

客户须知

(QMS、EMS、OHSMS 通用)

更改控制 页

版本/版次	修订内容	修订日期	修订人
A/0	第一次发行	2021.12.31	王程达

致 词

尊敬的客户：

欧易达（上海）质量认证服务有限公司全体成员对所有拟申请的组织表示热烈欢迎，和已经获得管理体系获得认证注册的客户表示衷心的祝贺！十分感谢，所有希望和已加盟欧易达认证/EuroTech 的信誉共同体组织的信任和选择，使我们结为荣辱与共的战略合作伙伴，本公司以此为荣，并愿与贵组织携手共进，同创未来。

我们希望，进入国际标准轨道并获得国际社会认可，能对贵组织提高管理水平、减低运作成本/经营风险、消除贸易壁垒等方面做出积极的贡献，有助于贵组织在竞争激烈的国际国内市场上信步闲庭。我们期盼贵组织创造更加辉煌的明天，分享贵组织成功的喜悦。在认证注册有效期内，贵组织可以按照“认证证书及认证标志的使用方式说明”的规定，使用 EuroTech 认证标志。在认证注册有效期内，请贵组织严格按照要求运行并保持所有要求的记录，本公司将按“对获证组织监督审核”的要求安排监督审核。我们诚为您提供优质的证后服务。本公司技术部和市场部经理将与贵组织保持密切联系，我们将积极回答贵组织提出的疑问，解决证后监检出现的问题，并接受和处理客户的投诉。本公司具备国际国内多种类型管理体系认证资质，可根据贵组织需要，及时追加提供全面、优惠的认证服务。

欧易达（上海）质量认证服务有限公司

总经理： 



目录

第一章、拟认证客户须知

- 1.1 申请认证的条件及提交的资料
- 1.2 认证程序
- 1.3 拟认证组织的权利和义务

第二章、已获证客户须知

- 2.1 关于证书有效期
- 2.2 证书编号说明
- 2.3 监督审核和特殊审核的要求
- 2.4 获证组织通报制度
- 2.5 保持认证注册的条件
- 2.6 投诉 / 申诉 / 争议
- 2.7 认证证书及认证标志的使用方式说明
- 2.8 再认证的申请
- 2.9 非正常情况下的处置
- 2.10 禁止转换机构认证有关政策的说明
- 2.11 变更
- 2.12 获证组织的权利与义务
- 2.13 公正性及保密性承诺声明

第一章、拟认证客户须知

1.1 申请认证的条件及提交的资料

通用要求：

- a) 营业执照最新复印件（注 1：单位的同类证照及其与申请主体关系的说明和证明）
- b) 组织机构代码证（同注 1 要求）
- c) 相关资质证明/许可证等复印件（如：化工行业的《危险化学品生产经营许可证》、法规要求的《生产许可证》、《特种设备制造许可证》、《3C 证》、《卫生许可证》（同注 1 要求）
- d) 证书复印件及最后一次审核报告复印件（其他机构转入）
- e) 近一年的环境/安全/产品质量（国家、省、市、区监督部门）抽查记录
- f) 质量/环境/职业健康安全管理体系手册（含部门职能要素分布矩阵图）
- g) 质量/环境/职业健康安全管理体系程序文件
- h) 工作文件清单
- i) 内审报告及管理评审报告
- j) 组织地理位置图/场地分布图/说明（若申请的范围不在同一地点，例如：仓库，现场等不与办公地点在一起，请务必说明它们的位置以及它们之间的距离）填写《固定多场所-临时多场所清单》
- k) 产品实现或服务提供过程流程图，包括各生产车间/现场的主要加工/服务过程（若仅有一个车间/现场时可不提供）可用流程图方式表示
 - l) 主要生产设备、检验设备清单
 - m) 适用于组织的有关法规和其它要求清单（包括现行执行标准）
 - n) 其他

1.2 认证程序

1.2.1 答复询问申请方可通过电话、函件或面谈向公司或分公司询问了解有关管理体系认证的程序及有关情况，索取资料。

1.2.2 认证申请

1.2.2.1 申请方了解公司情况后，可填写《认证申请书》等，并提供认证申请所需资料清单里的资料，交公司市场部。

1.2.2.2 由公司对认证申请书进行评审，符合要求（包括公司有能力认证）根据公司收费标准确定费用，经双方协商按国家规定签订认证合同，公司不接受的应向申请方说明原因。正式审核前半月内，申请方应一次过将管理体系认证初审费用交公司财务（监督费用按合同约定方式缴纳）。

1.2.2.3 公司在申请评审后应做出接受或拒绝认证申请。当公司基于申请评审的结果拒绝认证申请时，市场部应记录拒绝申请的原因并使客户清楚拒绝的原因。当拒绝认证申请时，公司应不违背《公正性

和保密性承诺》。

1.2.3 审核

1.2.3.1 管理体系的初次认证审核 ISO17021 标准要求，实行两个阶段（第一阶段审核、第二阶段审核）。

1.2.3.2 第一阶段审核

第一阶段审核应：

a. 审核客户的管理体系文件；文件审查，公司根据受审核方的情况，提前安排审核组，由审核组长对受审核方的管理体系管理手册、程序文件进行审查。

b. 评价客户的运作场所和现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况；

c. 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；

d. 收集关于客户的管理体系范围、过程和场所的必要信息，以及相关的法律法规要求和遵守情况（如客户运作中的质量、环境、法律因素，相关的风险等）；

e. 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段审核的细节；

f. 结合可能的重要因素充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段审核提供关注点；

g. 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第二阶段审核做好准备。为实现上述目标，对于大多数管理体系而言，建议至少部分第一阶段审核活动在客户的场所进行。审核组应将第一阶段审核发现形成文件并告知客户，包括识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题。审核组在确定第一阶段审核和第二阶段审核的间隔时间时，应考虑客户解决第一阶段审核中识别的任何需关注问题所需的时间。审核组也可能需要调整第二阶段审核的安排。

1.2.3.3 第二阶段审核

第二阶段审核的目的是评价客户管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段审核应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

a. 与适用的管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；

b. 依据关键绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行的监视、测量、报告和评审；

c. 客户的管理体系和绩效中与遵守法律有关的方面；

d. 客户过程的运作控制；

e. 内部审核和管理评审；

f. 针对客户方针的管理职责；

g. 规范性要求、方针、绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致）、适用的法律要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系；

1.2.3.4 审核计划

1.2.3.4.1 管理体系的分第一阶段和第二阶段审核计划.

1.2.3.4.2 审核组长一般在正式现场审核前一周以上将审核计划传真给申请方，申请方可以对审核组组成，日程安排及其他问题提出修改意见，并将修改后的计划经管理者代表 / 或其代表签字确认后传回公司。再由组长修改后正式向申请方发出正式计划。

1.2.3.5 现场审核

1.2.3.5.1 审核组应提前达到受审核方，并与管理者代表沟通审核有关事项。

1.2.3.5.2 首次会议 首次会议由组长主持。时间不超过半小时。

1.2.3.5.3 现场审核 按预定计划进行。现场需要调整计划可与组长协商。

1.2.3.5.4 中间会议 每天审核结束，审核组召开内部会议，对出现重大不符合项（严重不符合项），审核组需召集受审核方领导层召开临时会议。末次会议之前审核组与受审核方领导交换意见。

1.2.3.5.5 末次会议 末次会议由审核组长主持。主要报告受审核方管理体系运行的整体情况、存在问题、审核结论及环境、职业健康安全管理体系运行情况、问题点等。

1.2.3.5.6 审核结论 现场审核结论分为通过、待改进、不通过三种（详细说明均会在首次会议上说明）。是否具备进行第二阶段的现场审核，审核重点。

1.2.3.5.7 审核报告

1.2.3.5.7.1 现场审核结束后，一周内向受审核方发出第一阶段的审核报告。

1.2.3.5.7.2 管理体系的第二阶段现场审核结束后，一周内向受审核方发出第二阶段的审核报告。

1.2.3.6 整改要求 受审核方应对审核组提出的问题，予以纠正并采取纠正措施，并将书面材料报公司。

1.2.3.7 批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤销管理体系注册条件

1.2.3.7.1 批准认证注册的条件：

a. 受审核方具有法人地位，具有必要的许可证书/资质证明，并在认证过程中履行了应尽 的责任和义务；

b. 受审核方管理体系覆盖产品/服务的实物质量/污染排放/安全生产条件符合国家/地方/行业标准要求；一年来未发生重大质量事故/环境污染/安全事故/，受审核方具有符合适用标准或其它引用的规范性文件要求的质量 / 安全 / 环境体系；环境行为及职业健康安全食品安全绩效符合相关法律法规的要求；

c. 有充分的证据表明受审核方对管理体系的内部审核和管理评审进行了充分安排和有效的实施，并且将得到保持；

d. 审核组的专业能力满足 GB/T 19011-2013 《管理体系审核指南》(ISO 19011:2011, IDT)的要求。

e. 审核组按公司程序规定完成认证审核的所有过程，并做出推荐认证注册的建议。推荐 条件为：受审核方不存在或存在少量轻微不符合项，并在一个月内采取有效的纠正措施，经审核组书面验证措施有效；或者虽然存在一个严重不符合项，但能在规定的三个月内采取有效纠正措施，并经审核组现场验证纠正

措施有效。

f. 经本公司管理部 / 技术部、专业管理人员审查，确认受审核方管理体系符合标准或其 它引用文件的要求，审核计划及审核过程符合《审核资料审查规定》的要求。

g. 受审核方按认证收费规定交纳有关认证费用。

h. 对固定分场所应列入证书，可根据企业的要求制作子证书或附件。

审核组审核结论为不推荐认证注册，认证决定人员经过资料审查认为可以注册的，认证决 定人员必须提出充足的理由支持该认证决定，并报技术委员会批准。

1.2.3.7.2 保持注册的条件：

a. 按《证后审核及管理程序》规定的周期接受例行监督审核，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。此后，每次监督审核的时间间隔原则上不超过 12 个月。在达到监督审核期限而有 证据表明获证组织暂不具备实施监督审核条件时，可以适当延长监督审核期限，但最长间隔不能超过 15 个月。

b. 审核组现场监督/再认证审核后作出推荐保持认证注册/保持再认证注册的 建议。推荐条件 为：现场审核未发现不符合项，或仅存在少量轻微不符合项，且在规定的时间内采取了有效纠 正措施，并经审核组书面验证措施有效；或者虽然存在一个严重不符合项，但已在规定的 15 天内采取了有效纠正措施，并经审核组现场验证纠正措施有效。

c. 内审、管理评审和纠正措施有效，具有自我完善机制，管理体系运行良好，持续有效。

d. 产品实物质量稳定，无顾客重大投诉，未发生重大质量安全事故/未发生重大环境污染或污染物严重超标(EMS)/未发生重大安全事故(OHSAS)。

e. 上次审核的所有不合格纠正措施保持有效；

f. 获证的组织要按认证收费规定按时交纳有关认证费用。

g. 认证证书和认证标志的使用符合规定要求。

1.2.3.7.3 暂停注册条件：

客户有以下情形之一的，市场部和认证部应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书（包括标志使用）：

a. 获证组织管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求，如：

发生确因管理体系原因导致的重大事故（质量事故/环境事故/安全事故等）；有意生产不符合 强制性要求的产品；有意以接受政府处罚为手段，维持不符合环境法规要求的环境行为等；

b. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

c. 被有关执法监管部门责令停业整顿的；

d. 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；

e. 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；

f. 主动请求暂停的；

g. 其他应当暂停认证证书的（如：获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核、不按期缴纳认证费用等）；

h. 证书有效期内监督/再认证的严重不符合 15 天内未完成纠正措施验证的。

在一个认证周期内，一般情况下认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于“1.2.3.7.3e”项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

对暂停认证证书的办理，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间客户不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

1.2.3.7.4 撤销注册条件客户有以下情形之一的，市场部和认证部应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书，并收回证书。

a. 被注销或撤销法律地位证明文件的；

b. 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单；

c. 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；

d. 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

e. 出现重大的产品或服务等质量、环境、安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

f. 有其他严重违法法律法规行为的；

g. 暂停认证证书的期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；

h. 有运行质量、环境、职业健康安全管理体系或者已不具备运行条件的；

I. 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者公司已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；

K. 其他应当撤销认证证书的（包括发生本公司与获证组织之间正式协议中特别规定有关其他构成撤销体系认证资格情况的、对于在经现场监督审核后 2 个月内未按期缴纳认证费用等）。

1.2.3.7.5 扩大认证范围

由获证客户提出书面申请，提出与扩大认证范围相适应的相关证据（含管理手册），由市场部审查是否受理，并签订扩大认证范围的合同补充协议。认证部在确定审核组组成后，由专人针对扩大范围的内容进行文件审查，并进行必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。审核的重点是与审核扩大认证范围相关的过程、活动和部门、生产现场。审核的内容应包括：QMS：4.3、4.4、7.1、8.1、8.2、8.3、8.4、8.5、8.6、8.7、9.1、10.2、10.3、9.2、9.3(审核与扩大产品范围相关的内容)；EMS：6.1.2、6.1.3、6.1.4、6.2.1、6.2.2、7.1、8.1、8.2、9.1、9.2、9.3、10.2；SMS:6.1.2、6.1.3、6.1.4、6.2.1、6.2.2、7.1、8.1、8.2、9.1、9.2、9.3、10.2 等以及必查内容。审核结束后，经技术部审定，总经理批准后，给予更换认证证书。这类审核活动可和监督审核同时进行。

1.2.3.7.6 缩小认证范围 当客户的某些已认证的范围不能持续满足标准要求时，客户须提前一个月向本公司提出缩小认证范围的变更通报，由公司更换所发的认证合格证书。有下列情况之一者，本公司将缩小客户认证范围：

a. 如果客户认证范围内的部分产品范围、现场、区域、生产线、主要过程等不再继续符合认证标准和其他附加要求、不再生产某类产品/提供某种服务或不愿再继续保持认证资格；

b. 如果客户被暂停，未能在规定的时限内解决造成暂停的问题，公司将根据实际情况撤销或缩小其认证范围。

如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，公司将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。在办理缩小其认证范围时，应经认证决定人员做出认证决定，总经理或管理者代表批准后，认证部制作并发放经认证范围缩小的认证证书。

1.2.3.8 恢复注册条件

针对暂停的不同原因，客户如采取有效的纠正措施并经验证有效后，可对其认证资格进行恢复（包括恢复使用证书和标志），如果客户未能在公司规定的时限内解决造成暂停的问题，公司将撤销或缩小其认证范围。

1.2.3.9 评定 公司技术委员会对审核组提供的审核文件进行系统评价，最后做出通过、待改进、不通过的结论，并书面通知申请方，认证证书由总经理 / 副总经理批准。

1.2.3.10 注册 经公司技术委员会评定合格的，在一个月内可发放相关的认证证书，有关证书和标志的使用详见《已获证客户须知》。公司将在专门媒体上公布。

1.2.4 通报制度 获证组织在获得证书后，体系发生变化，包括文件修改、人员变动、质量、安全事故、环境违法处分、重大顾客投诉等，均须以书面方式向公司认证部通报。

1.2.5 监督

按规定的周期接受例行监督审核，监督审核时间要求距上次现场审核的时间不得超过 12 个月。证书到期前 2 个月接受再认证审核；接受非例行监督审核/认可机构的稽查评审；

1.2.6 再认证

证书有效期为三年。获证组织若需继续保持证书，可在证书到期前至少 2 个月向公司认证部提出再认证申请，填写申请表、签订合同、其收费为初审费的 2 / 3。审核安排及方式与初审相同。

1.2.7 预审在正式审核前，申请方可提出管理体系预审核，其收费按初审费的 50%。

1.2.8 证书和标准的使用详见 第二章、已获证客户须知。

1.2.9 对我司的不满意可按 本文件第二章、已获证客户须知的相关要求进行投诉/申诉。

1.3 拟认证组织的权利和义务

1.3.1 权利

1.3.1.1 认证申请（委托）人有权了解我司运作依据和认证程序；

1.3.1.2 有权索取有关认证的说明和资料、文件；

1.3.1.3 有权对审核计划和审核组成员提出异议，并得到合理解决；

1.3.1.4 有权对审核组提出的不符合事实进行确认；

1.3.1.5 有权对审核组工作和审核结论提出质疑；

1.3.1.6 我司批准的正式报告与审核组的审核报告有差异时，有权要求我司做出解释；

1.3.1.7 当我们将审核 / 监督检查分包给外部机构或人员时，有权提出意见，甚至不同意（应有正当理由）。

1.3.1.8 当获得我司颁发的管理体系认证证书后，有权按《已获证客户须知》的要求，正确使用认证证书和标志，有权登入获证组织名录并公告；认证证书和认证标志的使用必须遵守《中华人民共和国认证认可条例》“第二十五条获得认证证书的，应当在认证范围内使用认证证书和认证标志，不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其管理体系已通过认证，也不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务已通过认证。”的规定。获证组织只能使用与所持有的认证证书完全相同的认证标志和认可标志，不得使用所持认证证书上没有的其他认证标志/认可标志，不得使用国际互认证标志。

1.3.1.9 有权要求我司保密和遵守本方的有关规定；

1.3.1.10 有权对我司 / 人员提出争议、申诉 / 投诉；

1.3.1.11 有权要求我司对其他有关认证问题做出解释或澄清。

1.3.1.12 有权向国务院认证认可监督管理部门和地方认证监督管理部门举报认证活动中的违法违规行为。

1.3.2 义务

1.3.2.1 始终遵守国家认证认可法规和认证的有关规定；

1.3.2.2 按期交纳费用（认证不通过时也应交纳费用）；

1.3.2.3 为进行现场审核、复查、监督检查、再认证和解决投诉做出必要的安排；包括接受我司的文件审查，调阅所有记录（包括内审报告、客户投诉），我司初访，进入所有区域的确 定和接待访问 / 审核人员；

1.3.2.4 积极配合审核，如实提供情况、说明、资料、文件、记录；

1.3.2.5 当获得我司颁发的管理体系认证证书后，在传播媒体中对认证内容的引用时，应符合公司体系文件和《已获证客户须知》的有关要求，正确使用认证证书和标志，需就使用保持在 获准认证的范围内做出管理体系认证声明；

1.3.2.6 在宣传认证结果时不得损害我司的声誉，不得做使我司认为误导或未授权的声明；

1.3.2.7 当认证被暂停或撤销/超过有效期时，应立即停止涉及认证内容的宣传，并按我司 要求交回所有认证文件；

1.3.2.8 获证后定期进行内部审核和管理评审。两次内审 / 管理评审间隔的时间不得超过 12 个月。

1.3.2.9 获证后在有效期内应及时向我司通报管理体系的变化情况；

1.3.2.10 按我司更改的认证要求，在给定的时间进行更改，并接受我司的验证。

第二章、已获证客户须知

2.1 关于证书有效期

根据 CNAS-CC01: 2015《管理体系认证机构要求》（ISO/IEC 17021-1:2015）2015 修订版的规定，对于经过我司初评或再认证确认符合 GB/T19001: 2016、GB/T14001:2016、GB/T28001:2011、GBT45001-2020 标准要求的组织，我司授予有效期为三年的认证证书。但是，对于认证依据标准处于过渡期的，IAF 或认可机构另有规定，认证证书有效期可能少于 3 年。在证书有效期内接受扩大/缩小认证范围审核的组织，我司予以换发有效截止日期不变的认证证书。获证组织应按本须知“三. 监督审核和稽查审核的要求”的规定接受的监督审核。对于监督合格并足额缴纳认证费用的组织，我司将授予“监督合格证书”，表明认证证书延续有效。获证组织可以结合监督审核/再认证，向本公司提出增加其它认可标志证书质量管理体系认证证书。我司将结合监督审核/再认证，对申请方进行完整体系审核，对于经审核确认合格的组织，授予有效期三年的认证证书。

2.2 证书编号说明

机构证书编号规则 证书编号规则

910 XXXX XXXX Q (E、S) R0 (1、2、...) . XX

① ② ③ ④ ⑤ ⑥

① 欧易达机构批准号；

② 证书签发年份；

③ 顺序号（我司当年发出证书的顺序累计号）；

④ 标准代号:GB/T19001-2016 为 Q； GB/T24001-2016 为 E； GBT45001-2020 为 S；

⑤ 初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2，……；

⑥ 证书版本号（若有证书修改的话，则添加 01, 02, 03……）。

2.3 监督审核和特殊审核的要求

监督审核是本公司验证获证组织的管理体系是否持续运作，同时考虑获证组织运作方面的变化是否对其体系产生了不利的影 响，并评定其体系是否满足认证要求。特殊审核包括扩大认证范围，投诉的调查，对变更的回应，对暂停客户的跟踪审核。

2.3.1 监督审核

我司对获证组织定期的监督审核在证书的有效期内每年一次非均衡分布进行，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。此后，每次监督审核的时间间隔原则上不超过 12 个月。

2.3.1.2 监督审核的实施

监督审核由我司认证部组织实施，具体的监督审核活动将由我司根据年度计划安排，以派出审核组进行现场审核的方式进行。定期监督审核的现场审核计划由审核组长于审核实施前一周通知，以便获证组织做出安排。非定期监督审核计划可于审核组到现场后提交获证组织，也可提前预知。非定期监督审核不收取审核费用。

2.3.1.3 监督审核的延期

确因特殊原因，获证组织无法按时接受定期监督审核或在达到监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核条件时，可以适当延长监督审核期限，但最长间隔不能超过 15 个月。

2.3.2 特殊审核

2.3.2.1 扩大认证范围 获证组织要求扩大认证范围时，应向我司认证部提出书面申请，填写申请表、签订认证合同，并提交扩大认证范围所需要的信息和资料：

- 要求扩大认证范围的有关产品的说明书；
- 修改管理手册、程序文件。

经我司进行申请评审后，根据所扩大范围对质量体系的影响程度决定进行文件审核或现场审核(可结合监督审核同时进行)，并经技术委员会做出认证决定后，换发新的认证证书。

2.3.2.2 提前较短时间通知的审核 对于调查投诉、获证企业信息变更、暂停的追踪，我司可能会采用提前较短时间通知的审核。

2.4 获证组织通报制度

通报制度的是欧易达（上海）质量认证服务有限公司与获证组织间进行沟通的一种手段，该制度要求获证组织指定一个常设机构负责管理体系的维护并保持与我司的经常性联络（获证组织应有与我司联络的程序，以确保向我司提供最新的信息），及时反映有关信息。当获证组织发生如下情况时，应在一周内及时以书面形式向我司通报：

- 管理手册等管理体系文件作修改；
- 管理体系覆盖的产品结构、生产规模、场地发生重大变化；
- 组织负责人，尤其是第一把手或管理者代表发生变动，或组织机构发生了较大的变动；
- 发生了重大的顾客投诉/环境污染/安全事故；
- 质量管理/环境管理/安全生产监督部门检查不合格；
- 产品出现较大批量的不合格品或因质量问题引起了用户退货，且退货量较大；
- 用户/相关方有重大的质量管理/环境管理/安全生产投诉并产生了较大影响的；
- 其它涉及认证范围的改变；

——联系方式发生变化时。即是说，凡与管理体系有关的较大变化，影响到管理体系运行及其有效性的，都应在通报的范围之内。

书面报告的内容包括情况说明、原因，已采取或拟采取的措施等，事后须向我司报告纠正结果的情况。

2.5 保持认证注册的条件

获证组织应满足以下条件的方可保持认证注册：

- a) 按规定的周期接受例行监督审核，在证书有效期内，须按期接受两次监督审核，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行，此后，每次监督审核的时间间隔原则上不超过 12 个月。证书到期前 3 个月接受再认证审核；接受非例行监督审核/认可机构的稽查评审；
- b) 审核组现场监督/再认证审核后作出推荐继续认证注册的建议。推荐条件为：现场审核未发现不符合项，或仅存在少量轻微不符合项，且在规定的时间内采取了有效纠正措施，并经审核组书面验证措施有效；或者虽然存在一个严重不符合项，但已在规定的 15 天内采取了有效纠正措施，并经审核组现场验证纠正措施有效；
- c) 内审、管理评审和纠正措施有效，具有自我完善机制，管理体系运行良好，持续有效；
- d) 产品实物质量稳定，无顾客重大投诉(QMS)/未发生重大环境污染或污染物严重超标(EMS)/未发生重大安全事故(OHSMS)；
- e) 上次审核的所有不符合项纠正措施保持有效；
- f) 获证的组织要按认证收费规定按时交纳有关认证费用；
- g) 认证证书和认证标志的使用符合规定要求。

2.6 投诉 / 申诉 / 争议

申诉：申请或获证组织对欧易达做出的与其认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行评审，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予通过认证，暂停，撤销等任何其他措施。

投诉：相关方向欧易达表达的有别于申诉并希望得到答复的、对欧易达或其获证组织的活动不满的书面表示。

争议：欧易达与申请人、获证组织在认证过程中就认证程序或其它某一方面认识的不一致，不同意见的书面表述。

2.6.1 申诉的处理

申请人 / 获证组织对我司的各项决定如有异议，在收到决定 30 天内可向我司的最高管理层管委会提出书面申诉，由管委会主任或其授权对申诉做出决定，并将结果书面通知申诉人，申诉人仍有异议可向认可机构进一步申诉。

2.6.2 投诉的处理

申请人 / 获证组织可向我司的总经理、副总经理、技术委员会主任投诉。投诉处理结果以书面或口头方式回复投诉人。如对处理结果不满时可按申诉程序申诉。

2.6.3 争议的处理

争议一般采用现场协调解决。协调不成，可直接致电给我司总经理或管理者代表寻求解决。

2.7 认证证书及认证标志的使用方式说明

2.7.1 认证证书和认证标志的使用必须遵守《中华人民共和国认证认可条例》“第二十五条获得认证证书的，应当在认证范围内使用认证证书和认证标志，不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其管理体系已通过认证，也不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务已通过认证。”的规定。

——EuroTech 机构标徽



EuroTech 机构标徽是代表 EuroTech 机构本身的图形标识，获证组织除了可以使用带 EuroTech 机构标徽的认证证书外，不得使用该标志。

EuroTech 认证标志的标准图样可从认证证书上直接套取，使用时可以按相同比例放大或缩小。使用方法必须遵守以下“认证证书和标志使用”和认可方规则中关于标志使用规格和色标的规定。

2.7.2 认证证书和标志使用

2.7.2.1 EuroTech 认证证书和标识的使用

2.7.2.1.1 通过 EuroTech 认证的客户有权使用 EuroTech 颁发的认证证书和 EuroTech 的认证标识；

2.7.2.1.2 获证客户可以使用 EuroTech 认证证书和认证标识和（或）认可状态声明，宣传形象和管理体系水平，也可以在广告、互联网、宣传册、会议、报刊、杂志、促销材料、电视等宣传场合使用 EuroTech 认证证书和认证标识，作为与获证客户管理体系认证有关的证明，但不能改变认证证书和认证标识和（或）认可状态声明的原意或产生潜在的误解；

2.7.2.1.3 不做出或不允许对认证证书和认证标识有误导性说明；如不可用作解释其产品的属性，不可使人误认为 EuroTech 对获证客户的特定产品或服务进行了认证；

2.7.2.1.4 不得将 EuroTech 的认证标识使用在与认证证书覆盖的产品或服务无关的领域进行误导宣传；

2.7.2.1.5 管理体系认证证书、认证标识不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。

2.7.2.1.6 管理体系认证标志的使用

类别		在产品（或消费者所见的产品包装）上	在用于运输产品的大箱子等上面	在做广告的小册子上等
认证标识	不带声明	不允许	不允许	允许
使用	带声明	不允许	允许	允许

使用 EuroTech 的认证标识时，应同时注明证书注册号及其授权的认证范围。防止不正确使用（包括对认证的虚假声明和误用标志），这种误用可能导致暂停或撤销认证资格；

不论是否声明，认证标识不允许用在产品或产品包装上；认证标识可用在做广告的小册子上；

在有清楚声明的条件下，如：“该产品是在一个 XX 管理体系被认证/注册为符合 GB/T19001 或

GB/T24001 的工厂里制造的”，认证标识可用于运输产品的外包装上；当使用认证资格时，不得有损于 EuroTech 和(或)认证制度声誉。

2.7.2.1.7 当获证客户的管理体系发生重大变化或认证范围发生变化时，应及时向 EuroTech 的市场部提出申请变更，且不得继续使用已获得的认证证书，并修改所有宣传材料。

2.7.2.1.8 不论什么原因，只要获证客户停止交纳有关规定的认证费用或被撤销了认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。

2.7.3 获证组织的认证资格的暂停、撤销或注销后，应立即停止在宣传品及网页中使用证书和标识。凡冒用、伪造 EuroTech 认证证书和标志者，一经查实，EuroTech 将追究责任者法律责任。具体事宜由认证部负责协调解决。

2.8 再认证的申请

证书有效期届满或者恢复使用已暂停的证书，组织如要继续保持对其管理体系的认证，可向我司提出再认证申请，再认证一般应在证书有效期到期 3 个月内向我司提交管理体系申请表并签订再认证合同，再认证后重新颁发认证证书，进入下一个证书有效期。

2.9 非正常情况下的处置

当获证组织的管理体系不能持续满足认证规则要求，或获证组织申请，我司将依据《中华人民共和国认证认可条例》第二十七条、第六十条和第七十四条的有关规定，视具体情况采取缩小、暂停注册、撤销注册的措施。

2.9.1 暂停注册的条件客户有以下情形之一的，市场部和认证部应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书（包括标志使用）：

- a. 获证组织管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求，如：发生确因管理体系原因导致的重大事故（质量事故/环境事故/安全事故等）；有意生产不符合强制性要求的产品；有意以接受政府处罚为手段，维持不符合环境法规要求的环境行为等；
- b. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- c. 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- d. 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；
- e. 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- f. 主动请求暂停的；
- g. 其他应当暂停认证证书的（如：获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核、不按期缴纳认证费用等）；
- h. 证书有效期内监督/再认证的严重不符合 15 天内未完成纠正措施验证的。

2.9.2 撤销注册的条件客户有以下情形之一的，市场部和认证部应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书，并收回证书。

- a. 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- b. 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单；
- c. 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料 或信息的；
- d. 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- e. 出现重大的产品或服务等质量、环境、安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规 造成的；
- f. 有其他严重违法法律法规行为的；
- g. 暂停认证证书的期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许 可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；
- h. 没有运行质量、环境、职业健康安全管理体系或者已不具备运行条件的；
- I. 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者公司已要求 其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- K. 其他应当撤销认证证书的（包括发生本公司与获证组织之间正式协议中特别规定有关 其他构成撤销体系认证资格情况的、对于在经现场监督审核后 2 个月内未按期缴纳认证费用 等）。

2.9.3 暂停、撤销的处理程序

2.9.3.1 做出暂停使用认证证书的决定后，（暂停期限一般为三个月）我司将书面通知该获证组织，规定整 改期限和恢复使用证书的条件，并将此决定报认可机构备案。获证组织在暂停期间不能在任何媒 体上发布任何消息暗指证书仍然有效，不能使用证书和标志。我司收回认证证书及附件和合格通知书。

2.9.3.2 暂停注册组织在规定期限内完成纠正措施时，请向本公司认证部提出恢复注册现场审核申请， 该部将及时做出安排。审核组将采取全要素抽查的审核方式。当该组织的管理体系满足恢复注册的规定要 求， 本公司技委会做出恢复认证注册的决定后，将以书面形式通知该组织恢复使用认证证书，同时上报 可机构。恢复注册审核收费标准为：结合监督审核进行恢复注册现场审核时，加收 1-2 人日费用；如 需专门 增加一次恢复注册现场审核时，则按认证合同收取一次监督审核费。

2.9.3.3 做出撤销认证注册资格决定后，我司将书面报认可机构，并将收回该组织的认证证书、证书 附件、合格通知书和停止其使用认证标志，并在公司网上公布欧易达的撤销注册决定。

2.9.4 缩小认证范围 当客户的某些已认证的范围不能持续满足标准要求时，客户须提前一个月向本公 司提出缩小认证范围的变更通报，由公司更换所发的认证合格证书。有下列情况之一者，本公司将缩小客 户认证范围：

- a. 如果客户认证范围内的部分产品范围、现场、区域、生产线、主要过程等不再继续符合认证标准和其他附加要求、不再生产某类产品/提供某种服务或不愿再继续保持认证资格；
- b. 如果客户被暂停，未能在规定的时限内解决造成暂停的问题，公司将根据实际情况撤销或缩小其认 证范围。

如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，公司将缩小其认证范围，以排除不

满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。在办理缩小其认证范围时，应经认证决定人员做出认证决定，总经理或管理者代表批准后，认证部制作并发放经认证范围缩小的认证证书。

2.10 禁止转换机构认证有关政策的说明

根据国家 2009《认证机构公平竞争规范—与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》的政策和《认证证书转换实施指南》的要求，就其禁止转换机构认证的有关政策规定作相关说明：

2.10.1 该政策适用于包括质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、食品安全管理体系认证等管理体系认证活动；

2.10.2 该政策禁止获证组织随意自由地转换认证机构，规定：

2.10.2.1 特定认证机构发放的证书，应由其负责其后监督，其它机构未经批准，不得对该证书进行转换监督，不在该证书有效期内换发证书；

2.10.2.2 认证机构对受审核方的监督审核、初次审核、再认证审核结论为不合格，不通过或不保持认证注册的；或认证机构暂停、撤销认证证书的（注 1：可导致暂停、撤销的原因包括但不限于：

暂停：

- 监督、复评超期，
- 监督检查发现较多不合格，体系运行不正常，
- 监督/复评中发现不符合未能按审核组要求进行有效纠正，
- 未按规定使用认证证书和标志，经指出后未纠正，
- 体系涉及的产品和过程的强制性监督或抽查出现不合格或造成不良影响；

撤销：

- 获证组织主动弃证，
- 暂停到期，不再申请，
- 拒绝监督，
- 欠费拒付，
- 存在严重不符合且不能采取纠正措施，
- 一年以上未生产体系覆盖的产品，
- 出现重大体系失效事故等。

自做出上述认证决定之日起，一年内其它认证机构不得受理该组织的认证申请及发放认证证书。

2.10.2.3 全部认证证书延续状态均由各认证机构依据国家认证信息上报公布制度据实上报并公示于国家（含认监委、认可委、认证认可协会）官方信息（网站）平台上，供全社会查询和采信。其中，

“2.10.2.2”所及的审核不通过、被暂停或撤销认证证书的有关信息，集合成为特殊控制的“暂禁转换认证”类信息，具有相当的负面性质，有关组织一旦名列其中，就意味着一年的“禁闭期”并成为“无证”组织，其形象、信誉及客户信任将受到不同程度的损害。

2.10.3 限于国家政策约束，我司亦将按规定如实上报和公示证书状态信息包括：“暂禁转换认证”类信息。为避免被列入“暂禁转换认证”信息的情况非预期发生，我司已责成各客户经理加强与客户间的联系，认真做好如期监督/复评等活动的安排并强化预警机制；同时也请客户积极支持和配合我们的工作，有任何情况请及时与我司客户经理沟通解决，以期规避不应有的“禁闭”（注2：该禁闭期不妨碍原发证机构恢复认证注册）风险和利益伤害。

2.11 变更

2.11.1 认证要求的变更当管理体系标准（如：换版）或其他认证要求发生变更时，获证组织应按确定的变更方式，在规定的过渡期间内完成必要的调整，并接受我司现场审核确认。过渡期结束后，未经我司现场审核确认的组织，其认证证书将被撤销并公告。

2.11.2 获证企业名称或地址变更 当获证组织名称或地址变更时，须用书面形式提出向我司认证部提出换证申请，并附上工商营业执照复印件等证明材料。经分析确认对体系运行无较大影响时，在收回旧证书后可换发新的认证证书。当组织的地址发生变更或体系发生重大变更时，须经现场确认后才能换发证书。现场确认一般结合监督审核进行，验证合格后方可换发新证书。

2.12 获证组织的权利与义务

2.12.1 权利

- 1) 认证申请（委托）人有权了解我司运作依据和认证程序；
- 2) 有权索取有关认证的说明和资料、文件；
- 3) 有权对审核计划和审核成员提出异议，并得到合理解决；
- 4) 有权对审核组提出的不符合项进行确认；
- 5) 有权对审核组工作和审核结论提出质疑；
- 6) 我司批准的正式报告与审核组的审核报告有差异时，有权要求我司做出解释；
- 7) 有权正确使用认证证书和标志；
- 8) 有权要求我司保密和遵守本方有关的规定；
- 9) 有权对我司 / 人员提出申诉 / 投诉和争议；
- 10) 有权要求我司对其它有关认证问题做出解释或澄清；
- 11) 有权向国务院认证认可监督管理部门和地方认证监督管理部门举报认证活动中的违法违规行为。

2.12.2 义务

- 1) 始终遵守国家认监委、认可机构和我司有关认证认可的有关规定；
- 2) 按期交纳费用（认证不通过时也应交纳费用）；
- 3) 为进行审核，监督审核，再认证和解决投诉做出必要的安排；包括接受我司的文件审查，调阅所有记录（包括内审报告、利益相关者投诉），我司初访，进入所有区域的确定和接待访问 / 审核人员；协

助不 限于国家各级认证监管部门/行政机关的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。接受并配合乙方安排的见证审核和/或中国合格评定认可委员会的确认审核；

- 4) 积极配合审核，如实提供情况、说明、资料、文件、记录；
- 5) 正确使用认证证书和标志，仅就获准认证的范围做出声明；
- 6) 在宣传认证结果时不得损害我司的声誉，不得做使我司认为误导或未授权的声明；
- 7) 当认证暂停或撤销时，应立即停止涉及认证内容的宣传，并按我司要求交回所有认证文件；
- 8) 获证组织的证书失效后，如未能通过本机构的再认证审核，必须销毁印有相关认证认可标识的宣传

物品：

- 9) 获注册后在有效期内应及时向我司通报管理体系的变化情况；
- 10) 按我司更改的认证要求，在给定的时间进行更改，并接受我司的验证；
- 11) 定期对管理体系进行内部审核和管理评审，各自间隔不得超过 12 个月。
- 12) 如期交回全部（过期、撤销）作废认证证书。

2.13 公正性和保密性承诺

公正性和保密性声明

我公司郑重声明：

- 1、我公司是独立的第三方认证机构，以公正的方式实施认证活动，并对认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。
- 2、我公司已编制公正性管理制度，确保独立、公正、客观地开展认证活动，并防止发生由于商业、财务或其他压力而导致的损害公正性的行为。
- 3、我公司已识别所有相关利益方对其公正性的影响，能采取明确可行的控制措施，并建立制度进行管理。
- 4、我公司经营范围中不含有可能对认证活动的客观公正产生影响的产品开发、营销等活动，与行政机关不存在利益关系，不接受可能对认证活动的客观公正产生影响的资助，与认证委托人不存在资产、管理方面的利益关系。
- 5、我公司股东是自然人，个人资信良好，未在认证咨询机构、产品生产企业以及相关竞争性较强行业的企业任职。
- 6、我公司法人及所有可能影响认证活动的人员将公正地行使职责，根据所获得的符合（或不符合）的客观证据做出决定，且不受其他利益或其他各方的影响。
- 7、我公司对认证活动过程中获知的信息按保密信息处理。除法律法规要求外，不向任何第三方透露信息。

总经理： 

欧易达（上海）质量认证服务有限公司

2021年12月01日

欧易达（上海）质量认证服务有限公司将严格遵守国家有关法律、法规和标准等要求、按照国际惯例运作，坚持客观独立、公正公开、权威可信等服务原则，为广大客户提供“公正、诚信、高效、求精”的认证服务。公司欢迎内部和外部人员就公正性和保密性事宜，及时与我们沟通交流。

请联络我们

欧易达（上海）质量认证服务有限公司

地址：上海市长宁区天山路 641 号，慧谷白猫科技园 1 号楼 1 单元 701 室

联系人：陈婆菊

电话：021-51088618

网址：www.eutechgroup.com