



河北博奥认证服务有限公司

HEBEI BO'AO CERTIFICATION SERVICE CO., LTD.

公 开 文 件

受控状态：非受控

文件编号：HBBA-GK-01

版 次：A/2

编 制：编制小组

审 核：赵丽雅

批 准：张日勤

发布日期：2020.08.05

实施日期：2020.08.05

目录

第一部分 HBBA 简介及提供的认证服务项目	2
第二部分 HBBA 相关资质	3
第三部分 HBBA 公正性与保密声明	4
第四部分 认证流程	5
第五部分 申请组织的权利和义务	7
1. 申请认证组织的权利	7
2. 申请认证组织的义务	7
第六部分 HBBA 的权利和义务	9
1. HBBA 的权利	9
2. HBBA 的义务	9
第七部分 认证过程	11
1. 对申请认证企业的基本要求	11
2. 认证申请评审	11
3. 申请受理及签订合同	11
4. 审核方案的策划	12
5. 策划审核	12
6. 初次认证审核	13
7. 实施审核	14
8. 认证决定	17
9. 保持认证	18
10. 再认证	26
11. 特殊审核	26
12. 暂停、撤销认证或缩小认证范围	26
第八部分 认证收费标准	28
1、基本收费标准	28
2、质量管理体系审核时间的确定	28
3、环境管理体系审核时间的确定	30
4、职业健康安全管理体系审核时间的确定	32
5、服务认证审核时间的确定	33
6、收费方式	34
7、声明	35
第九部分 认证证书及认证标志使用说明	36
第十部分 申诉、投诉与争议处理管理程序	38
1、目的和范围	38
2、相关文件	38
3、术语和定义	38
4、管理职责	39
5、管理程序	39

第一部分 HBBA 简介及提供的认证服务项目

河北博奥认证服务有限公司（简称博奥认证），成立于 2018 年 4 月，具有独立法人资格，是经国家认监委批准，批准号：CNCA-R-2019-567，专业从事质量、环境、职业健康安全认证和服务认证业务的第三方认证机构。下设有技术委员会、综合部、技术部、审核部。

博奥认证以“传递信任,服务社会”为宗旨,以质量、环境、职业健康安全认证和服务认证业务为主线，秉承“诚信、责任、和谐、创新”的管理理念，着力于促进国际贸易，助力组织结构调整，推进生态文明建设，提高企业管理水平和服务质量，保护环境，保护职业健康安全，为顾客提供增值服务。

我们将严格遵守国家有关法律、法规，按照国际惯例运作，奉行公正、诚信、规范、创新的宗旨，为企业 提供规范、务实、高效、经济的服务。

HBBA 可以提供的服务项目：

一：第三方认证服务

可为客户提供质量管理体系（ISO9001）、建工质量管理体系（GB/T50430）、环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（ISO45001）；售后服务认证（GB/T27922）、保养和维修服务认证（SC）。

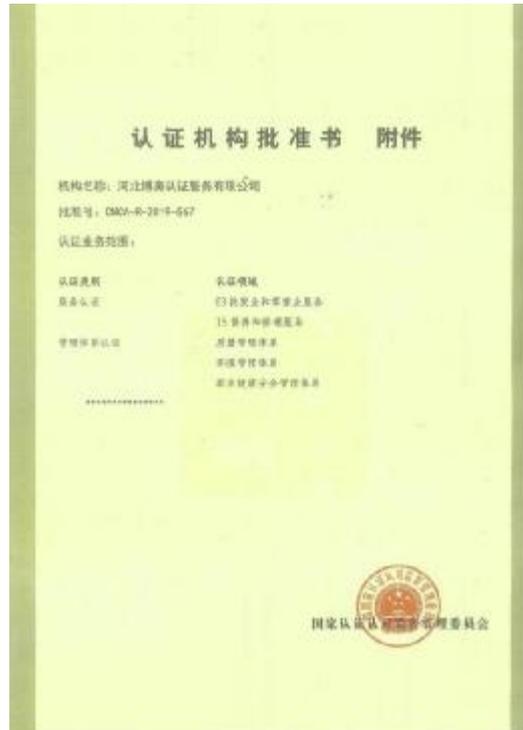
第二部分 HBBA 相关资质



国家企业信用信息公示系统网址: <http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制



第三部分 HBBA 公正性与保密声明

为了保证认证公信力的实现，使认证结果让利益相关方满意，HBBA 对认证公正性和保密要求做出如下承诺，并自愿接受认证利益相关方的监督。

1. HBBA 充分理解公正性在认证活动中的重要性。为确保认证的公正性，HBBA 已经分析了任何可能影响公正性的存在和潜在的利益冲突，并对利益冲突进行了管理。

2. HBBA 在组织结构、方针政策制定、审核过程及认证决定等方面，充分体现和保证认证工作的公正性，且不接受任何影响认证工作公正性的经济资助。

3. HBBA 根据所获得的符合（或不符合的）客观证据做出认证决定，由具备能力且未参与相关审核的人员作出，不受其他利益或其他各方的影响，确保认证活动的客观性和独立性。

4. HBBA 的认证相关人员，在参与认证决定、认证审核或处理申、投诉前均须签署“认证人员公正性声明、保密、诚信承诺书”，承诺遵守各项公正性及保密守则，主动报告本人及所在机构与工作对象之间存在的或潜在的行政、经济、商务等方面的利害关系，并对公正性相关承诺承担法律责任。凡有利益冲突可能的人员均应主动回避。

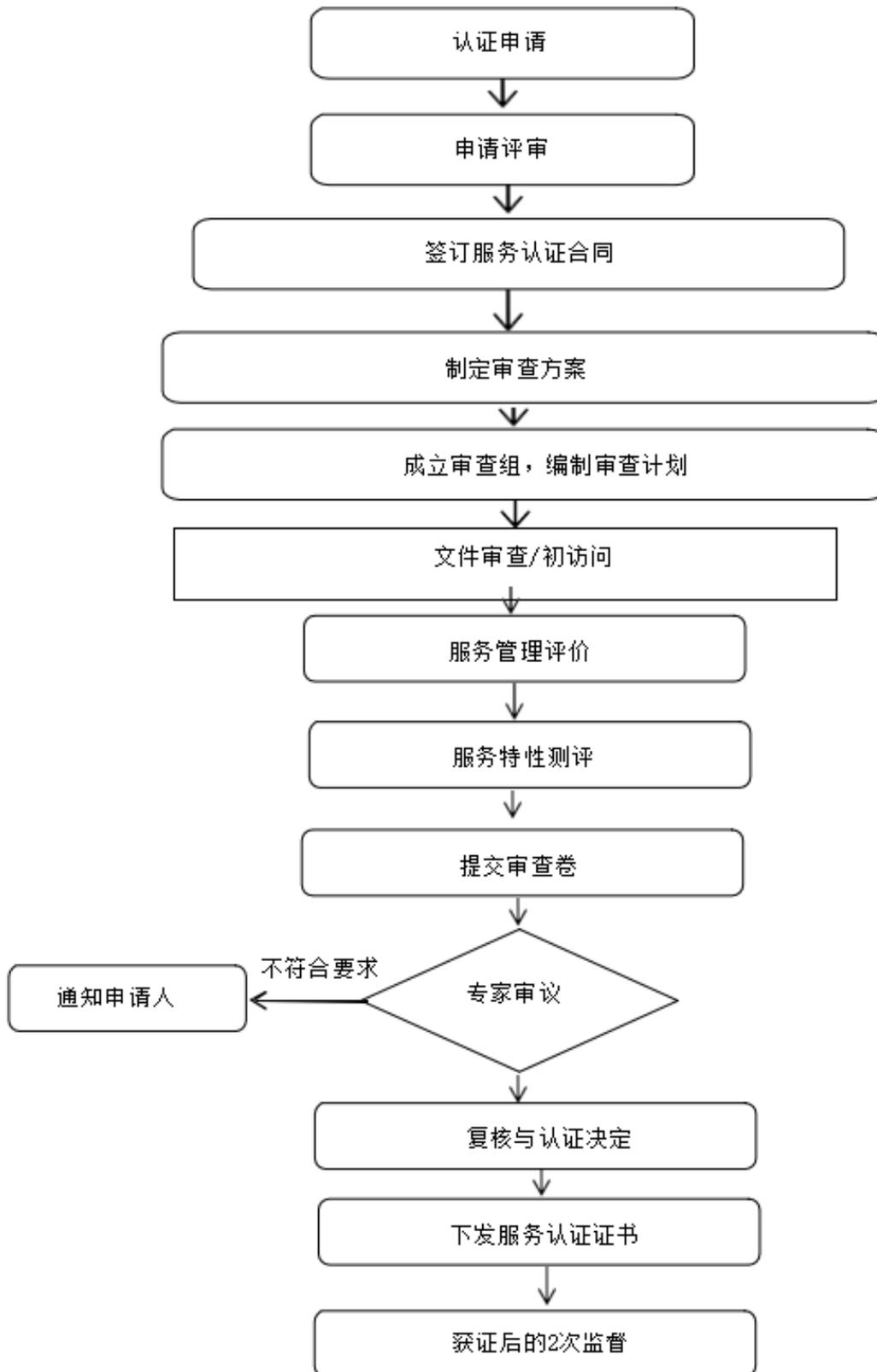
5. HBBA 及分支机构均不从事认证咨询活动。被聘用前曾经向认证客户提供过咨询服务的认证人员，在二年内不得参与相关的认证审核和认证决定工作。

6. 以国家规定的认证审核人日数和费用标准洽谈合同，确保符合中国认证认可协会关于《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格暂行规定》，对认证申请人或申请经办人、认证项目介绍人等不提供回扣或中介费。

7. HBBA 及与认证相关的工作人员对在认证过程中获得的有关申请人或获证组织的商业、技术等信息负有保密责任。未经申请人或获证组织的书面同意，HBBA 与认证相关的工作人员均不对外透露其保密信息，但行业主管部门监管、认可机构评审或其他法律要求，或者需要履行法定责任的除外。包括：

- a) HBBA 公布的关于获证组织认证状态的信息，包括初审/再认证不通过、暂停或撤销认证资格、扩大或缩小认证范围的事实及认证范围的详细情况；
- b) 申请人或获证组织已公开或应公开的信息；
- c) HBBA 从其他合法渠道获得的有关申请人或获证组织的公开信息。

二、服务认证流程



第五部分 申请组织的权利和义务

1. 申请认证组织的权利

1.1 申请认证组织有权在符合有关法律法规及相关要求的前提下，提出管理体系认证范围的要求（包括产品/服务/活动/场所）；

1.2 申请认证组织有权宣传获准认证的事实，享有由于获准认证以及使用认证标志取得的经济利益；

1.3 申请认证组织有权对 HBBA 在认证服务过程或活动中的违规行为或者在认证过程中双方产生的争议提出投诉，HBBA 应按照投诉程序解决争议。

2. 申请认证组织的义务

2.1 申请认证组织应根据认证程序积极配合 HBBA 的审核，向 HBBA 提供真实充分的信息和记录，因隐瞒管理体系覆盖的组织机构、人数、多场所数量等信息导致审核人日不足、多场所抽样量不足、审核结果无效或认证证书失效，由此造成的损失由申请认证客户承担全责，并承担因信息不准确或不真实所造成的一切后果；

2.2 申请认证组织向 HBBA 申请管理体系认证时，申请认证组织应提供与实际管理运行活动相符的材料证据。申请认证组织应明确告知 HBBA 自申请之日起前一年内，是否出现以下任何一种情况：

- 是否向其他认证机构提交过同样的认证申请但未被受理；
- 是否其他认证机构对本组织作出过不推荐认证注册（初审）、不推荐再次认证注册或不推荐继续使用认证证书（监督）的结论；
- 是否其他认证机构对本组织做出过暂停认证证书或撤销认证证书的决定。

2.3 若发生因申请认证组织未如实申报 2.2 项内容而导致 HBBA 颁发的管理体系认证证书出现无效的情况而造成对申请认证组织的损失时，由申请认证客户自行承担，由此对 HBBA 造成的损失则由申请认证组织承担；

2.4 向 HBBA 提供管理体系文件，并根据 HBBA 文审意见对体系文件进行修订；

2.5 当 HBBA 要进入现场审核时，申请认证组织应为 HBBA 进行审核做出必要的安排，包括在初次审核、监督审核、再认证、解决投诉时，为 HBBA 检查文件和接触所有过程与区域（保密过程或区域应提前向 HBBA 说明）、记录及人员提供条件，申请认证组织应为到场的观察员（如认可评审员）或实习审核员提供条件；

2.6 现场审核前，申请认证组织应对 HBBA 提交的审核计划进行确认，并对审核过程中审核组执行审核计划的情况进行监督，由于审核计划执行过程出现问题导致审核无效或认证证书失效，申请认证客户应与 HBBA 共同承担责任；

2.7 对于审核中发现的不符合项，申请认证组织应在约定的期限内完成原因分析、纠正和制定纠正措施并提交 HBBA 以便及时进行整改有效性的验证，否则可能引起的认证注册的损失将由申请认证客户自行承担；

2.8 申请认证组织通过认证后，承诺保证持续有效运行认证所覆盖的管理体系；

2.9 在获得证书后，按 HBBA 公开文件的要求正确使用证书和标志，就获准认证的范围作宣传，不利用管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；在暂停期间，管理体系证书暂时无效，不得使用证书和标志继续宣传认证资格，注销（证书有效期已到终止时间）或撤销（接到 HBBA 的撤销通知）时，立即停止使用任何引用认证资格的广告材料，并将证书归还 HBBA；

2.10 申请认证组织承诺遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料的信息；

2.11 申请认证组织获得认证后，在证书有效期内，对于可能影响管理体系持续保持的变化，如发生以下情况，应及时通报 HBBA：

- 生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格；
- 发生产品和（或）服务的质量安全、环境污染或者生产安全事故；
- 顾客或相关方有重大投诉；
- 法律地位、经营状况、组织状态或所有权的变更；
- 生产经营或服务的工作场所变更；
- 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更或被撤消；
- 法定代表人、最高管理层的变更；
- 管理体系覆盖的活动范围的变更；
- 管理体系和重要过程的重大变更等；
- 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

2.12 申请认证组织获证后，应按期接 HBBA 的监督审核及再认证审核，以便 HBBA 验证认证所覆盖的管理体系是否持续符合认证要求

- 初次获证后，证书有效期为三年，在有效期内 HBBA 将按最新认可规范的要求定期对申请认证组织进行至少两次监督审核，第一次监督审核应在认证证书签发日起 10-12 个月内进行；此后，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，两次监督审核间隔时间不超过 12 个月；当获证企业的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，认证机构应对该企业实施监督审核；
- 再认证获证后，在证书有效期内，须按期接受监督审核，第一次监督审核在再认证证书签发后第 10- 12 个月进行，以后每次监督审核间隔 9-12 个月；
- 再认证审核宜在原证书到期前三个月实施。

2.13 申请认证组织应接受 HBBA 及相关认可机构安排的见证评审任务，并在见证评审过程中给予必要的配合；

2.14 申请认证组织应接受认证监管部门以及认可机构的非例行检查；

2.15 申请认证组织应按照双方约定的时间和数额向 HBBA 交纳相关费用；

2.16 申请认证组织如决定注销证书，应书面通知 HBBA，由 HBBA 办理证书注销手续。

第六部分 HBBA 的权利和义务

1. HBBA 的权利

1.1 HBBA 有权依据相关的法律法规，针对申请认证组织的违规行为作出暂停、注销或撤销申请认证组织认证注册资格，收回证书的决定；

1.2 若申请认证组织未能满足认证要求，且不能及时对 HBBA 所提出的不符合项及时进行有效纠正时，HBBA 有权不推荐注册和发证，并有权收取认证合同约定的相关的认证费用、差旅费及相应的滞纳金；

1.3 若有任何足以引起申请认证组织不能维持认证管理体系正常运转的情形出现时，HBBA 有权增加监督审核频次或对申请认证组织进行不预先通知的非例行的现场监督抽查，由此产生的费用（如审核费、差旅费等）由申请认证组织承担，其时间由双方另行商定；

1.4 若申请认证组织隐瞒重大信息或提供虚假信息（包括但不限于企业资质、关键产品或活动的检测报告等），HBBA 有权暂停/撤销证书，并有权要求申请认证组织承担由此给 HBBA 造成的名誉及经济损失；

1.5 基于以下原因，HBBA 对申请认证组织发生的任何产品质量、环境、安全等事故及该事故引发的任何的赔偿不承担责任。

- 认证所采取的抽样方法以及认证所依据的标准仅仅是对管理体系的要求，也仅对抽样负责，并不是针对产品要求或管理绩效的准则；
- 质量管理体系认证并不表示该组织提供优质产品或产品本身被证明符合质量管理体系或规范的要求；
- 环境或职业健康安全管理体系认证并不表示该组织实现了环境或职业健康安全管理的最佳绩效，以及永远满足合规性的要求。

2. HBBA 的义务

2.1 HBBA 必须严格遵守国家的法律法规和认可机构的规定；

2.2 HBBA 必须按照认证程序、认证所依据的标准及所签订的认证合同的约定，客观公正地为申请认证组织提供认证服务；

2.3 HBBA 应向申请认证组织及时提交审核计划，派遣适宜的审核人员，按约定时间实施审核；

2.4 HBBA 应依据相关法律法规和现场审核结论，经注册评定，确定申请认证组织认证注册范围，并决定是否给予申请认证组织认证注册和颁发证书；

2.5 若申请认证组织认证所覆盖的管理体系符合认证要求，HBBA 应依据认证合同的约定为申请认证

客户注册、颁发证书，并准许使用认证证书及认证标志，但所颁发的证书的所有权属 HBBA；

2.6 HBBA 应及时在网站公布申请认证组织的认证信息；

2.7 HBBA 应在申请认证组织获证后对申请认证组织进行监督审核和再认证审核，验证申请认证组织管理体系的持续符合性、有效性之后为申请认证客户保持注册或更新注册；

2.8 HBBA 应以适当方式将其认证要求（如认证标识、认证标准等）的任何变更通知申请认证组织，这些方式可能包括书面通知或电话沟通等并验证申请认证组织是否符合新的要求；

2.9 证书期满前，HBBA 可根据以往的审核结果，或依据相关的法律法规要求，或其他可能导致认证风险的因素确定是否受理申请认证组织的再认证要求；经双方协商无异议后，认证合同有效期自动顺延至下一个认证周期；

2.10 HBBA 必须严格遵循保密承诺，不得将申请认证组织在经营、生产、技术、管理等方面的非公开信息以任何方式泄密给第三方，以下信息例外：

- 申请认证客户已公开的信息；
- 得到申请认证客户的书面同意；
- 应法律法规要求时。

第七部分 认证过程

一、管理体系认证过程

1. 对申请认证企业的基本要求

1.1 申请认证组织应按中科天汉认证中心有限公司（以下简称 HBBA）的要求，提供以下申请信息或资料：

- a) 认证申请书，包括申请认证的范围、人数、要求认证的管理体系标准或其他要求，申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明；
- b) 法律地位的证明文件（例如：营业执照的复印件）：要求工商注册日期满 3 个月以上；在国家企业信用网上没有被列入“黑名单”；
- c) 组织管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的有效期内的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；
- d) 若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；并说明各多场所活动、活动分包情况；
- e) 管理体系相关的成文信息（如已编制的管理制度、管理要求）；已按相关标准要求建立并实施了适当的管理体系且正常运行至少三个月以上；
- f) 其他与认证审核有关的必要文件；

1.2 综合部（市场）收到认证申请后，按要求点检申请资料，应在当天或最迟于第二个工作日将《认证申请表》等申请资料提交给申请受理人员。

2. 认证申请评审

审核部认证申请评审人员负责评审，必要时市场业务人员予以协助。

收到认证申请时，申请受理人员先对认证申请及补充信息进行信息确认，把申请资料上传 OA 系统；

认证申请评审人员负责对提交的信息进行评审。

保持评审实施审核的理由的记录《认证申请评审表》；

3. 申请受理及签订合同

3.1 认证申请的受理

对符合上述要求的申请方，综合部（市场）可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，综合部（市场）应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

3.2 签订合同

综合部（市场）业务人员负责与申请方签订《认证合同书》，在审核派遣前要求综合部（市场）收到认证合同，或先收到合同扫描件，现场审核时再带回《认证合同书》原件。

4. 审核方案的策划

4.1 在清晰识别审核活动的基础上进行整个认证周期审核方案的策划。认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求。

4.2 初次认证审核方案应包括两个阶段初次审核、认证决定之后的第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的周期从再认证决定算起。

4.3 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 10-12 个月内进行。

4.4 多管理体系标准认证

依据多个管理体系标准进行认证时，审核策划应确保充分的现场审核，以提供对认证的信任。

5. 策划审核

5.1 确定审核目的、范围和准则

5.2 审核组的组成和派遣

审核部根据实现审核目所需的能力以及公正性要求来选择和任命审核组（包括审核组长以及必要的技术专家）。

5.2.1 观察员:HBBA 与客户在实施审核前就审核活动中观察员的到场及理由达成一致。审核组应确保观察员不对审核过程或审核结果造成不当影响或干预。观察员可以是客户组织的成员、咨询人员、实施见证的认可机构人员、监管人员或其他有合理理由的人员。

5.2.2 技术专家:HBBA 在实施审核前与客户就技术专家在审核活动中的作用达成一致。技术专家不担任审核组中的审核员。技术专家由审核员陪同。技术专家可就审核准备、策划或审核向审核组提出建议。

5.2.3 向导:每个审核员由一名向导陪同，除非审核组长与客户另行达成一致。为审核组配备向导是为了方便审核。审核组应确保向导不影响或不干预审核过程或审核结果。

向导的职责可以包括：

- a) 为面谈建立联系或安排时间；
- b) 安排对现场或组织的特定部分的访问；
- c) 确保审核组成员知道并遵守关于现场安全和安保程序的规则；
- d) 代表客户观察审核。

5.3 审核计划

5.3.1 总则

审核组长在编制《审核计划》时应参照客户管理体系相关的职能分配文件和《审核组派遣通知书》合理安排审核时间和人员。审核组长或其指定的人员与审核组成员协商，对具体的过程、职能、或活动等审核工作分配给审核组成员。审核工作的分配应考虑充分利用资源和时间，任务分配后，审核组长应对计划进行审核确认，《审核计划》应具有一定的灵活性，以允许更改。

5.3.2 审核计划编制

审核计划中应包括：

- a) 审核目的；
- b) 审核准则；
- c) 审核范围；
- d) 拟审核的组织和职能单元或过程；
- e) 现场审核活动的日期和地点；
- f) 现场审核活动预期的时间和期限，包括受审核方管理层的会议及审核组会议；
- g) 审核组成员的作用、职责、身份及联系方式；当安排专家时，计划中要列出专家的专业代码及工作单位等相关信息。

5.3.3 审核组任务的沟通

根据审核准则的要求，为确保管理体系有效性所需的形成的文件，应要求受审核方及时提供，并将文件及时提供给审核员。

现场审核活动开始前，审核计划应当经审核委托方评审和接受，并提交受审核方。受审核方的任何异议应在审核组长、受审核方和审核委托方之间予以解决。任何经修改的审核计划应在继续审核前征得各方的同意。

6. 初次认证审核

6.1 初次审核分两阶段实施：第一阶段和第二阶段。为保证第一阶段提出的问题能在第二阶段审核前能及时解决，第一阶段与第二阶段现场审核应有一定的时间间隔，但最长时间间隔不应超过 6 个月。如果需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段。

6.2 第一阶段审核

6.2.1 第一阶段的目标是通过了解组织的管理体系，策划第二阶段审核的关注点，并通过审查组织的以下方面，了解组织对第二阶段的准备状态。

6.2.2 一阶段不需要在现场进行时，应在审核方案中说明理由，必须在相应的审核任务书中进行说明；一阶段审核派遣书应在二阶段现场审核日前下达，以便审核组及时安排和完成非现场审核工作。

如果决定一阶段不在现场进行，应通过《审核派遣通知书》发送给企业，明确告知企业，不进行一阶段现场审核可能导致以下后果：

- 可能由于现场的情况与申请评审的情况不符而导致增加人日数、补充审核等，涉及审核组专业能力时，可能导致审核暂时中止；
- 可能发现 A 类不符合而导致现场审核不能一次性通过，需要再次的现场审核以确认纠正措施的有效性；
- 由上述情况产生的所有费用由企业承担。

一阶段不进行现场审核，但仍需填写《文件审核报告及现场审核查检表》、《管理体系文审、第一阶段审核结论及问题清单》

6.3 第二阶段审核

二阶段的审核目的：评价客户管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段审核在现场进行，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性及证据。确认其体系覆盖的范围及动的管理及控制情况。
- 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），对绩效进行监视、测量、报告和评审确保申请认证组织持续实现其目标的有效性；
- c) 客户管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效。
- d) 组织过程的运作控制；
- e) 确认内部审核和管理评审是否有效；
- f) 实现管理方针的管理职责的适宜性；
- g) 规范性要求、方针、绩效目标和指标、适用的法律法规要求、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。
- h) 适用时，识别管理体系的潜在改进区域。
- i) 管理体系的规范性要求、方针、绩效目标和指标、适用的法律法规要求、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。
- j) 确认在第一阶段审核中识别出的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。
- k) 确认其实际工作记录是否真实。

7. 实施审核

7.1 召开首次会议

会议的主要目的是简要解释将如何进行审核活动。

会议由审核组长主持，审核组成员、受审核方高级管理人员、受审核的职能或过程负责人参加，参会所有人员（包括审核组成员）应在《签到表》上签到由审核组长保存记录。

首次会议上应由审核组长主持，并让顾客有提问的机会。

7.2 审核过程中的沟通

7.2.1 根据客户的审核范围及复杂程度，审核组长应安排必要的沟通渠道及沟通方式；

7.2.2 审核时间超过一天以上时，审核组长应每天组织审核组内部进行一次简短的会议，以便：交换信息：

- a) 评定审核进展情况；
- b) 必要时，重新分配审核组成员的工作。

视组织规模及其复杂程度，审核组长应定期向客户通报审核进展情况及相关情况。

审核组成员在审核中发现重大不符合时，应及时报告审核组长，并由组长与客户沟通。

7.2.3 审核组成员如发现超过范围之外的引起关注的问题时，应当指出并向审核组长报告，必要时，应通报客户。

7.2.4 当获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的事件、事故，例如安全风险、突发的生产过程事故。审核组长应与审核部取得联系,并同客户商量确定补救措施或终止审核。

7.2.5 当现场审核时，出现企业人数、名称、地址或/及审核范围变更，审核组长负责与 HBBA 审核部取得联系并填写《变更申请表》，由企业签字确认后传回给 HBBA 审核部进行评审。

7.2.6 审核组长应召集审核组成员对审核过程中的发现在末次会议前进行讨论并综合评价,确定构成不符合项时，应经审核组长确认同意后，方可向受审核方提出，当审核员与审核组长就不符合项产生争议时，审核员现场应服从审核组长的安排。事后可将该争议提报 HBBA 技术委员会裁定。

7.2.7 当与客户就不符合项发生分歧时,审核组应首先虚心听取客户的解释，决不可武断或以自己以往的经验要求客户，应努力以适当的、富有建设性、专业的方式解决与客户之间的分歧；如客户的解释合理，应取消发生争议的不符合项。如争议无法解决，应向客户解释 HBBA 有关《申诉、投诉、争议处理管理程序》对争议的处理方法。

7.2.8 若审核组内部或与受审核方之间发生无法处理或协调的异常/突发事件，审核组长应立即上报中心管理层。

7.3 信息的搜集和验证和记录

7.3.1 审核组成员应在其承担的审核工作内，根据审核计划、用抽样的方式进行信息的收集，使之成为审核证据。

7.3.2 审核记录

应当记录具体的不符合和支持的审核证据；符合要求和支持的审核证据的记录应简明扼要，具有唯一可追溯性。

7.4 获取或验证信息

7.4.1 审核组成员应通过适当的抽样来获取与审核目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审核证据。

7.4.2 信息获取方法应包括（但不限于）：

- a) 面谈；
- b) 对过程和活动进行观察；
- c) 审查文件和记录。

7.5 确定和记录审核发现

7.6.1 准备审核结论

审核结论有以下以下几种形式：

● 推荐注册/维持证书：当审核发现只存在轻微不符合，且都已采取纠正措施并经验证后，初次认证和再认证时，推荐注册；监审时，推荐保持注册；

● 有条件推荐注册/维持证书

当审核发现存在严重不符合时；已制定不符合纠正计划并实施了部分纠正措施后，根据情况有条件推荐/维持。

● 推荐证书暂停：监督审核时，现场发现获证客户有违反法律法规的情况，或发生了质量/环境/安全事故；现场审核发现上次开具的不符合项超过一个月仍未实施有效的纠正措施；

● 推荐撤销证书，证书暂停后超过三个月仍未对重大不符合项采取有效的纠正措施。

● 不推荐注册：

● 当受审核方存在多个可能导致系统失效的严重不符合，或有足够的证据证明受审核方的管理体系并未予以有效实施；

● 当进行环境管理体系/职业健康安全管理体系认证时，无法通过审核确认组织的管理体系符合 ISO14001/或 GB/T45001 中合规性的要求时。

7.6.2 发生以下情况时，审核组应终止审核，对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况写入《终止审核流转单》中，及时向 HBBA 审核部报告：

- 1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。
- 2) 申请组织的管理体系有重大缺陷，不符合 ISO9001、ISO14001、GB/T45001 认证标准的要求。
- 3) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。

4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

HBBA 应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

7.7 召开末次会议

审核组与客户的管理层一起召开正式的末次会议，并要求与会人员签到。由审核组长主持，并以受审核方能够理解和认同的方式提出审核发现和结论，包括关于认证的推荐性意见。

末次会议时客户应有机会提出问题。审核组与客户之间关于审核发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应在审核报告中予以记录并提交 HBBA 技术部。

注：“被理解”不一定意味着客户已经接受了不符合。

7.8 现场审核结束前审核信息及审核文件的收集

审核组长负责以上审核信息的收集及并根据《审核文件查检表》对相关审核文件进行收集并按要求完成签字盖章确认的手续。

7.9 审核报告

审核报告由审核组长负责编制，并对审核报告的内容负责。审核报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料。审核报告中的信息应确保能为认证决定提供充分信息。

7.10 不符合的原因分析

对于审核中发现的不符合，认证机构应要求客户在规定期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。

7.11 不符合项的处理及验证

对现场审核中发现的不符合项，受审核方应根据要求进行纠正/采取纠正措施，自行验证有效后，提交审核组长验证（验证的方式有书面验证和现场验证两种）。只有对所有不符合项都采取了相应的纠正措施并验证有效之后，经 HBBA 技术部评定合格后，HBBA 总经理批准正式颁发认证证书。

8. 认证决定

8.1 认证决定包括授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、暂停或恢复认证、撤销认证或更新认证。

8.2 认证决定的人员不是实施审核的人员。

8.3 技术部认证决定人员在做出认证决定前，应完成审查和接受所有不符合项的纠正和纠正措施；应对审核报告进行复核；应确认了是否达到审核目的；最终完成认证决定过程的管理。

8.4 认证决定的流程和管理规定，见《认证授予、拒绝、保持、变更、暂停、恢复、撤销程序》和《注册过程及要求管理程序》。

经 HBBA 技术部评定合格后，HBBA 总经理批准正式颁发认证证书。

HBBA 客服人员或其他指定人员将审核报告提交客户组织，并保留签收或提交的证据。认证机构应享有对审核报告的所有权。

9. 保持认证

HBBA 在证实获证客户持续满足管理体系标准要求后保持对其的认证。

9.1 监督审核

9.1.1 审核方案管理人员负责采取适宜和有效的方法，对于监督审核应确保每年至少进行一次，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定之日起 10-12 个月内进行，当已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的条件时，获证组织需提供相关证明。此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。

9.1.2 监督审核报告应包含前次发现的每个不符合事项的整改情况。在审核过程中审核组发现任何导致暂停或撤销认证的不符合或其他情况，审核组长应在审核报告中明确表述。报告中应提出是否继续保持认证证书的意见建议。由独立的具有适当能力的人员负责审核记录及审核报告的复核工作，以确保能否保持认证。

9.1.3 如发现体系发生重大变更时或发生可能影响认证基础的变化时，监督活动应根据《认证批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤消控制程序》采取相应的措施。

二、服务认证过程

1 认证申请

1.1 申请人应按要求向综合部（市场）提交以下材料和与拟认证活动的有关信息：

- a. 《管理体系/服务认证申请书》；
- b. 营业执照、组织机构代码证或“三证合一”营业执照复印件或扫描件，若服务覆盖多场所活动，适用时，应附带每个场所的法律地位证明文件的复印件；行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件（适用时）
- c. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、从业人员、主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；
- d. 商品售后服务涉及的主要标准和（或）其他规范性文件（清单）；
- e. 已获得的第三方认证证书复印件（如有时）；
- f. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）；
- g. 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；
- h. 服务流程图，以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施；

i. 以及寻求认证的标准或服务规范建立并实施的相关文件；如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

j. 有独立法人地位的分部委托申请方签订认证协议的委托书或证明申请方有权代表其分部签订认证协议的证明文件（适用时）；

2 申请评审

2.1 综合部（市场）自收到申请人提交的书面申请之日起，应当在 3 个工作日内对申请材料进行评审，以确保：

a. 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；

b. 双方任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；

c. 认证范围得到确定；

d. 实施所有审核活动的方法是可行的；

e. 确认本机构有能力并能够实施认证活动。

2.2 评审结论为同意受理，综合部（市场）应与申请人签订认证合同。并根据组织特点、规模、运作的复杂程度、服务场所的数量等内容，确定评价人日数和初步评价时间；若评审结论为不予受理，综合部（市场）应当以书面形式通知申请人。

2.3 申请人对不予受理有异议的，可以向本机构申诉。对本机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

2.3 评价活动的时间

综合部（市场）应按照机构编制的《服务认证人日及收费标准》附录 A 的要求，确定各项评价任务需要的人日，确定人日时应考虑（但不限于）以下方面：

a. 组织的 service 特点、规模和运作的复杂程度；

b. 服务场所的数量；

c. 商品售后的类别、数量及认证范围；

d. 技术和法规环境；

e. 服务接触方式；

f. 所使用的测评方法和技术；

g. 服务活动的外包情况；

h. 与服务活动相关联的风险。

3 评价准备

3.1 评价策划

审核部方案策划人员应根据组织的规模、运作的复杂程度、服务场所的数量、服务认证范围、审查依据等内容，对评价的全过程进行策划，制定服务认证方案。

3.2 组建评价组

3.2.1 审核部审核计调人员根据服务认证方案的要求组建现场审查组，现场审查组的规模和组成，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑审查人员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素：

- a. 认证目的、范围、要求和预计的评价时间；
- b. 实现认证目的所需的评价组整体能力；
- c. 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- d. 语言和文化。

9.2.3.2 现场评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

- a. 熟悉该类商品售后服务行业的专业术语和服务特性；
- b. 理解适用于商品售后服务组织的法律法规及其运用；
- c. 熟悉商品售后服务领域的标准、技术规范及相关要求；

3.3 编制评价计划

3.3.1 审查组长负责与受审核方就现场审查事宜进行联系，收集相关资料和信息，在现场审查实施前编制现场审核计划，提交认证审核部进行审查后，于现场审查实施前一周告知受审核方确认。

3.3.2 现场评审计划至少应包括：审查目的、范围、依据、评价线路、时间安排、审查组分工、服务认证审查所涉及的部门、条款等内容。

4 初次审查要求

4.1 总则

初次审查分为资料审查（非现场）和现场审查两个阶段进行。

4.2 资料审查

在实施现场审查前，现场审查组对申请人提交的资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成资料审查报告。审查的资料应包括：

- a. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、组织框架、人

员配置、资源配置、服务文化主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；

b. 商品售后服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；

c. 企业商品售后过程管理制度文件（手册、规范、制度（配送、维修、质量保证、废旧回收））；

d. 商品信息（包含基本信息、技术支持、配送和维修方式）

e. 工艺流程图；

g. 关键工序及特殊工序作业指导书；

h. 主要合格供应商/协作方名单；

i. 关键岗位人员名单（包括管理人员及主要技术人员、操作人员）及职称证、上岗操作证；

j. 主要设备台账；

k. 检测设备、仪表、工具台账及必备定期校准或检定证书复印件；主

l. 近期销售产品的合规性证明材料，检测报告；

m. 近期开展内部评价的相关资料（日常监督）；

n. 持续改进及落实（日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）

n. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，审查组再次确认符合后，进行现场审查。

4.3 现场审查实施

4.3.1 首次会议

现场评价正式开始前，应由审查组长召开首次会议。首次会议主要内容为：确认评价计划、介绍评价活动如何实施、确认沟通渠道、向受评价方提供询问的机会等。首次会议参会人员应该包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

4.3.2 现场评价

4.3.2.1 总则

现场评价包括服务特性测评和服务管理审查。

4.3.2.2 服务特性测评

针对商品售后服务的特点依据服务认证方案、GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

SB/T10409 商业服务业顾客满意度测评规范等制定“测评方案”，现场评价组应基于测评方案和《商品售后服务认证现场评价实施评价细则》附录 C 的要求和方法对抽取的样本进行测评，抽样的样本参考《样本抽样细则》附录 B

4.3.2.3 服务管理审查

现场审查组至少对下列活动进行审查确认：

- a. 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- b. 人员配置、资源配置与管理；包含人员素质、职业形象、职业健康、专业技能、培训和继续教育；
- c. 服务特性控制及其运行管理；
- d. 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- e. 商品管理（商品信息、技术支持、售后过程中的运输、配送、维修、管理）
- f. 服务承诺和顾客服务；
- g. 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- h. 争议的处置管理；
- i. 服务投诉的处理；
- j. 顾客关系；

4.3.3 末次会议

在现场审查组按照审查计划完成了所有现场取证活动，获得了审查证据并做出现场审查初步结论之后，审查组长应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是：向受审核方报告审查情况、宣布现场审查的星级结论（必要时提出存在问题及跟踪验证要求）、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场审查，末次会议应包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

4.4 审查报告

4.4.1 现场审查组应根据服务特性测评和服务管理审查的结果形成审查结论，编制审查报告。

4.4.2 现场审查结束后 5 个工作日内，审查组长负责向审核部提交本次审查的报告及与审核项目有关且符合标准的全部案卷资料。

4.4.3 报告应包括但不限于以下内容：

- a. 受审核方的基本情况（包括名称、地址、覆盖的场所等）；
- b. 审查的目的、范围、星级和准则；
- c. 审查组的基本信息
- c. 抽样及样本信息；
- d. 服务特性测评结果及其说明；
- e. 与有关认证要求符合性的陈述（包括发现和任何不符合）；
- f. 发现的问题及纠正措施；
- g. 报告覆盖的时间段；
- h. 结论。

4.5 认证决定

4.5.1 机构技术部负责组织认证决定人员对审查组提交的评价材料进行复核，评价材料符合要求后，5个工作日内做出认证决定。

- a. 对经评定合格的申请人，颁发认证证书，准予使用认证标志。
- b. 对经评定不合格的审查案卷，如果是审查组审查不到位，证据不全，返回审查组长进行整改，二次评定，如果是受审核方各个方面显示不满足标准要求，应沟通进行降星级、或者应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请人。

4.5.2 申请人对认证决定有异议的，可以向本机构申诉。对本机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

5 认证证书

5.1 根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的商品售后服务认证证书，其证书的内容包括

- a) 本机构认证的名称、认证标志
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址
- c) 认证范围
- d) 星级等级
- e) 认证依据的标准
- f) 发证日期和认证有效期
- g) 证书编号
- h) 证书查询渠道说明及证书使用说明

5.2 商品售后服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》，对于持证者应正确使用认证证书，不得转让、出售、超期使用等，对于不能按时完成监督评审或者再认证审查的，机构将按照按《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》执行，作出暂停、撤销、注销认证证书的决定。

6 获证后监督

6.1 监督频次

6.1.1 在证书有效期内，每年至少进行一次监督审查。第一次监督审查日期从做出决定日开始计算，在 9—12 月内进行。第二次监督审查也是在前次监督审查完成日之后 12 月内完成。确保相邻两次监督审查时间间隔不超过十二个月。

6.1.2 如果出现下列情况之一，随时增加审查的频次：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等
- c) 认证依据发生变化时
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉，发生其他特殊情况时。

6.2 监督程序

监督审查的现场审查程序与初次认证现场审查程序基本相同。

6.3 监督审查的内容

监督审查应重点关注以下内容：

- a. 适宜的服务特性测评和服务管理审查；
- b. 以往不合格项的跟踪验证；
- c. 认证证书、标志的使用情况。

在认证证书有效期内，监督审查应覆盖本规则对符合服务要求和能力的全部内容。

6.4 监督审查人日数及费用

6.4.1 通常监督现场审查时间不应少于初始现场审查人日的 30%。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分，如进行星级提升评价时。

6.4.2 监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用包括审查费、年金含标志使用费具体费用详见《服务认证收费及评价人日表》。

6.5 监督结果的评定

6.5.1 公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，应通知审查组组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志或者视情况对于星级进行降级处理。

6.5.2 机构对于做出暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志和标牌。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志和标牌，并对外公告。

6.6 再评价

6.6.1 商品售后服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向本机构提出再评价申请，并提交相关资料。

6.6.2 当商品售后服务认证体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再认证可省略文件审查过程，可直接进行现场审查。但现场审查时间不应少于初始现场审查人日的70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但商品售后服务认证体系或组织管理机构的运作质量、环境、安全有重大变更时，再认证应该安排文件审查。

6.7 认证的变更

6.7.1 认证星级提升

当获证组织有提升认证星级的需求时，应向公司综合部（市场）提交正式的申请资料，经确认后，可安排审查活动，按《受理认证申请及合同评审程序》和《获证组织认证范围变更控制程序》实施。

6.7.2 认证星级降低

当认证证书持有者有降低认证星级的需求时，原则上应提出书面申请，经确认后予以换发证书。按《获证组织认证范围变更控制程序》实施，认证证书持有者应退还原认证证书。

6.7.3 特殊变更

当认证证书持有者特殊变更的需求时，比如：经营地、经营模式、经营范围等，应向公司综合部（市场）提交正式的申请资料，经确认后，可安排审查活动，按《受理认证申请及合同评审程序》和《获证组织认证范围变更控制程序》实施。认证证书持有者应退还原认证证书。

6.7.3 其他变更

获证组织提出证书内容的变更申请时（如获证组织名称、注册地发生变更的），应根据机构《获证组织认证范围变更控制程序》实施，待确认符合后，批准原有证书内容变更，换发证书，认证证书持有者应退还原认证证书。

6.7.4 特殊审查与补充审查

必要时，为调查投诉、主管部门产品监督抽查不合格、社会曝光情况等做出回应或对被暂停的客户进行追踪，需进行特殊审查；为需要进行全面或部分的补充，或需要形成文件的证据（在将来的监督审查中予以确认），以验证纠正和纠正措施的有效性，需进行补充审查。

10. 再认证

综合部（市场）客服人员在证书到期前三个月负责联络客户进行再认证。

对于接受了再认证审核，但由于不符合项不能验证关闭等原因无法在证书到期前做出认证决定的，该认证自然终止。综合部（市场）客服人员应向客户发出告知书，要求客户停止使用认证资格及其宣传。在必要时安排补充审核，满足认证要求的条件下，该类审核应按初次审核要求重新发证。

11. 特殊审核

11.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，HBBA 应对获证组织扩大认证范围的申请进行评审，策划并实施必要的审核活动，并在该审核活动中验证获证组织的管理体系的适宜性和有效性，以作出是否可予扩大的决定。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一起进行。

11.2 补充审核

当本次审核的档案资料经技术部评定最终确认无法达到审核目的，需要进行全面或部分内容的补充审核，经评定还需要通过现场审核收集证据以验证纠正和纠正措施的有效性时，由技术部认证决定人员发出补充审核通知书，该通知书应交给审核部，同时抄送综合部（市场），由综合部（市场）客服人员通知受审核方并进行沟通以确保补充审核的有效实施。

12. 暂停、撤销认证或缩小认证范围

执行《认证授予、拒绝、保持、变更、暂停、恢复、撤销程序》

12.1 发生以下情况（但不限于）时，HBBA 应暂停获证组织的认证资格：

- a) 客户的获证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
- b) 获证组织未按规定使用认证证书；
- c) 获证组织发生质量、环境、职业健康安全事故、质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，

尚不需立即撤销认证证书的；

- d) 获证组织的体系或体系覆盖的产品不符合认证依据要求，但不需要立即撤销认证证书。
- e) 获证组织未能按规定间隔期实施监督的；
- f) 获证组织未按要求对信息进行通报的；
- g) 获证组织与认证机构双方同意暂停认证资格的。
- h) 获证组织违反中科天汉认证中心要求的；

12.2 一般情况下，认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

在暂停认证期间，获证组织的管理体系认证证书暂时无效。HBBA 会做出具有强制实施力的安排，以确保暂 12.3 停认证期间避免获证组织继续宣传其认证资格。HBBA 公开暂停信息宜为公众所获取，并采取其认为适当的任何其他措施。

12.4 如果获证组织未能在 HBBA 规定的时限内解决造成暂停认证的问题，HBBA 技术部应撤销其认证或缩小其相应的认证范围。

有下列情形之一的，HBBA 应当撤销其认证证书。

- a) 获证组织体系或体系覆盖的产品不符合认证依据或相关产品标准要求，需要立即撤销认证证书的；
- b) 认证证书暂停期间，获证组织未采取有效纠正措施的；
- c) 获证组织出现质量、环境、职业健康安全事故、质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，需要立即撤销认证证书的；
- d) 获证组织不再生产体系覆盖内产品的；
- e) 获证组织申请撤销认证证书的；
- f) 获证组织不接受相关监管部门或认证机构对其实施监督的。

12.5 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，HBBA 应缩小其体系认证范围，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。

12.6 HBBA 撤销体系其认证时会做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤销认证的通知时，立即停止使用任何引用认证资格的广告材料。

12.7 在任何组织提出请求时，HBBA 应正确说明获证组织的体系认证被暂停、撤销或缩小的情况。

第八部分 认证收费标准

经中心研究决定，认证收费按以下标准实施：

1、基本收费标准

(一)体系认证基本收费标准

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000 元/体系或服务认证	每个申请组织的每个体系/服务认证
2	审核费/审查费	3000 元/人日×审核/审查人日数	按“审核时间计算”确定的审核人日数收取审核/审查费
3	审定与注册费（含证书费）	2000 元/体系或服务认证	如需加印认证证书，每张另收费 100 元
4	专项扩大审核费	3000 元/人日×审核人日数	包括标准条款增加、场所扩大、产品（服务）范围扩大等情况的专项扩大审核，不少于 1 个人日数
5	年金（含标志/牌使用费）	2000 元	认证注册后每年交纳一次
6	换证费	200 元/套	含中英文

注：可根据组织管理水平高低、是否曾经获得过认证证书、管理体系成熟程度，认证风险大小等因素，在本标准基础上适当增减认证费用；各种费用的具体金额和付费时间以管理体系《认证合同》为准。

2、质量管理体系审核时间的确定

(一)审核时间计算

表 QMS——员工有效人数与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

组织有效人数	审核时间	
	第 1 阶段+第 2 阶段 (天)	组织有效人数
1-5	1.5	626-875
6-10	2	876-1175
11-15	2.5	1176-1550
16-25	3	1551-2025
26-45	4	2026-2675
46-65	5	2676-3450
66-85	6	3451-4350
86-125	7	4351-5450
126-175	8	5451-6800

176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

注 1：表 QMS 中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。

注 2：中心规定人数超过 10700 人时的审核时间。该审核时间遵循表 QMS 中的递进规律，与该表保持一致。

注 3：通常情况下，第一阶段现场审核所需的审核人日数不应少于 1 个人日。对于人数较少（如有效雇员的数量少于 10 人的组织）、风险较低的受审核组织可适当降低至 0.5 个人日。雇员人数超过 4000 人时，不应少于 2 个人日。

表 EC 工程建设施工企业质量管理体系--员工有效人数与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)	有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)
1-5	2.0	626-875	13
6-10	2.5	876-1175	14
11-15	3.0	1176-1550	15
16-25	3.5	1551-2025	16
26-45	4.5	2026-2675	17
45-65	5.5	2676-3450	18
66-85	7.0	3451-4350	19
86-125	8.0	4351-5450	20
126-175	9.0	5451-6800	21
176-275	10.0	6801-8500	22
276-425	11.0	8501-10700	23
426-625	12.0	>10700	遵循上述递增规律

1、有效人数包括认证范围内涉及的所全职员（含每个班次），审核时将在场的非固定人员（季节性、临和分包商）兼职人员也应包括在有效数内。

2、对非固定人员（包括季节性、临时和分商）兼职的有效人数核定，可根据其实际工作小时予以适当减少或换算成等全职人员数。

3. 组织正常工作期间（如轮班制）安排的审核时可以计入有效管理体系认证审核时间，但往返多场所之花费的不计入有效理体系认证审核时间。

(二)说明

1、初次审核时间（第 1 阶段+第 2 阶段）

初次审核（第 1 阶段+第 2 阶段）时间的计算方法以表 QMS 为基础。表 QMS 完全基于组织的有效人数，但没有规定最低或最高人日数，本中心将根据申请组织复杂程度适当增减审核时间。

2、监督

在初始的三年认证周期中，对特定组织实施监督审核的时间，应与初次认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）的时间成比例，即每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的 1/3。在策划每次监督审核时，应可获得获证组织与认证有关的更新信息。

3、再认证

再认证审核时间根据更新的获证组织信息计算，通常再认证审核时间约为该组织初次认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）所需时间的 70%。如果再认证按照初次认证审核要求实施时，再认证审核时间不是简单按初次认证审核时间的 70%计算。审核时间应考虑管理体系绩效的评价结果。

4、多场所审核的时间

在确定多场所审核的时间时，应按照表 QMS 确定每个场所的基准审核时间。但是，当某些管理体系过程不适用于某个场所，而是属于对其进行控制的场所的主要职责时，可以考虑减少该场所的审核时间。多场所审核的要求详见中心《多场所管理体系审核管理程序》。

3、环境管理体系审核时间的确定

(一)审核时间计算

表 EMS 1——员工有效人数、复杂程度与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)				组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)			
	高	中	低	有限		高	中	低	有限
1-5	3	2.5	2.5	2.5	626-875	17	13	10	6.5
6-10	3.5	3	3	3	876-1175	19	15	11	7
11-15	4.5	3.5	3	3	1176-1550	20	16	12	7.5
16-25	5.5	4.5	3.5	3	1551-2025	21	17	12	8
26-45	7	5.5	4	3	2026-2675	23	18	13	8.5
46-65	8	6	4.5	3.5	2676-3450	25	19	14	9

66-85	9	7	5	3.5	3451-4350	27	20	15	10
86-125	11	8	5.5	4	4351-5450	28	21	16	11
126-175	12	9	6	4.5	5451-6800	30	23	17	12
176-275	13	10	7	5	6801-8500	32	25	19	13
276-425	15	11	8	5.5	8501-10700	34	27	20	14
426-625	16	12	9	6	>10700	遵循上述递进规律			

注 1: 审核时间按高、中、低和有限的环境因素复杂程度分别显示。

注 2: 表 EMS 1 中的人数宜视为连续变化的, 而不是阶梯式变化的。

注 3: 中心规定人数超过 10700 人时的审核时间。该审核时间宜遵循表 EMS 1 中的递进规律, 与该表保持一致。

(二)说明

1、初次审核时间（第 1 阶段+第 2 阶段）

初次审核（第 1 阶段+第 2 阶段）时间的计算方法以表 EMS 1 为基础。表 EMS 1 除了基于组织的有效人数, 还基于组织的环境复杂程度, 并且没有规定最低或最高人数, 本中心将根据申请组织的环境因素复杂程度适当增减审核时间。

用于策划与准备以及编写报告的审核时间不宜使总的现场审核时间少于所确定审核时间的 80%。需要更多的时间来进行策划和（或）编写报告不是减少现场审核时间的理由。

2、监督

在初始的三年认证周期中, 对特定组织实施监督审核的时间, 应与初次认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）的时间成比例, 即每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的 1/3。在策划每次监督审核时, 应可获得获证组织与认证有关的更新信息。

3、再认证

再认证审核时间根据更新的获证组织信息计算, 通常再认证审核时间约为该组织初次认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）所需时间的 70%。如果再认证按照初次认证审核要求实施时, 再认证审核时间不是简单按初次认证审核时间的 70%计算。审核时间应考虑管理体系绩效的评价结果。

4、多场所审核的时间

在确定多场所审核的时间时, 应按照表 EMS1 确定每个场所的基准审核时间。但是, 当某些管理体系过程不适用于某个场所, 而是属于对其进行控制的场所的主要职责时, 可以考虑减少该场所的审核时间。

多场所审核的要求详见中心《多场所管理体系审核管理程序》。

4、职业健康安全管理体系审核时间的确定

(一)审核时间计算

表 OHSMS1——有效员工人数、风险级别与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

组织有效人数	审核时间			组织有效人数	审核时间		
	第 1 阶段+第 2 阶段 (天)				第 1 阶段+第 2 阶段 (天)		
	高	中	低		高	中	低
1-5	3	2.5	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	3.5	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4.5	3.5	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5.5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15
86-125	11	8	5.5	4351-5450	28	21	16
126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	6801-8500	32	25	19
276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20
426-625	16	12	9	>10700	遵循上述递进规律		

注 1：审核时间按高、中和低三种风险级别分别显示。

注 2：表 2 中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。

注 3：中心规定人数超过 10700 人时的审核时间。该审核时间宜遵循表 SMS 1 中的递进规律，与该表保持一致。

(二)说明

1、初次审核时间（第 1 阶段+第 2 阶段）

初次审核（第 1 阶段+第 2 阶段）时间的计算方法以表 OHSMS1 为基础。表 OHSMS1 除了基于组织的有效人数，还基于组织的风险级别程度，并且没有规定最低或最高人日数，本中心将根据申请组织风险级别和复杂程度适当增减审核时间。

2、监督

在初始的三年认证周期中，对特定组织实施监督审核的时间，应与初次认证审核（第 1 阶段

+第 2 阶段)的时间成比例,即每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的 1/3。在策划每次监督审核时,应可获得获证组织与认证有关的更新信息。

3、再认证

再认证审核时间根据更新的获证组织信息计算,通常再认证审核时间约为该组织初次认证审核(第 1 阶段+第 2 阶段)所需时间的 70%。如果再认证按照初次认证审核要求实施时,再认证审核时间不是简单按初次认证审核时间的 70%计算。审核时间应考虑管理体系绩效的评价结果。

4、多场所审核的时间

在确定多场所审核的时间时,应按照表 OHSMS1 确定每个场所的基准审核时间。但是,当某些管理体系过程不适用于某个场所,而是属于对其进行控制的场所的主要职责时,可以考虑减少该场所的审核时间。多场所审核的要求详见中心《多场所管理体系审核管理程序》。

5、服务认证审核时间的确定

(一)审核时间计算

表一—有效员工人数与审核时间的关系

与服务相关的 员工人数	初次审查		监督审查		再认证审查	
	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查 (人日)	审查 (人日)	现场审查(人 日)
1-20	3	2	1.5	1	2	1.5
21-50 人	4	3	1.5	1	3	2.5
51-80 人	5	4	2	1.5	3.5	3
81-100 人	6	5	2	1.5	4	3.5
101-200 人	7	6	2.5	2	5	4.5
201-300 人	8	7	3	2.5	5.5	5
301-500 人	9	8	3	2.5	6.5	6
501-1000 人	10	9	4.5	3	7	6.5
1001 人以上	11	10	4.5	3	7.5	7

(二)说明

1、样本量

(1) 对于低至中等风险的活动且每个场所员工数少于 50 人时,需要访问的最少场所数为:

①初审:一般样本量应当为场所数量的平方根($y=$),上入成整数。

②监督审查：每年度的样本量为场所数量的平方根乘以系数 0.6 ($y=0.6$), 上入成整数。

③再认证审查：样本的数量为 $y=0.8$ ，上入成整数。

(2) 每次审查时，都应审查公司办公室；

(3) 对于涉及下列因素的特殊情况时，应根据实际情况适当增加抽样的数量和频率：

①场所的规模和员工的数量；

②活动和管理体系的复杂程度和风险水平；

③是否有倒班；

④所从事活动的差异；

⑤投诉记录，以及纠正和预防措施的其他相关方面；

⑥与跨国经营有关的任何方面；

⑦内部审查和管理评审的结果。

(4) 考虑到以上所有的因素后，特制定以下方法来确定多场所的抽样数量：

初次审查：样本的数量宜为分场所数量的平方根，计算结果向上取整为最接近的整数。

监督审查：每年的抽样数量为分场所数量的平方根乘以 0.6，计算结果向上取整为最接近的整数。

再认证审查：样本的数量宜与初次审查相同。

(5) 组织的分支机构为不同等级时，初次审查抽样模式适用于每个等级的场所。

2、需要增加人日的情况

2.1 审查现场分散在不同地点，每多一处增加 1 个人日。

2.2 服务类型、提供过程复杂，加收 1—2 个人日。

2.3 扩大认证范围时，对要求单独进行审查的审查费按第 2 条标准收取，申请费免收；

对要求在年度监督审查时进行的，可按 2 条审查费收取标准同档次加收 1—4 个人日，申请费免收，审定与注册费和年金不再重复收取，其后的监督审查费合并收取；

6、收费方式

1、初审合同确定的三项费用，在合同生效后 20 天内，向本中心支付 30%~50%，正式审核前壹个月付清所有费用。

2、监督审核费和年金：在现场审核 10 日之前支付给本中心（具体金额见认证方收费通知）。

3、再认证费用：在现场审核 10 日之前支付给认证方（具体金额见本中心收费通知）。

4、审核人员的差旅、食宿费按实际支出由申请组织承担。

5、由于申请组织的原因而需要增加审核时间时，费用由申请组织承担。

7、声明

上述收费是本中心的财务来源，无正当理由，不应全部或部分免收上述费用（公益性认证除外），本中心也拒收任何馈赠或赞助，否则将严重损害认证公正性，违反认可要求。

第九部分 认证证书及认证标志使用说明

1、通过了认证，证明贵公司的管理体系符合国际标准认证，认证证书只可用于贵公司的招标、投标、广告宣传和产品目录上，认证证书不得转借或挪做他用；

2、认证证书的保持

认证证书自颁发日期起有效期为三年，到期需要换发新的证书。证书有效期内，每年度需接受我公司的监督审核，达到要求发放监督审核通过证明，认证证书与当年监督审核通过证明同时使用有效。

三年期满需要进行再认证，符合认证要求将换发新的认证证书。

3、认证证书换发

除再认证需要换发证书外，当发生以下变化时也请贵公司提出申请，我公司将对贵公司的证书给予换发，证书的换发可结合年度监督审核进行：

- 贵公司扩大或缩小认证范围；
- 认证所依据的标准发生变化或换版；
- 贵公司的名称、地址发生变更等。

4、认证资格的引用和标志的使用要求

获证组织可以引用认证资格，使用认证证书进行宣传，证明其具有证书标明认证范围的质量保证能力，认证资格引用、标志使用时不应使人对认证对象和授予认证的认证机构产生歧义。如发现认证资格引用和标志不正确使用，HBBA 将提出口头或书面警告，也可能导致证书和标志的停用或撤销认证资格，以及采取其他的法律措施。

- 1) 允许获证客户在证书有效期内广告、产品说明书和宣传资料上使用 HBBA 管理体系认证证书和标志，说明其管理体系已通过认证，但不能用于产品或作为产品的合格证使用；不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务通过认证。
- 2) 使用 HBBA 管理体系认证标志，需向 HBBA 提出申请，在使用时，其图案必须按照 HBBA 提供的图案的比例放大或缩小，并且做到颜色一致；
- 3) 获证客户不得使用认可标志和 IAF 国际互认标志。
- 4) HBBA 认证证书和标志只允许获证客户使用，不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。
- 5) 使用标志时，应同时注明证书号码，防止不正确使用可能导致暂停或撤销认证证书。
- 6) 只要获证客户被暂停、注销或撤销了认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。

5、暂停认证资格

如贵公司有违反认证证书使用规范要求或管理体系、产品、过程、服务不能持续符合相关要求时，将依据有关要求暂停相关认证证书。届时我公司的客户服务人员将会向贵公司寄发暂停认证证书的通知，要求您在暂停期应停止涉及认证内容的广告以及使用认证证书和认证标识，对已经印刷带有认证标识的宣传材料也应立即停止使用，相关暂停信息将在公司网站上公示，并上报认监委向外公示。

6、撤销认证证书资格

如贵公司有严重违反认证证书使用规范要求或管理体系、产品、过程、服务不能持续符合相关要求时，将依据有关要求撤销相关认证证书。届时我公司的客户服务人员将会向贵公司寄发撤销认证证书的通知，要求贵公司立即停止使用认证证书和标识，并在规定的时间内将证书寄回。

我公司将在获证客户名录上给予撤销，并在公司网站上公示，并上报认监委向外公示；

如贵公司在我公司做出撤销认证证书的决定后仍继续使用认证证书及相关标识，其后果及相关法律责任要由贵公司承担，我公司保留法律起诉的权力。

7. 证书查询

HBBA 根据国家认证认可行政法规和认可规范要求, 对所有获证方授予、保持、更新、暂停和撤销认证资格的信息, 定期上报国家认监委等部门信息系统, 获证组织及相关方可通过国家认监委官方网站 (www.cnca.gov.cn) 及登陆我公司的官方网站 (www.boaorenzheng.com)，输入证书编号或客户名称查询。

第十部分 申诉、投诉与争议处理管理程序

1、目的和范围

为保持认证的公正性与权威性，自觉接受来自社会各界、各利益相关方和获证组织的监督，特制定本程序。

本程序用于公司接到的与管理体认证有关的申诉、投诉和争议处理及公司对获证组织投诉信息的获取、调阅和监控管理。

2、相关文件

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

《质量管理体系认证规则》

HBBA-PC-15 《持续改进管理程序》

3、术语和定义

3.1 申诉：对本公司决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。包括：

- 无正当理由拒绝受理正式申请认证的；
- 对所提供的审核报告和颁发的证书有异议的；
- 对暂停、撤销认证资格有异议的；
- 对有关认证申请、审核、认证决定、注册发证有异议的等。

3.2 投诉：对本公司行为（包括审核人员认证行为）或对获证组织产品/服务质量及其他方面正式表示不满意。包括：

- 本公司拖延时间实施审核/监督；
- 对审核人员的资格有异议；
- 对审核组组成有异议；
- 认为本公司或工作人员有违章行为；
- 认为本公司违章收费；
- 对予以认证注册结论有异议或对获证企业的产品质量、环境污染、安全事故、企业管理等严重不满；
- 对认证证书和标志使用有异议；

——其他。

4、管理职责

- 4.1 各部门负责本部门申/投诉（书面或其它方式）信息的收集，汇报给技术部
- 4.2 技术部将申/投诉情况报公司总经理。
- 4.3 审核部和技术部负责申/投诉的处理，并保持记录，以便持续改进。

5、管理程序

5.1 申/投诉处理总原则

- 1) 投诉、申诉处理过程的说明可公开获取；
- 2) 参与投诉、申诉处理过程的人员与申、投诉事件无任何利害关系；
- 3) 投诉、申诉的处理不应对投诉、申诉人产生歧视行为；
- 4) 参与申、投诉处理的工作人员均应保持客观公正，并对涉及到的任何与投诉、申诉的人和事承担保密责任；
- 5) 申、投诉处理小组应向投诉、申诉人确认收到了投诉、申诉信息，并向投诉、申诉人提供 投诉、申诉处理的进展情况和结果；
- 6) 投诉、申诉的处理决定及时告知投诉、申诉人；
- 7) 公司应与客户及投诉、申诉人共同决定是否将投诉、申诉事项是否公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

5.2 申/投诉受理

- 1) . 公司各部门/人员接到申/投诉（书面或其它方式）信息后，均立即填写《申/投诉记录表》“接收登记”栏，内容上尽可能多的反映实际情况，并通知技术部。
- 2). 申诉受理期限为本公司有关决定（指认证申请的受理、批准注册、认证资格保持、扩大/ 缩小、暂停、撤销）正式发布 30 天内，由申诉方书面提出，以电话方式提出时，申/投诉接收部门/人员应记录保存有关内容，并要求申诉方写出书面申诉意见。
- 3). 技术部将申/投诉情况报公司总经理，总经理与公正性委员会和技术委员会协商成立申、投诉处理小组，授权小组处理申/投诉。申、投诉处理小组成员一般不少于 2 名，一般问题 2 个工作日内给出处理意见，复杂问题 5 个工作日给出处理意见。

5.3、申/投诉调查取证和信息调阅

1). 申、投诉工作组成立后 2 个工作日内提出工作计划并按计划开展调查取证工作, 调查可用走访、电话、召开会议等, 调查人员不少于两名, 并做好调查记录, 填写《申/投诉记录表》“调查处理登记”栏。

2). 技术部在签订认证服务合同时, 应明确告知申请组织需向公司报告出现产品质量、环境污染、安全生产方面不合格的重要投诉信息, 公司有权调阅为解决投诉而涉及的各方面的真实信息和记录。

3). 审核部在组织审核组进行现场审核中, 应调阅和记录其管理体系运行以来的有关相关方投诉及处理记录, 作为体系评价的重要内容。

4). 技术部通过下列渠道, 及时跟踪获证组织的质量、环境污染、安全生产信息和投诉信息, 并将有关信息传达给有关部门, 重要投诉信息应及时报公司总经理。

- a 定期公布获证组织名单, 接受社会各界的监督和投诉;
- b 收集报章杂志登载的有关信息, 并验证核实;
- c 收集政府或社会有关方面的监督抽查公告;
- d 获证组织提供的有关质量、环境污染、安全生产投诉信息。

5). 在处理申/投诉过程中, 处理小组根据需要可安排对获证组织与申/投诉相关的记录查阅。

5.4、申/投诉处理

1). 技术部根据申诉工作组提交的调查记录做出最后裁定, 一份由技术部存档(含调查取证资料), 一份交申诉方。处理方式及处理结果及时填写在《申/投诉记录表》“调查处理登记”栏。

2). 对投诉情况经调查属实的由技术部向公司总经理报告。属于部门问题的, 由责任部门处理; 属审核人员个人问题, 由审核部提出处理意见。

3). 对获证组织投诉信息的处理

a 涉及产品质量不合格、环境污染事故、安全生产事故的投诉或各级监管部门抽查不合格, 总经理会同审核部安排现场非例行审核或现场调查取证, 视情节轻、重给予限期整改、暂停证书并限期整改或撤销认证证书的处理, 并报认可机构。

b 获证组织隐匿重大投诉, 不向公司报告者被查出后按上述处理。

4). 获证组织对认证决定提出异议时, 公司应受理客户申诉并处理, 并在 60 日内将处理结果以书面形式通知获证组织。同时, 需告知获证组织, 若认为公司未遵守相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的, 可以直接向所在地认证监管部门或CNCA投诉。

5.5 申/投诉处理费用

1. 对由于获证组织隐匿投诉而造成相关处理费用，由获证组织承担；
其他费用由公司承担。

5.6 持续改进

1). 纠正及纠正措施

a 申诉、投诉调查处理后，责任部门对产生申诉、投诉的原因进行分析，根据问题的严重性和发生频次考虑采取纠正/预防措施必要性，需要采取纠正/预防措施时，责任部门执行《持续改进管理程序》。

b 原因分析和措施要形成文件并评审其有效性，责任部门实施纠正、预防措施，实施有效性由技术部验证，必要时，由技术部提交公司管理评审。

2). 对获证组织投诉处理和纠正、预防措施的跟踪 技术部应跟踪获证组织投诉信息的处理及采取纠正/预防措施的情况，收集书面材料，放入 获证组织档案中，下次审核应作为重点跟踪的内容。

3). 处理终结

a 处理结束后，三天内书面通知投诉人，处理措施落实之后一个月，原投诉、申诉单位与个人没有继续提出不同意见，则认为此案件终结。

b 如再有不同意见，技术部报告公司总经理，决策下一步处理意见。

c 如发生投诉人对处理结果不满意或对投诉未作处理的情况，按规定接受相关认可机构的 裁定。

4). 记录的留存

a 技术部保存申诉、投诉现争议调查、处理有关记录。 b 技术部保存纠正措施的记录。

c 各部门对申/投诉的接收登记一事一单，填写《申/投诉记录表》“接收登记”栏后交技术部，调查小组对申/投诉的处理登记一事一单，填写《申/投诉记录表》“调查处理登记”栏。技术部负责汇总申/投诉与争议处理登记。