申请方须知

申请在我公司进行质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证的组织，请在与我公司签订认证合同前完成下述内容。

首先由认证申请方提出管理体系认证的书面申请， 提交法律地位的证明文件复印件（如： 企业法人的营业执照、事业法人的营业执照和社团法人的社团登记证及行政单位的编制审批文件， 必要时提供资质证明、CCC认证、生产许可证等副本的复印件），质量手册（管理手册） 和必要的相关程序文件、企业简介（申请人、组织的有关人力、技术资源、主要产品、 生产规模等等的简况）。

除以上内容外，还应提供： 质量管理体系提供最近一次国家/地方产品、质量监督抽查 情况（若发生时） 的证明材料； 环境管理体系提供厂区地理位置图、平面布置图、 管网图、 主要环境因素清单、相关行业的法律法规清单、 由具有法定资格的环境检测机构近一年内出 具的该组织各项污染物检测结果、守法证明等； 职业健康安全管理体系提供厂区地理位置图、 平面布置图、 重大危险源、 对职业健康具有重大危害的因素清单、 相关行业的法律法规清单、 职工职业病的健康体检证明（存在时）、安全验收证明等。

我认证公司经对以上资料、信息进行审查后方可与申请方签订认证合同。认证合同由申 请方将相关内容填好并加盖申请方公章，可随同申请书、相关材料一同提交。

《认证申请》、《认证合同》可通过可通过与我公司市场部联系获得。认证收费执行中国国家认可协会《中国认证认可行业自律公约》规定的价格政策，具体见《认证收费标准》。

经合同评审后签订的认证合同会及时返还申请方，并通知申请方关于认证审核的有关事宜，包括审核时间、审核组成员等。认证审核执行时将由审核组向申请方介绍审核的具体要求、获证后的管理要求等。

认证收费的规则

认证项目收费标准： 依据国家计划委员会、 国家质量技术监督局计价格[1999]212 号文《国家计委、 国家质量技术监督局关于印发（质量体系认证收费标准） 的通知》 、《认证机构公平竞争规范---管理体 系认证价格暂行规定》 中的有关规定进行收费，下面将分别介绍。

质量管理体系、环境管理体系、职业健康管理体系认证收费一览表

序号	收费项目	证书收费标准	备注
1	申请费	1000 元	
3	审核费/评价费	3000 元/人日	按规定的审核人日数执行
4	审定与注册费（含证书费）	2000元	如需加印证书，每份证书另收费 50 元
5	监督审核费/评价费	3000 元/人日	按规定的监督审核人日数执行
6	子证书申请费 子证书注册费	1000 元 2000 元	在不增加现场审核人日的基础上

说明：

1) 认证初审费为申请费、审核费、审定与注册费（含证书费）总和。
2) 再认证审核时每张证书不再收取申请费，固定费用中的其他项目不变。
3) 审核费按所需人 ·日计。
4) 由于受审核方原因而增加审核时间，费用由受审核方支付。
5) 所有因审核发生的食宿交通费用(包括预审．初审．监督审核及复评)由受审核方承担。
6) 扩大认证范围根据具体情况加收 1-4 个人 ·日。
7) 再认证（复评） 审核： 在证书三年有效期满前，可申请再认证，免收申请费，审核费用按再认证时企 业实际审核人 ·日数执行，审定与注册费（含证书费）不变。
8) 申请子证书时， 若子证书不涉及增加现场审核人日数， 只收取申请费 1000 元、 注册费2000 元； 若子证书涉及增加现场审核人·日数，除收取申请费1000元、注册费2000 元外， 将 视情况增加子证书的现场审核费。
9) 如需加印证书， 每张证书另收工本费50 元。

国家认可委、认证认可协会机关网址：

国家认可委 CNAS: www.cnas.org.cn

认证认可协会CCAA: www.ccaa.org.cn

表 1 质量管理体系认证审核人日表

有效人数	审核时间 第 1 阶段＋第 2 阶段（人日）	有效人数	审核时间 第 1 阶段＋第 2 阶段（人日）
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

表 2 环境管理体系认证审核人日表

有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段 （人日）				有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段 （人日）			
	高	中	低	有限		高	中	低	有限
≤15	4.5	3.5	3	3	876—1175	19	15	11	7
16—25	5.5	4.5	3.5	3	1176—1550	20	16	12	7.5
26—45	7	5.5	4	3	1551—2025	21	17	12	8
46—65	8	6	4.5	3.5	2026—2675	23	18	13	8.5
66—85	9	7	5	3.5	2676—3450	25	19	14	9
86—125	11	8	5.5	4	3451—4350	27	20	15	10
126—175	12	9	6	4.5	4351—5450	28	21	16	11
176—275	13	10	7	5	5451—6800	30	23	17	12
276—425	15	11	8	5.5	6801—8500	32	25	19	13
426—625	16	12	9	6	8501—10700	34	27	20	14
626—875	17	13	10	6.5	＞10700	遵循上述递进规律			

表 3 职业健康安全管理体系认证审核人日表

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

公正性声明

公正性是认证机构提供可使社会各方建立信任的认证的必要条件，是第三方管理体系认证实现 其价值的应遵循的基本原则之一。神州（天津）认证服务有限公司（SCS）作为为社会各届提供认 证服务的具有法律地位的第三方认证机构，公司的质量方针体现了对公正的承诺，为履行责任信守承诺，现依据《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和有关规章的要求，按照第三方认证制度准则，做如下承诺：

1．SCS充分理解公正性认证服务在实施认证活动中的重要性， 在已认可的业务范围内向所有的申请方开放，对所有申请方一视同仁，不因其企业性质、规模、地域等因素而区别对待；不以加速或拖延等方式处理任何客户的认证申请， 同时也不对其附加不合理的财务或其它额外要求；不以组织的规模或是否是某一协会或社团的成员以及获证组织的数量作为委托和认证的限制条件；

2. SCS及SCS 同一法律实体的任何其他部分以及处于SCS 的组织控制之下的任何实体,现在和将来都严格控制与管理体系认证有关的技术服务活动的公正性风险，包括以下活动：

- 不为特定客户管理体系提供以认证为目的的体系设计、实施和维护等服务；
- 不为客户管理体系认证提供以认证为目的内部审核服务；
- 不与其他机构就管理体系认证咨询服务进行 “一条龙”式的合作，也不进行有关这方面的诱导、暗示或宣传；
- 不安排与受审核方有利害关系的人员参与对其进行的审核或评定；
- 不受理两年内本公司相关机构提供过认证有关咨询的组织的认证申请；
- 不是获证产品的设计者、制造者、安装者、分销者或维护者；
- 不是获证过程的设计者、实施者、操作者或维护者；
- 不是获证服务的设计者、实施者、提供者或维护者；

3．SCS确保管理层及其各级人员和所有参与认证过程的委员会都不受可能影响认证结论的任何商业、财务和其它方面的压力。确保全体人员、相关机构或活动、分包方和专兼职审核员秉公办事，不以权谋私，不弄虚作假，不为个人、集体或其他方利益导致违反影响认证公正性的行为发生，杜绝不正之风，如有违反，将受到严肃处理。对认证审核人员有如下规定：

- 专职审核员不得以任何名义从事以认证为目的认证咨询活动；也不得应组织之邀请为其提供以认证为目的内部管理体系审核；
- 曾在最近两年内对拟认证委托方提供过咨询活动的专兼职审核员不得参与对该组织的认证活动。

● 要求审核员遵守《中华人民共和国认证认可条例》中第十五条关于 “不得同时在两个以上认证机构执业”的规定。

● SCS及其所有工作人员严格按照保密规定，对申请方的技术、经营、市场、数据、统计、管理、投诉等非公开信息和认证过程以及保密信息保守秘密（除法律有要求外），维护其合法权益；

如有违反上述规定，SCS 将解除其聘用合同，并向 CCAA 汇报情况。

4. 开展认证活动坚持以顾客和社会需求为关注焦点，不采用非正当手段承揽业务，严格执行国家规 定的管理体系认证收费标准。并认真贯彻实施《中国认证认可行业自律公约》。

5. SCS 具有完善的申诉、投诉及争议的受理和处理制度。

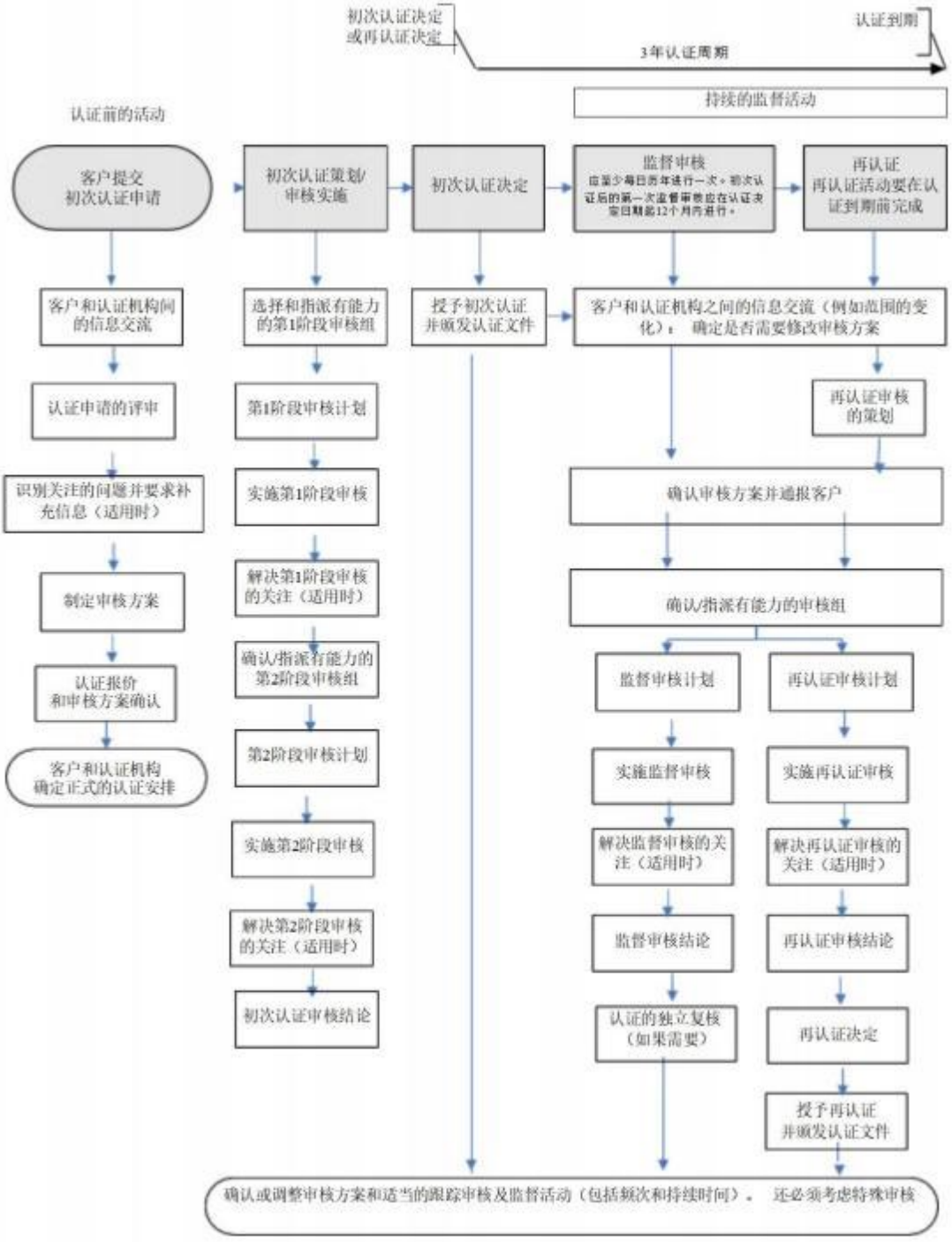
6. SCS 在履行公正性和认证业务经营等方面，诚恳接受理事会、认可机构和社会各界的监督。

我谨代表神州（天津）认证服务有限公司声明：我公司严格杜绝以上列举的可能影响本公司公正性及违反中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可要求的行为的发生，接受和配合社会各相关方的管理监督。

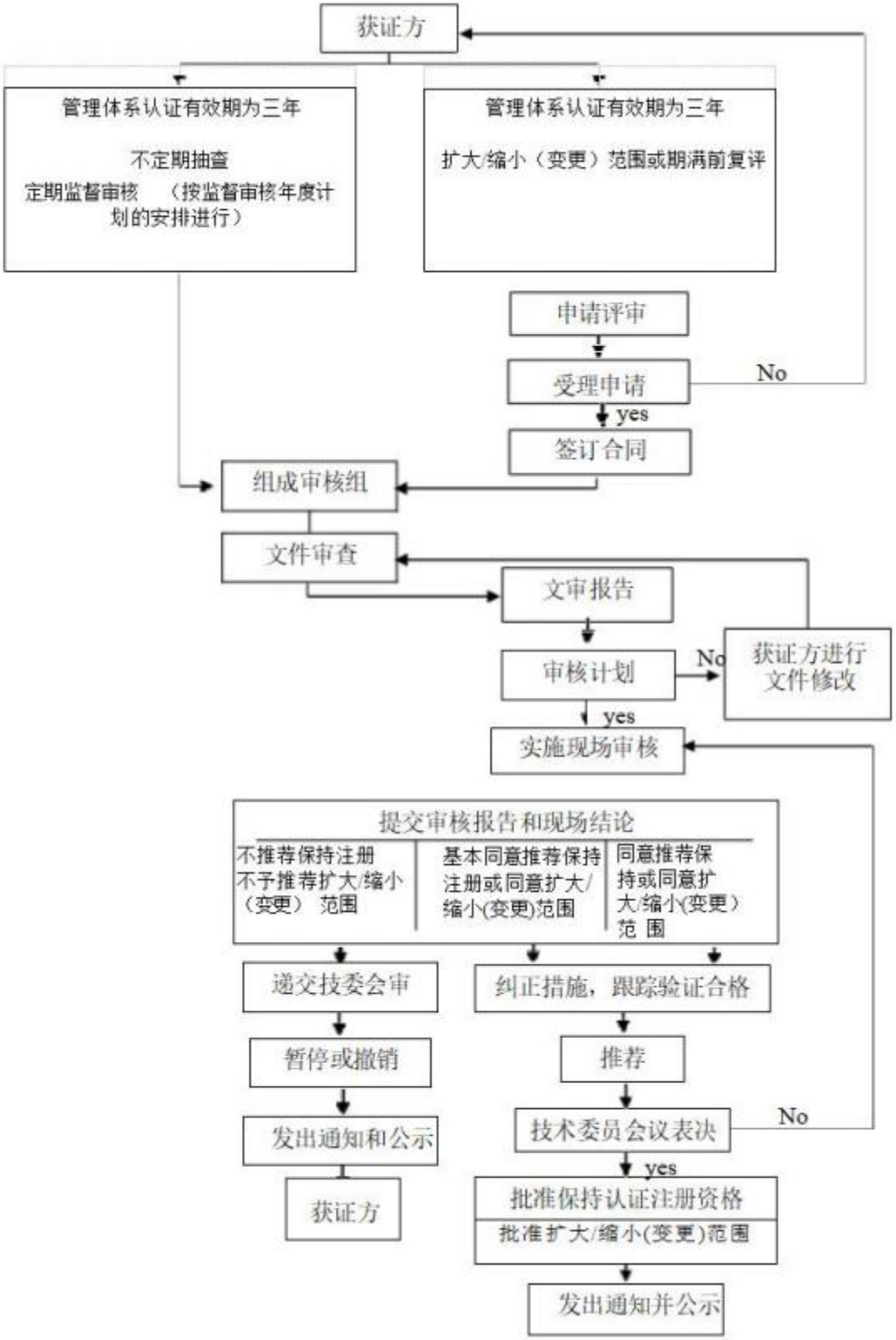
神州（天津）认证服务有限公司

总经理：

管理体系认证注册程序流程图



监督审核、扩大/缩小（变更）范围和再认证审核流程图



授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停/恢复及撤销认证条件的规定

1 认证注册授予的条件：

1．1 申请组织取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格或其组成部分 。适用时，取得相关法律法规规定的行政许可文件。

1.2 申请组织没有被执法监管部门责令停业整顿或没有被国家企业信用信息 公示系统列入 “严重违法失信企业名单” 。

1.3 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求和其他规定要求（包括 产品/服务/经营范围监督抽查结果和投诉及其处理） ，如不符合规定要求，经证实已采取有效措施；

1.4 申请组织建立了符合认证标准要求及其它引用文件要求的文件化体系，经审核和其他信息证明体系运行有效；

1.5 申请组织进行过一次完整的内部审核和管理评审的时间间隔不超过12个月，且被证实此种做法能得以有效的实施和保持；

1.6 现场审核提出的轻微不符合项/严重不符合项已在规定的期限内完成纠正措施，并经书面/现场验证有效；

1.7 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

注1：凡申请获得 GB/T19001/ISO9001 标准认证的，只有确定不适用于组织质量管理体系范围的 GB/T19001/ISO9001 标准的某些要求不会影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任后，才能向公司推荐发证。

注 2：任何不能证实自身初始或持续的合规性承诺的组织，公司不作为其符合 OHSM标准的要求而授予认证。

2 保持认证证书使用的条件

2．1 按时接受监督审核，监督审核未发现严重不符合或发现个别严重不符合项已在规定时间内纠正并经验证有效，同时对上次审核中发现的不符合项已采取纠正措施并经验证有效。认证产品持续满足相应的认证实施规则要求；

2.2 认证证书覆盖的产品/服务/经营范围，没有出现国家/省级监督抽查不合格情况，没有出现执行国家或地方法律、法规及标准的不符合情况；认证产品的质 量保证能力持续满足工厂检查要求；

2.3 保持并评价法律法规要求的符合性，并在不符合相关法律法规要求时采取了纠正措施，以确保体系在此方面运行有效性；

2.4 认证证书有效期满前四个月，认证证书持有者提出再认证申请，并在认证证书有效期满前经审核符合授予条件；

2.5 认证证书持有者的组织名称变更，但其管理体系及所有权、人员、设备等资 源均无变化；

2.6 符合第 1 条的要求；

2.7 仅就获准认证范围作宣传。

注1： ① 2.1 中的 “按时”指按规定的年度监督时间间隔进行了监督，即首次监督时间应保证 与认证决定时间间隔不超过 12 个月；第二次及以后的监督时间间隔最长不超过 12 个月。

② 当组织出现不符合 2.2 条中的情况时，公司将安排不定期监督审核。

注 2：任何不能证实自身初始或持续的合规性承诺的组织，公司不作为其符合 OHSMS标准的要求保持认证证书。

3 扩大认证注册范围的条件

3. 1 获证组织认证证书所覆盖的产品/服务/经营范围类别增加，经申请后由本公司进行评审，审核组进行现场审核并确认，增加的产品/服务/经营范围符合认证授予条件；或

3.2 获证组织持 GB/T19001/ISO9001 认证证书的，拟增加原不适用于其质量管理体系范围标准要求的内容，经申请后，由审核组现场审核并确认，具有相应的能力或责任，符合认证授予条件；或

3.3 获证组织认证证书所覆盖的场所/设施增加，经申请后由审核组现场审核确认，符合认证授予条件； 或

4 更新（变更）认证证书的条件

4. 1 获证组织认证证书所覆盖的产品/服务/经营范围发生变更，经申请后由本公司进行评审，审核组进行现场审核并确认，变更的产品/服务/经营范围符合认证授予条件； 或

4.2 获证组织认证证书所覆盖的组织名称发生变更，经申请后由审核组现场审核并确认，变更的组织名称符合认证授予条件； 或

4.3 获证组织认证证书所覆盖的场所/设施发生变更，经申请后由审核组现场审核并确认，变更的场所/设施符合认证授予条件； 或

4.4 当认证要求发生变化时，获证组织管理体系经审核组现场审核并确认，获证组织管理体系符合认证授予条件； 或

4.5 再认证审核后，获证组织管理体系符合认证授予条件。

5 缩小认证范围的条件

5.1 获证组织认证证书所覆盖的生产/服务/经营范围/产品因故缩小或减少；或

5.2获证组织认证证书所覆盖的场所/设施缩小； 或

5.3获证组织认证证书所覆盖的产品/服务/经营范围，在监督审核时发现部分产品/服务/经营范围控制出现严重不符合，且不能在规定期限内纠正（认证范围的缩小应与认证标准的要求一致）；或

5.4监督审核时发现对体系活动的控制出现严重不符合，不能在规定期限内纠正;或

5.5获证组织认证证书暂停期间,不能在规定期限内解决造成暂停的问题。

6. 暂停认证证书的条件

获证组织发生下列任一情况，其认证证书将被暂停使用（多数情况下，暂停将不超过 6 个月）：

6.1 获证组织违反本公司要求，不能承担或履行认证合同约定的责任和义务：

(1) 不能按规定时间间隔接受监督活动或再认证审核活动（包括监督审核、跟踪调查）；

(2) 监督审核时发现严重不符合项尚未有效纠正，或发现的轻微不符合项在规定期限内不能完成纠正措施；

(3) 在广告和有关宣传材料中，发现对认证不正确宣传或认证证书与标志（牌）误导使用，但未造成严重影响；

(4) 不能按要求对信息进行通报；

(5) 不能按时缴纳认证相关费用；

(6) 不能承担或履行认证合同约定的其他责任和义务。

6.2 经本公司调查证实，获证组织发生下列情况：

(1) 质量管理体系认证证书覆盖范围内的产品/服务的质量出现国家/地方产品质量监督抽查不合格的;

(2) 环境管理体系认证证书覆盖范围内的产品生产/服务活动区域出现污染物超标排放，正在整改期间且尚未满足环保部门相关要求的；

(3) 职业健康安全管理体系认证证书覆盖范围内的产品/服务管理活动过程发现职业病/出现较多轻伤事故的； 或当工作设施或工作区域关闭， OHSMS 风险会发生变化，随着员工原有风险的消失，有可能出现对于公众的新风险 （如，一旦缺乏适当的维护和监视活动）时，组织管理体系在关闭的设施和工作区域不能持续满足 OHSMS 标准要求并有效实施的；或组织故意或持续的不合规可被认为是严重违背合规性承诺的；

(4) 获证组织发生与认证范围相关的重大投诉（含官方媒体曝光或相关方通报）的；

(5) 获证管理体系被有关执法监督部门责令停业整顿的；

6.3 持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交申请已被受理但尚未换证的；

6.4 监督结果证明获证组织的质量管理体系/环境管理体系/职业健康安全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的；获证组织的资源（所有权、人员、设备等）出现重大变更而影响其局部体系运行的有效性；

6.5 获证组织与本公司双方同意暂停认证资格的。

7 恢复认证证书使用的条件

当暂停的获证组织在要求的时间内解决了造成暂停的问题，经确认符合公司相关规定，报公司主任批准后恢复认证证书使用。

暂停原因除“组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务。”之外均应在现场审核前补充进行内审及管评，并保留相关记录。

8 认证证书撤销的条件

获证组织发生下列任一情况，其认证证书将被撤销：

8．1 认证证书暂停使用后,在规定期限内未解决造成暂停的问题（包括持有 的与管理体系范围有关的行政许可证明、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）；或

8.2 组织没有保持并评价法律法规要求的符合性，发生了违反相关法律法规的行为；或被国家企业信用信息公示系统列入 “严重违法失信企业名单”

8.3 凡有下列任一情况，经国家主管门检查确认的，或媒体及其他渠道曝光的，或经公司调查属实的，将视情况予以相应认证证书的撤销：

(1) 质量管理体系认证证书覆盖范围内的产品/服务的质量出现国家/省级产品质量监督严重抽查不合格或出现重大顾客投诉或出现质量安全事故的，不能及时采取有效纠正措施造成严重影响或经执法监督部门确认是组织违规造 成的；或拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

(2) 环境管理体系认证证书覆盖范围内的产品生产/服务活动区域中出现污 染物严重超标排放或发生其他严重违反法律法规情况；职业健康安全管理体系 认证证书覆盖范围内的产品生产/服务活动过程，发现严重职业病/发生重大 人身安全事故；或组织故意或持续的不合规可被认为是严重违背合规性承诺的；

(3)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，或公司已要求其纠正但已超过 2 个月仍未纠正的；

(4)在整个认证过程中，组织提供的证明性文件存在弄虚作假，影响认证有效性的。

8.4 获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；

8.5 获证组织拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；

8.6 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；

8.7 获证组织不再生产认证证书覆盖的全部产品的；

8.8 获证组织对相关方重大投诉（含官方媒体曝光或相关方通报）不能采取有效处理措施的。

8.9 获证组织在认证证书有效期内主动申请放弃认证证书。

9. 接到暂停、撤销认证证书的组织应立即停止涉及认证内容的广告及相关宣传活动，违规宣传所引起的严重后果的，公司将采取必要的法律手段。

10. 如果获证组织出现不符合法律法规要求的情况时，应立即填写《获证组织信息通报表》，并在 2个工作日内报公司。公司申诉调查组在 2 个工作日内启 动调查程序，按照公司《申诉、投诉和争议处理程序》 的要求立案调查，获证组 织应配合公司的调查工作，并协助公司与当地质量/环境/安全生产/工商/质检等管 理部门取得联系，了解有关情况。公司将根据了解的情况确定是立即进行非例行监督审核还是在随后的例行监督时审查有关问题。公司根据立案调查结果、非例行监督审核的结果或随后的监督审核结果作出是否暂停/撤销获证组织认证注册的决定并实施。

认证标志和认证证书管理规定

1．目的和适用范围

1.1 为保证SCS徽标、认证标志和认证证书的正确使用，防止误用、滥用 SCS徽标、认证标志和误导性宣传，维护SCS 的信誉，特制定本规定。

1.2 本规定适用于SCS徽标、认证标志和认证证书的管理，规范获准认证的组织对认证标志和认证证书的使用及认证状态的宣传。

2. 引用文件

CNAS - R01 认可标识使用和认可状态声明规则

CNAS - CC01 管理体系认证机构要求

SCS-P-17 授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证管理程序

3. 术语和定义

3.1 SCS 徽标：代表神州（天津）认证服务有限公司(SCS)本身的图形标识。

3.2 认证标志：SCS 颁发的、供获证客户使用的、表示其认证资格的图形标识。

3.3 认证证书： SCS 颁发给获证客户，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明和认证范围附件。

3.4 认证注册号：SCS 授予获证客户的唯一性代码。

3.5 认证状态声明：用以表明认证资格的文字说明。

4. SCS 徽标

4.1 SCS徽标式样和规格如图 1所示，可成比例放大或缩小，须清晰可辨。

图 1 SCS徽标

4.2 SCS徽标的颜色

SCS 徽标的基本颜色为蓝色。

4.3 SCS徽标的使用

4.3.1 SCS具有唯一的徽标，拥有其所有权和使用权，并受法律保护。未经SCS 的书面允许不得使用 SCS徽标。

4.3.2 SCS徽标可用于SCS 的认证证书、公开出版物、文件、办公用品、宣传品和网页宣传等，可采用印刷和电子图文等方式使用。

4.3.3 在特定条件下，SCS徽标可使用除其基本颜色以外的单一颜色。

5. SCS 认证标志

5.1 SCS认证标志为SCS徽标加管理体系标准英文代号或缩写，式样和规格如图2所示，可成比例放大或缩小，须清晰可辨。

QMS / EMS / OHSMS

图2 SCS认证标志

5.2 认证标志的颜色

认证标志的基本颜色为蓝色。

管理体系标准英文代号或缩写为黑色。

5.3 认证标志的使用通则

a) SCS拥有认证标志的所有权，书面授权获证客户在认证范围内和认证有效期内按本规定要求使用，并对获证客户的认证标志使用情况进行监督。

b) 获证客户必须对认证标志的使用进行管理和控制，不得将认证标志用于与认证范围无关的其他业务中。

c) 获证客户必须以认证证书上标注的组织名称或组织的徽标与认证标志一起使用。

d) 获证客户使用认证标志(包括电子图形)时，必须保证认证标志的完整，可按比例放大或缩小，保持认证标志的颜色，并清晰可辨。

e) 获证客户可采用印刷、 图文等方式将认证标志用于报告、证书、文件、办公用品、宣传品和网页上，但不得用于报价单。

f) 认证标志的使用不得使相关方误认为：

① 获得管理体系认证证书的客户的产品或过程通过了认证；

② SCS对获证客户出具的证书和报告结果负责或对此结果的意见或解释负责。

g) 被暂停或缩小认证资格的获证组织在被暂停或缩小的范围内必须立即停止任何关于获得SCS认证的宣传，并立即停止在其证书、报告、文件、宣传品上继续使用认证标志。

h) 被撤销认证资格的获证客户必须立即停止任何关于获准 SCS 认证的宣传，并立即停止在其证书、报告、文件、办公用品、宣传品和网页等继续使用认证标志。

i）获证客户因使用认证标志引起法律诉讼时必须及时通告SCS。

j）必要时，SCS与获证客户协商制定对认证标志使用的其他要求，并形成正式文件。

5.4 认证标志在获证客户的使用

5.4.1 使用认证标志前，获证客户须与 SCS 签订相关协议，遵守 5.3 规定，经 SCS 书面授权。

5.4.2 对外宣传获得 SCS 认证时，使用认证标志或 “经神州（天津）认证服务有限公司” 的字样必须同时标有认证注册号，如图 3 所示。

图 3 获证客户使用的认证标识

5.4.3 认证标志应与获证客户的名称(与认证证书所述客户名称一致)或徽标在同一页面上，防止使相关方误认为 SCS 对其产品或过程通过了认证，或 SCS 对其出具的证书和报告结果负责，以及对此结果的意见或解释负责。

5.4.4 不得将 SCS 认证标志用于其产品或单个包装上。可将 SCS 认证标志有条件地用于不会到达产品的最终用户手中的包装(如用于运输产品的大包装箱)或广告上，并加以文字说明，如：

“该产品是一个 XX 管理体系通过 GB/T XXXX - XXXX 认证的企业制造的”；或 “本企业通过 GB/T XXXX -XXXX XX 管理体系认证”。

5.4.5 不得将 SCS 认证标志用于其实验室检测、校准或检查的报告。

6. SCS 认证证书

6.1 SCS 认证证书的样式见证书样本。

6.2 SCS 认证证书的基本内容

6.2.1 认证证书内容必须符合 CNAS-CC01的相关要求。 （当 SCS 获得 CNAS 认可后）

6.2.2 认证所覆盖的产品(服务)的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多时，可在证书附件上加以注明。

对于多场所组织，认证证书附件须明确注明已获准认证的场所名称、地址、产品(服务)类别及其涉及的过程。对于多场所组织，认证证书附件须明确注明已获准认证的场所名称、地址、产品(服务)类别及 其涉及的过程。

6.3 认证证书的颜色

6.3.1 SCS徽标的颜色须符合4.2要求。

6.3.2 CNAS 认可标识和 IAF - MLA/CNAS 国际互认联合标识的颜色和使用符合 CNAS - R01

6.3.3 文字为黑色。

6.4 认证证书编号(认证注册号)

a) 认证证书编号按CNAS相关规定执行；

b) 同一组织实施同一管理体系认证，只赋予一个认证证书编号；

c) 一个组织两个名称且实施同一管理体系认证，赋予一个认证证书编号；

d) 多场所组织中总部以外的场所的子证书编号与总部的证书编号相同，在编号后加子证书的分号，如 -1， -2……。

e) 分公司审核的项目， 证书编号标识为： 在基础编号后加（XX）， 其中 XX 代表分公司名称的前两个字的汉语拼音声母，如上海分公司标识为（SH)。

6.5 认证证书使用 CNAS 认可标识，必须在正式使用前将认证证书正式样本提交 CNAS 备案。

6.6 认证证书使用 IAF - MLA/CNAS 国际互认联合标识， 必须在使用前与 CNAS 签署书面协议， 取得专 门许可和承诺遵守 CNAS 的使用规定，且符合 DD - 22 相关规定。

6.7 认证证书的使用

6.7.1 SCS拥有认证证书的所有权，授权获证组织在认证范围内和认证有效期内按本规定要求使用认证证书，并对认证证书使用情况进行监督。

6.7.2 获证客户必须对认证证书的使用进行管理和控制：

a) 可在公开出版物、文件、宣传品、 网页等载体上展示认证证书，展示的证书应清晰可辨。

b) 向顾客展示的认证证书应在认证证书有效期内；

c) 单独使用认证证书的部分文件时，应准确地表述其认证状态和认证范围，不得产生误导或歧义；

d) 组织的名称、地址发生变化时，应向SCS书面申请换发认证证书。

6.7.3 当认证范围发生变化时，SCS将重新颁发认证证书和 / 或认证证书附件，并在公司网站及时公布。

6.7.4 被暂停或缩小认证的获证客户必须在被暂停或缩小的范围内立即停止认证证书的使用，并修改所有的广告材料。

6.7.5 被撤销认证资格的获证客户必须立即停止认证证书的使用，销毁印有认证证书样式的宣传品或网页，并立即交还认证证书及其附件。

7. 认证状态声明

7.1 获证客户只能在认证证书有效期内，可以在其报告、证书、文件、办公用品、宣传品、 网页等 上声明其认证状态，用准确的文字表述被认证的能力范围，且不得与其或其母体组织的其他活动有 关。

7.2 认证状态声明不得产生误导，使相关方误认为 SCS 对其出具的结果及意见或解释负责。

7.3 获证客户不得因使用认证状态声明使相关方误认为 SCS 对其特定的管理体系、产品、服务、人 员或过程等进行批准。

8.IAF - MLA/CNAS 联合标识（SCS 获证 CNAS 认可后)

8.1 IAF - MLA/CNAS联合标识的样式

IAF - MLA/CNAS 联合标识由IAF - MLA标识和CNAS认可标识并列组成，如图4所示。

图4 IAF - MLA/CNAS联合标识

8.2 CNAS拥有 IAF - MLA/CNAS联合标识的所有权， SCS不允许获证客户使用 IAF - MLA/CNAS联合标识。

9．对于误用和滥用 SCS 徽标、认证标志和认可标识及认证证书以及误导性宣传行为的处理

9.1 为维护认证活动的信誉，采取必要的措施防止任何组织和个人误用、滥用 SCS 徽标、认证标志 和认证证书以及误导性宣传认证状态，并对相应事件做出处理。

9.2 SCS将视获证组织误用或滥用SCS徽标、认证标志和认可标识及认证证书， 包括误导宣传认证状 态的情节轻重，按规定做出相应处 理，在SCS 网站公示；必要时，在有关公开媒体上发布澄清说明：

a) 获证客户使用认证标志和认证证书发生下列情况之一时，SCS予以警告并要求限期纠正：

1) 未保持认证标志的完整，或认证标志颜色与 SCS 认证标志颜色不一致，或不能清晰可辨；

2) 在公开出版物、文件、宣传品、 网页等载体上展示的认证证书不能清晰可辨。

b) 获证客户使用认证标志和认证证书发生下列情况之一时， SCS予以暂停认证并要求限期纠正：

1) 受到警告后未按规定期限完成纠正；

2) 未经SCS书面授权而使用SCS认证标志，但尚未造成较大影响；

3) 误用或滥用SCS认证标志或认证证书，误导宣传认证状态，尚未造成较大影响；

4) 单独使用认证证书的部分文件而未准确地表述其认证状态和认证范围，产生误导但尚未造成较大影响；

5) 组织的名称、地址发生变化而未向SCS提出换发认证证书申请。

c)获证客户使用认证标志、认证证书发生下列情况之一时，SCS予以撤销认证处罚并收回认证证书：

1) 被暂停认证期间未按规定期限完成纠正；

2) 被暂停或缩小认证后，未在被暂停或缩小的范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；

3) 误用、滥用认证标志、认证证书，误导宣传认证状态和认证范围，给SCS 的信誉造成严重影响；

4）涂改认证证书或借与他人使用认证标志或认证证书；

5） 因使用认证标志、认证证书或声明认证状态引起或对其他组织提起诉讼，但未及时通告 SCS 。必要时，SCS 将依据有关法律法规对其提起诉讼。

d） 当发生下列情况之一时，SCS保留依据有关法律提起诉讼的权利 ：

1）使用无效认证证书进行虚假认证状态宣传或欺骗行为；

2）被暂停认证的客户继续使用认证标志、认证证书或声明认证有效，给SCS造成严重影响；

3）被缩小或撤销认证的客户继续使用认证标志、认证证书或声明认证有效。

申诉、投诉和争议处理程序

1. 目的和适用范围

1.1 为规范申诉、投诉和争议处理工作，确保公正、有效，维护认证的利益相关方的正当权益和SCS的信誉，特制定本程序。

1.2 本程序适用于来自认证的利益相关方对SCS的申诉和投诉的处理，也适用于向SCS提出的针对申请组织或获证客户的投诉的处理。

2.引用文件

SCS-P-10 不合格控制及纠正措施控制程序

SCS-P-04 技术委员会认证评定工作程序

3.术语和定义

3.1 申诉：认证的利益相关方对SCS做出的、与其期望不利的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、拒绝继续认证评审、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予认证、暂停或撤销认证资格、阻碍获得认证的任何其他措施，以及拒绝接受申诉/投诉或不满意的申诉/投诉处理结果。

3.2 投诉：任何组织或个人向SCS表达的有别于申诉，并希望得到答复的对SCS、申请组织或获证客户的活动的不满的书面表示。

4.职责

4.1 总经理负责审查批准申诉和投诉处理决定及延期处理申请。

4.2 市场部负责组织重大投诉的处理。

4.3 市场部

a.负责申诉和投诉处理的归口管理；

b.负责申诉/投诉处理工作组的组建；

c.负责将申诉和投诉的处理进展和结果通知申诉人/投诉人，并结算申诉费用；

d.对针对获证客户的投诉，负责：

1．选择适当时机告知相关获证客户；

2．与获证客户及投诉人共同决定投诉事项公开与否及公开的程度。

e.对申诉的处理完全由市场部处理；

f.分公司接到投诉，要按照此程序处理，并将处理结果报公司市场部。

4.4 申诉/投诉和争议处理工作组负责调查取证并提出处理建议。

4.5 市场部负责提出涉及认证申请或获证客户的认证资格的投诉处理建议。

4.6 有关部门负责实施为回应申诉/投诉而采取的措施。

5. 申诉、投诉和争议处理原则

a.处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及SCS认证制度为准则；

b.对投诉人、投诉事项以及所获得的任何与投诉有关的非公开信息负有保密责任；

c.参与申诉、投诉和争议处理工作的所有人员均应保持客观公正，须与申诉、投诉和争议事项无利害关系，并熟悉国家有关法律法规和SCS认证制度；

d. 申诉、投诉和争议的调查和处理决定不造成针对申诉人和投诉人的任何歧视；

e. 申诉、投诉和争议应在受理后2个月内处理完毕。如需要延期时，由总经理批准，并通知申诉人/投诉人。

6.工作程序

6.1 申诉

6.1.1 申诉的提出

申诉人应向SCS市场部提出申诉。有效的申诉应同时符合以下条件：

a. 申诉应以书面形式提出；

b. 申诉人应签字和盖章；

c. 申诉人应是申诉事项的直接相关方；

d. 申诉应在收到SCS的相关决定或处理措施后的10个工作日内提出。

6.1.2 申诉的受理

市场部接到申诉材料后登记于《申诉和投诉登记表》，并按6.1.1规定对申诉材料进行初步审查：

a.有效的申诉：签发《受理审查结论通知书》，通知申诉人；将申诉事项填写于《申诉裁定表》，并按5c)要求组成申诉处理工作组。

b.无效的申诉：签发《受理审查结论通知书》，说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

6.1.3 申诉的处理

6.1.3.1 市场部将《申诉裁定表》和申诉材料转发至申诉处理工作组。对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知申诉人。

6.1.3.2 申诉处理工作组根据申诉内容实施调查，有权采用召集会议、听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等措施取证，并保存有关证据。调查完成后，申诉处理工作组客观公正地形成书面报告，并参考以前类似申诉的处理结果提出处理建议(需要时包括纠正和纠正措施建议)，报送总经理裁定。

6.1.3.3 相关部门按《纠正和预防措施控制程序》规定实施经总经理审定的纠正和纠正措施，并提供相应证据。

6.1.3.4 申诉处理工作组跟踪验证纠正和纠正措施实施及其有效性。

6.1.3.5 申诉处理工作组汇总申诉处理证据，提出正式处理意见，填写《申诉裁定表》报总经理批准。

6.1.3.6 市场部应及时与申诉人沟通，通报申诉处理进展。

6.1.3.7 申诉处理因故需延期时，申诉处理工作组填写《申诉/投诉延期处理申请表》，说明申请表延期理由，报送总经理批准，通知申诉人。

6.1.4 申诉裁定的执行

6.1.4.1 市场部根据总经理裁定结论以书面形式将裁定结论通知申诉人。

6.1.4.2申诉人如对裁定结果不满意，应在接到申诉处理结果后的10个工作日内向SCS再次提出申诉。

6.1.5 申诉费用

申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中应承担的责任分担。

6.2 投诉

6.2.1 投诉的提出

投诉人应以书面或口头/电话形式就投诉所涉及事项向SCS市场部或SCS正式提出。

SCS不受理匿名投诉。

6.2.2 投诉的受理

6.2.2.1 市场部/SCS接到口头/电话投诉时，应填写《口头/电话投诉记录》，经投诉人确认，并登记于《申诉和投诉登记表》。

6.2.2.2市场部/SCS在接到投诉书面材料后登记于《申诉和投诉登记表》

6.2.2.3 市场部/SCS分析投诉内容，确认是否与SCS认证活动有关：

a.对于与认证活动有关的投诉，签发《受理审核审查结论通知书》，通知投诉人；将投诉事项填写于《投诉处理表》并按5c)规定组成投诉处理工作组。

b.对与认证活动无关的投诉，签发《受理审查结论通知书》，说明不予受理的理由，通知投诉人。

6.2.3 投诉的处理

6.2.3.1 市场部/SCS将《投诉处理表》和投诉材料转至投诉处理工作组，重大投诉提交公正性委员会组织处理。对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知投诉人。

6.2.3.2 针对SCS的投诉，投诉处理工作组/公正性委员会对投诉事项进行调查核实，充分收集和核对投诉确认所需的信息，必要时进行现场调查取证。调查核实完成后，投诉处理工作组/公正性委员会客观公正地形成书面报告并提出处理建议（含适当的纠正和纠正措施）。在调查过程中，涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。

6.2.3.3 针对申请组织或获证客户的投诉

a.投诉处理工作组/公正性委员会根据投诉的内容和性质，通知相关申请组织或获证客户做出说明或处理，并向SCS提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场追踪审核。

b.投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，技委会调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据，按《认证申请受理和评审控制程序》或《授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证管理程序》，考虑获证客户管理体系的有效性，做出与之相应的认证决定。

6.2.3.4 涉及采取纠正或纠正措施时，相关部门按《纠正和预防措施控制程序》执行。投诉处理工作组/公正性委员会验证其有效性。

6.2.3.5 投诉处理工作组/公正性委员会根据投诉的调查结果提出处理决定建议，报总经理审查批准。

6.2.3.6 可能时，市场部及时与投诉人沟通，通报投诉处理进展。

6.2.3.7 投诉处理因故需延期时，投诉处理工作组/公正性委员会填写《申诉/投诉延期申请表》，说明申请延期理由，报送总经理批准，并通知投诉人。

6.2.4 投诉处理决定的反馈

6.2.4.1 市场部/SCS根据总经理批准的投诉处理决定以书面形式通知投诉人及相关方。

6.2.4.2 投诉事项是否公开，市场部/SCS与相关客户及投诉人共同决定。在决定公开时，共同确定公开的内容和程度，并形成文件经各方签署确认。

6.2.4.3 投诉人或投诉事项的相关方对投诉处理决定不服时，可在接到投诉处理决定后的10个工作日内提出申诉。

6.3 争议

对争议的处理，SCS依据具体问题具体分析的原则，一般应当场解决，如审核过程中发生的争议应由审核组长协同争议双方协商解决。

如争议不能当场解决，则应书面报SCS审核部，投诉处理工作组/公正性委员会根据争议内容责成相关部门解决，填写《争议处理报告》并将处理结果通知争议双方。纯理论、纯技术问题不容争议。

如果当事人对投诉、 申诉、争议的处理结果仍持有异议，可向有关主管部门提出上诉。

6.4分公司接到投诉，要按照此程序处理，并将处理结果报SCS市场部。

6.5 资料归档

市场部负责申诉和投诉处理的全部资料的收集、整理和归档保存。

7 **费用**

7.1 如提起诉讼，事件处理费用由败诉方支付，其他有关的合理支出由提出诉讼方承担。

7.2 如费用由提出诉讼方支付则其中保证金余款在裁定后20个工作日内退还。若保证金不足，裁定之日起10 个工作日内由提出诉讼方补充不足部分。

8 **申投诉渠道：**

电话： 022-84220001

邮箱： shenzhourenzheng@163.com

获证组织信息通报制度

1．目的和适用范围

1.1 本制度规定了获证组织向神州（天津） 认证服务有限公司（简称SCS） 定期通报信息的基本要求，为 SCS 实施监督提供相关信息。

1.2 本制度适用于对所有获得本公司认证注册的组织的管理。

2．通报方式

2.1 通报以文件方式或电子媒体等方式传递。

2.2 通报由获证组织代表签发。

3．通报内容

获证组织当信息发生变化时，据具体变更情况选择相关项进行填写。 各管理体系通用性填报内容详见《获证组织信息通报表》 。

4．管理要求

4.1 获证组织需实事求是填写《获证组织信息通报表》 ，当发生变更时须向公司报告变化情况（如无变化可以不填写） 。

4.2 获证组织如发生与认证有关的重大事故（如出现质量事故、环境事故、职业健康安全事故等）应在事故发生之日起 5 个工作日内将事故 情况及已/拟采取的措施书面报告公司。

4.3 获证组织出现重大投诉信息（如媒体曝光）或重大事故时，公司将调查核实，调查核实后做出暂停/撤销认证注册的决定并在相关媒体上公告。

4.4 我公司对调查投诉、变更做出回应或对被暂停的获证组织进行追踪，可能派出非例行监督审核组。

4.5 填报不及时或不属实，以及有变化不通报的，在年度监督时一经发现，公司将示具体情况予以暂停认证证书使用直至撤销认证证书的处罚。

5. 相关记录

《获证组织信息通报表》

获证组织信息通报表

变更内容	情况说明
□法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更或到期后未能正常换证； □组织机构和管理层变更（如法定代表人、最高 管理者、获证组织代表、关键的管理、决策或技术人员） □联系地址、生产经营或服务的工作场所变更 □获证管理体系覆盖的运作范围变更 □客户及相关方投诉信息 □管理体系和过程的重大变更 □其他方面的变更信息(包括执行的法律法规或标准发生变化出现影响管理体系运行的其他重要情 况等)。 □接受省级/国家质量监督部门的产品抽查及结果；污染物排放抽查及结果；安全生产/职业病抽查及结果； □发生的质量、污染、安全事故	

填报单位名称（盖章）： **联系电话:** **电子信箱:**

填报人: **填报日期:**