

认证公开文件



八方认证

BAFANG CERTIFICATION

2024

八方合标标准认证有限公司

中国·北京·海淀区·莲花苑 5 号楼 9 层

目录

公司简介 2

1 公司概况 2

2 业务范围 3

3 经营理念 4

一、总则 5

1.1 综述 5

1.2 适用范围 5

1.3 术语和定义 5

1.4 公正性 8

1.5 责任和权利 9

1.6 公开性 9

1.7 保密性 9

二、公正性声明 11

三、认证客户须知 12

3.1 要求 12

3.2 管理体系认证收费规则 13

3.3 申请方的权利、责任和义务 15

四、认证流程 17

4.1 认证意向沟通 17

4.2 认证申请 17

4.3 认证申请的受理 19

4.4 实施审核 20

4.5 认证决定 22

4.6 认证转换 26

4.7 审核和认证过程图 28

五、获证组织须知 29

5.1BFHB 标志 29

5.2 认证证书内容 29

5.3 证书颁发 30

5.4 认证证书及标志的使用 30

5.5 证书和标志的使用的监督 30

5.6 认证的预期结果声明 31

六、申诉、投诉 32

6.1 处理原则 32

6.2 工作程序 32

七、结束语 35

公司简介

1 公司概况

八方合标标准认证有限公司（以下简称：“BFHB”）成立于 2020 年 08 月 18 日，是经过北京市海淀区市场监督管理局批准注册成立的有限责任公司。

统一社会信用代码：91410100MA9FKMG91B

法人：张文渤 经营范围：认证服务 注册资本：5000 万元（人民币元）

联系电话：010-88603682 网址：<http://www.BFHBrz.com/>

机构经营地址：北京市海淀区莲花苑 5 号楼 9 层 901、902。

BFHB 设有管理层、技术委员会、审核部、技术部、市场部、综合部 6 个职能部门，并由相关方人员与内部人员组织成立了公正性管理委员会，确保在认证工作过程中的公正性。

BFHB 配备满足认证要求的专职员工，工作职能覆盖从事认证活动的认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证审核人员、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员共 6 类人员的要求，其中审核员具备所申请开展的管理体系认证的能力。总经理任命了各部门的主要负责人，设置了有效的沟通渠道，能起到相互沟通、信息传递、相互协调的作用。

BFHB 地处北京市海淀区莲花苑 5 号楼 9 层 901、902，交通便利，拥有固定的办公场所，能确保人员日常开展认证活动相关工作。

BFHB 以诚信、服务、创新、改进的质量方针，开展批准认证领域内的认证活动，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。

认证类别：服务认证、管理体系认证

认证领域：

03 批发业和零售业服务（GB/T 27922）《商品售后服务评价体系》

质量管理体系（GB/T 19001）（QMS）包括《工程建设施工企业质量管理规范管理体系认证》GB/T 50430

环境管理体系（GB/T 24001）（EMS）

职业健康安全管理体系（GB/T 45001）（OHSMS）

2 业务范围

主要业务包括：

1、GB/T 19001/ISO9001 质量管理体系认证：适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织。有助于组织提升管理水平，稳定经营运作；提高组织形象，增强客户信心，扩大市场份额，提高市场竞争力。

2、GB/T 24001/ISO14000 环境管理体系认证：适用于任何规模、类型和性质的组织，引导组织按照 PDCA 的模式建立环境管理的自我约束机制，处理好自身发展与环境保护的关系，不断改善环境绩效，改进组织的环境行为，进行有效的污染预防，带来节能降耗、增强企业竞争力、赢得客户、取信于政府和公众等诸多好处，最终实现组织的良性发展，达到支持环境保护、预防污染和持续改进的目标。

3、GB/T 45001/ISO45001 职业健康安全管理体系认证：适用于任何规模、类型和活动的组织。控制职业健康安全风险，减少工伤事故，降低职业病危害，改善劳动条件。

4、GB/T 50430 在招投标方面，三张证书能够提高中标分数，增加中标率；使企业的一切工作处于受控状态，优化和巩固业务流程；公司、分公司、项目部之间职责明确、接口清晰；工程技术人员进行技术交底得到规范化管理；原材料的进货检验和试验规范化管理；各类基础、管线等隐蔽工程、特殊工程施工加强监督和规范化管理；阶段工程及竣工验收资料管理规范；各类施工图纸、记录、表格及客户资料等加强管理及得到规范化；“五大员”的上岗资格得到规范管理。通过初始环境状况评估，能知道如何识别重大环境因素，能对重大环境因素制定管理方案，有效控制施工现场的废气、废水、噪声、灰渣、烟尘的排放，履行对环境保护的承诺；能更全面、及时掌握工程施工行业必须执行的环境保护法律法规，提高企业环境管理水平和员工的环境保护意识，能够确保施工现场周边环境污染降低，对社会和各相关方负责，无投诉情况出现；确定职业安全健康方针、重大危险源分级、制定职业安全健康目标和指标、职业安全健康管理方案，建立并落实三级监控机制；最大限度减少各种工伤事故和职业疾病隐患，减少企业在医疗方面的支出，降低企业的运营成本；保障企业员工的职业健康与生命安全，保障企业的财产安全，提高工作效率。

5、获得服务认证证书的企业，能证明其在全国全行业范围内的服务领先性；通过商品售后服务认证的建立、实施、评价过程，可以增强企业人员的服务意识和主动性，整体提升企业的服务质量水平，以达到最终增强顾客忠诚度、满意度，以实现企业经济效益的提升；商品售后服务认证证书可以作为大型企业事业单位招投标、政府采购等方面的采信证明资质，让企业

在竞争中抢占先机；获证客户可以利用服务认证证书进行宣传，消除顾客的后顾之忧，让顾客买的放心，用的安心，通过服务认证传递信任。

3 经营理念

BFHB 以“诚信、服务、创新、改进”为方针，严格遵守国家法律法规，从用户需求出发，以规范、专业和优秀的人员技术为背景，为客户提供科学、严谨、专业的二、三方审核服务，保障相关方的产品和服务一致性和合规性。

为增加客户对整个认证过程的信心，BFHB 在与客户进行沟通中应遵循如下方针：诚信、服务、创新、改进。

诚信：以科学的方法管理人员及认证活动，从申请受理到认证决定的各个环节均遵循认证规范和体系文件要求，确保认证活动的质量。以求实的精神，公正、客观、独立的原则进行认证活动，确保认证活动的准确。

服务：在认证活动过程中，遵循以“服务第一”满足客户要求为中心的服务理念，在确保审核（检查）的客观性基础上，力求认证过程准确，为客户提供认证服务，树立良好的公司形象，让客户满意。

创新：不断学习认证相关知识，寻求合规、合理、可信的认证方法，尽可能的在认证过程中为客户提供增值服务，力求客户满意。

改进：加强对审核员和其他认证人员的能力培养和完善，发现问题，分析原因，采取措施，持续改进，不断完善体系建设，持续满足认证活动的要求。

希望我们的服务能够使被审核公司经过审核后增值。

一、总则

1.1 综述

编制本文件的目的是为了满足不同《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和 CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》，旨在阐述申请管理体系认证流程、实施管理体系认证和保持管理体系认证等方面的要求。本文件是 BFHB 与认证客户之间对审核相关信息的说明，也是双方相互之间信息的沟通传递。

1.2 适用范围

1.2.1 本文件适用于BFHB开展的所有类型管理体系认证的基本依据，也是BFHB和认证客户应共同遵守的准则。

1.2.2 本文件适用于：

- (1) 管理体系认证的申请；
- (2) 管理体系认证的实施；
- (3) 管理体系认证的保持。

1.2.3 本文件适用的管理体系：

- (1) 质量管理体系（GB/T 19001/ISO 9001）

质量管理体系（GB/T 19001）（QMS）包括《工程建设施工企业质量管理规范管理体系认证》GB/T 50430

- (2) 环境管理体系（GB/T 24001/ISO 14001）

- (3) 职业健康安全管理体系（GB/T 45001/ISO 45001）

- (4) 《商品售后服务评价体系》03批发业和零售业服务（GB/T 27922）

1.3 术语和定义

GB/T 19000和GB/T 27000中给出的术语和定义以及下列术语和定义适用于本文件。

1.3.1 申请方：拟向BFHB提出管理体系认证申请的组织。申请方可以是接受管理体系认证的组织自身（简称“认证客户”），也可以是依据法律法规或合同有权要求审核的任何其他组织。

1.3.2 受审核方：以取得BFHB的管理体系认证为目的而接受BFHB认证审核的组织。

1.3.3 获证客户：管理体系已获认证的组织。

1.3.4 公正性：客观性的存在。

注1：客观性意味着利益冲突不存在或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响；

注2：其他可用于表示公正性的要素的术语有：独立、无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、平衡。

1.3.5 管理体系咨询：参与建立、实施或保持管理体系

示例1：筹划或编制手册或程序。

示例2：对管理体系的建立和实施提供具体的建议、指导或解决方案。

注1：如果与管理体系和审核有关的培训课程仅限于提供通用信息，那么组织培训并作为培训者参与培训不被视为咨询，即培训者不宜针对特定的客户提出解决方案。

注2：为过程或体系的改进提供通用信息，而不是针对特定客户的解决方案，不被视为咨询。此类通用信息可以包括：

- (1) 解释认证准则的含义和意图；
- (2) 识别改进机会；
- (3) 解释相关的理论、方法学、技巧或工具；
- (4) 分享关于相关良好实践的非保密信息；
- (5) 所审核的管理体系未覆盖的其他管理问题。

1.3.6 认证审核：由独立于客户和依赖认证的各方的审核组织实施的、对客户的管理体系进行以认证为目的的审核

注1：在下面的定义中，第三方认证审核简称为“审核”。

注2：认证审核包括初次审核、监督审核和再认证审核，还可以包括特殊审核。

注3：认证审核通常由依据管理体系标准要求提供符合性认证的认证机构的审核组实施。

注4：两个或两个以上审核组织合作审核同一个客户，称作联合审核。

注5：一个客户同时按照两个或两个以上管理体系标准的要求接受审核，称作结合审核。

注6：一个客户已将两个或两个以上管理体系标准要求的应用整合在一个单一的管理体系中，并按照一个以上标准接受审核，称作一体化审核。

1.3.7 认证客户：其管理体系为认证目的接受审核的组织。

1.3.8 审核员：实施审核的人

1.3.9 能力：能够应用知识和技能实现预期结果的本领。

1.3.10 向导：客户指派的协助审核组的人。

1.3.11 观察员：与审核组同行，但不实施审核的人。

1.3.12 不符合：未满足要求。

1.3.13 严重不符合：影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合可能是下列情况：

(1) 对过程控制是否有效或者产品或服务能否满足规定要求存在严重的怀疑；

(2) 多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

1.3.14 轻微不符合：不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

1.3.15 技术专家：向审核组提供特定知识或专业意见的人。

注：特定知识或专业意见与所审核的组织、过程或活动有关。

1.3.16 认证方案：应用相同的规定要求、特定规则与程序的，与管理体系有关的合格评定制度。

1.3.17 审核时间：策划并完成一次完整有效的客户组织管理体系审核所需要的时间。

1.3.18 管理体系认证审核时间：审核时间的一部分，包括从首次会议到末次会议之间实施审核活动的所有时间。

注：审核活动通常包括：举行首次会议、审核实施中的文件评审、审核中的沟通、向导和观察员的作用和责任、信息的收集和验证、形成审核发现、准备审核结论、举行末次会议。

1.3.19 初次认证：对初次接受管理体系认证的组织是否符合相应的管理体系认证要求所实施的审核和评价活动。

注：依据认证要求，初次认证包括两阶段。

1.3.20 监督审核：在认证证书有效期内，对获证组织是否持续满足管理体系认证要求所实施的审核和评价活动。

注：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。

1.3.21 再认证：在认证证书有效期届满前，对提出延续认证资格要求的组织所实施的审核和评价活动，并决定是否延续认证证书。

注：需要时，再认证也可包括两阶段。

1.3.22 确认审核：是中国合格评定国家认可委员会（简称CNAS）对认证方监督活动的一种方式，CNAS通过直接对受审核方管理体系运行及受审核过程进行现场验证，评价认证方审核活动的符合性、有效性。

注：对受审核方的现场验证主要对受审核方管理体系符合性、有效性的关键点进行验证，不是重复认证方的认证审核。

1.3.23 认证决定：由BFHB根据审核得到足够的符合性的证据，进行充分客观评价的结果。

注：认证的决定包括：授予、拒绝、保持、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证。

1.3.24 认证证书：由BFHB签发的证实组织的管理体系满足特定的管理体系标准和体系中要求的任何补充规定的文件。

1.3.25 认证有效期：管理体系认证证书的有效期为三年，自认证决定批准之日起计算。

注：特殊情况下：基于防范认证风险并适当考虑组织的需求，可颁发有效期不足三年的短期证书。

1.3.26 申诉：认证的利益相关方对BFHB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，拒绝继续进行审核，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，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。

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

注：不满意包括：获证组织发生的产品质量问题、发生安全事故或环境污染事故、认证证书和标志的违规使用、BFHB或其工作人员违反认证机构或管理体系认证有关规定的行为等。

1.4 公正性

1.4.1 BFHB 认证活动以公正的方式实施，并对其的公正性负责，所有可以影响认证活动的人员（内部或外部的）公正行事，且不允许商业、财务或其他方面的压力损害公正性。根据其所获得的符合（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，对于获得和保持信任是必不可少的。

1.4.2 BFHB 对管理体系认证活动的公正性做出承诺。（详见《公正性声明》）

1.4.3 管理体系认证服务向所有组织开放。

1.4.4 BFHB 通过持续地识别、分析、评估、处置、监视与认证活动引起的利益冲突相关的风险，包括各种关系引起的冲突，并对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任作出详细规定。

1.4.5 当存在对公正性的威胁时, BFHB 将采取必要的措施消除或最大限度减小此类威胁, 并予以证实。当某种关系对公正性构成不可接受的威胁时, BFHB 不提供认证。

1.4.6 为确保公正性, BFHB 不对其它认证机构的管理体系进行认证。

1.4.7 BFHB 活动的营销或报价与管理体系咨询机构的活动无任何联系, 也不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。

1.5 责任和权利

1.5.1 BFHB 严格遵守认证认可相关法律法规, 依据相关认可规范开展认证工作;

1.5.2 BFHB 按照认证规范和规则程序、认证标准及认证合同约定, 公正、客观、科学地组织实施管理体系认证活动, 通过审核满足认证要求后, 方可颁发认证证书;

1.5.3 BFHB 有责任对足够的客观证据进行评价, 并在此基础上做出认证决定。根据审核结论, 如果符合性的证据充分, 将做出授予认证的决定(包括授予、拒绝、保持认证, 扩大或缩小认证范围, 更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证)。如果符合性的证据不充分, 则不授予认证, 并保持做出上述决定的权力。

1.5.4 如认证客户管理体系发生重大变化或异常情况时, BFHB 有权增加监督审核频次或暂停、撤销认证客户认证证书。

1.5.5 认证客户获证后如发生不按时支付监督费用、不按期接受监督审核或再认证审核等情况, BFHB 有权暂停、撤销认证客户认证证书并要求认证客户停止使用并交还相关的认证证书和认证标志。

1.5.6 BFHB 有权公布获证组织的认证状态(批准、暂停、撤销), 有权按认证合同的约定收取认证费用。

1.5.7 管理体系认证要求变更时, BFHB 及时通知认证客户。

1.6 公开性

为获得对认证的诚信性与可信性的信任, BFHB 将通过网络、书面、公示、告知等方式提供获取有关审核过程、认证过程和所有组织认证状态(即认证的授予、保持, 认证范围的扩大或缩小, 认证的更新、暂停、恢复或者撤销)的适当、及时信息的公开渠道或公布这些信息。

1.7 保密性

1.7.1 为了享有获取充分评价管理体系符合性所需信息的特权, BFHB 按照法律法规的要求或客户的要求, 不向第三方透露任何需要保密的信息。不以任何方式(包括书面的和口头的)

向他人泄露从与客户接触中获得的有关产品、技术、管理、经济、经营等方面的保密信息，下列情况除外：

- (1) 客户自己公开的或向外透露过的信息；
- (2) 客户与 BFHB 商定的（如为应对投诉）的信息；
- (3) 接受申请或签订协议前，BFHB 已经拥有的有关客户的信息；
- (4) 客户的上级合法机构要求了解的有关信息。

1.7.2 BFHB 所有认证工作人员，包括管理人员、专兼职审核员、技术专家、认证决定人员、维护公正性委员会委员，均在签订聘用合同或聘用协议时签署《公正性及保密承诺书》，做出保密承诺。

二、公正性声明

BFHB 最高管理层在管理体系认证过程中，特做如下承诺：

(1) BFHB 是具有独立法律地位的第三方认证机构，已充分理解公正性在实施认证活动中的重要性，认证活动将始终秉持公正性原则，不允许商业、财务或其他压力损害公正性；

(2) BFHB 确保遵守国家认证认可相关法律法规，包括 CNCA 相关要求、CNAS 认可规范和 CCAA 的相关要求，确保以公正、透明、独立、非歧视的方式开展工作；

(3) BFHB 建立公正性管理委员会由与认证活动有关的代表组成，包括政府有关部门代表、客户代表、非政府组织代表、行业专家、本机构代表等。确保各方利益均衡，任何一方不处于支配地位。负责对 BFHB 运作和认证活动有关的方针、原则及内容的公正性进行审议，对可能影响机构公正性的运作以及变化进行公正性评价，并提出意见或建议。

(4) BFHB 认证工作向所有申请客户开放，不以任何理由阻碍和拒绝客户的认证申请，对所有客户一视同仁，在认证活动中不受任何势力的干扰和经济利益的支配，对各种导致公正性的威胁加以分析管理和控制，任何时候保持独立性、诚实性、客观性；

(5) BFHB 是仅提供单一认证活动的服务实体，营业范围仅限于对客户认证的活动及与认证有关的相关活动，承诺不将审核外包给管理体系咨询机构。认证服务仅限于 CNCA、CNAS 批准的业务范围。不对获证客户提供内部审核，不从事管理体系认证方面的咨询工作，或在咨询结束后至少两年内不对该客户提供认证，确保认证的有效性、公正性、科学性；

(6) 保证管理体系认证决定由非实施审核的人员做出，对与认证有关的决定（包括授予认证、保持、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或撤销认证）负责，并保持做出上述决定的权力；

(7) 建立完善的顾客投诉、申诉和争议的受理及处理制度；

(8) 严格规范工作人员、认证审核人员和评价人员的行为准则和职业道德；

(9) 严格遵守保密原则，对于申请客户的文件资料及所有与认证相关信息承担保密责任，未经申请客户书面授权不向任何一方提供（法律法规要求的除外），不用于对该申请客户认证以外的活动，严格维护申请组织的专利和所有权。

以上声明，请各界予以监督。

八方合标标准认证有限公司

三、认证客户须知

3.1 要求

3.1.1 申请方应具有明确的法律地位（如：公司、集团、商行、企业事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合）。

3.1.2 已经或准备按照认证的管理体系标准建立文件化的管理体系。

3.1.3 初次认证申请前管理体系按选定的认证标准建立，形成文件且有效运行三个月以上；建筑施工组织、能源管理体系等特定管理体系需有效运行6个月以上，并且该运行应充分、有效。

3.1.4 应遵守BFHB的认证要求，向BFHB提供真实完整有效信息和申请材料，当认证客户与认证体系相关的信息发生重大变化时，应及时向BFHB通报，由BFHB按规定决定是否重新进行审核或变更认证注册资格。

3.1.5 按规定的认证时间接受BFHB的认证审核，并按时支付认证费用。

3.1.6 接受监督主管机构、认可机构及BFHB实施的见证评审、确认审核、非例行的临时调查（稽查审核），对拒不接受稽查的获证组织，BFHB有权暂停或撤销其认证注册资格。

3.1.7 通过认证后，享有按规定正确使用其管理体系认证证书、认证标志以及正确对外广告宣传其获得管理体系认证注册资格的权利。认证证书、认证标志的使用见第五章《获证组织须知》所述。

3.1.8 因故被暂停/撤销认证注册资格时，应停止使用认证证书、认证标志及有关认证宣传。认证客户承诺正确使用认证证书、认证标准和有关信息，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。

3.1.9 可对BFHB违纪行为向BFHB或上级主管部门进行检举、举报或申诉/投诉。

3.1.10 承诺获得认证后持续有效运行管理体系。

3.1.11 承诺遵守认证认可相关法律法规，协助国家、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 and 信息。

3.1.12 获得认证后发生以下情况时，承诺及时向BFHB通报：

- （1）客户及相关方有重大投诉；
- （2）生产、销售的产品或提供的服务被市场监管部门认定不合格；
- （3）发生产品或服务的质量、安全、环境重大事故；
- （4）出现影响管理体系运行的其他重要情况；

(5) 相关情况发生变更，包括：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；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等。

3.1.13 被列入“严重违法失信名单”的认证客户的认证申请，BFHB 将不予受理。

3.2 管理体系认证收费规则

3.2.1 BFHB 按照 CNAS-CC105《确定管理体系审核时间(QMS、EMS、OHSMS)》，根据认证客户的有效人数来确定所需的审核时间，计算出收费价格。

3.2.2 一个审核人日通常为 8 小时。

3.2.3 影响有效人数的因素包括以下内容：

(1) 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（固定人员、临时人员和兼职人员，含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）也包括在有效人数内。

(2) 对 OHSMS，也包括可能影响到认证客户的 OHSMS 绩效，在认证客户控制下或受组织影响下，来自承包商或次级承包商的工作人员或开展工作相关活动的人员。

3.2.4 影响审核人日的因素包括但不限于以下内容：

3.2.4.1 风险等级

(1) 对于质量管理体系，根据对认证客户的产品或服务失效带来的风险，划分为三个风险类型。风险类型可以按照高风险、中风险和低风险分为三类。高风险活动（如：有关核、医疗、制药、食品、建筑）通常需要更多的审核时间；中风险活动（如：简单制造业）可能需要平均水平的审核时间来实施一次有效的审核；而低风险活动需用较少的审核时间。

3.2.4.2 复杂程度类型（仅适用于 EMS）

对于环境管理体系，认证客户环境因素的性质、数量和严重程度对审核时间有根本影响，按照认证客户环境因素的性质、数量和严重程度划分的五种基本的环境因素复杂程度类型。高（如：采矿与采石、油和气的开采、纺织品与服装的染色、化学品与药品、基础生产—金属、民用建筑的建设与拆除、污水处理等）；中（如：渔/农/林、板的制造，木材和木制品的处理/填充、纸张制造与印刷，不包括纸浆生产、一般机械加工的表面处理与其他化学处理、电子工业用印刷线路板的生产、化石燃料的批发与零售、食品与烟草—加工、房地产公司、房地产管理和作为一般服务一部分的工业清洗、卫生清洗与干洗、技术试验与试验室等）；低（如：宾馆/饭店、合成金属的冷/热成型，不包括表面处理、其他化学处理与初次生产、批发与零售、电子、电工设备的组装等）有限（如：电子通讯、教育服务等）、特殊（如：核、核发电、大

量有毒材料的贮存、公共行政管理、提供环境敏感产品或服务的组织，金融机构等)

3.2.4.3 复杂程度类型（仅适用于 OHSMS）

对于 OHSMS，是以三个主要的复杂程度类型为基础，这些类型是根据影响认证客户审核时间的 OHS 风险的性质、数量和严重程度来划分的。高（如：捕鱼、采矿与采石、焦炭和精炼石油产品的制造、石油和天然气开采、纺织品和服装的染色、纸张生产的纸浆生产部分，包括纸张的再生过程炼油、化学品和药品、核、储存大量有害物质、陶瓷，混凝土，水泥，石灰，石膏的等非金属加工过程和产品、金属的初级生产、汽车工业、制造武器和爆炸物、回收危险废物、有害和无害的废物处理，例如焚化等；中（如：水产养殖、食品，饮料和烟草加工、通用机械工程装配、金属制品的制造、为电子行业生产印刷电路裸板、橡胶和塑料注塑，成型和组装、电气和电子设备组装等）；低（如：批发和零售、工程服务（根据服务类型，可能是中风险）、电信和邮政服务、餐馆和露营、商业地产代理，物业管理、金融机构，广告代理等）。

3.2.5 所有类型审核的审核时间包括在客户场所（有形的或虚拟的）现场的总时间以及在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的时间。

3.2.6 对于不同的受审核方，上述因素对审核工作量的影响是各不相同的。

3.2.7 通常，审核费用按审核类型分为：初次认证审核费、监督审核费、再认证审核费。在认证证书三年认证有效期内，将进行两次监督审核，期满前进行一次再认证审核。

3.2.8 通过确认，由于受审核方原因影响审核有效性，导致 BFHB 的审核工作量增加时，受审核方应当就此另行向 BFHB 支付相应审核费用。如：

(1) 现场审核时，发现受审核方实际员工人数、多场所数量与申请书填报的不一致，需要增加审核工作量；

(2) 获证客户的管理体系发生重大变更或其他更改，需要增加审核工作量；获证客户发生重大投诉与重大事故，可能影响到管理体系持续符合认证标准时，BFHB 有权增加监督审核次数，并根据增加的审核工作量收取审核费用。

(3) 当认证相关的国家法律法规及其他要求发生变化，导致额外增加审核工作量时，BFHB 将适当收取相应审核费用。

3.2.9 认证费用的支付

一般情况下，申请方应具体按照《认证合同》的约定，按时向 BFHB 支付。

(1) 如有特殊约定，付款方式按照认证合同约定进行。

(2) BFHB 派出人员进行现场审核所发生的食、宿、交通费一般按实际支出由申请方按实

际支出承担。具体按照合同约定进行。

(3) 餐费报销标准：150 元/人/天（早餐 30 元/人，午餐、晚餐按 60 元/人，即合计 150 元/人/天）

(4) 住宿标准：一类城市（300-400 元）；二类城市（200-300 元）；三类城市（200 元以下）

一类城市和地区：北京、天津、上海、广州、深圳

二类城市和地区：南京、南宁、青岛、杭州、苏州、宁波、无锡、福州、大连、珠海、湛江、厦门、温州、成都、重庆、西安、长沙、郑州、沈阳、哈尔滨、长春、济南、烟台、威海、乌鲁木齐、拉萨、呼和浩特、武汉以及其它各省省会城市及计划单列城市。

三类城市和地区：除以上地区以外的一般地区。

旅游季节随宾馆房价进行上调。

请申请方在现场审核结束（末次会议）之时，将审核老师现场审核所发生的食、宿、交通费结算，并在《审核人员工作质量反馈表》中进行确认。如有疑问应在该表中及时进行反馈给 BFHB.

3.3 申请方的权利、责任和义务

3.3.1 权利

(1) 自愿向 BFHB 提出认证申请，并在 BFHB 认可的范围内。

(2) 有权要求 BFHB 提供对管理体系认证要求和认证程序的解释。

(3) 获得认证后，享有正确使用认证证书和认证标识以及正确对外宣传其获得认证的事实的权利。

(4) 有权对审核和认证决定向 BFHB 提出申诉、投诉，或直接向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关投诉。

(5) 有权要求 BFHB 承诺保守审核中获取的秘密。

3.3.2 责任和义务

(1) 遵守认证认可相关法律法规，依据认证标准的要求建立、实施、保持和持续改进管理体系。按合同的约定向 BFHB 支付规定的费用。

(2) 在证书有效期内，接受并配合 BFHB 实施监督审核和再认证；

(3) 当申请的认证范围包括多个子公司和分现场时，应确保认证范围内的子公司和分现场都应遵守合同约定。

(4) 仔细阅读相关文件，按照 BFHB 的要求提供与认证有关的信息资料，保证内容真实、准确、完整、有效的，并承担因信息失真造成的全部后果。

(5) 为 BFHB 提供审核所需的所有文件和资料，并为审核人员提供审核必需的工作和生活条件，积极配合审核组工作。

(6) 不向审核组赠送礼品、礼金，不向审核组施加压力损害认证公正性。

(7) 按照本文件的要求正确使用认证证书、认证标志以及引用认证资格的广告宣传，并承担由于私自篡改认证证书、错误使用认证标志、错误引用认证状态所引发的全部后果，包括法律责任。

(8) 在证书有效期内，应及时将可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜通知 BFHB，包括（但不限于）以下方面有关的变更：

- ①法律地位、经营状况、组织状态和所有权；
- ②与认证范围有关的法律法规许可资质；
- ③组织架构和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；
- ④联系地址和场所；
- ⑤获证管理体系覆盖的运作范围，管理体系和过程的重大变更；

⑥发生监管机构介入的严重产品和服务质量/环境/安全事件或违法的情况；出现影响管理体系运行的其他重要情况。

(9) 因故被暂停或撤销认证资格时，应立即停止认证证书和认证标志的使用以及获得认证的宣传，并将被撤销的认证证书交还给 BFHB。

(10) 证书有效期内，有义务接受并协助国家认证监管部门的监督检查、认可机构认为必要的见证评审和确认审核，以及 BFHB 安排的非例行审核，并对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。如果拒绝将会导致认证资格的暂停或撤销。

(11) 在收到 BFHB 关于认证要求更改的通知后，在给定时间内根据要求实施更改，并接受由 BFHB 结合文件审查、监督审核或再认证等方式对更改实施的结果加以验证。

四、认证流程

4.1 认证意向沟通

4.1.1 BFHB 人员按照合同评审相关内容通过面谈、电话或其他方式与拟认证客户进行沟通：

4.1.1.1 按公开文件介绍公司情况，包括获准认可的认证领域和认证业务范围以及相关认证制度；

4.1.1.2 了解拟认证客户的基本情况和要求：

(1) 组织的名称、法律地位、性质、规模、地址和以往已获准认证情况，以及必需的生产/经营许可或资质；

(2) 选定的管理体系标准及其管理体系建立和运行；

(3) 拟认证范围；

①质量管理体系覆盖的范围（产品及过程和场所），以及相关法律法规和标准；

②环境管理体系覆盖的范围（产品、活动、地域场所和相关管理活动；涉及的重要环境因素），以及相关法律法规；

③职业健康安全管理体系覆盖的范围（产品、活动和服务、人员、地域场所和相关活动；活动、设施和服务所涉及的重大危险源），以及相关法律法规。

④认证审核的时间和所使用的语言；

⑤认证转换的原因和证书有效性情况。

4.1.2 通过沟通，确认拟认证客户符合认证的条件，且拟认证范围在 BFHB 认证业务范围内时，向认证客户提供公司的公开文件和《认证申请书》。

4.2 认证申请

4.2.1 认证客户可通过 BFHB 网站下载或直接向 BFHB 工作人员索取《认证申请书》、《认证合同》及相关附件，并仔细阅读，了解并愿意遵守与申请认证有关事宜。

4.2.2 认证客户授权代表在充分解读和了解 BFHB 公开文件相关内容的基础上填写《认证申请书》，并按要求提供认证所需资料。所需资料包括：营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证、非企业法人登记证等。

4.2.3 与认证范围相关的法律法规许可证明文件的复印件，包括：工业产品生产许可证、食品生产/食品经营许可证、“3C”认证证书、建筑业企业资质证书、特种设备制造许可证、

安全生产许可证、环保批复、排污许可证等。

注 1：若覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件以及中心职能机构与各分场所之间的法律或合同联系证明文件。

注 2：若受审核方与申请方不是同一组织，应提供双方相互关系的证明文件及受审核方接受审核的书面承诺。

注 3：上述法律地位证明文件的复印件，建议加盖申请组织公章。

4.2.4 还应提供以下证明材料：

- (1) 申请认证的范围，包括多场所组织所覆盖的所有分场所；
- (2) 认证客户的名称、地址、过程和运作的重要方面以及相关的法律义务；
- (3) 认证客户为一较大实体的一部分时，其与较大实体所处的关系及其在较大实体中的职能；
- (4) 申请认证领域的相关信息，包括活动、人力与技术资源，以及重要环境因素和重大危险源；
- (5) 与认证范围有关的过程和活动方面的重要信息包括：适用的法律法规和其他要求清单、主要危险源辨识和风险评价清单（OHSMS 适用）、重要环境因素清单（EMS 适用）、使用的危险材料清单（EMS/OHSMS 适用）。
- (6) 文件化的管理体系信息包括：管理手册或管理体系说明、程序文件或管理制度汇编、管理体系范围的描述、管理体系方针与目标、产品生产/服务过程外包的说明、内部审核、管理评审情况证明。

注：若包含在手册或说明中，可不单独提供。

- (7) 所有影响产品符合性的外包过程；
- (8) 采用的认证标准或其他要求；
- (9) 接受管理体系咨询情况。

4.2.5 申请环境、职业健康安全管理体系认证，还需提供：

- (1) 环保局对“环评”文件的批复及三同时验收报告（适用时）；
- (2) 排污许可证、第三方排污监测报告（适用时）；
- (3) 危险废弃物处理合同及转移联单（平时的废弃物处理也要有记录，包括灯管、碳粉、废油、废纸、废铁等）（适用时）；
- (4) 消防验收报告、安全评价报告及安全设施验收结论（适用时）。

4.2.6 BFHB 在接到认证客户提交的管理体系认证申请书后将进行评审，以决定是否受理，并将评审结果通知认证客户。如决定不受理申请，BFHB 将向认证客户发送《不予受理认证申请通知书》，并说明不予受理的理由。

4.2.7 提供的申请资料不符合 4.2.3、4.2.4 条款要求的认证申请，BFHB 有权不予受理。

4.2.8 认证客户拟将持有的其他认证机构的认证证书转换为 BFHB 认证证书时，还需提供：

(1) 原认证机构颁发的管理体系认证证书复印件；

(2) 认证周期内历次审核的审核计划、审核报告、开具的不符合项报告及其纠正和纠正措施实施证据；

(3) 如实填报《转入机构申请表》。

4.3 认证申请的受理

4.3.1 BFHB 授权工作人员收到《认证申请书》及相关资料后，就申请认证范围和认证保障能力实施审查。

4.3.2 BFHB 工作人员根据受理评审结论与申请方商议认证费用，按收费标准与认证客户洽谈，确定认证收费额。

4.3.3 签署《认证合同》一式两份，BFHB 和申请方各执一份。认证合同内容的填写应完整、清晰、准确无误。

4.3.4 《认证合同》采用 BFHB 正式合同文本。有效期为一个认证周期，一般不允许修改。如因故需修改时，须事先与 BFHB 联系，须经双方协商一致。

4.3.5 BFHB 在接到根据合同评审提供的充分信息考虑申请的认证目的、范围、准则、预计的审核时间、运作场所，及是否是结合审核/一体化/联合审核、实现审核目的所需要的审核组整体能力、认证要求（包括任何法律法规或合同要求）、语言及文化、审核组成员以往的审核经历（以前是否审核过该客户的管理体系）等因素确定审核组规模、任命审核组长、组建审核组。BFHB 保证审核组满足以下要求：

(1) 审核组至少有一名注册正式审核员。若为非专业审核员，为其配备具有专业能力技术专家；

(2) 审核组内的实习审核员和技术专家或翻译不计入审核人日数；

(3) 二阶段审核应在认证客户现场进行。

4.3.6 审核组长在接到指令后及时进行审核活动的策划并与认证客户取得联系，以便对审核做出可行的安排，认证客户应积极配合。

4.3.7 由审核组长或具有专业能力的审核员支持下实施文件评审,对文件评审中发现的不符合标准之处传递给认证客户,通知进行修改。如果发现文件的不适宜、不充分,应停止后续工作,直到有关文件的问题得到解决。

4.3.8 审核组长应在文件审查并与认证客户沟通后编制可行的《审核计划》(包括一阶段、二阶段)及时通知认证客户经其确认后实施。

4.4 实施审核

4.4.1 现场审核时间每天不可少于8小时。

4.4.2 初次审核应分为两个阶段,即第一阶段和第二阶段。

4.4.3 管理体系原则上第一阶段审核应在受审核方的生产经营或服务现场进行。

4.4.3.1 一阶段审核覆盖以下内容:

(1) 确认认证客户实际情况与管理体系成文信息描述的一致性,特别是体系成文信息中描述的产品和服务、部门设置和职责与权限、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致;

(2) 审核认证客户理解和实施管理体系标准要求的情况,评价管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审,确认管理体系是否已运行并且超过3个月或6个月。

(3) 确认认证客户建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所,遵守适用的法律法规及强制性标准的情况;

(4) 结合管理体系覆盖产品和服务的特点识别对目标的实现具有重要影响的关键点,并结合其他因素,科学确定重要审核点;

(5) 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。

审核组长按计划安排审核时间,准时主持召开首末次会议,认证客户主要管理层人员必须配合准时参加首末次会议。

4.4.3.2 第二阶段审核在认证客户现场进行,应至少覆盖以下内容:

(1) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的过程控制的有效性;

(2) 为实现方针而在相关职能、层次和过程上建立目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视;

(3) 对管理体系的过程和活动的管理及控制情况;

(4) 认证客户实际工作记录是否真实。对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审核结论及认证决定时予以考虑;

(5) 申请组织的内部审核和管理评审是否有效。

4.4.3.3 审核组长按计划安排审核时间，准时主持召开首次会议，认证客户主要管理层人员必须配合准时参加首次会议。

4.4.3.4 审核过程中的沟通，由审核组长安排，将审核收集到的信息及审核发现必要时与认证客户充分交流。审核组应及时将现场审核结论意见通报给认证客户。

4.4.3.5 末次会议由审核组长主持召开，提出审核发现《现场审核不符合项报告》或《现场审核观察项》，宣读审核结论，提出纠正措施的时间安排要求。根据认证客户要求可以提出改进的建议(增值服务)，但要强调说明该建议没有约束性。认证客户主要管理层人员必须配合准时参加末次会议。

4.4.3.6 审核组长对一阶段、二阶段审核中收集的所有信息和证据进行分析，评审审核发现，在审核组内沟通后就审核结论达成一致，编制书面《审核报告》。

4.4.4 审核终止

4.4.4.1 发生以下情况时，经 BFHB 同意后终止审核。

- (1) 认证客户不予配合导致审核活动无法进行；
- (2) 认证客户实际情况与申请材料有重大不一致；
- (3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

4.4.4.2 对终止审核的项目，审核组将已开展的工作情况形成书面报告提交 BFHB，将此报告及终止审核的原因提交给认证客户或委托方，并保留签收或提交的证据。

4.4.5 不符合

4.4.5.1 对于审核中发现的不符合，审核组出具书面《现场审核不符合项报告》或《现场审核观察项》，要求认证客户在规定的期限内分析原因，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，并提出明确的验证要求。

4.4.5.2 审核组审查认证客户提交的纠正和纠正措施，以确定其是否可被接受。

注：可以通过审查认证委托方提供的文件化信息，或在必要时实施现场验证来验证纠正和纠正措施的有效性。验证活动通常由审核组成员完成。

4.4.5.3 对于严重不符合，认证客户在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。审核组对认证客户所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应不予通过认证或者重新实施第二阶段审核。

4.5 认证决定

4.5.1 BFHB 拥有批准、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证的权力，该权力不授予外部人员或机构。

4.5.2 只有在审核项目所有资料齐全，并且所有不符合项已经得到纠正并经验证有效后，才可以进行认证评定。

4.5.3 认证客户满足下列要求时，授予认证：

- (1) 正式提出认证申请，并承诺遵守 BFHB 要求；
- (2) 具有有效的法律地位（营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明）；
- (3) 初次认证审核/扩大认证领域认证审核的审核发现表明其管理体系的建立、实施和保持符合选定的认证标准（管理体系标准和/或 CNAS 认可的特定认证项目规范）；
- (4) 不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- (5) 已按认证合同规定缴纳认证费。

4.5.4 监督审核（含非例行监督审核）

4.5.4.1 获证客户/认证转换认证客户满足下列要求时准予保持认证：

- (1) 已按规定的频次和周期接受监督审核；
- (2) 审核发现表明其管理体系的实施、保持和持续改进符合选定的认证标准；
- (3) 法律地位有效，获证客户的行政许可持续符合国家的最新要求、认证标准和技术规范要求；
- (4) 以往内部审核和外部审核的不符合项纠正措施持续有效；
- (5) 产品、环境/或安全经国家主管部门监督检查/监测合格；
- (6) 顾客和/或相关方面的抱怨已得到有效处理，且获证期间在认证范围内未发生重大事故；
- (7) 本次审核不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- (8) 未发生误用/滥用认证标志、认证证书和误导性宣传认证状态行为；
- (9) 认证转换申请组织提供的认证证书有效；
- (10) 已按认证合同规定缴纳认证费。

4.5.5 特殊审核

- (1) 当投诉事项与获证客户有关时，为确认其管理体系的有效性而进行的必要现场调查；
- (2) 获证客户发生下列变更之时，为确认其管理体系持续保持满足认证标准要求的能力，

BFHB 根据具体情况进行的必要现场审核：

①法律地位（营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明）、经营状况、组织性质或所有权变更；

②管理层（含关键的管理、决策或技术人员）或组织结构的变更；

③地址和/或地域场所得变更；

④获证管理体系覆盖的运作范围的变更；

⑤管理体系和过程的重大变更；

⑥对暂停认证客户的追踪审核。

4.5.6 再认证

获证客户在认证证书有效期满前正式提出再认证申请，经再认证审核，BFHB 审查评价，当满足再认证要求时，做出准予更新认证的认证决定。

4.5.7 扩大认证范围认证

当满足下列要求时做出准予扩大认证范围的认证决定：

（1）现认证证书有效；

（2）审核发现表明申请扩大的认证范围部分符合认证标准要求，且为其管理体系所覆盖；

（3）扩大认证范围所涉及的产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测合格；

（4）本次审核不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；

（5）国家、地方或行业有要求时，获证客户在申请扩大认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程已满足相关法律法规的要求，且在扩大范围内具有规定的行政许可；

（6）已按认证合同规定缴纳认证费。

（7）当认证决定为不准予扩大认证范围时，BFHB 工作人员将该认证决定通知相应客户，并说明理由。

4.5.8 缩小认证范围认证

当发生下列情况之一时，予以缩小认证范围：

（1）获证客户正式提出缩小认证范围的书面申请；

（2）监督审核、再认证审核或特殊审核的审核发现表明：

①营业执照、生产/经营许可证、资质或管理体系覆盖范围的变更导致认证范围缩小；

②获证客户的活动和运作的变更，或适用的法律法规、产品标准/规范的变更，或其它原因造成认证范围内部分产品、活动和地域场所持续地或严重地不能满足认证要求；

- ③认证范围内的产品、活动和/或地域场所减少；
- ④未对顾客和/或相关方投诉所涉及的部分认证范围的不符合采取有效纠正措施；
- ⑤部分产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测不合格且未进行纠正；
- (3) 经 BFHB 审查和评价，确认应缩小认证范围。

4.5.9 暂停认证

4.5.9.1 获证客户发生下列情况之一时，予以暂停认证（含部分认证范围暂停）：

- (1) 正式提出暂停认证书面申请；
 - (2) 不按规定的频次和期限接受监督审核；
 - (3) 申请监督审核延期但不被 BFHB 批准且不接受监督审核；
 - (4) 不接受国家认证认可主管部门的监督检查或必要的特殊审核；
 - (5) 生产/经营许可或资质被国家主管部门暂停；
 - (6) 监督审核的审核发现表明其管理体系或认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，包括（但不限于）：
 - ①不符合项纠正措施经验证未在规定期限内完成或无效；
 - ②属于认证标准同一条款要求的不符合连续发生。
 - (7) 发生严重影响其管理体系持续满足认证标准要求的变更而未报告本 BFHB；
 - (8) 产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测不合格且在媒体公布；
 - (9) 投诉调查表明其顾客或相关方投诉事项属实且不符合认证的要求，但未采取纠正措施；
 - (10) 获证客户在认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动不能满足适用的最新法规和标准的要求，并未采取措施或措施无效；
 - (11) 获证客户发生了与质量、安全等有关的重大事故，反映出获证客户的体系建立及运行存在重大缺陷；
 - (12) 使用或滥用认证标志、认证证书或审核报告，误导性宣传认证状态，被本公司警告后未纠正或尚未造成严重后果；
 - (13) 其它违背认证合同行为，如拖延缴纳认证费。
- 4.5.9.2 认证暂停的期限通常不超过 3 个月，最长为 6 个月。
- 4.5.9.3 当发生 (1)、(2)、(3)、(4)、(5)、(7)、(8)、(10)、(11)、(12)、(13) 情况时，BFHB 将获得的相关信息核实。

注: 合理的监督审核延期理由为:

①生产/经营短期停止;

②无法预见或无法抗拒的外部因素影响, 如自然灾害、流行性疾病发生等。

4.5.9.4 当发生(6)、(9)情况时, BFHB 按照规定进行审查和评价, 做出暂停认证的认证决定。根据暂停认证的认证决定向认证客户签发《认证资格通知书》, 并要求在暂停认证期间内:

(1) 管理体系认证无效, 必须停止使用认证标志、认证证书和宣传认证状态;

(2) 解决造成暂停问题;

(3) 准备接受必要的追踪审核。

4.5.9.5 暂停认证期内, BFHB 了解暂停问题解决情况, 协调安排必要的现场追踪审核。

4.5.9.6 当满足要求或解决措施有效时, 做出准予恢复认证的认证决定; 当不满足要求或解决措施无效时, 按撤销认证规定处置。

4.5.9.7 对于批准恢复认证的客户, BFHB 签发“认证决定审批表”, 并通知相关人员。

4.5.10 撤销认证

4.5.10.1 获证客户发生下列情况之一时, 予以撤销认证:

(1) 因认证要求变更或其它原因, 正式提出停止认证的书面申请;

(2) 法律地位失效, 如营业执照、生产/经营许可证或资质被注销/撤销, 认证范围已不在现行有效的法律文件及资质规定的范围内, 并在短期无法符合规定的要求;

(3) 组织名称、地址或法定代表人变更而未报告 BFHB 或申请换发认证证书;

(4) 暂停认证期内:

①未对造成暂停问题采取解决措施或解决措施经验证无效;

②未在暂停范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传;

③不接受 BFHB 必要的现场追踪审核。

(5) 被缩小认证范围后, 未在被缩小的认证范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传;

(6) 发生产品、环境或安全事故, 造成严重影响;

(7) 提供信息严重失实, 弄虚作假, 造成严重影响;

(8) 获证客户体制变更后原管理体系已不再适用的;

(9) 获证客户于获证期间在认证范围内接受质量监督和行业主管部门抽查时, 存在不合

格情况，并且造成严重影响的，或在短期内无法恢复符合性的；

(10) 违背认证合同或协议：

- ① 误用或滥用认证标志、认证证书或审核报告，或误导性宣传认证状态，造成严重影响；
- ② 涂改认证证书内容；
- ③ 借用他人使用认证证书或认证标志；
- ④ 拒绝缴纳认证费。

(11) 因使用认证标志、认证证书或声明认证状态，引起或对其它组织提起诉讼而未及时通告机构；

(12) 未提出注销认证而转换至其它认证机构。

4.5.10.2 BFHB 根据撤销认证的认证决定向相应客户发放《认证资格通知书》并要求客户：

- (1) 接到通知后应立即停止关于认证状态的宣传，停止使用认证标志、认证证书和任何引用认证的广告资料；
- (2) 交回认证证书；
- (3) 承担违反规定的法律责任。

4.6 认证转换

4.6.1 转换申请受理最低要求

4.6.1.1 只有有效的已获认可的认证有资格被转换。转换仅限于现行有效的认证。对于已知被暂停/撤销或有可能被暂停/撤销的认证证书，不接受转换。

4.6.1.2 原发证机构在证书有效期内受到了行政监管部门、认可机构、行业协会的处罚的，可以提出转换申请，办理转换备案。

4.6.1.3 当原发证机构对受审核方初次审核、再认证结论为不推荐认证注册或不推荐再次认证注册时，且信息数据录入协会自律监管系统暂禁数据库时，BFHB 在一年内不受理同一客户的认证申请和做出发放证书的决定。

4.6.1.4 当原发证机构对受审核方监督审核结论为不推荐继续使用认证证书时，且信息数据录入协会自律监管系统暂禁数据库时，BFHB 在一年内不对同一客户做出发放证书的决定。

4.6.1.5 原发证机构对受审核方暂停、撤销认证证书，自做出暂停、撤销证书决定之日起，BFHB 一年内不得对同一客户做出发放认证证书的决定。

4.6.2 转换前的评审

4.6.2.1 评审采用文件审查的方式，并由 BFHB 人员对客户进行访问。除按正常受理所需

提供资料之外, 尚需收集以下相关信息:

- (1) 确认组织被认证的活动范围在 BFHB 认证的范围内;
- (2) 要求转换原因;
- (3) 评价已持有的认证证书的真实性、在有效期且认证覆盖的活动范围有效(不得超过上一个认证周期, 即 12 个月);
- (4) 原认证机构上一次认证审核或再认证审核的报告、后续的监督审核报告以及任何在这些审核中发现的但尚未关闭的不符合。还应考虑任何可获得的与认证过程有关的其他文件, 如审核记录、检查单、监督审核信息传递记录等;
- (5) 收到的投诉及采取的措施;
- (6) 当前认证周期所处的阶段;
- (7) 目前客户在合规性方面与监管部门的任何承诺或约定。

4.6.2.2 合同评审中对申请转换客户当前或以前认证的充分性有疑虑或以往发现的不符合未关闭, 及无法获得原认证机构上一次认证审核或再认证审核的报告、后续的监督审核报告以及任何在这些审核中发现的不符合时, 由 BFHB 决定是将申请转换的认证客户作为新认证客户实施初次审核还是进行监督审核, 决定后由 BFHB 向认证客户做出解释, 记录决定的理由并保持记录。

应评审以下信息:

- (1) 确认客户的认证处在颁证机构和接受机构的获认证范围之内;
- (2) 要求转换的原因;
- (3) 拟转换认证的场所(或多个场所)保持着有效的已获认可的认证;
- (4) 初次认证或最近的再认证审核报告及最近的监督审核报告, 所有在这些审核中发现的但尚未关闭的不符合、以及任何可获得的与认证过程有关的其他文件。如果不能获得这些审核报告, 或者监督审核或再认证审核并没有按照颁证机构的审核程序完成, 则应将该组织作为新客户对待;
- (5) 收到的投诉及采取的措施;
- (6) 有关制定审核计划和审核方案的考虑。可获得时, 对颁证机构制定的审核方案进行评审;
- (7) 目前认证转换客户向监管部门约定或承诺的任何与认证范围有关的合规性内容。

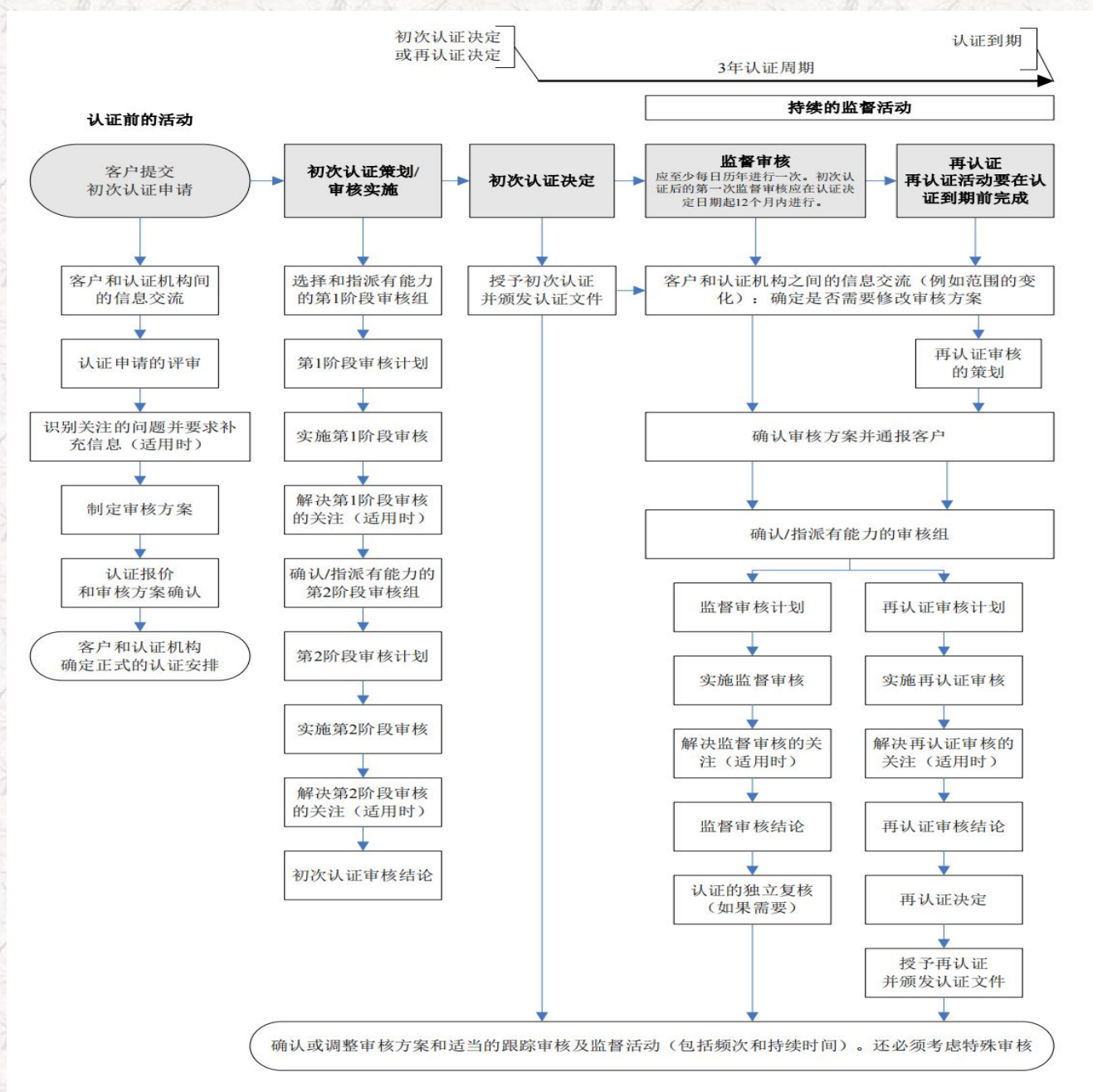
4.6.3 认证

4.6.3.1 经过访问及文件审查，确认：

- (1) 认证客户的认证证书在有效期内，且原认证机构未被暂停、撤销、终止认可资格；
- (2) 原认证机构所开具的不符合已关闭；
- (3) 认证客户提出书面转换申请，且与BFHB签订合同。
- (4) BFHB对相关信息审定符合要求后，可以颁发BFHB的认证证书。

4.6.3.3 BFHB根据已发证的转机构客户的情况及以前的认证方案，实施监督、再认证审核策划和实施，并作出认证决定。

4.7 审核和认证过程图



五、获证组织须知

5.1 BFHB 标志

八方合标准认证有限公司的标志（如下图）：

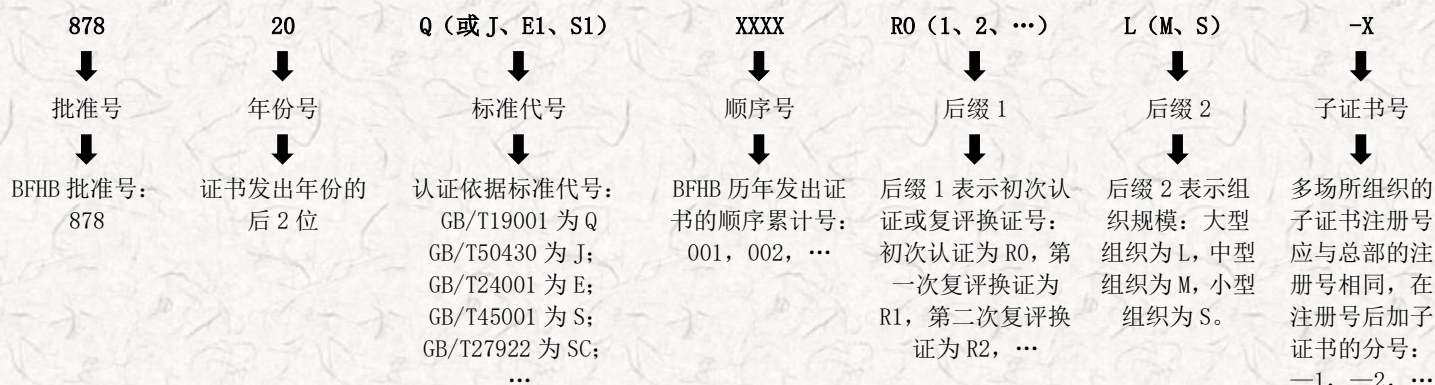


5.2 认证证书内容

5.2.1 对满足规定要求的获证客户，BFHB 将其颁发认证证书，并授予认证标志的使用权，以证实其获得认证资格。认证证书将标明：

- (1) 每个获证客户的名称和地理位置(或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置)；
- (2) 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不应早于相关认证决定的日期；
- (3) 认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期；
- (4) 唯一的识别代码；
- (5) 审核获证客户时所用的管理体系标准和（或）其他规范性文件，包括发布状态的标示（例如修订时间或编号）；
- (6) 与活动、产品和服务类型等相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义；
- (7) BFHB 的名称、地址和认证标志；
- (8) 认证用标准和（或）其他规范性文件所要求的任何其他信息；
- (9) 在颁发经过修改的认证文件时，区分新文件与任何已作废文件的方法。

5.2.2 认证证书编号：由认可注册号、年份号、标准代号、当年发出证书的累计顺序号和后缀构成，格式如下：



5.3 证书颁发

5.3.1 认证客户获准认证资格后，BFHB 根据“认证证书信息确认表”制作证书，证书使用中文打印，给予认证注册。

5.3.2 管理体系认证证书有效期均为三年。

5.3.3 BFHB 颁发的认证证书的分为纸质证书。纸质证书由 BFHB 直接制作、发放。证书查询由获证客户登录国家认证认可监督管理委员会，全国认证认可信息公共服务平台 <http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/index/page> 随时查询认证证书的认证状态。

5.4 认证证书及标志的使用

5.4.1 认证证书、认证标志的使用应符合《认证证书和认证标志管理办法》的有关规定。

5.4.2 获证组织应正确使用认证证书和认证标志，同时对证书和标志的使用和展示进行适当的控制。

(1) 只有在认证有效期内持续保持认证资格有效状态下，方可在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中展示认证证书或引用认证资格。

(2) 被暂停认证资格期间不得使用认证证书。

(3) 认证资格被撤销或到期失效后，不得再使用认证证书，并立即停止使用引用认证资格的广告材料。

(4) 认证范围被缩小后，修改所有的广告材料。

(5) 不得以误导性方式使用认证证书或其任何部分。

(6) 不得有对其认证资格做出误导性说明。

(7) 不得在引用认证资格时，暗示认证机构对产品(服务)或过程进行了认证。

(8) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动或场所。

(9) 在使用认证资格时，不得使认证机构和（认证制度）声誉受损，失去公众信任。

5.5 证书和标志的使用的监督

5.5.1 监督方式包括两种：

5.5.1.1 检查、监督

BFHB 委派在监督审核时对获证组织认证证书和标志的使用进行情况监督，以确保符合管理体系要求的证实持续有效。

5.5.1.2 日常监督和指导

BFHB 负责在证书有效期内其他情况下对获证组织证书和标志的使用情况进行监督或对获证组织进行使用指导；关注客户投诉、证书真伪询问等相关信息识别获证组织证书使用情况，进行监督管理或指导。

5.5.1.3 通过以上监督发现获证客户错误引用认证资格和错误使用认证证书和认证标志时，BFHB 视其情节轻重，对其采取不同的处理措施：

- (1) 开出不符合报告，要求采取纠正和纠正措施；
- (2) 暂停认证资格，要求做出消除影响的承诺和保证；
- (3) 撤销认证资格，收回认证证书，要求立即停止一切有关认证资格的宣传；
- (4) 对于误用和滥用认证资格和认证标志引起不良影响的，BFHB 将在网站和/或公众媒体上发布澄清公告；
- (5) 对于冒用和伪造认证证书的，BFHB 保留追究其法律责任的权利。

5.6 认证的预期结果声明

5.6.1 管理体系认证有助于认证客户有效和高效地实现其预期结果。管理体系审核不包括完整的合法性审核，持有 BFHB 颁发的认证证书不能免除获证客户应该承担的法律責任（包括产品和服务质量、环境影响或职业健康安全影响）。

六、申诉、投诉

6.1 处理原则

- (1) 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机构认证制度为准则；
- (2) 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；
- (3) 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机构认证制度；
- (4) 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；
- (5) 申诉、投诉和争议应在受理后 1 个月内处理完毕。如需要延期时，由 BFHB 批准，并通知申诉人/投诉人。延期时间不得超过 30 日。

6.2 工作程序

6.2.1 申诉

6.2.1.1 申诉的提出

申诉人应向 BFHB 提出申诉。有效的申诉应同时符合以下条件：

- (1) 申诉应以书面形式提出；
- (2) 申诉人应签字和盖章；
- (3) 申诉人应是申诉事项的直接相关方；
- (4) 申诉应在收到本公司的相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

6.2.2 申诉的受理

BFHB 接到申诉材料后并按规定对申诉材料进行初步审查：

- (1) 有效的申诉：通知申诉人，将申诉事项填写于“申诉和投诉记录表”，并按要求组成申诉处理工作组。
- (2) 无效的申诉：将事项填写于“申诉和投诉记录表”，说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

6.2.3 申诉的处理

6.2.3.1 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），BFHB 裁定。

6.2.4 申诉裁定的执行

6.2.4.1 BFHB 根据裁定结论以书面形式将裁定结论通知申诉人。

6.2.4.2 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 个工作日内向本公司再次提出申诉。

6.2.4.3 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。

6.2.5 投诉

6.2.5.1 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 BFHB 正式提出。BFHB 不受理匿名投诉。

6.2.5.2 投诉的受理

BFHB 接到口头/电话投诉或投诉书面材料时，填写“申诉和投诉记录表”，分析投诉内容，确认是否与 BFHB 认证活动有关：

(1) 对于与认证活动有关的投诉，通知投诉人，将投诉事项填写于“申诉和投诉记录表”并按要求组成投诉处理工作组。

(2) 对与认证活动无关的投诉，将事项填写于“申诉和投诉记录表”，说明不予受理的理由，通知投诉人。

6.2.5.3 投诉的处理

(1) 针对客户的投诉，投诉处理工作组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）。

6.2.5.4 针对申请组织或获证客户的投诉

(1) BFHB 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 BFHB 提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场追踪审核。

(2) 投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，BFHB 调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据，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。

6.2.5.5 可能时，BFHB 及时与投诉人沟通，通报投诉处理进展。

6.2.5.6 投诉处理因故需延期时，BFHB 填写“申诉和投诉记录表”，说明申请延期理由并通知投诉人。

6.2.6 投诉、处理和争议决定的反馈

6.2.6.1 BFHB 根据批准的投诉处理决定以书面形式通知投诉人及相关方。

6.2.6.2 投诉事项是否公开，BFHB 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。

6.2.6.3 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。

七、结束语

BFHB 每一位员工将通过每一点努力，本着科学公正的态度，对客户产生正面的影响，体现其服务价值，帮助客户提高管理水平，与客户共同成长。

祝愿每一位 BFHB 客户生意兴隆！大展宏图！

BFHB 欢迎社会各界监督、指导。

