

认 证 管 理

公 开 文 件

盟标国际认证有限公司

编制：综合部

审核：技术部

批准：杨春平

发布日期：2019年11月01日

生效日期：2019年11月01日

目 录

一、公司简介	3
二、公正性和保密承诺	5
三、管理体系认证程序	6
四、认证活动工作流程	8
五、认证收费标准	9
六、换发证书需提交的资料	11
七、获证组织信息通报制度	12
八、对授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停、恢复或撤消 认证和再认证注册的说明	13
九、申请组织与审核方的权利与义务	17
十、认证证书使用的说明	18
十一、申诉和投诉的处理规定	19

盟标国际认证有限公司简介

一、公司简介

盟标国际认证有限公司（简称“盟标认证”）是经国家工商行政管理总局登记注册，具有独立法人资格，并由国家认证认可监督管理委员会批准（CNCA-R-2018-463），在中国注册的具有独立法人资格的第三方认证、评价、评估机构。

公司主要从事：品牌认证、商品经营服务认证、售后服务认证、体系认证及第二方审核及神秘顾客评审、技术、标准审评；卓越绩效评审；满意度测评；检测服务；组织技术交流等活动。

公司秉承“公信、专业、高效、增值”的核心价值观，始终践行“引领认证行业，成就客户价值”的使命，严格遵守国家有关法律法規的规定，按认可机构的要求建立并运行有效的管理体系，确保按有关文件要求开展认证审核的管理和实施工作，确保认证质量满足国家、认可机构和相关标准的要求，并接受国家认证认可监管部门的监督和管理。

公司运用互联网+服务理念，实现从客户申请、合同审批、审核计划等过程全面实行网络化服务，实现真正的方便、快捷、环保。

公司全体员工秉承“客观公正、服务至上、创新发展、持续改进”的质量方针，不断开拓创新，增加新的认证服务领域，以建立一个合作共赢的高技术认证服务平台为战略定位，竭力为广大企业提供权威和优质的认证审核与增值服务，帮助客户不断提升管理水平和管理绩效。

公司以提高发展质量和效益为中心，以质量强国战略为引领，广泛开展国际交流与合作，以国际化视野，在标准、质量、品牌、绿色和创新等领域，推动行业融合发展，为全面提高我国产品和服务质量，推动我国经济发展进入质量时代贡献盟标人的智慧和力量！

企业文化

使命 Mission:

引领认证行业，成就客户价值！

Leading Certification Industry to Achieve Customer value!

愿景 Vision:

成为客户信赖的首选认证机构！

Become the customer Preferred Certification Authority for Customer Trust!

价值观 Values:

公信、专业、高效、增值

Credibility、Profession、Efficiency、Increment

二、品牌形象



LOGO 释义：以欧洲、美国等国际标准和国家标准为引领的专业技术服务提供商，具有领先且深远的国际化视野，提供权威、公正的认证服务。



等……

认证标识内部核心来源于“盟标”字号盟字拼音字母“M”，同时也是美好生活寓意中美字的拼音“M”，实体M代表物质美，虚体M代表精神美，寓意盟标认证“M标认证”是为消费品质量品牌服务升级提供权威证明，为人民追求美好生活传递信任。外圈顺时针代表顺势顺民顺心将星级认证升级升星，逆圈代表违天违道违德将降级降星摘星，表示星级认证动态监管，与质量品牌服务能力同步同频！展示认证的权威性和国际化，以及人民对美倡导认证认可传递信任的核心价值，跟随一带一路脚步，共建人类命运共同体的内在释义。

联系我们：

地址：广州市高新技术开发区科学城科学大道 162 号创意大厦 B3 栋 302 室

邮政编码：510760 电话：020-62355388

邮箱：mbgjrz@163.com

网址：<http://www.mengbiao.com.cn>

公正性和保密承诺

为确保认证活动的规范性和有效性，盟标国际认证有限公司郑重承诺：

1.公正性

- a) 认证服务向所有的申请组织开放，不附加任何不正当的财务或其它条件。
- b) 公示已获得的认证领域和收费标准。
- c) 仅在已获得的认证领域内提供认证服务。
- d) 认证审核遵守的准则是管相关认证标准和 MBGJ 认证规定。
- e) 不提供任何形式的认证咨询服务。
- f) 审核员不从事认证咨询服务，不接受任何礼品、礼金，不参加消费性的娱乐活动和宴请。
- g) 不从事影响认证公正性的产品开发和商业活动。

2.保密

a) 全体成员遵守公司《保密管理程序》，对从事认证活动时获得的或产生的客户的经营管理、技术等专有信息予以保密。

客户专有信息包括：

- ◆ 申请组织提供的申请资料及文件；
- ◆ 认证活动中所获得的有关信息；
- ◆ 申请组织、获证客户档案；
- ◆ 其它专门确定的保密信息，包括国家认证监督管理部门、投诉人提供的有关客户的信息。

b) 需向公众公开的获证客户信息，包括获证客户的名称、相关认证标准、认证范围和地址或多场所认证范围内总部和所有场所的地址及其认证状态的信息。

c) 客户的专有信息未经其书面同意，不向第三方披露。当法律法规要求时，除法律限制外，提前将拟向第三方提供的客户专有信息通知相关客户。

管理体系认证程序

1. 申请的受理

- 1.1 申请方可直接与市场部联系，了解有关认证程序和事项，索取有关公开文件，提出认证意向。
- 1.2 市场部对申请范围属于公司业务范围，则提供认证申请表，不属于公司业务范围则予以答复。
- 1.3 申请方应提供一份正式的由其授权人员签署的申请表，申请表的填写应按要求真实完整地填写，并提供评审所需资料。不真实的信息，将影响认证的公正性和有效性，由此引起的责任应由申请方承担。

2. 申请评审

- 2.1 审核部对认证申请及相关信息进行评审，申请人应提供以下资料：
 - 2.1.1 手册、企业简介、营业执照及相关资料，产品/服务流程、多场所、临时场所信息。
 - 2.1.2 如果申请环境、职业健康安全管理体系认证，还需根据企业的认证需求及实际经营业务，提供环境因素、危险源清单、区域（活动）平面布置图、区域管网（排污）示意图，环评报告/环评备案、安全评价报告/消防验收报告、“三同时”验收及适宜的法律法规清单等，不同的企业要求会有差异，具体与项目受理事先沟通。
- 2.2 评审完成后双方签订认证合同书。

3. 实施审核

- 3.1 正式签订合同后，公司负责组建审核组，在现场审核前通知受审核方，如受审核方对审核组成员有异议，可提出，经双方协商后解决；
- 3.2 管理体系初次审核分为两个阶段，即第一阶段（包括文审、大多数在现场进行）和第二阶段对管理体系进行完整审核过程；服务体系初次审核执行服务特性评价和服务管理审核；
- 3.3 审核组在现场审核前，对申请方提交的文件进行审查，对发现的问题以文件审核报告的方式向受审核方提交，申请方应在规定的时间内予以修改，补充和完善，直至文审通过方可进入现场审核；
- 3.4 由审核组长负责编制审核计划，在进驻现场审核前，通知受审核方，若有异议，应及时与审核组长沟通；
- 3.5 管理体系第一阶段审核主要审查受审核方理解和实施标准的情况，了解其产品（服务）范围、组织结构、生产规模、流程、资源配置等信息，评价是否具备第二阶段审核的条件，并为第二阶段审核提供关注点，审核组将现场审核发现的问题以清单方式报告受审核方，受审核方应针对问题采取纠正和纠正措施，并提供证实材料，经审核组长验证合格，方可进行第二阶段审核；
- 3.6 管理体系一阶段审核发现的问题采取纠正和纠正措施后，公司将派审核组实施第二阶段审核。第二阶段审核主要对受审核方管理体系实施情况进行一次全面的审查，评价管理体系的符合性、有效性和满足法律、法规要求的能力。确定是否推荐认证/注册。审核结束后，审核组向受审核方宣布不符合项报告和现场审核结论并提出采取纠正措施的完成时间和要求。
- 3.7 服务认证现场审核，由认证评价人员（审核/审查员）对特定服务的客观数据和信息、证据与规定要求（或

检验或检测)实施比对、核实/核算判断其满足规定要求的符合性。审查结论的判定应基于审核发现,采用成熟度评价方法给出服务综合能力成熟度等级水平。

3.8 现场审核结束后,受审核方应根据审核组的要求,在规定的时间内向公司提供不符合项纠正措施实施结果并附以证实材料,审核组对不符合项纠正措施实施情况进行跟踪验证。

4.注册和发证

审核结束后,公司技术部依据认证要求和审核发现、审核结论、相关信息进行认证评定并作出结论,由公司总经理批准并签发认证证书。MBGJ 将定期在自己网站或国家认监委网站公示获证企业信息。

5.监督审核

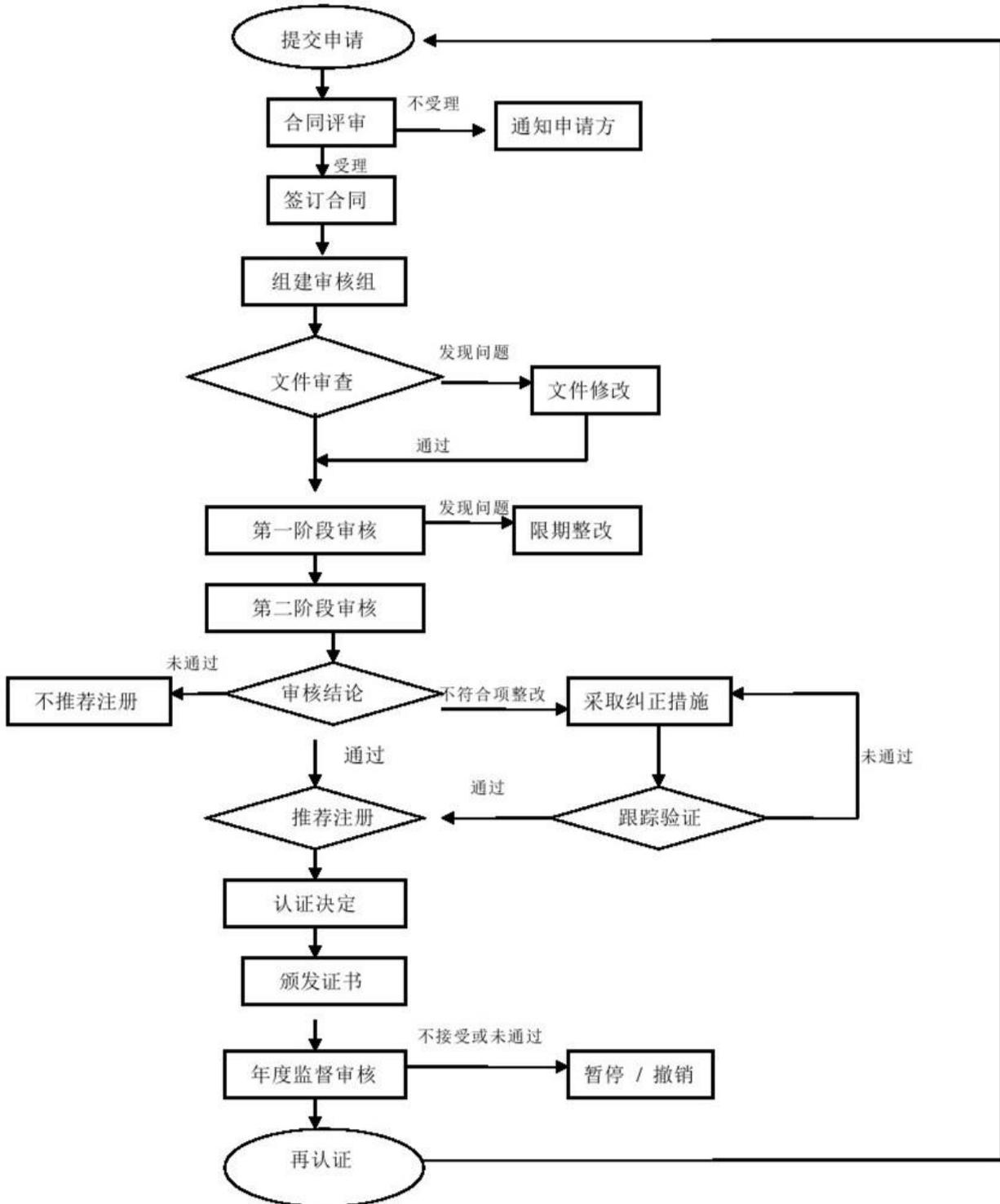
5.1 证书有效期为三年,在证书有效期内应每年进行一次监督审核,在认证证书到期之前完成再认证审核。监督审核应以证书决定之日为界限,每次到期前的 9—12 个月之内进行;第二次监督审核时间如超过 12 月未审,企业应说明延期的原因,最长不得超过 15 个月,且不能跨日历年。企业如不能按期接受公司安排的监督审核,且时间超过 12 个月,认证/注册资格将被暂停,暂停期间认证证书和标志将暂停使用,并予以网上公示。

5.2 公司实施年度监督审核确认制度,每次监督审核后,经确认相应体系有效,准予保持认证/注册资格,并按合同规定缴纳认证费用,公司将向获证组织发放审核报告等资料,保持企业证书在 MBGJ 网站和国家认监委网站是有效状态。

6.再认证(换发认证证书)

获证客户如需换发认证证书,应在证书有效期满前 5 个月向 MBGJ 重新提出认证申请,公司将对其进行再认证审核,审核通过后换发认证证书。

认证活动工作流程



MBGJ 认证收费标准

1. 认证收费原则

- 1.1 MBGJ 获得财务收入的方式以不影响认证的公正性为准则；
- 1.2 财务收入来源为认证收费和其它正当收入；
- 1.3 认证收入用于维持 MBGJ 认证活动的正常进行，不以盈利为目的，实施有偿服务。

2. 认证收费

2.1 认证收费标准

根据国家发展计划委员会和国家质量技术监督局计价格【1992】212号《质量管理体系认证收费标准》，特制定 MBGJ 公司管理体系认证收费标准。

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000 元	
2	审定与注册费（含证书）	2000 元/每证	如需加印证书，每证另收费 200 元
4	审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
5	监督审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
6	年金	2000 元/每证	年金每年缴纳一次
7	扩项费	3000 元/人·日	按增加审核人日数执行

注：各种费用的具体金额和付费时间以《认证合同书》为准。

换发证书需提交的资料

获证组织在其名称、注册地址、生产场所、产品范围等发生变化时，应尽快通知 MBGJ 更换认证证书，获证组织提出换证申请时应同时提交以下资料：

- ◆ 证书变更申请书并加盖公章；
- ◆ 原版证书；
- ◆ 证书变更部分的中、英文对照资料及其相关证明资料；
- ◆ 如申请组织的名称、注册地址等发生变更时，需提供工商部门批准文件及变更后的营业执照复印件并加盖公章；
- ◆ 如产品范围发生变更，应结合监督审核结论换发证书。
- ◆ 获证组织将上述内容的书面申请文件寄 MBGJ 综合部，由技术部评审后办理换证。

获证组织信息通报制度

1. 获证组织必须如实将获证组织信息及时通报 MBGJ。

通报内容如下：

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权的变更；
- b) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；
- c) 获证组织体系覆盖人数的变更；
- d) 联系地址和场所的变更；
- e) 获证体系覆盖的运作范围的变更；
- f) 接受省级/国家质量监督部门的产品抽查结果，接受当地环保部门环保检查结果；
- g) 体系和过程的重大变更；
- h) 顾客申诉、投诉的情况；
- i) 获证组织发生质量环境安全事故；
- j) 其他方面的变更信息；

2. 若获证组织通报不及时或不属实，造成审核无效，一经发现，MBGJ 将视具体情况予以暂停认证证书使用或撤销认证证书。

对授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、 暂停、恢复或撤消认证和再认证注册的说明

1 授予认证

受审核组织满足下列要求时，授予认证：

- a) 正式提出认证申请，并承诺遵守 MBGJ 认证要求；
- b) 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）；
- c) 初次认证审核/扩大认证领域认证审核的审核发现表明其体系的建立、实施和保持符合选定的认证标准（体系标准认可的特定认证项目规范）；
- d) 不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- e) 已按认证合同规定缴纳认证费。

2 拒绝认证

申请组织提供的证据不足以证明获证组织体系符合认证规范的要求和公司的规定，拒绝申请组织相应体系可在公司进行认证注册。

3 保持认证

3.1 监督审核（含非例行监督审核）

获证客户/认证转换申请组织满足下列要求时准予保持认证：

- a) 已按规定的频次和周期接受监督审核；
- b) 审核发现表明其体系的实施、保持和持续改进符合选定的认证标准；
- c) 法律地位有效；
- d) 以往内部审核和外部审核的不符合项纠正措施持续有效；
- e) 产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测合格；
- f) 顾客和/或相关方面的抱怨已得到有效处理；
- g) 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；
- h) 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；
- i) 认证转换申请组织提供的认证证书有效；
- j) 已按认证合同规定缴纳认证费。

3.2 特殊审核

特殊审核包括：

- a) 当投诉事项与获证客户有关时，为确认其体系的有效性而进行的必要现场调查；
- b) 获证客户发生下列变更之时，为确认其体系持续保持满足认证标准要求的能力而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/或地域场所变更；
- (4)获证体覆盖的运作范围的变更；
- (5)体系和过程的重大变更。

c) 对暂停认证客户的追踪审核。

3.3 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，经再认证审核和技术部按《保持认证管理程序》审查评价，当满足要求时，做出准予更新认证的认证决定，报总经理批准。

4 扩大认证范围认证

- a) 现认证证书有效；
- b) 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，且为其体系所覆盖；
- c) 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；
- d) 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；
- e) 已按认证合同规定缴纳认证费。

当认证决定为不准予扩大认证范围时，审核部将该认证决定通知相应客户，并说明理由。

5 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：

- a) 获证客户正式提出缩小认证范围的书面申请；
- b) 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；
- c) 经技术部审查和评价，确认应缩小认证范围。

6 暂停认证

6.1 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）：

- a) 正式提出暂停认证书面申请；
- b) 不按规定的频次和期限接受监督审核或再认证审核；
- c) 申请监督审核延期不被 MBGJ 批准或不接受监督审核或再认证审核；
- d) 不接受国家认证认可主管部门的监督检查或 MBGJ 必要的特殊审核；

e) 生产/经营许可或资质被国家主管部门暂停；

f) 监督审核的审核发现表明其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。

g) 发生严重影响其体系持续满足认证标准要求的变更而未报告 MBGJ；

h) 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；

i) 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；

j) 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 MBGJ 警告后未纠正或尚未造成严重后果；

k) 其它违背认证合同行为，如拖延缴纳认证费。

6.2 认证暂停的期限通常不超过 3 个月，最长为 6 个月。

客户在暂停认证期间内：

a) 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；

b) 解决造成暂停问题；

c) 准备接受必要的追踪审核。

7 撤销认证

7.1 获证客户发生下列情况之一时，予以撤销认证：

a) 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；

b) 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；

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

d) 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 MBGJ 必要的现场追踪审核。

e) 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；

f) 发生产品、环境或安全事故，造成严重影响；

g) 提供信息严重失实，弄虚作假，造成严重影响；

h) 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。

(5) 无正当理由拒绝接受国家认监委/地方监管机构的稽查和国家认可委的确认审核的。

- i) 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 MBGJ；
- j) 未提出注销认证而转换至其它认证机构。
- k) 暂停期超过 6 个月而未接受相应处理的。

7.2 撤销认证的组织必须：

- a) 必须停止使用认证标志、认证证书和宣传认证状态；
- b) 交回认证证书

8 恢复认证

8.1 对于认证资格被暂停的获证组织，在收到该组织提出恢复使用认证证书的书面申请材料后，若确认其在规定期限内已采取有效的纠正措施重新满足相关要求，报总经理审批后将书面通知该组织恢复其认证证书的使用权，并恢复对该获证组织相应体系的后续审核安排。

8.2 对于认证资格被暂停的获证组织，如通过重新审核的方式来确认该组织纠正措施的有效性，公司恢复其使用认证证书的书面通知将以审核报告的形式通知该组织；如通过其他方式来确认该组织纠正措施的有效性，公司恢复其使用认证证书的书面通知将以“认证证书恢复通知书”的形式通知该组织。

8.3 对于违反认证规定而被撤销注册认证资格的获证组织，不论其原来是在公司还是在其他认证机构获得的注册认证资格，公司再次受理其认证注册申请的时间自其被撤销认证资格之日起不少于 12 个月。

申请组织与审核方的权利与义务

1. 申请组织的权利

- 1.1 有权自我决策是否提出体系认证申请和自由选择认证机构。
- 1.2 有权要求审核组保守组织的商业、技术等秘密。
- 1.3 有权拒绝审核员任何与审核工作无关的要求。
- 1.4 有权对审核组的审核公正性进行投诉。
- 1.5 正确使用认证证书和标志。
- 1.6 有权对认证结果进行申诉。
- 1.7 申请扩大/缩小认证范围，注销部分或全部认证范围。

2. 申请组织的义务

2.1 在申请时，不得隐瞒组织的真实情况，并提供以下资料：

- ◆ 组织独立的法律资格证明材料（如：有效期内的营业执照等）；
- ◆ 各类有效期内的生产/经营许可证和/或资质证书（行政许可法规定的行业和/或产品）；
- ◆ 体系所涉及的过程、产品及服务流程图；
- ◆ 重要环境因素清单（仅适用于申请环境管理体系认证）；
- ◆ 排放达标证明文件等文件(仅适用于申请环境管理体系认证)；
- ◆ 重大危险源清单及危险源控制合规的有关文件(仅适用于职业健康安全管理体系认证)；
- ◆ 适用的法律、法规及强制性标准清单；
- ◆ 现场审核前一个月提交体系/服务文件，并对其符合性负责；

2.2 始终遵守 MBGJ 的有关认证规定。

2.3 遵守国家有关的法律、法规，了解认监委体系/服务要求的要求。

2.4 为进行审核和解决投诉做出必要的安排，包括审查文件、初次认证、监督、再认证进入所有区域、调阅所有记录和访问人员提供条件，并在必要时为到场的观察员提供条件。

2.5 对误用认证证书和认证标志承担责任并采取纠正措施，在宣传认证结果时，不得损害 MBGJ 的声誉，不得做 MBGJ 认为误导或未授权的声明。

2.6 当认证被暂停或撤销后，应立即停止涉及认证内容的广告，并按认证机构要求交回所有的认证文件。

2.7 体系/服务认证证书只能用来证明其体系符合了特定标准或其它引用文件，不能超越使用认证证书中所限定的认证范围。

2.8 按时接受监督审核，及时向认证机构通报信息。

2.9 配合认证机构调查和处理对组织的投诉。

2.10 接受中国合格评定国家认可委员会安排的认可见证评审；接受认可委对获证企业的确认审核。

2.11 获证期间接受国家认监委/地方监管机构的稽查。

2.12 申请组织发生下列情况的变更，必须及时通知 MBGJ：

法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变更；

- ◆ 组织和管理层发生变更；
- ◆ 生产地址和场所发生变更；
- ◆ 获证覆盖的产品范围发生变更；
- ◆ 体系和过程的重大变更。

2.13 按合同及相关约定缴纳认证费用。

3. 审核方的权利

3.1 按照国家相关法律法规和中国合格评定国家认可委员会的认可规范文件的要求，制定 MBGJ 的认证审核工作程序和管理规定。

3.2 在拟认证的范围内按相关工作程序和管理规定实施审核并做出认证决定。

3.3 要求组织按认证合同的约定支付认证费用。

3.4 对获证组织进行监督审核和再认证，对获证组织不再满足认证要求时，采取暂停和撤销认证资格；拥有认证证书和认证标志的所有权和对获证组织使用的监督权。

3.5 处理来自组织或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。

3.6 制定认证证书、认证标志的使用规定并授权使用。

3.7 要求组织提供有关认证审核、监督审核、再认证或解决投诉所必需的文件资料，并对进入相关审核区域、调阅记录和访问人员提供方便。根据行业要求和公司规定,有权对获证组织体系运行有效性开展非例行检查。

3.8 对获证组织的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取纠正措施记录的调阅。

4. 审核方的义务

4.1 MBGJ 的服务对所有申请管理体系认证的委托方或申请组织开放。

4.2 对认证注册的授予、保持、再认证、扩大、缩小、暂停和撤销负责。

4.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。

4.4 MBGJ 将有关认证的要求及更改及时通知获证客户。

4.5 确保 MBGJ 所有参与认证工作的人员保守在认证过程中所涉及到的获证组织的信息秘密。如需将信息提供给第三方时，MBGJ 应通知受审核方所要提供的信息。当法律要求需要将信息提供给第三方时，应事先以书面形式通知组织。

4.6 调查获证组织对认证服务的满意度，

4.7 回答和解释组织所提出的置疑，并提供相关信息。

认证证书使用的说明

1 目的

本文规定了对认证证书的使用要求，以确保满足认证机构关于认证证书的使用，防止误用或滥用认证证书，以及错误声明认证状态。

2 适用范围

本文适用于对管理体系认证及服务认证证书使用及声明认证状态的管理。

3 术语和定义：

认证状态声明：表示认证资格的文字说明。

4 职责

综合部负责监督认证证书的正确使用。

5 使用要求

5.1 按认证机构要求在其批准的业务范围内及有关的场合有条件使用其颁发的认证证书。

5.2 使用范围：

5.2.1 可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书及其证书附件，且应清晰可辨。

5.3 在认证证书的有效期内使用认证证书，并按照如下要求执行：

5.3.1 在单独使用认证证书的部分文件时，应准确地表述其证书状态和认证范围，避免产生误导或歧义。

5.3.2 证书到期后，如未获得新的认证证书，不得以任何方式声明认证状态仍然有效。

6 处理措施

6.1 如发现违规了，应立即采取纠正措施以消除其影响，并接受认证机构的有关处置。

6.2 必要时，将进行公告以消除任何由于违反上述使用要求而带来的不利影响。

7. 相关文件

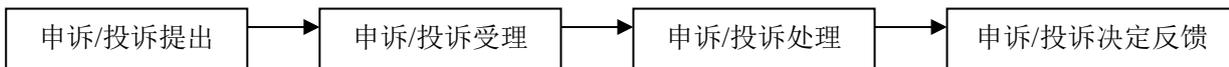
《认证标志和认证证书管理办法》

申诉和投诉的处理规定

1. 申诉和投诉处理原则

- a) 处理申诉和投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及认证规则为准则；
- b) 申诉和投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉和投诉有关的非公开信息负有保密的责任；
- c) 参与申诉和投诉处理工作的有关工作人员须保持客观公正；
- d) 与申诉和投诉事件有直接利害关系的工作人员须回避相关处理工作。

2. 申诉和投诉处理流程



3. 申诉

3.1 申诉的提出

申诉人应向 MBGJ 审核部提出申诉。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 MBGJ 的相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

3.2 申诉的受理

MBGJ 接到申诉材料后对申诉材料进行初步审查，有效的申诉，按要求组成申诉处理工作组。无效的申诉，说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

3.3 申诉的处理

3.3.1 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处理的处理结果提出处理建议(需要时包括补救或纠正措施建议)，报送总经理裁定。

3.3.2 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补救或纠正措施，并提供相应证据。

3.3.3 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《投诉、申诉调查、处理记录表》报总经理批准。

3.4 申诉裁定的执行

3.4.1 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

3.4.2 MBGJ 以书面形式将裁定结论通知申诉人。

3.4.3 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 MBGJ 再次提出申诉。

3.5 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。

4 投诉

4.1 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 MBGJ 正式提出。MBGJ 不受理匿名投诉。

4.2 投诉的受理

4.2.1 MBGJ 接到投诉书面材料后分析投诉内容，确认是否与公司认证活动有关，对于与公司认证活动有关的投诉，通知投诉人，并按规定组成投诉处理工作组。对与公司认证活动无关的投诉，签发《投诉、申诉调查、处理记录表》，说明不予受理的理由，通知投诉人。

4.3 投诉的处理

4.3.1 针对 MBGJ 的投诉，投诉处理工作组对投诉情况进行调查核实，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）。

4.3.2 针对申请组织或获证客户的投诉

a) 投诉处理工作组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 MBGJ 提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场调查或验证。

b) 投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，技术部调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据，按《管理体系认证初次审核实施与控制程序》或《保持认证管理程序》，考虑获证客户管理体系的有效性，做出与相应的认证决定。

4.3.3 涉及采取纠正或纠正措施时，相关部门按《不合格纠正措施管理程序》执行投诉处理工作组验证其有效性。

4.3.4 投诉处理工作组根据投诉的调查结果提出处理决定建议，报公司总经理审查批准。

4.4 投诉处理决定的反馈

4.4.1 MBGJ 以书面形式通知投诉人及相关方，投诉事项是否公开，MBGJ 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。

4.4.2 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。

4.4.3 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

附录 I

更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人员	更改日期