

# 公开文件

数网信认证服务（北京）有限公司

Data Network Information Authentication Service (Beijing) Co., Ltd

## 目 录

- 一、认证收费标准
- 二、公正性与保密管理
- 三、认证资格的授予或拒绝、保持、更新、扩大或缩小范围、暂停及恢复、撤销、注销
- 四、信息报送
- 五、认证文件、认证标志使用
- 六、申诉、投诉和争议处理

## 一、认证收费标准

### 1 适用范围

本规则适用于数网信认证服务（北京）有限公司所开展的管理体系和服务认证项目收费标准。

### 2 基本原则

2.1 参照国家有关主管部门的规定制订收费项目和收费标准。

2.2 根据认证申请组织的规模、专业特性和认证领域数量，按照国际准则及国家主管部门有关要求确定认证审查的工作量（人日数）。

### 3 收费项目与标准

#### 3.1 收费项目

3.1.1 按照不同的审核/审查类型，收取的收费项目有所不同。

1) 初次认证：申请费、审核/审查费、批准与注册费。

2) 监督：审核/审查费。

3) 再认证：申请费、审核/审查费、批准与注册费。

4) 特殊审核/审查（如变更认证范围）：申请费、审核/审查费。

3.1.2 其他费用：每次现场审核/审查时审查组成员的差旅费，获证客户加印证书和制作认证标牌的费等。

#### 3.2 收费标准

序号	认证项目	收费标准（RMB 元）	备注
1	申请费	$600 \times n$	(1) 管理体系相关规则测算审核人日数 (2) 服务认证相关规则测算审查人日数 (3) n 为认证领域数
2	审核/审查费	$600 \sim 2400 \times \text{人日数}$	
3	批准与注册费	$800 \times n$	
4	年金（含标志使用费）	$350 * n$	
5	其他费用	按实际收取	

注：其他未尽事宜可在《认证合同》及补充协议中约定，根据市场情况进行调整。

说明：

1. 管理体系根据与管理体系相关的人员数量来核算审核人日数，含组织在编人员及兼职人员，包括评审时将在场的非长期（季节性的、临时的和分包的）雇员。审核人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和；人日数的具体核算方法见《审核人日确定办法》。
2. 服务认证根据与服务相关的员工人数来核算审查人日数，含组织在编人员及售后服务管理、监督、服务操作、联络等兼职人员，包括评审时将在场的非长期（季节性的、临时的和分包的）雇员。审查人日数为文件审查人日数和现场审查人日数的总和；人日数的具体核算方法见服务体系相关认证计算方法。
3. 每次现场审核/审查时，DNI 派出审核/审查组的食、宿及往返交通费均由申请组织承担。
4. 现场审核/审查时间不包括旅途时间，一个审核/审查人日通常是指完整的 8 小时正常工作时间，不能通过增加每天的工作时间来减少要审核的评审员天数。
5. 当涉及申请组织为多场所组织时，将合理增加现场审核/审查人日数。
6. 如果在现场审查时发现申请组织员工人数与申请书所填写的人数不符或获证后认证范围发生重大变更时，DNI 将根据申请组织实际情况，重新核定审核/审查人日数。由此导致审核/审查人日数增加的，申请组织还需向 DNI 补充支付由于审核/审查人日数增加所引发增加的审查费用。
7. 申请升级认证，按再认证执行。
8. 加印证书费：100 元/张。
9. 依据主管部门认证相关收费标准，DNI 在不违反相关规定的情况下，可根据认证市场行情进行收费标准的调整。
10. 当国家相关收费政策发生调整时，本机构将保留调整费用的权利，届时会通过机构网站的公开文件及时予以公示。
11. 认证费用应由认证委托人向认证机构（我公司）直接支付。

## 二、公正性与保密管理

### 1. 目的

按照认证认可规范要求，为了维护本公司的公正性、权威性、保密性，确保公司独立、公正、客观、有效地开展认证活动，在认证活动中涉及保密管理的所有活动、过程和人员得到妥善管理和控制，防止发生由于商业、财务或其他压力而导致的损害公正性行为 and 保密信息泄露，特制定本程序。

## 2. 适用范围

本程序适用于认证机构认证过程中涉及公正性管理和保密管理的所有活动、过程和人员。

## 3. 引用标准

CNCA	《认证机构管理办法》
CNAS-CC01	《管理体系认证机构要求》
认证规则文件	

## 4. 术语和定义

### 4.1 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：公正性的要素涉及独立、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。

### 4.2 认证的公正性

开展认证工作可能存在的利益冲突已识别或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响。

### 4.3 管理体系认证咨询

与获证或拟认证组织建立、实施或保持质量、环境、职业健康安全管理体系的活动。

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。此类通用信息包括解释认证准则的含义和意图，识别改进机会，解释相关的理论、法学、技巧或工具，分享关于相关良好实践的非保密信息，所审核的管理体系未覆盖的其他管理问题等。

### 4.4 保密信息

本公司在认证活动中获得或产生的不为公众知悉、关系到客户或公司的发展和利益、应当采取保密措施的商业、技术、管理等所有信息。

注：客户自己公开的或公司与客户之间商定（如为应对投诉）的信息除外。

## 4.5 泄密

具有下列行为之一的行为：

第一，使保密信息被不应该知悉的人所知悉。

第二，使用保密信息超出了限定的接触范围，而不能证明不应知悉者未知悉保密信息。

## 5. 认证公正性管理

公正性作为本公司的基本原则之一，从组织、运作和经费管理上实施认证公正性管理，建立公正的组织结构，实施公正的认证制度，识别、分析并消除对公正性的影响，提供公正的认证服务。

本公司最高管理层保证在组织和实施管理体系、产品和服务认证活动中将严格遵守有关认证法律、法规、规章和认可规范对公正性的要求，确保所提供的管理体系、产品和服务认证活动是客观和公正的。同时，对认证活动引起的各种利益冲突可能给认证活动公正性带来的威胁及其防控措施进行充分识别和分析，对已经或可能影响公正性的情形采取必要措施，以消除或最大限度地减小其对认证活动公正性的威胁。

本公司建立涉及公正性有关的可信任的原则，包括公正性、能力、责任、公开性、保密性、对投诉的回应、基于风险的方法。

### 5.1 认证公正性风险识别和分析

本公司组织各部门识别和分析由认证活动引起的利益冲突的可能性，包括可能源于本公司所有权、管理方式、管理层、人员、共享资源、财务、合同、营销以及新客户介绍佣金或其他好处等。公正性风险包括但不限于以下几个方面。

第一，经营范围中是否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。

第二，是否有可能与行政机关存在利益关系。

第三，接受的资助是否有可能对认证活动的客观公正产生影响。

第四，是否有可能与认证委托人存在资产、管理方面的利益关系。

第五，法人出资者是否为认证咨询机构、产品生产企业、营销平台、行业协会以及相关竞争性较强行业的企业。

第六，同时参照《认证风险管理控制程序》执行。

### 5.2 认证申请受理的公正性管理

5.2.1 本公司限定在资质规定的范围内开展管理体系认证活动。

5.2.2 本公司不对另一认证机构的管理体系认证活动进行认证。

5.2.3 本公司不向获证或拟认证组织提供或推荐管理体系认证咨询，不为其提供或设计认证类型的产品，也不为管理体系咨询提供报价。

5.2.4 本公司不向获证客户或拟认证组织提供内部审核，不代表客户对其申请认证的 ISMS 实施内部的信息安全评审。

5.2.5 本公司的市场营销或报价不与咨询机构的活动相联系，不向认证申请组织宣称或暗示选择某个咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。当发现咨询机构作出选择我公司将使认证更为简单、容易、迅速或廉价的宣称或暗示时，认证机构将发声明给予制止，或通过法律手段给予制止。

5.2.6 在实施认证受理前，公司合同评审人员在进行申请评审时充分考虑认证申请组织、认证范围、咨询机构和人员等信息，识别公正性的威胁，采取控制措施。当咨询活动和本机构认证活动之间的关系可能对公正性拥有不可接受的风险时，咨询结束后至少 2 年内不可对该管理体系进行认证，这是将对公正性威胁降低到可接受水平的一种手段。

### 5.3 认证人员的公正性管理

5.3.1 本公司按照国家认证工作的法律、法规和规章、有关认可规范和相关文件要求建立质量管理体系，实施统一控制管理，实行认证人员与认证决定人员、申投诉处理人员分离的回避制度，以保证认证工作的公正性、规范性和一致性。

5.3.2 本公司所有可以影响认证活动的内外部人员和公正性委员会应公正履行职责，不允许商业、财务或其他方面的压力损害公正性。

5.3.3 本公司要求内外部认证相关人员如实告知所了解的任何可能导致其人员或公司陷入利益冲突的情况，包括要求外部审核员和技术专家向公司说明现在或以前与可能派其审核的组织的关系，并利用这些信息识别认证相关人员或其所在单位的活动对公正性产生的威胁，并在他们能够证明没有利益冲突之后再使用这些人员。

5.3.4 本公司要求审核/审查员和技术专家签订《审核员/技术专家公正性与保密声明》，承诺其遵守认证机构适用的程序和管理制度。该声明的内容，包括保守秘密、与认证组织无利益冲突、保持独立性等。

5.3.5 本公司所有工作人员、公正性委员会成员都要签署《公正性和保密声明》；所有工作人员都要接受公正性培训；不提倡采用经济指标、承包或其他商业行为形成部门或人员的压力损害公正性。

### 5.4 认证审核的公正性管理

5.4.1 本公司不将审核进行外包。

5.4.2 为确保没有利益冲突，审核人员应主动告知审核部下列情况，审核部不安排其对该客户进行审核、资料复核或其他认证活动。

5.4.2.1 两年内咨询过的受审核方。

5.4.2.2 离职两年内的受审核方。

5.4.2.3 两年内非公开课培训过的受审核方。

5.4.2.4 为客户提供或设计认证类型的产品。

5.4.2.5 有本人股份或者有家庭成员在受审核方工作的受审核方。

5.4.2.6 兼职认证人员从业单位与受审核方存在同行竞争关系。

5.4.2.7 受审核方有正当理由提出要求回避的人员。

## 5.5 认证决定的公正性管理

5.5.1 为确保认证决定的公正，认证决定或复核人员不参与自己审核的认证项目的认证决定活动。

5.5.2 参与了对客户管理体系认证咨询的人员（包括管理人员），为客户提供或设计认证类型的产品的人员，在咨询结束后两年内，技术部不安排其参与针对该客户的认证决定活动。

5.5.3 公司确保在拟认证的范围和规定认证要求内进行认证评定和作出认证决定。

5.5.3.1 通过颁发认证证书或同意使用公司标志的方式来表示获得公司认证，并对认证决定负责。

5.5.3.2 识别公司自身可能产生的连带责任，采取积极措施予以避免发生。公司通过设立储备金，以降低认证运作或活动中所引发的责任风险。

## 5.6 实行有偿认证服务，独立经济核算

5.6.1 本公司经费来源是依靠向认证申请方和获证组织收取的认证费和评估服务费。

5.6.2 本公司不接受认证申请方或获证组织的任何形式的资助，包括认证申请方或获证组织的馈赠、捐款和财务上的转让。

5.6.3 公司不接受认证咨询机构的财务分成或财务支持。

## 5.7 申/投诉处理的公正性管理

5.7.1 本公司建立完善的受理和处理申诉、投诉和争议制度，并接受认证认可监督管理部门、认证顾客及社会各界的监督。

5.7.2 在处理申/投诉时，针对申/投诉人不得有任何的歧视行为，包括对申/投诉的提出、调查和处理决定。

5.7.3 对申/投诉的调查、处理决定由与申/投诉事项无关的人员做出，并将处理结果告知申/投诉人。

## 5.8 公正性监督管理

5.8.1 本公司设立公正性委员会对本公司认证公正性进行监督管理，包括与认证活动的公正性有关的方针和原则、公司出于商业或其他考虑而妨碍一致公正地提供认证活动的任何倾向、影响认证的公正性、保密性等事项（包括信息公开）等。

5.8.2 本公司重要利益相关方包括认证公司的客户、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表，或非政府组织的代表等。

5.8.3 本公司充分考虑重要利益相关方的参与及均衡（每个利益方只要有一个代表就可以满足要求；使任一利益方不处于支配地位），选取公正性委员会委员。获取并考量公正性委员会委员的必要信息，以确保委员能够有效履行职能。

5.8.4 如果本公司的最高管理层不采纳公正性委员会提出的意见和建议，则公正性委员会有权独立采取措施，如报告主管部门、认可机构或利益相关方。

5.8.5 本公司不宜采纳与运行程序或其他强制性要求相冲突的意见和建议。本公司将不采纳的理由形成文件，并保存以备适当的人员审查。

5.8.6 本公司对识别出的公正性风险进行分析，并采取适当的控制措施，记录在公正性风险分析报告中，每年对公正性风险及控制情况进行评估；公司每年对财务状况和收入来源进行评估，评估结果报公正性委员会进行公正性审查，以证明商业、金融或其他压力不影响公司认证的公正性。

## 6. 保密管理

### 6.1 保密范围

6.1.1 本公司以书面或电子方式呈现的非公开的质量管理体系文件。

6.1.2 本公司以书面或电子方式形成的各类记录。

6.1.3 本公司的认证人员档案。

6.1.4 本公司的认证市场开发信息。

6.1.5 申请方和获证组织提交的文件、资料和在审核过程中获取的信息（申请方和获证组织已公开的例外），以及申请方和获证组织要求进行保密的信息。

6.1.6 本公司的认证决定过程信息。

6.1.7 本公司受理的申诉和投诉信息，以及从客户以外其他来源（如投诉者、监管机构）获得的关于客户的信息。

- 6.1.8 本公司内部的办公场所。
- 6.1.9 公司会议过程和结果信息。
- 6.1.10 利益相关方有保密要求的信息、技术和资料。
- 6.1.11 其他需要保密的技术和商业信息。

## 6.2 保密措施

- 6.2.1 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。我公司通过劳动合同/劳务协议以及以下保密措施，来确保认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透漏，认证行政监管有要求的除外。同时专职及兼职工作人员（包括外部审核员和外部技术专家）、公正性委员会均应签署《公正性和保密声明》，承诺其遵守认证机构的制度并按照认证机构的规定实施保密措施，必须对所有非公开性文件、资料和信息保守秘密，未经相关领导批准，不得私自复印、抄录、借阅、发放和保存。
- 6.2.2 本公司严格落实《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，在中华人民共和国境内开展 QMS 认证活动中收集和产生的重要信息和数据在境内存储，确保信息和数据处于有效保护和合法利用的状态。
- 6.2.3 本公司各相关部门指定专人管理需要保密的各类文件、记录、资料、信息，应在授权范围内发放、回收、携带、借阅、复制、销毁、引用，必要时要记录访问者姓名和访问时间。
- 6.2.4 对需要列入公开文件和公开网络的信息，需经总经理/管理者代表或授权人员审查同意。
- 6.2.5 需要向外部组织或人员提供非公开的质量管理体系文件、记录和信息，需经总经理/管理者代表或授权人员批准。
- 6.2.6 禁止在私人交往或通信中透露公司非公开性文件、资料和信息，禁止在公共场所谈论公司非公开性文件、资料和信息；不在私下探听与自身工作无关的信息。
- 6.2.7 本公司员工一旦发现公司非公开性文件、资料和信息已经泄露或者可能泄露时，应当立即采取补救措施并及时通报公司总经理。
- 6.2.8 当公司向第三方提供申请方和获证组织的特定的产品或信息时，需要所有权人事前书面同意。根据法律法规、认可规范、国际认证合作组织规定，需要提交有关认证保密信息时，公司市场发展部应将提供的信息通知涉及的有关客户或个人，除非法律限制。
- 6.2.9 本公司在公开文件和审核首次会议上，确认向认证申请方和获证组织承诺保密义务并说明法律法规、认可规范和国际认证合作组织规定的例外情况。审核组成员签字的《审核组公正声明和保密承诺》随审核资料留存在审核案卷中。

6.2.10 认证审核人员在审核过程中，只能在规定的记录表上记录审核证据和相关信息，不得复制或拷贝受审核方有保密要求的材料作为审核记录，禁止复制或复制涉及到国家秘密的信息。若有必要复制或拷贝受审核方的任何信息，应事前征得受审核方的同意，并采取严格的保密措施。审核中借用的各种文件资料，审核结束时必须原数归还，不得他用。

6.2.11 任何人未经本公司书面许可不得在任何场合，以任何形式索要、复印、抄录和保存受审核方非公开性文件、资料和信息，包括受审核方审核中的信息。受审核方的信息在没有其书面同意的情况下，任何人不得透露给第三方，如因法律要求需将信息提供给第三方时，须经本公司总经理书面批准并通知受审核方。

6.2.12 当审核任务结束后，各业务部门及审核员应将该项目的电子版资料通过 ERP 进行流转，同时审核检查表备份钉钉指定位置，资料原件按照《认证档案管理办法》的要求执行。

6.2.13 从其他来源（如投诉人、监管机构）获得的关于客户的信息应按保密信息处理。

6.2.14 在与分包方签署的合作协议中，应明确规定保密要求。

6.2.15 客户和相关行业有特定保密要求的，按其规定执行。

6.2.16 公司应对保密风险采取适当的控制措施，每年对保密风险及控制情况进行评估。

### 6.3 违反保密规定的处理

6.3.1 公司内部和外部人员均有权向总经理/管理者代表反映或举报泄密行为。

6.3.2 经管理者代表组织开展核实情况后，按照已签署的保密协议规定提出处理意见，报总经理批准后执行。

6.3.3 对违反本程序规定，但未造成泄密，或已造成泄密而影响程度轻微的从轻处理，如批评、警告；对违反本程序规定，而造成泄密，并影响严重的从重处理，如行政处分、经济赔偿，直至追究法律责任。

6.3.4 技术部对处理结果进行记录并保存。

### 6.4 可公开获取的信息

本公司通过网站、公众号或其他方式提供下列信息：

可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；开展认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；审核过程；有关（或涉及）认证方案的信息，包括评价程序，授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销、注销认证，或扩大或缩小认证范围的规则和程序；申请人与客户的权利和义务的描述信息，包括使用公司名称和认证标志或标识的使用以及认证结论引用方式的要求、约束或限制；有关处理申诉、

投诉和争议程序的信息；“提前较短时间通知的审核”的情形；认证收费标准；公正性政策等。

## 三、认证资格的授予或拒绝、保持、更新、扩大或缩小范围、暂停及恢复、撤销、注销

### 1. 目的与适用范围

为确保对获证客户认证注册资格的授予或拒绝、保持、更新、扩大或缩小范围、暂停及恢复、撤销、注销等符合规定的要求，特制定本要求。

本要求适用于对获证客户认证注册资格的授予或拒绝、保持、更新、扩大或缩小范围、暂停及恢复、撤销、注销认证的管理。

### 2. 引用文件

《认证机构管理办法》（国家市场监督管理总局第 31 号令）

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》

CNAS-CC105 《确定管理体系审核时间》（QMS、EMS、OHSMS）

CNAS-CC170 《信息安全管理体系认证机构要求》

CNAS-SC170 《信息安全管理体系认证机构认可方案》

CNAS-CC125 《职业健康安全管理体系审核及认证的能力要求》

CNAS-SC125 《职业健康安全管理体系认证机构认可方案》

CNAS-CC175 《基于 ISO/IEC 20000-1 的服务管理体系认证机构要求》

CNAS-SC175 《基于 ISO/IEC 20000-1 的服务管理体系认证机构认可方案》

GB/T 19011 《管理体系审核指南》

以及相关认证规则文件及规定

### 3. 授予或拒绝

#### 3.1 初次认证

初次认证流程详见《管理体系认证过程控制程序》、《服务体系认证过程控制程序》。

#### 3.2 再认证

3.2.1 再认证审核是客户认证注册三年完整周期到期后的新一轮重新认证，再认证目的是：确认管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性，以及与认证范围持续相关性和适宜性。

再认证审核的范围应包括客户管理体系所覆盖的所有范围。审核组应重点关注客户的产品和服务、过程、活动发生变化的部分。

### 3.2.2 再认证流程与初次认证大致相同，差异如下：

1) 获证方认证注册有效期满前六个月，由市场发展部与获证方进行联系，获证方如要求持续保持认证资格，需提出再认证申请，市场发展部负责收集申请材料，运营中心进行申请评审，根据申请评审结果签订认证合同。再认证合同的签订不得晚于再认证证书终止日期，即申请评审结论应在证书终止日期前。由于再认证申请及合同的签订时间可能导致实施再认证活动时间不足或可能无法完成再认证活动时应提前告知客户并解释后果，同时应警示审核方案策划岗。

2) 再认证审核时间一般按初次认证的 2/3 计算基础人日。

3) 审核调度岗向审核组长发送审核任务时，应将最近一个认证周期内的所有的管理体系审核报告、不符合报告及观察项报告一并发给审核组长。

4) 再认证审核前需要在对于上一认证周期内体系运行有效性评价的基础上，对再认证项目的实施进行策划，并对是否实施一阶段审核的必要性予以考虑。若在上一个认证周期已是在本公司的客户，且产品、过程、相关的活动、设备设施、组织机构、法律法规等均未发生大的变化可不实施一阶段审核。当管理体系、组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核活动可能需要有第一阶段。

5) 审核策划岗策划再认证审核时应考虑客户证书到期的时限，如果在终止日期前，未能完成再认证现场审核应告知客户并解释后果。

6) 如果客户组织有轮班作业的情况，审核组长通过方案策划和审核计划的安排考虑轮班工作中发生的活动。

### 3.2.3 再认证审核还应包括针对下列方面的现场审核：

1) 结合内部和外部变更来看整个管理体系有效性，及认证范围持续相关性和适宜性；

2) 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系，以提高整体绩效的承诺；

3) 获证管理体系的运行是否促进了组织方针和目标的实现管理体系在实现获证客户的目标和管理体系预期结果方面的有效性。

3.2.4 在再认证审核中发现不符合或缺少符合性证据时，对于严重不符合，审核组根据具体情况规定在认证终止前实施纠正与纠正措施的时限。这些措施的实施由审核组长负责跟踪，在认证到期前得到实施和验证。

### 3.2.5 再认证决定及证书表述

3.2.5.1 如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

3.2.5.2 如果在认证终止日期前，未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则不推荐再认证，也不应延长认证的效力。本公司将有过程确保在提前的时间段里就告知客户并解释后果。

3.2.5.3 在认证到期后，如果认证机构能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段才能恢复认证。证书生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

#### 4. 监督审核

在认证证书有效期内，获证组织按本公司的通知，接受监督审核，及时交纳监督审核费用，确保体系运行有效，管理体系各过程质量符合规定要求，无重大管理事故或顾客投诉，正确使用认证证书的情况下，经监督审核评定合格后，完整履行认证决定程序，报总经理批准，将保持认证注册资格的书面通知发送获证组织。

##### 4.1 监督审核程序

4.1.1 在认证注册有效期内，本公司对获证方进行定期的监督审核和必要时的不定期抽查。本公司对其监督活动进行策划，其中监督审核通过审核方案策划对管理体系范围内有代表性的区域和职能进行监视，并考虑获证客户及其管理体系的变更情况。监督活动应包括对客户管理体系满足标准规定要求的情况进行现场审核，还可以包括：

- a. 认证机构就认证的有关方面询问获证客户；
- b. 审查获证客户对其运作的说明（如宣传材料、网页）；
- c. 要求获证客户提供文件和记录（纸质或电子介质）；
- d. 其他监视获证客户绩效的方法。

4.1.1.1 初次认证/再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，两次监督审核须在12个月内进行，季节性产品宜策划在有生产现场时安排监督审核，同时要针对具体项目产品特点及认证风险。

4.1.1.2 本公司将对获证方进行不定期监督审核，如：因标准发生变更，对获证方管理体系是否符合标准的要求进行确认时；当获证方管理体系出现变化（所有权、组织机构、人员、设备、业务过程等）而影响认证资格时；被有关行政监管部门责令停业整顿或收到质量/环境/OH&S/网络安全/信息技术服务相关的行政处罚或在行政监管中发现企业体系运行存在问题时；对投诉的分析或其它信息表明获证方有不满足认证准则及本公司要求的情况时。（注意

也是特殊审核的一种。)

#### 4.1.2 监督审核计划

4.1.2.1 审核部对所有获证组织根据《管理体系认证过程控制程序》、《服务体系认证过程控制程序》的要求进行审核方案的策划，做到有计划地对三年有效期内的获证组织实施监督审核，并通过年度监督审核计划的策划实现审核项目的控制以及有效的调整资源配置。

4.1.2.2 审核部根据 ERP 系统的提示策划监督审核方案。安排每月的监督审核任务时应与客户组织对关键信息进行必要的确认。若超期应上报技术部暂停客户的认证资格。在暂停期间，市场发展部负责跟踪客户是否接受审核的信息，一旦客户能够接受审核且通过审核将推荐恢复客户的认证资格。

#### 4.1.3 监督审核的内容

(援引 CNAS-CC01 9.6.2 监督活动)

#### 9.6.2 监督活动

##### 9.6.2.1 总则

9.6.2.1.1 认证机构应对其监督活动进行设计，以便定期对管理体系范围内有代表性的区域和职能进行监视，并应考虑获证客户及其管理体系的变更情况。

9.6.2.1.2 监督活动应包括对获证客户管理体系满足认证标准规定要求情况的现场审核。监督活动还可以包括：

- a) 认证机构就认证的有关方面询问获证客户；
- b) 审查获证客户对其运作的说明（如宣传材料、网页）；
- c) 要求获证客户提供文件化信息（纸质或电子介质）；
- d) 其他监视获证客户绩效的方法。

##### 9.6.2.2 监督审核

监督审核是现场审核，但不一定是对整个体系的审核，并应与其他监督活动一起策划，以使认证机构能对获证客户管理体系在认证周期内持续满足要求保持信任。相关管理体系标准的每次监督审核应包括对以下方面的审查：

- a) 内部审核和管理评审；
- b) 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
- c) 投诉的处理；
- d) 管理体系在实现获证客户目标和各管理体系的预期结果方面的有效性；
- e) 为持续改进而策划的活动的进展；

- f) 持续的运作控制；
- g) 任何变更；
- h) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。）

4.1.3.1 本公司编制了《审核方案》、《历次信息表》，用于从初审以后对历次监督审核的策划和实施要求，包括对上一个认证周期管理体系运行情况的评价。每次审核项目的审核组长应在做审核准备时正确使用审核计划中的信息，并据此对审核的实施进行策划，以指导本次审核计划的安排。当审核组长在了解到获证组织体系有关信息并可能涉及到对审核方案的调整时应及时与审核部进行反馈和沟通。

4.1.3.2 监督审核人日安排依据 CNAS-CC105 文件执行，并按照本公司编制的文件予以实施。

4.1.3.3 在策划审核方案时，应考虑以往审核结果和当前的状况。审核组要充分了解获证方目前及以往审核中的情况，以保持连续性。审核调度岗应将上一次审核的《审核报告》、《不符合报告》、《观察项报告》及本认证周期内的审核方案一并发给审核组长。安排审核时尽可能考虑参与过以往对该获证方审核的人员参加，跟踪了解获证组织管理体系的变化情况，并考虑市场发展部、运营中心传递的客户有关信息。

4.1.3.4 对于每次监督审核所需的过程（要素）或部门进行策划时，审核组长应充分考虑管理体系覆盖范围内有代表性的区域和职能，在此基础上进行认真的策划并编制审核计划。

注：代表性的职能和区域由于受其认证业务领域和其行业复杂程度等的影响，本公司通过每一技术领域的能力分析和审核作业指导书以及其他认证要求类文件做出相应的界定。审核组长应具备专业能力对监督审核计划进行有效策划。

4.1.3.5 本公司对于管理体系标准中哪些条款在监督审核中是必审内容，除按照本文对监督审核内容的明确要求实施以外，另行做了规定，且要求审核组长熟练掌握 CNAS-CC019.6.2 的要求，并在理解了本文件的基础上，有能力根据获证组织的具体情况有效策划监督审核并编制监督审核计划。至于必审条款的有效安排，仅举例说明如下：

如：QMS 的 8.3、8.5.1、8.6、8.7 通常为必审条款，但尽管如此 8.3 的审核绝不意味着按照初审的方式再审一遍；对 8.5.1b “可获得和使用适宜的监视测量资源”的审核时，自然会涉及到 7.1.3—7.1.5 条款的有些内容；对 8.5.1c) “在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务接收准则”的审核，可追溯到标准 8.1b) 的审核，甚至会涉及由于企业的工艺或验收准则发生了变更，需要审核 8.5.6 “变更控制”。

另外，需要强调以下两个方面：

第一，监督审核计划的安排一定要突出重点事项和关键环节，其目的是确认管理体系是

否持续满足所选定标准的要求，以便决定是否给出继续保持认证注册资格的结论；

第二，尽管确定了必审的条款，监督审核的方式和方法也不完全等同于初次认证审核。如：同样是审核内部审核，监督审核时应侧重企业内审过程的成熟度和内审员能力的提升。

备注：IS、IT 的监督必审条款详见《ISIT 审核作业指导书》，QES 监督必审条款详见《QES 审核作业指导书》。

4.1.3.6 监督审核主要内容还应考虑受审核方的：

- 1) 影响管理体系运行的任何变更/管理体系文件变化、实现组织目标方面的有效性；
- 2) 内审、管理评审和纠正与预防措施、持续改进活动进展情况及持续的运作控制；
- 3) 相关法律法规变更的识别以及合规性情况；
- 5) 上次审核不合格纠正措施有效性的验证；
- 6) 认证证书、标志的使用和任何其他对认证资格的引用情况。

除上述内容必查外，还应在现场关注：产品质量抽查的结果及出现问题后的处理情况；持续提供合格产品和服务的能力、设计控制、关键过程控制和检验试验的控制、工艺规范的执行及重要参数的控制、特种设备的管理、国家有明确许可和/或资质要求的产品/服务的满足情况，如：企业的资质、强制性认证证书、许可证（生产、安全、卫生、行业备案等）是否在有效期内保持有效状态。（注：无论哪一种认证领域，监督审核均应覆盖代表性的职能和区域、并应关注影响审核有效性的各种因素，而这些需考虑的方面会随审核项目具体情况而有所不同，即：组织规模大小、风险高低、产品和技术复杂程度、相关方的关注程度、上次审核的结论等。遵循现有管理体系标准高阶结构以及其中的“过程方法”、“基于风险的思维”和“PDCA 循环”的核心管理理念，原则上对任一次监督审核有关部门和条款的策划，都应是审核组长遵循审核原则，根据审核任务的要求有针对性的进行策划，避免僵化的采用所谓“必审条款”，而不顾及本年度监督审核企业管理体系所面临的具体情况。最终每一次的审核均需要审核组对管理体系运行的有效性做出整体评价，并给出推荐性结论。）

4.1.3.7 如果获证组织分布于几个不同场所，要确保每次对总部的审核。在合同评审和审核任务下达时，详细给出多场所组织的信息，必要时还会明确需要组长在审核现场进一步核实的事宜。审核组长要在编制计划前熟悉审核任务，核实多现场的具体情况，及时向审核部提交需要反馈的信息（必要时）。

4.1.3.8 如在监督审核期间获证组织对它的管理体系进行了重大的改变或发生了其他影响认证基础的变化，监督审核的方案策划可能会涉及审核人日的增加。

4.1.3.9 每次监督审核跟踪获证组织的运行绩效，填写审核方案或历次信息表，为下次监督

审核和再认证审核方案的策划提供依据。

#### 4.1.4 监督审核结论

4.1.4.1 现场审核结束时，审核组对获证方管理体系运行有效性进行评价，特别注意以下几点：组织管理体系实现目标方面的有效性；内审、管理评审、纠正/预防措施等管理体系持续改进活动的进展情况；顾客/相关方投诉及处理、持续运作的控制情况等。

4.1.4.2 在有效性评价的基础上，审核组做出现场审核结论。

1) 在证实获证方持续满足管理体系符合标准要求时，推荐保持认证注册资格。

2) 获证方的管理体系基本符合标准要求，要求获证方在一定期限针对审核中提出的不符合进行整改，并将整改后的纠正措施及验证情况的资料或整改计划呈报，审核组视情况进行现场验证或文件验证，验证合格后推荐保持认证注册资格。

3) 获证方管理体系存在少量影响到证书有效性的严重不符合项，且在六个月之内不可能纠正完毕，则将此情况上报审核部、技术部，建议撤销认证注册资格并上报。

4) 当各项条件具备时，可以根据审核组长的肯定性结论保持对受审方认证注册资格，无需再安排人员对这一结论进行独立复核。

#### 4.1.5 认证评定及评定后的处理

4.1.5.2 认证决定人员作出保持认证资格、扩大或缩小认证范围、暂停或暂停后恢复认证、撤销认证的决定后，依据技术部的相关文件要求，向获证方发出书面通知。

4.1.5.3 作出扩大或缩小认证范围、暂停或暂停后恢复认证、撤销、注销决定后的实际操作如下：

1) 如经过监督审核后认证决定人员的结论为缩小、暂停或撤销时，认证决定人员将评定的结果迅速通知有关部门，同时本公司各相关部门如技术部、运营中心、市场发展部等，根据处理的结果安排跟踪下一步工作。

2) 市场发展部接到暂停通知后随时跟踪来自受审核方的信息（如提出恢复的申请等），如受审核方在暂停期限到期后仍未提出恢复申请或延长暂停期的申请，由认证决定人员作出撤销决定。

3) 如受审核方在暂停后提出恢复申请，审核部核查后将作出安排，并根据实际情况尽可能安排由原审核组成员对其进行现场审核。审核组在现场审核活动中还应关注和收集引起企业暂停的原因及采取纠正、纠正措施、纠正措施的有效性的客观证据并且作出结论。审核组必须编制审核计划、检查表和审核报告，现场审核结束后一并交回审核部。

4) 暂停后根据企业恢复认证申请，由审核部组织实施恢复认证，如对组织进行现场审核

安排，现场审核结论将报技术部给予最终评定，认证评定人员在 ERP 系统上“认证评定”版块操作证书状态变更，并提交总经理或总经理授权人员做认证决定批准。

4.1.6 监督期间遇重大质量、环境或安全事故，审核组必须对组织就以下情况作出调查，并作出记录：

- 1) 法规要求时通知有关管理部门；
- 2) 尽快达到符合性；
- 3) 防止再发生；
- 4) 评价并减少管理体系的不足及相关的影响；
- 5) 确保与管理体的其它要素/过程的良好相容性；
- 6) 评定所采取补救/纠正措施的有效性；

7) 在补救/纠正措施的有效性得到证实并在程序文件和记录进行了更改之后，才能认为补救/纠正措施的实施已完成。

4.1.7 有关监督审核中审核流程，均按照《管理体系认证过程控制程序》进行。

## 5. 认证范围的扩大或缩小

### 5.1 认证范围的扩大

在证书有效期内，客户组织会因为其活动、产品和服务、经营环境等的变化涉及认证覆盖范围的增加时，向本公司提出扩大认证范围。应提前一个月向本公司提出书面申请，本公司将结合年度监督审核或另行安排审核，经审核评定合格后，批准换发认证证书。

5.1.1 获证方扩大认证范围申请的受理，依据《管理体系认证过程控制程序》和《认证申请评审控制程序》中相关条款进行评审，确定与之相关的审核活动，作出是否可予扩大受理的决定并签订协议，要求获证方提供扩大部分的体系文件，审核组进行文件审查，然后审核组进入现场审核。

5.1.2 扩大认证审核可随监督审核和再认证一并进行，审核中针对扩大的范围内容及相关要求实施重点审核（扩大部分的审核同初审，至少审核业务过程、内审和管理评审、改进过程）。

5.1.3 当审核组在现场审核过程中，组织提出欲扩大范围时，审核组需立即与审核部联系，并通知市场发展部进行沟通和评审，组长必须在接到合同评审结果后，方能对扩大的部分实施全面审核包括对文件的审查。但审核组必须具备以下条件：

- a. 人日安排满足要求；
- b. 审核组专业能力满足要求；
- c. 扩大范围应履行的手续齐全；

d. 审核组现场审核结束后将情况写入审核报告，并在注册推荐表中作出说明。

5.1.4 扩大认证范围依据认可规范的要求是按照特殊审核进行操作的，在《管理体系认证过程控制程序》做出了具体规定。

5.1.5 技术部作出扩大范围决定后，打印并换发证书。扩大范围后的认证证书的有效期与扩大范围前证书的有效期相同。

## 5.2 认证范围的缩小

监督审核或再认证中审核组若经审核，确认受审核方出现本文件所列缩小认证范围的情况之一时，将作出缩小认证范围的决定。

5.2.1 如获证组织提出缩小产品范围时，由组织提出申请，审核部进行评审后由监督审核和再认证时审核组进行现场确认，也可在审核现场直接向审核组提出，由审核组现场确认。

5.2.2 审核组长经审核后一旦确认应在审核报告中予以明确说明，认证范围的缩小应与认证标准的要求相一致。审核组向技术部做出缩小范围的推荐。

5.2.3 如果获证方在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，授权的认证决定人员作出最终决定，市场发展部书面通知受审核方，由运营中心对其变化部分重新进行评审。

5.2.4 获证方认证范围被缩小时，须修改所有相关的广告材料。

## 6. 暂停及暂停后恢复

6.1 凡有下列情况之一，应在获得相关信息并调查核实后 5 日内暂停获证组织认证注册资格：

1) 未按规定的时间接受监督审核或特殊审核的；

2) 管理体系持续地或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求；

3) 获证服务认证的组织对服务设计或规范或对管理体系进行了变更，严重影响服务的符合性，且未及时通报认证机构进行认证评价；

4) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；

5) 获证组织管理体系发生重大变更无法正常运行的；

6) 获证组织发生重大质量事故/突发环境事件/较大生产安全事故/网络安全事件，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；发生与质量/环境/OH&S/网络安全/信息技术服务相关重大舆情的；

7) 未按规定及时缴纳有关认证费用的；

8) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

9) 持有的行政许可证明已经过期或失效，但已重新提交相应的行政许可申请、且申请已被相应的行政许可机关受理；

- 10) 不满足管理体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；被有关行政监管部门责令停业整顿的或收到质量/环境/OH&S/网络安全/信息技术服务相关的行政处罚，且尚未采取有效纠正措施的；在行政监管中发现企业体系运行存在问题，需暂停证书进行整改的；
- 11) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督，或者提供虚假材料或信息的；
- 12) 主动请求暂停及其他需要暂停认证证书的情况。
- 13) 监督审核时发现的严重不符合的纠正措施未能在 3 个月内完成验证的。

6.2 认证证书暂停期根据暂停的原因和性质确定，但最长不应超过 6 个月。我公司规定未按规定的时间接受监督审核或特殊审核的暂停期限为 3 个月。

6.3 如果造成暂停的问题已解决，按照程序恢复被暂停的认证。如果客户未能在规定的时限内解决造成暂停的问题，将撤销或缩小其认证范围。

#### 6.4 恢复认证资格的条件

获证客户提供以下证明材料，表明其在规定的时间内，已针对暂停认证资格的原因采取了有效的措施，造成暂停的问题已得到解决，可申请恢复其认证资格。包括：

- a) 未在规定的时限内接受监督审核被暂停的，依据是否进行了监督审核进行判断（如发生审核当天监督审核时间应暂停的，其现场没有发现严重不符合，不予暂停）；
- b) 发生重大事故被暂停的，需附组织事故调查分析报告（自身的和国家有关部门的）以及就此事进行追踪审核的审核报告，表明纠正及纠正措施充分有效；
- c) 因政府监管部门抽查发现问题而被暂停的，需附企业针对问题所做的分析和所采取的纠正、纠正措施，以及相关的问题已经得到关闭的证明材料；
- d) 因投诉被暂停的，需提交针对投诉的调查报告以及组织针对投诉原因采取的纠正措施及验证材料；
- e) 因未交纳审核费用被暂停的，需查看交费情况；
- f) 其他针对暂停证书原因提交的纠正材料或证明性文件；

6.5 认证资格暂停期间内，当获证客户针对暂停的原因采取有效纠正措施后，应及时进行跟踪检查，验证其纠正/纠正措施的有效性，必要时需进行现场验证。对于采取非例行监督审核而进行恢复的，审核组需提交审核报告及必要的整改材料。

#### 6.6 因未按期接受监督而暂停的证书恢复要求

审核部接收到市场发展部传递的企业要求恢复的信息后，安排“恢复+监督”审核，调度在审核委派的备注栏内注明企业证书的暂停情况，将证书暂停信息传递给审核组长，审核组按照审核委派的要求编制审核计划。审核组在实施“恢复+监督”审核时，应关注暂停期间证

书和标志的使用情况以及体系运行等情况，并在审核记录和审核报告中予以说明。

## 7. 撤销

7.1 凡有下列情况之一者，在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销获证组织认证注册资格：

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的，包括《营业执照》；
- 2) 持有的行政许可证明已过期或失效，且未取得相应行政机关受理重新申请的证明；
- 3) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- 4) 有严重违反法律法规的行为；
- 5) 获证单位在证书暂停期限内未能对存在的问题进行有效整改，超过暂停期的；

6) 在监督审核或特殊审核中，发现较多严重不符合项或其他重要问题，且在规定时间内获证组织无法整改的；没有运行管理体系或者已不具备运行的条件；

7) 不按相关规定正确引用和宣传获得认证信息，造成严重影响或后果；或者本公司已要求其纠正，超过 6 个月仍未纠正；

8) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；获证组织出现突发环境事件，经生态环境主管部门确认因获证组织违规而造成的；发生重大安全事故的；经行政监管部门确认因获证组织违规而造成重大及以上级别的网络安全事件的；

9) 管理体系没有运行或者已不具备运行条件的；

10) 其他应撤销认证证书的。

7.2 对获证组织暂停、撤销认证证书的，在证书变更生效日期 2 个工作日内将相关信息上报到认监委的统一上报平台，同时在公司网站公布相关信息。

7.3 对获证组织暂停、撤销认证证书的均应在五个工作日之内以书面方式正式通知。应正确说明获证组织的管理体系认证被暂停、撤销的原因。

7.4 与获证组织在认证合同中均作出明确约定，获证组织接到暂停或撤销认证的通知时，立即停止或更改使用无效认证证书和认证标志。

7.5 暂停认证证书通知书中应明确暂停的起止日期，明确规定在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

7.6 撤销认证证书后，应及时在公司网站上公布。

## 8. 注销

8.1 获证组织主动申请注销认证证书的，应进行申请，我公司进行核实，不存在暂停或撤销情形后，方可注销其认证证书，并保留相关证据。

8.2 对获证组织申请注销认证证书的，在证书变更生效日期 2 个工作日内将相关信息上报到

认监委的统一上报平台，同时在公司网站公布相关信息。

8.3 技术部对获证组织注销认证证书的均应在五个工作日之内以书面方式正式通知。应正确说明获证组织的管理体系认证注销的原因。

8.4 与获证组织在认证合同中均作出明确约定，获证组织接到注销认证的通知时，立即停止或更改使用无效认证证书和认证标志。

## 9. 认证变更的管理

### 9.1 认证机构变更

在正常认证周期的监督、再认证活动中，均会由于认证要求、认可要求的变化，如：标准的转版等。将结合具体情况，以适当的方式将认证要求的任何变更通知获证客户，并利用认证方案的策划实施予以有效的管理。

### 9.2 获证客户的变更

公司通过公开文件并通过认证合同的相关条款约定，以确保获证客户即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本认证机构，主要变更包括但不限于此：

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
- b) 组织机构变化；
- c) 组织经营的地址及场所；
- d) 获证组织管理体系覆盖的运作范围；
- e) 管理体系和过程的重大变更。

将根据以上变化的情况采取适当的措施。

## 10. 提前较短时间通知的审核

本公司依据 CNAS-CC01 9.6.4.2 “提前较短时间通知的审核”以及认证规则的要求，在本文件中做出以下规定：要在较短时间通知获证组织对其进行审核。

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短事件通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核，比如如果发现获证组织发生了与管理体系有关的严重事件，如严重事故或严重违法，实施独立于监管机构的特殊审核是必要的，以便调查管理体系是否存在严重问题以及是否有效发挥作用；获证组织认证范围内的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时等情况，机构应记录结果。实施提前较短时间通知的审核应确保：

1) 审核部应提前向受审方联系或发出书面通知，审核组长将审核计划发至受审方或告知与本次整个审核活动的信息。

2) 由于不能及时解决受审核方对审核组成员提出的异议/意见，审核部在组成审核组时应予更多关注。包括后续利用客户服务过程处理好相关问题。

## 四、信息报送

### 1. 目的

为及时、准确、规范地报送认证管理活动相关信息而制定本程序。

### 2. 适用范围

适用于公司所有认证活动。

### 3. 引用文件

CNAS-RC03 《认证机构信息通报规则》

CNCA 《认证机构管理体系认证、服务认证信息报告规范》

《质量管理体系认证规则》

《环境管理体系认证规则》

《职业健康安全管理体系认证规则》

《信息安全管理体系认证规则》

《信息技术服务管理体系认证实施规则》

### 4. 术语和定义

#### 4.1 报告范围

所有从事管理体系认证或服务体系认证的认证机构均应按本规范要求及时、准确、全面报送管理体系认证、服务认证全过程相关的信息，包括但不限于认证申请、认证受理、审核计划、审核结果、认证结果评价和批准、认证证书、获得认证后的监督、证书信息变更、证书状态变化等信息。

#### 4.2 报告时间

机构可以根据管理体系认证、服务体系认证信息变化情况实时报告，但当月数据不得迟于下个月 10 日报告（遇法定节假日不再顺延）。其中颁发带有 CNAS 认可标识的认证证书及获证组织、审核活动等基本（变化）信息应于每月 5 日前报送国家认监委。

#### 4.3 报告人员

机构应指定专人负责信息报告并在系统中进行登记，若信息报告人员有变动，须及时对系统用户信息进行更新。

#### 4.4 信息共享

机构报送的信息由国家认监委、中国合格评定国家认可中心、中国认证认可协会多方共享。

#### 4.5 报表结构

管理体系认证、服务认证业务信息使用 EXCEL 文件进行报告，分成“审核计划信息表”、“证书信息表”、“审核结果信息表”等。认证机构不得变更 EXCEL 文件中各表格名称、表格中的表头和列顺序，否则无法正常上报。其中“证书信息表”、“审核结果信息表”等有相互依存关系。

上述 EXCEL 表格中所有的填报单元格一律去除前后空格及其他不可见字符，各类编号、证书号中的字母一律大写、不得含有任何空格。

#### 4.6 上报方式：

管理体系认证、服务认证信息报送方式为两种：第一种方式为页面报送，第二种是通过 Webservice 数据接口报送，报送的业务内容为管理体系认证、服务认证审核计划信息、证书信息。

#### 4.7 数据处理和错误反馈

在数据校验环节，当上报的 EXCEL 文件只是部分数据通过校验时，系统会拆分出校验成功的 EXCEL 文件和校验失败的 EXCEL 文件，并将错误信息反馈到校验失败的 EXCEL 文件上，错误反馈的 EXCEL 文件中每个单元格都会标注没有通过校验的原因，此时数据上报人员可以选择先将校验成功的数据提交入库，再单独处理校验失败的数据，也可以重新上报，按业务规则订正数据后一次性上报。上报成功的数据对外提供查询服务。

#### 4.8 保留历次上报痕迹

历次报送数据都会保留上报原的 EXCEL 文件，及拆分出来的校验成功的 EXCEL 文件和校验失败的 EXCEL 文件，记录是否校验通过，是否保存数据，上报人，上报时间等信息，并提供三个 EXCEL 文件下载功能。另外记录历次失败的审核计划编号或者证书号信息。

### 5. 信息通报要求

5.1 应于认证活动开始三天之前将第一、二阶段审核计划上报，审核计划信息上报包括：

5.1.1 被审核组织基本信息：组织名称、组织机构代码、国家和地区代码、行政区划代码、组织联系人、联系电话及组织实际地址。

5.1.2 审核活动基本信息：认证审核阶段代码、计划时间。

5.1.3 审核组成员基本信息：姓名、联系电话、审核组成员角色、CCAA 注册号及资格类型。

5.1.4 现场审核信息与审核计划上报信息有变化时，及时将变更信息上报。

5.2 证书信息上报以及制证、发证邮寄，证书上报信息内容：

5.2.1 获证组织基本信息，主要包括：组织中英文名称、组织原名、组织机构代码/统一社会信用代码、所属行业、国家和地区代码、行政区划代码、注册地址、通讯邮编、联系电话、传真、法定代表人、性质代码、注册资本、组织员工数、体系员工数等信息；

5.2.2 审核活动基本信息，包括：认证审核活动类别、变更类别、审核人日数、审核时间、风险系数、换证、换证原因、原获认证情况等信息；

5.2.3 审核组成员基本信息，包括：姓名、身份证件号码、资格类型、审核组成员角色、专职和专业情况等信息；

5.2.4 认证证书内容基本信息，包括：认可标识、证书号、子证情况、多现场、认证项目、覆盖范围、证书日期等信息。

5.2.5 当涉及下列任何一种情况时，均应按规定时间向 CNCA 报送：

- (1) 申请/获证组织通过了初评、监督和再认证等认证活动；
- (2) 接转认证机构的获证组织；
- (3) 获证组织基本信息发生变化；
- (4) 认证管理活动发生变化（补报认证费用等）；
- (5) 认证证书内容或状态发生变更等信息。

5.3 机构应与客户的沟通。

5.4 机构行政审批、信息变更及 CACA 认证认可统计相关信息上报，上报内容：

5.4.1 委员会（包括授权的专门委员会）章程和人员的变更；

5.4.2 管理层和技术管理部门负责人的变更；

5.4.3 管理体系文件的变更；

5.4.4 影响认证业务范围能力的变更；

5.4.5 认证资格的变更；

5.4.6 申诉、投诉及处理情况；

5.4.7 其他方面的变更（如名称、地址、网址、联系电话、传真和电子信箱等）。

5.5 机构应对各类上报信息的真实性和准确性负责。

## 6. 获证组织应包括记录

为了证实认证活动的实施，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：

- 1) 认证合同；

- 2) 审核计划；
- 3) 首、末次会议签到表；
- 4) 不符合报告及原因分析和纠正措施；
- 5) 审核报告；
- 6) 暂停、撤销通知（适用时）。

## 五、认证文件、认证标志使用

### 1. 目的

为明确认证文件及认证标牌制作、发放及认证标志、认可标志及国际互认标志使用过程中相关部门的职责、权限与管理要求而制定本程序。

### 2. 适用范围

适用于公司颁发的认证证书、认证标志、认可标志、国际互认标志的使用与管理。

### 3. 引用文件

CNCA 认证证书和认证标志管理办法

CNAS-R01 认可标识使用和认可状态声明规则

《质量管理体系认证规则》

《环境管理体系认证规则》

《职业健康安全管理体系认证规则》

《信息安全管理体系认证规则》

《信息技术服务管理体系认证实施规则》

### 4. 职责

#### 4.1 市场发展部

负责获证客户的登记。

#### 4.2 审核部

审核部负责组织审核员在现场审核中对获证客户使用认证证书、徽标、标识的监督与检查，对错用证书、标志徽标、标识组织提出处理意见。

#### 4.3 技术部

技术部负责获证客户电子证书的核实、制作、上报。

### 5. 认证证书制作流程

5.1 审核项目通过复核决定后，认证决定人员将《\*\*认证证书确认单》、《认证注册通知书》、《认证决定审批表》等相关信息传递至技术部专岗，如资料不完整、填写不清或与原信息不一致，需说明情况，并将全部资料退回核实。

5.2 技术部确认信息无误后，制作电子证书，进行证书注册上报，并通知运营中心打印快递纸质证书（如有）。

5.3 证书有效期内认证证书的更换：

获证组织体系认证范围、人数、名称、地址等情况发生变更时，市场发展部应与客户沟通，并及时报告对体系拟实施的更改或其它可能影响其符合性的更改，提出换证申请，办理换证手续，认证决定人员批准后方可更换体系认证证书，按照 5.2 条款内容执行。市场发展部按规定增收适当费用。适用时，审核部按规定进行现场审核确认，按照相关文件规定执行。

5.4 认证证书的补发程序：

（1）当获证组织遗失或损坏认证证书时，应及时向 DNI 提出书面申请阐明补发原因，市场发展部接到申请后予以核定，经批准后，技术部制作电子证书，按换发原件证书予以补发处理。

（2）补发认证证书按 100 元/体系/套收取补发费用。

5.5 认证证书以及相关项目资料的整理、归档：技术部按照《案卷资料档案目录》进行归档备档。

## 6. 体系认证证书基本信息

6.1 证书名称：认证证书名称应明确体现认证领域，如“质量管理体系认证证书”、“职业健康安全管理体系认证证书”、“信息安全管理体系认证证书”、“业务连续性管理体系认证证书”等。

6.2 证书基础信息参见相关认证规则以及《证书体系代码开发对照表》执行。

6.3 认证证书编号：

（1）对同一个组织实施的同一个体系认证证书，赋予一个认证证书编号。

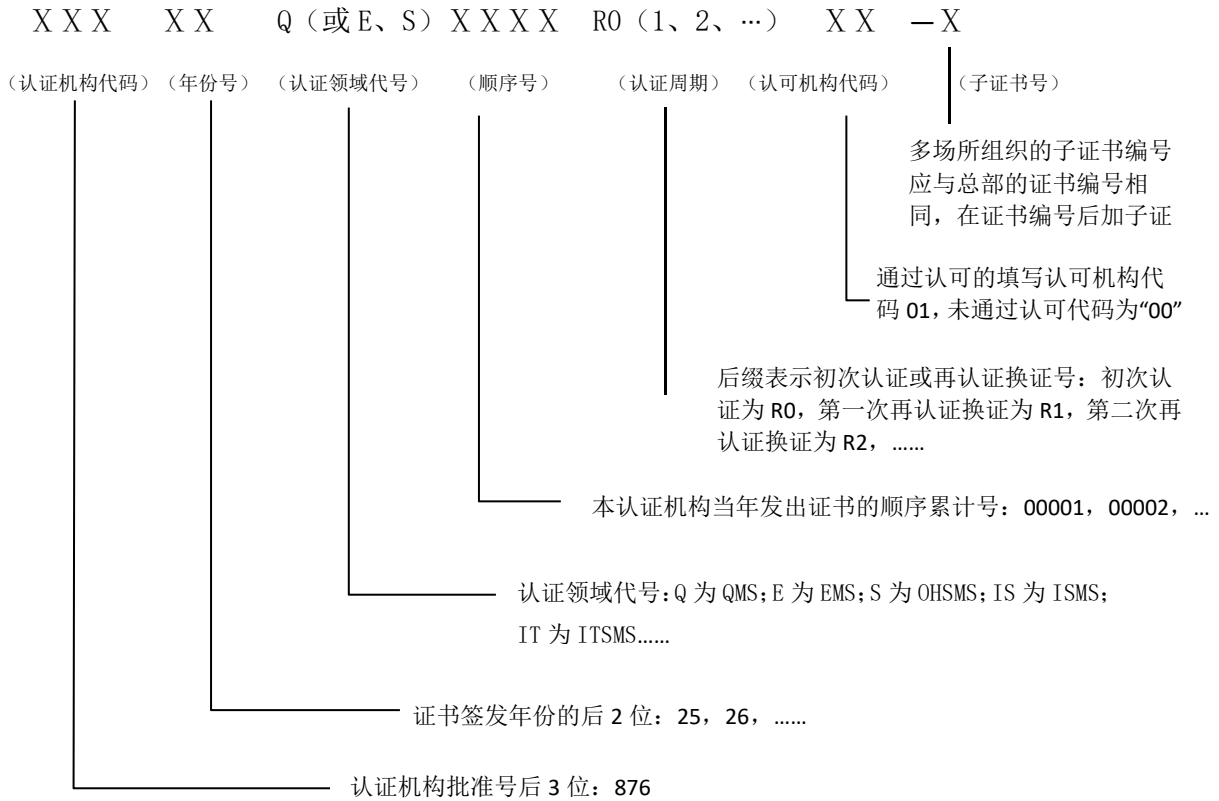
（2）认证证书有效期内换发证书，证书编号中的注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，注明换证日期。

（3）撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。

（4）认证机构应在 2029 年 1 月 1 日前完成所有不符合本规则的编号规则认证证书的换证工作。

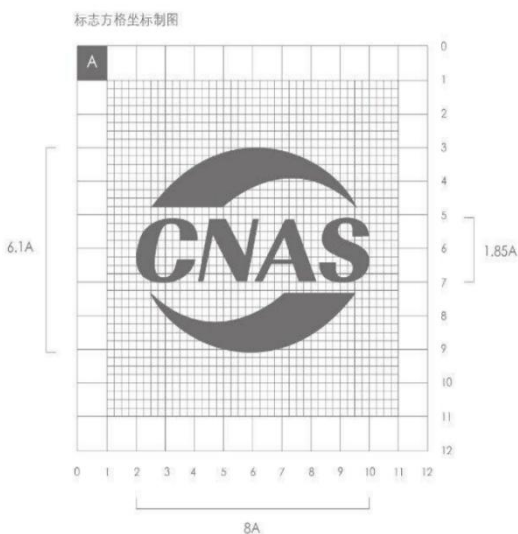
（5）认证证书编号由认证机构代码号、年份号、认证领域代号、当年发出证书的累计顺序号、认证周期和认可机构代码构成。

编号格式如下:



注 1: 初审颁发的证书按照上述新编号格式进行编号, 现有原证书编号格式证书继续有效, 再认证审核更换认证证书时, 使用新证书编号格式。

#### 6.4 CNAS 徽标的规定格式:



6.4.1 CNAS 徽标的规格如图所示, 可成比例放大缩小, 应清晰可辨。

6.4.2 CNAS 徽标的颜色:

CNAS 徽标的基本颜色为蓝色或黑色。

蓝色：C：100 M：95 Y：25 K：0（标准色）

C：100 M：56 Y：0 K：0（标准色）

黑色：C：0 M：0 Y：0 K：100（标准色）

6.4.3 CNAS 徽标代表 CNAS 机构的特定图形，拥有其所有权和使用权，并受法律保护，其他机构和个人未经 CNAS 的书面允许不得使用 CNAS 徽标。

6.4.4 CNAS 徽标可用于 CNAS 认可证书、公开出版物、文件、办公用品、宣传品、网页宣传等，可采用印刷和电子图文等方式使用。

6.5 CNAS 认可标识的式样：

认证机构 CNAS 认可标识由 CNAS 徽标和标明基本认可制度的文字、注册号组成，文字和注册号置于 CNAS 徽标的右方，汉字使用宋体，英文和数字使用 Arial 字体。CNAS 认可标识的基本颜色为蓝色或黑色。组成认可标识的文字和注册号的颜色（色值）应与 CNAS 徽标一致。

机构认可标识式样如下图：



其中，“MANAGEMENT SYSTEM”代表管理体系基本认可制度，“C”代表认证机构认可，“XXX”为认证机构认可注册流水号，M代表管理体系。

6.5.1 CNAS 拥有 CNAS 认可标识的所有权，并授权 DNI 在认可范围和认可有效期内按照 CNAS-R01《认可标识使用和认可状态声明规则》以及相关规定的规定使用认可标识或声明认可状态。DNI 应对认可标识的使用进行管理和控制，并不得将认可标识使用在与被认可的范围无关的其他业务。CNAS 对 DNI 的认可标识使用情况进行监督。

6.5.2 获证组织不得将 CNAS 认可标识用于产品或消费者所见的产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

6.6 国际认可论坛 IAF-MLA 标识的规定样式及规格：



6.6.1 IAF MLA 标识的规格如图，可成比例放大缩小，应清晰可辨。

6.6.2 IAF-MLA 标志颜色：

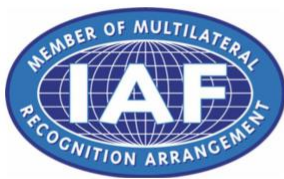
IAF-MLA 标志的基本颜色为蓝色或黑色。

蓝色：C：100 M：80 Y：0 K：0

C：100 M：56 Y：0 K：0

黑色：C：0 M：0 Y：0 K：100

6.6.3 只可按照 CNAS-R01《认可标识使用和认可状态声明规则》中列明的式样，将 IAF-MLA 标识与 CNAS 认可标识组合使用，由 IAF-MLA 国际互认标志和 CNAS 认可标识并列组成。式样如下图：



中国认可  
国际互认  
管理体系  
**MANAGEMENT SYSTEM**  
**CNAS C350-M**

6.6.4 可将国际互认联合认可标识用于报告、证书、公开出版物、文件、办公用品、宣传品、网页宣传等。可采用印刷和电子图文等方式使用。

6.6.5 获证客户不允许在产品或产品包装上使用 IAF-MLA/CNAS 标识和（或）IAF-MLA 国际互认标志。

6.7 数网信 LOGO 规定样式及规格：

6.7.1 数网信 LOGO 基本颜色为蓝色和黑色文字构成。标识样式如下图：



**数网信认证**

其中，“DNI”代表我机构英文简称，“数网信认证”代表认证机构中文简称，“Data Network Information Authentication”为数网信认证英文全称。LOGO 可成比例放大缩小，应清晰可辨。

6.7.3 可将数网信标识用于报告、证书、公开出版物、文件、办公用品、宣传品、网页宣传等。可采用印刷和电子图文等方式使用。

6.7.4 获证客户不允许在产品或产品包装上使用数网信认证标识。

6.8 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的体系覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

(注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时的，应注明这些场所为临时场所。)

(2) 获证组织体系所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

(3) 认证依据的认证标准所采用的当时有效版本的完整标准号；

(4) 认证证书签发日期和有效截止日期，认证证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息；

(5) 认证证书编号（或唯一的识别代码）；

(6) 认证机构名称、地址；

(7) 认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

(8) 认证证书信息及认证证书状态的查询途径。

6.9 认证标准：比如质量管理体系认证所依据的现行标准名称为《质量管理体系 要求》/《Quality management system—Requirements》，现行有效的标准号为 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015。

6.10 认证证书在中华人民共和国境内使用的，认证证书应使用中文。

6.11 认证范围：认证证书应包括认证所覆盖的范围及边界；对于具有常设场所的组织，应在证书范围后加覆盖场所见附件，附件中明确注明已获准认证的常设场所名称、地址、涉及认证的活动或过程及场所性质（备注该场所是固定或是临时场所）。

6.12 认证证书签发日期和有效截止日期，认证证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

6.13 有效期：初次认证证书有效期一般为三年。证书在有效期内因内容变更需要更换时，需在变更后的证书上注明换证日期，原有效期不变。

发证日期和有效期：

a. “初次发证”指获证组织初次获得本机构该体系认证证书的日期，“发证日期”指当前认证周期内授予本认证证书的日期，“有效期至”由“发证日期”起顺延三年。

b. 认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定的日期。

c. 同一认证证书的主证书与子证书截止日期相同。

d. 扩大或缩小认证范围/更新认证/转换认证的证书应标明换证时间，认证证书有效期同原证书/原发证机构颁发的证书有效期。

e. 对于再认证审核，如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

f. 对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的，获证组织体系认证证书到期后自动失效，直至获得新签发的再认证证书，新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加3年。

g. 如果在当前认证证书终止日期前未能完成再认证审核，或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

h. 在当前认证证书到期后，如果在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

注：当证书失效一段时间时，应在证书上清晰标示当前认证周期的开始时间和截止时间，并把上一认证周期截止时间及再认证审核的时间一起标示。

I. 如果转换机构进行监督审核，需查询认证证书初次颁证日期及有效日期，新认证证书上的颁证日期应不早于监督审核认证决定日期，认证证书的终止日期基于当前认证证书的终止日期。

6.14 认证机构相关信息及标志：证书需体现DNI的名称、印章和授权人的签字等。认证、认可标志管理使用要求如下：

(1) 认证标志只有获证方在认证证书有效期内才能使用。不准以任何方式转让、出售、转送、借用或冒用。

(2) 认证标志不得标在获证方的产品上，不得以任何可能被误认为产品合格的方式使用认证标志。

(3) 不得将认证标志使用在与认证业务范围无关的各类业务及其各类宣传载体上进行误导宣传。

(4) 获证组织正确使用认证标志，保证认证标识的完整性，严格根据 DNI 公布的认证标志式样，按比例放大或缩小，比例不得改动，且应清晰可辨。

(5) 获证组织可以在认证证书有效时使用体系认证证书和认证标志，并接受认证机构的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，不得继续使用认证证书和认证标志。

(6) 获证组织不允许获证客户在产品或产品包装上使用 IAF-MLA/CNAS 标识和(或) IAF-MLA 国际互认标识。

(7) 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用体系认证标志，不得在产品上仅标注体系认证标志，只有在注明获证组织通过体系认证及认证机构名称的情况下，方可在产品包装上标注体系认证标志。

(8) 获证组织若未按合同条款交纳相关认证审核费用或因其他原因被公司撤销(注销)认证证书，在接到公司正式书面通知后应立即停止使用认证证书及认证标志，以及机构应及时在认监委系统将证书状态改为撤销(注销)。

(9) 公司依据 CNAS-R01 的要求，在认可证书有效期内，在已获得认可的认证领域和业务范围相关场合使用 CNAS 认可标识和 IAF-MLA/CNAS 联合标识。如：报告、认证证书、文件、办公用品、宣传品、网页等，但不能用于认证合同或报价单。

(10) 获证组织的认证标志和证书信息，仅可在产品可以分割的包装(指包装可以从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏)上使用，需使用中文注明获证组织通过的相关体系认证及认证机构名称，以免与产品和服务认证标志混淆而误导公众。

(11) 公司在使用 IAF-MLA/CNAS 联合标识前，按要求与 CNAS 签署书面协议，并将使用样式提交 CNAS 备案。

(12) 在使用认可标识和 IAF-MLA/CNAS 联合标识时，应与 CNAS 提供的色调相一致，并按同比例放大或缩小，同时保证字迹清晰。在使用认可标识时应与本机构的名称或徽标在同一个页面。

6.15 认证证书文种：证书一般使用中文、英文，在有合同约定时也可发出与中文证书内容一致的其他文种的证书，对应文种信息由获证企业通过认证证书确认单等形式提供。

6.16 其他要求

为便于社会监督，在本机构地址下方注明：证书详细信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)）及本机构网站（[www.swxrz.com](http://www.swxrz.com)）或扫描证书右侧二维码查询。

#### 6.17 ISMS 认证文件

1) 认证文件应由负责此项职责的人员签署。认证文件应包括适用性声明的版本。

注：如果适用性声明的变更没有改变认证范围中控制的覆盖范围，则不要求更新认证证书。当组织不是在明确的物理位置实施其认证范围内的任何活动时，认证文件应说明组织所有的活动是远程实施的。

2) ISMS 认证文件中引用其他标准

满足以下条件时，认证文件中可引用国家标准和国际标准：

a) 组织按照 ISO/IEC 27001:2022, 6.1.3 c)的要求，将其所有的必要控制和参考控制源中的控制进行比较，以确定没有发生无意中遗漏必要控制的情况；

b) 组织按照 ISO/IEC 27001:2022, 的要求，在适用性声明（SOA）中给出删减参考控制的合理性说明。

参考控制标准能是基于 ISO/IEC 27001:2022 的附录 A 或包含信息安全控制的标准。认证文件应说明适用性声明中的控制集仅用于提及在 ISMS 中选择和删减控制的相关性，而不是用于合格评定。

### 7. 认证证书模板管理

认证证书模板是体现上述认证证书基本信息的电子版文档，可作为制证依据或作为样本展示。当开展新领域认证业务或认可要求发生变更时，由技术部组织相关人员进行模板设计，经最高管理者批准后正式使用，放入证书样本库。

### 8. 认证证书的发放与回收

认证证书制作完成后，依据财务审核收费所反映的相关信息作为证书的发放依据。发放内容：认证证书、认证注册通知书、电子档审核报告、电子档不符合以及整改资料、发票，适用时变更文件等。在认证注册通知书中说明了数网信官网（[www.swxrz.com](http://www.swxrz.com)）上可进行公开文件的下载和学习。

### 9. 客户使用证书的指导和监督

#### 9.1 认证证书使用告知

受理认证申请时，市场发展部负责向客户传达相关要求，批准认证结果（发证）时，向客户提供证书使用规则。审核员进行现场审核时，向客户宣贯证书使用规则，监督审核时对客户实施认证证书使用情况进行检查。

9.2 客户使用证书和标志的要求（监督审核时审核员应关注）：

9.2.1 查阅包含证书及证书内容的宣传资料，不允许超范围进行宣传使用；不允许使用方式、结果不可预期或评估可能产生负面影响地使用证书；

9.2.2 禁止转让、涂改证书；

9.2.3 认证范围发生变更；

9.2.4 是否在暂停期间使用证书和标志；

9.2.5 对注销/撤销证书，禁止复印件、扫描件、宣传资料等继续使用；

9.2.6 如证书有附件，应同时使用，不允许部分使用证书内容进行宣传。

9.3 认证证书的误用

认证机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

9.4 获证客户认证信息公告

为了规范认证活动，维护认证信誉和保障良好的社会秩序，根据认证相关要求，将获证客户名称、地址、认证范围、证书编号、证书有效截止日期及注册现状等认证信息及时公告在国家认监委 [www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn) 及本机构网站 [www.swxrz.com](http://www.swxrz.com) 供相关方公开获取。

## 六、申诉、投诉和争议处理

### 1. 目的

为确保认证的公正性和工作质量，维护受审查方、获证组织、相关方和数网信认证的权益，制定并公开受审查方、获证组织及相关方有提出申诉、投诉及争议处理程序。

### 2 定义

2.1 申诉：合格评定对象提供者请认证机构就其对该对象所做出决定进行重新考虑的请求。

2.2 投诉：除申诉外，任何人员或组织向认证机构就其活动表达不满意，并期望得到回复的行为。

2.3 争议：争论，尚有争论，未达成一致结论。

### 3 申诉处理程序

3.1 “申诉”是认证申请人或认证客户以及认证机构就其管理体系认证资格所作决定进行重新考虑的请求。这些决定包含申请的受理及评审、审核结论、认证授予、扩大、暂停、撤消、注销、缩小等决定。

### 3.2 申诉受理

3.2.1 所有有关申诉的信件应立即转交市场发展部，同时通知管理者代表。

3.2.2 组织应在接到认证机构的处理决定或措施通知等后 30 个工作日内向认证机构提出申诉，申诉事实（包括申诉理由）应以书面形式提交认证机构。

### 3.3 申诉程序

3.3.1 在收到申诉信件和保证金后，应采取各种措施取证包括如召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，做出有根据的判断。

3.3.2 会议在接到申诉 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议时间和地点。

3.3.3 申诉处理工作组和申诉方均有权提出证人，所提出的证人姓名和地址应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。

### 3.4 裁定

3.4.1 申诉处理工作组成员应公正判断，所有成员均受认证规范及本文件的约束。

3.4.2 申诉处理工作组做出对申诉的裁定，参与投票人数不少于工作组人员的 2/3，赞成票达到有效票数的 3/4 才能获得通过。填写《申诉、投诉和争议处理表》并书面通知有关各方，该裁定具有约束力。

3.4.3 申诉的处理决定由与申诉事项无关的人员做出，或经其审核和批准，应在 60 日之内，申诉处理工作组必须对申诉做出决定并将处理结果形成书面通知交给申诉人。书面通知应当告知申诉人，若认为认证机构未遵守认证相关法律法规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国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。在例外情况下，可提交公正性委员会做出最终决定。

3.5 申诉人对申诉处理的结果和从事受理申诉工作的人员有申诉的权力。

3.6 在申诉处理过程结束后正式通知申诉人。

## 4. 投诉

4.1 “投诉”活动涉及对象为任何组织或个人对认证机构的认证活动表达不满意并期望得到回复的行为。投诉范围可能涉及认证申请方或获证客户或其他外部人员对认证机构的方针、运作过程和认证结果及认证人员的表现的不满意；外部人员对获证组织的认证证书与认证/认可标志的使用的不满意等。

4.1.1 对投诉的处理是一个过程，认证机构对投诉处理过程各层级的决定负责。

4.1.2 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。

#### 4.2 受理

4.2.1 认证机构在收到投诉时，应确认投诉是否与其负责的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，认证机构在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。

4.2.2 当收到有关投诉文件时，立即将其登记，并电话通知投诉人已收到投诉文件。

4.2.3 参与处理人员应实行回避原则，以保证公正性和独立性。

4.2.4 公司对反映的情况进行调查核实，包括必要时的现场调查，充分了解全部信息，必要时由对涉及到认证活动本身的过程配合进行必要的现场调查获取证据，并尽快将调查情况填写《申诉、投诉和争议处理登记表》，一般要求在30个工作日内提出处理意见，在60日内将处理结果书面告知投诉人。当需被投诉的组织或个人配合提供相关证据时，以书面的形式通知被投诉人。

#### 4.3 处理

4.3.1 经调查投诉事实与认证机构认证行为无关，公司及时反馈并做好相应的记录。

4.3.2 经调查投诉事实确与本公司的认证活动有关时，本公司调查清楚后，填写《申诉、投诉和争议处理表》。在处理过程中应根据具体情况做如下工作：

- a. 对相关的认证进行补救；
- b. 对补救结果的技术问题进行审定；
- c. 组织采取纠正措施，防止再发生；
- d. 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。验证纠正措施的有效性；

4.3.3 公司对投诉的处理过程进展情况及处理结果存档，并正式通知投诉人及有关方。

4.4 在投诉处理过程中应遵循保密原则，对投诉各项处理过程及处理结果如要公开及公开程度需与获证组织投诉方共同决定。

#### 4.5 费用

由企业责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由企业承担。由认证机构责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由认证机构承担。

#### 4.6 记录

获证组织所受投诉及由此而采取的相应措施的记录应由获证组织和认证机构分别保存。

### 5 争议

5.1 认证客户在认证过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方按照审核准则、手册、程序及认证方案等规定协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出相关结论，并将争议情况连同审核材料一起提交认证机构。受审核方也可在争议发生后的 10 个工作日内直接向认证机构提出书面争议。其它争议应在争议所涉及事件发生后的 10 个工作日内以书面形式提交本公司处理。

5.2 认证机构及时对收到的争议进行调查、研究，并将研究结果通知争议提出人。

5.3 如提出人不满意数网信认证的处理结果，也可直接向公正性管理委员会提出申诉、投诉，由认证机构的公正性管理委员会进行进一步的处理。

## 6 上诉

如果当事方仍持有异议，可向有关主管部门提出上诉。