



科汇认证（江苏）有限公司

公开文件

编制：行政部 版本号：A 版

审核：周海燕 修订号：A/0

批准：成瑶 受控部门：

目录

审核：修订号：A/0	1
1 公司简介	3
2 KH 提供的服务项目	3
2.1 第三方认证	3
2.2 第三方认证的审核依据	3
2.3 开展第三方认证 KH 执行的规范要求	3
3 公正性与保密承诺	3
4 申请认证客户的权利和义务	4
4.1 权利	4
4.2 义务	5
5 KH 的权利和义务	6
5.1 权利	6
5.2 义务	7
6 管理体系认证程序	7
6.1 管理体系认证申请的基本条件	7
6.2 认证申请	8
6.3 认证受理	9
6.4 认证审核程序	10
6.5 认证批准与注册	10
6.6 监督审核	11
6.7 再认证	13
6.8 其他特殊审核	13
7 终止审核、认证范围的扩大与缩小	13
7.1 终止审核	13
7.2 认证范围的扩大与缩小	13
8 认证证书和标志的使用要求	14
8.1 认证证书的使用	14
8.2 认证证书的保持	15
8.3 认证证书的更换	15
8.4 认证标志管理	15
9 申诉、投诉和争议的处理	19
9.1 处理原则	19
9.2 申诉、投诉和争议的范围	19
9.3 申诉、投诉和争议的处理程序	20
9.4 费用	20
10 信息通报的要求	20
10.1 获证客户信息变更通报要求	20
11 管理体系认证收费	21
11.1 认证费用构成	22
11.2 审核人员差旅、食宿费	22
11.3 费用支付时间	22
12 联系方式	22
附件：管理体系认证流程图	23

1 公司简介

科汇认证（江苏）有限公司（简称 KH）成立于 2020 年，KH 是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号为：CNCA-R-2021-813），具有第三方公正地位的认证机构。KH 可为客户提供第三方认证服务。KH 经 CNCA 批准或备案的认证领域包括：质量管理体系（OMS）、环境管理体系（EMS）、职业健康安全管理体系（OHSMS）。

KH 拥有一支管理经验丰富、专业能力强、职业道德素质优良的管理与认证审核团队。在质量、环境、职业健康安全等方面具有丰富的理论和实践经验，可为客户提供“公正、高效、增值、满意”的服务。

2 KH 提供的服务项目

2.1 第三方认证

可为客户提供质量管理体系（QMS）、工程建设施工企业质量管理体系（EC9000）、环境管理体系（EMS）、职业健康安全管理体系（OHSMS）和零售业服务等认证服务。

2.2 第三方认证的审核依据

- 1)相应管理体系和服务认证等现行有效标准；
- 2)受审核方适用的法律、法规和标准；
- 3)受审核方的现行有效的管理体系文件；
- 4)顾客要求及其他适用要求。

2.3 开展第三方认证 KH 执行的规范要求

- 1)国际、国家发布的认证认可规范，如 CNAS-CC01:2015(ISO/IEC17021-1:2015)、CNAS-CC121:2017(ISO/IEC17021-2:2016)、CNAS-CC131:2017(ISO/IEC17021-3:2017)、CNAS-CC125:2018(ISO/IEC17021-10:2018)、CNAS-CC02:2013(ISO/IEC17065:2012)等；
- 2)KH 的管理体系文件及公开文件；
- 3)KH 的认证方案及与客户签订的协议等。

3 公正性与保密承诺

3.1KH 严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》及与认证活动相关的法律、法规、标准和其它要求。

3.2KH 坚持认证服务向所有的申请客户开放，不附加额外的财务或其它条件。不以认证申请客户的规模或是否是某一协会或社团的成员及已认证客户的数量作为是否提供认证服务及以任何带有歧视性的形式受理认证的条件。

3.3KH 与申请认证客户洽谈业务时，以国家规定的认证审核人日数和费用标准为依据，确保符合 KH 认证收费标准，诚实介绍 KH 被 CNAS 认可的业务范围及专业审核能力，不以低价、商业贿赂等手段参与市场竞争，不贬低、影射其它认证机构。

3.4 为保证认证工作的独立性和公正性，KH 不从事认证方面的危害分析咨询或其他管理体系咨询工作，不直接或间接地提供任何认证咨询服务；不向拟认证的单一客户提供管理体系内审员或标准的培训。

3.5KH 严格要求全体工作人员遵守职业道德，检查并确保参与认证活动的人员都不会受到任何可能影响认证过程和结论的商业、财务或其它方面的压力；KH 及其审核人员在执行认证审核过程中，不接收受审核方任何馈赠及不参加将会危及认证和审核的公正性的任何活动。坚决严肃处理任何弄虚作假、玩忽职守或违纪、违法的行为。

3.6KH 在认可的认证业务范围内，规定认证要求、独立地开展认证审核和做出认证决定。对颁发的认证证书的有效性负责，并对授予、拒绝、保持、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、在暂停后恢复或撤销认证的决定负责。

3.7KH 对认证过程中获得的有关认证申请人或获证客户的商业、技术信息，以及认证过程等信息负有保密责任。未经客户的书面同意，KH 均不向第三方披露其保密信息，但法律法规另有要求，或者需要履行法定责任的除外。

3.8KH 所有与认证工作有关的人员，包括管理人员、专兼职审核员、技术专家、公正性委员会委员、技术委员会委员等均签署保密声明，实施保密承诺。

3.9KH 接受认证申请客户及国家和地方认证监管部门、社会公众、舆论媒体及消费者等各有关方面对 KH 以上承诺的监督。如发现 KH 及其所属人员有违反行为而影响到认证的公正性，可向 KH 和（或）国家认证监管部门投诉。

3.10KH 将认真对待和处理各方的监督信息，并在此过程中改进我们的工作作风和提升 KH 的服务水平，规范我们的管理体系和服务认证行为。

4 申请认证客户的权利和义务

4.1 权利

4.1.1 获取 KH 认证公开文件和信息。

4.1.2 申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视。

4.1.3 对审核计划安排和可能影响认证公正性的审核组成员提出调整和变更的要求；澄清不符合事实和对审核报告提出意见；对 KH 认证审核工作、审核结论及工作人员违反规定的问题有权向 KH 直至国家监管部门提出申诉/投诉。

4.1.4 获证客户有正确使用认证证书和标志的权力；

4.1.5 根据客户产品和（或）服务、管理体系等的变化，有权向 KH 提出扩大或缩小认证范围。

4.1.6 认证证书到期前，可向 KH 申请再认证或不再保持认证。

4.2 义务

4.2.1 始终遵守国家法律、法规及与 KH 的合同和有关规定；

4.2.2 接受国家、地方行业主管部门及 KH 相关认可机构实施的见证评审和确认审核及 KH 的特殊审核，需要时应为接纳到场的观察员提供条件；

4.2.3 申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺，并按期接受 KH 监督审核和再认证审核。

4.2.4 依据认证合同要求及时向 KH 交纳认证费用。

4.2.5 为进行审核做出全部必要的安排，包括为进行审核、监督、再认证和解决投诉而准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审核报告）和安排相应的人员。

4.2.6 仅就获证的范围做宣传；在宣传认证结果时不应损害 KH 的声誉，不应做使 KH 认为误导或未经授权的声明。

4.2.7 当接到暂停或撤销认证通知时（不论何种原因），应立即停止使用认证证书和标志，停止认证宣传及所有引用认证资格的广告材料的使用，对印刷带有认证标识或宣传获证客户通过认证字样的资料（包括包装箱）也应立即停止使用，并按 KH 的要求交回认证证书等所有认证文件。

4.2.8 确保不采用误导的方式使用或部分使用认证证书、标志或报告；在传播媒体中（例如文件、小册子或广告等）对认证内容的引用，应符合 KH 的要求。

4.2.9 获证客户应按要求向 KH 提供有关投诉记录和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取的纠正措施记录。

4.2.10 获证客户管理体系发生的变更等情况应及时通报 KH；对发生的质量事故、环境事故、职业健康安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况应在 2 日内通报 KH，重大事故在 24 小时内通报 KH。包括：

a)法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更及取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更的信息；

b)管理体系和过程的重大变更，包括但不限于组织管理层重要人员变化，有关产品、工艺、环境变化信息，客户机构、前提方案、前提计划等的变更；

c)获证管理体系覆盖的运作范围的变更，如：以“产品类别”表述的认证范围中，产品具

体品种的变更；

d)发生质量事故、环境事故、职业健康安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况及处理措施；

e)顾客及相关方重大投诉；

f)重要技术管理人员流失导致体系有效性下降；

g)不合格品召回/撤回及处理；

h)适用的法律法规要求的变更；

i)其他重要信息。

4.2.11 对所提供申请材料 and 审核证据的真实性、全面性和准确性负责（包括但不限于体系覆盖人数的真实性），如因提供虚假证件或虚假/不准确/不全面证据或虚假/不准确/不全面数据而导致证书被暂停或撤销时，认证客户负全部责任。

5 KH 的权利和义务

5.1 权利

5.1.1 按照国家相关法律法规和国家认证机构的认证规范文件的要求，制定 KH 的认证审核工作程序和管理规定。

5.1.2 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。

5.1.3 要求客户按认证合同的约定支付认证费用。

5.1.4 对获证客户进行监督审核和再认证。

5.1.5 处理来自客户或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。

5.1.6 制定认证证书、认证标志的使用规定。

5.1.7 要求客户提供有关认证审核、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。

5.1.8 对获证客户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。

5.1.9 KH 拥有认证文件（如认证证书、审核报告等）的所有权，当获证客户的管理体系不再符合认证标准等要求时，有权暂停或撤销获证客户的认证资格。当撤销认证资格时，有权要求获证客户交回认证证书。

5.1.10 当获证客户认证范围内产品/服务/活动发生重大事故、严重投诉、严重违反国家法律法规等不符合时，KH 有权对获证客户进行特殊审核。

5.1.11 当发现获证客户错误引用认证状态或误导性使用认证证书、标志或审核报告时，KH 有

权进行调查并采取措施。此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律措施。

5.2 义务

5.2.1 KH 的服务对所有申请管理体系和服务认证的委托方或申请客户开放。

5.2.2 对认证的批准、保持、变更、暂停和撤销负责。

5.2.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。

5.2.4 将 KH 有关认证的要求及其更改及时通知有关方面。

5.2.5 保证 KH 所有参与认证工作的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的信息保守秘密。

如需将信息提供给第三方时，KH 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客户。

5.2.6 回答和解释客户所提出的质疑，并提供相关信息。

5.2.7 及时在 KH 网站等媒介上公布获证客户信息。

5.2.8 有义务接受来自客户及其它相关方的与认证有关的投诉和申斥，并进行妥善处理，可能时并将处理结果告知有关方。

6 管理体系认证程序

6.1 管理体系认证申请的基本条件

6.1.1 申请质量管理/环境管理/职业健康安全管理体系认证的组织应符合以下基本条件：

a) 持有有效法律地位证明文件，对有行政许可要求的，已取得相应行政许可；当申请客户存在多场所并与总部一起申请时，拟申请认证的多场所亦应提供相应的法律证明文件，同时提供与总部一起申请认证的书面承诺文件。

b) 已按认证标准和相关规范要求或标准，建立了文件化的管理体系，并已有效运行三个月以上，且已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审。

c) 申请质量管理体系认证的建筑施工类组织，依据 GB/T19001-2016《质量管理体系要求》(ISO9001:2015, IDT) 和 GB/T50430-2017《工程建筑施工企业质量管理规范》建立了文件化管理体系，并已有效运行且已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审。

d) 12 个月内未发生过重大环境污染事故，污染物无超标排放（适用于环境管理体系）。

e) 12 个月内未发生过无重大安全事故（适用于职业健康安全管理体系）。

f) 承诺始终遵守适用的国家法律、法规和其他应遵守的要求，承诺始终遵守认证的有关规定；未列入严重违法失信名单。

g) 承诺获得认证后，按规定使用认证证书和认证标志，按合同支付认证费用。

h)上一次认证证书有效期内,按规定接受了监督审核,且满足保持证书的要求(适用于再认证)。

6.2 认证申请

6.2.1 申请客户可以书面形式、来人面谈或电话、传真联系的方式向 KH 市场部查询有关认证事项和提出认证申请意向。

6.2.2 市场部获悉认证申请意向后,将首先判断客户对认证标准和认证范围的要求是否在 KH 被批准的范围内,且 KH 是否具备专业审核能力。

6.2.3 经初步确认该项申请在 KH 被认可的范围之内,或有能力进行审核,由市场部答复申请客户的查询,向申请客户提供 KH 的《公开文件》。

6.2.4 申请客户应填写并提交正式的、并由授权代表签署和填写完整的《管理体系认证申请书》。

6.2.5 申请认证组织应提交的资料

6.2.5.1 申请客户申请质量、环境、职业健康安全管理体系认证时,需提供以下信息:

a)法律地位的证明文件(包括:企业营业执照/统一社会信用代码、事业单位法人证书社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等)的复印件。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);

b)适用时,提供管理体系覆盖的活动所涉及有效期内的资质证书、行政许可证明、强制性认证证书等相关的法律法规要求的证明文件(复印件);

c)组织的一般特性,包括名称、地址、多场所、临时场所、认证范围、流程等;

d)其在一个较大实体中的职能和所处的关系;当申请认证的客户在产品实现/服务过程存在有分包/外包过程时,应提供相应分包/外包过程的说明;

e)多场所/临时场所清单(适用时);

f)有效版本的管理体系策划的形成文件的信息等;

g)管理体系覆盖的产品或服务有关的法律法规、规范和标准清单;

h)所识别的与过程有关的主要的危险源和 OHS 风险,在过程中所使用的主要危险材料以及任何适用的 OHS 法规中的有关的法律义务,包括危险源辨识和风险评价清单、危险材料(化学品)清单、适用法律法规要求清单等(适用于职业健康安全管理体系);

i)重要环境因素清单(适用于环境管理体系);

j)是否接受过与拟认证的管理体系有关的咨询,如果接受过,由谁提供咨询;

k)管理体系已有效运行 3 个月以上的证明材料;

l)申请客户管理体系一体化程度信息,包括文件、管理体系要素和职责整合的信息;

m)根据《固定污染源排污许可分类管理名录》提供排污许可证、排污登记表（适用于环境管理体系）；

n)根据《建设项目环境影响评价分类管理名录》提供验收报告或环境批复（适用于环境管理体系）；

o)其他与认证审核有关的必要文件。

6.2.6 对多场所组织的要求

当申请客户存在多场所并与总部一起申请认证时，应提交多场所清单，多场所的法律地位证明文件及与总部关系的说明，以及 6.2.5 适用的要求的材料。

6.3 认证受理

6.3.1 市场部收到申请客户的认证申请书和提供的资料后，应进行清点、登记，妥善保管，注意保密。以便于评审和受理。

6.3.2 市场部组织人员对认证申请书和随附资料进行预评审，对以下内容做出判断，决定是否受理申请：

a)考虑申请的认证范围、申请客户的运作场所、员工人数、生产周期、完成审核需要的时间和任何其他影响认证活动的因素（语言、安全条件、对公正性的影响等）；

b)申请组织及其管理体系的信息足以建立审核方案；

c)认证要求是否已得到明确规定并形成文件，且已提供给申请客户；

d)申请客户提交的资料是否齐全；

e)KH 和申请客户在理解上的任何已知的差异都已得到解决；

f)申请客户在一个较大实体中所处的关系是否得到说明；

g)KH 有能力并能够实施认证活动；

h)申请客户从事的活动是否符合相关法律法规的规定；

i)申请客户为达到质量/环境/职业健康安全管理目标是否建立了文件化的质量/环境/职业健康安全管理体系并已有效运行 3 个月以上；

j)组成审核组，考虑审核组及认证决定人员需要具备的能力；

k)保持了决定实施审核的理由的记录。

6.3.3 根据资料评审结果符合要求后，由市场部正式受理认证申请；并应向申请人至少公开以下信息：认证业务范围以及获得相应认可的情况，公正性政策，认证工作程序，认证依据，证书样式及有效期，认证收费标准，申投诉的处理程序，业务范围、地址等。

6.3.4 对经评审后确定为拒绝认证申请的，市场部应及时通知申请客户，说明拒绝的原因，以

书面形式反馈给申请客户。并保存形成文件的拒绝申请的信息。对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请客户，市场部不予受理其认证申请。

6.4 认证审核程序

6.4.1 申请客户与 KH 签订了正式的《管理体系认证审核合同书》之后，KH 开始启动认证审核工作。

6.4.2 KH 安排文审人员对申请客户所提供的管理体系文件进行文审。

6.4.3 KH 审核部负责制定审核方案，包括任命审核组长、选择审核组其他成员、确定审核时间等。

6.4.4 当申请客户认为必要时，通知 KH 进行预审。

6.4.5 现场审核之前，由审核组长编制审核计划后书面通知受审核方，并得到受审核方对审核计划的书面确认。

6.4.6 质量、环境、职业健康安全管理体系初次认证审核分两个阶段进行，申请客户应通过第一阶段审核后才能进行第二阶段审核。其中质量管理体系的工程建设施工企业的第一阶段审核应到受审核方现场实施。

6.4.7 当受审核方管理体系覆盖了多个场所时，应对每一生产场所实施现场认证审核，以确保审核的有效性。

6.4.8 审核组按照审核计划实施现场审核。

6.4.9 对现场审核中发现的不符合项，受审核方应制定相应的纠正和纠正措施并予以实施，并以书面形式报告审核组长。只有在对所有不符合项都采取了相应的纠正和纠正措施并验证有效之后，审核组长才可以向 KH 推荐认证注册。

6.4.10 审核组长向 KH 提交审核报告，审核报告中需要对受审核客户的管理体系是否符合相关标准和认证要求做出说明。经 KH 审议批准后的审核报告应提交受审核方或审核委托方。

6.5 认证批准与注册

6.5.1 KH 对审核组提交的审核资料（包括审核报告）进行审议，做出认证决定结论。

6.5.2 KH 批准认证注册并签发认证证书。

6.5.3 KH 向获证客户发放认证证书和相关获证材料。

6.5.4 对获证注册的客户，KH 及时在 KH 网站予以公告，并包括其地址和获准认证的范围、有效期限等。

6.5.5 对未被批准的受审核方，KH 会及时通知受审核方并说明原因。

6.5.6 如果对多场所组织向认证所覆盖的每个场所颁发子证书，它包含与主认证证书相同的范围或部分范围，与主证书之间的可追溯性，如：子证书注册号与主证书的注册号相同，在注册号后加子证书的分号：-1；-2；… …。子证书的有效性取决于主证书有效，一旦任何场所不能满足保持认证的必要规定，认证证书将被整体撤销。

6.6 监督审核

6.6.1 监督审核的目的

监督审核的目的是为了确认认证证书的持有者其管理体系是否持续满足认证标准的要求，并应实现自我完善和持续改进。监督审核的结果，将作为 KH 做出保持、缩小、暂停撤销决定的依据。

6.6.2 监督审核的频次

监督审核拟每个日历年一次（但不限于一次），第一次监督审核应在初次审核第二阶段末次会议后的 9-12 个月内进行，最晚不能超过 12 个月，OMS/EC9000/EMS/OHSMS 两次监督审核的时间间隔一般为 12 个月，最长不得超过 15 个月。监督审核时间亦在获证客户的生产旺季进行，建筑企业应在其具有代表性的在建项目施工期间时进行审核。需要时，监督审核可以在一年中进行一次以上的监督审核，以覆盖监督审核的所有要求。

为了考虑诸如市场、季节或有限时段的管理体系认证（例如临时施工场所）等因素，可能有必要调整监督审核的频次；当获证客户管理体系发生重大变更，或发生重大质量、环境、职业健康安全事件、重大客户投诉等情况时，KH 应增加跟踪监督的频次。由于市场、产品生产季节性原因，在每次跟踪监督审核时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的跟踪监督审核必须覆盖管理体系认证范围内的所有产品和服务。

6.6.3 监督审核的内容

6.6.3.1 质量管理体系监督审核的主要内容：

- a) 对上次审核时确定的不符合项所采取的纠正措施的审查；
- b) 顾客或相关方投诉；
- c) 文件化体系的变化；
- d) 变更涉及的区域；
- e) 适当时，其他选定的区域；
- f) 每次监督时，审核组长应检查以下方面并与负责的管理者会谈：
 - 在实现客户目标和预期结果方面质量管理体系的有效性；

----向管理者报告任何违规情况的程序是否发挥作用；

----旨在持续改进体系绩效策划的活动的进展情况；

----内部审核和管理评审结论的跟踪；

g)证书、标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；

h)对客户环境及客户基于风险思考的理解和审核；

i)向 KH 提交的对客户的申诉、投诉和争议的记录，在显露任何不符合或没有满足认证要求的地方，客户是否已经调查了自己的体系和程序并采取了适当的纠正措施。

6.6.3.2 环境管理体系监督审核的主要内容：

a)环境管理体系实现客户的环境方针目标和预期结果方面的有效性；

b)与负责环境管理体系的管理层交谈；

c)检查客户是否按环境管理体系标准的要求实施了接收、记录与外部相关方交流的信息并做出回应的程序；

d)检查客户是否实施了定期评价法律法规的符合性的程序；

e)根据客户的环境方针为强化环境管理体系以全面提高环境绩效所策划的活动的进展情况:对客户运用生命周期观点的审核；

f)检查客户对内部审核和管理评审结果的跟踪情况；

g)对上次审核中确定的不符合所采取的纠正措施落实情况；

h)对投诉所采取的措施；

i)对客户的认证证书、标志与报告的使用及和（或）任何其他对认证资格的引用情况予以监督；

j)任何变更；

k)查看申诉、投诉与争议的记录，并确认当出现有不符合或不能满足 KH 要求的情况时，客户是否已检查了其自身体系存在的问题并采取了适当的纠正措施。

6.6.3.3 职业健康安全管理体系监督审核的主要内容：

a)职业健康安全管理体系在提供安全与健康工作环境以及实现职业健康安全方针的目标和预期结果方面的有效性；

b)与负责职业健康安全管理体系的管理层、员工代表、负责监视员工健康的人员，如医生和护士面谈；

c)检查客户是否按职业健康安全管理体系标准要求实施了接收和记录与外部相关方交流的信息并做出反馈的程序；

d)检查客户是否实施了对相关职业健康安全法律法规符合性进行定期评价的程序；

e)检查客户根据客户的职业健康安全方针，为强化职业健康安全体系以全面提高职业健康安全绩效所策划的活动的进展情况；

f)检查客户对内部审核和管理评审结论的后续行动；

g)检查客户对上次审核中发现的不符合采取的措施；

h)检查客户对投诉所采取的措施；

i)任何变更；

j)证书、标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

6.7 再认证

认证证书有效期满前三个月，获证客户应以书面的形式向 KH 提出再认证申请，再认证现场审核应至少在认证证书到期前一个半月进行，且与上次监督审核的时间间隔一般不宜超过 12 个月，不符合项的关闭及认证决定应在证书期满前整改完毕，再认证合格后，换发新的认证证书。如果在认证终止日期前，KH 不能对获证客户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，则不应推荐再认证，获证客户不再拥有认证的效力。在认证到期后，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才能恢复认证。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。再认证程序与初次评审程序一致。

6.8 其他特殊审核

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪等情况，可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行非例行审核。非例行审核根据特定因素进行策划。

7 终止审核、认证范围的扩大与缩小

7.1 终止审核

对申请客户的现场审核时如发生以下情况 KH 将终止客户的认证活动：

a)申请客户对审核活动不予配合，审核活动无法进行；

b)申请客户实际情况与申请材料有重大不一致；

c)其它导致审核程序无法完成的情况。审核组将已完成的审核工作和终止审核的原因形成审核报告，提交 KH，并将此报告及终止审核的原因提交给申请客户，并保留签收或提交的证据。

7.2 认证范围的扩大与缩小

获证客户如需要扩大认证范围，应向 KH 提出书面申请并提交相关资料，由 KH 评审确认后安排现场审核，审核可结合监督或再认证审核一起进行或单独进行，但应适当增加审核时间并收取相应的费用。获证客户申请缩小认证范围或审核组按现场审核情况要求缩小认证范围时，应向 KH 提出申请，由 KH 进行评审，如有必要则安排审核组进行现场审核，审核可结合监督或再认证审核一起进行或单独进行；对不需经过审核的缩小认证范围，由 KH 换发证书。认证范围的扩大申请、评审、批准的实施参照初审程序进行。

8 认证证书和标志的使用要求

8.1 认证证书的使用

8.1.1 获证客户在认证证书的有效期内应正确使用认证证书，包括：

a) 认证证书可以展示在文件、网站、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，以及通过认证的工作场所、销售场所，使用时应符合 KH 的要求；

b) 获证客户可以在有效的管理体系认证证书覆盖的领域和业务范围内以准确的文字描述认证证书中所承载的有关信息，如：“本组织（或企业）某产品活动或服务的质量管理/环境管理/职业健康安全管理体系通过科汇认证（江苏）有限公司的 XXXX（即获证客户获得的相应管理体系认证标准的名称或标准编号）管理体系认证”；

c) 不得在任何资料中有关于其认证资格的误导性说明；

d) 不得以误导性方式使用认证证书或其任何部分；不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，暗示或误导公众认为认证证书覆盖范围外的管理体系、产品或服务、过程获得 KH 的认证；不得暗示其认证适用于证书认证范围以外的活动和场所；

e) 不得擅自更改证书内容；

f) 宣传认证结果时不得损害 KH 的声誉和（或）使认证制度声誉受损，失去公众信任；

g) 不得伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印证书；

h) 获证客户应妥善保管好认证证书，以免丢失、损坏。

8.1.2 若获证客户的管理体系发生重大变化或发生重大事故，应及时报告 KH 并接受 KH 的调查或监督检查，调查前及监督检查不合格者，不得继续使用该证书；

8.1.3 在认证范围被缩小时，应及时修改所有的广告宣传材料；

8.1.4 认证证书被暂停期间，应停止使用认证证书和标志；

8.1.5 认证证书被 KH 撤消或注销，获证客户应按 KH 的要求将证书交还给 KH，并同时停止在文件、网站、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，以及在工作场所、销售场所展示认证证书。

8.1.6 获证客户可通过登录 KH 网站（<http://www.kehuirz.com>）。从 KH 获证客户“证书查询”中获得相关信息，也可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（<https://www.cnca.gov.cn/>）上查询，获得相关信息，并便于社会监督。

8.1.7 认证证书中应用二维码技术，客户及公众可通过二维码查询认证信息。用户可通过智能手机，使用带有识别二维码功能的工具，对 KH 证书上的二维码图案进行扫描，获得证书信息验证链接，通过链接进入 KH 二维码证书验证平台，及时获取证书最新信息和状态，具体包括证书编号、客户名称、认证范围、认证标准、注册有效期、客户地址、证书状态等信息。

8.2 认证证书的保持

认证证书保持的条件：

a)经 KH 监督审核，证实获证客户的管理体系运行正常；

b)确认获证客户能够按规定正确使用认证证书和标志，对由于未按规定正确使用认证证书和标志所产生的不良影响和后果，采取了有效的纠正措施。

8.3 认证证书的更换

8.3.1 在认证证书有效期内，有下列情况之一时，认证证书的持有者应办理更换证书的手续：

a)认证标准变更；

b)获证客户相关信息变更（包括客户名称、地址、邮编、认证范围、客户规模等）；

c)其他。

8.3.2 获证客户应提出书面的换证申请，说明理由并附上相关资料和换证所需的款项，交 KH 财务部。

8.4 认证标志管理

8.4.1 使用 KH 的认证标志，需向 KH 提出申请，在使用时，其图案必须按照 KH 提供的图案的比例放大或缩小，并且做到颜色一致（认证标志由 KH 发放）。

8.4.2 获证客户使用认证标志或所附文字时，不应使人对认证对象和授予认证的认证机构产生歧义。标志、标识不应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。KH 不允许将其标志、标识被获证客户用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

8.4.2.1 在符合本文 8.1.b)项要求的情况下，可将认证标志使用在运输产品的大箱子（等）上和用作广告宣传的小册子（等）中。

8.4.4 认证标志的式样：



质量管理体系认证证书



环境管理体系认证证书



职业健康安全管理体系认证证书

8.4.5 管理体系认证证书和标志的使用

		在产品上 1	在用于运输产品的大箱子等的上面 2	在做广告的小册子上等
标志的使 3	不带声明	不允许	不允许	允许 5
	带声明 4	不允许	允许 5	允许 5

1 指一个有形产品或在单个包装箱、容器等里的产品。在测试/分析活动中，它可以是一份测试/分析报告。

2 指薄纸板等做成的外包装，可以合理地认为它到不了最终用户手里。

3 指“KH”认证标志。

4 声明可以是：“该企业的某产品是在一个质量管理体系通过某认证机构的 ISO9001:2015 标准认证的工厂里制造的”。

5 使用认证证书和标志时应遵守以下要求：

a) 获证客户不得将 KH 的认证标志用在与认证证书无关的范围，进行宣传；也不允许获证客户将其用在产品上，造成误导；也不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

b) 管理体系认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用；

c) 获证客户不得做出有关认证资格误导性的说明，也不得以误导性方式使用认证证书或认证证书的某一部分；

d) 获证客户的认证证书被暂停、撤销或注销时，应立即停止对认证资格的宣传及对认证证书的使用；

e) 获证客户的认证范围缩小时，应及时修改宣传材料，并确保在认证范围内进行宣传；

f)获证客户在引用管理体系认证资格时，不得暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证；

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

l)使用 KH 认证标志时，应同时注明证书注册号，当获证客户取得多个体系认证证书时，应分别注明认证注册号。

8.4.6 如发现获证客户在证书和标志的使用及宣传上违反本文件的要求，误用或有意错用。造成误导，KH 将要求获证客户采取纠正或纠正措施消除造成的不良影响。KH 可视情节和影响范围采取暂停或撤销证书和标志的使用资格。在 KH 网站及相关媒体上公布违规，直至必要时采取其他的法律措施。

8.5 认证证书和标志的暂停使用

8.5.1 在认证证书有效期内，有下列情况之一时，KH 将在调查核实后的 5 个工作日内暂停获证客户认证证书和标志的使用资格：

a)无正当理由不按要求的频次接受监督审核或再认证审核，或获证客户主动请求暂停的；

b)发生应向 KH 通报的情况而未通报，造成严重后果的；

c)客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性的要求，及管理体系覆盖的产品不符合相关产品标准要求的，尚不需要立即撤销认证证书的；

d)不正确使用认证证书和标志，经警告未得到有效纠正的；

e)出现了重大质量/环境/职业健康安全事故尚不需立即撤销认证证书的；

f)国家产品质量监督抽查、环境/职业健康安全检查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；

g)被有关执法监管部门责令停业整顿的；

h)监督/再认证审核中不符合项超过规定期限，不予以采取有效的纠正措施，经指出后仍不执行的（若不符合项仅使获证范围内的部分产品/服务/场所的体系失效的，也可不全部暂停，而予缩小认证范围）；

i)自认证决定之日起，如超过 2 个月未按规定交纳认证费用的；违反认证机构要求的；不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

j)获证客户认证范围内的产品生产许可证、3C 认证证书、资质等行政许可资格被暂停的（此情况下的暂停期不得少于行政许可资格的暂停期限）；

k)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，重新提交的申请已被受理但尚未换证的（此情况下的暂停期可至相关单位作出许可决定之日）；

l)获证组织与 KH 双方同意暂停认证资格的;

m)其他构成暂停条件的。

当发生上述各条件之一的情况,若情节较轻,或只在某些部分发现问题,则可按“部分暂停”处理。暂停期限根据情况的不同最长不超过 6 个月。

8.5.2 当获证客户符合暂停条件时,由 KH 提出,经负责人批准。KH 向获证客户发出《认证证书和标志暂停使用通知书》。获证客户应暂停认证证书和标志的使用和对外宣传。

8.5.3KH 将要求暂停客户采取纠正措施并在规定期限内对其纠正情况进行检查,当确认获证客户对违反规定的行为进行了有效的纠正,造成暂停的原因得到消除和暂停的问题已解决后,将书面通知取消暂停,恢复其认证证书和标志的使用资格。

8.6 认证证书和标志的撤销

8.6.1 在认证证书有效期内,发生下列情况之一时,KH 将在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销获证客户认证证书和标志的使用资格:

a)获证客户未能在规定的时限内解决或纠正造成暂停的问题的(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);

b)发现获证客户管理体系不符合认证依据或体系覆盖的产品相关产品标准要求,需要立即撤销认证证书的;

c)获证客户自行转换认证的;

d)客户获证范围内发生了重大质量/环境/职业健康安全事故,造成严重后果的,并经执法监管部门确认是获证组织违规造成的,需要立即撤销认证证书的;

e)国家产品质量监督抽查、环境/职业健康安全检查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;

f)认证要求发生变更,客户不愿或不能满足新要求的;

g)认证证书暂停期间,获证客户未采取有效纠正措施的;

h)获证客户不再生产获证范围内产品的或不再提供获证范围内服务的;获证客户没有运行管理体系或者已不具备运行条件的;

i)获证客户对相关方重大投诉,未能采取有效处理措施的;

j)获证客户虚报、瞒报获证所需信息的;

k)获证客户故意或持续的不满足国家质量/环境/职业健康安全管理相关法律法规的,及有其他严重违法法律法规行为的;

l)获证客户申请撤销认证证书的;

m)获证客户不接受或拒绝配合相关认证监管部门或 KH 对其实施监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；

n)被注销或撤销法律地位证明文件的；

o)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，或者 KH 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；

p)获证客户拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

q)获证客户被执法监管部门认定存在严重违法失信行为的，列入质量信用严重失信企业名单；

r)其他构成撤销条件的。

8.6.2 当获证客户符合撤销条件时，由 KH 提出报告，经负责人批准后，由 KH 向获证客户发出《认证证书和标志撤销使用通知书》并上网公告。被撤销认证证书的客户应立即停止认证证书和标志的使用和对外宣传，并将认证证书寄回 KH。

9 申诉、投诉和争议的处理

KH 建立并实施《客户服务管理程序》，以确保与认证有关的客户、市场人员、审核人员对 KH 的申诉/投诉和争议的问题得到公正、妥善的处理，以维护 KH 的信誉和认证工作的权威性和公正性。

9.1 处理原则

a)坚持客观、公正、实事求是的原则，对申诉、投诉和争议的受理、调查和处理决定应一视同仁；

b)与申诉、投诉事件有直接利害关系的工作人员均应回避；

c)申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开情况负有保密的责任；

d)KH 对申诉、投诉和争议处理的所有决定负责；

e)KH 应与获证客户、投诉人共同决定是否将投诉事项公开。需要时，应共同确定公开的范围、程度。

9.2 申诉、投诉和争议的范围

a)符合 KH 的管理体系认证条件和要求，但 KH 不予受理；

b)KH 未按合同相关规定，对受审核方给予审核认证；

c)对 KH 的审核报告或颁发的认证证书有争议；

d)对 KH 做出的授予、拒绝、保持、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销认证

的决定有不同意见；

- e)对认证证书的使用管理有争议；
- f)审核人员违反有关规定；
- g)认为 KH 或其他工作人员违反 KH 的规定；
- h)认为 KH 违章收费；
- i)消费者或相关方对 KH 获证客户或其产品、服务的不满；
- j)其他符合申诉、投诉和争议定义的情况。

9.3 申诉、投诉和争议的处理程序

9.3.1 申诉、投诉和争议的提出

申请人如对认证决定等有异议，可在 10 个工作日内向认证机构申投诉；申请人如认为认证机构行为违反了相关法规，处理结果严重侵害了自身合法权益的，可以直接向 KH 和（或）国家及地方各级认证监管部门申投诉。由安全技术部负责接收客户、市场人员、审核人员的申诉、投诉和争议信息，并填写《申诉、投诉和争议登记表》。当为书面文件时，文件应署有个人或单位签章。通常情况下 KH 对匿名文件不予受理

9.3.2 申诉、投诉和争议的处理

安全技术部应组织相关部门进行调查核实，充分了解和掌握相关信息，必要时进行现场调查获取证据。安全技术部应将调查事实与提出人员/单位沟通，必要时形成文件。安全技术部对调查事实进行研究、分析，必要时形成调查处理报告。需要时报 KH 领导。对于重大的申诉事项，KH 会报请公正性委员会派人参与调查处理。

9.3.3 申诉、投诉和争议的结果

a)安全技术部收到申诉、投诉和争议时，应在 30 个工作日内进行处理，并将处理结果书面向提出人员/单位通报。

b)如果投诉人对 KH 的投诉处理不满，可以向所在地认证监管部门和 KH 公正性委员会提交申投诉。

c)应保持申诉、投诉和争议处理过程形成的记录。

9.4 费用

用于处理申诉、投诉和争议过程中发生的费用，依据双方在申诉、投诉和争议事项中应承担的责任分别负担。

10 信息通报的要求

10.1 获证客户信息变更通报要求

10.1.1 获证客户其产品发生重大事故要即时上报 KH，通报的内容包括：事故的基本情况、采取的应对措施，措施实施情况说明等。

10.1.2 当获证客户遇到以下情况（不限于）时，应向 KH 通报下列有关信息：

a)法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权的变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更。

b)获证管理体系覆盖的运作范围的变更（含地理位置、场所、产品/服务、活动等）。

c)管理体系和过程、工艺、环境的重大变更，以及管理体系文件的重大修改。

d)组织和管理层的重大调整（如关键的管理、决策或技术人员、设备、设施或其他重要资源），法定代表人、最高管理者、主要联系人变更等。

e)发生了重大的产品和服务质量/环境/职业健康安全等事故。

f)国家及地方各级政府监管部门对生产、销售的产品或提供的服务质量安全监督检查不合格、环境监测/职业健康安全检查等认定不合格，以及导致监管机构介入的严重事件或违法的情况。

g)发生了顾客及相关方的重要投诉。

h)发生组织名称、联系地址和场所、通讯方式等的变更。

i)其他重要信息。

10.1.3 当获证客户发生以上有关重大变化时，KH 将视情况对该客户进行文件评审、非例行审核等行动。KH 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审核频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，需立即采取措施。

10.2 发生下列情况之一时，KH 将及时把信息及相关策划和安排传递给获证客户：

a)国家有关认证政策、规定的变更；

b)管理体系认证标准的变更，换版等事宜；

c)获证客户不符合法律、法规要求方面的信息，KH 拟采取的具体措施；

d)通讯地址、电话等变更；

e)其他有关事项的变更。

11 管理体系认证收费

因相关国家政策调整，响应 CNCA、CCAA 引导认证机构遵循公平、合法、诚实、守信的原则，依法自主制定认证标准的要求，设置价格行为底线，禁止价格垄断、低价倾销、故意扰乱市场秩序、价格欺诈、价格歧视、非法牟取暴利等行为。

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000	
2	审定与注册费（含中、英文认证证书正本费）	2000 元	需加印副本的客户，100 元/张
3	审核费	2000 元/人/日	按规定的审核人日数执行
4	监督审核费	2000 元/人/日	按规定的审核人日数执行
5	扩项费	1500 元/项	
6	标牌费		按合同约定执行
7	换证费	100 元/张	
8	副本费	100 元/张	

经 KH 初步成本核算，现制定以下认证收费标准认证注册收费标准如下：

11.1 认证费用构成

①初次/再认证审核费：审核费+固定费（申请费、审定与注册费）；

②年度监督审核费：审核费。

11.2 审核人员差旅、食宿费

在审核过程中审核人员所发生的差旅、食宿费用由申请客户支付或按双方合同中商定方式执行。

11.3 费用支付时间

11.3.1 初次/再认证审核费：现场认证审核前 15 日支付总费用的 100%；

11.3.2 年度监督审核费：现场认证审核前 15 日支付总费用的 100%；

11.3.3 扩大业务领域/认证业务范围时的审核费，按该领域的审核人日数计算费用。扩大业务领域审核如果与监督或再认证审核同时进行，可以根据情况适当减少获证领域的监督、再认证审核人日数；现场认证审核前 15 日支付总费用的 100%。

11.3.4 审核人员差旅食宿费：按实际发生或依合同中约定支付。

11.3.5 证书副本费、标牌费在领取前支付。

12 联系方式

成老师	18115703215	
-----	-------------	--

安全技术部督查及申、投诉：0517-82316683

办公时间为 9：00-17：30（节假日除外）

地址：江苏省淮安市涟水县涟城街道临淮门 9-7 号

网址:<http://www.kehuirz.com>

邮编：223400

附件：管理体系认证流程图

