



深圳华凯检验认证有限公司

获证组织须知

编号：HIC-OD-02

受控： 是

版本： [A/4](#)

修订号： [5](#)

编制： 编制小组

审核： 马涛（管理者代表）

批准： 马涛（总经理）

获证组织须知

1. 目的

为使获取本机构管理体系证书的组织了解相关认证规则事项，特制定本文件。

2. 适用范围

适用于已经正式获取本机构颁发管理体系认证证书的客户。

3. 规则事项概述

3.1 本公司全体成员感谢你们选择了我们作为合作的伙伴，并对贵组织的管理体系获得认证注册表示衷心的祝贺。我们热烈欢迎贵组织加入本公司的信誉共同体，在证书有效期内，本公司与贵组织 将荣辱与共，协同完成获证管理体系的维护、改进工作，继续深化管理，以期取得更佳的经济效益及社会效益。

3.2 本公司对获证管理体系维护管理的归口部门为客服部，负责组织协调本公司与获证组织间的日常联络、监督审核等工作，本公司审核部协助其工作。同时本公司将试行在与获证组织协商后，以客户经理的定向访问形式，保持日常联络的经常化。另外，本公司负责对来自获证组织、有关政府职能部门、社会团体和个人的重大申诉和投诉的处理。

3.3 对管理体系获证的维护管理须符合有关的认可规范及作为信誉共同体的一致性要求，为此本公司与贵组织必须协同，以便在对获证管理体系的维护过程中，在所涉及的以下各方面工作上都能保持良好的运作。

3.4 关于认证证书、认证资格、证书、标志的使用规则：具体执行本公司的有关规定。

3.5 对获证组织监督审核

监督审核是本公司认证获证组织的管理体系是否持续运作，同时考虑获证组织运作方面的变化是否对其体系产生了不利的影响，并评定其体系是否满足认证要求。

3.5.1 监督审核分定期和不定期两种形式

本公司对获证组织定期的监督审核在证书的有效期内每年一次非均衡分布进行，正常情况下分别在上次审核最后一日起第 12 个月、24 个月内安排。本公司审核部将提前 3 个月和各获证组织联络年度监督审核安排。

不定期监督审核由本公司安排，通常是在获证组织管理体系的有效性可能出现失控情况时进行。以下情况，可进行不定期的监督审核：

——相关方对获证组织有严重投诉，或反映其有隐瞒事实真相；

- 获证组织的产品被相关机构抽查不合格；
- 管理体系有较大变化、影响到体系运行的有效性；
- 正常监督审核时有较多不合格，审核组建议增加监督审核。

3.5.2 监督审核的实施

监督审核由本公司组织实施，具体的监督审核活动将由本公司按有关规定安排，以派出合格的审核组进行现场审核的方式进行。定期监督审核的现场审核计划由审核组长于审核实施前一周通知，以便获证组织做出安排。非定期监督审核计划可于审核组到现场后提交获证组织，也可提前预知。非定期监督审核不收取审核费用。

3.6 获证组织通报制度的规则

3.6.1 通报制度的是本公司与获证组织间进行沟通的一种手段，该制度要求获证组织指定一个常设机构负责质量管理体系的维护并保持与本公司的经常性联络，及时反映有关信息。当获证组织发生如下情况时，应在一周内及时以书面形式向本公司通报：

- 管理体系文件作重大修改；
- 管理体系覆盖的产品结构、生产规模、场地发生重大变化；
- 组织负责人，尤其是最高管理者或管理者代表发生变动，或组织机构发生了较大的变动；
- 发生了重大的事故；
- 国家主管部门的产品或环境检查抽查不合格；
- 产品出现较大批量的不合格或因质量问题引起了用户退货，且退货量较大；
- 用户有重大投诉并产生了较大影响的；
- 其他涉及认证范围的改变；
- 联系方式发生变化时；
- 对所有权变更时的通报；
- 导致监管机构介入的严重事件或违法的情况。

3.6.2 凡与管理体系有关的较大变化，影响到管理体系运行及其有效性的，都应在通报的范围之内。

3.6.3 书面报告的内容包括情况说明、原因，已采取或拟采取的措施等，事后须向本公司报告纠正结果的情况。

3.7 投诉 / 申诉 / 争议的处理规则：执行有关程序文件规定。

3.8 扩大或缩小认证范围及组织名址的变更

3.8.1 扩大认证范围的情况

- 如管理体系依据的模式标准变化；
- 增加管理体系覆盖的产品；

——管理体系覆盖的运作场所增大。

3.8.2 缩小认证范围的情况

——如管理体系依据的模式变化；

——减少管理体系覆盖的产品或原产品中部分停产或改产；

——管理体系覆盖产品的运作场所缩小。

3.8.3 申请方式：获证组织要求扩大或缩小认证范围时，应在下次监督或再认证前的一个月內提出书面申请，填写申请表、签订认证合约，原则上，不临时接受扩大范围的申请；

——要求扩大或缩小认证范围的有关产品的说明书；

——申请扩大的产品的研制或生产全过程能力（包括技术要求、工艺流程、关键 / 特殊工序、新添重要设施，人员培训等）的说明；

——申请缩小认证范围的理由和改产 / 停产说明；

——手册、程序相应增删部分。

3.8.4 审核

3.8.4.1 审核组按照有关认证审核的程序实施审核并完成有关规定的记录，尤其对扩大认证范围的过程、产品及其所涉及的档制度、人员能力等进行重点检查与取证。

3.8.4.2 当获证组织的扩大认证范围的产品、过程取证无具体事实的，公司不予认同其扩大该认证范围。

3.9 重新认证审核的申请

证书有效期届满或者恢复使用已暂停的证书，组织如要继续保持对其质量管理体系的认证，可向本公司提出复评申请，复评一般应在证书有效期到期 1 个月內向认证本公司提交管理体系申请表并签订复评合约，复评后重新颁发认证证书，进入下一个证书有效期。

3.10 授与、维持、更新、扩大、缩小、暂停及撤销认证范围的处置：执行有关程序文件规定。

3.11 认证要求的更改

3.11.1 当认证要求（如管理体系认证标准换代）发生变化，本公司将要求获证组织变更体系以适应认证要求的变化，并实施审核，该审核可结合监督或再认证审核，或按照初审重新审核，具体按《HIC-UD-09 认证审核管理程序》实施。对于新标准转换，获证组织应按适宜的新标准修改档，并运行三个月，实施了内审和管理评审，本公司依据双方签订的合约和申请表，对获证组织依据新版本标准，该审核可结合监督或再认证审核，或按照初审重新审核，具体按《HIC-UD-09 认证审核管理程序》实施。实施审核通过后，结合监督和再认证换新版标准的证书，证书有效期截止到原证书有效期，按初审重新审核的，有效期为三年。

4. 申请认证组织/获证组织的权利和义务

4.1 权利

4.1.1 认证申请（委托）人有权了解认证机构运作依据和认证程序；

4.1.2 有权索取有关认证的说明和公开文件；

4.1.3 有权对审核计划和审核组成员提出异议，并得到合理解决；

4.1.4 有权对审核组提出的不合格事实进行确认；

4.1.5 有权对审核组工作和审核结论提出质疑；

4.1.6 认证机构批准的正式审核报告与审核组的审核结论有差异时，有权要求认证机构作出解释；

4.1.7 当认证机构将审核 / 监督审核分包给外部机构或人员时，有权提出意见，甚至不同意（应有正当理由）。

4.1.8 有权正确使用认证证书和标志，有权登入认证机构名录并公告；

4.1.9 有权要求认证机构保密和遵守本方的有关规定；

4.1.10 有权对认证机构 / 人员提出申诉 / 投诉；

4.1.11 有权要求认证机构对其他有关认证问题作出解释或澄清。

4.2 义务

4.2.1 始终遵守认证机构认证审核的有关程序规定和公开文件的要求；

4.2.2 按期交纳费用（认证不通过时也应交纳费用）；

4.2.3 为认证机构、认可单位进行的现场审核、认证、检查、追查及重新认证审核和解决投诉做出必要安排；包括接受认证机构的档审查，调阅所有记录（包括客户投诉）；

4.2.4 积极配合审核，如实提供情况、说明、数据、文件、记录；

4.2.5 正确使用认证证书和认证认可标志，需就使用保持在获准认证的范围内作声明；

4.2.6 在宣传认证结果时不得损害认证机构的声誉，不得做使认证机构认为误导或未授权的声明；

4.2.7 当认证被暂时终止或终止时，应立即停止涉及认证内容的宣传，并按认证机构要求交回所有认证档；

5. 认证证书和标识管理

5.1 认证证书的信息及管理要求

5.1.1 认证证书是颁发给受审核方，证明其管理体系符合相应认证标准要求的证明文件，分中文英文两种版本。

5.1.2 管理体系认证证书的内容

a) 证书名称（管理体系认证证书）；

b) 获准认证组织的名称、地址；

c) 授予、扩大或更新认证日期和（或）换发证书的日期；

- d)认证有效期;
- e)认证注册号;
- f)依据的管理体系标准和 / 或其他引用文件的编号与版次;
- g)管理体系认证所覆盖的范围;
- h)认证公司名称、地址及联系电话、网站;
- i)认证标准和 (或) 其他规范性档所要求的任何其他信息;
- j)认证公司总经理的签字;
- k)公司标徽、认证标志。

5.1.3 认证证书的签发

- a)认证决定人员作出认证决定后, 经总经理签发认证证书, 给予认证注册。
- b)通常对同一个组织实施同一个管理体系认证, 只赋予一个注册号, 发放一张证书。
- c)对于多场所认证, 根据需要, 可颁发同一注册号的子证书或证书附件, 并在证书附件上描述管理体系所覆盖的全部场所的名称、地址和认证范围; 如颁发子证书, 应表明与主证书的关系。
- d)证书一般同时使用中文和英文打印, 需要时也可发出与中文内容一致的其他文种的证书。
- e) 认证证书生效日不得在认证决定日期之前。

5.1.4 认证证书的更换

在认证证书有效期内, 发生下列情况之一, 获证组织可向公司提出换证申请:

- a) 证书持有者变更;
- b) 扩大或缩小认证范围;
- c) 组织所在地变更;
- d) 认证依据的标准改变或换版。

上述变更情况的更换证书, 宜在正常的监督审核前提出, 在正常的监督审核中同步确认变更。认证证书有效期满, 经重新认证审核, 确认保持注册资格, 书面通知给予换发证书。

5.1.5 补发认证证书

当获证组织认证证书遗失或损毁时, 应向公司提出书面申请, 说明理由, 经公司总经理核定后补发认证证书。

5.1.6 认证暂时终止、终止的通报

认证证书的暂时终止及终止、对到期未申请再认证以及其他变更信息由审核部在公司网站上公布。

5.1.7 获证组织使用认证证书的要求

a)管理体系认证证书只能由获证组织在证书有效期内和获准认证范围内使用, 不准以任何方式转让、出售或借用、冒用。

b)获得公司认证的组织可以在其公开出版物、宣传品、网页等载体上展示认证证书，但应保证其清晰可辨。

c)认证证书有效期为三年，在有效期内，经公司监督审核被确认保持注册资格后，获证组织方可继续使用管理体系认证证书。

d)因不符合认证要求，被暂时终止及终止认证资格时，应停止使用认证证书和标志。撤销认证资格时将认证证书交回公司。

5.2 公司徽标、认证标识、认可标识的信息和管理

5.2.1 公司认证标志备案要求和适用范围。认证标志是为了表明获证组织的某一管理体系，根据公司认证规则实施认证后，符合适用的管理体系标准和相关技术规范要求的特有标志。

5.2.2 认证标识适用于公司的认证证书和获证组织在认证的范围内宣传和使用。

5.2.3 获证组织对公司标徽、认证标志、认可标识使用要求

a)认证标志和认可标识可以用在有关档、文具、邮政信件和出版物上，但不得用在产品上或以任何方式作为产品合格的说明。

b)使用公司认证标志等图案时，必须根据公司提供的图样按比例放大或缩小，不得变形使用，字迹必须清晰；使用认证标识时要在标识下方标注认证注册号。

c)获证组织如要在产品外包装上使用认证标识时，应同时附有明确的声明：如“本组织通过ISO9001 管理体系认证。”以避免导致对该产品通过认证。

d) 本机构不应允许我机构标志被使用于实验室测试、校正或检查之报告。

说明：

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

2、是薄纸板或其他材料等做成的外包装（大包装），它到不了最终用户手里。

3、指对其适用性有基本描述的具体形式的标志。在这个意义上，仅用一个词语声明不构成标志。

4、是一个清楚的声明：“（该产品）是在一个质量管理体系通过 ISO19001 认证的工厂里制造的”

5、当允许使用认证标志时，要注意宣传认证结果时必须遵循本程序要求，不应损害认证机构的声誉，不做使认证机构认为误导或未授权的声明。

5.3 获证组织不当或错误使用公司标志、认证标志、认可标识的处理措施

5.3.1 要求获证组织不得进行被公司认为是误导顾客的错误宣传，一经发现不正确的宣传和误导使用认证证收和标识，公司将采取下列监管措施直至撤销认证资格，包括采取法律手段：

a) 开出不符合报告，要求获证组织采取纠正措施限期整改，公司予以现场认证。

b) 获证组织不能按期完成整改，公司视其为侵权行为,暂停其认证资格，并要求获证组织作出消除影响的承诺和保证。

c) 当问题严重时，公司将撤销其认证资格，并采取适当的法律手段。

d) 获证组织使用认证标识前，应将使用方案提交公司客服部备案。并应接受公司审核组对认证证书和认证标识使用的符合性的现场检查。存在不符合时，按要求予以整改。

5.3.2 认证证书和标识暂停使用和恢复

当获证组织被公司暂时终止及终止认证注册资格时，书面通知其暂停其证书和标识的使用。

当获证组织被公司准恢复其认证资格时，由客服部书面通知其可以恢复使用认证证书和标识。

5.3.3 当获证组织的认证资格被暂时终止及终止后，应立即停止使用认证证书和认证标徽、标志和认可标识

5.4 当任何团体（或个人）提出请求时，本认证机构将由客服部提供确认已授与认证之有效性的方法。

6 提前较短时间通知的审核

当出现以下情况时，华凯将策划提前较短时间或不通知获证组织的审核：

6.1 调查投诉；

6.2 获证组织发生质量事故/突发环境事件/安全事故/重大及以上级别的网络安全事件；

6.3 对获证组织的变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪；

6.4 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，自市场监管部门发出通报起 30 日内，华凯将对该组织实施提前较短时间通知的审核