



GHHX-RC-33-2023(03)

社会责任管理体系 认证规则

国衡华信（北京）认证有限公司

目录

目录 2

1 目的 4

2 适用范围 4

3 编制依据 4

4 认证依据 4

5 认证通用要求 4

 5.1 可公开获取的信息 4

 5.2 公正性管理 4

 5.3 保密性 5

6 认证责任 5

7 认证人员基本要求 5

8 审核人日 5

 8.1 审核时间 5

 8.2 有效人数计算 6

 8.3 多场所抽样 6

 8.4 审核时间的增减 6

 8.5 多管理体系标准审核时间 6

 8.6 管理体系认证审核时间 6

9 过程要求 6

 9.1 认证前的活动 6

 9.1.1 申请 6

 9.1.2 申请评审 7

 9.1.3 审核方案 7

 9.2 策划审核 8

 9.2.1 确定审核目的、范围和准则 8

 9.2.2 选择和指派审核组 8

 9.2.3 审核计划 9

 9.3 初次认证 10

 9.3.1 初次认证审核 10

 9.4 实施审核 11

 9.4.1 总则 11

 9.4.2 召开首次会议 11

 9.4.3 审核中的沟通 12

 9.4.4 获取和验证信息 12

 9.4.5 确定和记录审核发现 12

 9.4.6 准备审核结论 13

 9.4.7 召开末次会议 13

 9.4.8 审核报告编制 13

 9.4.9 不符合项纠正和纠正措施及验证 14

 9.5 复核、认证决定 14

9.5.1 总则 14

9.5.2 作出决定前的行动 15

9.5.3 授予初次认证所需的信息 15

9.5.4 授予再认证所需的信息 15

9.6 保持认证 15

9.6.1 总则 15

9.6.2 监督活动 16

9.6.3 再认证 16

9.6.4 特殊审核 17

10 认证证书及认证标志要求 17

10.1 认证证书 17

10.2 认证资格的引用和标志的使用 18

10.3 认证变更时证书及标志管理 19

11 证书状态管理要求 19

11.1 总要求 19

11.2 暂停证书 19

11.3 撤销证书 20

11.4 注销证书 20

12 申诉、投诉处理 20

附件一 22

《授予、拒绝、保持、更新、暂停、撤销、恢复或扩大、缩小认证范围管理程序》 GHX-P-14-2021 22

附件二 28

《申诉、投诉和争议控制程序》 GHX-P-25-2021 28

1 目的

为规范国衡华信(北京)认证有限公司(以下简称“GHHX”或公司)开展社会责任管理体系(以下简称“SRMS”)认证工作,保证 SRMS 认证活动的一致性和有效性,制定本实施规则。

2 适用范围

本规则规定了实施 SRMS 认证的程序和基本管理要求,是 GHHX 从事 SRMS 认证活动的基本依据。

3 编制依据

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件注明日期的,仅引用的版本适用;未注明日期的,引用文件的最新版本(包括任何修订)适用。

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

GB/T 27007《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》

GB/T 27060-2025《合格评定 良好实践指南》

GB/T 27021.1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分:要求》

GB/T 27921《风险管理 风险评估技术》

4 认证依据

GB/T 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》

5 认证通用要求

5.1 可公开获取的信息

公司通过网站、电子媒介或其他方式保存和根据请求提供下列信息:

- a) 有关(或涉及)认证方案的信息,包括评价程序,批准、保持、范围扩大或缩小、暂停、撤销或拒绝认证的规则和程序;
- b) 公司获得财力支持方式的描述以及向申请人和客户收取费用的一般信息;
- c) 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以及认证结论引用方式的要求、约束或限制;
- d) 有关处理投诉和申诉程序的信息。

5.2 公正性管理

公司对认证活动的公正性负责,不允许有任何来自商业、财务或其他方面的

压力损害公正性，并持续地进行公正性风险识别，当识别出了公正性风险，公司通过规定的要求消除或最大限度减小此类风险。

5.3 保密性

5.3.1 公司通过具有法律约束力的承诺，对认证活动时获得或产生的所有信息的管理负责。除客户自己公开的或机构与客户之间商定（如为应对投诉）的信息外，所有其他信息均应视为专有信息并应视为保密信息。公司向公众公开保密信息时，提前通知客户。

5.3.2 当公司根据法律要求或合同安排提供保密信息时，将提供的信息通知有关客户或个人，除非法律限制。

5.3.3 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应按保密信息处理。

6 认证责任

6.1 公司对认证有关的决定负责，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、撤销认证的决定。

6.2 认证决定人员应当对其做出的评定结论负责。

6.3 审核组成员应对现场审核结论负责。

6.4 认证客户应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

7 认证人员基本要求

4.1 认证审核员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的管理体系审核员注册资格。

4.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

8 审核人日

8.1 审核时间

公司为客户组织策划并完成一次完整且有效的社会责任管理体系审核所需要的时间，具体如下：

有效人数	审核时间（一阶段和二阶段）
1-45	3
46-150	4.5
151-500	5.5
500 以上	7

未被指派为审核员的审核组成员（即技术专家、翻译人员、观察员和实习审

核员)所花费的时间不计入所确定的审核时间。往返于审核场所之间所花费的时间不计入审核时间。

为了符合当地关于旅途时间、午饭时间和工作小时数的法律规定,可以调整审核人日数,以达到审核总天数。

在初始的三年认证周期中,对特定组织实施监督审核的审核时间,宜与初次认证审核(第一阶段+第二阶段)的时间成比例,即每年实施监督审核的总时间宜约按初次认证审核时间的 1/3。作为每次监督审核的组成部分。

再认证审核时间宜约按初次认证审核(第一阶段+第二阶段)时间的 2/3 计算。

8.2 有效人数计算

8.2.1 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员(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)和兼职人员也应包括在有效人数内。

8.2.2 对非固定人员(包括季节性人员、临时人员和分包商人员)和兼职人员的有效人数核定,可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

8.2.3 组织正常工作期间(如轮班制组织)安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间,但往返审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

8.3 多场所抽样

当客户 SRMS 包含在多个地点进行的相同活动时,如果公司在审核中使用多场所抽样,则制定抽样方案以确保对 SRMS 的正确审核。公司针对每个客户将抽样计划的合理性形成文件。

8.4 审核时间的增减

SRMS 审核时间宜针对每个被审核组织的特定因素进行调整,增加审核时间的因素与减少审核时间的因素对审核时间的影响可以相互抵消。公司基于组织的有效人数以及行业中典型组织的社会责任风险的性质、数量和严重程度来确定审核时间的增减是适宜的,审核时间增减不应超过 30%。

8.5 多管理体系标准审核时间

公司在提供依据多个管理体系标准进行认证时,审核策划应确保充分的现场审核时间,以提供对认证的信任。

8.6 管理体系认证审核时间

通常不宜少于上文条款中计算出审核时间的 80%。这适用于初次审核、监督审核和再认证审核。

9 过程要求

9.1 认证前的活动

9.1.1 申请

公司要求申请组织的授权代表提供必要的信息，以便公司确定：

a) 申请认证的范围；

b) SRMS 认证所要求的申请组织的相关详细情况，包括其名称、场所的地址、过程和运作的重要方面、人力资源和技术资源、职能、关系以及任何相关的法律义务（如相关资质、许可等）；

c) 识别申请组织采用的所有影响符合性的外包过程；

d) 申请组织寻求认证的标准或其他要求；

e) 是否接受过与 SRMS 有关的咨询，如果接受过，由谁提供咨询。

9.1.2 申请评审

9.1.2.1 公司对认证申请及补充信息进行评审，以确保：

a) 关于申请组织及其 SRMS 的信息足以建立审核方案；

b) 解决了公司与申请组织之间任何已知的理解差异；

c) 公司有能力并能够实施认证活动；

d) 考虑了申请的认证范围、申请组织的运作场所、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、对公正性的威胁等）。

9.1.2.2 在申请评审后，公司接受或拒绝认证申请。当公司基于申请评审的结果拒绝认证申请时，记录拒绝申请的原因并使客户清楚拒绝的原因。

9.1.2.3 根据上述评审，公司确定审核组及进行认证决定需要具备的能力。

9.1.3 审核方案

9.1.3.1 公司对整个认证周期制定审核方案，以清晰地识别所需的审核活动，这些审核活动用以证实客户的 SRMS 符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。认证周期的审核方案覆盖全部的 SRMS 要求。

9.1.3.2 初次认证审核方案包括两阶段初次审核、认证决定之后的第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的周期从再认证决定算起。审核方案的确定和任何后续调整应考虑客户的规模，其社会责任管理体系、产品和过程的范围与复杂程度，以及经过证实的 SRMS 有效性水平和以前审核的结果。

9.1.3.3 监督审核至少每个日历年（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。为了考虑诸如季节或有限时段的管理体系认证（例如临时场所）等因素，可能有必要调整监督审核的频次。

9.1.3.4 如果公司考虑客户已获的认证或由另一认证机构实施的审核，则获取并保留充足的证据，例如报告和对不符合采取的纠正措施的文件。所获取的文件应为满足本文件要求提供支持。公司根据获取的信息证明对审核方案的任何调整的合理性，并予以记录，并对以前不符合的纠正措施的实施进行跟踪。

9.1.3.5 如果客户采用轮班作业，公司在建立审核方案和编制审核计划时考

虑在轮班工作中发生的活动。

9.2 策划审核

9.2.1 确定审核目的、范围和准则

9.2.1.1 审核目的由公司确定。审核范围和准则，包括任何更改，由公司在与客户商讨后确定。

9.2.1.2 审核目的应说明审核要完成什么，并应包括下列内容：

- a) 确定客户 SRMS 或其部分与审核准则的符合性；
- b) 确定 SRMS 确保客户满足适用的法律、法规及合同要求的能力；
- c) 确定 SRMS 在确保客户可以合理预期实现其规定目标方面的有效性；
- d) 适用时，识别 SRMS 的潜在改进区域。

9.2.1.3 审核范围说明审核的内容和界限，例如拟审核的场所、组织单元、活动及过程。当初次认证或再认证过程包含一次以上审核（例如覆盖不同场所的审核）时，单次审核的范围可能并不覆盖整个认证范围，但整个审核所覆盖的范围应与认证文件中的范围一致。

9.2.1.4 审核准则用作确定符合性的依据，并应包括：

- GB/T 39604-2020 标准要求；
- 所确定的由客户制定的 SRMS 的过程和文件。

9.2.2 选择和指派审核组

9.2.2.1 总则

9.2.2.1.1 公司根据实现审核目的所需的能力以及公正性要求来选择和任命审核组（包括审核组长以及必要的技术专家）的过程。如果仅有一名审核员，安排有能力履行适用于该审核的审核组长职责。要求审核组整体上具备公司按照本规则 9.1.2.3 确定的审核能力。

9.2.2.1.2 公司决定审核组的规模和组成时，考虑下列因素：

- a) 审核目的、范围、准则和预计的审核时间；
- b) 是否是结合、联合或一体化审核；
- c) 实现审核目的所需的审核组整体能力；
- d) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- e) 语言和文化；

9.2.2.1.3 审核组长和审核员所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充。技术专家和翻译人员应在审核员的指导下工作。使用翻译人员时，翻译人员的选择要避免他们对审核产生不正当影响。

9.2.2.1.4 实习审核员可以参与审核，此时指派一名审核员作为评价人员。评价人员对实习审核员的活动和审核发现最终负责。

9.2.2.1.5 审核组长在与审核组商议后，向每个审核组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审核的职责。在审核进程中，为确保实现审核目的，

可以改变工作分配。

9.2.2.2 观察员、技术专家和向导

9.2.2.2.1 观察员

公司与客户在实施审核前就审核活动中观察员的到场及理由达成一致。审核组确保观察员不对审核过程或审核结果造成不当影响或干预。观察员可以是客户组织的成员、咨询人员、实施见证的认可机构人员、监管人员或其他有合理理由的人员。

9.2.2.2.2 技术专家

公司实施审核前与客户就技术专家在审核活动中的作用达成一致。技术专家不担任审核组中的审核员。技术专家由审核员陪同。技术专家可以就审核准备、策划或审核向审核组提出建议。

9.2.2.2.3 向导

每个审核员可以由一名向导陪同，除非审核组长与客户另行达成一致。为审核组配备向导是为了方便审核。审核组确保向导不影响或不干预审核过程或审核结果。

9.2.3 审核计划

9.2.3.1 总则

公司确保为审核方案中确定的每次审核编制审核计划，以便为有关各方就审核活动的日程安排和实施达成一致提供依据。

9.2.3.2 编制审核计划

审核计划与审核目的和范围相适应。审核计划至少包括或引用：

- a) 审核目的；
- b) 审核准则；
- c) 审核范围，包括识别拟审核的组织或职能单元或过程；
- d) 拟实施现场审核活动（适用时，包括对临时场所的访问和远程审核活动）的日期和场所；

e) 预计的现场审核活动持续时间；

f) 审核组成员及与审核组同行的人员（例如观察员或翻译）的角色和职责。

9.2.3.3 审核组任务的沟通

公司明确说明审核组的任务。公司要求审核组：

a) 检查和验证客户与 **SRMS** 标准相关的结构、方针、过程、程序、记录及相关文件；

b) 确定上述方面满足与拟认证范围相关的所有要求；

c) 确定客户组织有效地建立、实施并保持了 **SRMS** 过程和程序，以便为建立对客户 **SRMS** 的信任提供基础；

d) 告知客户其方针、目标及指标的任何不一致，以使其采取措施。

9.2.3.4 审核计划的沟通

公司提前与客户就审核计划进行沟通，并商定审核日期。

9.2.3.5 审核组成员信息的通报

公司应客户提供审核组每位成员的姓名，并在客户请求时使其能够了解每位成员的背景情况。公司留出足够的时间，以使客户能够对某一审核组成员的任命表示反对，并在反对有效时使公司能够重组审核组。

9.3 初次认证

9.3.1 初次认证审核

9.3.1.1 总则

SRMS 的初次认证审核分两个阶段实施：第一阶段和第二阶段。

9.3.1.2 第一阶段

9.3.1.2.1 策划确保第一阶段的目的能够实现，并告知第一阶段需实施的任何现场活动。第一阶段不要求正式的审核计划。

9.3.1.2.2 第一阶段的目的为：

- a) 审核客户的文件化的 SRMS 信息；
- b) 评价客户现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段的准备情况；
- c) 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对 SRMS 的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；
- d) 收集关于客户的 SRMS 范围的必要信息，包括：
 - 客户的场所；
 - 使用的过程和设备；
 - 所建立的控制的水平（特别是客户为多场所时）；
 - 适用的法律法规要求；
- e) 审查第二阶段所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段的细节；
- f) 结合 SRMS 标准或其他规范性文件充分了解客户的 SRMS 和现场运作，以便为策划第二阶段提供关注点；
- g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及 SRMS 的实施程度能否证明客户已为第二阶段做好准备。

9.3.1.2.3 公司将第一阶段目的是否达到及第二阶段是否准备就绪的书面结论告知客户，包括识别任何引起关注的、在第二阶段可能被判定为不符合的问题。第一阶段的输出不必满足审核报告的所有要求。

9.3.1.2.4 公司在确定第一阶段和第二阶段的间隔时间时，考虑客户解决第一阶段识别的任何需关注问题所需的时间。可能需要调整第二阶段的安排。如果发生任何将影响 SRMS 的重要变更，公司考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段。公司告知客户第一阶段的结果有可能导致推迟或取消第二阶段。

9.3.1.3 第二阶段

第二阶段的目的是评价客户 SRMS 的实施情况，包括有效性。第二阶段应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- a) 与 GB/T 39604-2020 标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
- b) 依据关键绩效目标和指标（与 GB/T 39604-2020 标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c) 客户 SRMS 的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；
- d) 客户过程的运作控制；
- e) 内部审核和管理评审；
- f) 针对客户方针的管理职责；

9.3.1.4 初次认证的审核结论

审核组对在第一阶段和第二阶段中收集的所有信息和证据进行分析，以评审审核发现并就审核结论达成一致。

9.4 实施审核

9.4.1 总则

公司形成实施现场审核的过程。该过程包括审核开始时的首次会议和审核结束时的末次会议。当审核的任何部分以电子手段实施时，或拟审核的场所为虚拟场所时，公司确保由具备适宜能力的人员实施此类活动。在此类审核活动中获取的证据应足以让审核员对相关要求的符合性做出有根据的决定。（“现场”审核可以包括对包含 SRMS 审核相关信息的电子化场所的远程访问。也可以考虑使用电子手段实施审核）

9.4.2 召开首次会议

与客户的管理层（适用时，还包括拟审核职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。首次会议通常由审核组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审核活动。详略程度可与客户对审核过程的熟悉程度相一致，并应考虑下列方面：

- a) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色；
- b) 确认认证范围；
- c) 确认审核计划（包括审核的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审核期间审核组与客户管理层的会议的日期和时间；
- d) 确认审核组与客户之间的正式沟通渠道；
- e) 确认审核组可获得所需的资源和设施；
- f) 确认与保密有关的事宜；
- g) 确认适用于审核组的相关的工作安全、应急和安保程序；
- h) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份；

i) 报告的方法，包括审核发现的任何分级；

j) 说明可能提前终止审核的条件；

k) 确认审核组长和审核组代表公司对审核负责，并控制审核计划（包括审核活动和审核路径）的执行；

l) 适用时，确认以往评审或审核的发现的状态；

m) 基于抽样实施审核的方法和程序；

n) 确认审核中使用的语言；

o) 确认在审核中将告知客户审核进程及任何关注点；

p) 让客户提问的机会。

9.4.3 审核中的沟通

9.4.3.1 在审核中，审核组定期评估审核的进程，并沟通信息。审核组长应在需要时在审核组成员之间重新分配工作，并定期将审核进程及任何关注告知客户。

9.4.3.2 当可获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）时，审核组长向客户（如果可能还应向公司）报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核计划，改变审核目的或审核范围，或者终止审核。审核组长向公司报告所采取行动的结果。

9.4.3.3 如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围，审核组长与客户审查该需要，并报告公司。

9.4.4 获取和验证信息

9.4.4.1 在审核中通过适当的抽样来获取与审核目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审核证据。

9.4.4.2 信息获取方法应包括（但不限于）：

a) 面谈；

b) 对过程和活动进行观察；

c) 审查文件和记录。

9.4.5 确定和记录审核发现

9.4.5.1 由审核组确定审核发现（概述符合性并详细描述不符合），并予以分级和报告（轻微不符合或严重不符合），以能够为认证决定或保持认证提供充分的信息。

9.4.5.2 可以识别和记录改进机会，但是属于不符合的审核发现不应作为改进机会予以记录。

9.4.5.3 关于不符合的审核发现应对照具体要求予以记录，包含对不符合的清晰陈述（详细标识不符合所基于的客观证据）。审核组与客户讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。审核员应避免提示不符合的原因或解决方法。

9.4.5.4 审核组长尝试解决审核组与客户之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。

9.4.6 准备审核结论

在末次会议前，由审核组长负责，审核组：

a) 对照审核目的和审核准则，审查审核发现和审核中获得的任何其他适用的信息，并对不符合分级；

b) 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；

c) 就任何必要的跟踪活动达成一致；

c) 就任何必要的跟踪活动达成一致；

d) 确认审核方案的适宜性，或识别任何为将来的审核所需要的修改（例如认证范围、审核时间或日期、监督频次、审核组能力）。

9.4.7 召开末次会议

9.4.7.1 审核组与客户的管理层（适用时，还包括所审核的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审核组长主持，会议目的是提出审核结论，包括关于认证的推荐性意见。不符合以使其被理解的方式提出。末次会议还包括下列内容，其详略程度与客户对审核过程的熟悉程度一致：

a) 向客户说明所获取的审核证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；

b) 进行报告的方法和时间表，包括审核发现的任何分级；

c) 公司处理不符合（包括与客户认证状态有关的任何结果）的过程；

d) 客户为审核中发现的任何不符合的纠正和纠正措施提出计划的时间表；

e) 公司在审核后的活动；

f) 说明投诉和申诉处理过程。

9.4.7.3 审核组长给予客户提出问题的机会。审核组与客户之间关于审核发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见予以记录并提交公司。

9.4.8 审核报告编制

9.4.8.1 公司为每次审核向客户提供书面报告。审核组可以识别改进机会，但不提出具体解决办法的建议。公司享有对审核报告的所有权。

9.4.8.2 审核组长确保审核报告的编制，并对审核报告的内容负责。审核报告提供对审核的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括 或引用下列内容：

a) 注明认证机构；

b) 客户的名称和地址及客户的代表；

c) 审核的类型（例如初次、监督、再认证或特殊审核）；

- d) 审核准则;
- e) 审核目的;
- f) 审核范围, 特别是标识出所审核的组织或职能单元或过程, 以及审核时间;
- g) 任何偏离审核计划的情况及其理由;
- h) 任何影响审核方案的重要事项;
- i) 注明审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员;
- j) 审核活动(现场或非现场, 永久或临时场所)的实施日期和地点;
- k) 与审核类型的要求一致的审核发现、对审核证据的引用以及审核结论;
- l) 如有时, 在上次审核后发生的影响客户 SRMS 的重要变更;
- m) 已识别出的任何未解决的问题;
- n) 适用时, 是否为结合、联合或一体化审核;
- o) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;
- p) 审核组的推荐意见;
- q) 适用时, 接受审核的客户对认证文件和标志的使用进行着有效的控制;
- r) 适用时, 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。

9.4.8.3 审核报告还应包含:

- a) 关于 SRMS 符合性与有效性的声明以及对下列方面相关证据的总结:
 - SRMS 满足适用要求和实现预期结果的能力;
 - 内部审核和管理评审的过程;
- b) 对认证范围适宜性的结论;
- c) 确认是否达到审核目的。

9.4.9 不符合项纠正和纠正措施及验证

对于审核中发现的不符合, 公司要求客户在规定期限内分析原因, 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。

公司审查客户提交的纠正、所确定的原因和纠正措施, 以确定其是否可被接受。公司验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性。所取得的为不符合的解决提供支持的证据予以记录。并将审查和验证的结果告知客户。如果为了验证纠正和纠正措施的有效性, 将需要补充一次全面的或有限的审核, 或者需要文件化的证据(需要在未来的审核中确认), 公司告知客户。(可以通过审查客户提供的文件化信息, 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)

9.5 复核、认证决定

9.5.1 总则

9.5.1.1 公司确保做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、暂停或恢复认证、撤销认证或更新认证的决定的人员或委员会不是实施审核的人员。确保被指定进行认证决定的人员具有适宜能力。

9.5.1.2 公司指定的认证决定人员（不包括委员会成员）为公司的雇员，或者是一个处于公司组织控制下的实体的雇员；或者与公司或上述实体具有在法律上有强制实施力的安排。公司的组织控制应为下列情况之一：

a) 公司拥有另一实体的全部或多数所有权；

b) 公司在另一实体的董事会中占多数；

c) 在一个通过所有权或董事会控制联结而成的法律实体网络中（公司处于其中），公司对另一实体有形成文件的权力。

9.5.1.3 处于公司组织控制下的实体的雇员或与该实体有合同的人员，同公司雇员或与公司有合同的人员一样满足本文件要求。

9.5.1.4 公司记录每项认证决定，包括从审核组或其他来源获得的任何补充信息或澄清。

9.5.2 作出决定前的行动

公司在做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的決定前，对下列方面进行有效的审查：

a) 审核组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围；

b) 对于所有严重不符合，公司已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；

c) 对于所有轻微不符合，公司已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

9.5.3 授予初次认证所需的信息

9.5.3.1 为使公司做出认证决定，审核组至少应向公司提供以下信息：

a) 审核报告；

b) 对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；

c) 对提供给公司用于申请评审的信息的确认；

d) 对是否达到审核目的的确认；

e) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

9.5.3.2 如果公司不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，则应在推荐认证前再实施一次第二阶段。

9.5.3.3 公司受理组织申请转换为本公司的认证证书，详细了解申请转换的原因，必要时进行现场审核。转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，公司不接受转换申请。

9.5.4 授予再认证所需的信息

公司根据再认证审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，做出是否更新认证的決定。

9.6 保持认证

9.6.1 总则

公司在证实获证客户持续满足 SRMS 标准要求后保持对其的认证。公司满足

下列前提条件时，可以根据审核组长的肯定性结论保持对客户的认证，而无需再进行独立复核和决定：

a) 对于任何严重不符合或其他可能导致暂停或撤销认证的情况，公司有制度要求审核组长向公司报告需由具备适宜能力且未实施该审核的人员进行复核，以确定能否保持认证；

b) 由具备能力的人员对公司的监督活动进行监视，包括对审核员的报告活动进行监视，以确认认证活动在有效地运作。

9.6.2 监督活动

9.6.2.1 总则

9.6.2.1.1 公司对其监督活动进行设计，以便定期对 SRMS 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 SRMS 的变更情况。

9.6.2.1.2 监督活动包括对获证客户 SRMS 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) 公司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，应与其他监督活动一起策划，以使公司能对获证客户 SRMS 在认证周期内持续满足要求保持信任。SRMS 的每次监督审核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) SRMS 在实现获证客户目标和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。

9.6.3 再认证

9.6.3.1 再认证审核的策划

9.6.3.1.1 公司策划并实施再认证审核，以评价获证客户是否持续满足 GB/T 39604-2020 标准或其他规范性文件的所有要求。

9.6.3.1.2 再认证活动考虑 SRMS 在最近一个认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。

9.6.3.1.3 当组织或 SRMS 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。

9.6.3.2 再认证审核

9.6.3.2.1 再认证审核包括针对下列方面的现场审核：

a) 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；

b) 经证实的对保持 SRMS 有效性并改进，以提高整体绩效的承诺；

c) SRMS 在实现获证客户目标和管理体系预期结果方面的有效性。

9.6.3.2.2 对于严重不符合，公司规定实施纠正与纠正措施的时限。并要求这些措施在认证到期前得到实施和验证。

9.6.3.2.3 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。

9.6.3.2.4 如果在认证终止日期前，公司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，也不延长认证的效力。公司告知客户并解释后果。

9.6.3.2.5 在认证到期后，如果公司能够在 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。

9.6.4 特殊审核

9.6.4.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，公司对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以和监督审核同时进行。

9.6.4.2 提前较短时间通知的审核

公司为调查投诉、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时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核。此时：

a) 公司说明并使获证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；

b) 由于客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，公司在指派审核组时给予更多的关注。

10 认证证书及认证标志要求

10.1 认证证书

公司以认证证书的方式向获证客户提供认证文件。认证证书标明：

a) 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）；

b) 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；

c) 认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期；

d) 唯一的识别代码；

e) 审核获证客户时所用的 GB/T 39604-2020 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)；

f) 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；

g) 机构的名称、地址和认证标志；可以使用其他标识(如认可标识、客户的徽标)，但不能产生误导或含混不清；

h) GB/T 39604-2020 和(或)其他规范性文件所要求的任何其他信息；

i) 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。

10.2 认证资格的引用和标志的使用

10.2.1 公司规定授权获证客户使用的 SRMS 认证标志要求，包括：

a) 可以从标志追溯到本公司；

b) 标志或所附文字不允许使人对认证对象和公司名称产生歧义；

c) 标志不允许用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

10.2.2 不允许其标志被获证客户用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

10.2.3 公司对在产品包装上或附带信息中声明获证客户的 SRMS 通过认证进行如下规定：

a) 产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏；

b) 附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。声明应包含对下列的引用：

● 获证客户的标识(例如品牌或名称)；

● 管理体系的类型(SRMS)和适用标准(GB/T 39604-2020)；

● 颁发证书的机构。

10.2.4 公司通过签署认证合同，要求获证客户：

a) 在传播媒介(如互联网、宣传册或广告)或其他文件中引用认证状态时，应符合公司的要求；

b) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；

- c) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；
- d) 在其认证被撤销时，按照公司的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
- e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；
- f) 不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示公司对产品（包括服务）或过程进行了认证；
- g) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
- h) 在使用认证资格时，不得使公司和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

10.2.5 公司控制其所有权，并采取措施处理认证状态的错误引用或认证文件、标志或审核报告的误导性使用。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。

10.3 认证变更时证书及标志管理

有需要对认证证书信息进行变更时，公司评审确定变更所需的活动，必要时安排现场审核。更新的类型一般有：

- 1) 客户名称变更；
- 2) 地址变更；
- 3) 认证范围变更；
- 4) 认证标准变更；
- 5) 其他变更；

认证证书信息发生变更后，公司按要求报国家认监委，同时公布变更信息。

11 证书状态管理要求

11.1 总要求

公司制定了 GHHX-P-14-2021《授予、拒绝、保持、更新、暂停、撤销、恢复或扩大、缩小认证范围管理程序》（见附件一），规定了授予、拒绝、保持、更新、暂停、撤销、恢复或扩大、缩小认证范围的相关要求。

公司采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

11.2 暂停证书

11.2.1 获证组织有以下情形之一的，公司在调查核实后暂停其认证证书。

- a) SRMS 持续或严重不满足认证要求，包括对 SRMS 运行有效性要求的；
- b) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- c) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- d) 持有的与 SRMS 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；

- e) 主动请求暂停的；
- f) 其他应当暂停认证证书的。

11.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 9.2.1 第(4)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

11.2.3 公司公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，在认证合同等信息中声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

11.3 撤销证书

获证组织有以下情形之一的，公司在获得相关信息并调查核实后撤销其认证证书。

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- b) 被国家列入严重失信企业名单的；
- c) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
- d) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- e) 出现重大的产品和服务等环境安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- f) 有其他严重违反法律法规行为的；
- g) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与 SRMS 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）；
- h) 没有运行 SRMS 或者已不具备运行条件的；
- i) 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，或者公司已要求其纠正但仍未纠正的；
- j) 其他应当撤销认证证书的。

11.4 注销证书

获证组织有下列情况之一的，将注销其认证资格，并以适当的方式进行公布：

- a) 由于认证依据的变更，获证组织达不到新要求的；
- b) 认证有效期届满，获证组织不再提出再认证申请的；
- c) 获证组织由于经营等原因自动提出放弃认证资格的。

12 申诉、投诉处理

12.1 公司建立 GHHX-P-25-2021《申诉、投诉和争议控制程序》(见附件二)，规定了必要的申诉、投诉处理程序。认证委托人对认证决定有异议时，可以向公司提出申诉。任何组织和个人对认证过程和决定有异议的可以向公司提出投诉。

12.2 公司及时、公正、有效地处理申诉和投诉，必要时采取纠正措施。

12.3 若认为公司未遵守认证相关法律法规或本规则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。

附件一

《授予、拒绝、保持、更新、暂停、撤销、恢复或扩大、缩小认证范围管理程序》GHHX-P-14-2021

发布时间：2021 年 03 月 10 日

实施时间：2021 年 03 月 10 日

1 目的

为确保授予、拒绝、保持、更新、暂停、撤销、恢复或扩大、缩小认证范围的过程符合认可规范要求，维护本公司的信誉和获证客户的利益，特制定本程序。

2 适用范围

适用于本公司对管理体系认证、服务认证授予、拒绝、保持、更新、暂停、撤销、恢复或扩大、缩小认证范围的管理。

3 职责

3.1 运营管理部负责对获证客户证书的维护管理。

3.2 技术质量部负责对授予、拒绝、保持、更新、暂停、撤销、恢复或扩大、缩小认证范围作出决定。

3.3 总经理负责对授予、拒绝、保持、更新、暂停、撤销、恢复或扩大、缩小认证范围的决定进行批准。

4 工作程序

4.1 授予或拒绝认证

技术质量部对审核组提交的以下信息进行复核后作出授予认证或拒绝认证的结论：

- 1) 审核报告；
- 2) 对不符合的意见，包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；
- 3) 对申请评审信息的确认；
- 4) 对是否达到审核目的的确认；
- 5) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。
- 6) 任何授予或拒绝认证的決定意見。

4.2 认证保持

运营管理部制定周期审核方案，认证项目管理人员根据周期审核方案在监督和再认证到期前三个月通知获证客户有关监督审核和再认证审核事宜，并在有效期内实施监督或再认证审核方可保持认证有效。

4.2.1 监督审核

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，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日起 12 个月内进行。为了考虑诸如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, 有必要调整监督审核的频次。

4.2.2 再认证

再认证审核应包括针对下列方面的现场审核:

a) 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性, 以及认证范围的持续相关性和适宜性;

b) 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;

c) 管理体系在实现获证客户目标和管理体系预期结果方面的有效性。

对于严重不符合, 公司应规定实施纠正与纠正措施的时限。这些措施应在认证到期前得到实施和验证。

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。

如果在认证终止日期前, 公司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, 则不应推荐再认证, 也不应延长认证的效力。公司应告知客户并解释后果。

在认证到期后, 如果公司能够在 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。

4.3 认证更新

对于有变更申请意向的客户, 认证项目管理人员应请客户提交相关的文件和资料, 经评审确定变更所需的活动, 必要时需要安排现场审核。

认证更新的类型有:

1) 客户名称变更;

2) 地址变更;

3) 认证范围变更;

4) 认证标准变更;

5) 其他变更;

4.3 暂停、撤销、恢复认证

4.3.1 可能导致暂停的因素

运营管理部应对获证客户持续关注, 当有相关证明材料表明获证组织存在影响认证的持续有效性和公信力的以下情况之一时, 将对其体系认证证书按照暂停处理:

1) 在监督审核中发现的不符合项(严重不符合项), 在商定的时间内采取的纠正、纠正措施未被接受(或未被证实有效)的;

2) 获证的管理体系持续地或严重地不满足认证要求, 包括对管理体系有效性的要求;

- 3) 不能在规定的时限内接受监督审核或再认证审核的；
- 4) 有证据证明未按证书和标志管理规定要求使用 GHHX 签发的管理体系证书和认证标志；
- 5) 管理体系发生重大变更已不满足原认证覆盖范围要求，未及时通知 GHHX 得到妥善处理的；
- 6) 发生影响产品质量/环境绩效/职业健康安全绩效的重大事故，或国家行业监察发现重大问题的；
- 7) 特殊行业，在特定时期，根据国家有关文件要求，要求予以暂停的；
- 8) 未按规定及时交纳有关认证费用的；
- 9) 对其投诉或任何其它信息证实表明获证组织不再符合 GHHX 相关规定要求；
- 10) 违反与 GHHX 签订的合同及其协议的规定的；
- 11) 获证客户主动请求暂停的；
- 12) 其他不满足 GHHX 认证要求的情况。

注：多数情况下，暂停将不超过 6 个月。

4.3.2 可能导致撤销的因素

运营管理部应对获证客户持续关注，有证据表明获证组织的管理体系在获证后不能持续满足认证准则的要求，存在以下情况之一时，GHHX 将对其体系认证证书按照撤消处理：

- 1) 有证据证明获证组织破坏、严重违反了国家法规或 GHHX 有关规定的；
- 2) 获证组织在暂停资格的限期内未能有效地对问题实施纠正的；
- 3) 获证组织因不能按时接受监督审核被暂停的情况，认证证书暂停使用的期限超过规定的暂停期限的；
- 4) 获证组织发生了影响质量、环境、职业安全、食品安全的重大事故，造成严重不良社会影响的，经调查（审核）造成事故的原因是因为体系存在严重缺陷或组织未能在暂停期内就重大事故的原因进行调查并采取有效的纠正措施的；
- 5) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- 6) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单
- 7) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- 8) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。
- 9) 出现重大的产品和服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- 10) 有其他严重违反法律法规行为的。
- 11) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与质量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）。

12) 没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的。

13) 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，或者公司已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。

14) 其他应当撤销认证证书的。

15) 获证客户主动要求撤消证书的。

16) 其他重大影响管理体系有效性的情况。

4.3.3 暂停、撤销的处理

当获证组织出现了 4.3.1、4.3.2 的情况时，或收到相关申、投诉时，运营管理部会对其证书采取相应的处理方式。

4.3.3.1 提出暂停/撤消建议：

1) 当监督审核结果证明认证委托人（或证书持有人）存在 4.3.1、4.3.2 中的各种情形的，审核人员会在向公司提交监督审核报告以前与认证委托人（或证书持有人）/相关方进行沟通，告知其监督审核中出现的问题和审核结论，一般做出不通过结论的报告经公司评定人员确认后，通常会做出证书暂停或撤消处理；

2) 在国家有关部门、国家级或省级监督日常执法、常规/非常规抽查结果中证明获证产品、服务、管理体系存在问题的，运营管理部会主动收集此类信息，经过调查后，视具体情况对认证证书做出相应处理，除以上情形，其他撤消的情况中规定的情形出现或由申、投诉引发了需对证书进行处理时，公司经过相关调查后可直接对相关证书提出暂停、撤消建议。

4.3.3.2 材料审核及提出处理意见，做出最终处理意见

技术质量部接收到建议人提交的材料后核实材料是否符合要求，经其专业审核人员复评后提出处理意见。处理意见经过初评和复评后，做出最终处理意见。

4.3.3.3 批准、通知书发放

1) 最终处理意见经公司领导审查合格后批准认证决定。

2) 在批准后 2 个工作日之内传递给客户。

3) 证书有效期内，如果发生暂停/撤消/恢复认证证书通知书错误或丢失，获证组织可及时向运营管理部提出书面申请补发。

4) 对于撤消的证书，通知企业，并保留相关记录。

4.3.3.4 获证组织在证书有效期内，因自身原因需要对证书进行相应处理时，可以正式的（盖公章）文件向 GHHX 提出证书暂停、撤消申请，GHHX 将直接受理，并按照 4.3.3.2、4.3.3.3 流程完成证书处理工作，其中对于证书撤消申请，在获证组织交还证书原件，并保证不在任何场合继续使用认证证书及标志后，经 GHHX 审批后撤消证书。

4.3.4 暂停期限

认证证书暂停期最长不超过 6 个月。

4.3.5 恢复认证

当获证组织在认证暂停期间内已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，并认为不符合产生原因已经消除，可以符合了相关的认证要求时，在暂停期限内提出恢复证书申请，会及时进行跟踪检查，验证（必要时需进行现场验证）其纠正/纠正措施的有效性。如经验证后，纠正/纠正措施有效，将上报公司技术质量部审核，审核批准后恢复认证资格，在获证组织数据库中标识证书状态。未在暂停期限内申请完成整改的，则撤销相应认证证书。

4.3.6 认证证书状态和相关信息查询

可以通过以下方式进行查询：

1、获证组织可以登录到国衡华信（北京）认证有限公司网站

（www.ghhx.net.cn/），在“证书查询”处查询，或扫描认证证书二维码查询。

2、根据国家认监委信息上报规则要求，自认证证书颁发以及暂停、撤消通知书生效后，技术质量部会在次月 1—10 号的时间内向国家认监委上报上述信息，信息一旦上传至认监委网站，次日即可查询，因此一般情况下，认证证书持有人可以在次月的 10 号以后，登录到中国国家认证认可监督管理委员会的网站（www.cnca.gov.cn），在“查询专区”进行查询。

4.4 证书到期的处理

4.4.1 认证证书到期后对原证书 GHHX 按照证书自动失效处理。

4.4.2 认证标准发生变更时，旧版使用期限到期，证书自动失效；

4.4.3 不向客户发送失效通知书。

4.5 扩大或缩小认证范围

获证客户管理体系认证范围扩大或缩小可包括：产品、活动范围、组织范围、地域或场所等；

4.5.1 扩大认证范围

对已授予认证的获证客户的扩大认证范围需求，需要客户提交扩大认证范围申请书和相关资料，并提供变更的体系文件和相应的资料，运营管理部进行申请评审受理，扩大认证范围的审核可以单独实施，也可以结合监督或再认证审核实施；

4.5.2 缩小认证范围

4.5.2.1 如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求或客户提出缩小认证范围，公司应识别缩小认证范围后原认证范围内的活动是否持续符合认证要求。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致，缩小认证范围必要时需要安排现场审核：

1) 如认证范围的缩小不涉及影响产品质量的关键过程，只引起产品、环境因素的减少和体系覆盖的部门及分支机构的减少，运营管理部可直接报技术质量

部对缩小的范围进行确认后办理有关换证手续。

2) 如范围的缩小, 可能因工艺/流程的变化、原材料的变化、生产设施的变化, 涉及影响产品质量的关键过程、环境风险、职业健康安全风险或食品安全风险, 则运营管理部应评价可能产生的负面影响或增加的认证风险(必要时, 提出处理措施意见), 仍应安排现场审核(可结合监督和再认证进行)对审核后的情况由技术质量部组织评定, 并办理有关换证手续。

4.5.2.2 缩小认证范围时的合规考虑

1) 不应将影响认证范围内产品质量的关键过程排除在认证范围外;

2) 应辨识是否用来排除具有或可能具有重要环境因素的活动、产品、服务或设施, 或规避合规义务;

3) 应辨识是否用来排除影响或可能影响职业健康安全绩效的活动、产品和服务, 或规避法律法规要求和其他要求;

4.5.2.3 常见的缩小范围情况:

1) 现场审核活动发现客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求;

2) 监督审核应在获证组织现场进行, 为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况, 现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。由于市场、季节性等原因, 在每次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监督审核需覆盖认证范围内的所有产品和服务。当第二次监督不能覆盖认证范围内的所有产品和服务时应取消不覆盖的认证范围;

3) 经核查客户专项生产经营许可证缩小或取消的经营活动;

4) 如果客户未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题, 认证机构应缩小其认证范围。

4.6 信息上报

认证证书状态或信息发生变更后, 技术质量部应按要求报国家认监委, 同时在公司网站公布状态变更信息。

附件二

《申诉、投诉和争议控制程序》 GHHX-P-25-2021

发布时间：2021 年 03 月 10 日

实施时间：2021 年 03 月 10 日

1. 目的

GHHX 建立申诉、投诉及争议控制程序，以确保与认证有关的客户等利益相关方对 GHHX 的申诉/投诉和争议的问题得到公正、妥善的处理，以维护 GHHX 的信誉和认证工作的权威性和公正性。

为保证相关方的申诉、投诉及争议得到及时、有效、公正的处理，特制定本程序。

2. 适用范围

适用于对客户及其它利益相关方对公司的申诉、投诉及争议的接收、调查、处理与通报。

3. 概念

3.1 “申诉”是申诉人或获证客户对公司做出的与其期望的认证状态有关的不利结论所提出重新考虑的书面请求。不利结论包括：拒绝接受申请/拒绝继续审核/要求采取纠正措施/变更审核范围/不予认证/暂停或撤消认证等。

3.2 “投诉”是相关组织或个人向公司表达的、有别于申诉并希望得到答复的对公司认证活动不满的书面或其他方式的表示，包括：

- 1) 对认证审核的公正性和审核质量的不满；
- 2) 对参与审核的审核人员的不满；
- 3) 对与认证活动有关的其他工作人员的不满；
- 4) 消费者或相关方对公司获证客户产品/服务质量的不满；
- 5) 对获证客户的不满。

3.3 “争议”是申请人或获证客户对公司认证活动的策划、安排以及审核活动的不同意见。如对拟派的审核/检查人员资格，不符合报告或审核报告内容、认证收费规定有异议，争议可以是口头或书面的。争议一般发生在审核结论之前。

4. 职责

4.1 运营管理部

- 4.1.1 负责申诉、投诉与争议处理的归口管理；
- 4.1.2 负责申诉、投诉与争议解决方案的提出。
- 4.1.3 负责受理获证客户的申诉、投诉与争议；
- 4.1.4 负责与客户联系了解核实投诉信息。
- 4.1.5 负责处理审核/检查过程中发生的争议问题；

4.1.6 负责向审核组了解申诉、投诉与争议的相关信息；

4.1.7 负责相关申诉、投诉与争议与客户沟通与处理。

4.2 技术质量部负责对审核案卷进行核查，提出申诉、投诉与解决方案的意见。

4.3 各相关部门负责向运营管理部传递申诉、投诉与争议的相关信息。

4.4 公司总工负责申、投诉处理方案的审核。

4.5 公正性委员会负责关于公正性申诉、投诉及争议的调查和处理方案的审核。

4.6 总经理负责投、申诉处理方案的批准。

4.7 综合管理部应在公司网站、公司相关公开性文件上公示投诉电话，并与相关方获取投诉途经。

5. 处理原则

1) 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；

2) 与申诉、投诉事件有直接利害关系的工作人员均应回避；

3) 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；

4) GHHX 对申诉、投诉和争议处理的所有决定负责；

5) GHHX 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。

6. 申诉、投诉和争议的范围

1) 符合 GHHX 的管理体系认证条件和要求，但 GHHX 不予受理；

2) GHHX 未按合同相关规定，对受审核方给予审核认证；

3) 对 GHHX 的审核报告或颁发的认证证书有争议；

4) 对 GHHX 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；

5) 对认证证书的使用管理有争议；

6) 审核人员违反有关公正性、保密协议、信息安全等管理规定；

7) 认为 GHHX 或其他工作人员违反公正性、保密协议、信息安全等管理规定；

8) 认为 GHHX 违章收费；

9) 消费者或相关方对 GHHX 获证客户或其产品、服务的不满；

10) 其他符合申诉、投诉和争议定义的情况。

7. 申诉、投诉和争议的处理程序

7.1 由诉、投诉和争议的提出

申诉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：申诉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，可以直接向国家及地方各级认证监管部门申投诉。

由运营管理部负责接收申诉、投诉和争议信息，当为书面文件时，文件应署有个人或单位签章。通常情况下 GHHX 对匿名文件不予受理。

7.2 申诉、投诉和争议的处理

运营管理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。运营管理部应将调查事实与提出人员/单位沟通，必要时形成文件。

运营管理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 GHHX 领导。对于重大的投诉事项或涉及公正性事件，运营管理部会报请公正性委员会派人参与调查处理。

7.3 申诉、投诉和争议的结果

a) 运营管理部收到申诉、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 GHHX 的投诉处理不满，可以向所在地认证监管部门或 CNAS (仅限于与 CNAS 有关的投诉) 和 GHHX 公正性委员会提交申投诉。

c) 3 个月之内仍未解决的投诉，GHHX 应告知 CNAS (仅限于与 CNAS 有关的投诉)。

d) 应保持由诉、投诉和争议处理过程形成的记录。

8 持续改进

8.1 对每件申诉、投诉，经调查分析和确认责任后，对责任人做出相应处理；

8.2 如属于职能部门管理责任，责成责任部门分析原因和制定纠正措施并评审其可行性后，实施整改和防范；

8.3 若在问题处理过程中查出有严重违规行为的审核组成员/认证管理人员，还应通报综合财务部和运营管理部按有关文件做进一步处理。

8.4 申述、投诉的提交、调查和决定不应造成针对申述、投诉人的任何歧视行为。

9 人员要求

9.1 参与申诉处理过程的人员不得参与实施申诉所涉及获证客户的审核和认证评定；

9.2 参与投诉处理过程的所有人员应对所涉及的投诉人和投诉事项予以保密。

10 费用及资料

对投诉和申诉进行调查所需费用由责任方承担或协商解决。若本公司负有责任时，费用由公司建立的风险基金中列支。