

公开文件  
Open Document

版本：A/0  
2017 年 12 月 1 日

# 服务认证公开文件

USC/GK-02

—北京国联标准认证有限公司



## 目 录

### 前言

### 第一章总则

|                         |  |
|-------------------------|--|
| 1.1 目的 .....            |  |
| 1.2 适用范围 .....          |  |
| 1.3 术语和定义 .....         |  |
| 1.4 USC 的权利、责任和义务 ..... |  |
| 1.5 USC 的公正性政策 .....    |  |
| 1.6 USC 的保密承诺 .....     |  |

### 第二章申请方须知

|                        |  |
|------------------------|--|
| 2.1 申请服务认证的条件 .....    |  |
| 2.2 申请程序 .....         |  |
| 2.3 服务认证收费规则 .....     |  |
| 2.4 申请方的权利、责任和义务 ..... |  |

### 第三章获证组织须知

|                         |  |
|-------------------------|--|
| 3.1 认证证书和认证标志的使用明 ..... |  |
| 3.3 信息通报管理要求 .....      |  |

### 第四章认证程序

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 4.1 审核和认证过程流程 .....              |  |
| 4.2 认证和审核程序 .....                |  |
| 4.3 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证 ..... |  |
| 4.4 扩大或缩小认证范围的规定 .....           |  |
| 4.5 认证转换的规定 .....                |  |

### 第五章申诉、投诉处理规定

|                         |  |
|-------------------------|--|
| 5.1 申/投诉处理原则 .....      |  |
| 5.2 申诉处理程序 .....        |  |
| 5.3 投诉处理程序 .....        |  |
| 5.4 申/投诉调查处理费用的承担 ..... |  |

## 前言

北京国联标准认证有限公司（简称 USC）是经中国国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2017-365）的具有独立法人资格的第三方认证机构。

USC 是集服务认证、服务认证的综合性第三方认证机构。

公司经营方针：

服务社会，实现创办集团的价值观和人生观

公司经营总则

为顾客 立足中国放眼世界，服务当下永续光荣！

为股东 运行合法开拓创新，发展持续福泽后人！

为合作 精诚团结协商共赢，忠孝礼让廉洁感恩！

公司管理目标

传统与创新相结合，以创新认证为目标，以法规服务认证为目标，以工业和服务业升级创新、系统创新，管理平台认证和创新专业认证为目标，以符合国家及国际潮流为契机，实现经营项目的目标。

本文件是 USC 开展所有类型服务认证的基本依据，也是 USC 和所有已经获得或准备获得 USC 服务认证的组织应共同遵守的准则。

本文件根据现行的认证认可要求制定，当认证认可要求及其他引用文件等发生变化时，USC 将对本文件进行修订，并及时通知 USC 的获证客户。所有准备向 USC 申请认证的客户，均可通过 USC 的公司网站查询下载或向 USC 索取最新版本的公开文件。

公司网址：www. USCchina. com. cn

联系电话：010-84905056

联系邮箱：uscchina@163. com

注：公开文件的版本将受到控制，即向申请认证的客户提供的公开文件应与 USC 保存的现行有效版本一致，但公开文件一经发放后的复制将不受控制。

## 第一章 总 则

### 1.1 目的

编制本文件的目的是为了为了满足《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《服务认证机构要求》，旨在阐述申请服务认证、实施服务认证和保持服务认证等方面的要求。

### 1.2 适用范围

1.2.1 本文件适用于 USC 开展的所有类型服务认证的基本依据，也是 USC 和所有已经获得或准备获得 USC 服务认证的组织应共同遵守的准则。

1.2.2 本文件适用于：

1.2.2.1 服务认证的申请；

1.2.2.2 服务认证的实施，和，

1.2.2.3 服务认证的保持。

### 1.3 术语和定义

#### 1.3.1 申请方

拟向 USC 提出服务认证申请的组织。申请方可以是接受服务认证的组织自身，也可以是依据法律法规或合同有权要求审核的任何其他组织。

#### 1.3.2 客户

有责任向认证机构确保满足认证要求的组织。即接受服务认证评价的组织。

#### 1.3.3 获证组织（获证客户）

已经获得 USC 服务认证的组织。

#### 1.3.4 初次评价

对初次接受服务认证的组织是否符合相应的服务认证要求所实施的评价活动。

（注：依据不同的认证方案，评价方式包括但不限于，服务特性评测、暗访、服务管理审核。）

#### 1.3.5 监督

在认证证书有效期内，对获证组织是否持续满足服务认证要求所实施的评价活动。

### 1.3.6 再次评价

在认证证书有效期届满前，对提出延续认证资格要求的组织所实施的评价活动。

### 1.3.7 见证评审

是中国合格评定国家认可委员会（简称 CNAS）对认证方监督活动的一种方式，CNAS 通过直接对客户服务活动及接受评价过程进行现场验证，评价认证方评价活动的符合性、有效性。（注：对客户的现场验证主要对客户服务活动符合性、有效性的关键点进行验证，不是重复认证方的认证评价。）

### 1.3.8 认证证书

由 USC 签发的证实组织的服务活动满足特定的标准及审核方案的文件。

### 1.3.9 申诉

申请方或客户对 USC 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。（不利决定包括：拒绝接受申请，拒绝继续进行审核，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予认证、暂停或撤销认证，阻碍获得认证的任何其他措施。）

### 1.3.10 投诉

任何组织或个人向 USC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 USC 或获得 USC 认证的组织的活动或产品不满意的书面表示。（不满意包括：获证组织发生的重大服务事故、认证证书和标志的违规使用、USC 或其工作人员违反认证机构或服务认证有关规定的行为等。）

### 1.3.11 认证有效期

USC 服务认证证书的有效期为三年，自认证决定批准之日起计算。（特殊情况下：基于防范认证风险并适当考虑组织的需求，可颁发有效期不足三年的短期证书。）

## 1.4 USC 的权利、责任和义务

### 1.4.1 权利

1.4.1.1 有权在拟开展的服务认证范围内，按认证评价程序和管理规定进行评价和认证决定；



1.4.1.2 通过评价证明甲方不满足认证要求的，有权不颁发认证证书或不允许甲方使用认证标志；

1.4.1.3 如甲方服务体系发生重大变化或异常情况时，有权增加监督审核频次或暂停、撤销甲方认证证书；

1.4.1.4 甲方获证后如发生不按时支付监督费用、不按期接受监督审核或再认证评价等情况，有权暂停、撤销甲方认证证书并要求甲方停止使用并交还相关的认证证书和认证标志；

1.4.1.5 有权公布获证组织的认证状态（批准、暂停、撤销）；

1.4.1.6 有权按认证合同的约定收取认证费用。

#### 1.4.2 责任和义务

1.4.2.1 严格遵守认证认可相关法律法规，开展认证工作；

1.4.2.2 按照认证程序、认证所依据的标准及本合同约定，公正、客观、科学地组织实施服务认证活动；

a) 就每次现场评价人员和时间做出妥善安排，书面通知甲方；

b) 按约定时间实施评价；

c) 通过评价满足甲方认证要求后，方可颁发认证证书；

d) 甲方获证后，定期实施监督审核和按期实施再认证；

e) 通过认证机构网站等媒体方式，提供获证组织相关认证信息的查询；

f) 做出暂停、撤销认证证书的决定时，书面通知甲方，说明理由。

1.4.2.3 严格履行保密承诺，不得将甲方在经营、技术、管理等方面的非公开信息以任何方式泄密给第三方；

1.4.2.4 回答与解释甲方对服务认证要求和认证程序提出的质疑，处理甲方有关认证评价的申诉、投诉和争议；

1.4.2.5 服务认证要求变更时，及时通知甲方。

### 1.5 USC 的公正性政策

1.5.1 本公司总经理承诺：对本公司服务认证活动的公正性负责，绝不允许商业、财务或其他压力损害公正性。

1.5.2 以下为本公司公正性管理的具体政策，自愿接受获证组织、认证监管部门、维护公正性委员会的监督：

- 1.5.2.1 本公司的服务认证服务向所有组织开放。
- 1.5.2.2 本公司实行董事会领导下的总经理负责制，总经理对认证活动及其公正性负全责，公司董事会不对认证活动进行干预。
- 1.5.2.3 本公司不接受任何可能对认证活动的客观公正产生影响的资助，不与认证委托人存在资产、管理方面的利益关系。
- 1.5.2.4 当某种关系对公司的公正性构成不可接受的威胁时，公司将不为其提供认证。这种关系包括：公司的投资方、投资方的其它投资子公司或董事会成员享有一定股权的公司向公司提出认证申请等。
- 1.5.2.5 本公司每年组织一次公正性风险识别与分析活动，针对可能来源于所有者、法人治理结构、管理层、员工、财务、营销等各方面利益冲突相关的风险进行充分地识别，制定有效的控制措施，以消除或最大限度减小对公正性的威胁，使任何残留风险都处于可接受的水平；
- 1.5.2.6 为确保公正性和独立性，本公司通过由来自各方代表组成的“维护公正性委员会”，协助公司制定与认证活动公正性有关的政策，监督公司的认证活动和财务状况，阻止妨碍认证活动持续客观性的任何倾向；
- 1.5.2.7 本公司所有可以影响认证活动的人员包括评审员、认证决定人员、申诉投诉管理人员、部门管理人员和其他关键活动管理人员等承诺公正行事。不因来自商业、财务和其他方面的压力损害公司的公正性。
- 1.5.2.8 本公司成立有技术部负责认证决定，技术部独立于公司各部门，并且做认证决定的人员不能是参加该项目服务认证评价的人员。
- 1.5.2.9 本公司参加认证评价的人员，必须确保其在两年内未向客户提供过咨询服务，并且与客户没有影响公正性和独立性的利害关系。
- 1.5.2.10 为确保公正性，本公司不对其它认证机构的服务活动进行认证。
- 1.5.2.11 本公司及同一法律实体的任何其他部分以及处于公司的组织控制之下的任何实体不提供或推荐任何咨询服务，也不提供咨询报价。
- 1.5.2.12 本公司及同一法律实体的任何其他部分以及处于公司的组织控制之下的任何实体不向获证客户提供内部审核。如果公司对某个组织的管理体系提供了内部审核，则不在内部审核结束后两年内对该组织的管理体系进行认证。

1.5.2.13 本公司及同一法律实体的任何其他部分不与咨询机构在资产、管理或者人员上存在利益关系。

1.5.2.14 本公司不将审核外包给咨询机构。

1.5.2.15 本公司活动的营销或报价与咨询机构的活动无任何联系，也不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。当发现外部咨询机构的链接或声明宣称选择公司将使认证更容易、更简单、更迅速、更廉价时，公司将通过公司网站等媒体公开声明其行为为非正当表述，或通过电话、书面、法律途径制止其行为，直至该咨询机构采取措施予以纠正。

1.5.2.16 本公司要求内部和外部的人员告知他们所了解的任何可能使其或公司陷入利益冲突的情况。公司记录并利用这些信息识别他们或其所在单位的活动对公正性产生的威胁，且在能够证明没有利益冲突之后再使用这些内部或外部人员。

## 1.6 USC 的保密承诺

1.6.1 本公司遵照有关法律要求和认可机构的规定做出适当的安排，保证本公司的各级人员对在认证过程中所获信息保密。

1.6.2 除认可机构或法律要求之外，有关客户特定产品或组织的信息在没有客户书面同意的情况下不得透露给第三方，但下列情况除外：

1.6.2.1 此合同签署前乙方得到的信息；

1.6.2.2 甲方已公开的信息；

1.6.2.3 应法律要求时，乙方将通知甲方所提供的信息；

1.6.2.4 国家认证监管部门有要求时。

1.6.3 当应法律要求需将客户信息提供给第三方时，USC 将通知客户所提供的信息。



## 第二章 申请方须知

### 2.1 申请服务认证的条件

- 2.1.1 申请方应具有明确的法律地位。(明确的法律地位,如:公司、集团、商行、企业事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。)
- 2.1.2 客户已经建立了行之有效的服务管理体系,并得到了有效的运行。
- 2.1.3 客户的服务活动在法规的许可范围之内。

### 2.2 申请程序

2.2.1 申请方可通过本公司网站下载或直接向 USC 营销工作人员索取《服务认证申请表》、《服务认证合同》及相关附件,并仔细阅读,了解并愿意遵守与申请有关事宜。

2.2.2 申请方应如实填写《服务认证申请表》,并按申请表要求提供认证所需资料。所需资料包括:

2.2.2.1 法律地位证明文件的复印件:

包括:企业营业执照、组织机构代码证(如有)、事业单位法人证书、社会团体法人登记证、非企业法人登记证等。

注1:若覆盖多场所活动,应附每个场所的法律地位证明文件。

注2:若客户与申请方不是同一组织,应提供双方相互关系的证明文件及客户接受审核的书面承诺。

注3:上述法律地位证明文件的复印件,建议加盖申请组织公章,注明“仅用于认证申请”。

2.2.2.2 与认证范围相关的法律法规许可证明文件的复印件:

包括:工业产品生产许可证、食品生产/食品经营许可证、“3C”认证证书、建筑业企业资质证书、特种设备制造许可证、安全生产许可证、排污许可证等。

2.2.2.3 与服务有关的组织的基本信息

- a) 组织简介(包括组织销售方式的介绍);
- b) 组织机构图(包括服务管理有关部门组织机构图);
- c) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件;

- d) 申报服务活动的详细说明，主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范；
- e) 与服务过程有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单及服务规范执行的标准清单（可现场提供）；
- f) 商品售后服务网点清单；
- g) 现行有效的商品售后服务管理体系文件及文件清单；
- h) 组织进行的自我审查报告；

2.2.3 本公司在接到申请方提交的服务认证申请书后将进行评审，以决定是否受理，并将评审结果通知申请方。如决定不受理申请，本公司将向申请方发送不受理通知书，并说明不予受理的理由。

2.2.3.1 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”的申请组织的认证申请，USC 将不予受理。

2.2.3.2 提供的申请资料不符合 2.2.2 条款要求的认证申请，USC 有权不予受理。

2.2.4 USC 授权营销工作人员根据受理评审结论与申请方商议认证费用，签署《服务认证合同》。《服务认证合同》一式两份，USC 和申请方各执一份。认证合同内容的填写应完整、清晰、准确无误。

## 2.3 服务认证收费规则

### 2.3.1 认证费用的构成

认证费用的构成包括：认证申请费、评价费、审定与注册费、年金和其他费用。各项费用具体收费标准，详见 USC 相关规定。

### 2.3.2 认证申请费

每张证书的申请费用，涉及初次认证、再认证及认证范围扩大的申请。

### 2.3.3 审核费

2.3.3.1 审核费的收取依据审核工作投入的工作量（包括：文件审查、审核准备、编写审核报告、不符合纠正验证、对审核组案卷的复核及认证决定）确定，按审核人日计算。审核工作量取决于：

- ① 相关管理体系标准的要求；
- ② 规模和复杂程度；
- ③ 技术和法规环境；
- ④ 管理体系范围内活动的分包情况；

- ⑤ 以前审核的结果；
- ⑥ 场所的数量和对多场所的考虑；
- ⑦ 与组织的产品、过程或活动相关联的风险；
- ⑧ 是否是结合审核、联合审核或一体化审核。

2.3.3.2 对于不同的客户，上述因素对审核工作量的影响是各不相同的。确定审核工作量时，还包括与审核有关的文件审查、审核准备、编写审核报告和不符合纠正/纠正措施验证的时间，以及适当的交通往返时间。

2.3.3.3 通常，审核费用按审核类型分为：初次认证评价费、监督评价费、再认证评价费。在认证证书三年认证有效期内，将进行两次监督评价，期满前进行一次再认证评价。

2.3.3.4 通过确认，由于申请方原因影响评价有效性，导致本公司的评价工作量增加时，申请方应当就此另行向本公司支付相应评价费用。如：

- a) 现场审核时，发现甲方实际员工人数、多场所数量与申请书填报的不一致，需要增加评价工作量；
- b) 获证客户的服务活动发生重大变更或其他更改，需要增加评价工作量；
- c) 获证客户发生重大投诉与重大事故，可能影响到服务活动持续符合服务认证要求时，本公司有权增加监督评价次数，并根据增加的评价工作量收取评价费用；

2.3.3.5 当认证相关的国家法律法规及其他要求发生变化，导致额外增加评价工作量时，本公司将适当收取相应评价费用。

#### 2.3.4 审定与注册费

每张认证证书或子证书的审定与注册费用。

#### 2.3.5 年金

每年交纳一次，随监督评价费一并交纳。

#### 2.3.6 其他费用

2.3.6.1 每次现场评价时，评价组成员的差旅费用。

2.3.6.2 获证客户需要，加印证书和制作认证标牌的费用。

#### 2.3.7 认证费用的支付

申请方应按《服务认证合同》的约定，按时向本公司支付各项费用。

## 2.4 申请方的权利、责任和义务

#### 2.4.1 权利

- 2.4.1.1 自愿向本公司提出认证申请；
- 2.4.1.2 有权要求本公司提供对服务认证要求和认证程序的解释；
- 2.4.1.3 获得认证后，享有正确使用认证证书和认证标识以及正确对外宣传其获得认证的事实的权利；
- 2.4.1.4 有权对审核和认证决定向本公司提出申诉、投诉，或直接向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关投诉；
- 2.4.1.5 有权要求本公司承诺保守评价中获取的客户的秘密。

#### 2.4.2 责任和义务

2.4.2.1 遵守认证认可相关法律法规，依据服务认证的要求建立、实施、保持和持续改进服务体系。按合同的约定向本公司支付本合同规定的费用。

- a) 初次认证评价时，服务体系已建立；
- b) 在证书有效期内，接受并配合乙方实施监督审核和再认证；
- c) 当申请的认证范围包括多个子公司和分现场时，应确保认证范围内的子公司和分现场都应遵守合同约定。

2.4.2.2 仔细阅读相关文件，按照本公司的要求提供与认证有关的信息资料，保证内容真实、准确、完整、有效的，并承担因信息失真造成的全部后果。

2.4.2.3 为本公司提供审核所需的所有文件和资料，并为审核人员提供审核必需的工作和生活条件，积极配合审核组工作。

2.4.2.4 不向审核组赠送礼品、礼金，不向审核组施加压力损害认证公正性。

2.4.2.5 正确使用认证证书、认证标志和有关信息，不得使本公司和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。不得擅自利用服务认证证书、认证标识和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

2.4.2.6 在证书有效期内，管理体系发生变化和重大问题，应及时通知本公司。包含但不限于以下信息：

- a) 客户及相关方有重大投诉；
- b) 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求；
- c) 发生产品或服务的质量、环境、安全事故；
- d) 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等；



e) 出现影响质量管理体系运行的其他重要情况。

2.4.2.7 因故被暂停或撤销认证资格时，应立即停止认证证书和认证标志的使用以及获得认证的宣传，并将被撤销的认证证书交还给本公司。

2.4.2.8 有义务协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。

2.4.2.9 如持有本公司所颁发的带有认可标志的认证证书，应当接受认可机构的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停或撤销。

2.4.2.10 在收到本公司关于认证要求更改的通知后，在给定时间内根据要求实施更改，并接受由本公司结合文件审查、监督审核或再认证等方式对更改实施的结果加以验证。



## 第三章 获证组织须知

### 3.1 认证证书和认证标志的使用

#### 3.1.1 认证证书

3.1.1.1 对满足规定要求并获得认证的组织，本公司将为其颁发认证证书，并授予认证标志的使用权，以证实其获得认证资格。认证证书将标明：

- a) 证书名称（如质量服务认证证书）；
- b) 证书编号；
- c) 获证组织名称、注册地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）
- d) 实际地理地址（即获证组织的实际生产经营或服务地址与注册地址不一致时）。若认证范围覆盖多场所时，以证书附件的方式列明每个场所的名称、地址、产品/服务及活动范围；
- e) 管理体系符合相关认证标准的表述；
- f) 认证所覆盖的产品/服务及活动范围；
- g) 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期和认证有效期；
- h) 认证标志；
- i) 认证机构的印章和证书签发人的签字；
- j) 本公司的名称、地址和邮编等信息。

3.1.1.2 本公司颁发的认证证书的分为纸质证书。纸质证书由本公司直接制作、发放，客户可在本公司官网查询证书相关信息。

#### 3.1.2 认证标志

本公司颁发认证证书中的认证标志及式样如下：

USC 认证标志：



#### 3.1.3 认证证书的使用规定

3.1.3.1 获证组织只有在认证有效期内持续保持认证资格有效状态下，方可在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中展示认证证书或引用认证资格。

3.1.3.2 被暂停认证资格期间不得使用认证证书。

3.1.3.3 认证资格被撤销或到期失效后，不得再使用认证证书，并立即停止使用引用认证资格的广告材料。

3.1.3.4 认证范围被缩小后，修改所有的广告材料。

3.1.3.5 不得以误导性方式使用认证证书或其任何部分。

3.1.3.6 不得有对其认证资格做出误导性说明。

3.1.3.7 不得在引用认证资格时，暗示认证机构对产品(服务)或过程进行了认证。

3.1.3.8 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动或场所。

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

### 3.1.4 认证标志的使用规定

3.1.4.1 获证组织在向本公司通报备案后，方可使用 USC 认证标志。

3.1.4.2 获证组织复制使用认证标志时，应注意以下事项：

- a) 必须保证整体使用，不允许分割认证标志仅使用其中的某一部分；
- b) 获证组织在产品包装上或附带信息中就其管理体系通过认证的声明，决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。声明中应包含：获证组织的标志(例如品牌或名称)、管理体系的类型(例如质量、环境)和适用标准、颁发认证的认证机构。例如：本企业通过了 ISO9001:2015 质量服务认证；
- c) 产品包装的判别标准：可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏；
- d) 附带信息的判别标准：可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌不属于附带信息，它们被视为产品的一部分。

### 3.1.5 对获证组织证书和标志的使用的监管

3.1.5.1 对获证组织证书和标志的使用情况，有以下两种监督方式：

- a) 审核监督：USC 委派审核组实施监督/再认证评价时，对获证组织认证证书和认证标志的使用以及服务认证资格的宣传进行监督。
- b) 日常监督和指导：在证书有效期内，USC 将始终关注客户投诉、证书真伪询问等相关信息，识别获证组织证书使用情况，进行监督管理或指导。

### 3.1.5.2 违反证书和标志使用规定的处理措施

通过以上监督发现获证组织错误引用认证资格和错误使用认证证书和认证标志时，USC 视其情节轻重，对其采取不同的处理措施：

- a) 开出不符合报告，要求采取纠正和纠正措施；

- b) 暂停认证资格，要求做出消除影响的承诺和保证；
- c) 撤销认证资格，收回认证证书，要求立即停止一切有关认证资格的宣传；
- d) 对于误用和滥用认证资格和认证标志引起不良影响的，本公司将在网站和/或公众媒体上发布澄清公告；
- e) 对于冒用和伪造认证证书的，本公司保留追究其法律责任的权利。

### 3.2 ISO9001 和 ISO14001 认证的预期结果声明

3.2.1 获得质量服务认证是为组织“稳定地提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品/服务”的能力提供信任。

并不保证获证组织的产品/服务总是满足规定要求，也不表示获证组织的产品/服务一定是优质的。持有本公司颁发的认证证书不能免除获证组织对其产品/服务承担的法律責任。

3.2.2 获得环境服务认证为组织实现其自身环境方针（包括并符合适用法定要求的承诺）以预防污染并持续改进其绩效的能力提供信任。

它不保证组织当前正在实现最佳的环境绩效，也不能确保组织将永不发生违反法定要求的情况或能够避免环境事故的发生。持有本公司颁发的认证证书不能免除获证组织对其完全合规的法律責任。

### 3.3 信息通报管理要求

3.3.1 当获证组织的管理体系发生下列情况时，应及时向本公司予以通报。

3.3.1.1 更换法定代表人和/或主要负责人；

3.3.1.2 获证组织的治理结构发生重大调整（包括重要人员、设备、设施或其他重要资源），重要场所的关闭情况；

3.3.1.3 管理体系覆盖的产品/服务及活动范围或体系覆盖场所的地址发生变化；

3.3.1.4 管理体系文件进行了重大修改；

3.3.1.5 国家、行业、上级主管部门监督抽查情况，在监督抽查中发现不合格情况；

3.3.1.6 发生了顾客和相关方的重大投诉，或发生了重大的质量事故、环境事故、职业健康安全事故；

3.3.1.7 获证组织的名称、组织人数、通讯方式、电话等发生变更；

3.3.1.8 适用的法律法规要求的变更等。

3.3.2 由于获证组织上述变化，导致本公司对于获证组织的管理体系是否持续有效的信任降低时，本公司将视情节轻重对获证组织采取不同的后续处理：

3.3.2.1 要求获证组织提供书面材料，说明对于服务认证有效性的影响程度及采取的内部管理/处理措施；

3.3.2.2 与获证组织协商，增加监督审核频次或缩短监督审核间隔期；

3.3.2.3 提前较短时间通知的专项审核；

3.3.2.4 暂停获证组织的认证资格；

3.3.2.5 撤销获证组织的认证资格。

3.3.3 本公司也将通过在公司网站发布公告、给获证组织发送电子邮件等方式，将下列情况的变化及时通报给获证组织：

3.3.3.1 国家有关认证政策、规定的变更；

3.3.3.2 国家服务认证标准的变更及有关变更后的认证要求；

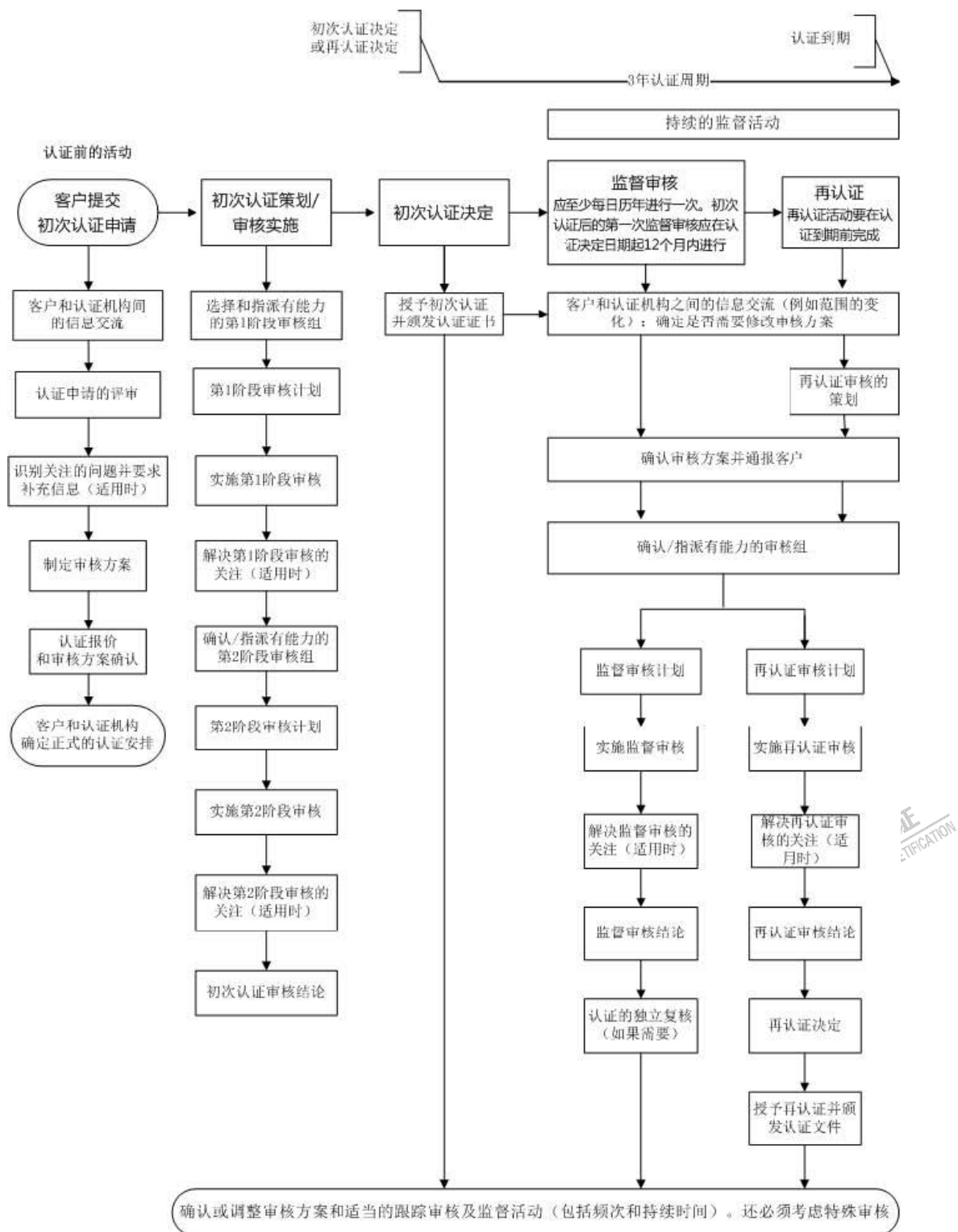
3.3.3.3 获证组织不符合法律、法规要求方面的信息，认证机构拟采取的具体措施；

3.3.3.4 认证机构的通讯地址、电话等变更；

3.3.3.5 其他有关事项的变更。

## 第四章 认证程序

### 4.1 审核和认证过程流程





## 4.2 认证和审核程序

### 4.2.1 总则

4.2.1.1 本公司依据 CNAS-CC01:2015《服务认证机构 要求》，结合认证认可相关法律法规和技术标准，对各类服务认证实施过程做出了具体规定，明确了本公司及申请组织与获证组织在服务认证活动中的基本要求，以保证服务认证活动规范、有效。

4.2.1.2 审核方案包括两阶段初次审核、第一年与第二年监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证评价。三年的认证周期从初次认证或再认证决定算起。

### 4.2.2 申请受理

本公司根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。并在实施认证评价前，与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同。

### 4.2.3 审核策划

#### 4.2.3.1 审核时间

为确保认证评价的完整有效，本公司根据客户管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。

#### 4.2.3.2 审核组

本公司根据客户的体系覆盖的活动的专业技术领域，选择具备相关能力的评审员和技术专家组成审核组，指定审核组长领导审核组，承担审核责任。

#### 4.2.3.3 审核计划

- 审核前，由审核组长制定书面的审核计划。
- 审核计划包括以下内容：审核目的、审核准则、审核范围、审核过程、审核涉及的部门和场所、审核时间、审核组成员（其中：评审员应标明注册证书号及相关专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称或职务，兼职评审员、专家应注明其专职服务的单位）。
- 通常情况下，初次认证评价、监督审核和再认证评价应在客户认证范围涉及到的各个场所现场进行。
- 如果客户的体系覆盖范围内包含有多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该客户授权和控制下，本公司可以在审核中对这些场所进行抽样。如果不同场所

的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对质量管理产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

e) 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，并考虑轮班作业班次安排。

f) 在审核活动开始前，审核组将书面审核计划交客户确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审核的申请组织，并协商一致。

#### 4.2.4 实施审核

4.2.4.1 审核组按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的评审员（技术专家和实习评审员除外）。

4.2.4.2 审核组长按照程序主持召开首、末次会议。提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。在首次会议开始前，审核组成员将主动向客户出示身份证明文件。

#### 4.2.4.3 初次审核过程及环节

a) 第一阶段审核的目的是根据认证申请，通过审核收集与客户管理体系的认证范围、产品/服务、过程、场所等有关的信息，确认客户是否为第二阶段审核做好准备。至少覆盖以下内容：

— 申请组织从事的质量活动是否符合相关法律法规的规定。

— 结合现场情况，确认申请组织实际情况与管理体系文件化信息描述的一致性，特别是体系文件化信息中描述的产品和服务、部门设置和职责与权限、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致。

— 结合现场情况，审核申请组织有关人员理解和实施认证标准要求的情况，评价管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审，确认管理体系是否已有效运行并且超过 3 个月。

— 确认申请组织建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、活动过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

— 结合管理体系覆盖活动的特点识别对目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点。

— 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。对管理体系文件化信息不符合现场实际、相关体系运行尚未超过 3 个月或者无法证明超过 3 个月的，以及其他不具备第二阶段审核条件的，应当及时终止审核。

一结束后，审核组长将一阶段审核发现的问题，一阶段的审核结论以及二阶段的审核关注点等问题，通过末次会议向客户予以告知和澄清。

b) 第二阶段的目的，是通过对客户管理体系的符合性和有效性以及与认证范围的相关性和适宜性评价，从而决定能否推荐初次认证注册。至少覆盖以下内容：

一在第一阶段审核中识别的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。

一为实现方针而在相关职能、层次和过程上建立的目标，是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。

一对管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况。

一实际运行记录是否真实。

一内部审核和管理评审是否有效。

#### 4.2.4.4 审核报告

审核组长编制审核报告，并对审核报告的内容负责，经技术部审议后提供给申请组织，USC 享有对审核报告的所有权。审核报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息。至少包括以下内容：

一注明认证机构；

一客户的名称和地址及客户的代表；

一审核的类型（例如初次、监督、再认证或特殊审核）；

一审核准则；

一审核目的；

一审核范围，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；

一任何偏离审核计划的情况及其理由；

一任何影响审核方案的重要事项；

一注明审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员；

一审核活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；

一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；

一如有时，在上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更；

一已识别出的任何未解决的问题；

一适用时，是否为结合、联合或一体化审核；

一说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

一审核组的推荐意见；

一适用时，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；

一适用时，对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。

#### 4.2.4.5 不符合项的原因分析

对审核中发现的不符合项，客户应在规定的期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的纠正和纠正措施。

#### 4.2.4.6 纠正和纠正措施的有效性验证

审核组长将对客户所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。验证的方式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。

#### 4.2.4.7 不能有效完成纠正措施

对于现场审核结束后3个月或暂停截止期前或认证前，仍不能提交纠正与纠正措施，或提交的纠正与纠正措施不可被接受的，该次现场审核视为无效。

#### 4.2.5 认证决定

本公司技术委员对下列方面进行有效审查，有充分的证据证明客户的管理体系符合标准要求且运行有效，具备实现目标能力的前提下，方可向客户颁发认证证书：

- a) 审核报告的内容充分，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) 轻微不符合已评审，并接受了客户对纠正和纠正措施的计划；
- c) 严重不符合项已评审，并接受和验证了纠正和纠正措施的有效性；
- d) 客户按照认证合同规定履行了相关义务。

### 4.3 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证

#### 4.3.1 认证的批准与拒绝

##### 4.3.1.1 有下列情节之一，将拒绝认证或再认证：

- a) 管理体系运行时间不满足规定要求；
- b) 提供虚假的申请资料，或非法运营的；
- c) 无标生产或企标未经国家主管部门认可或备案；
- d) 国家质量监督抽查产品质量不合格或被媒体曝光存在严重质量问题，又无有效纠正和纠正措施证据；
- e) 发生重大环境、职业健康安全、食品安全事故，又无有效纠正和纠正措施证据；
- f) 未按产品标准规定进行型式试验，或无实物质量客观证据（证据包括最终用户或顾客的评价意见）。

##### 4.3.1.2 有下列情节之一，应采取补救措施后方可授予认证或再认证：



- a) 现场审核中遗漏过程、区域、场所或部门；
- b) 严重不合格项纠正或纠正措施实施证据不充分；
- c) 未提供应有的产品实物质量（安全）或环境和职业健康安全绩效的客观证据；
- d) 审核报告与审核发现记录不一致，或审核报告中的评价无追溯性；
- e) 认证范围最终确认表述不符合认可规范要求。

#### 4.3.2 认证资格的保持

4.3.2.1 获证组织在证书有效期内为保持认证/注册必须具有自我完善机制，定期进行内部审核和管理评审。

4.3.2.2 获证组织应按规定的频次及间隔期限（监督审核应每年进行一次，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 9-11 个月内进行，以后的监督审核间隔期不超过 12 个月）接受监督审核，在证书有效期前 3 个月内接受再认证评价，并对审核中提出的不符合项采取了有效的纠正措施。

4.3.2.3 审核组通过对客户管理体系（整体的）持续符合性和有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性的审查，确认能否推荐保持认证或再认证注册。

- a) 每次监督审核至少包括以下内容审查：
  - 内部审核和管理评审；
  - 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
  - 投诉的处理；
  - 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；
  - 为持续改进而策划的活动的进展；
  - 持续的运作控制；
  - 任何变更；
  - 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。
- b) 再认证评价还应包括以下内容的审查：
  - 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；
  - 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；
  - 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。

#### 4.3.3 认证资格的暂停

出现下列情况之一将部分或全部暂停认证资格：

- a) 管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的；



- 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) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题, 需要暂停证书的;
- e) 持有的行政许可证明、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;
- f) 主动请求暂停的;
- g) 其他应当暂停认证证书的。

#### 4.3.4 认证资格的撤销

出现下列情况之一将撤销认证资格:

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的;
- b) 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) 出现重大的质量/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) 有其他严重违法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) 没有运行管理体系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, 或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的;
- j) 其他应当撤销认证证书的。

#### 4.3.5 认证资格的注销

获证组织有下列情况时, 可申请认证资格的注销:

- a) 管理体系及产品认证要求发生变更, 获证组织不愿或不能确保符合新要求;
- b) 认证证书有效期满, 不再重新申请认证。

#### 4.3.6 暂停、撤销/注销的后续处理

4.3.6.1 认证/注册资格暂停期应不超过六个月。

4.3.6.2 凡被暂停的, 认证机构向获证组织发放《暂停认证资格通知书》, 被暂停组织应在暂停期内停止使用认证证书和对认证资格的宣传。并按认证机构要求积极采取纠正措施, 以便尽快恢复证书的使用。

4.3.6.3 凡被撤销/注销的，认证机构向获证组织发放《撤销/注销认证资格通知书》，被撤销/注销组织自撤销/注销之日起，应停止使用认证证书和对认证资格的宣传，并在接到通知之日起一周内，交回认证证书的正本、副本（限证书有效期内）。

4.3.6.4 有关暂停/撤销/注销的认证信息，认证机构将在公司公开网站予以公布，并上报有关机构。

#### 4.4 扩大或缩小认证范围的规定

##### 4.4.1 扩大认证注册范围的条件

4.4.1.1 扩大体系覆盖产品范围时（包括已覆盖产品的产品品种、产品认证单元增加），拟扩入体系的产品需满足下列条件：

- a) 已具备正常批量生产和供货的条件，符合法律法规和行业管理要求；
- b) 拟扩项产品的管理已纳入体系的正常控制与管理；并已进行有效的监控；
- c) 已具备体系覆盖产品的质量（安全）或环境和职安绩效保证能力。

4.4.1.2 扩大体系运行场所时，拟扩入体系的场所需满足下列条件：

- a) 已成为体系组织结构的正常组成部分；
- b) 已纳入管理体系的正常控制与管理。

##### 4.4.2 缩小认证注册范围的条件

4.4.2.1 针对下列情况实施体系覆盖产品范围的缩小：

- a) 国家明令淘汰的工艺和产品；
- b) 受到取缔或限产的产品；
- c) 失去必要的资格而不具备条件继续生产的产品；
- d) 证书持有者决定不再保持认证范围内的某些产品；
- e) 企业因改制等原因已将体系内的产品分离出去；
- f) 其他。

上述前三种情况，也属于认证机构强制缩小服务认证范围的条件。

4.4.2.2 针对下列情况实施体系覆盖场所范围的缩小：

- a) 已脱离注册的管理体系组织结构的场所；
- b) 已租赁、承包给外部经营的场所；
- c) 已脱离注册管理体系所覆盖产品的生产经营活动的场所；

- d) 获证组织决定不再覆盖的场所，且其环境影响和危险源相对独立；
- e) 其他。

## 4.5 认证转换的规定

4.5.1 USC 承认其他已认可的认证机构颁发的现行有效的服务认证。经过转换评审确认符合转换要求的，可以换发为 USC 的认证证书。

目前，只有 IAF MLA 签约机构所认可的 QMS 和 EMS 证书，或经 CNAS 和 ANAB 认可的 OHSMS 证书，才有资格进行转换。否则，应作为新客户予以对待。

4.5.2 首先，由认证客户填写《关于转换认证机构的声明》，USC 依据 CCAA 备案程序要求，通过“CNCA 认证认可业务信息统一上报平台”提交转入备案申请。CCAA 备案成功后，认证客户完整填报《服务认证申请书》，并按申请书的要求提供申请认证所需资料。其中，转换认证所需的资料包括：

4.5.2.1 原认证机构颁发的服务认证证书扫描件；

4.5.2.2 认证周期内历次审核的审核计划、审核报告、开具的不符合项报告及其纠正和纠正措施实施证据。

4.5.3 转换评审采用文件审查的方式，并且通常包括对认证客户的现场访问。现场访问的时间为 0.5~1 个人日。

存在下列情况之一的应当停止转换，或按初次新客户受理。

- a) QMS 和 EMS 证书不带有 IAF MLA/认可机构的联合标识的，OHSMS 证书不带有 CNAS 和 ANAB 的认可标识的。
- b) 证书已超过认证有效期，认证已失效的；
- c) 证书在有效期内，但已被颁证机构撤销或暂停，或最近一次审核到 CCAA 备案批复已经超过 12 个月未实施监督的；
- d) 颁证机构已停止运作，或认证资格已被国家认监委（CNCA）撤销、暂停处理中，或认可资格已被终止、暂停或撤销的；
- e) 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的；
- f) 认证客户有媒体的不良报道，且不能提供已得到有效处理证据的；
- g) 不能提供认证周期内历次审核的审核报告和开具的不符合报告的。

4.5.4 如果评审后，没有进一步发现尚未关闭的不符合或潜在的问题，就可以作出符合转换要求的结论，在正常的认证决定后就可以颁发 USC 的认证证书。

转换后颁发的证书有效期与原证书保持一致。此后的监督方案仍基于以前的认证方案。





## 第五章 申诉、投诉处理规定

### 5.1 申/投诉处理原则

5.1.1 北京国联标准认证有限公司处理申诉、投诉应以事实为依据，以国家相关法律法规、认可规范及《服务认证合同》为准则。

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

5.1.3 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员，应是没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定的人员。

5.1.4 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

5.1.5 申诉/投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉/投诉有关的非公开信息，负有保密责任。

5.1.6 本公司对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。

5.1.7 本公司的申诉/投诉受理电话：010-53356781，邮箱：uscchina@163.com

### 5.2 申诉处理程序

#### 5.2.1 申诉受理的范围

申请认证的组织（或获证组织）对认证机构做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的请求。不利决定包括：

- a) 拒绝受理认证申请；
- b) 拒绝继续进行审核；
- c) 要求限期采取纠正措施；
- d) 变更认证范围；
- e) 不予批准、暂停或撤销认证资格的决定；
- f) 阻碍获得认证的任何其他措施等。

#### 5.2.2 申诉的提出

申诉人可以电话或书面邮件的方式向 USC 综合部提交申诉，提供所申诉事件的详细情况和证明信息，有效的申诉应同时符合以下条件：

- a) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；

b) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日。

### 5.2.3 申诉的受理与处理

5.2.3.1 综合部接受申诉人的申诉并进行初步审查后提交管理者代表，并将受理情况反馈申诉人。

5.2.3.2 管理者代表根据申诉内容，召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且与申诉人无利害关系的相关人员组成工作组，组织工作组采用电话访问、走访、现场调查或召开会议等形式开展申诉事项的调查取证工作，收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。

5.2.3.3 管理者代表依据申诉事件的调查结果，做出裁定意见。

5.2.3.4 对重大事件处理意见的裁定，应报总经理批准。必要时，报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

### 5.2.4 申诉的裁定与执行

5.2.4.1 综合部负责将最终的裁定意见以书面形式通知申诉人。

5.2.4.2 申诉应在受理后 2 个月之内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。

## 5.3 投诉处理程序

### 5.3.1 投诉的受理范围

任何组织和个人向认证机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，包括对认证机构或认证机构获证组织的活动和行为提出不满的口头或书面的表达。包括：

- a) 认证机构违规收费；
- b) 认证机构或其工作人员有违规行为；
- c) 对获证组织的管理体系有异议或对获证组织的产品质量/环境管理/职业健康安全管理现状严重不满；

d) 对获证组织认证证书和标志的使用有异议等。

### 5.3.2 投诉的提出与受理

5.3.2.1 投诉人可以电话或书面邮件、传真的方式向 USC 综合部提交投诉，提供所投诉事件的详细情况和证明信息。通常情况下认证公司对匿名投诉不予受理。

5.3.2.2 综合部接受投诉人的投诉并进行初步审查后提交管理者代表，并将受理情况反馈申诉人。

### 5.3.3 投诉的处理

5.3.3.1 管理者代表根据申诉内容，召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且与独立于投诉事项的人员组成工作组，对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，提出处理意见，报总经理批准后形成最终决定。必要时报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

5.3.3.2 对于向认证机构提出的、与获证组织有关的投诉，认证机构将采取如下的处理方式：

- a) 根据投诉信息的内容和性质，要求获证组织做出说明或处理，并向认证公司提交书面报告及相关证据；
- b) 必要时，由认证机构指派审核组对投诉的情况进行现场调查或验证；
- c) 对于投诉事项影响到获证组织的认证资格的，由认证机构按照《授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的规定》根据调查结果做出暂停、撤销认证资格的决定；
- d) 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时，获证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 个工作日内提出申诉。

### 5.3.4 投诉决定的反馈

5.3.4.1 综合部负责将最终决定以书面形式反馈投诉人。并与投诉人及获证客户共同商定是否应将投诉事项公开，以及决定公开的方式和程度。

5.3.4.2 投诉应在受理后 2 个月之内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。

5.3.4.3 若投诉人认为认证机构未遵守认证相关法律法规或认证规则等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。

#### 5.4 申/投诉调查处理费用的承担

申、投诉处理过程中如有费用发生，由败诉方承担。