



# 公 开 文 件

(获证组织须知)

BQC—GK—01：2018 (第 1 版)

北京质信认证有限公司

发布日期：2018.5.20

实施日期：2018.5.20

修改日期：2019.9.18



## 目 录

公司介绍及认证范围

公证性声明

认证申请的条件及程序

管理体系审核过程

认证证书及认证标志使用规定

授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证以及扩大、缩小认证范围规定

认证机构与其客户间的信息交换

申投诉处理办法

**BQC** 与获证组织双方的权利和义务

保密承诺

管理体系认证收费说明



## 公司介绍及业务范围

北京质信认证有限公司（Beijing Quality & Credit Certificate Co.,Ltd，英文缩写“BQC”，以下简称为公司）是经工商登记注册、并经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2017-313）授权的独立公正的第三方审核认证机构。现已批准认证领域有质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等管理体系认证。

公司按照认可要求和国际惯例，设立了由认证机构客户、获证客户的客户、行业协会代表、政府监管机构（包括行业管理）、认证机构代表组成的公正性委员会，以监督公司质量方针的制定与实施，并确保认证活动的独立性和公正性。

公司严格遵守国家有关法律法规的规定，按认可机构的要求建立并运行有效的管理体系，确保按有关文件要求开展认证审核的管理和实施工作，确保认证质量满足国家、认可机构和相关标准的要求，并接受国家认证认可监管部门的监督，为社会提供增值的认证服务。

公司联系方式：

地址：北京市西城区马连道南街 6 号院 1 号楼 5 层 507

电话：010-63306691

网址：[www.bqciso.com](http://www.bqciso.com)

电子信箱：[bqc@bqciso.com](mailto:bqc@bqciso.com)



## 公正性声明

质信认证(BQC)作为独立的第三方认证机构，不以盈利为目的，在认可的业务范围内，科学、公正地为申请方提供优质的认证服务。

质信认证(BQC)的运作所遵循的原则和程序符合ISO/IEC的公正性要求。

质信认证(BQC)的认证业务向所有申请组织开放。

质信认证(BQC)不向申请组织提供为获得或保持认证资格的咨询、推荐咨询服务、相关的咨询报价及内审服务。

质信认证(BQC)不安排现在、或过去两年内在受审核方工作，或预知其本人即将前往受审核方工作的人员参与认证活动。

质信认证(BQC)有严格的保密制度和程序，保证各级人员对在认证过程中所获得的技术和商业信息未经受审核组织允许，不得泄漏给第三方。

质信认证(BQC)在受理合同及审核等阶段将向申请组织公示公正性承诺，并请组织对认证的公正性进行监督、评价。

质信认证(BQC)在做认证决定时实行当事人回避制度。

质信认证(BQC)理解公正性在实施管理体系认证活动中的重要性，对利益冲突加以管理，并确保认证活动客观、公正。

北京质信认证有限公司

2018年5月20日



## 认证申请的条件及程序

### 1 认证申请

#### 1.1 申请人申请管理体系认证应符合以下条件：

1.1.1 具有明确的法律地位，持有合法的营业执照及必要的资质证书，认真贯彻执行我国有关质量、环境、职业健康安全法律、法规和标准；

1.1.2 按管理体系标准建立和实施了文件化的管理体系，实施现场审核前运行至少达到3个月（对于工程建设施工领域申请质量管理体系的企业，应按照GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》和GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》建立体系后运行至少6个月。）

1.1.3 申请OHSMS认证的企业在过去2年内，每个年度的千人重伤率和千人死亡率低于同行业水平。

#### 2 申请人应提交申请材料，包括：

2.1 由其授权代表签署的《认证申请书》，内容包括申请认证范围、申请组织的名称、场所的地址、外包过程、是否接受过咨询、人力资源等情况的说明，申请认证范围，申请组织申请认证的标准等；

2.2 法律地位的证明文件复印件，包括：企业营业执照、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。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/扫描件（适用时）；

2.3 管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、开工证、强制性认证证书等的复印件（盖申请组织公章）/扫描件；

2.4 多场所活动、影响符合性的外包过程；

2.5 管理手册和必要的相关程序文件，按GB/T19001-2016/GB/T24001-2016申请质量和环境管理体系标准要求认证，可提供成文信息（申请管理体系认证范围、管理体系认证过程及其相互关系的描述、方针、目标、组织机构图及各主要部门职责等）；

2.6 质量管理体系还需提供产品和服务执行的技术标准或接受准则清单；

2.7 环境一级风险和部分污染严重的二级风险的申请组织，需要提供环境验收和主要污染物环境监测报告。



2.8 管理体系已有效运行 3/6 个月的证明材料；

2.9 申请人最近一次国家/地方产品质量监督抽查情况（若发生时）；

2.10 申请环境管理体系认证时另需补充的资料：

- 涉及认证范围活动区域的地理位置示意图、平面布置图及地下管网图（如有，图中包括：①标注污染源及监控点位置、消防器材配置点；②污水管网平面图上需标明流向和对外排污口及受体）；
- 重要环境因素清单、危险化学品清单、相关法律法规及其他要求清单；
- 1998 年 11 月后的新、扩/改建项目，须提供环境影响评价及验收报告（钢铁、水泥、电解铝项目还须提供国家环保、建设、国土等部门的证明）；
- 有法定资格的环境监测机构出具的申请组织在近一年内的环境监测（包括废水、废气、噪声等）报告（适用于环境一级风险和部分污染严重的二级风险的组织）；
- 必要时，县级以上环保主管部门出具的申请组织在最近一年内未因环境问题受到处罚的证明（简称守法证明）或自我声明；

2.11 申请职业健康安全管理体系认证另需补充的资料：

- 涉及认证范围活动区域的平面布置图（图中应标注主要的职业健康安全危害及活动、消防设施配备点等）；
- 不可接受风险清单、相关法律法规及其他要求清单；
- 必要时，有法定资格的安全监测机构出具的申请组织在近一年内的安全监测（包括噪声、粉尘等）报告；
- 生产、储存、使用危险化学品的申请组织，须提供安全生产评价及验收报告；
- 必要时，申请组织最近一年内未因职业健康问题受到劳动、卫生、安全、消防等部门及行业主管部门处罚的证明（简称守法证明）。

2.12 组织持有其他认证机构有效的管理体系认证证书，需要申请转换为 BQC



认证证书时,还需提供:

- 原认证机构颁发的管理体系认证证书复印件;
- 上一认证周期内历次审核开具的审核报告、不符合项报告及其纠正措施实施证据。

2.13 申请人聘请的咨询机构和咨询人员名单 (若存在时);

2.14 其他与认证审核有关的必要文件。

### 3 审查申请人报送的材料

4 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(审核能力和认证决定能力)受理认证申请。

5 对符合 3、4 要求的,可决定受理认证申请;对不符合上述要求的,申请组织应补充和完善,或者不受理认证申请。

5.1 经公司撤销的企业再次申请认证的,公司将视其撤销的具体原因,做出是否受理的决定。原则上,自证书撤销决定做出之日起三个月内的申请,公司将不予受理。

5.2 对转机构组织的认证申请,应严格按照公司转机构的相关规定执行。

### 5 签订认证合同

在实施认证审核前,公司与申请组织订立具有法律效力的《认证合同》,合同应至少包含以下内容(签订合同后,申请组织描述为客户):

5.1 客户获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。

5.2 客户对遵守认证认可相关法律法规,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的承诺。

5.3 客户承诺获得认证后发生以下情况时,应及时向认证机构通报:

- 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事故、环境事故及安全事故。
- 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、环境、职业健康安全管理体系运行的其他重要情况。

5.4 客户承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；不得擅自利用管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

5.5 拟认证的管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。

5.6 在认证审核及认证证书有效期内各次监督审核中，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

5.7 认证服务的费用、付费方式及违约条款。





## 管理体系审核过程

### 1 BQC确定审核目的、范围和准则

### 2 BQC选择和指派审核组

### 3 审核组编制审核计划

### 4 审核组对申请方进行初次审核

4.1 按照《管理体系认证初次审核实施与控制程序》的要求，初次审核氛围两个阶段实施，分别是第一阶段和第二阶段。

4.2 现场审核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。

#### 4.2.1 首次会议

审核组应与客户的管理层及适当的受审核的职能或过程的负责人（通常为部门负责人）一起召开正式的现场审核首次会议，首次会议目的是简要解释将如何进行审核活动。

首次会议内容的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. 双方介绍参会人员，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、目的和准则等）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等；
- d. 确认审核组与客户之间的正式沟通渠道和时间；
- e. 确认审核组可获得所需的资源和设施，如：办公室、办公设备、车辆等；
- f. 确认与保密和信息安全事宜，宣读审核组保密声明及公正性承诺；
- g. 确认适用于审核组的工作安全事项、应急和安保程序；
- h. 确认可得到的向导和观察员及其角色和身份，简要介绍其作用；
- i. 报告审核发现的方法，包括任何分级（观察项、一般不符合、严重不符合）的信息；
- j. 说明审核可能被终止条件的信息；



k. 确认审核组长和审核组代表公司对现场审核活动负责，并应控制审核计划（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. 向客户介绍基于抽样实施审核的方法和程序；
- n. 确认审核所使用的语言；
- o. 确认在审核中将告知客户审核进程及任何关注点；
- p. 确认客户是否已了解前述内容，并给予客户提问的机会。

#### 4.2.2 审核中的沟通

a. 在审核中，审核组定期召开审核组内部沟通会议，评估审核的进程，并沟通与审核有关的各类信息。根据实际情况的变化，审核组长应在需要时调整审核日程安排，在审核组成员之间重新分配工作，并在当天的审核结束后，与客户管理层进行简要沟通，将审核进程及任何所发现的问题点和关注告知客户。

b. 当审核组发现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，审核组长应向客户及公司审核部报告情况，以确定下一步应采取的行动。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。

#### 4.2.3 获取和验证信息

a. 审核组在现场审核中，通过适当的、科学的抽样方式，来获取与审核目的、范围和准则相关的客户体系运行有关信息（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。

b. 信息获取方法应包括（但不限于）：

- 与客户相关人员进行面谈；
- 在生产或服务提供的现场，对过程和活动进行观察；
- 审查客户与体系相关的文件和记录。

对于 OHSMS 项目审核，审核组应面谈以下人员：

- 负有 OHS 法律责任的管理者；
- 负责 OHS 的员工代表；
- 负责监视员工健康的人员，如医生和护士。远程面谈的理由应被记录；
- 管理人员、长期和临时员工。



宜面谈其他人员：

- 从事与预防 OHS 风险相关活动的管理人员和员工，和
- 承包方的管理者和员工。

#### 4.2.4 确定和记录审核发现

a. 审核组应确定审核发现，通过检查表、审核报告等现场审核记录简述符合性，通过不符合报告详细描述不符合事实，并确定不符合的严重程度。审核发现应该为认证决定或保持认证提供充分的信息。

b. 审核组可以识别和记录客户管理体系改进机会，除非某一管理体系认证方案的要求禁止这样做。但是属于不符合的审核发现不应作为改进机会予以记录。

c. 公司制定并实施《管理体系认证初次审核实施与控制程序》，规定关于不符合的审核发现（包括不符合有关法规要求），审核组应对照具体要求予以记录并开具观察项或不符合报告，不符合报告应包含对不符合的清晰陈述，详细描述、标识不符合所基于的客观证据。在与管理层沟通和末次会议时，审核组应与客户讨论不符合并得到客户的确认，以确保不符合报告的证据准确并得到客户的理解。但是，为保证认证活动的公正性，审核员应避免提示不符合的原因或解决方法。

d. 审核组长作为审核组的负责人，应代表审核组协调、沟通和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。对于未能得到最终解决的分歧点，审核组应予以记录。

#### 4.2.5 准备审核结论

##### 4.2.6 末次会议

现场审核结束前应召开末次会议，末次会议由审核组长主持，提出审核发现和审核结论。

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进行充分讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交 BQC。

### 5 初次认证的审核结论

审核组应在审核组长主持下，对在第一阶段和第二阶段审核中收集的所有关于客户体系运行方面的信息和证据进行分析、评价，对审核发现进行评审，并就审核结论达成一致意见。由审核组长向客户正式报告审核结果，并宣布审核结论。



## 6 审核组编制审核报告

每次审核BQC均向客户提供书面的审核报告。审核组可以在审核报告中识别客户管理体系的改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。BQC享有对审核报告的所有权。

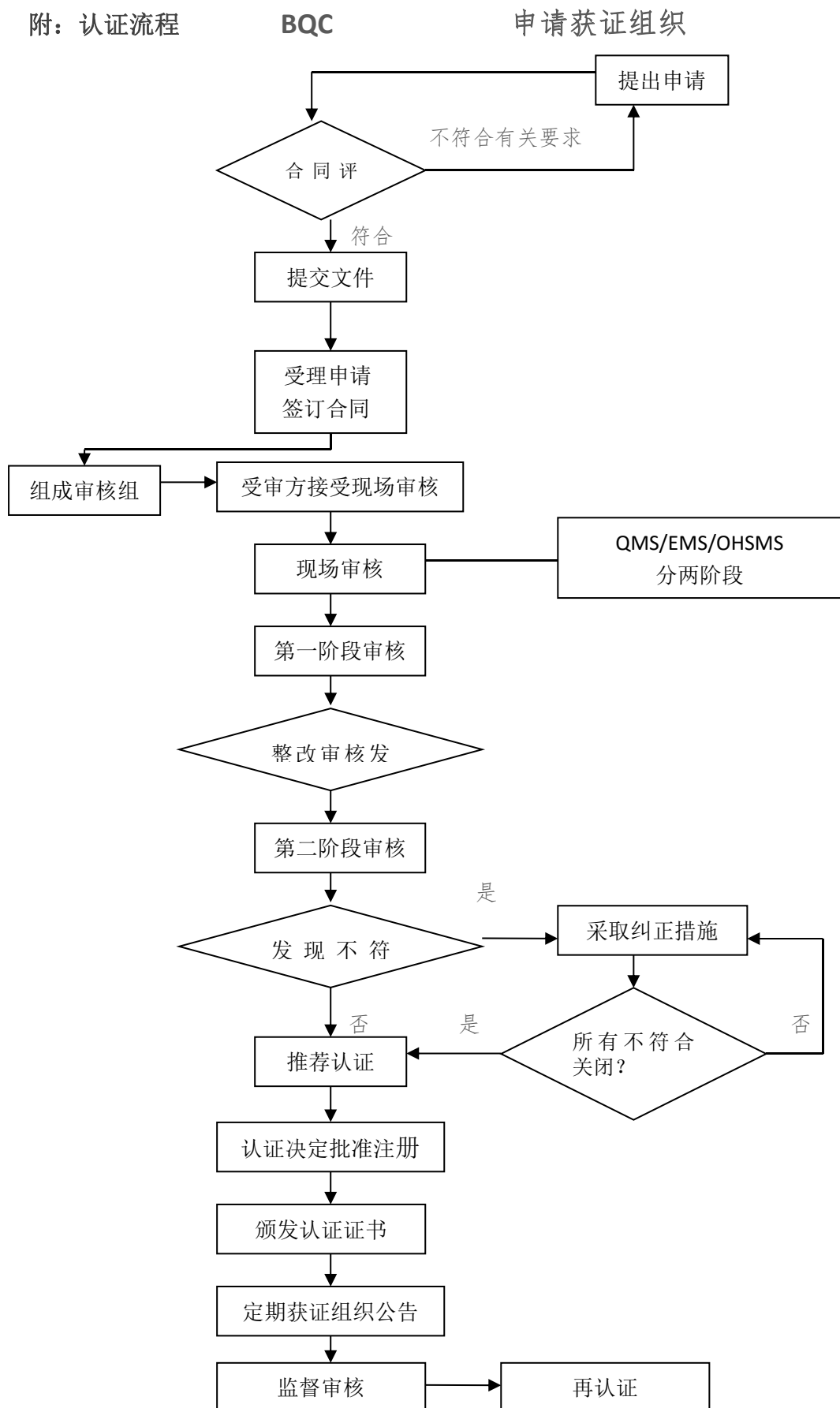
## 7 BQC做出认证决定

## 8 监督

获得认证注册资格后,在认证证书三年有效期内,获证组织应接受BQC对管理体系运行情况每年按计划进行的监督审核。监督审核应至少每个日历年进行一次,初次认证后第一次监督审核应在认证决定日期起12个月内完成。此后,每次监督审核的时间间隔原则上不超过12个月,特殊情况下,可以适当延长监督审核期限,但最长间隔不能超过15个月。



附：认证流程





## 认证证书及认证标志使用规定

按照 BQC 《认证证书和认证、认可标志及国际认证证书和互认标识使用控制程序》，通过 BQC 认证的客户，按如下使用认证证书及标志。

### 1 颁证

当 BQC 做出认证决定后，制作和颁发认证证书，证书有效期三年。再认证的证书有效期，不超过最近一次有效认证证书截至期再加 3 年。

### 2 管理体系认证证书的基本内容

- a. 证书名称（如质量/环境/职业健康安全管理体系认证证书）；
- b. 证书编号：格式要求见本文件“4.4”规定。
- c. 获准认证组织名称、组织机构代码/统一社会信用代码、注册地址、经营地址及其各地址所在地区的邮政编码。
- d. 依据的管理体系标准和/或其他引用文件的编号与版次；
- e. 管理体系认证所覆盖的范围：
  - 如管理体系认证所覆盖产品(服务)的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，可在证书附件上加以注明。
  - 对于多现场组织，还应在证书上或附件中明确注明已获准认证的场所名称、地址、产品（服务）类别及其涉及的过程。
- f. 初评获证日期、换证日期以及证书有效期的起止日期；

注：当证书失效一段时间时，在满足下列条件时，可以在证书上保留原始的认证日期：

  - 清晰标识了当前认证周期的开始时间和截止时间；
  - 把上一认证周期截止时间连同再认证审核的时间一起标识。
- g. 认证机构的名称、地址及其标志：
  - 由 BQC 颁发的所有证书均应带有 BQC 的标识，在其被认可范围内的证书，还需带国家认可委（CNAS）的标识和国际互认（IAF-MLA）的



标识。

- BQC 获准 CNAS 认可使用的认证标识式样为：



体系认证

证书编号



MANAGEMENT SYSTEM

Certificate No

h. 认证机构印章和/或授权代表的签字；

i. 获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证方继续有效的提示信息；

BQC 经 CNAS 认可后，在认可范围内，质量管理体系、环境管理体系可引用的中国合格决定国家认可委员会（CNAS）标识和国际互认（IAF-MLA）标识，职业健康安全管理体系获 CNAS 认可后，在认可范围内可引用的中国合格决定国家认可委员会（CNAS）标识：

质量管理体系、环境管理体系认可后引用认可标识图例（印刷要求详见 CNAS-R01）：



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

职业健康安全管理体系获认可后引用认可标识图例：



中国认可  
管理体系  
MANAGEMENT SYSTEM  
CNAS CXXX-M

j. 证书查询方式。可在 BQC 网站 [www.bqciso.com](http://www.bqciso.com)、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)) 上查询证书信息。

**3 BQC 颁发的认证证书有中文和英文两种文本，具有同等效力。当两种文本不一致时，以中文文本为准。**

#### **4 证书编号的规定格式：**

4.1 通常，对同一个组织实施的同一个体系认证赋予一个注册号，注册号由认可注册号、年份号、标准代号、当年发出证书的累计顺序号和后缀构成。

4.2 根据获证客户的规模，在注册号中加后缀 L、M 或 S。L 代表认证范围内员工人数在 1000 人以上的大型组织；M 代表认证范围内员工人数在 51-1000 人的中型组织；S 代表认证范围内员工人数在 50 人及其以下的小型组织。

4.3 同一个组织的管理体系覆盖多个现场并需要颁发子证书时，在证书的注册号后加上波折号和序号，如-1 (-2, -3, ...)。

### **5 BQC 认证证书和标识的使用**

5.1 通过 BQC 认证的客户有权使用 BQC 颁发的认证证书和 BQC 的认证标识；

5.2 获证客户可以使用认证证书和认证标识，宣传形象和管理体系水平，也可以在广告、互联网、宣传册、会议、报刊、杂志、促销材料、电视等宣传场合使用认证证书和认证标识，作为与获证客户管理体系认证有关的证明，但不能改变认证证书和认证标识的原意或产生潜在的误解；

5.3 不做出或不允许对认证证书和认证标识有误导性说明；如不可用作解释其产品的属性，不可使人误认为 BQC 对获证客户的特定产品或服务进行了认证；





5.4 不得将 BQC 的认证标识使用在与认证证书覆盖的产品或服务无关的领域进行误导宣传；

5.5 管理体系认证证书、认证标识不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。

5.6 管理体系认证标志的使用

		在产品（或消费者所见的产品包装）上	在用于运输产品的大箱子等上面	在做广告的小册子上等
认证标识	不带声明	不允许	不允许	允许
使用	带声明	不允许	允许	允许

5.6.1 使用 BQC 的认证标识时，应同时注明证书注册号及其授权的认证范围。防止不正确使用（包括对认证的虚假声明和误用标志），这种误用可能导致暂停或撤销认证资格；

5.6.2 在产品包装上或附带信息（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；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）上声明获证客户的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（例如质量、环境）和适用标准；
- 颁发证书的认证机构。

5.6.3 不论是否声明，认证标识不允许用在产品或产品包装上，不允许标志用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。；

5.6.4 认证标识可用在做广告的小册子上；

5.6.5 当使用认证资格时，不得有损于 BQC 和(或)认证制度声誉，失去公众信任。

5.7 当获证客户的管理体系发生重大变化或认证范围发生变化时，应及时向 BQC 的市场部提出申请变更，不得继续使用已获得的认证证书，并修改所有宣传



材料。 在认证范围被缩小时， 修改所有的广告材料

5.8 不论什么原因， 只要获证客户被撤销了认证证书， 就应停止认证证书和标志的使用， 立即停止使用所有引用认证资格的广告材料。

6 CNAS 认可标识的使用（该条款通过认可后适用）

6.1 BQC 的名称及其标识与 CNAS 认可标识在认证证书的另一页面；

6.1.1 BQC 在使用 CNAS 认可标志时， 应与 BQC 的名称及其标识或徽标在同一页面上；

6.1.2 不得允许获得认证的组织将 CNAS 认可标识用于产品或产品包装上。

5.9 获证客户得到 BQC 授权后可按以下要求使用认可标识：

5.9.1 认可标识应与 BQC 认证标志（包括注册号）并列使用， 如



5.9.2 使用前获证客户应与 BQC 签署有关使用认可标识的协议， 并由 BQC 监督其使用情况；

5.9.3 除以上要求外还应满足本文件“4.5”条的各项要求。

5.10 当公司获得 CNAS 认可时， 不允许获得认证的组织将 CNAS 认可标识用于产品或产品包装上；

5.11 CNAS 认可标识使用或认可状态声明不应使相关方误认为 CNAS 对获得认证的特定管理体系、 产品、 过程、 服务或人员等进行了批准。

6 IAF-MLA/CNAS 联合标识的使用（该条款通过认可后适用）



**6.1** BQC 采用非紧密方式使用；

**6.2** BQC 只用于质量管理体系和环境管理体系颁发的认证证书中；

**6.3** 任何获证客户不得使用 IAF-MLA/CNAS 联合标识，或 IAF-MLA 国际互认标志。

**6.4** 当获证客户在要求其“获证牌匾”上使用 IAF-MLA/CNAS 联合标识时，除符合本规定外，BQC 为其颁发“获证牌匾”前将其样式提交 CNAS 备案。

**6.5** 国际互认联合认可标识可用于报告、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** 在使用国际互认联合认可标识时，不得提及或暗示 IAF、ILAC 和 CNAS 对其活动负责。

**6.7** IAF-MLA/CNAS 标识与获得认可的认证机构名称和/或认证机构徽标应在同一页面上。如果认证机构获得多个认可机构认可，CNAS 允许认证机构在同一张认证证书上使用 IAF-MLA/CNAS 标识及其他签署了多边互认协议的认可机构的认可标识。

## **7 认证证书和认证标志的暂停、撤销及后续管理**

**7.1** 获证单位的认证资格的暂停、撤销后，应立即停止在宣传品及网页中使用证书和标识，按照认证机构的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料。

**7.2** 凡冒用、伪造 BQC 认证证书和标志者，一经查实，BQC 将追究责任者法律责任。具体事宜由综合部负责协调解决。

**7.3** 撤销证书后，原注册号废止。

## **8 换发证书**

**8.1** 有效期内换发证书，注册号中的认可注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。

**8.2** 因换版换发证书，注册号中的认可注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。

**8.3** 再认证后换发证书，重新赋予注册号，并在注册号加后缀“R”。如，初次认证为“R0”，第一次复评为“R1”，第二次复评为“R2”，依此类推。



---

**8.4** BQC 或有关部门得到获证客户有错误使用认证证书或认证(认可)标识的信息后, 综合部应立即做出反应, 将情况记录在案。必要时, 指派或委托有关人员进行调查核实, 收集必要的证据, 提出相应的处理措施

## **9 管理体系认证证书有关信息的报送**

综合部按 CNAS 的有关规定, 报送 BQC 颁发/换发/恢复/暂停/撤销认证证书等相关信息。



## 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证以及 扩大、缩小认证范围规定

1 当受审核组织满足以下条件时，相关管理体系将获得授予或保持认证注册资格：

- 满足相关管理体系标准要求且运行有效；
- 认证范围所覆盖的产品和服务符合相关法律法规要求；
- 按照认证合同规定履行了相关义务（如缴纳认证费用）。

获证组织须将合格标识粘贴于认证证书(中、英文版)的相应年度监督合格标识粘贴处。

认证证书在正常时间间隔内贴有监督审核合格标识方为有效。

——获证组织通过 BQC 监督审核,其管理体系符合或基本符合认证依据的要求；

- 在规定时限内提交不合格项的纠正措施计划和实施情况报告；
- 按认证合同规定履行了相关义务（如缴纳认证费用）。

### 2 认证范围的扩大/缩小

当获证组织的活动、产品发生变化时，获证组织可以申请变更认证范围。

获证组织需要扩大认证范围时，须填写《认证申请表》，书面提交 BQC。BQC 将对申请评审后决定是否受理；如受理，BQC 将根据情况安排实施补充审核。扩大认证范围的补充审核可单独进行，也可结合获证组织的监督审核或者再认证审核进行。

对于申请扩大食品安全管理体系获证业务范围的，需要时，审核中要验证其产品的安全性。

获证组织因业务变更需要缩小认证范围时，请填写《组织信息变更/通报表》（见附件），书面递交 BQC。

### 3 认证证书更新

有下列情况之一时，获证组织应提出书面申请，必要时应提供有关书面证实材料，BQC 将根据情况对获证组织进行审核和/或验证书面材料，确认达到授予条件者，予以换发认证证书：

- 获证组织申请认证依据标准和/或体系覆盖范围扩大或者缩小时；
- 认证活动依据认证标准和/或 BQC 认证要求发生修改时；
- 引起认证证书内容变更的其它情况（如：组织名称、地址变更）。

以上变更，组织需填写《认证证书内容确认单》并签字和加盖公章，随认证证书工本费一并递交 BQC 客服部。BQC 将对获证组织提交的资料进行评审，确认



后为获证组织换发新的认证证书。

注：认证证书工本费 50 元/张。

#### 4 暂停

获证组织在认证证书有效期内，有下列情况之一时，BQC 将暂停其认证证书和认证标志的使用资格。

- 获证组织在接受 BQC 现场审核后一个月内，未按规定交齐认证费用；
- 获证组织应按合同的约定向我公司支付规定的费用，逾期不交；
- 获证组织未按期接受 BQC 监督审核；
- 组织发生重大质量事故、安全事故、环境污染事故或食品安全事故、质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，尚在处理中或者正处于处罚期；
- 不承担、不履行认证合同约定的责任和义务的；
- 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- 持有的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；
- 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；
- 获证组织体系覆盖的范围内出现严重不合格，未按期纠正和采取纠正措施；
- 监督审核发现获证组织体系存在不合格项，且在规定的时限内未采取有效纠正措施，且严重程度尚不构成撤销体系认证注册资格；
- 获证组织违反了认证证书及认证标志的使用规定，且在规定的时限内未采取有效纠正措施；
- 获证组织其管理体系发生变更，但变更后的管理体系未能满足认证标准要求；
- 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；
- 获证组织未按要求对信息进行报告的；
- 获证组织与 BQC 双方同意暂停认证资格；
- 主动请求暂停的。

**获证组织认证资格暂停期限为 6 个月。**

BQC 暂停获证组织认证注册资格，将向获证组织发出《暂停认证资格通知书》。获证组织应按通知要求，不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

在暂停期内如发生国家行政部门及相关组织对贵组织的行政处罚和相关责任的追究，BQC 不承担此类风险。

#### 5 恢复



获证组织被暂停认证注册资格后，应对出现的问题及时、认真的纠正。纠正措施有效实施后，获证组织可以向 BQC 提出恢复认证注册资格的书面申请和/或附纠正措施材料。经 BQC 验证满足要求后，恢复其认证注册资格，并向组织发出《恢复认证资格通知书》。

获证组织的恢复申请应在暂停五个月内提出，逾期证书将被撤销，BQC 将不承担恢复责任。

## 6 撤销

在认证证书有效期内，发生下列情况之一时，经 BQC 确认，将撤销获证组织认证注册资格：

- 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- 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；
- 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；
- 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- 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）；
- 监督审核发现获证组织体系存在严重不合格项且在三个月内未采取有效纠正措施，且经 BQC 确认其严重程度已构成撤销其认证注册资格；
- 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，或者我机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- 暂停认证注册资格期满前（6 个月），获证组织仍未提出恢复申请的；
- 接受 BQC 现场审核后，超过一个月未缴纳认证费用；
- 获证组织应按合同的约定向我公司支付规定的费用，逾期不交，已到暂停截止日期；
- 出现重大的产品或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（适用于质量管理体系认证）；
- 发生重大环境事故或重大安全事故或食品安全卫生事故（适用于环境管理体系或职业健康安全管理体系或食品安全管理体系认证）；
- 获证组织出现食品安全卫生事故、质量监督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（适用于食品安全管理体系）；
- 获证组织有严重违反法律法规行为的；
- 由于体系认证标准发生变更，获证组织不愿或不能确保符合新的要求；
- 体系没有运行或者已不具备运行条件的；
- 在认证证书有效期届满时，获证组织未提出重新申请认证；



——获证组织体系或体系覆盖的产品不符合认证依据或相关产品标准要求，需要立即撤销认证证书的；

——获证组织对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；

——获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；

——获证组织申请撤销认证证书的。

BQC 撤销获证组织认证注册资格后，将向该获证组织发出《撤销认证资格通知书》，同时在 BQC 网站上公告，并将其从 BQC 获证组织名录中删除。

获证组织须按国家认监委 (CNCA) 规定，从接到撤销通知书之日起立即停止使用带有认证标志的认证证书、对外宣传资料和/或产品包装。

对撤销认证资格的获证组织的违规活动，一切后果由该获证组织自行承担。

获证组织有关认证范围缩小、认证证书换证、暂停资格恢复申请的要求，请填写《组织信息变更/通报表》，书面递交 BQC。

获证组织需要扩大认证范围时，须填写《认证申请表》，书面提交 BQC。

BQC 将授予、拒绝、保持、认证范围扩大或缩小、更新、暂停、恢复、撤销认证名录及暂停、撤销、恢复、扩大、缩小、换证原因上报中国国家认证认可监督管理委员会 (CNCA)。





## 组织信息变更/通报表

BQC/JL-ZX-26/B0

组织名称（公章）			
认证证书编号			
管理者代表姓名		联系电话	
联系人姓名		联系电话	
组织传真电话			
信息变更/通报内容：			
组织填报人签字/日期：			
组织负责人签字/日期：			
<p>注：</p> <p>1) 涉及组织名称、组织注册地址等变更事项，请附工商行政管理部门/上级管理部门批准文件复印件。</p> <p>2) 信息通报涉及上级管理部门处理意见的，请附上级管理部门相关文件复印件。</p> <p>3) 涉及组织发生重大安全事故/质量事故/环境事故/食品安全事故、顾客重大投诉、行政主管部门检查/抽查发现重大问题的，请附简要说明。</p> <p>4) 申请扩大/缩小认证范围、恢复暂停资格等，请附相关证明文件。</p> <p>5) 各类证明文件及复印件请加盖组织公章。</p>			

公司联系方式：

地址：北京市西城区马连道南街 6 号院 1 号楼 5 层 507

电话：010-63306691

网址：www.bqciso.com

电子信箱：bqc@bqciso.com



## 认证机构与其客户间的信息交换

### 1、认证过程和要求的信息

BQC 通过公开文件向客户提供并为其更新以下信息：

- a. 对包括认证申请至认证证书颁发等认证活动整个过程的详细说明，包括申请、初次审核、监督审核和授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复、或者撤销认证的过程；
- b. 认证依据的规范性要求；
- c. 申请、初次认证和保持认证资格所需费用的信息（收费标准）；
- d. 认证机构对拟接受审核的客户的要求，包括：遵守国家、行业及 BQC 制定的有关认证要求；为实施审核做出所有必要的安排，包括在初次认证、监督、再认证和解决投诉时，为审核所有的文件、记录、人员、过程和区域提供条件；适用时，为接纳到场的观察员(如认可评审员或实习审核员)提供条件；
- e. 对获证组织在各类沟通中引用认证资格时的权利和责任(包括要求)予以说明的文件；
- f. 投诉和申诉处理程序的信息。

### 2、认证机构的变更通知

当认证要求发生变化时，BQC 应策划、实施变更过程，市场部以书面或其他方式将其认证要求的任何变更及时通知客户，并对所有客户是否能符合新的要求采取包括现场审核之内的措施予以验证。当组织无法满足变更后的要求时，公司将暂停或撤消其认证证书。

### 3、客户的变更通知

BQC 在与客户签订的认证合同中规定：当客户有可能影响到管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜发生变化时，应及时通知 BQC，包括(但不限于)与下列方面有关的变更：

- a. 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
- b. 组织和管理层(如关键的管理、决策或技术人员)；
- c. 联系地址和场所；
- d. 获证管理体系覆盖的运作范围；
- e. 组织管理体系和过程的重大变更。

当客户发生上述变更时，BQC 将依据认证变更程序，对变更进行评审，评价变更对企业证书有效性的影响，必要时安排进行现场审核等适当的活动并作出相关认证决定。BQC 在认证合同和申请书中明确要求经认证的客户及时地向认证机构通报导致监管机构介入的严重事件或违法的情况。



## 申投诉处理办法

1、依据 BQC《申投诉处理程序》，在组织对审核结果有异议或其它问题有争议时，可通过申诉/投诉或争议求得解决。

1.1 申诉：对 BQC 决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。包括：

- (1) 无正当理由拒绝受理正式申请认证的；
- (2) 对所提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；
- (3) 对暂停或撤销认证资格有异议的；
- (4) 对有关认证申请、审核、注册发证有异议的。

1.2 投诉：对 BQC 行为（包括审核员行为）正式表示不满意。包括：

- (1) 本中心拖期实施认证审核/监督；
- (2) 对审核人员的资格有异议；
- (3) 对审核组组成有异议；
- (4) 认为 BQC 或工作人员有违章行为；
- (5) 认为 BQC 违章收费；
- (6) 对予以认证注册的管理体系有异议或对获证组织的产品质量严重不满；
- (7) 对认证证书和标志使用有异议；
- (8) 其他。

1.3 争议：对 BQC 认证的组织和个人有关的某些事物，双方不一致（除纯理论、纯技术问题外不加限制）。

2 申诉、投诉和争议工作程序

2.1 受理

2.1.1 申诉方应在接到 BQC 有关决定的正式通知 10 个工作日之内，书面提出有关申诉内容。有特殊情况时，须电话、传真 BQC 办公室说明情况，再写出书面申诉意见寄交 BQC，但不得超过 BQC 正式通知 20 个工作日，投诉和争议随时受理。

2.1.2 BQC 收到申诉、投诉、争议函件/报告后 3 个工作日内负责立案登记编号。

2.2 调查取证

2.2.1 立案后 7 个工作日内 BQC 开展调查取证工作，调查可采用走访、现场调查、召开会议等，每项调查人员不少于两名，要作好调查记录。提供证据的部门和人员也必须有该部门、人员签字（盖章）和日期。自立案之日起 1 个月内必须提交调查材料和裁定报告，至少三名成员意见即为裁定结论。



2.2.2 对特殊重大的事件调查结果和裁定交中心领导审查，并作最后裁决。

### 2.3 处理

2.3.1 申诉/投诉裁定报告报 BQC 领导审查和批准后，交办公室一份存档（连同调查取证资料）；一份交申诉方。投诉和争议的调查裁定报告在 60 日内书面形式发给有关各方，一份办公室存档（连同调查取证资料）。

2.3.2 裁定结论对与案件有关的各方均有同等效力，应在裁定结论通知发出后 20 个工作日内按裁定结论执行。如任何一方不同意裁定结论意见，可在接到裁定通知书后 20 个工作日内，直接向所在地认证监管部门或国家认监委及相关认可机构提出投诉。

2.4 为确保申/投诉处理过程的公正性，申/投诉人有权对调查成员提出质疑，也有权对调查成员的工作提出质疑，可直接向所在地认证监管部门或国家认监委及相关认可机构提出投诉。

### 2.5 约束规则

2.5.1 参加申/投诉处理有关人员，对涉及到的任何与申诉/投诉的人和事具有保密责任。

2.5.2 凡参与案件处理的工作人员，均应保持客观公正。

2.5.3 与申诉、投诉、争议事件有直接或间接利害关系的工作人员，应回避该项案件的调查处理工作。

3 申诉、投诉、争议调查处理后，BQC 有关部门对产生申诉、投诉和争议的原因进行分析，对多次重复发生同样事件的，如确认是由于 BQC 体系的不合格造成，应按 BQC《不符合及纠正措施管理程序》执行。

### 4 费用

4.1 事件处理费用由败诉方支付，其他有关的合理支出由提出诉讼方承担。

4.2 如费用由提出诉讼方支付则其中保证金余款在裁定后 20 个工作日内退还。若保证金不足，裁定之日起 10 个工作日内由提出诉讼方补充不足部分。

### 5 申投诉渠道：

电话：010-63265286

邮箱：[bqc@bqciso.com](mailto:bqc@bqciso.com)



## BQC 与获证组织双方的权利和义务

### 1 获证组织

1.1 始终遵守管理体系认证有关规则。

1.2 为进行认证审核(包括：监督再认证)、CNAS 见证评审和解决申/投诉做出必要的安排。

1.3 获准认证注册后可以使用北京质信管理体系认证合格证书和标志，但在宣传认证时不得损害北京质信认证有限公司的声誉。

1.4 仅就获准认证范围做出声明。

1.5 当被暂停、撤销或注销认证资格时，应立即停止涉及认证内容的广告宣传，并按要求退回认证证书。

1.6 只能用认证来证明其管理体系、产品认证符合了特定标准或其他引用文件。

1.7 确保不采取误导的方式使用认证文件和标志，不用体系认证、产品认证来暗示其产品或服务通过了认证批准，在各种媒体中对认证的宣传应符合相关的要求。

1.8 按双方签订的合同交纳有关费用。

1.9 对认证(审核)的公正性、非歧视性、独立性、科学性有异议时有向北京质信认证有限公司及其上级部门提出申诉/投诉的权利。

1.10 随时接受行业主管部门、中国合格评定国家认可中心以及北京质信认证有限公司所安排的非例行监督稽查。

### 2 北京质信认证有限公司

2.1 北京质信认证有限公司的认证服务向所有的申请人开放，不附加任何过分的财务或其他条件，及时向申请方提供认证有关规定的公开文件。

2.2 根据申请组织的要求及双方签订的合同，应及时按照程序规定对申请组织进行认证审核、监督评审，并对认证活动的公正性、非歧视性、科学性、有效性负责。

2.3 对申请组织的管理体系、产品认证评定，遵循的准则应是管理体系标准或是与其职能有关引用文件给出的要求。

2.4 北京质信认证有限公司仅在拟定的认证范围内规定其认证要求、进行评定和作出认证决定。

2.5 认证合格后应及时办理注册、发放认证证书，并在相应的媒体上予以公布。

2.6 应及时向获证组织提供有关认证的相关信息和文件。



---

2.7 对认证申请组织、获证组织的信息保密，未征得申请组织同意不得向第三方公开（法律法规要求除外）。

2.8 对认证申请组织、获证组织提出的申诉/投诉应按规定及时处理，并将结果通知对方；

2.9 对获证组织违反有关规定、不按规定按时交纳有关费用或在监督评审时出现严重不合格，且不能按规定采取纠正措施的，有权收回认证证书，并要求其停止使用认证证书和标志。

2.10 由于认可机构撤销北京质信认证有限公司的认可资格，由此引发的不能对组织实施按合同规定要求的认证或保持监督所履行的责任时，我公司将采取补救措施，最大限度地减少认证组织的损失。



## BQC 保密承诺

遵守有关保密规定，维护认证申请组织的合法权益，确保认证的公正性，本机构承诺：

1 保密范围：

1.1 遵守国家法律、法规要求的保密范围；

1.2 申请单位在经营、管理、技术方面的信息（申请单位已公开的文件、信息除外）；

1.3 已签订认证合同的有关信息和通过认证前的进度动态；

1.4 认证审核过程的文件、资料、记录。

2 本机构的管理人员、审核/检查人员、技术专家等均遵守：未经申请人书面同意不向第三

方泄露有关信息（应法律要求除外）的规定。

3 申请人有权提出必要的保密、禁入区等方面要求，并要求审核人员执行保密承诺。



## 管理体系认证收费说明

### 1. 收费基本原则

收费项目及标准参照国家计委、国家技术监督局通知：计价格 1999（212）号《质量体系认证收费标准》、CCAA 印发的《认证机构公平竞争规范——管理体系认证价格暂行规定》。

### 2. 收费项目与标准

#### 2.1 获取证书的基本费用：

- a) 申请费：1000 元（对申请书的复议及扩大范围的申请不收费）。
- b) 审核费：审核费是按所需人日(总数)收取，每 1 人日收费标准为人民币 3000 元。
- c) 审定与注册费（含一套正本证书费）：2000 元。如需加印副本、子证书、换发证书，则每张证书收工本费 50 元。

#### 2.2 保持证书费用：

- a) 年金（含标志使用费）：2000 元，每年交纳一次。
- b) 监督审核费：按 2.1 b) 条款执行。

#### 2.3 再认证费用：

在证书三年有效期满前，可申请重新注册，重新注册时免收申请费。审核费用按再认证审核费人日数收取，审定与注册费（含证书费）、年金不变。

#### 2.4 结合体系认证费用：

当组织向 BQC 申请结合体系认证时，只需交纳一份申请费。认证费按照结合审核的人日数计算，每人日为 3000 元。注册费和年金按照 2.1 和 2.2 条中的标准分别交纳。