获证客户须知

文件编号：APRZ-GK-001

目　　录

1.有效认证证书及标志的使用说明

2.监督审核/检查/评价的说明

3.认证注册资格的授予或拒绝、保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销/注销和更新/换证的说明

4.再认证审核/检查/评价的说明

5.特殊审核/检查/评价的说明

6.投诉的处理说明

7.申诉的处理说明

8.争议的处理说明

9.客户信息变更通报的说明

10.附件 1：认证标志使用方案备案申请表

11.附件 2：获证客户信息变更通报表

1 有效认证证书及标志的使用说明

1.1 认证证书和标志

1.1.1 认证证书：奥鹏认证有限公司（以下简称“APRZ”）对受审核/检查/评价客户管理体系/产品认证/服务认证符合认证要求所颁发的证明文件，通常情况下管理体系/服务认证有效期三年（其中测量管理体系认证有效期为五年），产品认证认证有效期为五年。APRZ 可颁发管理体系（含 QMS、EMS、OHSMS、FSMS、HACCP、ISMS、ITSMS、EnMS 等）认证证书。

1.1.2 认证标志：APRZ 对受审核/检查/评价客户管理体系/产品认证/服务认证符合认证要求所给予的认证标志。

奥鹏认证有限公司(APRZ)的认证标志如下图所示：

1.2 有效认证证书和认证标志/认可标识的使用

1.2.1 获证客户可在对内、对外的各种宣传场合中使用认证证书和标志，以增加市场竞争力，但应遵守以下规定：

1.2.2 获证客户在宣传认证结果时不得损害认证机构和认可机构的声誉，对认证的宣传应符合 APRZ 的要求。

1.2.3 获得管理体系认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用管理体系认证标志，不得在产品上标注管理体系认证标志，只有在注明获证组织通过相关管理体系认证的情况下方可在产品的包装上标注管理体系认证标志，对外宣传时，不能采用误导方式使用认证证书和认证标志，认证只能证明其管理体系符合了特定标准或其他引用文件，不能暗示其产品或服务得到了认证。并确保使用的认证标志与客户体系依据标准一致。如在传播媒体上（互联网、宣传册、杂志、书籍、广告、促销材料等）引用认证资格时，不能改变认证文件的原意或产生潜在的误解；在其他文件，如投标书中引用认证资格时，应采用认证证书的全部内容；获证方不得使用 IAF-MLA/CNAS 标识或 IAF-MLA 国际互认标志。

注：1。对于检验和校准实验室的管理体系认证，由于检验报告或实验室报告被视作产品，因此认证标志不能使用在这些报告上。

2.可在文件、信笺、名片和有关宣传材料上影印颁发的认证证书和认证标志。

3.认证标志/认可标识不能用于产品或产品包装上，也不能以有可能被解释为产品符合要求的方式使用。

1.2.4 获得产品认证的组织应当在广告、产品介绍等宣传材料中正确使用产品认证标志，可以在通过认证的产品及其包装上标注产品认证标志，但不得利用产品认证标志误导公众认为其服务、管理体系通过认证。

1.2.5 获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

1.2.6 获证客户填写《认证标志使用方案备案申请表》(见附件 1)后，可向 APRZ 申请单独使用 APRZ 认证标志，在使用认证标志时需在其下方注明注册号。使用的方法如例：

认证注册号：×××××

例 1：QMS 获证客户使用 APRZ 认证标志

注：认证注册号×××××是指奥鹏认证有限公司发放的认证证书的注册编号。

1.2.7 如获证客户的管理体系发生重大变化并影响认证资格的保持时，应向 APRZ 申请变更，并不得继续使用已获得的认证证书/标志。

1.2.8 如获证客户的管理体系被暂停或撤消时,应按照 APRZ 的有关要求停止使用所有引用认证资格的材料。

1.2.9 在认证的产品范围或区域范围被缩小时,获证客户应对原宣传资料进行修改。

1.2.10 在使用认证资格时,不得使 APRZ 和(或)认证制度的声誉受到影响。

1.2.11 标志应按同比例放大/缩小并保持原色。

1.2.12 认证证书有效期内，获证客户每年需接受 APRZ 对其证书有效性的确认，出现以下情况之一的，获证客户应提出书面申请及有关证实材料，经 APRZ 评审后（必要时需现场审核/检查/评价）予以换证：

----依据的标准变更；

----证书持有者变更；

----体系覆盖范围变更；

----上级主管部门对认证证书内容的有关规定变更；

----引起证书内容发生变更的其它情况。

1.3APRZ 技术部负责解释认证证书及标志使用中的问题。

2.监督审核/检查/评价的说明

2.1 为保持获证客户的管理体系/产品认证/服务认证与标准的要求持续一致，证明对体系保证能力的持续承诺，促进获证客户管理体系/产品认证/服务认证的改进和提高以维持认证资格，APRZ 对获证客户每个自然年至少进行一次监督审核/检查/评价，通常情况下初次认证后的第一次监督审核/检查/评价应在认证决定后 12 个月内进行，此后，每次监督审核的时间间隔不超过 12 个月。

2.2 监督审核/检查/评价内容：对管理体系/产品认证/服务认证范围内有代表性的区域和职能进行监视，并应考虑其管理体系/产品认证/服务认证的变更情况，至少包含以下方面的内容：

----与管理层沟通；

----定期评价及评审有关法律法规的符合性程序的实施；

----内部审核和（或）管理评审；

----对上次审核/检查/评价中确定的不符合采取的措施；

----投诉的处理；

----管理体系/产品认证/服务认证实现组织方针和目标方面的有效性；

----绩效完成情况；

----为持续改进而策划的活动的进展；

----持续的运作控制；

----任何变更及符合性；

----标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；

----信息沟通；

----针对 APRZ“公开文件”中有关认证要求的执行情况。

注：获证客户两次内审、两次管理评审之间的时间间隔通常不宜超过 12 个月。

2.3 获证客户有权对认为不适宜参加监督审核/检查/评价的审核/检查/评价人员提出异议

获证客户监督审核/检查/评价后，经 APRZ 技术部评定通过，向其发放“保持认证注册资格通知书”。

2.4 获证客户须将认证证书正本/副本与“保持认证注册资格通知书”一并使用方可有效。

3 认证注册资格的授予或拒绝、保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销/注销和更新/换证的说明

3.1 授予或拒绝

经过现场认证审核/检查/评价，对于符合要求的，将授予认证；当不符合要求的，将拒绝认证。

3.2 保持

获证客户经过 APRZ 监督审核/检查/评价,其体系持续符合认证依据要求或基本符合要求,并在规定时限内提交不合格项的整改材料并经验证符合要求，则 APRZ 保持其认证注册资格。

3.3 扩大/缩小

获证客户希望扩大/缩小认证的体系覆盖的范围或原依据标准的内容扩大/缩小时，需填报“认证申请表”，APRZ 对申请评审后决定是否受理；如受理，APRZ 根据情况实施审核/检查/评价。

3.4 变更

认证依据的标准和/或 APRZ 认证要求发生修改时，或获证客户的法人资格、所有权等发生变更时，APRZ 将根据情况组织实施审核/检查/评价。

3.5 暂停

有下列情况（不限于）之一时，APRZ 暂停获证客户认证注册资格，暂停期最长不超过六个月。

----获证客户对其体系进行了影响到体系认证注册资格的修改，但未通报 APRZ；

----监督审核/检查/评价发现获证客户体系存在不合格项，在规定的时限内不能采取有效纠正措 施，且严重程度尚不构成撤销体系认证注册资格；

----获证客户违反了认证证书及标志的使用规定，且在规定的时限内不能采取有效纠正措施；

----获证客户体系覆盖的范围内出现重大不合格；

----获证客户未按照合同的约定缴纳认证费用，或者不履行合同约定的其他条款；

----获证客户未按规定的时限接受 APRZ 对其实施的审核/检查/评价及文件规定的特定情况出现时不能接受 APRZ 对其实施提前监督审核/检查/评价或非例行审核/检查/评价；

----有充分信息表明获证客户体系不能有效运行；

----获证客户发生质量、环境、职业健康安全事故、质量监督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；

----获证客户的体系或体系覆盖的产品持续地或严重地不满足认证要求，包括对体系运行有效性的要求，但不需要立即撤销认证证书；

----获证客户未按要求对信息进行通报的；

----持有的行政许可证明已经过期或者失效，但已重新提交相应的行政许可申请、且申请已被相应的行政许可机关受理；

----获证企业被有关行政监管部门责令停业整顿；

----获证客户主动请求暂停；

----其他需要暂停认证证书的情况。

3.6 恢复

获证客户被暂停认证注册资格后，必须在暂停期满前一个月提出恢复认证注册资格的申请，经 APRZ 验证满足要求后，恢复其认证注册资格。

注：因未按期接受监督审核/检查/评价导致的暂停，如申请恢复，有可能因为无法临时安排审核/检查/评价组而导致暂停到期致使证书被撤销，此风险由客户承担。为了降低这种风险，获证客户应按期 接受我机构安排的监督审核/检查/评价。

3.7 撤销/注销

有下列情况（不限于）之一，经 APRZ 相关部门批准，将撤消获证客户认证注册资格：

----被注销或吊销《企业法人营业执照》；

----持有的行政许可证明已经过期或失效，且未取得相应行政机关受理其重新申请的证明；

----有严重违反法律法规的行为或者生产的产品或提供的服务不符合法定要求并造成严重影响；

----生产的产品属于国家产业政策淘汰范围并在国内销售的，已达期限的；

----监督审核/检查/评价发现获证客户体系存在的不合格项，未在规定的时间内采取有效纠正措施，且经技术委员会评定认为其严重程度已构成撤销其认证注册资格；

----暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到有效的解决或纠正；

----获证客户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；

----获证客户出现质量、环境、职业健康安全、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；

----获证客户不再生产体系覆盖内产品的；

----获证客户对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；

----获证客户虚报、瞒报获证所需信息的；

----获证客户申请撤销认证证书的；

----获证客户拒绝配合国家认监委和地方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；

----没有运行管理体系/产品认证/服务认证或者已不具备运行的条件；

----不按规定正确引用和宣传获得认证信息，造成严重影响或后果；

----其他构成撤销体系认证注册资格情况

有下列情况之一，APRZ 将注销获证客户认证注册资格：

----由于认证要求和/或依据标准发生变更，获证客户不愿或不能符合新要求；

----在认证证书有效期届满前三个月时，获证客户不愿向 APRZ 提出再认证申请；

----获证客户提出注销申请。

APRZ 撤消/注销获证客户认证注册资格后，APRZ 将其从 APRZ 认证企业名录中删除，并通报国家认监委(CNCA)及认可委（CNAS）。获证客户须按国家认监委(CNCA)、认可委（CNAS）规定，从即日起禁止继续使用与宣传认证证书，并将证书立即退回 APRZ。

3.8 更新/换证

有下列情况之一：

----获证客户申请认证依据标准和/或 APRZ 认证要求发生修改时；

----体系覆盖范围变更时；

----获证客户法人资格、所有权等发生变更;

----引起认证证书内容变更的其它情况（如：客户名称、地址变更）。

获证客户应提出书面申请，必要时应提供有关书面证实材料，APRZ 将根据情况对获证客户进行审核/检查/评价和/或验证书面材料，达到批准条件的更新/换发证书。

4 再认证审核/检查/评价的说明

获证客户证书有效期届满前三个月时, APRZ 认证部将向获证客户发放“再认证审核/检查/评价通知书”，如获证客户要继续保持认证注册资格，须与 APRZ 联系再认证事宜，APRZ 将按认证程序对其进行再认证。

获证客户提出要求，将监督审核/检查/评价和再认证合并进行时，或 APRZ 根据年度监督审核/检查/评价结果认为必要时，再认证可提前。

通常情况下，再认证只进行一个阶段的现场审核/检查/评价。

在认证证书有效期内，当管理体系、获证客户或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核可能需要安排第一阶段审核。

通常情况下，再认证审核/检查/评价必须在证书有效期内完成全部认证程序。

5 特殊审核/检查/评价的说明

5.1 扩大认证范围的审核/检查/评价

对于已获证的客户如需扩大认证范围,应至少在审核/检查/评价前 10 个工作日向 APRZ 认证部提出书面申请,经评审受理后安排审核/检查/评价。

5.2 针对投诉、客户变更、暂停企业的审核/检查/评价安排

对于获证客户出现重大质量/环境/职业健康安全事故的，或者在国家、地方监管过程中发现问题的，APRZ 将进行非例行的稽查审核/检查/评价，审核/检查/评价的重点主要是确认出现问题的方面对体系的影响程度，以便做出能否保持认证注册资格的结论。

对于针对获证客户的投诉，APRZ 可能会安排现场审核/检查/评价，以确认投诉事实。

对于获证客户因法律地位、组织和管理层、获证管理体系/产品认证/服务认证覆盖范围、管理体系/产品认证/服务认证和过程的重大变更等，APRZ 将进行非例行的审核/检查/评价，以便确认其相关的变更是否对其管理体系/产品认证/服务认证产生了重大的影响，最终决定其能否保持认证注册资格或对其原注册的管理体系/产品认证/服务认证覆盖范围做出合理的变更。

对于在认证有效期内出现暂停情况的企业，APRZ 将视情况在暂停到期前进行监督审核/检查/评价，以决定是否同意恢复认证注册资格。

对于上述情况，可能提前较短时间通知客户，APRZ 将充分考虑审核/检查/评价组的公正性和专业能力，确保审核/检查/评价的有效性。

6 投诉的处理说明

APRZ 认证部受理投诉方的投诉,并派与调查事项无关的人员对投诉情况调查核实,在 30 个工作日内提出处理意见,经管理者代表确认后汇报总经理。处理结果由认证部以书面形式通知投诉方。

经调查,与 APRZ 认证行为无关,确系获证客户在体系运行中发生问题时,由认证部根据事实填写《不合格报告》,向获证客户提出对不合格项限期采取纠正措施的正式通知,并将其列入该获证客户下次监督审核/检查/评价内容,通报投诉方,获证客户对以上处理不服,可以提出申诉。本次调查费用由获证客户承担。

经调查,与 APRZ 认证行为或审核/检查/评价人员行为有关,应检查 APRZ 对该获证客户的审核/检查/评价的有效性和公正性, APRZ 总经理确认,相关部门制定补救/纠正措施,由认证部将处理结果通知投诉方。本次调查费用由 APRZ 承担。

7 申诉的处理说明

申诉方对 APRZ 体系认证有关的评定结果持有异议时，可向 APRZ 认证部提出申诉，申诉必须在评定结果得出后的 10 个工作日内以书面形式提出，同时应预付 2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的，可能发生的任何费用。申诉事件由认证部受理，上报 APRZ 管

理委员会，组建申诉工作组，要求工作组均由与被查事项无关的人员组成，并事先征求申诉方的意见。

申诉工作组在 10 个工作日内指派专人与申诉方进行一次对话，进一步了解申诉内容，做出申诉处理结论。若申诉方继续要求申诉，申诉工作组将有权采取各种措施了解事实真相。

申诉工作组应在 3 个月内做出有根据的公正的判断，并出据《申诉处理报告》，经 APRZ 总经理签字确认后，以书面形式通知各有关方。

在申诉方以书面形式正式提出申诉后到申诉工作组做出最终裁定前，申诉方有权向申诉工作组进行当面申辩。

如果申诉方仍有异议，可向相关认可机构及有关主管部门提出上诉。

申诉处理过程中与申诉方的谈话内容将做详细的记录，申诉方给予确认。

对于申诉处理过程中发现的 APRZ 体系存在的问题，APRZ 将及时采取适当的纠正/预防措施，并确保其有效性，以避免问题的再次发生。

申诉处理的费用经确认后，由败诉方承担,申诉方为胜诉方时，保证金立即退还申诉方；申诉方为败诉方时，用保证金结清，余款立即退还申诉方，若保证金不足，申诉方有义务自裁定之日起 10 个工作日内将不足部分支付给 APRZ。

8 争议的处理说明

对争议的处理 APRZ 依据具体问题具体分析的原则，对于如审核/检查/评价过程中发生的争议应由审核/检查/评价组长和/或认证部协同争议各方协商解决。

如果当事方与 APRZ 对某一事物的结果或某一人/事持有异议，在双方协商无效时，可向 APRZ 提出申诉/投诉。

如果当事方与 APRZ 对某一事物的结果或某一人/事持有异议，在双方协商无效时，可向 APRZ 提出申诉/投诉。

如果申 / 投诉方及争议双方与 APRZ 对申诉或投诉、争议的处理结果仍持有异议，在双

方协商无效时，可向有关主管部门提出上诉。

另：纯理论、纯技术问题不容争议。

9 客户信息变更通报的说明

获证客户应建立程序，以保证向 APRZ 提供最新的信息，获证客户应按 APRZ 的规定要求及时向 APRZ 通报信息，填写和上报《获证客户信息变更通报表》(见附件 2)，并附上必要的资料或说明，为 APRZ 实施监督活动或再认证提供基础资料。变更包括（但不限于）下列有关方面内容：

----法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变化；

----取得的行政许可资格发生变更；

----组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）等发生变化；

----企业名称、法人、最高管理者、管理者代表、联系人、联系地址和场所；

----获证管理体系/产品认证/服务认证覆盖的运作范围发生变化；

----管理体系/产品认证/服务认证和过程的重大变更；

----获证客户发生重大质量问题引起媒体的通告或曝光；

----获证客户发生产品质量安全、环境污染或者生产安全事故；

----获证客户受到上级主管单位行政处罚等其他情况；

----客户及相关方有重大投诉；

----生产的产品被行政机关认定不符合法定要求。

与管理体系/产品认证/服务认证运行有关的其他情况

获证客户指定信息通报联系人，具体负责信息的填报和与 APRZ 的联系。信息通报须由获证组织主要负责人和/或管理者代表（如有管理者代表）签发。

《获证客户信息变更通报表》中内容发生变更时，应及时上报 APRZ，特别是重大安全事故、重大投诉应随时通报，若因客户隐瞒实情不上报而造成的后果，由客户自行负责。

在获证客户认证注册资格变更后，APRZ 将其信息上报认证机构主管部门，同时在 APRZ 网站发布，客户可登录 www.aopengrz.com 查询。查询时将客户全称和认证注册号同时输入即可查询有关信息(认证注册号中如有“0”时，“0”均为数字零)。

APRZ 认证部负责与获证客户的直接联络，如有需求，请拨打 APRZ 认证部的联系电话：023－88195587,023-86826965。

由于法律法规或认可规则会发生变更，为持续符合要求，本公开文件会进行修订，请及时从 APRZ 网站下载最新有效版本。APRZ 网址：www.aopengrz.com。

附件 1：认证标志使用方案备案申请表

获证客户名称					
获证客户通讯地址				邮编	
获证客户联系人		联系电话		手机	
获认证的管理体系/产品认证/服务认证类型					
认证标志使用管理方案（请详细描述 APRZ 认证标志使用的范围、场所、方法，提供必要的图样或影像资料，可附页）：					
申请单位：（盖章）			申请单位负责人/日期：		
APRZ 批准备案意见： 批准人/日期：					
备　注：					

附件 2：获证客户信息变更通报表

获证客户名称		初次获证时间	
获证客户联系人		联 系 电 话	
合 同 编 号		证书注册号	

获证客户变更信息情况（包含但不限于以下情况）

☐ 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；

☐ 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；

☐ 企业名称、法人、联系人、联系地址和场所；

☐ 获证管理体系/产品认证/服务认证覆盖的运作范围；

☐ 管理体系/产品认证/服务认证和过程的重大变更；

☐ 获证客户发生重大质量问题引起媒体的通告或曝光

☐ 获证客户发生重大质量/环境/职业健康安全/食品安全/信息安全等事故；

☐ 获证客户受到上级主管单位行政处罚等其他情况；

☐ 其他情况

本次变更内容

变更前	变更后

以下由 APRZ 填写

信息接收人/日期：

APRZ 处理情况	□ 变更相关信息，通报相关部门； □ 接收相关信息，上报机构主管部门 □ 其他处理意见：
信息传递人/日期：	认证部接收人/日期：
技术部接收人/日期：	行政部接收人/日期：
填表说明	1、本表所述内容发生变更后，应立即向 APRZ 通报，特别是重大质量/环境/职业健康安全/食品安全/信息安全等事故应随时通报，若隐瞒不报，后果由获证客户自行负责。 2、如发生变更，在相应选项的前面“□”内划“×”，填写变更前后的内容并附相关材料。 3、本表填报如遇到问题，请与认证部联系。