北京航标时代检测认证有限公司

BEIJING HANGBIAO ERA TESTING AND CERTIFICATION CO.,LTD.

公 开 文 件

（BAC-GK）

首次发布日期：2020年4月28日

第一次修订日期：2023年1月16日

第二次修订日期：2025年7月22日

目 录

公司简介……1

认证程序……3

认证证书和标志的管理……6

管理/服务体系认证收费标准 ……10

获准认证组织的权利和义务……19

申诉、投诉或争议处理程序……20

公正性声明……24

公司地址： 北京市丰台区小屯路 89 号

邮政编码： 100071

联系电话： (010)88108615

网 址： http://www.bac.net.cn

一、公司简介

北京航标时代检测认证有限公司(以下简称“航标公司”)隶属于中国航天标准化与产品保证研究院（以下简称“标准化院”），是中国航天科技集团有限公司（以下简称“集团公司”）三级公司，是经国家认证认可监督管理委员会批准以及获得中国合格评定国家认可委员会认可的第三方认证机构，也是航天系统唯一国有管理体系认证机构。

航标公司作为标准化院业务延伸拓展的经营实体和技术成果转化的运营平台，以建设成为“国内知名的航天领域专业技术服务公司”为发展愿景，依托多年的技术积累和资源优势，为航天各级各类单位提供专业技术服务，并已扩展到航空、船舶、兵器、电子等军工行业。主要业务：

面向各类企业提供质量、环境、职业健康安全管理体系认证和服务认证；

面向军工系统及配套单位提供国军标质量管理体系认证、特殊过程能力认证、星级现场评价、可靠性评估等独立第三方服务；

面向各类企业提供标准化、质量管理、可靠性及产品保证等专业培训与咨询服务；

面向军工通用元器件、紧固件、轴承等基础产品提供检测、分析、验证等系统解决方案；

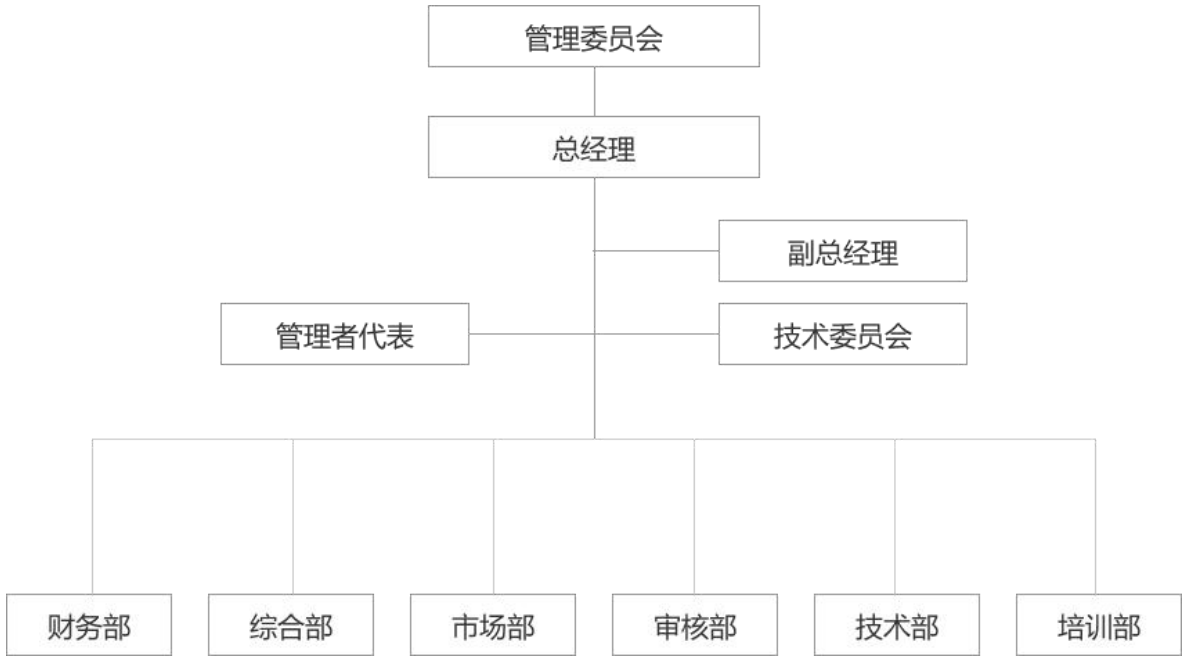
面向航天通用单机及以上层级产品开展仿真分析、验证评价等可靠性整体解决方案；

面向融入航天产业链、供应链的企业，提供基于组织、过程、人员、现场、产品等要素的品质提升、需求获取、供方准入等全流程辅导；

面向航天及供应链企业搭建专业学术交流平台，以会议、期刊、网络等媒介为相关方提供技术交流、供需对接、展览展示等服务。

为响应国家战略，支撑集团公司和标准化院长三角区域发展布局，服务航天产业链补链强链和地方航天产业高质量发展，航标公司设立浙江分公司，为长三角区域各类企业“融入航天”深度赋能。

创新、卓越、合作、共赢，航标公司秉承严慎细实的工作作风，以需求为牵引，以质量创信誉，以创新谋发展，以服务增效益。航标公司将航天品质融入企业服务，以航天人的智慧助力企业高质量发展。



组织结构图

二、认证程序

1 受理申请

1.1 航标公司市场部负责受理认证申请。客户可以直接向航标公司市场部了解有关认证事项，索取有关认证的公开文件，提出认证申请。

1.2 航标公司市场部根据客户提出的属于航标公司业务范围内的认证申请，向客户提供申请书，并对填写完整的申请书结合客户提交的现行有效文件（含管理体系手册、服务手册、程序文件等）、必要的法律地位证明文件、相关资质证明（如生产许可证、3C 认证证书等）、产品简介和生产流程，若覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件，涉及申请环境管理体系的必要时还应提交环境影响报告书/表/登记表及“三同时”验收文件、排污许可、重要环境因素清单等，涉及申请职业健康安全管理体系的必要时提交安评报告及相应的“三同时”验收文件、不可接受风险清单、危险材料清单等进行评审，评审后进行方案策划，并经客户确认后，双方签订认证合同。不属于航标公司业务范围的，将及时予以答复。

2 认证审核/审查

2.1签订认证合同后，航标公司根据合同要求派出审核/审查组，对申请方管理/服务体系运行的有效性和过程能力分两个阶段进行审核/审查。

2.2第一阶段审核/审查

2.2.1审核/审查内容

第一阶段审核/审查的主要内容包括：文件评审；收集客户管理/服务体系范围、过程和场所以及相关法律法规要求和遵守情况的必要信息；评审受审核方的资格（法律地位、有关资质），评审受审核方对标准要求（条款）内容的理解，特别是对管理/服务体系关键绩效、重要因素、过程、目标和运作的识别及确定，对第二阶段审核/审查准备情况进行评估。

2.2.2审核方式

第一阶段审核分为现场审核/审查和非现场审核/审查两种方式。

2.2.2.1管理体系审核需要进行现场审核的企业主要是生产型企业及 CNAS 认证业务范围分类表中带＊号类别的组织，如食品、核燃料、药品、压力容器、医疗、汽车制造、航空航天、运输、建筑物等以及经公司确认是高风险的企业及多场所（三个以上）集团公司。第一阶段现场审核的形式同第二阶段。

2.2.2.2 服务认证审查需要进行现场审查的企业主要包括申请组织未获航标时代颁发的其他有效认证证书，也未获得其他经认可机构认可的机构颁发的有效的售后服务认证证书；未有充足的理由证明申请组织的售后服务的技术特征明显、过程简单，通过对其提交文件和资料的评审可以达

到第一阶段评价的目的和要求。

2.2.3审核/审查结论和要求

一阶段审核/审查完成后，审核/审查组提出一阶段整改要求和审核/审查结论，并要求受审核/审查方限期予以整改，并将整改情况提交审核/审查组验证，直至验证通过方能进行第二阶段审核/审查。第一阶段审核/审查结论应对能否进行第二阶段审核/审查予以评价。

2.3 第二阶段审核/审查（内容和重点）

第一阶段审核/审查完成后，经确认符合第二阶段审核/审查条件的企业公司将安排第二阶段审核/审查。审核/审查前，航标公司将以审核/审查通知书的形式予以确定并通知受审核/审查方。审核/审查组编制第二阶段的审核/审查计划并在二阶段审核/审查开始前发至受审核/审查方。受审核/审查方若对审核/审查计划有不同意见时，请立即与航标公司审核部联系，以便协商解决。

3 认证注册和认证证书的发放

航标公司技术部认证决定人员对审核/审查材料及审核/审查报告进行复核、评定并做出结论，经航标公司副总经理批准后签发管理/服务体系认证证书。航标公司将在颁发认证证书后，应于30 个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委，并通过航标公司网站公布已获准注册的企业。

4 拒绝认证注册

对不符合认证要求审核/审查组作出不予通过认证结论，不符合未按照规定期限要求整改的，以及通过案卷评定发现严重不符合认证要求，认证决定结论为不予发证的，认证决定人员应将文件报技术委员会审议，并由技术委员会相关专业委员及技委会主任作出书面最终意见，并由技术委员会相关专业委员及技委会主任作出书面最终意见，由航标公司副总经理或授权人负责认证决定的批准，并签发《管理/服务体系认证不予注册通知书》，按照要求通报认证客户。客户如有异议，按申诉程序实施。

5 监督审核/审查

在证书有效期内，定期进行两次监督审核/审查。监督审核/审查应至少在一个日历年内进行一次，第一次监督审核/审查日期从初审认证决定之日开始计算 12 月内进行。第二次监督/审查审核，如有特殊限制条件不能进行监督审核/审查的组织，可延长至 15 个月内完成。第三年证书到期前须完成再认证。超期监审，按《监督、再认证及变更管理程序》处置。如果出现下列情况之一，随时增加审核/审查的频次，或实施特殊审核/审查：

1）管理/服务体系发生重大变化；

2）出现重大的产品质量、环境污染或健康安全重大事故或投诉；

3）发生其它重大事故；

4）其他需求进行特殊审核/审查的情形。

6 再认证申请

6.1 获证组织应在认证证书有效期满前3个月，向航标公司重新提出认证申请，航标公司将依据提出的申请对其进行再认证，重新换发证书。

6.2 因获证组织在认证证书有效期满前未能及时申请再认证，可重新提出认证申请，航标公司将依据提出的申请按新客户对其进行认证，发放认证证书。

三、认证证书和标志的管理

1 认证证书

认证证书一般使用中文表述。为适应国际贸易需要，根据获证组织的要求可发出与中文证书内容一致的其他语种的证书，但该翻译需获证组织提供。

2 保持认证证书

管理/服务体系认证证书有效期为三年。获证组织每年应接受航标公司一次审核/审查，并在认证证书有效期满前3个月向航标公司重新提出再认证申请，航标公司适时安排对受审核方进行再认证。在认证证书有效期内，获证组织应确保：

1）保持管理/服务体系运行正常；

2）目标及绩效是否满足要求。

3）若对管理/服务体系实施更改或其他可能影响其符合性的更改，应及时通报航标公司。

4）认证客户上次监督检查的所有不符合纠正措施保持有效并通过监督检查，证明获证组织仍满足监督审查的要求；

5）认证客户的证书和标志使用符合规定要求；

6）内部审核/审查和管理评审是否规范和有效；

7）是否及时接受和处理投诉。针对体系运行中发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施；

8）申请人缴纳了有关认证费用。

当出现严重影响获证组织的活动和运作的更改（如所有权、人员、设备）时，或者对投诉的分析或其他信息表明获证组织不再满足航标公司认证的要求时，航标公司将按照再认证方式对其进行现场审核/审查。

3 扩大认证证书范围

在认证证书有效期内，获证组织可提出在原认证范围的基础上扩大认证范围，此时获证组织应：

1）首先向航标公司提出扩大认证范围申请，并提供扩大范围后的体系文件；

2）航标公司根据扩大认证范围申请，确定审核/审查范围和实施方式（专门审核/审查或结合监督进行）；

3）扩大审核范围申请、审核/审查准备、审核/审查报告和扩大认证的批准按照初次审核/审查的程序进行；

4）扩大认证范围所涉及的专业要素，现场、部门必须审核/审查，具体执行《特殊审核/审查

管理规定》。

4 缩小认证证书范围。

获证组织在认证证书有效期内，因在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，业务工作或产品发生变化而要缩小认证范围时应：

1）视情况对管理/服务体系文件作相应更改，并向航标公司提出申请；

2）航标公司对缩小认证范围的申请和更改后的管理/服务体系文件进行审查，认可后为获证组织更换证书，同时收回原证书。

5 更换认证证书

在认证证书有效期内，有下列情况之一时，获证组织应办理换证手续：

1）体系认证标准变更；

2）体系认证范围变更；

3）获证组织情况发生变化（如所有权、法定代表人、组织机构、场所变更等）。

获证组织应向航标公司提出书面申请。航标公司对扩大或变更部分进行现场审核/审查，经确认后换发认证证书。

6 暂停使用认证证书和标志

在认证证书有效期内，有下列情况之一时，将暂停获证组织认证证书和标志使用资格：

1）管理及服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对体系运行的有效性要求；

2）组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

3）获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚；

4）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；

5）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；

6）组织主动请求暂停；

7）组织存在其它严重影响体系运行的严重不符合，不能在认证机构规定的时间内及时采取有效的纠正措施；

8)发生其它违反管理/服务体系认证规则情况的。

航标公司对有上述情况之一的获证组织发出书面通知，要求其在规定期限内（最长不超过6个月）暂停认证证书和标志的使用，责成其采取纠正措施，在规定期限内对其纠正情况进行验证，确认其对违反规定的行为进行了有效纠正后，则书面通知其恢复认证证书和标志的使用。否则按规定撤销认证证书和标志的使用。

7 恢复认证证书和标志

证书持有者接到《管理/服务体系认证证书和标志暂停使用通知书》，对存在问题采取了整改措施后，向航标公司提出恢复使用认证证书及认证标志申请并提供证明资料，航标公司市场部根据暂停的原因，填写《管理/服务体系认证资格特殊审批报告》，由航标公司技术部签署意见，意见可能是立即恢复，也可能要求安排补充审核。

只有当航标公司技术部重新作出恢复使用认证证书的评定并经副总经理或其授权人签字后方可由航标公司市场部发放《管理/服务体系认证证书和标志恢复使用通知书》。

8 撤销认证证书和标志

在认证证书有效期内，有下列情况之一时，航标公司将撤销获证组织认证证书和标志使用资格：

1)审核未通过；

2)被注销或撤销法律地位证明文件；

3)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。

4)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。

5)获证组织在证书有效期间有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚的；

6)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）。

7)没有运行管理/服务体系或者已不具备运行条件的。

8)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6个月仍未纠正的。

9)组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

10)其他原因需要撤销证书。

航标公司对有上述情况之一的获证组织发出书面通知，收回认证证书，并予以通报。

9 注销认证证书和标志

在认证证书有效期内，有下列情况之一时，航标公司将注销获证组织认证证书和标志使用资格：

1)获证组织申请注销认证证书

2)认证证书有效期届满，未申请延续使用

3)因换发新证书而注销旧证书

4)其他原因需要注销认证证书。

航标公司对有上述情况之一的获证组织发出书面通知，收回认证证书，并予以通报。

10 认证证书和标志的使用

10.1 获证客户可以在产品包装上或附带信息中声明“其质量/环境/职业健康/诚信/业务连续性管理体系、商品售后/汽车租赁/租赁服务体系通过了北京航标时代检测认证有限公司依据相应标准的认证”。声明绝不应暗示产品、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：

1）获证客户的标识；

2）管理/服务体系的类型和适用标准；

3）北京航标时代检测认证有限公司。

10.2 获证客户在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，获证客户应该做到：

1）不做出或不允许有关于其认证资格的误导说明；不以或不允许以误导性方式使用认证证书或其任何部分；

2）在其认证被撤销时，立即停止使用相关认证标志；

3）认证范围变化时，需修改所有宣传材料，以确保宣传材料内容与有效证书内容一致；

4）不允许在引用其管理/服务体系认证资格时，暗示公司对产品（包括服务）或过程进行了认证，不得暗示与认证范围以外的活动和场所；

5）获证客户不得使用 IAF-MLA/CNAS 标识或 IAF-MLA 国际互认标志，并不得将 CNAS 认可标识和（或）认可状态声明用于产品或产品包装之上；

6）不允许获证客户将航标公司标志被用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

四、管理/服务体系认证收费标准

1 收费标准

1)按相关规定收取认证基本费用，一般包括：申请费、文件审查费、预审费（可选择）、审核费、审定与注册费（含证书费）、监督审核费及年金。（见附件1）

2)认证费用结算货币：中国境内企业以人民币为结算货币，境外企业由双方协商而定。

3)付款时机：一般在合同或协议中规定，申请方应在规定期限内交纳所需的各项费用，在各阶段活动开始之前，航标公司需得到足够的费用保证。

4)审核人日数的计算和相关要求：

a.对于按GB/T 19001/ISO 9001、GB/T24001/ISO 14001、GB/T 45001/ISO 45001、GB/T 30146/1SO 22301标准的认证，其审核人日的计算按国家认可规范执行，诚信管理体系、服务认证的审核/审查人日的计算参考质量管理体系人日计算涉及的国家认可规范执行，同时考虑组织的规模、产品/服务类型、复杂程度、风险等级、多场所情况等因素；

b.对于结合管理/服务体系认证（同时申请多种管理/服务体系认证）的组织，审核人日数在认可委相应管理/服务体系规定人日数的基础上给予相应折扣；

c.如调整有关收费标准时，航标公司将提前通知申请方和/或在网站上公布；

d.需要时，申请方可向航标公司市场部索取国家认可规范。

5)申诉、投诉及争议费用：

a.调查处理申诉、争议的有关费用，由败诉方承担；

b.如果调查投诉属实，调查、处理投诉的费用由被投诉方承担。

6)银行帐户：

户　名：北京航标时代检测认证有限公司

帐　号：2170108058

开户行：建行首体南路支行

附件1 认证收费项目和标准

认证收费项目和标准

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000元	
2	文件审查费	3000元×人日数	按规定的审查人日数执行
3	预审费（可选择）	3000元×人日数	按规定的审核/审查人日数执行
4	审核/审查费	3000元×人日数	按规定的审核/审查人日数执行
5	审定与注册费（含证书费）	2000元	如需加印证书，每张另收费100元
6	监督审核/审查费	3000元×人日数	按规定的监督审核/审查人日数执行
7	年金（含标志使用费）	2000元	每年交纳一次

注：1.预审、现场审核/审查、监督审核/审查和再认证审核/审查人员的差旅费、住宿费由申请方承担。

2.各种费用的具体金额和付费时间以《认证合同》为准。

2 审核人日数

航标公司按下表确定认证审核的人日数，包括按管理/服务体系认证实施评定和监督有关的文件审查，对审核/审查组进行简要指导、策划、审核/审查和最终报告。但不包括旅途、预访和预审的时间。根据删减的实际情况，评定/监督审核/审查所需的审核/审查人日数可减少 10%～30%。预审核/审查不得超过一次，审核/审查人日数不得超过正式审核/审查人日数的 50%。

注： ①对于多场所客户，根据CNAS-CC11《多场所组织的管理体系审核与认证》、CNAS-CC105《确定管理体系审核时间》的相关要求，结合客户分场所的活动、有效人数分别计算，并考虑中心管理职能及其他集中化过程等其他因素，但单个分场所的审核时间的减少量不超过50%。

②考虑删减的实际、产品的无/低风险、大量雇员从事相同的简单工作、管理/服务体系的成熟程度等情况，进行初审/监督所需的时间可减少时间最多不能超过30%。

质量管理/服务体系（QMS）员工有效人数与审核时间的关系

（仅适用于初次审核）

有效人数	审核时间 第一阶段＋第二阶段 （天）	有效人数	审核时间 第一阶段＋第二阶段 （天）
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

注 1：表中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。即如果画成曲线图，线段的起点宜来自表格上一栏的值，并以表格每栏值为每段的终点。曲线的起点是人数为 1 时对应 1.5 天。

注 2：航标时代规定人数超过 10700 人时对审核时间的计算。该审核时间宜遵循表中的递进规律，与该表保持一致。

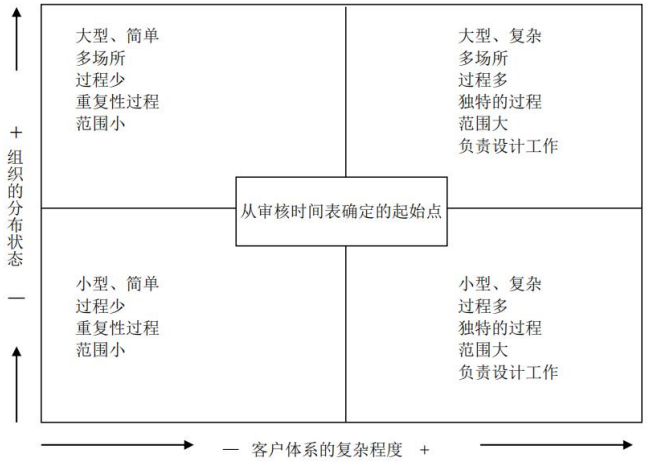
注 3：有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

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。

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，但往返多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。

图 QMS——复杂程度与审核时间的关系



环境管理（EMS）有效员工人数、复杂程度与审核时间的关系

（仅适用于初次审核）

有效人数	审核时间 第 1 阶段＋第 2 阶段（天）				有效人数	审核时间 第 1 阶段＋第 2 阶段（天）			
	高	中	低	有限		高	中	低	有限
1-5	3	2.5	2.5	2.5	626-875	17	13	10	6.5
6-10	3.5	3	3	3	876-1175	19	15	11	7
11-15	4.5	3.5	3	3	1176-1550	20	16	12	7.5
16-25	5.5	4.5	3.5	3	1551-2025	21	17	12	8
26-45	7	5.5	4	3	2026-2675	23	18	13	8.5
46-65	8	6	4.5	3.5	2676-3450	25	19	14	9
66-85	9	7	5	3.5	3451-4350	27	20	15	10
86-125	11	8	5.5	4	4351-5450	28	21	16	11
126-175	12	9	6	4.5	5451-6800	30	23	17	12
176-275	13	10	7	5	6801-8500	32	25	19	13
276-425	15	11	8	5.5	8501-10700	34	27	20	14
426-625	16	12	9	6	>10700	遵循上述递进规律			

注 1：审核时间按高、中、低和有限的环境因素复杂程度分别显示。

注 2：表中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。即如果画成曲线图，线段的起点宜来自表格上一栏的值，并以表格每栏值为每段的终点。曲线（以中级复杂程度为例）的起点是人数为 1 时对应 2.5 天。

注 3： 航标时代的程序可以规定人数超过 10700 人时对审核时间的计算。该审核时间宜遵循上表的递进规律，与该表保持一致。

职业健康安全管理有效员工人数、风险级别与审核时间的关系

（仅适用于初次审核）

有效人数	审核时间 第一阶段＋第二阶段（天）			有效人数	审核时间 第一阶段＋第二阶段 （天）		
	高	中	低		高	中	低
1-5	3	2.5	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	3.5	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4.5	3.5	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5.5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15
86-125	11	8	5.5	4351-5450	28	21	16
126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	6801-8500	32	25	19
276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20
426-625	16	12	9	>10700	遵循上述递进规律		

注1：审核时间按高、中和低三种风险级别分别显示。

注2：表1中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。即如果画成曲线图，线段的起点宜来自表格上一栏的值，并以表格每栏值为每段的终点。曲线（以中风险为例）的起点是人数为1时对应2.5天。

注3：航标时代规定人数超过10700人时对审核时间的计算。该审核时间宜遵循表1中的递进规律，与该表保持一致。

注4：有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（固定人员、临时人员和兼职人员，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）也应包括在有效人数内。对OHSMS，也应包括可能影响到组织的 OHSMS 绩效，在组织控制下或受组织影响下，来自承包商或次级承包商的工作人员或开展工作相关活动的人员。

业务连续性管理体系员工有效人数与审核时间的关系

（仅适用于初次审核）

有效人数	初次认证审核时间（第 1 阶段＋第 2 阶段）（天）	有效人数	初次认证审核时间（第 1 阶段＋第 2 阶段）（天）
1-25	4	1176-1550	15
26-45	5	1551-2025	16
46-65	6	2026-2675	17
66-85	7	2676-3450	18
86-125	8	3451-4350	19
126-175	9	4351-5450	20
176-275	10	5451-6800	21
276-425	11	6801-8500	22
426-625	12	8501-10700	23
626-875	13	>10700	遵循上述递进规律
876-1175	14		

注1：表中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。

3 有效人数

有效人数包括认证范围内涉及的所有全职人员（含每个班次的人员）。审核/审查时将在场的非固定人员（季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

CNAS 注：多场所审核/审查时，每个拟审核/审查场所的审核/审查时间基于该场所有效人数计算。

4 可能需要调整审核时间的因素，如：

1）所有管理/服务体系增加审核时间的考虑因素：

*客户的工作在多于一处的建筑物或地点实施，审核/审查时需要复杂的后勤安排，例如必须对一个单独的设计中心实施审核/审查；

*员工使用多于一种的语言（需要翻译或妨碍单个审核员独立工作）；

*与人员数量相比，现场很大（例如森林）；

*受法规管制的程度较高（例如食品、药品、航天、核能等领域）；

*体系覆盖着高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动；

*需要访问临时场所，以确认拟认证管理/服务体系中的常设场所的活动。

2）仅适用于QMS增加审核时间的考虑因素：

*被划为高风险的活动；

*外包职能或过程。

3）仅适用于EMS增加审核时间的考虑因素：

*同行业典型情况相比，受纳环境的敏感度较高；

*相关方的意见；

*有必要增加审核时间的间接因素；

*组织所属行业的附加的活特殊的环境因素或法规要求；

*环境事故的风险，以及作为事件后果产生的活可能发生的影响，事故和潜在的紧急情况，之前由于客户原因发生过的环境问题；

*外包职能或过程。

4）仅适用于OHSMS增加审核时间的考虑因素：

*相关方的意见；

*事故和职业病发生率高于行业平均水平；

*客户的场所存在公众人员（如：医院、学校、机场、火车站、港口、公共交通运输）；

*客户正面临与OHS相关的法律诉讼（取决于所涉及风险的严重程度和影响）；

*承包商公司（次级承包商公司）及其雇员临时性地大量出现，导致复杂程度或OHS风险增加

（如：定期启停的炼油厂、化工厂、钢铁厂和其他大型工业联合体）；

*根据适用的国家法律法规和/或风险评估文件，危险物质存在的数量使工厂面临重大工业事故的风险；

*认证范围内包含境外场所的客户（如果不熟悉法律法规和语言）。

5）减少审核时间的考虑因素：

*（仅适用于QMS）客户不负责设计工作，或体系的范围不适用标准的其他要素；

*与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）；

*体系成熟；

*对客户管理/服务体系已有的了解（例如同一认证机构已依据另一标准认证了该客户），对OHSMS这意味着在其他资源型OHSMS方案中已经认证；

*客户为认证所作的准备（例如已经获得另一个第三方合格评定制度的认证或承认）， 对OHSMS这意味着已经接受国家主管部门定期对其进行强制性政府OHSMS方案的审核；

*自动化程度高（对OHSMS不适用）；

*有一部分员工在组织的场所外工作，例如销售人员、司机、服务人员等，并且有可能通过记录审查来对其活动是否符合体系要求进行充分地审核，（对OHSMS不适用）。

五、获准认证组织的权利和义务

1 获准认证组织的权利

1）获准认证组织对航标公司审核/审查认证工作有权向航标公司管理委员会直至国家主管部门提出申诉；

2）获准认证组织可使用认证证书和标志，使用规定见《标识使用管理控制程序》；

3）根据企业产品、管理上的变化，向航标公司提出扩大或缩小认证范围的申请；

4）在认证证书到期时，可向航标公司申请再认证换证，也可申明不再保持认证。

2 获准认证组织的义务

1）始终遵守认证的有关规定；

2）为进行评定、监督、再认证和解决投诉做出必要的评定安排，包括文件审查、区域的确定、记录（包括内部审核/审查报告查阅）和人员的访问；

3）仅就获准认证的范围发表声明；

4）宣传认证结果时不得损害航标公司的声誉，不得发表使航标公司认为误导或未授权的声明；

5）当暂停、撤销认证证书时，应立即停止涉及认证内容的广告，并交回所有认证文件；

6）只能用认证证书来证明其管理/服务体系符合了特定标准或其他引用文件，不能用认证证书来暗示其产品或服务得到了航标公司的批准；

7）确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和报告或报告中的任何一部分；

8）在各种媒体中（例如文件、小册子或广告）对认证的宣传，应符合航标公司的要求；

9）获准认证组织应按要求向航标公司提供有关投诉和依据管理/服务体系标准要求或其它引用文件要求所采取纠正措施的记录；

10）获准认证组织应制订相应的程序，以保证向航标公司提供最新的信息，在认证证书有效期内如发生质量管理/服务体系重大变更，须在3天内通报航标公司；

11）如发生认证范围内的重大产品质量问题，须在24小时内通报航标公司。

六、申诉、投诉或争议处理程序

1 申诉、投诉和争议处理原则

1）航标公司处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及航标公司相关文件为准则。

2）参与申诉、投诉和争议处理过程的人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任。

3）参与申诉、投诉和争议处理过程和决定的人员，均应保持客观、公正，不带有歧视性。

4）与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查和决定。

5）航标公司对申诉、投诉和争议处理过程中所做的各类决定负责。

2 申诉、投诉和争议的提出

2.1申诉的提出

申诉人以书面形式提出，有效的申诉应同时符合以下条件：

1）申诉人正式递交了书面的《申诉/投诉和争议处理表》及相关说明（或证明）材料，并签字或加盖公章；

2）申诉事项应在申诉受理范围内；

3）申诉人应是申诉事宜的直接相关方；

4）申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间不超过 10 个工作日。

2.2 投诉的提出

投诉应以书面形式提出，有效的投诉应同时符合以下条件：

1）填写《申诉/投诉和争议处理表》及具体说明投诉内容；

2）提供与投诉内容有关的证据或具体线索；

3）投诉人应承诺投诉的内容、提供的证据和线索以及投诉人的信息均真实、有效，不存在虚假成分。

2.3 争议的提出

争议应以书面形式提出，有效的投诉应同时符合以下条件：

1）在审核/审查过程中发生的争议，一般由审核/审查组长与受审核方依据认证要求协商处理。对经协商不能取得一致意见的，审核/审查组长可代表审核/审查组做出结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告审核部，受审核方也可以在 10 个工作日内将争议事项向航标公司提出；

2）在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向航标公司提出。

3 申诉、投诉和争议受理范围

3.1 申诉受理范围

申诉通常以书面的形式提出，发生以下问题按申诉处理：

1）拒绝接受申请/拒绝继续审核；

2）要求采取纠正措施/变更审核范围；

3）不予认证/暂停或撤消认证等。

3.2 投诉受理范围

投诉通常以书面的形式提出，发生以下问题按投诉受理：

1）对认证审核/审查的公正性和审核质量的不满；

2）对参与审核/审查的审核/审查人员不满；

3）对与认证活动有关工作人员的不满；

4）社会上对航标公司获证客户产品/服务质量的不满。

当出现以下情况时不受理：

1）匿名投诉；

2）投诉的内容超出受理范围；

3）经确认投诉人提供了虚假信息；

4）投诉的内容或线索过于笼统，现有信息无法开展投诉调查的，经联系投诉人不愿意配合航标公司或无法提供进一步信息或线索的。

3.3 争议受理范围

争议可以是口头或书面的,发生以下问题按争议处理：

1）对拟派的审核/审查人员资格；

2）不符合报告或审核/审查报告内容；

3）认证收费规定有异议。

4 申诉、投诉和争议处理

4.1 申诉的处理

航标公司将根据申诉内容组织与申诉对象无利害关系的成员进行研究或组成工作组负责调查，提出对申诉的处理意见。申诉处理可以采取会议审议、书面材料审议、听证会审议、或专家咨询等方式进行，通常情况下，申诉处理采取会议审议的方式进行。如果申述事项比较复杂，提供的书面材料无法做出公正裁决的情况下，将通过召开听证会来听取相关方的陈述，以便做出裁定意见。当出席会议的申诉专门委员会委员人数达到或超过5人时，方可召开会议。自申诉受理后45日

内无法达到召开会议最低人数的，将采用函审的方式进行。申诉应在受理之日起60个工作日内处理完毕；情况复杂的，经航标公司领导批准，可以适当延长处理期限，但延长期限不得超过 6 个月，并告知申诉人延期的理由。

对申诉处理结果进行裁定，如果通过会议审议（含听证会）处理申诉，则根据与会人员讨论结果做出申诉裁定意见。如果通过函审处理申诉，裁定意见需要超过函审人数 2/3 同意方能生效。并申诉处理决定不应对申诉人造成歧视。

需按下列情况执行申诉裁定：

1）申诉裁定意见对申诉事项涉及的各方均具有约束力；

2）综合部负责将申诉专门委员会做出的裁定结果书面通知申诉人；

3）涉及暂停或撤销认证决定的申诉，如果申诉裁定结果为维持原认证决定则暂停或撤销认证决定的生效日期为原决定的批准日期；

4）如果申诉裁定意见不支持原认可决定或其他决定，将按照裁定意见执行并采取后续行动，如申诉处理过程发现不符合或改进空间，将采取措施予以改进。

4.2 投诉的处理

航标公司对投诉受理后，将组成投诉处理工作组，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，调查完成后形成调查报告及处理意见。通常情况下，综合部将在受理投诉后的 90 个工作日内完成投诉调查。如遇特殊或复杂情况需要延长调查时间的，需经航标公司副总经理批准，并书面通知投诉人；参与投诉调查和处理过程的人员均应与投诉事项无利害关系。一旦存在冲突，应声明并予以回避；投诉调查和处理应客观、公正， 不应带有歧视性，且对投诉信息来源负有保密责任，未经投诉人同意，不得透露给第三方。需按下列情况执行投诉处理决定：

1）投诉调查报告及处理决定经航标公司副总经理审查批准后，形成最终决定；

2）综合部将投诉处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面；

3）航标公司将对投诉处理过程中所做的各类决定负责；

4）通过投诉的调查发现相关认可活动或管理存在不符合或改进空间，综合部将采取措施予以改进。

4.3 争议的处理

航标公司将指定有关部门或人员研究提交的争议，并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向航标公司提出申诉或投诉。

4.4 申诉、投诉信息上报

有关投诉、申诉的材料和处理意见由综合部立卷存档，其申诉、投诉事件应按照 CNAS-RC03《认证机构信息通报规则》规则要求进行报送。必要时在航标公司网站进行公布。

4.5 申诉/投诉涉及的费用

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。若航标公司负有责任时,费用由航标公司建立的风险基金中开支。如申诉委员会决定是申诉方胜诉，并需进行复审，复审费用由航标公司负担，否则由客户负担。客户和航标公司各自负担其出席听证会的费用。

七、公正性声明

航标公司严格遵守国家认监委的公正性要求开展认证工作，特作如下声明：

1）航标公司的服务向所有的申请人平等开放，不附加过分的财务或其它条件。

2）航标公司不提供任何与管理/服务体系认证有关的咨询服务，在任何情况下不签署认证咨询合同。

3）航标公司应认证申请人的要求，可以提供认可业务范围以外的认证服务，但只颁发不带认可标志的认证证书。

4）航标公司审核人员执行认证审核任务时，不得收取受审核单位的礼品、礼金、有价证券和珠宝首饰等，不得要求企业报销与认证工作无关的票据，也不得参加受审核单位安排的娱乐活动和宴请。

航标公司诚恳希望有关方面对航标公司的以上承诺进行监督，违反以上承诺会导致认证公正性的丧失，顾客的投诉。