



证后服务说明 (获证组织须知)

文件编号：ETC/SCB-JL-007

版本：P/1

编制/日期：敬松林 2020年07月16日

审核/日期：张涵波 2020年07月16日

批准/日期：张松林 2020年07月16日

亿信标准认证集团有限公司
E-Trust Standard Certification Group Co.,Ltd.

证后服务说明（获证组织须知）

致 辞

尊敬的客户：

亿信标准认证集团有限公司（简称ETC）全体成员对您和您的组织获得管理体系认证表示衷心的祝贺！热烈欢迎贵组织加盟ETC的信誉共同体，结为荣辱与共的战略合作伙伴，ETC以此为荣，并愿与贵组织携手共进，同创未来。

根据《中华人民共和国认证认可条例》“第二十七条”的规定，贵组织管理体系必须符合相关管理体系标准和认证规则的要求，维护信誉共同体的声誉，接收ETC的证后跟踪调查与管理，以促进贵组织的管理体系保持良好的运作。

获得管理体系认证和国际社会的认可，有助于贵组织提高管理水平，降低运作成本/经营风险，使贵组织在竞争激烈的国内国际市场上信步闲庭。随着您所面临的挑战发生变化，我们审核的重点也会随之改变，以帮助您继续规避风险并最大限度地把握商机，在您业务的卓越之旅上，助你一臂之力。

为了竭诚向您提供优质的认证服务，ETC客服经理、市场部将与贵组织保持密切联系，采取首问责任制积极回答贵组织提出的疑问，解决证后出现的问题，我们期盼贵组织创造更加辉煌的明天，并分享贵组织成功的喜悦。

---关于亿信

亿信介绍

亿信标准认证集团有限公司（简称：ETC）是经国家认证认可监督管理委员会批准的独立、公正的第三方认证机构，批准号：CNCA-R-2017-318,更是成都市 B2G 政企服务联络站。自成立以来，ETC 一直致力于解决企业发展，信息化产业和政府互动过程中出现的问题，为组织提供可持续发展战略以及搭建供需关系诚信体系解决方案。

创新始终是亿信标准的核心竞争力。为此不断投入研究经费获得发明专利 100 余项，促进质量、环境、职业健康安全管理体系的服务质量水平提升，率先创新开展服务体系、业务连续性管理体系、资质管理体系、基层党建质量管理体系等认证，帮助更多的组织提升生命力。

---关于证书有效期及再认证

根据《合格评定 管理体系审核认证机构的要求》(ISO 17021)的规定,对于经过ETC评定符合相关标准要求的组织,授予有效期为三年的认证证书。但是,对于认证依据标准处于过渡期的,IAF或认可机构另有规定,认证证书有效期可能少于3年。在证书有效期内接受扩大/缩小认证范围审核的组织,我司予以换发有效截止日期不变的认证证书。

获证客户应按本须知中“关于认证资格的保持”的规定接受定期、不定期的监督审核。对于监督合格并足额缴纳认证费用的组织,我司将保持认证证书注册资格,否则将给予暂停或撤销注册资格的处理。

证书有效期届满前6个月ETC将向贵组织发《再认证沟通确认函》,沟通协调再认证审核事宜,通常情况再认证审核安排客户获证后的第30-33个月进行,以便能够在原认证证书到期前换发新的认证证书,使您顺利进入下一个证书有效期。

获证客户可以结合监督/再认证,向ETC提出扩充其他管理体系认证的申请。ETC将结合监督/再认证,对申请方进行完整体系审核,对经评定合格的组织,授予有效期三年的认证证书。

——关于认证证书及标志使用的说明

客户在获得管理体系认证资格后即享有使用认证证书、认证标志和认可标志的权利,认证证书和认证标志的使用必须遵守《中华人民共和国认证认可条例》“第二十五条 获得认证证书的,应当在认证范围内使用认证证书和认证标志,不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号,误导公众认为其管理体系已通过认证,也不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号,误导公众认为其产品、服务已通过认证。”的规定。具体参见《ETC认证证书及认可标志、国际互认标志的使用说明》。

--- 关于认证资格的保持

时间要求:

在证书的有效期内我司对获证客户每年至少进行一次监督审核, 通常情况定在正式审核末次会议日期后的第 10、20 个月进行定期监督审核。确因特殊原因, 获证客户无法按时接受定期监督审核, 申请延期在 1 个月内的, 可于定期监审时间之前, 向 ETC市场部提出延期申请, 获准后可延期, 但两次审核时间不得超出 12 个月。当发生暂停时, 获证方必须在暂停期满前进行恢复审核, 同时下次审核时间应在含暂停期在内的 14 个月内进行。且确保在认证周期内至少进行两次监督。对于超过 1 个月的延期申请, 请慎重做出, 避免因延期使二次审核的末次会议日期的间隔超过 12 个月而导致认证证书的暂停。

保持认证的条件

获证客户应满足以下条件的方可保持认证:

- 1) 按规定的周期接受例行监督审核, 二次审核的间隔未超过 12 个月; 证书到期前 3 个月接受再认证审核; 接受非例行监督审核/认可机构的稽查/见证评审;
- 2) 审核组现场监督/再认证审核后作出推荐继续认证注册的建议。推荐条件为: 现场审核未发现不符合项, 或仅存在少量轻微不符合项, 且在规定的时间内(通常一个月)内采取了有效纠正措施, 并经审核组书面验证措施有效; 或者虽然存在一个严重不符合项, 但已在规定的 3 个月内采取了有效纠正措施, 并经审核组现场验证纠正措施有效;
- 3) 内审、管理评审和纠正措施有效, 具有自我完善机制, 管理体系运行良好, 持续有效;
- 4) 产品实物质量稳定, 无顾客重大投诉(QMS)/未发生重大环境污染或污染物严重超标(EMS)/未发生重大安全事故(OHSMS);
- 5) 上次审核的所有不符合项纠正措施保持有效;
- 6) 获证的组织要按认证收费规定按时交纳有关认证费用;
- 7) 认证证书和认证标志的使用符合规定要求。

如获证客户管理体系的重大更改、出现严重事故或投诉等，ETC可酌情增加审核的频次，严重的需提前再认证。

---关于认证范围的扩大

当客户要求扩大或缩小认证范围时，须填写《获证客户信息变更/通报表》及扩大认证范围所需要的信息和资料如：修改后的体系文件等，书面提交 ETC，ETC评审通过后将会准备一份补充协议以反映范围、收费的变化，并将其提交给客户。

扩大范围的审核可单独进行，或与监督审核或再认证审核一起进行。依据所扩大活动的程度或复杂性，可以在扩大审核之前增加第一阶段审核。

---关于认证范围的缩小

获证客户要求缩小认证范围时，应向我司提出书面申请，经我司审查并确认缩小范围后，对原体系的影响不大时，可直接换发认证证书，否则需现场确认换发证书。

如果审核组在监督审核或其他时机发现获证企业在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，认证机构将缩小证书覆盖范围，以排除不满足要求的部分。

换发新证书后，获证客户必须将原证书交回认证机构，并立即停止对被缩小的认证范围的相关宣传，包括这部分的范围的证书和标志使用。

---关于非例行稽查审核

出现下列情况之一时，ETC将对获证客户进行非例行稽查审核：

- 国家监督抽查获证客户产品出现不合格；
- 获证客户发生用户严重投诉或被媒体曝光的；
- 组织发生事故或安全生产行政主管部门采取法律行动的；
- 组织发生环境污染事故或环保部门采取法律行动的；
- 其他需作非例行稽查的情况。

---关于非正常情况下的处置

当获证客户的管理体系不能持续满足认证规则要求，或获证客户申请，我司将依据《中华人民共和国认证认可条例》第二十七条、第六十条和第七十四条的有关规定，视具体情况采取暂停认证、撤销认证的措施。

暂停认证

QMS/EMS/OHSMS 获证客户在认证证书有效期内，有下列情况之一时，ETC将暂停其认证证书和标志的使用资格。

——获证客户对其管理体系进行了修改，且该修改影响到体系认证资格的保持，但未通报 ETC。

——监督审核发现获证客户管理体系存在不符合项，且在规定的时限内不能采取有效纠正措施或验证无效，且严重程度尚不构成撤销体系认证资格；

——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；

——客户管理体系覆盖产品/服务出现质量、环境、职业健康重大不符合/事故；

——客户在接受 ETC 现场审核后三个月未交纳认证费用；

——客户未按规定的时限接受 ETC 对其实施的监督审核或再认证审核；

——特定情况出现时不能接受 ETC 对其实施提前监督审核或非例行审核；

——客户违反国家、地方、行业法律、法规及要求，国家、地方、行业抽查出现质量/环境/职业健康安全不合格，未能有效整改；

——有充分信息表明该获证客户六个月以上体系不能有效运行。

——获证客户主动申请暂停。

——根据《认证合同》规定的其他应当暂停认证证书的情况。

FSMS/HACCP 获证客户在认证证书有效期内，有下列情况之一时，ETC将暂停其认证证书和标志的使用资格。

- 获证组织未按规定使用认证证书；
- 获证组织发生食品安全卫生事故、质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织的FSMS体系或体系覆盖的产品不符合认证依据要求，但不需要立即撤销认证证书。
- 获证组织HACCP体系或相关产品不符合认证依据、相关产品标准要求，不需要立即撤销认证证书的；
- 获证组织未能按规定间隔期实施监督的；
- 获证组织未按要求对信息进行通报的；
- 获证组织与认证机构双方同意暂停认证资格的；
- HACCP获证组织违反认证机构要求的。

获证客户认证资格暂停期限一般为 3 个月，特殊情况下最长可延期至 6 个月。

ETC暂停获证客户认证资格时，将向获证客户发出《暂停认证证书通知书》同时在ETC网站公告，并上报国家认证认可监督管理委员会及中国认证认可协会。获证客户应按通知要求,停止使用带有认证标志的认证证书、其它对外宣传材料。

在暂停期内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，ETC不再承担此类风险。

在一个认证周期内，通常获证客户只能进行一次暂停。

撤销认证

在证书有效期内，QMS/EMS/OHSMS获证客户有发生下列情况之一时，经 ETC确认，将撤消获证客户认证资格。

- 监督审核发现获证客户管理体系存在严重不符合项导致客户的管理体系失效，且 3 个月内无法纠正的；

- 恢复审核时发现暂停原因未消除或有效消除，或暂停期内违规使用认证标志，且暂停期即将期满不可继续暂停的；
- 暂停期满前，获证客户未能按 ETC 要求接受恢复审核；
- 获证客户严重违反国家、地方、行业法律、法规及要求，发生严重的质量/环境/职业健康安全/食品安全事故等情况；
- 获证客户拒不接受规定的例行监督审核。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；
- 发现其他构成撤销体系认证资格情况或其他认证机构不可接受的情况；
- 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- 被国家市场监督管理总局列入质量信用严重失信企业名单；
- 有其他严重违反法律法规行为的；
- 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；
- 其他应当撤销认证证书的。

在证书有效期内，FSMS/HACCP获证客户有发生下列情况之一时，经 ETC 确认，将撤销获证客户认证资格。

- 获证组织体系（FSMS/HACCP）或体系覆盖的/相关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；
- 认证证书暂停期间，获证组织未采取有效纠正措施的；
- FSMS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；
- HACCP获证组织出现严重食品安全卫生事故或对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；
- 获证组织不再生产体系覆盖内产品的；

- FSMS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；
- FSMS获证组织违反国家食品安全管理相关法律法规的；
- FSMS获证组织申请撤销认证证书的；
- 获证组织不接受相关监管部门或认证机构对其实施监督的。

获证客户有下列情况之一申请撤销认证资格：

- 由于认证要求和/或依据标准发生变更，获证组织不愿符合新要求；
- 在认证证书有效期届满前 1 个月时，获证客户不愿向 ETC 提出再认证申请；
- 获证组织提出撤销申请。

ETC撤消获证客户认证资格后，将向该获证客户发出《撤销认证证书通知书》，同时在 ETC网站上公告，并上报国家认证认可监督管理委员会及中国认证认可协会。

获证客户须按中国国家认证认可监督管理委员会 (CNCA)的规定，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,并将证书邮寄给 ETC。

对撤消认证资格的获证客户的违规活动，一切后果由该获证客户自行承担。

恢复认证资格

获证客户被暂停认证资格后，应针对暂停的原因及时、认真的纠正。纠正措施有效实施后，获证客户可以向 ETC提出恢复认证资格的应用,经 ETC验证满足要求后，恢复其认证资格。

恢复认证收费标准为：结合监督审核进行恢复认证现场审核时，加收 1-2 人日费用；如需专门增加一次恢复认证现场审核时，则按认证合同收取一次监督审核费。

--- 关于信息通报

信息通报制度的是 ETC与获证客户间进行沟通的一种手段，该制度要求获证客户应建立程序以确保向我司提供最新的信息。当获证客户发生如下情况时，应在一周内填写《获证客户信息变更/通报表》(见附件 2)，附上必要的资料或说明，以书面形式向我司通报：

- 法定代表人/最高管理者/管理者代表变更；
- 组织结构变更；
- 主要工艺/设备变更；
- 体系文件变更；
- 认证产品标准变更；
- 产品范围变更；
- 重大环境因素、危险源变更
- 法律、法规清单变更；
- 企业人数变更
- 名称、通讯地址、电话、经营场所等发生变更；
- 资质未得到正常保持，如营业执照未按年度进行年检，生产许可证、排污许可证、开工许可证、资质许可超出有效期；
- 产品质量监督抽查出现不合格；
- 内、外部监测出现不合格；
- 有重大人身安全/质量/环境事故；
- 有申、投诉、政府处罚、媒体曝光情况；

获证客户发生重大变化(名称、注册/经营场所、经营活动、产品发生重大变化，发生重大人身安全/质量/环境/食品安全事故、消费者重大投诉等)未及时通知 ETC的，ETC保留给予暂停、撤销认证证书的权力。

当以上变更涉及换发证书、费用变更时 ETC将会准备一份补充协议以反映范围变更内容及收费的变化，并将其提交给客户。



---关于申诉、投诉, 争议

为了维护ETC认证活动的公正性和客观性, 保护获证客户的合法权益, ETC建立《投诉, 争议和申诉》程序, 获证客户对有争议的事项可通过申诉、投诉求得解决。

申诉

申诉: 获证客户对ETC做出的与其认证状态有关的不利决定所提出重新考虑的书面请求。

获证客户对ETC做出的各项决定如有异议, 有权进行申诉。申诉期为接到ETC的处理决定或措施后30个工作日内, 逾期将承担不予受理申诉的风险。接到客户申诉后, ETC将对申诉进行评估并在三个月内向获证客户做出书面回应。

在书面申诉的同时, 申诉人应预付 1000 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。如逾期未预付保证金, 获证客户将承担不予受理申诉的风险。

投诉

投诉--相关方向ETC或相关主管部门表达的有别于申诉并希望得到答复的、对ETC或其获证组织的活动不满的书面表示。

如果ETC收到来自获证客户或第三方的有关证书的投诉, ETC有义务调查投诉的原因。并向投诉人提交正式的书面回应。

由获证客户责任造成的投诉, 调查所用的一切费用均由获证客户承担。由ETC责任造成的投诉, 调查所用的一切费用均由ETC承担。

争议

争议: ETC与获证客户在认证过程中就认证程序或其它某一方面认识的不一致, 不同意见的书面表述。

争议一般采用现场协调解决。协调不成, 可直接致电给我司相关部门寻求解决。

ETC争议、申诉、投诉受理部门为综合部。

---关于获证客户的权利与义务

权利

- 1、在已认证的业务范围内宣传，按照ETC要求使用认证证书和认证标志。
- 2、享有向对ETC或国家认证认可监督管理委员会进行申诉、投诉的权利。
- 3、要求ETC承诺保守审核中获取的获证组织的秘密。
- 4、对审核人员和审核计划可以提出不同的意见。
- 5、可以提出注销部分或全部认证范围。

义务

- 1、始终遵守认证规范和ETC公开文件的有关规定；**始终一致地达到实施管理体系标准的预期结果和符合认证要求的责任。**
- 2、获证客户在持证期间按规定的时限接受例行的监督审核
- 3、为进行审核、监督、再认证、非例行稽查和解决投诉做出全部必要的安排，包括准备待审查的文件开放所有区域、提供记录(包括内部审核报告)和配合相应的人员。
- 4、正确的使用认证证书和认证标志，被暂停认证客户，在暂停期间不得使用认证证书。被撤销认证资格的获证客户或认证有效期已过的认证组织应按规定销毁并不得再使用认证证书及相关认证文件。
- 5、获证组织应该建立信息通报程序，如不符合适用的法律法规、或管理体系有关的重大变更、或国家和地方抽查产品或环境/职业健康安全监测不符合、或者出现重大的产品质量事故或安全事故/环境污染事故、或顾客/相关方重大投诉等在一周内向ETC报告。
- 6、获证客户的固定多场所变更后应及时通报认证机构，以便认证机构能保持最新的场所名单，未能提供这些变更信息的将被视为对认证证书的误用，并按程序采取相应措施。
- 7、获证客户应建立处理顾客和相关方投诉的程序并保留其处理记录。

8、获证组织应接受ETC为持续验证获证客户对法律法规的符合性而进行的必要的非例行稽查审核。

9、必要时获证客户应为CNAS、JAS-ANZ等认可机构的见证评审做出安排；

10、按时缴纳与认证有关的费用。

--- 重要声明

1、在审核过程中若发现申请方违反了国家的法律法规要求和国家地方主管部门的规定，审核组将即刻以口头及书面形式通知该企业和相关的主管机构，旨在促使申请方必须对发现的问题马上给予合理的解决或以其它方式处理。申请方不得干扰。

2、在认证周期内，ETC如发现获证方违反了国家的法律法规要求和国家地方主管部门的规定，ETC有权立刻以书面形式通知相关的主管部门，并暂停获证方的认证资格。获证方必须做出适当和迅速的反映对出现的问题给予解决，否则撤销获证方的认证资格。

在认证周期内，如果发现与该获证方有突显的潜在利益冲突或已经产生了利益冲突，ETC将以口头及书面的方式通知获证方，旨在促使获证方必须马上给予合理的解决，消除该利益冲突。

---公正性声明

公正性是使社会各方建立信任的必要条件，是第三方管理体系认证实现其价值的应遵循的基本原则之一。ETC作为为社会各届提供认证服务的具有法律地位的第三方认证机构，现依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和有关规章的要求，按照第三方认证制度准则，做如下承诺：

1. 认证服务在已认可的业务范围内向所有的申请方开放。
2. ETC现在和将来都不从事与管理体系认证公正性相悖的客户管理体系认证咨询活动，包括（但不限于）以下活动：

- a. 不为客户管理体系提供体系设计、实施和维护等咨询服务；
 - b. 不为客户管理体系提供内部审核服务；
 - c. 不与提供咨询服务的机构进行“一条龙”式的合作，也不进行有关这方面的诱导、暗示或宣传；
 - d. 不安排与受审核方有利害关系的人员参与对其进行的审核或评定；
- 3、确保管理层及其各级人员和所有参与认证过程的委员会都不受可能影响认证结论的任何商业、财务和其它方面的压力。
- 4、确保全体人员、相关机构或活动、分包方和专兼职审核员秉公办事，不以权谋私，不弄虚作假，不为个人、集体或其他方利益导致违反影响认证公正性的行为发生，杜绝不正之风。如有违反，将受到严肃处理。
- 5、对认证审核人员有如下规定：
- a. 专职审核员不得以任何名义从事认证咨询活动；也不得应组织之邀请为其提供内部管理体系审核；
 - b. 曾在最近两年内对拟认证委托方提供过咨询活动的专兼职审核员不得参与对该组织的认证活动；
- 如有违反上述规定，ETC将解除其聘用合同，并向 CCAA 汇报情况。
6. 开展认证活动坚持以顾客和社会需求为关注焦点，不采用非正当手段承揽业务，严格执行国家规定管理体系认证收费标准。并认真贯彻实施《中国认证认可行业自律公约》和《认证机构公平竞争规范—体系认证价格暂行规定》；
- 7、ETC具有完善的申诉、投诉及争议的受理和处理制度；
- 8、ETC在履行公正性和认证业务经营等方面，诚恳接受理事会、认可机构和社会各界的监督。