



为客户提供具有社会公信力的认证服务
provide clients with certificate services of social credibility.

申 请 组 织 须 知

文件编号：CFC-PD 001

版 本：C/1

编 制：运营发展部

批 准：闫哲

实施日期：2025 年 4 月 15 日



北京首信联合认证有限公司

Beijing Credit First Certification Co.,Ltd.

致申请组织

尊敬的客户：

欢迎您选择北京首信联合认证有限公司，英文名称：Beijing Credit First Certification Co., Ltd.（简称：首信认证/CFC）为您提供认证服务！

获得管理体系认证有助于贵组织提高管理水平、降低运作成本和经营风险，向管理要效益。首信认证/CFC 愿助您一臂之力，通过有效的、增值的认证服务，使贵组织在竞争激烈的环境中闲庭信步。

为了您更便捷的了解认证程序，请您仔细阅读本文件。

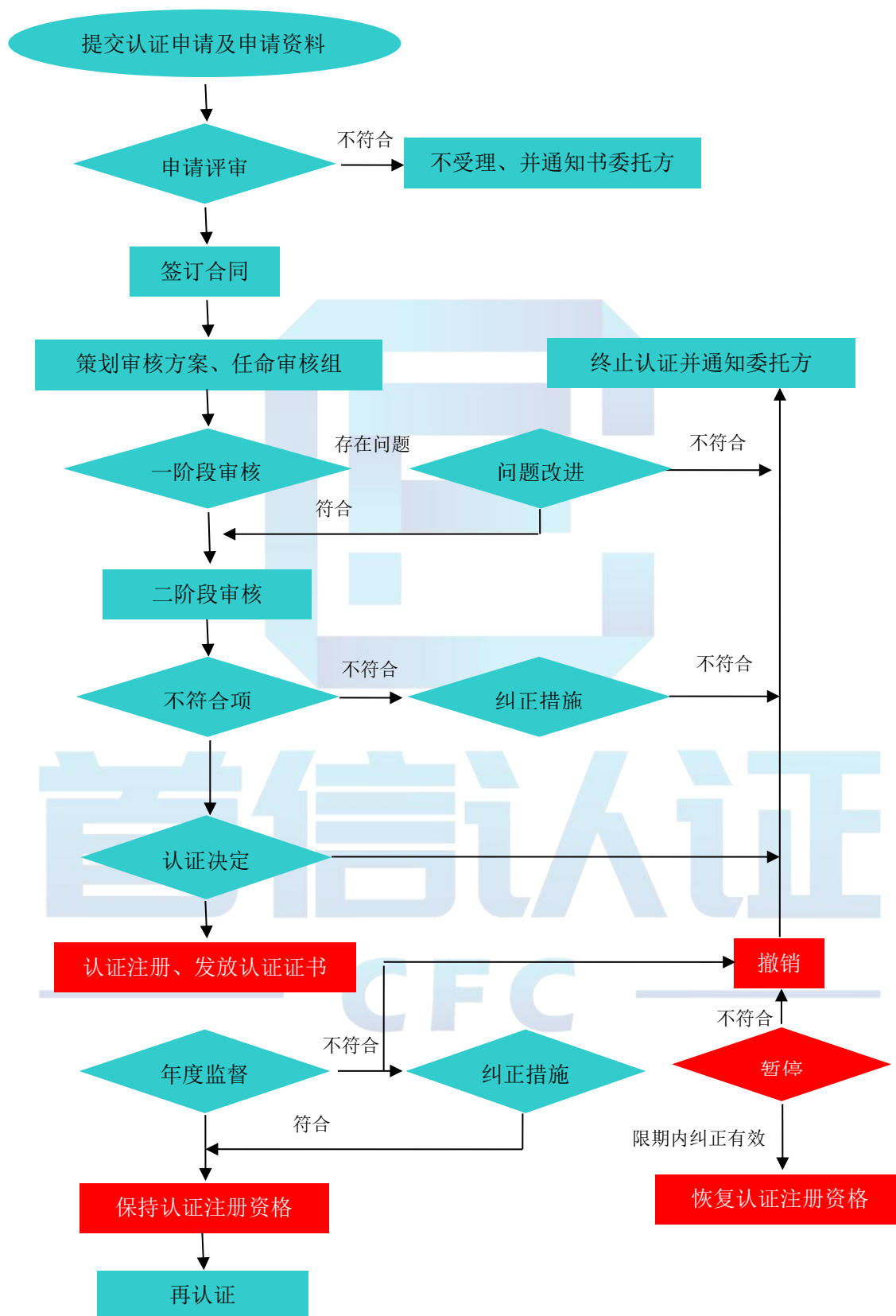
运营发展部为首信认证/CFC 的服务窗口，我们实行“首问负责制”，为您答疑解惑。您在申请过程中有任何疑问，均可致电运营发展部垂询。我们期盼贵组织的明天更加辉煌。

联系电话：010-67567750

首信认证
— CFC —

总经理/CEO: 

认证流程



一、认证申请：

申请人应满足的基本条件：

- 具有独立的法人地位；
- 产品/服务符合国家法规的规定；
- 建立了文件化的管理体系，并有效运行 3 个月以上；
- 进行了内审和管理评审。

提交认证申请

- 申请人向首信认证/CFC 提出认证申请，填写认证申请书。
- 首信认证/CFC 进行申请评审，首信认证/CFC 受理申请后签订认证合同。

应提交的相关资料

申请人应按照认证申请后面的要求提交认证申请资料。

二、审核准备

- 申请人应至少在现场审核前 5 个工作日提交管理手册、程序文件，在建项目清单等文件；
- 首信认证/CFC 组建审核组，并与申请组织确认审核组成员和审核时间。

三、现场审核

管理体系一阶段审核

审核组将根据标准要求进行文件审核和现场审核，了解申请组织的基本情况、体系策划与运行情况，确认第二阶段审核的准备情况。若文件审核中发现不符合之处，请申请组织予以纠正，审核组在第二阶段审核时进行确认。

管理体系二阶段审核

审核组依照审核计划对申请人进行现场审核，验证管理体系与审核依据（包括相关管理体系标准、组织的管理体系文件和相关的法律法规）的符合性及实施的有效性。首信认证/CFC 视审核为体系诊断过程，并为申请人提供管理持续改善之机会。审核组以客观、公正的态度收集客观证据，对于发现的不符合事实，出具书面不符合项报告审核报告，并作出是否推荐认证的现场审核结论。

服务认证暗访

暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性作出评价的一种方式。

暗访作为审查的一部分，初次认证或再认证时，暗访宜在实施了服务管理审查之后3个月内进行，监督审查则通常在2个月内进行，也可以与现场审查同时进行，但应增加单独的审查时间，采用不预先通知组织的方式，由派出暗访员对组织的服务质量、服务环境、相关设备设施等暗中进行审查。

注：暗访和下文中的随机调查宜根据商品售后服务组织的具体特点决定是否进行。

服务认证随机调查

随机调查作为顾客满意度的一种调查方式，体现顾客感知的服务质量，可在暗访或现场审查时进行，时间安排与暗访相同。

跟踪验证

- 现场审核后，申请人应对不符合项采取有效的纠正措施，并提交纠正、纠正措施及整改证明材料；
- 申请人的纠正措施应按不符合报告的整改时限要求进行整改。逾期未完成不予推荐；
- 审核组对申请人所采取的纠正、纠正措施的有效性进行书面或现场跟踪验证；
- 审核组向首信认证/CFC 提交审核报告及最终推荐结论。

四、认证注册

- 首信认证/CFC 对审核组提交的现场审核资料及审核报告进行评定，确定是否授予认证资格；
- 首信认证/CFC 将申请人的认证信息向社会公布。

五、证后监督

- 申请人在获得认证资格后，需维持并持续改善管理体系，首信认证/CFC将对获证客户实施监督审核，以确认获证客户体系的持续符合性和有效性；
- 申请人在获得认证资格后，在认证证书三年有效期内，应至少每年接受一次首信认证/CFC实施定期的监督审核，一般安排在二阶段审核结束后10个月、20个月进行。如申请人因特殊原因不能按期接受首信认证/CFC的监督审核，经首信认证/CFC同意后可适当延期一

次，但第一次监督审核时间不能和超过颁证时间的12个月；第二次监督审核与第一次监督审核的时间间隔在自然年度内不能超过15个月。如申请人未按规定时限接受首信认证/CFC对其实施的监督审核，首信认证/CFC将暂停直至撤销申请人认证资格，并按规定上报相关认可机构及向社会公告。通常情况下申请方一个认证周期只能进行一次暂停。

- 关于申请人获得认证资格后的要求在《证后服务说明/获证组织要求》中有详细表述，请认真阅读。

六、再认证审核

- 获证客户在证书到期前需实施一次复查换证。证书有效期届满前至少6个月，首信认证/CFC将与获证组织沟通协调再认证审核事宜。再认证审核一般安排在证书到期前的3—6个月且距上次审核不超过12个月进行，由于获证客户原因不能接受首信认证/CFC安排的再认证审核，首信认证/CFC将暂停直至撤销获证客户认证资格，并按规定上报相关认可机构及向社会公告。
- 现场审核推荐结论为保持认证更新证书，且获证客户在证书到期前对所有不符合项进行了有效整改后，首信认证/CFC在原认证证书到期前换发新的认证证书。
- 一般情况下，再认证审核为一个阶段的现场审核。当获证组织的管理人员、场所、设备等发生重大变更，或管理体系覆盖运作的范围、过程发生重大变更时，再认证审核可能需要两个阶段审核。

七、特殊审核

在以下情况下，首信认证/CFC可能需要在提前较短时间内通知获证组织后对其进行审核：

- 为调查投诉；
- 对变更情况做出回应；
- 对被暂停的获证组织进行的跟踪审核。

八、申请组织的权利和义务

1、认证申请组织的权利

- 1) 有权自主认证申请和自由选择认证机构；
- 2) 有权要求认证机构保守组织的商业、技术等秘密；
- 3) 有权确认认证计划、提出合理建议；

- 4) 有权拒绝审核员任何与审核工作无关的要求;
- 5) 有权进行对认证工作提出申诉、投诉;
- 6) 获得认证后, 有权按规定使用认证证书和认证标志。

2、申请组织义务

1) 遵守国家认证规则及首信认证/CFC的认证要求, 提供真实完整有效信息, 当认证体系相关的信息发生重大变更时, 应及时向首信认证/CFC通报, 由首信认证/CFC按规定决定是否重新进行审核或变更注册资格;

2) 应从首信认证/CFC网站上定期下载最新版《获证组织须知》;

3) 初次认证前的管理体系运行时间不少于3个月, 并且该运行应充分、有效;

4) 按规定的认证时间接受首信认证/CFC的认证审核, 并按时支付认证费用; 否则首信认证/CFC有权依据行业规定暂停直至撤销其认证注册资格, 并按规定上报相关认可机构及向社会公告;

5) 接受国家、地方行业主管部门、认可机构及首信认证/CFC实施的见证评审、确认审核、非例行的临时调查(稽查审核), 对拒不接受稽查的获证组织, 首信认证/CFC有权暂停或撤销其认证注册资格;

6) 当审核组成员存在影响审核公正性的情况时(如: 两年内为贵方提供过咨询或单一培训服务的人员、本单位工作人员、离开本单位不足两年人员、其他与贵方有经济、商务、隶属关系等影响审核公正性人员)应如实向认证机构反馈。

7) 在宣传认证结果时, 不得损害首信认证/CFC的声誉, 不得做首信认证/CFC人为误导或未授权的声明。当认证资格被暂停或撤销后, 应立即停止涉及认证内容的广告, 并按首信认证/CFC要求交回所有的认证文件。