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.

获 证 组 织 须 知

文件编号：CFC-PD 002

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　　辞

尊敬的客户：

感谢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！

首信认证/CFC 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，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。我们非常高兴与您结为荣辱与共的战略合作伙伴，愿与您携手并肩，共同发展。

为客户创造价值，以客户的满意和收获，彰显首信认证/CFC 的服务价值；我们致力于打造具有自身优势的认证服务特色，提高认证活动的公信力，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，提高管理体系运行的有效性、提高工作效率，实现从优秀到卓越的跨越。

根据《中华人民共和国认证认可条例》的规定，贵组织的管理体系必须持续符合相关管理体系标准和认证规则的要求。首信认证/CFC 将按照要求对贵组织进行证后服务与监督管理，以促进贵组织的管理体系保持良好的运作。

运营发展部是首信认证/CFC 的服务窗口，我们实行“首问负责制”，您有任何疑问均可致电运营发展部垂询，我们将热忱地为您答疑解惑。我们期盼贵组织的明天更加辉煌。

联系电话：010-67567750

总经理/CEO：

获 证 组 织 须 知

---关于证书有效期及再认证

根据相关认可规范、认证规则的规定，对于符合相关管理体系标准、服务认证标准和认证规则要求的组织，首信认证/CFC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。

在证书有效期内扩大/缩小认证范围的组织，我机构予以换发有效截止日期不变的认证证书。

证书有效期届满前 6 个月首信认证/CFC 将与贵组织沟通协调再认证审核事宜，为了使您能够在原认证证书到期前换发新的认证证书，顺利进入下一个证书有效期，通常情况再认证审核安排客户获证后的第 30—33 个月且距上次审核不超过 12 个月进行。超过 12 个月将被暂停认证。

如果在证书到期前不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则不能获得再认证，也不能延长认证的效力。

如果证书到期前仅完成了部分再认证活动，在证书到期后 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，证书的生效日期不早于再认证决定日期，终止日期基于上一个认证周期。

---关于认证证书及标志使用的说明

贵组织在获得管理体系认证、服务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《认证证书及标志使用规则》。

---关于见证评审

贵组织获得带有认可标志的认证证书时，须无条件接受相关认可机构实施的见证评审，对拒不接受的，我机构将暂停或撤销认证注册资格。

---关于非例行稽查审核、确认审核

贵组织须无条件接受国家、地方行业主管部门及相关认可机构实施的确认审核、非例行的临时调查（稽查审核），拒不接受的，我机构有权依法暂停或撤销其认证注册资格。

出现下列情况之一时，首信认证/CFC 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。

---关于认证资格的保持

获证客户应按要求接受我机构的定期、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，我机构将发放《认证结果通知书》。

时间要求

我机构对获证客户定期的监督审核在证书的有效期内每年一次非均衡分布进行，在贵组织获证后的第 10、20 个月对其相应的管理体系、服务体系进行监督审核。任何情况下，第一次监督审核与证书生效日期的间隔不得超过 12 个月。第二次监督距上次审核原则上不超过 12 个月，由于不可抗力等原因，在确保每个自然年进行一次监督审核的情况下，第二次监督审核距上次审核可延长至 15 个月。

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，书面向首信认证/CFC 运营发展部提出延期申请，获准后可延期。

对于超过 1 个月的延期申请，请慎重做出，避免因延期使审核的间隔不满足认证要求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规定时间；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，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/未发生重大环境污染或污染物严重超标/未发生重大安全事故)；

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、服务体系发生的重大更改、出现严重事故或投诉等，首信认证/CFC 可酌情增加审核的频次，严重的需提前再认证。

---扩充其他认证领域

获证客户可以结合监督/再认证，向首信认证/CFC 提出扩充其他认证领域的申请。首信认证/CFC 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，书面提交首信认证/CFC，首信认证/CFC 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，应向我机构提出书面申请，经我机构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，否则需现场确认后换发证书。

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的使用。

---关于非正常情况下的处置

当获证客户的管理体系、服务体系不能持续满足认证规则要求，或获证客户申请，我机构将依据《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

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

1）获证客户对其管理体系、服务体系进行了修改，且该修改影响到体系认证资格的保持，但未通报首信认证/CFC。

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

3）监督审核后，不按审核组规定提交不符合项的纠正和纠正措施及实施结果或纠正措施验证无效；

4）客户违反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；

5）客户体系覆盖产品/服务出现质量、环境、职业健康重大不符合/事故；

6）客户未按期限约定交纳认证费用；

7）客户未按规定的时限接受首信认证/CFC 对其实施的监督审核或再认证审核；

8）特定情况出现时不能接受首信认证/CFC 对其实施提前监督审核或非例行审核；

9）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；

10）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。

11）获证客户主动请求暂停

12）发生其他违反管理体系认证规则情况的。

获证客户认证资格暂停期限一般为 6 个月。

首信认证/CFC 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》，同时在首信认证/CFC 网站上公告，并上报国家认证认可监督管理委员会。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、其他对外宣传材料。

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，首信认证/CFC 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，发生下列情况之一时，经首信认证/CFC 确认，将撤销获证客户认证资格。

1）监督审核发现获证客户管理体系、服务体系存在严重不符合项导致客户的管理体系失效，且 6 个月内无法纠正的。

2）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。

3）暂停期满前，获证客户未能按首信认证/CFC 要求接受恢复审核。

4）获证客户严重违反国家、地方、行业法律、法规及要求、发生严重质量/环境/职业健康安全等情况；

5）获证客户拒不接受规定的例行监督审核；

6）获证客户拒不接受首信认证/CFC 对其实施提前监督审核或非例行审核的。

7）获证客户拒不接受国家认证监管部门对其进行稽查审核的。

8）获证客户拒不接受相关认可机构安排的见证审核且不接受换发不带认可标志证书的。

9）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。

10）转换至其他认证机构。

★ 获证客户有下列情况之一则构成申请撤销认证资格：

1）由于认证要求和/或依据标准发生变更，获证客户不愿符合新要求；

2）在认证证书有效期届满前 6 个月时，获证客户不愿向首信认证/CFC 提出再认证申请；

3）获证客户提出申请撤销申请。

首信认证/CFC 撤销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》，同时在首信认证/CFC 网站上公告，并上报国家认证认可监督管理委员会。

获证客户须按照中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）及相关认可机构的规定，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。

对撤销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、认真地纠正。纠正措施有效实施后，获证客户可以向首信认证/CFC 提出恢复认证资格的申请，经首信认证/CFC 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 0.5 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

信息通报制度是首信认证/CFC 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，以确保向我机构提供最新的信息。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》，附上必要的资料或说明，以书面形式向我机构通报：

——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；

——EMS/OHSMS 内、外部监测出现不合格；

——有重大质量/环境/安全事故；

——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，发生重大安全/质量/环境事故、消费者重大投诉等）未及时通知首信认证/CFC 的，首信认证/CFC 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、费用变更时首信认证/CFC 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

为了维护首信认证/CFC 认证活动的公正性和客观性，保护获证客户的合法权益，首信认证/CFC 建立了申诉投诉制度，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：获证客户对首信认证/CFC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。

获证客户对首信认证/CFC 做出的各项决定如有异议，有权进行申诉。申诉期为接到首信认证/CFC 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，首信认证/CFC 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：相关方向首信认证/CFC 或相关主管部门表达的有别于申诉并希望得到答复的、对首信认证/CFC 或其获证组织的活动不满的书面表示。

如果首信认证/CFC 收到来自获证客户或第三方的有关证书的投诉，首信认证/CFC 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。由首信认证/CFC 责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由首信认证/CFC 承担。

争议

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

争议一般采取现场协调解决。协调不成，可直接致电给我机构相关部门寻求解决。

首信认证/CFC争议、申诉、投诉受理部门为合规管理部。

---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，按照首信认证/CFC要求使用认证证书和认证标志。

2、享有向首信认证/CFC或国家认证认可监督管理委员会进行申诉、投诉的权利。

3、要求首信认证/CFC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首信认证/CFC公开文件的有关规定。

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、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。

5、正确地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。

6、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、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首信认证/CFC报告。

7、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。

8、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。

9、获证组织应接受首信认证/CFC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。

10、必要时获证客户应为认可机构的见证评审做出安排；

11、按时缴纳与认证有关的费用。

---重要声明

1、在认证周期内，首信认证/CFC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，首信认证/CFC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应对出现的问题给予解决，否则乙撤销获证方的认证资格。

2、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，首信认证/CFC将以口头及书面的方式通知获证方，消除该利益冲突，如利益冲突无法消除，认证将被撤销。