

山东国源认证有限公司认证规范

公 开 文 件

(SGC-GK C 版)

公开文件目录

编号：SGC-GK 版本号：C 版

文件编号	文件名称
SGC-GK-01	中心简介
SGC-GK-02	联络方式
SGC-GK-03	公正性和保密性声明
SGC -GK-04	管理体系认证程序
SGC -GK-05	中心的财务来源和管理体系认证收费标准
SGC -GK-06	认证业务范围
SGC -GK-07	获准认证组织的权利和义务
SGC -GK-08	认证中心认证证书和标志的使用规定
SGC -GK-09	申诉/投诉和争议的处理规定
SGC -GK-10	认证证书和标志的管理
SGC -GK-11	中心对认证的责任和承诺
SGC -GK-12	培训服务
SGC -GK-13	认证证书和标志信息通报要求

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—01	
	版本号：C	修改号：2
题目：公 司 简 介	第 1 页 共 1 页	
山东国源认证有限公司经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，具有独立法人资格的第三方认证机构。认证业务范围包括：质量管理体系认证。 中心实行管理委员会监督指导下的中心主任负责制。中心设主任、副主任、管理者代表、技术总监等领导岗位。 中心所属职能部门：市场开发部、审核部、办公室、技术部、培训部和客户服务部。 中心主任聘任技术委员会负责认证评定和技术把关等工作。在中心主任统一领导下，各职能部门负责办理各项具体的认证和培训业务。 中心坚持以独立、公正、客观为准则，以优质、高效作为服务的宗旨，严格按国家有关管理体系认证的法律、法规和标准对申请认证的企事业单位进行管理体系认证，确保认证工作质量。 中心按照中国合格评定国家认可委员会认可规范的要求建立、实施和保持了形成文件的质量管理体系。拥有一批具有丰富的质量管理、环境管理、职业健康安全管理知识和实践经验，多年从事管理体系认证与审核的专家、国家注册的管理体系高级审核员和审核员。 中心提供以下服务： 1. 按照 GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 标准，以及其它管理体系标准要求，对申请认证的企事业单位的管理体系进行认证，并颁发管理体系认证证书。 2. 依据 GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 和 GB/T50430 标准对工程建设施工企业开展质量管理体系认证。 3. 接受顾客的委托，对企事业单位的管理体系进行审核或认证，提出审核报告或颁发管理体系认证证书。 4. 培训服务项目： （1）管理体系内审员培训； （2）GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 等标准宣贯； （3）根据企事业单位的需要，举办各种形式的质量管理、环境管理、职业健康安全管理标准和基础知识培训。 为保证管理体系认证工作的独立性、公正性，中心不从事任何与管理体系认证有关的咨询活动。		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—02	
	版本号：C	修改号：2
题目：联 络 方 式	第 1 页 共 1 页	
山东国源认证有限公司 市场部：0532-86686508 综合部：0532-86686507 客服部：0532-86686506 审核部：0532-86686509 传 真：0532-86686510 申/投诉电话：13808970135 网 址： www.sgcgroup.cn E-mail: kefu@sgcgroup.cn 邮 编：266000 地 址：青岛市市南区中山路 44-60 号百盛大厦 2909 室		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—03	
	版本号：C	修改号：0
题目：公正性和保密性声明	第 1 页共 1 页	
中心严格按国家认监委和认可委的要求开展认证工作，对公正性和保密性特作如下声明： 1. 认证中心的服务向所有的申请人平等开放，不附加不正当的财务或其它条件。 2. 中心按 CNCA 认证业务范围开展认证工作。签署认证合同前向申请人提供 CNCA 业务范围的复印件。 3. 中心不从事任何与管理体系认证有关的咨询服务，也不与任何管理体系咨询机构保持合作关系。 4. 中心与认证申请人独立签署认证合同，在任何情况下不进行咨询和认证合同的一揽子商洽或签署认证咨询总合同。 5. 中心应认证申请人的要求，可以从事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。 6. 中心在无正当理由时，不全部或部分免收管理体系认证费用。 7. 中心不以任何名义给予认证申请人或其代表回扣或给予中介人介绍费。 8. 中心审核人员执行认证审核任务时，不得接受受审核方的礼品、礼金、有价证券和珠宝首饰等，不得要求受审核方报销与认证无关的票据，也不得参加受审核方安排的娱乐活动和宴请。 9.中心的审核员和工作人员在认证过程中接触到的有关受审核方特定产品或机密信息，未经受审核方书面同意的情况下，不得透露给第三方。当法律要求需要信息提供给第三方时，中心将书面通知受审核方所要提供的信息。 10.中心诚恳希望有关方面对中心的以上承诺实施监督。 违反以上承诺会导致认证公正性和保密性的丧失，顾客的投诉和 CNCA 的严肃处理。 职业承诺 为了保证整个认证活动的公正性，同时也考虑客户的信息的保密要求，中心和全体员工（包括管理人员、审核员、技术专家）都签署了《公正性和保密声明》，同时中心设置了 10 万的风险基金，当引发公正性和保密性风险事件时用以支付赔偿；		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—04	
	版本号：C	修改号：1
题目：管理体系认证程序	第 1 页共 2 页	
1 认证申请 1.1 用户可以直接向中心市场开发部了解有关认证事项，索取或中心网站下载有关认证的公开文件，并提出认证申请意向。 1.2 中心市场开发部初步确认该申请是属于中心业务范围的，则提供管理体系认证申请书。中心对申请书进行评审后，双方签订认证合同；不属于中心业务范围的，则予以答复。 1.3 申请方向中心提交管理体系认证申请书、管理手册和有关程序文件，法律地位证明，法规要求的产品生产许可证、资质证书、安全生产许可证，产品简介以及其它相关资料，并指派一名联系人负责与中心联系。 2 管理体系审核 2.1 正式签订合同后，中心负责组建审核组，一般在现场审核前两周将审核通知书发至受审核方。受审核方如对审核组成员和审核安排有异议，应在收到通知书三日内与中心审核部联系，双方协商解决。 2.2 管理体系的初次审核分为第一阶段（包括文审）和第二阶段审核，两个阶段组成对管理体系审核的完整过程。 2.3 审核组在现场审核前对申请方提交的管理体系文件进行审查，并向受审核方正式提交《管理体系文件审查通知书》。对《管理体系文件审查通知书》不合格内容，申请方应在规定的时间内，予以修改、补充及完善，并提交审核组验证确认后，方可进入现场审核。 2.4 审核组长负责编制审核计划，一般在现场审核前五个工作日内将审核计划发至受审核方。受审核方如对审核计划有异议，应及时与审核组长沟通解决。 2.5 第一阶段审核分为现场审核和非现场审核两种形式，对大多数申请组织而言，一阶段审核部分工作在组织的现场进行，在特定的情况下，如申请组织获得过中心的管理体系认证或其他经认可的认证机构颁发的相应管理体系的认证证书，申请组织的产品/服务技术特性明显、过程简单、认证风险较低等，可考虑不在受审核方现场进行第一阶段审核。第一阶段审核主要审查受审核方理解和实施标准要求的情况，了解受审核方的产品（服务）范围、生产规模、布局、流程、组织机构、资源配置等信息，以便为第二阶段现场审核提供关注点。审核组将一阶段现场审核发现的问题形成观察项报告并告知受审核方，受审核方应对观察项报告列举的问题采取纠正和纠正措施，并提供相应的证实材料经审核组验证合格，方可进行第二阶段现场审核。 2.6 第一阶段现场审核发现的问题采取纠正和纠正措施后，中心将派审核组对受审核方实施第二阶段现场审核。第二阶段现场审核主要对受审核方管理体系的实施情况进行一次全面的审查，评价管理体系的符合性、有效性和满足法律、法规要求的能力，确定是否推荐注册。审核结束后，审核组向受审核方宣布不合格项报告和审核结论，并提出采取纠正措施的完成时间和要求。		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—04	
	版本号：C	修改号：1
题目：管理体系认证程序	第 2 页共 2 页	
2.7 在现场审核后，受审核方应在规定的时间内向中心提供关于不合格项纠正措施的实施结果并附凭证材料。中心审核组对不合格项的纠正和纠正措施进行跟踪验证。 3 注册和发证 审核结束后，中心审核部和项目管理负责人对审核报告进行审查，技术委员会评定并作出结论，由中心主任批准并签发管理体系认证证书。中心在网站（www.sgc.com）或出版物上定期或不定期公布获证组织名录。 4 监督检查 4.1 证书有效期为三年，在有效期内的第一年、第二年要每年进行一次监督审核，第三年在认证证书到期前进行再认证的审核。第一次监督检查在初审（二阶段审核）或再认证审核（复评）完成后 9~10 个月之内进行，以后每次监督检查时间间隔为 9~10 个月，最长不能超过 12 个月。如不能按期接受中心安排的监督检查，且时间间隔超过 12 个月，认证注册资格将被暂停；在暂停期间，获证组织的认证证书和标志将暂停使用，同时中心在网上予以公布。 4.2 中心实施年度监督检查确认制度。每次监督检查实施后，经中心确认获证组织管理体系有效，准予保持认证注册资格，并按合同规定缴纳认证费用，中心向获证组织发放年度监督检查确认标志。请获证组织将年度监督检查确认标志及时贴在认证证书的适当位置，以保证认证证书的有效性。 5 有效期满重新申请 获证组织在认证证书有效期满前 6 个月，向中心重新提出认证申请。中心将对其进行再认证审核（复评），换发认证证书。		

山东国源认证有限公司		文件号：SGC—GK—05	
公 开 文 件		版本号：C	修改号：2
题目：中心的财务来源和管理体系认证收费标准		第 1 页共 8 页	
1 经费来源			
中心取得经费的方式以不影响认证工作的公正性为准则。经费来源：审核和认证收入、培训收入以及其它正当收入，认证收取的费用主要用于维持本机构工作的正常运作。在经营中不以盈利为目的，实行有偿服务。			
2 收费标准			
根据国家发展计划委员会和国家质量技术监督局计价格〔1999〕212 号《质量管理体系认证收费标准》文件，特制定中心管理体系认证收费标准。			
管理体系认证收费标准			
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	2000 元×人日数	按规定的审核人日数执行
4	审核费	3000 元×人日数	按规定的审核人日数执行
5	审定与注册费 (含证书费)	2000 元	如需加印证书，每证另收费 50 元
6	监督审核费	3000 元×人日数	按规定的监督审核人日数执行
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、监督审核和再认证审核(复评)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《管理体系认证合同》为准。

山东国源认证有限公司		文件号：SGC—GK—05	
公 开 文 件		版本号：C	修改号：2
题目：中心的财务来源和管理体系认证收费标准		第 2 页共 8 页	
3 最低收费标准			
中心管理体系认证收费，要符合国家认证认可协会 2009 年 5 月修订发布的《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格暂行规定》的最低收费标准要求。			
4 审核人日数			
中心依据 CNAS-CC15 的要求，根据不同的管理体系，按下表确定认证审核的人日数：			
质量管理体系（仅适用于初次审核）			
员工有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段（天）	员工有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 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

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—05		
	版本号：C	修改号：2	
题目：中心的财务来源和管理体系认证收费标准			第 3 页共 8 页

环境管理体系（仅适用于初次审核）

员工有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段（天）				员工有效人数	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			

职业健康安全管理体系（仅适用于初次审核）

员工有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段（天）			员工有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 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		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—05	
	版本号：C	修改号：2
题目：中心的财务来源和管理体系认证收费标准	第 4 页共 8 页	
对上表的说明： （1）对具体某一项目，EMS、OHSMS 的初次审核人日数应根据涉及的环境复杂程度、风险等级（具体参照附件 1、附件 2）等来确定。 （2）审核员时间包括审核员或审核组在审核策划（不包括非现场文件评审），审核受审核方的组织、人员、记录、文件和过程，以及完成报告所需的时间。不包括审核员路途中的时间和预审核时间。 （3）表中的“审核员时间”是以用于审核的“审核人日”来表示的，一个“审核人日”通常指完整的 8 小时正常工作日。在开始策划时，不能用增加每天的工作时间来减少要使用的审核人日。 （4）在初评周期中，对一个组织的监督审核时间宜与初审时间成比例，同时每年监督审核的总时间约是初审时间的 1/3。 （5）再认证(复评)的时间宜与对同一组织的初次审核的时间成比例，再认证(复评)所需的时间应是对同一组织实施初审所需时间的 2/3。 （6）如果运行的重要部分是倒班的形式，员工的总数应按如下的方法计算：（工人数）+ {(倒班的员工人数) / (倒班数-1)}。这样计算的前提是不同的班次之间活动的类型与强度无重大区别。 （7）还应根据受审核组织特定的因素调整审核员时间。需要考虑的附加因素可包括（但不限于）以下内容： 增加审核员时间： • 多于一个办公楼或工作场所的复杂现场； • 员工使用不同的语言（需要翻译或影响审核员独立工作）； • 相对于雇员数量，工作现场很大（例如伐木工地（森林））； • 系统覆盖的过程非常复杂或有较多的特殊活动，风险高； • 在产品相关方面有设计职责； • 需要审核的活动包括定时的夜班，因此对审核方案进行调整等； • 与行业典型的受纳环境比较具有较高的敏感度（EMS）； • 相关方意见； • 需要增加审核时间的间接因素（如与相关合作机构或地方主管部门的关系）； • 行业附加的/特殊的环境因素或特殊的危险源； • 行业附加的/特殊的环境或安全许可或法规要求； • 管理体系不成熟；		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—05	
	版本号：C	修改号：2
题目：中心的财务来源和管理体系认证收费标准	第 5 页共 8 页	
• 发生过事故（OHSMS）； • 过程涉及到硬件、软件、流程性材料和服务的组合（QMS）。 减少审核员时间考虑的因素（但不限于这些因素）： • 组织不负责设计工作，或体系的范围删减了标准的其他要求（仅适用于 QMS）； • 相对员工人数而言，办公现场很小（例如仅有综合办公室）； • 体系成熟； • 产品或过程中环境因素、危险源少，附带的风险低； • 对把两个或多个兼容的管理体系整合起来的一体化体系实施结合审核； • 对组织的管理体系已有了解（例如中心已依据另一个标准对组织进行了认证）； • 活动的复杂程度低（例如过程仅包含单一的一般性活动，相当一部分员工从事相似的简单职能）。 5 收费帐号 户 名： 帐 号： 开户行：		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—06	
	版本号：C	修改号：2
题目：中心的财务来源和管理体系认证收费标准		第 6 页 共 7 页

附件 1 质量管理体系认证业务范围

专业代码	内容	QMS	
1	农业、渔业		
2	采矿业及采石业		
3	食品、饮料和烟草		
4	纺织品和纺织制品		
5	皮革及皮革制品		
6	木材及木制品		
7	纸浆、纸及纸制品		
8	出版业		
9	印刷业		
10	焦炭及精炼石油制品的制造		
12	化学品、化学制品及纤维		
14	橡胶和塑料制品		
15	非金属矿物制品		
16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他		
17	基础金属及金属制品		
18	机械及设备		
19	电及光学设备		
21	航空航天		
22	其他运输设备		
23	其他未分类制造业		
24	回收业		
25	供电业		
27	供水业		
28	建设业		
29	批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品的修理业		
30	宾馆及餐馆		
31	运输、仓储及通信业		
32	金融中介、房地产和租赁		
33	信息技术		
34	工程服务		
35	其他服务		
36	公共行政管理		
37	教育		
38	健康和社会服务		
39	其他社会服务		

注：1. 标注★表示中心具备的认证业务范围。

2. 中心认证业务范围随中心能力评定随时调整。

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—06	
	版本号：C	修改号：2
题目：中心的财务来源和管理体系认证收费标准		第 7 页共 8 页

附件 2
环境管理体系认证业务范围（申请中）

专业代码	内容	EMS	环境因素复杂程度
1	农业、渔业		2 级，其中 01.04 类别为 3 级
2	采矿业及采石业		1 级，其中 02.05，02.09-10，02.12 类别为 2 级
3	食品、饮料和烟草		2 级，其中 03.01-02，03.09 类别为 1 级
4	纺织品和纺织制品		2 级，其中 04.01 为 2 级，04.03 类别为 1 级
5	皮革及皮革制品		3 级，其中 05.01 类别为 1 级
6	木材及木制品		2 级
7	纸浆、纸及纸制品		2 级，其中 07.01.01 类别为 1 级
8	出版业		3 级
9	印刷业		2 级，其中 09.02 类别为 3 级
10	焦炭及精炼石油制品的制造		1 级
12	化学品、化学制品及纤维		1 级，其中 12.03-04，12.05.02 类别为 2 级
14	橡胶和塑料制品		3 级
15	非金属矿物制品		2 级
16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他		2 级，其中 16.01 类别为 1 级
17	基础金属及金属制品		2 级，其中 17.01，17.04-05 类别为 1 级
18	机械及设备		2 级，其中 18.06 类别为 1 级
19	电及光学设备		2 级，其中 19.05 类别为 1 级
21	航空航天		2 级
22	其他运输设备		2 级
23	其他未分类制造业		2 级
24	回收业		2 级
25	供电业		2 级，其中 25.01 类别为 1 级
27	供水业		2 级
28	建筑业		2 级，其中 28.01.01，28.02 为 1 级，28.05 为 3 级
29	批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品的修理业		3 级，其中 29.02，29.04，29.10 类别为 2 级，29.05 类别为 1 级
30	宾馆及餐馆		2 级
31	运输、仓储及通信业		2 级，其中 31.10-14 类别为 3 级
32	金融中介、房地产和租赁		3 级，其中 32.08 类别为 2 级
33	信息技术		3 级
34	工程服务		3 级
35	其他服务		3 级，其中 35.06 类别为 2 级
36	公共行政管理		3 级（各级人民政府、环保行政主管部门及相应职能部门为 1 级）
37	教育		3 级
38	健康和社会服务		1 级，其中 38.03 类别为 3 级
39	其他社会服务		3 级，其中 39.01 类别为 1 级，39.09.02-03，39.12.01-02 类别为 2 级。

注：1. 标注★表示中心具备的认证业务范围。

2. 中心认证业务范围随中心能力评定随时调整。

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—06	
	版本号：C	修改号：2
题目：中心的财务来源和管理体系认证收费标准	第 8 页共 8 页	

附件 3 职业健康安全管理体系认证业务范围（申请中）

专业代码	内容	OHSMS	风险级别
1	农业、林业和渔业		3 级，其中 01.06 为 2 级，01.07.01 为 1 级
2	采矿业和采石业		1 级，其中 02.05，02.10，02.12 类别为 2 级
3	食品、饮料和烟草		2 级
4	纺织品及纺织制品	★	2 级
5	皮革及皮革制品	★	2 级
6	木材及木制品	★	2 级
7	纸浆、纸及纸制品		2 级
8	出版业	★	3 级
9	印刷业	★	3 级，其中 09.01 类别为 2 级
10	焦炭及精炼石油产品的制造		1 级
12	化学品、化学制品及纤维	★	1 级，其中 12.06 类别为 2 级
14	橡胶和塑料制品	★	2 级
15	非金属矿物制品	★	2 级，其中含石棉的非金属矿物制品的制造为 1 级
16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	★	2 级
17	基础金属及金属制品	★	2 级，其中 17.01，17.04-05 类别为 1 级
18	机械及设备时性	★	2 级，其中 18.06 类别为 1 级
19	电和光电设备	★	2 级
21	航空航天器的制造	★	2 级
22	其它运输设备	★	2 级
23	其他未分类制造业	★	2 级
24	回收业	★	2 级
25	供电业		2 级
27	供水业	★	2 级
28	建设业	★	1 级，28.05 为 2 级
29	批发和零售业，汽车、摩托车、个人及家庭用品修理业	★	3 级（加油站、加气站为 1 级）
30	宾馆及餐馆	★	3 级
31	运输、仓储和通信业	★	1 级，其中 31.09-10 为 2 级，31.11-14 为 3 级
32	金融中介、房地产和租赁	★	3 级
33	信息技术	★	3 级
34	科技服务	★	3 级（34.03.00 中工程监理为 1 级）
35	其他服务	★	3 级（35.06 工业清洗为 2 级）
36	公共行政管理	★	3 级
37	教育	★	3 级
38	健康和社会工作	★	2 级，其中 38.01 类别为 1 级，38.03 类别为 3 级
39	其他社会服务	★	3 级，其中 39.01，39.07.03，39.11.01 为 2 级

注：1. ★ 表示中心具备的认证业务范围。

2. 中心认证业务范围随中心能力评定随时调整。

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—07	
	版本号：C	修改号：0
题目：获准认证组织的权利和义务	第 1 页共 2 页	
1 获准认证组织的权利 a. 获准认证组织对中心审核认证工作有权向中心管理委员会直至国家主管部门提出申诉； b. 获准认证组织可使用认证证书和标志，使用规定见 SGC-GK-07； c. 根据组织产品、管理上的变化，向中心提出扩大或缩小认证范围； d. 可以登陆中心的网站（www.sgcgroup.cn）查询中心的获证组织名录和认可业务范围等信息； e. 获证组织可登录国家认监委认证认可业务信息统一查询平台（cx.cnca.cn）查询证书相关信息； f. 在认证证书到期时，可向中心申请再认证(复评)换证，也可申明不再保持认证。 2 获准认证组织的义务 a. 始终遵守认证方案的有关规定； b. 为进行审核作出全部必要的安排，包括为进行初次认证、监督、再认证（复评）和解决投诉时，为审核准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审核报告）和准备相应的人员； c. 适用时，为接纳到场的观察员（如认可评审员或实习审核员）提供条件，接受和配合行业主管部门的检查，如国家认监委组织的稽查、地方质检两局的现场检查、国家认可委的确认审核等； d. 提供投诉和申诉处理程序的信息； e. 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，应符合认证机构的要求； f. 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明； g. 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分； h. 在其认证被暂停或撤销时，按照认证中心的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料，并按中心的要求交回所有认证文件； i. 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料； j. 认证只能用来证明组织的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系符合了特定标准或其它规范性文件，不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证。； k. 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动； l. 在使用认证资格时，不得使认证中心和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任； m. 获证组织应制订相应的程序，以保证在其证书有效期内向中心提供最新的信息。若发生以下信息的变更，如法律地位、经营状况、组织状况或所有权；组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；联系地址和场所；获证管理体系覆盖的运作范围；管理体系和过程的重大变更等，须在 3 天内通报中心； n. 申请环境管理体系、职业健康安全管理体系认证时，组织有责任保持并评价体系与法规要求的符合性。中心在认证审核活动中发现组织活动与相关法规不符合或存在不符合时，将开具不符合报告或观察项，并通报给组织；		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—07	
	版本号：C	修改号：0
题目：获准认证组织的权利和义务	第 2 页共 2 页	
o. 如发生认证范围内的重大产品质量问题、严重的环境污染问题、职业健康安全事故，须在 24 小时内通报中心； p. 在国家或地方质检、环保、安全主管部门检查或抽查发现问题时，须在 24 小时内通报中心； q. 始终遵守国家法律法规及行业规定。		

山东国源认证有限公司		文件号：SGC—GK—08	
公 开 文 件		版本号：C	修改号：0
题目：认证中心认证证书和标志的使用规定		第 1 页共 2 页	
1 中心的管理体系认证证书			
1.1 认证证书的式样按国家规定具有统一的格式。			
			
1.2 认证证书的基本内容：			
a. 获证客户的名称、地理位置（或多场所认证范围内总部和所有场所的地址位置）； b. 授予、扩大或更新认证的日期； c. 生效日期及认证有效期； d. 唯一的识别代码（注册号）； e. 对获证客户的审核所用的标准和（或）其他规范性文件，包括版次和（或）修订号； f. 认证范围（述及每个场所的相关产品（包括服务）、过程等）； g. 认证机构的名称、地址和认证标志；可以使用其他标识（如认可标识），但不能产生误导或含混不清； h. 认证用标准和（或）其他规范性文件所要求的任何其他信息； i. 在颁发经过修改的认证文件时，区分新文件与任何已作废文件的方法； j. 认证证书名称，如“质量管理体系认证证书”、“环境管理体系认证证书”、“职业健康安全管理体系认证证书”； k. 认证机构印章或其授权人的签字。			
1.3 认证证书的文种			
1.3.1 证书一般应使用中文。			
1.3.2 为适应国际贸易需要，可发出与中文证书内容一致的其他文种的证书。			
2 中心的标志			
2.1 标志式样			
			

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—08	
	版本号：C	修改号：0
题目：认证中心认证证书和标志的使用规定	第 2 页共 2 页	
2.2 标志说明 2.2.1 中心标志经国家商标局核准注册，受到法律保护。 2.2.2 标志整体为地球造型，代表国际认证。 2.2.3 标志图案使用蓝色和橙红色。 3 认证证书和标志的使用 3.1 认证证书和标志是表明组织的管理体系符合依据的认证标准的文件和标识，但不能表明或暗示产品质量已达到相应的技术标准。 3.2 在认证证书有效期内，获准认证组织可在招标、投标、广告和产品目录上使用认证证书，以证明具有认证证书规定范围内的管理体系保证能力。对在广告和有关宣传材料中发现对认证制度的不正确的宣传或证书与徽标的误导使用，中心将采取适当的措施进行处理。这种措施可包括纠正措施、撤销证书、公布违规行为以及必要时采取其他的法律措施。 3.3 如使用标志，获准认证组织应先向中心提出书面申请，并满足以下要求： a) 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，应符合中心的要求； b) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明； c) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分； d) 在其认证被暂停或撤销时，按照中心的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料； e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料； f) 不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示中心对产品（包括服务）或过程进行了认证； g) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动； h) 在使用认证资格时，不得使中心、认可机构和（或）国家认证制度声誉受损，失去公众信任。 3.4 标志不能应用于产品或消费者所见的包装之上，也不能以任何其它被误解为表示产品合格的方式使用。 3.5 在使用标志时，其图案必须按照中心提供的标志图案的比例放大或缩小。 3.6 标志应印成样本颜色，与认证证书的标志颜色一致，不得使用其它颜色。 3.7 中心认证证书的有效期为三年，认证证书和标志的使用必须在认证证书的有效期内。 4 认证证书和标志的中止使用 4.1 当中心暂停、撤销获证方资格时，该组织应立即停止使用认证证书，停止使用带有标志的所有证书、文件、宣传资料。 4.2 一经发现获证方误用或有意错用认证证书和标志时，中心可采取适当的措施，要求其中止上述行为，并消除滥用造成的不良影响并在公开媒体上发布澄清申明。		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—09	
	版本号：C	修改号：0
题目：申诉/投诉和争议的处理	第 1 页共 3 页	
1 主题内容和适用范围 本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。 本程序适用于申请认证或已获得认证的組織对中心的申诉、投诉和争议。也适用于向中心提出的对持有带 CNAS 认可标志和中心认证标志的认证证书组织的投诉。 2 引用文件 CNAS-CC01 管理体系认证机构要求 SGC-02-15 文件管理程序 SGC-02-14 不合格控制程序 SGC-02-22 纠正和预防措施控制程序 3 定义 申诉：当组织的认证状态直接受到中心决定的影响时作出不满意的正式书面声明。 投诉：与中心、获证的组织、产品或个人有关的不满意的正式声明。 争议：中心与认证组织在认证程序和认证技术问题方面不同意见的口头或书面的表述。 4 申诉 4.1 申诉处理工作组（人员） 申诉处理工作组（人员）由中心主任/管理者代表从技术委员会成员或与申诉无责任利害关系的有能力的人员中授权产生。该成员不应包括来自申诉对象或与申诉对象存在利害关系的人员。 4.2 申诉的提出 4.2.1 认证组织应在接到中心的决定或措施通知(如审核报告、不合格报告、暂停、撤销认证资格通知等)后 30 个工作日内向中心办公室提出申诉。 4.2.2 对收到的争议或投诉处理结果不满意时，认证组织或投诉人应在 20 个工作日内向中心办公室提出申诉。 4.2.3 申诉应以书面文件形式提交中心办公室。 4.3 申诉处理程序 4.3.1 中心办公室收到申诉文件进行登记，填写“申诉/投诉和争议处理表”（QES/BG37）后报告中心主任/管理者代表。中心主任/管理者代表应立即指派申诉处理工作组（人员）进行处理。		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—09	
	版本号：C	修改号：0
题目：申诉/投诉和争议的处理	第 2 页共 3 页	
4.3.2 申诉处理工作组（人员）有权采取各种措施获取证据，包括如召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，作出有根据的判断。 4.3.3 对申诉如需开会处理，则会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，并至少提前 5 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人。 4.3.4 申诉处理工作组（人员）和申诉方均有权在不迟于会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址。 4.3.5 申诉处理工作组成员应公正判断，所有成员均受认可规范及本文件的约束。 4.3.6 申诉处理工作组（人员）作出对申诉的处理意见，经中心主任确认后，以书面通知有关各方，该处理意见具有约束力。 4.3.7 自申诉文件提交到办公室后 3 个月之内，申诉处理工作组人员必须对申诉作出裁定。 4.3.8 申诉处理的费用由中心主任确认，与申诉有关的合理支出应由败诉方承担。 5 投诉 5.1 投诉的提出 投诉应以书面形式在投诉所涉及事件发生后的 30 个工作日内向中心办公室提出，投诉人须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。一般对匿名投诉不予处理。 5.2 投诉处理程序 5.2.1 对中心的投诉由办公室负责受理。办公室根据投诉文件提供的线索，首先对反映的情况进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，在 45 个工作日内提出处理意见，经中心主任审查后，以书面方式报中心管理委员会主任审查确认后通知投诉人。 5.2.2 向中心提出的对获证组织的投诉，由客户服务部负责受理。应根据投诉的内容和性质，按本规则的 4.3 条款处理。 6 争议 6.1 争议的提出和处理 6.1.1 在认证审核过程中提出的争议，一般地，由审核组长与受审核方依据认可准则、认可规则和认证标准以及相关的指南性文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。受审核方可以通过本程序规定的程序向中心提出申诉。 6.1.2 不在认证审核现场提出的争议，应以书面文件形式向中心办公室提出，办公室通知审核部负责人指定有关人员研究。必要时，技术委员会参加研究，审核部将研究结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉程序向中心提出申诉。		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—09	
	版本号：C	修改号：0
题目：申诉/投诉和争议的处理	第 3 页共 3 页	
7 约束规则 7.1 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开情况负有保密的责任。 7.2 参与申诉、投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。 7.3 与申诉、投诉事件有直接利害关系的工作人员，均应回避该项申诉、投诉的处理工作。 8 中心办公室负责保存有关申诉、投诉的处理记录。 9 中心服从认可委最终裁决 如果受审核方或有关方面对中心的处理程序或处理结果不满意，可向国家认证认可监督管理委员会（CNCA）提出申诉，办公室可负责提供 CNCA 有关部门电话，中心服从认可委所作的最终裁决。 10 采取纠正措施 对申诉/投诉和争议涉及到的有关中心的质量问题，中心应按程序规定采取纠正措施。		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—10	
	版本号：C	修改号：1
题目：认证证书和标志的管理	第 1 页共 3 页	
1 批准认证证书 审核结束后，中心审核部和项目管理负责人对审核报告进行审查，技术委员会评定并作出结论，由中心主任批准并签发管理体系认证证书。 2 保持认证证书 管理体系认证证书有效期为三年。认证证书持有者前两年每年应接受中心一次监督检查。认证证书有效期满前 6 个月向中心重新提出认证申请，中心对受审核方进行再认证(复评)。在认证证书有效期内，认证证书持有者应： a. 组织机构和管理体系与获证时一致，没有更改；如对管理体系拟实施的更改或其他可能影响其符合性的更改应及时报告中心； b. 管理体系运行正常； c. 行业主管部门对组织的检查或监测结果符合国家和地方的有关法律、法规。 当出现严重影响认证证书持有者的活动和运作的更改（如所有权、人员、设备）时，或者通过对相关方投诉的分析或其他信息表明证书持有者不再满足中心的要求时，中心要对其进行再认证(复评)。 3 扩大认证证书范围 在认证证书有效期内，认证证书持有者可提出在原有体系认证范围的基础上扩大认证范围。 认证证书持有者首先应向中心提出申请，并提供更改后的管理手册和相关的程序文件。 中心根据扩大认证范围的情况，确定进行审核的范围或方式（进行专门审核或结合监督进行）。扩大审核的申请、审核准备、审核报告和扩大认证的批准按照初次审核的程序进行。 4 缩小认证证书范围 证书持有者在认证证书有效期内，因业务工作或产品发生变化而要缩小认证范围时，应对管理体系文件作相应更改，并向中心提出申请。 中心对缩小认证范围的申请和更改后的管理体系文件进行审查，认可后为证书持有者更换证书，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，认证证书持有者应办理换证手续： a. 认证范围变更（含申请扩大或缩小认证范围）； b. 认证要求变更（如认证依据标准的换版、认可导则的变化等）； c. 认证证书持有者变更； d. 证书丢失或破损； e. 更换组织名称而管理体系未作更改。		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—10	
	版本号：C	修改号：1
题目：认证证书和标志的管理	第 2 页共 3 页	
认证证书持有者应向中心提出换发证书申请并提供相关的证实材料，中心将根据上述不同情况，确认审核的方式和范围，经审查确认合格后为其换发认证证书。 6 认证证书的转换 6.1 证书的转换要求 a. 中心只接受国际认可论坛（IAF）多边承认协议（MLA）签约机构所认可的认证证书的转换。如果组织所获的认证未经任何 IAF MLA 签约机构认可，中心将作为新客户予以对待。 b.经 CNAS 认可的认证证书符合中心的转换条件，具有正当的理由，中心将报国家认可协会备案。 c.转换仅限于现行有效的被认可的认证证书，被原发证机构暂停或撤销的认证证书不能接受转换。 6.2 转换证书的评审 a. 转换认证证书持有者首先应向中心提出申请，并提供管理手册、程序文件、认证证书复印件、营业执照复印件等资料； b. 中心对申请的资料进行审查，然后确定进行审核的范围或方式（按监督审核或初审进行）。转换认证证书的申请、审核准备、审核报告和转换认证的批准按照初次审核的程序进行。 c. 如果审核的方式是按监督审核来进行，颁发的认证证书的有效期从原证书颁发日期算起；如果审核的方式是按初审的来进行，则中心视为新客户，颁发的认证证书的有效期从中心批准之日算起。 7 提前较短时间通知的审核 中心为调查相关方投诉、国家相关主管部门的检查或抽查中发现的问题、对任何变更做出回应以及获证客户发生重大质量/职业健康安全事故和对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证客户后对其进行审核。 当获证客户发生重大投诉或其他影响认证基础的变更（如某法制当局采取了法律行动），审核部得到信息后应立即通知该获证客户，中心最短将在 10 个工作日后进行现场审核或结合监督审核扩大检查范围，以对获证客户管理体系能否保持持续有效性做出评价。 8 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，中心将暂停认证证书持有者使用认证证书和标志的资格： a. 认证证书持有者未经中心批准，对获准认证的管理体系进行了更改，且该项更改影响到体系认证资格的； b. 监督检查发现认证证书持有者管理体系达不到规定要求，但严重程度尚不构成撤销体系认证资格的； c. 对监督检查或再认证(复评)时发现的严重不符合项，没有在规定的期限内采取有效的纠正措施，影响到整个体系不能保证持续符合认证标准要求的； d. 认证证书持有者对认证证书和标志的使用不符合中心规定的； e. 认证证书持有者未按期缴纳认证费用且经指出后未予纠正的； f. 认证证书持有者由于自然灾害、改制（机构变动较大）等原因，自愿申请暂停证书使用资格的；		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—10	
	版本号：C	修改号：1
题目：认证证书和标志的管理	第 3 页共 3 页	
g. 认证证书持有者（食品行业除外）不按规定的频次实施监督审核或再认证审核的； h. 认证证书持有者发生其他违反管理体系认证规则情况的。 9 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，中心将撤销认证证书持有者使用认证证书和标志的资格： a. 中心发出认证暂停通知后，认证证书持有者未在规定的期限内采取纠正措施并达到规定的要求； b. 不按期接受中心监督审核或再认证审核的食品行业认证证书持有者； c. 监督检查或再认证(复评)中发现认证证书持有者管理体系存在严重不符合有关规定的情况； d. 对监督检查或再认证(复评)中发现的严重不符合项没有在规定的期限内采取有效的纠正措施，且在超过规定整改期限三个月仍不能满足认证要求的； e. 认证证书持有者自行转让认证证书或正式提出撤销的； f. 用户普遍反映认证证书持有者产品有严重质量问题或污染排放不符合规定要求或出现安全事故等，且造成严重后果的； g. 由于认证规则发生变更等原因，认证证书持有者不能确保符合新的要求或不愿继续保持认证资格的； h. 无正当理由，不接受国家认监委和认证主管部门的稽查或非例行监督检查的； i. 无正当理由，不接受中心的非例行监督检查的。		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—11	
	版本号：C	修改号：0
题目：中心对认证的责任和承诺	第 1 页共 1 页	
1 责任和承诺 1.1 中心严格依据国家有关法律、法规和国家标准或者行业标准规定的职业健康安全条件和程序对申请认证的组织进行认证审核，不符合有关法律、法规和国家标准或者行业标准的组织，不得给其颁发证书。 1.2 中心任何人员在认证过程中不得弄虚作假，出具虚假证明，一旦发现中心追究其法律责任。 1.3 中心对其认证审核作出的结论及颁发的认证证书负责。 1.4 认证合格获得认证证书后，获证组织对证书的有效运行和职业健康安全负全责。若完全因获证组织的原因或其纠正和预防措施不到位，而发生认证证书覆盖范围内的责任事故，中心不承担任何责任。 1.5 获证组织发生认证证书覆盖范围内的责任事故，中心也存在认证审核不到位或监督不及时等审核质量问题，中心负连带责任，并支付认证审核费的 40%作为赔偿，中心将不承担随后的任何损失赔偿。 1.6 若因中心审核员在审核过程中弄虚作假，发现严重问题且不向受审核方和中心报告，导致受审核方改进不及时而引发认证证书覆盖范围内的责任事故，中心要负相应的责任，并支付认证审核费的 50%以上直至 120%作为赔偿，中心将不承担随后的任何损失赔偿。 2 补救/赔偿的程序与措施 2.1 事故发生后 24 小时内应以书面的形式传真通知中心，否则中心不予赔偿。 2.2 获取赔偿时，组织应向中心办公室提交书面报告和主管部门对事故的书面鉴定证明及相关的证明材料。办公室将有关材料报中心主任批准后，予以赔偿。 2.3 因获证组织的原因发生责任事故，中心根据其事故的严重程度，将暂停、缩小或撤销其认证证书。若暂停其认证证书，中心将要求组织在规定的时间内采取纠正措施，并经中心验证后恢复其证书的使用。 2.4 因中心的原因造成责任事故，中心应对事故产生的原因进行分析，按中心的程序采取纠正和预防措施，并接受 CNCA 及 CNAS 的监督和處理。		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—12	
	版本号：C	修改号：0
题目：培训服务	第 1 页共 1 页	
1 培训目的 为了推动组织积极采用 GB/T19001-2016 、GB/T50430 标准，建立、健全、运行并保持管理体系，中心提供培训服务。为组织培养掌握国家有关质量管理的法律、法规和标准知识，以及相关技术，具有从事管理体系审核技能的人员。 2 培训遵循的原则 中心面向全社会，以各种方式，开展培训服务。培训采用公开、公用的教材，不针对组织管理体系策划、体系文件编写等进行培训。 3 培训范围 培训的范围涉及与管理体系有关的国家有关法律、法规，国家、国际及行业标准知识，以及相关的技术。 4 培训方式 中心培训可采取培训班、研讨会、参观学习、学术交流和函授等方式。		

山东国源认证有限公司 公 开 文 件	文件号：SGC—GK—13	
	版本号：C	修改号：0
题目：认证证书和标志信息通报要求	第 1 页共 1 页	
1 目的 为了严格执行《中华人民共和国认证认可条例》、《认证证书和认证标志管理办法》，全面推行 GB/T27030-2006《合格评定第三方符合性标志的通用要求》，加强对认证证书和标志的监督管理，制定本要求。 2 认证证书和标志信息通报的要求 2.1 中心通过年度监督审核或非例行监督审核等方式对获证组织使用认证证书和标志的情况实施有效的跟踪检查，如发现获证组织的管理体系不能符合认证要求，中心将及时作出暂停或停止使用认证证书和认证标志的决定，并通过中心网站（www.sgcgroup.cn.）对外予以公布。 2.2 中心将通过网站（www.sgcgroup.cn）对外公布认证证书到期而未申请再认证审核的组织名单。 2.3 中心将有关组织被撤销认证证书和停止使用认证标志以及认证证书到期而未申请再认证审核的情况，每个月及时上报国家认监委和认可委。		