

亿寰认证中心有限公司



公 开 文 件

受控状态：受控

文件编号：YHRZ-FK-01/B0

编 制：编制小组

审 核：陈旭

批 准：况卉

发布日期：2022.04.01

实施日期：2022.04.01

目 录

机构简介.....	3
组织架构.....	5
公司资质.....	6
公正性和保密承诺.....	7
管理体系认证程序.....	8
服务体系认证程序.....	10
认证活动工作流程.....	12
YHRZ认证收费标准.....	14
认证申请书和认证合同范本.....	17
换发证书需提交的资料.....	25
获证组织信息通报制度.....	26
对授予、保持、再认证、扩大、缩小、暂停和撤消认证注册的说明.....	27
申请组织与审核方的权利与义务.....	31
认证证书模板.....	34
认证标志和认证证书及认可标识的使用.....	36
申诉和投诉处理.....	39
防诈骗提醒.....	42

机构简介

亿寰认证中心有限公司，英文名称：YIHUAN Certification Center（简称YHRZ），是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的认证机构（批准号：CNCA-R-2021-933），中心拥有各个行业领域的资深审核人员和专家队伍，致力于帮助获证企业提升体系管理水平，追求卓越绩效，通过认证提高企业品牌影响力。

YHRZ目前从事的管理体系认证领域包括质量管理体系（QMS）、工程建设施工企业质量管理体系（GB/T50430）、环境管理体系（EMS）、职业健康安全管理体系（OHSMS）、SA8000社会责任、健康安全环境管理体系（HSE）、商品售后服务评价（GBT27922）等认证业务；同时，随着市场的需求不断研究开发服务认证领域和新的管理体系认证领域，可以为各类组织提供全面的服务。

在人力资源方面，YHRZ根据管理体系认证工作的类型和地域配备充足的参与认证活动的人员，使他们具有与所实施的工作相适应的必要的教育、培训、知识、经历和能力，可以为全国各地乃至全球的组织提供专业的服务。

YHRZ是不以盈利为目的的认证机构，不接受社会各方任何形式的经济赞助，财务收入来自认证审核和培训收费，财务实行独立核算，有稳定的财务状况和良好的财务监督机制。具有认证制度运作所需的足够各类资源，可以在广泛的认证领域和专业范围为客户提供满意的服务，通过公正性、能力、责任、公开性、保密性、对投诉的回应、基于风险的方法建立信任，使所有相关方相信经过YHRZ认证的管理体系满足规定要求。

YHRZ理解公正性在认证活动中的重要性，考虑与提供有能力的、一致的和公正的认证相关的风险，并采取有效措施预防。对于机构的公正性管理制定和实施了《维护公正性管理程序》，在最高管理层建立了YHRZ维护公正性委员会，建立了机构公正性管理机制，分析了任何存在的和潜在的公正性风险威胁，提出了对公正性风险威胁进行管理的机制和措施，确保了管理，起到了效果，认证活动是公正客观、非歧视性的。同时，YHRZ 最高管理层在官方网站以公开文件方式向外界所有利益相关方公示了YHRZ 对于认证活动的公正性要求，对认证公正性做出了公开承诺（手册附件），展示了YHRZ 对公正性管理的意图和决心，表明YHRZ已制定相关政策，已理解公正性在实施管理体系认证活动中的重要性，

对利益冲突加以管理，并确保管理体系认证活动的客观性。

公司 愿 景—以品质提升价值，做中国最受信赖的认证服务机构。

公司 使 命—企业的明天，就是我们的未来。

公司价值观—以善为本。

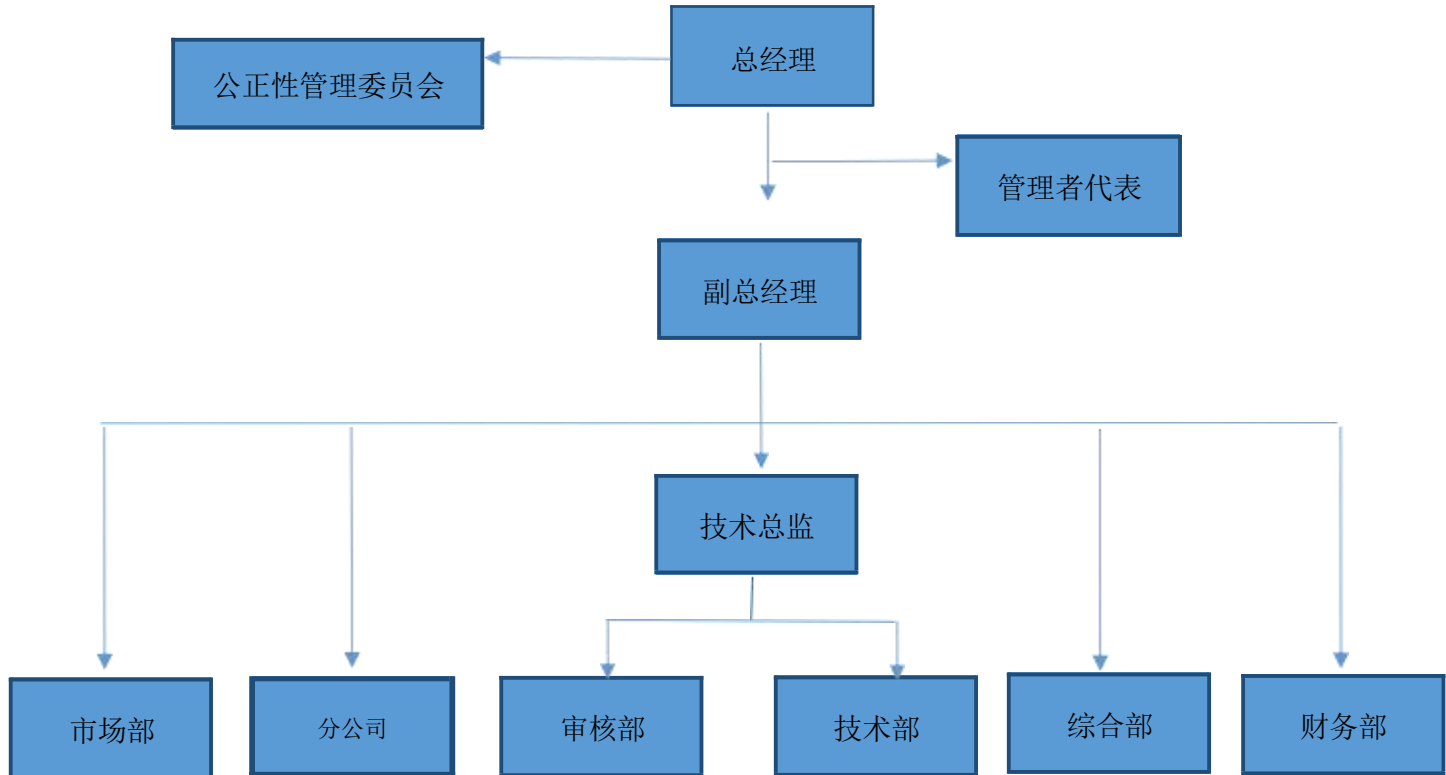
公司 地 址：湖南省长沙市芙蓉区定王台街道解放西路136号华盛蓝色地标1205

邮 编：410000

认证联系电话：0731-85675001

官网 网 址：<https://www.yihuaniso.com/>

组织架构



公司资质

统一社会信用代码 91430100MA4T1DBR23		营 业 执 照			
名 称 亿寰认证中心有限公司		注 册 资 本 伍仟万元整		扫描二维码登录“国家企业信用信息公示系统”了解更多登记、备案、许可、监管信息。	
类 型 有限责任公司(自然人投资或控股)		成 立 日 期 2020年12月30日			
法 定 代 表 人 况卉		住 所 湖南省长沙市芙蓉区定王台街道解放中路136号蓝色地标1205、1206			
经 营 范 围 许可项目：认证服务（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）一般项目：业务培训（不含教育培训、职业技能培训等需取得许可的培训）（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。					
		登 记 机 关 			
		2024 年 4 月 30 日			

国家企业信用信息公示系统网址：<http://www.gsxt.gov.cn>

国家市场监督管理总局监制

	
认 证 机 构 批 准 书	
批 准 号：CNCA-R-2021-933	
机 构 名 称：亿寰认证中心有限公司	
住 所：湖南省长沙市芙蓉区定王台街道解放中路136号蓝色地标1205、1206	
法 定 代 表 人：况卉	
注 册 资 本：5000 万元	
统一社会信用代码：91430100MA4T1DBR23	
法 人 类 型：有限责任公司（自然人投资或控股）	
认 证 业 务 范 围：见附页	
颁 发 日 期：2021年11月24日	
换 发 日 期：2024年06月30日	
有 效 期 至：2027年11月24日	
	
	
国家认证认可监督管理委员会	

认 证 机 构 批 准 书 附页	
批 准 号：CNCA-R-2021-933	
机 构 名 称：亿寰认证中心有限公司	
认 证 业 务 范 围：	
认证类别	认证领域
服务认证	批发和零售业服务 支持性服务(告知承诺) 在收费或合同基础上的生产服务(告知承诺)
管理体系认证	质量管理体系认证 环境管理体系认证 职业健康安全管理体系认证 信息安全管理体系认证(告知承诺) 信息技术服务管理体系认证(告知承诺)
推荐认证	食品安全管理体系 危害分析与关键控制点 *****
国家认证认可监督管理委员会	

公正性和保密承诺

为确保认证活动的规范性和有效性，亿寰认证中心有限公司郑重承诺：

1.公正性

- a) 认证服务向所有的申请组织开放，不附加任何不正当的财务或其它条件。
- b) 公示认可的认证业务范围和收费标准。
- c) 仅在 CNCA 批准的认证业务范围内提供认证服务。
- d) 认证审核遵守的准则是管理体系标准、服务体系标准和 YHRZ 认证规定。
- e) 不提供任何形式的认证咨询服务。
- f) 审核员不从事认证咨询服务，不接受任何礼品、礼金，不参加消费性的娱乐活动和宴请。
- g) 不从事影响认证公正性的产品开发和商业活动。

2.保密性

a) 全体成员遵守亿寰认证中心有限公司《保密声明》，对从事认证活动时获得的或产生的客户的经营管理、技术等专有信息予以保密。

客户专有信息包括：

- ◆ 申请组织提供的申请资料及文件；
- ◆ 认证活动中所获得的有关信息；
- ◆ 申请组织、获证客户档案；
- ◆ 其它专门确定的保密信息，包括国家认证监督管理部门、投诉人提供的有关客户的信息。

b) 需向公众公开的获证客户信息，包括获证客户的名称、相关认证标准、认证范围和地址或多场所认证范围内总部和所有场所的地址及其认证状态的信息。

c) 客户的专有信息未经其书面同意，不向第三方披露。当法律法规要求时，除法律限制外，提前将拟向第三方提供的客户专有信息通知相关客户。

管理体系认证程序

1. 申请的受理

1.1 申请方可直接与市场部联系，了解有关认证程序和事项，索取有关公开文件，提出认证意向。

1.2 市场部确认申请范围属于亿寰认证中心有限公司业务范围，则提供管理体系认证申请书，不属于亿寰认证中心有限公司业务范围则予以答复。

1.3 申请方应提供一份正式的由其授权人员签署的申请书，申请书的填写应按要求真实完整地填写，并提供评审所需资料。不真实的信息，将影响认证的公正性和有效性，由此引起的责任应由申请方承担。

2. 申请评审

2.1 技术部对认证申请及相关信息进行评审，申请人应提供以下资料：

2.1.1 管理体系手册、企业简介、营业执照及相关资料，产品/服务流程、多场所、临时场所信息。

2.1.2 申请环境、职业健康安全管理体系认证，还需提供环境因素、危险源清单、区域（活动）平面布置图、区域管网（排污）示意图，环评报告、安全评价报告、“三同时”验收及适宜的法律法规清单。

2.2 评审合格后双方签订认证合同。

3. 管理体系审核

3.1 正式签订合同后，亿寰认证中心有限公司负责组建审核组，在现场审核前通知受审核方，如受审核方对审核组成员有异议，可提出，经双方协商后解决；

3.2 管理体系初次审核分为两个阶段，即第一阶段（包括文审、大多数在现场进行）和第二阶段对管理体系进行完整审核过程；

3.3 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，对发现的问题以文件审核报告的方式向受审核方提交，申请方应在规定的时间内予以修改，补充和完善，直至文审通过方可进入现场审核；

3.4 由审核组长负责编制审核计划，在进驻现场审核前，通知受审核方，若有异议，应及时与审核组长沟通；

3.5 第一阶段审核主要审查受审核方理解和实施标准的情况，了解其产品（服务）范围、组织结构、生产规模、流程、资源配置等信息，评价是否具备第二阶段审核的条件，并为第二阶段审核提供关注点，审核组将现场审核发现的问题以清单方式报告受审核方，受审核方应针对问题采取纠正和纠正措施，并提供证实材料，经审核组长验证合格，方可进行第二阶段审核；

3.6 一阶段审核发现的问题采取纠正和纠正措施后，亿寰认证中心有限公司将派审核组实施第二阶段审核。第二阶段审核主要对受审核方管理体系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。确定是否推荐认证/注册。审核结束后，审核组向受审核方宣布不符合项报告和现场审核结论并提出采取纠正措施的完成时间和要求。

3.7 现场审核结束后，受审核方应根据审核组的要求，在规定的时间内向亿寰认证中心有限公司提供不符合项纠正措施实施结果并附以证实材料，审核组对不符合项纠正措施实施情况进行跟踪验证。

4.注册和发证

审核结束后，亿寰认证中心有限公司技术委员会依据认证要求和审核发现、审核结论、相关信息进行认证评定并作出结论，由亿寰认证中心有限公司总经理批准并签发管理体系认证证书。YHRZ 将定期在网站（www.yihuaniso.com）公示获证企业信息。

5.监督审核

5.1 证书有效期为三年，在证书有效期内应每年进行一次监督审核，第三年在认证证书到期之前完成再认证审核。第一次监督审核在初审（二阶段）或再认证审核末次会议完成后 9—12 个月之内进行，最长不超过 12 个月。如不能按期接受亿寰认证中心有限公司安排的监督审核，且时间超过 12 个月，认证/注册资格将被暂停，暂停期间认证证书和标志将暂停使用，并予以网上公示。

5.2 亿寰认证中心有限公司实施年度监督审核确认制度，每次监督审核后，经确认管理体系有效，准予保持认证/注册资格，并按合同规定缴纳认证费用，亿寰认证中心有限公司将向获证组织发放审核报告等资料，保持企业证书在 YHRZ 网站和国家认监委网站是有效状态。

6.再认证（换发认证证书）

获证客户如需换发认证证书，应在证书有效期满前 5 个月向 YHRZ 重新提出认证申请，亿寰认证中心有限公司将对其进行再认证审核，审核通过后换发认证证书。

服务体系认证程序

1. 申请的受理

1.1 申请方可直接与市场部联系，了解有关认证程序和事项，索取有关公开文件，提出认证意向。

1.2 市场部确认申请范围属于亿寰认证中心有限公司业务范围，则提供服务认证申请书，不属于亿寰认证中心有限公司业务范围则予以答复。

1.3 申请方应提供一份正式的由其授权人员签署的申请书，申请书的填写应按要求真实完整地填写，并提供评审所需资料。不真实的信息，将影响认证的公正性和有效性，由此引起的责任应由申请方承担。

2. 申请评审

2.1 技术部对认证申请及相关信息进行评审，申请人应提供以下资料：

2.1.1 持有法律地位证明文件。

2.1.2 申请组织已按相关标准建立、实施和保持文件化的服务体系，并能正常有效运行。

2.1.3 产品和服务符合国家有关法律、法规的规定，申请组织本年度无重大环境污染事故，无重大安全事故。

2.2 评审合格后双方签订认证合同。

3. 服务体系审查

3.1 正式签订合同后，亿寰认证中心有限公司负责组建审查组，在现场审核前通知申请方，如申请方对审查组成员有异议，可提出，经双方协商后解决；

3.2 审查组长接收审查任务后编制《审查计划》，明确审核日程和审查组分工等。

3.3 审查组对申请方提交的体系文件进行初审，审查客户的服务文件化信息、审查客户理解和实施标准要求的具体情况，出具《文审报告》。

3.4 现场审核时，审查组长召开首次会议后，按审核计划和体系现场审查检查表确定检查部门和内容，获取受审查方质量服务标准实施的客观依据。审核结束后，审核组向受审核方宣布不符合项报告和现场审核结论并提出采取纠正措施的完成时间和要求。

3.5 现场审核结束后，受审核方应根据审核组的要求，在规定的时间内向亿寰认证中心有限公司提供不符合项纠正措施实施结果并附以证实材料，审核组对不符合项纠正措施实施情况进行跟踪验证。

4. 注册和发证

审核结束后，亿寰认证中心有限公司技术委员会依据认证要求和审核发现、审核结论、相关信息进行认证评定并作出结论，由亿寰认证中心有限公司总经理批准并签发管理体系认证证书。YHRZ 将定期在网站（www.yihuaniso.com）公示获证企业信息。

5.监督审核

5.1 证书有效期为三年，在证书有效期内应每年进行一次监督审核，第三年在认证证书到期之前完成再认证审核。第一次监督审核在初审（二阶段）或再认证审核末次会议完成后 9—12 个月之内进行，最长不超过 12 个月。如不能按期接受亿寰认证中心有限公司安排的监督审核，且时间超过 12 个月，认证/注册资格将被暂停，暂停期间认证证书和标志将暂停使用，并予以网上公示。

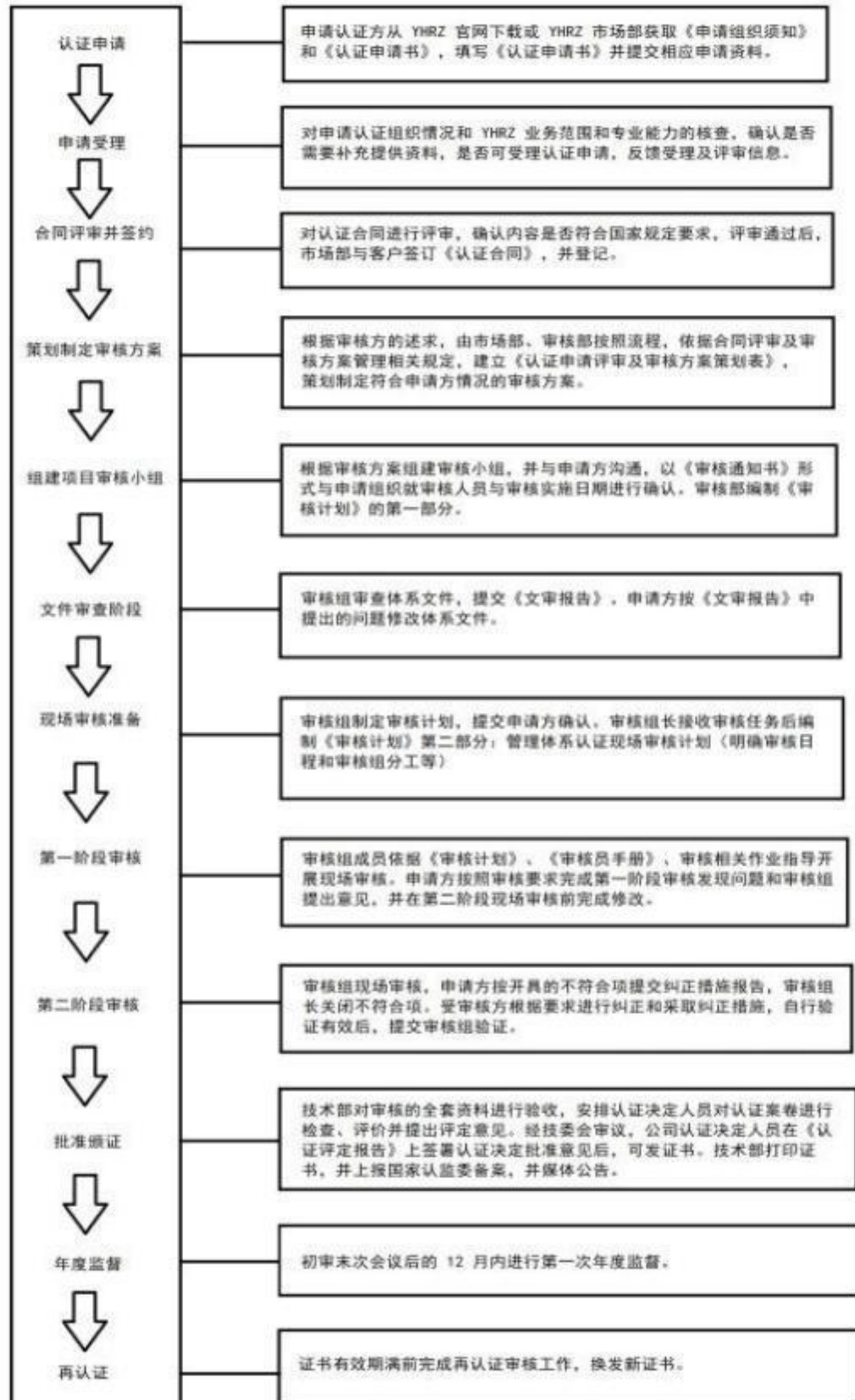
5.2 亿寰认证中心有限公司实施年度监督审核确认制度，每次监督审核后，经确认管理体系有效，准予保持认证/注册资格，并按合同规定缴纳认证费用，亿寰认证中心有限公司将向获证组织发放审核报告等资料，保持企业证书在 YHRZ 网站和国家认监委网站是有效状态。

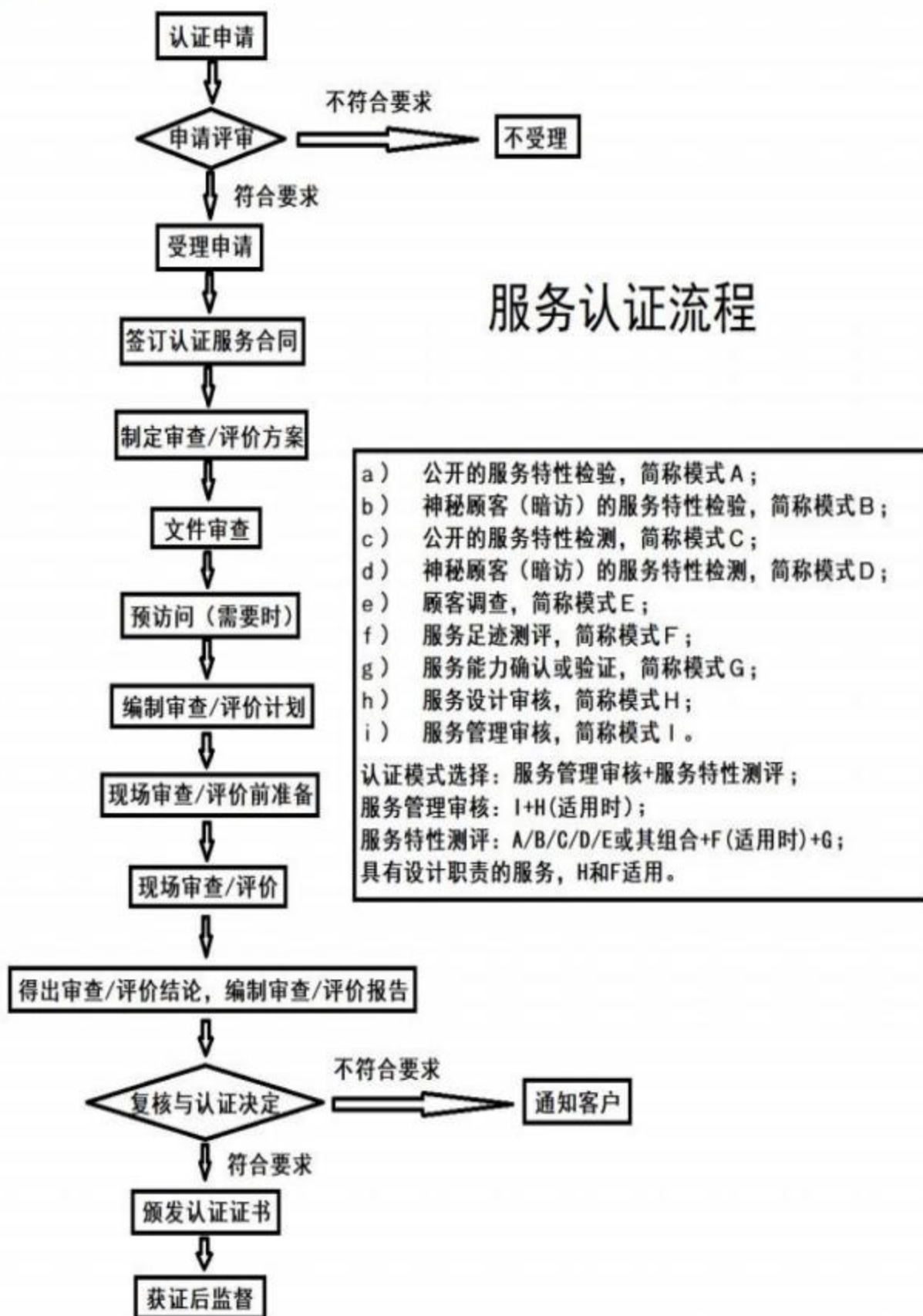
6.再认证（换发认证证书）

获证客户如需换发认证证书，应在证书有效期满前 5 个月向 YHRZ 重新提出认证申请，亿寰认证中心有限公司将对其进行再认证审核，审核通过后换发认证证书。

认证活动工作流程

管理体系认证流程





YHRZ 认证收费标准

1. 认证收费原则

- 1.1 YHRZ 获得财务收入的方式以不影响认证的公正性为准则；
- 1.2 财务收入来源为认证收费和其它正当收入；
- 1.3 认证收入用于维持 YHRZ 认证活动的正常进行，不以盈利为目的，实施有偿服务。

2. 认证收费

2.1 管理体系认证收费标准

根据国家发展计划委员会和国家质量技术监督局计价格【1992】212 号《质量管理体系认证收费标准》，特制定 YHRZ 亿寰认证中心有限公司管理体系认证收费标准（见表 1）。

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000 元	
2	审定与注册费（含证书）	2000 元/每证	如需加印证书，每证另收费 200 元
3	审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
4	监督审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
5	年金	2000 元/每证	年金每年缴纳一次
6	扩项费	3000 元/人·日	按增加审核人日数执行

注：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。

2.2 管理体系认证收费指导价标准

为了更好地执行国家价格政策，依据中国认证认可协会(CCAA)的规定，按照申请认证组织的规模（员工人数）并考虑其他影响认证工作量的因素，在鼓励优质优价的基础上，形成质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等管理体系认证指导价标准（总价，不含交通费和食宿费）。

（一）质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证单体系认证指导价格要求（如下图）

企业员工人数	QMS 认证价 格	EMS 或 OHSMS 基础价格		
		根据申请认证组织环境因素复杂程度的不同，或风险程度的不同，按高度复杂、中度复杂、低度（有限）复杂的等级，或一级、二级、三级风险程度，分别设定指导价格		
		高度污染 /一级	中度污染/二级	低度（有限）污染/三级
65 人以下	1.2 万元	1.6 万元	1.4 万元	1.2 万元
66—125 人	1.8 万元	2.5 万元	2.3 万元	2.1 万元
126—275 人	2.1 万元	3.0 万元	2.8 万元	2.6 万元
276—625 人	2.8 万元	3.8 万元	3.6 万元	3.4 万元
626—1175 人	3.2 万元	4.6 万元	4.3 万元	4.0 万元
1176—1550 人	3.6 万元	5.4 万元	5.1 万元	4.8 万元
551—2000 人	4.0 万元	6.2 万元	5.9 万元	5.6 万元
2001 人以上	每增加一个审核人日，认证收费最少增加 0.24 万元			

（二）两体系结合审核初审的指导价为相应的两个单体系初审最低限价之和的 75%；三体系结合审核初审的最低限价为相应的三个单体系初审指导价之和的 65%。

（三）监督审核的指导价为相应初审指导价的 1/3；再认证的指导价为相应初审指导价的 2/3。

（四）考虑管理体系覆盖产品的特点、复杂程度和行业风险，其他管理体系标准认证的指导价可在以上指导价基础上增加收费。

2.3 服务认证收费指导价标准

1. 申请费：1000元。

2. 审查费（包括文件审查和现场审查）：审查费按人·日收取，每个人·日的收费标准为 3000元，下表是服务初次认证的审查人日基数，具体审查时间需要考虑受审查方的特点在此人日基数上进行增减。

基本人日数计算表

有效人数	初次审查时间	监督审查时间	再认证审查时间
1-175	2.5	1	2
176-425	3.5	1.5	3
426-1175	6	2	5
1176-2675	7	3	6
>2675	有效人数每增加2000人，审查时间分别增加1天		

3. 审定、注册、证书、公告费：2000元（含一套中、英文证书费）。

4. 监督审查费：在证书三年有效期内的三次监督审查费，每次收取初次审查费的40%。

5. 年金（含标志使用费）：2000元，每年交纳一次。

6. 预审费：申请方要求预审时，预审费标准不炒股初次审查费标准的70%，不低于两个人日费。

7. 再认证费：在证书三年有效期满前，申请再认证，再认证费为初次审查费的70%，审定与注册费（含证书费）、年金不变，免收申请费。

8. 验证与复审费：对审查中不合格报告纠正措施的现场验证不再另收取费用，对审查中没有通过现场审查而重新提出认证申请时，免收申请费，审查费按原费用60%收取，其他费用不变。

9. 非基本收费标准（在基本收费标准加人日）

1) 审查现场分散在不同地点，每多一处增加1个人日。

2) 服务类型、提供过程复杂，加收1—2个人日。

3) 扩大认证范围时，对要求单独进行审查的审查费按第2条标准收取，申请费免收；对要求在年度监督审查时进行的，可按2条审查费收取标准同档次加收1—4个人日，申请费免收，审定与注册费和年金不再重复收取，其后的监督审查费合并收取；

4) 认证证书正本每体系一套(含中、英文或其它语种)，由乙方免费发放，如需委托乙方翻译，收取英文证书翻译费人民币200元，收取其它语种证书翻译费500元。甲方可根据需要申请增加副本，每套中、英副本收取人民币100元；子证书收费与主证书一致。

5) 获证后由于甲方信息变更需换发认证证书的，每体系收取换发证书费人民币100元/套。

认证申请书和认证合同范本

认证申请书

客户基本信息			
客户名称			
注册地址		邮编	
运营地址		邮编	
联系人	所在部门	职务	
电 话	E-mail	传真	
法人代表	电 话		
最高管理者	电 话		
组织代表	电 话		
工作语言	☐ 汉语 ☐ 其他：		
申请认证所涉及的产品/服务/活动：			
管理体系范围内人员数量情况：共_____人，其中： (1) 全职人员_____人；兼职人员_____人，兼职人员每天工作时间：_____小时 (2) 生产（服务）班次情况：共二班次，每班的起止时间：8:00—18:00；18:00—凌晨 4：00 各班次的过程、控制方法是否相同？ 1) ☐ 不同，请说明各班次情况： 2) ☐ 相同， 轮_____班，参与轮班的人数：_____人 (3) 除本部外，如在其它地点还有属于管理体系覆盖范围的工作现场（如分公司、厂、办、处、所、站等固定场所，或者如施工、监理、物业、房地产开发等临时场所），请向认证公司索要《多场所清单》，填写并盖公章。			
作息时间（管理人员）	上午：	下午：	
工作性质	☐ 常年工作 ☐ 季节性工作，季节：		
如隶属于某个更大的组织(如集团公司、上级机关等)，请说明该组织名称：			
与该组织的关系：			
如申请认证的管理体系有外包（外委）过程或业务，请说明外包（外委）过程或业务及承担方：无			
如客户曾获得过其他认证机构的管理体系认证，请说明			
认证机构的名称：		认证标准：	
证书有效期：		最近一次审核日期：	
如证书已被暂停或撤销，请说明被暂停或撤销的时间和原因：			
管理体系开始运行时间： 年 月 日		最近一次内审时间： 年 月 日	
如管理体系是在咨询机构的帮助下建立，请说明咨询机构名称：			
在申请认证前一年内是否被政府部门处罚或发生过质量、环境、职业健康安全、食品安全事故及			

信息安全事件？ ☐ 否 ☐ 是，如选择此项，请简述有关情况：			
认证需求			
申请认证标准：			
项目	认证依据标准	项目	认证依据标准
管理体系认证项目			
☐ 质量管理体系（Q）	GB/T19001-2016/ ISO 9001: 2015	☐ 业务连续性管理体系	ISO22301:2019
☐ 环境管理体系（E）	GB/T 24001-2016/ ISO 14001: 2015	☐ 合规管理体系	GB/T35770-2017
☐ 职业健康安全管理体系（S）	GB/T45001-2020/ ISO45001:2018	☐ 诚信管理体系	GB/T31950-2015
☐ 工程建设施工企业质量管理规范（50430）	GB/T19001-2016/ISO 9001:2015 GB/T50430-2017	☐ 资产管理体系	GB/T33173-2016/ISO55001:2014
☐ 医疗器械质量管理体系	YY/T0287-2017/ ISO13485:2016	☐ 反贿赂管理体系	ISO37001:2016
☐ 标准化等级	GB/T15496-2017	☐ 有害物质过程体系	IECQ QC080000:2017
☐ 社会责任管理体系	SA8000:2014	☐ 安全生产标准化等级体系	GB/T33000-2016 CTS YH102-2022
☐ 培训管理体系	GB/T19025-2001/ISO 10015:1999	☐ 信用管理体系	CTS QE:9000
☐ 卓越绩效评价体系	GB/T19580-2012 GB/Z 19579-2012	☐ 绿色供应链体系	GB/T 33635-2017 CTS YH 101-2022
☐ 供应链安全管理体系	ISO28000:2007	☐ 其他_____	
服务认证项目			
☐ 售后服务认证	GB/T27922-2011	☐ 物业服务认证	GB/T 20647.9-2006
☐ 保安服务认证	GA/T 594-2006	☐ 售后服务成熟度认证	GB/T 27922-2011 CTS YH 001-2022
☐ 品牌认证	GB/T27925-2011	☐ 合同能源服务认证	RB/T 302-2016
☐ 履约能力认证	GB/T 33718-2017 GB/T 31863-2015	☐ 生活垃圾分类服务能力认证	GB/T19095-2019 CTS YH 002-2022
☐ 顾客满意度测评服务认证	SB/T 10409-2007 CTS YH 003-2022	☐ 服务质量达标测评认证认证	GB/T 16868-2009 GB/T 19039-2009 CTS YH 004-2022
☐ 校园热水系统服务认证	GB/T 36733-2018 CTS YH 006-2022	☐ 商品经营服务认证	GB/T 16868-2009 CTS YH 005-2022
☐ 其他_____			
申请认证的类型（如果不同体系申请的认证类型不同，请在认证类型后注明相应体系）：			
☐ 初次认证 ☐ 再认证 ☐ 认证转换			
希望现场审核的时间： 年 月			
其他对认证（及审核）的要求：			
组织管理体系的整合程度（适用于多体系认证申请）			
如果是多体系，（两个或两个以上体系）请按照下面表格中的内容勾选本组织管理体系的情况；并确定最终的整合程度是 %			

级别	整合程度低 (0%-40%)	整合程度中 (40%-80%)	整合程度高 (80%-100%)
管理体系整合情况	☐ 分别建立管理体系； ☐ 策划机制各不相同； ☐ 管理评审各自进行； ☐ 对法律要求的监视不一致； ☐ 有不同的管理体系文件。	☐ 一定程度上建立整合管理体系； ☐ 一个管理体系协调员和不同的管理者代表； ☐ 管理体系文件部分整合，如手册、程序； ☐ 对管理体系文件和记录协调控制； ☐ 虽然策划机制不同但各管理体系的管理评审一起进行。	☐ 为一套整合的文件，适宜时，包括适度融合的作业文件； ☐ 考虑总体经营战略和计划的管理评审； ☐ 对内部审核采用一体化的方法； ☐ 对方针和目标采用一体化的方法； ☐ 对体系过程采用一体化的方法； ☐ 对改进机制（纠正和预防措施、测量和持续改进）采用的一体化方法； ☐ 一体化的管理支持和管理职责。
应附文件和资料 1. 法律地位证明文件的复印件，多场所组织应附每个场所的法律地位证明文件（包括将不同场所连接起来的法律和合同安排）的复印件； 2. 相关资质文件的复印件（适用时）； 3. 认证场所清单；（适用于多场所的情况，如分公司、厂、办、处、所、站、项目部等） 4. 组织机构图（对多场所组织，需注明中心职能）； 5. 认证范围内的所有生产/服务流程，对多场所组织，需注明各生产/服务流程适用于那个场所； 6. 管理体系过程信息（如：过程清单、过程图），多场所组织应提供所有场所的过程信息； 7. 产品或服务质量标准清单（QMS）； 8. 有效版本的管理体系文件，多场所组织的体系文件构成信息 9. 文件、管理体系要素和职责整合的信息（适用于整合管理体系） 10. 原认证机构发放的证书：初次认证或最近一次再认证审核、最近一次监督审核的审核报告及不符合的复印件；（适用于认证转换） 申请 EMS、OHSMS 认证另需提供： 1. 重要环境因素； 2. 与组织过程有关的主要危险源和 OHS 风险，所使用的主要危险材料； 3. 环评及三同时证明文件（如：批复、竣工验收报告、登记表、备案）、排污许可证复印件（适用时） 4. 安评、职评及三同时证明文件（如：批复、备案等的复印件（适用时） 5. 近一年内的污染物排放监测报告/作业场所危害因素检测报告复印件（适用时） 6. 消防法规符合性证明文件（如：设计审查意见、验收意见等）（适用于 OHSMS） 7. 需要应对的风险和机遇； 8. 合规义务（适用法律法规及其他要求）清单。 声明：我方确认以上提供的信息（包括资料）均属实。 客户代表签字： (公 章) 年 月 日			

注解：

1、“管理体系过程信息”可以不拘于形式，按照组织自己的方式提供即可。2、人数中的（2）是指在其他组织的场所提供服务的组织的人员，如果场所、服务有多个，请分别注明个场所的人数和服务。

管 理 体 系 认 证 合 同

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION CONTRACT

项目编号：

甲方：

Party A

地 址：

Address

电 话：

Telephone

电子邮箱：

E-mail:

联系人：

Contact Person

乙方： 亿寰认证中心有限公司

Party B: Yihuan Certification Center Co.,Ltd.

地 址： 湖南省长沙市芙蓉区定王台街道解放中路 136 号蓝色地标 1205

Address

电 话： 0731-85675001

Telephone

电子邮箱： yhrz8888@163.com

E-mail:

联系人： 况卉

Contact Person

管理体系认证合同条款

依据国家认证认可监督管理委员会《认证机构批准书》，亿寰认证中心有限公司（以下简称“乙方”）。甲方认可乙方的认证体系和管理模式，并自愿向乙方提交认证委托。

第一条 甲乙双方依据依照《中华人民共和国民法典》的有关规定，经双方平等协商，就认证审核达成一致意见，签订本合同，并承诺共同遵守。

第二条 认证领域及依据标准（☑表示适用于该项）

管理体系认证项目			
☐ 质量管理体系（Q）	GB/T19001-2016/ ISO 9001: 2015	☐ 业务连续性管理体系	ISO22301:2019
☐ 环境管理体系（E）	GB/T 24001-2016/ ISO 14001: 2015	☐ 合规管理体系	GB/T35770-2017
☐ 职业健康安全管理体系（S）	GB/T45001-2020/ ISO45001:2018	☐ 诚信管理体系	GB/T31950-2015
☐ 工程建设施工企业质量管理规范（50430）	GB/T19001-2016/ISO9001:2015 GB/T50430-2017	☐ 资产管理体系	GB/T33173-2016/ISO 55001:2014
☐ 医疗器械质量管理体系	YY/T0287-2017/ ISO13485:2016	☐ 反贿赂管理体系	ISO37001:2016
☐ 标准化等级	GB/T15496-2017	☐ 有害物质过程体系	IECQ QC080000:2017
☐ 社会责任管理体系	SA8000:2014	☐ 安全生产标准化等级体系	GB/T33000-2016 CTS YH102-2022
☐ 培训管理体系	GB/T19025-2001/ISO10015:1999	☐ 信用管理体系	CTS QE:9000
☐ 卓越绩效评价体系	GB/T19580-2012 GB/Z 19579-2012	☐ 绿色供应链体系	GB/T 33635-2017 CTS YH 101-2022
☐ 供应链安全管理体系	ISO28000:2007	☐ 其他_____	
服务认证项目			
☐ 售后服务认证	GB/T27922-2011	☐ 物业服务认证	GB/T 20647.9-2006
☐ 保安服务认证	GA/T 594-2006	☐ 售后服务成熟度认证	GB/T 27922-2011 CTS YH 001-2022
☐ 品牌认证	GB/T27925-2011	☐ 合同能源服务认证	RB/T 302-2016
☐ 履约能力认证	GB/T 33718-2017 GB/T 31863-2015	☐ 生活垃圾分类服务能力认证	GB/T19095-2019 CTS YH 002-2022
☐ 顾客满意度测评服务认证	SB/T 10409-2007 CTS YH 003-2022	☐ 服务质量达标测评认证认证	GB/T 16868-2009 GB/T 19039-2009 CTS YH 004-2022
☐ 校园热水系统服务认证	GB/T 36733-2018 CTS YH 006-2022	☐ 商品经营服务认证	GB/T 16868-2009 CTS YH 005-2022
☐ 其他_____			

第三条 经双方商定本合同所覆盖的认证范围是：_____。

（注：以上范围尚需经现场审核进一步确认，最终以乙方认证评定的决定为准。如涉及多场所应在此进行描述。）

管理体系覆盖人数：_____人。（如结合审核各领域覆盖人数不同，应分别注明）

第四条 合同费用及支付方式：

1. 甲方应向乙方交纳：

1) ☐初次认证 / ☐再认证费用：

认证、审核费共计：_____元（大写人民币_____）。

初审/再认证在签订合同后，该费用应于合同签订一周内支付合同金额_____%，其余款项应于现场审核结束一周

内付清。由于现场审核未通过而导致产生的额外审核费用由甲方承担，且在乙方下次实施现场审核前一周内一次性支付。

2) 每年监督认证、审核费用：

共计：_____元（大写人民币_____）。

甲方应在监督审核前向乙方支付监督审核认证费用，乙方按本合同有关监督审核总费用金额发出收费通知单，甲方应在收到付费通知单后5个工作日内付款。由于现场审核未通过而导致产生的额外审核费用由甲方承担，且在乙方下次实施现场审核前一周内一次性支付。

3) 如果甲方获证之后管理体系/服务体系发生变更（包括但不限于企业名称、地址、规模、覆盖的范围或人数的扩大和缩小等），实际费用会适当增减，具体金额按实际状况重新核算。

4) 其他需要补充说明的情况：

注：a. 初次审核及再认证审核的费用均包含相应体系中英文证书各一张；

如需加印证书副本，每张伍拾元，共计：¥_____元。其中：中文证书_____张、英文证书_____张；

如需制作金属牌，按规格收取费用，共计：¥_____元。

b. 甲、乙双方自签订管理体系认证合同后，在认证周期结束前三个月，若对本合同各项条款无任何异议，并能按本合同条款履行责任和权利，同时提交认证申请及相关认证所需的资料时，则可进行下一认证周期的认证工作，本合同可自动延长至下一认证周期。

2、上述费用不包括乙方审核员为甲方提供现场审核服务所发生的食宿、交通费用，该部分费用由甲方承担。

3、因甲方原因造成需要额外补充进行的现场审核费用由甲方承担，具体数额双方另行协议。

4、甲方同意将相关费用支付至乙方指定的账户中，相关账户信息见签章处。

第五条 甲方责任和权利

1. 始终遵守认证认可相关法律法规与乙方的相关认证程序等规定；

2. 建立并持续有效运行相应的体系；

3. 体系正式运行至少三个月后，并完成了内审和管理评审方可实施正式审核；

4. 按乙方要求提供真实、完整、有效的相关管理体系文件及其他相关资料；

5. 按合同的约定及时向乙方支付费用；

6. 为实施审核做出所有必要的安排，包括检查文件；接触的所有过程、区域、记录及人员提供条件。适用时，为接纳到场的观察员、认可评审员等提供条件；

7. 在调查投诉、事故、变更认证、对暂停认证进行追踪等特殊情况下应接受乙方开展的现场审核；

8. 协助认可机构、国家认证监管部门开展的见证审核、确认审核、监督检查等，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息；

9. 向乙方提供真实、充分、完整、有效的信息和记录；

10. 正确使用认证证书、认证标志和有关信息；不得擅自利用体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；

11. 宣传与认证结果有关的事项时不应损害乙方的声誉；

12. 在获证后维持体系持续有效运行。在证书有效期内，接受并配合乙方实施监督审核。在一个为期三年的认证周期内，监督审核应在初次审核或再认证决定日期起的12个月内进行一次，原则上每次审核间隔期不能超过12个月。同时，甲方应按本合同（或补充的）约定支付相应的监督审核费用；

13. 根据法律法规、行业或自身要求，提出可公开信息的限制性要求。

14. 若认证证书被乙方撤销或甲方自愿申请注销认证证书时，应将原证书及副本交回乙方，由乙方办理相关手续。

第六条 乙方责任和权利

1、 严格遵守国家各种管理体系认证的法律法规，客观、公正地为甲方提供认证服务；

2、 向甲方提供资格证明文件及有关公开性文件；

3、 在签订合同后委派有资格人员组成审核组实施审核；

4、 向甲方及时提交审核计划，按双方约定时间实施审核并出具审核报告；

5、 遵守公正性与保密声明。当向其他机构（如行政/司法机关、认可机构）公开保密信息时，应通知甲方。

6、 及时向甲方颁发认证证书并通过相应媒体公布甲方名录；

7、 甲方获证后，乙方应定期对甲方获证体系实施监督审核，并根据双方对再认证的协议按期实施再认证换证审核；

8、 当认证要求发生变更时应及时通知甲方，并验证甲方是否符合新的要求；

9、 在法律法规许可的情况下满足甲方关于可公开信息的特殊要求。

第七条 如在审核进程中发现足以导致不推荐注册的严重不符合时，乙方应向甲方通报理由，由双方协商确定后续的处理措施（如重新修改审核计划，改变审核目的、审核范围或终止审核等），确定相关费用并由甲方承担。

第八条 如甲方在现场审核结束后6个月内未能配合乙方对其严重不符合的纠正和纠正措施实施验证，则乙方需再实施一次第二阶段审核所发生的费用由甲方承担。

第九条 如甲方中途提出终止审核，若非乙方的责任，甲方仍应支付已发生的相关费用。

第十条 乙方对甲方的管理体系审核合格并对相关不符合的纠正措施的有效性跟踪验证后，在 30 天内推荐认证注册，经评定合格并批准后向甲方颁发体系认证证书，乙方将在相应媒体上提供甲方认证信息的公开查询途径。同时，按照相关规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

第十一条 甲方如对审核过程、审核行为或审核结论有异议，可与审核组长协商解决。如不能达成一致意见，甲方于现场审核结束后 30 天内向乙方、亿寰认证中心提出书面投诉或申诉。如对上述机构的决定仍有异议，可进一步向 CNCA 提出复议。

第十三条 获得认证后发生以下情况时，甲方应于情况发生后的二个工作日内通报乙方，乙方视情况采取相应的措施（包括调整对甲方认证监督周期、方式及有关内容、暂停或撤销认证证书等）。若甲方未在规定时间内通报乙方，则乙方有权先行暂停认证证书，并将保留采取其他措施或者追究相关法律责任的权利：

- 1、客户及相关方有重大投诉；
- 2、生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格；
- 3、发生产品或服务的质量/环境/安全有关的重大事故，以及发生导致监管机构介入的严重事件或违法情况；
- 4、相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者（或管理者代表）变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等；
- 5、产品召回事件及处理情况；
- 6、适用的法律法规要求的变更信息；
- 7、在乙方要求时，向乙方提供所有甲方收到有关投诉的记录和依据体系标准或其他规范性文件的要求所采取的纠正措施记录；
- 8、出现影响管理体系运行的其他重要情况。

第十四条 当甲方提出变更证书内容时，乙方将于接到变更申请的一个月内通知甲方应采取的必要措施，并对甲方进行换证审核。同时，根据证书变更情况，双方可协商另行签订相关协议。

第十五条 如果甲方在认证证书有效期内发生下列情况之一者，乙方将按规定暂停认证证书的使用，并要求其限期（最长期限为不超过 6 个月）纠正，纠正经验证有效后乙方将通知甲方允许继续使用认证证书。同时，甲方在证书暂停期内，应停止相关认证资质的宣传及证书和标志的使用：

- 1、管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求。
- 2、针对监督审核中发现的不符合项（严重不符合项），客户未在商定的时间内采取相应纠正和纠正措施；或在商定的时间内所采取的纠正、纠正措施未被审核组接受（或未被证实有效）。
- 3、获证客户第一次监督审核未在初次认证决定后的 12 个月内完成（且无证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件），或其他的监督审核不能在每个日历年进行一次，或两次审核的时机间隔超过 15 个月，或不能按时接受再认证审核。
- 4、未按 YH《证书和标志使用管理规定》（具体文件请登录官网 www.yihuaniso.com，在“体系认证”公开文件目录下查询）中的要求，使用亿寰认证中心签发的管理体系证书和认证标志；
- 5、获证客户及其管理体系运行的内、外环境发生重大变更已不满足原认证覆盖范围要求，且未及时通知 YH 妥善处理；
- 6、发生影响产品质量/环境绩效/职业健康安全绩效的重大事故，或国家行业监察发现重大问题，或发生导致监管机构介入的严重事件或违法情况；
- 7、被有关执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法失信企业名单”；
- 8、被地方认证监管部门发现体系运行存在问题；
- 9、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的情况；
- 10、有对甲方的其投诉或任何其它信息证实表明获证客户不再符合中心的相关规定要求；
- 11、未按本合同约定及时交纳有关认证费用；
- 12、不承担、不履行认证合同约定的责任和义务；
- 13、获证客户主动请求暂停；
- 14、其他应当暂停认证证书的情况。

第十六条 若甲方产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家市场监督管理总局发出通报起 30 日内，乙方将对甲方实施现场审核（特殊审核或监督审核），并根据审核情况作出相关认证决定。基于此项工作产生的额外费用，由甲方承担。

第十七条 甲方出现下列情况之一者，乙方将撤销其认证/注册资格，甲方应将原证书及副本交回乙方：

- 1、审核时发现甲方没有运行管理体系或者已不具备运行条件，结论为否定意见；
- 2、严重违反国家法规、或 YH 有关规定；
- 3、发生影响质量、环境、职业安全的重大事故，造成严重不良社会影响的，经调查（审核）造成事故的原因是因获证客户管理体系存在严重缺陷或组织未能在暂停期内就重大事故的原因进行调查并采取有效的纠正措

施；

- 4、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；
- 5、拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- 6、故意停运污染治理设施、长期超标排放，造成恶劣影响的。证明材料须附具体说明；
- 7、拒绝配合认证监管部门实施监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息；
- 8、获证组织法律地位证明文件被注销或撤销，或者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；
- 9、甲方在暂停认证证书的限期内未能对导致暂停的问题实施有效地纠正加以解决；
- 10、暂停认证证书的时间已满六个月期限；
- 11、未按规定及时交纳有关认证费用；
- 12、未按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；或者乙方已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- 13、其他应当撤销认证证书的情况。
- 14、因政策或法规调整，证书所属认证领域不再适宜认证活动的。

第十八条 乙方未经甲方同意，不得将甲方经营、生产状况及技术信息以任何方式泄漏给第三方，但下列情况除外：1) 甲方已公开或者通过公开途径可以获知的资料；2) 国家法律、法规及行政司法部门有要求时。

第十九条 经合同双方协商一致，可以变更或解除合同，变更或解除本合同应签订书面合同。

第二十条 在合同有效期内，由于甲方或乙方责任使另一方利益受损失的，责任方应承担赔偿，赔偿的实施由协商解决。

第二十一条 乙方将通过现场审核收集客观证据进行判定，如因甲方未按管理体系运行或因甲方过失造成自身的损失乙方不予负责。甲方仍应支付已发生的费用。

第二十二条 双方因不可抗力造成的合同延迟或失败，免除赔偿责任，包括但不限于战争、天灾、火灾、爆炸、劳工争议、国家政策或法规调整等，受到影响的一方应立即书面通知另一方。

第二十三条 在本合同实施中发生的争议，应本着友好协商的原则加以解决，若协商不成，可通过以下第____种途径解决：

- 1、向乙方所在地人民法院提起诉讼；
- 2、向双方认可的_____仲裁委员会提交仲裁，仲裁费用由仲裁结果确定。

第二十四条 本合同由甲乙双方授权代表签字并加盖双方单位公章后生效，至甲乙双方在本合同项下的权利义务均已履行完毕之日止。证书有效期到期前乙方将为甲方实施再认证，并重新签订认证合同，相关费用重新报价后双方确定。

第二十五条 本合同未尽事宜，双方同意通过补充协议予以规定，补充协议与本合同具有同等效力。补充协议与本合同约定不一致的，以补充协议为准。

第二十六条 本合同一式 贰 份，甲方 壹 份、乙方 壹 份，均具有同等法律效力。

甲方：
(盖章)

户名：

开户行：

账号：

法定代表人/授权代表：
(签字)

日期：

乙方：亿寰认证中心有限公司
(盖章)

户名： 亿寰认证中心有限公司

开户行：招商银行长沙分行营业部

账号：731908803010201

法定代表人/授权代表：
(签字)

日期：

换发证书需提交的资料

获证组织在其名称、注册地址、生产场所、产品范围、体系覆盖人数等发生变化时，应尽快通知YHRZ 更换认证证书，获证组织提出换证申请时应同时提交以下资料：

- ◆ 《证书变更申请书》并加盖公章；
- ◆ 中、英文原版证书；
- ◆ 证书变更部分的中、英文对照资料及其相关证明资料；
- ◆ 如申请组织的名称、注册地址等发生变更时，需提供工商部门批准文件及变更后的营业执照、组织机构代码证复印件并加盖公章；
- ◆ 如产品范围发生变更，应结合监督审核结论换发证书。
- ◆ 获证组织将上述内容的书面申请文件寄 YHRZ 技术部，由技术委员会评审后办理换证。

获证组织信息通报制度

1. 获证组织必须如实将获证组织信息及时通报，YHRZ通报内容如下：

- a) 法人代表、厂长/总经理、管理者代表的变更；
- b) 组织机构的变更；
- c) 获证组织体系覆盖人数的变更；
- d) 生产场所的变更（包括扩大/缩小）；
- e) 管理体系覆盖产品/区域范围扩大/缩小；
- f) 接受省级/国家质量监督部门的产品抽查结果，接受当地环保部门环保检查结果；
- g) 管理体系文件版本的更改；
- h) 顾客申诉、投诉的情况；
- i) 其他方面的变更信息。

2. 若获证组织通报不及时或不属实，造成审核无效，一经发现，YHRZ 将视具体情况予以暂停认证证书使用或撤销认证证书。

对授予、保持、再认证、扩大、缩小、暂停和撤消认证注册的说明

1. 授予认证

受审核组织满足下列要求时，授予认证：

- a) 正式提出认证申请，并承诺遵守 YHRZ 认证要求；
- b) 具有有效的法律地位（营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明）；
- c) 初次认证审核/扩大认证领域认证审核的审核发现证明其管理体系的建立实施和保持符合选定的认证标准（管理体系标准和/或 CNAS 认可的特定认证项目规范）；
- d) 不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- e) 已按认证合同规定缴纳认证费。

2. 保持认证

2.1 监督审核（含非例行监督审核）

2.1.1 获证客户/认证转换申请组织满足下列要求时准予保持认证：

- a) 已按规定的频次和周期接受监督审核；
- b) 审核发现表明其管理体系的实施、保持和持续改进符合选定的认证标准；
- c) 法律地位有效；
- d) 以往内部审核和外部审核的不符合项纠正措施持续有效；
- e) 产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测和合格；
- f) 顾客和/或相关方面的抱怨已得到有效处理；
- g) 本次审核不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- h) 未发生误用/滥用认证标志、认证证书和误导性宣传认证状态行为；
- i) 认证转换申请组织提供的认证证书有效；
- j) 已按认证合同规定缴纳认证费。

2.2 特殊审核

特殊审核包括：

- a) 当投诉事项与获证客户有关时，为确认其管理体系的有效性而进行的必要现场调查；
- b) 获证客户发生下列变更之时，为确认其管理体系持续保持满足认证标准要求的能力而进行的必要现场审核：

(1) 法律地位（营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明）、经营状况、组织性质或所有权变更；

(2) 管理层（含关键的管理、决策或技术人员）或组织结构的变更；

- (3)地址和/或地域场所变更；
- (4)获证管理体系覆盖的运作范围的变更；
- (5)管理体系和过程的重大变更。
- c) 对暂停认证客户的追踪审核。

3. 再认证

获证客户在认证证书有效期满前正式提出再认证申请，经再认证审核和技术委员会按《体系认证业务控制程序》审查评价，当满足要求时，做出准予更新认证的认证决定，报主任或总经理批准。

4. 扩大认证范围认证

- a) 现认证证书有效；
- b) 审核发现表明申请扩大的认证范围部分符合认证标准要求，且为其管理体系所覆盖；
- c) 扩大认证范围所涉及的产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测； d) 本次审核不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- e) 已按认证合同规定缴纳认证费。

当认证决定为不准予扩大认证范围时，认证部将该认证决定通知相应客户，并说明理由。

5. 缩小认证范围认证

当发生下列情况之一时，予以缩小认证范围：

- a) 获证客户正式提出缩小认证范围的书面申请；
- b) 监督审核、再认证审核或特殊审核的审核发现表明：
 - (1)营业执照、生产/经营许可证、资质或管理体系覆盖范围的变更导致认证范围缩小；
 - (2)获证客户的活动和运作的变更，或适用的法律法规、产品标准/规范的变更，或其它原因造成认证范围内部分产品、活动和地域场所持续地或严重地不能满足认证要求；
 - (3)认证范围内的产品、活动和/或地域场所减少；
 - (4)未对顾客和/或相关方投诉所涉及的部分认证范围的不符合采取有效纠正措施；
 - (5)部分产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测不合格且未进行纠正；
- c) 经技术委员会审查和评价，确认应缩小认证范围。

6. 暂停认证

获证客户存在以下情形之一的，技术部应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书，并将暂停信息报送CNCA。

6.1 监督审核受理或实施过程中，发现认证客户的管理体系运行存在严重问题，不能持续满足认证要求的，如：

- a) 部分或全部认证/注册范围或认证业务领域未达到保持认证有效性条件的；

- b) 持有的国家法规强制要求的许可文件，如行政许可证明、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的；
- c) 有关执法监管部门抽查不符合的，如产品和或服务质量监督抽查不合格、环境检测结果不达标、职业卫生安全检测结果不达标，但未出现重大产品和或服务质量环境安全事故，未造成严重后果的；
- d) 顾客对获证客户有重大投诉，经查存在严重问题的；
- e) 违反了认证证书和标志使用规定，但未产生严重后果且正在整改中的。

6.1.1. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务，如：

- a) 不能按要求的频次或间隔期限接受监督或再认证审核的；
- b) 拖期未缴纳认证费用的。

6.1.2 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

6.1.3 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。

6.1.4 获证客户主动提出暂停的。

6.1.5 发生其他违反法律法规或违背认证合同，应当暂停认证证书的。

6.2 认证暂停的期限通常不超过 3 个月，最长为 6 个月。客户在暂停认证期间内：

- a) 管理体系认证无效，必须停止使用认证标志、认证证书和宣传认证状态；
- b) 解决造成暂停问题；
- c) 准备接受必要的追踪审核。

7. 撤销认证

获证客户存在以下情形之一的，技术部应在调查核实后的5个工作日内撤销其认证证书，并将撤销信息报送CNCA。

- a) 被撤销或注销法律地位证明文件或许可资格的；
- b) 出现重大的产品和或服务等质量安全责任事故，造成严重影响，性质非常恶劣的；
- c) 管理体系未运行或者已不具备运行条件的；
- d) 违反证书和标志使用规定，并造成严重后果的；
- e) 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，经查证属实的；
- f) 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（包括持有的国家法规强制要求的许可文件已经过期失效但申请未获批准）。
- g) 其他严重违反法律法规或违背认证合同的，应当撤销认证证书的。

申请组织与审核方的权利与义务

1. 申请组织的权利

- 1.1 有权自我决策是否提出体系认证申请和自由选择认证机构。
- 1.2 有权要求审核组保守组织的商业、技术等秘密。
- 1.3 有权拒绝审核员任何与审核工作无关的要求。
- 1.4 有权对审核组的审核公正性进行投诉。
- 1.5 正确使用认证证书和标志。
- 1.6 有权对认证结果进行申诉。
- 1.7 申请扩大/缩小认证范围，注销部分或全部认证范围。

2. 申请组织的义务

- 2.1 在申请时，不得隐瞒组织的真实情况，并应提供以下资料：

- ◆ 组织独立的法律资格证明材料（如：有效期内的三证合一营业执照等）；
- ◆ 各类有效期内的生产/经营许可证和/或资质证书（行政许可法规定的行业和/或产品）；
- ◆ 体系所涉及的过程、产品及服务流程图；
- ◆ 重要环境因素清单（仅适用于申请环境管理体系认证）；
- ◆ 排放达标证明文件等文件（仅适用于申请环境管理体系认证）；
- ◆ 不可接受风险清单及危险源控制合规的有关文件（仅适用于职业健康安全管理体系认证）；
- ◆ 适用的法律、法规及强制性标准清单；
- ◆ 现场审核前一个月提交质量管理体系/环境管理体系/职业健康安全管理体系/其他管理体系文件，并对其符合性负责；
- ◆ 申请工程建设质量管理体系认证的企业：1) 已按 GB/T19001《质量管理体系 要求》和GB/T50430《工程建设施工企业质量管理规范》的要求建立和运行工程建设施工质量管理体系，并已实施了覆盖所有程序的内审和管理评；2) 在有要求时，接受 CNAS 的见证评审及确认审核。

- 2.2 始终遵守 YHRZ 的有关认证规定。

- 2.3 遵守国家有关的法律、法规，了解认监委《质量管理体系认证规则》的要求。
（《规则》可在www.yihuaniso.com/网站“服务支持—文件下载”栏查询获取）

- 2.4 为进行审核和解决投诉做出必要的安排，包括审查文件、初次认证、监督、再认证进入

所有区域、调阅所有记录和访问人员提供条件，并在必要时为到场的观察员提供条件。对误用认证证书和认证标志承担责任并采取纠正措施，在宣传认证结果时，不得损害 YHRZ 的声誉，不得做 YHRZ 认为误导或未授权的声明。

2.5 当认证被暂停或撤销后，应立即停止涉及认证内容的广告，并按认证机构要求交回所有的认证文件。

2.6 管理体系认证证书只能用来证明其体系符合了特定标准或其它引用文件，不能超越使用认证证书中所限定的认证范围。

2.7 按时接受监督审核，及时向认证机构通报信息。

2.8 配合认证机构调查和处理对组织的投诉。

2.9 接受中国合格评定国家认可委员会安排的认可见证评审；接受认可委对获证企业的确认审核。

2.10 获证期间接受国家认监委/地方监管机构的稽查。

2.11 申请组织发生下列情况的变更，必须及时通知 YHRZ： 法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变更；

- ◆ 组织和管理层发生变更；
- ◆ 生产地址和场所发生变更；
- ◆ 获证管理体系覆盖的产品范围发生变更；
- ◆ 管理体系和过程的重大变更。

2.12 按合同及相关约定缴纳认证费用。

3. 审核方的权利

3.1 按照国家相关法律法规和中国合格评定国家认可委员会的认可规范文件的要求，制定 YHRZ 的认证审核工作程序和管理规定。

3.2 在拟认证的范围内按相关工作程序和管理规定实施审核并做出认证决定。

3.3 要求组织按认证合同的约定支付认证费用。

3.4 对获证组织进行监督审核和再认证，对获证组织不再满足认证要求时，采取暂停和撤销认证资格；拥有认证证书和认证标志的所有权和对获证组织使用的监督权。

3.5 处理来自组织或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。

3.6 制定认证证书、认证标志的使用规定并授权使用。

3.7 要求组织提供有关认证审核、监督审核、再认证或解决投诉所必需的文件资料，并对进入相关审核区域、调阅记录和访问人员提供方便。根据行业要求和亿寰认证中心有限公司规定，有权对获证组织体系运行有效性开展非例行检查。

3.8 对获证组织的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取纠正措施记录

的调阅。

4. 审核方的义务

4.1 YHRZ 的服务对所有申请管理体系认证的委托方或申请组织开放。

4.2 对认证注册的授予、保持、再认证、扩大、缩小、暂停和撤销负责。

4.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。

4.4 YHRZ 将有关认证的要求及更改及时通知获证客户。

4.5 确保 YHRZ 所有参与认证工作的人员保守在认证过程中所涉及到的获证组织的信息秘密。如需将信息提供给第三方时，YHRZ 应通知受审核方所要提供的信息。当法律要求需要将信息提供给第三方时，应事先以书面形式通知组织。

4.6 调查获证组织对认证服务的满意度，

4.7 回答和解释组织所提出的置疑，并提供相关信息。

认证证书模板

质量管理体系认证证书

证书编号: *****

兹 证 明

*****公司

统一社会信用代码: *****

注册地址: *****

经营地址: *****

经现场评审符合

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准

认证范围

发证日期: **年**月**日

有效期至: **年**月**日

证书签发人: 沈许

亿寰认证中心

中国认证认可监督管理委员会公告(www.cnca.gov.cn)查询。
亦可登录亿寰认证中心官方网站查询(www.yihuan.com)或扫描二维码查询

亿寰认证中心有限公司

有效期三年,有效期内每年至少接受一次监督审核,首次监督审核应在获证后12个月内,此后监督审核至少每12个月进行一次。
湖南省长沙市芙蓉区正阳大道湖南中烟134号总务部1205

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION

Certificate No. *****

This is to certify that

*****Company

Unified social credit code: *****

Registered Address: *****

Auditing Address: *****

has been assessed and certified in compliance with the standard

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

Scope of Approval: *****

Date of Issue: DD/MM/YY

Expiry Date: DD/MM/YY

Issued by: 沈许

亿寰认证中心

The information of this certificate can be inquired on the official website of China National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn). You can also log in to the official website of Yihuan Certification Center Co., Ltd. (www.yihuan.com) or scan the QR code to inquire.

Yihuan Certification Center Co., Ltd.

Two on-site supervision and audits are required within three years of validity. The first surveillance audit will be conducted within 12 months after the initial audit, and thereafter surveillance audits will be conducted at least once every calendar year.

1055, Blue Landmark, No.134, Jiefang Middle Road, Dongcheng District, Beijing 100051, P.R. China

环境管理体系认证证书

证书编号: *****

兹 证 明

*****公司

统一社会信用代码: *****

注册地址: *****

经营地址: *****

经现场评审符合

GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准

认证范围

发证日期: **年**月**日

有效期至: **年**月**日

证书签发人: 沈许

亿寰认证中心

中国认证认可监督管理委员会公告(www.cnca.gov.cn)查询。
亦可登录亿寰认证中心官方网站查询(www.yihuan.com)或扫描二维码查询

亿寰认证中心有限公司

有效期三年,有效期内每年至少接受一次监督审核,首次监督审核应在获证后12个月内,此后监督审核至少每12个月进行一次。
湖南省长沙市芙蓉区正阳大道湖南中烟134号总务部1205

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION

Certificate No. *****

This is to certify that

*****Company

Unified social credit code: *****

Registered Address: *****

Auditing Address: *****

has been assessed and certified in compliance with the standard

GB/T24001-2016/ISO14001:2015

Scope of Approval: *****

Date of Issue: DD/MM/YY

Expiry Date: DD/MM/YY

Issued by: 沈许

亿寰认证中心

The information of this certificate can be inquired on the official website of China National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn). You can also log in to the official website of Yihuan Certification Center Co., Ltd. (www.yihuan.com) or scan the QR code to inquire.

Yihuan Certification Center Co., Ltd.

Two on-site supervision and audits are required within three years of validity. The first surveillance audit will be conducted within 12 months after the initial audit, and thereafter surveillance audits will be conducted at least once every calendar year.

1055, Blue Landmark, No.134, Jiefang Middle Road, Dongcheng District, Beijing 100051, P.R. China

职业健康安全管理体系认证证书

证书编号: *****

证 明

*****公司

统一社会信用代码: *****

注册地址: *****

经营地址: *****

经现场评审符合

GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准

认证范围

发证日期: **年**月**日

有效期至: **年**月**日

证书签发人: 沈许




二维码

本证书可在国家认证认可监督管理委员会官网 (www.cnca.gov.cn) 查询, 亦可登录亿寰认证中心官方网站 (www.yihuaniso.com) 或拨打客服热线二四零壹壹壹。

亿寰认证中心有限公司

有监督二年内复评或监督审核, 首次监督审核合格12个月内, 此后监督审核至少每12个月进行一次。
湖南省长沙市芙蓉区五马街湖南中烟工业有限责任公司1201

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION

Certificate No. *****

This is to certify that:

*****Company

Unified social credit code: *****

Registered Address: *****

Auditing Address: *****

has been assessed and certified in compliance with the standard

GB/T45001-2020/ISO45001:2018

Scope of Approval: *****

Date of issue: DD/MM/YY

Expiry Date: DD/MM/YY

Issued by: 沈许




二维码

The information of this certificate can be inquired on the official website of China National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn). You can also log on to the official website of Yihuan Certification Center Co., Ltd. (www.yihuaniso.com) or scan the QR code to inquire.

Yihuan Certification Center Co., Ltd.

Two on-site supervision and audits are required within three years of validity. The first surveillance audit will be conducted within 12 months after the initial audit, and thereafter surveillance audits will be conducted at least once every calendar year.
1201, Five Lankuan, No. 120, Jiefang Middle Road, Dongcheng Street, Fuyang District, Changsha City, Hunan Province

售后服务认证证书

★★★★★

证书编号: *****

证 明

*****公司

统一社会信用代码: *****

注册地址: *****

经营地址: *****

经现场评审符合

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准 规定的五星级要求

认证范围

发证日期: **年**月**日

有效期至: **年**月**日

证书签发人: 沈许




二维码

本证书可在国家认证认可监督管理委员会官网 (www.cnca.gov.cn) 查询, 亦可登录亿寰认证中心官方网站 (www.yihuaniso.com) 或拨打客服热线二四零壹壹壹。

亿寰认证中心有限公司

有监督二年内复评或监督审核, 首次监督审核合格12个月内, 此后监督审核至少每12个月进行一次。
湖南省长沙市芙蓉区五马街湖南中烟工业有限责任公司1201

AFTER-SALES SERVICE CERTIFICATION

★★★★★

Certificate No. *****

This is to certify that:

*****Company

Unified social credit code: *****

Registered Address: *****

Auditing Address: *****

has been assessed and certified in compliance with the standard

GB/T27922-2011

Scope of Approval: *****

Date of issue: DD/MM/YY

Expiry Date: DD/MM/YY

Issued by: 沈许




二维码

The information of this certificate can be inquired on the official website of China National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn). You can also log on to the official website of Yihuan Certification Center Co., Ltd. (www.yihuaniso.com) or scan the QR code to inquire.

Yihuan Certification Center Co., Ltd.

Two on-site supervision and audits are required within three years of validity. The first surveillance audit will be conducted within 12 months after the initial audit, and thereafter surveillance audits will be conducted at least once every calendar year.
1201, Five Lankuan, No. 120, Jiefang Middle Road, Dongcheng Street, Fuyang District, Changsha City, Hunan Province

认证标志和认证证书及认可标识的使用

1.YHRZ认证标识

1.1 YHRZ 徽标

YHRZ 徽标式样和规格如图 1 所示，可成比例放大或缩小，须清晰可辨。



图 1 YHRZ 徽标

1.2 认可注册号：

CNCA 授予获准的认证机构批准证书。亿寰认证中心有限公司的认证机构批准注册号为 CNCA-R-2021-933。获证业务类别为管理体系认证，业务领域为质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证以及一般服务认证，由亿寰认证中心有限公司认证备案的诚信管理体系认证、社会责任管理体系认证等（以亿寰认证中心有限公司网站更新内容为准）。

2. 认证证书、标徽和标志的使用

1.1 获证组织在宣传和展示认证资格的引用和标志的使用时，应符合亿寰认证中心有限公司相关规定。

2.1.1 获证组织不得将认可标识用于产品或消费者所见的产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。不得使相关方误认为：亿寰认证中心有限公司对获证组织的产品或过程通过了认证，或亿寰认证中心有限公司对获证组织出具的证书和报告结果负责或对此结果的意见或解释负责。

2.1.2 认证证书可以用在网页、公开出版物、广告、文具以及其他宣传资料上，使用认证证书时，应保证清晰可辨。

2.1.3 获证组织须对认证标志的使用进行管理和控制，不得将认证标志用于与认证范围无关的其他业务中。

2.1.4 获证组织对在产品包装（包括促销产品）上或附带信息中声明获证客户的管理体系通过认证应符合以下规定：

注 1：产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。

注 2：附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。

示例：认证标志的使用提供了指南

使用地点	在产品上 a	在用于运输产品的大箱子等的上面 b	在做广告的小册子上等
标志的使用 c			
不带声明	不允许	不允许	允许
带声明 d	不允许	允许	允许

a) 指一个有形产品或在单个包装箱、容器等里的产品。在测试/分析活动中，它可以是一份测试/分析报告。

b) 这可以是薄纸板等做成的外包装，可以合理地认为它到不了最终用户手里。

c) 声明可以是：对在产品包装上或附带信息中声明获证客户的管理体系通过认证。

产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。附带信息的判别准是其 可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明决不应暗示产品、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：

◆获证组织的标识（例如品牌或名称）；

◆管理体系的类型（例如质量、环境）和适用标准颁发证书的认证机构。

d) 使用认证证书和标志时应遵守以下要求：

◆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，应符合本文件的要求；

◆不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；

◆不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；

◆在其认证被撤销时，按照认证机构的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；

◆在认证范围变更时，修改所有的广告材料；

◆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；

◆不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

◆在使用认证资格时，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

2.1.5 获证组织使用认证标志(包括电子图形)时，必须保证认证标志的完整，可按比例放大或缩小，保持认证标志的颜色，并清晰可辨。

2.1.6 获证组织应妥善保管认证证书，如认证证书丢失、损坏，可向亿寰认证中心有限公司申请补发。

2.1.7 在证书有效期内，经监督审核合格，获证组织才能继续使用相关的认证证书、标徽和认可标识，当获证组织的名称、地址、认证范围等发生变化，或发生其他管理体系重大变化时，应立刻对亿寰认证中心有限认 证提出申请换发证书。

2.1.8 被暂停或缩小认证资格的获证组织在被暂停或缩小的范围内须立即停止任何关于获得亿寰认证中心有限公司的宣传，并立即停止使用认证证书、标徽和认可标识。

2.1.9 获证组织在使用认证证书、标徽和认可标识时，应保证只在证书所限定的范围的场合使用，并接受亿寰认证中心有限公司的监督检查，如认证有效期内管理体系/服务质量不符合认证要求，亿寰认证中心有限公司将要求获证组织在规定期限内进行整改，在此期间不得使用认证证书、标徽和认可标识。

2.1.10 认证证书只能由获证组织在获准认证范围内使用，不准以任何方式转让、转送，伪造、涂改，部分展示、部分复印，出售或借用、冒用。

2.1.11 误用、滥用认证证书、标徽和认可标识，或误导宣传认证状态的获证组织，亿寰认证中心有限公司将对相应事件进行处理，包括警告、暂停、撤销或提起法律诉讼，对于证书已被暂停、撤销的组织，亿寰认证中心有限公司将有权要求其承担损失和相应的法律责任。发生以上情况的，必要时，亿寰认证中心有限公司有权终止与其相关的活动并采取适当的方式向社会公示。

申诉和投诉的处理规定

1. 申诉和投诉处理原则

1.1 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规和 CNAS 认可规范为准则。

1.2 申诉、投诉和争议处理工作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。

1.3 参与申诉、投诉和争议处理过程的所有工作人员，均应保持客观公正。

1.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

1.5 申诉和争议的提出、调查和决定不应造成针对当事人的任何歧视行为。



2. 申诉和投诉处理流程

3. 申诉

3.1 申诉的提出

3.1.1 申诉人在接到亿寰认证中心有限公司的相关决定 10 个工作日内向亿寰认证中心有限公司技术部提出申诉。其他部门接到申诉应转认证部。申诉人应当采用书面形式，一式两份，并说明下列事项：

◆ 当事人的名称、地址、联系电话、邮政编码（当事人为自然人的应当写明：姓名、住址、联系电话、邮政编码）；

◆ 被申诉人的名称、地址、联系电话、邮政编码； 申诉的要求、理由及相关的事实根据。

3.1.2 申诉人应是申诉事项的直接相关方。当事人委托代理人进行申诉的，应当向亿寰认证中心有限公司提交授权委托书。

3.1.3 当事人向亿寰认证中心有限公司提出申诉应当符合下列条件：

◆ 有明确的被申诉方；

◆ 有具体的申诉请求、事实和理由；

◆ 属于认证认可工作范畴。

申诉/投诉提出 申诉/投诉受理 申诉/投诉处理 申诉/投诉决定反馈

3.2 申诉的受理和处理

3.2.1 接收人应对申诉信息和材料在《申投诉和争议登记表》进行登记。经初步审查确定申诉的有效性后认证部填写《受理审查结论通知书》，通知申诉人。无效的申诉，由认证部向申诉人说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

3.2.2 技术部根据《申投诉和争议登记表》中申诉的内容，组建工作组。

3.2.3 工作组组长和组员，应与申诉事项无关，并经总经理授权批准。

3.2.4 工作组根据申诉内容进行研究或调查，采取各种措施取证，在基于调查取证的结果基础上拟 订调查意见。

3.2.5 工作组应向申诉人，以口头或书面的方式提供申诉处理进展结果。

3.2.6 工作组组长应根据申诉处理小组的调查结果意见，并参考以往类似申诉处理结果，形成申诉处理决定，填写《申诉和争议裁定表》并报总经理批准，认证部及时向申诉人提供书面的申诉处理决定。

3.2.7 如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉处理结果的 10 个工作日内向维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉。

4. 投诉

4.1 投诉的提出

4.1.1 投诉者应以书面形式提交亿寰认证中心有限公司认证部。其他部门接到投诉应转认证部。

4.1.2 向亿寰认证中心有限公司提出的有效投诉应当包括下列事项：

- ◆ 有明确的被投诉方；
- ◆ 有具体的投诉事实，并提供相关初步证据，并签名或盖章；
- ◆ 投诉人的有效联系方式。

4.2 投诉的受理和处理

4.2.1 对于匿名投诉、与证活动无关的投诉等可不予受理。

4.2.2 对于其他非技术性投诉（如：接听电话不及时），总部或各分公司可将其作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录并在适当时采取纠正、预防措施。

4.2.3 对于署名投诉，接收人对投诉信息和材料在《申投诉和争议登记表》进行登记。经初步审查后认证部填写《受理审查结论通知书》，通知投诉人。如果投诉与获证客户有关，认证部在调查投诉时考虑获证客户管理体系的有效性。

4.2.4 技术部及时收集在核实情况中所需的信息（证据），必要时进行现场调查取证。

4.2.5 各分公司接到的投诉，向认证部报告投诉基本情况。投诉处理期间，认证部跟踪投诉调查进展和处理意见，各分公司按照技术部的要求告知投诉人投诉受理意见和投诉调查结果意见，并将投诉者反馈意见报认证部。

4.2.6 针对获证客户的投诉，调查投诉时考虑获证管理体系的有效性，认证部或各分公司按照受理责任，将调查核实投诉的必要信息（除负有保密责任的信息之外）告知该获证客户，要求其书面说明相关的情况、以及分析原因、采取必要纠正/预防措施、实施改进的情况。

4.2.7 技术部或各分公司形成投诉处理决定，填写《投诉处理表》，报总经理批准后，向投诉人提供书面的处理报告，征求投诉人的意见，共同决定是否将投诉事项公开以及公开的方式和程度。

4.2.8 如被投诉人/组织对处理结果不满，可在接到投诉处理结果的 10 个工作日内向亿寰认证中心有限公司维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉或投诉。

4.2.9 亿寰认证中心有限公司应对投诉处理过程各层级的决定负责。

5. 申投诉渠道 组织可通过电话或邮箱进行申诉和投诉：

投诉电话：0731-85675001

投诉邮箱：yhrzzxshb@163.com

防诈骗提醒

温馨提醒:

如有不法分子通过电话和邮件方式实施诈骗,告知获证企业通过提交“企业营业执照”、“暂停体系证书”以及“恢复申请表”、缴纳费用,即可恢复认证证书有效状态。

请我机构获证客户加强防范,切莫相信。如接到疑似诈骗电话,请第一时间与我机构进行核实确认,以免财产受到损失。

1. 亿寰认证中心有限公司客户服务电话: 0731-85675001/19186954001;

2. 由于未按时进行监督/再认证审核导致认证证书暂停的获证客户,按《中华人民共和国认证认可条例》及认证程序的要求,需完成监督/再认证审核,方可恢复认证证书的有效状态。

3. 认证证书状态查询网址:

(1) 亿寰认证中心官方网址: <https://www.yihuaniso.com/>

(2) 全国认证认可信息公共服务平台:

<http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/index/page>