

公开文件

编制： 郑大策、赵成征

审核： 张子健

批准： 蔡升云

修改履历					
序号	修订日期	修订内容	修订页	修订人	批准人
1	2014. 6. 18	审核时间管理规定	19-25	戴晖毅	王玫
2	2014. 6. 18	认证收费管理规定	46	戴晖毅	王玫
3	2014. 11. 1	增加一体化审核时间	26-28	戴晖毅	王玫
4	2015. 6. 1	公正性声明	6	郑大策	王玫
5	2015. 6. 1	批准、保持、更新、撤销或注销 认证资格及认证证书暂停使用	15-18	郑大策	王玫
6	2015. 6. 1	获证客户信息变更规定	18-20	郑大策	王玫
7	2015. 6. 1	审核时间管理规定	21-29	郑大策	王玫
8	2015. 6. 1	认证收费管理规定	49-50	戴晖毅	王玫
9	2015. 6. 1	删除已认可的认证证书转换办法	57-58	郑大策	王玫
10	2016. 1. 5	质量管理体系增加认可业务范围 07 纸浆、纸及纸制品	58	郑大策	王玫
11	2016. 3. 1	修订公正性声明	6	郑大策	王玫
12	2016. 3. 1	修订 批准、保持、更新、撤销 或注销认证资格及认证证书暂停 使用	15-16	郑大策	王玫
13	2016. 3. 1	修订审核时间管理规定	23-33	郑大策	王玫
14	2016. 3. 1	修订认证证书和认证标志的 使用规定	54-55	郑大策	王玫
15	2017. 3. 1	修订认证证书和认证标志的 使用规定	54-55	郑大策	王玫
16	2017. 3. 1	获证客户信息变更规定	18-20	郑大策	王玫
17	2019. 1. 1	修订审核时间规定	23-41	郑大策	王玫

18	2021. 1	修订公司认可范围	61	郑大策	王玫
19	2022. 1	变更法人	封面	郑大策	蔡升云
20	2023. 1	全面修订	全文	郑大策	蔡升云

公开文件目录

1. GK-01 公司简介
2. GK-02 公正性声明
3. GK-03 申请组织、获证客户、认证机构的权利与义务
4. GK-04 认证流程说明
5. GK-05 idt WF-14 认证资格的批准、保持、更新、暂停、撤销或
注销的规定
6. GK-06 获证客户信息变更规定
7. GK-07 认证收费管理规定
8. GK-08 认证证书和认证标志的使用规定
9. GK-09 idt PF-16 申诉、投诉和争议处理程序
10. GK-10 保密承诺
11. 深圳市南方认证有限公司服务范围

GK-01 深圳市南方认证有限公司简介

深圳市南方认证有限公司（SSCC，以下简称“南方认证”）是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，可直接向组织颁发管理体系认证证书的第三方认证机构。主要从事 ISO9001、ISO14001、ISO45001、ISO14064、ISO37001 反贿赂管理体系认证及 GB/T27922-2011 售后服务体系认证，管理体系及管理改善类培训，深圳市碳核查，清洁生产审核，环保管家服务，安全生产技术支持，环境应急预案编制，环境/安全课题研究。是中国认证认可协会及广东省认证认可协会理事单位，深圳市认证认可协会会员。

南方认证前身为深圳市环保局下属事业单位—深圳市环境管理体系认证中心。成立于 1996 年，1998 年成为全国较早获得国家认可的具有 ISO14001 认证资质的六家机构之一（认可注册号：HR05），2006 年转制至深圳市国资委，2009 年划归至深圳市投资控股有限公司至今。

南方认证作为一家国有的以环保起家的认证机构，人员素质高，专业技术强，忠诚度高且相对稳定。我们的审核员队伍中高级工程师、清洁生产审核师占全部国家注册审核员的比例为 80%，还有部分持有环评上岗资格、注册安全工程师资格，担任深圳市突发环境事件应急预案评审专家、深圳市政府采购评审专家等。

南方认证将本着“诚信、公正、优质、高效”的原则，以“品质为根，服务为本，关注客户，超越期待”为目标，不断为客户提供优质的专业服务，致力于将公司打造成为中国本土最具专业性的国有控股认证机构。

地址：深圳市南山区粤海街道沙河西路 1819 号深圳湾科技生态园 7 栋 B 座 808

邮编：518057

电话：0755-26995565、26995744、26995884（总机）

网址：<http://www.sccc.net.cn>

GK-02 公正性声明

深圳市南方认证有限公司(SSCC)是为社会各届提供管理体系认证服务的第三方认证机构。为维护认证的公正性、客观性,依据《认证机构管理办法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构诚信经营规范》文件的要求,向社会各届做出如下承诺:

1、SSCC 不向其直接投资方、管理层涉及的其他组织或其他认证机构提供管理体系认证服务,不将利用相关公司的关联业务承诺给予相关便利,诱导和影响客户的选择。

2、SSCC 及公司任何其他部分不应提供或推荐任何方式的管理体系咨询服务;不与任何管理体系咨询机构有利益合作关系,独立签署认证合同,特别在营销或报价过程中不以任何方式宣称或暗示以达到和咨询机构获利而违背公正的目的;不应将审核外包给管理体系咨询机构(签约审核员除外)。

3、SSCC 不向获证客户提供内部审核,审核安排会尽量考虑避免连续三年同一审核组长,及审核组成员与客户之间是否存在亲属或者利益关系;参与了对客户管理体系咨询的人员(包括管理人员),在咨询结束后两年内,不应被派出参与该客户的审核或其他认证活动。

4、认证服务对所有的申请方开放,不附加不合理的财务或其它条件阻碍或拒绝申请方的认证申请。

5、SSCC 保证合格评定活动以公正的方式实施,对合格评定活动的公正性负责,不允许商业、财务或其他压力损害公正性。认证审核、认证决定活动严格执行规定程序,不受其他利益相关方的影响,保持认证审核活动的独立性、客观性,在做出认证决定之前,尤其在市场推广营销过程中,不向客户承诺通过认证。公司全体员工应主动告知所了解的任何可以使其或本公司陷入利益冲突的情况。

6、不采用非正当手段承揽业务,严格执行自我公示的认证收费标准,无正当理由不削减审核费用和审核人日数。

7、任何情况下 SSCC 不接受可能影响认证公正性的现金或实物馈赠;严格规范工作人员、审核人员的职业道德和职业行为,不在任何场合以任何形式收受认证组织的任何实物、卡或者现金的馈赠。

8、SSCC 及其所有工作人员严格按照保密规定，为申请认证的组织或获证客户保守技术、商业、管理方面的秘密，维护其合法权益。

9、SSCC 最高管理层批准的公正性委员会定期或不定期地对管理体系认证活动的公正性进行监督，调查处理有可能影响公正性的行为。

10、SSCC 按照 CNCA、CNAS 及 CCAA 的有关规定，建立科学、严谨的认证质量保证体系，确保认证活动的公正性、有效性。

11、SSCC 具有完善的申诉、投诉及争议的受理和处理程序，能确保客户的合法权益或诉求得到充分的尊重。

12、SSCC 通过《客户满意度调查表》，了解每个审核项目客户的反馈，包括对于影响公正性的行为的要求。

法人代表签署：蔡升云

日期：2022 年 1 月 1 日

GK-03 申请组织、获证客户、认证机构的权利与义务

1 申请组织的权利与义务

1.1 权利

(1) 申请组织有权询问 SSCC 的资格、能力、有关认证程序和索取有关材料（公开性文件）。

(2) 申请组织有权对 SSCC 派出的认证审核组、审核计划提出异议，要求选派合适人选和商定现场审核时间。

(3) 申请组织享有申诉、投诉权。申请组织对审核过程或审核结果有异议，可与审核组长协商解决。如不能达成一致意见，可于审核结束后 15 日内向 SSCC 审核部提出书面申诉。如对 SSCC 的决议仍有异议，可进一步向 SSCC 公正性委员会、中国认证认可监督管理委员会 (CNCA) 或中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 提出上诉。

(4) 申请组织有权对因 SSCC 原因造成的失密事件追究责任。

(5) 申请组织有权对 SSCC 员工工作能力和服务态度进行投诉。

(6) 如申请组织符合认证注册条件，则有及时获得管理体系认证证书的权利，并可查询 SSCC 网上注册公告。

1.2 义务

(1) 申请组织需按 QMS、EMS、OHSMS 等相关标准要求建立管理体系，并充分试运行 3 个月以上。

(2) 申请组织需如实填写管理体系认证申请表，提供相应申请资料，并对其真实性负责。

(3) 申请组织有责任确保组织的质量、环境、职业健康安全等活动符合相关法律法规要求。

(4) 申请组织按规定的接受并配合 SSCC 对其实施文件审核、认证审核、监督审核和再认证审核。

(5) 就审核过程中发现的不符合项，申请组织应采取有效的纠正措施，并接受审核组的跟踪验证。

(6) 交纳合同约定的认证审核费用。

- (7) 提供审核必要的工作条件及安排陪同人员
- (8) 审核时提供真实、充分的信息。

2 获证客户的权利和义务

2.1 权利

- (1) 享有合理使用认证证书、认证标志的权利。
- (2) 有权对 SSCC 员工工作能力和服务态度提出意见。
- (3) 有权对 SSCC 派出的审核组、审核计划提出异议，要求选派合适人选和商定现场审核时间。
- (4) 享有投诉、申诉权。获证客户对审核过程或审核结果有异议，可与审核组长协商解决，如不能达成一致意见，可于审核结束后 15 日内向 SSCC 客服部提出书面申诉。如对 SSCC 的决议仍有异议，可进一步向 SSCC 公证性委员会、中国认证认可监督管理委员会 (CNCA) 或中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 提出上诉。
- (5) 有权提出认证范围扩大、缩小及注销认证的申请。
- (6) 因 SSCC 的原因，给获证客户带来不良影响，获证客户有权依法追究 SSCC 的责任。

2.2 义务

- (1) 获证客户应始终遵守认证的有关规定，在获证后应维持管理体系的持续有效。
- (2) 获证客户在持证期间应按规定时间接受监督审核(两次审核的时间间隔不得超过 12 个月)。审核过程中发现的不符合项，获证客户应采取有效的纠正措施，并接受审核组对此进行的跟踪验证。
- (3) 获证客户的地址、电话、传真号码变更，法人代表和管理者代表更换及体系文件改版，应及时书面通知 SSCC 并修改体系文件。
- (4) 获证客户在认证证书有效期内，如有可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜(包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权，获证管理体系覆盖的范围、管理体系和过程发生重大变更)，或被行政主管部门处罚，或发生重大质量/环境/安全事故，或被重大投诉等不符合相关法律法规要求的情

况，需立即报告 SSCC。

(5) 获证客户应按规定正确使用认证证书、认证标志。

(6) 获证客户应按规定及时交纳审核费用。

(7) 当认证被暂停、撤消，或证书到期时，应立即停止使用认证证书和标志，停止涉及认证内容的宣传、广告等。

(8) 允许给予 SSCC 该项认证资格的认可机构（CNAS）在必要时查阅审核卷宗，以证明 SSCC 的审核工作符合认可准则。

(9) 必要时，为到场的观察员（如认可评审员或实习审核员）提供便利。

(10) 有义务接受国家认证认可监督管理委员会的例行检查、中国合格评定国家认可委员会的确认审核及地方主管认证业务部门的不定期抽查。

3 认证机构的权利和义务

3.1 权利

(1) 对获证客户，SSCC 按规定的定期对其管理体系实施监督审核。

(2) 对获证客户管理体系发生的重大调整或变动，SSCC 应视其重要性决定是否实施附加审核，并收取相应的审核费用。

(3) 对每次现场审核（包括首次审核、监督审核、再认证审核、特殊审核），安排审核组对申请认证或获证客户管理体系进行检查和抽样，以确认组织的管理体系符合审核准则要求，并在不符合审核准则要求时采取了纠正措施；

(4) SSCC 有权要求申请组织、获证客户提供所有与相关方信息沟通的记录（包括投诉记录），以及根据管理体系标准或其它规范性文件要求采取纠正措施的记录。

(5) SSCC 在获证客户出现下列情况时，可实施提前较短时间通知客户后的审核：

- 获证客户因违反法规被政府质量监督、环境保护、安全生产行政主管部门处罚；
- 获证客户的质量、环境、职业健康安全或服务过程被其客户严重投诉；
- 获证客户的证书因故被暂停，需要及时追踪（见 GK-05, GK-06）；
- 获证客户的法律地位、经营状况、组织状态、所有权、体系覆盖的范围、

联系地址或场所、管理体系和过程等发生较大变化，可能影响持续满足认证标准要求的事宜。

对于在后续监督审核中发现不能保持体系有效运行，发生重大质量/环境/安全事故等不符合相关法律法规要求的情况，或未按协议规定缴纳相应费用的组织，SSCC 有权暂停或撤销获证客户的注册资格，SSCC 及时以信函或其他方式通告对方，并发布暂停/注销公告。

3.2 义务（责任）

(1) 向申请认证组织提供公开性文件。

(2) 认证机构有责任向申请方说明经 CNAS 批准的认证范围，并对其颁发认证证书的公正性承担责任。

(3) 拟派出的审核组成员须征得申请认证组织或获证客户的同意。

(4) 按 SSCC 规定的程序开展认证活动，向申请认证组织或获证客户及时提交审核计划，按约定时间实施现场审核并出具审核报告。

(5) 遵守公正性与保密声明。SSCC 承诺：除法律规定外，未经申请认证组织或获证客户书面同意，不得向任何第三方提供涉及生产、经营、技术等保密资料。

(6) 申请认证组织的管理体系认证注册后，SSCC 及时向其颁发认证证书并在 SSCC 网站公布获证客户的证书状态并及时上报 CNCA/CNAS 网站。

(7) SSCC 综合部负责建立获证客户目录并在 SSCC 网站保持有效认证的目录，目录中的内容至少包括每个获证客户的名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置。获证组织可通过公司名称及证书号在网站上查询。如需查询其他获证组织的信息，需向 SSCC 综合部提出申请，经技术委员会同意并报总经理批准后方可获取。

(8) 当认证要求有变更时，SSCC 应及时将变更的认证要求通知获证客户。在确定变更方式与生效日期之前，SSCC 应考虑获证客户的意见。变更决定发布后，SSCC 在适当的时间内应验证每个获证客户是否对其体系实施了必要的调整。

(9) 获证客户在证书有效期内发生体系覆盖范围内的重大质量/环境/安全事故时，SSCC 按照认证合同的规定实施独立于监管机构的特殊审核。

(10) SSCC 持续关注获证客户的法律法规符合性，一旦发现获证客户的活动

与相关法规要求不符合或有潜在的不符合时，有义务将这一信息及时通知获证客户，同时告之 SSCC 可能采取的具体措施。

(11) SSCC 在其网站 (www.sccc.net.cn) 公布有关获证客户所持证书的状态。

GK-04 认证流程说明

1 认证审核

1.1 认证申请

申请组织向 SSCC 市场部提出认证申请，填写《认证申请表》，并按申请表要求提供相关附件。

SSCC 市场部受理认证申请后，进行申请评审（必要时进行初访），并提供认证报价。

双方确认认证依据、费用等相关事宜后，协商签订认证协议。

1.2 认证准备

SSCC 与申请组织明确认证要求，即申请组织已按认证标准要求建立了文件化的管理体系，体系充分有效试运行三个月以上，实施了内部审核和管理评审，且最近两年内未发生过重大质量/环境/安全事故。

申请组织应在现场审核前 15 天提交相关文件，包括法律地位证明文件（如营业执照）、管理手册、程序文件及作业指导书清单、符合法律法规要求的证明文件（如生产许可证、消防验收、环评批复等）。

SSCC 审核部组建审核组，并与申请组织确认审核组成员和审核时间。

1.3 第一阶段审核

1.3.1 文件审核

审核组将依据标准和相关法规要求，对客户的管理体系文件进行符合性审核。

1.3.2 现场审核

第一阶段的现场审核主要是收集客户管理体系范围、过程和场所的必要信息，评价客户是否在资源配置、关键绩效等方面为实施第二阶段审核做好准备，为策划第二阶段审核提供关注点。

第一阶段审核（含文件审核）发现的问题以《第一阶段审核问题清单》的方式提交给客户整改。

1.4 第二阶段审核

审核组依据审核计划对客户进行现场审核，验证管理体系与审核准则（包括

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。SSCC 视审核为体系诊断过程,并为申请组织提供管理体系持续改善之机会。

1.5 审核结论

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,要求限期整改,并做出是否推荐注册的审核结论。

现场审核后,申请组织应对不符合项采取有效的纠正措施,并向审核组提交实施纠正措施之证明材料。

轻微不符合要求 30 天内完成整改;严重不符合要求 15 天内纠正,接到纠正资料后 10 天之内回到现场验证,所有的纠正措施必须至少在 90 天内完成(主要指需要有一些工程改善等)。

对于轻微不符合,审核组可进行书面验证或现场验证,严重不符合则必须进行现场验证。

1.6 注册颁证

申请组织的审核材料经 SSCC 技术委员会认证评定人员评定认可后,由 SSCC 技术委员会主任批准并报 SSCC 总经理签发认证证书。

SSCC 将在网站上定期公布获证客户的认证信息。

2 监督审核

申请组织在获证后,需维持并持续改善管理体系。SSCC 将对获证客户实施监督审核,以确认获证客户管理体系的持续符合性和有效性。

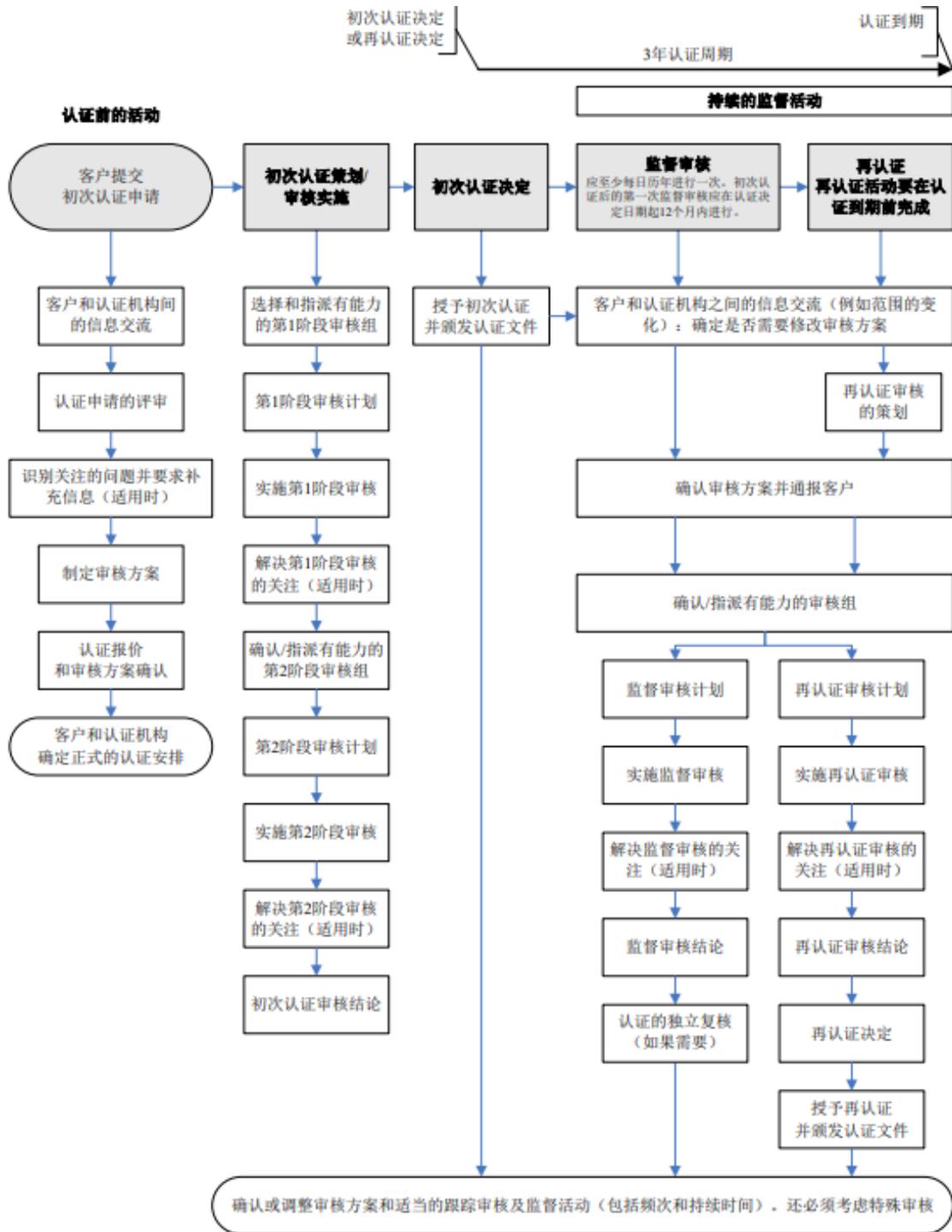
获证后,SSCC 对获证客户定期实施监督审核,现场监督审核至少每年进行一次,周期不超过 12 个月。SSCC 审核部针对不同组织的具体情况或合同规定制定监督审核月度计划。

3 再认证审核

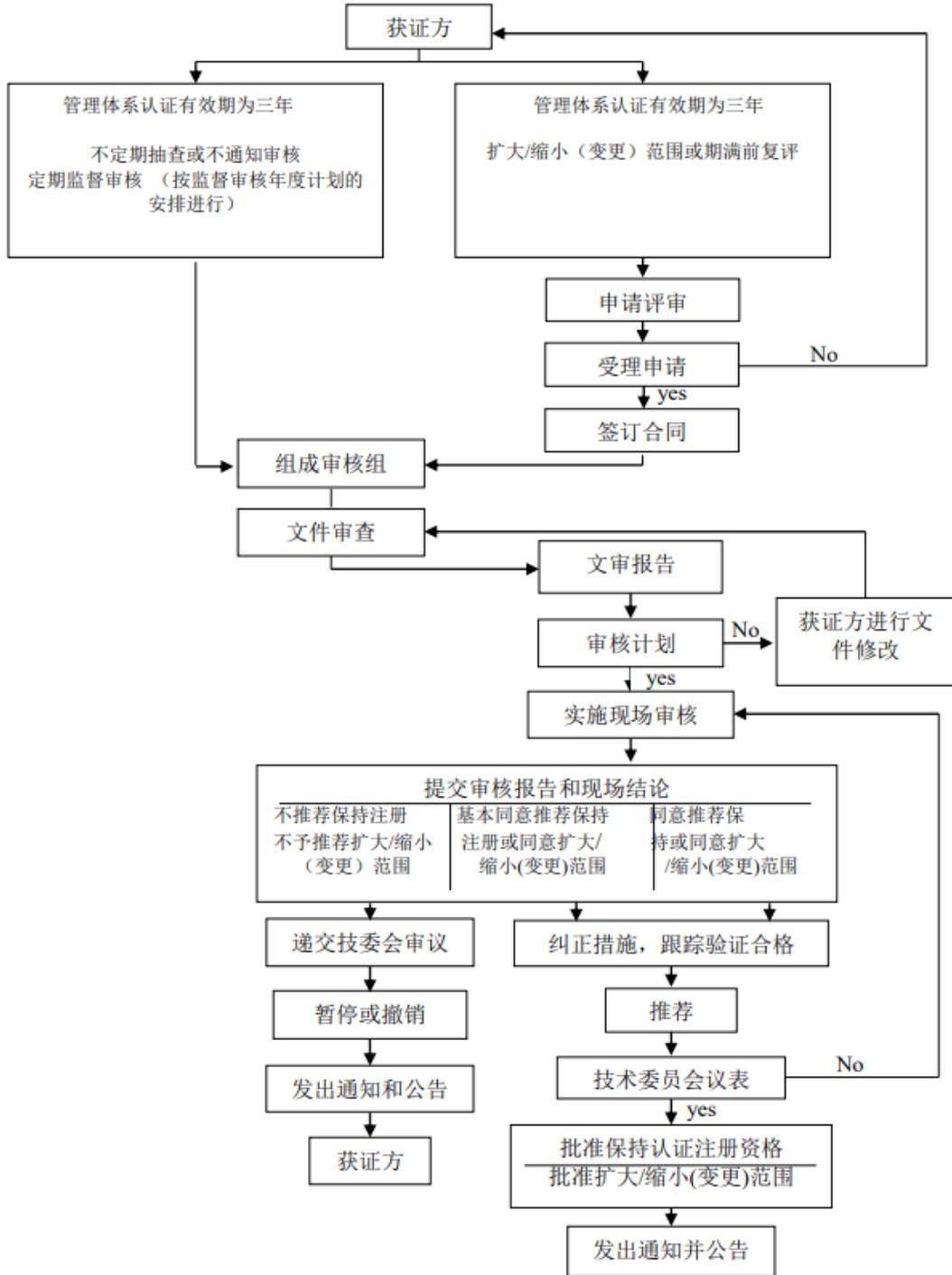
获证客户在证书到期前须实施一次再认证审核。由获证客户在证书到期前至少 2 个月前向 SSCC 市场部提出再认证申请。

经再认证审核(含文件审核、现场审核)合格后,SSCC 向获证客户换发认证证书。

认证注册流程图



监督审核、扩大/缩小范围、再认证流程图



GK-05 idtWF-14 批准、保持、更新、暂停、撤销、注销认证资格

1 认证批准

SSCC 技术委员会对审核部提交的推荐认证注册或换发新认证证书的审核材料进行认证评定，SSCC 技术委员会主任根据评定人员评定的结论及从其它方面得到的信息，对申请组织的管理体系做出是否注册发证或换发新的认证证书的决定，并报法人代表签发认证证书。推荐发证的准则为：

- (1) 未发现不符合项，可直接推荐发证；
- (2) 发现轻微不符合项，原则上由审核组长验证书面材料，下次现场审核时验证实际纠正效果。如审核组长认为有必要到现场验证的，可经现场验证后推荐发证。
- (3) 发现严重不符合项，待申请组织采取纠正措施并经审核组现场跟踪验证确认后，推荐发证。
- (4) 一般情况下，认证评定人员不应推翻审核组不予推荐注册的结论。

2 认证保持

2.1 获证客户应始终遵守相关法律、法规和管理体系标准的要求，并遵守与SSCC 所签订的认证协议的规定。

2.2 在认证证书有效期内，获证客户应保持管理体系持续有效运行，监督审核应至少每个日历年进行一次，首次认证后第一次监督审核应在认证决定日期起12 个月内实施。原则上监督审核不应超过 12 个月，当出现下列情况时，组织可以递交监督延期审核申请表，申请延期进行监督审核，但延期时间最长不能超过 3 个月并不得违反至少每个日历年进行一次监督审核的规定：

- 1) 厂房搬迁，暂时不具备审核条件；
- 2) 组织架构发生重大变化，暂时无法进行监督审核；
- 3) 拟审核的活动/产品/服务处于淡季状态，需等待正常生产时间。
- 4) 有临时施工场所，需结合施工时间。

5) 其他

获证客户应按合同约定及时支付认证费用。

2.3 获证客户应确保不以误导的方式使用认证证书、认证标志、审核报告或其中的任何一部分。

2.4 获证客户的法律地位、组织机构、资源条件、生产规模等发生重大变化可能影响管理体系的运行时，应及时书面通报 SSCC。SSCC 将对其进行评审，必要时将对获证客户追加监督审核频次或实施再认证，以确认这样的变更是否影响获证客户认证资格的保持。

3 认证证书和标志的暂停使用

3.1 获证客户及其管理体系出现下列情况之一者，在调查核实后 SSCC 在 5 个工作日内将收回认证证书，暂停该组织对认证证书和标志的使用资格：

(1) 在监督审核中发现的不符合项未在 SSCC 规定时限内采取有效的纠正措施；

(2) 不符合 2.2 监督审核的时间规定，不按规定的期限进行监督审核；

(3) 未按约定及时交纳认证审核费用，或违反与 SSCC 签订的认证协议的有关规定；

(4) 未按规定使用 SSCC 颁发的管理体系认证证书或认证标志；

(5) 管理体系覆盖范围内出现重大质量/环境/安全问题或不符合法律法规要求，遭到重大索赔/重大投诉/行政处罚；

(6) 获证客户的法律地位、组织机构、资源条件、生产规模发生重大变化以及组织对管理体系作了重大修改而影响了其认证资格的保持，未及时向 SSCC 书面通报；

(7) 被有关执法监管部门责令停业整顿。

(8) 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。

(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。

(10) 主动请求暂停的。

(11) 其他不符合 SSCC 的规定，影响其注册认证资格的有效保持的情况。

3.2 对被暂停使用认证证书和认证标志的获证客户，SSCC 将以书面形式通知该组织，并告知 SSCC 对其恢复使用认证证书和标志的资格的要求和条件。

3.3 SSCC 对被暂停组织的整改情况将进行跟踪，经验证确认该组织在 SSCC 规定的期限内已采取有效的纠正措施，重新满足规定的要求和条件，SSCC 将恢复其使用认证证书和标志的权利，重新发给该组织原认证证书。否则，将撤销其认证注册资格，终止其使用认证证书和标志的权利。

3.4 认证证书和标志暂停使用的期限从暂停之日起不超过六个月，但如果是因为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原因造成，且重新提交的申请已被受理，则暂停期限可延长至相关单位做出许可决定之日，但最长不能超过 3 个月。

3.5 在暂停期间获证客户不得进行任何涉及获得 SSCC 认证资格内容的宣传。

4 认证撤销

4.1 获证客户或其管理体系有下列情况之一的，在调查核实后 SSCC 在 5 个工作日内将撤销其注册认证资格：

(1) 接到 SSCC “认证证书暂停使用通知书”后，未在规定期限内按要求采取适当有效的纠正措施；

(2) 获证客户有转让认证证书或认证标志的行为；

(3) 经查实注册认证范围内发生重大质量/环境/安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成；

(4) 获证客户因解散、破产、倒闭、经营不善或其它原因而不能继续保持其注册认证资格；

(5) 其它严重违反与 SSCC 认证协议的有关规定，已造成严重后果且经查实的。

(6) 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。

(7) 有其他严重违反法律法规行为；

4.2 对被撤销认证资格的单位，SSCC 将以书面形式通知该组织，收回其所有认证文件，终止其使用认证证书和标志的权利，并在 SSCC 公开的获证客户名录中删除该组织相应管理体系的注册信息资料，并在 SSCC 网站上公布撤销决定。

4.3 撤销后的认证证书编号将不再被使用，被撤销注册认证资格的组织不得再进行任何涉及获得 SSCC 认证注册相关内容的宣传。

4.4 对于被撤销注册认证资格的组织，不论其原来是在 SSCC 还是在其它认证机构获得的注册认证资格，须按首次认证的审核流程实施。

4.5 暂停或撤销认证证书在 SSCC 网站上公布相关信息，同时按《认证机构信息通报规则》上报国家认监委。

5 认证注销

5.1 获证客户有下列情况之一的，SSCC 将注销其注册认证资格：

(1) 注册认证证书有效期内，由于认证标准或认证规则发生变更，获证客户不愿或不能确保符合新的要求；

(2) 注册认证证书有效期内，获证客户未违反 SSCC 的相关规定和其已注册的管理体系仍符合相关要求时，该组织主动正式提出不再继续保持注册认证资格的书面申请。

5.2 对被注销认证资格的获证客户，SSCC 将以书面形式通知该组织，收回其所有认证文件，终止其使用认证证书和标志的权利，并在 SSCC 公开的获证客户名录中删除该组织相应管理体系的注册信息资料。

5.3 注销后的认证证书编号将不再被使用，被注销注册认证资格的组织不得再进行任何涉及获得 SSCC 认证注册相关内容的宣传。

6 更新

6.1 当认证要求发生变更时（如标准升级换代），市场部及时将拟更改的认证要求通知各获证客户。审核部将组织验证每个获证客户在规定的时间内对其程序实施了必要的调整，对满足规定要求的客户推荐换发证书。

GK-06 获证客户信息变更规定

如获证客户在认证证书 3 年有效期内，认证相关信息发生了变更，需填写变更申请表，向 SSCC 提出申请，以便持续满足体系的有效性和及时的更新认证证书。

1. 变更名称、地址

1.1 获证客户的名称和地址发生了变化，如果地址的描述发生变更，而组织实际的地址没有变化，则需重新提交新地址的营业执照，可根据原来的申请评审算出的监督审核时间来进行正常监督审核；

1.2 获证客户实际的地址发生了变更，如搬厂，或增加生产现场，则需重新提交新地址的营业执照、环评审批或备案和消防验收或备案等申请资料，此时应重新审核方案策划及评审，必要时，签订补充协议。

1.3 名称、地址的变更结论应在审核检查表及审核报告中做重点描述，并最终报 SSCC 技术委员会评定，批准后换发认证证书，并上报 CNCA/CNAS 信息系统。

2. 扩大认证范围

2.1 市场部对获证客户拟扩大认证范围的申请进行评审，必要时，签订补充协议。

2.2 审核部根据审核方案策划安排审核组对其进行现场审核，该审核可独立实施，也可以与监督审核或再认证审核一并进行。

2.3 扩大认证范围的结论应在审核检查表及审核报告中做重点描述，并最终报 SSCC 技术委员会评定，批准后换发认证证书，并上报 CNCA/CNAS 信息系统。

3. 缩小认证范围

3.1 市场部对获证客户拟缩小认证范围的申请进行评审，必要时，签订补充协议。

3.2 审核部根据审核方案策划安排审核组对其进行现场审核，该审核可独立实施，以也可以与监督审核或再认证审核一并进行。

3.3 正常监督审核过程发现下列情况，技术委员会应做出缩小认证范围的决定：

- (1) 认证证书描述的场所比获证客户实际经营活动范围大；
- (2) 部分审核范围因故没有生产工作现场，不能提供体系运行的有效证据；

(3) 客户认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求,SSCC 将缩小认证范围,排除不满足要求的部分。

3.4 缩小认证范围的结论应在审核检查表及审核报告中做出重点描述,并最终报技术委员会评定,批准后换发认证证书,并上报 CNCA/CNAS 信息系统,同时向客户发放《监督审核保持认证资格通知书》,告知客户根据缩小后的认证范围修改所有的广告宣传材料。

4. 变更人数

4.1 获证客户的人数规模发生了较大变化,影响了审核时间的充分性,市场部应根据客户更新的人数重新进行评审,必要时,签订补充协议。

4.2 如果人数的变化在合理的区间,不足以影响审核的有效性,则不需换发新的认证证书。

5、认证依据标准变更

5.1 获证客户的管理体系依据新版标准进行修订并正常运行,可以结合正常监督审核或单独申请标准变更审核。需提交新版的体系文件及运行记录,市场部重新进行评审,根据具体情况可以增加审核人日,必要时签订补充协议。组长应做文件审核,现场审核后并最终报技术委员会评定,批准后换发新版认证证书,并上报 CNCA/CNAS 信息系统。

GK-07 认证收费管理规定

SSCC 依据有关规定收取认证审核费，用于 SSCC 的正常运作与发展，不以营利为目的。

1 收费依据与原则

1.1 SSCC 认证审核费的收取不附加任何条件，不接受申请组织或客户的任何影响认证公正性的馈赠，不与其他业务同时推销。

2 初次认证收费

2.1 质量管理体系（QMS）依据申请认证组织规模的不同收取认证审核费；环境管理体系（EMS）依据申请认证组织环境因素复杂程度的不同，按高复杂程度、中等复杂程度和低复杂程度（含有限复杂程度），分别收取认证审核费；职业健康安全管理体系（OHSMS）依据申请认证组织风险程度的不同，按高风险、中风险、低风险，分别收取认证审核费。

2.2 两体系结合审核初审的最低限价为相应的两个单体系初审的 80%；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之和的 75%。

3 监督、再认证收费

3.1 监督审核的最低限价为相应初审的 1/3 加上每个管理体系 2000 元的年金（含 CNAS 标志）。

3.2 再认证的最低限价为相应初审的 2/3 加上每个管理体系 2000 元的注册费。

4 各种特殊情况审核收费

4.1 年度监督审核时发生变化，除收取监审费以外，还需按以下收费明细执行：

（1）名称或地址改变（备注：仅为营业执照上的地址描述改变，但实际地址未变），收取证书费每张 200 元。

（2）认证地址发生变化，QMS 增加 2000 元，EMS/OHSMS 则按照再认证实施审核并收取相关费用。

（3）结合监督审核扩大认证范围，包括人数增加、产品增加或范围扩大等，根据申请评审的结果每增加一个人天收取 3000 元。

（4）结合监督审核标准换版，单个标准收取 2000 元换版费。

（5）暂停后恢复，每个体系收取 2000 元恢复费。

（6）严重不符合重新回到现场验证，根据实际人天数收取费用，3000 元/人天。

(7) 申请子证书时，若子证书不涉及增加现场审核人日数，申请方应支付子证书申请费和注册费；若子证书涉及增加现场审核人日数，申请方除支付子证书申请费和注册费外，将视情况增加子证书的现场审核费。

(8) 初次认证和再认证审核费用包含中英文正本证书各一张，如果获证组织需加印证书，每张证书另收工本费 200 元。

附表 1 认证业务收费标准

序号	收费项目	管理体系认证 服务认	备注
1	申请费	1000元*N	N为认证领域数
2	审定与注册费 (含证书费)	2000元*N	
3	审核费/审查费	3000元*人日数*N	按各领域规定的人日数执行
4	年金(含标志使用费)	2000元*N	管理体系认证和服务认证年金含标志使用费
5	子证书申请费注册费	2000元*N	在不增加现场审核人日的基础上

GK-08 认证证书与认证标志的使用规定

本规定提出了获证客户使用 SSCC 签发的认证证书、认证标志的准则，明确了 SSCC 和获证客户管理和使用认证证书及标志的权利和义务。

1 获得认证客户的权利和义务

1.1 遵守认证协议的相关规定

1.2 可以在各种宣传品上，如互联网、广告、信笺及名片上使用认证标志和认证证书。

1.3 可以在展销会或其他业务洽谈会宣传和展示认证证书，或向需方提供证书复印件或照片，在宣传时仅就获准认证的范围做出声明。

1.4 应选择使用与获证客户通过认证的管理体系相一致的认证标志。认证证书的使用必须完整，不可进行证书内容涂改。

1.5 不能将认证标志直接用在产品上或消费者所见的产品包装上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

1.6 如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。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：

- 获证客户的标识（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：深圳市南方认证有限公司。

注：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。

1.7 不可以在试验室检测或本校准报告中使用的认证标志或证书。

1.8 如获得认证的客户在宣传品上使用相应的认可标志时，应注意认可标志与 SSCC 认证标志必须以能显示两者关系的恰当排列方式同时使用。获证客户不得使用 CNAS 和 IAF 国际互认标志。

1.9 利用各种宣传媒体进行认证宣传时，应遵守 SSCC 的规定，不得进行使人误解或未授权的声明。

1.10 当获得认证的客户被 SSCC 暂停/撤消认证资格时，该组织应停止使用认证证书及认证标志，并按照 SSCC 要求交回认证证书、销毁现有的全部认证标志。

1.11 当认证范围被缩小时，修改所有的广告、宣传材料。

1.12 在使用认证证书和认证标志时，不得使 SSCC 和（或）认证制度声誉受损。

2 SSCC 的权利和义务

2.1 遵守认证协议的相关规定。

2.2 SSCC 对其认证证书和认证标志具有所有权，根据获得认证组织的需要，对认证证书及标志的使用规定进行解释。

2.3 当获得认证的组织违反本规定时，有权通知获得认证的客户纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证或公告违规行为。造成严重后果的，SSCC 保留追究其法律责任的权力。

3 CNAS 认可标识与 IAF-MLA 国际互认标识的使用规定

3.1 如果获证组织申请的认证范围是 SSCC 在 CNAS 获得认可的，则获证组织将获得带有 CNAS 认可标识的认证证书，并且认证证书上配有 IAF-MLA 国际互认标识；

3.2 获证组织使用 CNAS 认可标识时，必须与 SSCC 的认证标志并列使用。且不得使用于产品或消费者所见的产品包装之上；

3.3 获证组织不得使用 IAF-MLA 国际互认标识和 IAF-MLA/CNAS 联合标识；

4 对于误用或滥用认证标志、认可标识、认证证书以及误导性宣传认证状态行为的处理

4.1 为维护认证活动，本公司通过在年度监督审核、再认证审核、或认证认可监督管理部门、地方监管部门的监督检查时的反馈等关注任何组织和个人误用或滥用认证标志、认可标识、认证证书以及误导性宣传，并及时对相应事件做出处理。

4.2 本公司将根据获证组织误用或滥用及误导宣传的情节轻重做出暂停认证、撤销认证、公告违规行为或提起法律诉讼等处理决定，并在合同要约对获证组织进行约束。如必要，本公司还有权在有关公开媒体上发布澄清声明。

GK-09idt PF-16 投诉、申诉和争议处理程序

1 目的

为规范 SSCC 对认证申请组织、获证客户和其他利益相关方申诉、投诉和争议的处理方式和程序，特制定本文件。

2 范围

本文件适用于认证申请组织、获证客户和其他利益相关方对 SSCC 的申诉、投诉和争议的处理。

3 职责

- 3.1 客服部负责申诉、投诉和争议的受理与前期调查。
- 3.2 管理者代表负责针对申诉、投诉和争议提出处理方案，并代表 SSCC 与申诉方、投诉方、其他利益相关方进行协商。
- 3.3 技术委员会负责对申诉事项进行讨论裁定。
- 3.4 申诉方、投诉方、其他利益相关方对处理结果不满意时，由 SSCC 公正性委员会负责复议做出处理决定，若再不满意，由 SSCC 提请 CNAS 仲裁。申诉方、投诉方、其他利益相关方也可向 CNAS 投诉。

4 程序

4.1 定义

4.1.1 申诉：受审核方对 SSCC 做出的，与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行审核、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予通过认证、暂停或撤消认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

4.1.2 投诉：任何组织或个人向 SSCC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 SSCC 或获证客户的活动不满的书面表示。

4.1.3 争议：受审核方与 SSCC 在审核过程中就认证程序和有关技术问题不同意

见的书面表述。

4.2 原则

4.2.1 SSCC 及公正性委员会处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以适用的法规、管理体系标准、CNAS 认可规范为准则。

4.2.2 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开信息负有保密的责任。

4.2.3 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。

4.2.4 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。

4.2.5 投诉的提交、调查和决定等过程中，不能针对投诉人造成任何的歧视行为。应当一视同仁，公正处理。

4.3 申诉

4.3.1 申诉的提出

有效的申诉应同时满足以下条件：

- (1) 申诉应以书面形式提出；
- (2) 应由申诉方代表签字、盖章；
- (3) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；
- (4) 申诉应在收到 SSCC 相关的决定或处理措施通知后 10 日内提出。

4.3.2 申诉的受理、调查与处理

(1) SSCC 收到申诉文件后，审核部应立即进行有效性审查，将审查结果书面告知申诉方，同时向管理者代表报告，展开前期调查。

(2) 管理者代表视情况委托技术委员会组成申诉处理工作组。该工作组应由熟悉国家相关法规、认可规范及与申诉方无利害关系的人组成（实施项目审核和认证决定人员不得参与工作组）。

(3) 工作组有权采取包括召集会议、听取双方陈述、现场调查、调取书面材料、向专家咨询、参考以前类似申诉的处理结果等措施取证。

(4) 需要召开听证会时，技术委员会负责召集会议，会前应至少提前 5 个工作日将会议的时间、地点通知申诉人。

4.3.3 申诉的裁定

技术委员会召集全体会议（实施项目审核、认证决定人员及其他与申诉方有利害关系的人员应回避），以投票方式进行裁决：

（1）参与投票人数不应少于技术委员会全体成员的三分之二；

（2）赞成票数达到总有效票数的三分之二以上才能通过。

若技术委员会不能就申诉裁定形成决议，则应提交给公正性委员会做出最终决定。

4.3.4 处理结果反馈

（1）申诉应在 SSCC 受理后的 2 个月内处理完毕。

（2）经总经理批准后，客服部负责将处理决定书面通知申诉方。

（3）如申诉方对处理结果不满，可在接到申诉处理结果通知后 10 日内向公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉。

4.4 投诉

4.4.1 投诉的提出

投诉应以书面形式就投诉所涉事件向 SSCC 审核部提出，投诉方须提供所涉事件的细节情况、证明材料并签章。认证委托方、获证客户和其他利益相关方均可对认证活动人员的道德、行为、能力、态度、工作质量提出投诉。

4.4.2 投诉的调查与处理

（1）通常情况下 SSCC 对匿名投诉不予受理，但应留下记录。

（2）对人员的投诉，客服部选择熟悉相关法规、认可规范，且独立于投诉事件的人员组成投诉事件调查处理工作组对投诉情况进行调查核实，提出处理方案报管理者代表批准后实施。

（3）对 SSCC 最高层的投诉，由公正性委员会对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。

（4）向 SSCC 提出的对获证客户投诉，客服部可根据投诉信息的内容和性质，要求获证客户做出书面说明并提交相关证据，必要时客服部组织进行现场调查。对于需要采取纠正措施的，要求获证组织采取措施并报 SSCC，必要时 SSCC 可采取现场验证的方式确认获证客户管理体系的有效性。

4.4.3 处理决定的反馈

客服部或公正性委员会在收到投诉后的 60 日内，完成调查并提出处理意见，

报总经理批准后，形成最终决定以书面形式反馈至投诉方。

4.4.4 SSCC 将与投诉方共同决定是否应将投诉事项公开，决定公开时，应共同确定公开的程度与范围。

4.5 争议

4.5.1 争议的提出

(1) 在审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认可规范协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但须将争议的情况在 10 日内报告 SSCC。受审核方也可在 10 日内直接向 SSCC 审核员管理部提出争议。

(2) 在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后 10 日内以书面文件形式向 SSCC 提出。

4.5.2 争议的处理

(1) 客服部组织相关人员研究提交的争议，将研究结果通知争议提出方。

(2) 争议的处理应在受理之日起 30 日内结案。

(3) 争议提出方对处理结果不满意的，可通过本程序关于申诉、投诉的规定向 SSCC 提出申诉或投诉。

5 相关记录

BG-39 投诉、申诉处理报告

GK-11 保密承诺

深圳市南方认证有限公司（SSCC）严格遵守有关的保密制度及客户提出的保密要求，未经认证申请组织或客户的书面同意，对凡在认证工作中接触到的信息（包括受审核方的生产、经营状况及技术资料），决不以任何方式泄露给第三方。涉及法律有关要求，必须将申请组织或获证客户的有关信息提供给第三方时，SSCC 应将提供的信息内容如实知会申请组织或获证客户。

深圳市南方认证有限公司服务范围

※ 质量管理体系认可业务范围

编号	大类名称	CNAS 认可范围
01	农业、林业和渔业	/
02	采矿业和采石业	/
03	食品、饮料和烟草	/
04	纺织品及纺织制品	全部
05	皮革及皮革制品	全部
06	木材及木制品	全部
07	纸浆、纸及纸制品	全部
08	出版业	/
09	印刷业	全部
10	焦炭及精炼石油制品的制造	/
11	核燃料	/
12	化学品、化学制品及纤维	全部
13	药品	/
14	橡胶和塑料制品	全部
15	非金属矿物制品	全部
16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	/
17	基础金属及金属制品	全部
18	机械及设备	全部
19	电和光学设备	全部
20	造船业	/
21	航空航天	/
22	其他运输设备	全部
23	其他未另分类制造业	全部
24	回收业	全部
25	供电业	/
26	供气业	/
27	供水业	/
28	建筑业	全部
29	批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品修理业	全部
30	宾馆及餐馆	全部

31	运输、仓储和通信业	部分 (除运输的支持活动)
32	金融中介、房地产和租赁	全部
33	信息技术	全部
34	工程服务	全部
35	其他服务	全部
36	公共行政管理	全部
37	教育	/
38	健康和社会工作	/
39	其他社会服务	全部



※ 环境管理体系认可业务范围

编号	大类名称	CNAS 认可范围
01	农业、林业和渔业	/
02	采矿业和采石业	/
03	食品、饮料和烟草	全部
04	纺织品及纺织制品	全部
05	皮革及皮革制品	/
06	木材及木制品	全部
07	纸浆、纸及纸制品	全部
08	出版业	全部
09	印刷业	全部
10	焦炭及精炼石油制品的制造	/
11	核燃料	/
12	化学品、化学制品及纤维	全部
13	药品	全部
14	橡胶和塑料制品	全部
15	非金属矿物制品	全部
16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	全部
17	基础金属及金属制品	部分 (除生铁、粗钢及铁合金的制造, 基础贵金属及其他非铁金属的制造, 金属的铸造)
18	机械及设备	全部
19	电和光学设备	部分 (除铅酸蓄电池的制造)
20	造船业	/
21	航空航天	/
22	其他运输设备	/
23	其他未另分类制造业	全部
24	回收业	全部
25	供电业	全部



26	供气业	全部
27	供水业	全部
28	建筑业	全部
29	批发和零售业; 汽车、摩托、个人及家庭用品修理业	部分 (除专营店中汽车用燃料的销售)
30	宾馆及餐馆	全部
31	运输、仓储和通业	部分 (除危险化学品的运输和仓储)
32	金融中介、房地产和租赁	全部
33	信息技术	全部
34	工程服务	全部
35	其他服务	全部
36	公共行政管理	部分 (除各级人民政府、环保行政主管部门及相应职能)
37	教育	全部
38	健康和社会工作	部分 (除医院医疗活动)
39	其他社会服务	全部

※ 职业健康安全管理体系认可业务范围

编号	大类名称	CNAS 认可范围
01	农业、林业和渔业	/
02	采矿业和采石业	/
03	食品、饮料和烟草	全部
04	纺织品及纺织制品	全部
05	皮革及皮革制品	全部
06	木材及木制品	全部
07	纸浆、纸及纸制品	全部
08	出版业	全部
09	印刷业	全部
10	焦炭及精炼石油制品的制造	/



11	核燃料	/
12	化学品、化学制品及纤维	/
13	药品	全部
14	橡胶和塑料制品	全部
15	非金属矿物制品	全部
16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	/
17	基础金属及金属制品	部分 (除生铁、粗钢及铁合金的制造, 基础贵金属及其他非铁金属的制造, 金属的铸造)
18	机械及设备	部分 (除武器和弹药的制造)
19	电和光学设备	全部
20	造船业	/
21	航空航天	/
22	其他运输设备	全部
23	其他未另分类制造业	全部
24	回收业	全部
25	供电业	/
26	供气业	/
27	供水业	全部
28	建筑业	/
29	批发和零售业; 汽车、摩托、个人及家庭用品修理业	部分 (除专营店中汽车用燃料的销售)
30	宾馆及餐馆	全部
31	运输、仓储和通信业	部分 (除客运、危险化学品的运输和仓储)
32	金融中介、房地产和租赁	全部
33	信息技术	全部
34	工程服务	全部
35	其他服务	全部
36	公共行政管理	全部



深圳市南方认证有限公司

版号: K 修改号:
0

37	教育	全部
38	健康和社会工作	全部
39	其他社会服务	全部