



公开文件

版本号：B

修改状态：1

编 号：TBUC-GK

编 制： 刘丽娜

审 核： 杨丽娟

批 准： 徐晶晶

2018年4月16日发布 2025年12月25日（第三次修订）

北京通标联合认证有限公司 发布

公开文件总则说明

为向申请管理体系认证的组织及时提供认证的有关信息，严格遵守认证的有关法律、法规、规则，确保认证的公正性、独立性、科学性，特制订北京通标联合认证有限公司公开文件。适用于拟申请管理体系认证及已获认证证书的组织。TBUC 公开文件的版本将受到控制，即向申请认证的组织提供的公开文件应与 TBUC 保存的现行有效版本一致，但公开文件一经发放后的复制将不受控制。

公开文件目录

序号	文件名称	文件编号
1	北京通标联合认证有限公司简介	GK-01
2	CNAS 认可的认证业务范围	GK-02
3	认证申请指南 附件 1：管理体系认证流程	GK-03
4	申请组织和认证机构双方的权利和责任	GK-04
5	体系认证收费标准 附件 1：QMS 审核员时间表 附件 2：EMS/OHSMS 审核员时间表 附件 3：服务认证评价时间表	GK-05
6	公正性声明与保密承诺	GK-06
7	申诉、投诉处理规定	GK-07
8	批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、注销认证注册的规定	GK-08
9	管理体系认证证书和认证标志管理规定	GK-09
10	信息通报管理规定	GK-10
11	认证标准换版管理规定	GK-11
12	认证数据安全管理规定	GK-12

GK-01 北京通标联合认证有限公司简介

北京通标联合认证有限公司（ Beijing Tong Biao United CertificationCo.,Ltd.）简称 TBUC，是经中国国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2017-353）中国合格评定国家认可委员会认可（认可注册号：CNAS C299-M），在中国注册的具有独立法人资格的第三方认证机构。

公司主要从事质量管理体系（ISO9001）认证、环境管理体系（ISO14001）认证、职业健康安全管理体系（ISO45001）认证、批发和零售业服务认证。

公司引进互联网+服务理念，实现从申请受理、合同评审、审核调度安排、现场审核跟踪、审核档案上传、资料技术审定、认证证书制作等过程全面实行网络化服务，真正达到高效、环保、节能。

公司在人员、技术、工作经费和物质方面配备有充足的资源。每个拟开展的 QMS 认证业务范围均具备 2 名（含）以上 QMS 专业领域审核员，拥有众多认证领域内的专家和认证工作经验丰富的专业人才和技术人员，确保所有认证人员胜任本职工作。

公司设立了完善的认证服务网络，将遍布北京及全国大部分省、自治区和直辖市。公司全体员工秉承“公正、客观、守信、优质”的质量方针，竭力为广大企业提供权威和优质的认证审核与增值服务，帮助客户不断提升管理水平和管理绩效。

公司地址：北京市朝阳区朝阳门北大街乙 12 号 1 号楼 6 层 06B

联系电话：010—84288923

公司网址：www.bjtbc.com

E-mail：bjtbc@163.com

GK-02 CNAS 认可的认证业务范围

1. GB/T19001 质量管理体系认可业务范围

序号	类别	业务范围内容	序号	类别	业务范围内容
1	19	全部			
2	29	全部			
3	33	全部			
4	34	全部			
5	35	全部			

2.GB/T24001 环境管理体系认可业务范围:

序号	类别	业务范围内容	序号	类别	业务范围内容
1	19	19 大类 (除 E 铅酸蓄电池的制造)			
2	29	除 E 汽车燃料批发、零售			
3	33	全部			
4	34	全部			
5	35	除工业清洗			

3.GB/T45001 职业健康安全管理体系认可业务范围:

序号	类别	业务范围内容	序号	类别	业务范围内容
1	19	全部			
2	29	除危险化学品批发、零售			
3	33	全部			
4	34	全部			
5	35	除工业清洗			

GK-03 认证申请指南

1. 申请步骤

1.1 申请组织可向 TBUC 直接索取或从网上 (<http://www.bjtbcu.com>) 查看、下载 TBUC 的认证申请公开文件，并仔细阅读，了解并遵守与申请有关事宜。

注：申请组织可以是申请认证的组织，也可以是依据法律法规或合同有权要求审核的任何其他 组织。

1.2 申请组织应如实填写《管理体系认证申请表》《服务认证申请表》，并按申请表要求向 TBUC 提供认证所需资料。

1.2.1 当申请认证的组织存在一个以上生产或服务场所时，还应按要求如实填报《受审核组织多场所清单》。

1.2.2 当申请认证的组织已持有其他认证机构的管理体系或服务认证证书，需要申请转换为 TBUC 认证证书时，还需提供：

a) 原认证机构颁发的管理体系/服务认证证书复印件；

b) 上一认证周期内历次审核开具的审核报告、不符合项报告及纠正措施实施证据。

1.3 TBUC 对申请书及相关资料进行评审确认后，与申请组织签订《管理体系认证合同书》《服务认证合同书》。

2. 注意事项

2.1 TBUC 运作所遵循的方针和规定的程序是非歧视性的，并承诺以非歧视的方式加以实施，决不使用违反本文件的程序来阻碍或阻止申请人的认证申请。

2.2 为了确保认证的公正性，TBUC 不会对组织既咨询又审核。参与对某组织 QMS 技术服务的人员，2 年内不应被安排针对该组织的审核或其他认证活动，若认证机构在两年内对申请组织进行过管理体系咨询将会影响对组织认证的公正性时，TBUC 对此类组织的认证申请将不予受理。

2.3 申请认证的组织在认证实施前应对其管理体系运行至少三个月。

2.4 申请组织有关认证信息发生变更时，应及时填报《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》提交 TBUC，以便按规定要求实施认证证书的更换。

3. 管理体系认证流程

■ 初次申请

申请受理

申请方递交申请

认证受理、申请评审

补充申请文件

签订合同

审核方案策划、任命审核组

第一阶段审核

一阶段审核问题解决、验证

补充证实文件

审核实施

第二阶段审核

不符合纠正措施有效性验证

补充证实文件

审核组提交审核结论

不通过/通过/推迟

认证决定及批准注册

认证批准

颁发认证证书

距上次审核结束超过 12 个月未监督，认证资格暂停

获证后的年度监督审核

暂停超过 6 个月，认证资格撤销

不符合纠正措施有效性验证

资格保持

审核组提交审核结论

保持/暂停/撤销

证书有效期截止前未完成再认证，认证资格失效

再认证申请及再认证审核

再认证

审核组提交审核结论

保持/暂停/撤销

换发认证证书

■ 认证机构转换申请



GK-04 申请组织与认证机构双方的权利和责任

1. 申请组织的权利和责任

1.1 权利

1.1.1 通过认证后，享有按规定正确使用管理体系/服务认证证书和标志以及正确对外广告 宣传获得管理体系/服务认证注册资格的权利。

1.1.2 有权对认证机构及认证工作人员的行为、认证审核结论以及获证客户的表现等 向认证机构进行申诉/投诉。如对认证机构的处理结果仍持异议，可向认证机构各级主管部门申诉/投诉。

1.2 责任

1.2.1 遵守法律法规及认证的有关规定，按时交纳和承担认证有关的各项费用。

1.2.2 保证向认证机构提供的组织体系范围内人数及其它信息和文件资料是真实有效的，如实报告申请组织接受管理体系/服务有关的咨询情况以及在其他认证机构认证的情况， 并承担因信息失真造成的全部后果。

1.2.3 在认证审核时，应向认证机构提供至少三个月的体系运行的有效证据。

1.2.4 为认证机构提供审核所需的所有文件和资料，并为认证机构审核人员提供审核 必需的工作和生活条件，积极配合审核组工作，确保审核顺利进行，最高管理者或 其书面授权的高级管理层成员应参加首、末次会议。

1.2.5 在认证证书有效期内，确保管理体系持续有效运行。发生以下情况时，及时 向 认证机构通报：

- ① 客户及相关方有重大投诉；
- ② 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求；
- ③ 发生产品或服务的质量、环境、安全事故；
- 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、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活 动范围变 更；管理体系和重要过程的重大变更等；
- ⑤ 出现影响质量管理体系运行的其他重要情况。

1.2.6 在获证的范围内进行宣传，确保不采取误导的方式使用认证文件、认证标志 或 审核报告中的任何部分，不得损害认证机构的声誉，不得误导消费者，不得在产品 上仅标注 QMS 认证标志，仅可在注明通过 QMS 认证及认证机构名称的前提下，在产品 包装上标注 QMS 认证标志。

1.2.7 因故被暂停或撤销认证注册资格时，申请组织应暂停使用认证证书和认证标

志, 或向认证机构交回全部认证证书和销毁全部认证标志。

1.2.8 在收到认证机构关于认证要求更改的通知后, 在给定时间内根据认证机构的要求实施更改, 并接受由认证机构结合文件审查、监督审核或再认证等方式对更改实施的结果加以验证。

1.2.9 有义务接受国家认监委、认可委等行政主管部门实施的见证评审、确认审核、监督抽查等有关认证有效性的现场验证活动。

2. 认证机构的权利和责任

2.1 权利

2.1.1 有权依据相关法律法规和现场审核结论, 确定申请组织的认证注册范围, 决定是否给予申请组织认证注册和颁发证书。

2.1.2 当申请组织获准认证注册后不按时支付年金和监督审核费时, 有权暂停、撤销申请组织的认证注册资格, 并要求申请组织停止使用和交还相关的认证证书。

2.1.3 有权按规定在证书的三年有效期限内, 对申请组织管理体系运行的持续有效性、认证证书和标志的使用情况进行监督, 每年至少进行一次现场监督审核。可根据需要实施提前较短时间通知的审核(如调查投诉、质量事故等)。

2.1.4 有权在申请组织管理体系出现异常情况时, 适时地安排非例行的审核或有权暂停、撤销申请组织的认证注册资格。

2.2 责任

2.2.1 严格遵守 CNAS 认可规范和国家相关法律法规开展认证工作。

2.2.2 按照认证程序、认证所依据的标准及本合同约定, 审核组应至少包含 1 名与申请组织认证业务范围相匹配的 QMS 专业人员和 1 名专职审核员, 客观公正地组织实施管理体系审核工作。

2.2.3 严格保密承诺, 不得将组织在经营、生产、技术、管理等方面的非公开信息以任何方式泄密给第三方。但下列情况除外:

- a) 此合同签署前, 认证机构已得到的信息
- b) 申请组织已公开的信息
- c) 应法律要求时
- d) 国家主管部门有要求时

2.2.4 在认证机构公开网站等有关媒体上发布申请组织获得认证注册的信息, 提供认证证书有效性查询方式, 不得仅提供“国家认监委”或“全国认证认可信息公共服务平台(认 e 云)”查询路径。

2.2.5 随时跟踪认证标准和认证要求的变化, 根据认证要求变更内容编制/修改认证机构的有关文件, 经批准发布后, 将更改后的文件及时传递给申请组织。

2.2.6 建立风险防范机制, 对 QMS 认证活动引发的风险进行评估, 通过保险或储

备金等方式做出充分责任安排。

2.2.7 确保每个审核员参加包括 QMS 在内的管理体系现场审核时间总和不超过 180 天 / 周期年，人均匹配的有效认证证书总数不超过 50 张 / 周期年。

GK-05 体系认证收费标准

根据国家计划委员会、国家市场监督管理局及认证行业主管部门的规定，确定本机构的 QMS、EMS、OHSMS 体系认证的收费标准如下：

序号	收费项目	收费标准	审核类		
			初次	监督	再认证
1	申请费	1000 元	●		
2	审核费	3000 元×审核人·日	●	●	●
3	审定与注册费	2000 元	●		●
4	年金（含标志使用）	2000 元		●	

说明：

1. 根据认证标准的不同，按附表 1《QMS 审核员时间表》、附表 2《EMS/OHSMS 审核员时间表》计算审核人·日数。审核时间以人日计，1 人日为 8 小时，不得通过增加工作小时数减少审核人日数；若申请组织工作日实际工作时间不足 8 小时，应延长现场审核天数。
2. 两体系结合审核的审核费按每个体系审核费用总和的 75% 计，三体系结合审核的审核费按每个体系审核费用总和的 60% 计。结合审核总审核时间不得少于多个单独体系所需审核时间之和的 80%。
3. 每次现场审核时，TBUC 派出审核组成员的食、宿及往返交通费均由申请组织承担。路途时间不计入有效审核时间。
4. 如果在现场审核时发现申请组织员工人数与申请书所填写的人数不符或获证后认证范围发生重大变更时，TBUC 将根据申请组织实际情况，重新核定审核人日数。由此导致审核人日数增加的，申请组织还需向 TBUC 补充支付由于审核人日数增加所引发增加的审核费用。
5. 在国家有关收费政策调整时，本机构将保留调整费用的权利，届时将及时予以通报。

附表 1: QMS 审核员时间表

员工总	初审人 • 日数	监督人 • 日数	再认证人 • 日数
≤15	2.5	1	2
16-25	3	1	2
26-45	4	1.5	3
46-65	5	2	3.5
66-85	6	2	4
86-125	7	2.5	5
126-175	8	3	5.5
176-275	9	3	6
276-425	10	3.5	7
426-625	11	4	7.5
626-875	12	4	8
876-1175	13	4.5	9
1176-1550	14	5	9.5
1551-2025	15	5	10
>2025	以此类		

说明:

1. 审核时间不包括旅途时间，一个审核人日通常是指完整的 8 小时正常工作日。
2. 监督审核时间约占初审审核时间的 1/3，再认证审核时间约占初审审核时间的 2/3。
3. 申请 GB/T50430 认证时，初审、监督、再认证的审核人 • 日数在上表的基础上均至少增加 5%。

附表 2: EMS/OHSMS 审核员时间表

员工人数	一级风险(人·日)			二级风险(人·日)			三级风险(人·日)		
	初审	监督	再认证	初审	监督	再认证	初审	监督	再认证
1-5	3	1	2	2.5	1	1.5	2.5	1	1.5
6-10	3.5	1	2.5	3	1	2	3	1	2
11-15	4.5	1.5	3	3.5	1	2.5	3	1	2
16-25	5.5	2	3.5	4.5	1.5	3	3.5	1	2.5
26-45	7	2.5	4.5	5.5	2	3.5	4	1.5	2.5
46-65	8	2.5	5.5	6	2	4	4.5	1.5	3
66-85	9	3	6	7	2.5	4.5	5	1.5	3.5
86-125	11	3.5	7.5	8	2.5	5.5	5.5	2	3.5
126-175	12	4	8	9	3	6	6	2	4
176-275	13	4.5	8.5	10	3.5	6.5	7	2.5	4.5
276-425	15	5	10	11	3.5	7.5	8	2.5	5.5
426-625	16	5.5	10.5	12	4	8	9	3	6
626-875	17	5.5	11.5	13	4.5	8.5	10	3.5	6.5
876-1175	19	6.5	12.5	15	5	10	11	3.5	7.5
1176-1550	20	6.5	13.5	16	5.5	10.5	12	4	8
>2025	以此类推								

说明:

1. 审核时间不包括旅途时间，一个审核人日通常是指完整的 8 小时正常工作日。
2. 监督审核时间约占初审审核时间的 1/3，再认证审核时间约占初审审核时间的 2/3。

服务认证人日及收费标准

1 服务收费标准

- 1.1 申请费：1500 元。
- 1.2 审查费：审查费按人·日收取，每个人·日的收费标准为 3000 元，申请基础人日参考附件（人日见附件）根据具体企业情况适当增加/减少人日。
- 1.3 审定、注册、证书（中英文一套）、公告费：2000 元。
- 1.4 监督审查费：在证书三年有效期内的二次监督审查费，每次收取初次审查费的 40%。
- 1.5 年金（含标志使用费）：2000 元，每年交纳一次。
- 1.6 预审费：申请方要求预审时，预审费标准不超过初次审查费标准的 70%，不低于两个人日费。
- 1.7 再认证费：再认证费为初次审查费的 75%，审定与注册费(含证书费)、年金不变，免收申请费。
- 1.8 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外收取费用，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。

2 需要增加人日的情况（在基本收费标准上加人日）

- 2.1 审查现场分散在不同地点，每多一处增加 1 个人日。
- 2.2 服务类型、提供过程复杂，加收 1—2 个人日。
- 2.3 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；
- 2.4 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：200 元/套

3 收费方式

- 3.1 申请费、预付款（审查费的 50%）在合同签署之日起 15 天内支付本机构。
- 3.2 审查费、审定、注册、证书、公告费、预审查费、监督审查费在现场审查前两周内支付给本机构。
- 3.3 年金与每年的监督审查费一并交纳，应于每次监督审查前 15 天支付。
- 3.4 审查员现场审查发生的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。
- 3.5 由于申请方的原因而需要增加审查时间时由申请方承担。

3.6 经现场审查，如不能一次通过，需现场验证的，每增加一个人日 3000 元。

3.7 增加监督审核的费用，按照正常监督收，监督前 15 天缴纳。

4 人日附件 A

体系有效人数	初次文件审查 (天)	初次审查时间 (天)	监督审查时间 (天)	再认证审查时间 (天)
1-10	0.5	2	1	1.5
11-25	0.5	3	1	2
26-45	0.5	5	1.5	3.5
46-65	1.0	5	1.5	3.5
66-85	1.0	6	2	4
86-125	1.0	7	2.5	4.5
126-175	1.5	8	3	5.5
176-275	1.5	9	3	6
276-425	1.5	10	3.5	6.5
426-625	1.5	11	3.5	7
626-875	1.5	12	4	8
876-1175	1.5	13	4.5	8.5
1176-1550	2	14	4.5	9
1551-2025	2	15	5	10
2026-2675	2	16	5.5	11
2676-3450	2	17	5.5	11
3451-4350	3	18	6	12
4351-5450	3	19	6.5	12.5
5451-6800	3	20	6.5	13
6801-8500	3	21	7	14
8501-10700	3	22	7.5	14.5

GK-06 公正性声明与保密承诺

为了保证认证公信力的实现，使认证结果让利益相关方满意，TBUC 对认证公正性和保密要求做出如下承诺，并自愿接受认证利益相关方的监督。

1、TBUC 充分理解公正性在认证活动中的重要性。为确保认证的公正性，TBUC 已经分析了任何可能影响公正性的存在和潜在的利益冲突，并对利益冲突进行了管理。

2、TBUC 在组织结构、方针政策制定、审核过程及认证决定等方面，充分体现和保证认证工作的公正性，且不接受任何影响认证工作公正性的经济资助。

3、TBUC 根据所获得的符合（或不符合的）客观证据做出认证决定，由具备能力且未参与相关审核的人员作出，不受其他利益或其他各方的影响，确保认证活动的客观性和独立性。认证决定人员应为专职认证人员，不得为审核组成员，认证决定过程不得外包，且须由中华人民共和国境内的工作人员做出。

4、TBUC 的认证相关人员，在参与认证决定、认证审核或处理申、投诉前均须签署“认证人员保密承诺和公正性声明”，承诺遵守各项公正性及保密守则，主动报告本人及所在机构与工作对象之间存在的或潜在的行政、经济、商务等方面的利益关系，并对公正性相关承诺承担法律责任。凡有利益冲突可能的人员均应主动回避。审核人员不得接受超出其注册资格的认证审核任务。

5、TBUC 及分支机构均不从事认证咨询活动。被聘用前曾经向认证客户提供过咨询服务的认证人员，在二年内不得参与相关的认证审核和认证决定工作。认证机构不得代替组织编制 QMS 文件、开展内部审核和管理评审，严禁协助组织编造虚假管理体系文件和运行记录。

6、以国家规定的认证审核人日数和费用标准洽谈合同，确保符合中国认证认可协会关于《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格暂行规定》，对认证申请人或申请经办人、认证项目介绍人等不提供回扣或中介费。

7、TBUC 及与认证相关的工作人员对在认证过程中获得的有关申请人或获证组织的商业、技术等信息负有保密责任。未经申请人或获证组织的书面同意，TBUC 与认证相关的工作人员均不对外透露其保密信息，但行业主管部门监管、认可机构评审或其他法律要求，或者需要履行法定责任的除外。包括：

- a) TBUC 公布的关于获证组织认证状态的信息，包括初审/再认证不通过、暂停或撤销认证资格、扩大或缩小认证范围的事实及认证范围的详细情况；
- b) 申请人或获证组织已公开或应公开的信息；
- c) TBUC 从其他合法渠道获得的有关申请人或获证组织的公开信息。

8、严格遵守《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》，在境内开展 QMS 认证活动中收集和产生的重要信息和数据应在境内存储。

总经理：徐晶晶

GK-07 申诉、投诉处理规定

1. 申诉、投诉受理范围

为确保申诉、投诉处理过程的公正、有效，维护与认证工作有关各方的正当权益和TBUC的信誉，解决申请认证的组织和社会各方对认证机构的申/投诉事项，特制定本规定。

2. 申/投诉处理原则

- a) 处理申诉/投诉的工作人员对其职能所涉及到的任何与申诉/投诉/人及有关方面的非公开情况负有保密责任；
- b) 参与申诉/投诉事件的工作人员，均应保持客观公正、实事求是；
- c) 申/投诉处理决定应由与申/投诉事件无直接利益关系的人员做出。

3. 申/投诉处理程序

3. 1 申诉

3. 1. 1 申诉受理的范围 申请认证的组织（或获证组织）对认证机构做出的，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。不利决定包括：

- a) 拒绝受理认证申请
- b) 拒绝继续进行审核
- c) 要求限期采取纠正措施
- d) 变更认证范围
- e) 不予批准、暂停或撤销认证资格的决定
- f) 阻碍获得认证的任何其他措施等

3. 1. 2 申诉的提出

申诉人应向认证机构（受理电话：010—84288923）提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

- a) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方
- b) 申诉应以书面形式提出，并由申诉人签字和盖章
- c) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日

3. 1. 3 申诉的受理与处理

- a) 公司收到申诉人的申诉后，应及时对申诉材料的有效性进行审查，并将受理情况反馈申诉人。
- b) 管理者代表根据申诉内容，召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且与申诉人无利害关系的相关人员组成工作组，组织工作组采用电话访问、走访、现场调查或召开会议等形式开展申诉事项的调查取证工作，提出处理意见。
- c) 对重大事件处理意见的裁定，应报总经理批准，必要时报公司法人和维护公正性

委员会作最后裁决。

3. 1. 4 申诉的裁定与执行

- a) 负责将最终的裁定意见以书面形式通知申诉人。
- b) 依照裁定意见，需相关责任部门应采取适当的纠正和纠正措施的，由管代负责跟踪相关部门的实施结果。
- c) 申诉应在受理后 60 日内处理完毕并书面告知申诉人。需延期时应由管理者代表批准。

3. 2 投诉

3. 2. 1 投诉的受理范围 任何组织和个人向认证机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，包括对认证机构或认证机构获证组织的活动和行为提出不满的口头或书面的表达。包括：

- a) 认证机构违规收费
- b) 认证机构或其工作人员有违规行为
- c) 对获证组织的管理体系/服务认证有异议或对获证组织的产品质量/环境管理/职业健康安全/服务认证管理现状严重不满
- d) 对获证组织认证证书和标志的使用有异议等

3. 2. 2 投诉的提出与受理

a) 投诉应以书面形式就投诉所涉及事件向（受理电话：010—84288923）提出，投诉人应提供所投诉事件的详细情况、证明材料并签章。通常情况下认证公司对匿名投诉不予受理。

b) 机构受到投诉人的投诉后，应及时对投诉材料的有效性进行审查，并将受理情况反馈投诉人。

3. 2. 3 投诉的处理 管理者代表根据申诉内容，召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且与独立于投诉事项的人员组成工作组，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，提出处理意见，报总经理批准后形成最终决定。必要时报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

对于向认证机构提出的、与获证组织有关的投诉，认证机构将采取如下的处理式：

- a) 根据投诉信息的内容和性质，要求获证组织做出说明或处理，并向认证公司提交书面报告及相关证据；
- b) 必要时，由认证机构指派审核组对投诉的情况进行现场调查或验证；
- c) 对于投诉事项影响到获证组织的的认证资格的，由认证机构按照《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销、注销认证注册的规定》根据调查结果做出暂停、撤销认证资格的决定；
- d) 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时，获证组织有权在接到

投诉处理决定或认证决定后的 10 个工作日内提出申诉。

3. 2. 4 投诉决定的反馈

- a) 管代负责将最终决定以书面形式反馈投诉人。
- b) 依照最终决定，需相关部门应采取适当的纠正和纠正措施的，由管代负责跟踪相关部门的实施结果。
- c) 投诉应在受理后 60 日内处理完毕并书面告知申诉人投诉应在受理后 3 个月之内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。

4. 申/投诉调查处理费用的承担

申、投诉处理过程中如有费用发生，由败诉方承担。

GK-08 批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、注销管理体系认证的规定

1. 认证注册的批准条件

1. 1 有下列情节之一，不予认证批准：

- a) 无标生产或企标未经国家主管部门认可或备案；
- b) 管理体系运行时间不满足规定要求；
- c) 国家质量监督抽查或上级主管部门质量抽查，产品质量不合格或被媒体曝光，又无有效纠正措施证据；
- d) 发生重大环境、职业健康安全、食品安全事故，又无有效纠正措施证据；
- e) 未按产品标准规定进行型式试验，或无实物质量客观证据（证据包括最终用户或顾客的评价意见）。

1. 2 有下列情节之一，应采取补救措施后方可认证批准：

- a) 现场审核中漏审过程要求（要素）或区域、场所、部门；
- b) 不合格项纠正措施未经书面验证有效或纠正措施实施证据不到位；
- c) 未提供应有的产品实物质量（安全）或环境和职业健康安全绩效的客观证据；
- d) 审核报告与审核发现记录不一致，或审核报告中的评价无追溯性；
- e) 认证范围最终确认表述不符合认可规范要求。

2、拒绝认证注册的条件和程序

2. 1 拒绝认证资格的条件

- a) 认证客户信息未通过 TBUC 的申请评审，评审为不予受理认证申请；
- b) TBUC 审核组现场审核结论为“不推荐认证注册”；
- c) 认证客户的管理体系有重大缺陷，不符合认证标准的要求，或认证客户存在重大质量、安全、环境问题及与认证范围内相关严重违法违规行为，经 TBUC 的审定结论为不予认证注册；
- d) 初次认证第二阶段后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合，或未按规定接受 TBUC 再次实施的二阶段审核；
- e) 再认证审核后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合（包括 TBUC 审定提出的不符合）；
- f) 除以上情况外，TBUC 的审定结论为不予认证注册。

2. 2 拒绝认证注册的程序

- a) 符合 2.1 条件之一，经 TBUC 评审为不予受理认证或认证客户的管理体系不满足批准认证资格条件；
- b) TBUC 向认证客户发出《不予认证注册通知》。

3. 保持认证资格的条件

3. 1 获证组织在证书有效期内为保持认证/注册必须具有自我完善机制，定期进行内部审核和管理评审。

3. 2 初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。在证书有效期前 3 个月内接受再认证审核，并对审核中提出的不 符合项采取了有效的纠正措施。

3. 3 通过监督审核/再认证审核，审核组评价获证组织的管理体系/服务体系能保持有效运行， 产品质量或环境和职业健康安全绩效及服务良好，证书及标志的使用符合使用规定的要求， 建议保持认证/注册。

3. 4 认证机构要求时，能提供针对国家质量监督抽查或上级主管部门质量抽查产品质量不合格或顾客投诉采取了有效纠正和纠正措施的实施证据。

3. 5 按时交纳监督/再认证费用。

4. 扩大认证注册范围的条件

4. 1 扩大体系覆盖产品范围时（包括已覆盖产品的品种、产品认证单元增加），拟 扩入体系的产品需满足下列条件：

- a) 已具备正常批量生产和供货的条件，符合法律法规和行业管理要求；
- b) 拟扩项产品的管理已纳入体系的正常控制与管理；并已进行有效的监控；
- c) 已具备体系覆盖产品的质量（安全）或环境和职安绩效保证能力。

4. 2 扩大体系运行场所时，拟扩入体系的场所需满足下列条件：

- a) 已成为体系组织结构的正常组成部分；
- b) 已纳入管理体系的正常控制与管理。

5. 缩小认证注册范围的条件

5. 1 针对下列情况实施体系覆盖产品范围的缩小：

- a) 国家明令淘汰的工艺和产品；
- b) 受到取缔或限产的产品；
- c) 失去必要的资格而不具备条件继续生产的产品；
- d) 证书持有者决定不再保持认证范围内的某些产品；
- e) 企业因改制等原因已将体系内的产品分离出去；
- f) 其它。

上述前三种情况，也属于认证机构强制缩小管理体系认证范围的条件。

5. 2 针对下列情况实施体系覆盖场所范围的缩小：

- a) 已脱离注册的管理体系组织结构的场所；
- b) 已租赁、承包给外部经营的场所；

- c) 已脱离注册管理体系所覆盖产品的生产经营活动的场所;
- d) 获证组织决定不再覆盖的场所,且其环境影响和危险源相对独立;
- e) 其它。

6. 认证资格的暂停

获证组织存在以下情形之一的,认证机构应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

6.1 监督审核受理或实施过程中,发现受审核方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,如产品质量监督抽查不合格、环境检测结果不达标、劳动安全检测结果不达标,但未出现重大产品或服务质量安全事故,未造成严重后果的;
- d) 顾客对获证组织有重大投诉,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。

6.2 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。

6.3 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

6.4 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。

6.5 获证组织主动提出暂停的。

6.6 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。

7 恢复认证资格的条件和程序

7.1 恢复认证资格的条件

获证客户已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施,产生原因已经消除,认证资格的恢复符合相关的认证要求,同时获证客户在暂停期内没有使用、引用认证资格(如广告宣传)和使用认证标志。

7.2 恢复认证资格的程序

- a) 在确定的认证资格暂停限期结束前,根据暂停原因,获证客户在规定期限内向TBUC提出恢复认证资格的恢复使用认证证书和认证标志的申请;
- b) 需要时,获证客户应提交相关纠正措施和有效性验证材料;
- c) 经TBUC审定,确认获证客户在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合相关的认证要求,作出同意恢复认证资格的结论,颁发恢复使用认证证书和标志的通知并公告。

8. 认证资格的撤销

获证组织存在以下情形之一的，认证机构应在调查核实后的 5 个工作日内撤销其认证证书。

- 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。

9. 认证资格的注销

获证组织有下列情况时，可申请认证资格的注销：

- a) 管理体系及产品认证要求发生变更，获证组织不愿或不能确保符合新要求；
- b) 认证证书有效期满，不再重新申请认证。

10. 暂停和撤销/注销的后续处理

- a) 认证/注册资格暂停期应不超过六个月。
- b) 凡被暂停的，认证机构向获证组织发放《暂停认证资格通知书》，被暂停组织应在暂停期内停止使用认证证书和对认证资格的宣传。并应按认证机构要求积极采取纠正措施，以便尽快恢复证书的使用。
- c) 凡被撤销/注销的，认证机构向获证组织发放《撤销/注销认证资格通知书》，被撤销/注销组织自撤销/注销之日起，应停止使用认证证书和对认证资格的宣传，并在接到通知之日起，交回认证证书（限证书有效期内的）。
- d) 认证机构应在暂停、撤销、注销证书之日起 2 个工作日内，将相关信息报送国家认监委，并通过网站或其他方式公开；暂停证书需明确起始日期和期限。

GK-09 管理体系/服务认证证书和认证标志使用规定

1. 认证证书的颁发

1. 1 TBUC 向满足认证注册批准条件的组织颁发认证证书。认证证书应说明认证所依据的标准或其它引用文件，并带有“北京通标联合认证有限公司”的名称及基于“TBUC”图案的认证标志，属于获准认可范围的同时带有认可机构的标志。

1. 2 经 TBUC 初审颁发的认证证书有效期为三年，经 TBUC 确认实施转换的认证证书有效期延用原来的有效期。获证组织在认证证书有效期内，允许使用认证证书和认证标志。证书有效期起算日期为签发日期，签发日期不得早于认证决定日期。

1. 3 TBUC 的认证证书为带有“二维码查询”功能，获证组织或任何需求方通过“二维码扫描”，可以快速、便捷的查询证书有效状态，同时也起到了“获证客户如何保持认证证书”的提醒功能。

1. 4 “北京通标联合认证有限公司”的认证标志：



使用认可标志是：



图2图1

其中，“C”代表认证机构（CERTIFIER）认可，“XXX”为认可流水号。

1. 5 TBUC 将定期在公司网站上发布已获认证组织名录和相关认证信息。认证证书信息应真实准确，至少包含获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、经营地址、认证范

围、认证标准号、签发日期、有效截止日期、证书编号、认证机构信息、标志及查询途径。

2. 认证证书的换发

2.1 在认证/注册证书有效期内,发生下列情况之一,获证组织应向TBUC提出换证申请:

- a) 获证组织名称变更
- b) 扩大或缩小认证范围
- c) 获证组织认证场所变更
- d) 认证注册依据的标准的改变或换版
- e) 不带CNAS标志的证书在认证机构认可评审批准后换发带CNAS标志的证书

2.2 获证组织名称变更时,收到获证组织填报的《获证组织信息变更申请表》,以及工商局的更名证明和更名后的营业执照后换发认证证书。

2.3 认可评审通过后,原颁发不带CNAS标志的证书,可直接换发认证证书。

2.4 扩大认证范围和获证组织认证场所变更,以及认证注册依据的标准的改变或换版,不能直接换证,应通过专项审核或结合监督/再认证审核换发认证证书。

2.5 缩小认证范围变更,可直接或结合监督审核后换发认证证书。

2.6 对换发的证书的内容表述:有效期内换发的证书,注册号及认证的有效期保持不变,但应注明换证日期。

2.7 证书更换后,获证组织应交回原证书,换发新证书。撤销的证书编号不得再次使用。

3. 认证证书和标志的使用规定

3.1 认证证书是TBUC颁发给获证组织证明其管理体系/服务认证符合相应认证标准要求的一种证明文件。获得TBUC管理体系/服务认证的组织可以复制使用。

3.2 认证标志是TBUC发布的认证专用标志,产权属于TBUC,获证组织需使用TBUC认证标志前,应向TBUC提出申请,使用时应在认证标志下方添加认证证书注册号。也可同时使用认可机构标志,但应同时将认可注册号标于认可标志的下方。认可机构标志不可单独使用。

3.3 认证标志可以用在有关文件、文具、邮政信件和出版物上,但不得用在产品上或以任何方式作为产品合格的说明。但应注意以下事项:

- a) 不得损害TBUC的声誉;
- b) 正确宣传认证标志的含义,不误导消费者;

- c) 不得在批准使用范围外使用,不准以任何方式转让、转送,出售或借用、冒用。
- d) 不得变形使用;
- e) 管理体系认证标志的使用和认证资格的宣传不可使人误认为产品也获得认证,在任何情况下 TBUC 管理体系认证标志不能使用在产品上及其可能到最终用户手中的包装上,仅可在注明通过 QMS 认证及认证机构名称的前提下,在产品包装上标注 QMS 认证标志;
- f) 在认证范围被缩小时,修改所有的广告材料。

3.4 当获证组织被 TBUC 暂停认证资格时,获证组织应立即停止认证证书和认证标志的使用,以及认证资格的宣传。

3.5 当获证组织被 TBUC 撤销认证资格时,获证组织应立即停止认证证书和认证标志的使用,以及认证资格的宣传。

4. 对获证组织证书和标志的使用的监管

4.1 监督方式包括两种:

a) 审核监督: TBUC 委派审核组实施监督/再认证审核时,对获证组织认证证书和认证标志的使用以及管理体系认证资格的宣传进行监督。

b) 日常监督和指导: 在证书有效期内, TBUC 将始终关注客户投诉、证书真伪询问等相关信息,识别获证组织证书使用情况,进行监督管理或指导。

4.2 违反证书和标志使用规定的处理措施: 如发现未按规定使用、滥用、冒用和伪造认证证书和标志或错误宣传认证资格者, TBUC 应及时通知误用或非法使用者,必要时视其造成后果的程度,对申请人采取不同的方式追究其责任:

- a) 开出不符合报告,要求获证组织采取纠正措施限期整改;
- b) 暂停认证资格,要求获证组织做出消除影响的承诺和保证;
- c) 问题严重时,撤销认证资格,并采取适当的法律手段;
- d) 必要时,将以公告的形式公布违规的获证组织,以消除任何违反上述使用要求而带来的不利影响;
- e) 冒用和伪造 TBUC 认证证书的,要求组织做出消除影响的承诺和保证,必要时将追究法律责任。

GK-10 信息通报管理规定

1. 在认证证书有效期内，获证组织应确保管理体系/服务认证持续有效运行，发生以下情况时，

应及时向认证机构予以通报。

- a) 客户及相关方有重大投诉；
- b) 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求；
- c) 发生产品或服务的质量、环境、安全事故；
- d) 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、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等；
- e) 出现影响质量管理体系运行的其他重要情况。若认证机构发现由于获证组织通报不及时或不属实，影响认证结论的，认证机构将视具体情况决定重新审核或暂停或撤销获证组织的认证证书。

2. 认证机构也应及时采用适宜的方式，将下列情况的变化通报给获证组织：

- a) 国家有关认证政策、规定的变更；
- b) 国家管理体系/服务认证标准的变更及有关变更后的认证要求；
- c) 获证组织不符合法律、法规要求方面的信息，认证机构拟采取的具体措施；
- d) 认证机构的通讯地址、电话等变更；
- e) 其他有关事项的变更。

3. 认证机构信息公开与报告要求：

- a) 按国家认监委要求，按时上报上一年度工作报告、社会责任报告、认证计划及结果、证书状态等信息；
- b) 现场审核实施前 3 日，将审核计划上报国家认监委；
- c) 颁发证书后，次月 10 日前将认证结果相关信息报送国家认监委；
- d) 通过网站或其他形式提供证书有效性查询方式，不得仅提供单一官方查询路径；
- e) 获证组织发生重大质量事故时，按要求提供相关认证材料。

GK-11 认证标准换版管理规定

1. 认证机构应按照国家认监委发布的管理体系认证标准换版工作要求，落实 QMS 标准换版工作，确保认证委托人及时获得新版标准认证。
2. 获证组织应在标准换版规定的过渡期内，完成管理体系的调整和升级，确保符合新版标准要求。
3. 标准换版审核可结合监督审核、再认证审核或专项审核实施，审核内容应覆盖新版标准的新增和变化要求。
4. 换版审核合格后，换发带有新版标准号的认证证书，证书有效期延续原证书有效期或按再认证规则执行。
5. 未在过渡期内完成换版的获证组织，认证机构将按规定暂停或撤销其认证证书。

GK-12 认证数据安全管理规定

1. 严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》及相关法律法规要求，规范认证数据的收集、存储、使用和传输行为。
2. 在中华人民共和国境内开展 QMS 认证活动中收集和产生的重要信息和数据，应在境内存储，不得违规出境。
3. 建立健全数据安全管理制度，采取技术措施和其他必要措施，确保认证数据的保密性、完整性、可用性，防止数据泄露、篡改、丢失。
4. 认证数据包括但不限于：认证申请材料、审核记录、审核报告、认证决定记录、获证组织信息、证书状态信息等。
5. 未经获证组织书面同意，不得向第三方泄露认证数据，法律、行政法规或行政监管要求除外。
6. 电子形式存储的认证数据应采用不可编辑格式，确保数据真实性和不可篡改。