

公开文件

(A/0 版)

鹏诚国际认证（湖北）有限公司

目 录

1、公司简介.....	03
2、公正性承诺	04
3、权利和义务.....	05
4、认证申请和受理.....	08
5、认证收费标准.....	10
6、认证工作流程图.....	11
7、换发证书需提交的资料.....	13
8、获证组织信息通报制度.....	14
9、授予、保持认证、扩大或缩小、更新、暂停、在暂停后恢复和撤销认证管理.....	15
10、认证证书及认证标志使用规则.....	20
11、申诉和投诉的处理.....	22

1、公司简介

鹏诚国际认证（湖北）有限公司（PCIC）是响应国家“加强质量认证体系建设，促进全面质量管理，提升中国制造品质”方针政策下成立，经中国国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2022-1055）从事质量、环境和职业健康安全管理体系认证的第三方认证机构。

为了广大企业和社会提供质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等，鹏诚国际（PCIC）拥有各领域的专业审核员，具有丰富的从业经验和高度负责的职业精神，能为社会和企业提供优质、适宜、精准和有效的认证服务。

目前，鹏诚国际立足湖北，辐射周边，为广大企业提供认证服务，并积极响应国家建设“一带一路”倡议，为“走出去”企业提供专业化认证服务。

国家认证认可主管部门积极响应国家的号召，提出了打造“质量管理体系升级版”的要求和倡议，在此契机下，鹏诚国际（PCIC）将积极响应国家各级行政管理部门的倡议和要求，遵循“客观公正、诚信经营”的原则和“公正、客观、科学、规范”的质量方针，竭诚为有意提高自身管理水平的企业提供专业、权威和增值性的认证服务。

鹏诚国际（PCIC）将依据国家法律法规和相关标准，严格自律、恪尽职守，助力“质量强国”的政策，为企业认证提供优质服务！

地 址：湖北省武汉市江岸区后湖大道 328 号福星惠誉-榜 YOUNG 第八栋 5 楼

邮 编：436000

电 话：027-62306200

网 址：<http://www.pcgjrz.com>

2、公正性承诺

鹏诚国际认证（湖北）有限公司（以下简称 PCIC）在此承诺，PCIC 以公正的方式开展认证活动，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。根据在认证审核活动中所获得的符合（或不符合）的客观证据做出认证决定，且不受其他利益或其他各方的影响。对利益冲突加以管理，确保管理体系认证活动的客观性。制定包含公正性的质量方针，使所有内部和外部人员都理解公正性在实施管理体系认证活动中的重要性。

不为客户管理体系提供体系设计、实施和维护等咨询服务；

不为客户管理体系提供内部审核服务；

不与提供咨询服务的机构进行一条龙式的合作，也不进行有关这方面的诱导、暗示或宣传；

不安排与客户有利害关系的人员参与对其进行的审核或评定；

不受理两年内相关机构咨询过的客户的认证申请；

不将管理体系认证审核活动外包给管理体系咨询机构不向另一认证机构提供认证服务相关机构不提供咨询或咨询报价。

鹏诚国际认证（湖北）有限公司

2022 年 7 月 6 日

3、权利和义务

1、PCIC 权利和义务

1.1 PCIC 的权利

- 1) 制定本公司运作的方针
- 2) 在拟开展的管理体系认可范围内规定认证要求，进行审核和做出认证决定。
- 3) 根据认证合同向申请方收取认证费用。
- 4) 要求申请方、客户和/或获证客户提供有关初次审核、监督和复评所必需的资料及活动现场的相关资料。
- 5) 制定管理体系认证证书和认证标志的使用规定。对认证证书和认证标志拥有所有权，对误用或错用认证证书和认证标志有权采取必要的措施予以纠正，直至撤销认证和采取其他法律手段。
- 6) 对获证客户管理体系的运行情况进行监督。
- 7) 处理来自申请方、客户、获证客户或其他有关方面关于认证或其他事项的投诉、申诉和争议。
- 8) 调阅获证客户的顾客投诉和依据管理体系标准要求或其他引用文件要求所采取纠正措施的记录。

1.2 PCIC 的义务

- 1) 本公司的管理体系认证服务向所有组织开放，保持公正。
- 2) 对所颁发的认证证书在认证范围内的管理体系对特定标准或其他引用文件的符合性负责，声明认证证书只能用来证明获证客户在认证范围内的管理体系符合了特定的标准或其他引用文件。
- 3) 承诺将通过对获证客户的监督和复评来验证认证范围内的管理体系对特定标准或其他引用文件的符合性，从而确认认证证书的持续有效性。
- 4) 对所做的有关管理体系授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小、更新、暂停、在暂停后恢复和撤销认证的认证决定负责。
- 5) 确保 PCIC 负有执行职责的管理者和全体人员均免受任何有可能影响认证结果的商业、财务和其他方面的压力。
- 6) 确保认证的决定由非执行审核的人员做出。
- 7) PCIC 不提供认证咨询服务。
- 8) 对认证要求的变更向获证客户发出正式的通知，在决定变更前充分考虑各利益方意见，决定公布后将验证每一个获证客户在 PCIC 认为合理的时间内，是否对其程序实施了必要的调整。

9) 回答与解释申请方、客户或获证客户对管理体系认证要求和认证程序提出的疑义, 提供详细信息。及时受理和处理对 PCIC 的投诉、申诉和争议。

10) 公开发布获证客户名录, 包括获证客户名称、相关的规范性文件、认证范围、地理位置或多场所认证的范围内的总部和任何场所的地理位置、证书状态、获证日期、证书编号等。

1.3 PCIC 保密承诺

1) PCIC 在认证过程中获得的有关申请人或获准认证的客户的商业、技术, 以及认证过程等信息负有保密责任。未经客户的书面同意, PCIC 均不向第三方披露其保密信息, 但法律法规另有要求, 或者需要履行法定责任的除外。

2) PCIC 所有与认证工作有关的人员, 包括管理人员、专兼职审核员、技术专家、公正性委员均签署保密声明, 遵守保密承诺。

2、认证客户的权利和义务

2.1 权利

1) 获取 PCIC 认证公开文件和信息

2) 申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视

3) 对审核计划安排和可能影响认证公正性的审核组成员提出调整和变更的要求; 澄清不符合事实和对审核报告提出意见; 对 PCIC 认证审核工作、审核结论及工作人员违反规定的问题有权向 PCIC 直至国家监管部门提出申诉/投诉;

4) 获证客户有正确使用认证证书和标志的权力;

5) 根据客户产品和 (或) 服务、管理体系等的变化, 有权向 PCIC 提出扩大或缩小认证范围;

6) 认证证书到期前, 可向 PCIC 申请再认证或不再保持认证。

1.2 义务

1) 始终遵守国家法律、法规及与 PCIC 的合同和有关规定;

2) 按规定接受上级主管部门的监督检查及 PCIC 的特殊审核, 需要时应为接纳到场的观察员提供条件;

3) 按期接受 PCIC 监督审核和再认证审核。

4) 依据认证合同要求及时向 PCIC 交纳认证费用。

5) 为进行审核做出全部必要的安排, 包括为进行审核、监督、再认证和解决投诉而准备待审查的文件、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;

6) 仅就获证的范围做宣传; 在宣传认证结果时不应损害 PCIC 的声誉, 不应做使 PCIC 认为误导

或未经授权的声明；

7) 当接到暂停或撤销认证通知时（不论何种原因），应立即停止使用认证证书和标志，停止认证宣传，并按 PCIC 的要求交回认证证书等所有认证文件；

8) 确保不采用误导的方式使用或部分使用认证文件、标志或报告；在传播媒体中（例如文件、小册子或广告等）对认证内容的引用，应符合 PCIC 的要求；

9) 获证客户应按要求向 PCIC 提供有关投诉记录和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取的纠正措施记录；

10) 获证客户管理体系发生的变更等情况应及时通报 PCIC；对发生的质量事故、环境事故、安全事故、食品安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况应在 2 日内通报 PCIC，重大事故在 24 小时内通报 PCIC。包括：

a) 体系的重大变更，包括组织机构等的变更；

b) 以“产品类别”表述的认证范围中，产品具体品种的变更；

c) 发生质量事故、环境事故、安全事故、食品安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况及处理措施；

d) 顾客重大投诉；

e) 重要技术管理人员流失导致体系有效性下降；

f) 不合格品召回及处理；

g) 适用的法律法规要求的变更；

h) 其他重要信息。

11) 对所提供申请材料和审核证据的真实性、全面性和准确性负责（包括但不限于体系覆盖人数的真实性），如因提供虚假证件或虚假/不准确/不全面证据或虚假/不准确/不全面数据而导致证书被暂停或撤销时，认证客户负全部责任。

4、认证申请和受理

1、申请管理体系认证的条件

1.1 申请方应具有明确的法律地位。（注：明确的法律地位如：集团、商行、企业、事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合）。

1.2 客户已经或准备按照适用的管理体系标准建立文件化的管理体系。

1.3 现场审核前，客户的管理体系至少有效运行3个月（个别行业6个月）并已经进行了一次完整的内部审核和管理评审。

2、申请方和客户的权利和义务

2.1 申请方和客户权利

1) PCIC 提供对管理体系认证要求和认证程序的解释。

2) 当申请方有进一步的要求时，可向 PCIC 索取进一步的信息。

3) PCIC 承诺保守审核中获取的客户的秘密。

4) 通过登陆 PCIC 网站了解获得 PCIC 证书企业信息。

5) 当申请方有电子化审核的需求时，请在认证申请时予以明确，以便 PCIC 做出相应的工作安排。

2.2 申请方和客户义务

1) 始终遵守认证规范及本公开文件的有关规定。

2) 在申请书上签名盖章以声明和确认组织将遵守本公开文件的所有条款和条件。同时确保所填信息的真实性，如管理体系覆盖的员工人数、固定/临时多场所的数量等。

3) 为进行审核和解决投诉做出全部必要的安排，包括准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录(包括内部审核报告)和准备相应的陪同人员。

4) 及时交纳认证费用、监督审核费用、复评审核费用。

5) 客户应接受 CNAS 的确认审核、见证评审等认可机构和监管部门的监督和确认审核并提供必要的支持；客户应接受 PCIC 的非例行审核、不定期的监督审核和补充审核等。

6) 初次在 PCIC 申请认证的组织，应如实填写获证前一年内发生违反与认证的体系、产品相关的国家法律法规及重大事故情况。

3、申请管理体系认证须提交的材料清单

3.1 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件）等（彩色拍照）；

若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）还需提供表明之间确属同一组织同一体系的证明材料（如：上级主管单位的证明、股权证明等）（彩色拍照）。

涉及法律法规要求3C强制性认证证书、生产许可证、经营许可证、资质证书、特种设备制造许可证、计量器具生产许可证、QS证、电信产品入网许可证等（彩色拍照）；

多场所清单（当申请方有多场所时，须提供）

质量管理体系覆盖的产品或服务的质量标准清单，如产品执行企标，须提供经备案的企业标准；（QMS适用）

管理体系手册及必要的程序文件（电子版，编审批，运行时间等填写完整）；

管理体系已有效运行3个月以上的证明材料；

生产工艺流程图/服务流程图；

重要环境因素（EMS适用）/不可接受风险清单（OHSMS适用）

适用环境法律、法规及其他要求清单（EMS适用）/适用职业健康安全法律、法规及其他要求清单；（OHSMS适用）

环评报告、环评报告批复、环保项目竣工验收报告或自主验收报告及公示截图、近一年内环境监测报告（EMS适用）

环境一级风险的客户还须提供组织平面布局图、排污管网图、原（辅）材料清单、危险化学品清单；（EMS适用）

有毒有害作业场所劳动卫生监测报告（OHSMS适用）

消防验收报告（OHSMS适用）

安全生产许可证

3.2 认证转换的监督、再认证审核，除须提供上述资料及附件外，还须提交如下资料：

原认证证书复印件；

本认证有效周期内历次审核的审核报告；

本认证有效周期内历次审核的不合格报告及关闭材料。

5、认证收费标准

PCIC 严格执行《中国认证认可行业自律公约》和《认证机构诚信经营规范》（2019-1-1 实施），制定了 PCIC 管理体系认证收费标准，确保认证收费符合要求。

1、基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1.	申请费	1000元	
2.	审核费	3000元/人日	审核人日数按认可委规定执行
3.	审定与注册费	2000元/每证	含证书正本一套
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.	换证费	200元	证书内容变更，换发证书。
7.	证书副本	200元	每张100元
8.	翻译费	200元	
9.	扩项费	3000元/人·日	按增加审核人日数执行

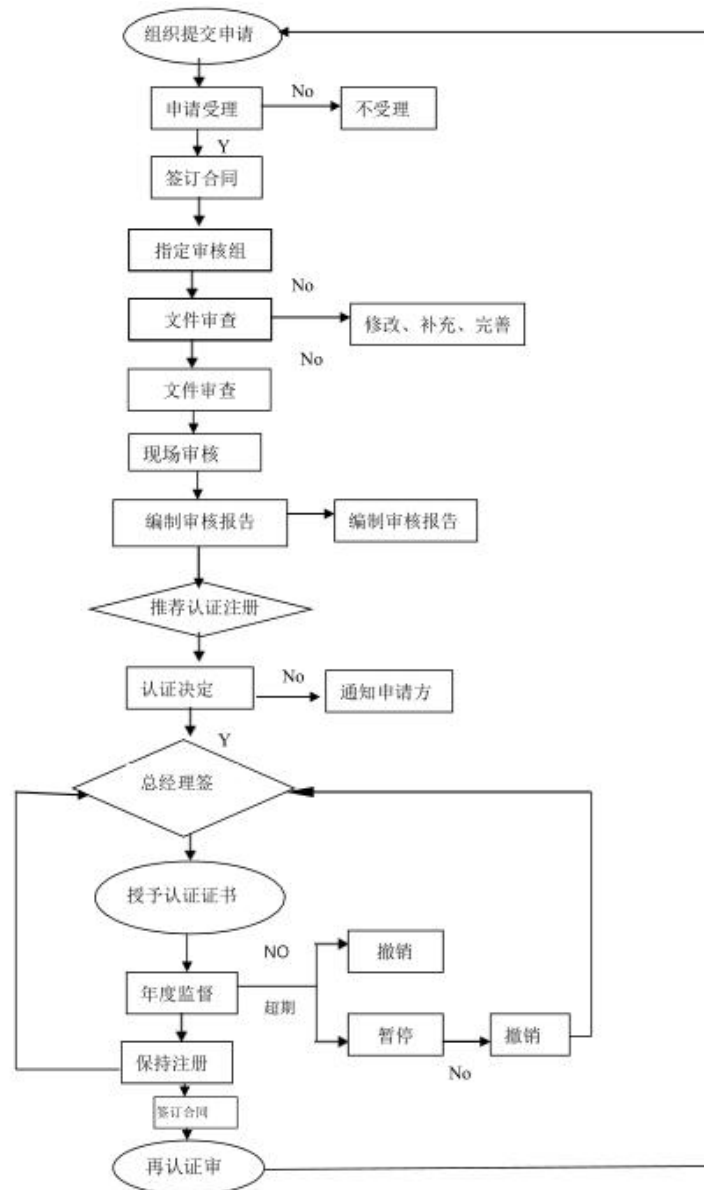
2、质量管理体系审核时间确定

有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段 (天)	有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段 (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

3、环境/职业健康安全管理体系审核时间确定

有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段 (天)				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			

6、认证活动的工作流程



注：在审核过程中可能存在的不符合项分类说明：

1、在管理体系审核过程中，可能产生不符合项，不符合项分为两类，严重和轻微。

1.1 严重不符合是指影响管理体系实现预期结果的能力不符合。

1) 严重不符合可能是对过程控制是否有效或产品服务能满足规定要求存在严重的怀疑；

2) 多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

1.2 轻微不符合是指不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

2、不符合关闭时间要求：

2.1 初次审核：轻微不符合，在 30 天内完成；严重不符合可放宽至 90 天；不能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施的，则应在推荐认证前再实施一次第二阶段；

2.2 监督审核：轻微不符合，在 30 天内完成；严重不符合可放宽至 90 天；

2.3 再认证审核：轻微不符合，在 30 天内完成；严重不符合可放宽至 90 天；不能在再认证审核结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施的，则应在原证书到期后 6 个月内推荐更新认证前进行完整符合性审核并做出认证决定，否则按初审程序执行。

2.4 受审核方逾期未能有效关闭不符合，PCIC 将按认证规则要求对其认证资格进行处置。

7、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 PCIC 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：

- 1、《证书变更申请书》并加盖公章；
- 2、中、英文原版证书；
- 3、证书变更部分的中、英文对照资料及其相关证明资料；
- 4、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或相关行政许可原件扫描件；
- 5、如产品范围发生变更，可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发送至 PCIC 运营部，履行相关变更程序后办理换证。

8、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 PCIC。通报内容如下：

- 1) 法人代表、厂长/总经理、管理者代表的变更；
- 2) 组织机构的变更；
- 3) 获证组织体系覆盖人数的变更；
- 4) 生产场所的变更（包括扩大/缩小）；
- 5) 管理体系覆盖产品/区域范围扩大/缩小；
- 6) 接受国家/省级市场监督管理局相关部门的产品质量抽查时出现的不合格、当地环保部门的行政处罚、发生的重大安全事故、被纳入失信黑名单等；
- 7) 管理体系文件的更改；
- 8) 顾客申诉、投诉的情况；
- 9) 其他方面的变更信息。

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

9、授予、保持认证、扩大或缩小、更新、暂停、在暂停后恢复和撤销认证管理

1、认证资格的授予

1.1 授予认证注册的条件；

- 1) 管理体系符合适用管理体系标准或其他引用文件要求；
- 2) 管理体系符合相应标准和技术规范及相关法律法规的要求；
- 3) 管理体系运行有效，具备实现目标的能力；
- 4) 不合格均已采取了纠正、纠正措施并经评审、验证合格；
- 5) 有足够的证据证明管理评审和内部审核的安排已被有效实施。

1.2 对通过认证决定的客户授予由总经理签署的认证证书，认证证书在公司网站和认监委网站上查询；

1.3 体系认证证书有效期为三年。获证客户应遵守本文件的认证证书和认证标志的使用规则；

1.4 获证客户在获证后，还应及时报告有关变更和事故信息。

2、认证资格的保持

保持认证资格的条件：

- 1) 获证客户没有违反国家认证制度和 CNAS 的要求；
- 2) 保持注册的管理体系健全且运行有效，具有持续改进的机制，符合注册标准要求；
- 3) 上次审核发现的不合格项均已采取有效的纠正和预防措施并验证有效；
- 4) 没有发生超标违规现象，没有发生重大的环境/安全/质量事故和严重的相关方抱怨；
- 5) 在规定的认证周期内每年至少接受一次监督审核；
- 6) 获证客户及时向 PCIC 提供可能影响其管理体系认证符合性的重大变动，以及相关信息和资料；
- 7) 证书和标志的使用满足认证的有关要求；
- 8) 按时缴纳认证的有关费用。

3、认证范围的扩大与缩小

3.1 管理体系范围扩大的条件

扩大体系覆盖产品或活动范围，包括已覆盖产品和活动场所范围的扩大，产品或活动的工艺、设备装置、材料等变化时，需满足下列条件：

- a) 相关的法律证明性文件满足扩大管理体系范围的条件；
- b) 在经济活动上与原体系覆盖范围属同一组织的受控范围；
- c) 已具备正常批量生产或运作的

条件；

- d) 已纳入体系的正常控制与管理,且控制有效；
- e) 扩大的认证范围符合认证资格的授予条件。

3.2 管理体系范围缩小的条件

- a) 国家明令淘汰的产品或生产工艺方法；
- b) 受到取缔或限产的产品或生产工艺方法；
- c) 不具备条件继续生产而失去必要资格的产品或活动；
- d) 获证客户决定不再生产的产品或活动范围；
- e) 已脱离注册体系组织控制的场所；
- f) 认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求。

3.3 证书持有者必须向 PCIC 提出书面申请,并附相应的依据材料和体系文件,运营部 3 个工作日内对申请材料进行评审,如不通过评审告知客户。PCIC 将根据情况确定对这些更改的范围并按程序对这些范围进行评定。认证范围的更改所需的费用将由获证客户承担。如获证客户在出现上述情况之一时不向 PCIC 提出申请,在审核时被审核组发现,将有可能导致证书暂停使用。

3.4 对获证客户认证范围的扩大或缩小的审核可结合监督或再认证进行,特殊情况下可单独进行。现场审核重点是审核扩大认证范围相关过程、活动和部门、生产现场,审核结束后,经具备能力的人员做出认证决定,换发认证证书。

3.5 当组织的活动和运行(如所有权、人员和设备)出现重大变动,对体系运行构成重大影响;或通过对投诉的分析或其他信息表明获证客户不再满足要求的时候,PCIC 将重新评价证书的有效性。

4、获证客户其他变更管理

4.1 获证客户名称变更

结合监督、再认证客户名称变更的,获证客户填写《组织信息变更申请表》并提供背景资料及有效证件的扫描件,监督管理岗将相关信息传递给审核方案策划岗,履行正常监督、再认证程序,换发认证证书;

获证后,获证客户提出名称变更的,填写《组织信息变更申请表》和《认证证书确认表》并提供背景资料及有效证件的扫描件,传递给监督管理岗,由证书制作岗换发认证证书,不需现场审核。

4.2 获证客户地址变更

结合监督、再认证客户地址变更的,获证客户填写《组织信息变更申请表》并提供背景资料及有效证件的扫描件,监督管理岗将相关信息传递给审核方案策划岗,履行正常监督、再认证程序,由

证书制作岗换发认证证书；

获证后，获证客户提出注册地址变更的，填写《组织信息变更申请表》和《认证证书确认表》并提供背景资料及有效证件的扫描件，传递给监督管理岗，由证书制作岗换发认证证书，不需现场审核；涉及经营地址和生产地址变更的，获证客户填写《组织信息变更申请表》，由监督管理岗传递给合同评审岗，评估后，确认是否需要现场审核。一般情况下制造业需现场审核，需要实施现场审核的，转运营部审核方案策划岗，经现场审核后换发认证证书。

5、认证资格暂停或恢复认证

5.1 发现下列情况之一时,将暂停认证注册资格:

- 1) 管理及服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对体系运行的有效性要求；
- 2) 获证客户不接受按要求的频次实施监督或再认证审核（监督超期）；或不接受为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪或需要现场核实某些情况，可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行的提前监督审核或特殊审核，包括认证机构监管部门实施的确认审核；
- 3) 客户主动请求暂停；
- 4) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务（如不交纳认证费用）；
- 5) 获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚，未按期整改完成；或被有关行政监管部门责令停业整顿；
- 6) 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；
- 7) 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；
- 8) 获证组织体系覆盖的范围内发生了与质量安全事故、环境污染、职业健康安全事故及国家经行政机关监督抽查中发现不符合法定要求产品的；（认证机构管理办法第四十条）
- 9) 获证组织未按要求对信息进行通报的；或获证组织信息变更，影响到体系认证注册资格未及时通报；
- 10) 获证客户对认证证书和标志的使用不符合有关规定；
- 11) 监督审核发现获证客户体系存在不合格项，在规定的时限内不能采取有效纠正措施，且严重程度尚不构成撤销体系认证注册资格；
- 12) 其他原因需要暂停证书。

5.2 暂停后的恢复

5.2.1 获证客户在暂停期间采取纠正措施，消除了暂停的原因，提出恢复认证申请；1.5.2.2 监督管理岗复核后，确认是否需现场审核，

a) 不需现场审核的，技术部做出认证决定，恢复认证；

b) 需现场审核的，暂停期超过 3 个月的，恢复认证，运营部安排增加不少于 0.5 人日的审核，技术部做出认证决定；

c) 对未按期实施监督审核暂停认证的，监督审核前监督管理岗填写《暂停恢复确认表》确认暂停原因已消除，并将相关信息提交审核方案管理人员作为审核方案的输入。

6、认证资格的撤销

6.1 凡有下列情节之一者，将撤销获证客户使用认证证书和标志的资格：

1) 审核未通过；

2) 被注销或撤销法律地位证明文件；

3) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息；

4) 出现重大的产品或服务重大事故、环境污染事故、职业健康安全事故等，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷，经执法监管部门确认是获证组织违规造成；

5) 获证组织在证书有效期内有其他严重违法违规行为，受到相关执法监管部门处罚；

6) 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（包括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）；

7) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件；

8) 不按相关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，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正；

9) 因换发新证而撤销旧证书；

10) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

11) 组织主动放弃认证；

12) 监督审核组确认撤销，并经运营部复核撤销的情况；

13) 其他原因需要撤销证书。

6.2 暂停期限已满，且未能消除暂停原因的项目，由监督管理岗提出撤销获证客户使用认证证书和标志的资格，填写《暂停/撤销/恢复认证资格审批表》，报总经理或管理者代表批准，打印《认证证书撤销通知书》，信息上报人员将撤销信息 2 日内上报认监委并在网上公布。监督管理岗将《认证证书撤销通知书》通知到客户。

当发现认证客户出现 1.6.1 条款中的 a) —h) 的问题导致的证书撤销的情况，需经技术部的认证决定，当给出认证决定撤销认证证书时，传递给监督管理岗，履行审批程序。

6.3 管理体系认证证书一经撤销，即表明不再证明获证客户管理体系符合其标准要求，终止了双方的认证合同。被撤销体系认证资格的组织应立即停止涉及认证证书和标识的使用。

6.4 在一体化管理体系中，如果暂停、缩小或撤销其中一个或多个管理体系标准/规范认证时，认证机构应调查由此产生的对于其他管理体系标准/规范认证的影响。

10、认证证书及认证标志使用规则

1、认证证书使用规则

1.1 获证客户向顾客展示的认证证书应在认证证书有效期内。在单独使用认证证书的部分文件时，应准确地表述其认证状态和认证范围，避免产生误导或歧义。

1.2 获证客户的名称、地址等发生变化时，应向 PCIC 提出变更申请，并换发认证证书；当认证范围发生变化时，PCIC 将审核的结果换发认证证书。

1.3 获证客户可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书及其证书附件，且应清晰可辨。

1.4 获证客户被撤销或注销认可资格后，应立即交还认证证书。

2、对于误用或滥用 PCIC 认证标识、认证证书以及误导宣传认证状态的处理。

2.1 PCIC 将根据任何机构和个人误用、滥用或伪造 PCIC 认证标识、认证证书以及误导宣传认证状态的情节轻重做出处理，包括警告/告诫、暂停、撤销或提起法律诉讼。

2.2 被暂停或撤销（含注销）认证资格的获证客户，如果继续使用 PCIC 认证标识、认证证书以及声明认证状态的，PCIC 有权要求其承担由此给 PCIC 造成的全部损失并承担法律责任。

2.3 获证客户由于使用 PCIC 认证标识、认证证书以及声明认证状态，而导致其他机构提起诉讼，如未及时通告 PCIC 或者给 PCIC 造成声誉或经济上的损失，PCIC 将撤销其认证资格，并有权要求其承担由此给 PCIC 造成的全部损失及相关法律责任。

上述获证客户或个人应对 2.1 至 2.3 项中情形导致 PCIC 产生的损失进行赔偿，该赔偿范围包括但不限于：PCIC 采取前述处理措施所发生的费用，PCIC 承担的各种罚款、赔偿费用，裁判机构或其他机构收取的各种诉讼费用。

3、徽标、标志



4、认证标志使用要求

4.1 获证客户应在认证范围和认证有效期内按照本规则的规定准确、客观的声明认证状态，不得将认证状态声明用于其或其母体组织的其他活动，应正确宣传获得 PCIC 认证证书。

4.2 禁止获证客户将标志用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

4.3 禁止获证客户将标志用于产品或产品包装之上。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。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：

- 1) 获证客户的标识（例如品牌或名称）；
- 2) 管理体系的类型（例如质量、环境、职业健康）和适用标准；
- 3) 颁发证书的认证机构。

4.4 获得 PCI 认证证书的客户，在 PCIC 认证范围内宣传“获得鹏诚国际认证（湖北）有限公司质量管理体系认证”或“获得鹏诚国际认证（湖北）有限公司环境管理体系认证”或“获得鹏诚国际认证（湖北）有限公司职业健康安全管理体系认证”

4.5 依据国家认证认可监督管理委员会《关于在建筑施工领域质量管理体系认证中〈工程建设施工企业质量管理规范〉的公告》规定：各认证机构在中国境内对建筑施工企业实施质量管理体系认证时，应当依据《质量管理体系要求》（GB/T19001）和《工程建设施工企业质量管理规范》（GB/T50430）开展认证活动。该认证证书标注的认证依据标准为：GB/T19001/ISO9001 和 GB/T50430；

4.6 建筑施工企业因参与境外招投标工作，需要单独取得 ISO9001 证书时，认证机构依企业申请可向已取得 GB/T19001 和 GB/T50430 认证的获证组织单独颁发 ISO9001 认证证书，但该证书不能在中国境内使用和展示。

11、申诉和投诉的处理

1、职责

1.1 运营部负责申诉、投诉的接待受理、初步调查，经确认后，将有关信息传递给相关部门主管处理，跟踪处理过程，并将最终结果通知相关方并立卷存档。

1.2 技术部具体负责组织对涉及技术问题的申诉、投诉和争议的调查处理，做出结论。

1.3 运营部负责对人员的投诉的调查、处理。

1.4 运营部负责提供涉及投诉、申诉和争议范围、处理的公开文件。

1.5 管理者代表负责组织有关责任部门分析不符合原因，制订补救措施及纠正措施，并监督其实施的有效性。

1.6 总经理负责对关于公正性、规范性等严重的申诉、投诉和争议处理意见的批准，各部门受总经理委托负责一般技术性、审核员安排实施等方面的申诉、投诉和争议处理意见的批准。

1.7 公正性委员会负责 PCIC 有关申诉、投诉处理情况的监督和重大申诉、投诉的仲裁。

2、约束规则

2.1 申诉、投诉处理工作人员对因其职能可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的责任。

2.2 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，申诉、投诉的提出、调查和决定的过程中不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。

2.3 与申诉、投诉事实有利害关系的工作人员均应回避该申诉、投诉的处理工作。

3、管理要求

3.1 申诉

3.1.1 申诉的提出

组织对认证申请的不受理、中止审核、拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求，应在 10 个工作日内以书面形式提交运营部。

3.1.2 申诉的受理

运营部接到申诉一周内做出是否受理的决定，并给申诉方发《申诉、投诉和争议受理通知书》。

3.1.3 申诉的处理

如决定受理，将材料转交相关部门，对认证申请的不受理的申诉，由运营部负责处理；中止审核的申诉由运营部负责处理；拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定的申诉由

技术部负责处理，各部门根据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

1) 如采用会议方式应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

2) 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开 / 现场调查 / 向专家咨询前 5 个工作日内以书面形式提出。

3) 裁定

技术部组织相关的人员做出公正判断，提出书面裁定报告，参与做出决定的所有成员均受认可规范及本文件的约束。

对申诉做出的裁定在经本文件职责规定的主管领导批准后，由运营部书面通知有关各方，该裁定具有约束力。申诉方如还有不同意见，可向公正性委员会以至上级管理机关提出申诉。

自运营部受理申诉 3 个月内，PCIC 必须对申诉做出决定，例外情况下可提交 PCIC 公正性委员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由主管领导批准后在 3 个月时效期内提前 10 天告知申诉方。

4) 若重复受理类似的申诉问题，相关部门部长/主管领导应组织制定出文件化的管理制度来回应申诉的过程。

5) 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并由运营部告知申诉人。

6) 在申诉处理过程结束时，由运营部正式通知申诉人。

3.2 投诉

3.2.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对 PCIC 可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向 PCIC 的运营部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，关注和重视有关方投诉信息的收集。

3.2.2 投诉的受理

运营部接到投诉一周内做出是否受理的决定，并给投诉方发《申诉、投诉和争议受理通知书》。

3.2.3 投诉的处理

3.2.3.1 运营部依据投诉材料（包括匿名投诉）进行初步调查，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，经确认后交由相关部门处理，各部将处理的决定及理由（各部门主管签字）回馈给运营部，

运营部自受理起 30 个工作日内将处理意见或措施，以书面方式通知投诉人或相关方。

3.2.3.2 若投诉表明 PCIC 的质量管理体系存在的问题，则由主管部门分析不符合原因，采取必要的措施予以纠正。

3.2.3.3 如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，运营部还应在适当的时间将投诉告知该客户。

3.2.3.4 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并由运营部告知投诉人。

3.2.3.5 投诉人需要时，运营部应向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。在投诉处理过程结束时，由运营部正式通知投诉人。

与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

注：本文件可在 <http://www.pcgjrz.com> 网站“公开文件”栏查询获取