



北京航协认证中心有限责任公司简介

北京航协认证中心有限责任公司（以下简称“航协认证”）是经中国国家认证认可监督管理委员会（简称认监委）批准和中国合格评定国家认可委员会（简称认可委）认可的具有独立法人资格、对所有认证活动承担法律责任的第三方认证机构，是中国航空综合技术研究所下属全资子公司。

航协认证的前身是航空质量认证中心，成立于 1993 年，由中国国家进出口企业认证机构认可委员会首批批准注册（国家注册号为 Q06）。2002 年 8 月按照国家认监委“关于认证机构在工商管理局重新登记注册”的要求，重新登记注册时更名为北京航协认证中心，2010 年 1 月 30 日因业务发展更名为北京航协认证中心有限责任公司，机构批准号为：CNCA-R-2002-034，认可委的认可号为：CNAS C034-M。航协认证可为广大企业提供专业的质量管理体系（QMS）、工程建设施工企业质量管理体系（EC9000）、环境管理体系（EMS）、职业健康安全管理体系（OHSMS）、能源管理体系（EnMS）、信息安全管理体系（ISMS）、武器装备质量管理体系（GJB9001）、服务认证、产品认证、两型认证服务以及绿色航空工业评价、绿色制造（绿色工厂、绿色园区、绿色供应链等）评价、能源审计、企业供应商管理系统二方审核、QMS/EMS/OHSMS/EC9000/EnMS/GJB 及相关内审员公开课培训、品牌培育管理体系实施指南行业标准培训等业务。

航协认证以严谨的工作作风和国际合作的丰富经验，造就了一支熟悉标准、通晓专业、实事求是、严于律己、遵纪守法、适应性强的审核员/审查员及高级技术专家和管理人员队伍。

目前航协认证经认监委批准成立了多家分支机构。

航协认证将继续遵循“客观独立、公开公正、诚实信用”的原则和“坚持标准，公开公信，信誉第一，服务社会”的质量方针，竭诚为有意提高其认证服务管理水平，积极参加国内外市场竞争的组织提供公正、诚信、权威和增值性的认证服务。

地 址：北京市东直门外京顺路 7 号

邮政编码：100028

电 话：010-84380488 010-84387115

传 真：010-84544296

网 址：<http://www.bhxcc.com.cn>

邮 箱：hxc301@sina.com



北京航协认证中心有限责任公司
微信公众号



公正性和保密承诺

为确保认证活动的规范性和有效性，北京航协认证中心有限责任公司郑重承诺：

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，或因企业性质、规模、地域而区别对待。

b) 公示认可的认证业务范围。

c) 不以不正当手段进行市场竞争。

d) 认证审核遵守的准则是管理体系标准、相关国家标准和相关的认证文件。

e) 不从事任何违背认证公正性的认证咨询服务。

f) 审核员/审查员不提出不合理的住宿和用餐要求，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

a) 从事认证活动的全体成员（包括代表认证机构工作的任何委员会成员、合同方、外部机构人员或个人）遵守《公正性与保密程序》，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；
- ◆ 申请组织、获证客户的人员身份信息；
- ◆ 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。



认证程序

1 适用范围

本程序适用于组织申请航协认证的管理体系认证、服务认证等，包括质量管理体系（QMS）、环境管理体系（EMS）、工程建设施工企业质量管理体系（EC9000）、职业健康安全管理体系（OHSMS）、能源管理体系（EnMS）、信息安全管理体系（ISMS）、服务认证等。

2 术语和定义

下列术语和定义仅为方便本程序理解和阅读：

2.1 审核

本文中出现的“审核”，包含了管理体系认证中的审核和服务认证中的审查的含义。

2.2 QMS

QMS 代表质量管理体系。

2.3 EMS

EMS 代表环境管理体系。

2.4 OHSMS

OHSMS 代表职业健康安全管理体系。

2.5 EC9000

EC9000 代表工程建设施工企业质量管理体系。

2.6 EnMS

EnMS 代表能源管理体系。

2.7 ISMS

ISMS 代表信息安全管理体系。

3. 申请的受理

3.1 申请方可直接与认证业务部或市场开发部联系，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。

3.2 认证业务部或市场开发部确认申请范围属于航协认证业务范围，则提供相关申请用表格，不属于航协认证业务范围则予以答复。

3.3 申请方应提供一份正式的由其授权人员签署的认证申请书，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。



4.申请评审

4.1 认证业务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：

4.1.1 通用的申请材料：

◆ 签署完毕的《管理体系/服务认证申请书》，包括申请客户的生产经营或服务活动等情况的说明；

◆ 法律地位的证明文件（包括：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、组织机构代码证或统一社会信用代码等）的复印件。若管理/服务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）；

◆ 受审核方与申请方不是同一组织时，应提供双方相互关系的证明文件及受审核方接受审核的书面承诺并签章认可其与原件一致（适用时）；

◆ 最新有效资质许可证明复印件并签章认可其与原件一致（适用时）；

◆ 已获其他认证机构证书复印件并签章认可其与原件一致（适用时）；

◆ 体系覆盖多场所基本情况清单和法律地位证明及资质证书（适用时）；

◆ 组织场所外工作人员的工作情况说明（例如组织总部之外分场所如分店、维修点、服务点；在客户处的维修人员、销售及市场开发等工作人员、经常驻外厂/场质量管理人员的数量、工作性质和活动）；

◆ 管理手册（也可以是客户对管理/服务体系的范围、边界、过程总体描述）、程序文件；

◆ 产品和服务实现流程图和主要设备清单（管理手册中有可不重复提供）；

◆ 产品或服务实现过程外包的说明（管理手册中有可不重复提供）；

◆ 相关体系覆盖产品和服务适用的主要法规及执行标准清单（无国家及行业标准时列出企业标准）。

4.1.2 EMS/OHSMS 还需提供：

◆ 重要环境因素清单/不可接受风险清单；

◆ EMS/OHSMS 范围地理/平面示意图；需要时提供污水、雨水管网示意图并注明各排污；

◆ 环评批复/安全批复/职业病危害预评价批复复印件（无新、改、扩建项目，无需提供）；

◆ “三同时”验收报告（环境、安全）及批复复印件（无新、改、扩建项目，无需提供）；

◆ 消防竣工验收报告（涉及时，OHSMS 认证需提供，详见《建设工程消防监督管理规定》）；

◆ 主要污染物，执行的排放标准及类别和主要污染物监测报告（适用时）；

◆ 排污许可证（涉及时，EMS 认证需提供）；



- ◆ 环境保护守法证明/安全生产守法证明（适用时）；
- ◆ 过程中使用的主要危险材料（例如对人体有毒、有害、易燃易爆、辐射等材料）(适用时)；
- ◆ 适用的“法律法规和其他要求清单”。

4.1.3 EnMS 还需提供：

- ◆ 能源（输入、转换、输出等）示意图/能流示意图等；
- ◆ 上一年度综合能耗、单位产品/单元产值综合能耗清单；
- ◆ 主要用能设备及其主要能源使用清单（包括主要能源使用、用能的种类和结构、重点用能设施、设备及系统---包括通用设备、设施及系统和专用设备、设施及系统，专用设备依据各行业认证要求和组织自身的实际情况进行确定）；
- ◆ 固定资产节能评估报告书/表（适用时）；
- ◆ 能源审计报告及上一年度能源利用状况报告（适用时）；
- ◆ 有关主管部门对能源管理方面要求的信息(适用时，如申请组织与政府签订的节能责任书、政府下达的节能量等)；
- ◆ 国家明令淘汰的工艺或用能设备（适用时，提供清单）。

4.1.4 服务认证还需提供：

- ◆ 文件清单（建议在清单中做出对照认证标准相关要求的标识）；
- ◆ 服务提供流程图；
- ◆ 服务网点清单（适用时）；
- ◆ 服务相关的主要法律法规、标准清单；
- ◆ 确定服务体系有效性所必需的其他文件。

4.2 评审合格后双方签订认证合同。

5.认证审核

5.1 正式签订合同后，航协认证负责组建审核组，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；

5.2 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或服务体系进行完整审核过程；

5.3 审核组在现场审核前，对受审核方提交的管理/服务体系文件进行审查，对发现的问题以文件审核报告的方式向受审核方提交，受审核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；

5.4 由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；

5.5 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；

5.6 一阶段发现的问题采取纠正和纠正措施后，航协认证将派审核组实施第二阶段审核，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。

5.7 现场审核结束后，受审核方应根据审核组的要求，在规定的时间内向航协认证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。

6.注册和发证

审核结束后，航协认证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，由授权人批准并签发管理体系/服务认证证书。航协认证将定期在网站（www.bhxcc.com.cn）公示获证企业信息。

7.监督

7.1 通常情况下，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。

7.2 对于管理体系/服务认证，初次认证后的第一次监督审核/审查应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审核/审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核/审查的时间间隔不得超过 12 个月。特定行业另行规定。

7.3 如不能按期接受航协认证安排的监督审核，且时间超过规定期限的，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（详见“对扩大/变更、暂停/恢复和撤消认证注册的说明”、“认证标志和认证证书及认可标识的使用”）。

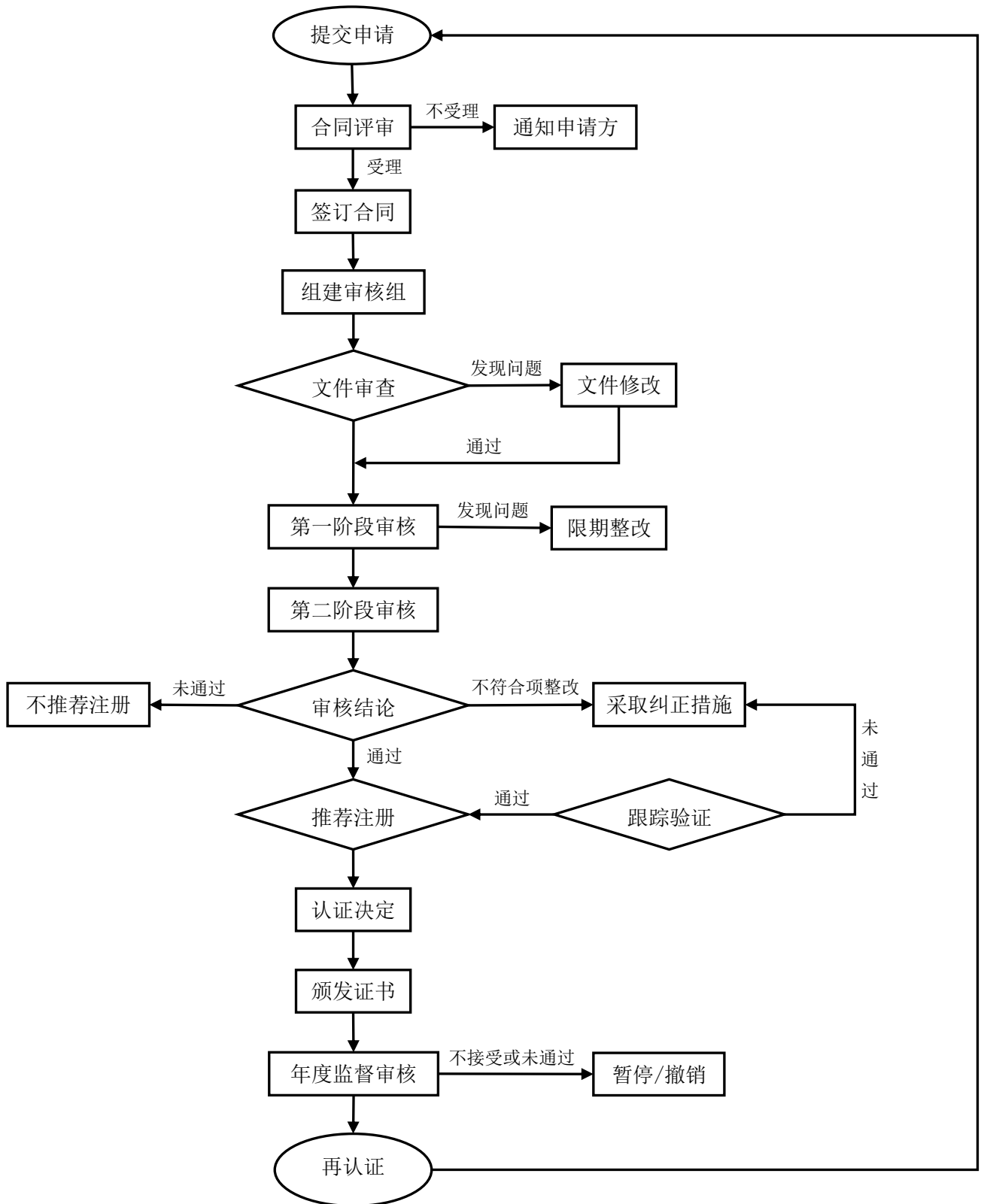
7.4 航协认证实施年度监督审核确认制度，每次经监督审核，确认管理/服务体系有效后，准予保持认证/注册资格，并按合同规定缴纳认证费用，航协认证将向获证组织发放审核报告等资料，并将证书状态在航协认证网站公示和上报国家认监委网站。

8.再认证（换发认证证书）

获证客户应在证书有效期满前 5 个月向航协认证重新提出认证申请，航协认证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





认证收费标准

1. 认证收费原则

- 1.1 航协认证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 认证收入用于维持航协认证的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 认证收费标准

根据国家发展计划委员会、国家质量技术监督局和认证行业主管部门的相关规定，特制定航协认证的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
4	审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
5	监督审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
6	年金	2000 元/每证	年金每年缴纳一次
7	扩项费	3000 元/人·日	按增加审核人日数执行

表 1 航协认证的管理体系认证收费标准

注：各种费用的具体金额和付费时间以认证合同为准。

2.2 认证最低收费标准

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最低限价（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基础价格要求

企业员工人数	QMS 基础价格	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，分别设定基础价格



		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
1551—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最低限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最低限价之和的 65%。

（三）监督审核的最低限价为相应初审最低限价的 1/3；再认证的最低限价为相应初审最低限价的 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最低限价可在以上限价基础上增加收费。



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、产品或服务范围、体系覆盖人数等发生变化时，应尽快通知航协认证更换认证证书，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；
- ◆ 如认证范围、生产场所等发生变更，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至航协认证，由相关人员评审后办理换证。



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航协认证。

通报内容如下：

- a) 客户及相关方有重大投诉；
- b) 生产、销售的产品/服务被市场监管部门抽查不合格；
- c) 发生重大质量/环境/职业健康安全/能源/信息安全事故和（或）引起新闻媒体及社会关注的事
故/事件信息；
- d) 导致监管机构介入的严重事件或违法的情况；
- e) 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、最高管理者变更；组织机构变更；生产经
营或服务的工作场所变更；管理/服务体系覆盖的活动范围变更；体系覆盖人数的较大变更；管理/服
务体系和重要过程的重大变更；手册版本的变更等；
- f) 出现影响合同约定的管理/服务体系运行的其他重要情况。

2 其中 a)、b)、c)、d)情况，根据 CNAS 和航协认证要求，获证组织应在 5 日内告知航协认证。

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



对扩大/变更、暂停/恢复和撤销认证注册的说明

1 扩大认证范围认证

1.1 获证客户认证范围扩大/变更，可涉及：产品、活动、服务范围、组织范围、地域或场所等，根据认证客户要求可单独进行扩大认证范围审核，也可同监督或再认证一起进行。

1.2 获证客户提出扩大/变更认证范围的申请，并提供《证书变更申请书》及相关证明材料，且经过内审证明扩大认证范围的管理/服务体系运行有效。

1.3 当满足以下条件时，航协认证将作出扩大/变更获证组织的认证范围的认证决定：

- ◆ 现认证证书有效；
- ◆ 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/服务体系所覆盖；
- ◆ 扩大认证范围所涉及的产品或服务、环境、职业健康安全、能源、信息安全、服务质量等经型式检验/验收/检查/监测合格；
- ◆ 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；
- ◆ 已按认证合同规定缴纳认证费。

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

2 暂停/恢复认证

2.1 获证客户发生下列情况之一时，予以暂停认证（含部分认证范围暂停）：

- a) 获证组织正式提出暂停认证书面申请的；
- b) 不按规定的频次和期限接受监督审核的；
- c) 在证书有效期内受到相关执法监管部门处罚的；
- d) 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；
- e) 持有的与管理体系/服务认证范围有关的行政许可证明、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；

f) 监督审核的审核发现表明其管理体系/服务认证范围的某些部分/体系运行的有效性持续或严重地不满足认证要求的，包括（但不限于）：

- ◆ 不符合项纠正措施经验证未在规定时间内完成或无效；
- ◆ 属于认证标准同一条款要求的不符合连续发生。
- g) 发生严重影响其管理/服务体系持续满足认证标准要求的变更而未报告航协认证的；
- h) 使用或滥用认证标志、认证证书或审核/审查报告，误导性宣传认证状态，被航协认证警告后未纠正或尚未造成严重后果的；



- i) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的，如未按期缴纳认证费；
- j) 政府部门抽查发现严重质量/环境/职业健康安全/能源/信息安全/服务质量等问题的；
- k) 出现重大的产品和服务质量事故或重大的顾客投诉，但尚不需立即撤销认证证书的（QMS）；
- l) 受到环保部门的公开处罚或出现在政府的环保违法名录中的（EMS）；
- m) 发生重大环境污染事故或违法行为被正规媒体曝光或举报的（EMS）；
- n) 环境监测发现超标，但未采取措施的（EMS）；
- o) 受到国家安监、消防等执法部门的公开处罚的（OHSMS）；
- p) 产品、工艺重大改变，导致职业健康安全风险有重大改变，未及时向认证机构通报的（OHSMS）；
- q) 发生重大安全事故，造成人员伤亡的（OHSMS）；
- r) 出现其他重大事故或重大投诉（能源、信息安全、服务质量等），程度不需立即撤销认证证书的；
- s) 其他需要暂停的。

2.2 认证暂停的期限最长为 6 个月。

客户在暂停认证期间内：

- ◆ 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、引用认证信息；
- ◆ 解决造成暂停问题；
- ◆ 准备接受必要的追踪审核。

2.3 当获证组织由于 2.1 a)、b)、i)情况而导致认证证书被暂停的，可在其同意进行监督审核，且已确定审核组后，办理恢复手续；对其他原因暂停的组织，需在安排审核组实施现场审核，确定造成暂停的问题已解决后，方可恢复其认证。

3 撤销认证

3.1 获证客户发生下列情况之一时，予以撤销认证：

- a) 因认证要求变更或其它原因，获证组织正式提出撤销认证的书面申请的；
- b) 审核未通过需要撤销的；
- c) 法律地位失效，如营业执照、生产/经营许可证或资质被注销/撤销的；
- d) 被国家质量监督检验检疫总局认定存在严重质量违法失信行为的；
- 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的；
- f) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- g) 获证组织在证书有效期内有其他严重违法法律法规行为的；



- h) 没有运行管理/服务体系或者已不具备运行条件的；
- i) 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，或者已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- j) 暂停认证证书的期限已满或暂停认证期内：
 - ◆ 未对造成暂停问题采取解决措施或解决措施经验证无效；
 - ◆ 未在暂停范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；
 - ◆ 不接受航协认证必要的特殊审核/审查。
- k) 出现重大的产品和服务质量事故或重大的顾客投诉，经证实是获证组织违规和认证组织的管理失误造成的（QMS）；
 - l) 政府部门抽查发现严重质量问题，未在规定的时限内采取有效措施的（QMS）；
- m) 出现重大的环境安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成受到环保部门的公开处罚或出现在政府的环保违法名录中并不能提供整改证据的（EMS）；
- n) 发生重大环境污染事故或违法行为被正规媒体曝光或举报后并不能提供整改证据的（EMS）；
- o) 发生重大安全生产、职业健康事故，经事故鉴定结论为获证组织承担管理责任的（OHSMS）；
- p) 瞒报、谎报所发生的重大安全生产事故，未及时采取事故调查处理措施的（OHSMS）；
- q) 发生其他重大事故（能源/信息安全/服务质量等）影响严重的；
- r) 违背认证合同或协议的：
 - ◆ 误用或滥用认证标志、认证证书或审核/审查报告，或误导性宣传认证状态，造成严重影响；
 - ◆ 涂改认证证书内容；
 - ◆ 借用他人使用认证证书或认证标志；
 - ◆ 拒绝缴纳认证费等。
- s) 因使用认证标志、认证证书或声明认证状态，引起或对其它组织提起诉讼而未及时通告航协认证的；
 - t) 因换发新证而撤销旧证书的；
 - u) 未提出撤销认证而转换至其它认证机构的；
 - v) 其他原因需要撤销认证证书的。



关于配合中国合格评定国家认可委员会（CNAS） 开展确认审核的通知

中国合格评定国家认可委员会（CNAS）于 2011 年 4 月 11 日发布《关于对认证机构开展确认审核活动的说明》。

文件中明确规定：

确认审核的对象：认证机构；

确认审核的现场验证对象：获证组织；

确认审核的内容：对获证组织管理体系运行及认证机构过程的重要活动进行抽样，并依据认可规范的要求进行验证，评价认证机构认证审核活动的符合性及有效性。

确认审核所需费用由 CNAS 承担。

请各获证组织在接到 CNAS 确认审核的通知后积极配合并协助实施确认审核。



申请/获证组织与审核方的权利与义务

1. 申请/获证组织的权利

- 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/变更认证范围，撤销部分或全部认证范围。

2. 申请/获证组织的义务

- 2.1 在申请时，不得隐瞒组织的真实情况，并提供相关的认证申请资料，详见《认证程序》。
- 2.2 始终遵守 CNAS 及航协认证有关认证规定。
- 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.bhxcc.com.cn 网站“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。
- 2.5 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，不得损害航协认证的声誉，不得做航协认证认为误导或未授权的声明。
- 2.6 当认证被暂停或撤销后，应立即停止涉及认证内容的广告，并按航协认证要求交回所有的认证文件。
- 2.7 管理体系/服务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。
- 2.8 按时接受监督审核，及时向认证机构通报信息。
- 2.9 配合航协认证调查和处理对组织的投诉。
- 2.10 接受 CNAS 安排的认可见证评审和对获证企业的确认审核。
- 2.11 获证期间接受国家认监委/地方监管机构的稽查。
- 2.12 申请组织发生下列情况的变更，必须及时通知航协认证：
 - a) 客户及相关方有重大投诉；
 - b) 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；
 - c) 发生重大质量/环境/职业健康安全/能源/信息安全/服务质量事故；



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、最高管理者变更; 生产经营或服务的工作场所变更; 质量管理体系覆盖的活动范围变更; 质量管理体系和重要过程的重大变更等;

e) 出现影响合同约定的管理/服务体系运行的其他重要情况。

注: 其中 a)、b)、c) 情况, 组织应在 5 日内告知航协认证。

2.13 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, 制定航协认证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。根据行业要求和航协认证规定, 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/服务评价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 航协认证的服务对所有申请管理体系认证/服务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/变更、暂停和撤销负责。

4.3 不进行任何有关管理/服务体系建立和保持的咨询。

4.4 航协认证将有关认证的要求及更改及时通知获证客户。

4.5 确保航协认证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, 航协认证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。



认证标志和认证证书及认可标识的使用

1.HXC 徽标和认可标识

1.1 航协认证徽标，见图一：



图一：航协认证徽标

1.2 经 CNAS 认可的业务领域，可使用航协认证徽标和 CNAS 认可徽标，CNAS 认可徽标见图二。



图二：管理体系认证机构认可标识式样

1.3 对 CNAS 正式签署了多边互认协议，在 CNAS 规定的范围内（如：质量管理体系）可以使用国际互认联合标识，如图三所示：



图三：国际互认联合标识

注：国际互认标识，不得单独使用。

1.4 未经 CNAS 认可的认证，使用航协认证徽标。

1.5 产品认证标志的图案由航协认证徽标、产品认证标准组成，如图四所示：



GB/T XXXX—XXXX

图四：自愿性产品认证标志

2. 认证证书、徽标和认可标识的使用

2.1 获证组织在宣传和展示认证资格的引用和标志的使用时，应符合航协认证相关规定。

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：航协认证对获证组织的产品或过程通过了认证，或航协认证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/服务通过认证应符合以下规定：

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 d			
不带声明	不允许	不允许	允许
带声明 c	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/服务通过认证。

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。

注 3：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/服务的类型（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；
- ◆ 标志不允许用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。
- ◆ 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；
- ◆ 在其认证被暂停/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宣传及广

告材料（包括网站等公开平台）；

- ◆ 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/服务认证资格时，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，可向航协认证申请补发。

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、徽标和认可标识，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/服务体系重大变化时，应立刻对航协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航协认证的宣传，并立即停止使用认证证书、徽标和认可标识。

2.1.9 获证组织在使用认证证书、徽标和认可标识时，应保证只在证书所限定的范围的场合使用，并接受航协认证的监督检查，如认证有效期内管理体系/服务质量不符合认证要求，航协认证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、徽标和认可标识。

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、徽标和认可标识，或误导宣传认证状态的获证组织，航协认证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，航协认证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，航协认证有权终止与其相关的活动并采取适当的方式向社会公示。

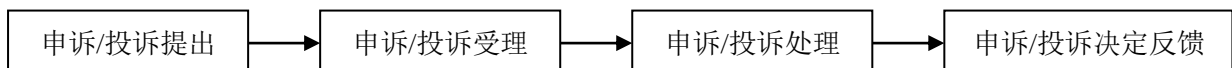


申诉和投诉的处理规定

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 申诉人在接到航协认证的相关决定 10 个工作日内向航协认证质量评定部提出申诉。其他部门接到申诉应转质量评定部。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，应当向航协认证提交授权委托书。

3.1.3 当事人向航协认证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。



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质量评定部填写《受理审查结论通知书》，通知申诉人。无效的申诉，由质量评定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 质量评定部根据《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，质量评定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航协认证质量评定部。其他部门接到投诉应转质量评定部。

4.1.2 向航协认证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。经初步审查后质量评定部填写《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，质量评定部在调查投诉时考虑获证客户管理/服务体系的有效性。
- 4.2.4 质量评定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，向质量评定部报告投诉基本情况。投诉处理期间，质量评定部跟踪投诉调查进展和处理意见，各分公司按照质量评定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质量评定部。
- 4.2.6 针对获证客户的投诉，调查投诉时考虑获证管理/服务体系的有效性，质量评定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 质量评定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个工作日内向航协认证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 航协认证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：010-84380491
- ◆ 投诉邮箱：hxc301@sina.com

注：本文件可在 www.bhxcc.com.cn 网站“公开文件”栏查询获取。