



# 公开文件

( E/4 版 )

北京坤标检验认证有限公司



# 目 录

北京坤标检验认证有限公司简介 .....	3
公司守法承诺: .....	4
公正性承诺.....	5
保密承诺 .....	6
KBRZ 基本权利和义务 .....	7
1. KBRZ的权利.....	7
2. KBRZ的义务.....	7
认证客户的基本权利和义务 .....	9
1. 认证客户的权利.....	9
2. 认证客户的义务.....	9
认证申请和受理.....	12
1. 申请管理体系认证的条件 .....	12
2. 申请方和客户的权利和义务 .....	12
3. 申请管理体系认证须提交的材料清单 .....	13
认证收费标准.....	15
1. 基本收费项目.....	15
2. 质量管理体系审核时间确定 .....	15
3. 环境/职业健康安全管理体系审核时间确定 .....	16
4. 其他管理体系审核时间确定 .....	17
KBRZ 认证活动的工作流程.....	18
换发证书需提交的资料.....	21
获证组织信息通报制度.....	21
1. 获证组织必须如实将获证组织信息及时通报 KBRZ.....	21
2. 处罚.....	22
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 .....	23
1. 认证资格的授予.....	23
2. 认证资格的保持.....	23
3. 认证范围的扩大与缩小 .....	24
4. 获证客户其他变更管理.....	25
5. 认证资格暂停或恢复认证 .....	26
6. 认证资格的撤销.....	27
标识和证书使用规则 .....	30
申诉和投诉的处理 .....	31
1. 职责.....	31
2. 约束规则.....	31
3. 管理要求.....	31

## 北京坤标检验认证有限公司简介

北京坤标检验认证有限公司（以下简称 KBRZ）成立于 2013 年 7 月 31 日，经北京市工商行政管理局朝阳分局登记注册的具有独立法人资格的股份制公司，注册资金 330 万元。

KBRZ 经中国国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2015-186）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。

根据公司的自身运营特点及维护认证活动的公正性考虑，公司设立了公正性委员会、监督和规范认证行为，维护认证的公正性；处理认证业务中的技术问题，纠正认证活动的偏差，防止认证活动偏离轨道。设置了运营管理部、综合管理部、技术质量部、财务管理部、技术委员会、市场开发部六个管理部门。

总经理要求全体员工“秉承以事实为依据，以标准为准绳开展认证，避免任何行政权利、经济利益、人际关系对认证工作的影响是我们的基本要求。遵守诚实守信的认证之本，以严谨科学的态度、一丝不苟的作风、务实求真的精神、公开透明的认证信息，向所有申请认证方提供热情、周到和增值的服务，把履行认证机构的社会责任为己任，提高认证活动的公信力”。保持对顾客的持续关注与沟通，对自身的持续改进与提高是坤标人不懈的追求目标。

KBRZ 遵纪守法，致力于打造具有自身优势的认证服务特色，希望与客户建立起长期的战略合作关系，通过认证及其他增值服务工作，来促进客户提高管理体系运行的有效性和效率，实现从优秀到卓越的跨越。


KBRZ 拥有一支实践经验丰富、理论功底深厚、能够胜任工作的审核员队伍。随着认证事业的不断发展，专、兼职审核员队伍将不断壮大，专业结构、知识结构、年龄结构、地域结构将逐步趋于合理。KBRZ 致力于建设一支具有团队精神、敬业精神，良好职业素质，打得了硬仗的审核员队伍，以适应认证事业发展的需要。

地址：北京市朝阳区望京园601号楼26层3005

邮编：100102

电话：010-84631655/010-64749681

传真：010-64780891

网址： [www.bjkbrz.com](http://www.bjkbrz.com)

## 公司守法承诺：

北京坤标检验认证有限公司（简称 KBRZ）依法设立，依法从事认证活动，对此承担相应的法律责任，并承诺：

1. KBRZ 所有从业人员在从事认证活动中，严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《中华人民共和国民法典》等与认证相关的法律、法规及规章，知悉开展认证活动作出承诺的法律效力以及作出不实承诺和违反承诺的法律后果；
2. KBRZ独立于所涉及的利益相关方，不受任何可能干扰判断的影响，确保认证结果的真实、客观、公正，切实履行社会责任；
3. KBRZ是KBRZ认证活动的第一责任人，对制定或获得授权实施的认证规则的真实性合法性、合规性、完整性、科学性、适用性等负责；
4. 承担认证规则制定及实施的主体责任，在开展认证活动中严格遵守相应的认证规则；
5. 知悉开展认证活动满足认证机构资质许可应当具备的条件和能力要求；能够持续符合告知的条件和技术能力要求，并可随时接受核查；
6. KBRZ 认证业务向所有申请组织开放；
7. KBRZ与每个客户之间签订在法律上具有强制实施力并符合相关认证认可要求的提供认证服务的协议。
8. 凡是违反法律法规、公正性、保密等规定而造成不良后果或引起投诉的当事人，KBRZ将依情节轻重做出纪律处分，直至解聘、辞退或追究法律责任；
9. KBRZ愿意承担不实承诺、违反承诺所引发的相应法律责任；
10. KBRZ所作承诺是本机构的真实意思表示。

法定代表人签字：



2019年6月20日

## 公正性承诺

公正，是认证机构提供可建立信任的认证的必要条件。我代表北京坤标检验认证有限公司（以下简称 KBRZ）在此承诺，KBRZ 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

不向相关机构提供咨询或咨询报价

总经理：



2019年6月20日

## 保密承诺

- 1) KBRZ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，KBRZ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) KBRZ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协议，遵守保密承诺。

总经理： 

2019年6月20日



## KBRZ 基本权利和义务

### 1. KBRZ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。

### 2. KBRZ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KBRZ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) 确保认证的決定由非执行审核的人员做出。
- 7) KBRZ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KBRZ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KBRZ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。

上述KBRZ的权利和义务及本文件以下所有条款与KBRZ《认证合同》互为补充；如与KBRZ《认证合同》不一致，以《认证合同为准》。



## 认证客户的基本权利和义务

### 1. 认证客户的权利

- 1) 获取KBRZ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KBRZ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KBRZ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KBRZ提出扩大或缩小认证范围；
- 6) 认证证书到期前，可向KBRZ申请再认证或不再保持认证。

### 2. 认证客户的义务

- 1) 始终遵守国家法律、法规及与 KBRZ 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 KBRZ 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 KBRZ 监督审核和再认证审核；
- 4) 依据认证合同要求及时向KBRZ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KBRZ的声誉，不应做使KBRZ 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KBRZ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KBRZ的要求；
- 9) 获证客户应按要求向 KBRZ 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) 获得认证后发生以下情况时，及时向乙方通报：
  - 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质量或市场监管部门认定不合格。
  - c) 发生产品和服务的质量事故、安全事故（含食品安全）、环境污染事故与投诉（包括生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求）、信息安全事故、信息技术

服务质量事故、与能源有关的重大事故、医疗器械安全事故等事故以及产品召回、发生劳动纠纷、违反劳动法律法规等事件；消费者投诉信息；有关执法监管部门或消协组织的处罚和通报、监管机构介入等；或发生重大信息安全事件，或由于信息管理疏漏引起严重后果或重大影响事件的；发生重大舆情事件。

d) 相关情况发生变更，包括：

- (a) 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；
- (b) 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
- (c) 法定代表人、最高管理者变更；组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；
- (d) 联系地址、注册地址、生产经营或服务的工作场所变更；
- (e) 管理体系覆盖的活动范围和（或）边界的变更；
- (f) 体系覆盖人数变更；
- (g) 管理体系和过程/工艺的重大变更；管理体系文件的变化；
- (h) 适用法律法规及标准的变化；
- (i) 获得基于ISO/IEC20000-1的服务管理体系认证的组织除进行上述通报外，每三个月应向乙方通报顾客投诉的相关信息，及时通报服务目录的变化情况。
- (j) 业务、组织结构、位置和技术特点等方面可能导致其信息安全管理体系统范围和边界变化的情况，以及其信息安全管理体系统相关的法律法规的变化情况；
- (k) 发生任何影响标准要求的重大变化或当发生任何变更引起证书信息不准确时；
- (l) 其他与管理体系运行有关的重要信息；

发生a~c条款的情况须在2天内通报乙方，其他条款的情况须在5天内通报乙方，如不及时通报，甲方承担相应后果的法律责任，乙方将采取相应的处理措施，如暂停、撤销甲方认证资格等。

e) 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

f) 被行政监管部门]责令停产停业整顿时、被列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单时、发生监管机构介入的与职业健康安全有关的严重事故或违法行为的情况，3日内向认证机构通报。

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、审核地址的描述等），如因提供虚假证件或虚假/不准确/不全面证据或数据而导致证书被暂停或撤销时，认证客户负全部责任。

12) 认证委托人应遵守认证程序要求，如实提供相关材料和信息，配合认证行政监管部门的监

监督检查和认证机构对投诉的调查，及时向认证机构通报相关认证及 d) 条款中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证活动终止、认证证书无法使用的风险。

- 13) 获证组织应遵守认证程序要求，如实提供相关材料 and 信息，通过相关认证后持续有效运行相应体系，配合认证行政监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查，在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，及时向认证机构通报相关体系及 d) 条款中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。
- 14) 为了证实认证活动的实施，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：
- (1) 认证合同；
  - (2) 审核计划；
  - (3) 首、末次会议签到表；
  - (4) 不符合报告及原因分析和纠正措施；
  - (5) 审核报告；
  - (6) 暂停、撤销通知（适用时）。



## 认证申请和受理

### 1. 申请管理体系认证的条件

- 1) 申请方应取得合法主体资格，并处于有效期内。（注：合法主体资格包括企业法人、合伙企业、个人独资企业及其分支机构，以及机关、事业单位、社会团体、民办非企业单位等）。
- 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。
- 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。
- 4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）（注：因获证组织自身原因，认证证书被暂停、撤销、注销满一年后，原获证组织方可重新申请认证（包括向原发证机构）。认证证书暂停期满后被撤销的，按认证证书被暂停的日期起算满一年）。
- 5) 原认证证书发证机构被国家认监委撤销相关认证资质已满三个月（适用时）；
- 6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿（注：如认证委托人因重大质量事故被行政监管部门责令停产停业整顿后，应积极整改违法违规行为，消除相应后果。提出认证申请时，认证委托人应处于正常开展生产经营活动状态，且在1年内未发生重大质量事故）。
- 7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- 8) 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量事故；
- 9) 一年内申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监督抽查不合格，或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格（注：如申请认证覆盖范围内的产品发生产品质量国家监督抽查不合格的，认证委托人（产品生产者、销售者）应立即停止生产、销售同一产品，并按市场监管部门要求在限期内整改合格。整改是否合格，以市场监管部门书面结论为准）。
- 10) 其他应具备的条件。

### 2. 申请方和客户的权利和义务

#### 1) 申请方和客户权利

- a、KBRZ提供对管理体系认证要求和认证程序的解释。
- b、当申请方有进一步的要求时，可向KBRZ索取进一步的信息。
- c、KBRZ承诺保守审核中获取的客户的秘密。
- d、通过登陆KBRZ网站了解获得KBRZ证书企业信息。
- e、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KBRZ做出相应的工作安



排。

## 2) 申请方和客户义务

- a、始终遵守认证规范及本公开文件的有关规定。
- b、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。
- c、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。
- d、及时交纳认证费用、监督审核费用、复评审核费用。
- e、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KBRZ的非例行审核、不定期的监督审核和补充审核等。
- f、初次在KBRZ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

- 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);
- 2) ☐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)。
- 3) ☐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);
- 4) ☐多场所清单(当申请方有多场所时,须提供)
- 5) ☐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)
- 6) ☐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);
- 7) ☐管理体系已有效运行3个月以上的证明材料;
- 8) ☐生产工艺流程图/☐服务流程图;
- 9) ☐重要环境因素(EMS适用)/☐不可接受风险清单(OHSMS适用)
- 10) ☐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)
- 11) ☐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）

12) ☐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）

13) ☐有毒有害作业场所劳动卫生监测报告（OHSMS适用）

14) ☐消防验收报告（OHSMS适用）

15) ☐安全生产许可证

16) ☐生产/服务的流程、班次及轮班情况和季节性信息（注：可包括：工艺流程图、服务流程图，轮班的班次、人数、各班次的工作内容和工作时间信息，季节性生产/服务时间段信息等）

17) ☐一年内所发生的质量事故、与质量相关的行政处罚、产品质量国家监督抽查不合格、其他质量抽查不合格的情况以及整改情况（适用时）；

18) ☐KBRZ申请评审岗位评审认为需要的其他资料

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：

19) ☐原认证证书复印件；

20) ☐本认证有效周期内历次审核的审核报告；

21) ☐本认证有效周期内历次审核的不合格报告及关闭材料。

具体以《认证申请书》和申请评审要求提供的资料为准。

## 认证收费标准

KBRZ 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 KBRZ 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.	换证费	200元	证书内容变更，换发证书。
6.	证书副本	200元	每张100元
7.	翻译费	200元	
8.	差旅费	根据实际支出收取	
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	有效人数	审核时间
	第 1 阶段+第 2 阶段 (人日)		第 1 阶段+第 2 阶段 (人日)
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>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

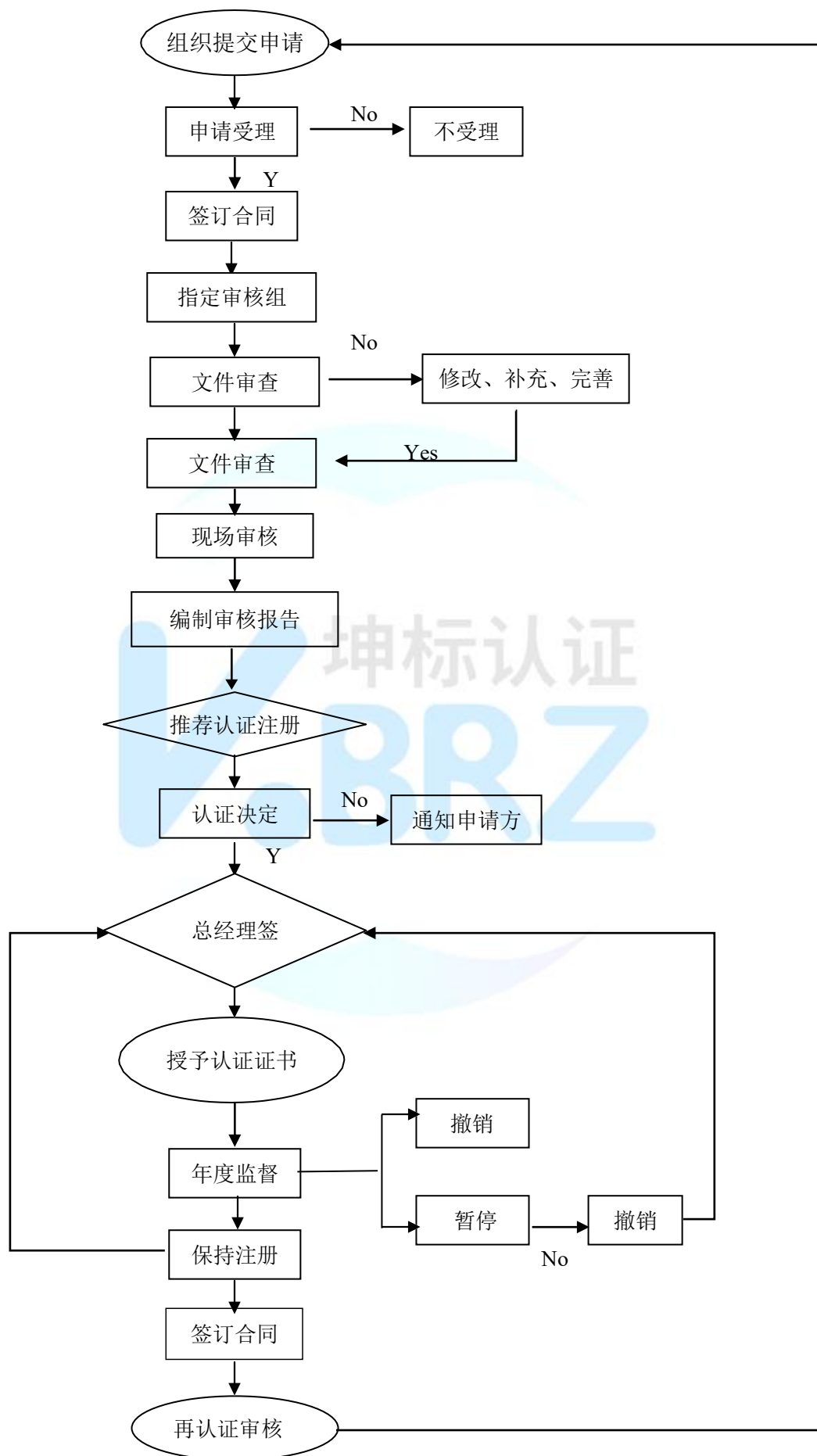
有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段 (天)				有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段 (天)			
	高	中	低	有限		高	中	低	有限
1-5	3	2.5	2.5	2.5	626-875	17	13	10	6.5
6-10	3.5	3	3	3	876-1175	19	15	11	7
11-15	4.5	3.5	3	3	1176-1550	20	16	12	7.5
16-25	5.5	4.5	3.5	3	1551-2025	21	17	12	8
26-45	7	5.5	4	3	2026-2675	23	18	13	8.5
46-65	8	6	4.5	3.5	2676-3450	25	19	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			

#### 4. 其他管理体系审核时间确定

以相应管理体系的认证实施规则为准。



## KBRZ 认证活动的工作流程



注1：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) 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。

严重不符合可能是下列情况：

---对过程控制是否有效或者产品服务能满足规定要求存在严重的怀疑；

---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。

(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：**

(1) 一般不符合通常应在30日内完成纠正措施，特殊情况下可延长期限，但不得超过90日；

(2) 严重不符合：初次认证应在第二阶段审核结束之日起 6 个月内完成验证，如果未能在第二阶段结束后6个月内完成对严重不符合实施的纠正和纠正措施的验证，则不予通过认证，或者重新实施第二阶段审核；监督审核应在审核结束之日起 3 个月内完成验证；再认证应在原认证证书到期前完成验证。

(3) 为使再认证证书与原证书无缝连接，再认证的不符合项纠正和纠正措施时限应与获证组织充分沟通；如果获证组织不能在原证书到期前完成对严重不符合的整改并经审核组验证有效，则不应推荐再认证，也不应延长认证的效力。如果获证组织在原证书到期后6个月内完成未尽的再认证活动（即严重不符合项的认证决定，或一般不符合项的整改验证和认证决定），则可以恢复认证，否则应按照初次认证要求重新申请认证，该初次认证第一阶段审核可不在受审核方现场实施。

(4) 对于为调查投诉，或对国家/地方监督检查出现认证范围相关的不符合进行核实等，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审核的特殊审核项目，所开具的不符合，应在最多不超过1个月期限内采取纠正和纠正措施，或按《审核任务书》要求执行。

**(4) 特殊要求：**

a) 对于再认证审核，还应关注认证证书的到期时间，与受审核方沟通不符合关闭时间，尽量不超过认证证书有效期，并提示如不符合整改超期，原证书失效，再认证证书颁证日期不早于再认证决定日期等。

b) 对于已暂停需审核后认证决定恢复的，不符合关闭时限不应晚于暂停到期时间或审核报告中商定的整改时限。

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

注2：提前较短时间通知的审核：

1) 为调查投诉、质量事故，对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审核，此时：

(1) KBRZ通过此公开文件说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核；

(2) 由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，KBRZ在指派审核组时给予更多的关注。

2) 获证组织认证范围内的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起30日内，KBRZ对该组织实施提前较短时间通知的审核。



## 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 KBRZ 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KBRZ运营管理部，履行相关变更程序后办理换证。

## 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 KBRZ

通报内容如下：

- a) 客户及相关方有重大投诉。
- b) 生产、销售的产品或提供的服务质量或市场监管部门认定不合格。
- c) 发生产品和服务的质量事故、安全事故（含食品安全）、环境污染事故与投诉（包括生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求）、信息安全事故、信息技术服务质量事故、与能源有关的重大事故、医疗器械安全事故等事故以及产品召回、发生劳动纠纷、违反劳动法律法规等事件；消费者投诉信息；有关执法监管部门或消协组织的处罚和通报、监管机构介入等；或发生重大信息安全事件，或由于信息管理疏漏引起严重后果或重大影响事件的；发生重大舆情事件。
- d) 相关情况发生变更，包括：
  - （a）法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；
  - （b）取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
  - （c）法定代表人、最高管理者变更；组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；
  - （d）联系地址、注册地址、生产经营或服务的工作场所变更；
  - （e）管理体系覆盖的活动范围和（或）边界的变更；
  - （f）体系覆盖人数变更；

- (g) 管理体系和过程/工艺的重大变更；管理体系文件的变化；
- (h) 适用法律法规及标准的变化；
- (i) 获得基于ISO/IEC20000-1的服务管理体系认证的组织除进行上述通报外，每三个月应向乙方通报顾客投诉的相关信息，及时通报服务目录的变化情况。
- (j) 业务、组织结构、位置和技术特点等方面可能导致其信息安全管理体系统范围和边界变化的情况，以及其信息安全管理体系统相关的法律法规的变化情况；
- (k) 发生任何影响标准要求的重大变化或当发生任何变更引起证书信息不准确时；
- (l) 其他与管理体系运行有关的重要信息；

发生第a~c条款的情况须在2天内通报乙方，其他条款的情况须在5天内通报乙方，如不及时通报，甲方承担相应后果的法律责任，乙方将采取相应的处理措施，如暂停、撤销甲方认证资格等。

- e) 出现影响管理体系运行的其他重要情况。
- f) 被行政监管部门]责令停产停业整顿时、被列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单时、发生监管机构介入的与职业健康安全有关的严重事故或违法行为的情况，3日内向认证机构通报。

## 2. 处罚

若获证组织通报不及时、瞒报或不属实，造成审核无效或组织实际情况与认证证书不符，一经发现，KBRZ 将视具体情况予以暂停认证证书或撤销认证证书，并由获证组织承担因此造成的损失。



# 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、注销认证管理

## 1. 认证资格的授予、拒绝

### 1.1 授予

#### 1.1.1 授予认证注册的条件；

- a) 与KBRZ签有正式认证合同并履行了相关义务，满足认证申请的条件；
- b) 认证审核程序符合规定要求，上报资料完整、手续齐全；
- c) 管理体系符合适用的认证标准或其他引用文件要求；
- d) 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；
- e) 组织依照文件化的管理体系运行有效，具备实现目标的能力；
- f) 不合格均已采取了纠正、纠正措施并经评审、验证合格；
- g) 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。
- h) 对KBRZ审核时提出的不符合项已按要求全部完成了纠正措施并经审核组验证符合要求。

1.1.2 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；

1.1.3 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使用认证证书和认证标志；

1.1.4 获证客户在获证后，还应及时报告有关变更和事故（如发生）信息。

### 1.2 拒绝

1.2.1 在申请评审后，KBRZ应接受或拒绝认证申请。当KBRZ基于申请评审的结果拒绝认证申请时，应记录拒绝申请的原因并使客户清楚拒绝的原因。

1.2.2 审核后，认证决定人员依据KBRZ-CX07《认证决定管理程序》做出认证决定，如不满足1.1.1条件，或受审核方存在以下情况的，评定该受审核方不符合认证要求，KBRZ以书面形式（审核报告或通知等）通过申请时填写的电子邮箱发邮件等方式告知受审核方并说明其未通过认证的原因。

- a. 受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合认证依据标准的要求。
- b. 发现受审核方存在重大质量问题或有其他与产品和服务质量相关严重违法违规行为。

## 2. 认证资格的保持



保持认证资格的条件：

- a) 监督审核未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；
- b) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；
- c) KBRZ建立了监督审核的监视机制并予以实施，可确保监督审核活动的有效性；
- d) 获证客户没有违反国家认证制度和认证认可的相关要求；
- e) 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；
- f) 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；
- g) 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；
- h) 在规定的认证周期内每年至少接受一次监督审核；

注：监督频次：一般获证客户在获得管理体系认证注册资格后，在认证证书三年有效期内，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，监督审核间隔不应超过12个月。

监督审核时间间隔不超过12个月，即本次监督审核的开始日期距上一次监督审核的结束日期不超过12个月。监督审核每个日历年需要进行1次，正常情况下，一个认证周期内的审核方案中，至少包括两次监督审核。

认证证书因不能按期接受第一次监督审核被暂停，在暂停期间认证证书状态恢复，但第二次监督审核未能在认证证书签发之日起24个月内开展的，应暂停认证证书。

- i) 获证客户及时向KBRZ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；
- j) 证书和标志的使用满足认证的有关要求；
- k) 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KBRZ提出书面申请，并附相应的依据材料和体系文件，运营管理部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。KBRZ将根据情况确定对这些更改的范围进行审核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KBRZ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，KBRZ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，申请评审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，传递给运营管理部，运营管理部按要求修改数据库，传递到认证决定，通过后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，申请评审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，传递给申请评审岗，按4的4.1流程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》，由申请评审评估后，确认是否需要现场审核，一般情况下需现场审核。需要实施现场审核的，转运营管理部审核方案策划岗，经现场审核认证决定通过后换发认证证书。

## 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）管理体系持续或严重不满足认证要求的，包括 管理体系文件与实际业务运作严重脱离；
- （2）不满足管理体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- （3）受到与质量相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- （4）发生重大质量事故，反映获证组织 管理体系运行存在重大缺陷的；
- （5）拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- （6）持有的与管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；
- （7）不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- （8）未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；
- （9）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- （10）被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- （11）发生与质量相关重大舆情的；
- （12）主动请求暂停的；
- （13）其他应暂停认证证书的，如组织发生了与质量安全事故、环境污染、职业健康安全事件及国家经行政机关监督抽查中发现不符合法定要求产品；获证组织信息变更未及时通报等。

针对OHSMS认证，发生下列情况时也应暂停认证证书

- a) 获证客户报告的监管机构介入的严重事件或违法行为；
- b) 审核组提前较短时间审核收集的导致监管机构参与（调查）的事件信息，如严重事故或严重违法（行为）。

## 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；

5.2.2 运营管理部复核后，确认是否需现场审核，

a) 不需现场审核的，对存在问题采取整改措施并在规定的时限内，解决了造成暂停的问题后，收集恢复使用认证证书及认证标识申请并提供证明资料，技术委员会做出认证决定，恢复认证；

b) 需现场审核的，

(1) 人日：无变更情况的，正常按监督给予审核人日；有变更的，按变更原因进行申请评审后给审核人日；

(2) 对未按期实施监督审核暂停认证的恢复：企业申请接受例行监督后，审核方案策划岗在审核任务书中标明暂停状态，并将暂停信息作为审核方案的输入，但项目管理岗暂时不办理恢复手续，以防有变化不能按期审核。待按期履行审核时，在现场审核第一天审核组长先了解受审核方基本情况，确认受审核方无 5.1 条款应暂停的条件，也无其他变更，可以正常审核后，将相关信息反馈到运营管理部，提交认证决定人员进行批准后恢复认证；如审核组反馈受审核方存在 5.1 条款应暂停的条件，或企业有变更的情况，项目管理岗不办理恢复，待审核组提交审核案卷后，由技术委员会做出认证决定确定是否恢复认证。认证决定人员在复核案卷时，如已在审核当天恢复认证，则《认证决定报告》中不再给予恢复决定，如审核当天未恢复认证，则根据审核结论及申请情况给出是否恢复的结论。

## 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) 被注销或撤销法律地位证明文件的；

(2) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；

(3) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；

(4) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；

(5) 管理体系没有运行或者已不具备运行条件的；

(6) 其他应撤销认证证书的，如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；出现重大的环境污染事故、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；获证组织在证书有效期间有其他严重违法违反法律法规行为，受到



相关执法监管部门处罚；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；因换发新证而撤销旧证书；组织主动放弃认证等。。

6.2 暂停期限已满，且未能消除暂停原因的项目，由运营管理部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或授权认证决定代表批准，形成电子版或打印版《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。运营管理部将《认证证书撤销通知书》通知到客户。

当发现认证客户出现6.1的条款中的a) —h) 的问题导致的证书撤销的情况，需经技术委员会的认证决定，当给出认证决定撤销认证证书时，传递给运营管理部，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相应认证证书和标识的使用，并交回认证证书。

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。

## 7. 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，KBRZ应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

## 8. 再认证

KBRZ执行KBRZ-CX04《再认证管理程序》，再认证活动应考虑管理体系在最近一个认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。通常情况下，对获证客户的再认证审核每三年一次，应在第三年认证到期前完成现场审核活动。通常认证证书到期前6个月，KBRZ联系再认证事宜，向客户发出《再认证通知书》。客户填写认证申请表并经申请评审后签定再认证合同。申请评审人员根据申请的范围实施申请评审，审核方案管理人员策划本周期的审核方案，审核组实施再认证审核，以评价获证客户是否持续满足相关管理体系标准或其他规范性文件的所有要求。

审核组长应根据再认证审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，提出是否更新认证的推荐性的意见。认证决定人员依据KBRZ-CX07《认证决定管理程序》做出是否更新认证的决定。



## 标识和证书使用规则

KBRZ对认可标识、认可证书、国际互认标识、国际互认联合标识、国际互认联合认可标识、认证标识、认证证书的使用要求，制定了KBRZ-GL-14《认证证书和认证标识使用规则》，可在KBRZ公司网站的“认证规则”栏查看，具体见

<http://www.bjkbrz.com/gkwenjian/480.html>



## 申诉和投诉的处理

### 1. 职责

- 1.1 运营管理部负责申诉、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 技术委员会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 运营管理部负责对人员的投诉的调查、处理。
- 1.4 运营管理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 KBRZ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 认证委托人对认证决定有异议的，可以向KBRZ提出申诉；任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向KBRZ提出投诉。
- 2.2 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，申诉（投诉）处理人员应签署保密承诺书等。
- 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，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。
- 2.4 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。
- 2.5 申诉和投诉应在受理后60日处理完毕，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

### 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管理部。

##### 3.1.2 申诉的受理



运营管理部接到申诉并按规定对申诉材料进行初步审查，一周内做出是否受理的决定，如为有效申诉，给申诉方发《申诉投诉受理通知书》。

### 3.1.3 申诉的处理

如决定受理，将材料转交相关部门或按 2 条款要求成立申诉处理工作组，对认证申请的不受理的申诉，由运营管理部负责处理；中止审核的申诉由运营管理部负责处理；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委员会负责处理，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。

申诉处理工作组根据申诉内容实施调查，有权采用召集会议、听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等措施取证，并保存有关证据。调查完成后，申诉处理工作组客观公正地形成书面报告，并参考以前类似申诉的处理结果提出处理建议(需要时包括纠正和纠正措施建议)，报送总经理裁定。

相关部门按《纠正和预防措施控制程序》规定实施，经总经理审定的纠正和纠正措施，并提供相应证据。

申诉处理工作组跟踪验证纠正和纠正措施实施及其有效性。

最后，运营管理部或申诉处理工作组汇总申诉处理证据，提出正式处理意见，填写KBRZ-JL-43 《申诉投诉决定通知书》报总经理批准盖章。

必要时，运营管理部及时与申诉人沟通，通报申诉处理进展。

申诉处理因故需延期时，申诉处理工作组填写 KBRZ-JL-91《内部信息（处理）单》，说明申请延期理由，报送总经理批准，通知申诉人。

### 3.1.4 申诉裁定的执行

运营管理部将裁定结论以KBRZ-JL-43 《申诉投诉决定通知书》书面形式通知申诉人，并保留扫描件。

申诉人如对裁定结果不满意，应在接到申诉处理结果后的10个工作日内向公司再次提出申诉。

### 3.1.5 申诉费用

申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中应承担的责任分担。

申诉具体执行KBRZ-CX15《申诉投诉处理程序》。

## 3.2 投诉

### 3.2.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对 KBRZ 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KBRZ 的运营管理部提出投诉，其投诉应以书面形式就投诉所涉及事项向运营管理部正式提出。

投诉人应提供与投诉内容有关的证据或具体线索。投诉人承诺投诉的内容、提供的证据和线索以及投诉人的信息均真实、有效，不存在虚假成分。

### 3.2.2投诉的受理

运营管理部按要求对投诉进行有效性确认，投诉一周内做出是否受理的决定，并将投诉的受理情况填写KBRZ-JL-42 《申诉投诉受理通知书》书面通知投诉方。

对与认证活动无关的投诉，说明不予受理的理由，通知投诉人。以下情况可导致投诉不予受理：

- a) 匿名投诉；
- b) 投诉内容超出受理范围；
- c) 经确认投诉人提供了虚假信息；
- d) 投诉的内容或线索过于笼统，现有信息无法开展投诉调查的，经联系投诉人不愿意配合 KBRZ或无法提供进一步信息或线索的。

### 3.2.3投诉的处理

3.2.3.1运营管理部对投诉内容进行调查，如需要按2条款规定组成投诉处理工作组。

#### 3.2.3.2 针对KBRZ的投诉：

投诉处理工作组对投诉事项进行调查核实，充分收集和核对投诉确认所需的信息，必要时进行现场调查取证。调查核实完成后，投诉处理工作组客观公正地形成书面报告并提出处理建议（含适当的纠正和纠正措施）。

#### 3.2.3.3 针对申请组织或获证客户的投诉

（a）运营管理部/投诉处理工作组根据投诉的内容和性质，通知相关申请组织或获证客户做出说明或处理，并向公司提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场追踪审核。

（b）投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，技术委员会调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据，按KBRZ-CX01《认证申请评审程序》或KBRZ-CX08《暂停、撤销、缩小认证范围管理程序》，考虑获证客户管理体系的有效性，做出与之相应的认证决定。

3.2.3.4 涉及采取纠正或纠正措施时，相关部门按《纠正和预防措施控制程序》执行。

投诉处理工作组验证其有效性。

3.2.3.5 投诉处理工作组根据投诉的调查结果提出处理决定建议，报总经理审查批准。

3.2.3.6 可能时，运营管理部及时与投诉人沟通，通报投诉处理进展。

3.2.3.7 投诉处理因故需延期时，投诉处理工作组填写 KBRZ-JL-91《内部信息（处理）单》，说明申请延期理由，报送总经理批准，并通知投诉人。

#### 3.2.4 投诉处理决定的反馈

3.2.4.1 运营管理部根据总经理批准的投诉处理决定填写KBRZ-JL-43 《申诉投诉决定通知书》以书面形式通知投诉人及相关方。

3.2.4.2 投诉事项是否公开，运营管理部与相关客户及投诉人共同决定。在决定公开时，共同确定公开的内容和程度，并形成文件经各方签署确认。

3.2.4.3 投诉人或投诉事项的相关方对投诉处理决定不服时，可在接到投诉处理决定后的10个工作日内提出申诉。

3.2.4.4 投诉人若认为KBRZ未遵守认证相关法律法规或规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

投诉具体执行KBRZ-CX15《申诉投诉处理程序》。