

中广联宇（甘肃）认证有限公司

健康、安全与环境管理体系认证规则



文件编号：ZGLY-RZGZ-HSE-08

版本号：A/3

编制：技术委员会

审核：姬琳平

批准：李洪东

2025 年 12 月 22 日发布实施

目 录

1. 适用范围
2. 对认证机构的基本要求
3. 对认证人员的要求
4. 初次认证程序
5. 监督审核程序
6. 再认证程序
7. 特殊审核
8. 认证证书要求
9. 与其他管理体系的结合审核
10. 受理转换认证证书
11. 受理组织的申诉
12. 认证记录的管理
13. 其他

附录 A 健康、安全与环境管理体系认证审核时间要求

附录 B 获证须知

1. 适用范围

1.1 本规则适用于依据 Q/SY 08002.1-2022《健康安全环境管理体系 第1部分：规范》建立健康、安全与环境管理体系对特定产品/服务的认证活动。为简化标准名称，以下简称均为“HSE 体系认证”。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对 HSE 体系认证实施过程作出具体规定，明确认证机构对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

1.3 本规则是认证机构在 HSE 体系认证活动中的基本要求，本机构开展 HSE 认证活动时应当遵守本规则。

1.4 申请组织可以自主选择依据 1.1 条款中的单一标准或组合标准运行 HSE 体系。

2. 对认证机构的基本要求

2.1 本机构获得国家认监委批准、取得从事职业健康安全管理体系及环境管理体系认证的资格，本规则备案后方可开展 HSE 体系认证。

2.2 建立可满足 GB/T 27021.1-2017/ISO/IEC 17021-1:2015《合格评定 管理体系审核认证机构要求》的内部管理体系，以使从事的 HSE 体系认证活动符合法律法规及技术标准的规定。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现受理、培训（包括相关增值服务）、审核和作出认证决定等环节的相互分开。

3. 对认证人员的要求

3.1 认证管理人员：包括机构主要业务主管负责人、合同评审员、评价方案策划人员、人员能力评价人员等。

3.1.1 应通过 Q/SY 08002.1-2022《健康安全环境管理体系 第1部分：规范》标准基础知识及相关法律法规的培训，并经考试合格。

3.1.2 掌握相应管理岗位所涉及的知识和技能。

3.2 审核人员

1) 认证审核员应取得中国认证认可协会（CCAA）颁发的环境管理体系(EMS)、职业健康安全管理体系(OHS)注册审核员资格。同时应通过 Q/SY 08002.1-2022《健康安全环境管理体系 第1部分：规范》标准基础知识及相关法律法规的培训，并经考试合格。

2) 教育经历：具有国家承认的大学专科及以上学历。

3) 工作经历要求

具有大学专科学历的申请人应具备至少 6 年的全日制工作经历，具有大学本科学历的申请人应具备至少 4 年的全日制工作经历，具有硕士研究生及以上学历的申请人应具备至少 2 年的全日制工作经历。

4) 专业工作经历要求

已通过环境、职业健康安全管理体系的审核员，经机构专项培训后，可评价为 HSE 管理体系审核人员。

按照“HSE 认证业务范围分类表”评定专业能力，专业工作经历应在石油天然气相关行业及活动过程中负有判定责任的技术、专业或管理岗位获得。专业工作经历指的是从事服务标准/规范的制定、服务组织管理、策划、咨询、设计、检查/评价，以及 HSE 认证审核的工作经历。

3.3 审核组长

1) 具备其他领域管理体系审核组长能力的审核员，经过 HSE 专项培训，考试合格，可评价为具备 HSE 体系审核组长能力。

2) 如不具备其他领域管理体系审核组长能力，HES 审核员至少经过 2 个项目的现场审核，经过组长考试合格可评价为实习组长，实习组长经过至少 2 个项目的实习组长经历方可申请组长见证，经见证评价合格后可作为审核组长。

3.4 技术专家

大专或以上学历，满足 3.2 条款 3) 所对应专业所需要的工作经验，经考评合格。

3.5 认证决定人员

为经本机构授权、对认证结果作出决定的人员，其中负责专业支持的专业人员具备与专业审核员或技术专家相同的专业教育与工作经历条件，经考评合格。

4. 初次认证程序

4.1 受理认证申请

4.1.1 本机构向申请认证的组织（以下简称申请组织）至少公开以下信息：

- (1) 可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；
- (2) 开展 HSE 认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；
- (3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

(4) 拟向认证委托人获取的信息以及保密规定；

(5) 认证收费标准；

(6) 认证证书、认证标志及相关的使用规定；

(7) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定；

(8) 证标准换版的规定（适用时）；

(9) “提前较短时间通知的审核”的情形；

(10) 其他需要公开的信息。

4.1.2 申请认证的组织应提交以下申请资料：

1) 申请人的基本情况，包括：

- a) 申请人的名称、地址及其产品/服务提供场所的必要信息；
- b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- c) 证明其法律地位的文件及适用时的资质和任何行政许可；

2) 拟认证的信息，包括：

- a) 认证范围和内容;
- b) 产品/服务流程, 以及适用时为体系运作提供支持的主要设施;
- 3) 影响产品/服务符合性的任何外包过程的信息;
- 4) 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件;
- 5) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件, 如: 管理手册、生产或服务规范、产品/服务提供规范和检验规范等;
- 6) 适用时的任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全要求等);
- 7) 需要时的其他信息。

4.1.3 评审确认-本机构对申请组织提交的申请资料进行评审, 并确认:

- (1) 申请资料齐全。
- (2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- (3) 申请组织为达到 HSE 目标而建立了专业或管理规范、检验规范、手册等。

4.1.4 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否有能力受理认证申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织, 本机构不受理其认证申请。

4.1.5 对符合 4.1.3、4.1.4 要求的, 本机构可决定受理认证申请; 对不符合上述要求的, 应通知申请组织补充和完善, 或者不受理认证申请。

4.1.6 本机构应完整保存认证申请的评审确认工作记录, 归入申请组织认证档案。

4.1.7 签订认证合同:

在实施认证评审前, 机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同, 合同应至少包含以下内容:

- (1) 申请组织获得认证后持续有效符合 HSE 认证相关法规、规范的承诺。
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规, 协助认证监管部门的监督检查, 对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时, 应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发生产品或服务的安全、环保事故。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; HSE 覆盖的活动范围变更等。⑤出现影响服务质量的其他重要情况。
- (4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息; 不得擅自利用 HSE 认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证。
- (5) 拟认证的 HSE 覆盖的活动范围。

(6) 在认证审核及认证证书有效期内各次监督审核中, 认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.2 审核策划

4.2.1 审核时间

4.2.1.1 为确保认证过程的完整有效, 本机构以附录 A 所规定的评价时间为基础, 根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、健康、安全与环境风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况, 核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下, 可以减少审核时间, 但减少的时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 30%。

4.2.1.2 整个评价时间中, 现场审核时间不应少于 80%。

4.2.2 审核组

4.2.2.1 审核组由 HSE 认证审核员组成。当无专业审核员参与时, 应选择具备专业能力的技术专家参加审核组。审核组中的审核员应承担审核责任。

4.2.2.2 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持, 不作为审核员实施审核, 不计入审核时间, 其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

4.2.3 审核计划

4.2.3.1 审核组根据本机构委派, 制定书面审核计划并组织实施。审核计划至少包括以下内容: 认证目的、认证范围、认证过程、审核涉及的部门和场所、审核时间、审核组成员。

4.2.3.2 初次认证、监督、再认证审核应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。

如果组织包含在多个场所进行相同或相近的活动, 且这些场所都处于该申请组织授权和控制下, 认证机构可以在审核中对这些场所进行抽样, 但应制定合理的抽样方案以确保对各场所 HSE 管理体系的正确审核。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对认证范围产生显著影响的区域性因素, 则不能采用抽样的方法, 应当逐一到各现场进行审核。

抽样数量: 初次认证审核, 样本的数量应为场所平方根 (样本的数量应为场所平方根 ($y = \sqrt{x}$)), 计算结果向上取整为最接近的数, 其中 y 为将抽取场所的数量、 x 为场所总数。

4.2.3.3 为使现场审核活动能够观察到生产/服务活动情况, 应安排在认证范围覆盖的生产/服务活动正常运行时进行。

4.2.3.4 在审核活动开始前, 审核组应将书面评价计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时, 应及时将变更情况书面通知受审核的申请组织, 并协商一致。

4.3 实施审核

4.3.1 审核组应当全员完成审核计划的全部工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员（技术专家除外）。

4.3.2 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。审核组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

4.3.3 审核过程及环节

4.3.3.1 初次认证审核，分为第一、二阶段实施审核。

第一阶段审核实施方式分为现场审核及非现场审核(采用调阅文件、资料及音像、网络、电话等方式)进行。通常，针对每一个申请组织的初次管理体系认证审核，宜基于：管理体系复杂程度、成熟程度、机构技术能力、项目风险程度方面的考虑，以确定在组织的现场实施第一阶段的必要性和可行性。

当满足以下情况、条件时可实施一阶段非现场审核：

(1) 组织产品/服务过程专业特征明显，过程简单，规模及现场范围较小，低复杂程度或低风险，通过对其提交的文件资料信息的审查可达到一阶段审核的目的和要求；

(2) 该组织已获得本机构颁发的其他领域认证证书，对申请组织体系足够信任 and 了解；

(3) 该组织获得过经 CNAS 认可的其他机构颁发的相同认证领域、相同认证范围的认证证书，且证书有效。

4.3.3.2 第一阶段审核应至少覆盖以下内容：

(1) 确认申请组织实际情况与 HSE 体系文件描述的一致性，特别是体系文件中描述的产品/服务、部门设置和负责人、服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致。

(2) 审核申请组织有关人员理解和实施 HSE 标准要求的情况，评价 HSE 体系运行过程中是否实施了内部审核与评价，确认 HSE 体系是否已有效运行并且超过 3 个月。对 HSE 体系文件不符合现场实际、相关体系运行尚未超过 3 个月或者无法证明超过 3 个月的，应当及时终止审核。

(3) 确认申请组织建立的 HSE 体系覆盖的活动内容和范围、申请组织的员工人数、活动过程和场所，遵守相关法律法规及技术标准的情况。

(4) 结合 HSE 体系覆盖活动的特点识别对 HSE 目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点。

(5) 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。

4.3.3.3 审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

4.3.3.4 第一阶段审核和第二阶段审核应安排适宜的间隔时间，使申请组织有充分的时间解决第一阶段中发现的问题。

4.3.3.5 第二阶段审核应当在申请组织现场进行。重点是审核 HSE 管理体系符合标准要求 and 有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

(1) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。

(2) 为实现总目标而建立的各层级目标是否具体、有针对性、可测量并且可实现。

(3) 对 HSE 管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况。

(4) 申请组织实际工作记录是否真实。

(5) 申请组织的内部审核和管理评审是否有效。

4.3.4 发生以下情况时，审核组应终止审核，并向认证机构报告。

(1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。

(2) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。

(3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

4.4 审核报告

4.4.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

(1) 申请组织的名称和地址。

(2) 审核的申请组织活动范围和场所。

(3) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息。

(4) 审核活动的实施日期和地点。

(5) 叙述从 4.3 条列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对 4.3.3.5 条的各项审核要求应逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述；对目标实现情况的评价，应同时叙述测量方法。

(6) 识别出的不符合项。不符合项的表述，应基于客观证据和审核依据，用写实的方法准确、具体、清晰描述，易于被申请组织理解。不得用概念化的、不确定的、含糊的语言表述不符合项。

(7) 审核组对是否通过认证的意见建议。

4.4.2 审核报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片拍摄等音像资料。

4.4.3 本机构将审核报告提交申请组织，保留签收或提交的证据。

4.4.4 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，本机构将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，保留签收或提交的证据。

4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.5.1 对审核中发现的不符合项，本机构要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定期限内采取措施进行纠正。

4.5.2 本机构对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

4.6 认证决定

4.6.1 本机构认证决定人员在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价、复核基础上，作出认证决定。

4.6.2 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

4.6.3 认证决定人员在作出认证决定前应确认如下情形：

(1) 审核报告符合本规则第 4.4 条要求，能够满足作出认证决定所需要的信息。

(2) 反映以下问题的不符合项，本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性：①未能满足 HSE 管理体系标准的要求。②制定的目标不可测量、或测量方法不明确。③对实现目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。④在持续改进 HSE 管理体系的有效性方面存在缺陷，实现环境目标有重大疑问。⑤其他严重不符合项。

(3) 本机构对其他不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

4.6.4 在满足 4.6.3 条要求的基础上，对有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，本机构将评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

(1) 申请组织的 HSE 管理体系符合标准要求且运行有效。

(2) 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求。

(3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.6.5 申请组织不能满足上述要求或存在以下情况的，评定该申请组织不符合认证要求，本机构以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

(1) 受审核方的 HSE 管理体系有重大缺陷，不符合标准的要求。

(2) 发现受审核方存在重大环境、安全问题或有其他与环境、安全相关严重违法违规行为。

4.6.6 本机构在颁发认证证书后，在次月 10 日前按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。本机构的认证证书信息可在国家认监委网（www.cnca.gov.cn）上查询，也可在本机构网站（www.zglyrz.com）查询。

5. 监督审核程序

5.1 本机构对 HSE 管理体系认证获证组织进行有效跟踪，监督获证组织持续符合要求。

5.2 为确保达到 5.1 条要求，本机构根据获证组织的产品或服务的特性，确定对获证组织的监督审核的频次。

5.2.1 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。第二次监督审核宜在第一次监督结束起 12 个月内进行。

5.2.2 超过期限而未能实施监督的，应按 7.2 或 7.4 条处理。

5.3 监督的时间，应不少于按 4.2.1 条计算评价时间人日数的 1/3。

5.4 监督的审核组，应符合 4.2.2 条和 4.3.1 条的要求。

5.5 监督应在获证组织现场进行，且应满足第 4.2.3.3 条确定的条件。监督审核每年的抽样数量应为场所数量的平方根乘以 0.6 即（ $y=0.6 \sqrt{x}$ ），计算结果向上取整为最接

近的数。由于季节性原因，在每次监督时难以覆盖所有产品/服务的，在认证证书有效期内的监督需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

5.6 监督时至少应审核以下内容：

- (1) 上次审核以来组织活动及运行的资源是否有变更。
- (2) 组织服务特性有关的活动是否有效运行。
- (3) 涉及法律法规规定的，相关法律法规或技术标准是发生变化，是否持续符合相关规定。
- (4) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
- (5) HSE 目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施。
- (6) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。
- (7) 内部审核和管理评审是否规范和有效。
- (8) 是否及时接受和处理投诉。
- (9) 针对投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

5.7 监督的审核报告，应按 5.6 条列明的要求逐项描述证据、发现和结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.8 本机构根据监督审核报告及其他相关信息，做出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

6. 再认证程序

6.1 认证证书期满前三个月，若获证组织申请继续持有认证证书，认证机构应当实施再认证审核决定是否延续认证证书，根据最新的审核结果确定结论。

6.2 机构应按 4.2.2 条要求组成审核组。按照 4.2.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证计划并交审核组实施。审核组按照要求开展再认证审核。在 HSE 管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核，但审核时间应不少于按 4.2.1 条计算人日数的 2/3。再认证审核抽样样本的数量应与初次审核相同，然而，如果证明管理体系在认证周期中是有效的，样本数量可以减少至乘以系数 0.8 即 $(y = 0.8 \sqrt{x})$ ，计算结果向上取整为最接近的数。

6.3 对再认证审核中发现的不符合项，应按 4.5 条要求实施纠正和纠正措施并进行验证，验证应在原证书有效期满前完成。

6.4 认证机构参照 4.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

6.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

7. 认证证书状态管理要求及特殊审核

7.1 认证机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定，并形成文件化的管理制度（附录 B）。

7.2 暂停证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，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。

- （1）组织持续或严重不满足认证要求，包括对 HSE 管理体系有效性要求的。
- （2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- （3）被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- （4）被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的。
- （5）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。

（6）主动请求暂停的。

（7）有重大客户投诉、被媒体曝光的。

（8）其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.2.1 第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.2.3 暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

7.3 恢复证书

被暂停的获证组织如需申请恢复的，需向认证机构提出申请。如超出暂停期限（6 个月），则不能受理恢复证书使用。

7.3.1 获证组织因未按合同规定期限缴纳认证费而被暂停证书的，若在暂停之日起 3 个月内缴纳，并提出恢复申请的，可以直接予以恢复证书使用；

7.3.2 如果获证组织因不能在规定的时间内接受监督审核而被暂停证书使用的，需要通过现场审核才能决定是否可以恢复，审核过程中发现的问题采取纠正措施的完成时间应在暂停之日起 6 个月内。

7.3.3 如在监督审核、其他监督活动、再认证审核以及处理投诉，或认证认可监督管理部门监督检查时的反馈等中发现严重不符合而被暂停证书的，而且这种严重不符合情形需要现场验证的，需经现场验证合格后方可恢复。

7.3.4 如未按期提交审核不符合项纠正措施而被暂停的获证组织，在暂停期间内纠正措施经验证有效的可恢复使用认证证书。

7.4 撤销证书

7.4.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- （1）被注销或撤销法律地位证明文件的。

(2) 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。

(3) 出现重大的产品或服务环境事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

(4) 有其他严重违法违反法律法规行为的。

(5) 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）。

(6) 没有运行环境管理体系或者已不具备运行条件的。

(7) 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 个月仍未纠正的。

(8) 其他应当撤销认证证书的。

7.4.2 撤销认证证书后，认证机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，认证机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.5 注销证书

7.5.1 获证组织有下列情况之一的，机构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，获证组织不愿或不能确保符合新的要求。

(2) 注册认证证书有效期内，获证组织未违反机构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。

(3) 注册认证证书有效期内，因换发新证书注销旧证书的。

(4) 其他原因需要注销认证证书的。

7.5.2 对被注销认证资格的获证组织，机构将以书面形式通知该组织，终止其使用认证证书和标志的权利。

7.5.3 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机构认证注册相关内容的宣传。

7.6 扩大认证范围

7.6.1 本机构对获证客户拟扩大认证范围的申请依据 4.1.3、4.1.4 进行评审，符合要求时受理，必要时签订补充协议。

7.6.2 本机构根据申请评审的信息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。

7.6.3 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，并报认证决定人依据 4.6 评定后换发认证证书。

7.7 缩小认证范围

7.7.1 本机构对获证客户拟缩小认证范围的申请进行评审。

7.7.2 本机构根据申请评审的信息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。

7.7.3 正常监督审核过程发现下列情况，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实际进行生产或服务，不能提供体系运行的有效证据，无法支撑原有认证的范围；
- (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，机构将缩小认证范围，排除不满足要求的部分；

7.7.4 缩小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，并报认证决定人依据 4.6 评定后换发认证证书。

7.8 针对恢复认证、扩大、缩小认证范围的情况，需要现场审核的，本机构应策划特殊审核的方案（也可结合监督、再认证一并进行），按规定进行现场审核，得出符合的结论后方可做出相应的认证决定。

7.9 认证机构暂停、撤销认证证书或扩大、缩小认证范围应当公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

7.10 本机构通过及时将证书状态信息及其他证书变更信息上报国家认监委，避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

8. 认证证书及标志管理要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息：

(1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。

(3) 组织符合认证标准的表述。

(4) 证书编号。

(5) 认证机构名称。

(6) 证书签发日期及有效期的起止年月日。

(7) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

(8) 证书查询方式。在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。同时，可通过本机构网站（www.zglyrz.com）查询证书。

8.2 初次发放的认证证书有效期最长为 3 年，再认证证书截止日期为原证书截止日期向后延长三年。

8.3 本机构建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

8.4 证书及标志使用应遵循本机构《获证须知》（附录 B）。

9. 与其他管理体系的结合审核

9.1 对 HSE 管理认证和其他管理体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，审核报告中应清晰地体现 4.4 条要求，并易于识别。

9.2 HSE 结合了环境管理体系（ISO14001）和 职业健康安全管理体系（ISO45001）标准的要求，为环境管理体系（ISO14001）和 职业健康安全管理体系（ISO45001）标准在石油天然气工业中的行业应用，对 HSE 管理体系认证与环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（ISO45001）结合审核时，总的审核时间人日数不得少于 HSE 管理认证审核所需评价时间 110%。HSE 管理体系认证与除环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（ISO45001）之外的管理体系认证结合审核时，结合审核的审核时间人日数，不得少于多个单独体系所需审核时间之和的 80%。

10. 受理转换认证证书

10.1 本机构认真履行社会责任，严禁以牟利为目的受理认证转换。针对从其它机构转换至本机构的认证申请，均按初次评价的要求进行受理。

10.2 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的（如 7.2 条第 [3] 项）、被发证的认证机构撤销证书的（如 7.4 条），除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不受理其认证申请。

11. 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，本机构接受获证组织的申诉，并按规定的程序进行受理、并及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。书面通知应当告知获证组织，若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本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。

12. 认证记录的管理

12.1 本机构建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

12.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

13. 其他

13.1 本规则内容提及 Q/SY 08002.1-2022《健康安全环境管理体系 第 1 部分：规范》标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

13.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经确认。

附录 A 健康、安全与环境管理体系认证审核时间要求

HSE 的审核人日分成两部分：

1) T_{HS} ——涉及健康、安全审核所需人日

2) T_E ——涉及环境审核所需人日

3) HSE 总人日 $T_{HSE} = (T_{HS} + T_E) \times 80\%$

健康、安全认证审核时间要求

有效人数	T _{HS} 审核时间			有效人数	T _{HS} 审核时间		
	第 1 阶段+第 2 阶段				第 1 阶段+第 2 阶段		
	高	中	低		高	中	低
1-5	3	2.5	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	3.5	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4.5	3.5	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5.5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15
86-125	11	8	5.5	4351-5450	28	21	16
126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	68018500	32	25	19
276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20
426-625	16	12	9	>10700	遵循上述递进规律		

环境认证审核时间要求

有效人数	T _E 审核时间			有效人数	T _E 审核时间		
	第 1 阶段+第 2 阶段				第 1 阶段+第 2 阶段		
	高	中	低		高	中	低
1-5	3	2.5	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	3.5	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4.5	3.5	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5.5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15

86-125	11	8	5.5	4351-5450	28	21	16
126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	6801-8500	32	25	19
276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20
426-625	16	12	9	>10700	遵循上述递进规律		

注 1：有效人数包括认证范围内涉及的所有全职人员，（含每个班次的工作人员）。审核时将在场的非固定人员（季节性人员、临时人员、分包商和合同人员）和兼职人员也宜包括在有效人数内。在计算有效人数时：

- 1) 兼职人员的数量可以根据其实际工作小时数予以适当减少，或换算成等效的全职人员数量；
- 2) 如果企业由于技术和自动化水平较低，可能雇佣大量临时的非熟练人员，这种情况下宜适当减少这些人员的数量；
- 3) 如果相当大部分员工从事相似的简单职能，例如：运送、流水线工作、装配线、现场值守等，同样宜适当减少人员的数量；
- 4) 为使计算的审核时间充分覆盖所有的业务范围，可能需要包括正常工作时间之外的审核或者适合倒班的工作模式。

注 2：调整审核时间的考虑因素

在调整审核时间时，还需要考虑下列因素（但不限于这些因素）：

- 1) 增加审核时间的考虑因素：
 - a. 认证机构在进行多场所审核时；
 - b. 在健康、安全与环境管理方面，受法规管制的程度较高（例如食品、金融、电力、电信、建筑等领域）；
 - c. 在认证审核过程中，工作语言超过一种的（需要翻译或影响审核员个人独立工作）；
 - d. 复杂的后勤条件，在体系范围内涉及到不止一座建筑物或一处工作地点；
 - e. 体系覆盖了高度复杂的过程或相对数量大或独特的活动；
 - f. 审核活动中需要访问临时场所，以确定固定场地的管理体系达到认证的要求。
- 2) 减少审核时间的考虑因素：
 - a. 体系成熟；
 - b. 业务过程低风险；
 - c. 对客户管理体系已有的了解（例如本中心已依据另一标准认证了该客户）；
 - d. 客户为认证所作的准备（例如已经获得另一个第三方合格评定制度的认证或承认）；
 - e. 活动的复杂程度低，例如过程仅包含单一的一般性活动（例如仅包含服务）；
 - f. 以往审核（内部审核和认证机构审核）显示，所有班次都实施相同的活动，且有适当证据表明所有班次的表现相同；
 - g. 相当一部分员工从事相似的简单职能；
 - h. 有一部分员工在组织的场所外工作，例如销售人员、司机、服务人员等，并且有可能通过记录审查来对其活动是否符合体系要求进行充分地审核。

中广联宇（甘肃）认证有限公司

公开文件

获证须知

文件编号：ZGLY-GKWJ-2025-C/0-01

编制人：综合部

审核人：姬琳平

批准人：李洪东

受控状态：受控

文件状态：现行有效

目 录

1. 认证证书及标志的使用说明
2. 监督审核的说明
3. 再认证审核的说明
4. 认证注册资格的授予或拒绝、保持、暂停、恢复、撤销、注销认证的说明
5. 特殊审核说明
6. 投诉的处理说明
7. 申诉的处理说明
8. 争议的处理说明

1. 认证证书及标志的使用说明

1.1 认证证书及标志

1.1.1 认证证书：中广联字（甘肃）认证有限公司（以下简称“中广联字”）对符合认证要求的客户颁发的认证证明文件，通常情况下有效期为三年。颁发的认证证书为纸质证书。纸质证书由中广联字直接制作、发放。证书查询由获证组织登录国家认证认可监督管理委员会，全国认证认可信息公共服务平台 <https://www.cnca.gov.cn/> 随时查询认证证书的认证状态，同时可通过本机构网站 <https://www.zglyrz.com> 查询证书状态。

1.1.2 认证标志：中广联字（甘肃）认证有限公司对符合认证要求所给予的认证标志。标志如图：



1.2 认证证书及标志的使用

获证组织应正确使用认证证书和认证标志，同时对证书和标志的使用和展示进行适当的控制。获证组织可在对内、对外的各种宣传场合中使用认证证书及标志，以增加市场竞争力，但应遵守以下规定：

1.2.1 只有在认证有效期内持续保持认证资格有效状态下，方可在传播媒介(互联网、宣传册、杂志、书籍、广告、促销材料等)或其他文件中展示认证证书或引用认证资格。获证组织每年需接受中广联字对其证书有效性的确认，出现以下情况之一的，获证组织应提出书面申请及有关证实材料，经中广联字评审后（必要时需现场审核）予以换证：

- (1) 依据的标准变更；
- (2) 证书持有者变更；
- (3) 体系覆盖范围变更；
- (4) 上级主管部门对认证证书内容的有关规定变更；
- (5) 引起证书内容发生变更的其它情况。

1.2.2 获证组织单独使用中广联字认证标志时，须在其下方注明相应管理体系及证书注册号（证书编号）。

1.2.3 被暂停认证资格期间不得使用认证证书及标志。

1.2.4 认证资格被撤销、注销或到期失效后，不得再使用认证证书及标志，并立即停止使用引用认证资格的宣传材料。

1.2.5 认证范围被缩小后，修改所有的宣传材料。

1.2.6 不得以误导性方式使用认证证书或其任何部分，认证只能证明其体系符合了特定标准或其他引用文件，不能暗示其产品或服务得到了认证，并确保使用的认证标志与客

户体系依据标准一致。如在传播媒介上(互联网、宣传册、杂志、书籍、广告、促销材料等)引用认证资格时,不能改变认证文件的原意或产生潜在的误解;在其他文件,如投标书中引用认证资格时,应采用认证证书的全部内容。

1.2.7 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动或场所。

1.2.8 在使用认证资格时,不得使认证机构和(认证制度)声誉受损,失去公众信任。

1.3 认证证书及标志使用的监督

1.3.1 检查、监督

中广联宇委派在监督审核时对获证组织认证证书和标志的使用进行情况监督,以确保符合管理体系要求的证实持续有效。

1.3.2 日常监督和指导

中广联宇负责在证书有效期内其他情况下对获证组织证书和标志的使用情况进行监督或对获证组织进行使用指导;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。

1.3.3 通过以上监督发现获证客户错误引用认证资格和错误使用认证证书和认证标志时,中广联宇视其情节轻重,对其采取不同的处理措施:

(1) 开出不符合报告,要求采取纠正和纠正措施;

(2) 暂停认证资格,要求做出消除影响的承诺和保证;

(3) 撤销认证资格,要求立即停止一切有关认证资格的宣传;

(4) 对于误用和滥用认证资格和认证标志引起不良影响的,中广联宇将在网站和/或公众媒体上发布澄清公告;

(5) 对于冒用和伪造认证证书的,中广联宇保留追究其法律责任的权利。

2. 监督审核的说明

2.1 为保持获证组织的管理与标准的要求持续一致,证明其对体系保证能力的持续承诺,中广联宇对获证组织每个自然年至少进行一次监督审核,初次认证后的第一次监督审核应在认证决定后12个月内进行,此后,监督审核间隔不应超过12个月。获证客户应按照机构的要求接受监督审核。

2.2 获证组织有权对认为不适宜参加监督审核的审核人员提出异议。

2.3 获证组织监督审核后,经中广联宇评定通过,向其发放监督审核合格标识。获证组织须将合格标识粘贴于认证证书正本/副本的相应年度监督合格标识粘贴处。

2.4 认证证书在正常时间间隔内贴有监督审核合格标识方为有效。

3. 再认证审核的说明

3.1 获证组织证书有效期届满前三个月时,中广联宇与获证组织联系再认证事宜,如获证组织要继续保持认证注册资格,须与中广联宇签到再认证合同,中广联宇将按认证程序对其进行再认证,再认证审核应在获证组织现场进行,并应在认证证书到期前完成。

3.2 如获证组织提出要求,将监督审核和再认证合并进行时,或中广联宇根据年度监

督审核结果认为必要时，再认证可提前。

3.3 通常情况下，再认证只进行一个阶段的现场审核。在认证证书有效期内，当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核可能需要安排第一阶段审核。

4. 认证注册资格的授予或拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销、注销认证的说明

4.1 认证的授予、拒绝

4.1.1 认证资格授予

中广联宇技术委员对审核组提交的审核结论、资料等进行综合审查后，做出是否授予认证证书并注册资格、换发新的认证证书的决定，通过后颁发认证证书。

4.1.2 认证拒绝

当认证组织不能满足认证要求时，即构成拒绝条件，包括但不限于：

- (1) 针对不合格项，未按期限有效关闭；
- (2) 提供虚假的认证信息；
- (3) 认证活动存在公正性问题；
- (4) 行政许可证明文件失效；
- (5) 不履行认证合同义务；
- (6) 受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合认证标准的要求；

(7) 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；

(8) 当审核组提交的审核发现和审核结论不一致时，或提交的审核报告结论与事实严重不符合，影响审核有效性的，虽然审核组做出推荐的审核结论，但认证决定人员可做出拒绝批准的结论。并通过书面方式向客户做出说明。

4.2 认证保持

4.2.1 获证组织应始终遵守相关法律、法规和管理体系标准的要求，并遵守与机构所签订的认证协议的规定。

4.2.2 在认证证书有效期内，获证组织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，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。第二次监督审核宜在第一次监督审核结束起 12 个月内进行。获证组织应按合同约定及时支付认证费用。当出现下列情况时：

- (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) 有临时项目场所，需结合项目实施时间；
- (5) 其他。

4.2.3 获证组织的法律地位、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，应及时书面向市场部提报相关信息。市场部将对其进行评审，必要时将对获证组织追加审核频次或实施再认证，以确认这样的变更是否影响获证组织认证资格的保持。

4.3 证书暂停及恢复

4.3.1 证书暂停

(1) 获证组织及其管理体系出现下列情况之一者，在调查核实后机构在 5 个工作日内将暂停该组织对认证证书和标志的使用资格：

- 1) 管理体系持续或严重不满足认证要求的，包括文件与实际业务运作严重脱离；
- 2) 不满足适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- 3) 受到相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- 4) 发生重大事故，反映获证组织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) 持有的与认证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) 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。

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

(2) 认证证书和标志暂停使用的期限从暂停之日起不超过 6 个月，但如果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，暂停期限可延迟至相关单位做出许可决定之日。

(3) 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机构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，机构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。

(4) 在一体化管理体系中，如果暂停其中一个或多个管理体系标准/规范认证时，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。

4.3.2 暂停证书的恢复

被暂停的获证组织如需申请恢复的，需向市场部提出申请，由市场部依据相关要求决

定是否受理。如超出暂停期限（6个月），则不能受理恢复证书使用。

（1）认证客户因未按合同规定期限缴纳认证费而被暂停证书的，若在暂停之日起3个月内缴纳，并提出恢复申请的，可以直接予以恢复证书使用；

（2）如果认证客户因不能在规定的时间内接受监督审核而被暂停证书使用的，需要通过现场审核才能决定是否可以恢复，审核过程中发现的问题采取纠正措施的完成时间应在暂停之日起6个月内。

（3）如在监督审核、其他监督活动、再认证审核以及处理投诉，或认证认可监督管理部门监督检查时的反馈等中发现严重不符合而被暂停证书的，而且这种严重不符合情形需要现场验证的，需经现场验证合格后方可恢复。

（4）如未按期提交审核不符合项纠正措施而被暂停的获证组织，在暂停期间内纠正措施经验证有效的可恢复使用认证证书。

4.4 证书撤销

4.4.1 获证组织或其管理体系有下列情况之一的，在调查核实后机构在5个工作日内将撤销其注册认证资格：

（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/环境/安全事故的；

（5）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。

4.4.2 对被撤销认证资格的单位，机构将以书面形式通知该组织，终止其使用认证证书和标志的权利。

4.4.3 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机构认证注册相关内容的宣传。

4.4.4 对于被撤销注册认证资格的组织，再次认证时须按首次认证的审核流程实施。

4.4.5 在一体化管理体系中，如果撤销其中一个或多个管理体系标准/规范认证时，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。

4.5 证书注销

4.5.1 获证组织有下列情况之一的，机构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，获证组织不愿或不能确保符合新的要求；

（2）注册认证证书有效期内，获证组织未违反机构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；

（3）注册认证证书有效期内，因换发新证书注销旧证书的；

(4) 其他原因需要注销认证证书的。

4.5.2 对被注销认证资格的获证组织，机构将以书面形式通知该组织，终止其使用认证证书和标志的权利。

4.5.3 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机构认证注册相关内容的宣传。

4.6 更新

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组织。审核部将组织验证每个获证组织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。

5. 特殊审核说明

5.1 认证范围的扩大、缩小

如获证组织的产品、过程发生了变化，需扩大或缩小认证范围。

5.1.1 认证范围的扩大

(1) 市场部对获证组织拟扩大认证范围的申请进行评审，满足要求时，必要时签订补充协议。

(2) 审核部根据申请评审的信息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。

(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，并报技术委员会批准后换发认证证书，并上报认监委信息系统。

5.1.2 认证范围的缩小

(1) 市场部对获证组织拟缩小认证范围的申请进行评审。

(2) 审核部根据申请评审的信息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。

(3) 正常监督审核过程发现下列情况，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组织实际经营活动范围大；

2) 部分审核范围因故没有实际进行生产或服务，不能提供体系运行的有效证据，无法支撑原有认证的范围；

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，机构将缩小认证范围，排除不满足要求的部分；

4) 在一体化管理体系中，如果缩小其中一个或多个管理体系标准/规范认证时，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；

5) 缩小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，并最终报机构技术委员会评定，技术委员会批准后换发认证证书，并上报认监委信息系统。

5.2 针对投诉、客户变更、暂停企业的审核安排（提前较短时间通知的审核）

5.2.1 对于获证组织出现重大质量/环境/职业健康安全事故的，或者在国家、地方监

管过程中发现问题的，中广联宇将进行非例行的稽查审核，审核的重点主要是确认出现问题的方面对体系的影响程度，以便做出能否保持认证注册资格的结论；

5.2.2 对于针对获证组织的投诉，本机构可能会安排现场审核，以确认投诉事实；

5.2.3 对于获证组织因法律地位、组织和管理层、获证覆盖范围、过程的重大变更等，本机构将进行非例行的审核，以便确认其相关的变更是否对其管理体系产生了重大的影响，最终决定其能否保持认证注册资格或对其原注册的认证证书覆盖范围做出合理的变更；

5.2.3 对于在认证有效期内出现暂停情况的企业，本机构将视情况在暂停到期前进行监督审核，以决定是否同意恢复认证注册资格。

对于上述情况，可能提前较短时间通知客户，本机构将充分考虑审核组的公正性和专业能力，确保审核的有效性。

6. 投诉的处理说明

6.1 中广联宇市场部受理投诉方的投诉，并派与调查事项无关的人员对投诉情况调查核实，在 30 个工作日内提出处理意见，经管理者代表确认后汇报总经理。处理结果在 60 日内由综合部以书面形式通知投诉方。

6.2 投诉处理工作组会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。

6.3 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，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。

7. 申诉的处理说明

7.1 申诉方对中广联宇体系认证有关的评定结果持有异议时，可向中广联宇提出申诉，申诉必须在评定结果得出后的 12 个工作日内以书面形式提出，申诉事件由综合部受理，组建申诉工作组，要求工作组均由与被查事项无关的人员组成，并事先征求申诉方的意见。

7.2 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。处理结果在 60 日内由综合部以书面形式通知投诉方。

7.3 在申诉方以书面形式正式提出申诉后到申诉工作组做出最终裁定前，申诉方有权向申诉工作组进行当面申辩。

7.4 如果申诉方仍有异议，可向有关主管部门提出上诉。

7.5 申诉处理过程中与申诉方的谈话内容将做详细的记录，申诉方给予确认。

7.6 对于申诉处理过程中发现的中广联宇体系存在的问题，中广联宇将及时采取适当的纠正/预防措施，并确保其有效性，以避免问题的再次发生。

7.7 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。

8. 争议的处理说明

8.1 对争议的处理，公司依据具体问题具体分析的原则，一般应当场解决，如审核过程中发生的争议应由审核组长协同争议双方协商解决。

8.2 如争议不能当场解决，则应书面报综合部，根据争议内容组成相关部门解决，并将处理结果通知争议双方。纯理论、纯技术问题不容争议。

8.3 如果当事人对投诉、申诉、争议的处理结果仍持有异议，可向有关主管部门提出上诉。

注：由于法律法规或认可规则会发生变更，为持续符合要求，本公开文件会进行修订，请及时从中广联宇网站查看最新有效版本。网址：<http://www.zglyrz.com/>