

启德认证（江苏）有限公司

公开文件

为获得对认证的诚信与可信性的信任，中心建立了《管理体系认证初次审核实施与控制程序》、《申诉投诉管理程序》、《认证证书、认证标志、徽标和认可标识使用控制程序》，以公开文件的方式对外公布，并将中心获得CNAS批准的认证领域和被认可的认证专业范围在中心网站上予以公布。启德认证通过中心网页，及时将获证组织的认证状态（即认证的授予、保持、认证范围的扩大、或缩小、认证的更新、暂停或恢复或者撤销）予以公布。

审核部负责对外各项事宜的联络及后续处理。

一、中心简介

启德认证（江苏）有限公司（以下简称：启德认证），于 2021-04-02 经国家认监委的批准专业从事认证服务的机构，目前公司认证项目包括：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、危害分析与关键控制点、批发业和零售业服务等项目。

公司的质量方针是：公正、负责、独立、权威

公正性委员是公司维护认证活动公正性的机构。公证性委员会的组成要确保各方利益的均衡，任何一方不处于支配地位。

公司采取总经理领导下部门负责制，设有审核部、技术部、综合部、业务部。

公司愿与社会各界一道，为构件规范、诚信的社会而努力。

中心名称：启德认证（江苏）有限公司

英文名称：QI DE CERTIFICATION(JIANGSU) CO.,LTD.

注册地址：中国江苏省常州市新北区汉江西路 91 号

联系电话：0519-83669001，邮箱：906870996@qq.com

中心网址：<http://www.qdrz.org.cn/>

二、公正性承诺

确保公正，是认证机构提供可使社会各方建立信任的认证的必要条件，是第三方管理体系认证实现其价值的应遵循的基本原则之一。

启德认证（江苏）有限公司，作为专业提供认证服务的具有法律地位的第三方认证机构，我公司的质量方针体现了对公正的承诺。

为履行责任信守承诺，现依据《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和有关规范的要求，按照第三方认证制度准则，做如下承诺：

1. 认证服务在已授权的业务范围内向所有的申请方开放，对所有申请方一视同仁，不因其企业性质、规模、地域等因素而区别对待；不以加速或拖延等方式处理任何客户的认证申请，同时也不对其附加不合理的财务或其它额外要求；不以组织的规模或是否是某一协会或社团的成员以及获证组织的数量作为委托和认证的限制条件；

2. 现在和将来都不从事与认证公正性相悖的客户管理体系认证咨询活动，包括以下活动：

a 不为客户管理体系提供体系设计、实施和维护等咨询服务；

b 不为客户管理体系提供内部审核服务；

c 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；

d 不安排与受审核方有利害关系的人员参与对其进行的审核或评定；

e 不受理两年内本中心相关机构咨询过的组织的认证申请；

3. 启德认证确管理層及其各级人员和所有参与认证过程的委员会都不受可能影响认证结论的任何商业、财务和其它方面的压力。确保全体人员、相关机构或活动、分包方和专兼职审核员秉公办事，不以权谋私，不弄虚作假，不为个人、集体或其他方利益导致违反影响认证公正性的行为发生，杜绝不正之风。如有违反，将受到严肃处理。对认证审核人员有如下规定：

专职审核员不得以任何名义从事认证咨询活动；也不得应组织之邀请为其提供内部管理体系审核；

曾在最近两年内对拟认证委托方任职或提供过咨询活动的专兼职审核员、技术专家不得参与对该组织的认证活动；

要求审核员遵守《中华人民共和国认证认可条例》中“不得同时在两个以上认证机构执业”的规定。

所有工作人员严格按照保密规定，对申请方的技术、经营、市场、数据、统计、管理、投诉等非公开信息和认证过程保守秘密，维护其合法权益；

如有违反上述规定，启德认证将解除其聘用合同，并向 CCAA 汇报情况。

4. 开展认证活动坚持以顾客和社会需求为关注焦点，不采用非正当手段承揽业务，严格执行国家规定的管理体系认证收费标准。并认真贯彻实施《中国认证认可行业自律公约》和《认证机构公平竞争规范—管理体系认证价格暂行规定》；

5. 在与相关机构的合作中，确保在提供认证服务时不会产生利益冲突。同时通过《认证风险控制程序》执行，最终消除或最小化已识别的潜在利益冲突或威胁，不影响认证活动的保密性，客观性和公正性；

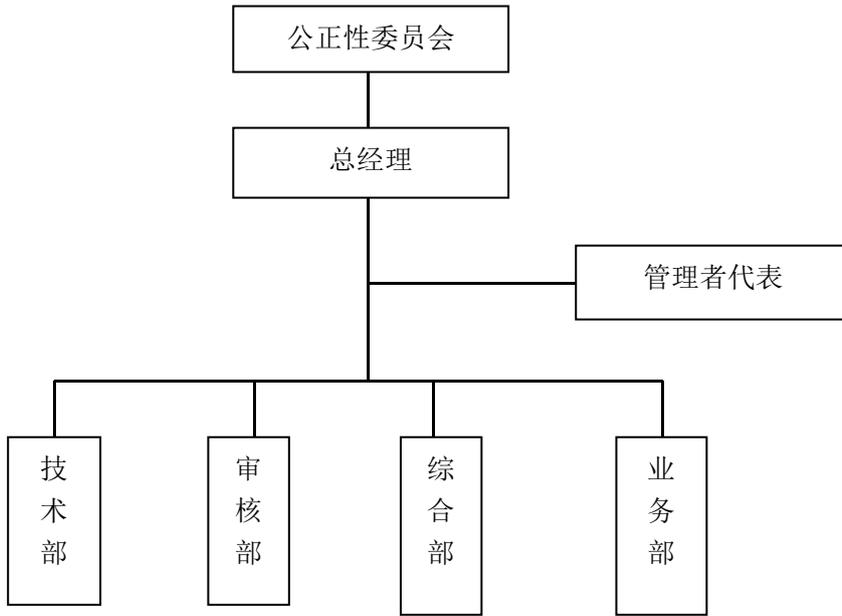
6. 具有完善的申诉、投诉及争议的受理和处理制度；

7. 在履行公正性和认证业务经营等方面，诚恳接受理事会、认可机构和社会各界的监督。

启德认证（江苏）有限公司再次严正声明：

我中心严格杜绝以上列举的可能影响本中心公正性及违反中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可要求的行为的发生，如有发生，我中心将坚决执行 CNCA/CNAS 的任何处理决定。

三、组织机构



四、获证组织权利和义务

一、获证组织的权利

- 1、在已认证的业务范围内宣传，按照 启德认证要求使用认证证书和认证标志；
- 2、有权对启德认证的审核、认证决定、监督、再认证结论提出申诉及审核员进行审核监督，可向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关投诉；
- 3、要求 启德认证承诺保守审核中获取的获证组织的秘密；
- 4、对审核人员和审核计划可以提出不同的意见；
- 5、可以提出注销部分或全部认证范围；
- 6、通过登陆 启德认证网站或致电启德认证了解获得启德认证证书企业名录。

二、获证组织的义务

- 1、始终遵守认证规范和启德认证公开文件的有关规定；
- 2、获证组织在持证期间每年至少接受一次认证后监督审核；
- 3、为进行审核、监督、再认证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)和配合相应的人员；
- 4、正确的使用认证证书和认证标志(详见“认可证书、中心标志和认可标志使用管理规则”)。被暂停获证客户，在暂停期间不得有使用认证证书的活动。被撤销、注销认证资格的获证客户或认证有效期已过的认证组织应按规定销毁并不得再使用认证证书及相关认证文件；
- 5、获证组织的名称、注册地址、通讯地址、经营地址、所有权、组织机构、管理体系覆盖范围、发生兼并或者重组、主要产品的生产流程、资质证明、联系电话、传真、电子邮件、法人代表、最高管理者、管理者代表、联系人等任何一种情况发生变更时，均需及时书面通知启德认证；
- 6、获证组织的固定多场所变更后应及时通报认证机构，以便认证机构能保持最新的场所名单，未能提供这些变更信息的将被视为对认证证书的误用，并按程序采取相应措施；
- 7、获证组织应严格遵守法律法规和相关要求，同时应该建立信息通报程序，如不符合适用的法律法规、或管理体系发生重大变更、或国家和地方抽查产品或环境/职业健康安全监测不符合、或者出现重大的产品质量事故或安全事故/环境污染事故或顾客/相关方的重大投诉等在十日内向启德认证报告；
- 8、获证组织应建立处理顾客和相关方投诉的程序并保留其处理记录；

9、认证机构将通过定期的监督审核和必要的不定期抽查（见公开文件“**申诉和投诉**”），持续验证组织对法律法规的符合性。获证组织应接受 CNCA 及各省市组织的双随机检查，及 CNAS 的确认审核、CNAS 见证评审等认证认可机构的监督；获证组织应接受启德认证的非例行审核、不定期的监督审核、较短时间内通知的审核和补充审核等；

10、及时缴纳认证有关费用；

11、获证组织拟变更业务范围时，应向启德认证提出申请，并按要求提交相关材料；

12、即时通报制度：所有获证的组织发生重大事故要即时上报启德认证，通报的内容包括：事故的基本情况、采取的应对措施，措施实施情况说明等。

13、获证组织应确定气候变化是否是一个相关的因素，有关的相关方可以有与气候变化相关的要求。

六、申诉和投诉

一、投诉

1、信息接收

1.1 当收到有关投诉文件时，立即转交到审核部并通知中心管理者代表，参与处理人员应实行回避原则，以保证公正性和独立性。

1.2 审核部接到信息后，立即将其登记并电话通知投诉人已收到投诉文件。

1.3 对反映的情况进行调查核实，包括必要时的现场调查，充分了解全部信息，必要时由技术部配合进行必要的现场调查获取证据。当需要被投诉的组织或个人配合提供相关证据时，由审核部以书面的形式通知被投诉人。

2、处理

2.1 经调查投诉事实与本公司认证行为无关，审核部应做好相应的记录。

2.2 经调查确系投诉事实与组织的体系运行中发生问题有关时，审核部将调查情况书面上报中心领导，由公司领导确定是否邀请专业代表就调查的事实做出如何处理的决定，并由参会专业代表视情况填写不符合报告，由审核部向组织提出对不符合项限期采取整改措施的正式通知。并由对整改措施的有效性进行评审。

2.3 当决定中要求进行现场调查取证或组织对问题采取了整改措施后需进行现场验证时，审核部按要求选派以审核组进行现场查证/验证，中心领导负责最终审定。

2.4 经调查投诉事实确与公司的认证活动有关时，审核部将制定纠正措施/补救措施并组织实施。

2.5 审核部负责将对认证中心投诉的处理过程进展情况及处理结果存档，并正式通知投诉人及有关方。

2.6 中心管理者代表负责在处理过程中根据情况，向认证主管部门汇报或请示的工作。

3、在投诉处理过程中应遵循保密原则，对投诉各项处理过程及处理结果如要公开及公开程度需与获证组织投诉方共同决定。

4、费用

由企业责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由企业承担。由启德认证责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由启德认证承担。

二、申诉

1、申诉受理：

1.1 所有的有关申诉的信件应立即转交审核部，同时通知管理者代表。

1.2 组织应在接到启德认证的处理决定或措施通知等后 30 个工作日内向启德提出申诉，申诉事实（包括申诉理由）应以书面形式提交审核部。

1.3 组成工作组(工作组成员一般由管理者代表、审核部经理及与认证无关的人员组成，但要符合公正性原则和独立处理的原则，以确保申诉处理过程的公正性。)

1.4 与书面申诉信件的同时，申诉人应预付 2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。

2、申诉程序

2.1 在收到申诉信件和保证金后，总经理应立即通知组成工作组，工作组有权采取各种措施取证包括如召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，做出有根据的判断。

2.2 会议在接到申诉 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。

2.3 申诉处理工作组和申诉方均有权提出证人所提出的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。

3 裁定

3.1 申诉处理工作组成员应公正判断，所有成员均受认证规范及本文件的约束。

3.2 申诉处理工作组作出对申诉的裁定，参与投票人数不少于工作组织人员的 2/3，赞成票达到有效票数的

3/4 才能获得通过。填写申诉处理报告并书面通知有关各方，该裁定具有约束力。

3.3 自申诉提出到中心后 6 个月之内，申诉处理工作组必须对申诉作出决定，并将处理结果书面通知申诉人。

3.4 申诉经工作组调查取证后，若涉及认证机构的不合格时，审核部填写不符合报告单，由管理者代表签字确认。审核部除存档保存外还应将不符合报告单迅速发送相关部门，制定纠正措施/补救措施并组织实施，审核部进行验证。

4 费用

4.1 申诉处理的费用由总经理确认，与败诉有关的合理支出应由申诉人承担。

4.2 如果是由申诉人支付该项费用或其中将用保证金结清

5、本机构在申诉处理过程结束后正式通知申诉人。