



# 国评认证（成都）有限公司

## 公 开 文 件

编制：技术部

审核：

批准：

**受控文件**

国评认证（成都）有限公司 发

发布日期：2024年09月25日

实施日期：2024年09月25日



文件修订日志:

版次	修改内容摘要	编制人	审核人	批准人	实施日期
A/0		黄河	夏文勇	夏文勇	2016.09.09
B/0	因文件换版,对公开文件相关程序内容进行更新	巩凤梅	黄河	刘华	2024.02.04
B/1	因办公地址搬迁、管理人员变更	技术部	巩凤梅	杜佳	2024.09.25
B/1	因9号公告修改部分内容	技术部	巩凤梅	杜佳	2025.08.25



## 目录

第一部分 机构简介 .....	1
第二部分 公正性声明与保密承诺 .....	2
第三部分 认证流程图 .....	3
第四部分 申请组织的权利和义务 .....	4
4.1 权利 .....	4
4.2 义务 .....	4
第五部分 NAC 的权利和义务 .....	6
5.1 权利 .....	6
5.2 义务 .....	6
第六部分 认证实施过程 .....	8
6.1 管理体系认证/服务认证申请的基本条件 .....	8
6.2 认证申请 .....	8
6.3 认证受理 .....	9
6.4 认证审核程序 .....	9
6.5 认证批准与注册 .....	15
6.6 保持认证 .....	15
6.7 再认证 .....	16
6.8 特殊审核 .....	16
6.9 暂停、撤销认证或缩小认证范围 .....	17
6.10 获证组织存在以下情形之一的，NAC 应撤销其认证证书： .....	18
第七部分 认证收费标准 .....	19
7.1 基本收费标准 .....	19
7.2 审核人日数核算方法 .....	20
第八部分 认证证书和标志使用规定 .....	23
8.1 认证证书和认证标志的使用 .....	23
8.2 认证证书和认证标志持有者的权利和义务 .....	23
8.3 获证组织标志的中止使用 .....	24
8.4 保持认证资格 .....	24
8.5 暂停使用认证证书和标志 .....	24
8.6 认证证书的恢复使用 .....	25
8.7 撤销证书和认证标志 .....	25
8.8 证书的自动失效 .....	25
8.9 认证证书的更换 .....	25
8.10 获证组织证书补办须知 .....	25
第九部分 申诉/投诉与争议的处理 .....	26
9.1 申诉 .....	26
9.2 投诉 .....	26
9.3 约束规则 .....	27



## 第一部分 机构简介

国评认证（成都）有限公司(简称“国评认证”、“NAC”)是在西南交大科技园、中智科学技术评价研究中心、国资委机工经管院等的关心和大力支持下，由国家认证认可监督管理委员会批准的第三方认证机构（机构批准号:CNCA-R-2017-309），于2016年9月8日正式成立，坐落于有“天府之国”美誉的历史文化名城——成都。公司目前主要从事质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、服务认证及备案的小领域（如诚信管理体系、社会责任管理体系、建筑施工质量管理体系）等认证活动，后期拟开展更多领域的专业认证活动。

公司成立以来，坚持“服务彰显专业、发展立足品质、协作成就未来”的质量方针，严格遵守国家认证认可相关法规及规范，在此基础上建立、健全了科学规范的组织架构和完善的质量管理体系，严格执行各项管理制度，遵循客观独立、公开公正、诚实信用的原则从事认证活动，强化对认证人员相关规定、规范、制度的培训与管理，树立专业、规范、公正、严谨的工作风气，并接受社会和主管部门的监督。

公司组建了一支包含资深、优秀审核员、审查员、技术专家、机构内部管理人员在内的多层次、专业性强、经验丰富、长期稳定的专业认证服务团队，助力企业提升管理水平，用心服务客户，服务赢得口碑。

公司将持续提升自身能力，实时了解行业动态和自律要求，秉承“合规合法、诚信立业”的原则，以顾客痛点为服务聚焦，源于认证、高于认证，致力于成为专业化、有影响力、一流的认证品牌，为企业提供多元化综合认证服务。

地址:中国(四川)自由贸易试验区成都市高新区天晖路360号晶科一号1708号

邮编:610000

电话:028-86713003

邮箱:GPRZISO@163.com

网站:<http://www.cdgprz.com/>



## 第二部分 公正性声明与保密承诺

为确保认证活动的公正性、客观性，公司严格遵守国家法律法规、全面落实国家认证认可制度、履行法律法规规定的职责、自觉遵守市场规则和秩序，并向全社会公开、郑重地作出以下声明和承诺：

一、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》等规定，遵循客观独立、公开公正、诚实信用的原则从事认证活动。

二、加强内部管理体系建设，严格杜绝影响公司公正性的行为的发生，严格按照所获得的符合（或不符合）的客观证据做出决定，且不受其他利益或其他各方的影响。

三、公司在认证工作中严格遵守国家的有关法律、法规和公司的质量方针，在授权的业务范围内开展认证活动。

四、依法履行认证机构职责，对认证结果实施有效地跟踪检查，对不能持续符合认证要求的情形及时依法依规采取措施。

五、严格执行中国认证认可协会发布的公平竞争相关要求，自觉遵守市场规则和秩序，不采用非正当手段承揽业务。恪守从业操守，树立认证机构良好信用、信誉形象，强化自律意识。

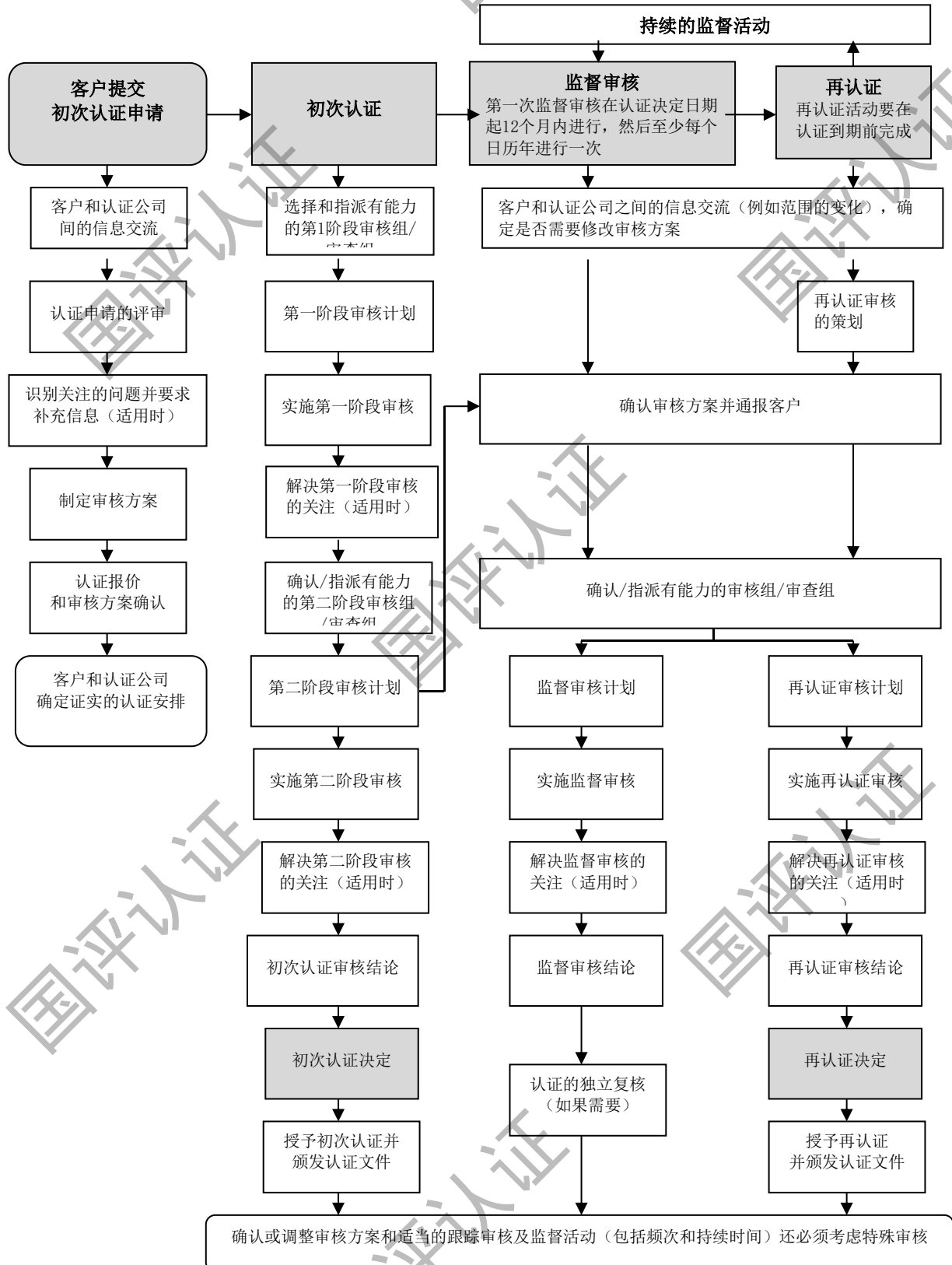
六、履行保密承诺，公司全体员工维护认证客户的合法权益，为其保守商业、技术、管理等受控信息，未经委托方（或认证客户）同意，不向任何第三方透露组织的受控信息。

七、积极配合认证监管部门监督检查，按照监管部门要求及时报送认证活动数据和有关情况，并对其真实性负责。

我公司将严格遵守以上承诺，并自愿将本承诺通过我公司官网公开，接受社会的监督。



### 第三部分 认证流程示意图





## 第四部分 申请组织的权利和义务

### 4.1 权利

4.1.1 获取 NAC 认证公开文件和信息；

4.1.2 申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视；

4.1.3 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 and 变更的要求；澄清不符合事实和对审核报告提出意见；对 NAC 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 NAC 直至国家监管部门提出申诉/投诉；

4.1.4 获证客户有正确使用认证证书和标志的权力；

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

4.1.6 认证证书到期前，可向 NAC 申请再认证或不再保持认证。

### 4.2 义务

4.2.1 始终遵守国家法律、法规及与 NAC 的合同和有关规定；

4.2.2 当申请方决定由 NAC 进行认证时，应提出书面申请，并提交本组织文件化的管理体系信息，以及质量/环境/职业健康安全体系、服务认证涉及相关活动的信息（申请工程建设施工质量管理体系认证的企业，应确保已按 GB/T19001、GB/T50430 的要求建立和运行工程建设施工质量管理体系），并已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审。

4.2.3 在有要求时，接受国家认可委的见证评审并提供必要的支持，依法接受上级主管部门的监督检查及 NAC 的特殊审核，需要时应为接纳到场的观察员提供条件；

4.2.4 按期接受 NAC 监督审核和再认证审核。

4.2.5 依据认证合同要求及时向 NAC 交纳认证费用。

4.2.6 为 NAC 安排的审核活动做出必要的安排，包括为迎接初审、监督、再认证和特殊审核等准备并提供相关的体系文件、开放认证范围内的所有区域、提供体系运行的所有记录（包括内部审核报告）及证据等；

4.2.7 仅就获证的范围做宣传；在宣传认证结果时不应损害 NAC 的声誉，不应做使 NAC 认为误导或未经授权的声明；

4.2.8 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认证标志，停止认证宣传，并立即停止使用所有引用认证资格的广告材料。当撤销认证时，应按 NAC 的要求交回认证证书或销毁证书；当证范围被缩小时，应修改所有的广告材料；

4.2.9 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 NAC 的要求; 不允许在引用其管理体系认证/服务认证资格时, 暗示 NAC 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;

4.2.10 获证客户应按要求向 NAC 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;

4.2.11 当获证客户管理体系发生以下变更时, 应及时通报 NAC。对发生的质量事故、环境事故、安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况应在 3 日内通报 NAC, 重大事故应在 24 小时内通报 NAC。变更内容包括 (但不限于) 以下方面:

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息;
- b) 组织的名称、注册/经营地址、联系地址、联系方式和场所发生变化;
- c) 法人代表、管理者代表和管理层 (如关键的管理、决策或技术人员) 发生变动;
- d) 管理体系和过程的重大变更的信息;
- e) 组织的经营活动、产品、过程、工艺、环境发生重大变化;
- f) 发生重大质量事故、环境事故、安全事故;
- g) 顾客/相关方涉及管理体系的重大投诉;
- h) 地区/国家监管部门因严重质量事故、环境事故、安全事故介入的情况;
- i) 其他变化等。

4.2.12 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, 客户负全部责任。





## 第五部分 NAC 的权利和义务

### 5.1 权利

5.1.1 按照国家相关法律法规和相关认证认可规范文件的要求，制定 NAC 的认证审核程序和管理规定。

5.1.2 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。

5.1.3 要求客户按认证合同的约定支付认证费用。

5.1.4 按照规定的周期对获证客户进行年度监督审核和认证到期前的再认证。

5.1.5 处理来自客户或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。

5.1.6 制定认证证书、认证标志的使用规定。

5.1.7 要求客户提供有关认证审核、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。

5.1.8 对获证客户的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取纠正措施记录。

5.1.9 NAC 拥有认证文件（如认证证书、审核报告等）的所有权，当获证客户的管理体系不再符合管理体系认证标准等要求时，有权暂停或撤销获证客户的认证资格。当撤销认证资格时，有权要求获证客户交回认证证书或销毁认证证书。

5.1.10 当获证客户管理体系范围内产品/服务/活动发生重大事故、严重投诉、严重违反国家法律法规等不符合时，NAC 有权对获证客户进行特殊审核。

5.1.11 当认证要求发生变更时，NAC 将以适当方式将认证要求的任何变更通知获证客户。NAC 将在规定的期限内验证每个获证客户是否符合新的认证要求。

### 5.2 义务

5.2.1 NAC 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客户开放，遵循非歧视原则。

5.2.2 NAC 对授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证决定负责。

5.2.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。

5.2.4 将 NAC 有关认证的要求及其更改及时通知有关方面。



5.2.5 保证 NAC 所有参与认证工作的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的信息保守秘密。如需将信息提供给第三方时，NAC 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客户。

5.2.6 回答和解释客户所提出的质疑，并提供相关信息。

5.2.7 在公司网站等媒介上公布获证客户的相关信息，并及时更新。

5.2.8 有义务接受来自客户及其它相关方的与认证有关的投诉和申诉，并进行妥善处理，可行时一并将处理结果告知有关方。



## 第六部分 认证实施过程

### 6.1 管理体系认证/服务认证申请的基本条件

#### 6.1.1 申请质量/环境/职业健康安全体系认证/服务认证的组织应提供:

- a) 认证申请书, 包括申请认证的范围、人数、要求认证的管理体系标准或其他要求, 申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明;
- b) 持有有效法律地位证明文件, 对有行政许可要求的, 已取得相应行政许可。
- c) 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 (适用时);
- d) 已按认证标准和相关专项技术要求或标准, 建立了文件化的管理体系, 并已有效运行三个月以上;
- e) 产品和 (或) 服务符合国家有关法律、法规的要求和顾客的合同要求;
- f) 其他与认证审核有关的必要文件;

### 6.2 认证申请

6.2.1 申请方可以书面形式、面谈或电话、传真联系的方式向 NAC 市场部查询有关认证事项和提出认证申请意向。

6.2.2 市场部获悉认证申请意向后, 将首先判断客户对认证标准和认证范围的要求是否在 NAC 被批准的范围内, 且 NAC 是否具备专业审核能力。

6.2.3 经初步确认该项申请在 NAC 被批准的范围之内, 或有能力进行审核, 由市场部答复申请方的查询, 向申请方提供 NAC 的《公开文件》。

6.2.4 申请方应填写并提交正式的、并由授权代表签署和填写完整的《管理体系认证/服务认证申请书》, 并提供相关附件。

#### 6.2.5 客户申请质量、环境、职业健康安全管理体系认证/服务认证时, 需提供以下信息:

- a) 申请认证的范围;
- b) 特定认证方案所要求的申请组织的相关详细情况, 包括其名称、场所的地址、过程和运作的重要方面、人力资源和技术资源、职能、关系以及任何相关的法律义务;
- c) 识别申请组织采用的所有影响符合性的外包过程;
- d) 申请组织寻求认证所依据的标准和 (或) 其他规范性文件;
- e) 是否接受过与拟认证的管理体系/产品/服务认证有关的咨询, 如果接受过, 由谁提供咨询。
- f) 所识别的与过程有关的主要的危险源和 OHS 风险, 在过程中所使用的主要危险材料以



及任何适用的 OHS 法规中的有关的法律义务。

6.2.6 对多场所组织的要求当申请方存在多场所并与总部一起申请认证时，应提交多场所证明文件或与总部关系的说明。

### 6.3 认证受理

6.3.1 市场部收到申请方的认证申请书和提供的资料后，应进行清点、登记，妥善保管，注意保密，以便于评审和受理。

6.3.2 审核部组织人员对认证申请书和附件资料进行评审，对以下内容做出判断，决定是否受理申请：

- a) 关于申请组织及其管理体系的信息足以建立审核方案；
- b) 解决了认证机构与申请组织之间任何已知的理解差异；
- c) 认证机构有能力并能够实施认证活动；
- d) 考虑了申请的认证范围、申请组织的运作场所、完成审核需要的时间和任何其他影响认证活动的因素（语言、安全条件、对公正性的威胁等）。

6.3.3 经申请评审符合要求后，由审核部正式受理认证申请。NAC 与申请方签署《认证合同》。

6.3.4 对不予受理的申请或认证委托方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存，并反馈客户。

### 6.4 认证审核程序

6.4.1 申请客户与 NAC 签订了正式的《认证合同》之后，NAC 开始启动认证审核工作。

6.4.2 认证管理系统按如下原则建立认证项目合同编号：

年份+月份+项目顺序编码，如 2023010001

6.4.3 NAC 审核部负责制定审核方案，包括选择任命审核组长和审核组其他成员、确定审核时间等。NAC 向客户提供审核组每位成员的姓名，并在客户请求时使其能够了解每位成员的背景情况。NAC 应留出时间，以使客户组织能够对某一审核员或技术专家的任命表示反对，并在反对有效时重组审核组。

6.4.4 安排文审人员对申请客户所提供的文件化的管理体系信息进行文审。

6.4.5 质量、环境、职业健康安全体系的初次认证审核由第一阶段审核和第二阶段审核组成。

6.4.6 现场审核之前，由审核组长编制审核计划后书面通知受审核方，并得到受审核方的确认，审核组按照认证准则、审核计划和机构规定的审核程序等要求实施现场审核。



注：服务认证为单次现场服务评价审查。

#### 6.4.7 质量管理体系现场审核

##### 6.4.7.1 第一阶段审核

###### 6.4.7.1.1 审核第一阶段应审核的内容：

- a) 审核客户的文件化的管理体系信息；
- b) 评价客户现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况；
- c) 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；
- d) 收集关于客户的管理体系范围、过程和场所的必要信息，包括：
  - 客户的场所
  - 使用的过程和设备
  - 所建立的控制的水平（特别是客户为多场所时）
  - 适用的法律法规要求；
- e) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段审核的细节；
- f) 结合管理体系标准或其他规范性文件充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段 审核提供关注点；
- g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第 二阶段审核做好准备。

###### 6.4.7.1.2 第一阶段审核活动至少应部分在客户的现场进行。

6.4.7.1.3 第一阶段审核后，审核组将第一阶段目的是否达到及第二阶段是否准备就绪的书面结论告知客户，包括识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题；

6.4.7.1.4 第一阶段和第二阶段审核的间隔时间，取决于客户解决第一阶段审核中问题解决情况。

##### 6.4.7.2 第二阶段审核：

6.4.7.2.1 审核的目的：评价客户管理体系的实施情况及有效性；

6.4.7.2.2 审核的地点：在客户现场(包括分现场)；

6.4.7.2.3 审核的内容：

- a) 与适用的管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；





b) 依据关键绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行的监视、测量、报告和评审；

c) 客户管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；

d) 客户过程的运作控制；

e) 内部审核和管理评审；

f) 针对客户方针的管理职责；

#### 6.4.8 环境管理体系现场审核

##### 6.4.8.1 第一阶段审核：

6.4.8.1.1 第一阶段审核目的：了解组织的基本情况，确认审核范围（现场分布、产品及生产过程、组织结构及职能、主要环境影响及其分布）；了解组织 EMS 的整体策划及实施情况，以确定第二阶段审核。

##### 6.4.8.1.2 第一阶段审核内容：

a. 确认环境管理体系文件符合 ISO14001 标准中的各项要求；

b. 环境方针、环境因素识别评价、目标、指标、管理方案及控制程序的一致性，确认体系的建立策划情况；

c. 体系建立、运行的基本情况；

d. 环境因素的识别、重要环境因素评价方法的合理性；

e. 目标、指标及方案的合理性；

f. 获取、识别法律法规的程序的实施情况及识别的充分适宜性，特别注意环境相关标准和污染物排放标准识别的情况；

g. 内审、管理评审是否已实施及有效性；

h. 环境行为守法情况；

i. 与外部信息交流。

##### 6.4.8.1.3 第一阶段审核程序

a. 召开首次会议，与组织的最高管理者和环境管理代表会面，说明第一阶段审核的目的、审核内容及方法；

b. 巡视全部现场，了解生产产品、过程、服务及主要的环境因素及影响，了解布局，并确认认证的范围；

c. 与体系推进部门进行沟通了解体系策划情况；

审核中涉及的主要场所:最高管理者、推进部门、生产车间、动力现场、污水处理站、锅



炉房、空压站、化学品库等；

- d. 收集受审核方遵守法律、法规的证明；
- e. 审核发现的问题可开具问题清单，与受审核方代表交谈本次审核的审核发现；
- f. 编制一阶段审核报告；
- g. 对受审核方在一阶段审核中提出问题的整改材料进行验证(其中包括第一阶段问题的纠正措施及见证材料)。

#### 6.4.8.2 第二阶段审核：

##### 6.4.8.2.1 目的：

- a. 证实受审核方持续遵守了其环境方针、目标和管理程序；
- b. 确认受审核方的环境管理体系符合标准的所有要求，验证体系运行的有效性。

##### 6.4.8.2.2 重点审核内容：

- a. 各级管理者对其在环境管理体系中的职责的实施；
- b. 环境因素的识别及重要环境因素的评价程序的适用性；并审核是否有重要环境因素遗漏；
- c. 目标、指标、管理方案的实现程度；
- d. 各项运行控制程序的实施，重要环境因素的控制；
- e. 内审程序的实施情况，以及管理评审的实施情况；
- f. 环境方针、重要环境因素、目标指标、管理方案及主要管理程序的一致性；
- g. 实施环境管理体系的环境绩效；

##### 6.4.8.2.3 第二阶段审核工作程序：

- a. 首次会议；
- b. 按审核计划分工收集审核证据；
- c. 审核讨论确定审核发现，开具不符合报告，对体系有效性进行评价，得出审核结论；
- d. 同受审核方领导沟通审核结果；
- e. 末次会议。

#### 6.4.9 职业健康安全管理体系现场审核

##### 6.4.9.1 第一阶段审核

首先对受审核方职业健康安全管理体系文件进行评审。文件审核以 ISO45001 标准及职业健康安全法律、法规为审核准则，并出具《文件审核报告》。如发现受审核方职业健康安全管理体系文件中的不符合，应及时通知受审核方纠正。





#### 6.4.9.1.1 第一阶段审核的目的：

- a. 了解组织的 OHSMS 危险源辨识、风险评价及控制，方针和目标的制定是否符合标准，确定组织的 OHSMS 是否包括了充分识别危险源并判定其重要程度的过程；
- b. 组织的相关活动是否遵守了职业健康安全法律法规要求；
- c. 组织的内部审核和管理评审是否符合 OHSMS 标准要求；
- d. 组织的 OHSMS 的建立是否可以实现其职业健康安全方针，OHSMS 运行情况能否证明组织可以进行第二阶段审核。
- e. 组织具有从事相关活动的职业健康安全许可。

#### 6.4.9.1.2 第一阶段现场审核重点：

- a. 对 OHSMS 策划过程及结果与标准要求的符合性；
- b. 法律、法规和其它要求的识别、获取，确定其充分性和适用性，以及法律法规的遵守情况；
- c. 内审和管理评审的可信度；
- d. OHSMS 建立、运行的基本情况；认证审核的范围：活动范围、组织范围、地理范围等；
- e. 对危险源辨识、风险评价和风险控制的策划情况；
- f. 形成文件的职业健康安全目标情况；
- g. 职业健康安全管理方案的策划及运行控制情况；
- h. 组织机构及其职责权限情况，内、外部信息的协商、交流和沟通情况；
- i. 绩效的测量和监视。

#### 6.4.9.1.3 对于第一阶段发现的问题，出具问题清单，并明确纠正要求。

#### 6.4.9.1.4 第一阶段审核完成后，审核组长编写第一阶段审核报告。

#### 6.4.9.1.5 对受审核方在第一阶段审核中提出问题的整改材料进行验证。

#### 6.4.9.1.6 第一阶段审核是 OHSMS 审核的重要阶段，组织应予以充分重视。

#### 6.4.9.2 第二阶段审核：

##### 6.4.9.2.1 第二阶段审核的目的：

- a. 确认组织方针、目标和程序的实施及运行情况；
- b. 确认组织的职业健康安全管理符合标准的要求，并且正在实现组织的方针与目标。

6.4.9.2.2 第二阶段审核的重点：第二阶段审核着重关注标准所有要素的实施情况。重点放在：

- a. 组织对危险源的辨识和对风险评价的判定(在第一阶段审核的基础上进一步验证)；



- b. 组织遵守相关的法律、法规及其他要求；
- c. 经评审而制定的目标；
- d. 运行控制；
- e. 对照目标而实施的监控、测量、报告和评价；
- f. 员工协商和参与；
- g. 事故、事件及不符合的识别与评价，纠正 / 预防措施完成情况；
- h. 内部审核和管理评审(在第一阶段审核的基础上进一步深入验证)；
- i. 方针、危险源、目标、职责、方案、程序、绩效、内部审核和管理评审之间的关系。
- j. 通过实施一个已充分界定了危险源的范围的体系来证实组织控制职业健康安全风险的能力。

6.4.9.2.3 第二阶段审核需在现场对作业条件和人员进行抽样，以确定职业健康安全管理 体系在保证危险源识别及控制管理方面是有效的。

#### 6.4.9.2.4 第二阶段审核程序：

- a. 首先召开有受审核方领导及有关人员参加的首次会议；
- b. 通过现场审核收集审核证据；
- c. 召开末次会议，宣布第二阶段审核结果，编写审核报告；

#### 6.4.10 现场审核实施步骤：

举行首次会议，会议由组长主持。首次会议目的主要是介绍同审核有关的人员，说明审核的目的、范围和依据，宣布并确认审核计划，说明审核采用的方法，申明公正性与保密承诺，落实陪同人员，确认沟通渠道，向受审核方提供增值服务的机会等；

审核组按审核计划和现场审核检查记录表确定检查部门和内容，通过面谈、查阅文件和记录、观察等方法获取受审核方管理体系实施的客观依据并记录观察的结果。发现重要问题时，应进行追踪检查，对不符合事实的记录应有可追溯性；

6.4.11 对在审核中发现的不符合，审核组应进行分析，如确认列为不符合项，则填写《不符合报告》。不符合项按其对管理体系运行有效性的影响程度分为严重不符合项和一般不符合项；

6.4.12 在开末次会议前，审核组与受审核方领导层先开一个审核情况汇报沟通会，通报审核的初步结论意见，对不符合报告作说明并取得受审核方代表的签字确认。对一些尚不能构成不符合但需提醒注意的问题向受审核方提出建议；

6.4.13 在现场审核结束前，审核组需同受审核方领导和有关部门的负责人举行末次会议，



会议由审核组长主持会议主要内容为：

- a) 重申审核的目的、范围和准则；
- b) 告知审核存在的局限性；
- c) 对不符合报告作说明，并向受审核方提交不符合报告的副本；
- d) 对管理体系的有效性作出基本评价，宣读审核初步结论，并明确此结论为现场审核的结论为推荐性意见，不是最终结论；
- e) 受审核方可以对审核组的结论提出质疑；
- f) 提出下一步的工作要求（如对纠正措施的要求、证后监督要求、证书和标志的正确使用以及提供最新信息等）；
- g) 重申审核的公正性和保密承诺；
- h) 受审核方领导讲话；

6.4.14 对现场审核中发现的不符合项，受审核方应根据要求进行纠正/采取纠正措施，自行验证有效后，提交审核组长验证（验证的方式有书面验证和现场验证两种）。只有对所有不符合项都采取了相应的纠正措施并验证有效之后，审核组长才可向 NAC 推荐认证注册，经公司技术部评定合格后，NAC 总经理批准正式颁发认证证书。

6.4.15 审核组需向客户提供的信息：

- a) 审核报告；
- b) 不符合报告。

NAC 享有对审核报告的所有权。

## 6.5 认证批准与注册

6.5.1 NAC 对审核组提交的现场审核资料（包括审核报告）进行审议，做出认证决定结论。

6.5.2 NAC 批准认证注册并签发认证证书。

6.5.3 NAC 向获证客户发放认证证书和相关获证材料。

6.5.4 对获证注册的客户，NAC 定期在公司网站予以公告，并包括其地址和获准认证的范围、有效期限等。

6.5.5 对未被批准的受审核方，NAC 会及时通知受审核方并说明原因。

## 6.6 保持认证

NAC 在证实获证客户持续满足管理体系标准要求后保持对其的认证。

### 6.6.1 监督审核

6.6.1.1 审核方案管理人员负责采取适宜和有效的方法，对于监督审核应确保每年至少进



行一次，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定之日起 12 个月内进行，此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

6.6.1.2 监督审核报告应包含前次发现的不符合事项的整改情况。在审核过程中审核组发现任何导致暂停或撤销认证的不符合或其他情况，审核组长应在审核报告中明确表述。报告中应提出是否继续保持认证证书的意见建议。由技术部负责审核记录及审核报告的复核工作，以确保能否保持认证。

6.6.1.3 如发现体系发生重大变更时或发生可能影响认证基础的变化时，监督活动应根据《申请受理及审核实施管理程序》采取相应的措施。

## 6.7 再认证

市场部在证书到期前三个月负责联络客户进行再认证。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则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。

对未能在证书到期前完成再认证决定的情况，当同时满足下列条件时，可以恢复认证：

- (1)再认证审核在证书到期前已启动现场审核；
- (2)严重不符合已经在证书到期前得到纠正，并验证有效；
- (3)能够在证书到期后的 6 个月内完成未尽的再认证活动；

对于满足条件（1）、（2），但不满足条件（3）的，则应至少再进行一次第二阶段审核才能恢复认证。恢复认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

## 6.8 特殊审核

### 6.8.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，NAC 应对获证组织扩大认证范围的申请进行评审，策划并实施必要的审核活动，并在该审核活动中验证获证组织的管理体系的适宜性和有效性，以作出是否可予扩大的决定。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一起进行。

### 6.8.2 补充审核

当本次审核的档案资料经技术部评定最终确认无法达到审核目的，需要进行全面或部分





内容的补充审核，经评定还需要通过现场审核收集证据以验证纠正和纠正措施的有效性时，审核部发布审核通知书，同时抄送市场部，由市场部通知受审核方并进行沟通以确保补充审核的有效实施。

### 6.8.3 提前较短时间通知的审核

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) 认证机构应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，认证机构应在指派审核组时给予更多的关注。

6.8.4 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，认证机构应对及时该组织实施提前较短时间通知的审核。

### 6.9 暂停、撤销认证或缩小认证范围

6.9.1 获证组织存在以下情形之一的，认证机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证资格：

6.9.1.1 监督审核受理或实施过程中，发现受审核方的管理体系运行存在严重问题，不能持续满足认证要求的，如：

a) 认证/注册范围或认证业务领域未达到保持认证有效性条件的；

b) 持有的国家法规强制要求的许可文件，如行政许可证明、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；

c) 有关执法监管部门抽查不符合的，如产品质量监督抽查不合格、环境检测结果不达标、劳动安全检测结果不达标，但未出现重大产品或服务质量安全事故，未造成严重后果的；

d) 顾客对获证组织有重大投诉，经查存在严重问题的；

e) 违反了认证证书和标志使用规定，但未产生严重后果且正在整改中的。

6.9.1.2 不承担、履行认证合同约定的责任和义务，如：

a) 不能按要求的频次或间隔期限接受监督或再认证审核的；

b) 拖期未缴纳认证费用的。

6.9.1.3 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

6.9.1.4 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。

6.9.1.5 获证组织主动提出暂停的。

6.9.1.6 发生其他违反法律法规或违背认证合同，应当暂停认证证书的。



6.9.2 一般情况下，认证资格暂停期最长不超过 6 个月。在暂停认证期间，获证组织的管理体系认证证书暂时无效。NAC 公开暂停信息宜为公众所获取，并采取其认为适当的任何其他措施。

6.9.3 如果获证组织未能在 NAC 规定的时限内解决造成暂停认证的问题，NAC 技术部应撤销其认证或缩小其相应的认证范围。

6.10 获证组织存在以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并确认后 5 个工作日内撤销其认证资格：

- a) 被撤销或注销法律地位证明文件或许可资格的；
- b) 出现重大的产品或服务等质量安全责任事故，造成严重影响，性质非常恶劣的；
- c) 管理体系未运行或者已不具备运行条件的；
- d) 违反证书和标志使用规定，并造成严重后果的；
- 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，经查证属实的；
- f) 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（包括持有的国家法规强制要求的许可文件已经过期失效但申请未获批准）。
- g) 其他严重违反法律法规或违背认证合同的，应当撤销认证证书的。

6.11 在任何组织提出请求时，NAC 应说明获证组织的体系认证被暂停、撤销或缩小的情况。



## 第七部分 认证收费标准

经国评认证研究决定，认证收费按以下标准实施：

### 7.1、基本收费标准

#### (一) 体系认证基本收费标准

序号	收费项目	收费标准	备 注
1	申请费	1000 元(每个体系)	每个申请组织的每个体系
2	初审审核费	1500 元/人日×审核人日数	按“审核时间计算”确定的审核人日数收取初审审核费
3	审定与注册费 (含证书费)	2000 元(每个体系)	如需加印认证证书，每份另收费 200 元
4	监督审核费	1500 元/人日×审核人日数	在认证证书三年有效期内，每次按初审审核费收费标准的 1/3 收取
5	专项扩大审核费	1500 元/人日×审核人日数	包括标准条款增加、场所扩大、产品（服务）范围扩大等情况的专项扩大审核，重新进行申请评审。不少于 1 个人日数
6	年金（含标志使用费）	2000 元	认证注册后每年交纳一次
7	再认证费	1500 元/人日×审核人日数	按初审审核费收费标准的 2/3 收取
8	换证费	200 元/套	含中英文

注：1.可根据组织管理水平高低、是否曾经获得过认证证书、管理体系成熟程度，认证风险大小等因素，在本标准基础上适当增减认证费用；各种费用的具体金额和付费时间以管理体系《认证合同》为准。

2.审核人日数根据认证申请组织职工数、生产方式、复杂程度等因素确定，审核现场分散在不同地点（同类性质的生产现场），每多一处视情况增加人/日，不同性质的另议。

3.所有因审核发生的食宿费和交通费用，按实际的支出费用由受审核方承担或按合同约定执行。





4. 由于申请组织的原因而需要增加审核时间时，费用由申请组织承担。

## 7.2、审核人日数核算方法

### 7.2.1 单领域认证的管理体系审核

管理体系审核的人日数与被认证组织的总人数、审核类型（初审、再认证和监督）、业务范围类型和多现场等因素相关。人日数包括文件评审、审核组专业知识的准备、现场审核和最终报告的时间；不包括路途时间、预审核等所花费的时间；各个领域审核的具体审核人日数见有关准则的具体规定。

### 7.2.2 多领域认证的管理体系审核

对于多领域结合审核，审核人日数可在单领域审核人日数之和的基础上适当减少，具体审核人日数见有关准则的具体规定计算。

表 1 QMS-质量管理体系

员工有效人数与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

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)
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



表 2 EMS-环境管理体系

有效员工人数、复杂程度与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

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		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		

表 3 OHSMS-职业健康安全管理体系

有效员工人数、风险级别与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

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		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		



### 7.2.3 说明

#### 7.2.3.1 初次审核时间（第 1 阶段+第 2 阶段）

初次审核（第 1 阶段+第 2 阶段）时间的计算方法以表 1、2、3 为基础。三表完全基于组织的有效人数，但没有规定最低或最高人数，NAC 将根据申请组织复杂程度、环境因素复杂程度、风险级别适当增减审核时间。

#### 7.2.3.2 监督

在初始的三年认证周期中，对特定组织实施监督审核的时间，应与初次认证审核的时间成比例，即每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的 1/3。在策划每次监督审核时，应可获得获证组织与认证有关的更新信息。

#### 7.2.3.3 再认证

再认证审核时间根据更新的获证组织信息计算，通常再认证审核时间约为该组织初次认证审核所需时间的 70%。如果再认证按照初次认证审核要求实施时，再认证审核时间不是简单按初次认证审核时间的 70% 计算。审核时间应考虑管理体系绩效的评价结果。

### 7.2.4 声明

上述收费是本机构的财务来源，无正当理由，不应全部或部分免收上述费用（公益性认证除外），本机构也拒收任何馈赠或赞助，否则将严重损害认证公正性，违反认可要求。



## 第八部分 认证证书和标志使用规定

### 8.1 认证证书和认证标志的使用

1. 认证证书可用作广告、展销会、订货会或推销产品时进行宣传和展示。

2. 认证证书不得按 1:1 比例进行彩印。

3. 一经发现认证证书的持有者在广告、宣传材料中对认证制度的不正确宣传或认证证书与认证标志未按规定使用，有误导或虚假声明的情况发生，NAC 将对情况进行记录，并及时做出反应和采取措施，包括暂停、撤销认证资格等，直至追究其责任者的法律责任。

4. 如果获证组织的认证证书在有效期内发生变更，则所有广告材料也应及时地做相应修改。

5. 获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证；获得管理体系认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用管理体系认证标志，不得在产品上标注管理体系认证标志，只有在注明获证组织通过相关管理体系认证的情况下，方可在产品的包装上标注管理体系认证标志。

6. 获证组织在使用认证标志时，不能用于证明或暗示产品合格，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

7. 认证证书和认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。

8. 不论何种原因，获证组织认证证书一旦被暂停、撤销，均应立即停止对认证证书和认证标志的使用。否则，产生的一切后果均由获证组织承担。NAC 也将保留追究法律责任的权利。

### 8.2、认证证书和认证标志持有者的权利和义务

1. 取得认证证书的组织，在认证证书的有效期限内有权正确使用认证证书。

2. 取得认证证书的组织，可以在宣传中使用认证证书和认证标志，但不得在其产品上使用认证标志。

3. 只能用认证证书来证明其管理体系或服务类型符合了特定标准或服务规范，不能用认证证书来暗示其产品、服务得到了本公司的批准。

4. 在接到本公司的暂停认证资格、撤销认证资格通知时，应立即停止涉及有关认证证书内容的广告。



5.获的认证证书的组织要及时报告对管理或服务体系拟实施的更改或其它可能影响其符合性的更改。

6.认证证书有效期为三年，认证证书持有者最晚应在认证证书到期前三个月内向NAC市场部提出再认证的申请，并在证书到期前的一个月內完成现场审核。

### 8.3、获证组织标志的中止使用

被NAC暂停获证资格时，获证组织应立即在暂停认证的范围内停止使用和发放带有“国评认证”认证标志的文件和宣传资料。当获证组织被NAC撤销认证资格时，获证组织应立即在撤销认证的范围内停止发放和使用带有“国评认证”认证标志的文件和宣传资料。当获证组织认证范围被缩小时，应修改所有的广告材料。

### 8.4、保持认证资格

1.获证组织的法律地位、资质持续符合国家的最新要求，并认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；

2.获证组织于获证期间在认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格，且按照NAC的规定未发生误用证书和标志，对相关投诉能及时处理；

3.在规定的期限内，接受并通过NAC的监督审核，并在证书到期前向NAC提出再认证申请的；

4.获证组织履行与NAC签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

### 8.5、暂停使用认证证书和标志

下列情况之一的，将暂停证书持有者使用认证证书和认证标志：

a)获证组织管理/服务体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求；如：发生确因管理/服务体系原因导致的重大事故（质量事故/环境事故/安全事故等）；有意生产不符合强制性要求的产品；有意以接受政府处罚为手段，维持不符合环境法规要求的环境行为等；

b)获证组织不接受按规定要求的频次实施监督或再认证审核的；

c)获证组织主动请求暂停的；

d)获证组织对证书和标志的使用不符合本公司的相关规定的；

e)获证组织不能按期缴纳认证费用(暂停期3个月)；

f)获证组织法律许可类证照到期的；



g)发生其他违背认证合同及违反体系认证规则情况的。

一般情况下，暂停期不得超过6个月。由市场部向证书持有者发放《暂停认证资格通知书》，暂停期间组织应停止一切被暂停的认证资格宣传和认证证书及标志的使用。

#### 8.6 认证证书的恢复使用

获证组织在暂停期间采取纠正措施，经审核证明已满足了规定要求的，NAC将取消暂停处理，恢复认证证书和标志的使用。

#### 8.7 撤销证书和认证标志

有下列情况之一的，将撤销证书持有者对认证证书和认证标志的使用资格：

a)暂停认证资格的通知发出半年后，获证组织未按规定时限解决造成暂停的问题；  
b)监督审核发现获证组织管理体系存在持续地和严重地不满足认证要求的；  
c)发生本公司与获证组织之间正式协议中特别规定有关其他构成撤销体系认证资格情况的；

d)认证证书覆盖的产品或活动停止；

e)对于在经现场监督审核后未按期缴纳认证费用的；

f)对于不能按期符合要求恢复认证资格的获证企业。

由市场部给证书持有者发《撤销认证资格通知书》，并发布公告。

#### 8.8 证书的自动失效

认证证书到期后，认证证书自动失效。

#### 8.9 认证证书的更换

凡出现认证标准、认证范围等变更时，获证组织需要按规定，由申请方向市场部提出书面申请，经NAC审查批准后准予换证，换证的原因有以下几种情况：

a)体系认证证书企业名称、地址的更改；

b)在证书有效期内认证所覆盖的产品范围变更；

c)认证要求的更改，包括认证标准的换版。

以上情况由获证方申请，NAC根据情况决定评定的方式。

#### 8.10 获证组织证书补办须知

企业因特殊原因造成认证证书的丢失或损坏，可以向NAC市场部提出补办认证证书的申请；如果是因损坏需要补办的，必须先将原损坏的证书与申请文件一起寄回NAC。证书管理人员在收到企业补办申请原件，即可办理。





## 第九部分 申诉/投诉与争议的处理

NAC 通过受理申诉和投诉，发现潜在的不符合，采取纠正/预防措施，改进工作，增强顾客满意，维护认证的公正性和严肃性。

### 9.1 申诉

有下列情况之一时，申请方或获证方有权向公司提出申诉：

- 公司无正当理由不受理认证申请；
- 对公司暂停或撤销认证资格有异议；
- 对公司认证审核结论不满意；
- 其他原因。

9.1.1 受审核方或获证客户在接到 NAC 的决定或措施通知后，30 日内向公司提出申诉，并附有关证据。申诉应以书面文件形式提出，并且由申诉人签字或盖章。对于口头或匿名申诉，作为无效申诉不予处理。

9.1.2 公司组织对申诉的调查取证，并将调查处理进展和最终处理结果书面通知申诉方，最终处理结果的回复，自收到申诉起最长不超过 6 个月。

9.1.3 申诉方对申诉处理结果有异议时，可再次向公司申诉，也可向国家认证认可监督管理委员会申诉。

9.1.4 申诉调查费用由败诉方承担。

### 9.2 投诉

出现下列情况之一时，任何单位和个人均有权向公司投诉：

- 获证方管理体系不符合认证要求；
- 获证方滥用认证证书和标志；
- 获证方的产品（服务）质量/环境/职业健康安全等方面发生重大问题；
- 公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定；
- 其他原因。

9.2.1 投诉应采取书面形式并附证据及投诉方姓名、联系方式。口头举报或来人反映，应提供所投诉事件的具体细节、证明材料和投诉人姓名，综合部做好记录。对匿名投诉不予受理。（投诉电话：028-86713003 15882056635 18280074342）

9.2.2 对获证客户的投诉内容属实时：

- 1)调查人员填写不符合报告,递交获证方管理者代表签字确认,并限期采取纠正措施报





公司验证；

2)审核部将不符合列入监督检查主要内容，对其纠正措施的实施情况现场验证其效果，必要时，增加监督审核频次；

3)获证方若对投诉不采取纠正措施予以纠正，可视情况暂停获证方认证资格，按授予、保持、更新、暂停、撤销认证或扩大、缩小认证范围控制程序中有关条款执行；

4)对于投诉事项影响到获证方的认证资格的，由公司按授予认证相应的程序根据调查结果做出与认证资格相关的决定；

5)属于 NAC 工作人员不公正、泄密、受贿等违规情节，公司对有关人员进行处分、解聘，直至追究法律责任；

6)属于 NAC 责任时，管理者代表负责按照规定采取纠正和预防措施，形成文件并验证其有效性。

7)不属于 NAC 责任，但与 NAC 认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。

9.2.3 投诉内容不属实，调查的费用由公司负担，投诉内容属实，费用由被指控方负担。

9.2.4 无论投诉内容属实与否，综合部都应在 45 个工作日内将处理结果书面通知投诉方。

9.2.5 投诉方或被投诉方对 NAC 的处理仍有异议，可向 NAC 提起申诉，也可向国家认证认可监督管理委员会上诉。

9.2.6 NAC 与获证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。

### 9.3 约束规则

9.3.1 NAC 将以公正、非歧视且严谨的方式受理、评价、调查和处理申/投诉和争议，并对处理过程中的所有决定负责。申诉和投诉的决定由与申诉和投诉无关的人员做出，或经其审查和批准，告知申/投诉人。

9.3.2 申/投诉处理工作人员对所涉及到的任何与申/投诉有关的非公开情况负有保密的责任。

9.3.3 参与申/投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

9.3.4 参与申/投诉调查处理的人员，应与申/投诉组织无任何直接或间接关系，在两



年内直接向申/投诉组织进行过咨询提供过咨询活动的人员（包括管理人员）不能参与申/投诉和争议的调查。