

	公开文件			
	文件编号:	TUV/G-22	版本号/修订号:	01

天佑唯萨尔认证(上海)有限公司

公开文件

2024年04月08日

	公开文件			
	文件编号:	TUV/G-22	版本号/修订号:	01

目录

第一章概述

第二章公正性承诺

第三章管理体系认证流程

第四章暂停、撤销、缩小或扩大认证范围管理规定

第五章投诉和申诉的处理

第六章认证资格和认证标志使用

公开文件			
文件编号:	TUV/G-22	版本号/修订号:	01

第一章概述

1.1目的

根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《质量管理体系认证规则》及相关认可规范要求，制定天佑唯申请、实施、保持管理体系认证的要求。

1.2适用范围

本文件是天佑唯开展各类管理体系认证的基本依据，也是天佑唯和所有准备认证和已经认证客户共同遵守的要求。

本文件适用于管理体系初次认证，监督和再认证管理。

本规范适用的管理体系包括：质量管理体系QMS，环境管理体系EMS和职业健康安全管理体系OHSMS。

1.3术语和定义

1.3.1天佑唯萨尔认证（上海）有限公司，简称天佑唯。

1.3.2组织:为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

1.3.3多场所组织:某单一管理体系覆盖的一个组织，其构成包括经识别的中心职能以及多个场所，中心职能（并不必须是组织总部）对某些过程、活动进行策划和控制，在多个场所（常设的、临时的或虚拟的）中这些过程、活动得到全部或部分实施。

1.3.4认证审核:由独立于客户和依赖认证的各方的审核组织实施的对客户的管理体系进行已以认证为目的审核

1.3.5获证客户:管理体系已获认证的组织。

1.3.6初次认证:对初次接受天佑唯管理体系认证的组织是否符合相应的管理体系认证要求所实施的审核和评价活动。

1.3.7认证有效期:第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的周期从再认证决定算起。

1.3.8监督审核:在认证证书有效期内，对获证客户是否持续满足管理体系认证要求所实施的审核和评价活动（监督审核应至少每个日历年进行一次）。

1.3.9再认证审核:确认管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性

1.3.10严重不符合:影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合包括下列情况及与之类似的情况：

--对过程控制是否有效或者产品或服务能否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。

1.3.11轻微不符合:不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

1.3.12申诉:受审核方对天佑唯所做出的，与其期望的认可状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求

注：不利决定包括:拒绝接受申请，拒绝继续进行审核，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予认证、暂停或撤销认证，阻碍获得认证的任何其他措施。

1.3.13投诉:任何组织或个人向天佑唯表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对天佑唯或获得天佑唯认证的组织的活动或产品不满意的书面表示。

注：不满意包括获证组织发生的产品质量问题、发生安全事故或环境污染事故、认证证书和标志的违规使用、天佑唯或其工作人员违反认证机构或管理体系认证有关规定的行为等。

公开文件			
文件编号:	TUV/G-22	版本号/修订号:	01

第二章公正性承诺

天佑唯萨尔认证（上海）有限公司向客户提供独立的体系和/或产品第三方认证服务。作为不以营利为目的的、独立的第三方认证机构，天佑唯最高管理层关于管理体系认证活动，郑重做出以下公正性承诺：

- 天佑唯将遵守国家认证认可相关规则条例、CNCA相关要求、CCAA相关要求、CNAS认可规范、DAKKS认可规范，本着“公正并避免利益冲突；符合认可准则；向客户提供无歧视的认证服务”的方针，始终确保以公正、独立、无歧视、透明化的方式开展有关认证工作。
- 在认证全过程及与认证有关的活动中均保证和维护各类认证的公正性。
- 充分认识到认证的公正性在实施认证活动中的重要性，本机构的运作方针、程序，以及管理实施的方式均为公正而非歧视性的。
- 不参与任何商业、金融、行政及其它影响认证审核公正性和独立性的活动。
- 不与客户产生除审核、审查或者第三方认证之外的任何其他直接关系。不提供可能有损于认证过程和决定的公正性、客观性和保密性的任何服务。
- 提供给所有申请人同等的专业化优质服务，从不有条件的承诺或暗示有关审核会更简单、更容易、更快或者更经济；亦不附加额外的限制条件：

（一）不接受任何不合理、不正当的利益关系等作为附加条件；

（二）不以客户的规模、是否某协会/团体成员，或业已颁发证书的数量作为受理和认证审核的限制条件；

（三）不对任何申请人以任何带有歧视性的形式处理受理认证请求（包括无故加速或拖延申请等行为）。

●设立“维护公正性委员会”对公正性进行监督，委员会由与认证活动有关的各方代表组成，包括：政府有关部门代表、认证客户代表、获证客户的顾客代表、行业协会代表及本机构代表等。

（一）维护公正性委员会各成员间利益均衡，任何一方不处于绝对支配地位；

（二）维护公正性委员会负责对认证机构运作和认证活动有关的方针、原则及内容的公正性进行审议，对可能影响机构公正性的体系认证及培训等业务的变化进行公正性评价，并提出意见或建议；

（三）本机构最高管理者不担任维护公正性委员会的主任委员，以确保公正性。

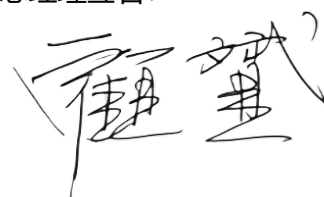
●持续履行、兑现对认证活动公正性的承诺，有效管理认证审核活动的利益冲突，定期对潜在的利益冲突进行分析，并采取必要的防范措施；当发生可能影响天佑唯公正性的冲突或变化时，及时向“维护公正性委员会”提交利益冲突分析和公正性分析报告，确保认证活动的客观性、公正性。

●在方针制定、认证审核和认证决定三个层面上均保持公正性和独立性。天佑唯参与认证过程（包括受理、评定、审核、认证决定等过程）的以及认证相关的（管理等活动）所有人员，均不存在任何可能影响认证过程和结论公正性的商业、财务或其它压力。

●要求所有认证相关的工作人员（包括技委会成员）、从事评价的分包方（如果有）或外聘的审核员、技术专家对其所从事工作的公正性和保密性作出承诺。发现有违背承诺的行为或人员，天佑唯有责任和义务采取适当的处置和纠正措施。

●具有完善的受理和/或处理来自申请人或其他方面有关认证业务或其他相关事项的申诉、投诉的方针和程序，同时接受和配合行政主管部门的管理、认可机构的认可、DAKKS的认证和社会各相关方的监督。

总经理签名：



	公开文件		
	文件编号:	TUV/G-22	版本号/修订号: 01

第三章管理体系认证流程

3.1 认证申请

3.1.1 管理体系申请组织应向天佑唯提交一份正式的由法定代表人或其授权代表签署的认证申请书及其他相关资料。

3.1.2 天佑唯及时进行认证申请及补充信息的评审，根据申请认证活动范围、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。

3.1.3 在申请评审后，天佑唯将做出接受和拒绝申请的决定，并将决定结果通知申请组织。对于通过评审的申请，经营管理部市场开发/客服中心方可正式接受认证申请，并与申请方协商适时签订认证合同。

3.1.4 存在以下情况的组织，天佑唯不受理其认证申请

3.1.4.1 被执法监管部门责令停业整顿期间的；

3.1.4.2 被全国企业信用信息公示系统或者政府其他信用系统列入严重违法失信名单的

3.1.4.3 一年内发生重、特重大事故（事件）的；三年内因违反国家相关法规或虚报、瞒报获证所需信息，而被认证机构撤销认证证书；

3.1.4.4 其他被政府部门认定或被媒体曝光有不符合、违法失信行为的，尚未被相关部门审核验证通过的组织

3.1.5 对于转机构组织按照认证转换管理的规定实施。

3.2 现场审核前的准备

3.2.1 受审核方进行审核准备

在现场审核前，受审核方按拟申请认证的标准建立的管理体系，其运行时间在现场审核前至少应达到3个月以上，并至少进行了一次内部管理体系审核和管理评审。

3.2.2 天佑唯进行审核准备：

3.2.2.1 天佑唯与受审核方协商确定审核日期，发出项目审核通知书，由受审核方确认审核组织成员、审核日程安排等，如对审核计划内容及审核组成员有异议，可以向天佑唯提出并协商解决。

3.2.2.2 天佑唯组成具有专业能力的审核组，由审核组长编制审核计划并进行审核准备及实施现场审核。审核计划应提前通知受审核方进行确认。

3.3 现场审核流程

3.3.1 实施第一阶段审核（现场或非现场），对受审核方提交的管理体系文件进行文件评审，提出文件评审意见及纠正要求。

3.3.2 客户对第一阶段审核所提出的问题点进行整改，并经审核组长确认后可进行第二阶段审核，实施第二阶段实施审核。第一阶段和第二阶段审核的时间间隔通常不超过6个月，如果需要更长的时间间隔，宜重新实施第一阶段审核。

3.3.3 审核组提出审核结论及不符合项报告。

审核组在审核中出具的不符合报告有两种类型：轻微不符合和严重不符合。如果审核中对客户出具了书面的不符合报告，客户应按照相关要求采取纠正和纠正措施，审核组长或天佑唯指定人员对不符合报告的纠正措施予以验证。根据天佑唯规定：

- **a.** 轻微不符合：客户应在在规定的3个月内分析原因，提交为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施计划，经组长审查并接受。审查的结果将告知客户。
- **b.** 严重不符合：客户应在6个月内分析原因，提交为消除不符合采取的纠正和纠正措施，经组长审查、接受和验证。

3.3.4 审核组确认受审核方所有不符合报告纠正/纠正措施后向天佑唯提交审核报告；如果不能在第二阶段结束后六个月内，完成对严重不符合实施的纠正和纠正措施的验证，则应再实施一次第二阶段审核。

	公开文件			
	文件编号:	TUV/G-22	版本号/修订号:	01

3.3.5审核组的审核结论

审核结论可能有三种:

- a.通过综合评价,受审核方的管理体系在审核范围内符合审核准则要求,体系运行有效,同意推荐认证注册
- b.管理体系尚存在较严重问题,个别过程未能有效控制,需对某过程进行重新审核,推迟推荐认证注册;
- c.管理体系存在严重问题,总体上不能满足审核准则要求,本次不予推荐认证注册。

3.4认证决定

3.4.1.天佑唯对审核组提交的审核报告及审核资料进行评定,并经认证决定人员根据评定结果及有关资料(必要时考虑其它渠道获得的有关信息),在充分评定的基础上,做出三种结论(批准、授予、拒绝)之一的评定结论,报总经理批准。认证决定批准后,由项目管理人员制作认证证书,向受审核方寄送审核报告、认证证书

3.4.2.若批准的认证决定与审核组在审核现场做出的审核结论不同,天佑唯向受审核方做出书面说明,受审核方对认证决定有异议可向天佑唯技术委员会提出书面申诉。

3.5证书有效期及颁证

3.5.1.证书有效期

管理体系认证证书的有效期为3年,生效日期以认证决定时的日期为准。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。

3.5.2再认证

再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加3年,通常情况下,获证客户应在当前认证证书截止期前至少3个月前提出申请。如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动,新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。

如果在认证终止日期前,未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施,则不能推荐再认证。

在认证到期后,如果在6个月内完成未尽的再认证活动,则可以恢复认证,否则应至少进行一次第二阶段才能恢复认证。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。

3.5.3颁证

受审核方的管理体系认证经天佑唯总经理批准后,由天佑唯的经营管理部与委托方/受审核方结清审核费用后,向受审核方颁发中、英文认证证书。

公开文件			
文件编号:	TUV/G-01	版本号/修订号:	01

3.5.4认证证书

质量管理体系认证证书



质量管理体系认证证书 (Dakks)



环境管理体系认证证书

公开文件			
文件编号:	TUV/G-01	版本号/修订号:	01



职业健康安全管理体系认证证书



3.6、注册与公告

3.6.1.注册

天佑唯认证运营部负责对已颁发的管理体系证书信息上报认证认可业务统一上报平台予以注册。

3.6.2.公告

天佑唯在30个工作日内按规定对管理体系认证注册情况，向中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）报送，在天佑唯网站上发布公告，接受社会监督，公告内容如下：企业名称、证书编号、起始日期、认证范围等内容。天佑唯向其他机构（如CNCA、CNAS、CCAA等）公开保密信息时，也将这一行动通知客户，国家主管部门有限制要求的除外。

3.6.3.认证资格或认证范围变更的公告

	公开文件			
	文件编号:	TUV/G-01	版本号/修订号:	01

3.6.3.1暂停/恢复、撤销认证资格向中国国家认证认可监督管理委员会（**CNCA**）、中国合格评定国家认可委员会（**CNAS**）报送，在天佑唯网站上予以公告；

3.6.3.2认证证书持有者申请扩大/缩小认证范围获准后，向中国国家认证认可监督管理委员会(**CNCA**)、中国合格评定国家认可委员会（**CNAS**）报送、在天佑唯网站上予以公告；

3.6.3.3认证资格变化后及时在天佑唯获证客户名录予以调整或删除。

公开文件			
文件编号：	TUV/G-22	修订号：	01

第四章暂停、撤销、缩小或扩大认证范围管理规定

4.1 暂停认证资格

4.1.1 认证资格的暂停说明本公司对获证客户的管理体系的有效性和符合性暂时无法提供证明，即客户的管理体系认证资格暂时处于无效状态。

4.1.2 获证客户发生以下情况时，本公司须在获得相关信息并调查核实后5日内暂停其认证证书：

4.1.2.1 管理体系认证持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性的要求；监督评审发现体系运行能力达不到规定要求，且短期内无证据显示严重不符合项能够得到纠正或监督审核的不符合项未在规定时间内采取纠正措施；

4.1.2.2 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的：

a) 不按要求的频次实施监督或再认证审核；

b) 未按照认证合同的约定缴纳认证服务费，经指出后未予以纠正，且在做出认证决定后，超过6个月仍未交费的；

c) 不履行认证合同约定的信息通报义务（如：获证客户未及时通知本公司，对法人代表，组织名称做了变更，对组织机构、管理体系认证进行重大调整或更改，且该更改导致原证书偏离了管理体系认证标准要求或影响到认证资格）；

4.1.2.3 被有关执法监管部门责令停业整顿的；

4.1.2.4 持有的与管理体系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；

4.1.2.5 主动请求暂停；

4.1.2.6 其他应当暂停认证证书的：

1 出现重大的产品质量安全、环境污染或者生产安全事故，正接受行政机关调查；

2 出现国家、地方、行业对产品质量监督抽查不合格，或对环境检测、职业健康安全检查不合格，或出现顾客对产品的重大投诉，又未能及时妥善处理的并造成顾客严重不满；

3 在行政监管中发现企业体系运行存在问题，需要暂停证书进行整改的；

4 获证客户未能正确使用认证证书和标志；

5 顾客（相关方）对组织的重大服务投诉；

6 其他原因需要暂停证书。

4.1.3 当客户的认证资格经确认和批准“暂停”，证书注册管理人员根据批准的结果直接向客户发出“暂停通知书”，并保持通知发出记录。证书注册管理人员需在公司ERP上更改证书状态，网络管理人员也相应在公司外网更新客户的证书状态。在暂停期间，客户的管理体系认证暂时无效。

4.1.4 暂停期限一般不应超过6个月。但是属4.1.2.4情形的，暂停期可至相关单位做出许可决定之日。如果造成暂停的问题已解决，认证机构应恢复被暂停的认证。如果客户未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，认证机构应撤销或缩小其认证范围。

4.2 认证资格的撤销和注销

4.2.1 认证资格的撤销说明本公司不能再为获证客户的管理体系的符合性提供证明。撤销将收回证书，还要在网上公布。

4.2.2 获证客户发生以下情况时，本公司须在获得相关信息并调查核实后5日内撤销其认证证书：

a) 被注销或撤销法律地位证明文件的；

b) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单；

c) 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（包括持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、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）；

d) 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；

e) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

f) 出现重大的产品质量安全、环境污染或者生产安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

g) 有其他严重违反法律法规行为的或者生产的产品不符合法定要求并造成严重影响，又不采取纠正措施；

	公开文件			
	文件编号:	TUV/G-22	修订号:	01

h) 不按相关规定正确引用和宣传获得认证信息, 造成严重影响: 或者认证机构已要求其纠正, 超过2个月仍未纠正;

i) 没有运行管理体系或者已不具备运行的条件;

g) 其他需要撤销认证证书的情况:

1生产的产品属于国家产业政策淘汰范围并在国内销售的, 已达期限的;

2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;

3客户破产;

4获证客户主动退回认证证书或因其他原因不再需要证书;

5不支付认证的费用;

6转让认证证书和认证标志的。

注: ①当获证客户其管理体系认证证书发生暂停之后安排了暂停恢复审核, 但获证客户未能在暂停之日起六个月内支付认证费用;

②因未及时支付认证费用而暂停证书的, 暂停之日起六个月内仍未能支付认证费用的。上述二种情况都属于“不支付认证的费用”, 认证事业部不再另行通知, 将即时办理证书撤销。

4.2.3各业务部门在发现获证客户有以上情况时, 应及时与客户联络。当确认已无可挽回, 应报告认证事业部。证书注册管理人员在核实后填写《暂停、注销认证证书申请书》, 经认证决定人员审查后, 交MS审核部经理确认, 报总经理或授权人员批准。当客户的认证资格经批准“撤销”, 即由证书注册管理人员在公司ERP上更改证书状态, 网络管理人员也相应在公司外网更新客户的证书状态。

4.2.4证书注册管理人员根据批准的结果向客户发出《撤销通知书》, 并要求收回证书, 同时, 通过多方了解、上网查询等手段, 确保获证客户接到撤销认证的通知时, 立即停止使用任何引用认证资格的广告材料

4.3注销认证证书

有下列情况之一的, 将注销证书持有者的认证证书和认证标志的使用资格:

a) 由于管理体系标准变更, 证书持有者不愿或不能确保符合新的要求;

b) 证书有效期满, 证书持有者未重新提出认证申请的;

c) 主动提出注销的。由业务部或客服部以书面形式交付MS审核部核实后, 报总经理批准, 由业务部或客服部给证书持有者发《撤销通知书》, 并要求在30天内将证书交回。

4.4缩小认证范围

4.4.1缩小认证范围的条件

4.4.1.1缩小认证范围说明客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求, 天佑唯将缩小其认证范围, 以排除不满足要求的部分或服务类别。认证范围的缩小应与认证标准的要求保持一致。

4.4.1.2当在审核中, 审核组发现获证客户在认证范围的某些部分(例如: 由于市场等原因部分认证产品长期不生产, 或主要过程得不到有效控制, 或者多场所中部分场所、区域、生产线等达不到认证要求)持续地或严重地不满足认证要求和其他附加要求, 证书被暂停后, 不能采取有效的措施来解决问题。审核组长应在审核报告中确认缩小其认证范围。

4.4.1.3当获证客户主动申请缩小认证范围, 如认证范围内部分产品范围、现场、区域、生产线、主要过程等不愿再继续保持认证资格, 但前提是获证客户能将不可分开的、负有直接责任的关键过程、环境风险或职业健康安全风险较大的部分从管理体系中剔除; 获证客户不再生产某类产品或不再提供某种服务。

4.4.2缩小认证范围的程序

4.4.2.1如果获证客户未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题, 在不影响客户责任和整个管理体系符合标准的完整性前提下, 将不满足体系要求的部分, 从认证范围中删除。

4.4.2.2主动申请缩小认证范围的获证客户, 需提交缩小认证范围的《管理体系变更申请表》和相关资料; 或由公司提出缩小获证客户认证范围的建议, 并提供理由和证据。需要时, 获证客户与公司签署补充协议; 认证决定人员在评定资料中应对缩小认证范围的审核结论做出独立复核, 然后将评定意见填入《认证决定评定表》中, 报总经理或其授权人员批准。证书注册管理人员根据批准的结果, 制作缩小认证范围的证书(该证书的有效期应与原证书相同), 并向客户发放, 同时收回原证书。

	公开文件			
	文件编号：	TUV/G-22	修订号：	01

4.5扩大认证范围

对于已授予的认证的组织，提出的扩大认证范围的申请，天佑唯将进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可单独进行，也可以与监督审核同时进行。

4.5.1提前较短时间通知的审核

天佑唯为调查投诉、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通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核。此时：

- a)说明并使获证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- b)由于客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，本机构在指派审核组时给予更多的关注。

4.6暂停、撤销、缩小或扩大认证范围信息的发布

4.6.1在本公司对获证客户做出上述决定后，合规技术部应在网上公开发布相关信息，同时按规定程序上报国家认监委，并采取有效监督措施避免无效认证证书和认证标志被继续使用

4.6.2在任何相关方提出请求时，本公司应正确说明客户的管理体系认证被暂停、撤销、缩小或扩大认证范围的情况。

4.6.3对暂停、撤销或变更认证范围的，应当在本公司网站上公布相关信息，并按规定程序和要求将相关信息上报国家认监委。不得无故暂停、撤销获证企业的认证资格或缩小获证企业的认证范围。

4.6.4暂停认证证书的信息应明确暂停的起止日期，声明在暂停期间企业不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

4.6.5撤销认证证书后，认证机构应收回撤销的认证证书；若无法收回，应及时在相关媒体上公布或声明撤销决定。

4.7.1当获证客户发生上述4.1.2.5条款“主动请求暂停”及4.1.2.2、4.1.2.4条款外任一条款导致认证资格暂停需恢复均必须通过现场审核如：监督审核、提前较短时间通知的审核

4.7.2当获证客户发生上述4.1.2.2b) 条款有关“未按要求缴纳认证费用”和4.1.2.4条款有关“过期失效资质未换证导致认证资格暂停原因，需企业提供相关书面有效证据，并经认证决定主管核实，总经理或总经理授权人员批准可直接恢复认证资格。、

公开文件			
文件编号：	TUV/G-22	修订号：	01

第五章投诉和申诉的处理

5.1 申诉受理范围主要包括

- 5.1.1 拒绝接受申请；
- 5.1.2 拒绝继续进行审核；
- 5.1.3 要求采取纠正措施；
- 5.1.4 变更认证范围；
- 5.1.5 不予认证，暂停或撤销认证；
- 5.1.6 阻碍获得认证的任何其他措施。
- 5.1.7 本公司认证审核等有关活动的合法性、公正性；
- 5.1.8 涉及获证组织的社会信息（包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等）

5.2 申诉的管理流程

5.2.1 申诉流程：组织向本公司提出申诉—公司受理—调查—裁定—提出处理意见—客户确认—分析问题原因—提出改正措施—实施改正措施—验证措施效果。

申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

5.2.2 申诉的受理和调查：

5.2.2.1 当获证组织对本公司做出的认证状态有关的决定有异议，可随时向本公司以书面的形式提出申诉，本公司不接受匿名申诉。若对本公司关于申诉处理的结果不满意，可在收到申诉处理结果30个工作日内，向本公司运营部提出申诉。

5.2.2.2 运营部在接到申诉后，成立申诉处理小组。

5.2.2.3 申诉处理小组应在20个工作日内，采取各种措施调查申诉内容、获取有关证据，包括听取双方证词、现场调查、向专家咨询、借鉴以往类似申诉结果等，记录调查过程，以口头或书面形式将进展情况报告申诉方，做出客观、公正的判断，形成调查处理意见。

5.2.2.4 运营部应对申诉处理过程进行跟踪和记录，包括为解决申诉而采取措施。

5.2.2.5 在处理申诉过程中，运营部可以通过电话或者邮件向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

5.3 申诉的裁定

5.3.1 运营部应公正判断，所有成员均受认可文件的约束。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，该裁定具有约束力。

5.3.2 自申诉提交到本公司运营部后在20个工作日内，必须对申诉做出决定，在例外情况下可提交本公司维护公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期，由总经理或管理者代表批准。

5.3.3 本公司应将申诉处理过程的结束正式通知申诉人。

5.3.4 本公司对申诉处理过程的所有层次的决定负责。

5.4 申诉的费用

关于申诉所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决；申诉处理的费用由本公司总经理确认，与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方（人）不服可诉请法律渠道予以解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任，本公司应建立资本金保全制度（认证风险基金），以降低申请和获证组织的风险，保障所有者权益。

5.5 投诉管理要求

5.5.1 受理投诉的范围主要包括：

5.5.1.1 涉及天佑唯认证政策、运作过程、认证结果和认证人员的违法、违纪行为及其他有损害申请组织（受审核方）合法权益的行为；

5.5.1.2 来自其它方面对有关认证或其他事项的投诉。

5.6 投诉的处理流程

	公开文件			
	文件编号:	TUV/G-22	修订号:	01

5.6.1投诉流程:

组织向天佑唯提出投诉—公司受理—调查提出处理意见—客户确认—分析投诉原因—提出改正措施—实施改正措施—验证措施效果。

投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

5.6.2投诉的受理:

5.6.2.1投诉可随时向天佑唯提出,其投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或以其他渠道的方式进行,投诉人需提供所投诉事实的细节情况、证明材料并签章。对匿名投诉一般不予处理,但是天佑唯会注意和重视有关方面投诉信息的收集。

5.6.2.2根据投诉提供的线索,运营部对投诉的事实进行初步判断,确认与天佑唯负责的认证活动是否有关,在5个工作日内做出是否受理的决定,并正式通知投诉人。

5.6.2.3运营部及被投诉部门负责对投诉所反映的情况进行调查核实,充分了解事实经过的全部信息,必要时各相关部门协助运营部进行现场调查获取证据,并协助确认认证过程中审核有效性等方面事宜,运营部在受理后30个工作日内提出处理意见或措施,并以书面、电话或邮件等方式通知投诉人或有关方面。

5.6.2.4如经调查确认投诉与获证客户有关,运营部应会同各相关部门确认该客户认证的有效性,并根据确认的结果做出提前监督审核、缩小认证范围、暂停、注销或撤消认证注册资格等决定。

5.6.2.5投诉处理过程运营部应跟踪和记录投诉,包括为解决投诉而采取的措施。

5.6.2.6在处理投诉过程中,运营部可以通过电话或者邮件向投诉人提供投诉处理的进展报告。如果是针对获证客户的投诉,天佑唯还应在适当的时间将投诉告知该客户。

5.6.2.7所有来自经营管理部或者网站的顾客反馈,由运营部进行初步确认,确认为投诉的按本程序操作,确认为非有效投诉的,则按反馈性质转各相应部门处理。

5.6.3投诉的裁定

5.6.3.1运营部应公正判断,所有成员均受认可文件的约束。对投诉做出的裁定应书面通知有关各方,该裁定具有约束力。

5.6.3.2自投诉提交到天佑唯运营部在30个工作日内,必须对投诉做出决定,在例外情况下可提交天佑唯公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期,由总经理或管代批准。

5.6.3.3天佑唯对投诉处理过程各层级的决定负责。

5.7投诉的费用

关于投诉所发生的费用,对于一般问题,双方协商解决;投诉处理的费用由天佑唯总经理确认,与投诉有关的合理支出应由责任方(人)承担。如责任方(人)不服可诉请法律渠道予以解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任,天佑唯应建立资本金保全制度(认证风险基金),以降低申请和获证组织的风险,保障所有者权益。

5.8约束规则

5.8.1申诉和投诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与申诉和投诉人及有关的非公开情况负有保密的责任。

5.8.2参与申诉和投诉处理工作人员均应保持客观公正。

5.8.3与申诉和投诉事实有直接利害关系的人员均应回避申诉和投诉的处理工作。

5.8.4申诉和投诉处理人没有实施申诉和投诉涉及的审核也没有做出申诉和投诉涉及的认证决定。

5.9纠正措施

5.9.1对申诉和投诉中属于本公司的问题,涉及本公司管理体系认证存在的问题时,应由运营部责成有关部门和人员查找原因,需采取纠正措施,限期改进,纠正措施实施完成后由责任部门写出书面报告,运营部负责人负责验证其有效性。

5.9.2本公司应与获证客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开,并在决定公开时,共同确定公开的程度。

5.9.3运营部应及时向本公司总经理、管理者代表报告申诉的处理情况,当申诉有集中的发展趋势和情节严重者,总经理组织管理评审。必要时由总经理向管理委员会报告。

公开文件			
文件编号：	TUV/G-01	版本号/修订号：	01/00

第六章认证资格和认证标志使用

6.1认证证书内容

- a) 每个获证客户的名称和地理位置(或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置)；
- b) 授予、扩大或更新认证的日期；
- c) 认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期；
- d) 唯一的识别代码；
- e) 审核获证客户时所用的标准和(或) 其他规范性文件，包括版次和(或) 修订号；
- f) 与产品(包括服务)、过程等相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义；；
- g) 认证机构的名称、地址和认证标志:可以使用其他标识(如认可标识)，但不能产生误导或含混不清；
- h) 认证用标准和(或) 其他规范性文件所要求的任何其他信息；
- i) 在颁发经过修改的认证文件时，区分新文件与任何已作废文件的方法。

6.2认证资格和认证标志使用

6.2.1 认证证书的有效期为三年，认证标志只能在认证证书有效的情况下正确使用。

6.2.2 获证组织有权使用认证证书和标志进行宣传，在使用时，获证组织应

- a) 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,符合天佑唯的要求；
- b) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；
- c) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；
- d) 在其认证被撤销时,按照天佑唯的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
- e) 在认证范围被缩小时,修改所有的广告材料；
- f) 不允许在引用其管理体系认证资格时,暗示认证机构对产品(包括服务)或过程进行了认证；
- g) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
- h) 在使用认证资格时,不得使天佑唯和(或)认证制度声誉受损,失去公众信任。

6.2.3 认证标志

- a) 认证标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性方式使用。
- b) 认证标志不允许获证组织用于实验室检测、校准或检验的报告或证书上。
- c) 获证客户的产品包装上或附带信息中声明其管理体系通过认证，其中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。附带信息的判别标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。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：

- 获证客户的标识（例如品牌或名称）；
- 管理体系的类型（例如质量、环境）和适用标准；
- 颁发证书的认证机构。

6.2.4 标志的复制要准确地反映所提供样本的原貌，尤其是各组成部分应成比例缩放，尺寸无严格限制。

天佑唯标志（适用于非认证）：

公开文件			
文件编号：	TUV/G-01	版本号/修订号：	01/00



6.2.5 TUV标志的使用（适用于DAKKS认证）

仅可与证书一起使用，不得单独使用



6.3证书变更

6.3.1复评后换发认证证书

获证组织在三年有效期满，按复评程序进行复评后，换发认证证书，原认证证书作废。

6.3.2由于未妥善保管造成证书遗失的，获证组织可以向天佑唯提出证书补发申请，同时要在天佑唯网站上声明挂失。

6.3.3有效期内换发认证证书

在认证证书有效期内，出现下列情况之一时，获证组织应及时联系天佑唯经营管理部，重新换发认证证书：

- 认证标准变更时；
- 认证证书所标明的覆盖的范围变更时；
- 获证组织名称、地址变更时；
- 认证时涉及的内容变更时。

6.4暂停使用认证证书和认证标志

有下列情况之一的，将暂停证书持有者使用认证证书和认证标志（暂停期限为3个月）：

- 更改体系未及时通知天佑唯，且该更改影响到认证资格；
- 监督评审发现体系运行和服务能力达不到规定要求，且短期内无证据显示严重不符合项能够得到纠正；
- 认证证书和标志使用不符合天佑唯的规定；
- 未按期交纳认证有关费用，且经书面提示后未予执行；
- 不按期接受监督评审；
- 顾客（相关方）对组织的重大服务投诉；
- 监督评审的不符合项在规定时间内未采取纠正措施。

由运营部以书面形式通知业务部并证书持有者发《暂停使用认证证书通知》，并在规定的时间内将证书收回。

6.5撤销认证证书和认证标志

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：

- 获证组织的体系运行达不到认证时的要求，服务质量严重下降或出现服务安全事故给用户或消费者及其它相关方造成损害的；
- 接到暂停使用认证证书和认证标志的通知后，不按期改正的；
- 转让认证证书和认证标志的。

由运营部以书面形式通知业务部并给证书持有者发《撤销通知书》，并在30天内将证书收回，同时，从获证组织名录上删除。如在规定的时间内不能将证书收回，则要在网上予以公告。自宣布撤销之日起，如证书持有者仍继续使用证书，由此引起的一切后果由证书持有者自负。

	公开文件		
	文件编号：	TUV/G-01	版本号/修订号：01/00

6.6 注销认证证书和认证标志

有下列情况之一的，将注销证书持有者的认证证书和认证标志的使用资格：

- 由于体系认证标准变更，证书持有者不愿或不能确保符合新的要求；
- 证书有效期满，证书持有者未重新提出认证申请的；
- 主动提出注销的。

由运营部以书面形式通知业务部并给证书持有者发《撤销通知书》，同时通知证书持有者在**30**天内将证书交回，从获证组织名录上删除并发表公告。

6.7 认证证书的恢复使用

证书持有者接到《暂停通知书》对存在的问题采取了整改措施后，提交《认证证书暂停恢复审批表》，由技委员会确认其有效性，经天佑唯总经理批准后，获证组织重新恢复使用。

6.8 对误用各类认证证书、认证标志和认可标识的处理

6.8.1 获证客户一经发现误用认证证书、认证标志和认可标识，应立即停止继续使用，并采取适当措施予以纠正和消除可能对客户和消费者产生的误导影响。

6.8.2 获证客户对在产品、产品标签和产品说明书上误用的，要识别误用的性质和评估误用可能产生的后果的严重性和影响范围，采取相应的纠正措施。通常是从客户、市场、其他贮藏地回收这些产品或就地采取：

- a) 更换或撤除认证标志；
- b) 降低用途并控制使用；
- c) 返工成合格品；
- d) 报废销毁产品；
- e) 对无法追溯的应通过媒体向社会公告和（或）向政府通报。

6.8.3 天佑唯对获证客户故意误用、转让给其他组织使用、发现误用后未及时采取纠正措施的或纠正措施未取得明显效果的，将暂停或撤销认证资格。

6.8.4 天佑唯对伪造认证证书和认证标志/标识的，将根据国家相关法律法规规定，提出诉讼。