# 认证客户须知

Instructions for Certified Clients

（NGV-GK-01A/5）

北京恩格威认证中心有限公司

BEIJING NGV CERTIFICATION CENTRE INC

尊敬的认证客户：

衷心感谢贵组织对我机构的信任和认可，选择我们为您提供专业的认证服务。

请仔细阅读本文件，并按文件要求执行。

本文件按照国家认证认可有关政策、法规和认证标准的现行规定，明确了相应的权利、义务和责任，同时，指导获证组织正确使用认证证书，保持证书持续有效。

阅读本文件，如遇到不清楚的问题，可致电服务热线：010-87531300。

北京恩格威认证中心有限公司

二零二六年一月一日

微信二维码

# 目 录

北京恩格威认证中心有限公司简介 ..... 3
公正性声明与保密承诺 ..... 4
认证受理的要求 ..... 5
认证证书及标识的使用说明 ..... 7
监督审核/再认证审核的说明 ..... 13
认证注册资格的授予、更新、拒绝、保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和换证的说明 ..... 15
投诉的处理说明 ..... 19
申诉的处理说明 ..... 20
争议的处理说明 ..... 21
客户信息变更通报管理规定 ..... 22
客户对 NGV 发放的相关文件和资料的管理规定 ..... 24
认证委托人和认证机构的权利和义务（适用于产品认证） ..... 25
北京恩格威认证中心有限公司位置示意图 ..... 28

# 北京恩格威认证中心有限公司简介

北京恩格威认证中心有限公司（简称恩格威，缩写NGV），成立于2001 年，是经中国国家认证认可监督管理委员会批准设立，并获中国合格评定国家认可委员会(CNAS)、大洋洲认可委员会(JAS-ANZ)认可和美国国际认可服务（IAS）认可，且业务领域齐全、服务网络遍布全国的综合性大型认证机构。同时，是为数不多的荣获高新技术企业认定的第三方认证机构。

NGV着力打造一站式综合服务平台，提供多元化的技术服务。经过二十余年的持续发展，服务领域已涵盖管理体系认证、产品认证、服务认证、绿色产品认证及低碳产品认证及环境社会和公司治理评价（ESG）、产品碳足迹核查、二方审核、标准编制、培训服务等业务板块，在全国建立了完善的服务网络，已为数万家企业提供认证及相关服务。

在不断提升传统认证业务能力的同时，NGV致力于环保低碳和可持续发展领域的拓展和深耕，已获得绿色制造体系（绿色工厂、绿色园区、绿色供应链、绿色产品设计等）的第三方评价资质。

NGV始终恪守“公正、负责、独立”的质量方针，秉承服务客户，提升客户的宗旨，通过认证服务为客户带来经济和社会价值。

执着信念，共筑梦想——NGV 人将一如既往，与时俱进为中国的认证事业再做贡献。

# 公正性声明与保密承诺

北京恩格威认证中心有限公司（以下简称“恩格威”）依法从事各项认证活动。为确保认证活动的公正性、客观性，将严格遵守国家市场监督管理总局认证监管司、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）、美国国际认可服务（IAS）和中国认证认可协会（CCAA）的各项规定，做以下声明和承诺，并真诚接受认证客户和社会公众的监督：

1、坚持非歧视原则，在具备能力的范围内向所有满足申请认证条件的申请方开展认证服务，不附加任何不合理的条件，不阻碍或拒绝申请方的认证申请；

2、在认证受理、现场审核、认证决定、认证注册全过程，严格执行恩格威的管理程序，客观反映认证组织的实际情况；

3、不从事与认证活动有关的咨询工作，不与认证咨询机构建立直接、间接的合作关系；也不允许恩格威审核人员介入认证咨询活动，凡从事过认证咨询服务的人员，两年内不得参与咨询过组织的认证审核，能源管理体系还应承诺回避近两年内提供能源审计和/或其他能源相关服务的认证客户的审核；

4、严格执行行业的公平竞争的相关规定，不采用非正当手段承揽业务；

5、规范认证行为，要求本中心认证人员严守职业准则，讲究职业道德，规范开展工作，不受任何干扰，独立开展认证审核活动；

6、履行保密承诺，恩格威全体工作人员，维护认证客户的合法权益，为其保守商业、技术、管理等保密信息；

7、遵守国家法律、法规和其他要求，未经委托方（或认证客户）同意，不向任何第三方透露组织的非公开信息，但不包括：

a）恩格威拥有先于委托方（或认证客户）披露的信息；

b）法定的公共信息，或恩格威不依赖委托方（或认证客户）获得的信息；

c）委托方（或认证客户）已公开的信息；

d）认证审核过程的不涉嫌组织机密的文件、资料、记录；

e）有法律法规要求时应公开的信息。

8、需要向国家主管部门公开受控信息时，应提前告知认证客户，并征得同意；

9、委托方（或认证客户）有权提出保密和禁区等方面要求，并监督审核人员执行保密承诺；

10、为维护公平、公正，恩格威已经建立了完善的争议、申诉、投诉受理和处理制度。

# 认证受理的要求

1 管理体系认证

申请管理体系认证组织应具备以下基本条件：

1）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。无合法主体资格的单位（如无营业执照的内设部门）申请认证，应以合法主体资格证照上载明的主体作为认证委托人。认证委托人申请签发子证书的场所，也应取得合法主体资格。

2）取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；

注：许可项目依据国务院办公厅发布的现行《法律、行政法规、国务院决定设定的行政许可事项清单》

3）按照申请认证的认证依据，建立和实施文件化的管理体系，且有效运行 3 个月以上，拥有与主营业务相关的知识产权（IPMS 适用）；能源管理体系有效运行 6 个月以上；

注 1：在取得营业执照前及取得相关行政许可前的时间不计入管理体系运行时间。

4）当前未被行政监管部门责令停产停业整顿，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；申请 OHSMS 的组织当前未被应急管理部门列入安全生产严重失信主体名单；

注：当认证委托人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状态。

5）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，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，或已按相关规定整改合格（QMS 适用）；

注：整改是否合格，以市场监管部门书面结论为准。；

6）一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的突发环境事件（EMS 适用）；

注：突发环境事件及其级别的判定依据《国家突发环境事件应急预案》。；

7）一年内未发生重大生产安全事故，拟认证的 OHSMS 范围所覆盖的活动符合相关 OH&S 法律法规要求，不存在故意的和持续的违法行为（OHSMS 适用）；

注 1：生产安全事故等级划分依据《生产安全事故报告和调查处理条例》。

注 2：故意和持续的违法行为是指组织主观意愿和行动上的明知故犯和屡教不改。故意和持续违法以 OH&S 相关的行政监管部门出具的法律文书为准，比如：行政监管部门出具的《行政处罚决定书》中明确注明：认证委托人属于故意违法，或认证委托人未按《责令整改通知书》规定时限整改；针对同一类 OH&S 违法问题，认证委托人 12 个月内受到两次（含）以上行政处罚。

8）一年内未发生重大及以上级别的网络安全事件（ISMS 适用）；

注：网络安全事件级别判定依据 GB/T 20986 有效版本。

9）一年内是否发生违反我国和进口国（地区）相关法律、法规的食品安全事故，三年内未因食品安全事故、违反国家食品安全管理相关法规或虚报、瞒报获证所需信息，而被认证机构撤销认证证书；（FH 适用）；

10）一年内未发生被司法机关或行政机关认定为侵害他人知识产权的事件，一年内未受到与知识产权相关的行政处罚（IPMS 适用）；

11）因获证组织自身原因被原发证机构（包括 NGV）暂停、撤销或注销认证证书已满一年（QESISITEnIP 适用）；

注：认证证书暂停期满后被撤销的、或暂停后未办理恢复，证书有效截止日期后失效的，按认证证书被暂停的日期起算满一年。

12）原认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月（QESISITEn 适用时）

13）申请工程建设施工企业质量管理体系（QJ）认证的组织需按照 GB/T19001 和 GB/T50430 的要求建立和和运行工程建设施工企业质量管理体系，并已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审，在有要求时，接受 CNAS 的见证评审及确认审核并提供必要的支持。

14）其他应具备的条件。

2 服务认证、产品认证

服务认证和产品认证的相关要求见认证规则。

# 认证证书及标识的使用说明

1.认证证书和认证标志介绍

1）认证证书：北京恩格威认证中心有限公司（以下称NGV）对受审核组织管理体系、服务活动、产品符合认证要求所颁发的证明文件。

2）认证标志及认可标识：

——认证标志：NGV对受审核组织符合认证要求所给予的认证标志。

——NGV通用认证标志

恩格威认证

——HACCP认证标志

——有机产品认证标志

——GAP认证标志

一级认证标志　　二级认证标志

——绿色产品认证标志

绿色产品活动一认证标志



绿色产品活动二：绿色建材（一星级）认证标志



绿色产品活动二：绿色建材（二星级）认证标志



绿色产品活动二：绿色建材（三星级）认证标志

——IAF-MLA/CNAS联合标识：




——CNAS认可标识






——IAF-MLA/JAS联合标识




——IAF-MLA/IAS联合标识







——IPMS认证标志




2.认证证书和认证标志、认可标识的使用

2.1 认证证书的正确使用方法是在认证证书有效状态下宣传、投标等活动中展示认证证书，也可在文件、信签、广告和有关宣传材料上影印认证证书，使用必须完整，不得变形使用。

2.2 获证组织不得变造、转让甚至非法买卖认证证书、认证标志和认可标识，也不得在知情的前提下容许他人或组织利用本组织的认证证书伪造、变造或冒用认证证书、认证标志和认可标识。

2.3 获证组织不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务通过认证；

不得利用产品认证证书和相关文字、符号误导公众认为其服务、管理体系通过认证；不得利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品、管理体系通过认证；不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所。获证组织的管理体系发生重大变化时，应当向NGV申请变更，未变更或者经NGV调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。

2.4 获证组织可以在产品包装上、附带信息、宣传及其他材料或活动中正确使用认证证书和有关信息。获证组织声明组织的管理体系通过认证，但声明不应暗示产品、过程或服务得到了认证，声明应包含以下信息或对其的引用，包括：获证客户的标识，如品牌或名称；管理体系的类型（如质量、环境、职业健康安全）和适用标准；颁发证书的认证机构。FSMS / HACCP获证组织不允许在产品包装上使用已认证FSMS的任何声明（此处的产品包装应涵盖所有产品包装，包括初级包装(包含产品)和任何外包装或二次包装）。

注1：一个清楚的声明可以是“**有限公司通过了北京恩格威认证中心有限公司基于GB/T19001-2015/ISO9001:2015标准的质量管理体系认证”。

注2：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。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。

注3：附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离，如产品合格证、产品使用说明书等；

注4：其他材料包括网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等。

2.5 认证证书有效期内，获证客户定期需接受 NGV 对其证书有效性的确认，出现以下情况之一的，获证客户应提出书面申请及有关证实材料，报合同评审，根据情况采取书面评审或现场审核的方式予以证实，经认证决定后予以换证：

a)依据的标准变更

b)证书持有者变更

c)体系覆盖范围变更

d)上级主管部门对认证证书内容的有关规定变更

e)引起证书内容发生变更的其它情况

2.6 NGV拥有自行制定认证标志的所有权，并授权获证组织在认证范围和认证有效期内按照本文件的规定使用认证标志。获证组织拥有认证标志使用权，使用前须经NGV对其使用方式进行认可、加以备案，未经NGV允许，不得转让认证标志使用权。

2.7 获证组织应正确使用认证标志。获证组织使用认证标志前，应向NGV备案。获得产品认证的组织可以在广告、产品介绍等宣传材料中使用认证标志，可以在通过认证的产品及其包装上标注产品认证标志，但不得利用产品认证标志误导公众认为其服务、管理体系通过认证；获得服务认证的组织可以在广告等有关宣传中使用服务认证标志，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可以在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、投标书等有关宣传中使用认证标志，不得将管理体系认证标志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的方式使用，不允许将认证标志用于检测、校准或检验的报告或证书，只有在注明获证组织通过NGV相关管理体系认证及NGV名称的情况下方可在产品的包装上标注管理体系认证标志。FSMS、HACCP获证组织不得在产品包装上使用FSMS/HACCP认证标志，（此处的产品包装应涵盖所

有产品包装，包括初级包装(包含产品)和任何外包装或二次包装）。

2.8 获证组织的认证范围被缩小时，获证组织应修改所有的广告材料。

2.9 获证组织认证资格被暂停、撤销或注销时，应立即停止任何关于获NGV认证的宣传，并应立即停止在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等其他材料上继续使用认证证书或标志，撤销及注销的认证证书应交回NGV或销毁。

2.10 当获证组织因认证标志引起法律诉讼时，应及时通告NGV。获证组织在使用认证资格时，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

2.11 必要时，NGV将与获准认证的组织协商制定对认证标志使用的其他要求，并形成相关文件。

2.12 NGV有权对获证组织使用认证证书和认证标志的情况进行监督，一旦发现获证组织有错误使用认证证书和认证标志现象，可以责成其采取纠正措施并跟踪监督纠正情况，视情节轻重采取暂停直至撤销其认证证书的措施，也可以上报国家认证认可监督管理委员会进行处理。

2.13 HACCP认证标志的使用

获证组织可在印刷品、网站和其他宣传资料中使用HACCP认证标志，不得在产品、产品标签及产品内、外包装上使用HACCP认证标志。使用HACCP认证标志可以等比例放大或缩小，但不应变形、变色。

2.14 有机产品认证标志、有机码、销售证的使用

有机产品认证标志、有机码、销售证在上述要求下，还需满足如下要求：

a） 获证组织应当在获证产品或者产品的最小销售包装上，加施中国有机产品认证标志、有机码和认证机构名称。

b） 有下列情形之一的，任何单位和个人不得在产品、产品最小销售包装及其标签上标注含有“有机”、“ORGANIC”等字样且可能误导公众认为该产品为有机产品的文字表述和图案：

（一）未获得有机产品认证的；

（二）获证产品在认证证书标明的生产、加工场所外进行了再次加工、分装、分割的。

c） 获得有机转换认证证书的产品只能按常规产品销售，不得使用中国有机产品认证标志以及标注“有机”、“ORGANIC”等字样和图案；

d） 认证证书暂停期间，获证组织应停止使用有机产品认证证书和标志，同时应封存带有有机产品认证标志的相应批次产品。

e） 认证证书被注销或撤销的，获证组织应将注销、撤销的有机产品认证证书和未使用的标志交回恩格威，或由获证组织在恩格威的监督下销毁剩余标志和带有有机产品认证标志的产品包装，必要时，获证组织应召回相应批次带有有机产品认证标志的产品。

f） 销售证由获证组织交给购买方。获证组织应保存已颁发的销售证的复印件，以备认证机构审核。

2.15 NGV通用认证标志的使用

NGV 通用认证标志是NGV的专有标志并拥有其所有权，由“LOGO+文字”组成，LOGO只用于本机构的文件、认证证书、宣传材料、网页等，不允许也不授权其他任何组织使用。使用NGV通用认证标志时，必须按照NGV的要求及提供的样式，按比例放大或缩小，保证图样完整、清晰不变形。

3.NGV对获证客户名录、认证证书、认证标识、审核报告等拥有所有权和控制权。当获证客户或其他相

关方错误引用认证状态或错误使用认证书、认证标识和审核报告时，NGV将采取以下措施：

a)要求其立即停止错误引用或使用

b)要求其采取纠正措施，并经公司验证其有效性

c)暂停或撤销其认证资格

d)公告其违规行为并向CNCA、CNAS、JAS-ANZ、IAS报告

e)必要时采取法律措施。 在每年的监督审核中，审核组应重点检查获证客户使用认证证书和认证标识的情况，发现有违反相关规定的行为时，应及时向 NGV报告以便 NGV采取相应的处理措施。

4.认可标识

4.1 认可标识的使用不应以任何误导的方式使人误认为中国合格评定国家认可委员会（CNAS）、澳大利亚-新西兰联合认可委员会（JAS-ANZ）、美国国际认可服务（IAS）中国政府或任何政府部委对获证客户对获得认证的特定管理体系、产品、过程、服务等进行了批准进行了认证或批准。

4.2 管理体系认可范围内，获证组织不得将认可标志用于产品、产品包装及附带信息上。

4.3 产品认可范围内，获证组织与NGV签署有关使用CNAS认可标识和（或）声明认可状态的协议后，可在获得认证的产品或单个包装上将CNAS认可标识与产品认证标志按如下方式使用：




5.国际互认标识的使用

获证客户可通过宣传、展示并介绍IAF 国际互认标识的认证证书，但不得单独使用IAF国际互认标识。

# 监督审核/再认证/提前较短时间通知审核的说明

1 为保持获证客户的管理体系与标准的要求持续一致，及对体系保证能力的持续承诺，促进获证客户管理体系的改进和提高以保持认证资格，根据有关认证认可文件的要求，NGV对获证客户在证书的有效期内每年进行监督审核，第一次监督审核通常在初次认证的决定日起 12个月内实施，此后的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，第二次监督审核通常在第一次监督审核的审核结束日期起 12个月内实施，且不超过认证证书签发日起24个月，两次监督审核的审核时间间隔不能超过12个月。若发生特殊情况（如获证客户管理体系的重大变更、出现严重事故或投诉等），NGV可酌情增加审核的频次，严重的需提前再认证。

2 发生涉及获证组织相关认证证书内认证范围的投诉、质量事故（QMS适用）/突发环境事件（EMS适用）/安全事故（OHSMS适用）/重大及以上级别的网络安全事件（ISMS适用）/知识产权纠纷（IPMS适用）、变更或有需要跟踪被暂停的认证证书的，NGV在评估认证有效性可能遇到的威胁后，可安排提前较短时间通知的审核或不通知审核。

3 QMS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，NGV应对该组织实施提前较短时间通知的审核。

4 HACCP获证客户的监督审核还包括不提前通知审核（即不通知审核），获证客户在申请认证时应告知无法实施不通知审核时间段的说明，初次认证审核后，每三年策划实施一次不通知审核。不通知审核可在审核前48小时内向获证组织提供审核计划，获证组织无正当理由不得拒绝审核。

5 MMS获证组织在认证证书有效期内需要调整MMS认证级别的，需重新提交认证申请，按照再认证进行策划和审核。

6 认证证书的有效性通过定期监督获得保持，监督审核合格后，与监督审核结论通知书一起使用方可有效。证书状态可以通过二维码扫描查询，也可在本机构官网（www.ngv.org.cn）上查询。

7 获证客户证书有效期届满前三个月时，NGV将向获证客户发放《再认证审核通知书》，如获证客户要继续保持认证注册资格，须与 NGV联系再认证事宜，NGV将按认证程序与其签订认证合同，对其进行再认证审核。再认证一般应在证书到期前完成，包括实施不符合项纠正与纠正措施或相关的计划及做出认证决定的时限。市场部至少在认证证书有效期满前三个月与获证客户联络再认证适宜。审核时间宜安排在证书到期前一个月以上进行，以便于在受审核客户证书到期前完成认证证书的更新，特殊情况下，如一般不符合项的纠正、纠正措施未在认证到期日前进行验证（严重不符合项的纠正、纠正措施应在认证到期日前进行验证），理由充分可将不符合关闭时间延长至认证到期日后三个月内，由受审核组织和审核组长写出书面说明，并签字，加盖公章后同完整的审核案卷交评定部进行认证评定。

**注：知识产权管理体系和测量管理体系获证客户应在认证证书期满 3 个月前提出再认证申请。**

8 认证证书到期前完成再认证审核并做出认证决定的，证书有效期为签发之日起3年；认证证书到期前完成再认证审核及严重不符合确认关闭，到期后6个月内做出认证决定的，签发的再认证证书终止日期为上一认证周期终止日期再加3年。

9 异常和紧急情况下，如发生自然灾害、人为重大事故、暴恐事件等而导致无法在认证到期日前实施

再认证审核的，应由获证客户提交证据，并须在认证到期日前实施再认证的审核策划，审核实施和后续有关工作能够在 6个月内完成，则可以恢复认证。若超过六个月，则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期基于新的认证周期。

# 认证注册资格的授予、更新、拒绝、保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和换证的说明

1 授予、更新

授予”适用于初审，“更新”适用于再认证。申请组织必须同时满足下列条件，才能被“授予”或“更新”认证注册：

a） 申请组织已有效实施内部审核和管理评审（适用于管理体系认证）；

b） 产品、服务或活动和管理体系符合认证标准要求且运行有效，审核中未发现不合格，或基本符合认证标准要求，存在的不合格项能够在规定的时限内验证关闭；

c） 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求；

d） 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务；

e） 审核报告应符合要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足做出认证决定所需要的信息。

2 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：

a）针对不合格项，未按期限有效关闭；

b）提供虚假的认证信息；

c）认证活动存在公正性问题；

d）行政许可证明文件失效；

e）不履行认证合同义务；

f）受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合认证标准的要求；

发现受审核方存在重大质量安全问题或有其他与产品和服务质量相关严重违法违规行为。

3 保持

获证客户经过NGV监督审核其体系符合标准要求或基本符合标准要求,并在规定时限内提交不合格项的纠正措施计划和实施情况报告，则 NGV 保持其认证注册资格。

4 扩大/缩小

获证客户希望扩大/缩小认证体系覆盖的范围或原依据标准的内容扩大/缩小时，需填报《客户信息变更通报表》，NGV 对申请评审后决定是否受理；如受理，NGV 根据情况实施审核。

5 变更

认证依据的标准和/或 NGV认证要求发生修改时，或获证客户的法人资格、所有权等发生变更时，NGV 将根据情况组织实施审核。

6 暂停

有下列情况之一：

1）管理体系持续或严重不满足认证要求的，包括：

a）管理体系文件与实际业务运作严重脱离；

b）监督审核时发现的严重不符合的未能在3个月内验证关闭的；

c）获证组织不符合未能按审核组规定时间验证关闭的；

d）获证组织的F/H体系不符合认证依据或相关产品不符合执行标准要求，不需要立即撤销认证证书的；

e）不满足管理体系适用的法律法规、计量技术规范（MMS适用）要求，且未采取有效纠正措施的；

f）IPMS获证组织存在知识产权禁止性行为的；

**注：知识产权禁止性行为包括《禁止滥用知识产权排除、限制竞争行为规定》中提及的经营者在行使知识产权的过程中，通过滥用市场支配地位或利用联营或利用标准的制定和实施等行为，达到排除、限制竞争或达成垄断协议的情况。**

2）获证组织未按《认证合同》约定承担、履行相关责任和义务的，包括：

a）未按约定缴纳认证费用的；

b）不能在规定的时限内接受监督审核或再认证审核的；

c）获证组织未按要求对信息进行通报的；

d）特定情况出现时，不能接受NGV 对其实施特殊审核等；

3）获证组织受到与体系相关的行政处罚，且尚未完成整改的；包括被有关行政监管部门责令停业整顿的；

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；包括拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；

5）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、型式批准证书（MMS适用）等过期失效的；

6）获证组织主动请求暂停的；

7）获证组织发生与认证的管理体系有关的重大事件、舆情，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的，包括：

a）QMS获证组织发生重大质量事故，或发生与质量相关重大舆情的；

b）EMS获证组织发生突发环境事件，或发生与环境相关重大舆情的；

c）OHSMS获证组织发生较大生产安全事故，或发生与OH&S相关重大舆情的；

d）ISMS获证组织发生重大及以上级别网络安全事件，或发生与网络安全相关重大舆情的；

e）ITSMS获证组织发生与信息技术服务相关重大舆情的；

f）EnMS获证组织发生与能源相关重大舆情的；

g）IPMS获证组织发生与知识产权相关重大舆情的；

h）MMS获证组织发生与计量相关重大舆情的；

I）服务体系获证组织发生与该服务相关重大舆情的；

8）其他应当暂停认证证书的，包括：

a）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；

b）HACCP体系获证组织无正当理由连续2次不接受不通知现场审核的；

c）FSMS/HACCP体系获证组织对相关方重大投诉未采取有效处理措施的，虚报、瞒报获证所需信息的；

d）EnMS体系获证组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级的；

e）MMS获证组织具有经证实的不诚信计量行为的；

f）其他应暂停的情形。

NGV 暂停获证客户认证注册资格，暂停期最长不超过6个月（有机产品暂停期为1-3个月），暂停截止日期不超过证书有效期。NGV 将在微信公众号和网站上公开暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并上报到认监委，获证客户自暂停之日起禁止继续使用和宣传认证证书、认证标识或引用认证信息，直至恢复其认证注册资格。

7 恢复

获证客户已在NGV规定的时限内解决造成暂停的问题，即可办理恢复手续，凡因体系运行不正常导致暂停的需要进行现场验证，按特殊审核程序办理恢复（特殊审核可与监督审核一并进行）；获证客户从接到恩格威恢复认证资格通知后，即可恢复认证证书和标识的正常使用。

8 撤销

有下列情况之一，经 NGV 相关部门批准，将撤销获证客户认证注册资格：

1）获证组织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）在暂停认证资格期限内，未就存在问题采取有效纠正措施，导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；

4）获证组织没有运行相应管理体系或者已不具备运行条件的；

5）有机产品获证客户超范围使用认证标志的；使用了有机产品国家标准禁用物质或受到禁用物质污染的；产地环境质量不符合认证要求的；在证书覆盖场所外进行了再次加工、分装、分割的；

6）其他应当撤销认证证书的：包括

a）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；（Q 适用）

b）获证组织出现突发环境事件，经生态环境主管部门确认因获证组织违规而造成的；（E 适用）

c）获证组织被应急管理部门列入安全生产严重违法失信主体名单的，或发生重大安全事故的；（S 适用）

d）经行政监管部门确认因获证组织违规而造成重大及以上级别网络安全事件的：（IS 适用）

e）获证组织故意或持续的不满足国家食品安全管理相关法律法规要求的；（F 适用）

f）获证组织不再生产获证范围内产品的或不再提供获证范围内服务的；（FH 适用）

g）获证组织的 FSMS/HACCP 管理体系不符合认证依据或相关产品不符合标准要求，需要立即撤销认证证书的；（FH 适用）

h）获证组织出现严重食品安全卫生事故或对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；虚报、

瞒报获证所需信息的；（FH 适用）

i）发生被司法机关或行政机关认定为侵害他人知识产权的事件；（IPMS 适用）

j）被司法机关或行政机关认定存在违反计量相关法律法规的情形；（MMS 适用）

k）其他应撤销的情形。

9 注销

获证客户主动申请不再保持认证证书时，NGV确认是否存在暂停或撤销情形，存在暂停或撤销情形的，撤销其认证证书；不存在暂停或撤销情形的，注销其认证证书。

10 服务认证的相关要求见认证规则。

11 认证证书和标识属NGV知识产权，当获证组织被撤销/注销证书后，应立即停止使用证书和标识，并将证书交回NGV或销毁。如获证组织仍继续使用证书和认证、认可标识，将视为侵权行为。

# 投诉的处理说明

1 认证活动中发生的投诉，投诉人通常以书面形式提交NGV。投诉人应提供所投诉事件的细节及具体情况、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉，通常情况下不予受理，但NGV将作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录，并在适当时采取纠正、预防措施。

2 对于署名的、涉及对NGV认证活动的投诉，NGV将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括NGV管理体系中存在的倾向性因素），进行原因分析和情况调查核实，必要时将进行现场调查取证。

3 对于与获证客户有关的投诉，NGV在调查投诉时应充分考虑获证客户组织管理体系的有效性，并应在适当的时间将投诉相关信息告知该客户。

4 NGV在收到投诉后的30个工作日内，完成调查并提出处理意见，报NGV总经理审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈投诉方及相关方。

5 投诉的决定、审查及批准应由与投诉事项无关的人员做出，并应告知投诉人。

6 NGV应与获证客户及投诉人充分协商、共同确定是否将投诉事项公开及公开的程度并充分考虑保密要求。

7 申请人如认为认证机构行为违反了相应法规，严重侵害了自身合法权益的，可以直接向NGV和（或）国家认证监管部门和（或）CNAS（仅限于与CNAS有关的投诉）和（或）JAS-ANZ（仅限于与JAS-ANZ有关的投诉）和（或）IAS(仅限于与IAS有关的投诉)投诉。

8 3个月之内仍未解决的投诉，NGV应告知CNAS（ 仅限于与CNAS有关的投诉）和（或）JAS-ANZ（仅限于与JAS-ANZ有关的投诉）和（或）IAS(仅限于与IAS有关的投诉)。

# 申诉的处理说明

1 委托人或获证客户在接到NGV的不受理申请通知或认证决定通知书后，在15个工作日内可以向NGV提出申诉，并以书面形式提交NGV。

2 NGV收到申诉文件后立即向管理者代表报告。管理者代表组成申诉处理小组，采取措施，做出客观、正确的结论。

3 申诉处理小组成员由熟悉国家相关法律法规及认可规范要求且与申诉人无利害关系的人员组成；申诉的决定、审查及批准应由与申诉事项无关的人员做出，并应告知申诉人。

4 申诉处理小组在调查取证的基础上，拟订处理意见及相关的处理措施，报NGV总经理批准、做出处理决定，并在收到申诉文件的30个工作日内书面通知申诉人，保证申诉处理的公正性。

# 争议的处理说明

1 对争议的处理 NGV 依据具体问题具体分析的原则，对于如审核过程中发生的争议应由审核组长和或审核部协同争议各方协商解决。

2 如争议不能当场解决，则应书面报 NGV 管理者代表，管理者代表根据争议内容责成相关部门解决，并将处理结果通知争议双方。

3 如果当事方与 NGV 对某一事物的结果或某一人/事持有异议，在双方协商无效时，可向 NGV 管理者代表提出申诉/投诉。

4 如果申 / 投诉方及争议双方与 NGV 对申诉或投诉、争议的处理结果仍持有异议，在双方协商无效时，可向有关主管部门提出上诉。

**注：**纯理论、纯技术问题不容争议。

# 客户信息变更通报管理规定

1 获证客户需要向NGV 提供最新的信息包括：

1）体系发生重大变更：

a）法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；

b）取得的行政许可资质、强制性认证或其他资质证书（如 MMS：型式批准证书）变更、过期失效；

c）法人、最高管理者、管理者代表变更和管理（例如关键管理、决策或技术人员）发生变化；

d）生产经营或服务的工作场所、联系地址变更；

e）管理体系覆盖的经营活动范围、体系覆盖人数及管理体系和重要过程/工艺的重大变更；

f）发生任何影响标准要求的重大变化或发生任何变更引起证书信息不准确的信息。

2）客户及相关方有重大投诉时

3）发生有关质量、环境、能源、食品安全事故、被司法机关或行政机关认定为侵害他人知识产权的事件、被司法机关或行政机关认定存在违反计量相关法律法规的情形；

4）有关在官方检查或政府组织的市场抽查中，被发现有严重食品安全问题和产品不合格的信息；

5）受到管理体系相关的行政处罚的信息；

6）被列入严重违法失信名单的信息；

7）被行政监管部门责令停产停业的信息。

8）所在区域内发生的有关重大动、植物疫情的信息（适用于FSMS/HACCP）；

9）不合格品召回/撤回及处理的信息（适用于HACCP/FSMS）。

10）能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级的（适用于EnMS）；

11）存在知识产权禁止性行为的（适用于IPMS）；

12）具有经证实的不诚信计量行为的（适用于MMS）；

13）其他重要信息。

以上信息应及时通报，恩格威将对上述信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加跟踪监督频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施，若因隐瞒实情不上报而造成的后果，由获证客户承担责任。

2 获证客户指定信息通报联系人，具体负责信息的填报和联系。信息通报须由管理者代表签发。

3 获证客户在获证及其认证注册资格变更后，NGV将其信息上报相应的认证认可监管机构，同时在NGV网站发布，客户可登录我机构官网（www.ngv.org.cn）查询。查询时将认证注册号输入即可查询有关信息(认证注册号中如有“0”时，“0”均为数字零)。QMS(含QJ)、EMS、OHSMS、ISMS、ITSMS、FSMS、HACCP、EnMS、IPMS、MMS认证证书信息可登陆国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)查询。

4 当认证要求发生变更时，NGV单独出具相应通知给获证客户，获证客户应按通知要求完成变更。

5 因任何文件都会进行修订，对 NGV 有效版本文件的查看请随时关注 NGV 网站上的最新规定，NGV

不再另行通知，NGV 不承担因获证客户未及时关注文件内容变更而带来的任何法律责任。

6 NGV市场部负责与获证客户的联络，如需要NGV服务时请拨打NGV前台电话：010-87531300。

# 客户对 NGV 发放的相关文件和资料的管理规定

1 客户对 NGV 发放的相关文件和资料应妥善保管，防止损坏和丢失。

客户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）。

2 若以上文件和资料发生损坏和丢失，及时与NGV联系，可向NGV重新获取，但应承担相应的制作费和邮寄费。

# 认证委托人和认证机构的权利和义务（适用于产品认证）

1 认证委托人的权力和义务

1.1 认证委托人的权利

1.1.1 有权在符合有关法律法规及相关要求的前提下，自愿提出认证申请，并在申请认证、接受审核（检查）和认证决定过程不受歧视；

1.1.2 认证委托人对认证机构选派的检查组成员或者选定的分包实验室不认可时，有权利以书面报告形式说明异议；

1.1.3 澄清不符合事实和对审核（检查）报告提出意见的权力；

1.1.4 对认证工作有异议时提出申诉的权力；或人为机构未遵守认证相关法律法规及认证规则并且导致自身合法权益受到严重侵害的，可以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；

1.1.5 对外正确宣传其获得认证注册资格的权利；

1.1.6 正确使用认证证书和标志的权力；

1.1.7 认证委托人有权根据产品和（或）服务等的变化，提出变更认证范围的要求。

1.2 认证委托人的义务

1.2.1认证委托人在申请认证时应向机构提供认证申请中要求提交的文件资料及有关标准要求的相关文件，如有特殊情况在认证检查前提供。认证委托人应保证所提供的文件资料真实、准确、完整，认证委托人提供的文件资料如有任何变化应立即通知认证机构，否则应承担因信息失真所引发的责任；

1.2.2遵守国家法律、法规及认证规则，按照产品认证标准的要求建立并有效运行管理体系，当发现不满足认证标准要求时应有纠正措施，以确保产品的符合性及有效性；同时，应及时向认证机构通报相关信息；

1.2.3为进行认证检查和解决投诉做出必要的安排，并对认证所涉及的工作（包括文件审查、检查区域的进入、记录查阅、人员的访问和配合等）应做出充分的安排及配合，如现场审核活动中存在危险区域，获证客户应以书面方式通知机构；有风险时（包括远程检查风险），认证委托人应配合开展应急响应，提供必要的防护，确保恩格威检查组成员的人身安全、信息安全等；

1.2.4遵守国家、认证机构关于认证证书及标志的使用要求，采取合理措施保证这些要求得到遵守并保证：

a）当其认证资格被暂停，立即停止使用所有与获得认证资格有关的宣传材料；使用认证标志的产品应采取相应的纠正措施；

b）当其认证资格被注销或撤销时，应将认证证书及时交还恩格威并且销毁全部带有认证标志的文件，并对带有认证标志的产品采取相应措施。

c）当其认证范围被缩小时，应修改相关文件及宣传材料，未在认证范围内产品不得使用认证标志。

1.2.5在认证证书有效期内，宣传认证结果时不应损害认证机构的声誉；

1.2.6依据认证合同要求及时向机构交纳认证费用，按照规定接受机构监督检查及再认证；

1.2.7在有要求时，接受认可机构的见证评审、确认审核等，并提供必要的支持；依法接受上级政府主管部门的监督检查及机构安排的特殊审核；需要时应为接纳到场的观察员提供条件；

1.2.8当获证客户产品发生以下变更时，应及时通报认证机构。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2日内通报认证机构，重大事故应在24小时内通报认证机构。包括：

a)组织机构、产品发生重大变更；

b)认证范围中的产品品种及产品实现过程发生变更；

c)发生质量事故、环境事故、安全事故或国家监督抽查中出现不合格等情况，以及所采取的处理措施；

d)发生顾客重大投诉；

e)重要技术管理人员流失导致体系有效性下降；

f)适用的法律法规、产品标准等要求发生变更；

g)其他重要变更信息。

1.2.9对所提供申请材料和客观证据的真实性、充分性负责（如体系覆盖人数的真实性），并承担因提供虚假/不准确/不全面证据而导致认证证书被暂停或撤销的全部责任。

2 认证机构的权力和义务

2.1 认证机构的权利

2.1.1 有权依据国家相关法律法规和认可机构的认可规范文件的要求，制定机构的认证工作程序和管理规定，确定认证委托人认证范围，决定是否给予认证委托人认证注册和颁发证书；

2.1.2 当认证委托人出现违规或严重不符合时，应及时向机构通报理由，机构有权依据认证标准、实施规则、相关法规等，做出暂停、注销或撤销认证委托人认证证书的决定；若认证委托人未及时通报机构，则机构有权先行暂停认证证书，并将保留采取其他措施或者追究相关法律责任的权利；

2.1.3 当认证委托人在产品范围内发生重大事故、重大投诉、严重违反国家法律法规等事件或认证委托人管理体系和产品出现异常情况时，机构有权对获证客户进行不通知检查或补充检查，所产生费用由认证委托人承担；

2.1.4 要求客户按认证合同的约定支付认证费用；

2.1.5 当认证委托人的产品不再符合认证标准等要求时，机构权暂停或撤销获证组织的认证证书。当撤销认证证书时，有权要求获证客户交回认证证书和认证标志；

2.2 认证机构的义务

2.2.1认证机构应严格遵守国家的法律法规和认证认可的规定，公正、科学、客观、实事求是的提供认证服务；

2.2.2在认证认可主管部门批准认可的业务领域内实施认证，做出认证决定，颁发认证证书；

2.2.3对批准、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证资格的认证决定负责；

2.2.4及时向认证委托人提供有关认证的信息，当认证要求发生变更时，机构应以适当方式将认证要求的任何变更通知认证委托人；

2.2.5 对申请客户、获证客户提出的申诉/投诉、争议，恩格威将进行调查处理，并及时将处理结果通知对方；

2.2.6 保证所有参与认证活动的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的专有信息保守秘密；当法律要求需要将该信息提供给第三方时，将事先以书面形式通知客户。

# 北京恩格威认证中心有限公司位置示意图




乘车路线：NGV位于朝阳区东四环中路82号金长安大厦B2座，地铁7号线大郊亭站B口向北步行600米即到；公交车138、455、657、865路百子湾桥南下车即到。

# 公正　负责

# 独立　　权威

北京恩格威认证中心有限公司
BEIJING NGV CERTIFICATION CENTRE INC

地　　址：北京市朝阳区东四环中路82号2-1座10层2单元1101
邮　　编：100124
网　　址：www.ngv.org.cn
前台总机：010-87531300
财 务 部：010-87531306
市 场 部：010-87531312
审 核 部：010-87531323
评 定 部：010-87531381
传　　真：010-87531301