



企业标准化体系评价认证规则

KBRZ-GZ-30

北京坤标检验认证有限公司

目 录

1 适用范围及总则	2
1.1 适用范围	2
1.2 总则	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 认证人员条件及能力要求	3
5 初次认证程序	3
5.1 初次认证申请	3
5.2 初次认证的准备	4
5.3 初次认证的评价方式	4
5.4 初次认证的评价实施	4
5.5 评价报告	4
5.6 评审中发现的不符合项	5
5.7 认证决定	5
6 监督评价程序	5
6.1 例行监督评审	5
6.2 扩大认证范围	7
6.3 非例行监督	7
7 再认证程序	7
8 认证证书及认证标志要求	7
8.1 认证证书应至少包含以下信息:	7
8.2 认证证书的有效期	8
8.3 认证证书信息公开	8
8.4 认证证书及认证标志的使用	8
9 认证暂停、恢复和撤销	8
9.1 发生下列情况之一, 暂停认证	8
9.2 发生下列情况之一, 撤销认证	9
10 与其他管理体系的结合评价	10
11 多场所客户的评价和认证	10
12 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务	10
12.1 申请方、获证组织权利	10
12.2 申请方、获证组织义务	11
12.3 KBRZ 的权利和义务	11
13 受理组织的申、投诉	12
13.1 申、投诉受理及处理	12
13.2 费用	13
14 信息通报	13
15 认证收费标准	13
16. 认证记录的管理	14

1 适用范围及总则

1.1 适用范围

1.1.1 为确保 KBRZ 对认证客户认证工作的公正、有效，满足国家有关法律法规、相关认可规范、规则和国家标准，特制定本文件。

1.1.2 本文件规定了对申请客户进行企业标准化评价的通用政策和程序，适用于组织依据 GB/T 15496-2017《企业标准体系 要求》和 GB/T 19273-2017《企业标准化工作 评价与改进》开展实施的评价活动。本文件未明确规定的执行 KBRZ 相关的公司文件。

1.2 总则

1.2.1 KBRZ 依据国家相关法律法规，国家标准、规范等开展对认证客户的认证活动。

1.2.2 KBRZ 对认证客户的认证工作遵循客观公正、科学规范、权威信誉、廉洁高效和非歧视的原则。

1.2.3 KBRZ 不对申请认证客户提供可能影响认证公正性的咨询或其他服务。

1.2.4 KBRZ 对承诺满足法律法规要求开展经营活动的认证客户实施认证。

1.2.5 在认证申请或初次认证评价的任何阶段，若有证据表明认证客户存在欺诈行为、故意提供虚假信息或隐瞒信息，KBRZ 将不予受理。

1.2.6 KBRZ 对申请认证的认证客户的申请材料内容、认证评价信息和其他非公开信息保守秘密。在法律法规要求时，KBRZ 有责任将认证客户的相关信息向有关部门通报。

1.2.7 KBRZ 对认证客户的认证仅表明，KBRZ 承认获准认证的认证客户在认证范围内具有相关的管理能力。始终一致地达到实施管理体系标准的预期结果和符合认证要求的责任，在于认证客户而不是 KBRZ。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

GB/T 15497 企业标准体系产品实现

GB/T 15498 企业标准体系基础保障

GB/T 19273 企业标准化工作 评价与改进

GB/T 20000.1 标准化工作指南第 1 部分：标准化和相关活动的通用术语

GB/T 35778 企业标准化工作指南

3 术语和定义

3.1 企业标准体系：

企业内的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。

3.2 标准明细表：

标准按一定形式排列起来的表。

注：标准明细表的标准包含标准和相关规范性文件。

4 认证人员条件及能力要求

KBRZ 依据 ISO/IEC 17021-1 (CNAS-CC01) 要求, 对每个技术领域所需的能力, 对相关具体的认证方案、认证活动中的职责和作用进行了确定, 对所涉及的认证人员的聘用、初始评价、持续评价等要求执行 KBRZ-CX10 《认证人员管理程序》, 对认证人员岗位资格、行为与能力准则要求执行 KBRZ-GL-18 《认证人员能力评价准则》。

企业标准化评价业务范围和专业能力要求同质量管理体系业务范围大类要求。

5 初次认证程序

5.1 初次认证申请

5.1.1 申请认证的条件：在中华人民共和国境内注册的从事一般经营或服务型企业，同时具备以下相关条件的，都可申请认证。

- 1) 具有法律地位；
- 2) 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- 3) 产品及过程符合国家相关法律法规和标准要求；
- 4) 已依据申请认证的标准的评价指标进行了内部评价和管理评审；
- 5) 通常情况下，企业建立的评价体系和管理体系运行 3 个月以上；
- 6) 申请认证前未发生误导使用认证标识等行为。

5.1.2 申请人应提交《认证申请书》及其要求的文件等申请材料。需要时，申请人还应提供进一步的材料，以便 KBRZ 获得足够的认证客户信息。包括但不限于：

- 1) 公司的营业执照
- 2) 法人身份证复印件
- 3) 公司介绍
- 4) 公司的组织架构图
- 5) 公司获得的体系证书或荣誉证书（需要时）

以上资料加盖公章

5.1.3 在提交《认证申请书》时，申请人应按照认证收费标准表交纳认证申请费。

5.1.4 KBRZ 在收到申请人提交的资料后, 进行申请评审, 解决双方在理解上的差异, 必要时可对申请人进行访问。

1) 为确保认证评价的完整有效, KBRZ 依据 KBRZ-GL-19 《确定审核时间管理规定》, 基于申请组织管理体系覆盖的有效人数, 并考虑活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等情况, 核算并拟定完成认证审核工作需要的现场审核人日数, 可以增加或减少审核人日数, 但应有

合理理由并记录。

2) 通过申请评审的, KBRZ 将向申请人发出受理申请的通知, 并签署《认证合同》, 明确双方的权利和义务, 包括信息通报的义务

3) 不符合申请条件的, KBRZ 将向申请人发出不受理申请的通知, 并阐明理由。

4) 对不予受理有异议的, 申请人可以按《申诉、投诉和争议处理规则》的规定提出申诉。

5) 申请评价的业务范围代码, 同质量管理体系的专业代码, 同时根据申请范围评审到大类。

5.2 初次认证的准备

5.2.1 KBRZ 根据申请内容, 考虑认证方案以及实现的周期、评价所需的人日数, 确定并策划认证评价方案, 组建评审组并通知申请人。申请人如对评审组组成有异议, 可向 KBRZ 提出。

5.2.2 审核组构成:

(1) 不论是初审、监督、再认证, 组建的评价小组宜由 2 名或以上评估人员组成, 其中 1 名为组长。

(2) 审核组内应有至少一名专业评价人员, 其专业满足申请的业务范围能力要求; 如申请的范围覆盖多个专业, 审核组应整体上具备申请评审的输出确定的专业审核能力, 专业评价覆盖《KBRZ-GZ-30 企业标准化评价认证规则—附录 1》(以下简称附录 1) 中的带▲号部分;

5.3 初次认证的评价方式

初次认证评价包含文件评价和现场评价。

5.4 初次认证的评价实施

5.4.1 文件评价

通常情况下, 现场评审前, 评审组实施初步文件评审, 对发现的问题开出不符合。针对文件评审提出的不符合, 申请人实施纠正, 评审组验证后, 实施现场评价。

5.4.2 现场评价

5.4.2.1 评价通常从首次会议开始, 评价过程中, 评审组可以通过面谈、查阅文件、抽查质量记录以及调查有关现场活动等方式收集证据。

5.4.2.2 评审组对所获取的相关信息和证据进行分析, 对申请人的能力及绩效综合评价。任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题, 以《问题清单》告知申请人。

5.4.2.3 根据标准要求, 结合企业实际情况, 按照本规则附录 1 要求进行评分。

5.4.2.4 在评价过程中, 可提出不符合项或改进项, 在对应条款处详细描述。

5.5 评价报告

5.5.1 依据评审发现, 综合打分, 形成评审结论; 形成书面评价报告, 由评审组组长签字。评价报告应遵循真实性、完整性、简明性和易读性原则, 对一些关键评价指标应当尽可能做定量描述, 不宜定量描述的, 应有针对性地做出定性描述。评价报告至少包括以下内容:

- 1) 评价客户的名称和地址。
- 2) 评价范围，特别是标识出所评价的组织或职能单元或过程，以及评价时间。
- 3) 评价的类型、准则和目的。
- 4) 评审组组长、评审组成员及其个人注册信息。
- 5) 评价活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离评价计划情况的说明，包括对评价风险及影响评价结论的不确定性的客观陈述。
- 6) 叙述从 5.4 条列明的程序及各项要求的评审工作情况，其中：对 5.4.2 条的各项评价要求逐项描述或引用评价证据、评价发现和评价结论；对评价指标实现情况评分结果。
- 7) 识别出的不符合项或不足。
- 8) 评价结论或评价等级；
- 9) 评审组对是否通过认证的意见建议。

5.5.2 KBRZ 保留用于证实评价报告中相关信息的证据。

5.6 评审中发现的不符合项

如果评审中发现了一个或多个不符合，且客户希望继续认证过程，则客户应向 KBRZ 再次提出申请，并提交所有不符合纠正的证据。KBRZ 根据情况重新安排评价小组现场验证不符合得到纠正的有关信息。

本次评价将作为上次评价的补充。

5.7 认证决定

认证决定人员根据对评价过程中收集到的有关信息，包括从评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会 的信息等）进行复核，并作出认证决定。必要时，可继续向申请人调阅必要的补充信息。

通过认证决定后，KBRZ 为申请人颁发有效期为 3 年的评价证书，标示获得的评价等级。同时，KBRZ 在网站上向社会发布认证公告，并将认证名录上报认监委。

注： KBRZ 网站（www.bjkbrz.com），认监委网站 www.cnca.gov.cn

6 监督评价程序

6.1 例行监督评审

在认证证书有效期内，KBRZ 按一定时间间隔对获证客户实施例行监督评价，以确认其持续满足依据的标准或规范性文件要求。

6.1.1 例行监督评价的方式

例行监督评价通常采用现场评价的方式。

当认证客户管理体系文件发生重大变更时，监督评价还将包括对认证客户管理体系文件的评审。

6.1.2 例行监督评价的时间间隔

6.1.2.1 初次认证后的第一次监督评价在认证决定日期起 12 个月内进行。此后，监督评价至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过 15 个月。

6.1.2.2 认证客户发生重大变更或 KBRZ 认为必要时，可缩短对认证客户例行监督评审的时间间隔。

6.1.2.3 认证客户的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，KBRZ 对该客户实施监督评价。

6.1.3 例行监督评价的准备

6.1.3.1 例行监督评价实施前，认证客户按要求及时向 KBRZ 提供准确的信息，以便 KBRZ 完成例行监督评价方案策划。

对于需实施文件评审的，认证客户按照要求向 KBRZ 报送管理体系文件。

6.1.3.2 对特定组织的监督方案，可随其满足认证要求的能力变化而变化。在制定监督方案时，应考虑组织的复杂性、经营活动或服务流程的变化、事故、顾客投诉及相关信用信息。监督审核时将上一次的评价报告进行传递，评审组对所有指标项进行评价，关注企业变更情况。如最终分值对企业等级有影响，填写《客户信息变更申请表》，变更认证证书。

6.1.3.3 KBRZ 确定例行监督评价方案后，组建评价组并通知认证客户，认证客户如有异议，可向 KBRZ 提出。评价组长负责编制评价计划，并提前通知认证客户。

6.1.4 例行监督评价的实施

6.1.4.1 对于需实施文件评审的，评价组应在现场评价实施前完成文件评审。

现场评价的实施与初次认证评价实施过程相同。

6.1.4.2 企业也可在获证的 6 个月后申请证书的星级提升。升级评审要求企业的经营各层面均有详实和完整的证据证明有效提升，且评分分值达到升级标准。

6.1.5 监督评价报告

监督评价方案所要求的评价活动全部完成后，由评审组长完成监督评价报告。监督评价的评价报告，除满足 5.5 条款 1)~8) 条内容外，还应有对下列内容的描述：

- 1) 在监督周期内评价认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、文件修改、主要负责人更换、场所范围的变化情况；
- 2) 获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；
- 3) 获证组织代表性区域和活动；
- 4) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理以及重大投诉对认证保持的影响；
- 5) 确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性；

6) 认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

7) 评审组对是否保持认证、变更的意见建议。

6.1.6 监督评价的认证决定

KBRZ 认证决定人员根据监督评价的材料，对监督评价报告实施复核，符合要求的，保持评价等级；对于涉及变更评价等级/缩小认证范围或者暂停/撤销认证资格的，经认证评定后，做出变更评价等级/缩小认证范围/暂停/撤销认证资格的决定并通知认证客户。

6.2 扩大认证范围

KBRZ 对扩大认证范围的申请进行评审，以确定任何必要的评价安排，这类评价活动可与监督同时进行。扩大认证范围的评审的实施同初次评审要求。

注：扩大认证范围的申请可以包含不同类别的服务、不同地点等。

6.3 非例行监督

当出现下列情况时，KBRZ 将对获证客户进行非例行监督评价

- a) 收到获证客户的顾客投诉；
- b) 获证客户的管理体系和经营活动或服务流程发生重大变更，可能影响经营活动或服务正常运行；
- c) 获证客户被有关行政监管部门查处、媒体曝光；
- d) KBRZ 认为有必要时。

对于为调查投诉，或对国家/地方监督检查出现认证范围相关的不符合进行核实等，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评价的特殊评价项目。

7 再认证程序

7.1 证书到期前，企业需要继续认证资格时，可申请再认证，申请人应在认证证书有效期截止 3 个月前向 KBRZ 提出再认证申请，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。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期；如果在认证终止日期前，KBRZ 未能完成再认证审核，则不应推荐再认证，也不应延长认证的效力，KBRZ 应告知客户并解释后果；在认证到期后，如果 KBRZ 能够在 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再评价才能恢复认证。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。

7.2 再认证与初次认证流程相同。再认证评价时将初审、监督的评价报告进行传递，评审组对所有指标项进行评价，关注企业变更情况。

8 认证证书及认证标志要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息：

- a) 获证组织名称、注册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；

b) 评价覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的范围覆盖固定多场所，表述覆盖的相关固定多场所的名称和地址信息；

c) 评价体系符合评价标准的表述及评价等级；

d) 证书编号；

e) 北京坤标检验认证有限公司（KBRZ）名称；

f) 有效期的起止年月日。证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

g) 相关的认证标识；

h) 证书查询方式。KBRZ 除公布认证证书在 KBRZ 网站上的查询方式外，还应当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。

8.2 认证证书的有效期限

初次认证认证证书有效期最长为 3 年。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。

8.3 认证证书信息公开

KBRZ 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 认证证书及认证标志的使用

执行 KBRZ-GKWJ 公开文件中“认证证书及认证标志使用规则”。

9 认证暂停、恢复和撤销

获证客户发生暂停、撤销行为需暂停或撤销认证的，KBRZ 将发放《认证证书暂停通知书》或《认证证书撤销通知书》通知到客户，信息上报人员将暂停/撤销信息 2 日内上报认监委并在网上公布。

9.1 发生下列情况之一，暂停认证

a) 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；

b) 在前后两次认证的评价中，同样类型的严重不符合重复出现的；

c) 对于认证评价中提出的不符合，未在 KBRZ 规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的（需要时）；

d) 被认证监管部门发现体系运行存在问题或被投诉，经调查体系运行存在问题，但尚未构成撤销认证资格的；

-
- e) 获证客户的产品、活动出现安全事故，经确认是获证客户造成的；
 - f) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
 - g) 获证客户向 KBRZ 提供的与认证有关的信息或相关证据严重失实的；
 - h) 获证客户未按《认证合同》规定按期缴纳认证费用的；
 - i) 获证客户不能在规定时限内接受监督评价或再认证评价的；
 - j) 获证客户发生对体系造成影响的重大事故、重大投诉及相关变更未及时报告 KBRZ 的；
 - k) 错误使用认证证书、认证标志，使用认证标志或国际互认标志；
 - l) 不接受 KBRZ 非定期监督评价和/或认证行业管理部门监督检查的；
 - m) 获证客户主动请求暂停的；
 - n) 其他应当暂停认证证书的。

暂停时间为不超过 6 个月，涉及获证客户全部或部分认证范围。获证客户应按暂停通知书规定的有关要求及 KBRZ-GKWJ《公开文件》中相应要求执行，暂停使用认证证书及认证标志。

9.2 发生下列情况之一，撤销认证

- a) 暂停期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的（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）；
- b) 对获证组织投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；
- c) 发生重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- d) 被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销产品生产或服务提供资格的，或有其他严重违反法律法规行为的；
- e) 在 KBRZ 非定期监督评价、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合 KBRZ、认证行业管理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；
- f) 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，或认证机构已要求其纠正但超过规定期限仍未纠正的；
- g) 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；
- h) 其他应当撤销认证证书的。

当获证客户部分认证范围无法满足规定要求时，可缩小部分认证范围；当获证客户全部认证范围无法满足规定要求时，撤销认证证书。组织应交回或销毁认证证书。被撤销的认证证书信息，KBRZ 将及时上报至国家认监委；KBRZ 网站证书查询栏中将同步公示被撤销的组织名录。

10 与其他管理体系的结合评价

本评价和其他评价体系（管理体系）实施结合评价时，通用或共性要求应满足本规则要求，评价报告中应清晰，并易于识别。

11 多场所客户的评价和认证

11.1 对具有一个以上场所的组织的评价，通常初次认证以及后续的监督宜在组织认证范围内的每个经营活动场所进行，由于认证活动往往会受到时效性和经济条件的制约，因此，在组织提供的经营活动不因或不易因场所的不同而对经营活动的实现产生显著影响的前提下，可基于风险分析的结果并在风险可控的基础上，对符合抽样条件的多场所组织采用抽样的方式进行评价。

11.2 KBRZ 建立文件化的程序来管理多场所的评价活动，以确保相关的认证要求已在全部场所得到了运用并满足要求。多场所抽样管理执行 KBRZ-CX06《多场所组织的管理体系审核与认证程序》。

11.3 KBRZ 确认进行评价的各个场所都满足规定的抽样条件时，才可以对这些场所使用抽样程序。

11.4 KBRZ 在使用基于抽样的方法时，应：

- 1) 充分识别多场所之间的差异、场所的规模、经营活动的复杂程度、地域特点，以确定抽样水平的依据；
- 2) 结合以下因素抽取具有代表性的场所：
 - a) 内部评价的结果；
 - b) 场所规模的差异；
 - c) 不同场所在实施评价管理方面的差异；
 - d) 任何不同的法规要求；
 - e) 业务活动的差异及复杂程度；
 - f) 不同地域及其分布；
- 3) 无论是在任何一个场所内发现的不符合，其纠正措施的实施适用于包括在认证范围内的总部和所有场所。

12 申请方、获证组织和 KBRZ 的权利与义务

12.1 申请方、获证组织权利

- a) 有权自我决策是否提出服务质量评价认证申请和自由选择认证机构；
- b) 向 KBRZ 了解认证程序与要求；
- c) 与 KBRZ 协商确定认证采用的标准与评价时间；
- d) 对不适宜参加本方评价的人员提出异议；

-
- e) 获证组织有权正确使用认证证书和认证标志，证明其具有证书标明的服务质量评价的能力，或将认证合格的细节通知用户和/潜在的顾客；也可以在广告上宣传认证资格，展示认证证书和认证标志；
 - f) 享有申诉与投诉的权利，详见《申诉、投诉处理规则》；
 - g) 在认证证书有效期内，因产品变化、区域或标准变更，获证组织有权提出扩大、缩小、撤销认证的申请；
 - h) 在认证证书有效期内，对因 KBRZ 原因（如评价失效或因 KBRZ 被暂停、撤销认证证书等而影响获证组织使用认证证书的），免费享有 KBRZ 的补救措施。

12.2 申请方、获证组织义务

- a) 应始终遵守本《认证规则》的有关规定；
- b) 为进行认证评价、监督评价、再认证和解决投诉和申诉，申请方应作出必要的安排，包括提供文件、容许 KBRZ 相关人员进入必要区域、调阅必要记录（包括内审报告、相关方投诉记录）和访问有关人员；
- c) 获证组织应确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和《评价报告》中的一部分，不能用认证来暗示其产品或服务得到了 KBRZ 的批准，证书与标志的使用详见《认证证书及标志使用规则》
- d) 获证组织在宣传认证结果时，不得损害 KBRZ 的声誉，不允许做使用 KBRZ 认为误导或未授权的生命；
- e) 获证组织如接到暂停或撤销认证通知，发生暂停时，暂停期内应立即停止涉及认证内容的广告，并应暂停使用认证证书、认证标志（包括认证牌匾）或声称取得认证资格；发生撤销/注销情况时，应立即停止使用涉及认证内容标志，不得以任何借口拖延或无故保留认证证书；
- f) 获证组织因扩大、缩小或企业信息变更需换证，均应在新证书换发的同时交回原认证证书；
- g) 当管理体系发生变更，或获证组织自出现重大问题时（如发生事故或因上述原因被顾客（相关方）投诉、主管部门查处、媒体曝光等），应即时通报 KBRZ，并将事情的经过、拟采取的措施和措施实施后的结果等内容在规定的期限内书面报告 KBRZ，执行《获证组织管理体系信息通报程序和要求》；
- h) 应接受 KBRZ 非定期监督评价和/或配合认证行业管理部门的监督检查等。

12.3 KBRZ 的权利和义务

- a) 在拟开展的服务质量评价认证领域范围内，制定《认证规则》，实施认证和作出认证决定；

-
- b) 要求申请方、受评价方和获证组织提供有关认证评价、监督和再认证所必须的资料；
 - c) 要求获证组织提供鼓励体系变更信息和报告重大事故；并要求获证组织在规定期限内提供其所采取措施的资料；对于其不能提供的，KBRZ 将根据认证认可有关文件规定，实施非例行检查或对认证证书作出暂停、撤销处理；
 - d) 对获证组织管理体系的运行情况进行定期监督评价或非定期监督评价；对不接受或不配合监督检查（或确认评价、稽查）的，KBRZ 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；
 - e) 对获证组织错误使用认证证书与标志的行为，KBRZ 将根据有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；
 - f) 对获证组织因变更需换证或证书失效不交回原证书时，KBRZ 将根据有关文件规定，有权对认证证书做出暂停、撤销处理；
 - g) 处理来自申请方、受评价方、获证组织或其他有关方面对 KBRZ 的投诉和/或申诉；
 - h) 调阅获证组织的顾客投诉和所采取措施的记录；
 - i) 根据认证合同向申请方、获证组织收取认证费用。
 - j) 对认证过程中的利益冲突加以管理，确保认证活动的公正性；认证要求更改时，及时修改《认证规则》并通知申请方和获证组织；
 - k) 对足够的客观证据进行评价，并在此基础上作出认证决定；
 - l) 对申请方、受评价方和获证组织提供的信息与资料进行保密；
 - m) 除政策、法规要求保密的组织以外，通过公司官方网站（www.bjkbrz.com）公布获证组织名录，包括组织名称、地址、获证日期、证书有效期、证书编号和认证范围等信息；公布获证组织证书状态；
 - n) 根据政策、法规要求，向国家认监委、地方认监部门和中国认证认可协会上报获证组织信息；当上述单位需要调阅获证组织资料时，将拟提供的资料提前通知获证组织；
 - o) 解答申请方、受评价方和获证组织就管理体系认证提出的疑义，提供的信息应准确且不使人产生误解；

当申诉、投诉表明认证过程出现错误、疏忽或不合理行为时，采取必要的措施并通报申（投）诉组织（人员）。

13 受理组织的申、投诉

13.1 申、投诉受理及处理

组织对认证申请的不受理、中止评价、拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求、认证客户或获证组织对认证决定有异议时，可向 KBRZ 提出申诉；

任何人员或相关的机构对 KBRZ 可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向 KBRZ 的综合部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行；

KBRZ 接受申、投诉并且及时进行处理，申投诉的处理具体按 KBRZ-CX15 《申诉投诉处理程序》执行；与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。

若认为 KBRZ 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。

坤标认证投诉电话：010-84631655，认监委投诉 010-82262841

13.2 费用

申、投诉处理的合理费用由败诉方承担。

14 信息通报

14.1 获证客户发生可能影响信用等级等重大变化，应于决定之日起 10 日内报送 KBRZ。（如：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、最高管理者变更；认证联系人变更；认证范围覆盖的人数变更；生产经营或服务的工作场所变更，认证范围变更；经营或服务过程重大变更等）

14.2 获证组织发生客户及相关方有重大投诉；提供的产品或服务市场监管部门认定不合格；发生产品或服务的质量事故、安全事故、环境污染；应在发生之日起十日内，将相关资料和自查结论报送 KBRZ。

15 认证收费标准

认证收费是执行国家有关规定，考虑与信用评价相关的人数（包括：兼职、外包方、及认证范围内固定/临时分场所的人员数量，以确定的评价时间（人日））

基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1.	申请费	1000元	
2.	评价费	3000元/人日	按所需人日数执行
3.	审定与注册费	2000元	含证书正本一套
4.	管理年金	2000元	每年一次
5.	换证费	200元	证书内容变更，换发证书。
6.	证书副本	200元	每张100元
7.	翻译费	200元	

16. 认证记录的管理

16.1 KBRZ 对所有客户（包括所有提交申请的组织、接受评价的组织和获得认证或被暂停或撤销认证的组织）保持评价及其他认证活动的记录。

16.2 获证客户记录包括以下内容：

- a) 申请资料及初次认证、监督和再认证的评价报告；
- b) 认证协议；
- c) 适用时，多场所抽样方法的理由；

注：抽样方法包括为评价特定管理体系和（或）在多场所评价中选取场所而做的抽样。

- d) 确定评价时间的理由；
- e) 纠正与纠正措施的验证；
- f) 投诉和申诉及任何后续纠正或纠正措施的记录；
- g) 适用时，技术委员会的审议和决定；
- h) 认证决定的文件；
- i) 认证文件，包括与产品（包括服务）、过程相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围；
- j) 建立认证的可信度所需的相关记录，如审核员和技术专家能力的证据；
- k) 评价方案。

16.3 KBRZ 建立文件 KBRZ-CX12《记录和档案管理程序》，记录认证活动全过程并妥善保存。

16.4 记录真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料使用中文，保存期限为两个认证周期。

16.5 以电子文档方式保存记录的，采用不可编辑的电子文档格式。

16.6 所有具有相关人员签字的书面记录，制作成电子文档上传到认证信息管理系统，纸质版原件由 KBRZ 存档管理，保存时间期限为两个认证周期。

图 1：服务质量评价流程图：

