NAC307-2016

东北认证有限公司（NAC）

NORTHEAST AUDIT CO.,LTD.(NAC)

认 证 公 开 文 件

（认证监督与管理部分）

2018 年 12 月 20 日

(2024-2-23 修订)

（2025-12-10 修订）

（2026-2-9 修订）

实施 2026 年 3 月 1 日

目　录

一、获证客户的职责、权利和义务 ----------(1)

二、管理体系认证注册后的年度监督审核与资格保持 ------(2)

1.监督审核的目的及时间

2.监督审核的要求

3.监督审核的内容与范围

4.监督审核的结论

5.监督审核结论的判定规则

6.暂停认证注册资格的处置

三、特殊审核（认证范围的扩大与缩小） ----------(10)

1.注册管理体系范围扩大的条件

2.注册管理体系范围缩小的因素

3.提前较短时间通知的审核

四、注册管理体系认证资格的撤销、注销 ---------- (12)

1.撤销认证资格的条件
2.撤销认证资格的程序
3.撤销认证资格的执行
4.撤销认证资格的情况说明
5.暂停/撤销或缩小认证注册资格的后续处理
6.认证范围变更及暂停、撤销或缩小认证注册资格的公布
7.特别说明

五、管理体系认证后的信息通报要求 ----------(14)

1.获证客户向 NAC 通报信息的范围

2.对获证客户向 NAC 通报信息的要求及处理方式

3.NAC 对获证客户通报的信息的处理

六、管理体系认证证书与认证标志的使用及认证资格的宣传 ---------- （16）

1.认证证书及认证标志的性质与作用

2.认证证书的使用要求

3.认证标志的使用要求

4.认证资格的宣传

5.对违反规定的处理

七、认证证书有效期满的管理体系再认证 ----------（23）

八、争议、投诉和申诉的处理 ----------（25）

九、对获证客户顾客投诉记录的调阅 ----------（29）

1.获证客户顾客投诉记录资料的构成内容

2.对调阅获证客户顾客投诉记录资料的控制

3.调阅有关实施程序

4.调阅结果的处理程序

十、认证责任 ----------（30）

十一、获准认证的公告和获证客户名录 ----------（31）

附件 1 认证标志使用备案表 ----------（32）

附件 2：NAC 有关信息查询 ----------（33）

一、获证客户的职责、权利和义务

1.职责

1)按获准认证的审核准则，保持和完善管理体系认证的一致性，并持续地实施改进。

2)应确保注册管理体系覆盖的范围符合规定的要求，防止违反认证准则的不合格事项的发生。

3)应及时向NAC通报注册的管理体系有关变动的信息、重大质量事故、环境事故和安全事故信息及相关监督检验机构检查中发现不合格的信息、顾客重大投诉信息等内容。

2.权利

1)有权了解NAC监督审核程序及相关的要求。

2)有权了解NAC的申诉/投诉程序及对NAC投诉/申诉，包括越级投诉/申诉。

3)有权按照国家认证制度及NAC的要求，正确使用和宣传认证证书和标志。

4)有权对监督审核组的人员组成提出异议。

5)有权要求NAC保证未经同意不得向第三方泄露技术、经营秘密。

6)在现场审核中有权提出必要的保密要求。

7)有权获得NAC提供的信息资料及参与NAC组织的有关管理性会议、培训和研讨活动。

8)有权接受NAC提供的一切相关服务。

3.义务

1)承诺并始终遵守认证制度的有关准则和规定。

2)及时向NAC通报管理体系注册后所发生的变动信息或影响保持其认证资格的必要信息，包括职责条款中涉及的各项信息。

3)为进行审核做出全部必要的安排，包括为进行审核、监督、再认证和解决投诉而准备待审查的文件、提供记录和准备相应的人员，提供并确保相关管理体系涉及的所有区域的进入（需要时，需事先商定“禁入”的场所）。

4)履行合同，按时交纳规定的审核费用。

5)维护双方共同的认证声誉，为 NAC 审核人员的现场审核活动经历给予证实。

6)按期接受 NAC 的年度监督审核。

7)按质量、环境、职业健康安全、食品安全及HACCP认证制度规定，正确使用NAC颁发的认证证书/标志，不做误导性宣传。

8)在宣传认证结果时不应损害 NAC 声誉，仅就获准的质量、环境、职业健康安全、食品安全、HACCP 管理体系认证范围做宣传。

9)当接到暂停、撤销/终止认证通知时（不论是如何决定的）应立即停止涉及认证内容的广告并按认证机构要求交回所有认证文件。

10)确保不采取误导方式使用或部分使用认证文件、标志或报告。

11)在传播媒体中（例如互联网、宣传册或广告）对认证内容的引用应符合 NAC 要求。

二、管理体系注册后的监督审核与资格保持

1.监督审核的目的及时间

1)监督审核的目的是评价、验证获证客户的质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP 体系是否持续有效的运行以及是否持续满足认证注册标准要求，能否予以保持认证注册资格。同时应考虑组织运作方面的变化是否对其体系产生了不利的影响。

2)监督审核应至少每年一次。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。初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起12个月内进行。 此后，监督审核间隔不应超过12个月。再认证可代替或扩展一次常规的监督审核。当获证组织管理体系发生重大变更，或发生重大事故时，应增加监督的频次。

3）在达到监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件时，可以适当延长监督审核期限，但最长间隔不能超过 15 个月。（QMS、EMS、OHSMS 除外）

4）超过期限而未能实施监督审核的，应按暂停、撤销认证证书的规定处理。

5)根据管理体系初次、再认证审核完成时间和受审核方管理体系

运行情况/产品生产或制造情况，审核一部适时发出《监督审核约定通知》，获证企业根据 NAC 约定的监督审核时间安排好相关的配合工作。

2.监督审核的要求

1)监督审核的程序及方法与初次认证审核程序、方法相同。

2) 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的典型产品/服务及有代表性的生产/服务过程/重要环境因素及所涉及的典型过程/活动、产品和服务/主要危险源和 OH&S 风险及所涉及的典型过程/活动、产品和服务，并确保在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有典型产品/服务、有代表性的生产/服务过程/重要环境因素及所涉及的典型过程/活动、产品和服务/主要危险源和 OH&S 风险及所涉及的所有典型过程/活动、产品和服务。

FSMS/HACCP 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的生产线、行业类别与子行业类别的典型产品/服务，如因产品/服务的季节性或客户需求等原因，监督审核难以覆盖认证范围内所有代表性的生产线、行业类别与子行业类别的典型产品/服务的，应保证在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有代表性的生产线、行业类别与子行业类别的典型产品/服务。

3)获证企业的管理体系发生了重大更改，如机构发生了重大调整、企业主要授权人员变动、企业性质等发生了改变等，可能影响到认证基础时，NAC 要及时识别并确定进行特殊审核的必要性。需要时，及时安排特殊审核。

4)经沟通，到期不能接受年度正常监督审核安排时，NAC 从超期之日起，将做出暂停认证资格的决定（暂停期限最长不得超过 6 个月），暂停期满后仍不能接受监督审核时，NAC 将做出撤销其认证证书的决定。

5)监督审核组的正式成员由 NAC 聘任的具有相应资格的审核人员组成，监督审核组应符合客观、公正，且专业能力满足要求，原则上在现场监督审核前 7 天将监督审核计划及审核组人员组成通知受

审核方确认。

3.监督审核的内容与范围

1)质量管理体系：

a.QMS 每次监督审核必审的条款是： 4、5.2、6、7.4、7.1.5、8.3、8.4、8.5.1、8.5.6、8.6、9.1.1、9.1.2、9.2、9.3、10；

除以上必审条款外：

监督 1 应对以下条款审核 5.1、5.3、7.1.1、7.1.2、7.1.3、7.1.4、7.1.6、7.2、7.3、8.7；

监督 2 应对以下条款审核：7.5、8.1、8.2、8.5.2、8.5.3、8.5.4、8.5.5、9.1.3。

针对标准换版等监督 1 已按全条款审核的情况，监督 2 只审监督必审条款即可，并在监督 2 审核计划备注栏中说明。

GB/T50430-2017 监督审核必审条款：

●高层管理者:3.2(质量方针与质量目标)；3.3（质量管理体系的策划和建立）,3.4(质量管理体系的实施和改进)；4.1-4.3(领导作用与管理职责)；12.4.1(管理评审)；

●归口管理部门:8（工程材料、构配件和设备管理)；9（分包管理)；10（工程项目质量管理)；11（工程质量检查与验收)；12（质量管理检查、分析、评价和改进)。

●项目部 6.3.3（合同变更管理)； 7.3（施工机具与设备安装、拆除与验收)；8.3（进场验收)；8.4（现场管理)；8.5（不合格工程材料、构配件和设备的控制)； 9.3（分包项目实施过程管理)； 9.4（分包工程质量验收)；10.2（策划)；10.3（施工设计)；10.4（施工准备)；10.5（过程控制)；10.6（变更控制)；10.7（交付与服务)；11.2（检查)；11.3（验收)；11.4（检测设备管理)；11.5（质量问题与事故处理)。

监督 1 覆盖条款：5（人力资源管理)、7（施工机具及设备管理)；

监督 2 覆盖条款：3.5（文件和记录管理)、6（投标及合同管理)。

b.其他审核内容由组长根据获证客户体系运行状况、体系变更情况、上次审核不符合项分布情况及体系的持续改进要求等情况确定，

以确保对获证客户的管理体系持续满足要求情况进行充分有效的审核。

c.运行场所除必审生产（服务提供）场所外，至少审核注册质量管理体系覆盖的 1/2 以上其它场所。必审场所是指：对成品质量强相关的那些场所。对于符合“多现场”条件的运行场所，依据 NAC301《多场所认证审核的规定》实施抽样审核。

2)环境管理体系：

a. 与保持环境管理体系运行强相关的要素每次监督审核必审的条款是：4、5.2、6.1.1、6.1.4、 6.1.2、6.1.3、6.2、7.4、8.1、8.2、9.1.1、9.1.2、9.2、9.3、10。

EMS 除以上必审条款外：

监督 1 应对以下条款审核：5.1、5.3、7.1、7.2、7.3；

监督 2 应对以下条款审核：7.5。

b. 其他审核内容由组长根据获证客户体系运行状况、体系变更情况、上次审核不符合项分布情况及体系的持续改进要求等情况确定，以确保对获证客户的管理体系持续满足要求情况进行充分有效的审核。

c. 除必审的运行场所外，体系所覆盖的其他运行场所每次至少审核 1/2 以上。必审场所是指：涉及重要环境因素的运行场所。对于符合“多现场”条件的运行场所，依据 NAC301《多场所认证审核的规定》实施抽样审核。

3)职业健康安全管理体系：

a. 与保持职业健康安全管理体系运行强相关的要素每次监督审核必审的条款是：4、5.2、5.4、6.1.1、6.1.4、 6.1.2、6.1.3、6.2、7.4、8.1、8.2、9.1.1、9.1.2、9.2、9.3、10。

OHSMS 除以上必审条款外：

监督 1 应对以下条款审核：5.1、5.3、7.1、7.2、7.3；

监督 2 应对以下条款审核：7.5。

b.其他审核内容由组长根据获证客户体系运行状况、体系变更情

况、上次审核不符合项分布情况及体系的持续改进要求等情况确定，以确保对获证客户的管理体系持续满足要求情况进行充分有效的审核。

c.除必审的运行场所外，体系所覆盖的其他运行场所每次至少审核 1/2 以上。必审场所是指：涉及重要危险源的运行场所。对于符合“多现场”条件的运行场所，依据 NAC301《多场所认证审核的规定》实施抽样审核。

4)食品安全管理体系

a.监督审核必查的要素包括：

4（组织环境）、5.2（方针）、6（策划）、7.1.1 总则、7.1.5（食品安全管理体系的外部开发因素）、7.1.6（外部提供过程、产品或服务的控制）、7.4（沟通）、8.2（前提方案）、8.4 （应急准备和响应）、8.5.4（危害控制计划）、8.6（前提方案和危害控制计划规定信息的更新）、8.7（监视和测量的控制）、8.8（有关前提方案和危害控制计划的验证）、8.9（产品和过程不符合的控制）、9.2（内部审核）、9.3（管理评审）、10（改进）。

如果危害分析预备信息等有变化，需要适当增加审核 F8.5.1、8.5.2、8.5.3 要求的相关变化内容

此外，还应包括是否被列入国家信用信息严重失信主体相关名录，审核体系变化和保持情况；涉及变更的范围、相关法律法规变更与符合性，重要原、辅料供方及委托加工的变化情况；产品安全性情况；认证证书及标志的使用情况；顾客投诉、重大动植物疫情、食品安全事故及处理；对上次审核不符合所采取的纠正措施；质量监督或行业主管部门抽查的结果等。

当获证组织食品安全管理体系发生重大变更，或发生重大食品安全事故时，认证机构应增加跟踪监督的频次。

b. 其他审核内容由组长根据获证客户体系运行状况、体系变更情况、上次审核不符合项分布情况及体系的持续改进要求等情况确

定，以确保对获证客户的管理体系持续满足要求情况进行充分有效的审核。

c. 运行场所除必审的生产（服务提供）场所外，体系所覆盖的其他运行场所每次至少审核 1/2 以上。必审场所是指：涉及食品安全危害控制体系的运行场所。

d. 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的生产线、行业类别与子行业类别的典型产品/服务，如因产品/服务的季节性或客户需求等原因，监督审核难以覆盖认证范围内所有代表性的生产线、行业类别与子行业类别的典型产品/服务的，应保证在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有代表性的生产线、行业类别与子行业类别的典型产品/服务。

5)HACCP 认证：

与保持 HACCP 体系运行强相关的要素每次监督审核必审,这些要素是：

1.1 总要求、2.2 合规义务、2.4 方针目标、2.5.2 沟通、3.3 良好卫生规范、3.4 产品设计和开发、3.5 采购管理、3.6 监视和测量、3.8 产品放行、3.9 产品撤回和召回、3.10 致敏物质的管理、3.12 食品欺诈预防、3.13 应急准备和响应、4.3.4.3 CCP 的监控、4.3.4.4 建立关键限值偏离时的纠偏措施、4.4 HACCP 计划的确认、4.5 HACCP 体系验证、5.1 不合格和纠正措施、5.2 投诉处理、5.3 内部审核、5.4 管理评审。

如果危害分析预备步骤等有变化，需要增加审核 H4.2、4.3 要求的相关变化内容

此外，还应包括是否被列入国家信用信息严重失信主体相关名录，审核体系变化和保持情况；涉及变更的范围、相关法律法规变更与符合性，重要原、辅料供方及委托加工的变化情况；产品安全性情况；认证证书及标志的使用情况；顾客投诉、重大动植物疫情、食品安全事故及处理；对上次审核不符合所采取的纠正措施；质量监督或行业主管部门抽查的结果等。

每次监督审核应尽可能覆盖 HACCP 认证范围内的产品/服务。由于产品生产季节性或客户需求等原因，难以覆盖所有产品/服务的，认证周期内的监督审核至少应覆盖认证范围内所有的产品/服务类

别，必要时可分多次实施。监督审核应对产品的安全性进行验证。

跟踪调查

a)跟踪调查方式

认证机构应在风险分析的基础上，策划采用不通知现场审核（结合以 5.7.7.1.3 不通知审核方式进行）、生产现场产品抽样检验、市场抽样检验、问卷调查、宣传材料审查等方式对获证组织 HACCP 体系的部分或全部内容实施跟踪调查。每年跟踪调查组织的比例应不少于获证组织总数的 5%。

b)不通知审核

①审核一部应在初次认证审核后，每三年策划实施一次不通知审核。不通知审核可结合监督审核或再认证审核进行，并在审核报告中注明审核类型为不通知审核。

②审核一部应提前与获证组织确定无法实施不通知审核的时间段，以避免审核时获证组织因季节性生产、维修等原因没有生产现场的情形。

③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。

④如因安全或签证问题不能按计划实施不通知审核时，认证机构应进行风险评估并对评估结果进行记录。

第一次不接受审核将收到书面告诫，第二次不接受审核将导致证书的暂停。

4.监督审核的结论

1)建议保持认证注册资格。

2)建议暂停认证注册资格。

3)建议撤销认证注册资格。

5.监督审核结论的判定规则

1)保持认证注册资格的条件

综合评价方面均为合格或良好且没有发生下述暂停条件之一时。

2)暂停认证注册资格的条件

发生以下情况(但不限于)之一时,NAC 应在调查核实后的 5 个工作日内暂停获证客户的认证证书，并保留相应证据:

a. 获证客户未按要求的频次实施监督或再认证审核;

b. 不能认真履行认证后证书持有者的权利、义务，包括未及时交纳监督审核费等;

c. 获证客户主动请求暂停,包括企业搬迁、停产等;

d. 发现在认证证书和认证标志的使用、认证资格的宣传、注册管理体系的更改、遵守国家认证制度和维护 NAC 声誉等方面，存在违规行为并造成一定影响，但构不成撤销资格的。

e 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括 QMS/EMS/OHSMS 文件与实际业务运作严重脱离;

f. 发生与质量相关重大舆情的;

g. 发生与 OH&S 相关重大舆情的;

h. 发生与环境相关重大舆情的;

i.发生重大质量事故，反应获证组织QMS运行存在重大缺陷的;发生突发环境事件的;发生较大生产安全事故，反映获证组织OHSMS运行存在重大缺陷的;

1)按照《生产安全事故报告和调查处理条例》国务院令第493 号规定;

2)《突发环境事件信息报告办法》环令[2011]第17号规定;

3)按照《职业病危害事故调查处理办法》规定。

j.政府主管部门监督检验出现不合格、顾客对食品质量提出抗议性投诉或在使用中发生责任性食品安全或质量事故的(适用 HACCP);

k.违反国家认证认可规定和 NAC 认证要求，但构不成撤销条件的;

1.FSMS/HACCP 分别按照 CNCA-N-007:2021《食品安全管理体系认证实施规则》/ CNCA-N-001:2021《危害分析与关键控制点(HACCP)体系认证实施规则》中 5.2.1 和 4.2.1 要求执行;

m. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

n. 被有关行政监管部门责令停业整顿的；

o. 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；

p. 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。

q. 不满足 QMS /EMS/OHSMS 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

r. 受到与质量/环境/OH&S 相关的行政处罚，且尚未完成整改的；

s. 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；

t. 监督审核时发现的严重不符合的纠正措施未能在 3 个月内完成验证的；

6.暂停认证注册资格的处置

1）当获证组织不满足保持认证资格时，NAC 作出“暂停认证资格”的决定，NAC 将按照认证方案的规定采取措施，包括：下达暂停通知，明确暂停期限，并对正式认证文件、公布的信息、标志使用的授权做出所有必要的更改，以确保没有任何信息显示该管理体系仍持续获得认证。同时要求获证客户停止有关认证资格的广告宣传、对外证实及相关的展示活动并收回证书正本和副本，包括相关认证文件。暂停期限最长不得超过 6 个月，暂停截止日期不应超过证书有效期。但属于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情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

对存在的不合格如能在暂停期内得到有效纠正，经 NAC 验证之后，NAC 将做出决定其恢复认证资格，NAC 将对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行必要的更改，以确保表明体系仍保

持认证状态；如果恢复认证的条件是做出缩小认证范围的决定，NAC将对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行必要的更改，以确保缩小的认证范围被清楚的传达到客户，并在认证文件和公布的信息中清晰地表述；如在暂停期内没有完成有效的纠正，则构成撤销认证资格的条件，经NAC审核二部评定后报总经理批准。

2)NAC暂停认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

NAC有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

三、特殊审核（认证范围的扩大与缩小）

NAC管理体系获证客户,可在注册管理体系监督审核时或需要时，申请扩大管理体系认证的范围。

1.管理体系认证范围扩大的条件

1）QMS认证范围扩大的条件

扩大体系覆盖产品范围时（包括已覆盖产品的产品线的延长，如电力变压器产品由220kV级扩至500 kV级），拟扩入体系的产品需满足下列条件：

a 已具备正常批量生产和供货的条件，具备并符合法律法规和行业管理要求；

b 拟扩项产品、服务和活动已纳入体系的正常控制与管理；

c 已具备体系覆盖产品的质量保证能力；

d 已成为体系组织结构的正常组成部分

2）EMS/OHSMS认证范围扩大的条件：

a 已成为体系组织结构的正常组成部分；

b 对拟扩入体系的场所的重要环境因素涉及污染物的监测已满足国家相关法规和标准的要求（应出具有效的环境监测报告）；

c 对拟扩入体系的场所的重要危险源的监测已满足国家相关法规

和标准的要求（守法证明）。

d 已纳入正常控制与管理。

3） FSMS/HACCP 认证范围扩大的条件

扩大体系覆盖产品范围时（包括已覆盖产品的产品品种增加），拟扩入体系的产品需满足下列条件：

a 已具备正常批量生产和供货的条件，符合法律法规和行业管理要求；

b 拟扩项产品的相关食品已建立 HACCP 体系，危害因素已纳入体系的正常控制与管理；并已对关键控制点进行有效的监控；

c 已具备体系覆盖产品的食品安全保证能力。

扩大体系运行场所时，拟扩入体系的场所需满足下列条件：

a 已成为体系组织结构的正常组成部分；

b 已纳入 FSMS/HACCP 的正常控制与管理。

3.管理体系认证范围缩小的因素

1）体系覆盖产品范围的缩小：

a 国家明令淘汰的工艺和产品；

b 受到取缔或限产的产品；

c 失去必要的资格而不具备条件继续生产的产品；

d 客户决定不再生产的产品；

e 企业因改制等原因已将体系内的产品分离出去；

f 其它。

2）体系覆盖场所范围的缩小：

a 已脱离注册质量管理体系组织结构的场所；

b 已租赁、承包给外部经营的场所；

c 已脱离注册质量管理体系所覆盖产品的生产经营活动的场所；

d 客户决定不再覆盖的场所；

e 其它。

上述 a.b.款的情况，也构成 NAC 强制缩小注册管理体系范围的条件。

上述 1)、2)款的情况，也构成 NAC 强制缩小注册产品范围的条件。

a）注册组织应不再生产或退出产品覆盖范围。

b)管理体系覆盖场所范围的缩小针对下列情况实施：

1)已脱离注册产品管理体系组织结构的场所；

2)已租赁、承包给外部经营的场所；

3)已脱离所覆盖产品的生产经营活动的场所；

4)获证客户决定不再覆盖的场所；

5)其它。

6.提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故/突发环境事件/安全事故，对变更作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。

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，认证机构应对该组织实施提前较短时间通知的审核。

四、注册管理体系认证资格的撤销

1.撤销认证资格的条件

当发生以下情况之一时，NAC 应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书：

a.管理体系综合评价某两方面及以上不合格时；

b.在暂停期内，如果客户未能在 NAC 规定的时限内解决造成暂停的问题（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），NAC 将撤消其认证范围。如：暂停期内仍未创造条件实施监督审核或仍未交纳监督审核费；

c. 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；

d. 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. 发生重大安全事故的；

f.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。

g. 严重违反法律法规行为、有意违反国家认证制度或损害 NAC 声誉并造成了严重社会影响或区域不良影响的；

h.在广告和有关宣传材料中，弄虚作假，对认证制度和认证证书及认证标志做不正确宣传或主观误导，造成严重不良影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。

i. FSMS/HACCP 分别按照 CNCA-N-007:2021《食品安全管理体系认证实施规则》/ CNCA-N-001:2021《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则》中 5.2.2 和 4.2.2 要求执行；

j. 被注销或撤销法律地位证明文件的；

k. 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；

l. 出现重大的产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

m. QMS/EMS/OHSMS 没有运行或者已不具备运行条件的；

n.获证组织主动申请终止的；

2.撤销认证资格的程序

审核一部依据认证资格撤销条件，将信息传递给客户服务中心，由客户服务中心对拟撤销认证资格的客户进行调查并经确认，对不满足认证要求的客户填报撤销认证注册资格审批表，报审核二部审定，并报总经理批准，该表由客户服务中心存档备案。

3.撤销认证资格的执行

客服中心应与经批准撤销认证注册资格的客户就撤消认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证客户接到撤消认证的通知时，应在被撤销、注销认可资格或缩小认可范围内立即停止任何关于获CNAS认可的宣传，收回、销毁和删除一切带有 CNAS认可标识或声明认可状态的证书、报告、文件、办公用品、宣传使用任何引用认证资料的广告材料。

4.撤销认证资格的情况说明

在任何一方提出请求时，NAC 应正确说明客户的管理体系认证被暂停、撤销或缩小的情况。

5.暂停/撤销或缩小认证注册资格的后续处理

审核一部应在批准暂停认证资格后将信息传递给客户服务中心，客户服务中心将暂停/撤销或缩小认证资格的客户，以书面方式发出暂停/撤销或缩小认证资格通知。并要求被暂停/撤销或缩小认证资格的客户在接到通知后 15 日内交回认证证书正、副本，并停止对认证资格进行宣传。若认证证书无法收回，NAC 及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定，获证组织按照认证范围使用认证有关标识。否则 NAC 将保留诉诸法律的权利。客户服务中心应与客户沟通了解暂停、撤销或缩小认证注册资格的情况，维护客户。

6.认证范围变更及暂停、撤销或缩小认证注册资格的公布

客户服务中心/审核二部每日向信息中心通报变更及暂停、撤销或缩小认证资格组织的信息，由信息中心对认证注册资格变更及暂停、撤销或缩小进行公示，办公室修改获证客户名录。审核一部随时向客户服务中心通报发生的暂停认证资格组织的名单。在任何一方提出请求时，NAC 应正确说明客户的管理体系认证被暂停、撤销或缩小的情况。

7.特别说明

NAC 可通过监督审核做出撤销其认证资格的处理。

如果应客户要求终止认证，经 NAC 批准后，将按照认证方案的规定采取措施，并对正式认证文件、公布的信息、标志使用的授权做出所有必要的更改，以确保没有任何信息显示该管理体系仍持续获得认证。

根据国家认可规范规定，被撤销认证资格的注册管理体系认证资格的组织，至少在 12 个月内不得向任何认证机构重新申请认证注册。

8.认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，认证机构应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

1） 获证组织主动申请不再保持认证证书时，认证机构应确认该

认证证书是否存在暂停或撤销情形。存在暂停或撤销情形的，应撤销其认证证书，证书状态由有效变更为撤销；不存在暂停或撤销情形的，应注销其认证证书，证书状态应由有效变更为注销。认证机构应通知并要求获证组织停止使用该认证证书和认证标志。

2）注销的认证证书失效，且不可恢复。

注：因获证组织自身原因，认证证书被暂停、撤销、注销满一年后，原获证组织方可重新申请认证。认证证书暂停期满后被撤销的，按认证证书被暂停的日期起算满一年。

五、管理体系认证后的信息通报要求

1.获证客户向 NAC 通报信息的范围

NAC 应掌握获证客户的最新信息，并将其用之于审核方案的管理及对获证客户的监督和服务。

1）有关客户基本信息变化，包括通讯、联络信息的变化，如体系负责人/食品安全小组组长人选的变动，具体联系人变化，电话、传真、网址、E-mail 地址的变化等。

2）客户重要信息变化，包括法人资格改变，法定代表人、最高管理者、包括组织结构、单元的增减，资质、资格的变化等，组织名称、地址、邮编等发生的变动。

3）注册质量/环境/职业健康安全/食品安全/ HACCP 体系/工程建设施工企业质量管理体系的体系文件的换版。

4）有关质量/环境/职业健康安全/食品安全/ HACCP 体系/工程建设施工企业质量管理体系有效性/符合性的不利信息：

a)体系覆盖的产品发生不合格。包括：产品在规定的条件下生产，但达不到规定的合格率；产品达不到产品的声明书、质量证明书、交货单、装箱清单、铭牌、标签、产品包装上注明采用的产品标准要求；在国家或上级产品质量监督检验中发生不合格或新闻媒体曝光；

b)顾客对产品或服务的满意程度明显下降，发生顾客投诉事件，或相关方对组织的环境/职业健康安全/食品安全表现不满，发生投诉事件；

c)在认证范围内体系运行没有达到预期的环境/职业健康安全/食品安全绩效，在国家、地方环境/职业健康安全/食品安全品监督检查中发生不合格或新闻媒体曝光；

d)质量/环境/职业健康安全/食品安全/ HACCP 体系/工程建设施工企业质量管理体系保持与完善机制失控，内部审核和管理评审不能按期实施；

e)发生重大产品质量事故；

f)发生重大环境污染事故；

g)发生重大人身伤亡、职业病等健康安全事故；

h)重要技术管理人员流失导致体系有效性下降；

i)社会反映认证证书、标志使用不正确。

j)食品安全/HACCP 体系还包括以下内容：体系和过程的重大变更，包括有关产品、工艺、环境变化的信息；周围发生重大动植物疫情的信息；发生食品安全事故、消费者投诉等情况及处理措施；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的信息；不合格撤回及处理的信息等。

2.对获证客户向 NAC 通报信息的要求及处理方式

1）通报的方式。

a)非书面形式

对于 NAC217《获证客户信息通报管理程序》中 5.1.1～5.1.3 的变更信息，获证客户与审核一部确认后，由审核一部按客户提供的相关信息在客户管理软件中修改。对于 NAC217《获证客户信息通报管理程序》中 5.1.2 的变更内容，客户需提供相应证实文件。

b)对于 NAC217《获证客户信息通报管理程序》中 5.1.4 的变更信息，需填写获证客户信息通报单，客户服务中心记录通报的信息，并向 NAC 相关部门通报。

2)通报的时限要求。应在规定的通报范围内的信息发生 / 发现后的一周内向 NAC 通报。

3)应如实报告事件的真实客观情况。

4)获证客户对通报信息的及时性、真实性和全面性承担责任。

5)有关 NAC217《获证客户信息通报管理程序》中 5.1.1 和 5.1.2、

5.1.3 范围的通报信息，由审核一部直接处理并会同办公室对注册管理体系的文档资料进行相应的处置。

6)属于 NAC217《获证客户信息通报管理程序》中 5.1.4 的信息，由客户服务中心提出初步处理意见，经总经理批准进行如下处置：

a)调阅相关投诉记录；

b)进行现场调研后处理；

c)增加或提前进行一次监督审核或特殊审核；

d)要求制定和提交纠正措施，由审核一部进行跟踪。

e)HACCP 体系应对上述信息进行分析，视情况采取相应措施，如增加监督审核频次、暂停或撤销认证资格等。

客户服务中心以获证客户通报信息回复单形式通报获证客户。

7)办公室在制备的审核工作文件中包括获证客户信息通报单（见附件 1），现场审核时由审核组长交受审核方（食品安全管理体系为受审核方食品安全小组组长）/体系负责人或体系主管部门，并说明信息通报的要求。

8)审核一部需确保每项通报信息处理的有效性，所形成的资料与记录妥善保存并按规定归档。

六、管理体系认证证书与认证标志的使用及认证资格的宣传

1.认证证书及认证标志的性质与作用

1） NAC 所颁发的认证证书及认证标志应符合 CNAS-R01 的有关要求、《中华人民共和国认证认可条例》的有关要求和《认证机构管理办法》第三十条的规定。

2 ）NAC 所颁发的认证证书是获准认证的组织质量/环境/职业健康安全/食品安全管理体系/HACCP 体系符合规定的管理体系标准。

3） NAC 以认证的管理体系为对象颁发认证证书， 可以向一个企业颁发一张及一张以上认证证书，管理体系认证证书有效期最长为 3 年。

4） NAC 认证证书规定为中文、英文版各 1 份。

5 ）NAC 所颁发的认证文件涉及的认证及认可标志包括：

a)NAC 质量管理体系认证标志：

QMS 认证

b)NAC 环境管理体系认证标志：

EMS 认证

c)NAC 职业健康安全管理体系认证标志：

OHSMS 认证

d)NAC 食品安全管理体系认证标志：

FSMS 认证

e) HACCP 管理体系认证标志：

HACCP 认证

f）CNAS 图案标志（见下图）：



g)国际互认标志的使用



模式一：当 CNAS 认可标志/IAF 国际互认标志的组合与认证机构徽标采用紧密使用方式时，采用以下图示的模式，例如：





模式二：当 CNAS 认可标志/IAF 国际互认标志的组合与认证机构徽标采用非紧密方式使用时，采用以下图示的 CNAS 认可标志和 IAF 国际互认标志的组合模式，并符合 CNAS 的其他相关规定，例如：





6）关于 5）条标志的作用为：

a)NACQ 认证标志表明该组织注册的质量/环境/职业健康安全/食品安全管理体系/HACCP 体系是由东北认证有限公司实施认证注册的，该标志不与图案下面的说明同时使用时，也是东北认证有限公司的徽标；

b）CNAS 认可标志表明 NAC 是经国家认可机构评定认可的质量、环境、职业健康安全、食品安全管理体系、HACCP 认证机构；

c）“国际认可论坛质量、环境管理体系多边承认协议成员认可”标志，表明我国认可机构 CNAS 是参加国际认可论坛（IAF）并签署了多边承认协议（MLA）的成员，由国家认可机构 CNAS 认可的中国质量、环境管理体系认证机构得到了 IAF 的集团承认（NAC 是其中之一）；“国际认可论坛和太平洋认可合作组织质量、环境管理体系多边承认协议成员认可”标志，表明我国认可机构 CNAS 既是国际认可论坛（IAF）也是太平洋认可合作组织（PAC）质量、环境管理体系多边承认协议（MLA）的成员，由国家认可机构 CNAS 认可的中国质量、环境管理体系认证机构得到了 IAF 和 PAC 的集团承认（NAC 是其中之一）。

7 认证标志的使用

1)质量/环境/职业健康安全/FSMS/HACCP 体系/工程建设施工企业质量管理体系认证标志的使用应符合国家认可规范和 NAC 有关规定要求。

2)认证的结果与检验和试验室认可的结果不同，不得将认证标志使用在检验试验报告及仪器、设备检定校准报告上。

3）NAC 管理体系获证客户获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用 QMS/EMS/OHSMS 认证标志，不得在产品上仅标注 QMS/EMS/OHSMS 认证标志，只有在注明获证组织通过 QMS/EMS/OHSMS

认证及认证机构名称的情况下，方可在产品包装上标注QMS/EMS/OHSMS 认证标志。

认证机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

注 1：获证组织仅可在认证证书处于有效状态的情况下使用该认证证书，如认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，认证机构应要求获证组织不得使用认证证书和认证标志；认证证书被暂停、撤销或注销的，获证组织应及时对正在使用的认证证书和认证标志进行处理，如包装或宣传材料等不可再继续使用认证证书和认证标志的信息，原印制有认证证书和认证标志信息的包装或宣传材料等应妥善处理。

注 2：质量/环境/职业健康安全管理体系认证标志和证书信息，仅可在产品可以分割的包装（指包装可以从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏）上使用，需使用中文注明获证组织通过质量/环境/职业健康安全管理体系认证及认证机构名称，以免与产品和服务认证标志混淆而误导公众。

注 3：HACCP 体系：认证机构和获证组织可在认证证书、印刷品、网站和其他宣传资料中使用 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。如其他文字或图像均为黑白，允许使用黑白标识。获证组织不得在产品、产品标签及产品内、外包装上使用 HACCP 认证标志。

注 4：认证机构不应授权在产品或者产品包装上使用 FSMS 认证标志。本文件中引用的 ISO/IEC 17021-1:2015 8.3 中的产品包装应包括产品所有包装，既包括初级包装（盛放产品的），也包括任何外包装或者二次包装。

认证机构不应允许在产品包装上使用客户已获得 FSMS 认证的任何声明。这包含所有的产品包装，既包含初级包装（盛放产品的），也包括任何外包装或二次包装。

4)获证客户在认证标志使用之前应以书面的方式填写本程序附件 1《认证标志使用备案表》，报 NAC 审核一部备案，待审核同意后再行使用。

5)获证客户不能使用国际互认徽标。使用国家认可标志时，应同时使用 NAC 认证标志，二者缺一不可。认证标志根据所获认证的管理体系具体使用方式，宜采用以下图示，例如：

a)获质量管理体系认证注册的组织：



QMS 认证

认证注册号



中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C010-M

b)获环境管理体系认证注册的组织：



EMS 认证

认证注册号



中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C010-M

c)获职业健康安全管理体系认证注册的组织：





认证注册号

d)获食品安全管理体系认证注册的组织：





认证注册号

e)HACCP 管理体系认证注册的组织：





认证注册号

2.认证证书的使用要求

1)认证获证客户应按 NAC 关于认证证书、认证标志使用要求正确使用认证证书，明确认证所依据的标准和范围，不以任何形式误导顾客。

2)NAC 获证客户可将认证证书用于展示、宣传及向顾客和有关方面提供副本，证明相应的管理体系或产品通过了认证注册。

3)NAC 管理体系认证证书不得作为产品合格的证明和用来暗示产品或服务得到了认证机构的批准。

4)对认证注册未覆盖的产品及相应范围，不得冒用认证证书。

5)认证证书的使用权不允许转让。

3.认证标志的使用要求

1)认证标志的使用应符合国家和 NAC 有关规定要求。

2)认证的结果与检验和试验室认可的结果不同，不得将认证标志

使用在检验试验报告及仪器、设备检定校准报告上。

3)NAC获证客户经书面授权只能在其管理体系或产品覆盖的产品或生产、制造活动范围内，进行广告宣传。认证组织不得将CNAS 认可标识用于产品或消费者所见的产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

4)认证标志使用之前应以书面的方式——填写本文件附件《认证标志使用备案表》，报 NAC 审核一部，待审核同意后经书面授权方可使用。

4.认证资格的宣传

1） 获证客户要正确宣传或声明其认证，遵守认证有关的规定，不得损坏 NAC 声誉或做出误导及未授权的声明。

2） 获证客户在对外宣传或在传播媒体中（例如文件、互联网、广告或企业简介、产品说明书等）对认证的宣传应符合 NAC 的相关要求：

a)不做出或不允许有关其认证资格的误导性说明；

b)不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其他任何部分；

c)在其认证被暂停或撤消时，按照认证机构的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；

d)在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；

e)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；

f)不得暗示认证适用于认证范围以外的活动；

g)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。

5.对违反规定的处理

1） NAC 主要通过监督审核或相关调查跟踪的信息，监督检查获证客户是否正确进行认证宣传和使用认证证书及认证标志。

2）如发现获证客户误导使用认证证书与认证标志，NAC 将视情节轻重采取如下处理措施：

a)予以警告；

b)要求采取纠正措施，防止再发生；

c)暂停或撤销其认证资格；

d)诉诸法律；

e)公布侵权行为。

七、认证证书有效期满的管理体系认证再认证

再认证的目的是验证作为一个整体组织的管理体系全面的持续有效性/符合性。

1 再认证审核的策划

NAC 应策划和实施再认证审核，以评价获证客户是否持续满足相关管理体系标准或其他规范性文件的所有要求。再认证审核的目的是确认管理体系作为一个整体的持续有效性与符合性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性。

2 再认证的周期

三年的认证周期应从初次认证或再认证决定算起。

3 再认证的沟通与申请

1）由客户服务中心在获证客户证书三年有效期满前 3 个月发出再认证的通知，沟通签订再认证合同并受理再认证申请等有关事宜。

2）客户服务中心将签订的再认证合同及有关需传递的文件、资料应在再认证审核前 45 天传递给审核一部，审核一部以此作为安排再认证审核计划的依据。

3）食品安全/HACCP 体系再认证，一般情况下不进行一阶段现场审核,如果出现重大法律法规变化、食品安全标准变化、生产厂址变化、生产工艺变化等引发新的危害发生或控制方法，或发生了产品安全性投诉、撤回等情况。由客服中心提供信息，在合同评审时提出，合同评价人员提出建议，审核方案策划人员根据审核方案等信息，评审确定，再认证可实施第一阶段审核。

质量/环境/职业健康安全管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核,

4 再认证审核的准备工作

再认证审核应考虑管理体系在认证周期内的绩效，包括调阅以前

的监督审核报告。

当管理体系、获证客户或管理体系的运作环境无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核，但审核时间应不少于按 NAC205《审核时间控制程序》及 NAC302《结合审核管理办法》规定计算人日数。

对于多场所认证或依据多个管理体系标准进行的认证，再认证审核的策划应确保现场审核具有足够的覆盖范围，以提供对认证的信任。

再认证审核的准备工作与认证审核准备工作程序一致，具体应按 NAC206《认证审核启动和准备管理程序》中有关规定条款执行。在编制再认证审核计划之前，审核方案管理人员应结合组织在上一个认证周期的历次监督审核情况进行一次评审和结果确认。审核组长在编制再认证计划时应考虑上述评审结果。

5 审核可行性确认

1）由审核方案管理人员协助审核组长根据客户提交的《认证申请书》（以下简称“申请书”）、管理体系文件，与客户沟通，确定审核的可行性。

2）当确定审核不可行时，应当在与受审核方协商后，向 NAC 提出替代方案，替代方案可能是：推迟审核，调整审核范围等。

6 再认证审核的实施

再认证审核的实施与认证审核实施一致，具体应按 NAC210《再认证审核实施管理程序》规定执行。

1）再认证审核应包括针对下列方面的现场审核：

a. 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；

b. 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系，以提高整体绩效的承诺；

c. 获证管理体系的运行是否促进了组织方针和目标的实现。

2）对再认证审核中发现的不符合项，应要求申请组织分析原因，并要求在规定期限内采取措施进行纠正。审核组应对申请组织所采取的纠正和纠正措施计划或其结果的有效性进行验证，验证应在原证书有效期满前完成。

7 再认证结果的评定

1）应根据再认证审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，做出再认证决定。

2)再认证结果评定、批准、换发证书应按 NAC212《认证决定管理程序》规定执行。

3）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。

4）如果在认证终止日期前，认证机构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（见9.5.2.1），则不应推荐再认证，也不应延长认证的效力。认证机构应告知客户并解释后果。

5)在认证到期后，如果认证机构能够在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。 也可分为一、二阶段实施审核。

八、争议、投诉和申诉的处理

NAC 处理争议、投诉和申诉的原则是：实事求是、坚持准则、保持公正、务求迅速、承诺保密、让获证客户满意。

1.争议是指组织与 NAC 在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述。纯理论和技术性问题的探讨不在争议范围之内。争议的处理由总工办负责。

争议的处理：

1)在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依

据认可规范协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。

2)不在审核现场提出的争议，应以书面文件形式向 NAC 提出，NAC 总工办指定有关人员研究。总工办将研究结果通知争议提出人，并形成记录归入项目档案中。

3)争议提出人对处理结果不满意时，可采取进一步的措施。

2.投诉的处理

1)投诉的提出

投诉人应以书面形式在投诉所涉及事件发生后的 30 个工作日内向 NAC 提出。投诉人须说明投诉事件的细节情况，提供书面证明材料并签章。一般对匿名投诉事件不予处理。

2)投诉可能涉及的情况有：

a)拖期实施认证审核及拖期颁发证书的；

b)对审核人员的资格有异议的；

c)对审核组组成有异议的；

d)对认证机构或人员认为有违章行为的；

e)认为认证机构违章收费的；

f)对予以认证的注册管理体系有异议或对获证组织的产品质量、安全和环境状况严重不满的；

g)对认证证书和标志的使用有异议的；

h)其它。

3)NAC 的任何部门，包括分支机构接到投诉材料时，应立即将投诉材料转交办公室，由办公室填写投诉事件登记表，并向总经理报告。但分公司的受理项目，由分公司比照公司总部处理，并将处理结果汇报给总部办公室。

4)总经理主持确认投诉是否与 NAC 负责的认证活动有关，并在经确认有关时予以立项处理。如果投诉与获证客户有关，NAC 在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。

5)对于针对获证客户的投诉，NAC 还应在适当的时间将投诉告知该客户。

6)确定立项后，相关部门指定具有能力且与投诉无直接责任人员进行调查。需要时，可要求投诉人进一步提供证实材料。必要时应召集有关会议，或向专家咨询，做出客观的准确的判断。若以会议形式调查，会议的结论应由参加者签署。会议可以简单多数通过做出结论。以上所有活动均应保持记录。该过程涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。

7)可能时，应向投诉人提供投诉处理进展。调查结果应在 45 个工作日内完成，形成调查报告及处理意见，向总经理汇报，由总经理做出处理决定。

8)处理决定做出后，5 日内由相关部门以书面方式通知投诉人，并声明如对投诉处理决定不满意可越级投诉。

9)处理决定涉及到需要采取纠正/预防措施时，由总工办提出相应纠正/预防措施计划，监督实施，验证其有效性。

10)一般投诉每年向公正性监督委员会报告一次，重大投诉在处理做出后，即向公正性监督委员会报告。

11) NAC 应与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。

12 有关投诉处理及采取纠正/预防措施的信息应输入管理评审。

3.申诉的处理

1）申诉的提出

a.组织应在接到认证机构的认证结果或相关决定的通知后 30 个工作日内，向 NAC 提出申诉。

b.申诉应以书面文件的形式提交给 NAC 办公室。

c.在提交申诉文件的同时，申诉方应预付 2000 元的保证金，用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。

2）申诉处理程序

a. NAC 办公室收到申诉文件后，应立即将申诉文件交有关部门，收集和验证必要的信息，确定申诉有效性后，提交总经理，确认申诉的受理，并由相关部门组织开展工作。如在 NAC 收到申诉文件 10 个工作日后，仍未收到保证金，则该项申诉不予受理。

b.相关部门应参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申诉的过程，有权采取法律、法规允许的措施获取证据，包括召集听证会议、听取双方当事人证词、现场调查、向专家咨询等，以便做出有根据的判断。

c.听证会议在接到申诉的20个工作日内举行，并至少提前10个工作日将会议的时间和地点通知申诉人。

d.NAC和申诉方均有权在不迟于会议召开前5个工作日内，提出有关的证人姓名和地址。

e.相关部门应跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施。

f.相关部门应确保采取必要和适当的纠正和纠正措施。

3）裁定

a.相关部门要公正判断，所有相关成员均受认可规范和本文件的约束。

b. 相关部门负责做出对申诉的裁定，并负责书面通知有关各方，包括向申诉人提供申诉处理的结果和报告。NAC应在申诉处理过程结束时正式通知申诉人。

c.申诉处理的时限，原则要求为NAC接到申诉文件起的60日内。

4）费用

a.申诉处理的费用支出由总经理确认，与申诉有关的合理支出由败诉方承担。

b.如果申诉人为败诉方，费用将用保证金结算，余款立即由NAC办公室退还，若保证金不足，自裁定之日后10个工作日内由申诉人将不足部分支付给NAC。如果NAC为败诉方，则应由NAC办公室退还申诉人全部保证金，承担全部处理申诉的合理支出，但不予赔偿其他损失。

5）有关规定

a.经总经理批准的申诉处理决定，申诉人如持有异议可直接向所在地认证监管部门或CNCA，也可以向相关认可机构进行投诉。

b.总经理对申诉的处理的情况每年向公正性监督委员会全体委员会议报告，遇有重大申诉时应及时向公正性监督委员会主任委员报

告。

c.相关部门及参与处理过程的人员需做出书面保密承诺；

d.申诉事件处理过程的全部文字资料和记录均由 NAC 办公室负责归档，保存期为 5 年。

4.NAC 接到投诉或申诉，应告知投诉或申述一方，已收到正式的投诉或申诉,并确认投诉或申诉是否与其负责的认证活动相关,如果相关，则应处理。解决投诉或申诉的决定做出、复核、和批准应由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员,包括曾为客户提供过咨询或被客户聘用过的人员（包括承担过管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系 2 年之内的人员。

5.如果投诉或申诉与 NAC 负责的认证活动相关,NAC 将投诉或申诉的处理结果和过程终止正式通知申诉或投诉一方。

本公司的投诉/申诉电话：024-83961690　　83961699

越级提出 NAC 对争议、投诉或申诉的处理决定，如当事人不能接受时，可越级向中国认证机构国家认可委员会（CNAS）提出。CNAS 秘书处通讯信息如下：

地址：北京市东城区南花市大街 8 号

邮编：100062　　电话：010-87928600

九、对获证客户顾客投诉记录的调阅

1.获证客户投诉记录资料的构成内容

1)对获证客户——组织及组织提供的产品 / 服务表示不满意的正式声明的载体凭证。如：信函、传真、文件、文章、电话记录、访问谈话记录等；

2)对获证客户投诉涉及问题的确认及确定不合格原因的信息资料；

3)对获证客户投诉处理过程、结果和投诉方对处理结果的反映的记录资料；

4)获证客户采取纠正和预防措施的有关资料。

2.NAC 对调阅获证客户顾客投诉记录资料的控制

1)目的：为评定、确认获证客户的管理体系认证资格所必需，但

不得以任何其他借口随意调阅；

2)依据：CNAS-CC01 规范要求。

3)时机：在对注册管理体系监督审核、再认证中，以及依据获证客户通报的或 NAC 获得的信息，导致对获证客户的投诉必须予以关注时；

4)方式:在获证客户现场调阅和/或要求获证客户送抵 NAC 审阅；

5)要求：获证客户应无条件地予以提供并给予支持配合；NAC 认证人员必须公正、客观、实事求是地进行审阅与评价，并严格履行保密规则。

3.调阅实施程序

1)在注册质量/环境/职业健康安全/食品安全/HACCP 体系的监督审核、再认证的现场审核期间，由审核组长取得受审核方体系负责人的支持后直接实施。

2)非审核期间调阅对获证客户的投诉记录，由审核一部归口提出，经总工批准方可由审核一部指定人员实施。

3)非审核期间由 NAC 派员去获证客户现场查阅投诉记录资料，应持有 NAC 授权的凭证文件，并履行获证客户规定的管理程序。

4.调阅结果的处理程序

1)在有关现场审核期间调阅对获证客户投诉记录，除重点作好审核记录与评定外，依据有关审核程序，通过审核报告，纳入审核评定。需要时，可作专题报告。

2)非审核期间调阅对获证客户投诉记录资料的后续处理程序为：

a.由执行人员作好审阅记录并提出专题报告；

b.由总工办指定审核一部或其他部门进行审议，提出处理决定方案，总经理批准；

c.由审核一部执行处理决定。

3)由审核组或审核一部收集有关记录。属监督审核、复审、再认证过程的纳入审核档案，其它专题性调阅由办公室单独立卷归档。

十、认证责任

NAC 有责任对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定。NAC 对审核抽样样本及相应审核结论负责。

NAC 能够保持财务资源的稳定，并且具备运作所需的资源，储备

资金充足，并参加了有关保险，有足够的能力并做好了充分的安排以承担由于运作引发的责任

十一、获准认证的公告和获证客户名录

NAC可随时提供已获准管理体系认证注册且保持资格的认证组织名录，包括获准认证的范围。并可随本公开文件提供当时有效的认证企业名录。

注：本公开文件将适时修改，使用者需要时可与NAC市场开发中心/客户服务中心/办公室联系确认相关信息。

附件1

认证标志使用备案表

证书持有者名称			注册时间	
注册编号		拟使用时间		
体系覆盖的产品				
进行认证宣传和使用认证标志的文字、图案（可另附页）				

用于其他方面（在下栏列出主要应用领域）				用于产品包装（在下栏列出产品名称）			
备案人		备案日期		受理人日期		审定人日期	

附件 2：

NAC 有关信息查询

东北认证有限公司总部

地址：沈阳市沈河区文艺路 21-1 号地王国际大厦　　邮编：110016

传真：024-83961667

公司主页：www.nac.com.cn

电子邮箱：nac1993@163.com

总经理	024-83961888	
部　门	职　责	联系电话
市场开发中心	负责受理认证业务	024-83961617/83961686/83961657
客户服务中心	负责证后服务	024-83961668/83961698/83961601/83961658/83961673
总工办	负责认证技术管理	024-83961690
审核一部	负责安排审核项目	024-83961661/83961662
审核二部	负责查询认证范围信息及决定信息	024-83961678/83961685/83961677/83961679

人力资源部	负责认证人员管理	024-83961699/83961676
食品部	负责食品安全认证领域的管理	024-83961690
办公室/档案室	负责收取审核费及证书发放	024-83961696/83961680
信息中心	负责网站建设、维护及信息发布	024-83961656/83961671
培训中心	负责培训工作的策划、组织实施	024-83961653

东北认证有限公司苏州分公司

地址：江苏省苏州市解放东路 555 号桐泾商务广场 3 幢 19 楼 1916 室

邮编：215009　　电话：0512-68832550

电子邮箱：nac1993@163.com　　传真：0512-68832180

东北认证有限公司大连分公司

地址：辽宁省大连市中山区友好路 101 号曼哈顿大厦 B 座 1902 室

邮编：116001　　电话：0411-82821215/82821216/82642446/82559776

电子邮箱：nac1993@163.com　　传真：0411-82537669

东北认证有限公司山东分公司

地址:山东省烟台市南大街 213 号华天大厦（市长大厦）2312 室

邮编：264000　　电话：0535-6204698/62620750

电子邮箱：nac1993@163.com　　传真：0535-6262073