

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-31	服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序	页 码: 第 1 页 共 10 页

江苏泰邦认证有限公司

服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序

受控状态:

受控

分 发 号:

编 写: 技术部

审 核: 崔巍

批 准: 韩树俊

版 本: B/0

2022 年 12 月 20 日发布

2022 年 12 月 20 日实施

江苏泰邦认证有限公司发布

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-31	服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序	页 码: 第 2 页 共 10 页

版本	修改次	编写	审核	批准	批准日期	实施日期
A/0	0	技术部	崔巍	韩树俊	2022-12-20	2022-12-20
B/0	0	技术部	崔巍	韩树俊	2022-12-20	2022-12-20

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-31	服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序	页 码: 第 3 页 共 10 页

1 目的

本程序规定了对服务认证资格的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销/注销的程序与要求, 以确保认证资格管理与控制。

2 适用范围

本程序适用于对申请服务认证组织的初次认证、监督审查和复评的认证资格确定。

3 职责

3.1 市场部负责受理初次认证的申请;

3.2 客服部负责受理复评、扩大、缩小、变更的申请;

3.3 审核部负责初次审查和扩大、缩小、变更、监督、复评审查活动的实施;

3.4 技委会/技术部负责组织对服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停、注销和撤销的评定审议工作;

3.5 技术部负责认证证书的制作;

3.6 总经理负责批准认证注册的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停、注销和撤销。

4 工作程序

4.1 认证注册

4.1.1 批准认证注册的条件

4.1.1.1 获证组织没有违反国家认证制度要求;

4.1.1.2 认证过程的运作符合规定的程序, 包括审查的时间是否充分、现场审查的完整性和抽样的合理性、审查的有效性、是否已验证不符合的纠正措施的有效性等; 检测活动中服务抽样的合理性和代表性、检测条件和过程与程序的符合性、检测项目的齐全性、检测数据的完整、准确性, 有无不符合等; 是否明确包括申请认证范围内的审查和检测的评价意见。

4.1.1.3 审查组已获取充分证据, 表明客户已具备(或保持)规定的认证条件, 认证决定所依据的信息充分、完整、可信; 审查人员需提交充分、足够详细的审查记录、检测报告和客观证据:

a) 应足以支持认证范围, 使认证机构能够做出有依据的认证决定, 并确保持续满足认证要求;

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-31	服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序	页 码: 第 4 页 共 10 页

b) 已提供可追溯的充分证据(具有可重现性), 一旦出现某些情况时, 能够验证、追踪;

c) 为连续性审查(如以后的监督、复评)提供相关信息

4.1.1.4 审查组提交的报告已明确包括认证范围内的审查和检测的评价意见, 且审查及检测结果完全满足规定的认证要求, 结论为同意推荐注册;

4.1.1.5 认证客户的法律地位、资质、保障措施和服务符合认证条件及服务标准要求;

4.1.1.6 审查过程发现的其它方面提出的问题已得到妥善解决;

4.1.1.7 无重大服务质量问题, 对来自行政监督部门、顾客、行业协会、消费者的信息和新闻媒体关于服务质量方面的处罚、通报或曝光均已得到解决。

4.1.2 根据审核部提供的审查信息及其他有关信息, 技委会审议, 给出认证决定意见, 总经理做出是否批准认证的决定。做出认证决定的人员不应为参加该项目审查的人员。

4.1.3 对技委会/技术部评价通过的组织, 颁发由总经理签署的认证证书。

4.1.4 技委会/技术部根据总经理签署的认证批准文件, 打印认证证书。

4.1.5 客户在获证后, 应严格按照公司《认证证书、认证标志和审核报告使用规则》的要求, 正确使用认证证书和认证标志。

4.2 认证资格的保持、暂停和撤消/注销

4.2.1 保持认证注册资格的条件

a) 满足 4.1.1 条款要求;

b) 上次审查发现的不符合项、观察项均已采取有效的纠正和纠正措施并验证有效;

c) 按照服务认证规定, 按时进行了监督审查;

d) 获证客户及时向公司提供可能影响其服务认证符合性的重大变动, 以及相关信息和资料;

e) 未采取误导的方式使用认证证书和认证标志标志和认证报告或认证报告中任何一部分;

f) 利用各种媒体(例如文件、宣传册或广告)对认证的宣传符合公司《认证证书、认证标志和审核报告使用规则》的相关要求;

g) 按时缴纳认证的有关费用。

4.2.2 认证资格的暂停

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-31	服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序	页 码: 第 5 页 共 10 页

服务认证是针对具体服务符合特定标准和其它规范性文件提供保证的一种手段。客户获得认证的服务可能不止是一个认证单元的服务,当出现某一认证单元的获证服务或几个单元的获证服务不能满足要求时,公司可做出部分暂停或撤销认证的决定。

4.2.2.1 发现下列情况之一时,将全部/部分暂停认证注册资格:

- a) 获证客户擅自对获证的全部/部分服务设计、结构、性能/生产工艺和配方、关键零部件/原材料进行了更改,且该项更改影响认证服务标准符合性的;
- b) 获证服务在监督审查时发现全部/部分服务不符合认证服务技术要求(或认证标准),但经过整改,在短期内有可能达到要求的;
- c) 监督审查发现获证组织的保障措施达不到规定要求,又不能在规定期限内采取有效纠正措施的,但严重程度尚不构成撤销服务认证资格;
- d) 连续停产半年以上(计划性停产除外);
- e) 出现重大质量事故、或国家监督审查中发现服务不合格,或出现相关方重大投诉并造成严重后果;
- f) 获证客户对认证证书和认证标志的使用不符合公司有关规定;
- g) 获证客户未按期交纳认证费用或无正当理由未按时接受年度监督审查;
- h) 监督审查中推迟通过;
- i) 擅自变更认证服务生产地址;
- j) 其他违反服务认证程序和认证合同要求的。

4.2.2.2 获证组织存在符合暂停准则任一情形,客服部/技委会/证书管理人员应按本机构规定向总经理提交书面《暂停认证资格通知书》,通知函需明确告知获证组织在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息,经本机构总经理核准后,由客服部/技委会/证书管理人员向获证组织以传真或邮件形式发出《暂停认证资格通知书》,同时应将《暂停认证资格通知书》快递至获证组织,并留存复印件。信息上报人员负责向国家行业主管部门上报暂停信息,并及时在公司网站上公布暂停信息。

4.2.2.3 在证书被暂停/部分暂停使用期间,获证企业被暂停/部分暂停的服务上不得使用标志,且在服务上应立即停止涉及认证内容的广告等宣传活动;对于已生产出来的认证服务,

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-31	服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序	页 码: 第 6 页 共 10 页

客户在未得到公司的许可前，不得投放市场；对有潜在缺陷的已认证服务应要求客户采取纠正措施，可行时应召回服务。

4.2.2.4 公司对获证证书的暂停/部分暂停期限将根据其不符合情况整改所需时间定为6个月，具体时间由客服部/技委会/证书管理人员提出建议，当超过暂停的期限企业不能证实达到规定要求，或已证实还不能达到规定要求时，由客服部/技委会/证书管理人员提出撤销，总经理批准。

4.2.2.5 被暂停获证组织在暂停期内对造成暂停的原因已经根本消除，并且提供了有效的证据至公司认证决定人员评审后，经审批可恢复被暂停获证组织的证书的标志。

4.2.3 认证资格的撤消

4.2.3.1 撤销认证服务注册资格的条件

凡有下列情节之一者，公司将撤销获证组织全部/部分服务使用认证证书和认证标志的资格：

- a) 监督审查时发现客户获证的全部/部分服务存在一定缺陷不能持续符合相应技术要求，且在短期内无法有效纠正的；
- b) 认证证书和认证标志的使用严重违反规则，经警告仍不改正的；
- c) 因获证服务质量等问题造成严重后果或重大社会影响的；
- d) 出现相关方的重大投诉并造成严重后果；
- e) 在行政主管部门监督审查中，出现违法现象；
- f) 发生公司与获证客户之间协议中特别规定的其他构成撤销认证证书和认证标志使用资格的有关情况；
- g) 无正当理由不接受年度监督审查，且已暂停六个月的；
- h) 发出暂停服务认证证书资格通知后，获证客户未按要求及规定期限采取纠正措施；
- i) 失去法律地位；
- j) 转让认证证书和认证标志；

4.2.3.2 获证组织存在符合撤销准则任一情形，客服部/技委会/证书管理人员应按本机构规定向总经理提交书面《撤销认证资格通知书》，通知函需明确告知获证组织在证书被撤销后，获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。经本机构总经理

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-31	服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序	页 码: 第 7 页 共 10 页

核准后，由客服部/技委会/证书管理人员以传真或邮件形式向获证组织发出《撤销认证资格通知书》，同时应将《撤销认证资格通知书》快递至获证组织，并留存复印件。客服部/技委会/证书管理人员负责依据经总经理核准后的《撤销认证资格通知书》在本机构信息管理系统中办理撤销作业。信息上报人员负责向国家行业主管部门上报撤销信息，并及时在公司网站上公布撤销信息。客服部/技委会/证书管理人员应及时收回撤销的认证证书负责撤销认证证书的收缴工作，回收证书并存档管理。

4.2.3.3 服务认证证书一经撤销，即表明公司不再证明该客户的原认证服务符合其标准要求，终止了双方的认证合同。

a) 全部服务被撤销认证资格时，该客户应立即停止涉及认证内容的广告，并将认证证书及未使用的认证标志交至公司，对在包装上印制了认证标志的包装物应进行销毁；同时人力资源部将其从认证企业名录中删除。

b) 对部分撤销服务认证资格的客户，应立即停止涉及撤销服务认证内容的广告，并将认证证书交至公司，换发新的证书，对这些服务已印制了认证标志的包装物应进行销毁，人力资源部将认证企业名录中的相关内容进行修改。

4.2.4 认证资格的注销

获证客户提出注销认证资格的书面申请，由客服部/技委会/证书管理人员填写《注销认证资格通知书》，总经理批准，由客服部发出《注销认证资格通知书》，信息上报人员负责按规定在当日内向国家行业主管部门上报撤销信息，并及时在公司网站上公布撤销信息。客服部/技委会/证书管理人员应及时收回撤销的认证证书负责撤销认证证书的收缴工作，回收证书并存档管理。

4.3 认证服务扩大/增项、缩小认证

4.3.1 认证服务扩大/增项认证

4.3.1.1 获得服务认证的客户，根据服务技术要求范围的变化和客户对服务的调整，提出认证服务扩大/增项认证的申请。

4.3.1.2 认证服务扩大/增项认证的条件

a) 扩大/增项认证服务的检测和(或)审查活动符合规定的检测和(或)审查抽样要求及相应的程序规定；

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-31	服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序	页 码: 第 8 页 共 10 页

b) 扩大/增项认证服务的检测和(或)审查结果符合规定要求;

c) 已具备正常批量生产或运作的条件;

d) 已纳入服务认证要求的正常控制与管理, 且控制有效;

e) 由持证方提出书面申请。

4.3.1.3 由获证客户提出书面的扩大/增项申请, 并提供符合认证服务扩大/增项认证规定的相应证明材料;

4.3.1.4 合同评审人员对申请材料进行评审并确认是否受理, 同时与申请方签订服务认证合同(扩大/增项);

4.3.1.5 审核/审查部对扩大/增项申请材料进行审核, 并按现场审查控制程序进行评价;

4.3.1.6 技委会组织对审核/审查部提交的扩大/增项申请材料进行评审, 做出决定, 经总经理批准后, 人力资源部负责为扩大/增项认证企业更换认证证书。

4.3.2 认证服务认证范围的缩小

4.3.2.1 服务认证范围缩小的条件

a) 国家明令淘汰的服务或生产工艺方法;

b) 受到取缔或限产的服务或生产工艺方法;

c) 不具备条件继续生产而失去必要资格的服务;

d) 获证组织决定不再生产的服务;

e) 已脱离获证组织控制的场所;

f) 不能持续满足服务技术要求;

g) 当服务认证技术要求发生改变时, 获证服务不能满足新的服务技术要求。

4.3.2.2 服务认证范围缩小由审核/审查部提出, 填写《更换/缩小服务认证范围的申请》, 报总经理批准后, 由人力资源部通知客户, 并办理相关手续。

4.4 客户发生有关更改

4.4.1 当客户出现下列情况时应重新评价

a) 发生的变化对服务设计或规范有显著影响时;

b) 获证服务依据的服务标准发生变化时;

c) 客户所有权、组织结构、管理者发生变更;

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-31	服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序	页 码: 第 9 页 共 10 页

d) 其它信息表明服务可能不再符合认证的要求。

4.4.2 重新评价由审核/审查部组织实施。

4.4.3 技委会对审核/审查部报来的重新评价后的客户材料组织评审，做出决定，经总经理批准后，人力资源部负责为客户更换认证证书。

4.5 认证要求变更

4.5.1 服务认证要求变更包括以下几种情况：

- a) 服务认证要求或认证制度；
- b) 服务技术要求；
- c) 服务质量/安全标准；
- d) 服务认证相关要求
- e) 适用的法律法规及其它要求。

4.5.2 人力资源部在公司网站上对将拟更改的认证要求进行公告；

4.5.3 服务技术要求、服务认证实施规则、服务认证要求的转换期为半年，质量/安全标准、法律法规及其它要求变更后的实施时间，以其要求的实施时间为准。

4.5.4 在对 4.5.1 包括的变更情况实施更改前，公司将考虑各相关方的意见，对不采纳的意见进行必要的说明；

4.5.5 对认证要求的更改批准按《体系文件管理程序》进行审定，批准。

4.5.6 当认证要求更改后，审核/审查部将通知获证方有关更改实施时间、过渡期、实施结果的报告方式、对认证服务进行重新评价等相关内容，具体见《认证要求变更及客户发生有关更改控制程序》；

4.5.7 审核/审查部负责在认证要求更改后将相关情况告知相关分包方（检测机构），并负责对获证客户重新评价；

4.5.8 技委会对审核/审查部提交的重新评价材料进行评审，做出决定，经总经理批准后，人力资源部负责为重新评价的认证企业更换认证证书。

4.5.9 对未能在规定时间内完成变更的相关方，包括获证方和分包方将暂停其认证资格或分包协议。

4.6 服务认证证书变更

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-31	服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序	页 码: 第 10 页 共 10 页

4.6.1 在认证证书有效期内，获证方如发生下列情况应及时主动地向公司通报情况，并申请证书变更：

- a) 客户名称变更；
- b) 客户更换法定代表人；
- c) 客户变更注册地址；
- d) 客户的获证服务本身未发生变化，只是其商标、名称、型号等发生变更。

4.6.2 获证客户需填写《更换/缩小服务认证范围的申请》，并向公司审核/审查部提供有关证明文件和情况说明等材料。

4.6.3 审核/审查部对获证客户的《更换/缩小服务认证范围的申请》及相关材料进行审核，经总经理批准后为客户换证。

5 引用文件及记录表单

5.1 CNAS-CC02：2013《产品、过程和服务认证机构要求》