

公开文件

OF02 获证组织须知

编制人：陈德霏

审批人：邵优良

版本号：B/0

2016 年 07 月 01 日批准

2022 年 06 月 10 日修订

2016 年 07 月 01 日实施

地址：江苏省南京市鼓楼区古平岗 4 号 C 座 426 室

网址：<http://www.cnabic.com>

邮编：210013

邮箱：info@cnabic.com

修改履历

修订号	修订日期	修改内容	备注
A/1	2018.8.20	变更地址和邮编。新地址：江苏省南京市鼓楼区古平岗 4 号 C 座 426 室，邮编：210013 《重大事故报表》中地址邮编信息。	有效
A/2	2019.9.1	1.增加目录内容，添加统一的章节号； 2.第三章 认证证书和认证标志的使用规则 二、CNAS 认可标识以及 AB 认证标志在获证组织的使用之 3 条款的修改； 四、认证证书的使用，1-16 条款的修订。	有效
A/3	2019.9.25	1.第三章 认证证书和认证标志的使用规则 二、CNAS 认可标识以及 AB 认证标志在获证组织的使用之 1-3 条款的修改；增加 4-7 条款内容。	有效
A/4	2020.3.2	1.第三章 认证证书和认证标志的使用规则 二、CNAS 认可标识以及 AB 认证标志在获证组织的使用（P8-P9 页） 1.。。。。： 1) 方案一：添加 CNAS 标识及认可号信息； 2) 方案二：添加 CNAS 标识及认可号信息；	有效
A/5	2021.9.10	第三章 认证证书和认证标志的使用规则 二、获证组织对认证标识/认证标志使用要求（P8-P9 页） 1.。。。。：依据 CNAS-R01_2019 修改如下内容， 删除 1) 方案一、2) 方案二的内容； 更新原 3) 方案三为方案 1)，并修改有关标识及认可号信息；	有效
B/0	2022.6.10	公司名称变更，涉及新名称和 LOGO 调整。	有效

目录

第一章 公司简介.....	3
第二章 获证组织权利和义务.....	4
第三章 认证证书和认证标志的使用规则.....	8
第四章 投诉、申诉的处理.....	13

第一章 公司简介

奥邦检验认证集团有限公司（中文简称奥邦认证，英文名称 Jiangsu Auburn Inspection & Certification Co., Ltd.，简称 AB），2016 年 6 月经国家工商管理部门批准成立、具有独立法人资格、集认证、培训、管理咨询、科研、标准技术、国际合作于一体的综合性第三方服务机构。公司秉承“公正、诚信、专业、创新、自律、服务”的宗旨开展认证活动。严格遵守国家法律、法规，以服务求发展，以诚信行天下。于 2020 年 1 月经 CNAS 中国合格评定国家认可委员会认可（Accredited by China National Accreditation Service for Conformity Assessment），认可注册号 CNAS-C227-M。

我公司实行管理委员会领导下的总经理负责制，管委会成员任何一方都不具支配地位，确保了公司认证活动的公正性和独立性；同时公司还设有技术委员会，对认证过程实施有效的管理监控和技术支持，保证了公司运行的公正性和有效性。

为满足客户的不同需要，江苏奥邦将以“传递信任、服务发展”为己任，在立足自愿性管理体系认证的同时，不断拓展业务领域，持续提升品牌信誉，以建立一个合作共赢的技术服务平台，为客户创造价值。我们所开展的认证范围涵盖电力、建筑、交通运输、信息产业、食品工业、生产性服务业以及国家行政机关公共服务等领域。通过一次审核，认证结果全球认可。

奥邦认证具备质量、环境、职业健康安全管理体系的认证资格；同时，我们可为广大客户提供管理改进、标准制定等个性化增值服务。主要包括以下几个方面的认证和服务：

- ISO9001 质量管理体系（QMS）
- ISO14001 环境管理体系（EMS）
- ISO45001 职业健康安全管理体系（OHSMS）
- 以及相应的结合/一体化审核和认证服务
- 服务认证
- 森林认证

同时，我们也在积极开展 AAA 信用评级服务。

如果您在使用系统过程中遇到任何疑问，请致电我司，我们将尽快为您解答。期待您提出宝贵的意见和建议。

第二章 获证组织权利和义务

一、获证组织的权利

- 1.在已认证的业务范围内宣传，按照 AB 要求使用认证证书和认证标志。
- 2.有权对 AB 的审核、认证决定、监督、再认证结论提出申诉及审核员进行监督，可向认可机构和/或国家认证认可监督管理委员会投诉。
- 3.要求 AB 承诺保守审核中获取的获证组织的秘密。
- 4.对审核人员和审核计划可以提出不同的意见。
- 5.可以提出注销部分或全部认证范围。
- 6.通过客户专区了解本组织的认证方案和其他相关信息。
- 7.过登陆网站（[Http://www.cnabic.com](http://www.cnabic.com)）或有需求时致电 AB 了解获得 AB 证书企业名录。

二、获证组织的义务

- 1.始终遵守认证规范和 AB 公开文件的有关规定。
- 2.获证组织在持证期间每年至少接受一次证后监督审核。
- 3.为进行审核、监督、再认证和解决投诉做出全部必要的安排，包括准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审核报告）和配合相应的人员。
- 4.正确的使用认证证书和认证标志（详见第三章“认证证书和认证标志的使用规则”）。被暂停获证客户，在暂停期间不得有使用认证证书的活动。被撤销、注销认证资格的获证客户或认证有效期已过的认证组织应按规定销毁并不得再使用认证证书及相关认证文件。
- 5.获证组织的名称、注册地址、通讯地址、经营地址、所有权、组织机构、管理体系覆盖范围、发生兼并或者重组、主要产品的生产流程、资质证明、联系电话、传真、电子邮件、法人代表、最高管理者、管理者代表、联系人等任意一种情况发生变更时，均需及时书面通知 AB 公司。
- 6.获证组织的固定多场所变更后应及时通报认证机构，以便认证机构能保持最新的场所名单，未能提供这些变更信息的将被视为对认证证书的误用，并按程序采取相应措施。
- 7.获证组织应严格遵守法律法规和相关要求，同时应该建立信息通报程序，如不符合适用的法律法规、或管理体系发生重大变更、或国家和地方抽查产品或环境/职业健康安全监测不符合、或者出现重大的产品质量事故或安全事故/环境污染事故、或顾客/相关方的重大投诉等在十日内向 AB 公司报告。
- 8.认证机构将通过定期的监督审核和必要的不定期抽查（见公开文件 AB-OF02 第四章“申投诉”），持续

验证组织对法律法规的符合性。获证组织应接受 CNAS 的确认审核、CNAS 见证评审等认可机构的监督；获证组织应接受 AB 的非例行审核、不定期的监督审核、较短时间内通知的审核和补充审核等。

10.及时缴纳认证有关费用。

11.获证组织拟变更业务范围时，应向 AB 提出申请，并按 AB 的要求提交相关材料。

12.即时通报制度：所有获证的组织发生重大事故要即时上报 AB 公司，通报的内容包括：事故的基本情况、采取的应对措施，措施实施情况说明等，并填写《重大事故报表》。

三、重大事故报表（此表可复印）

各获证组织：

为了全面贯彻落实中国合格评定国家认可委员会 CNAS-RC03《认证机构信息通报规则》文件要求，根据国家认证认可条例、认可规范及认证公司公开文件的相关规定，请各获证组织在体系运行过程中，一旦发生组织或产品的重大事故，必须在发生之日起十日内向认证公司通报并填报此表。

寄至：江苏省南京市鼓楼区古平岗 4 号 C 座 426 室，奥邦检验认证集团有限公司审核运营部。收邮编：210013

网址：<http://www.cnabic.com> 邮箱：info@cnabic.com

序号	涉及体系	事故的基本情况说明	采取的纠正措施（可附页）	措施实施情况说明（可附页）

第三章 认证证书和认证标志的使用规则

一、AB 的认证标志



二、获证组织对认证标识/认证标志使用要求

获证的组织需经 AB 的书面授权后，可以按照以下要求使用认证标志或认可声明，建议获准认证的组
织采用如下方案：

方案：获准认证的组织申请使用 AB 认证标志或认可声明，要求获证组织徽标、AB 的认证标志（包括
认证注册号）并列使用，不得单独使用 AB 认证标志，例如：

● 获准 CNAS 质量管理体系认证的组织：	
	
● 获准 CNAS 环境管理体系认证的组织：	
	
● 获准 CNAS 职业健康安全管理体系认证的组织：	



2. 获证组织必须获得 AB 授权后，才可以按照上述要求使用认可/认证标识，AB 监督其使用情况。
3. 获证组织只能在获准认证范围内使用认证证书和标志。
4. 获证组织不得使用 IAF-MLA/CNAS 标识或 IAF-MLA 国际互认标志。
4. 获证组织不得将认证标志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。
5. 使用标志图案时，必须根据我司提供的图样按比例放大或缩小，不得变形使用；

三、认证状态的声明

1. 获准认证的组织可以在有关文件、文具、邮政信件和出版物上、报告、证书、办公用品、宣传品、网页上声明其认证状态，但不得用在产品上或以任何方式作为产品合格的说明。
2. 获准认证的组织只能在认证证书有效期内且有效状态作出认证状态声明，并用准确的文字表述被认证的范围。
3. 获准认证的组织的认证声明不应产生误导，使客户误认为 AB 对获准认证的组织出具的结果及其意见或解释负责。

四、认证证书的使用

1. 获证组织应对认证证书和认证标志的使用进行管理。
2. 获准认证的组织可以在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上、宣传、投标等活动中展示认证证书，展示的证书保持清晰可辨。不得变形使用。
3. 认证证书/标志的使用者必须是认证证书（特别是有主/子证书及附件的情况）所载明的认证组织（即在证书及其附件中所列出的获证组织名称），除此之外其他任何单位不得使用该认证证书/标志。拥有认证证书/标志使用权的组织，应在其认证证书限定的“审核地址”、“产品或服务”及其过程等认证证书所明示的范围内使用，不得超出认证证书中限定的各自范围。有关方错误使用认证证书/标志带来的一切法律责任

由使用者承担。

▲例 1: 仅集团公司总部单独获证的, 集团公司下属的分/子公司无权使用该证书(包括宣传、投标等活动); 同样, 集团公司总部和集团公司下属的分/子公司 A 获证, 集团公司下属的分/子公司 B 或其他分/子公司均无权使用该证书(包括宣传、投标等活动); 当集团公司总部与集团公司下属的分/子公司 A 的认证范围不一致时, 集团公司总部与分/子公司 A 应仅在认证证书限定的各自范围内使用。

4. 获证组织不得变造、转让甚至非法买卖认证证书, 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。

5. 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。获证组织的管理体系发生重大变化时, 应当向奥邦认证申请变更, 未变更或者经奥邦认证调查发现不符合认证要求的, 不得继续使用该认证证书。

6. 奥邦认证拥有认证标志的所有权, 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, 使用前须经奥邦认证对其使用方式进行认可、加以备案, 未经奥邦认证允许, 不得转让认证标志使用权。

7. 获证组织不得将认证标志用在产品上或产品包装之上, 或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

8. 获证组织可以将认证标志用在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等, 不允许将认证标志用于检测、校准或检验的报告或证书。可以采用印刷、图文和印章等使用方式。

9. 获证组织在使用认证标志(包括印章和电子图形)时, 应保证认证标志的完整, 可按比例放大或缩小, 但应确保认证标志的颜色与认证机构的徽标颜色一致并清晰可辨, 当使用符号或标徽时, 宜充分注意避免在宣传认证结果时损害认证机构的声誉。不得等比例 1:1 彩色复印证书。

10. 缩小认证资格的组织在缩小的范围内应立即停止任何关于获得奥邦认证认证的宣传, 并应修改所有的广告材料。

11. 被撤销认证资格或未按时完成再认证活动证书失效的组织应立即停止任何关于获得奥邦认证认证的宣传, 并应立即停止在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等上继续使用认证标志。

12. 当获证组织因认证标志引起法律诉讼时, 应及时通告奥邦认证。

13. 必要时, 奥邦认证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。

14. 获证组织可以在产品包装上、附带信息及其他材料中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、大型活动可持续性管理体系)和适用标准; 颁发证书的

认证机构。

注 1：一个清楚的声明可以是“**有限公司通过了奥邦检验认证集团有限公司基于 GB/T19001-2016/ISO9001:2015《质量管理体系-要求》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。

15.奥邦认证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。对于误用、滥用徽标、认可标识、认证标志、认证证书以及误导性宣传行为的处理。

1) 为维护 AB 的信誉，AB 采取必要的措施防止获准认证的组织和个人误用、滥用徽标、认可标识、认证标志、认证证书以及误导宣传认证状态，并对相应事件做出处理。

2) AB 将根据获准认证的组织误用或滥用徽标、认可标识、认证标志、认证证书以及误导宣传认证状态的情节轻重做出处理，包括：警告、暂停、撤销或提起法律诉讼。如果由于误用或滥用引起不良的影响，AB 将在有关的公开媒体上发布澄清声明。

3) 已经被暂停、撤销认证资格的组织，如继续使用标识、标志、认证证书或声明认证有效，AB 有权要求其承担由此给 AB 造成的全部损失及相关法律责任。

4) 被 AB 授权使用认可标识、认证标志的获证组织违反本规则的规定，AB 有权终止其与 AB 有关的活动，采用适当的方式向社会公示，并有权要求其承担由此给 AB 造成的全部损失及相关法律责任。

5) 前述组织或个人应对未遵守本规则导致 AB 发生的损失进行赔偿，该赔偿范围包括但不限于：AB 采取前述处理措施所发生的费用，AB 承担的各种罚款、赔偿费用、裁判机构或其它组织收取的各种诉讼费用，AB 为此而聘请律师所支付的律师费、差旅费等。

16.当获准认证的组织的名称、地址、或认证依据要求发生变化时，应向 AB 提出申请换发认证证书，当认证范围发生变化时，AB 将增发或重新签发认证证书，并在网页上及时更新。

第四章 投诉、申诉的处理

一、投诉

1.受理

1.1 当收到有关投诉文件时，立即转交到 AB 质量部并通知公司管理者代表，参与处理人员应实行回避原则，以保证公正性和独立性。

1.2 质量部接到文件后，立即将其登记并电话通知投诉人已收到投诉文件。

1.3 质量部对反映的情况进行调查核实，包括必要时的现场调查，充分了解全部信息，必要时由审核部配合进行必要的现场调查获取证据。当需被投诉的组织或个人配合提供相关证据时，由质量部以书面的形式通知被投诉人。

2.处理

2.1 经调查投诉事实与本公司认证行为无关，质量部应做好相应的记录。

2.2 经调查确系投诉事实与组织的质量体系运行中发生问题有关时，质量部将调查情况书面上报公司技委会技术部，由技术部邀请专业代表就调查的事实做出如何处理的决定，并由参会专业代表视情况填写不符合报告交至质量部，由质量部向组织提出对不符合项限期采取整改措施的正式通知。并由质量部和技术委员会技术部对整改措施的有效性进行评审。

2.3 当调查决定中要求进行现场调查取证或组织对问题采取了整改措施后需进行现场验证时，审核部按要求选派以审核组进行现场查证/验证，技术部负责最终的技术审定。

2.4 经调查投诉事实确与公司的认证活动有关时，质量部将制定纠正措施/补救措施并组织实施。

2.5 质量部负责将对公司投诉的处理过程进展情况及处理结果存档。并正式通知投诉人及有关方。

2.6 公司管理者代表负责在处理过程中需向 CNAS 汇报或请示的工作。

3.在投诉处理过程中应遵循保密原则，对投诉各项处理过程及处理结果如要公开及公开程度需与获证组织投诉方共同决定。

4.费用

由企业责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由企业承担。由认证公司责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由公司承担。

5.记录

获认证组织所受投诉及由此而采取的相应措施的记录应分别由组织和公司分别保存。

二、申诉

1. 申诉受理：

1.1 所有的有关申诉的信件应立即转交申诉监督部，同时通知管理者代表。

1.2 组织应在接到认证公司的处理决定或措施通知等后 30 个工作日内向公司质量部提出申诉，申诉事实(包括申诉理由)应以书面形式提交公司质量部。

1.3 组成工作组(工作组成员一般由管理者代表、质量部经理及与认证无关的人员组成)，但要符合公正性原则和独立处理的原则，以确保申诉处理过程的公正性。

1.4 与书面申诉信件的同时，申诉人应预付 1000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。

2. 申诉程序

2.1 在收到申诉信件和保证金后，总经理应立即通知组成工作组，工作组有权采取各种措施取证包括如召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等，作出有根据的判断。

2.2 会议在接到申诉 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

2.3 申诉处理工作组和申诉方均有权提出证人所提出的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。

3. 裁定

3.1 申诉处理工作组成员应公正判断，所有成员均受认证规范及本文件的约束。

3.2 申诉处理工作组作出对申诉的裁定，参与投票人数不少于工作组织人员的 2/3，赞成票达到有效票数的 3/4 才能获得通过。填写申诉处理报告并书面通知有关各方，该裁定具有约束力。

3.3 自申诉提出后 6 个月之内，申诉处理工作组必须对申诉作出决定。在例外情况下，可提交公司的公正性委员会作出最终决定。

3.4 申诉经工作组调查取证后，若案件中涉及认证机构的不合格时，质量部填写不符合报告单，由管理者代表签字确认。质量部除存档保存外还应将不符合报告单迅速发送相关部门，制定纠正措施/补救措施并组织实施，质量部进行验证。

4. 费用

4.1 申诉处理的费用由总经理确认，与败诉有关的合理支出应由申诉人承担。

4.2 如果是由申诉人支付该项费用或其中的一部分，将用保证金结清，余款立即退还申诉人。若保证金不足，申诉人有义务自裁定之日后 10 个工作日内将不足部分支付给认证公司。

5. 申诉人对申诉处理的结果和从事受理申诉工作的人员有申诉的权力。

6. 本机构在申诉处理过程结束后正式通知申诉人。