

# 欧星检验认证（上海）有限公司

## 公开文件

编 号：CEAI-FB-80

受控状态：是  否

版 本 号：1

修 订 号：1

编 制：行政部

审 核：叶竣涛

批 准：黄存章

发布日期：2015年12月01日

实施日期：2015年12月01日

# 目录

1. 欧星检验认证/CEA 简介
  2. 欧星检验认证/CEA 公正性承诺与保密声明
  3. 欧星检验认证/CEA 认证资质及认证业务范围
  4. 认证申请基本材料
  5. 申请组织的权利和义务
  6. 认证工作流程
  7. 认证收费参考标准
  8. 认证审核人日计算参考标准
  9. 获证组织的权利和义务
  10. 认证证书及标志的使用规则
  11. 监督审核的说明
  12. 认证注册资格的保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和换证的说明
  13. 再认证的说明
  14. 投诉的处理说明
  15. 申诉的处理说明
  16. 争议的处理说明
  17. 组织信息变更通报管理规定
- 附件 1：认证标志使用方案备案申请表
- 附件 2：组织信息变更通报表

## 欧星检验认证/CEA 简介

CertEuropa GmbH 总部位于德国卡塞尔市，是一家经联邦德国劳工局授权许可及德国认可机构 DAkkS 认可的认证公司，公司在荷兰、波兰、奥地利、瑞士、保加利亚、捷克共和国和中国均设立了子公司。CertEuropa GmbH 中国总部位于上海市浦东新区张江集电港。

### 1、公司发展历程：

- ✓ 于 2003 年成立有限责任公司
- ✓ 2004 年通过 TGA 的 QM 专业人员认证的认可评审。
- ✓ 2005 年通过德国劳工局的核准成为专业服务机构
- ✓ 2007 年通过 DIN EN ISO IEC 17021 质量管理体系认证的认可审核。
- ✓ 2012 年获得 DIN ISO 29990 体系认证的认可
- ✓ 2015 年在中国设立欧星检验认证（上海）有限公司

### 主营业务：

- ✓ DIN EN ISO 9001 质量管理体系认证，可以与 AZAV 整合审核
- ✓ DIN ISO 29990 管理体系认证
- ✓ QM 专业人员认证
- ✓ （德国）职业培训机构及培训方法的核准（AZAV）审核
- ✓ SCC/SGU 环境安全与职业健康考试证书
- ✓ DIN EN ISO 9001 质量管理体系认证与 AWO-Tandem-Verfahren 整合审核
- ✓ DIN EN ISO 15224 & DIN EN ISO 50001 认证活动
- ✓ QMS-Reha-Verfahren 人员资格认证活动
- ✓ 汽车咨询/培训服务业务
- ✓ 铁路咨询/培训服务业务

## 公正性承诺与保密声明

欧星检验认证（上海）有限公司（英文缩写：**CEA**）作为独立的第三方认证机构，不以盈利为目的，为确保始终贯彻落实公开、公正、公平、守法、诚信、独立的原则，提高认证的有效性，保守客户的秘密。

### 1 公正性承诺

1.1 本公司将遵守国家认证认可相关法律法规、认监委（CNCA）、IAF、CNAS、DAkkS 以及认证认可机构系列认可规则、准则、IAF 强制性文件等相关要求，建立认证制度和完整的管理体系，使对客户实施认证的能力得到信任，并监督方针的实施。

1.2 本公司按各方利益均衡的原则建立维护公正性委员会，使其能参与制定有关认证制度内容和运作方面的方针和原则，并按管理体系文件的规定实施审核认证和做出认证决定，以保证公正性。

1.3 本公司运作所遵循的方针和程序是非歧视性的，并以非歧视的方式对这些方针和程序加以实施。不使用违反本文件的程序来阻碍或阻止申请人的认证申请。

1.4 本公司的服务向所有申请人开放，没有附加任何不正当的财务或其它条件。不以供方的规模或是否是某一协会或社团的成员以及获证供方的数量作为申请和认证的限制条件。

1.5 本公司仅在拟认证的范围内规定认证要求、进行审核和做出认证决定。认证决定根据所获得的符合（或不符合）的客观证据做出。本公司对有关批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤消认证的决定负责。

1.6 本公司及其各级人员和所有参与认证过程的委员会都不受可能影响认证结论的任何商业、财务和其它方面的压力。

1.7 为保证本公司认证的公正性，本公司不提供：

1.7.1 客户所从事的服务；

1.7.2 不参与设计、实施或保持客户（组织）的管理体系：

a) 如策划或编制手册或程序；

b) 对管理体系的建立和实施提供具体的建议、指导或解决方案；

c) 与管理体系和审核有关的培训课程不针对特定的公司提出解决方案，仅限于提供可在公共场合自由获取的通用信息。

1.8 本公司具有完善的受理和处理来自客户或其他方面有关本公司认证或其他相关事项的申诉、投诉和争议的方针和程序，接受和配合行政主管部门的管理、认可机构的认可和

社会各相关方的监督。

1.9 本公司是独立、公正的认证机构，本公司识别和分析了由认证活动引起的利益（包括潜在利益）冲突的可能性，对任何可能对公正性构成威胁情况，本公司将消除或最大限度减小此类威胁并形成文件，且能予以证实。

## 2 保密

本公司对认证组织履行保密的承诺，未经其书面允许不得向第三方泄露其有关生产技术及经营等情况。

2.1 公司对涉及认证活动的人员在入职时都必须与公司签订具有法律效力的《承诺函》，承诺函中对公正性与保密明确具体要求、内容、时限、责任和义务等款项，确保公司各个层次人员从事认证活动始终保持公正性并不泄露公司及认证客户（获证组织）的有关信息。

2.2 公司应将拟对公众公开的信息提前告知客户。所有其他信息均应视为保密信息，客户自己公开的信息除外。

2.3 公司对认证活动中所获得的信息(包括技术秘密、商业秘密和个人信息)严格保密，未经获证组织或个人书面同意不得透露给第三方。

2.4 当法律要求需将情况向第三方透露时，除法律限制外，公司应将拟提供的信息提前通知有关客户或个人。

2.5 从其他途径（如投诉人处、监管机构处）获得的客户的信息，也应按公司保密信息处理。

2.6 公司公正性委员会成员、认证管理人员、审核人员、管理人员等均应遵守本公司的公正性与保密的政策要求及声明，均需签署《承诺函》，承诺对认证过程中获得的或产生所有信息予以保密。

---

## 认证资质及认证业务范围

## 认证申请基本材料

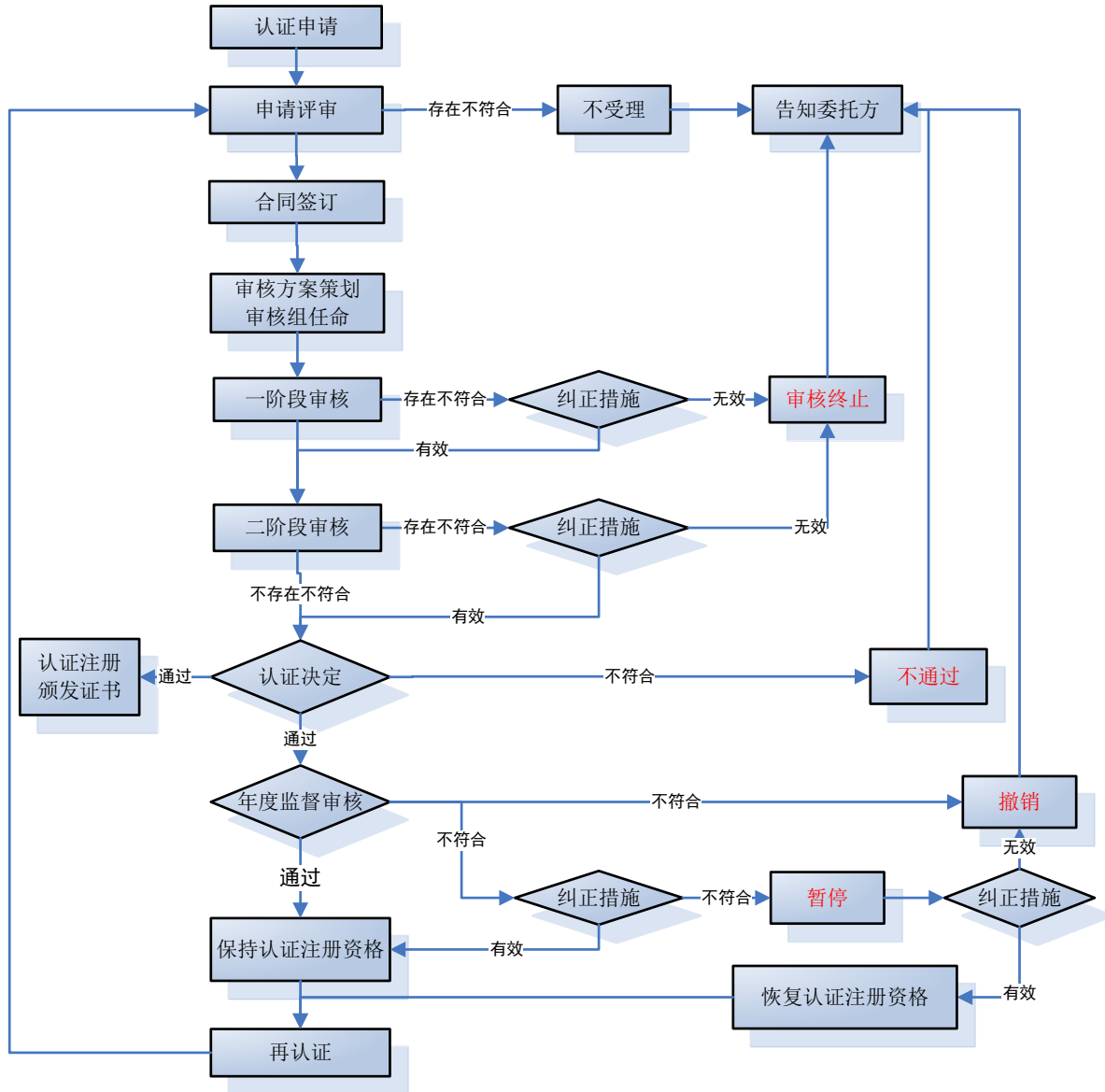
1. 合法、有效的法律地位文件（如营业执照）或获得合法授权书。
2. 行业从业资格和法定从业条件（如生产许可证、资质证书、安全生产许可证等）。
3. 中国共产党基层组织申请认证需征得上级组织部门同意。
4. 现行有效的管理体系文件（管理体系运行时间不低于 3 个月）。
5. 质量体系所涉及的过程、产品及服务的说明
6. 适用的法律法规及标准清单。
7. 组织管理体系涉及的多场所（如子公司、在建工程项目）清单。
8. 认证转换时，提供转换原因说明、有效的认证证书、本周期内历次认证审核报告、不符合报告及关闭情况资料。

## 申请组织的权利和义务

1. 认证申请组织的权利
  - 1) 有权自主认证申请和自由选择认证机构；
  - 2) 有权要求认证机构保守组织的商业、技术等秘密；
  - 3) 有权确认认证计划、提出合理建议；
  - 4) 有权拒绝审核员任何与审核工作无关的要求；
  - 5) 有权进行对认证工作提出申诉、投诉；
  - 6) 获得认证后，有权按规定使用认证证书和认证标志。
2. 申请组织义务
  - 1) 遵守欧星认证要求，按规定接受认证审核；
  - 2) 向认证机构真实反映组织的情况，提供的资料真实、有效；
  - 3) 按规定程序和计划要求接受认证审核（或投诉调查、稽查），做好认证准备、开放所涉及区域、文件、记录，配合实施认证；对认证机构发现的不符合采取纠正措施实施改进；
  - 4) 按认证合同要求交纳认证费用；
  - 5) 按规定的要求对组织的重大事项及时向欧星认证进行通报。

# 认证工作流程

1. 认证工作流程见以下流程图





## 认证收费参考标准

根据国家发改委、国家质监总局和 DAkkS 有关文件规定，特制定如下管理体系认证收费准则：

### 1 初次认证费

1.1 固定收费：申请费 1000 元，审定注册费 2000 元。

1.2 审核费：3000 元×审核人日数。

1.3 如涉及多场所审核，根据有关规定适当增加人日数。

1.4 如需补发或加印证书，每体系正本收费 300 元，副本收费 100 元。

1.5 初次认证费为 1.1 与 1.2 与 1.4 费用之和。

### 2 预审费

当需要预审时，预审费应不超过初次审核费的 50%。

### 3 监督审核认证费

3.1 审核费：初次审核费的三分之一。

3.2 年金（含标志使用费）：2000 元/年。

3.3 监督审核认证费为 3.1 与 3.2 费用之和。

3.4 扩大认证范围：在监督审核人日数基础上，根据实际情况重新进行合同评审并签订补充合同，根据增加的审核人日数收取相应增加的审核费用。

### 4 再认证费

当证书三年有效期届满时，组织应按认证程序进行再认证，再认证审核费为初次审核费的三分之二。

5 欧星认证派出的审核人员在进进行初访、预审核、正式审核和跟踪验证时发生的食、宿、交通费，按实际发生的费用由受审核方支付。

6 声明：上述费用是欧星认证的财务来源，CEA 拒收任何可能影响公正性的馈赠或赞助。

注：认证审核人日计算参考标准见下一页。

## 认证审核人日计算参考标准 (QMS 有效人数与审核人日间的对应关系)

有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)	有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

注:

- 有效人数，包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上以组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。
- 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

---

## 获证组织的权利和义务

### 1. 获证组织的权利

- 1) 有权宣传获准认证的事实；
- 2) 享有由于获准认证以及使用认证认可标志取得的经济利益；
- 3) 获证组织对欧星认证关于认证证书资格的暂停、注销和撤销决定有权提出申诉，有权对不规范的认证行为提出投诉。

### 2. 获证组织的义务

- 1) 为实施审核做出所有必要的安排，为检查文件和接触所有过程与区域的审核人员提供条件；
- 2) 为现场审核组成员、观察员（如认可评审员或实习审核员）提供必要的交通、食宿、通讯、审核期间办公场所及其它必要的工作条件；
- 3) 遵守欧星认证要求，按规定接受监督审核、再认证审核，并按认证合同要求交纳认证费用；
- 4) 按规定的要求对组织管理体系相关发生的重大事项及时向欧星认证进行通报；
- 5) 在宣传认证结果时，不得损害欧星认证的声誉，不得做欧星认证认为误导或未授权的声明；
- 6) 当认证被暂停或撤销后，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的认证文件；
- 7) 接受政府主管部门、认可机构的检查、调查、见证。

## 认证证书及标志的使用规则

欧星检验认证（上海）有限公司（以下简称“欧星”）颁发的管理体系认证证书和所带的标志属于欧星检验认证（上海）有限公司所有，获证组织在使用认证证书、引用认证状态和使用认证标志时应按如下规定执行。

### 1 获证组织使用认证证书和认证标志的权利

1.1 获证组织有权在认证证书有效期内使用管理体系认证证书、欧星认证标志或欧星认证标志和 **DAkkS** 标志的组合。

1.2 获证组织可以在互联网、广告、展销会、宣传册、会议、报刊、电视等贸易、宣传场合使用认证证书和认证标志，宣传自己的形象，宣传自己的管理体系水平。

### 2 获证组织使用认证证书和认证标志的职责

2.1 获证组织不得将欧星的认证标志用在与认证证书无关的范围进行宣传，造成误导。

2.2 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动。

2.3 管理体系认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。

2.4 获证组织不得做出有关认证资格误导性的说明，也不得以误导性方式使用认证证书或认证证书的某一部分。

2.5 获证组织的认证证书被暂停、撤销或注销时，应立即停止对认证资格的宣传及对认证证书的使用。

2.6 获证组织的认证范围缩小时，应及时修改宣传材料，并确保在认证范围内进行宣传

2.7 不得暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

2.8 不可不带声明用在产品外包装或产品标签上。只有声明符合相关认可规范要求，并填写《认证标志使用方案备案申请表》（见附件 1），欧星对获证组织的使用方案备案审核通过后，获证组织才可以有条件地在产品的包装（指薄纸板等做成的外包装，可以合理地认为它到不了最终用户手里）上使用。（声明可以是：（该产品）是在一个质量管理体系通过 **ISO9001** 认证的工厂里生产的。）

2.9 获证组织应在广告等有关宣传中正确使用认证标志，不得在产品上标注管理体系认证标志，只有在注明获证组织通过相关管理体系认证的情况下方可使用相应的管理体系认证标志。不可使人误认为欧星对获证组织的特定产品或服务进行了认证。

2.10 认证标志也不得使用在实验室检测、校准或检查的报告上。

2.11 在使用认证证书和认证/认可标志的时，不得有误导和有损公司名誉的宣传。

### 3 欧星认证标志及获得的认可标志

#### 3.1 欧星认证标志



#### 3.2 欧星认证 ISO9001 获得的 DAkkS 认可标志



### 4 欧星认证标志和认可标志的使用要求

4.1 欧星获得的认可标志应和欧星认证标志一起使用，不可单独使用，且认可标志的尺寸不可大于欧星标志尺寸。

4.2 认证标志和认可标志必须与组织的名称、地址同时使用。

4.3 认证标志和认可标志必须印在清晰的背景下，包括所有的边界线使用鲜明的色彩印刷。

4.4 只允许使用与欧星所提供色调一致的认可、认证标志，使用该标志时，可根据欧星提供的图样按比例放大或缩小，任何尺寸的标志都必须清晰可辨，但不得将其变形使用；

#### 5 对获证组织使用认证证书和标志的监督检查

5.1 欧星将按双方签订的认证服务合同在监督和再认证审核时，对获证组织使用认证证书和标志的实施情况进行现场检查；

5.2 国家有关行政主管部门可根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证证书和认证标志管理办法》等文件的规定，对获证组织适用认证证书和标志情况进行监督检查。

#### 6 对误用认证证书和认证标志的处理

凡发现证书的持有者在广告、宣传材料中对认证的不正确宣传或认证证书与标志未按规定使用，有误导或虚假声明的情况发生，欧星认证将对此情况采取措施，包括暂停认证资格、撤销认证资格、公告违规行为等，直至追究其责任者的法律责任。

## 监督审核的说明

为保持获证组织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，促进获证组织管理体系的改进和提高以保持认证资格，根据认可导则及认可机构的要求，欧星认证对获证组织在证书的三年有效期内每年进行监督审核，监督审核通常在距第二阶段审核完成之日起 10/21 个月内实施，再认证审核在距第二阶段审核完成之日起 33 个月内实施。若发生特殊情况（如获证组织管理体系的重大更改、出现严重事故或投诉等），欧星认证可酌情增加审核的频次，严重的需提前再认证。

### 1. 监督审核内容

- 1) 与负责 QMS 的管理层交谈；
  - 2) 组织 QMS 实现其管理体系方针和目标的有效性；
  - 3) 体系的保持情况，即：内审、管理评审、预防和纠正措施实施情况以及为持续改进而策划的活动和进展情况；（注：获证组织两次内审、两次管理评审之间的时间间隔不应超过 12 个月。）
  - 4) 上次审核时发现的不符合项纠正措施实施情况；
  - 5) 申诉、投诉和争议及任何不符合和没满足认证要求的地方，组织调查了自己的体系和程序，并采取适当措施的情况；
  - 6) 文件化体系的变更情况；
  - 7) 涉及变更的范围和变更的区域；
  - 8) 标志的使用和(或)任何其他对认证资格的引用；
  - 9) 组织管理体系持续的运作控制情况，包括重要场所/部门及审核组选定的场所/部门、重要关键过程；
  - 10) 组织对适用的法律法规和要求的遵守情况；
  - 11) 适当时，其它区域和要求的执行情况。
2. 获证组织有权对认为不适宜参加监督审核的审核人员提出异议。
3. 获证组织监督审核后，经欧星认证总部技术部评定通过，并向其发放监审通过证书。



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

### 1 保持

作为最低要求，在初次认证的第二阶段审核后至少 12 个月内应进行一次监督审核。此后，每次监督审核的时间间隔不超过 12 个月。在认证证书有效期期满前三个月，获证组织须向本机构提出重新认证（再认证）的申请。在认证证书有效期内，如获证组织的管理体系变更时，或管理体系认证所依据的管理体系标准变更时，应当重新申请监督或再认证。

### 2 扩大/缩小

获证组织希望扩大/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《管理体系变更申请表》，如欧星认证对申请评审后决定受理，则根据情况实施审核。

### 3 变更

认证依据的标准和/或欧星认证要求发生修改或获证组织的法人资格、所有权等发生变更时，欧星认证将根据情况组织实施审核。

### 4 暂停

#### 4.1 暂停准则

有表明获证组织存在影响认证的持续有效性和公信力的以下情况之一时，本机构将在调查核实后的**5**个工作日内暂停其认证证书。本机构要求认证证书持有者暂停使用认证证书和认证标志，一般暂停期限不得超过**6**个月（最少为一个月），但属于第**4.6.1.3 (c)**项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。对于特殊的获证组织，比如明确放弃证书的、体系运行严重失效等情况，本机构可不办理暂停手续而直接撤销组织的获证证书。

**4.1.1** 质量管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对质量管理体系运行有效性要求的。

**4.1.2** 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；包括但不限于以下内容：

- a) 未按《认证证书及标志使用规则》要求使用本机构签发的管理体系证书和认证标志；
- b) 管理体系发生重大变更已不满足原认证覆盖范围要求，未及时通知本机构得到妥善处理；
- c) 未按规定及时交纳有关认证费用；
- d) 不能在规定的时限内接受监督审核、特殊审核。但在获证组织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；

e) 不接受或不配合本机构组织实施的认证有效性内部稽查、国家主管部门组织实施的监督检查。

#### 4.1.3其他违反与本机构签订的合同及其协议的规定：

- a) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 在监督审核、特殊审核、认证有效性内部稽查中发现的不符合项，在商定的时间内采取的纠正、纠正措施未被接受（或未被证实有效）；
- e) 发生影响产品质量管理的重大事故，或国家行业监督检查发现重大问题，新闻媒体曝光事件；
- f) 特殊行业，在特定时期国家有要求予以暂停的---本机构认证部负责管理；
- g) 对其投诉或任何其它信息证实获证组织不再符合本机构的相关规定要求；
- h) 获证客户主动请求暂停；

其他不满足本机构认证要求的情况。

## 5 恢复

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书至公司认证决定人员评审后，经 CEA 总经理或授权人审批可恢复被暂停获证组织的证书的标志，公司需向客户发送书面的《恢复认证证书/标志资格通知函》。且更新机构管理系统证书状态和网站。

## 6 撤销/注销

### 6.1 撤销准则

获证组织有以下情形之一的，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并要求认证证书的持有者停止使用认证证书/认证标志：

被注销、破产或撤销法律地位证明文件的。

- a) 获证组织在暂停资格的限期内未能有效地对问题实施纠正。
- b) 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。
- c) 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。发生影响质量管理的重大事故，造成严重不良社会影响的，经调查造成事故的原因是



因为体系存在严重缺陷或组织未能在暂停期内就重大事故的原因进行调查并采取有效的纠正措施。

- d) 严重违反双方认证合同规定的。
- e) 有其他严重违反法律法规行为的。
- f) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（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）。
- g) 没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的。
- h) 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，或者认证机构已要求其纠正但超过6个月仍未纠正的。
- i) 其他应当撤销认证证书的。
- j) 获证客户主动要求撤销证书；
- k) 其他重大影响管理体系有效性的情况。

**6.2** 有下列情况之一，获证组织认证注册资格将被注销：

- a) 由于认证要求和/或依据标准发生变更，获证组织不愿或不能符合新要求；
- b) 在认证证书有效期届满前三个月时，获证组织不愿向欧星认证提出再认证申请；
- c) 获证组织提出注销申请。

欧星认证在撤消/注销获证组织认证注册资格后，欧星认证向获证组织发出《《撤销认证证书/标志资格通知函》，将其从欧星认证企业有效名录中删除，并通报国家认监委(CNCA)。获证组织须按国家认监委(CNCA)、认可委规定，从即日起禁止继续使用与宣传认证证书与认证标志，认证证书立即退回欧星认证，原公开文件自行废止。

## 再认证的说明

- 1 获证组织证书有效期届满前三个月时，欧星认证将向获证组织发放《再认证审核通知函》，如获证组织要继续保持认证注册资格，须与欧星认证联系再认证事宜，欧星认证将按认证程序与其签订认证合同，对其进行再认证审核。再认证应于证书有效期到期前完成，并确保有充分的时间在证书有效期到期前完成不符合项纠正与纠正措施及做出认证决定。
- 2 在认证证书有效期内，当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更、管理体系覆盖的产品出现重大不符合而严重影响其活动和运作时，欧星认证对其分析或其它信息表明获证组织不再满足认证要求时，审核活动视其情况需要有一阶段审核或提前进行再认证审核。
- 3 获证组织提出要求，将监督审核和再认证合并进行时，欧星认证根据年度监督审核结果认为必要时，再认证可提前实施。

## 投诉的处理说明

### 1 投诉的提出

任何组织或个人均可以通过电话、函件等任何途径向本公司投诉认证实施的有关问题，原则上应在该事件发生以后 30 日内，须提供所投诉事件的细节情况、证明材料。通常情况下，本公司不受理匿名投诉。

### 2 投诉的调查和处理

2.1 信息发现部门登记相关信息，并立即报告给本部门负责人。本部门负责人应核实、验证相关信息，并签字确认后，上报公司管理者代表审核，并经总经理审批。

2.2 如投诉的理由不成立，行政部依据审批意见撤销投诉。

2.3 如投诉的理由成立，行政部依据审批意见组成申投诉处理工作组同时启动调查程序。相关部门制定补救/纠正措施，由行政部将处理结果通知投诉方。参与投诉处理过程的人员应保证没有实施投诉涉及的审核，也没有做出投诉涉及的认证决定，参与人员应与投诉事项无关。

2.4 投诉方对最终处理意见表示满意时，行政部负责监督对最终处理意见的落实。

2.5 投诉方如对最终处理意见不满意时，可以向公司提出复审，公司行政部将该投诉提交至公正性委员会进一步调查、复审，如认为认证机构未遵守认证相关法律法规并导致自身合法权益受到严重侵害，可直接向相关认可机构、所在地认证监管部门或国家认证认可监督管理机关进行投诉。

2.6 欧星认证对受理的投诉负有保密责任。

## 申诉的处理说明

### 1 申诉的提出

申诉方对欧星认证有关的评定结果持有异议时，可向欧星行政部提出申诉，同时应预付 2000 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。。申诉方应提交书面申请并说明对公司处理意见提出异议的理由，并尽可能提交相关证据。申诉应以书面的方式经申诉方负责人签名盖章后提交给公司。

### 2 申诉的调查和处理

2.1 信息发现部门登记相关信息，并立即报告给本部门负责人。本部门负责人应核实、验证相关信息，并签字确认后，上报公司管理者代表审核，并经总经理审批。

2.2 行政部依据审批意见组成申投诉处理工作组同时启动调查程序，要求工作组均由与被查事项无关的人员组成，并事先征求申诉方的意见。

2.3 申诉工作组在 10 个工作日内指派专人与申诉方进行一次对话，进一步了解申诉内容，做出申诉处理结论。若申诉方继续要求申诉，申诉工作组将有权采取各种措施了解事实真相。

2.4 申诉工作组应在 3 个月内作出有根据的公正的判断，并出据《申诉处理报告》，经总经理签字确认后，行政部以书面形式通知各有关方。在申诉方以书面形式正式提出申诉后到申诉工作组作出最终裁定前，申诉方有权向申诉工作组进行当面申辩。

2.5 如果申诉方仍有异议，可向相关认可机构及有关主管部门提出上诉。申诉处理过程中与申诉方的谈话内容将做详细的记录，申诉方给予确认。对于申诉处理过程中发现的欧星认证体系存在的问题，欧星认证将及时采取适当的纠正/预防措施，并确保其有效性并避免问题的再次发生。

6.5 申诉处理的费用经确认后，由败诉方承担，申诉方为胜诉方时，保证金立即退还申诉方；申诉方为败诉方时，用保证金结清，余款立即退还申诉方，若保证金不足，申诉方有义务自裁定之日起 10 个工作日内将不足部分支付给欧星认证。

## 争议的处理说明

1 对争议的处理，欧星认证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，则应书面报欧星认证部，认证部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。

2 如果当事方与欧星认证对某一事物的结果或某一事/人持有异议，在双方协商无效时，可向欧星认证部提出申诉/投诉。

4 如果申 / 投诉方及争议双方与欧星认证对申诉或投诉、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。

## 组织信息变更通报管理规定

1 获证组织应建立信息变更通报规定，以确保向欧星认证提供最新的信息，并按欧星认证规定要求及时填写和上报《组织信息变更通报表》（见附件 2），附上必要的资料或说明，主要信息包括：

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；
- b) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更的信息；
- c) 联系地址和场所变更的信息；
- d) 有关产品、工艺、环境变化的信息；
- e) 有关周围发生的重大动、植物疫情的信息；
- f) 有关安全事故的信息，客户投诉等情况；
- g) 有关在官方检查或政府组织的市场抽查中，被发现有严重安全问题的信息；
- h) 合格品撤回及处理的信息；
- i) 其他重要信息。

欧星认证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。

2 获证组织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 本表所示信息通报内容发生变更，即应上报，特别是重大质量事故、安全事故、重大投诉应随时通报，若因组织隐瞒实情不上报而造成的后果，由获证组织自行负责。

4 欧星认证负有《组织信息变更通报表》的填写解释权。

5 获证组织在获证及其认证注册资格变更后，欧星认证将其信息上报相应的认可机构，同时在欧星认证网站发布，组织可登录 [www.certeuropa.cn](http://www.certeuropa.cn) 查询。

---

6 因任何文件都会进行修订，请获证组织随时关注下载欧星认证网站上的最新有效版本文件（网址 [www.certeuropa.cn](http://www.certeuropa.cn)），欧星认证不再另行通知，欧星认证不承担因获证组织未及时关注文件内容变更而带来的任何法律责任。

7 欧星认证认证部负责与获证组织的联络，如需要欧星认证服务时，请拨打欧星认证客服电话：021-6045 6236 转认证部。

# 附件 1

## 认证标志使用方案备案申请表

组织名称					
经营地址					
通讯地址				邮政编码	
联系人		联系电话		联系传真	
获证标准	<input type="checkbox"/> ISO9001 <input type="checkbox"/> ISO29990 <input type="checkbox"/> 其他：				
认证标志使用管理方案（请详细描述 CEA 认证标志使用的范围、场所、方法，提供必要的图样或影像资料，可附页）：					
申请单位（盖章）： 申请单位负责人： 申请备案日期：					
CEA批准备案意见：					
备注：					

## 附件 2

### 组织信息变更通报表

组织名称							
经营地址							
通讯地址						邮政编码	
联系人		联系电话		E-mail		联系传真	
获证标准	<input type="checkbox"/> ISO9001 <input type="checkbox"/> ISO29990 <input type="checkbox"/> 其他:					认证注册号	
信息通报内容				变更内容详述(可另附页)			
<b>体系信息变更:</b> <input type="checkbox"/> 法定代表人/最高管理者/管理者代表是否变更; <input type="checkbox"/> 组织结构是否变更; <input type="checkbox"/> 主要工艺/设备是否变更; <input type="checkbox"/> 体系文件是否变更; <input type="checkbox"/> 认证产品标准清单是否变更; <input type="checkbox"/> 产品范围是否变更; <input type="checkbox"/> 法律、法规清单是否变更。							
<b>体系运行情况:</b> <input type="checkbox"/> 产品质量监督抽查是否合格; <input type="checkbox"/> 是否有重大人身安全/质量安全事故。							
<b>客户反馈意见:</b> <input type="checkbox"/> 满意程度是否提高; <input type="checkbox"/> 是否有申、投诉、政府处罚、媒体曝光情况。							
证书和标志的使用(如具备): 用在: <input type="checkbox"/> 产品 <input type="checkbox"/> 包装 <input type="checkbox"/> 标签上 <input type="checkbox"/> 宣传资料 <input type="checkbox"/> 其它: <input type="checkbox"/> 是否报 CEA 备案							
<input type="checkbox"/> 是否持续有效地具有独立法人资格(即:有效年检)							
<input type="checkbox"/> 涉及许可要求的,许可证是否在有效期内(如:生产许可证、开工许可证、资质许可等)							
<input type="checkbox"/> 是否有其他方面的变更(通讯地址、电话、经营场所等)							
<input type="checkbox"/> 对欧星认证是否有意见或建议							
组织填报人:				日期:			
<b>填表说明:</b> 1.本表以上内容发生变更时,应立即与 CEA 通报。特别是重大安全事故/质量事故应随时通报,若因组织隐瞒实情不上报而造成的后果,由组织自行负责; 2.以上各项内容仅针对体系覆盖范围,如有发生,请在“ <input type="checkbox"/> ”中划“×”,并在“主要变更内容详述”栏中将变更情况进行详细说明,并附相应的证实材料; 3.如有任何问题,请与 CEA 认证部联系,联系电话:021-60456236, 传真:021-60456236							