



# 获证客户须知

Instructions for Certified Clients

北京恩格威认证中心有限公司  
BEIJING NGV CERTIFICATION CENTRE INC

尊敬的获证客户：

祝贺贵组织荣获管理体系认证证书，这标志贵组织的管理体系符合认证标准要求。

本手册按照国家认证认可有关政策、法规和认证标准的现行规定，明确了获证组织的权利、义务和责任，指导获证组织正确使用认证证书，保持证书持续有效。

阅读本手册，如遇到不清楚的问题，可致电服务热线：010-87531300。

北京恩格威认证中心有限公司

微信二维码



# 目 录

北京恩格威认证中心有限公司简介 .....	1
公正性声明与保密承诺 .....	2
认证证书及标识的使用说明 .....	3
监督审核/再认证审核的说明 .....	6
认证注册资格的保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销和换证的说明..	7
投诉的处理说明 .....	9
申诉的处理说明 .....	10
争议的处理说明 .....	11
客户信息变更通报管理规定 .....	12
客户对 NGV 发放的相关文件和资料的管理规定 .....	13
北京恩格威认证中心有限公司位置示意图 .....	14

## 北京恩格威认证中心有限公司简介

北京恩格威认证中心有限公司（简称恩格威，缩写NGV），成立于2001年，是国内较早一批被行业主管部门批准成立的认证机构之一。NGV专业从事体系、产品、服务认证工作，同时开展二方审核、标准编制、培训、绿色制造评价等业务。

NGV是经中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和澳大利亚-新西兰联合认可委员会（JAS-ANZ）双认可的国际化认证机构。在不断吸纳国内外行业精英的同时，形成了专业类别齐全，技术力量雄厚的工作团队，具有多领域的专业技术和丰富的审核经验，为数万家企业提供认证及相关服务。

NGV具有广泛快捷的服务网络，在国内不同省市设有分支机构，可及时有效地为组织提供良好的技术保障和增值服务。NGV长期以来始终坚持可持续发展理念，恪守“公正、负责、独立、权威”的质量方针，秉承服务客户，提升客户的宗旨，通过认证服务为客户带来经济和社会价值。

执着信念，共筑梦想——NGV人将一如既往，与时俱进为中国的认证事业再做贡献。

## 公正性声明与保密承诺

为确保管理体系认证活动的公正性、客观性，北京恩格威认证中心有限公司（以下简称“恩格威”）将严格遵守**国家市场监督管理总局认证监管司**、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）的各项规定，做以下声明和承诺，并真诚接受获证客户和社会公众的监督：

- 1、坚持非歧视原则，在具备能力的范围内向所有申请方开展认证服务，不附加任何不合理的条件，不阻碍或拒绝申请方的认证申请；
- 2、在认证受理、现场审核、认证决定、认证注册全过程，严格执行恩格威的管理程序，客观反映认证组织的实际情况；
- 3、不从事与认证活动有关的咨询工作，不与认证咨询机构建立直接、间接的合作关系；也不允许恩格威审核人员介入认证咨询活动，凡从事过认证咨询服务的人员，两年内不得参与咨询过组织的认证审核；
- 4、**严格执行行业的公平竞争的相关规定，不采用非正当手段承揽业务；**
- 5、规范认证行为，要求本中心认证人员严守职业准则，讲究职业道德，规范开展工作，不受任何干扰，独立开展认证审核活动；
- 6、履行保密承诺，恩格威全体工作人员，维护认证客户的合法权益，为其保守商业、技术、管理等保密信息；
- 7、遵守国家法律、法规和其他要求，未经委托方（或认证客户）同意，不向任何第三方透露组织的非公开信息，但不包括：
  - a) 恩格威拥有先于委托方（或认证客户）披露的信息；
  - b) 法定的公共信息，或恩格威不依赖委托方（或认证客户）获得的信息；
  - c) 委托方（或认证客户）已公开的信息；
  - d) 认证审核过程的不涉嫌组织机密的文件、资料、记录；
  - e) 有法律法规要求时应公开的信息。
- 8、需要向国家主管部门公开受控信息时，应提前告知获证客户，并征得同意；
- 9、委托方（或认证客户）有权提出保密和禁区等方面要求，并监督审核人员执行保密承诺；
- 10、为维护公平、公正，恩格威已经建立了完善的争议、申诉、投诉受理和处理制度。

## 认证证书及标识的使用说明

### 1. 认证证书和标识介绍

1) 认证证书：北京恩格威认证中心有限公司（以下称NGV）对受审核组织管理体系符合认证要求所颁发的证明文件，有效期三年。

2) 认证标识：NGV对受审核组织管理体系符合认证要求所给予的认证标识。NGV 的认证标识为：



3) 国际互认标识和认可标识：



4) HACCP认证标志：



### 2. 认证证书和认证标识的使用

2.1 认证证书和标识仅限于在有效期内使用，认证证书超过证书有效期，认证资格处于暂停、撤销和失效状态获证客户，应停止使用认证证书及其标识。

2.2 获证客户在认证证书有效期内可使用指定的管理体系认证证书，可将管理体系认证证书有条件的用在宣传材料上。但该管理体系认证标识不可用在产品和产品包装上，或用于其他会被理解为表示产品符合有关要求的情况。不可使大众误认为产品质量获得NGV的认可。

2.3 获证客户在宣传认证结果时，不应损害NGV的声誉，不应做使NGV认为误导或未授权的声明。

2.4 当获证客户的管理体系发生重大变化时，包括企业名称、认证范围、经营地址、组织结构、员工人数、法定代表人、体系联络人等信息的变化，应及时通报NGV，并按程序由NGV确定更改方式，更改认证证书上的相关内容，重新换发证书；未变更或经NGV调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。

2.5 当获证客户的管理体系认证范围发生变更（扩大或缩小）时，获证客户应修改所有的宣传和广告材料，并确保与认证有关的宣传与认证证书的内容一致，防止在证书和标识的使用上产生误解，发生侵权行为。

2.6 认证证书和标识只限于获证客户自己使用，使用认证标识时应同时注明证书注册号；不准以认证方式转让、出售、借用或冒用，发现有人冒用自己的认证资格应主动维权，必要时通过法律手段制止侵权行为的发生；一旦发生认证证书、标识误用和虚假宣传，可能导致认证注册资格的暂停或撤销。

2.7 获证客户按以下文字描述宣传自己的认证注册资格可以被认为是适宜的：

“本组织（或企业）通过了\*\*\*\*管理体系认证，证书号为××××。”

其中\*\*\*\*为获得认证注册资格的管理体系认证名称，如质量或GB/T19001，环境或GB/T24001，职业健康安全或GB/T45001，食品安全或ISO 22000等；××××为获证客户管理体系认证证书注册号。

2.8 获证客户不应将认证标识错误地用于实验室检测、校准或检查报告中。

2.9 无论什么原因，只要认证注册资格被暂停，获证客户应停止认证证书和标识的使用。

2.10 获证客户更换认证证书，在收到新证书之前，应将原证书寄还到NGV；获证客户因故撤销认证注册资格，从收到撤销认证注册通知之日起，在停止使用认证证书和标识的同时，也应将原证书寄还到NGV。

2.11 获证客户对认证证书、标识使用不当，NGV可委托有关人员进行调查核实，并将处理结果通知获证客户，令其采取纠正措施，挽回不良影响；情节严重者，将按照公开文件中的有关规定，暂停或撤销认证注册资格，并按程序上报国家主管部门。

2.12 如发现认证证书和标识被伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印或错误引用认证状态等情况，在办理暂停、撤销认证注册资格的同时，NGV保留追究法律责任的权利。

2.13 认证证书被撤销后，原注册号废止。

### 3. 认可标识的使用

3.1 认可标识的使用不应以任何误导的方式使人误认为中国合格评定国家认可委员会（CNAS）、澳大利亚-新西兰联合认可委员会（JAS-ANZ）、中国政府或任何政府部委对获证客户的活动进行了认证或批准。

3.2 在桌牌、铜牌及一切场所不可使用认证标识、认可标识或国际互认标识。

### 4. 国际互认标识的使用

获证客户可通过宣传、展示并介绍IAF 国际互认标识的认证证书，但不得单独使用IAF国际互认标识。

### 5. HACCP认证标志的使用

获证组织可在印刷品、网站和其他宣传资料中使用HACCP认证标志，不得在产品、产品标签及产品内、外包装上使用HACCP认证标志。

6. 当获证组织证书发生暂停、撤销状态，获证客户应立即停止使用认证证书的宣传。

7. 认证证书有效期内，获证客户定期需接受 NGV 对其证书有效性的确认，出现以下情况之一的，获证客户应提出书面申请及有关证实材料，报合同评审，根据情况采取书面评审或现场审核的方式予以证实，

经认证决定后予以换证：

- a) 依据的标准变更
- b) 证书持有者变更
- c) 体系覆盖范围变更
- d) 上级主管部门对认证证书内容的有关规定变更
- e) 引起证书内容发生变更的其它情况

8. NGV对获证客户名录、认证证书、认证标识、审核报告等拥有所有权和控制权。当获证客户或其他相关方错误引用认证状态或错误使用认证书、认证标识和审核报告时，NGV将采取以下措施：

- a) 要求其立即停止错误引用或使用
- b) 要求其采取纠正措施，并经公司验证其有效性
- c) 暂停或撤销其认证资格
- d) 公告其违规行为并向CNCA、CNAS、JAS-ANZ报告
- e) 必要时采取法律措施。 在每年的监督审核中，审核组应重点检查获证客户使用认证证书和认证标识的情况，发现有违反相关规定的行为时，应及时向 NGV报告以便 NGV采取相应的处理措施

9. 认证证书与标识使用常用形式

认证证书与标识使用常用形式说明

序号	宣传、使用载体	认证证书及各标识的使用				
		认证证书	宣传语	认证标识	认可标识	IAF 标识
1	宣传材料(手册、图片、广告、网页等)	可展示认证证书或其影印件。	可以使用 例： “本组织（或企业）通过GB/T19001-2016 质量管理体系认证”或“***有限公司通过GB/T19001-2016质量管理体系认证”等	不能单独使用	不能单独使用	不能单独使用
2	产品包装上或附带信息	不能使用	同上	不能使用	不能使用	不能使用



## 监督审核/再认证审核的说明

1 为保持获证客户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，促进获证客户管理体系的改进和提高以保持认证资格，根据认可准则及认可机构的要求，NGV对获证客户在证书的三年有效期内每年进行监督审核，第一次监督审核通常在初次认证的决定日起 12个月内实施，此后的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，第二次监督审核通常在第一次监督审核的**审核开始日期起 12个月内实施**，特殊情况经过 NGV 批准后可适当延期，但两次监督审核的审核时间间隔不能超过 15个月，若发生特殊情况（如获证客户管理体系的重大变更、出现严重事故或投诉等），NGV可酌情增加审核的频次，严重的需提前再认证。

2 **认证证书的有效性通过定期监督获得保持；证书状态可以通过二维码扫描查询。**

3 获证客户证书有效期届满前三个月时，NGV将向获证客户发放《再认证审核通知书》，如获证客户要继续保持认证注册资格，须与 NGV联系再认证事宜，NGV将按认证程序与其签订认证合同，对其进行再认证审核。认证周期从初次认证或再认证的认证决定之日算起，有效期为三年。再认证一般应在证书到期前完成，包括实施不符合项纠正与纠正措施或相关的计划及做出认证决定的时限。市场部至少在认证证书有效期满前三个月与获证客户联络再认证适宜。审核时间宜安排在证书到期前一个月以上进行，以便于在受审核客户证书到期前完成认证证书的更新，特殊情况下，如一般不符合项的纠正、纠正措施未在认证到期日前进行验证（严重不符合项的纠正、纠正措施应在认证到期日前进行验证），理由充分可将不符合关闭时间延长至认证到期日后三个月内，由受审核组织和审核组长写出书面说明，并签字，加盖公章后同完整的审核案卷交评定部进行认证评定。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期基于新的认证周期。

4 异常和紧急情况下，如发生自然灾害、人为重大事故、暴恐事件等而导致无法在认证到期日前实施再认证审核的，应由获证客户提交证据，并须在认证到期日前实施再认证的审核策划，审核实施和后续有关工作能够在 6个月内完成，则可以恢复认证。若超过六个月，则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期基于新的认证周期。

# 认证注册资格的保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销和换证的说明

## 1 保持

获证客户经过NGV监督审核其体系符合标准要求或基本符合标准要求,并在规定时限内提交不合格项的纠正措施计划和实施情况报告,则 NGV 保持其认证注册资格。

## 2 扩大/缩小

获证客户希望扩大/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《客户信息变更通报表》,NGV 对申请评审后决定是否受理;如受理,NGV 根据情况实施审核。

## 3 变更

认证依据的标准和/或 NGV认证要求发生修改时,或获证客户的法人资格、所有权等发生变更时,NGV 将根据情况组织实施审核。

## 4 暂停

有下列情况之一:

- a) 获证客户违反了认证证书及标识的使用规定,指出后仍未纠正的;
- b) 获证客户违反相关法律、法规及要求,国家、地方、行业抽查出现不合格;
- c) 获证客户管理体系覆盖的产品出现重大不符合;
- d) 持有的与管理体系有关的行政许可证明、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;
- e) 获证客户未按要求对信息进行通报的;
- f) 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求,包括对质量管理体系运行有效性要求的,且在规定的时限内不能采取有效纠正措施,且严重程度尚不构成撤销体系认证资格;
- g) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的;
- h) 获证客户未按规定的时限接受NGV对其实施的监督审核或再认证审核的;
- i) 特定情况出现时不能接受NGV对其实施提前监督审核或非例行审核;
- j) HACCP体系获证客户无正当理由连续两次不接受不通知现场审核的;**
- k) 被有关执法监管部门责令停业整顿的;
- l) 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;
- m) 获证客户在接受NGV现场审核后六个月未交纳认证费用;
- n) 有充分信息表明该获证客户六个月以上体系不能有效运行;
- o) 客户发生了与管理体系有关的重大事故,反映出客户的管理体系建立及运行存在重大缺陷的;
- p) 主动请求暂停的;
- q) 其他应当暂停认证证书的;

r) 获证客户未按要求对信息进行通报的。

NGV 暂停获证客户认证注册资格，暂停期最长不超过6个月，但属于 d) 项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。NGV 将在微信公众号和网站上公开暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并上报到认监委，获证客户自暂停之日起禁止继续使用和宣传认证证书、认证标识或引用认证信息，直至恢复其认证注册资格。

## 5 恢复

获证客户已在NGV规定的时限内解决造成暂停的问题，即可办理恢复手续，凡因体系运行不正常导致暂停的需要进行现场验证，按特殊审核程序办理恢复（特殊审核可与监督审核一并进行）；获证客户从接到恩格威恢复认证资格通知后，即可恢复认证证书和标识的正常使用。

## 6 撤销

有下列情况之一，经 NGV 相关部门批准，将撤销获证客户认证注册资格：

a) 被撤销法律地位证明文件的；

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的质量、环境、安全等事故，经执法监管部门确认是获证客户违规造成的；

d) 有其他严重违法违反法律法规行为的；

e) 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得批准）；

f) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；

g) 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个月仍为纠正的；

h) 生产的产品属于国家产业政策淘汰范围并在国内销售的，已达期限的；

i) 因认证依据变更，获证客户不能满足变更后的标准要求的；

j) 认证证书超过有效期，获证客户不愿意继续保持认证注册资格的；

k) 获证客户遇到客观情况，主动放弃认证注册资格的；

l) 其他应当撤销认证证书的；

认证证书和标识属NGV知识产权，当获证组织被撤销证书后，应立即停止使用证书和标识，并将证书交回NGV。如获证组织仍继续使用证书和认证、认可标识，将视为侵权行为。自撤销之日起，一个月内不交回证书的，NGV将予以公告或在网上发布信息。

## 投诉的处理说明

1 认证活动中发生的投诉，投诉人通常以书面形式提交NGV。投诉人应提供所投诉事件的细节情、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉，通常情况下不予受理，但NGV将作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录，并在适当时采取纠正、预防措施。

2 对于署名的、涉及对NGV认证活动的投诉，NGV将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括NGV管理体系中存在的倾向性因素），进行原因分析和情况调查核实，必要时将进行现场调查取证。

3 对于与获证客户有关的投诉，NGV在调查投诉时应充分考虑获证管理体系的有效性，并应在适当的时间将投诉相关信息告知该客户。

4 NGV在收到投诉后的30个工作日内，完成调查并提出处理意见，报NGV总经理审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈投诉方及相关方。

5 投诉的决定、审查及批准应由与投诉事项无关的人员做出，并应告知投诉人。

6 NGV应与获证客户及投诉人充分协商、共同确定是否将投诉事项公开及公开的程度并充分考虑保密要求。

7 申请人如认为认证机构行为违反了相应法规，严重侵害了自身合法权益的，可以直接向NGV和（或）国家认证监管部门和（或）CNAS（仅限于与CNAS有关的投诉）和（或）JAS-ANZ（仅限于与JAS-ANZ有关的投诉）投诉。

8 3个月之内仍未解决的投诉，NGV应告知CNAS（仅限于与CNAS有关的投诉）和（或）JAS-ANZ（仅限于与JAS-ANZ有关的投诉）。

## 申诉的处理说明

1 委托人或获证客户在接到NGV的不受理申请通知或认证决定通知书后，在15个工作日内可以向NGV提出申诉，并以书面形式提交NGV。

2 NGV收到申诉文件后立即向管理者代表报告。管理者代表组成申诉处理小组，采取措施，做出客观、正确的结论。

3 申诉处理小组成员由熟悉国家相关法律法规及认可规范要求且与申诉人无利害关系的人员组成；申诉的决定、审查及批准应由与申诉事项无关的人员做出，并应告知申诉人。

4 申诉处理小组在调查取证的基础上，拟订处理意见及相关的处理措施，报NGV总经理批准、做出处理决定，并在收到申诉文件的**30个工作日内**书面通知申诉人，保证申诉处理的公正性。

## 争议的处理说明

1 对争议的处理 NGV 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 NGV 技术委员会，技术委员会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。

3 如果当事方与 NGV 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 NGV 技术委员会提出申诉/投诉。

4 如果申 / 投诉方及争议双方与 NGV 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。

## 客户信息变更通报管理规定

1 获证客户需要向NGV 提供最新的信息包括：

- 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) 管理体系和过程重大变更的信息；
- e) 有关产品、工艺、环境变化的信息；
- f) 有关周围发生的重大动、植物疫情的信息；
- g) 有关质量、环境、能源、食品安全事故的信息，消费者投诉、政府处罚等情况；
- h) 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和产品不合格的信息，其他违法信息；
- i) 不合格品撤回及处理的信息；
- j) 其他重要信息。

以上信息应及时通报，恩格威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，若因客户隐瞒实情不上报而造成的后果，由客户承担责任。

2 获证客户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 获证客户在获证及其认证注册资格变更后，NGV将其信息上报相应的认可监管机构，同时在NGV网站发布，客户可登录[www.ngv.org.cn](http://www.ngv.org.cn)查询。查询时将认证注册号输入即可查询有关信息（认证注册号中如有“0”时，“0”均为数字零）。亦可登陆国家认证认可监督管理委员会官方网站([www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn))查询。

4 当认证要求发生变更时，NGV单独出具相应通知给获证客户，获证客户应按通知要求完成变更。

5 因任何文件都会进行修订，对 NGV 有效版本文件的查看请随时关注 NGV 网站上的最新规定（网址[www.ngv.org.cn](http://www.ngv.org.cn)），NGV 不再另行通知，NGV 不承担因获证客户未及时关注文件内容变更而带来的任何法律责任。

6 NGV市场部负责与获证客户的联络，如需要NGV服务时请拨打NGV前台电话：010-87531300

## 客户对 NGV 发放的相关文件和资料的管理规定

1 客户对 NGV 发放的相关文件和资料（审核通知书、审核计划、文审报告、一阶段问题清单、不符合报告、审核报告、证书保持通知书、证书暂停/恢复/撤销通知书等）应妥善保管，防止损坏和丢失。

2 若以上文件和资料发生损坏和丢失，及时与NGV联系，可向NGV重新获取，但应承担相应的制作费和邮寄费。



北京恩格威认证中心有限公司位置示意图



乘车路线：NGV位于朝阳区东四环中路82号金长安大厦B2座，地铁7号线大郊亭站B口向北步行600米即到；公交车138、455、657、865路百子湾桥南下车即到。

**公正 负责**

**独立 权威**

**北京恩格威认证中心有限公司**

BEIJING NGV CERTIFICATION CENTRE INC

---

地 址：北京市朝阳区东四环中路82号金长安大厦B2座11层

邮 编：100124

网 址：[www.ngv.org.cn](http://www.ngv.org.cn)

前台总机：010-87531300

财 务 部：010-87531306

市 场 部：010-87531312

审 核 部：010-87531326

评 定 部：010-87531381

传 真：010-87531301