



管理体系认证条款

1 基本信息

本认证条款适用于南德认证检测（中国）有限公司及其下属分支机构（以下简称“南德（中国）”）的所有管理体系认证业务。

2 可开展的业务范围及获得认可情况

南德（中国）可开展的业务范围及获得认可的情况，可通过以下链接查询：

[认证服务范围](#) | [TUV南德](#)

3 公正性政策

3.1 所有认证活动均公正地进行。南德（中国）对开展的认证活动的公正性负责并确保不受任何来自商业，财务或其他方面的压力而影响公正性。

3.2 南德（中国）建立了《风险管理》程序，至少每年完成一次对公正性风险进行的识别和评估，并确定相关消除和减小此类风险的措施。

3.3 南德（中国）将消除或最大限度减少所识别出的公正性风险的证据记录在年度风险报告中，并将这方面的信息提供给公正性委员会确认。

3.4 公司总经理对公正性做出承诺。所有可能影响认证活动的人员或委员会均通过协议的约束承诺将公正地开展活动。

3.5 南德（中国）及下属分公司不应应对任何客户提供管理体系咨询（包括内部审核），也不能为管理体系咨询提供报价。

3.6 如果客户接受了南德中国及下属公司提供的管理体系咨询服务，则南德中国在咨询结束后的两年内不应应对同一客户提供管理体系认证服务。

3.7 公司不应将审核外包给咨询机构

3.8 公司的市场营销不应与咨询机构有联系，公司不应宣称或暗示选择某一咨询机构，将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。公司应在公开文件中明确表述，任何咨询机构如宣称或暗示选择我公司，将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，均为不实宣传。

3.9 针对可能产生公正性威胁的所有参与认证活动的人员（包括内部和外部的人员。如：管理人员、审核人员、公正性委员会人员等），公司应主动告知其了解可能对公正性构成威胁的情况及充分识别这些利益冲突，并在证明这些利益冲突不会对公司公正性构成威胁的情况下，才可使用这些人员。

3.11 南德（中国）确保认证活动的公正性不会因南德意志集团下属的其他法律实体的活动而受到损害。

3.12 曾经参与企业管理体系建立或者辅导工作的人员，两年内不应参与对该企业实施的管理体系认证活动。

管理体系认证条款

3.13 南德（中国）采取必要措施来应对已知的来源于其他人员、机构或组织的行为所产生的公正性风险并在年度风险报告中记录。

3.14 公司所有与认证活动有关的内外部人员包括公正性委员会的人员，应公正行事，不应受商业、财务或其他方面压力的影响，而损害公正性。

3.15 公司要求所有与认证活动有关的内外部人员，应主动告知其了解可能对公正性构成威胁的情况，公司应充分记录并识别这些利益冲突，并在证明这些利益冲突不会对公司公正性构成威胁的情况下，才可使用这些人员。

4 认证过程

4.1 认证前的准备活动

4.1.1 申请组织通过认证申请表等书面材料向机构提交公司的基本信息，机构据此初步制定认证方案、审核人天及相关费用的预算。

4.1.2 机构基于申请组织提供的基本信息及相关资料对其申请和报价方案进行评审，评审通过后，机构提供正式报价/合同，组织基本认证信息是正式报价的依据，也是构成合同的一部分，由组织签署确认。

4.1.3 实施认证审核前，申请组织应与南德（中国）签订具有法律效力的书面认证合同。

4.2 策划审核方案

南德（中国）应对申请组织建立审核方案（申请组织变更为受审核方），并由专职人员负责管理审核方案。审核方案的范围和程度的确定应根据受审核方的规模和性质，以及受审核管理体系的性质，功能，复杂程度以及成熟度水平。

审核方案应包括在规定的期限内有效和高效地组织和实施审核所需的信息和资源，应包括以下内容：

- 1) 审核目的，范围和准则
- 2) 审核时间
- 3) 审核组的选择
- 4) 多场所的抽样（如适用）
- 5) 多管理体系标准（如适用）

4.3 实施审核

通常初次认证审核包含两个阶段审核（第一阶段和第二阶段），受审核方应确保有适当的员工可以回答所问的问题；客户应允许审核员审核公司的各种装置并允许审核员审查与体系相关的记录。

4.3.1 一阶段审核：

受审核方须向认证机构提供与其体系相关的所有要求的管理体系文件，比如手册（如适用），必要时还应进一步提供诸如程序文件、作业规范和记录等，以便让认证机构就这些文件对适用指令、条例和标准的符合性进行评审和评估。如果管理体系已获得了另一个机构发出的相同或类似标准方面的认证，客户在提交文件时应包含证书复印件，并应附上认证周期之内的审核文件，包括审核报告和审核发现关闭情况。

管理体系认证条款

认证机构应当：

- 评审管理体系文件
- 确定准备第2阶段的审核
- 评审管理体系范围和运行的关键绩效或重大方面
- 收集客户运营的范围及相关的法律法规必要信息
- 策划认证（第2阶段）审核，包括确定审核组要求
- 评估内部审核和管理评审是否完成，并且证实完成情况是否已达到开展第2阶段审核的程度

认证机构会以第1阶段审核为基础评估管理体系实施水平是否足以开展第2阶段审核并计划第2阶段审核的程序和重点。第2阶段的审核细节将会与客户协定。因应法院命令或其他授权机构（如法定监管机构、认可机构或认证制度所有者）要求，认证机构可要求产品样本或者存档文件以验证管理体系的实施。

4.3.2 二阶段审核：

在第2阶段审核之前，客户会收到供其参考的审核计划，审核计划已与客户协调并达成一致。在审核期间，客户须证明它们对程序文件的实际执行情况，而与此同时审核员会以双方同意的法律条款、标准或其它准则为基础对体系有效性进行评估。

4.4 证书的批准、保持、更新、扩大/缩小、暂停和撤销

4.4.1 证书的批准：

如果满足适用标准的所有要求并遵守所有法律和公布的法规，认证机构将颁发证书，通常证书有效期为三（3）年，起始日从证书决定日起算，除非认证合同中的认证标准适用不同的认证方案（认证机构为满足认可机构或者认证标准所有方的要求而制定）。

4.4.2 认证的保持

1) 监督审核

定期（通常是每年）监督审核的开展是保证证书有效的必要条件。第一次监督审核应在初次认证的认证决定日（按照认可机构要求，也可能是第2阶段审核结束日）之后的12个月内进行，监督审核频次也需要满足监管方要求，中国境内ISO 9001的监督审核间隔不应超过12个月，ISO 9001复评之后的首次监督审核也应在复评认证决定日之后的12个月内实施。作为对监督审核的准备，经要求后，持证公司应向认证机构提交有效的管理体系文件。在监督审核中，审核员会对选定的管理体系要素/程序进行检查，以确保其管理体系继续满足要求。审核员将会编制审核报告。

进一步的监督活动

进一步的监督活动将包括：

- 认证机构向认证客户发出的关于认证方面的调查，
- 对客户经营方面的信息（如广告材料、网页）进行评估，
- 要求客户提供文件和记录（在纸上或电子媒介上），和
- 其它监督认证客户活动的方法。

如果在规定期限前成功通过换证审核（复评），将会对认证客户颁发新证书。在这种情况下，整个体系的有效性将通过随机抽样的方式检查。如果体系存在较大的变动，首先可能需要进行第1阶段的审核。

管理体系认证条款

3) 特殊审核

获证组织在认证证书有效期内出现以下情况时，应进行特殊审核：

- a. 获证组织出现重大变更可能影响组织的活动与运行；
- b. 获证组织发生了重大质量安全事故或是其他违法行为；
- c. 相关方严重投诉、抱怨，或其他来自相关方的信息的分析，表明已获证的组织不再满足认证机构的要求。
- d. 扩大/缩小认证范围的审核。（这类审核活动也可和监督审核合并实施）。

4) 提前较短时间通知的审核/不通知审核

认证机构有权根据对管理体系有效性有重大影响的情况或者应认可方、监管方要求，安排短期通知审核或不通知审核，审核费用由持证公司承担。为调查投诉、质量事故，对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，也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，此时：

- 南德（中国）应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- 由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，南德（中国）应在指派审核组时给予更多的关注。
- 中国境内质量管理体系认证的获证组织认证范围内的产品在国家产品质量监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起30日内，认证机构应安排对获证组织实施审核。

4.4.3 认证范围的扩大和缩小

1) 认证范围的扩大

当认证组织申请扩大获证组织原有管理体系认证范围时，需提供变更的体系文件和相应的资料，南德（中国）将委派审核组对获证组织管理体系文件及管理体系运行是否覆盖了需扩大的认证范围进行审核，并提交现场审核的相关资料，经认证决定后，如需扩大的认证范围满足认证要求，南德（中国）将为其更新管理体系认证证书，并相应更新供公众查询的证书相关信息。

2) 认证范围的缩小

如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不能满足认证要求，南德（中国）将会排除不满足的部分，缩小其认证范围。南德（中国）将为其更新管理体系认证证书，并相应更新供公众查询的证书相关信息。

4.4.4 认证的暂停和撤销

1) 认证的暂停

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，南德（中国）将在调查核实后按规定暂停其认证证书

- （1）管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。
- （2）不满足适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的。
- （3）收到与管理体系相关的行政处罚，且尚未完成整改的
- （4）发生重大事故，反映获证组织的管理体系运行存在重大缺陷的

管理体系认证条款

- (5) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- (6) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- (7) 持有的与管理体系范围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。
- (8) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的。
- (9) 进行了误导或未经授权的广告活动（特别是与认证标识或证书有关的广告），或滥用认证标识或证书，或在销售产品时违反了法定要求，或获证组织纵容滥用行为。
- (10) 主动请求暂停的。
- (11) 发生和管理体系相关重大舆情的。
- (12) 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。
- (13) 其他应当暂停认证证书的。

南德（中国）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（最短期限不限）

暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，南德（中国）应恢复其认证证书，并保留相应证据。

2) 认证的撤销

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按规定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。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的，或者获证组织中止了相关的业务经营。
- (2) 中国境内企业被“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；
- (3) 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。拒绝接受国家产品质量监督抽查。
- (4) 出现重大的产品和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。
- (5) 有其他严重违法违反法律法规行为的。
- (6) 导致暂停的问题未及时得到解决或纠正的（包括持有的与质量管理体系范围有关的行政许可证明、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，或对导致证书暂停的行为拒不整改）。
- (9) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。
- (10) 获证组织面临破产或与债权人达成协议；或在任命其业务接管者或管理人后，获证组织没有在4周内书面通知认证机构。
- (13) 其他应当撤销认证证书的。

认证机构有权公布证书有效期、暂停、撤销（注销）等信息，证书状态发生变化，使用受限后，禁止继续利用证书/标识或认证机构名称进行广告宣传或用做其它用途。证书到期、撤销（注销）后，证书应立即返还给认证机构和/或在认证机构书面要求后立即销毁。

除非认证机构存在严重过失，否则机构不对在证书未发放、到期、撤销、注销、暂停等对获证组织造成的影响负责。

5. 认证证书及认证标志的使用

管理体系认证条款

5.1 不得滥用认证标志和证书，或者以误导方式使用认证标识和证书，以致危害公众对于南德（中国）认证标志或证书的信任。认证标志和证书只能原样使用；不得通过添加、删除、覆盖阴影或水印等方式修改内容。认证标志的使用和视觉呈现不应危害南德（中国）作为独立的第三方机构的角色。

5.2 与管理体系相关的证书或标志只允许用于宣传涉及到的管理体系。证书和/或认证标志的使用不得给人以认证适用于认证范围之外的活动的印象。

5.3 在仅出具一份管理体系证书的情况下，不允许在产品相关广告中使用管理体系认证标志。

5.4 在认证标志或证书仅涉及管理体系的部分方面，广告不得产生该认证覆盖整个管理体系的印象

5.5 证公司对证书和/或认证标志的正确使用及关于获认证管理体系所有陈述的正确性负全责

5.6 建议客户在其广告当中使用认证标志和证书时，采取措施以确保广告的目标群体能够容易地、充分地且透明地获取南德（中国）为相应认证标志或证书所提供的服务内容。

6 认证记录

管理体系认证项目文件，南德（中国）至少应保存至认证周期结束”。

7 认证程序变更通知

南德（中国）通过电子邮件通知组织其认证和审核程序的重要变化和/或与认证相关的标准和要求的变化。

8 认证标准换版的规定

南德（中国）应按照国家认监委发布的管理体系认证标准换版工作要求，落实标准的换版工作，确保认证委托人能够及时获得新版标准认证。

9 申诉和投诉

9.1 认证委托人对认证决定有异议的，可以向南德（中国）提出申诉任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向南德（中国）提出投诉。

9.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。南德（中国）对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

9.3 南德（中国）应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在60日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

任何投诉或申诉均可发送至“TÜV南德认证检测(中国)有限公司上海办公室”。

公司地址：上海市静安区恒通路151号12楼，



管理体系认证条款

邮编: 200070, 邮箱: certification.china@tuvsud.com

10 保密

南德（中国）的人员，包括代表南德（中国）工作的任何委员会成员、参与认证活动的人员及管理人员，除法律有要求外，应对从事认证活动时获得或产生的所有信息予以保密。这些信息包括：

- （1）开展认证活动获得或产生的客户商业、经营、管理、技术等方面的信息（客户已公开、或与客户商定公开的文件和信息以及法律要求等除外）。
- （2）从其他来源（如投诉人、监管机构）获得的关于客户的信息。
- （3）已签订的认证合同的有关信息。
- （4）认证审核过程的文件、资料、记录。
- （5）管理人员及认证人员的人事等信息；认证人员的评定过程的文件、记录等信息。
- （6）受审核方要求保密的其它信息
- （7）体系运行、经营管理的信息（包括经营管理文件、行政管理文件、涉及认证审核的非公开文件、记录表格等）
- （8）其他需要保密的信息。

11 收费规则

序号	项目	收费标准
1	认证审核费 （包括现场审核及非现场审核准备和报告）	相关业务部门根据审核人日进行收费
2	证书注册费	相关业务部门根据具体的项目进行收费。
3	差旅费 （也可现场审核时实报实销）	相关业务部门根据具体的项目进行收费。