

公 开 文 件

河北质量认证有限公司

Hebei Quality Certification Co.,Ltd.



目 录

一、简介	3
二、组织机构图	4
三、认证申请及受理程序	5
四、认证审核	8
五、监督审核和再认证	10
六、认证的授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复或撤销	13
七、认证收费说明	16
八、财务支持说明	18
九、申请组织、获证组织的权利和义务	18
十、HBAC 的权利和义务	20
十一、投诉、申诉和争议的处理	21
十二、认证证书、认证标志和国际互认标志的使用	21
十三、联系方式	23



一、简介

河北质量认证有限公司(以下简称:HBAC,英文名称:Hebei Quality Certification Co.,Ltd.英文缩写 HBAC)是经国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准(认证机构批准证书号:CNCA-R-2011-158),中国合格评定国家认可委员会(CNAS)认可(认可注册号:CNAS C145--Q、E、S),工商行政管理部门注册登记,具有独立法律地位的第三方认证机构,也是国际认可论坛多边承认协议(IAF/MLA)认可的认证机构。

河北质量认证有限公司由省经贸委组建于1996年,其前身为中质协河北审核中心,是国内较早开展质量管理体系(QMS)、环境管理体系(EMS)、职业健康安全管理体系(OHSMS)认证工作的认证机构之一。

HBAC实行总经理负责制,在总经理领导下的审核部、管理部、技术部、市场部,负责办理各项具体认证业务。

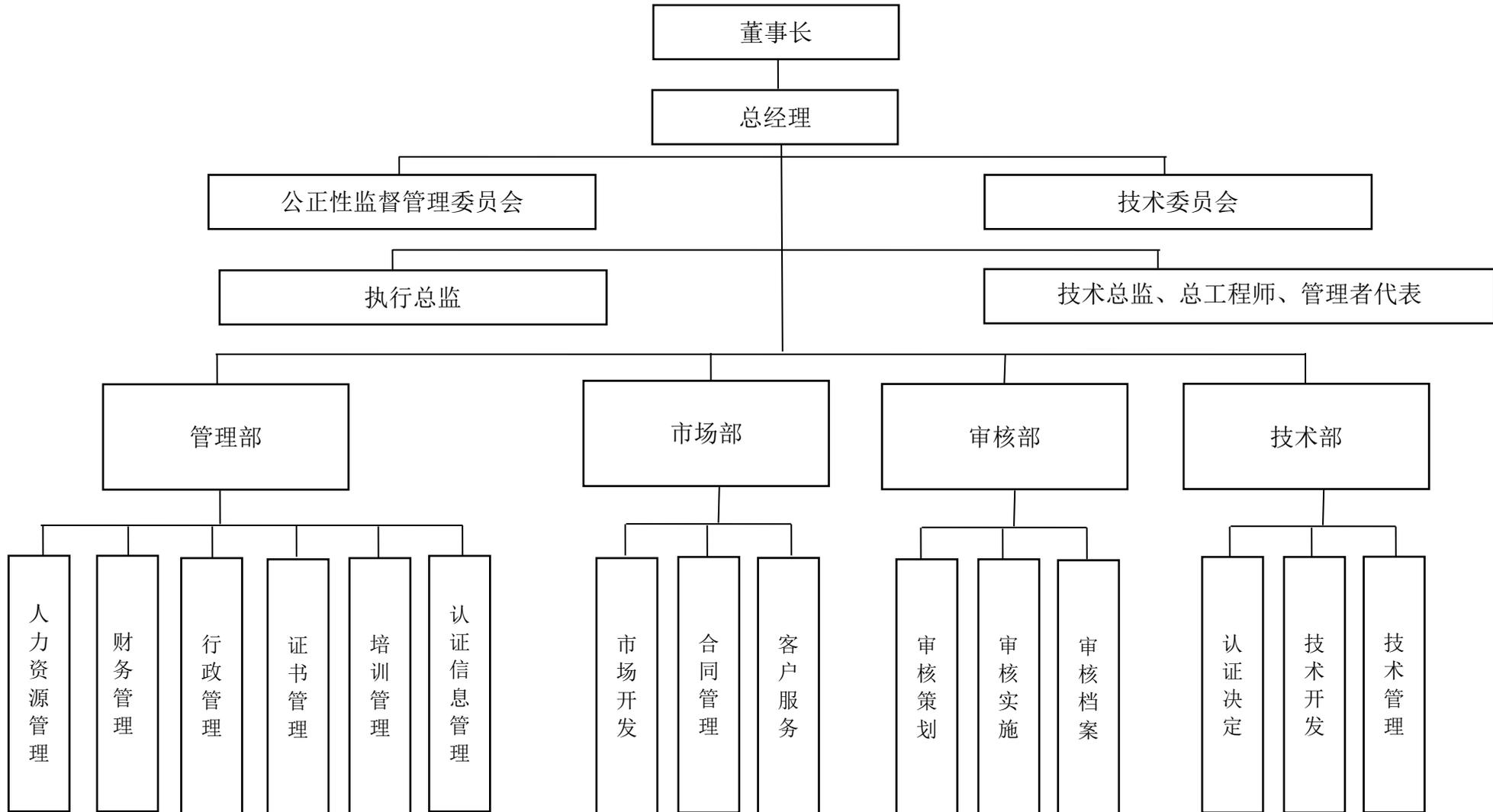
HBAC按照国家的相关法律法规和认可规范文件的要求建立并保持有效的内部管理体系,贯彻“诚信服务、严守规范、持续改进、赢得顾客”的质量方针。HBAC拥有高素质的管理人员、高效能的办公设施、严密的规章制度和一支来自各行各业,具有丰富管理经验的国家注册审核员队伍。

二十多年来,HBAC在国家认可机构的指导下,积极开展多项管理体系的认证工作,以科学的管理、公正的审核赢得了获证组织的信任并在认证行业享有良好的声誉。广大审核人员在公司严格培养教育下,努力提高自身素质和业务水平,在现场审核中认真为认证组织解决管理体系中存在的问题,切实提高了管理体系的有效性。

HBAC愿竭诚为广大申请认证组织、获证组织及社会各界提供优质、高效、增值的认证审核服务。



二、组织机构图





三、认证申请及受理程序

1. 认证依据的规范性要求:

- (1) 质量管理体系认证标准: GB/T19001 idt ISO9001;
- (2) 环境管理体系认证标准: GB/T24001 idt ISO14001;
- (3) 职业健康安全管理体系认证标准: GB/T45001 idt ISO45001;
- (4) 工程建设施工企业质量管理体系认证实行双标认证: GB/T19001 idt ISO9001 和 GB/T50430;
- (5) 售后服务认证标准: GB/T27922-2011
- (6) 批发零售服务认证标准: SB/T10962-2013

2. 认证申请及受理程序

- (1) 申请组织应具备以下条件:

- ◇ 有明确的法律地位;
- ◇ 遵守国家相关的法律法规和强制性标准;
- ◇ 已经按照适用的管理体系标准建立了文件化管理体系, 并运行三个月以上。

- (2) 申请组织需向 HBAC 提交一份填写完整并加盖公章的《管理体系认证申请书》, 并按要求提交以下附件:

- a. 申请质量管理体系认证的组织需提供(同样也适用于申请工程建设施工企业质量管理体系认证的组织):

- ◇ 法律地位证明文件的复印件。若质量管理体系覆盖多场所活动, 应附每个场所的法律地位证明文件的复印件。
- ◇ 质量管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件;
- ◇ 现行有效版本的质量管理体系文件, 至少应提供以下文件:
 - 质量方针和质量目标;
 - 质量手册(包括组织机构图、生产和(或)服务流程);
 - 程序文件及管理体系运行的必要文件;
 - 质量管理体系认证范围内产品适用的法律、法规及产品(或服务)质量标准清单;
 - 存在有多个活动场所的组织, 需要提供多场所清单;



●对于外包活动情况进行说明；

◇必要时，认证机构要求补充提供的其他材料。

b. 申请环境管理体系认证的组织需提供：

◇法律地位证明文件的复印件。若环境管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件。

◇环境管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的环评批复复印件、环境“三同时”验收报告及批复复印件、污染物排放监测报告复印件；

◇现行有效版本的环境管理体系文件，另外至少还应提供以下文件：

- 环境因素清单；
- 重要环境因素清单；
- 环境目标、指标和管理方案；
- 环境管理体系运行中所遵守的环境法律、法规及其他要求清单；
- 申请组织的多场所清单（如有）；

◇ 认证机构要求时，需提供工厂/施工场所周边情况图、厂区（包括车间）平面图，图内应标明环境设施位置，例如：产生废水、废气、噪声、振动、放射性物质等的设施或设备；废弃物场地、环境治理设施或设备等。

◇ 认证机构要求时，需提供生产污水排放管网草图。

◇ 认证机构要求补充提供的其他材料。

c. 申请职业健康安全管理体系认证的组织需提供：

◇ 法律地位证明文件的复印件。若职业健康安全管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件。

◇ 安评批复/职业病危害预评价批复复印件、安全/职业危害“三同时”验收报告及批复复印件、作业环境尘毒噪监测报告复印件（如有）；

◇ 现行有效版本的职业健康安全管理体系文件，另外至少还应提供以下文件：

- 危险源辨识、风险评价和控制措施确定的结果；
- 职业健康安全目标和管理方案；
- 职业健康安全管理体系运行中所遵守的法律、法规及其他要求清单；
- 申请组织的多场所清单（如有）；

◇ 认证机构要求时，需提供重点危险场所布置图。



◇ 在生产和服务提供过程中使用的主要危险材料的清单。

◇ 认证机构要求补充提供的其他材料。

d. 申请服务认证的组织需提供:

- ◇ 营业执照及年检证明复印件
- ◇ 有效期内的生产/服务许可证或资质证书（法律法规有要求时）
- ◇ 申报产品/服务的详细介绍（请分类列出，产品介绍中包括国家或国家认可的质量检验部门出具的产品合格报告）
- ◇ 申报产品/服务适用的法律法规/标准清单
- ◇ 组织简介（包括本单位经营范围、规模、特色、实力，在国内外同行业中利税、技术、产量、质量、销售等方面的地位）
- ◇ 组织机构图（含售后服务组织机构图）
- ◇ 产品销售网点/售后服务网点清单
- ◇ 商品销售方式的介绍
- ◇ 组织售后服务体系建设情况，售后服务提供方式描述（网点全直属，全委托，或部分委托等），如不涉及标准中的某项（如配送安装），请详细说明
- ◇ 服务设施投入状况、经费保证情况等介绍
- ◇ 已获的体系/产品等认证证书的复印件，及其他荣誉证书复印件
- ◇ 服务管理体系文件及文件清单
- ◇ 认证申报材料真实性声明。

（3）HBAC 在接到申请组织的认证申请之后对其所提供的申请资料进行评审，满足申请要求后，双方协商签订《管理体系认证合同》。

（4）申请一旦受理，申请组织即被认为向 HBAC 做出了如下承诺：

- ◇ 始终遵守认证认可相关法律法规和 HBAC 有关认证的各项规定；
- ◇ 为进行初次审核、监督审核、再认证和解决投诉做出必要的安排，包括审核文件、确定进入审核区域、调阅相关记录和访问人员；
- ◇ 获得认证资格后，仅就获准认证的范围做出声明。按规定使用获准的认证证书、认证标志和有关信息，确保不采取误导的方式使用认证证书、认证标志、审核报告或审核报告的一部分。只能用认证来证明组织的管理体系符合了特定的标准或其他引用文件，不能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或服务通过认证；
- ◇ 在宣传认证结果时不损害 HBAC 的声誉，不做出使 HBAC 误导或未授权的声明；



- ◇ 建立并持续有效运行相应的管理体系。在证书有效期内，接受并配合 HBAC 实施监督审核。
- ◇ 当认证证书被暂停、缩小或撤销时，立即停止涉及相应认证内容的各种广告宣传，缩小或撤销时还需按要求交回所有认证证书；
- ◇ 在各种媒体中（如文件、宣传册、广告中）对认证的宣传符合 HBAC 的要求；
- ◇ 及时向 HBAC 报告组织对管理体系拟实施的更改或其他可能影响其符合性的更改；
- ◇ 及时向 HBAC 报告重大的顾客/相关方投诉、重大质量事故、重大环境事故、重大职业健康安全事故；
- ◇ 及时向 HBAC 报告产品或服务/环境/职业健康安全被执法监管部门认定不符合法定要求的情况。

四、认证审核

1. 申请组织与 HBAC 签订了正式的《管理体系认证合同》之后，HBAC 开始启动认证审核程序。
2. HBAC 安排文审人员对申请组织所提供的管理体系文件进行文审。
3. HBAC 审核部负责制定审核方案，包括任命审核组长、选择审核组其他成员、确定审核时间，并以审核通知单的形式通知受审核方，受审核方在三天内予以确认。
4. 现场审核之前，由审核组长编制审核计划后书面通知受审核方，并得到受审核方对审核计划的书面确认。
5. 质量、环境、职业健康安全管理体系认证，分为两个阶段审核、申请方应通过第一阶段审核后才能进行第二阶段审核。
6. 审核组按照审核计划实施现场审核。
7. 对现场审核中发现的不符合项，受审核方应在规定时限内进行纠正且制定相应的纠正措施并予以实施，且以书面形式报告审核组长。只有在对所有不符合项都采取了相应的纠正措施并验证有效之后，审核组长才可以向 HBAC 推荐认证注册。
8. 审核组长向 HBAC 提交审核报告，审核报告中需要对受审核组织的管理体系是否符合相关标准和认证要求做出说明。经 HBAC 审议批准后的审核报告应提交受审核方或审核委托方。



9. HBAC 对审核组提交的现场审核资料（包括审核报告）进行审议，做出认证决定结论。
10. HBAC 总经理批准认证注册。
11. HBAC 管理部向获证组织发放认证证书和相关获证材料，并在 HBAC 官方网站上公布获证信息和按要求上报国家认监部门。

认证审核流程图

HBAC 部门	过 程	备注	过程输出结果
市场部 营销人员	受理申请	申请方提交 申请文件	管理体系认证申请书
市场部	合同评审 NO → 不受理 YES ↓	评审申请文件	申请书评审结果
市场部	合同签订	双方签订合同	管理体系认证合同
审核部	审核方案策划	确定审核组和 审核时间	项目审核计划
审核部	文件审核 NO → 重新审查 YES ↓		文审报告
审核部	一阶段审核		一阶段审核报告 其他审核资料
审核部	二阶段审核		二阶段审核报告 不符合项报告 其他审核资料
技术部	认证决定 NO → 不推荐注册 YES ↓		认证决定报告
管理部	证书发放		认证证书 HBAC 的公开文件等
市场部 客户服务人员	证后服务	客户回访、合 同变更、客户 活动	客户满意度调查表



五、监督审核和再认证

监督审核

1. 获证组织在认证注册有效期内应按规定接受监督审核，以验证其管理体系能够持续满足认证标准的要求。
2. 对获证组织进行监督和再认证的程序与认证审核程序一致。
3. 每三年为一个认证周期，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行，此后的监督审核至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。未按相关规定实施监督审核的，则将导致暂停或撤销认证证书。
4. 证书有效期为三年。获证组织通过 HBAC 每年实施的监督审核并按合同规定履行相关责任和义务后，HBAC 将向获证组织发放“认证决定报告”，认证证书和认证决定报告同时使用方可有效。认证证书的有效状态可通过国家认监部门网站(<http://www.cnca.gov.cn>)和 HBAC 官方网站(<http://www.hebac.com>) 进行查询。
5. 如果获证组织的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家市场监督管理总局发出通报起 30 日内，HBAC 将对获证组织实施监督审核。
6. 如果获证组织对其管理体系进行了重大的变更，或者发生了影响到其认证基础的变更，可适当增加监督审核的次数。
7. 监督审核需在获证组织现场进行，为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审核需安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。
8. 由于市场、季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖范围内的所有产品和服务。
9. 监督审核还应包括：
 - (1) 上次审核所开据不符合报告的纠正和纠正措施实施效果验证；
 - (2) HBAC 颁发的认证证书及标志的使用情况等；
 - (3) 审核覆盖时期的管理体系运行证据等。



(4) 是否及时接受和处理投诉，针对体系运行中发现的问题或投诉，及时制定并实施有效的改进措施。

(5) 质量、环境、职业健康安全事故和政府执法检查整改情况。

(6) 上次审核以来管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更。

(7) 内部审核和管理评审是否规范有效。

(8) 管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

(9) 质量、环境、职业健康安全目标及绩效达到管理体系预期结果的情况。如果没有达到，获证组织是否运行内部审核机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施。

监督审核流程图

HBAC 部门	过 程	备注	过程输出结果
审核部	与获证组织联系	提前两个月与获证组织联系	建议评审时间计划
审核部	审核方案策划	确定审核组和审核时间	项目审核计划
审核部	文件审核 (必要时)	文件有较大的变更时	文审报告
审核部	重新审查		监督审核不符合项报告 其他审核资料
审核部	监督现场审核		
技术部	认证决定	不推荐认证注册	
技术部	认证决定结果报告		认证决定报告
市场部 客服人员	证后服务	客户回访、合同变更、客户活动	客户满意度调查表



再认证

- 1、再认证在认证证书有效期到期前进行。
- 2、获证组织应确保再认证前至少：
 - (1) 管理体系的所有过程之间统一协调；
 - (2) 发生变更后管理体系运行良好；
 - (3) 管理体系得到有效的保持。
3. 获证组织如果包括多场所，应根据抽样规定进行抽取。在这种情况下，认证的对象是获证组织整个实体，而不是某一场所和地点。HBAC 要求获证组织必须提供证实其对所有此类场所和地点进行定期有效控制的资料和记录（如内部审核、管理评审等）。
4. 获证组织的管理体系运行环境（如法律的变更等）有重大变更时，再次的认证审核活动可能需要增加一阶段审核。

再认证审核流程图

HBAC 部门	过 程	备注	过程输出结果
市场部 合同管理员	确认再认证审核合同	证书到期前三个月与获证组织联系	
审核部	审核方案策划	确定审核组和审核时间	项目审核计划
审核部	文件审核	文件有较大的变更时	文审报告
审核部	再认证现场审核		监督审核 不符合项报告 其他审核资料
技术部	认证决定		认证决定报告
技术部	认证决定结果报告		管理体系认证证书
市场部 客服人员	证后服务	客户服务	客户满意度调查表



六、认证的授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复或撤销

1. 认证的批准

HBAC 的认证决定人员按照相关程序文件的规定，对认证项目做出是否同意认证注册的审议意见；总经理根据审议意见签发认证决定报告，并颁发认证证书。对于做出拒绝授予的决定时，HBAC 将以书面形式向受审核组织说明不予授予的理由。

2. 认证的保持

HBAC 除了根据相关程序文件的规定，定期对获证组织进行了监督审核和再认证，以确认其管理体系是否持续满足认证要求外，还可通过以下方式随时了解获证组织管理体系的保持情况。

(1) 获证组织在保持认证资格期间，管理体系发生以下重大变更时及时向 HBAC 通报，包括：

◇组织名称、最高管理者、联系人、联系电话、传真、通讯地址、注册地址、经营地址、经营状况、组织状况等变更；

◇管理体系手册换版时（含认证范围变更、扩大、缩小）；

◇资产重组、停产、转产；

◇生产/服务、管理体系重要过程的重大变更及工作场所的变更；

◇顾客和相关方重大投诉，发生管理体系范围内产品或服务的质量/环境/职业健康安全事故；

◇生产、销售的产品或提供服务被执法监管部门（如质量和市场监管部门）认定不符合法定要求；

◇适用的法律法规要求的变更；

◇出现影响管理体系运行重要情况；

◇其他重要信息。

当申请方或获证方所提出的合同变更要求涉及到管理体系认证范围的扩大或缩小，影响到管理体系运行内容时，应由审核项目管理人员对《管理体系认证合同变更评审表》进行评审，必要时，要求申请方或获证方提供管理体系文件和相关资料，并通过现场审核后发放或更换认证证书。

(2) HBAC 通过审核人员、其他相关部门的信息通报以及新闻媒体等渠道，关注 HBAC 获证组织管理体系的保持情况。如果发现 HBAC 的获证组织的管理体系可能发生异常，



应立即通报 HBAC 审核部，以考虑对获证组织的体系实施调查或特殊审核。

(3) HBAC 受理获证组织的顾客对其管理体系的投诉，并根据投诉内容的严重程度，决定是否需要派员调查其能否继续保持认证资格。

(4) HBAC 所有工作人员及聘任的专、兼职审核员，均有责任向 HBAC 反映有关获证组织管理体系运行和认证证书及标志使用中存在的问题。

3. 认证的扩大或缩小

当获证组织提出扩大或缩小认证范围的申请时，HBAC 将重新进行申请的评审，可采用单独扩项审核或结合监督、再认证审核或书面评审等方式，以确认是否可以作出扩大或缩小认证范围的决定，并换发认证证书。如果在持续监督过程中发现获证组织的认证范围不能满足认证要求，则可能导致缩小认证范围或暂停或撤销认证资格，HBAC 会向受审核方发出认证决定报告，并向受审核方说明理由。对于缩小认证范围的，受审核方应对所有相关的广告宣传材料进行修改。

4. 认证资格的暂停

获证组织在出现下列情况之一时，HBAC 将在调查核实后的 5 个工作日内暂停获证组织的认证资格：

- (1) 在监督审核中发现的不符合项，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）；
- (2) 当发现获证组织管理体系持续地或严重地不满足认证要求（包括对管理体系有效性的要求）的；
- (3) 获证组织无合理理由未按周期接受监督或再认证审核的；
- (4) 获证组织未按照认证合同的约定按时交纳认证费用的，视拖欠情节轻重进行认证资格的暂停；
- (5) 获证组织违反认证证书及标志的使用规定的；
- (6) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- (7) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需暂停证书的；
- (8) 获证组织出现质量、环境、职业健康安全事故或投诉但未造成严重后果的，或国家行业监察发现问题但未造成严重后果的；



- (9) 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 HBAC 得到妥善处理；
- (10) 对其投诉或任何其它信息证实表明获证组织不再符合 HBAC 的相关规定要求的；
- (11) 当获证组织持有的与管理体系认证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，重新提交申请已被受理但尚未换证的；
- (12) 违反与 HBAC 签订的合同及其他协议的约定的；
- (13) 获证组织主动请求暂停证书的；
- (14) 其他需要暂停认证证书的情况。

当获证组织认证资格被暂停时，应按照 HBAC 要求立即停止使用认证证书和认证标志或引用认证信息，并停止所有利用认证资格的各种宣传及活动。应立即停止一切在产品包装上或附带信息中声明其管理体系获得认证。同时 HBAC 将通过官方网站及国家认监部门网站公布暂停认证证书的信息。

当被暂停认证资格的获证组织采取相应的纠正，经 HBAC 结合现场审核或相应证据的书面验证并经评定符合要求，HBAC 将作出恢复认证资格的决定。如果在暂停期限内未能有效地对问题实施纠正的，将撤销其认证资格。

5. 认证资格的撤销

获证组织在出现下列情况之一时，HBAC 将在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销获证组织的认证资格或缩小认证范围：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的，破产、严重违反国家法规或 HBAC 有关规定的；
- (2) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单的；
- (3) 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的；
- (4) 因不能按时接受监督审核被暂停的情况，认证证书暂停使用的期限超过《暂停认证证书通知书》中规定的暂停期限，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的；
- (5) 发生影响质量、环境、职业健康安全重大事故，造成严重不良社会影响，经调查（审核）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或经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；



- (6) 故意停运污染治理设施、长期超标排放，造成恶劣影响的；
- (7) 获证组织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；
- (8) 获证组织拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- (9) 获证组织主动要求撤销证书的；
- (10) 其他重大影响管理体系有效性的情况的；
- (11) 有其他严重违反法律法规行为的；
- (12) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；
- (13) 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 HBAC 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- (14) 其他应当撤销认证证书的情况。

获证组织认证资格被撤销时，获证组织应在收到《关于撤销认证证书的通知》一周内，将认证证书（正、副本）交回 HBAC 并销毁相关的宣传资料。同时将在 HBAC 官方网站上以及国家认监部门网站上公布撤销认证证书的信息。

七、认证收费说明

1. 认证费用由以下各项构成

- (1) 初次/再认证审核费
- (2) 年度监督审核费
- (3) 审核人员差旅、食宿费

2. 认证收费标准

- (1) 初次、再认证、年度监督审核费

依据中认协监〔2013〕102号《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》。

- (2) 审核人员差旅、食宿费

在审核过程中审核人员所发生的差旅、食宿费用由申请组织支付。



3. 多体系审核费

如果申请组织提出需要对多个管理体系进行结合审核，其收费标准依据中认协监（2013）102号《认证机构公平竞争规范——认证价格自律规定》。

4. 管理体系认证范围扩大

如果组织需要扩大管理体系认证范围，其收费标准另行规定。有关详细内容，认证组织请与HBAC市场部联系。

5. 证书费收费标准

一套认证证书分为中英文版，不需要英文证书的可以只颁发中文版的认证证书。初次/再认证费用中包含了证书费用，如果组织在证书有效期内发生证书更换的情况，需要另行支付证书费每套100元/体系。

为了方便获证组织获证后认证证书的使用，获证组织可以另行申请证书副本，副本数量自行确定，获证组织需要支付证书副本费每套100元/体系。证书副本与证书正本内容完全一致，仅标注为证书“副本”。

对于认证范围内具有子公司的获证组织，如果子公司也需要单独获得认证证书，可以为子公司颁发子证书。子证书需要和主证书同时使用，并且应在主证书认证范围内。子证书需要支付证书使用年金2000元/体系·年。

6. 费用支付时间

(1) 初次/再认证审核费：现场认证审核前一个月内支付总费用的50%；颁发认证证书前支付总费用的50%。

(2) 年度监督审核费：每次现场监督审核前30日支付。

(3) 审核人员差旅、食宿费：按实际发生或依合同中约定支付。

(4) 证书副本费、子证书费在领取证书副本、子证书时支付。

上述相关费用交齐后，HBAC方可向申请组织颁发《认证决定报告》、认证证书和《管理体系审核报告》，确定认证证书保持有效。



八、财务支持说明

为了保证 HBAC 的管理体系认证工作具有充分的财务支持，保障财务的稳定性和充分的资源，以确保认证的公正性和独立性，对 HBAC 获取财务支持的情况说明如下：

1. HBAC 具有以下财务支持以保障财务的稳定性和提供充分的资源以满足认证业务的需要：

(1) HBAC 的注册资金。

(2) 按照 HBAC 已制定的收费规定收取与管理体系认证有关的申请费、审定注册费、年金、初次/再认证审核费、管理年金、证书费（含证书副本费、子证书使用年金）、年度监督审核费。

(3) 按照 HBAC 已制定的收费规定收取的公开举办的管理体系标准宣贯班、内审员培训的费用。

2. HBAC 不接受以下财务支持：

(1) HBAC 的客户或潜在客户以任何形式的馈赠、捐赠或财务上的转让。

(2) 非管理体系认证领域的营业性收入（包括直接与受审核方发生产品或服务买卖的收入）。

(3) 管理体系咨询机构的财务分成或财务支持。

九、申请组织、获证组织的权利和义务

1. 权利

(1) 使用获准的认证证书和认证标志。

(2) 对 HBAC 的审核、认证决定、监督审核、再认证提出申诉或向国家认证认可监督管理部门提出申诉。

(3) 要求 HBAC 提供对认证制度的解释和详细的信息。

(4) 要求 HBAC 承诺保守在认证审核过程中获取的有关组织的秘密。当按照法律要求需将相关信息提供给第三方时，HBAC 应通知组织所提供的信息。



2. 义务

- (1) 始终遵守认证认可相关法律法规和 HBAC 有关认证的各项规定。
- (2) 建立并持续有效运行相应的管理体系。在证书有效期内，接受并配合 HBAC 实施监督审核。
- (3) 对 HBAC 实施的认证审核、监督审核、再认证审核提供必要的支持，包括审查文件、确定进入的审核区域、调阅相关记录和访问人员等。
- (4) 获得认证资格后，仅就获准认证的范围做出声明。按规定使用获准的认证证书、认证标志和有关信息，确保不采取误导的方式使用认证证书、认证标志、审核报告或审核报告的一部分。只能用认证来证明组织的管理体系符合了特定的标准或其他引用文件，不能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或服务通过认证。
- (5) 当认证被暂停、缩小或撤销时，立即停止涉及相应认证内容的各种广告宣传和获得管理体系认证的声明。当认证证书被撤销时，应按要求将认证证书交回 HBAC。
- (6) 在各种媒体中（如：文件、宣传册、广告）对认证的宣传符合 HBAC 的要求。
- (7) 按认证合同的约定按时交纳各种认证费用。
- (8) 遵守认证认可相关法律法规，协助认证监督管理部门监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息。
- (9) 支付 HBAC 审核组成员审核的差旅、食宿费用。
- (10) 获得认证后发生以下情况时，获证组织应于情况发生后的五个工作日内通报 HBAC，HBAC 将视情况采取相应的措施（包括调整对获证组织认证监督周期、方式及有关内容、暂停或撤销认证证书等）。若获证组织未在规定时限内通报 HBAC，则 HBAC 有权先行暂停认证证书，并将保留追究相关法律责任的权利或者其他措施：
 - ◇ 客户及相关方有重大投诉；
 - ◇ 生产、销售的产品或提供的服务被执法（如质量和市场）监管部门认定不符合法定要求；
 - ◇ 发生产品或服务的质量/环境/安全事故；
 - ◇ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等；
 - ◇ 出现影响管理体系运行的其他重要情况。



十、HBAC 的权利和义务

1. 权利

- (1) 按照国家相关法律法规和国家认证认可监督管理部门的规定规则和国家认可机构的认可规范文件的要求，制定 HBAC 的认证程序和管理规定。
- (2) 在拟认证的范围内按相关工作程序和管理规定实施审核并做出认证决定。
- (3) 要求组织按认证合同的约定支付认证费用。
- (4) 对获证组织进行监督审核和再认证审核。
- (5) 处理来自组织或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。
- (6) 制定认证证书、认证标志的使用规定。
- (7) 要求组织提供有关认证审核、监督审核、再认证或解决投诉所必需的文件资料，并对进入相关审核区域、调阅相关记录和访问人员提供方便。
- (8) 对获证组织的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取纠正措施记录的调阅。

2. 义务

- (1) HBAC 的服务对所有申请管理体系认证的委托方或申请组织开放。
- (2) 对认证的批准、保持、变更、暂停和撤销负责。
- (3) 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。
- (4) 将 HBAC 有关认证的要求及其更改及时通知有关方面。
- (5) 保证 HBAC 所有参与认证工作的人员对在认证过程中所涉及到的获证组织的信息保守秘密。如需将信息提供给第三方时，HBAC 应通知受审核方所要提供的信息。当法律要求需要将信息提供给第三方时，应事先以书面形式通知组织。
- (6) 回答和解释组织所提出的质疑，并提供相关信息。
- (7) 及时在网站上公布获证组织信息，并按要求上报国家认监部门。



十一、投诉、申诉和争议的处理

1. HBAC 编制并执行有关部门投诉、申诉和争议的处理的相关程序文件，确保正确处理组织及相关方对 HBAC 的投诉、申诉和争议，保持管理体系认证的公正性和有效性。
2. 申诉、投诉和争议方可直接向 HBAC 直至国家认证认可监管部门、认可部门、获证组织所在地认证监管部门提出。
3. 申诉、投诉和争议应以书面形式提出，其内容包括投诉的因由、意见和要求，并提供必要的证明资料和证据，以及投诉/申诉和争议者的姓名、联络方式等。
4. 管理部负责受理获证组织和社会各界对公司的投诉，负责受理对审核组和审核员在审核活动过程中的投诉，管理者代表负责组织处理。处理结果报告由管理部存档备案，重要信息上报国家认证认可监管部门、认可部门。
5. 处理申诉、投诉和争议坚持公正、科学、实事求是的原则。
6. 总经理向 HBAC 监事会汇报处理有关重大申诉、投诉和争议情况。
7. 将调查发现和决定书面通知当事人，并在必要时通知其他相关方面。
8. 获证组织如果发现审核组成员有违反国家相关法律法规或 HBAC 有关规定的情况，可及时向 HBAC 管理部投诉。HBAC 将及时对投诉的内容进行调查并予以答复，同时为投诉人保密。

十二、认证证书、认证标志和国际互认标志的使用

1. HBAC 对认证标志，享有唯一使用权。
2. 获证组织利用各种媒体（例如文件、小册子或广告等），对认证注册的宣传应符合 HBAC 规定的如下要求：
 - （1）在宣传认证注册结果时不得损害 HBAC 的声誉，按规定使用认证证书、认证标志和有关信息，确保不采取误导的方式使用认证证书、认证标志和审核报告或审核报告中的任何一部分，不得从事误导或未授权的声明。
 - （2）认证证书只用以证明其管理体系符合特定标准或其他引用文件，不能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或服务通过认证。



(3) 就获准认证注册的范围做出声明，并在各种媒体中告知其顾客，哪些活动、产品和服务是在该管理体系有效控制下生产和提供的。

(4) 获证组织如果在产品包装上或附带信息中声明其管理体系通过认证，则应满足如下要求：

- a) 产品包装的声明应可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。
- b) 附带信息的声明应可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。
- c) 声明决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。声明应包含对下列的引用：
 - 获证客户的标识（例如品牌或名称）；
 - 管理体系的类型（例如质量、环境、职业健康安全）和适用标准；
 - 颁发证书的认证机构。

(5) 当认证注册被暂停或撤销时，应立即停止涉及认证注册内容的广告宣传，撤销证书的还应按 HBAC 规定要求交回认证证书。

(6) 在认证范围缩小后应及时修改所有与之相关的宣传材料。

3. 按照 HBAC 的相关文件要求，获证组织在证书有效期内应按期接受监督审核，监督审核通过后 HBAC 出具《认证决定报告》与认证证书同时使用方可有效。

4. 当发现获证组织在广告和有关宣传材料中对认证制度的不正确的宣传或证书与标志的误导使用，HBAC 将根据事实及问题的性质对获证组织采取以下措施：

- (1) 通知获证组织立即采取纠正措施；
- (2) 暂停、撤销获证组织的认证证书；
- (3) 其他必要的法律手段。

5. 当发生暂停、撤销认证证书的情况，HBAC 将书面通知获证组织，同时在官方网站发布信息，并将相应信息上报国家认监部门。

6. 获得认证证书后，可通过国家认证认可监督管理委员会网站（网址：<http://www.cnca.gov.cn>）和 HBAC 官方网站（<http://www.hebac.com>）查询获证信息。

说明：本《公开文件》将随着国家认证认可相关法律法规和认证认可监督管理要求的变化进行修改，为确保认证组织获得有效信息，HBAC 会将进行修改和更新有效的《公开文件》在 HBAC 官方网站上进行公布。



十三、联系方式

名称：河北质量认证有限公司

地址：河北省石家庄市长安区中山东路 39 号勒泰中心 B 座 901 室

电话：0311-85520180 85520181 85520182 电子邮箱：hbac_glb@126.com

网址： www.hebac.com

开户行： 中国工商银行石家庄市长安支行

账号： 0402020409300417017

户名： 河北质量认证有限公司

序号	部门	职 责	电 话
1	管理部	证书发放；受理对审核员的投诉；HBAC 的体系管理； 投诉、申诉受理； 组织发展和人力资源管理； 审核员管理； 财务管理；认证收费； 网站等对外信息管理； 内审员培训、体系有效性培训；	0311-85520182 0311-85520180/ 85520181 转 807
2	审核部	审核方案策划与管理； 审核实施管理； 审核档案管理； 认证证书的暂停、撤销；	0311-85110315 0311-85520180/ 85520181 转 803
3	技术部	认证决定管理； 根据企业管理需求开发证后管理服务项目； 研发项目市场推广； 认证技术支持；	0311-85520186 0311-85520180/ 85520181 转 804
4	市场部	市场开拓；合同洽谈； 申请受理；签订认证合同； 获证组织证后服务； 合同变更；	0311-85520189 0311-85520180/ 85520181 转 802