

北京天一正认证中心有限公司

公 开 文 件

(BTCC-GK F 版)

修改日期：2023 年 05 月 20 日

BEIJING TIANYIZHENG CERTIFICATION CENTER CO., LTD

公开文件目录

编号：BTCC-GK

版本号：F 版

文件编号	文件名称
BTCC-GK-01	公司简介
BTCC-GK-02	联络方式
BTCC-GK-03	公正性和保密性声明
BTCC-GK-04	管理体系认证程序
BTCC-GK-05	公司的财务来源和管理体系认证收费标准
BTCC-GK-06	获准认证组织的权利和义务
BTCC-GK-07	公司认证证书、认证标志和认可标识的使用规定
BTCC-GK-08	申诉/投诉和争议的处理程序
BTCC-GK-09	认证证书管理
BTCC-GK-10	公司对 OHSMS 认证的责任和承诺
BTCC-GK-11	认证证书和标志信息通报要求
BTCC-GK-12	ISO-IAF 公报《经认可的 ISO9001 认证的预期结果》和《经认可的 ISO14001 认证的预期结果》

注：公司认证业务范围和获证组织名录可登陆公司网站（www.btcc.com.cn）查询

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—01	
	版本号：F	修改号：0
题目：公 司 简 介	第 1 页共 1 页	
北京天一正认证中心有限公司（Beijing Tianyizheng Certification Center CO.,LTD）经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，美国国家标准协会-美国质量学会认证机构认可委员会（ANAB）认可，具备中国和美国认可资格的的第三方管理体系认证机构。 公司实行公正性委员会监督指导下的总经理负责制。公司设总经理、副总经理、管理者代表、技术总监等领导岗位。 公司所属职能部门：市场部、审核部、评定部、综合管理部、技术质量部和增值服务部。 公司总经理聘任技术委员会负责认证评定和技术把关等工作。在总经理统一领导下，各职能部门负责办理各项具体的认证和培训业务。下设分公司（办事处）负责所在地区的认证宣传和认证市场开发。 公司坚持以独立、公正、客观为准则，以优质、高效作为服务的宗旨，严格按国家有关管理体系认证的法律、法规和标准对申请认证的企事业单位进行管理体系认证，确保认证工作质量。 公司按照中国合格评定国家认可委员会认可规范的要求建立、实施和保持了形成文件的质量管理体系。拥有一批具有丰富的质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系、信息安全管理、信息技术服务管理及武器装备质量管理知识和实践经验、多年从事管理体系认证与审核的专家、国家注册的管理体系审核员。 可为客户提供以下服务： 1. 武器装备质量管理体系认证（GJB9001C）、质量管理体系认证（ISO9001）、建筑施工企业质量管理体系认证（GB/T50430）、环境管理体系认证（ISO14001）、职业健康安全管理体系认证（ISO45001）、信息安全管理体系认证（ISO27001）、信息技术服务管理体系认证（ISO20000）、服务认证、业务连续性管理体系认证（ISO22301）、隐私信息管理体系认证（ISO/IEC27701）、云服务信息安全管理体系认证（ISO/IEC27017）及个人可识别信息-信息安全管理体系认证（ISO/IEC27018）。 2. 接受国内、外顾客的委托，对企事业单位的管理体系进行审核或认证，提出审核报告或颁发管理体系认证证书。 3. 培训服务项目： （1）各管理体系内审员培训； （2）各管理体系标准培训； 为保证管理体系认证工作的独立性、公正性，公司不从事任何与管理体系认证有关的咨询活动。		

北京天一正认证中心有限公司		文件号：BTCC—GK—02	
公 开 文 件		版本号：F	修改号：0
题目：联 络 方 式		第 1 页 共 2 页	
北京天一正认证中心有限公司 总部地址：北京市丰台区小屯路 89 号航天石化大厦 4 层 邮编：100071 电话与传真： 市 场 部： 010-88108424 88108426 88108400 88108403（F） 综合管理部： 010-88108420 88108422 申/投诉电话： 010-88108420 审核部： 010-88108430 88108406 88108432（F） 评定部： 010-88108456 88108409 技术质量部： 010-88108408 88108412（F） 网址：www.btcc.com.cn E-mail: btcc@btcc.com.cn 陕西分公司 地址：陕西省西安市高新区科技路 50 号金桥国际广场 A 座 1 单元 1305 室 负责人：贺彦亨 联系电话：029-88470312 杭州分公司 地址：杭州市余杭区五常街道文一社区盛奥铭座2幢2单元10楼 负责人：陈霞飞 联系电话：0571-85807156 成都分公司 地址：成都市双流县西航港街道机场路土桥段 15 号中国水电五局职业培训学院 2113 室 负责人：周宇 联系电话：028-85885330 重庆分公司 地址：重庆市江北区红石路 2 号东和银都酒店 A 座 1120 室 负责人：唐虹 联系电话：023-67632376 武汉分公司 地址：湖北省武汉市洪山区南湖文治街武昌府二期橙果公寓 A 座 2909 负责人：王艳玲 联系电话：027-85861113 云南分公司 地址：云南省昆明市盘龙区云山小区综合楼 306 室 负责人：鄢华 联系电话：15368806932/13678159103 贵州分公司 地址：贵州省遵义市汇川区深圳路兴旺苑 3-4-5 号 负责人：朱国杰 联系电话：13595278828			

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—02	
	版本号：F	修改号：0
题目：联 络 方 式	第 2 页共 2 页	
镇江分公司 地址：江苏省镇江市京口区天正置业广场 1 幢 503 室 负责人：陈学军 联系电话：0511-84440090/ 18951284490/13952944000		
广州分公司 地址：广东省广州市天河区广州大道北 991 号之一二楼银荔商务中心 V208 室 负责人：宋晓环 13929580365 020-87712689 联系电话：13929580365/020-87712689		
上海办事处 地址：上海市中山北一路 1250 号沪办大厦 3 号楼 2016 室 负责人：严洪超 联系电话：021-61173496-8002		
山西办事处 地址：山西省太原市小店区昌盛西街 52 号汇丰国际小区 3 号楼 1 单元 0801 室 负责人：李珂珂 联系电话：18636628472		
河北办事处 地址：河北省石家庄市桥西区裕华西路 15 号万象天成商务广场 3-2008 负责人：鲁德贤 联系电话：13641180371		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—03	
	版本号：F	修改号：0
题目：公正性和保密性声明	第 1 页共 1 页	
公司严格按国家认监委和认可委的要求开展认证工作，对公正性和保密性特作如下声明： 1. 公司的服务向所有的申请人平等开放，不附加不正当的财务或其它条件。 2. 公司按 CNAS/ANAB 认可的认证业务范围开展认证工作。签署认证合同前向申请人提供 CNAS/ANAB 认可业务范围的复印件。 3. 公司不从事任何与管理体系认证有关的咨询服务，也不与任何管理体系咨询机构保持合作关系。 4. 公司与认证申请人独立签署认证合同，在任何情况下不进行咨询和认证合同的一揽子商洽或签署认证咨询总合同。 5. 公司应认证申请人的要求，可以从事认可业务范围以外的认证服务，但只颁发不带认可标志的认证证书。 6. 公司在无正当理由时，不全部或部分免收管理体系认证费用。 7. 公司不以任何名义给予认证申请人或其代表回扣或给予中介人介绍费。 8. 公司审核人员执行认证审核任务时，不得接受受审核方的礼品、礼金、有价证券和珠宝首饰等，不得要求受审核方报销与认证无关的票据，也不得参加受审核方安排的娱乐活动和宴请。 9. 公司的审核员和工作人员在认证过程中接触到的有关受审核方特定产品或机密信息，未经受审核方书面同意的情况下，不得透露给第三方。当法律要求需要信息提供给第三方时，公司将书面通知受审核方所要提供的信息。 10. 公司诚恳希望有关方面对公司的以上承诺实施监督。 违反以上承诺会导致认证公正性和保密性的丧失，顾客的投诉和 CNAS/ANAB 要求严肃处理。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—04	
	版本号：F	修改号：0
题目：管理体系认证程序	第 1 页共 2 页	
1 认证申请 1.1 用户可以直接向公司市场部了解有关认证事项，索取或公司网站下载有关认证的公开文件，并提出认证申请意向。 1.2 公司市场部初步确认该申请是属于公司业务范围的，则提供管理体系认证申请书。公司对申请书进行评审后，双方签订认证合同；不属于公司业务范围的，则予以答复。 1.3 申请方向公司提交认证申请书、管理手册和有关程序文件，法律地位证明，法规要求的产品生产许可证、资质证书、安全生产许可证，产品简介以及其它相关资料，并指派一名联系人负责与公司联系。 2 管理体系审核 2.1 正式签订合同后，公司负责组建审核组，一般在现场审核前两周将审核通知书发至受审核方。受审核方如对审核组成员和审核安排有异议，应在收到通知书三日内与公司审核部联系，双方协商解决。 2.2 管理体系的初次审核分为第一阶段（包括文审）和第二阶段审核，两个阶段组成对管理体系审核的完整过程。 2.3 审核组在现场审核前对申请方提交的管理体系文件进行审查，并向受审核方正式提交《管理体系文件审查通知书》。对《管理体系文件审查通知书》不合格内容，申请方应在规定的时间内，予以修改、补充及完善，并提交审核组验证确认后，方可进入现场审核。 2.4 审核组长负责编制审核计划，一般在现场审核前五个工作日内将审核计划发至受审核方。受审核方如对审核计划有异议，应及时与审核组长沟通解决。 2.5 第一阶段审核分为现场审核和非现场审核两种形式，对大多数申请组织而言，一阶段审核评定部分工作在组织的现场进行，在特定的情况下，如申请组织获得公司的管理体系认证或其他经认可的认证机构颁发的相应管理体系的认证证书，申请组织的产品/服务技术特性明显、过程简单、认证风险较低等，可考虑不在受审核方现场进行第一阶段审核。第一阶段审核主要审查受审核方理解和实施标准要求的情况，了解受审核方的产品（服务）范围、生产规模、布局、流程、组织机构、资源配置等信息，以便为第二阶段现场审核提供关注点。审核组将一阶段现场审核发现的问题形成问题清单告知受审核方，受审核方应对问题清单列出的问题采取纠正或纠正措施，待问题整改经验证符合认证要求后，组长应将验证结论记录在问题清单上，交回中心，作为能否进入第二阶段现场审核的重要证据。 2.6 第一阶段现场审核发现的问题采取纠正和纠正措施后，公司将派审核组对受审核方实施第二阶段现场审核。第二阶段现场审核主要对受审核方管理体系的实施情况进行一次全面的审查，评价管理体系的符合性、有效性和满足法律、法规要求的能力，确定是否推荐注册。审核结束后，审核组向受审核方宣布不合格项报告和审核结论，并提出采取纠正措施的完成时间和要求。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—04	
	版本号：F	修改号：0
题目：管理体系认证程序	第 2 页共 2 页	
2.7 在现场审核后，受审核方应在规定的时间内向公司提供关于不合格项纠正措施的实施结果并附凭证材料。公司审核组对不合格项的纠正和纠正措施进行跟踪验证。 3 注册、发证和认证信息公开 3.1 审核结束后，公司审核部和项目管理负责人对审核报告进行审查，技术委员会评定并作出结论，由公司总经理批准并签发管理体系认证证书。公司在网站（www.btcc.com.cn）或出版物上定期或不定期公布获证组织名录。 3.2 为了便于公众对申请认证组织的获证信息查询，公司将通过国家认监委、认可委和公司网站公开甲方的组织名称、统一社会信用代码、认证证书编号、认证依据的标准、认证覆盖的业务范围、认证覆盖的注册和办公/生产地址、认证证书生效日期、有效期等信息。 4 监督检查 4.1 认证证书有效期为三年，其间要进行两次监督审核。第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行，此后，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，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。如不能按期接受公司安排的监督检查，认证注册资格将被暂停；在暂停期间，获证组织的认证证书和标志将暂停使用，同时公司在网上予以公布。 4.2 公司实施年度监督检查确认制度。每次监督检查实施后，经公司确认获证组织管理体系有效，准予保持认证注册资格，并按合同规定缴纳认证费用，公司向获证组织发放年度监督检查确认标志。请获证组织将年度监督检查确认标志及时贴在认证证书的适当位置，以保证认证证书的有效性。 5 有效期满重新申请 获证组织在认证证书有效期满前 6 个月内，向公司重新提出认证申请。公司将对其进行再认证审核（复评），换发认证证书。		

北京天一正认证中心有限公司		文件号: BTCC—GK—05																																	
公 开 文 件		版本号: F	修改号: 0																																
题目: 公司的财务来源和管理体系认证收费标准		第 1 页共 13 页																																	
1 经费来源 公司取得经费的方式以不影响认证工作的公正性为准则。经费来源: 审核和认证收入、培训收入以及其它正当收入, 认证收取的费用主要用于维持本机构工作的正常运作。在经营中不以盈利为目的, 实行有偿服务。 2 收费标准 根据国家发展计划委员会和国家质量技术监督局计价格〔1999〕212 号《质量管理体系认证收费标准》文件, 特制定公司管理体系认证收费标准。 认证收费标准 <table border="1"><thead><tr><th>序号</th><th>收费项目</th><th>收费标准</th><th>备 注</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>申请费</td><td>1000 元</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>文件审查费</td><td>3000 元×人日数</td><td>按规定的审查人日数执行</td></tr><tr><td>3</td><td>预审费</td><td>2000 元×人日数</td><td>按规定的审核人日数执行</td></tr><tr><td>4</td><td>审核费</td><td>3000 元×人日数</td><td>按规定的审核人日数执行</td></tr><tr><td>5</td><td>审定与注册费 (含证书费)</td><td>2000 元</td><td>如需加印证书, 每证另收费 50 元</td></tr><tr><td>6</td><td>监督审核费</td><td>3000 元×人日数</td><td>按规定的监□审核人日数执行</td></tr><tr><td>7</td><td>年金□(含标志 使用费)</td><td>2000 元</td><td>每年交纳一次</td></tr></tbody></table> 注: (1) 预审、现场审核、监督审核和再认证审核(复评)人员的差旅费、住宿费由申请方承担。 (2) 各种费用的具体金额和付费时间以《管理体系认证合同》为准。 (3) 人日数的确定最终以合同评审确定的为准。 3 收费帐号 户 名: 北京天一正认证中心有限公司 帐 号: 0200049209024516015 开户行: 中国工商银行股份有限公司北京阜外大街支行				序号	收费项目	收费标准	备 注	1	申请费	1000 元		2	文件审查费	3000 元×人日数	按规定的审查人日数执行	3	预审费	2000 元×人日数	按规定的审核人日数执行	4	审核费	3000 元×人日数	按规定的审核人日数执行	5	审定与注册费 (含证书费)	2000 元	如需加印证书, 每证另收费 50 元	6	监督审核费	3000 元×人日数	按规定的监□审核人日数执行	7	年金□(含标志 使用费)	2000 元	每年交纳一次
序号	收费项目	收费标准	备 注																																
1	申请费	1000 元																																	
2	文件审查费	3000 元×人日数	按规定的审查人日数执行																																
3	预审费	2000 元×人日数	按规定的审核人日数执行																																
4	审核费	3000 元×人日数	按规定的审核人日数执行																																
5	审定与注册费 (含证书费)	2000 元	如需加印证书, 每证另收费 50 元																																
6	监督审核费	3000 元×人日数	按规定的监□审核人日数执行																																
7	年金□(含标志 使用费)	2000 元	每年交纳一次																																

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—05	
	版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准	第 2 页共 13 页	

4 审核人日数

公司根据不同的管理体系，结合申请组织的实际情况确定最终审核人日数：

质量管理体系/环境管理体系/职业健康安全管理体系（仅适用于初次审核）

有效人数	审核时间（初审）/第 1 阶段+第 2 阶段/（天）				
	Q	E/S 高	E/S 中	E/S 低	E 有限
1-5	1.5	3	2.5	2.5	2.5
6-10	2	3.5	3	3	3
11-15	2.5	4.5	3.5	3	3
16-25	3	5.5	4.5	3.5	3
26-45	4	7	5.5	4	3
46-65	5	8	6	4.5	3.5
66-85	6	9	7	5	3.5
86-125	7	11	8	5.5	4
126-175	8	12	9	6	4.5
176-275	9	13	10	7	5
276-425	10	15	11	8	5.5
426-625	11	16	12	9	6
626-875	12	17	13	10	6.5
876-1175	13	19	15	11	7
1176-1550	14	20	16	12	7.5
1551-2025	15	21	17	12	8
2026-2675	16	23	18	13	8.5
2676-3450	17	25	19	14	9
3451-4350	18	27	20	15	10
4351-5450	19	28	21	16	11
5451-6800	20	30	23	17	12
6801-8500	21	32	25	19	13
8501-10700	22	34	27	20	14
>10700	遵循以上递增规律				

北京天一正认证中心有限公司		文件号：BTCC—GK—05	
公 开 文 件		版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准		第 3 页共 13 页	
信息安全管理体系/隐私信息管理体系/云服务信息安全管理体系/个人可识别信息-信息安全管理体系 (仅适用于初次审核)			
在组织控制下工作的 人员的数量	ISMS 初次审核审核时 间（审核人日）	在组织控制下工作 的人员的数量	ISMS 初次审核审核时间 （审核人日）
1-10	5	876-1175	18.5
11-15	6	1176-1550	19.5
16-25	7	1551 -2025	21
26-45	8.5	2026-2675	22
46-65	10	2676-3450	23
66-85	11	3451 -4350	24
86-125	12	4351-5450	25
126-175	13	5451-6800	26
176- 275	14	6801-8500	27
276-425	15	8501-10700	28
426-625	16.5	>10700	沿用以上规律
626-875	17.5		
信息技术服务管理体系（仅适用于初次审核）			
在组织控制下工作的人员的数量	ITSMS 初次审核审核时间（审核人日）		
1-15	3.5		
16-25	4.5		
26-45	5.5		
46-65	6		
66-85	7		
86-125	8		
126-175	9		
176-275	10		
276-425	11		
426-625	12		
626-875	13		
876-1175	15		

北京天一正认证中心有限公司		文件号：BTCC—GK—05	
公 开 文 件		版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准		第 4 页共 13 页	
业务连续性管理体系（仅适用于初次审核）			
在组织控制下工作 的人员的数量	BCMS 初次审核审核 时间（审核人日）	在组织控制下工 作的人员的数量	BCMS 初次审核审核时 间（审核人日）
1-25	4	1176-1550	15
26-45	5	1551-2025	16
46-65	6	2026-2675	17
66-85	7	2676-3450	18
86-125	8	3451-4350	19
126-175	9	4351-54 0	20
176-275	10	5451-6800	21
276-425	11	6801-8500	22
426-625	12	8501-10700	23
626-875	13	>10700	遵循上述递进规律
876-1175	14		
服务认证（仅适用于初次审核）			
有效人数	初次审核时间 （审核人日）	有效人数	初次审核时间 （审核人日）
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	遵循以上递增规律

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—05	
	版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准	第 5 页共 13 页	
对上表的说明： （1）对具体某一项目，EMS、OHSMS 的初次审核人日数应根据涉及的环境复杂程度、风险等级等来确定。 （2）审核员时间包括审核员或审核组在审核策划（不包括非现场文件评审），审核受审核方的组织、人员、记录、文件和过程，以及完成报告所需的时间。不包括审核员路途中的时间和预审核时间。 （3）表中的“审核时间”是以用于审核的“审核人日”来表示的，一个“审核人日”通常指完整的 8 小时正常工作日。在开始策划时，不能用增加每天的工作时间来减少要使用的审核人日。 （4）在初评周期中，对一个组织的监督审核时间宜与初审时间成比例，同时每年监督审核的总时间约是初审时间的 1/3。 （5）再认证(复评)的时间宜与对同一组织的初次审核的时间成比例，再认证(复评)所需的时间应是对同一组织实施初审所需时间的 2/3。 （6）如果运行的重要部分是倒班的形式，员工的总数应按如下的方法计算：（工人数）+ {(倒班的员工人数) / (倒班数-1)}。这样计算的前提是不同的班次之间活动的类型与强度无重大区别。 （7）还应根据受审核组织特定的因素调整审核员时间。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—05	
	版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准	第 6 页共 13 页	

5. CNAS 认可的质量管理体系/环境管理体系/职业健康安全管理体系认证业务范围

序号	专业代码	内容	QMS	EMS	OHSMS
1	1	农业、林业和渔业	★		
2	2	采矿业及采石业	★		
3	3	食品、饮料和烟草	★		
4	4	纺织品及纺织制品	★	★	★
5	5	皮革及皮革制品	★	★	★
6	6	木材及木制品	★		★
7	7	纸浆、纸及纸制品	★		
8	8	出版业	★	★	★
9	9	印刷业	★	★	★
10	10	焦炭及精炼石油制品的制造	★		
11	11□	核燃料			
12	12	化学品、化学制品及纤维	★	★	★
13	13	药品			
14	14	橡胶和塑料制品	★	★	★
15	15	非金属矿物制品	★	★	★
16	16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	★	★	★
17	17□	基础金属及金属制品	★	★	★
18	18	机械及设备	★	★	★
19	19	电及光学设备	★	★	★
20	20	造船业			
21	21	航空航天	★	★	★
22	22	其他运输设备	★	★	★
23	23	其他未分类制造业	★	★	★
24	24	回收业	★		★
25	25	供电业	★		
26	26	供气业	★		★
27	27	供水业	★		★
28	28	建设业	★	★	★
29	29	批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品修理业	★	★	★
30	30	宾馆及餐馆	★	★	★
31	31	运输、仓储及通信业	★	★	★
32	32	金融中介、房地产和租赁	★	★	★
33	33	信息技术	★	★	★
34	34	工程服务	★	★	★
35	35	其他服务	★	★	★
36	36	公共行政管理	★		★
37	37	教育	★	★	★
38	38	健康和社会工作	★	★	★
39	39	其他社会服务	★	★	★

★ 表示公司可受理的认证业务范围。

北京天一正认证中心有限公司			文件号：BTCC—GK—05	
公 开 文 件			版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准			第 7 页共 13 页	
6. ANAB 认可的质量管理体系和环境管理体系认证业务范围				
序号	专业代码	内容	QMS	EMS
1	□	农业、林业和渔业		
2	2	采矿业及采石业		
3	3	食品、饮料和烟草		
4	4	纺织品及纺织制品	★	★
5	5	皮革及皮革制品	★	★
6	6	木材及木制品	★	★
7	7	纸浆、纸及纸制品	★限于纸制品和制浆造纸	★限于纸制品和制浆造纸
8	8	出版业	★	★
9	9	印刷业	★	★
10	10	焦炭及精炼石油制品的制造		
11	11	核燃料		
12	12	化学品、化学制品及纤维		★
13	13	药品		
14	14	橡胶和塑料制品	★	★
15	15	非金属矿物制品	★	★
16	16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	★	★
17	17□	基础金属及金属制品	★	★限于金属制品和基础金属制品
18	18	机械及设备	★	★
19	19	电及光学设备	★	★
20	20	造船业		
21	21	航空航天		
22	22	其他运输设备	★	★
23	23	其他未分类制造业	★	★
24	24	回收业		
25	25	供电业		
26	26	供气业		
27	27	供水业		
28	28	建设业		★
29	29	批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品修理业	★	★
30	30	宾馆及餐馆	★	★
31	31	运输、仓储及通信业	★	★
32	32	金融中介、房地产和租赁	★	★
33	33	信息技术	★	★
34	34	工程服务		★
35	35	其他服务	★	★
36	36	公共行政管理		
37	37	教育		
38	38	健康和社会工作		
39	39	其他社会服务	★	★
★ 表示公司可受理的认证业务范围。				

北京天一正认证中心有限公司		文件号：BTCC—GK—05	
公 开 文 件		版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准		第 8 页共 13 页	
7. CNAS 认可的信息安全管理体系认证业务范围			
序号	专业代码	内容	ISMS
1	01.01	国家机构	
2	01.02	税务机关	
3	01.03	海关	
4	01.04	其他	
5	02.01	通信、广播电视	
6	02.02	新闻出版	
7	02.03	科研	★
8	02.04	社会保障	★
9	02.05	医疗服务	★
10	02.06	教育	★
11	02.07	其他	★
12	03.01	金融	
13	03.02	电子商务	
14	03.03	物流	
15	03.04	咨询中介	★
16	03.05	旅游、宾馆、饭店	★
17	03.06	其他	★
18	04.01	电力	
19	04.02	铁路	
20	04.03	民航	
21	04.04	化工	
22	04.05	航空航天	
23	04.06	水利	
24	04.07	交通运输	★
25	04.08	信息与通信技术	★
26	04.09	冶金	★
27	04.10	采矿	★
28	04.11	食品、药品、烟草	★
29	04.12	农、林、牧、副、渔业	★
30	04.13	其他	★
★ 表示公司可受理的认证业务范围。			

北京天一正认证中心有限公司		文件号：BTCC—GK—05	
公 开 文 件		版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准		第 9 页共 13 页	
8. CNAS 认可的信息技术服务管理体系认证业务范围			
序号	专业代码	内容	ITSMS
1	01. 01	信息系统咨询规划	★
2	01. 02	信息系统硬件设计、开发服务	
3	01. 03	信息系统软件设计、开发服务	★
4	01. 04	信息技术咨询服务	★
5	02. 01	设备系统集成服务	
6	02. 02	软件系统集成服务	
7	03. 01	信息系统测试服务	★
8	03. 02	软件产品测试服务	★
9	03. 03	信息工程监理	★
10	03. 04	软件工程监理服务	★
11	03. 05	其他测试与监理服务	
12	04. 01	基础设施运行维护服务	★
13	04. 02	硬件运行维护服务	★
14	04. 03	软件运行维护服务	★
15	04. 04	其他信息技术运行维护服务	
16	05. 01	风险评估	
17	05. 02	安全运维	
18	05. 03	应急处理	
19	05. 04	灾难恢复	
20	06. 01	电子商务支持服务	★
21	06. 02	软件运营服务	★
22	06. 03	数据处理	★
23	06. 04	呼叫中心/服务台服务	★
24	06. 05	其他业务流程服务	
★ 表示公司可受理的认证业务范围。			

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—05	
	版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准	第 10 页 共 13 页	

9. CNAS 认可的工程建设施工企业质量管理体系认证业务范围

序号	专业代码	内容	50430
1	28.02.00	住宅及非住宅建筑的建设	★
2	28.03.01	公路工程建设	★
3	28.03.02	铁路工程建设	
4	28.03.03	桥梁和隧道的建设	★
5	28.04.01	市政公用工程建设	★
6	28.04.02	电力和电信用公用设施项目的建设	★
7	28.05.01	水利工程的建设	★
8	28.05.02	其他未另分类的土木工程项目的建设	
9	28.06.01	拆除	★
10	28.06.02	场地准备	★
11	28.06.03	钻孔和钻探测试	
12	28.07.01	电气安装	★
13	28.07.02	管道、供暖和空调系统的安装	★
14	28.07.03	其他建筑安装	★
15	28.08.01	抹灰	★
16	28.08.02	木工安装	★
17	28.08.03	地面和墙壁覆盖	★
18	28.08.04	涂装和玻璃安装	★
19	28.08.05	其他建筑装修和装饰	★
20	28.09.01	屋顶工程	★
21	28.09.02	其他未另分类的专业建筑活动(包含,但不限于:核工程施工、特种工程施工等)	

★ 表示公司可受理的认证业务范围。

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—05	
	版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准	第 11 页共 13 页	

10.

服务认证业务范围

序号	专业代码	内容	服务认证
		生产性服务	
1	01.01	农业、林业、牧业和渔业服务	
2	01.02	采矿业和采石业服务	
3	01.03	金融服务	
4	01.04	信息技术服务	
5	01.05	科技服务	
6	01.06	供电供气供水服务	
7	01.07	其他生产服务	
		流通性服务	
8	02.01	批发和零售服务	★
9	02.02	汽车、摩托车、个人及家庭用品修理服务	
10	02.03	交通运输及仓储服务	
11	02.04	邮政、通信服务	
12	02.05	租赁服务	
		消费性服务	
13	03.01	住宿和餐饮服务	
14	03.02	文化、体育和娱乐服务	
15	03.03	旅游服务	
16	03.04	房地产、物业服务	★
17	03.05	其他消费服务	
		社会性服务	
18	04.01	公共管理服务	
19	04.02	教育服务	
20	04.03	卫生保健服务	
21	04.04	社会救济	
22	04.05	专业技术服务	
23	04.06	其他社会服务	

★ 表示公司可受理的认证业务范围。颁发不带认可标志认证证书。

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—05	
	版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准	第 12 页共 13 页	

11. 隐私信息管理体系/云服务信息安全管理体系/个人可识别信息-信息安全管理体系认证业务范围

序号	专业代码	内容	PIMS	CSPC	CPPC
1	01.01	国家机构			
2	01.02	税务机关			
3	01.03	海关			
4	01.04	其他			
5	02.01	通信、广播电视			
6	02.02	新闻出版			
7	02.03	科研	★	★	★
8	02.04	社会保障	★	★	★
9	02.05	医疗服务	★	★	★
10	02.06	教育	★	★	★
11	02.07	其他	★	★	★
12	03.01	金融			
13	03.02	电子商务			
14	03.03	物流			
15	03.04	咨询中介	★	★	★
16	03.05	旅游、宾馆、饭店	★	★	★
17	03.06	其他	★	★	★
18	04.01	电力			
19	04.02	铁路			
20	04.03	民航			
21	04.04	化工			
22	04.05	航空航天			
23	04.06	水利			
24	04.07	交通运输	★	★	★
25	04.08	信息与通信技术	★	★	★
26	04.09	冶金	★	★	★
27	04.10	采矿	★	★	★
28	04.11	食品、药品、烟草	★	★	★
29	04.12	农、林、牧、副、渔业	★	★	★
30	04.13	其他	★	★	★

★ 表示公司可受理的认证业务范围。颁发不带认可标志认证证书。

北京天一正认证中心有限公司		文件号：BTCC—GK—05	
公 开 文 件		版本号：F	修改号：0
题目：公司的财务来源和管理体系认证收费标准		第 13 页共 13 页	
12. 业务连续性管理体系认证业务范围			
序号	大类编号	大类名称	BCMS
1	1	制造业	★
2	2	电力、热力、燃气及水生产和供应业	★
3	3	交通运输、仓储和邮政业	★
4	4	信息传输、软件和信息技术服务业	★
5	5	金融业	★
6	6	其他	★
★ 表示公司可受理的认证业务范围。颁发不带认可标志认证证书。			

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—06	
	版本号：F	修改号：0
题目：获准认证组织的权利和义务	第 1 页共 2 页	
1 获准认证组织的权利 a. 获准认证组织对公司审核认证工作有权向公司管理委员会直至国家主管部门提出申诉； b. 获准认证组织可使用认证证书和标志，使用规定见 BTCC-GK-07； c. 根据组织产品、管理上的变化，向公司提出扩大或缩小认证范围； d. 可以登陆公司的网站（www.btcc.com.cn）查询公司的获证组织名录和认可业务范围等信息； e. 在认证证书到期时，可向公司申请再认证(复评)换证，也可申明不再保持认证。 2 获准认证组织的义务 a. 始终遵守认证方案的有关规定； b. 为进行审核作出全部必要的安排，包括为进行初次认证、监督、再认证（复评）和解决投诉时，为审核准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审核报告）和准备相应的人员； c. 适用时，为接纳到场的观察员（如认可评审员或实习审核员）提供条件，接受和配合行业主管部门的检查，如国家认监委组织的稽查、地方质检两局的现场检查、国家认可委的确认审核等； d. 提供投诉和申诉处理程序的信息； e. 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合认证机构的要求； f. 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明； g. 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分； h. 在其认证被暂停或撤销时，按照认证公司的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料，并按公司的要求交回所有认证文件； i. 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料； j. 认证只能用来证明组织的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系和信息安全管理体系符合了特定标准或其它规范性文件，不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证； k. 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动； l. 在使用认证资格时，不得使认证中心和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任； m. 获准认证组织应制订相应的程序，以保证在其认证证书有效期内向中心提供最新的信息。若发生以下信息的变更，如法律地位、经营状况、组织状况或所有权；组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；联系地址和场所；获证管理体系覆盖的运作范围；管理体系和过程的重大变更等，须在 3 天内通报中心；		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—06	
	版本号：F	修改号：0
题目：获准认证组织的权利和义务	第 2 页共 2 页	
n. 申请环境管理体系、职业健康安全管理体系和信息安全管理体系认证时，组织有责任保持并评价体系与法规要求的符合性。公司在认证审核活动中发现组织活动与相关法规不符合或存在不符合时，将开具不符合报告或观察项，并通报给组织； o. 如发生认证范围内的重大产品质量问题、严重的环境污染问题、职业健康安全事故以及导致监管机构介入的严重事件或违法的情况；如果发生信息安全重大事故/事件，已经或可能严重损害国家安全、社会秩序、公共利益、可能损害认证机构或 CNAS 的公信力、声誉或使认证认可机构承担连带责任的故事/事件，须在 24 小时内通报认证公司； p. 在国家或地方质检、环保、安全主管部门、信息安全主管部门检查或抽查中发现问题时，须在 24 小时内通报认证公司； q. 始终遵守国家法律法规及行业规定。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—07	
	版本号：F	修改号：0
题目：企业认证证书、认证标志和认可标识的使用规定	第 1 页共 4 页	

- 1 公司的管理体系认证证书
- 1.1 认证证书的式样按国家规定具有统一的格式。
- 1.2 认证证书的基本内容：
- a. 获证客户的名称、地理位置（或多场所认证范围内总部和所有场所的地址位置）；

b. 授予、扩大或更新认证的日期；

c. 生效日期及认证有效期；

d. 唯一的识别代码（注册号）；

e. 对获证客户的审核所用的标准和（或）其他规范性文件，包括版次和（或）修订号；

f 认证范围（述及每个场所的相关产品（包括服务）、过程等）；

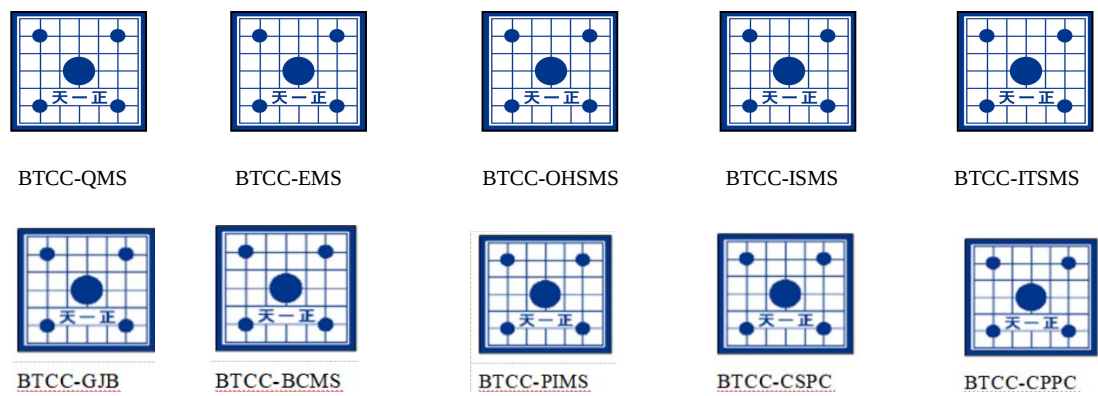
g. 认证机构的名称、地址和认证标志；可以使用其他标识（如认可标识），但不能产生误导或含混不清；

h. 认证用标准和（或）其他规范性文件所要求的任何其他信息；

i. 在颁发经过修改的认证文件时，区分新文件与任何已作废文件的方法；

j. 认证证书名称，如“质量管理体系认证证书”、“环境管理体系认证证书”、“职业健康安全管理体系认证证书”；

k. 认证机构印章或其授权人的签字。
- 1.3 认证证书的文种
- 1.3.1 证书一般应使用中文。
- 1.3.2 为适应国际贸易需要，可发出与中文证书内容一致的其他文种的证书。
- 2 天一正的标志
- 2.1 标志式样



北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—07	
	版本号：F	修改号：0
题目：企业认证证书、认证标志和认可标识的使用规定	第 2 页共 4 页	

2.2 标志说明

2.2.1 公司标志经国家商标局核准注册，受到法律保护。

2.2.2 标志整体为一个围棋棋盘和五个棋子组成，棋盘象征“天下”，中间棋子象征“公正”。

2.2.3 标志全部图案使用蓝色。

3 认可标识

3.1 CNAS 认可标识使用

3.1.1 中国合格评定国家认可委员会（CNAS）拥有 CNAS 认可标识的所有权，按照认证合同的约定，在本公司经 CNAS 认可的认证领域及业务范围内的获证组织可以使用 CNAS 认可标识，即获得带 CNAS 认可标识认证证书的组织可在其广告、宣传品上使用 CNAS 认可标识，但管理体系认证获证组织不得将 CNAS 认可标识标识在的产品或产品包装上。

3.1.2 CNAS 认可标识不可单独使用，应按要求与本公司认证标识在同一页面上使用，并保证其完整不变形。认可标识尺寸大小不能超过认证标志尺寸大小。

3.1.3 CNAS 认可标识基本式样



中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C026-M

其中，“MANAGEMENT SYSTEM”代表管理体系基本认可制度，“C026” 为本公司认可注册流水号，“M”代表管理体系。

CNAS 认可标识由 CNAS 徽标和标明基本认可制度的文字、注册号组成， 文字和注册号置于 CNAS 徽标的右方，汉字使用宋体，英文和数字使用 Arial 字 体。CNAS 认可标识的基本颜色为蓝色或黑色。组成认可标识的文字和注册号的颜色（色值）应与 CNAS 徽标一致。

蓝色：C：100 M：95 Y：25 K：0 （标准色）

C：100 M：56 Y：0 K：0 （标准色）

黑色：C：0 M：0 Y：0 K：100 （标准色）

3.2 ANAB 认可标识使用

3.2.1 美国国家认可委员会（ANAB）拥有 ANAB 认可标识的所有权，按照认证合同的约定，在本公司获得带有 ANAB 认可标识的 QMS 和 EMS 认证证书的组织可使用 ANAB 认可标识。即获得带 ANAB 认可标识认证证书的组织可在其广告、 宣传品及产品运输外包装上使用 ANAB 认可标识，但不得将 ANAB 认可标识在的产品之上使用，或用类似的方式使用。

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—07	
题目：企业认证证书、认证标志和认可标识的使用规定	版本号：F	修改号：0
3.2.2 ANAB 认可标识不可单独使用，应按要求与本公司认证标识在同一页面上使用，并保证其完整不变形。认可标识尺寸大小不能超过本公司认证标志尺寸大小。		
3.2.3 ANAB 认可标识基本式样		
		
ANAB 认可标识可以在白色或浅色背景中使用黑色，或者使用蓝色（PMS 色卡 286 号或等同颜色）和红色（PMS 色卡 485 号或等同颜色），“火焰”和 “ISO/IEC 17021” 部分使用红色，其他部分使用蓝色。		
4 认证证书、认证标志和认可标识的使用		
4.1 认证证书、认证标志和认可标识是表明组织的管理体系符合依据的认证标准的文件和标识，但不能表明或暗示产品质量已达到相应的技术标准。		
4.2 获证组织在产品包装上或附带信息上声明其管理体系通过认证，要满足以下要求：		
a) 产品上的声明载体可以从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏； b) 附带信息的声明可分开获得或易于分离； c) 声明不能在产品的型式标签或铭牌上使用； d) 声明应包括以下内容的引用：获证组织的标识（例如品牌或名称）；管理体系的类型（例如质量、环境）和适用标准；颁发证书的认证机构；		
4.3 在认证证书有效期内，获准认证组织可在招标、投标、广告和产品目录上使用认证证书，以证明具有认证证书规定范围内的管理体系保证能力。对在广告和有关宣传材料中发现对认证制度的不正确的宣传或证书与徽标的误导使用，公司将采取适当的措施进行处理。这种措施可包括纠正措施、撤销证书、公布违规行为以及必要时采取其他的法律措施。		
4.4 如使用标志、标识，获准认证组织应先向公司提出书面申请，并满足以下要求：		
a) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合公司的要求； b) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明； c) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分； d) 在其认证被暂停或撤销时，按照公司的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料； e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—07	
	版本号：F	修改号：0
题目：企业认证证书、认证标志和认可标识的使用规定	第 4 页共 4 页	
f) 不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示公司对产品（包括服务）或过程进行了认证； g) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动； h) 在使用认证资格时，不得使公司、认可机构和（或）国家认证制度声誉受损，失去公众信任。 4.5 认证标志和认可标识不能应用于产品或消费者所见的包装之上，也不能以任何其它被误解为表示产品合格的方式使用。 4.6 在使用认证标志和认可标识时，其图案必须按照公司提供的标志图案的比例放大或缩小。 4.7 公司标志应印成蓝色，与认证证书的标志颜色一致，不得使用其它颜色。 4.8 企业认证证书的有效期为三年，认证证书、认证标志和认可标识的使用必须在认证证书的有效期内。 5 认证证书、认证标志和认可标识的中止使用 5.1 当公司暂停或撤销获证方资格时，该组织应立即停止使用认证证书，停止使用带有认证标志和认可标识的所有证书、文件、宣传资料。 5.2 一经发现获证方误用或有意错用认证证书、认证标志和认可标识时，公司可采取适当的措施，要求其中止上述行为，并消除滥用造成的不良影响并在公开媒体上发布澄清申明。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—08	
	版本号：F	修改号：0
题目：申诉/投诉和争议的处理程序	第 1 页共 3 页	
1 主题内容和适用范围		
本程序规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序 本程序适用于申请认证或已获得认证的组织对公司的申诉、投诉和争议。也适用于向本公司提出的对持有带 CNAS、ANAB 认可标志和本公司认证标志的认证证书组织的投诉。		
2 术语		
2.1 申诉：当组织的认证状态直接受到公司决定的影响时作出不满意的正式书面声明。		
2.2 投诉：与公司、获证的组织、产品或个人有关的不满意的正式声明。		
2.3 争议：公司与认证组织在认证程序和认证技术问题方面不同意见的口头或书面的表述。		
3 职责		
3.1 总经理/管理者代表指派申诉/投诉和争议理工作组（人员）进行处理。		
3.2 申诉处理工作组（人员）采取各种措施获取申诉/投诉和争议处理证据和处理诉/投诉和争议		
3.3 综合管理部负责受理和报告 申诉/投诉和争议。		
3.4 审核组长与受审核方依据认可准则、认可规则和认证标准以及相关的指南性文件协商处理争议。		
4 工作要求与程序		
4.1 申诉		
4.1.1 申诉处理工作组（人员） 申诉处理工作组（人员）由总经理/管理者代表从技术委员会成员或与申诉无责任利害关系的有能力的人员中授权产生。该成员不应包括来自申诉对象或与申诉对象存在利害关系的人员。		
4.1.2 申诉的提出		
4.1.2.1 认证组织应在接到公司的决定或措施通知(如审核报告、不符合报告、暂停、撤销认证资格通知等)后 30 个工作日内向公司综合管理部提出申诉。		
对收到的争议或投诉处理结果不满意时，认证组织或投诉人应在 20 个工作日内向公司综合管理部提出申诉。		
4.1.2.2 申诉应以书面文件形式提交公司综合管理部。		
4.1.3 申诉处理程序		
4.1.3.1 公司综合管理部收到申诉文件进行登记，填写“申诉/投诉和争议处理表”（GL/BG27）后报 告总经理/管理者代表。总经理/管理者代表应立即指派申诉处理工作组（人员）进行处理。		
4.1.3.2 申诉处理工作组（人员）有权采取各种措施获取证据，包括如召集会议、听取双方证词、现 场调查、向专家咨询等，做出有根据的判断。		
4.1.3.3 对申诉如需开会处理，会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，并至少提前 5 个工作日将会议		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—08	
	版本号：F	修改号：0
题目：申诉/投诉和争议的处理程序	第 2 页共 3 页	
的时间和地点通知申诉人。 4.1.3.4 申诉处理工作组（人员）和申诉方均有权在不迟于会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址。 4.1.3.5 申诉处理工作组成员应公正判断，所有成员均受认可规范及本文件的约束。 4.1.3.6 申诉处理工作组（人员）做出对申诉的处理意见，经总经理确认后，以书面通知有关各方， 该处理意见具有约束力。 4.1.3.7 自申诉文件提交到综合管理部后 50 日之内，申诉处理工作组人员必须对申诉做出裁定。 4.1.3.8 在接到申诉 60 日内，将处理结果形成书面通知送交申诉方，书面通知应附加告知信息：若对 处理申诉的结果仍有异议，可向相关认可机构投诉；若认为认证机构未遵守认证相关法规、规章或本 规则并导致自身合法权益受到严重侵害，可以直接向国家认监委投诉。 4.1.3.9 申诉处理的费用由败诉方承担。 4.1.3.10 申诉处理过程应至少包括以下要素和方法： a) 受理、确认和调查申诉的过程，以及参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申 诉的过程； b) 跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施； c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。 4.2 投诉 4.2.1 投诉的提出 与公司认证活动有关的投诉应以书面形式在投诉所涉及事件发生后的 30 个工作日内向公司综合 管理部提出，投诉人须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。一般对匿名投诉不予处理。 4.2.2 投诉处理程序 4.2.2.1 对与公司认证活动有关的投诉，由综合管理部负责受理。综合管理部会同有关部门根据投诉 文件提供的线索，首先对反映的情况进行调查核实，充分了解双方当事人的全部信息，必要时进行现 场调查获取证据，在 45 个工作日内提出处理意见，经总经理审查后，以书面方式报公司维护公正性 委员会（管理委员会）主任审查确认后通知投诉人。 4.2.2.2 对与获证组织有关的投诉，由市场部负责受理，应根据投诉的内容和性质，按本规则的 5.1 条 进行处理。在调查投诉时应考虑获证组织管理体系的有效性。对于针对获证客户的有效投诉，认证机 构还应在适当的时间将投诉告知该客户。 4.2.2.3 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知投诉人。 4.2.2.4 投诉处理过程应至少包括以下要素和方法： a) 受理、确认和调查投诉的过程，以及决定采取何种措施以回应投诉的过程；		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—08	
	版本号：F	修改号：0
题目：申诉/投诉和争议的处理程序	第 3 页共 3 页	
b) 跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施； c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。 4.2.2.5 公司应与获证组织及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开 的程度，涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。 4.2.2.6 当涉及 ISMS 的投诉时，如果投诉成立，可能意味着一个潜在的事件和一个可能的不符合。综 合管理部应在接到投诉后立即向公司总经理报告，遇到特殊情况报告时间不能超过 24 小时，并在 3 天内组织调查。如需要公司到客户现场核实，可采取结合监督、再认证或专项审核等。 4.3 争议 4.3.1 争议的提出和处理 4.3.1 在认证审核过程中提出的争议，一般地，由审核组长与受审核方依据认可准则、认可规则和认 证标准以及相关的指南性文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定。 受审核方可以通过本程序规定的程序向公司提出申诉。 4.3.2 不在认证审核现场提出的争议，应以书面文件形式向公司综合管理部提出，综合管理部通知审 核评定部负责人指定有关人员研究。必要时，技术委员会参加研究，审核评定部将研究结果通知争议 提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉程序向公司提出申诉。 4.4 约束规则 4.4.1 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开情况负有保密的责任。 4.4.2 参与申诉、投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。 4.4.3 与申诉、投诉事件有直接利害关系（包括实施申诉/投诉涉及的审核及做出申诉/投诉涉及的认 证决定）的人员均应回避该项申诉/投诉的处理工作。 4.4.4 申诉/投诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉/投诉人的任何歧视行为。 4.5 公司综合管理部负责保存有关申诉、投诉的处理记录，包括为解决申诉、投诉而采取的措施。 4.6 公司服从认可委最终裁决， 如果受审核方或有关方面对本公司的处理程序或处理结果不满意，可向中国认证机构国家认可委员会（CNAS）提出申诉，综合管理部可负责提供 CNAS 有关部门电话，本公司服从认可委所作的最 终裁决。 4.7 采取纠正和纠正措施 对申诉/ 投诉和争议涉及到的有关公司的质量问题，公司应按《纠正措施控制程序》（BTCC-02-10.7-02）程序规定采取适当的纠正和纠正措施。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—09	
	版本号：F	修改号：0
题目：认证证书管理	第 1 页共 3 页	
1 批准认证证书 审核结束后，公司审核部和项目管理负责人对审核报告进行审查，技术委员会评定并作出结论，由公司总经理批准并签发管理体系认证证书。 2 保持认证证书 管理体系认证证书有效期为三年。认证证书持有者前两年每年应接受公司一次监督检查。认证证书有效期满前 6 个月向公司重新提出认证申请，公司对受审核方进行再认证(复评)。在认证证书有效期内，认证证书持有者应： a. 组织机构和管理体系与获证时一致，没有更改；如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应及时报告公司； b. 管理体系运行正常； c. 行业主管部门对组织的检查或监测结果符合国家和地方的有关法律、法规。 当出现严重影响认证证书持有者的活动和运作的更改（如所有权、人员、设备）时，或者通过对相关方投诉的分析或其他信息表明证书持有者不再满足公司的要求时，公司要对其进行再认证(复评)。 3 扩大认证证书范围 在认证证书有效期内，认证证书持有者可提出在原有体系认证范围的基础上扩大认证范围。 认证证书持有者首先应向公司提出申请，并提供更改后的管理手册和相关的程序文件。 公司根据扩大认证范围的情况，确定进行审核的范围或方式（进行专门审核或结合监督进行）。扩大审核的申请、审核准备、审核报告和扩大认证的批准按照初次审核的程序进行。 4 缩小认证证书范围 证书持有者在认证证书有效期内，因业务工作或产品发生变化而要缩小认证范围时，应对管理体系文件作相应更改，并向公司提出申请。 公司对缩小认证范围的申请和更改后的管理体系文件进行审查，认可后为证书持有者更换证书，同时收回原证书。 5 更换认证证书 在认证证书有效期内，有下列情况之一时，认证证书持有者应办理换证手续： a. 认证范围变更（含申请扩大或缩小认证范围）； b. 认证要求变更（如认证依据标准的换版、认可导则的变化等）； c. 认证证书持有者变更； d. 证书丢失或破损； e. 更换组织名称而管理体系未作更改。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—09	
	版本号：F	修改号：0
题目：认证证书管理	第 2 页共 3 页	
认证证书持有者应向公司提出换发证书申请并提供相关的证实材料，公司将根据上述不同情况，确认审核的方式和范围，经审查确认合格后为其换发认证证书。 6 认证证书的转换 6.1 证书的转换要求 a. 公司只接受国际认可论坛（IAF）多边承认协议（MLA）签约机构所认可的认证证书的转换。如果组织所获的认证未经任何 IAF MLA 签约机构认可，公司将作为新客户予以对待。 b. 经 CNAS 认可的认证证书符合公司的转换条件，具有正当的理由，公司将报国家认可协会备案。 c. 转换仅限于现行有效的被认可的认证证书，被原发证机构暂停或撤销的认证证书不能接受转换。 6.2 转换证书的评审 a. 转换认证证书持有者首先应向公司提出申请，并提供管理手册、程序文件、认证证书复印件、营业执照复印件等资料； b. 公司对申请的资料进行审查，然后确定进行审核的范围或方式（按监督审核或初审进行）。转换认证证书的申请、审核准备、审核报告和转换认证的批准按照初次审核的程序进行。 c. 如果审核的方式是按监督审核来进行，颁发的认证证书的有效期从原证书颁发日期算起；如果审核的方式是按初审的来进行，则公司视为新客户，颁发的认证证书的有效期从公司批准之日算起。 7 提前较短时间通知的审核 公司为调查相关方投诉、国家相关主管部门的检查或抽查中发现的问题、对任何变更做出回应以及获证客户发生重大质量/职业健康安全事故和对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证客户后对其进行审核。 当获证客户发生重大投诉或其他影响认证基础的变更（如某法制当局采取了法律行动），审核评定部得到信息后应立即通知该获证客户，公司最短将在 10 个工作日后进行现场审核或结合监督审核扩大检查范围，以对获证客户管理体系能否保持持续有效性做出评价。 8 暂停使用认证证书和标志 在认证证书有效期内，有下列情况之一时，公司将暂停认证证书持有者使用认证证书和标志的资格： a. 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。 b. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。 c. 被有关执法监管部门责令停业整顿的。 d. 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、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。 e. 主动请求暂停的。 f. 对监督检查或再认证（复评）时发现的严重不符合项，没有在规定的期限内采取有效的纠正措施，影响到整个体系不能保证持续符合认证标准要求的。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—09	
	版本号：F	修改号：0
题目：认证证书管理	第 3 页共 3 页	
g. 认证证书和标志的使用不符合公司规定的。 h. 不按规定的频次实施监督审核或再认证审核的。 i. 发生其他违反管理体系认证规则情况的。 9 撤销认证证书和标志 在认证证书有效期内，有下列情况之一时，公司将撤销认证证书持有者使用认证证书和标志的资格： a. 被注销或撤销法律地位证明文件的。 b. 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 c. 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。 d. 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。 e. 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。 f. 有其他严重违反法律法规行为的。 g. 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）。 h. 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。 i. 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 2 个月仍未纠正的。 j. 无正当理由，不接受公司的非例行监督检查的。 k. 自行转让认证证书或正式提出撤销的。 l. 其他应当撤销认证证书的。 m. 发生导致监管机构介入的严重职业健康安全事件或违法情况，提供的信息一旦证明获证组织的职业健康安全管理体系严重地不能满足 OHSMS 认证要求的。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—10	
	版本号：F	修改号：0
题目：公司对 OHSMS 认证的责任和承诺	第 1 页共 1 页	
1 责任和承诺 1.1 公司严格依据国家有关法律、法规和国家标准或者行业标准规定的职业健康安全条件和程序对申请认证的组织进行认证审核，不符合有关法律、法规和国家标准或者行业标准的组织，不得给其颁发证书。 1.2 公司任何人员在认证过程中不得弄虚作假，出具虚假证明，一旦发现公司追究其法律责任。 1.3 公司对其认证审核作出的结论及颁发的 OHSMS 认证证书负责。 1.4 OHSMS 认证合格获得认证证书后，获证组织对 OHSMS 的有效运行和职业健康安全负全责。若完全因获证组织的原因或其纠正和预防措施不到位，而发生认证证书覆盖范围内的职业健康安全事故，公司不承担任何责任。 1.5 OHSMS 获证组织发生认证证书覆盖范围内的职业健康安全事故，公司也存在认证审核不到位或监督不及时等审核质量问题，公司负连带责任，并支付认证审核费的 40%作为赔偿，公司将不承担随后的任何损失赔偿。 1.6 若因公司审核员在审核过程中弄虚作假，发现严重问题且不向受审核方和公司报告，导致受审核方改进不及时而引发认证证书覆盖范围内的职业健康安全事故，公司要负相应的责任，并支付认证审核费的 50%以上直至 120%作为赔偿，公司将不承担随后的任何损失赔偿。 2 补救/赔偿的程序与措施 2.1 事故发生后 24 小时内应以书面的形式传真通知公司，否则公司不予赔偿。 2.2 获取赔偿时，组织应向公司综合管理部提交书面报告和主管部门对事故的书面鉴定证明及相关的证明材料。综合管理部将有关材料报公司总经理批准后，予以赔偿。 2.3 因获证组织的责任发生职业健康安全事故，公司根据其事故的严重程度，将暂停、缩小或撤销其认证证书。若暂停其认证证书，公司将要求组织在规定的时间内采取纠正措施，并经公司验证后恢复其证书的使用。 2.4 因公司的责任造成职业健康安全事故，公司应对事故产生的原因进行分析，按公司的程序采取纠正和预防措施，并接受 CNCA 及 CNAS 的监督和处理。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—11	
	版本号：F	修改号：0
题目：认证证书和标志信息通报要求	第 1 页共 1 页	
1 目的 为了严格执行《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》，全面推行《合格评定第三方符合性标志的通用要求》，加强对认证证书和标志的监督管理，制定本要求。 2 认证证书和标志信息通报的要求 2.1 公司通过年度监督审核或非例行监督审核等方式对获证组织使用认证证书和标志的情况实施有效的跟踪检查，如发现获证组织的管理体系不能符合认证要求，公司将及时作出暂停或停止使用认证证书和认证标志的决定，并通过公司网站（www.btcc.com.cn）对外予以公布。 2.2 公司将通过网站（www.btcc.com.cn）对外公布认证证书到期而未申请再认证审核的组织名单。 2.3 公司将有关组织被撤销认证证书和停止使用认证标志以及认证证书到期而未申请再认证审核的情况，每个月及时上报国家认监委和认可委。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—12	
	版本号：A	修改号：0
题目：ISO-IAF 公报《经认可的 ISO9001 认证的预期结果》和《经认可的 ISO14001 认证的预期结果》	第 1 页共 4 页	

IAF-ISO公报《经认可的ISO 9001认证的预期结果》

国际认可论坛（IAF）和国际标准化组织（ISO）支持如下关于经认可的ISO 9001认证的预期结果的简要声明。其意图是推动整个合格评定链共同给与关注，以实现这些预期的结果，从而增强经认可的认证的价值和意义。

ISO 9001认证在私营和公共部门均被经常用于增强对组织提供的产品和服务的信任（商务合作方之间的信任），对供应链中所选供方的信任，以及对采购合同投标者资格的信任。

ISO制定和发布了ISO 9001，但其本身并不实施审核或认证，而是由独立于ISO的认证机构提供上述服务。ISO不控制这些机构，但制定自愿性国际标准以鼓励他们在世界范围内遵循良好的活动规范。例如：ISO/IEC 17021给出了对提供管理体系审核和认证的机构的要求。

如果认证机构希望进一步获得相关方对其服务的信任，可以选择申请获得经IAF承认的国家认可机构对其能力的认可。IAF是一个国际协会，其成员包括49个经济体的国家认可机构。ISO并不控制这些认可机构，但制定提供认可活动通用要求的自愿性国际标准，例如ISO/IEC 17011。

注：经认可的认证只是组织可以用来证实符合ISO 9001的一种方式。ISO并不宣传经认可的认证优于其他合格评定方式。

经认可的ISO 9001认证的预期结果
（从组织顾客的角度）

“一个具有获得认证的质量管理体系的组织，在所确定的认证范围内，持续地提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品，并以提高顾客满意度为目标。”

注：

a) “产品”也包括“服务”。

b) 顾客对产品的要求可以是明示的（例如在合同或商定的规范中）或通常隐含的（例如在组织的宣传材料中，或是根据行业惯例）。

c) 产品要求可以包括对交付和交付后活动的要求。

北京天一正认证中心有限公司	文件号：BTCC—GK—12	
公 开 文 件	版本号：A	修改号：0
题目： ISO-IAF 公报《经认可的 ISO9001 认证的预期结果》和《经认可的 ISO14001 认证的预期结果》	第 2 页共 4 页	
经认可的ISO 9001认证的意义		
为了获得合格的产品，经认可的认证过程被期望就组织具有一个符合ISO 9001的适用要求的质量管理体系而提供信任。组织尤其被期望： A. 已建立了适宜于其产品和过程且适合其认证范围的质量管理体系； B. 分析并理解顾客的需求和期望以及关于其产品的相关法律法规要求； C. 确保产品特性已得到明确，以确保满足顾客要求和法律法规要求； D. 已确定了实现预期结果（合格的产品和客户满意度的提高）所需的过程，并对之进行管理； E. 已确保了为这些过程的运作和监视提供支持所必需的资源的可利用性； F. 对所确定的产品特性进行监测和控制 G. 以预防不符合为目标，并具有系统的改进过程以： 1. 纠正任何确实发生的不符合（包括交付后发现的产品不符合）； 2. 分析不符合原因并采取纠正措施以避免其再次发生； 3. 处理顾客投诉； H. 已实施了有效的内部审核和管理评审过程； I. 监视、测量和持续改进其质量管理体系的有效性。		
经认可的ISO 9001认证所没有的含义		
1) 重要的是认识到ISO 9001给出的是对组织的质量管理体系的要求，而不是对其产品的要求。经认可的ISO 9001认证应当为组织“持续地提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品”的能力提供信任。它不一定保证组织将总是实现产品百分之百合格，尽管这当然应该是一个永恒的目标。 2) 经认可的ISO 9001认证不表示组织提供优质的产品或产品本身被证明符合ISO（或任何其他）标准或规范的要求。		

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—12	
	版本号：A	修改号：0
题目：ISO-IAF 公报《经认可的 ISO9001 认证的预期结果》和《经认可的 ISO14001 认证的预期结果》	第 3 页共 4 页	

IAF-ISO公报《经认可的ISO 14001认证的预期结果》

国际认可论坛（IAF）和国际标准化组织（ISO）支持如下关于经认可的ISO 14001认证的预期结果的简要声明。其意图是推动整个合格评定链共同给与关注，以实现这些预期的结果，从而增强经认可的认证的价值和意义。

ISO 14001认证在私营和公共部门均被经常用于提高利益相关方对组织的环境管理体系的信任水平。

ISO制定和发布了ISO 14001，但其本身并不实施审核或认证，而是由独立于ISO的认证机构提供上述服务。ISO不控制这些机构，但制定自愿性国际标准以鼓励他们在世界范围内遵循良好的活动规范。例如：ISO/IEC 17021给出了对提供管理体系审核和认证的机构的要求。

如果认证机构希望进一步获得相关方对其服务的信任，可以选择申请获得经IAF承认的国家认可机构对其能力的认可。IAF是一个国际协会，其成员包括49个经济体的国家认可机构。

ISO并不控制这些认可机构，但制定提供认可活动通用要求的自愿性国际标准，例如ISO/IEC17011。

注：经认可的认证只是组织可以用来证实符合ISO 14001的一种方式。ISO并不宣传经认可的认证优于其他合格评定方式。

经认可的ISO 14001认证的预期结果 （从利益相关方的角度）

“一个具有获得认证的环境管理体系的组织，在所确定的认证范围内，管理着其与环境相互作用，并证实着其如下承诺：

A. 预防污染；

B. 满足适用的法定要求和其他要求；

C. 持续加强其环境管理体系，以实现其整体环境绩效的改进。”

经认可的ISO 14001认证的意义

经认可的认证过程被期望确保组织具有一个与其活动、产品和服务的性质相适宜的、且符合ISO 14001要求的环境管理体系，尤其是能够就所确定的认证范围证明组织：

已确定了适合于其活动、产品和服务的性质、规模和环境影响的环境方针；

已识别了其能够控制和（或）影响的其活动、产品和服务的环境因素，并确定了那些可能具有重大环境影响的环境因素（包括那些与供方和（或）合同方有关的）；

北京天一正认证中心有限公司 公 开 文 件	文件号：BTCC—GK—12	
	版本号：A	修改号：0
题目： ISO-IAF 公报《经认可的 ISO9001 认证的预期结果》和《经认可的 ISO14001 认证的预期结果》	第 4 页共 4 页	
有程序识别适用的环境法规和其他相关要求，以确定这些要求以何种方式适用于其环境因素，并使这些信息保持最新； 已实施了有效的控制，以实现其符合适用的法定要求和其他要求的承诺； 有确定的环境目标和指标，并有实现这些目标和指标的方案。这些目标和指标是可测量的，且在切实可行时，考虑了法定要求和重大环境因素； 确保为其工作或代表其工作的人员了解其环境管理体系的要求，并有能力实施有可能产生重大环境影响的任务； 已实施了程序以进行内部沟通，以及对外部利益相关方做出响应，并在必要时与外部利益相关方进行沟通； 确保在规定的条件实施那些与重大环境因素相关联的运作，并监视和控制其可能有重大环境影响的运作的关键特性； 已建立了处理和响应可能影响环境的紧急情况的程序，并在切实可行时，测试了这些程序； 定期评价其对于适用的法定要求和其他要求的符合性； 以预防不符合为目的，并具有程序以： 纠正任何确实发生的不符合； 分析不符合的原因并采取纠正措施以避免其再次发生； 已实施了有效的内部审核和管理评审程序。 经认可的ISO 14001认证所没有的含义 1) ISO 14001给出了对组织的环境管理体系提出的要求，但没有给出具体的环境绩效准则。 2) 经认可的ISO 14001认证为组织实现其自身环境方针（包括并符合适用法定要求得承诺）以预防污染并持续改进其绩效的能力提供信任。它不保证组织当前正在实现最佳的环境绩效。 3) 经认可的ISO 14001认证不包括完整的合规性审核，也不能确保组织将永不发生违反法定要求的情况，尽管组织应该总是将完全合规做为的目标。 4) 经认可的ISO 14001认证不表示组织将能够避免环境事故的发生。		