

	暂停、撤销或缩小认证范围管理程序			
	文件编号:	TUV/B-11/00	发布日期:	2018.03.01
	修订日期:	2019.12.02	版本号/修订号:	A/1
	程序文件			

暂停、撤销或缩小认证范围管理程序

1 范围

为确保对获证组织的资格有效管理特制定本程序。

本文件对获证客户的暂停、撤销或缩小认证范围的政策做出规定。

2 引用文件

下列文件中的条款通过本文件引用而成为本文件的条款，以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

CNAS CC01:2015 《管理体系认证机构要求》 (idt ISO/IEC 17021-1:2015)

ISO/IEC 17065:2012 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNCA 《质量管理体系认证规则》

TUV/B-08 《管理体系审核过程管理程序》

TUV/B-06 《证书发放管理程序》

3 管理职责

3.1 业务部负责收集客户关于认证范围缩小等的客户需求信息；

3.2 运营部负责对获证客户的暂停、撤销或缩小认证范围发出通知和处理相关事宜。

3.4 业务部负责在本公司网站上发布暂停、撤销或缩小认证范围的信息。

4 认证资格的暂停

4.1 认证资格的暂停说明本公司对获证客户的管理体系的有效性和符合性暂时无法提供证明，即客户的管理体系认证资格暂时处于无效状态。

4.2 获证客户发生以下情况时，本公司须在获得相关信息并调查核实后 5 日内暂停其认证证书：

a) 管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性的要求；

b) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的：

① 不按要求的频次实施监督或再认证审核；

② 未按照认证合同的约定缴纳认证服务费，经指出后未予以纠正，且在做出认证决定后，超过 6 个月仍未交费的；

③ 不履行认证合同约定的信息通报义务（如：获证客户未及时通知本公司，对法人代表，组织名称做了变更，对组织机构和管理体系进行重大调整或更改，且该更改导致原证书偏离了管理体系标准要求）；

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；

f) 其他应当暂停认证证书的：

① 出现重大的产品质量安全、环境污染或者生产安全事故，正接受行政机关调查；

② 出现国家、地方、行业对产品质量监督抽查不合格，或对环境检测、职业健康安全检查不合格，或出现顾客对产品的重大投诉，又未能及时妥善处理的并造成顾客严重不满；

	暂停、撤销或缩小认证范围管理程序			
	文件编号:	TUV/B-11/00	发布日期:	2018.03.01
	修订日期:	2019.12.02	版本号/修订号:	A/1
程序文件				

③ 在行政监管中发现企业体系运行存在问题，需要暂停证书进行整改的；

④ 获证客户未能正确使用认证证书和标志；

4.3 业务部各业务部门应经常了解获证客户的动向。在发现客户存在本文 4.2 条款的情况时，应及时与客户进行沟通，讲明如不采取措施，可能引起暂停，并说明暂停的含义及与客户的利害关系。必要时应向获证客户的最高管理者发出正式的函，以便直接得到客户的最高管理者的肯定意见。在确认客户领导层的意图后，可以向运营部申报暂停。

4.4 运营部证书注册管理人员在接到申报后，或是未接到申报，但经查证获证客户已超时并未接受监督审核，则应及时办理暂停手续，填写《认证证书暂停和撤销审批表》，经认证决定人员审查后，交运营部经理确认，报总经理或其授权人员批准。

4.5 当客户的认证资格经批准“暂停”，即由证书注册管理人员在公司 ERP 上更改证书状态，网络管理人员也相应在公司外网更新客户的证书状态。在暂停期间，客户的管理体系认证暂时无效。

4.6 证书注册管理人员根据批准的结果直接向客户发出“暂停通知书”，并保持通知发出记录，同时通知相关业务部门。业务部门应向客户做好暂停的解释工作，宣传暂停期间对客户的要求。此外，业务部门还要做好服务和监视工作，确保暂停期间客户不得使用证书和标志，不得继续宣传认证资格，并对擅自使用和宣传负责。

4.7 业务部各业务部门应继续关注暂停客户的情况，敦促其积极解决造成暂停的问题。在具备条件时通知运营部，由项目管理人员安排恢复认证资格的审核（特殊审核）或结合一次监督审核来安排。

4.8 暂停期限一般不应超过 6 个月。但是，属于上述第 4.2 条（d）项情形的，暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

4.9 恢复认证资格应接受一次审核以证明其管理体系已具备标准的要求，从而恢复其认证资格，可以恢复使用认证证书和标志。

a) 获证企业的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，认证机构应对该企业实施监督审核。

b) 初次认证后的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在 12 个月内，特殊情况最多不能超过 15 个月（需运营部经理批准）。

4.10 如果客户未能在本公司规定的时限内解决造成暂停的问题，则本公司应撤销或缩小其认证范围。

5 认证资格的撤销

5.1 认证资格的撤销说明本公司不能再为获证客户的管理体系的符合性提供证明。撤销将收回证书，还要在网上公布。

5.2 获证客户发生以下情况时，本公司须在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销其认证证书：

- 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) 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）。
- 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

	暂停、撤销或缩小认证范围管理程序			
	文件编号:	TUV/B-11/00	发布日期:	2018.03.01
	修订日期:	2019.12.02	版本号/修订号:	A/1
程序文件				

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, 环境污染或者生产安全事故, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- f) 有其他严重违法法律法规行为的或者生产的产品或提供的服务不符合法定要求并造成严重影响, 又不采取纠正措施;
- g) 不按相关规定正确引用和宣传获得认证信息, 造成严重影响或后果; 或者认证机构已要求其纠正, 超过 2 个月仍未纠正;
- h) 没有运行管理体系或者已不具备运行的条件;
- i) 其他需要撤销认证证书的情况。
 - ① 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;
 - ② 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;
 - ③ 客户破产;
 - ④ 获证客户主动退回认证证书或因其他原因不再需要证书;
 - ⑤ 不支付认证的费用;

注: ① 当获证客户其管理体系认证证书发生暂停之后安排了暂停恢复审核, 但获证客户未能在暂停之日起六个月内支付认证费用;

② 因未及时支付认证费用而暂停证书的, 暂停之日起六个月内仍未能支付认证费用的。

上述二种情况都属于 5.2 i) 条款“不支付认证的费用”, 运营部不再另行通知, 将即时办理证书撤销。

5.3 各业务部门在发现获证客户有以上情况时, 应及时与客户联络。当确认已无可挽回, 应报告运营部。证书注册管理人员在核实后填写《认证证书暂停和撤销审批表》, 经认证决定人员审查后, 交运营部经理确认, 报总经理或授权人员批准。当客户的认证资格经批准“撤销”, 即由证书注册管理人员在公司 ERP 上更改证书状态, 网络管理人员也相应在公司外网更新客户的证书状态。

5.4 本公司应有撤销认证的强制实施力的安排。证书注册管理人员根据批准的结果向客户发出《撤销通知书》, 并要求收回证书, 同时, 通过多方了解、上网查询等手段, 确保获证客户接到撤销认证的通知时, 立即停止使用任何引用认证资格的广告材料。

6 缩小认证范围

6.1 缩小认证范围说明客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求, 本公司将缩小其认证范围, 以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求保持一致。

6.2 当在审核中发现获证客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求 (例如: 由于市场等原因部分认证产品长期不生产, 或部分认证产品的过程得不到有效控制, 又不采取改正的有效措施, 或者多场所中部分场所达不到认证要求) 时, 审核组长应在审核报告中确认缩小其认证范围。

6.3 认证决定人员在评定资料中应对审核组长缩小认证范围的审核结论做出独立复核, 然后将评定意见填入《认证决定评定表》中, 报总经理或其授权人员批准。

6.4 证书注册管理人员根据批准的结果, 制作缩小认证范围的证书 (该证书的有效期应与原证书相同), 并向客户发放, 同时收回原证书。

	暂停、撤销或缩小认证范围管理程序			
	文件编号:	TUV/B-11/00	发布日期:	2018.03.01
	修订日期:	2019.12.02	版本号/修订号:	A/1
	程序文件			

7 暂停、撤销或缩小认证范围信息的发布

7.1 在本公司对获证客户做出暂停、撤销或缩小认证范围的决定后，运营部应在网上公开发布相关信息，同时按规定程序上报国家认监委，并采取有效监督措施避免无效认证证书和认证标志被继续使用。

7.2 在任何相关方提出请求时，本公司应正确说明客户的管理体系认证被暂停、撤销或缩小认证范围的情况。

7.3 对暂停、撤销或变更认证范围的，应当在本公司网站上公布相关信息，并按规定程序和要求将相关信息上报国家认监委。不得无故暂停、撤销获证企业的认证资格或缩小获证企业的认证范围。

7.4 暂停认证证书的信息应明确暂停的起止日期，声明在暂停期间企业不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

7.5 撤销认证证书后，认证机构应收回撤销的认证证书；若无法收回，应及时在相关媒体上公布或声明撤销决定。

8 认证资格暂停恢复

8.1 当获证客户发生上述 4.2e) 条款“主动请求暂停”及 4.2b)、d) 条款外任一条款导致认证资格暂停需恢复均必须通过现场审核如：监督审核、提前较短时间通知的审核。

8.2 当获证客户发生上述 4.2 b) 条款有关“未按要求缴纳认证费用”) 和 d) 条款有关“过期失效资质未换证”；导致认证资格暂停原因，需企业提供相关书面有效证据，并经认证决定主管核实，总经理或总经理授权人员批准可直接恢复认证资格。

9 记录

认证证书暂停和撤销审批表	TUV/B11- R01
暂停通知书	TUV/B11- R02
撤销通知书	TUV/B11- R03
管理体系审核不符合项整改跟踪通知书	TUV/B11- R04
管理体系认证资格暂停恢复审批表	TUV/B11- R05