



公开文件-获证组织须知

文 件 号：WJBZ-WI-002 A/4

编 制：技术部

审 核：罗东

批 准：黄儒敬

万佳标准认证（湖北）有限公司

目录

目录	1
1.认证证书及标志的使用说明	2
2.监督审核的说明	5
3.认证注册资格的授予、拒绝、保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和换证的说明 ..	6
4.再认证的说明	11
5.投诉的处理说明	11
6.申诉的处理说明	12
7.争议的处理说明	12
8.组织信息变更通报管理规定	13
9.认证收费准则	13

1. 认证证书及标志的使用说明

1.1 认证证书和标志介绍

1) 认证证书：万佳标准认证（湖北）有限公司（以下称 WJBZ）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。WJBZ 可颁发质量、环境、职业健康安全、信息安全、信息技术服务等管理体系和服务评价体系认证证书。

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

万佳认证/WJBZ 认证标志



3) IAS 认可的 CAB 使用联合标志

——CAB 不能分别使用 IAF 互认标志与认可标志。

——CAB 只能将 IAF 互认标志和 IAS 认可标志作为联合标志使用。联合标志只能用于与

——CAB 获 IAS 认可的活动相关并且在 IAS/IAF 多边互认协议主要范围内的目的。

——联合标志只能由 CAB 在证书范围包括 IAF 多边互认子范围的已获认可认证证书上使用。

——CAB 可就其获得认可的 IAS/IAF 多边互认协议主要范围或主要范围和子范围在信笺抬头、项目报价、广告或网站上使用联合标志。

——CAB 不得允许其客户使用联合标志。

——CAB 必须在 IAS 徽标下注明其 IAS 认可编号。

管理体系（仅限 IAF 批准的主范围和子范围）



注 1：此处展示“联合标志”范例的目的不是限制联合标志的展现方式。其目的在于 IAF 互认标志应与被许可方自有徽标或符号“联合”呈现，并且根据被许可方的意愿放置在被许可方的徽标或标识下方或附近。

1.2 认证资格的引用、认证证书和认证标志的使用

1.2.1 认证标志和证书的使用：

获证组织可在对内、对外的各种宣传场合中使用认证证书和标志，以增加市场竞争力，但应遵守以下规定：

1.2.1.1 获证组织在宣传认证结果时应符合 WJBZ 的要求，不得使 WJBZ 和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

1.2.1.2 获证组织不做出或不允许有关于其认证证书的误导性说明，不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分。管理体系认证只能证明其体系符合了特定标准或其他引用文件，不得利用质量/环境/职业健康安全/信息安全/信息技术服务等管理体系认证证书和认证标志误导其产品、服务通过认证，并确保使用的认证标志与组织管理体系依据标准一致。

1.2.1.3 对于检验检测和校准实验室的获证客户不能将证书及标志用于实验室检测、校准或检验的报告或证书上或其附件内容中。

1.2.1.4 **认证标志不能应用于产品或消费者所见的产品包装上，或以任何其他可介绍为表示产品符合性的方式使用**

1.2.1.5 获证组织可以在比如传媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件（如文件、信笺、名片和有关宣传等材料）或产品手册中按上述要求影印使用认证证书和认证标志。

1.2.2 认证资格的引用：

1.2.2.1 获证组织可以在产品包装上或附带信息中声明获证组织的管理体系通过认证，产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。声明内容必须包含以下内容：

——获证组织的标识（比如品牌或名称）；

——管理体系的类型（例如质量、环境、职业健康安全等）和适用标准

——机构的名称或简称

1.2.2.2 可在宣传材料、产品及其包装上标注“本组织通过了万佳标准认证（湖北）有限公司的 ISO9001（或 GB/T19001）质量管理体系认证”或“本组织通过了万佳标准认证（湖北）有限公司的 ISO14001（或 GB/T24001）环境管理体系认证”等类似的声明。但不能在产品自身（产品自身包含型号标签、铭牌，其均被认为是产品的一部分）表面印刷、张贴声明管理体系通过认证的文字。

1.2.3 获证组织不能以任何误导性方式使用认证文件或其任何部分（包括标志、证书或声明内容等）。

1.2.4 获证组织在其认证被撤销时，在本机构下达证书撤销/注销通知后立即停止使用所有引用认证资格的广告材料。

1.2.5 获证组织在其认证被暂停时，在本机构下达暂停通知书后暂停使用所有引用认证资格的广告材料，至证书被恢复后可恢复使用。

1.2.6 获证组织在认证范围被缩小时，需要修订所有引用有认证范围的声明、包装、宣传材料等

1.2.7 获证组织在使用认证资格或声明时，不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所。

1.2.8 凡不符合上述规定的做法为滥用。

1.2.8.1 审核部一经得到表明获证企业有滥用证书、标志、标识或声明的信息或由于认证状态的错误引用或认证文件、标志、声明文件或审核报告的误导性使用的情况，应立即着手收集必要的证据。

1.2.8.1 审核部将情况委托有关人员进行调查核实，由调查人员填写处理单的有关栏目，一般要求在两周内完成。

1.2.8.1 在滥用情况得到充分证实后，由技术部提出处理意见。对证书和标志滥用的处理分下列几种情况：

1) 一般情况下，向滥用证书和（或）标志的获证方发出通知，要求其立即停止滥用，要求获证方采取纠正或纠正措施，并限期在规定的场合做出更正声明。

2) 对在产品上大量直接使用 WJBZ 管理体系认证证书和（或）标志造成严重后果的获证方，WJBZ 可根据情节严重采取暂停或撤销其认证注册资格的处置。必要时将对其违反规定的行为采用适当的方式向社会公示，并有权要求其承担由此给 WJBZ 造成的全部损失及相关法律责任。

1.2.9 获证组织可单独使用 WJBZ 认证标志。但必须遵守以上规则。

1.3 获证客户不得使用认可标志和 IAF 国际互认标志。

1.4 标志在有关文件、广告等宣传材料上使用时，标志必须完整、清晰，标志应按同比例放大/缩小并保持原色，不得将其变形使用。

1.5 如果认可被中止，按照 WJBZ 采取的所有合理的步骤，获证组织应立即停止使用任何带有认可标志的文具和宣传材料。在其认证被暂停或撤销时，按照 WJBZ 的指令立即停止使用所有引用认证证书的广告材料；在认证范围被缩小时，应及时修改所有的广告材料。

1.6 认证证书有效期内，获证组织定期需接受 WJBZ 对其证书有效性的确认，出现以下情况之一的，获证组织应提出书面申请及有关证实材料，报 WJBZ 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。

1.7 依据 ISO9001 标准实施质量体系认证的获证组织对外宣传时应明确其主要删减内

- 容。
- 1.8 在桌牌、铜牌及其他场所使用认可标志时，其使用期限等同于认证证书的有效期。
- 1.9 不允许在引用其管理体系认证证书时，暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证；
- 1.10 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动；
- 1.11 为防止错误地使用认证证书和标志，获证组织在广告宣传资料上使用认证标志时，应填写《认证标志备案申请表》（见附件 1），将使用方案报 WJBZ 审核部备案,经 WJBZ 核查符合规定后，准予备案并发放批准通知，获证组织的方案经批准备案后方可使用。如未经 WJBZ 批准备案，获证组织因不当或不规范使用认证标志而造成的法律责任与 WJBZ 无关。
- 1.12 WJBZ 技术中心负责解释认证证书及标志使用中的问题。

认证证书与标志使用规定 (表 3)

序号	宣传、使用载体	认证证书及各标志的使用				
		认证证书	宣传语	认证标志	认可标志	IAF 标志
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：本组织通过了万佳标准认证（湖北）有限公司质量（环境/职业健康安全/管理体系认证，或“本组织通过了 ISO9001 质量管理体系/ISO14001 环境管理体系/ISO45001 职业健康安全管理体系管理体系认证”等	可单独使用，也可与认可标志一起使用。在认证标志下方注明认证注册号。	不能使用	不能使用
2	产品及产品包装	不能使用	同上	不能使用	不能使用	不能使用

2.监督审核的说明

2.1 为保持获证组织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，促进获证组织管理体系的改进和提高以保持认证证书，根据认可导则及认可机构的要求，WJBZ 对获证组织在证书的三年有效期内每年进行监督审核，监督审核通常在距上次认证决定完成之日起 12 个月内实施，再认证审核在距认证决定完成之日起 36 个月内实

施。若发生特殊情况（如获证组织管理体系的重大更改、出现严重事故或投诉等），WJBZ可酌情增加审核的频次，严重的需提前再认证。

2.2 监督审核内容

- a) 与负责体系的管理层交谈；
- b) 组织体系实现其管理体系方针和目标的有效性；
- c) 体系的保持情况，即：内审、管理评审、预防和纠正措施实施情况以及为持续改进而策划的活动和进展情况；
(注：获证组织两次内审、两次管理评审之间的时间间隔不应超过 12 个月。)
- d) 上次审核时发现的不符合项纠正措施实施情况；
- e) 申诉、投诉和争议及任何不符合和没满足认证要求的地方，组织调查了自己的体系和程序，并采取适当措施的情况；
- f) 文件化体系的变更情况；
- g) 涉及变更的范围和变更的区域；
- h) 标志的使用和(或)任何其他对认证证书的引用；
- i) 组织管理体系持续的运作控制情况，包括重要场所/部门及审核组选定的场所/部门、重要关键过程；
- j) 组织对适用的法律法规和要求的遵守情况；
- k) 适用时，是否实施了定期评价法律法规符合性的程序；
- l) 适用时，组织是否按标准要求实施了接受、记录与外部相关方交流的信息并作出回应的程序；
- m) 适当时，其它区域和要求的执行情况。

2.3 获证组织有权对认为不适宜参加监督审核的审核人员提出异议。

2.4 获证组织监督审核后，经 WJBZ 评定通过，并向其新发认证证书。

2.5 认证证书在证书上的审核周期内方为有效。

3. 认证注册资格的授予、拒绝、保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和换证的说明

3.1 认证注册资格的授予和拒绝

3.1.1 申请组织满足以下条件时，可授予认证注册资格：

- a) 建立并实施了文件化的管理体系，文件化的管理体系满足认证依据的标准要求；
- b) 经现场审核确认管理体系得到有效实施，并有充分的证据证实；
- c) 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求；
- d) 现场审核中开具的不符合项得到有效整改，纠正措施实施有效；

e) 认证决定中提出的问题，均得到有效解决；

f) 按照认证合同规定履行了相关义务。

3.1.2 如申请组织不能满足上述要求的，评定该申请组织不符合认证要求，现场审核前直接电话、微信等形式告知组织并说明其未通过认证的原因；现场审核后，以书面形式（审核报告，可以是纸质档，也可以是电子档）告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

3.1.3 审核组将审核案卷、受审核方相关资质材料收集、整理后交技术部确认其符合性后转交技术部认证决定或复核人员。由技术部组织认证决定或复核人员对审核案卷进行认证评定，认证决定依据《阅卷评卷要求》及《认证评定记录表》要求实施。评卷中提出的问题，认证决定或复核人员跟踪解决；

3.1.4 技术部制作认证证书；

3.1.5 技术部发放认证证书、《公开文件-获证组织须知》等材料，并在颁发认证证书后30个工作日内将相关信息上报认监委。

3.2 认证证书的保持

3.2.1 在获证组织管理体系/服务认证证书有效期内，审核部按规定时间间隔对获证组织安排监督审核；

3.2.2 审核组对获证组织管理体系/服务进行审核，确认获证组织管理体系/服务是否持续满足认证依据标准要求，运行是否有效。同时，跟踪上次审核中发现的不合格项采取纠正措施的有效性，认证证书和标志的使用、投诉等情况，审核组给出是否保持认证证书的推荐性意见。审核组长对案卷资料整理齐全后交技术部；

3.2.3 技术部案卷接收岗对提交的审核案卷进行接收、复核，确认资料齐全转技术部认证决定或复核人员；技术部认证决定或复核人员安排案卷评议并对审核案卷做出认证决定，确认审核组的结论，评定通过后，向获证组织发《审核报告》。

3.3 认证及其证书的扩大、更新、缩小

3.3.1 在认证证书有效期内，出现下列情况时，应按照有关规定更换证书：

- 1) 认证标准变更的；
- 2) 认证范围变更的；
- 3) 认证证书持有者的变更。

获证客户应向业务部提出换证申请，并说明理由，提供必要证实材料。审核部在进行核实或经必要的审核，确认满足要求后，报技术部审批予以换证。

3.3.2 认证范围的扩大

如果获证客户提出认证证书的扩大，按要求对扩大的部分实施审核后，对认证证书进行相应的调整，重新换发证书。

3.3.3 认证范围的缩小

当获证客户因条件改变或证书暂停后不能保持原认证范围应具备的能力时，在实施现场

审核确认后，应根据情况缩小获证客户原有的认证注册范围，对认证证书进行相应的调整，重新换发证书。

3.3.4 获证组织需扩大、更新认证及其认证证书，必须向 WJBZ 提出申请，包括：

- 组织体系所覆盖的产品/服务类别的扩大、更新（包括产品品种）；
- 组织体系所覆盖产品/服务场所的扩大（注意：必须是同一实体，在获证组织管理体系/服务体系内运行）、更新（如地址变更等）；
- 组织人数、地址的变更需要更新认证证书。

3.3.5 业务部或技术部接到扩大、更新范围申请后，核对材料的完整性，并提交技术部进行合同评审，确定扩大、更新范围涉及的专业类别、审核所需人日及是否具备能力，符合后实施审核安排，扩大、更新范围的审核可与监督审核/再认证审核同时进行；

3.3.6 审核组对组织扩大范围涉及的内容进行现场审核，确认组织的扩大范围是否符合有关认证要求，并给出是否同意扩大认证范围的推荐性意见。审核案卷经认证决定或复核人员实施认证决定，符合要求的，报总经理批准后，对该组织换发证书，通知企业销毁原证书。

3.3.7 审核组现场审核中发现获证组织认证范围中部分产品、活动、服务不能持续满足认证要求时，须在审核报告中做出缩小范围的说明；经认证决定或复核人员评定后同意缩小其认证范围，技术部负责对该组织换发证书，通知企业销毁原证书。

3.3.8 监督管理中发现组织认证范围覆盖的部分产品不符合法律法规要求需缩小认证范围时，由审核部通知获证组织，作暂停或缩小范围处理，获证组织如需缩小范围，则需填写《认证信息变更申请书》，签字盖章后通过传真、邮寄到技术部，技术部按照相应的流程办理缩小认证范围，换发认证证书。

3.4 认证证书的暂停和恢复

3.4.1 获证组织存在以下情形之一的，WJBZ 认证在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书，且暂停期限不超过六个月：

- （1）质量管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对质量管理体系运行有效性要求的；
- （2）不承担、不履行认证合同约定的责任和义务的；
- （3）被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- （4）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；
- （5）持有的行政许可证明、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；
- （6）管理体系/服务体系发生重大变更后（包括所有权、人员、生产场地、设备等），不能满足认证要求的；
- （7）获证组织未按规定使用认证证书；
- （8）获证组织发生重大产品质量事故、重大环境事故或重大安全事故、质量监督或行

业主管部门抽查不合格等情况，尚不需立即撤销认证证书的；

（9）获证组织的体系/服务或体系覆盖的产品不符合认证依据要求，但不需要立即撤销认证证书的；

（10）不能按期接受监督审核的；

（11）获证组织主动请求暂停；

（12）其他应当暂停认证证书的情况。

3.4.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月，但属于上述第（5）项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

3.4.3 审核部对上述情况进行核实，需要时业务部、技术部协助。经认证决定或复核人员做出认证决定，报总经理批准，审核部负责办理暂停手续，业务部负责向组织发送《暂停认证证书通知书》，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

a) 到期不接受监督证书暂停/恢复流程：

上次认证决定后 12 个月内不能接受审核→《暂停认证证书通知书》→企业确定审核时间，申请恢复→安排审核→《恢复认证证书通知书》；

b) 其它原因证书被暂停/恢复流程：

WJBZ 认证发现需暂停证书（如 QMS 产品外检不合格、未交认证费用等）→发《暂停认证证书通知书》→企业整改完毕，申请恢复→验证确认导致暂停的原因已经消除→安排恢复（或直接恢复或现场验证审核恢复）→发《恢复认证证书通知书》。

3.4.4 审核部在证书状态变更当天传递相关信息到技术部，技术部接到信息后 5 个工作日内将暂停/恢复信息及时报国家认监委以及 CCAA 自律监管系统；技术部负责制作《暂停认证证书通知书》和《恢复认证证书通知书》并发送获证组织一份，交档案室存档一份，放入获证组织审核档案。

3.4.5 技术部敦促暂停认证证书的组织，按通知书要求整改，并要求组织将整改情况报 WJBZ 认证审核部核实，对具备恢复认证证书的组织，要求其提出恢复申请，提出申请须在暂停之日起 3 个月以内进行；

3.4.6 审核部在收到客户的恢复申请后，根据暂停原因，确定恢复方式：

1) 对于因未及时到款或超期未接受监督而暂停的情况，在确认企业已经到款或超期未 3 个月同意接受监督后，经认证决定或复核人员评定通过，经总经理批准后，可直接发放《恢复认证证书通知书》。

2) 对于其他情况，审核部可根据体系覆盖产品/活动/服务复杂程度、风险等级、暂停时存在的问题等，决定是否安排现场验证暂停原因是否完全消除。当需要时，认证决定应根据审核组现场验证的情况以及是否同意恢复认证证书的推荐性结论基础上做出。然后报总经理批准后，发放《恢复认证证书通知书》。

3.5 认证证书的撤销/注销

3.5.1 发生下列情况之一，经 WJBZ 认证调查属实，并在 5 个工作日内撤销其认证证书：

- （1）被注销或撤销法律地位证明文件的；
- （2）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；
- （3）出现重大的产品或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；
- （4）有其他严重违法违反法律法规行为的；
- （5）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批准，未缴纳认证费用等）；
- （6）没有运行相关管理体系或者已不具备运行条件的；
- （7）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 3 个月仍未纠正的；
- （8）获证组织对相关方的重大投诉未能采取有效处理措施的；
- （9）获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；
- （10）由于体系认证标准发生变更，获证组织不愿或不能确保符合新的要求；
- （11）在认证证书有效期内，经确认获证组织已转换认证机构的；
- （12）在认证证书有效期届满时，获证组织未提出重新申请认证；
- （13）其他应当撤销认证证书的。

3.5.2 发生下列情况之一，经 WJBZ 认证调查属实，并在 5 个工作日内注销其认证证书：

- （1）在认证证书有效期内，获证组织获证组织正式提出不再保持认证注册资格；
- （2）申请组织持有其他机构颁发的相同认证标准的有效认证证书，如组织在取得 WJBZ 办法的质量管理体系认证证书后，又在其他认证机构办理并颁发了质量管理体系认证证书。
- （3）其他应当注销认证证书的。

3.5.3 审核部负责对上述情况核实，情况属实的，办理撤销/注销获证组织认证资格的手续，经认证决定或复核人员做出认证决定后，报总经理批准，技术部负责出具《撤销/注销认证资格通知书》，电子邮箱获证组织，并通知客户停止与认证有关的宣传和证书的使用，销毁撤销的认证证书；证书上的二维码和 WJBZ 官网可以实时查看证书有效状态。

3.6 审核部在证书状态变更当天传递相关信息到技术部，技术部接到信息后做出认证决定，并在决定后 5 个工作日内将暂停、撤销、注销信息报送国家认监委。

3.7 认证证书恢复

3.7.1 获证客户应在暂停期间采取纠正措施，消除暂停原因；

3.7.2 获证客户在消除暂停原因后，应向业务部提出恢复认证的申请；

3.7.3 审核部组织对被暂停认证注册资格的获证客户暂停原因是否消除进行确认，需要进行现场恢复确认的安排现场确认，根据确认情况，经认证决定或复核人员评定并经批准后，恢复其认证注册资格，通知获证客户恢复认证证书的使用。

3.8、认证名录更新

3.8.1 技术部通过 ERP 系统及时更新 WJBZ 认证组织的名录，保持获证组织授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停、恢复、撤销、注销信息的最新状态。

3.8.2 获证组织认证证书授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停、恢复、撤销、注销信息可通过 WJBZ 认证官网、证书上的二维码、电话等方式公开获取。

4.再认证的说明

4.1 获证组织证书有效期届满前三个月，WJBZ 通过官方邮箱、电话。微信等方式通知组织再认证，如获证组织要继续保持认证注册资格，须与 WJBZ 联系再认证事宜，WJBZ 将按认证程序与其签订认证合同，对其进行再认证审核。再认证宜于证书有效期到期前完成，并确保有充分的时间在证书有效期到期前完成不符合项纠正与纠正措施及做出认证决定。

4.2 在认证证书有效期内，当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更、管理体系覆盖的产品出现重大不符合而严重影响其活动和运作、WJBZ 对投诉分析或其它信息表明获证组织不再满足 WJBZ 的要求时，审核活动视其情况需要有一阶段审核或提前进行再认证审核。

4.3 获证组织提出要求，将监督审核和再认证合并进行时，或 WJBZ 根据年度监督审核结果认为必要时，再认证可提前。

5.投诉的处理说明

5.1 WJBZ 审核部受理投诉方的投诉，并派与调查事项无关的人员对投诉情况调查核实，在 30 个工作日内提出处理意见，经管理者代表确认后汇报总经理。审核部以书面形式通知投诉方。

5.2 经调查，与 WJBZ 认证行为无关，确系获证组织在体系运行中发生问题时，由审核部根据事实填写《不合格报告》，向获证组织提出对不合格项限期采取纠正措施的正式通知，并将其列入该获证组织下次监督审核内容，通报投诉方。获证组织对以上处理不服，可以提出申诉。本次调查费用由获证组织承担。

5.3 经调查，与 WJBZ 认证行为或审核人员行为有关，应检查 WJBZ 对该获证组织的审核认证工作，调查责任，WJBZ 主任确认，相关部门制定补救/纠正措施，由审核部将处理结果通知投诉方。本次调查费用由 WJBZ 承担。

5.4 WJBZ 对受理的投诉负有保密责任。

6.申诉的处理说明

6.1 申诉方对 WJBZ 体系认证有关的评定结果持有异议时，可向 WJBZ 审核部提出申诉，申诉必须在评定结果得出后的 10 个工作日内以书面形式提出，同时应预付 2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。申诉事件由审核部受理，上报 WJBZ 理事会，组建申诉工作组，要求工作组均由与被查事项无关的人员组成，并事先征求申诉方的意见。

6.2 申诉工作组在 10 个工作日内指派专人与申诉方进行一次对话，进一步了解申诉内容，做出申诉处理结论。若申诉方继续要求申诉，申诉工作组将有权采取各种措施了解事实真相。

6.3 申诉工作组应在 3 个月内作出有根据的公正的判断，并出据《申诉处理报告》，经 WJBZ 理事长签字确认后，审核部以书面形式通知各有关方。

在申诉方以书面形式正式提出申诉后到申诉工作组作出最终裁定前，申诉方有权向申诉工作组进行当面申辩。

6.4 如果申诉方仍有异议，可向相关认可机构及有关主管部门提出上诉。

申诉处理过程中与申诉方的谈话内容将做详细的记录，申诉方给予确认。

对于申诉处理过程中发现的 WJBZ 体系存在的问题，WJBZ 将及时采取适当的纠正/预防措施，并确保其有效性，以避免问题的再次发生。

6.5 申诉处理的费用经确认后，由败诉方承担，申诉方为胜诉方时，保证金立即退还申诉方；申诉方为败诉方时，用保证金结清，余款立即退还申诉方，若保证金不足，申诉方有义务自裁定之日起 10 个工作日内将不足部分支付给 WJBZ。

7.争议的处理说明

7.1 对争议的处理 WJBZ 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。

7.2 如争议不能当场解决，则应书面报 WJBZ 审核部，审核部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。

7.3 如果当事方与 WJBZ 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 WJBZ 审核部提出申诉/投诉。

7.4 如果申 / 投诉方及争议双方与 WJBZ 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。

8.组织信息变更通报管理规定

8.1 获证组织应建立程序，以确保向 WJBZ 提供最新的信息，并按 WJBZ 规定要求及时填写和上报《获证组织认证注册资格变更通报表》，附上必要的资料或说明，主要信息包括：

- (1) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；
- (2) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更的信息；
- (3) 联系地址和场所变更的信息；
- (4) 食品安全管理体系和过程重大变更的信息；
- (5) 有关产品、工艺、环境变化的信息；
- (6) 有关周围发生的重大动、植物疫情的信息；
- (7) 有关食品安全事故的信息，消费者投诉等情况；
- (8) 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的信息；
- (9) 不合格品撤回及处理的信息；
- (10) 其他重要信息。

万佳认证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证书的措施。

8.2 获证组织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。

8.3 本表所示信息通报内容发生变更，即应上报，特别是重大质量事故、安全事故、重大投诉应随时通报，若因组织隐瞒实情不上报而造成的后果，由组织自行负责。

8.4 《组织信息变更通报表》的填写解释权在 WJBZ 技术中心。

8.5 获证组织在获证及其认证注册资格变更后，WJBZ 将其信息上报相应的认可机构，同时在 WJBZ 网站发布，组织可登录 <http://www.wjbzrz.com/> 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）。

8.6 因任何文件都会进行修订，对 WJBZ 有效版本文件的查看请随时关注 WJBZ 网站上的最新规定（网址 <http://www.wjbzrz.com/>），WJBZ 不再另行通知，WJBZ 不承担因获证组织未及时关注文件内容变更而带来的任何法律责任。

8.7 WJBZ 审核部负责与获证组织的联络，如需要 WJBZ 服务时，请拨打 WJBZ 客服电话：13871223185。

9.认证收费准则

9.1 目的与使用范围

为加强对认证组织认证收费的管理，规范认证收费行为，保护认证双方的利益，促进认证工作的发展，特制订本规则。

本规则适用于万佳标准认证（湖北）有限公司所开展的体系认证服务收费。

9.2 基本原则

收费项目和标准按照国家有关主管部门的规定制订。

认证审核的工作量（人日数）根据申请认证组织的规模、认证领域数量和专业特性等按

国际准则及国家主管部门有关要求确定。

9.3 收费项目与标准

9.3.1 认证收费项目

- a) 申请费：初次认证、再认证、增加认证领域、变更认证范围等的申请费用；
- b) 审核费：初审、监督、再认证、特殊审核等审核活动所发生的费用；
- c) 批准与注册费（含证书费）：初次认证、再认证、认证变更等的批准与注册费用，按不同认证领域分别收取；
- d) 年金（含标志使用费）、更换证书费。

9.3.2 收费标准

序号	收费项目	收费标准（单位：元（RMB）	备 注
1	申请费	$1000 \times n$	n 为认证领域数 审核人日数按国家规定执行 证书副本及子证书每张收费 50 元 补发证书及证书变更每张收费 50 元 年金每年交纳一次
2	审核费	$3000 \sim 6000 \times \text{人日数}$	
3	批准与注册费（含证书费）	$2000 \times n$	
4	年金（含标志使用费）	$2000 \times n$	
5	（监督）审核费	$3000 \sim 6000 \times \text{人日数}$	

注：人日数是指认证审核所需的工作人天数（即审核员人数×工作天数），收费标准仅作参考，以实际签订合同为准。

9.4 收费方法

- a) 申请人向 WJBZ 提出认证申请时支付申请费。审核前支付审核费。颁发认证证书前支付批准注册费。
- b) 获证组织在交付监督审核费的同时支付年金。
- c) 更换证书费在领取新证书前支付。
- d) 其他约定的支付方式。

9.5 审核人日数核算方法

9.5.1 单一领域管理体系认证

管理体系审核人日数与审核范围内的有效人数、审核类型（初审、监督、再认证、特殊审核等）、业务范围类型和场所数量与类型等因素相关。人日数包括文件评审、审核准备、现场审核和最终报告等时间；不包括路途时间。

9.5.2 多领域管理体系结合认证

对于多领域管理体系结合认证，审核人日数可在单一领域管理体系审核人日数之和的基础上适当减少，通常考虑管理体系领域数量并按实际发生的审核人日数计算。

9.5.3 增加认证领域审核

获证组织已经获得 WJBZ 某领域认证以后提出其它认证领域的申请，应按该领域的审核人日数计算费用。

9.5.4 扩大认证业务范围审核

获证组织在已取得的管理体系认证的领域扩大范围，根据实际发生的审核工作量计算。