



安徽中科赋能认证有限公司

Anhui Advance Enabling Certification Co., Ltd.

认证机构公开文件

Public documents- Notice to Application Organization

编制：汪 曼

审核：周丽娟

批准：袁 辉

文件编号：AAEC-MS-GK-B/0

版 本：B/0

受控状态：**受控**

修订日期：2022年9月1日

实施日期：2022年9月1日



目 录

认证机构概况	1
公正保密声明	2
认证业务流程	4
申请认证需提交的文件资料	5
认证过程	7
认证注册周期	9
认证注册的变更与信息沟通	10
认证收费标准与说明	13
客户的权利与义务	15
申诉、投诉和争议处理	17



认证机构概况

安徽中科赋能认证有限公司，成立于2021年11月成立。2022年8月经国家认证认可监督管理委员会批准，成为独立的第三方管理体系认证机构。

公司以国家法律、法规和认可规范为依据，建立运行管理体系，在认证业务范围内为顾客提供服务。依据顾客要求，对其质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、工程建设施工企业质量管理体系实施认证；公司现有人员充分满足认证组织质量、环境、职业健康安全管理体系、工程建设施工企业质量管理体系认证需求。将认真贯彻执行质量方针、目标，不断进取，争创一流，为广大客户提供更加满意的服务。

公司地址：安徽省合肥市经济技术开发区锦绣大道与宿松路交口合肥启迪科技城机器人产业基地1号楼405室

邮编：230051

电话：0551-62812002

网址：www.ahiso.com



公正保密声明

安徽中科赋能认证有限公司是具有法人资格、独立承担民事责任、为社会各界提供管理体系认证的第三方认证机构。管理体系认证的总目标是使所有的相关方相信被认证客户的管理体系满足了规定的要求。认证的公正性是认证价值的根本保证。公司承诺以公正的方式实施认证，对认证的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性，承诺对认证活动过程中获知的国家秘密和受审核方的商业秘密、技术秘密进行保密，因此，特做如下政策及承诺：

(1) 本公司在质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、商品售后服务管理体系等认证工作中将严格遵守国家的有关法律、法规和公司的质量方针，在主管部门批准和认可的业务范围内开展认证活动；

(2) 本公司对自愿申请认证的任何组织持公正及开放态度，执行的标准、法规等为审核依据，认真履行认证程序；

(3) 本公司独立签署认证合同，不签署咨询认证“一条龙”合同，本公司及其工作人员不从事任何与本公司认证业务有关的认证咨询活动；

(4) 开展认证工作不以营利为目的，对内不搞认证数量或经济承包，对外不以不正当手段进行市场竞争，认证收费按照国家有关规定执行，不得以任何名义给予认证申请人或其代表回扣、给予中间人介绍费，并以此招揽认证客户；

(5) 公司坚持认证过程的客观真实，认证、评定的公正，对所有参与认证的分支机构、人员进行公正性管理，确保认证与认证客户没有任何的利益关系，包括不得参与认证客户的管理体系咨询或内审；不得参与认证产品、过程、服务的设计、生产/实施，安装/维护、销售等活动；以及可能发生的产品信息的交流等；

(6) 公司确保全体专/兼职人员、分支机构、分包方秉公办事，不以权谋私，不弄虚作假，不为个人、集体或其他利益方优先或拖延对委托方的受理工作，杜绝不正之风。保守认证客户秘密，维护认证客户利益。如有违反，将受到严肃处理；

(7) 公司不将客户是否获得认证与参与认证审核员/审查员及其他人员的薪酬挂钩；

(8) 本公司不对通过或已委托本公司认证注册的客户进行针对该客户而实施的非公共课的培训，所有培训均面对社会进行，确保培训业务不影响认证的公正性；

(9) 公司建立维护公正性机制，设立维护公正性委员会，对公司认证业务全部活动的公正性进行监督；



安徽中科赋能认证有限公司郑重声明，完全遵守和执行国家认证认可监督管理委员会（CNCA）、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可要求，坚持公正性原则，公正行事，严守秘密，保证在任何情况下都不以任何方式泄露有关信息，如违反规定，违反本承诺，我愿承担相应责任，包括法律责任。

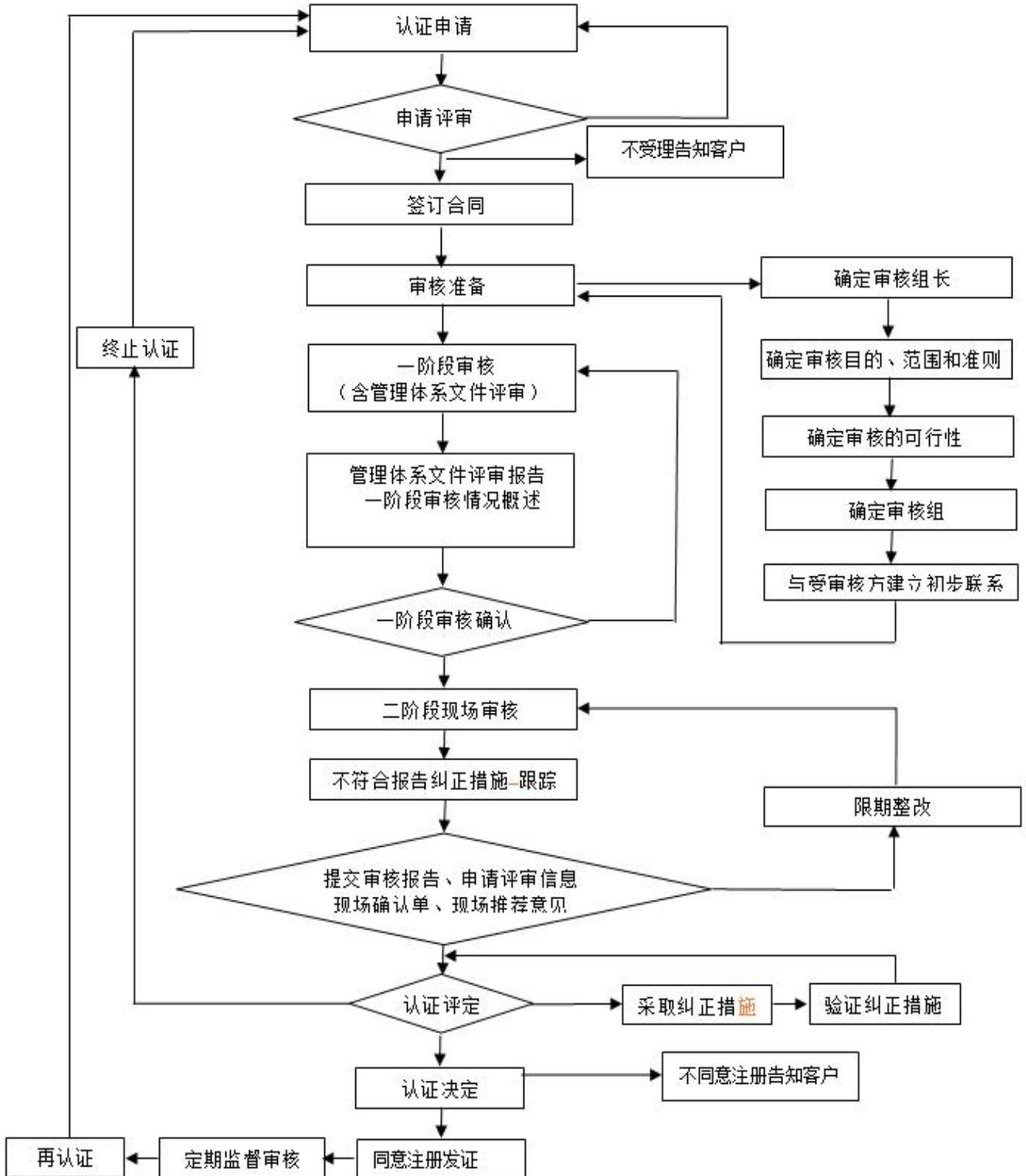
总经理：袁辉

2023年4月1日



认证业务流程

管理体系认证流程图





申请认证需提交的文件资料

1. 有认证需求的客户符合下列条件的可向 AAEC 提交认证申请书：

1.1 中华人民共和国境内企业须持有工商行政主管部门颁发的《企业法人营业执照》及相关资质，企业分公司须持有上级公司的授权证明，其他性质的组织须持有主管部门相应的证明；境外客户应持有中国主管部门的登记注册证明；

1.2 申请认证客户已按相关标准的要求建立管理体系且运行时间不低于三个月，审核前至少进行一次完整的内审和管理评审；

1.3 国内工程建设施工企业申请质量管理体系认证，需按 GB/T19001-2016/ISO9001:2015《质量管理体系 要求》和 GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》的要求建立和运行质量管理体系，并已实施了覆盖所有程序过程的内审和管理评审；

1.4 申请产品认证的客户，应能正常批量生产，具有质量保证能力，产品持续符合相应产品标准，能持续提供消费者满意的产品；

1.5 集团公司、多现场客户（总公司）申请认证时，应出具总部与分/子公司的关系证明或者说明，必须建立公司统一的质量管理体系。

2. 需认证的客户可向我公司正式提交认证申请书，并附相关资料，包括：

2.1 通用部分：

①营业执照（同时需提供全国企业信用信息公示系统中严重违法信息）/或事业单位法人证书/社会团体登记证书/非企业法人登记证书/党政机关设立文件等）（或“三证合一”）的复印件；

②管理体系覆盖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（需要生产许可证、3C 证书等要求的组织，应提供有效的生产许可证、3C 证书等）；

③认证申请书（申请书中的认证体系、生产经营地点和产品/服务适用标准，人力和技术资源、外包信息、认证范围等应填写完整）/合同；

④受控的体系文件，体系运行三个月的证明；

⑤多场所法律地位证明文件/多场所清单（适用时）；多场所客户应提交总公司与分/子公司的关系证明或说明，多场所活动分包情况说明；

⑥施工单位在建项目清单、建筑施工许可证（适用时）；

⑦组织生产和服务主要过程流程图

⑧关键工序的流程图（生产制造型组织）或主要服务流程图（服务型组织）；



⑨客户管理使用的电子化技术情况（电视电话会议、网络会议、网络交流、远程电子技术）。

⑩适用的标准及法律法规清单

2.2 环境管理体系还应提供：

①1998年后新建、扩建的建设项目需提供“环境影响报告书/报告表/登记表（备案）”批复页及相应的“三同时”验收批复页；

②重要环境因素清单；

③地理位置图及厂区平面示意图，包括地下管网和污染监控点（适用时）；

2.3 职业健康安全管理体系还应提供：

①（适用时）提供“安全评价”批复页及相应的“三同时”验收报告（矿山、建筑、烟花爆竹、化工等必须进行安评）；

②安全生产许可证（适用时）；

③主要的危险源和OHSMS风险清单（包括主要危险材料，及其相关危险源和OHS风险）；

④地理位置图及厂区平面示意图，包括相应的危害及活动、消防配备点（适用时）；



认证过程

1. 受理申请

1.1 申请方应真实填写申请书中的内容，包括申请方管理体系覆盖的产品、活动、场所、雇员等，申请书由组织法人或其授权人签名。不真实的信息将影响认证的公正性及有效性，由此引起的责任应由申请方承担。

1.2 我公司接收到申请认证客户的申请书和资料后对其进行评审，对于通过评审可受理认证的申请，将与申请认证客户签订认证合同；对于不可受理或需客户补充和完善相关资料的认证申请，由公司认证分支中心/认证总部业务中心向申请客户说明原因，并将不受理客户的相关资料退回申请客户，具体内容如下：

1.2.1 不能提供真实有效资质文件、法规文件、行政许可证明、强制性认证证书；

1.2.2 建筑施工企业没有在建项目；

1.2.3 预计的审核时间因各种原因提供不了生产/服务现场的项目；

1.2.4 申请认证证书的客户，如认证的范围在我公司的受理范围内，但申请发不带标识的证书；

1.2.5 企业近期发生过质量、环境、安全、能源事故曝光，未提供整改有效的证明的；

1.2.6 产品质量问题曝光，受到检查部门查处；

1.2.7 申请认证客户从事的活动不符合相关法律法规的规定；

1.2.8 被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的；

1.2.9 被原发证的认证机构撤销证书的，并没有证明导致暂停或撤销认证证书的情形且已整改有效的；

1.2.10 转换认证机构转换原因不明的；

1.2.11 其它不可受理的情况。

2. 实施审核

2.1 初次认证审核（包括一阶段审核与二阶段审核）；

2.1.1 一阶段审核是审查认证客户对管理体系标准要求的理解、策划情况，判定文件化体系与标准的符合性；收集组织管理体系范围、过程和场所、设备的必要信息，了解遵守适用的法律法规及强制性标准的情况以及存在多场所时的总体控制水平，评价管理体系关键绩效或重要因素、过程、目标的识别与确定，为策划二阶段审核提供关注重点，包括确认审核范围和资源准备；评价组织管理体系建立及运作、评价认证客户策划和实施内审审核与管理评审以及管理体系的实施程度是否为第二阶段审核做好了准备。



2.1.2 二阶段审核是对认证客户的管理体系进行全面的检查，评价受审核方管理体系建立、实施的符合性，充分性与有效性，以确定是否推荐认证注册；

2.2 组派审核组

认证机构与认证客户签订合同后将组建审核组，由国家注册的审核员、实习审核员或技术专家组成，审核组受 AAEC 的委派，对申请组织进行全面的审核；

2.3 通知客户

认证机构要将审核安排提前告知客户，以取得客户的同意方可确定

2.4 文件评审

初次审核要进行文审，一般情况下需要在进入现场前完成，以利于策划段审核计划，同时可以避免审核组进驻后发现文件化管理体系与标准的重大差异而无法继续进行审核。

2.5 现场评审

2.5.1 审核组人员进入企业，在企业的生产经营现场对企业进行管理体系全过程、全部门的审核。

2.5.2 现场审核包括首次会议、现场调查取证、审核组内部交流、与受审核方沟通、末次会议；

2.6 不符合整改

受审核方应根据审核组要求，对开具的不符合原因进行调查分析，并对体系内的其它场所是否也受到影响做出整体性评价，采取纠正措施。在规定时间内，提供不符合项纠正措施实施情况的报告，并附以证明材料。审核组长对不符合项纠正措施实施效果的有效性进行跟踪验证。

2.7 认证决定与颁发证书

审核结束整改验证有效后，认证评定人员依据审核员现场检查收集证据和其它方面得到的信息对申请认证组织进行认证评定，做出是否给予认证注册意见。AAEC 总经理或其授权人员批准认证决定（授予）并颁发认证证书。通过 AAEC 认证的客户在认监委网及中科赋能认证公司网站公布。



认证注册周期

1. 认证注册周期

1.1 经 AAEC 初次审核评价符合管理体系标准与法律法规的要求即可注册，认证注册后的一个注册周期为三年，期间需要经过 AAEC 监督审核；

1.2 第一个三年的认证周期从初次认证决定算起，初次认证后的监督审核应策划在认证决定日期起 12 个月内进行，此后在每个日历年至少一次，两次监督审核之间一般不超过 12 个月；

1.3 监督审核符合要求的获证客户，AAEC 将向获证客户发放年度确认通知书，以保持获证客户的认证证书；需要时可进行非现场监督审核；

1.4 如获证客户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，AAEC 对其实施监督审核；

1.5 一个周期期满前三个月，获证客户需提出再认证审核申请，以保持认证证书。

1.6 再认证按初审的要求进行现场审核，评审符合要求的获证客户 AAEC 将换发新认证周期的认证证书；

1.7 认证客户在证书到期前 6 个月向 AAEC 提出了再认证申请并且 AAEC 接受了其客户的申请，同时在证书到期前已策划安排审核且能够在认证证书到期后 6 个月内完成未尽的再认证活动，原则上可以按再认证的流程进行，证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期；如证书到期前认证客户未向公司提出再认证的申请该项目不能按再认证受理；



认证注册的变更与信息沟通

1. 终止、扩大或缩小认证范围和认证更改

1.1 终止认证

1.1.1 对认证客户的现场审核时如发生以下情况 AAEC 将终止认证客户的认证活动：

- (1) 申请客户对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- (2) 申请客户的管理体系/质量保证能力有重大缺陷，不符合相关认证标准的要求；
- (3) 审核发现申请客户存在重大质量、环境、安全问题或其他严重违法违规行为；
- (4) 发生天灾人祸等不可抗力情况时（例如：水灾、地震、疫情等）；
- (5) 当认证客户现场提出拒绝继续进行认证审核或产品送检不合格拒绝送样时；
- (6) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致；
- (7) 其他导致审核程序无法完成的情况。

1.1.2 AAEC 将已完成的审核工作和终止审核的原因形成审核报告，提交认证客户，并将信息按要求上报。

1.2 管理体系认证范围的变更

1.2.1 当获证客户将不在认证范围内的生产经营活动纳入管理体系，按管理体系的要求制定了管理文件并实施，可以向 AAEC 提交扩大认证范围的申请；

1.2.2 经监督审核及其他信息表明，获证客户管理体系运行及覆盖的产品达不到标准要求或获证客户经营范围变更需缩小认证范围，可以向 AAEC 提交缩小认证范围的申请。

1.3 获证客户在接到重大投诉涉及到认证范围时，要分析原因，包括客户管理体系中存在的任何潜在因素，在适当时间向认证公司汇报。内容包括：

- 1.3.1 是否通知了地方主管部门(法规要求时)；
- 1.3.2 采取纠正措施的有效性，顾客是否满意；是否满足了标准要求；
- 1.3.3 对管理体系及相关影响是否进行了评价。

如获证客户对重大投诉实施纠正措施后，仍无法满足标准或顾客要求，则应缩小认证范围。

1.4 对终止、扩大、缩小认证范围的获证客户，AAEC 将对其认证证书、认证信息和认证标识使用协议的内容做出修改。

1.5 获证客户因所有权、法定代表人、组织机构、场所变更、重要设备和经营活动、范围等变更引起



认证范围的变更，获证客户应向 AAEC 及时提出变更申请或提交相关证据；AAEC 对获证客户认证范围的变更做出认证决定并报总经理或其授权人批准后，安排新证书的制作和发放。

2 撤销认证证书和认证标识

2.1 获证客户体系认证有下列情况之一的，将全部或部分撤销证书持有者对认证证书和认证标识的使用资格：

2.1.1 被注销或撤销法律地位证明文件；

2.1.2 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；

2.1.3 出现重大的产品或服务重大事故、环境污染事故、职业健康安全重大事故、能源事故等，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

2.1.4 获证组织在证书有效期内有其他严重违法违规行为，受到相关执法监管部门处罚；

2.1.5 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包括持有的与管理和服务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；

2.1.6 没有运行管理体系或者已不具备运行条件；

2.1.7 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 2 个月仍未纠正；

2.1.8 组织发生了与质量、环境、职业健康安全、能源等有关的重大事故，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷；

2.1.9 因换发新证而撤销旧证书；

2.1.10 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

2.1.11 组织主动放弃认证；

2.1.12 组织存在其它严重影响体系运行的严重不符合，不能在认证机构规定的时间内及时采取有效的纠正措施的。

2.1.13 其他原因需要撤销证书的：

(1) 获证组织被国家市场监督管理总局列入质量信用严重失信企业名单；

(2) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。

2.2 当发生上述情况后，AAEC 将按撤销认证证书及标识的工作流程将撤销的通知寄发到获证客户，要求停止认证证书、认证标识使用和一切宣传活动，并要求获证客户立即寄回认证证书，并在网上公示的获证客户名录上予以标注。对未寄回或继续使用认证证书及标识的客户告知由此所带来的一切后果由该客户承担。



3. AAEC 与获证客户间的信息交流

3.1 认证机构方面信息变更的通知

3.1.1 当管理标准或相关认可规范、法规的要求发生变化并涉及到获证客户时，AAEC 将通过书面文件或网上公告等形式通知相关获证客户。

3.1.2 必要时（根据变更情况），可能需要与获证客户签定合同或协议、做出相关安排以验证获证客户是否符合新的要求。

3.2 获证客户方面信息变更的通知

当获证客户方面发生以下变化时，有可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力，获证客户应及时通知认证机构，因瞒报、延报引发的责任由获证客户负责：

3.2.1 法律地位、经营状况、组织状况或所有权；

3.2.2 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更或到期；

3.2.3 法定代表人、最高管理者、关键的技术人员；

3.2.4 生产经营或服务的工作场所；

3.2.5 获证管理体系覆盖的活动范围；

3.2.6 人数变更；

3.2.7 管理体系和重要过程的重大变更。

3.2.8 导致监管机构介入的严重事件或违法的情况。

4. 特殊审核

4.1 在如有下列情况 AAEC 将会安排特殊审核：

4.1.1 获证客户要求扩大认证范围审核；

4.1.2 发生了与管理体系有关的严重事件（含严重事故或严重违法、急性职业病、重大财产损失）对被暂停客户的跟踪审核、投诉、社会曝光、主管部门产品监督抽查不合格的调查；

4.1.3 因获证客户管理体系发生重大变化进行的审核；

4.2 特殊审核均属于非例行的审核。为便于获证客户提前了解如何进行这类审核，对这些特殊类型审核的要求，AAEC 认证分支中心/认证总部中心会提前与相关组织就特殊审核的安排进行沟通。



认证收费标准与说明

1. 管理体系认证费用的构成

1.1 申请费

凡拟申请 AAEC 认证的组织，在签署认证合同后，均应支付申请费。申请费为 1000 元人民币。

1.2 审核费

审核费的收取依据认证审核所需的工作量确定，以审核人日计算。

1.2.1 确定的工作量（人日）包括现场审核人日、审核实施策划、文件审查、审核准备、与客户的沟通、编写审核报告和不合格纠正措施的验证所需的人日。

1.2.2 现场审核的人日主要取决于：

- （1）申请认证组织的规模；
- （2）雇员人数；
- （3）产品类型；
- （4）生产（服务）过程的复杂程度、环境、安全风险；
- （5）作业场所的分散程度；

上述因素在不同的组织对现场审核工作量的影响是各不相同的。

1.2.3 各种管理体系审核工作量标准详见《审核时间表》。

1.2.4 AAEC 每人日的费用由 AAEC 根据国家的有关规定和物价变化制订。通常人日费为 3000 元/人日。

1.2.5 需要时应增加适当的交通往返时间。

1.2.6 如果认证客户要求预审，AAEC 将为其进行工作量少于正式初审的预审，预审只做一次。预审的目的仅为确定认证客户是否已作好审核准备。预审费按投入的审核人日计费，一般为初次审核费的 50%。

1.2.7 审定与注册费（含证书费）

审定与注册费（含证书费）2000 元，AAEC 提供中英文正本一套。

1.2.8 补审/重审费用

处理各种申诉和投诉时，AAEC 需派人员到现场进行补审/重审，如经补审/重审判定其责任在获证客户，则补审/重审费用由获证客户承担，按实际工作审核人日计算。

1.2.9 监督审核费用

在认证证书的有效期内，AAEC 将对获证客户按年度进行两次监督审核。

1.2.10 再认证费用



认证证书三年期满，AAEC 将对申请再认证的获证客户进行再认证审核。

1.2.11 获证客户申请扩大/缩小认证范范围的费用

获证客户申请扩大/缩小认证范围，按申请评审后需要增加的审核人日数收取相应的费用。

1.3 年金（含标识使用费）

年金（含标识使用费）2000 元，每年交纳一次（随监督审核费一并交纳）。

1.3.1 差旅费（含食宿）

审核所发生的差旅费按实际支出，由申请认证的客户承担。

1.4 费用支付时间

1.4.1 进入现场审核前二周，向 AAEC 支付申请费、审定与注册费、审核费；

1.4.2 年金和监督审核费于监督审核前二周支付；

1.4.3 预审费于预审前二周支付；

1.4.4 差旅费用按实际支出支付。

1.5 AAEC 在收到全部申请费、审定与注册费、审核费、年金、差旅费用后颁发认证证书或确定证书保持有效。

1.6 无正当理由，AAEC 不全部或部分免收认证费用，确属特殊情况的，须经认可协会批准；

1.7 AAEC 保留在未事先通知的情况下对本说明修改的权利。



客户的权利与义务

1. 客户的权利

1.1 客户有权对公司的认证审核结论和工作向公司维护公正性委员会或国家认可委员会提出投诉和申诉。

1.2 获得我公司认证的获证客户可在规定范围内有条件的使用公司认证标识和认可标识，并严格执行我公司的相关规定：

1.2.1 获证客户可在招标、投标文件、广告和产品目录上使用标识，以证明具有认证证书范围内的管理能力；

1.2.2 通过认证的客户，不允许将认可标识用在产品及产品的任何包装箱上。

1.2.3 获得产品认证的客户，标识只能用于被认可的产品上。

1.3 如使用认可标识，获证客户应先向我公司提出书面申请，与 AAEC 签署有关使用认可标识的协议，并接受 AAEC 的监督；并在正式使用前将欲使用的各种公司认可标识使用方案提交公司认证合规部审查、备案。

2. 客户的义务

2.1 始终遵守认证的有关规定；

2.2 为实施审核做出所有必要的安排，包括在初次认证、监督、再认证和解决投诉时，为检查文件和接触所有过程与区域、记录及人员提供条件；

2.3 投诉和申诉处理过程的信息；

2.4 需要时，为接纳到审核现场的观察员（如认可评审员或实习审核员）提供条件；

2.5 审核人员的食宿、交通费用按实际支出由认证客户承担；

2.6 获得认证后不得擅自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，具体如下：

2.6.1 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；

2.6.2 不允许对认可标识、认证标识进行关于其认证资格的误导性说明；

2.6.3 不允许以误导性方式使用认可标识、认证标识或其任何部分；

2.6.4 在其认证被撤销时，按照认证机构的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；

2.6.5 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；



- 2.6.6 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；
 - 2.6.7 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
 - 2.6.8 在使用认证资格时，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任；
 - 2.6.9 不允许将认证标识用于实验室检测、校准或检验的报告或证书；
 - 2.7 由于认证客户造成审核人日或费用的增加，其增加部分的责任应由认证客户承担；
 - 2.8 无论是否最终获准认证，都将按要求支付认证费用；
 - 2.9 产品认证证书仅用于表明产品由于符合特定的标准而获得认证；
 - 2.10 当接到暂停/撤销认证证书的通知时，应立即停止一切认证宣传及广告的使用，并对已经印刷带有认证标识或宣传获证客户通过认证字样的资料（包括包装箱）也应立即停止使用，并交还认证证书；
 - 2.11 获证后，客户应将质量管理体系变动，重大质量、环境、安全事故情况及时以书面形式通报 AAEC，因瞒报、延报引发的责任由获证客户承担。
3. AAEC 对其颁发的认证证书和标识拥有所有权和管控权。获证客户应按公司的书面授权使用认证证书和标识。
 4. 对在广告和有关宣传材料中发现对认证制度的不正确宣传或证书与标识的误导使用，AAEC 将采取包括纠正措施、撤销证书、公布违规行为，以及必要时采用其它的法律措施。



申诉、投诉和争议处理

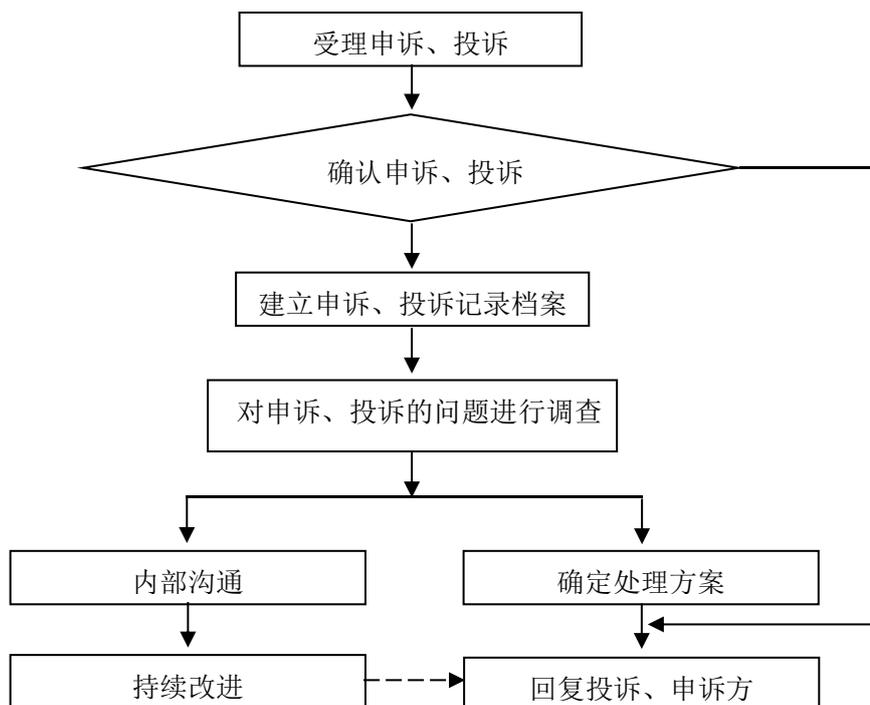
1. 获证客户有下列不满时可向 AAEC 或认可委提出投诉

- 1.1 对认证审核的公正性和审核质量的不满；
- 1.2 对参与审核的审核/审查人员的不满；
- 1.3 对与认证活动有关的其他工作人员的不满；
- 1.4 消费者或相关方对 AAEC 获证客户产品/服务质量的不满；
- 1.5 对获证客户的不满。

2. 获证客户有下列不满时可向 AAEC 或认可委提出申诉

- 2.1 拒绝接受申请/拒绝继续审核；
- 2.2 要求企业采取纠正措施；
- 2.3 变更企业审核范围；
- 2.4 不予认证；
- 2.5 暂停或撤消认证等。

3. 投诉、申诉处理流程



4. 获证客户对拟派的审核/审查人员资格，不符合报告或审核报告内容、认证收费规定有争议，可在



审核结论之前向 AAEC 以口头或者书面提出。

5. AAEC 接到客户的申投诉将按公司规定的程序进行处理。对于重大的投诉事项，报请维护公正性委员会主任派人参与调查处理。

6. 处理结果将及时回复投诉、申诉方，和投诉、申诉方进行有效的沟通，以达到共识。

7. 申、投诉电话：0551-62812002