



## 家具售后服务认证实施规则

版本号：A/1

编制人：张和峰

批准人：兰晓明

---

2026年01月21日发布

2026年01月21日实施

## 前言

本规则由金虔认证有限公司制定、发布，任何组织及个人未经许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本规则初次发布日期：2025年12月30日。

本规则于2026年01月21日第一次修订。

制定单位：金虔认证有限公司

主要起草人： 谢峰 兰俊羽

## 1.目的和范围

1.1 为规范家具售后服务认证活动的实施，保证家具售后服务认证的规范性和有效性，特制定本文件。

1.2 本实施规则适用于各种家具生产、销售组织。

## 2、认证领域及依据

### 2.1 认证领域

批发业和零售业服务（代码：SC03）

在收费或合同基础上的生产服务（代码：SC14）

### 2.2 认证依据

GB/T 37652-2019《家具售后服务要求》

CTS Q/JQRZ-TYGF-01-2025-A《服务管理审核通用规范》

## 3、认证模式

针对家具售后服务认证，选择适用于其服务特性测评和管理要求审该活动的认证模式：

- a. 公开的服务特性检验，即模式 A；
- b. 客户调查，以下简称模式 E；
- c. 服务管理审核，即模式 I。

### 3.1 认证模式的组合

① 初次认证：

选用模式 A+模式 E+模式 I。

② 再认证

选用模式 A+模式 E+模式 I。

③ 保持认证（监督评价）

选用模式 A+模式 I 或模式 E+模式 I

### 3.2 认证级别

JQRZ 依据申请组织的服务特性测评评价指标评分值评定申请组织的家具售后服务认证, 满分为 100 分, 对评分为 70 分以下的组织, 不予认证注册, 并将不能注册的原因书面通知申请组织。对于评分达到 70 分以上(含)的组织, 按照以下要求进行级别划分:

- (1) 达到 70 分（含）至 75 分（不含），★；
- (2) 达到 75 分（含）至 80 分（不含），★★；
- (3) 达到 80 分（含）至 85 分（不含），★★★；
- (4) 达到 85 分（含）至 90 分（不含），★★★★；
- (5) 达到 90 分（含）至 100 分，★★★★★；

#### 4、认证基本流程：



#### 5、认证申请

##### 5.1 认证申请组织的基本条件包括：

① 申请组织应具有明确的法律地位，取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

②在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；

③申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下保安服务评价体系需有效运营 3 个月以上（适用于初次认证）；

④申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

⑤申请组织应按照认证依据标准已实施一次完整的自我评价；

⑥申请组织承诺获得 JQRZ 认证证书后，持续有效运行服务管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受 JQRZ 和认证监管部门的监督/检查，按 JQRZ 规定使用认证证书、标志和审查报告，并将组织发生的可能影响服务活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向 JQRZ 报告。

5.2 JQRZ 制定公开文件公开认证过程的适当信息，拟申请认证的组织可以通过我司网站（<http://www.jqrz.net.cn>）或联系电话 0791-86663048，下载或索取相关公开文件，了解家具售后服务认证的基本要求及相关信息，符合认证基本要求的组织即可向 JQRZ 提交认证申请。

5.3 申请组织的授权代表应按要求向 JQRZ 提供《认证申请书》及其相关资料，包括以下必要的信息：

a. 组织简介（包括组织提供服务的种类及方式的介绍）；

b. 组织机构图（包括提供服务的网点和管理部门组织机构）；

c. 法律地位的证明文件（如企业营业执照、事业单位法人代码证书、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）的复印件。若拟申请认证范围覆盖多场所活动，应提供每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

- d. 与拟申请认证范围有关法律法规要求的许可证明，涉及服务/卫生/环境/安全/经营许可等证明文件；
- e. 拟申请认证的服务范围和服务内容说明，包括相关服务流程、涉及的国家或行业服务标准/规范，以及为服务运作提供支持的主要服务设施；
- f. 服务网点/场所清单；
- g. 影响服务绩效的任何外包过程的信息；
- h. 申请组织已按认证标准要求建立并实施的相关文件（如管理手册、服务蓝图、服务管理规范、服务技术规范和服务检验规范，以及有关记录等）清单；申请组织应在初次审查前一个月提交现行有效的服务管理文件。
- i. 与服务过程有关的法律、法规清单及服务规范执行的标准清单（可在初次审查现场提供）；
- j. 已获质量/环境/职业健康安全管理体系及其他认证证书复印件（适用时）；
- k. 组织依据认证标准要求进行的自我评价报告；
- l. 申请组织展示自身服务水平的相关证明文件（适用时）；
- m. 适用时，任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全、保密要求等）；
- n. 申请受理提出的其他所需信息。

## **6、申请受理**

### **6.1 申请评审**

6.1.1 JQRZ 确认收到的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关文件化信息进行评审，必要时，要求申请组织补充信息。

6.1.2 在申请评审后，JQRZ 决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知申请组织被拒绝的原因。

## **6.2 签订认证合同**

6.2.1 JQRZ 决定受理认证申请后，在实施认证审查前，与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。

6.2.2 获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报变更申请，并提交必要的补充信息。JQRZ 将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

## **6.3 审查策划**

### **6.3.1 审查方案**

6.3.1.1 本机构根据申请组织的规模，商品的特点，家具售后服务认证过程的复杂程度和风险，管理体系成熟度，以及其他有关的影响因素，对认证全过程进行策划，制定整个认证周期的审查方案。

6.3.1.2 初次认证的审查方案初次认证审查, 获证后的监督审查和认证到期前进行的再认证审查。每一次的例行审查都包括服务管理审核和服务特性测评。服务管理审核和服务特性测评的时间间隔不应超过 6 个月。

6.3.1.3 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月。

### **6.3.2 审查时间**

为确保认证审查的完整有效，JQRZ 根据申请组织服务覆盖的服务类别、服务特性、运作的复杂程度、体系覆盖范围内的有效人数、服务场所数量等情况，按照《服务认证人日数管理制度》（JQRZ-GZ-71-2025）的有关要求核算并拟定完成审查工作需要的时间。

### 6.3.3 多场所

6.3.3.1 若认证范围覆盖多个服务场所，则每次审核均应覆盖中心办公室，并按以下原则对服务网点进行抽样： $X$  拟纳入认证证书服务场所数，初次认证的服务场所抽样量为  $\sqrt{X}$ ，监督评价的抽样量为  $0.6\sqrt{X}$ ，再认证的抽样量为  $0.8\sqrt{X}$

6.3.3.2 下情况可视作单一场所，一般不采用多场所抽样的方式审核：

(1) 不在同一地点的办公场所和生产/服务场所，其中生产/服务场所是唯一的，且办公场所不提供认证范围所涉及的产品和服务；

(2) 彼此靠近的多个场所(如:位于同一建筑不同楼层，或同一园区/片区的不同楼栋)。

### 6.3.4 审查组

6.3.4.1 本机构根据审查任务，确定审查组成员，并指定审查组长。

6.3.4.2 审查组中审查人员应具备 CCAA 服务认证注册审查员资格，并通过家具售后服务认证培训和考核。

6.3.4.3 审查组作为整体应具备与组织保安服务相关的知识，必要时可通过技术专家提供技术支持。

## 7 审查过程

### 7.1 服务管理审核

#### 7.1.1 概述

7.1.1.1 服务管理审核的目的是确认申请组织对服务的管理是否满足认证依据所规定的服务管理要求。

7.1.1.2 服务管理审核的方式为管理体系审核,包括文件审查和现场评价。其中,文件审查通常在现场评价之前实施,也可结合现场评价同时实施。服务管理现场评价通常在中心办公室进行,必要时覆盖服务现场。

#### 7.1.2 服务管理审核计划

7.1.2.1 审查组应为每次服务管理审核制定服务管理审核计划。服务管理审核计划包括以下内容:审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期和场所、审查时间安排、审查组成员及其任务分工。

7.1.2.2 审查组应在服务管理审核实施前将服务管理审核计划提交至受评价方确认。若受评价方对评价计划存在问题或异议的,审查组长应作出解释并就不一致的内容与受评价方进行协商,必要时对评价计划进行调整。

#### 7.1.3 评价内容

服务管理审核应覆盖《服务管理审核通用规范》(CTS Q/JQRZ-TYGF-01-2025-A)

#### 7.1.4 评价实施

7.1.4.1 审查组根据本机构规定的流程和评价计划,实施现场评价活动。

7.1.4.2 现场评价的过程主要包括:

(1)首次会议的召开;

(2) 各审查小组按照任务分工收集和验证信息；

(3) 评价发现的形成和记录；

(4) 审查组内的沟通；

(5) 审查组与受审查方的沟通；

(6) 末次会议的召开。

7.1.4.3 审查组通过对服务提供者管理制度、管理记录的审查，确定服务提供者对服务管理情况，并形成评价结论。若在服务管理审核中存在不适用的评价项，则审查组可注明不适用并说明理由。

## **7.2 服务特性测评**

### 7.2.1 概述

7.2.1.1 服务特性测评的目的是通过对家具售后服务认证的检验或体验，评价服务是否满足认证依据所规定的服务特性要求

7.2.1.2 服务特性测评的方式为公开的服务特性检验和顾客调查。

### 7.2.2 服务特性测评计划

7.2.2.1 审查组根据抽样计划，制定服务特性测评计划。服务特性测评计划包括以下内容：评价目的、评价准则、评价范围、评价方式/方法、评价组成员及其任务分工。

### 7.2.3 评价内容

服务特性测评覆盖 GB/T 37652-2019 《家具售后服务要求》第四章的内容。

### 7.2.4 评价实施

7.2.4.1 公开的服务特性检验:审查组根据服务特性定量评价表,通过服务记录审查、现场观察和服务人员访谈等方式,公开地对保安服务满足认证依据的程度进行评价,并形成评价得分。若在服务特性测评中存在不适用的评分项,则审查组可注明不适用并说明理由,相应评分项不纳入总分计算。

7.2.4.2 客户调查:审查组通过组织的客户名单或在服务现场的客户中,随机选定调查对象,通过现场、电话、电子邮件或其他可行的调查方式,获取其对组织售后服务的感受。调查客户的数量宜在 2-20 之间,具体根据组织客户数确定客户调查的项目由审查组根据保安服务的特点,在客户调查表中选定。

7.3 在服务管理审核和服务特性测评中发现的任何应引起关注的、或可能被判定为不符合的问题,审查组将选用的适当方式告知受审查组织。

#### **7.4 确定和记录审查发现**

7.4.1 审核组依据确定的标准中服务特性指标和服务过程质量指标,结合现场审查的客观证据对逐项指标进行评分并记录。

7.4.2 审查组在现场确定审查发现,简述符合性并详细描述不符合以及为其提供支持的审查证据,以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

7.4.3 关于不符合的审查发现需对照审查准则的具体要求予以记录,包含对不符合事实的清晰陈述及其客观证据。审查员初步确定不符合项并填写《不符合项报告》。

7.4.4 当审查组发现受审查组织的名称、地址、受审查组织人数、服务认证范围(扩大、缩小、变更)等内容与审查委派不一致时,审查组组长应在发现变化时,及时将了解到的变化信息报告 JQRZ。

## 7.5 准备审查结论

在末次会议前，审查组组长负责召开审查组会议：

(1) 对照审查目的和审查准则，评价审查发现和审查中收集的任何其他适用的信息，并确认不符合；

(2) 依据服务特性测评和服务管理审核的信息，确定审查结论及服务认证级别，并考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

(3) 确定任何必要的跟踪活动，包括验证不符合得到纠正所需的附加审查任

## 7.6 审查结论（初次审查和再认证适用）

(1) 服务特性测评评价指标评分值达到 70 分（含）以上，现场审查合格，JQRZ 按相应认证级别认证注册。

(2) 服务特性测评评价指标评分值达到 70 分（含）以上，发现不符合，现场审查基本合格，经对不符合纠正措施验证有效后，JQRZ 按相应认证级别认证注册。

(3) 服务特性测评评价指标评分值低于 70 分，现场审查不合格，不推荐认证注册。

由审查组组长负责与受审查组织沟通，协调解决审查组与受审查组织之间关于审查证据或审查发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。并由受审查组织代表在《不符合项报告》中签字确认理解了不符合内容。

## 7.7 末次会议

现场审查结束前，审查组与受审查组织的管理层（适用时，还包括审查区域或过程的负责人员）召开正式的末次会议并形成记录。末次会议通常由审查组长主持，

会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性意见。并就不符合项纠正措施实施时限和有效性验证方式达成一致。

## **7.8 不符合项、纠正措施及有效性验证**

7.8.1 对在审查中发现的不符合项，受审查组织应按照审查组的要求及时进行原因分析，在规定的时限内策划和实施消除原因的纠正措施。

7.8.2 审查组组长或指派的审查员在规定的期限内，按照已确定的验证方式确认不符合项纠正措施的有效性。

7.8.3 纠正措施的有效性验证结果将直接影响审查组 JQRZ 推荐是否认证注册或保持认证的最终意见。

## **7.9 审查报告**

7.9.1 现场审查结束后，由审查组长负责编制审查报告，其主要内容包括：

受审查组织的基本情况（包括名称、地址等）；

认证模式和评价方法；

审查的目的、范围和准则；

审查组成员及任何与审查组同行的人员；

评价实施日期和地点；

服务项目、服务场所抽样及样本信息；

适用时，不符合项的纠正措施有效性验证结果；

服务管理审核、服务特性测评的结果及其说明；

审查组作出的是否通过认证的推荐意见；

适用时，后续评价关注事项和声明。

7.9.2 审查结论（包括关于认证的推荐性意见）。在现场审查结束后（适用时，不符合纠正措施验证有效后），审查组及时将审查报告和相关的审查记录、不符合报告及纠正措施验证记录等审查过程收集的信息提交 JQRZ，用以支持 JQRZ 做出认证决定。

7.9.3 JQRZ 享有对审查报告的所有权。经 JQRZ 批准后向受审核组织提供审查报告。如果对本报告如有异议，受审核组织应在报告发出之日起 10 个工作日内提出。

7.9.4 受审核组织应妥善保管审查报告、审核计划等文件化信息，以便证实认证活动的真实性。

## **8、复核及认证决定**

8.1 JQRZ 指定具备认证决定能力且没有参与被审定项目的审查活动的人员对审查项目信息进行复核和认证决定。

8.2 JQRZ 对审查过程中收集到的以下信息进行复核，并做出认证决定：

审查组提交的审查报告和相关的审查记录等现场审查信息；

从现场审查之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）。

8.3 JQRZ 综合考虑审查组关于认证的推荐意见和其他审查过程中收集到的信息，确认申请组织具备充分的证据证实申请组织在认证范围内已满足认证资格条件，做出同意认证注册的决定。

8.4 授予认证注册的决定经 JQRZ 批准后，向申请组织颁发服务认证证书和相关文件，并要求获证组织按 JQRZ 要求正确使用认证证书、标志并向 JQRZ 通报相关信息。

对于不符合认证要求的申请人，JQRZ 以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

## 9、认证证书

9.1 JQRZ 以认证证书的方式向获证组织提供认证文件。经 JQRZ 作出授予、扩大或缩小认证范围、变更认证决定的，向获证组织颁发已签署的认证证书。

9.2 服务认证证书的有效期为 3 年，自认证决定之日算起。认证证书的发证日期不得早于认证决定的日期。

认证证书内容包含以下信息：

JQRZ 的名称、地址和认证标志；

获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；

认证范围（服务范围和服务内容）；

认证所依据的服务标准、认证技术规范或其他规范性文件；

发证日期（即生效日期）和认证有效期或终止日期；

认证证书名称和证书编号；

服务认证的级别；

印章和证书签发人的签字；

认证信息查询方式说明；

适用时，其他需要标注的内容。

9.3 获证组织应按 JQRZ 的要求正确使用认证证书、认证标志和正确引用认证资格，并向 JQRZ 通报相关信息。JQRZ 将对获证组织持续使用的服务认证证书及服务认证标志进行监督审查。

## 10、监督审查

### 10.1 监督审查的频次

10.1.1 为确保获证组织持续满足认证要求，在认证证书有效期内，JQRZ 安排在初次认证决定后的 12 个月内实施第一次监督审查；在第一次监督审查结束后的 15 个月内完成第二次监督审查。

10.1.2 如果发生以下情形时，JQRZ 在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- ① 获证组织发生严重的与服务有关事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- ② 获证组织发生重大变更时，包括法人、服务场所、组织机构、有关职能、服务资源、服务流程等变更，以及影响服务符合性的管理体系的变更；
- ③ 认证依据发生变化时；
- ④ 获证组织发生服务事故、客户多次投诉；对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；
- ⑤ 发生其他影响符合认证要求的能力变化的特殊情况时。

10.2 JQRZ 的监督审查通常在为现场审查，包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审核等评价活动。监督审查至少包括以下内容：

在监督周期内服务认证覆盖范围的任何变更，包括获证组织机构变更、服务管理文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；

获证组织的内部审查或自我评价活动及改进的效果；

获证组织代表性区域和服务活动；

相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认获证组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；

认证证书、标志的使用和（或）任何其他对认证结果信息的引用。

10.3 JQRZ 根据现场监督审查结果和其他相关信息，对获证组织做出保持认证注册的决定，并以书面形式告知获证组织。

10.4 JQRZ 根据现场监督审核结果和其他相关信息，对获证组织做出缩小认证范围、变更、暂停或撤销认证注册的决定，分别按照 12.2 条、13 条、14.1 条或 15 条的规定执行。

## **11、再认证**

11.1 获证组织需要延续认证有效期，应在服务认证证书有效期截止日期前 3 个月，按照第 5 条款规定向 JQRZ 提出再认证申请。

11.2 JQRZ 按照第 6 条规定实施再认证申请评审。

11.3 JQRZ 在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审核，再认证审核按照第 7 条规定的初次认证审核程序要求实施。

11.4 JQRZ 按第 8 条规定的审定要求做出再认证决定。

11.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在当前认证证书终止日期前，机构未能完成再认证审核，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

在当前认证证书到期后，如果机构能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。认证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。

## **12、扩大或缩小认证范围**

### **12.1 扩大认证范围**

12.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向 JQRZ 正式提交扩大认证范围的申请和相关信息。

12.1.2 JQRZ 针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关信息进行评审，策划并实施必要的审查安排，并在该审查活动中验证获证组织的服务提供和服务管理的能力和绩效。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一同进行。

12.1.3 经 JQRZ 实施相关审查和审定，确定获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

## **12.2 缩小认证范围**

12.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向 JQRZ 正式提交缩小认证范围的申请，或由 JQRZ 审查组通过审查提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与 JQRZ 签订补充认证合同/协议。

12.2.2 JQRZ 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，JQRZ 将缩小其服务认证范围，以排除不满足要求的部分。

12.2.3 获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，经 JQRZ 认证决定同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

12.3.4 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照 JQRZ 的要求正确使用缩小范围后的认证证书，及时按缩小后的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

## **13、变更认证证书**

当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生变化，获证组织应按照 JQRZ 的相关要求，提出认证证书变更申请。

13.1 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由审查组现场审核并确认。当证实组织名称、地址信息变更符合认证授予条件，JQRZ 做出同意变更认证证书的决定。

13.2 对获证组织认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审核组进行现场审核并确认，变更的业务范围、服务场所、认证要求（包括认证标准换版）符合认证授予条件，JQRZ 做出同意变更认证证书的决定。

13.3 通过监督审核和再认证审核，发现认证证书所覆盖的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别发生变化，由审查组在现场审查中确认并报 JQRZ 进行评审和复核，变更的服务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别能够符合认证授予条件，JQRZ 做出同意变更认证证书的决定。

13.4 在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

13.5 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书，并按照 JQRZ 的要求正确使用变更后的认证证书，及时审查与认证相关的广告及宣传材料内容，必要时对其进行修改。

13.6 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）、认证级别等内容变更涉及扩大或缩小认证范围，按照第 12 条要求执行。

## **14、暂停、恢复认证证书**

### **14.1 暂停认证证书**

14.1.1 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，JQRZ 与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，满足暂停认证资格的条件，经 JQRZ 认证决定暂停全部或部分认证范围的认证资格。

暂停期限最长不超过六个月。暂停认证证书经批准后，JQRZ 及时向获证组织发出暂停认证证书使用的通知，必要时，提供理由和证据。

14.1.2 被暂停认证资格的获证组织要按照 JQRZ 的要求，从暂停决定之日起停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

### **14.2 恢复认证证书**

14.2.1 在认证资格暂停限期结束前，被暂停的获证组织解决了造成暂停的问题，经 JQRZ 验证确认获证组织被暂停认证资格的认证范围已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的认证决定，经批准后向获证组织发出恢复认证证书使用的通知。

14.2.2 恢复认证资格的获证组织要按照 JQRZ 的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

## **15、撤销（含注销）认证证书**

15.1 在认证证书有效期内，获证组织主动申请放弃认证，确认获证组织满足撤销（注销）认证的条件，经 JQRZ 批准撤销（注销）获证组织的认证资格。

注：在国家认监委（CNCA）的《认证认可业务信息统一上报平台》中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态视同“撤销”。

15.2 在认证证书有效期内，通过证后监督审查和相关方投诉信息的复核（必要时，JQRZ 与获证组织沟通，核实证据），确认获证组织在认证范围内已不再满足认证的要求，满足撤销认证资格的条件，经 JQRZ 认证决定撤销获证组织的认证资格。

15.3 撤销认证注册经批准后，JQRZ 及时向获证组织发出撤销认证证书的通知，必要时，提供理由和证据。被撤销认证资格的获证组织要按照 JQRZ 的要求，交回认证证书，并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

## 16、认证公告

16.1 JQRZ 对授予服务认证的组织名称、认证范围及场所，以及保持、扩大/缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销（含注销）认证注册的信息，在 JQRZ 官方网站（<http://www.jqrz.net.cn>）上公布。按照《认证机构管理办法》规定的要求，JQRZ 将颁发认证证书的有效、暂停、撤销状态信息及时向国家认监委报送，社会公众可登录国家认监委官方网站（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)），在“认证信息查询系统”中查询相关认证信息。

注：在国家认监委（CNCA）的“认证信息查询系统”中，获证组织主动放弃认证，其服务认证证书状态为“撤销证书”。

## **17、其他要求**

17.1 在本规则实施中，相关方的申诉、投诉和争议的处理按照《申诉投诉管理程序》（JQRZ-CX-14-2024）执行。

17.2 获证组织按照《认证标志和认证证书管理规定》（JQRZ-GZ-14-2024）要求正确使用认证证书、认证标识和正确引用认证结果，防止服务认证标识和认证结果的误用，更不能利用服务认证误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

## **18、附则**

本规则由金虔认证有限公司（JQRZ）负责解释。



金虔认证有限公司

# 服务认证人日数管理制度

受控状态：（ 受控 ）

文件编号：JQRZ-GZ-71-2025

版本号：A/0

编制：技术委员会

审核：杨红梅

批准：兰晓明

发布日期：2025 年 12 月 15 日

生效日期：2026 年 01 月 01 日

# 金虔认证有限公司

## 服务认证人日数管理制度

### 一、总则

#### (一) 制定目的

为规范公司服务认证活动中的现场审查人日数管理，确保认证审查工作的充分性、专业性和公正性，保障认证结果客观准确，符合《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》等相关规定要求，结合公司实际业务情况，制定本制度。

#### (二) 适用范围

本制度适用于公司所有服务认证领域的初次认证、监督认证、再认证等活动中现场审查人日数的确定、审批、执行及监督管理。

#### (三) 核心原则

- 合规性原则**：严格遵循国家相关法律法规、认证认可规范及行业标准对人日数的强制性要求。
- 适配性原则**：根据申请人服务规模、认证等级、服务项目复杂程度、安全（风险）级别等因素科学确定人日数，确保与实际审查工作量相匹配。
- 重点倾斜原则**：对餐饮、金融、电信、教育、人体健康、养老、环境保护等风险较高的服务领域，在人日数配置上予以重点保障。

### 二、人日数确定标准

#### (一) 初次认证人日数底线要求

- 通用领域**：初次认证现场审查人日数原则上不得低于2人日。
- 高风险领域**：涉及餐饮、金融、电信、教育、人体健康、养老、环境保护等相关服务领域的，初次现场审查人日数原则上不得低于3人日。
- 特殊情况**：对于服务规模极大（服务覆盖人数超过1000人）、服务项目极其复

杂（涉及多细分领域交叉）或安全风险极高（如高危医疗服务、大型金融交易平台）的申请人，可在要求基础上增加 20%-50%的人日数，具体由方案策划评估确定。

## （二）服务特性测评人日数要求

服务特性测评的人日数一般不低于服务管理审核的人日数，且应根据服务特性的复杂程度、测评方法的难易程度（如现场测试、顾客调查等）合理配置，确保充分覆盖服务实际效果与顾客体验评价。

## （三）不同类型企业服务覆盖人数核算标准

1. 销售和服务型企业：按全部员工人数计算服务覆盖人数。
2. 生产、制造型企业：按至少 30%的员工人数计算服务覆盖人数。
3. 人日数调整系数：根据服务覆盖人数规模确定人日数调整系数，具体如下：

服务覆盖人数	调整系数
≤50 人	1.0
51-200 人	1.2
201-500 人	1.5
501-1000 人	1.8
> 1000 人	2.0 及以上

## （四）监督认证与人日数要求

1. 监督认证：现场审查人日数原则上不低于对应初次认证人日数的 50%，且不得少于 1 人日；高风险领域监督认证人日数不得少于 2 人日。
2. 再认证：现场审查人日数原则上不低于对应初次认证人日数的 2/3，高风险领域再认证人日数不得低于初次认证人日数的 80%。

## 三、附则

- 1.本制度由金虔认证有限公司技术委员会负责解释；
- 2.本制度于 2026 年 1 月 1 日起施行，原有相关规定与本制度不一致的，以本制度为准。





# 金虔认证有限公司

## 申诉投诉管理程序

受控状态：（ 受控 ）

文件编号：JQRZ-CX-14-2024

版本号：A/1

编制：技术委员会

审核：

批准：

金虔认证有限公司 Jin Qian Certification Co.,Ltd 申诉投诉管理程序	文件编号	JQRZ-CX-14-2024
	版次	A/1
	页次	2/9
	生效日期	2024-3-1

## 申诉投诉管理程序

### 1 目的与适用范围

1.1 为确保金虔认证有限公司管理体系认证的公正性和认证质量，维护金虔认证有限公司信誉和委托方（客户）的权益，对申诉/投诉进行认真处理。

1.2 适用于申诉/投诉的管理。

### 2 引用文件

2.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

2.2 CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

2.3 《管理手册》

以上文件注明日期的以注明日期的为有效版本，未注明日期的以最新有效版本为准。

### 3 管理职责

3.1 审核管理部是申诉/投诉的归口管理部门，负责组织对申诉/投诉的受理、调查核实，汇总信息，并会同认证决定部、综合财务部等相关部门提出处理意见，形成书面报告，并保存相关记录。

3.2 相关部门负责协助进行申诉/投诉的调查与核实工作，并负责将收集到的申诉/投诉信息及时反馈至审核管理部。

3.3 管理者代表对不合格项组织有关部门制定纠正措施，对实施情况和效果进行监督验证。

3.4 总经理负责对申诉/投诉处理意见的审批，重要问题应向公正性委员会和国家认可机构报告。

<b>金虔认证有限公司</b> Jin Qian Certification Co.,Ltd <b>申诉投诉管理程序</b>	文件编号	JQRZ-CX-14-2024
	版次	A/1
	页次	3/9
	生效日期	2024-3-1

## 4 申诉/投诉管理要求

公司应对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。根据申诉/投诉的具体内容，由负责处理的部门指定与客户或申诉/投诉对象无利害关系的人员负责调查、核实和取证，提出处理意见，并报总经理进行审批。

### 4.1 申诉/投诉处理的约束规则

**4.1.1** 处理申诉/投诉要以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则；

**4.1.2** 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。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；

**4.1.3** 处理申诉/投诉的人员，对涉及到的任何与申诉/投诉及有关方面的非公开情况负有保密责任；

**4.1.4** 与申诉/投诉有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作，参与申诉/投诉处理的人员不能涉及申诉/投诉项目的审核和认证决定。

### 4.2 投诉

#### 4.2.1 投诉的定义

任何组织和个人向 JQRZ 正式表达的对 JQRZ 的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现，对获证组织的认证证书与认证/认可标志的使用的不满，一般应是署名的书面声明或可证实的口头声明。

#### 4.2.2 受理投诉范围主要包括：

- a. 涉及公司认证审核等有关活动的合法性、公正性、非歧视性；
- b. 涉及公司工作人员违纪、违规行为；
- c. 涉及公司工作人员有损受审核方/客户合法权益的行为；
- d. 涉及客户的社会信息(包括：媒体公布、行业主管部门监督稽查结果等)；
- e. 涉及其他方面对有关认证或其他事项的投诉。

#### 4.2.3 投诉的方式

- a. 任何组织和个人可随时向 JQRZ 提出投诉。投诉的方式可以是书面的信函、来人反映或其

<b>金虔认证有限公司</b> Jin Qian Certification Co.,Ltd <b>申诉投诉管理程序</b>	文件编号	JQRZ-CX-14-2024
	版次	A/1
	页次	4/9
	生效日期	2024-3-1

它方式。针对书面信函和来人反映的方式进行投诉的，投诉人须提供所投诉事实的细节情况，证明材料及签章。一般对匿名投诉不予受理。

b. 审核管理部负责定期（一般为每周一次）通过媒介（行业主管部门网站、报刊、杂志等方式）进行信息搜集，以及时了解客户是否出现产品质量、环境事故、安全事故以及违法违规通报等情况。

#### 4.2.4 投诉的初步调查和确认

a. 审核管理部在接到投诉申请或相关信息后，应通过电话、信件或电子邮件等方式与投诉人进行联系，确认收到投诉，并应立即确认此投诉是否与公司负责的认证活动有关，作出是否接受的决定。

b. 对于接受的投诉事件，审核管理部应根据投诉事件的严重程度、安全隐患、复杂程度、影响程度等情况，将投诉分为“重要投诉事件”“一般投诉事件”。对于“重要投诉事件”，应在接受之后的第一个工作日内，对投诉事件展开初步调查。对于“一般投诉事件”，应在接受之后的3个工作日内，对投诉事件展开初步调查。审核管理部应向投诉人提供投诉处理的进展情况。

c. 审核管理部可以通过电话、信件、电子邮件以及由认证决定部协助调阅审核资料、档案等方式对投诉人/投诉方提供的线索及投诉事件进行初步了解，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息形成书面的报告。

d. 审核管理部应根据投诉事件的内容、性质以及初步了解到的材料等，组织相关部门做进一步地调查、核实。对于“重要投诉事件”，应及时将初步调查情况向公司管理层和相关人员进行汇报。对于“一般投诉事件”，可在所有调查结束后向公司相关部门和领导进行汇报。

#### 4.2.5 投诉追踪、调查

a. 根据 JQRZ 相关部门初步调查的结果，其他协助调查的部门应对投诉事件进行进一步地调查核实，并充分了解双方当事人的全部信息。必要时，可派人进行现场调查取证，确认认证过程中审核有效性及投诉内容等方面的事宜。

b. 通常情况下，调查人员应在投诉确认接受之日起的15个工作日内完成对投诉的调查，如投诉事件有具体完成期限要求的，则应在此期限前5个工作日内完成调查并形成初步的处理意

<b>金虔认证有限公司</b> Jin Qian Certification Co.,Ltd <b>申诉投诉管理程序</b>	文件编号	JQRZ-CX-14-2024
	版次	A/1
	页次	5/9
	生效日期	2024-3-1

见，由公司与申诉/投诉事项无关的人员做出作出决定，或经其审查和批准，并应告知投诉人。

- c. 根据投诉人的要求，应对与投诉相关的所有情况和信息保密。
- d. 若投诉表明 JQRZ 的管理体系存在问题的，则应由主管部门分析原因,并采取必要的措施。

#### 4.2.6 投诉回复

对于投诉的回复，一般要求在投诉事件调查结束后的 5 个工作日内，由审核管理部结合投诉协助调查的相关部门的后续调查情况（必要时，可会同相关部门讨论研究），形成最终处理意见或措施，在 60 日内（受理之日起算）以书面方式通知投诉人/投诉方或相关方。

#### 4.2.7 对决定的沟通

与投诉人/投诉方或涉及的人员有关的投诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与投诉人/投诉方或涉及的人员进行沟通。

#### 4.2.8 投诉结束

- a. 在投诉处理过程结束时，要正式通知投诉人/投诉方，涉及对客户的投诉，公司应与客户及投诉人/投诉方共同决定是否应将投诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；
- b. 如果投诉人/投诉方接受提议的决定或采取的行动，则决定或行动应执行和进行记录；
- c. 投诉人/投诉方如对处理结果有异议，可向 JQRZ 提出申诉。

### 4.3 申诉

#### 4.3.1 申诉的定义：

认证申请人或客户，对 JQRZ 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定，提出重新考虑的书面要求（不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续审核要求、要求采取纠正措施、变更认证业务范围）。

#### 4.3.2 受理申诉范围主要包括：

- a. 涉及 JQRZ 对认证申请人或客户申请的受理和评审；
- b. 涉及 JQRZ 做出的任何认证审核结论；

<b>金虔认证有限公司</b> Jin Qian Certification Co.,Ltd <b>申诉投诉管理程序</b>	文件编号	JQRZ-CX-14-2024
	版次	A/1
	页次	6/9
	生效日期	2024-3-1

- c. 涉及 JQRZ 对客户认证授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围等决定；
- d. 涉及其他方面对有关认证或其他事项的申诉。

#### 4.3.3 申诉的方式

申诉方应在接到 JQRZ 的认证决定或投诉处理结果通知后的 30 个工作日内，向 JQRZ 提出书面申诉。书面申诉应有申诉人签字或者盖章。

#### 4.3.4 申诉的初步调查和确认

审核管理部在接到申诉申请或相关信息后，应通过电话、信件或电子邮件等方式与申诉人进行联系，确认收到申诉，做出是否接受的决定，并立即展开调查工作。审核管理部应向申诉人提供申诉处理的进展情况。

#### 4.3.5 申诉追踪、调查

a. 审核管理部在接到申诉后，应负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性，有权采取包括召集会议、现场调查、向专家咨询等各种措施取证，做出有根据地判断。

b. 根据申诉事件的具体情况，适时召开听证会。听证会议应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

c. 申诉处理负责人和申诉方均有权提供证人，所提供的证人姓名和地址，应在不迟于会议召开前 5 个工作日书面提出。

d. 根据申诉人的要求，对与申诉相关的所有情况和信息保密。

#### 4.3.6 对决定的沟通

与申诉人或涉及的人员有关的申诉决定或任何采取的行动，都应在做出决定和采取行动之前，与申诉人或涉及的人员进行沟通。

#### 4.3.7 申诉回复

a. 对于申诉的回复，一般要求在申诉事件调查结束后 30 个工作日内，由 JQRZ 审核管理部提出处理意见或纠正措施，并以书面方式通知申诉人或有关方。

<b>金虔认证有限公司</b> Jin Qian Certification Co.,Ltd <b>申诉投诉管理程序</b>	文件编号	JQRZ-CX-14-2024
	版次	A/1
	页次	7/9
	生效日期	2024-3-1

b. 对于申诉方有具体申诉调查结束时间要求的，应在要求期限内完成调查及调查相关材料的收集、汇总等。

c. 如果申诉不能立即解决，应尽快寻求有效地解决方法进行处理。

#### 4.3.8 申诉结束

a. 在申诉处理过程结束时，正式通知申诉人。对申诉做出的裁定应书面通知有关各方，该裁定具有约束力。与客户及申诉人共同决定是否应将申诉事件公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度；

b. 如果申诉人接受决定或采取的行动，则应执行和记录；

c. 如果申诉人拒绝接受被提议的决定或采取的行动，则申诉尚未解决。这种情况应记录，并提交 JQRZ 公正性委员会做出最终决定。特殊情况处理需延期的，应由总经理/管代批准；另外，还应通知申诉人可替代的内部和外部可选方法的不同形式，直至用尽所有内部和外部的替代选择，或申诉人满意为止；

d. 申诉方如果对处理结果有异议，有权向国家认可机构采取进一步的申诉行为。

#### 4.4 费用

关于申诉/投诉处理所发生的费用，对于一般问题，双方协商解决。申诉处理的费用由 JQRZ 总经理确认，与申诉有关的合理支出应由责任方（人）承担。如责任方（人）不服，可诉请法律渠道解决。

对于在运作和认证活动中引发的责任，JQRZ 建立资本金保全制度（认证风险基金），以降低申请和客户的风险，保障所有者权益。风险基金按注册资金百分之二提取，列为专项基金。

#### 4.5 记录

由审核管理部对申诉/投诉的有关文件和资料及处理记录进行归档保存。

#### 4.6 纠正措施

对申诉/投诉中属于 JQRZ 的问题，涉及 JQRZ 管理体系存在的任何潜在的（或倾向性）不合格因素时，应由管理者代表责成有关部门和人员查找原因，需采取纠正措施，限期整改。由责

<b>金虔认证有限公司</b> Jin Qian Certification Co.,Ltd <b>申诉投诉管理程序</b>	文件编号	JQRZ-CX-14-2024
	版次	A/1
	页次	8/9
	生效日期	2024-3-1

任部门写出书面完成报告，管理者代表负责验证其有效性。

**4.7** 审核管理部应及时向 JQRZ 总经理、管理者代表报告申诉/投诉的处理情况。当申诉/投诉有集中的发展趋势和情节严重时，总经理应组织管理评审。必要时，由总经理向公正性委员会报告。

**4.8** 申诉/投诉的有关程序和规定将以 JQRZ 公开文件的方式，使 JQRZ 所有的利益方、相关方及客户得到。

## **5 相关文件**

无

## **6 有关记录**

《投诉、申诉调查、处理记录表》

金虔认证有限公司  
Jin Qian Certification Co.,Ltd  
申诉投诉管理程序

文件编号	JQRZ-CX-14-2024
版次	A/1
页次	9/9
生效日期	2024-3-1

附录 I

更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人员	更改日期



# 金虔认证有限公司 认证标志和认证证书管理规定

受控状态：（受控）

文件编号：JQRZ-GZ-14-2024

版本号：A/1

编制：技术委员会

审核：

批准：

金虔认证有限公司 Jin Qian Certification Co.,Ltd 认证标志和认证证书管理规定	文件编号	JQRZ-GZ-14-2024
	版次	A/1
	页次	2/5
	生效日期	2024-3-1

## 认证标志和认证证书管理规定

1 金虔认证有限公司（以下简称金虔）颁发的管理体系认证证书和所带的标志属于 金虔认证有限公司所有，获证组织在使用认证证书、引用认证状态和使用认证标志时应执行本规定。

### 2 定义和说明

2.1 金虔认证标志：是指金虔颁发的以证明获证组织的管理体系通过认证的专有符号、图案或者符号、图案以及文字的组合。

2.2 金虔的认证证书中载明了认证所依据的标准和（或）其它引用文件，并带有金虔认证有限公司的名称及认证徽标（“金虔”）；如果属于获准认可范围的，则同时带有认可机构的认可标志。

2.3 金虔具有唯一的认证标志，并受法律保护，其他机构和个人未经金虔的书面允许不得使用金虔认证标志。

认证证书编号为金虔授予获证组织的唯一的识别代码。

2.4 金虔在认证证书中应用了二维码技术，通过二维码向客户及公众提供查询认证信息的一种途径。用户可通过智能手机，使用带有识别 QR 二维码功能的工具，对金虔证书上的二维码图案进行扫描，获得证书信息验证链接，通过链接进入金虔二维码证书验证平台，及时获取证书最新信息和状态，具体包括证书号、客户名称、认证范围、认证领域、证书有效期、证书状态等信息。

### 3 认证证书和认证标志的使用：

3.1 依照金虔管理体系认证审核实施与控制相关程序完成审核且经评定合格的管理体系申请组织，经总经理或授权人员批准，可获得金虔颁发的管理体系认证证书。

3.2 获证组织有权在认证证书有效期内并按照本文件的要求使用管理体系认证证书、认证标志和金虔认证标志与中国合格评定国家认可委员会“CNAS”认可标志（获 CNAS 认可后），获证组织可以在互联网、广告、展销会、宣传册、会议、报刊、电视等贸易、宣传场合使用认证证书和认证标志，宣传自己的形象，宣传自己的管理体系水平。

3.3 使用金虔认证标志时，使用方法如下：

<b>金虔认证有限公司</b> Jin Qian Certification Co.,Ltd <b>认证标志和认证证书管理规定</b>	文件编号	JQRZ-GZ-14-2024
	版次	A/1
	页次	3/5
	生效日期	2024-3-1

### 3.3.1 认证标志使用基本原则：

a) 获证组织不得将金虔管理体系认证标志应用于产品或产品包装之上，或以任何其他方式表示产品符合性；

b) 获证组织不得将金虔管理体系认证标志应用于实验室检测、校准或检验报告或证书上；

c) 获证组织可以在产品包装上或附带信息中声明其管理体系通过认证。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。附带信息的判别标准是其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。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）和适用标准及颁证机构。声明可以是：“（该产品）是在一个质量管理体系通过 GB/T19001（ISO9001）认证（发证机构为金虔认证有限公司）的工厂里制造的”。

c) 获证组织不得将金虔的认证标志用在与认证证书无关的范围，进行宣传，造成误导；不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

d) 管理体系认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用；

e) 获证组织不得做出有关认证资格误导性的说明，也不得以误导性方式使用认证证书或认证证书的某一部分；

f) 获证组织的认证证书被撤销时，应立即停止对认证资格的宣传及对认证证书的使用；关于证书资格的相关规定参见《授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销认证程序》。

g) 获证组织的认证范围缩小时，应及时修改宣传材料，并确保在认证范围内进行宣传。

h) 获证组织在引用管理体系认证资格时，不得暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证。

i) 获证组织在使用认证资格时，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

j) 获得管理体系认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用管理体系认证标志，不可使人误认为金虔对获证组织的特定产品或服务进行了认证。

### 3.3.2 金虔认证标志与 CNAS 认可标志结合使用（获得 CNAS 认可后）

金虔向获证组织颁发带认可标志的认证证书时，获证组织方可使用 CNAS 认可标志。

如下图所示：

<b>金虔认证有限公司</b> Jin Qian Certification Co.,Ltd <b>认证标志和认证证书管理规定</b>	文件编号	JQRZ-GZ-14-2024
	版次	A/1
	页次	4/5
	生效日期	2024-3-1



获证组织取得多个体系认证证书时,每个体系证书都可以带 CNAS 认可标识。

### 3.3.3 金虔/IAF-MLA/CNAS 联合标识的样式

IAF—MLA/CNAS 联合标识由 IAF—MLA 标识和 CNAS 认可标识并列组成,如下图所示。



CNAS 拥有 IAF—MLA/CNAS 联合标识的所有权,金虔不允许获证客户使用 IAF—MLA/CNAS 联合标识。

### 3.3.4 金虔认证标志单独使用

3.4 凡发现证书的持有者在广告、宣传材料中对认证资格的不正确宣传或认证证书与标志未按规定使用,有误导或虚假声明的情况发生,金虔将对情况进行记录,并及时做出反应和采取措施,包括暂停认证资格、撤销认证资格(注:当获证组织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,或者金虔已要求获证组织纠正但超过 2 个月仍未纠正的,金虔将撤销其认证资格)、公告违规行为等,直至追究其责任者的法律责任。

## 4 相关文件

4.1 保持认证管理程序

4.2 认证证书和认证、认可标志及国际认证证书和互认标识使用控制程序

## 5 有关记录

无

金虔认证有限公司 Jin Qian Certification Co.,Ltd 认证标志和认证证书管理规定	文件编号	JQRZ-GZ-14-2024
	版次	A/1
	页次	5/5
	生效日期	2024-3-1

附录 I

### 更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人员	更改日期