



获证客户须知

Instructions for Certified Clients

(Sinortel Information Technology Co.,Ltd)

中北通信息技术有限公司
SINOTEL INFORMATION TECHNOLOGY CO.,LTD

尊敬的获证客户：

祝贺贵组织荣获中北通颁发的认证证书，请仔细阅读本文件，并按文件要求执行。

本文件按照国家认证认可有关政策、法规和认证标准的现行规定，明确了获证组织的权利、义务和责任，指导获证组织正确使用认证证书，保持证书持续有效。

阅读本文件，如遇到不清楚的问题，可致电服务热线：010-51686078。

中北通信息技术有限公司

二零二四年十月八日

微信二维码



目 录

中北通信息技术有限公司简介	1
公正性声明与保密承诺	2
认证证书及标识的使用说明	3
工程建设施工企业质量管理体系认证特殊说明	8
监督审核/再认证审核的说明	9
认证注册资格的授予、更新、拒绝、保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销和换证的说明 ...	10
投诉的处理说明	13
申诉的处理说明	14
争议的处理说明	15
客户信息变更通报管理规定	16
客户对中北通发放的相关文件和资料的管理规定	17
认证委托人和认证机构的权利和义务（适用于产品认证）	18
中北通信息技术有限公司位置示意图	21

中北通信息技术有限公司简介

中北通信息技术有限公司（简称中北通，缩写中北通），成立于1998年，是国家认证认可监督管理委员会批准成立的认证机构。机构批准号：CNCA-R-2022-1065，专业从事建筑工程和建筑物服务认证业务。

中北通长期以来始终坚持可持续发展理念，恪守“公正、负责、独立、权威”的质量方针，秉承服务客户，提升客户的宗旨，通过认证服务为客户带来经济和社会价值。

执着信念，共筑梦想——中北通人将一如既往，与时俱进为中国的认证事业贡献力量。

公正性声明与保密承诺

中北通信息技术有限公司（以下简称“中北通”）依法从事各项认证活动。为确保认证活动的公正性、客观性，将严格遵守国家市场监督管理总局认证监管司、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）的各项规定，做以下声明和承诺，并真诚接受获证客户和社会公众的监督：

- 1、坚持非歧视原则，在具备能力的范围内向所有申请方开展认证服务，不附加任何不合理的条件，不阻碍或拒绝申请方的认证申请；
- 2、在认证受理、现场审核、认证决定、认证注册全过程，严格执行中北通的管理程序，客观反映认证组织的实际情况；
- 3、不从事与认证活动有关的咨询工作，不与认证咨询机构建立直接、间接的合作关系；也不允许中北通审核人员介入认证咨询活动，凡从事过认证咨询服务的人员，两年内不得参与咨询过组织的认证审核；
- 4、严格执行行业的公平竞争的相关规定，不采用非正当手段承揽业务；
- 5、规范认证行为，要求本中心认证人员严守职业准则，讲究职业道德，规范开展工作，不受任何干扰，独立开展认证审核活动；
- 6、履行保密承诺，中北通全体工作人员，维护认证客户的合法权益，为其保守商业、技术、管理等保密信息；
- 7、遵守国家法律、法规和其他要求，未经委托方（或认证客户）同意，不向任何第三方透露组织的非公开信息，但不包括：
 - a) 中北通拥有先于委托方（或认证客户）披露的信息；
 - b) 法定的公共信息，或中北通不依赖委托方（或认证客户）获得的信息；
 - c) 委托方（或认证客户）已公开的信息；
 - d) 认证审核过程的不涉嫌组织机密的文件、资料、记录；
 - e) 有法律法规要求时应公开的信息。
- 8、需要向国家主管部门公开受控信息时，应提前告知获证客户，并征得同意；
- 9、委托方（或认证客户）有权提出保密和禁区等方面要求，并监督审核人员执行保密承诺；
- 10、为维护公平、公正，中北通已经建立了完善的争议、申诉、投诉受理和处理制度。

认证证书及标识的使用说明

1. 认证证书和认证标志介绍

1) 认证证书：中北通信息技术有限公司（以下称中北通）对受审核组织建筑工程和建筑物服务活动、符合认证要求所颁发的证明文件。

2) 认证标志及认可标识：

——认证标志：中北通对受审核组织符合认证要求所给予的认证标志。



2. 认证证书和认证标志、认可标识的使用

2.1 认证证书的正确使用方法是在认证证书有效状态下宣传、投标等活动中展示认证证书，也可在文件、信签、广告和有关宣传材料上影印认证证书，使用必须完整，不得变形使用。

2.2 获证组织不得变造、转让甚至非法买卖认证证书、认证标志和认可标识，也不得在知情的前提下容许他人或组织利用本组织的认证证书伪造、变造或冒用认证证书、认证标志和认可标识。

2.3 获证组织服务通过认证；不得利用认证证书和相关文字、符号误导公众，不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所。获证组织发生重大变化时，应当向中北通申请变更，未变更或者经中北通调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。

2.4 当获证组织证书发生暂停、撤销状态，获证客户应立即停止使用认证证书的宣传。

2.5 认证证书有效期内，获证客户定期需接受中北通对其证书有效性的确认，出现以下情况之一的，获证客户应提出书面申请及有关证实材料，报合同评审，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

2.6 中北通拥有自行制定认证标志的所有权，并授权获证组织在认证范围和认证有效期内按照本文件的规定使用认证标志。获证组织拥有认证标志使用权，使用前须经中北通对其使用方式进行认可、加以备案，未经中北通允许，不得转让认证标志使用权。

2.7 获证组织应正确使用认证标志。获证组织使用认证标志前，应向中北通备案。获得服务认证的组可以在广告等有关宣传中使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域内，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

2.8 获证组织的认证范围被缩小时，获证组织应修改所有的广告材料。

2.9 获证组织认证资格被暂停或撤销时，应立即停止任何关于获中北通认证的宣传，并应立即停止在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等其他材料上继续使用认证证书或标志，撤销的认证证书应交回中北通或销毁。

2.10 当获证组织因认证标志引起法律诉讼时，应及时通告中北通。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。

2.11 必要时，中北通将与获准认证的组织协商制定对认证标志使用的其他要求，并形成相关文件。

2.12 中北通有权对获证组织使用认证证书和认证标志的情况进行监督，一旦发现获证组织有错误使用认证证书和认证标志现象，可以责成其采取纠正措施，并视情节轻重采取暂停直至撤销其认证证书的措施，也可以上报国家认证认可监督管理委员会进行处理。

监督审核/再认证审核的说明

1 根据认可导则及认可机构的要求，中北通对获证客户在证书的有效期内每年进行监督审核，第一次监督审核通常在初次认证的决定日起12个月内实施，此后的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，第二次监督审核通常在第一次监督审核的审核开始日期起12个月内实施，特殊情况经过中北通批准后可适当延期，但两次监督审核的审核时间间隔不能超过15个月，若发生特殊情况（如获证客户管理体系的重大变更、出现严重事故或投诉等），中北通可酌情增加审核的频次，严重的需提前再认证。

2 认证证书的有效性通过定期监督获得保持；证书状态可以通过二维码扫描查询。

3 获证客户证书有效期届满前三个月时，中北通将向获证客户发放《再认证审核通知书》，如获证客户要继续保持认证注册资格，须与中北通联系再认证事宜，中北通将按认证程序与其签订认证合同，对其进行再认证审核。认证周期从初次认证或再认证的认证决定之日算起，有效期为三年。再认证一般应在证书到期前完成，包括实施不符合项纠正与纠正措施或相关的计划及做出认证决定的时限。市场部至少在认证证书有效期满前三个月与获证客户联络再认证事宜。审核时间宜安排在证书到期前一个月以上进行，以便于在受审核客户证书到期前完成认证证书的更新，特殊情况下，如一般不符合项的纠正、纠正措施未在认证到期日前进行验证（严重不符合项的纠正、纠正措施应在认证到期日前进行验证），理由充分可将不符合关闭时间延长至认证到期日后三个月内，由受审核组织和审核组长写出书面说明，并签字，加盖公章后同完整的审核案卷交评定部进行认证评定。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期基于新的认证周期。

5 异常和紧急情况下，如发生自然灾害、人为重大事故、暴恐事件等而导致无法在认证到期日前实施再认证审核的，应由获证客户提交证据，并须在认证到期日前实施再认证的审核策划，审核实施和后续有关工作能够在6个月内完成，则可以恢复认证。若超过六个月，则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期基于新的认证周期。

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

1 授予、更新

“授予”适用于初审，“更新”适用于再认证。申请组织必须同时满足下列条件，才能被“授予”或“更新”认证注册：

- a) 申请组织已有效实施内部审核和管理评审（适用于管理体系认证）；
- b) 产品、服务或活动和管理体系符合认证标准要求且运行有效，审核中未发现不合格，或基本符合认证标准要求，存在的不合格项能够在规定的时限内关闭（一般不符合最迟90个工作日，严重不符合5个月内），且针对不合格项采取的纠正、纠正措施能够为审核组接受，初审项目认证决定最晚不超过二阶段审核（适用于管理体系认证）/现场检查（适用于产品认证）结束后6个月，再认证项目认证决定在认证终止日期前；
- c) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求；
- d) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务；
- e) 审核报告应符合要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足做出认证决定所需要的信息。

2 拒绝

当认证组织不能满足认证要求时，即构成拒绝条件，包括但不限于：

- a) 针对不合格项，未按期限有效关闭；
- b) 提供虚假的认证信息；
- c) 认证活动存在公正性问题；
- d) 行政许可证明文件失效；
- e) 不履行认证合同义务；
- f) 受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合认证标准的要求；

发现受审核方存在重大质量安全问题或有其他与产品和服务质量相关严重违法违规行为。

3 保持

获证客户经过中北通监督审核其体系符合标准要求或基本符合标准要求，并在规定时限内提交不合格项的纠正措施计划和实施情况报告，则中北通保持其认证注册资格。

4 扩大/缩小

获证客户希望扩大/缩小认证体系覆盖的范围或原依据标准的内容扩大/缩小时，需填报《客户信息变更通报表》，中北通对申请评审后决定是否受理；如受理，中北通根据情况实施审核。

5 变更

认证依据的标准和/或中北通认证要求发生修改时，或获证客户的法人资格、所有权等发生变更时，中北通将根据情况组织实施审核。

6 暂停

有下列情况之一：

- a) 获证客户违反了认证证书及标识的使用规定；
- b) 获证客户违反相关法律、法规及要求，国家、地方、行业抽查出现不合格；
- c) 获证客户管理体系覆盖的产品或活动出现不符合，且经认证机构评估在暂停期限内能够采取有效纠正或者纠正措施的；；
- d) 持有的与管理体系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) 获证客户未按要求对信息进行通报的；
- f) 客户的获证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要求的，且在规定的时限内不能采取有效纠正措施，且严重程度尚不构成撤销认证资格；
- g) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- h) 获证客户未按规定的时限接受中北通对其实施的监督审核或再认证审核的；
- i) 特定情况出现时不能接受中北通对其实施提前监督审核或非例行审核；
- j) HACCP体系获证客户无正当理由连续两次不接受不通知现场审核的；
- k) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- l) 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；
- m) 获证客户在接受中北通现场审核后六个月未交纳认证费用；
- n) 有充分信息表明该获证客户六个月以上体系不能有效运行；
- o) 客户发生了与管理体系有关的重大事故，反映出客户的管理体系建立及运行存在重大缺陷的；
- p) 主动请求暂停的；
- q) 其他应当暂停认证证书的。

中北通暂停获证客户认证注册资格，暂停期最长不超过6个月，但属于 d) 项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。中北通将在微信公众号和网站上公开暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并上报到认监委，获证客户自暂停之日起禁止继续使用和宣传认证证书、认证标识或引用认证信息，直至恢复其认证注册资格。

7 恢复

获证客户已在中北通规定的时限内解决造成暂停的问题，即可办理恢复手续，凡因体系运行不正常导致暂停的需要进行现场验证，按特殊审核程序办理恢复（特殊审核可与监督审核一并进行）；获证客户从接到中北通恢复认证资格通知后，即可恢复认证证书和标识的正常使用。

8 撤销

有下列情况之一，经中北通相关部门批准，将撤销获证客户认证注册资格：

- a) 被撤销法律地位证明文件的；
- b) 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；
- c) 出现重大的产品或服务等质量、环境、安全等事故，经执法监管部门确认是获证客户违规造成的；
- d) 有其他严重违法法律法规行为的；

e) 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得批准）；

f) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；

g) 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6个月仍未纠正的；

h) 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；

i) 因认证依据变更，获证客户不能满足变更后的标准要求的；

j) 认证证书超过有效期，获证客户不愿意继续保持认证注册资格的（不适用于产品认证）；

k) 获证客户遇到客观情况，主动放弃认证注册资格的（不适用于产品认证）；

l) 其他应当撤销认证证书的；

9、服务认证的相关要求见认证规则。

10、认证证书和标识属中北通知识产权，当获证组织被撤销证书后，应立即停止使用证书和标识，并将证书交回中北通。如获证组织仍继续使用证书和认证、认可标识，将视为侵权行为。自撤销之日起，一个月内不交回证书的，中北通将予以公告或在网上发布信息。

投诉的处理说明

1 认证活动中发生的投诉，投诉人通常以书面形式提交中北通。投诉人应提供所投诉事件的细节及具体情况、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉，通常情况下不予受理，但中北通将作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录，并在适当时采取纠正、预防措施。

2 对于署名的、涉及对中北通认证活动的投诉，中北通将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括中北通管理体系中存在的倾向性因素），进行原因分析和情况调查核实，必要时将进行现场调查取证。

3 对于与获证客户有关的投诉，中北通在调查投诉时应充分考虑获证组织管理体系的有效性，并应在适当的时间将投诉相关信息告知该客户。

4 中北通在收到投诉后的30个工作日内，完成调查并提出处理意见，报中北通总经理审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈投诉方及相关方。

5 投诉的决定、审查及批准应由与投诉事项无关的人员做出，并应告知投诉人。

6 中北通应与获证客户及投诉人充分协商、共同确定是否将投诉事项公开及公开的程度并充分考虑保密要求。

7 申请人如认为认证机构行为违反了相应法规，严重侵害了自身合法权益的，可以直接向中北通和（或）国家认证监管部门和（或）CNAS（仅限于与CNAS有关的投诉）。

8 3个月之内仍未解决的投诉，中北通应告知CNAS（仅限于与CNAS有关的投诉）。

申诉的处理说明

1 委托人或获证客户在接到中北通的不受理申请通知或认证决定通知书后，在15个工作日内可以向中北通提出申诉，并以书面形式提交中北通。

2 中北通收到申诉文件后立即向管理者代表报告。管理者代表组成申诉处理小组，采取措施，做出客观、正确的结论。

3 申诉处理小组成员由熟悉国家相关法律法规及认可规范要求且与申诉人无利害关系的人员组成；申诉的决定、审查及批准应由与申诉事项无关的人员做出，并应告知申诉人。

4 申诉处理小组在调查取证的基础上，拟订处理意见及相关的处理措施，报中北通总经理批准、做出处理决定，并在收到申诉文件的30个工作日内书面通知申诉人，保证申诉处理的公正性。

争议的处理说明

1 对争议的处理 中北通 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。

2 如争议不能当场解决，则应书面报 中北通 管理者代表，管理者代表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。

3 如果当事方与中北通对某一事物的结果或某一人/事持有异议，在双方协商无效时，可向中北通管理者代表提出申诉/投诉。

4 如果申 / 投诉方及争议双方与中北通对申诉或投诉、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。

客户信息变更通报管理规定

1 获证客户需要向中北通 提供最新的信息包括：

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；
- b) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更的信息；
- c) 联系地址和场所变更的信息；
- d) 管理体系和过程重大变更的信息；
- e) 有关产品、工艺、环境变化的信息；
- f) 有关周围发生的重大动、植物疫情的信息；
- g) 有关质量、环境、能源、食品安全事故的信息，消费者投诉、政府处罚等情况；
- h) 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和产品不合格的信息，其他违法信息；
- i) 不合格品撤回及处理的信息；
- j) 其他重要信息。

以上信息应及时通报，中北通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资格的措施，若因客户隐瞒实情不上报而造成的后果，由客户承担责任。

2 获证客户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。

3 获证客户在获证及其认证注册资格变更后，中北通将其信息上报相应的认证认可监管机构，同时在中北通网站发布，客户可登录www.中北通.org.cn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）。亦可登陆国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）查询。

4 当认证要求发生变更时，中北通单独出具相应通知给获证客户，获证客户应按通知要求完成变更。

5 因任何文件都会进行修订，对中北通有效版本文件的查看请随时关注中北通网站上的最新规定（网址www.zbttech.com.cn），中北通不再另行通知，中北通不承担因获证客户未及时关注文件内容变更而带来的任何法律责任。

6 中北通市场部负责与获证客户的联络，如需要中北通服务时请拨打中北通前台电话：010-51686078。

客户对 中北通 发放的相关文件和资料的管理规定

1 客户对中北通发放的相关文件和资料应妥善保管，防止损坏和丢失。

2 若以上文件和资料发生损坏和丢失，及时与中北通联系，可向中北通重新获取，但应承担相应的制作费和邮寄费。

中北通信息技术有限公司位置示意图



乘车路线：中北通位于北京市石景山区古城南街9号院5号楼5层501，地铁1号线古城站出步行即到

公正 负责

独立 权威

中北通信息技术有限公司

Sinortel Information Technology Co.,Ltd

地 址：北京市石景山区古城南街9号院5号楼5层501
邮 编：100043
网 址：www.zbttech.com.cn
电 话：010-51686078