

控制编号： NFCC-QP-GK-01/ V1.0/0

控制状态： 受 控 ☒ 非 受 控 ☐

公开文件

发布日期：2025 年 7 月 18 日 实施日期：2025 年 7 月 18 日

重庆国家金融科技认证中心有限责任公司 发布

修订页

对本程序文件所做的任何修改，均将通知各文件浏览者。请及时更新本页。

序号	版本/修订次数	修改的页次、章、节、条、款	修改原因简述	修改人及日期 (签名)	批准人及日期 (签名)
1.	V1.0/0	新建	整合所有公开文件	殷宏梅 2025-07-14	毕小文 2025-07-18
2.					
3.					
4.					
5.					

1 公正性和保密承诺

重庆国家金融科技认证中心有限公司（以下简称“NFCC”）作为为社会提供认证、检测服务的具有法律地位的第三方机构，严格履行责任、信守承诺，依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《检验检测机构资质认定管理办法》、《检验检测机构监督管理办法》和认证、检验检测机构管理有关要求，公正的开展工作，并对认证、检测活动中的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。最高管理层对认证、检验检测服务过程中的公正性声明如下：

- 1.1 NFCC 最高管理层深刻理解公正性在实施认证、检测活动中的重要性，为所有认证、检测相关方提供公正、有能力的服务，向相关方传递信任。
- 1.2 NFCC 对所有申请方一视同仁，不因其企业性质、规模、地域等因素而区别对待，也不对其附加不合理的财务或其它额外要求，不以组织是否是某一协会或社团的成员为限制条件。
- 1.3 NFCC 不对另外一个认证机构的质量管理体系认证进行认证。
- 1.4 NFCC 不从事与公正性相悖的认证咨询活动，包括不为客户提供体系设计、实施和维护等咨询服务；不为管理体系咨询提供报价；不为客户提供内部审核服务；不暗示申请方若选择某家咨询或培训机构，可使认证更为简单、容易、迅速或廉价，也不允许任何咨询机构的链接或声明宣称或暗示；不安排与受审核方有利害关系的人员参与审核或评定；不将审核外包给咨询机构；不受理两年内 NFCC 相关机构咨询过的组织的认证申请。
- 1.5 NFCC 所有可以影响认证活动的人员（内部或外部的）或委员会的成员均应公正行事，不允许商业、财务或其他方面的压力损害公正性。
- 1.6 NFCC 所有工作人员在任何场合均不收受认证、检测组织的馈赠，包括任何形式的礼品、礼金等；审核/审查/检查/检测人员在执行审核/审查/检查/检测任务时，不参加委托客户安排的宴请和娱乐活动；认证人员（包括管理人员，审核/审查/检查人员）如曾经对客户提供过认证咨询，在咨询结束后两年内，不被用于针对该客户认证活动；检测人员与委托客户有相关利益冲突或客户提出要求并经管理层确认合理后，相关的人员不得参与该客户有关的检测活动。
- 1.7 NFCC 所有人员严格遵守保密规定，对申请方的技术、经营、市场、数据、管理、投诉等非公开信息保守秘密，维护其合法权益。未经申请组织或获证组织许可的书面同意，NFCC 均不对外透露保密信息，但法律法规另有要求，或需履行责任的除外。所有与 NFCC 认

证、检验检测活动有关人员，包括工作人员、审核员、审查员、检查员、技术专家、检验人员、检测人员、管理委员会成员等都与 NFCC 签订有关保密要求的协议或其他文件，遵守 NFCC 的保密制度。

2 申请方权利和义务

2.1 权利

- a) 获取 NFCC 认证相关的公开文件和信息；
- b) 要求 NFCC 提供认证要求和认证程序的解释；
- c) 对审核安排和可能影响公正性的审核组成员提出调整和变更的要求；
- d) 对认证审核工作、审核结论及工作人员违反规定的情况有权向 NFCC 直至国家监管部门提出申诉或投诉；
- e) 通过 NFCC 网站或致电 NFCC 了解获得认证证书企业名录；
- f) 要求 NFCC 按照承诺保守审核中获取的受审核方的秘密；
- g) 获证客户有正确使用认证证书和认证标志的权利。

2.2 义务

- a) 始终遵守国家法律法规、认证规范及 NFCC 公开文件的有关规定；
- b) 当申请方决定由 NFCC 进行认证时，应提出书面申请，确保所填信息资料的真实性和完整性，如实填报体系覆盖人数（包括多场所、临时场所、临时工、季节工）及多场所和临时场所数量；
- c) 依据认证合同要求及时缴纳认证费用、监督审核费用、再认证审核费用、扩大认证范围审核费用等；按期接受 NFCC 监督审核和再认证审核；
- d) 在有要求时，接受国家认可委的见证评审并提供必要的支持，依法接受上级主管部门的监督检查及 NFCC 的特殊审核，需要时应为接纳到场的观察员提供条件；
- e) 初次申请认证的组织，应承诺获得认证后持续有效运行管理体系，遵守认证认可相关法律法规，承诺获证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息，不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；
- f) 为审核活动做出必要的安排，包括为迎接初审、监督、再认证和特殊审核等准备，提供相关的体系文件、提供体系运行的所有记录（包括内部审核报告）及证据、开放认证范围内的所有区域等。

3 获证组织权利和义务

3.1 获证组织的权利

3.1.1 获证组织有权在认证证书有效期内使用认证证书和认证标志，以证明其获认证范围的质量管理体系、产品或服务满足相应标准要求的能力。

3.1.2 获证组织在下述方面有异议时，有权向 NFCC 和/或认证监管机构提出申诉/投诉：

- a) 对审核组出具的审核报告及结论；
- b) 对审核组的行为；
- c) 对违反有关认证规定的做法；
- d) 对 NFCC 做出的有关证书暂停、注销或撤销等决定；
- e) 其它与认证/注册有关方面。

3.1.3 获证组织有权就实施监督和再认证审核的审核员提出异议。

3.1.4 在证书有效期内，因产品、活动、服务情况变化或标准、法规发生变更，有权提出扩大、变更认证范围或注销认证资格的申请。

3.1.5 有要求认证机构及检测机构保守企业秘密的权利。

3.1.6 有权确认认证计划，提出合理的质疑。

3.1.7 有选择认证机构的权利。

3.2 获证组织的义务

3.2.1 始终遵守认证的有关规定，按与 NFCC 约定的标准和合同要求维持和改进管理体系。

3.2.2 按规定及时缴纳认证有关费用。

3.2.3 按有关规定正确使用认证证书、认证标志和做出声明，宣传认证结果时，不得做出超范围，不得损害本 NFCC 声誉。确保不采用误导的方式使用或部分使用认证检测报告、评价报告、认证证书和认证标志。

3.2.4 管理体系认证按规定接受每个日历年至少一次的监督审核（应进行再认证的年份除外），作为最低要求，在初次认证的认证决定起至少 12 个月内应进行一次监督审核。此后，监督审核应在每个日历年内至少进行一次，且两次审核的间隔时间不超过 15 个月。

3.2.5 当接到暂停或撤销认证通知时（不论何种原因），应立即停止使用认证证书和认证标志，停止认证宣传，并立即停止使用所有引用认证资格的广告材料。当撤销认证时，应按 NFCC 的要求交回认证证书；当认证范围被缩小时，应修改所有的广告材料。

3.2.6 当获证客户管理体系发生以下情况时，应及时通报给 NFCC。对发生的质量事故、安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况应在 2 日内通报给 NFCC，重大事故应在 24 小时内通报给 NFCC。通报情况包括（但不限于）以下方面：

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；
- b) 组织的名称、注册/经营地址、联系地址、联系方式和场所发生变化；
- c) 法人代表、管理者代表和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）发生变动；
- d) 管理体系和过程的重大变更的信息；
- e) 组织的经营活动、产品、过程、工艺、环境发生重大变化；
- f) 顾客/相关方涉及管理体系的重大投诉；
- g) 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求、发生导致监管部门介入的严重事件或违法情况；
- h) 不合格品撤回及处理的信息；
- i) 其他变化等。

3.2.7 持续履行管理体系认证要求，在收到 NFCC 关于认证要求变更的通知后，应在规定的时间内根据要求实施变更，并接受 NFCC 的变更审核，如不能在规定时间内完成相应变更，将会导致认证资格的暂停或撤销。

3.2.8 保留顾客和相关方就获证组织的活动、产品或服务所提出的所有投诉记录，信息沟通记录及相应纠正措施记录，并在 NFCC 要求时提供。收到重要投诉应及时通报 NFCC。

3.2.9 为评价（例如检测、检查、审核）和解决投诉准备相应人员。对投诉以及在产品或服务中发现的、对符合认证要求有影响的任何缺陷，应当采取适当的措施，并将采取的措施予以记录。

3.2.10 当中国认证认可监督管理委员会与其他认证监管部门及相应认证项目认可机构有需要时，给予必要配合。

4 产品和服务认证授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销程序

NFCC 秉持“专业权威、精准服务、创新研究、诚信公正”的质量方针，对作出的产品和服务授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销认证/注册决定负责。

4.1 认证/注册资格的授予条件

- a) 申请方是具有法律地位的组织，或组织明确的一部分；
- b) 申请方具有规定的资质和要求（国家或地方或行业有要求时）；
- c) 申请方认证（再认证）范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
- d) 申请方已提交申请材料，且材料真实、充分、准确有效；
- e) 申请方已与本 NFCC 签署认证（再认证）合同，承诺始终遵守认证有关规定，并已按照认证合同规定缴纳认证费用；
- f) 申请方申请认证的内容符合认证标准/规范性文件要求；
- g) 申请方申请的认证范围内，至少近一年内未发生国家检查不合格和重大事故；
- h) 申请方未被列入严重违法失信名单；
- i) 申请方应积极遵守国家有关法律法规和标准，对于存在违规现象的，已采取纠正措施，且措施得到落实。

4.2 拒绝认证/注册资格条件

申请认证组织有下列情况之一的，将不予批准认证/注册：

- a) 未按照 NFCC 规定的期限完成纠正或纠正措施，或提交的纠正或纠正措施未满足认证要求；
- b) 认证决定前申请认证组织发生与 4.1 授予条件不符的情况，并短期内无法整改完成。

4.3 认证/注册资格保持及更新条件

- a) 获证组织的法律地位、资质持续符合国家的最新要求，并且认证范围在其有效的法律地位文件和资质规定的范围内；
- b) 获证组织于证书有效期内认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格；
- c) 获证组织未被列入严重违法失信名单；
- d) 获证组织已及时有效地处理顾客或相关方的重大投诉和抱怨；
- e) 获证组织持续遵守认证及 NFCC 有关的规定，包括变更的规定；
- f) 获证组织在证书有效期内按规定使用认证证书和认证标志，或已及时有效地对违规情况采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最少程度；
- g) 获证组织按时通过监督审查；
- h) 获证组织能按照 NFCC 要求保持信息沟通，以便日常监督；获证组织能向 NFCC 及时通报的最新变更和其他可能影响其符合性的更改等信息；
- i) 获证组织履行与 NFCC 签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳

认证费用；

- j) 在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证组织接受认证要求变更。
- k) 获证组织向 NFCC 通报可能影响其产品/服务持续满足认证要求的变化信息，包括（但不限于）：
 - 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
 - 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；
 - 联系地址和场所；
 - 获证产品设计、制造过程拟进行的变更（产品认证适用）。
 - 获证信息系统重大变更。
 - 标准换版。

4.4 扩大认证范围的条件

- a) 获证组织在扩大认证范围内具有规定的资质和要求（国家或地方或行业有要求时）；
- b) 获证组织申请扩大认证范围，并符合法律法规规定、及认证标准/规范性文件要求；
- c) 获证组织与 NFCC 签署认证合同补充协议，使其包括扩大的认证范围，并按照认证合同规定支付相应认证费用；
- d) 同规定支付相应认证费用；
- e) 获证组织在申请扩大认证范围内，至少近一年内未发生重大事故和国家检查不合格；
- f) 获证组织未被列入严重违法失信名单。

4.5 缩小认证范围的条件

- a) 当获证组织因条件改变不能保持原认证范围应具备的能力或严重地不满足认证要求，前提是获证组织不能将不可分开的、负有直接责任的关键过程、或安全风险较大的部分从认证范围中剔除掉；
- b) 客户未能在该业务实施规则规定的整改时限内解决造成暂停的不符合项时，在不影响客户责任和标准完整性前提下，NFCC 与客户协商，可以将不满足要求的部分，从认证范围中删除；
- c) 认证范围的缩小与认证标准的要求一致。

4.6 暂停认证资格

具备相关证明材料表明获证组织存在影响认证的持续有效性和公信力的以下情况之一时，暂停或部分暂停其认证资格：

- a) 获证机构主动请求暂停；

- b) 未按照规定及时接受证后监督审查或申请再认证;
- c) 监督检查结果证明认证委托人违反自愿性认证实施规则的规定或认证机构相关要求,但不需要立即撤销认证证书;
- d) 监督审核结果中有一项及以上严重不符合项;
- e) 获证组织未按照认证要求的变更作出相应调整,或调整不满足变更要求;
- f) 获证机构未履行与认证机构签署的认证合同中规定的责任和义务,如未按时支付认证g) 费用等;
- h) 获证机构未按规定使用认证证书和认证标志;
- i) 未按规定重新检测(适用时);
- j) 获证组织被列入严重违法失信名单,或其他在特定时期国家或行业管理部门有要求予以暂停;
- k) 获证组织的法律地位、资质不再符合国家的最新要求,或认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内,但仍有可能在短期内符合规定要求;
- l) 获证组织发生重大变更已不满足原认证要求,未及时通知 NFCC 进行处理;
- m) 对其投诉或任何其它信息证实表明获证组织不再符合 NFCC 的相关规定要求;
- n) 其它不满足 NFCC 认证要求的情况。

4.7 恢复认证资格

- a) 在暂停期限到期前,获证组织提供的证明材料表明,已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施,产生原因已经消除,重新符合了相关的认证要求;
- b) 获证组织至少近一年内未发生重大事故和国家检查不合格;
- c) 获证组织未被列入严重违法失信名单。

4.8 注销认证资格

获证组织主动申请不再保持认证资格。

4.9 撤销认证资格

有证据表明获证组织获证后不能持续满足认证准则/实施规则的要求,存在以下情况之一时,撤销或部分撤销其认证资格:

- a) 获证组织出现严重问题,或获证机构在认证范围内无法满足适用的法律法规、认证标准规范要求,并在短期内无法整改达成要求,经审查、复核和决定需撤销认证资格的;
- b) 获证组织于证书有效期内,在认证范围内发生重大事故和国家检查不合格,并造成严重影响(证明材料须附相关调查分析(审查)报告);

- c) 获证组织在证书有效期内发生大量误用认证证书和认证标志，并未能在规定时间内及时有效地采取纠正和纠正措施，造成严重影响的；或者获证组织转让认证证书和认证标志；
- d) 获证组织对顾客或相关方的重大投诉不做处理的；
- e) 获证组织单方面宣布不履行与 NFCC 签署认证合同中规定的责任和义务的，或长期拖欠认证费用，并催缴无效的；
- f) 获证组织被暂停认证资格后，未能在规定的期限内采取有效的纠正措施，或未申请恢复认证资格的；（证明材料须附暂停认证证书通知书）；
- g) 破产、严重违反国家法规或 NFCC 有关规定的获证组织；
- h) 其他重大影响认证有效性的情况，证明材料须具体说明。

5 管理体系认证授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销程序

NFCC 秉持“专业权威、精准服务、创新研究、诚信公正”的质量方针，对作出的管理体系授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销认证/注册决定负责。

5.1 认证/注册资格的授予条件

- a) 申请方是具有法律地位的组织，或组织明确的一部分；
- b) 申请方具有规定的资质和要求（国家或地方或行业有要求时）；
- c) 申请方认证（再认证）范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
- d) 申请方已提交申请材料，且材料真实、充分、准确有效；
- e) 申请方已与 NFCC 签署认证（再认证）合同，承诺始终遵守认证有关规定，并已按照认证合同规定缴纳认证费用；
- f) 申请方申请认证的内容符合认证标准/规范性文件要求；
- g) 申请方申请的认证范围内，至少近一年内未发生国家检查不合格和重大事故；
- h) 申请方未被列入严重违法失信名单；
- i) 申请方应积极遵守国家有关法律法规和标准，对于存在违规现象的，已采取纠正措施，且措施得到落实。

5.2 拒绝认证/注册资格条件

申请认证组织有下列情况之一的，NFCC 将不予批准认证/注册：

- a) 认证客户信息未通过 NFCC 的申请评审，评审为不予受理认证申请；
- b) NFCC 审核组现场审核结论为“不推荐认证注册”；
- c) 认证客户的管理体系有重大缺陷，不符合认证标准的要求，或认证客户存在重大质量、安全、环境问题及与认证范围内相关严重违法违规行为，经 NFCC 的审定结论为不予认证注册；
- d) 初次认证第二阶段后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合，或未按规定接受 NFCC 再次实施的二阶段审核；
- e) 再认证审核后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合（包括 NFCC 审定提出的不符合）；
- f) 除以上情况外，NFCC 的审定结论为不予认证注册。

5.3 认证/注册资格保持及更新条件

- a) 获证客户的法律地位、资质持续符合国家的最新要求，并且认证范围在其有效的法律地位文件和资质规定的范围内；
- b) 获证客户于证书有效期内认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格；
- c) 获证客户在认证范围内的组织单元、服务及其过程和活动持续满足适用的最新法律法规的要求，如发生不满足时已及时采取有效措施；
- d) 获证客户未被列入严重违法失信名单；
- e) 获证客户已及时有效地处理顾客或相关方的重大投诉和抱怨；
- f) 获证客户持续遵守认证及 NFCC 有关的规定，包括变更的规定；
- g) 获证客户在证书有效期内按规定使用认证证书和认证标志，或已及时有效地对违规情况采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最少程度；
- h) 获证客户按时通过监督审核；
- i) 获证客户能按照 NFCC 要求保持信息沟通，能向 NFCC 及时通报的最新变更和其他可能影响其管理体系持续满足认证要求的变化信息；
- j) 获证客户履行与 NFCC 签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用；
- k) 在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证客户接受认证要求的变更；
- l) 获证组织向 NFCC 通报可能影响其管理体系持续满足认证要求的变化信息，包括（但不限于）：

- 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
- 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；
- 联系地址和场所；
- 获证信息系统重大变更；
- 标准换版。

5.4 扩大认证范围的条件

- a) 获证客户当前的认证资格有效；
- b) 获证客户在扩大认证范围内具有规定的资质和要求（国家或地方或行业有要求时）；
- c) 获证客户申请扩大认证范围，并符合法律法规规定、及认证标准/规范性文件要求；
- d) 获证客户与 NFCC 签署认证合同补充协议，使其包括扩大的认证范围，并按照认证合同规定支付相应认证费用；
- e) 获证客户在申请扩大认证范围内，至少近一年内未发生重大事故和国家检查不合格；
- f) 获证客户未被列入严重违法失信名单。

5.5 缩小认证范围的条件

- a) 当获证客户因条件改变不能保持原认证范围应具备的能力或严重地不满足认证要求，前提是获证客户不能将不可分开的、负有直接责任的关键过程、或安全风险较大的部分从认证范围中剔除掉；
- b) 客户未能在该业务实施规则规定的整改时限内解决造成暂停的不符合项时，在不影响客户责任和标准完整性前提下，NFCC 与客户协商，可以将不满足要求的部分，从认证范围中删除；
- c) 获证客户因不再从事某项业务活动、服务等原因，主动提出缩小认证范围；
- d) 认证范围的缩小与认证标准的要求一致。

5.6 暂停认证资格

具备相关证明材料表明获证客户存在影响认证的持续有效性和公信力的以下情况之一时，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要求；
- b) 针对监督审核中发现的不符合项（尤其是严重不符合项），客户未在商定的时间内采取相应纠正和纠正措施；或在商定的时间内所采取的纠正、纠正措施未被审核组接受（或未被证实有效）；

- c) 获证客户不能按如下时限要求接受审核：
 - 第一次监督审核未在初次认证决定后的 12 个月内完成；
 - 其他的监督审核不能在每个公历年进行一次；
 - 两次监督审核的时间间隔超过了 15 个月；
 - 不能按时接受再认证审核。
- d) 未按《认证证书和认证标志的使用程序》中的要求，使用 NFCC 签发的管理体系证书和认证标志；
- e) 管理体系、获证客户或管理体系的运作环境发生重大变更已不满足原认证覆盖范围要求，且未及时通知 NFCC 进行处理；
- f) 发生影响产品/服务质量的重大事故，或政府监管部门抽查（如：产品抽查）监察发现问题，造成重大影响（国家级政府部门发现的、被门户网站曝光、已经被责令停产），需进行相应调查，对于确认属于企业责任且整改措施仍未完成的或不能调查清楚的；
- g) 被有关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”；
- h) 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情况；
- i) 对其投诉或任何其它信息证实表明获证客户不再符合中心的相关规定要求；
- j) 未按规定及时交纳有关认证费用；
- k) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- l) 获证客户主动请求暂停；
- m) 其他影响管理体系有效性的情况。

5.7 恢复认证资格

获证客户提供的证明材料表明其在规定的时间内，已针对暂停认证资格的原因采取了有效的措施，造成暂停的问题已得到解决，重新符合了相关的认证要求，就应恢复其认证资格。

- a) 因未在 NFCC 规定的时限内接受监督审核被暂停的，已开展监督审核；
- b) 发生重大事故被暂停的，需提供事故调查分析报告（自身的和国家有关部门的）以及 NFCC 就此事故进行特殊审核的审核报告，表明纠正及纠正措施充分有效；
- c) 因政府监管部门抽查发现问题而被暂停的，需提供针对问题所做的分析和所采取的纠正、纠正措施，以及相关的问题已经得到关闭的证明材料；

- d) 因投诉被暂停的，NFCC 针对投诉的调查报告以及组织针对投诉原因采取的纠正措施及验证材料；
- e) 因未交纳审核费用被暂停的，已完成相关费用缴纳，提交缴费证明；
- f) 其他针对暂停证书原因提交的纠正材料或证明性文件验证有效。

5.8 注销认证资格

获证客户主动申请不再保持认证资格。

5.9 撤销认证资格

有证据表明获证客户获证后不能持续满足认证准则/实施规则的要求，存在以下情况之一时，撤销其认证资格：

- a) 获证客户出现严重问题，或获证机构在认证范围内无法满足适用的法律法规、认证标准规范要求，并在短期内无法整改达成要求，经审查、决定需撤销认证资格的；
- b) 获证客户于证书有效期内，在认证范围内发生重大事故和国家检查不合格，并造成严重影响（证明材料须附相关调查分析（审查）报告）；
- c) 获证客户在证书有效期内发生大量误用认证证书和认证标志，并未能在规定时间内及时有效地采取纠正和纠正措施，造成严重影响的；或者获证客户转让认证证书和认证标志；
- d) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉不做处理的；
- e) 获证客户单方面宣布不履行与 NFCC 签署认证合同中规定的责任和义务的，或长期拖欠认证费用，并催缴无效的；
- f) 有意生产不符合强制性要求的产品；
- g) 获证客户被暂停认证资格后，在暂停期内未申请恢复认证资格的；（证明材料须附暂停认证证书通知书）；
- h) 其他重大影响认证有效性的情况，证明材料须具体说明。

6 认证证书和认证标志的使用规则

6.1 认证证书

6.1.1 认证证书是 NFCC 颁发给受审查方证明其产品、服务或管理体系符合认证要求的一种证明文件。

6.1.2 颁发认证证书

- a) 受审核方获准认证资格后，给予注册编号，方案管理员发放认证证书，并在认证名录上做好记录；
- b) 认证证书有效期应符合相关产品/服务/管理体系的认证实施规则要求，在有效期内，经监督审查、监督检验合格，获证组织才能继续使用相关的认证证书及认证标志，证书复印件不具有法律效力。

6.1.3 认证证书的使用

- a) 认证证书可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，但不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为认证证书覆盖范围外的管理体系、产品或服务，宣传认证结果时不应损害 NFCC 的声誉；
- b) 证书不准伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印；获证组织应妥善保管好证书，以免丢失、损坏；如发生证书丢失、损坏的，获证组织可申请补发，同时要在 NFCC 网站上声明挂失；
- c) 认证证书如有附件，在使用时，应连同附件一并使用；
- d) 获证组织应建立认证证书使用和管理制度，对认证证书的使用情况如实记录存档；获证组织发生重大变化，应报告给 NFCC 并接受 NFCC 的调查或监督检查，未报告变更或监督检查不合格者，不得继续使用该证书；
- e) 获证组织应按时交纳认证费用，保持认证覆盖的业务范围运行稳定并持续符合认证要求，以获得或保持证书；
- f) 证书被 NFCC 暂停、撤销、注销时，获证组织应按 NFCC 的要求将证书交还到 NFCC，并同时停止在文件、网站、通过认证的工作场所、广告和宣传资料中展示认证证书和停止将有关认证信息用于广告宣传等商业活动。

6.2 认证标志

6.2.1 认证标志是 NFCC 证明产品、服务、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。认证标志符号及符号的说明另行编制文件，经 NFCC 总经理批准后方可投入使用。

6.2.2 认证标志的使用

- a) 获证组织标志可使用 NFCC 认证标志；对于已通过 CNAS 认可的认证领域，获证组织可使用 NFCC 认证标志和 CNAS 认可标志的组合标志；

- b) 获证组织若以某种方式使用认证标志时，应事先向 NFCC 提出书面申请，由 NFCC 书面授权获证组织以指定的方式使用指定的认证标志；
- c) 认证标志只能由获证组织在获准认证范围内使用，不得以任何方式转让、转送、出售或借用、冒用；获证组织不得进行被 NFCC 认为误导顾客的错误宣传；
- d) 认证标志只能用于符合认证标准全部要求的获证产品或服务，当认证产品/服务只是申请符合标准中某类指标的检验和认证时，则不能使用认证标志；产品认证标志可用于通过认证的产品、产品包装及相应的宣传材料上；服务认证标志可用于获得服务认证的区域内及广告等有关宣传中；
- e) 认证标志在使用时，应与获证组织单位名称和产品名称放在一起；
- f) 在使用标志图案时，应根据 NFCC 提供的图样按比例放大或缩小；
- g) 获证组织在使用获证组织标志时只能使用与 NFCC 所提供色调一致、排列方式一致的标志；获证组织在使用获证组织标志时可按比例放大或缩小，并经 NFCC 批准；认证标志字迹必须清晰，标志必须完整，也不得将其变形使用；
- h) 获证组织还应遵守 NFCC 提出的为保障认证标志及产品相关信息被有效而正确使用其他相关要求。

6.3 发现误用/滥用认证证书/认证标志的纠正措施

6.3.1 如发现违反上述规定，NFCC 立即向获证组织发出通知，责令其纠正。

6.3.2 按本程序和《产品和服务/管理体系认证授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销程序》的有关规定暂停或撤销该证书/标志，并在 NFCC 网站上进行公告。

6.3.3 如引起法律纠纷，按相关法律追究该单位的法律责任。

6.4 换发认证证书

6.4.1 认证证书有效期内，若发生下列情况之一，获证组织应向 NFCC 提出换证申请：

- a) 证书持有者变更；
- b) 扩大或缩小认证范围；
- c) 获证组织所在地变更；
- d) 认证依据的标准的改变；
- e) 其他需要换发证书的情况。

6.4.2 有效期内换发的认证证书应注明换证日期和换证原因，但认证注册编号、颁证日期和有效期不变（适用时）。

6.4.3 认证证书有效期满，经 NFCC 审查组评价，决定人员做出决定，给予换发新的认证证书，如原证书有效，采用原注册号；如原证书撤销或注销，采用新的注册号（证书编号）。

6.4.4 因 NFCC 的原因调整认证证书注册号或证书内容时，应免费为获证组织换发新认证证书。新证书可在对获证组织进行监督审查时换发，也可集中换发，换发方式视认证业务需要决定。

6.5 补发认证证书

6.5.1 当获证组织认证证书遗失或损毁时，应向 NFCC 提出书面补发申请，并附申请补发的理由。

6.5.2 NFCC 在受理并核定要求补发的申请后，为获证组织补发认证证书，补发的认证证书应确保与原认证证书完全一致。

6.6 暂停使用认证证书及认证标志

当获证组织被 NFCC 暂停认证资格时，同时暂停其认证证书及认证标志的使用。获证组织应按 NFCC 的要求将证书交还到 NFCC，并同时停止涉及认证证书的宣传和商业等活动。

6.7 撤销认证证书

6.7.1 当获证组织被 NFCC 撤销认证资格时，NFCC 将停止其认证证书及认证标志的使用，如经过 CNAS 认可，则报 CNAS 备案，发布公告。

6.7.2 被撤销认证的获证组织，接到撤销通知后应立即将证书交回 NFCC，同时停止涉及认证证书及认证标志的宣传和商业等活动。

6.7.3 认证证书及认证标志在被撤销的同时，原注册号也一并被撤销，不再启用。

6.8 注销认证证书

6.8.1 当获证组织向 NFCC 申请注销认证资格时，NFCC 将停止其证书及认证标志的使用，如果经过 CNAS 认可，则报 CNAS 备案，发布公告。

6.8.2 已申请注销认证资格的获证组织，接到注销通知后应立即将证书交回认证 NFCC，同时停止涉及认证证书及认证标志的宣传和商业等活动。

6.8.3 认证证书在注销的同时，原注册号也一并注销，不再启用。

6.9 公告

6.9.1 NFCC 通过网站向公众发布公告。

6.9.2 NFCC 对获证组织更换证书、撤销认证资格，暂停使用认证证书及认证标志，也将在网站予以公告。

6.10 责任追究

未按规定使用认证证书、认证标志，或滥用、冒用和伪造认证证书和认证标志者，NFCC 视其造成后果和程度，采取不同的方式追究其责任。

7 申诉和投诉处理

7.1 申诉

申诉指申请认证、检验检测或获准认证、通过检验检测的机构对 NFCC、相关检测机构做出的，与其期望的认证、检验检测状态有关的不利决定向 NFCC 所提出的重新考虑的书面请求。

认证相关的不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行评审、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施、认证不通过等。

检验检测相关的不利决定包括：拒绝检验检测、检验检测不充分、要求采取纠正措施、变更检验检测范围、不予出具报告、暂停检验检测、阻碍检验检测工作实施的任何其他措施等。

7.2 投诉

投诉指任何组织或个人向 NFCC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 NFCC、相关检测机构、NFCC 各业务部门、项目组、认证审查相关人员、NFCC 检验检测相关人员和各检测机构检测人员的活动不满的表示。有可能包括以下内容：

- a) 拖期实施认证审核、检验检测；
- b) 审查、检验检测人员资格不符合要求；
- c) 项目组的组成不符合要求；
- d) 认证、检验检测机构或人员违章；
- e) 认证、检验检测机构违章收费；
- f) 报告未反应实际；
- g) 获证组织的认证相关问题；
- h) 获证组织的服务体系、管理体系不符要求；
- i) 获证企业的产品质量不符合要求；
- j) 获证组织对认证证书和标志的使用不符合要求；

k) 其他。

7.3 申诉、投诉处理原则

NFCC 处理申诉、投诉遵守如下原则：

- a) 以事实为依据，以国家相关法律法规、经相关管理部门批准的规范及 NFCC 文件为准则；
- b) 从客户以外渠道（如投诉人、监管机构）获取有关客户的信息时，除非信息的提供方同意，均为信息提供方（来源）保密，且不应告知客户；
- c) 对有关非公开信息严格保密；
- d) 处理过程保持客观公正；
- e) 有直接利害关系人员，应回避相关处理工作。

7.4 申诉、投诉的受理

7.4.1 申诉的受理

申诉人向 NFCC 提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

- a) 申诉应以书面形式提出；
- b) 应由申诉人签字和盖章；
- c) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方。

7.4.2 投诉的受理

应以书面、电话、邮件等形式就投诉所涉及事件向 NFCC 提出，投诉人应提供联系方式、所投诉事件的详细情况、证明材料等。通常情况下对匿名投诉不予受理。

7.5 申诉、投诉的处理和执行

7.5.1 申诉的处理和执行

- a) 投诉处理人员收到申诉处理时，了解问题内容，确认是否为申诉范围；
- b) 如果是申诉处理范围的申诉，请客户填写《申诉申请书》，由申诉人签字和盖章；
- c) 投诉处理人员填写《申诉处理记录单》；
- d) 投诉处理人员根据申诉内容，由申诉涉及的部门进行处理；
- e) 投诉处理人员根据部门做出的裁定负责组织实施并书面通知申诉人；申诉应在受理后 6 个月之内处理完毕；需延期时应由 NFCC 专家组组长批准；若申诉人对裁定内容不满意，由 NFCC 专家组负责后续处理。
- f) 申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中所应承担的责任负担。

7.5.2 投诉的处理和执行

- a) 投诉处理人员接到投诉处理时，了解投诉内容，确认是否为投诉范围；
- b) 根据投诉内容，由投诉涉及的部门进行处理；
- c) 投诉处理人员根据部门做出的处理意见通知投诉人。投诉应在收到投诉后 60 个工作日之内完成调查并提出处理意见，重大问题报经总经理审查批准后，形成最终决定。如果实验室或检验机构收到 CNAS 转交的投诉，应在 2 个月内向 CNAS 反馈投诉处理结果。若投诉人对处理意见不满意，由 NFCC 专家组负责后续处理。