

北京中瑞联合认证有限公司

服务认证实施规则

编制：技术部

审核：祁奇

批准：濮利俊

发布日期：2019年11月1日 实施日期：2019年11月1日

目 录

前 言

第一章 总 则

- 1.1 目的
- 1.2 适用范围
- 1.3 术语和定义
- 1.4 BRC 的权利和义务
- 1.5 BRC 保密承诺及公正性方针

第二章 申请方须知

- 2.1 申请服务认证的条件
- 2.2 申请程序
- 2.3 BRC 服务认证收费的规则
- 2.4 申请方和受审查方的权利和义务

第三章 获证组织须知

- 3.1 获证组织的权利
- 3.2 获证组织的义务
- 3.3 认证证书和标志使用的规定
- 3.4 对获证组织投诉记录的调阅
- 3.5 信息通报的要求
- 3.6 其它

第四章 工作程序

- 4.1 认证流程
- 4.2 受理申请

4.3 初次认证审查程序

4.4 认证决定的规则和程序

4.5 认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤销

4.6 跟踪、监督和再认证

4.7 特殊审查

4.8 认证要求的更改及实施

4.9 认证证书的转换

4.10 终止审查

第五章 申诉、投诉和争议的处理

5.1 申诉

5.2 投诉

5.3 争议

5.4 申诉、投诉和争议受理电话

附录 A 认证流程

附录 B 证书样本

附录 C 认证标志

第一章 总 则

1.1 目的

编制本规则的目的是为了为了满足《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和认可机构的要求，旨在阐述申请服务认证、实施服务认证和保持服务认证等方面的要求。

1.2 适用范围

本规则是 BRC 开展所有服务认证的基本依据，也是 BRC 和所有已经获得或准备获得 BRC 服务认证的组织应共同遵守的准则。

本规则适用于：

- 服务认证的申请；
- 服务认证的实施；
- 服务认证的保持。

术语和定义

1.3.1 申请方——拟向 BRC 提出服务认证申请的组织。

注：申请方可以是接受服务认证的组织自身，也可以是依据法律法规或合同有权要求审查的任何其他组织。

1.3.2 受审查方——以取得 BRC 的服务认证为目的而接受 BRC 认证审查的组织。

1.3.3 获证组织——已经获得 BRC 服务认证的组织。

1.3.4 初次认证——对初次接受服务认证的组织是否符合相应的服务认证要求所实施的审查和评价活动。

1.3.5 监督——在认证证书有效期内，对获证组织是否持续满足服务认证要求所实施的审查和评价活动。

1.3.6 再认证——在认证证书有效期届满前，对提出延续认证资格要求的组织所实施的审查和评价活动。

1.3.7 确认审查——是 CNAS 对认证方监督活动的一种方式。CNAS 通过直接对受 审查方服务运行及受审查过程进行现场验证，评价认证方审查活动的符合性、有效性。

注：对受审查方的现场验证主要对受审查方服务符合性、有效性的关键点进行验证，不是重复认证方的认证审查。

1.3.8 认证证书——由 BRC 签发的证实组织的服务满足特定的服务标准和规范中要求的任何补充规定的文件。

1.3.9 严重不符合——影响服务实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合包括下列情况及与之类似的情况：

-对过程控制是否有效或者服务能否满足规定要求存在严重的怀疑；

-多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

1.3.10 轻微不符合——不影响服务实现预期结果的能力的不符合。

1.3.11 事故——获证企业在服务实施过程中，发生的造成死亡、疾病、伤害、损坏或者其他损失的意外情况，如：

a) 对服务认证而言，发生重大的服务质量、安全、生态投诉事故等；

1.3.12 争议——申请方或受审查方与 BRC 在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述。

1.3.13 申诉——申请方或受审查方对 BRC 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请，拒绝继续进行审查，要求采取纠正，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。

1.3.14 投诉——任何组织或个人向 BRC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 BRC 或获得 BRC 认证的组织的活动或产品不满意的书面表示。

注：不满意包括：获证组织发生的产品质量服务问题、认证证书和标志的违规使用、BRC 或其工作人员违反认证机构或服务认证有关规定的行为等。

1.3.15 认证有效期——通常情况下，BRC 服务认证证书的有效期为三年，自认证决定小组批准之日起计算；特殊情况下，基于防范认证风险并适当考虑组织的需求，可颁发有效期不超过 12 个月的短期证书。

1.4 BRC 的权利和义务

1.4.1 BRC 的权利

制定本公司运作的方针。本公司的方针是：“运用专业、诚信、高效的队伍公正独立的认证，使 BRC 联合认证成为服务社会服务公众的知名认证机构”。

在拟开展的服务认证的范围内规定认证要求，进行评定和做出认证决定。

根据认证合同向申请方收取认证费用。

要求申请方、受审查方和/或获证组织提供有关初次审查、监督和再认证所必需的资料。

制定服务认证证书和认证标志的使用规定。

对获证组织服务的运行情况进行监督。

处理来自申请方、受审查方、获证组织或其他有关方面关于认证或其他事项的投诉、申诉和争议。

调阅获证组织的顾客投诉和依据服务标准要求或其他引用文件要求所采取纠正措施的记录。

若受审查方拒不接受 CNAS 的确认审查，则有权暂停或撤销受审查方已经取得的带认可标志的认证资格。

1.4.2 BRC 的义务

本公司的服务认证服务活动向所有组织开放。

负责服务认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销/注销。

确保本公司负有执行职责的管理者和全体人员均免受任何有可能影响认证结果的商业、财务和其他方面的压力。

确保认证的决定由非执行审查的人员做出。

本公司不提供任何关于服务的建立和保持的咨询服务。

将本公司服务认证的要求及其更改及时通知客户、申请方等有关方面。

回答与解释申请方、受审查方和/或获证组织对服务认证要求和认证程序提出的疑义，提供详细信息。当申请方有进一步的要求时，向其提供进一步的信息。

公布获证组织名录。该目录是本机构的专有资产，内容包括：获证组织的名称、相关的规则性文件、认证范围和地理位置（多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置），同时根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

当申请方申请的认证范围涉及到某一个特定的认证项目时，向申请做出必要的解释。

1.5 BRC 保密承诺及公正性方针

1.5.1 保密承诺

本公司遵照有关法律要求和认可机构的规定做出适当的安排，保证本公司的各级人员对在认证过程中所获信息保密。

除认可机构或法律要求之外，有关受审查方特定服务或组织的信息在没有受审查方书面同意的情况下不得透露给第三方，当应法律要求需将信息提供给第三方时，BRC将通知受审查方所提供的信息。

本公司全体人员，包括管理人员、专兼职审查员、技术专家、认证决定小组、维护公正性委员会委员，均在签订聘用合同或颁发聘书时签署保密声明，做出保密承诺。

1.5.2 公正性方针

本公司的服务认证服务向所有组织开放。

本公司实行股东会领导下的总经理负责制，总经理对认证活动及其公正性负全责，公司股东会不对认证活动进行干预。

为确保公正性和独立性，本公司通过由来自各方代表组成的维护公正性委员会协助制定与认证活动公正性有关的政策，监督公司战略和方针的有效执行。

本公司成立有认证决定小组负责认证决定，认证决定小组独立于公司各个部门，并且做认证决定的人员不能是参加该项目服务审查的人员。

参加认证审查的人员，必须确保其在两年内未向申请和拟接受认证的组织提供过咨询服务，并且与这些组织没有影响公正性和独立性的利害关系。

本公司所有可以影响认证活动的人员包括审查员、认证决定人员（认证决定小组）、案卷审查人员、申诉投诉管理人员、部门管理人员和高级管理人员等承诺公正行事，不因来自商业、财务和其他方面的压力损害本公司的公正性。

本公司不提供任何关于服务的建立和保持的咨询服务，本公司和咨询机构没有任何利益上的关系。

本公司不接受客户或潜在客户的馈赠、捐款和财务上的转让。

为确保公正性，本公司不对其它认证机构的服务进行认证。

当某种关系对本认证机构的公正性构成不可接受的威胁时，本认证机构将不为其提供认证。这种关系包括：本机构的投资方、与本机构同属一个母体的其它公司、本机构股东会成员享有一定股权的公司向本机构提出认证等。

本公司不向获证客户提供内部审查。如果本公司对某个组织的服务提供了内部审查，则不在内部审查结束后两年内对该组织的服务进行认证。

本公司不将审查外包给服务咨询机构。

本公司活动的营销或报价与服务咨询机构的活动无任何联系，本公司不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。当发现外部咨询机构通过各种途径如在其网站、宣传册、咨询机构为其咨询人员印制的名片上宣传选择该咨询机构将使受审查方更容易、更简单、更迅速、更廉价通过本公司的认证时，本公司将

通过：电话、书面制止、在本机构网站等媒体公开声明其行为为非正当表述、法律途径等方式制止其行为，直至该咨询机构采取措施予以纠正。

第二章 申请方须知

2.1 申请服务认证的条件

2.1.1 申请方应具有明确的法律地位。

注：明确的法律地位，如：公司、集团、商行、企业事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

2.1.2 受审查方已经或准备按照适用的服务标准建立文件化的服务制度并操作了实际服务提供活动。

2.1.3 现场审查前，受审查方的服务运行至少满足覆盖申请范围并拥有足够选取样本，并且已经进行了一次完整的内部审查。

2.2 申请程序

2.2.1 提出申请 拟进行服务认证审查的组织（即申请方），应向 BRC 联合认证有限公司提交一份正式的、其授权代表签署的服务认证申请书及其他资料，包括：

- a) 认证申请书，包括申请组织的服务提供活动等情况的说明；
- b) 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、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）的复印件。
- c) 若服务覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；
- d) 组织机构代码证书（三证合一则不需要）的复印件；

e) 服务覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；

f) 多场所活动、活动分包情况；

g) 服务手册及必要的程序文件；

h) 服务覆盖的活动或服务适用的法律法规、标准清单；

i) 服务已有效运行一定期限的说明；

j) 申请认证的范围；

k) 申请方同意遵守服务认证要求，提供审查所需要的信息的承诺；

l) 受审查方简况，包括组织的性质、名称、地址、法律地位以及有关的人力和技术资源；

m) 有关受审查方服务及其活动的一般信息；

n) 对拟认证的服务所适用的标准或其他引用文件的说明；

o) 其他与认证审查有关的必要文件。

申请组织提供的各类申请证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经复印件提供者签章（签字）认可其与原件一致。

当申请方与受审查方不是同一组织时，应提供申请方与受审查方相互关系的说明以及受审查方同意接受审查的书面承诺。

2.2.2 申请方如需了解其它更为详细的信息可与 BRC 总部联系。

2.2.3 申请受理

BRC 公司在接到申请方提交的服务认证申请书后将进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

对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”的申请组织，BRC 公司将不受理其认证申请。

受审查方的服务有重大缺陷，不符合选定标准要求的，BRC 公司将不受理其认证申请。

发现受审查方存在重大质量服务问题或有其他与服务质量相关严重违法违规行为的，BRC 公司将不受理其认证申请。

2.2.4 对符合 2.2.1、2.2.3 要求的，BRC 公司可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，BRC 公司将会通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

2.2.5 申请方在接到 BRC 公司受理通知的同时将收到服务认证报价单，待双方取得一致意见后签订服务认证合同，该报价单自签发之日起 60 日内有效。超过时间未签订合同的，需重新申请。

2.2.6 现场审查之前，申请方应向 BRC 提供管理手册及所需的相关文件。

2.3 BRC 服务认证收费的规则

2.3.1 认证费用的构成

包括：申请费、审查费、审定与注册费、证书费、年金（含标志使用费）。

2.3.1.1 申请费

每张证书的申请费用，涉及初次认证、再认证及认证范围扩大和增发证书的申请。

2.3.1.2 审查费

审查费的收取依据审查工作投入的工作量（包括文件审查、审查准备、编写审查报告、不符合纠正验证、对审查组案卷的复核及认证决定小组审议）确定，以审查人日计算。具体审查费用包括：初次认证审查费、监督审查费、再认证审查费、特殊审查费、认证范围扩大审查费、暂停转恢复审查费。

注 1：一般在认证证书三年有效期内进行两次监督审查，通常，初次认证后的两次监督审查费用通常各为初次认证审查费的 50%。

注 2：再认证审查收费基准人日通常为相应的初次认证审查收费基准人日的 80%。

注 3：审查工作量主要取决于：

- a) 相关服务标准的要求；
- b) 规模和复杂程度；
- c) 技术和法规环境；
- d) 服务范围内活动的分包情况；
- e) 以前审查的结果；
- f) 场所的数量和对多场所的考虑；
- g) 与组织的服务提供过程或活动相关联的风险；
- h) 是否是结合审查、联合审查或一体化审查。

对于不同的受审查方，上述因素对审查工作量的影响是各不相同的。确定审查工作量时，还包括与审查有关的文件审查、审查准备、编写审查报告和不符合纠正/纠正措施验证的时间，以及适当的交通往返时间。

2.3.1.3 审定与注册费

每张认证证书或附件证书的审定与注册费用。

2.3.1.4 证书费

每张证书的制作费用。上述审定与注册费已含认证证书正本及副本各一份的费用。附件证书审定费同样含证书正本及副本各一份的费用。

2.3.1.5 年金（含标志使用费）

每年交纳一次，随监督审查费一并交纳。

2.3.2 差旅费

在认证审查中审查组成员所发生的差旅费。

2.3.3 费用支付

申请方应按合同约定支付全部费用。

2.3.4 各具体收费标准，详见 BRC 相关规定。

2.4 申请方和受审查方的权利和义务

2.4.1 申请方和受审查方权利

2.4.1.1 要求 BRC 提供对服务认证要求和认证程序的解释。

2.4.1.2 当申请方有进一步的要求时，可向 BRC 索取进一步的信息。

2.4.1.3 要求 BRC 承诺保守审查中获取的受审查方的秘密。即使应法律要求需 将信息提供给第三方时，BRC 亦应通知受审查方所提供的信息。

2.4.1.4 对 BRC 的审查和认证决定提出申诉、投诉或直接向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关投诉。

2.4.1.5 通过登陆 BRC 网站了解获得 BRC 证书企业名录。

2.4.2 申请方和受审查方义务

2.4.2.1 始终遵守认证规则的有关规定。

2.4.2.2 确保服务认证申请书中填写的内容真实,如服务覆盖的员工人数等。

2.4.2.3 为进行审查和解决投诉做出全部必要的安排,包括准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录(包括内部审查报告)和准备相应的人员。

2.4.2.4 及时交纳认证费用。

2.4.2.5 适用时,受审查方有义务为接纳到场的观察员(如:认可评审员或监督观察员)提供条件。

注:认可见证的费用(包括食宿差旅费用)由 BRC 承担。

2.4.2.6 配合国家认监委和地方认证监督管理部门实施的监督检查工作,对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息。

2.4.2.7 受审查方有义务配合 CNAS 进行确认审查。

注:确认审查的费用(包括食宿差旅费用)由 CNAS 承担。

第三章 获证组织须知

3.1 获证组织的权利

3.1.1 按照 BRC 要求使用认证证书和认证标志。

3.1.2 对 BRC 的审查、认证决定、监督、再认证提出申诉、投诉或直接向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关投诉。

3.1.3 要求 BRC 提供对服务认证要求和认证程序的解释。

3.1.4 当获证组织有进一步的要求时,可向 BRC 索取进一步的信息。

3.1.5 要求 BRC 承诺保守审查中获取的获证组织的秘密。即使应法律要求需将信息提供给第三方时，BRC 亦应通知受获证组织所提供的信息。

3.1.6 通过登陆 BRC 网站，了解获得 BRC 证书企业名录。

3.2 获证组织的义务

3.2.1 始终遵守认证规则的有关规定。

3.2.2 始终一致地达到实施服务标准的预期结果和符合认证要求。

3.2.3 为进行审查、监督、再认证和解决投诉做出全部必要的安排，包括准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审查报告）和准备相应的人员。

3.2.4 适用时，为接纳到场的观察员（如认可评审员或实习审查员）提供条件。

注：认可见证费用（包括食宿差旅费用）由 BRC 承担。

3.2.5 配合国家认监委和地方认证监督管理部门实施的监督检查工作，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料与信息。

3.2.6 配合 CNAS 进行确认审查。

注：确认审查的费用（包括食宿差旅费用）由 CNAS 承担。

3.2.7 正确的使用认证证书和认证标志，这包括：

a) 仅就获准认证的范围做出声明；

b) 确保不采取误导的方式使用认证证书、标志、报告或报告中的任何一部分；

c) 在各种媒体中（例如互联网、文件、小册子或广告中）对认证的宣传，符合 BRC 的要求；

d) 在宣传认证结果时不得损害 BRC 的声誉，不应做使 BRC 认为误导或未授权的声明；

e) 当认证被暂停或撤销后，应立即停止涉及认证内容的宣传和广告，并按 BRC 的要求交回所有认证证书；

f) 在认证范围被缩小时，修改所有的宣传材料；

g) 认证只能用来证明获证组织的注册范围内服务符合了特定标准或其他规则性文件，同时用认证来展示获证组织的范围内服务得到了 BRC 的评价批准；

3.2.8 获证组织应及时向 BRC 报告其对服务拟实施的更改或其他可能影响其符合性的更改，如管理手册的更改、组织机构的调整、公司地址的变更等。

3.2.9 获证组织的服务发生了重大问题时，如：重大事故、行政处罚或相关方投诉等，应及时向 BRC 报告。

3.2.10 获证组织应建立处理顾客和相关方投诉的程序并保留其处理记录。

3.3 认证证书和标志使用的规定

3.3.1 一般说明

a) 本规定是 BRC 有关认证的要求之一，申请方向 BRC 提交服务认证申请书或与 BRC 签署认证合同即表明其将遵守本规定的要求。

b) 对满足 BRC 规定要求并获得认证的组织，BRC 将为其颁发认证证书并授予 BRC 认证标志的使用权，以证实获证组织的服务在证书标明的范围内满足相关服务标准的要求。

c) 认证标志一般为黑白的，若需要使用色彩的，则应与认证证书中的认证标志的色彩一致。

d) 认证证书或证书附件中未列出的子公司或其现场不包括在认证范围内时，获证组织在宣传中也必须如实反映。认证证书及证书附件列明了认证范围，包括认证覆盖的子公司或现场等信息。获证组织不得超出认证范围，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，不得暗示认证适用于认证范围以外的活动

e) 认证证书和标志的所有权始终归 BRC 所有，组织在持续而有效地保持认证资格后方可展示或使用。

f) 暂停认证的组织，在暂停期间不得有使用认证证书和认证标志的活动。被撤销认证或认证有效期已过的组织不得再使用认证证书和认证标志，并应及时将认证证书和标志返还 BRC。

3.3.2 BRC 认证证书

见 BRC 认证证书的样本。

3.3.3 BRC 认证标志

见 BRC 认证标志的样式。

3.3.4 BRC 认证证书的使用规定

3.3.4.1 在认证证书有效期内，获证组织可将证书展示在通过认证的工作场所或用于广告和宣传资料中。

3.3.4.2 认证证书是 BRC 对获证组织的产服务确实满足规定要求的担保，是对获证组织的服务已经由 BRC 进行评定或服务的规定是适宜的声明。认证证书亦不能免除通过 BRC 认证的组织对其服务承担的法律 responsibility。

3.3.4.3 只有当证书附件和主证书同时使用时，证书附件方有效。

3.3.4.4 服务认证证书不能使用 IAF 标志。

3.3.5 BRC 认证标志的使用规定

3.3.5.1 获证组织获得 BRC 认证证书的同时，即获得 BRC 认证标志的使用权。

3.3.5.2 获证组织在复制和使用 BRC 认证标志时只能仅就获准认证的范围进行宣传。

3.3.5.3 获证组织可根据实际情况对认证标志进行同比缩小或扩大来复制使用，但应保证标志的清晰和完整性（包括其边线）。认证标志必须整体使用，不允许分割认证标志，而仅使用其中的某一部分。

3.3.5.4 获证组织在使用认证标志时不得比组织自己的信头或标志高，且不应比自己组织的名称或标志大。

3.3.5.5 认证标志可使用在服务产品上，或用于其它会被理解为表示产品服务符合性的情况。

3.3.6 获证牌匾

当获证组织有需求时，BRC 可为其制作“获证牌匾”。

牌匾材质：牌匾的材质可根据客户要求定制，一般为钛金（黄色）或不锈钢拉丝（白色）等。

牌匾规格：牌匾有两种标准尺寸，20cm×30cm 和 40cm×60cm，如对尺寸有特殊要求，需在制作前加以说明。

牌匾价格：标准尺寸牌匾制作价格均为 500 元一块（含邮寄费），特殊尺寸价格另议。

获证组织可以自行制作牌匾，但其样式必须表达清晰，不得有任何误导、暗示。并且在牌匾正式使用前，必须将“获证牌匾”样式提交 BRC 备案，获得确认。

3.3.7 违反规定的处置在年度监督、其它监督、再认证、处理投诉及其他方式中，如果发现获证组织在认证证书和认证标志的使用及宣传上违反本规定造成误导，BRC 将视获准认证组织误用或滥用认证证书、认证标志及误导宣传的情节轻重做出处理，包括：警告、暂停、撤销或提起法律诉讼。由于误用或滥用引起不良的影响，BRC 将在网站和或有关的公开媒体上发布澄清声明。

已经被暂停、注销或撤销认证注册资格的组织，如果继续使用认证证书、认证标志或以其他方式声明认证有效，BRC 保留依据有关法律法规提起诉讼的权利。

3.4 对获证组织投诉记录的调阅

3.4.1 获证组织应建立处理顾客和相关方投诉的程序并保留其处理记录，若顾客和相关方有重大投诉时，应及时通知 BRC。

3.4.2 当 BRC 了解到有关方面对获证组织提出投诉的信息时，BRC 将向获证组织询问，并请获证组织提供有关投诉的记录以供查阅，包括获证组织依据服务标准和有关服务文件对投诉采取的处理和纠正验证的记录，以便判断获证组织对投诉采取纠正验证的正确性和有效性。

3.4.3 结合监督和再认证，BRC 审查组将调阅对获证组织的投诉及获证组织对投诉处理的有关材料，核实纠正及验证的实施情况及效果。

3.4.4 如发现获证组织对投诉的纠正验证不符合服务标准或其他引用文件的要求,或获证组织对于顾客的投诉不能及时或有效处理,BRC 将开具相应的不符合报告并请组织尽快纠正,或做出撤消、暂停证书、缩小认证范围等决定。

3.4.5 对查阅到的有关投诉情况,BRC 将做好记录并与相关材料一并立卷归档保存。

3.5 信息通报的要求

获证组织应该建立文件化的信息通报程序,在程序中明确,当遇到第 3.5.1 款所述的信息于一周之内、遇到第 3.5.2 至 3.5.6 款的信息于一个月之内,向 BRC 通报有关信息。

3.5.1 获证组织的服务发生了重大问题时,如:重大事故、行政处罚等。

3.5.2 服务提供活动被执法监管部门认定不符合法定要求。

3.5.3 客户及相关方有重大投诉等。

3.5.4 相关情况发生变更;包括:法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权发生变更;取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更;法定代表人、最高管理者、管理者代表变更;生产经营过服务的工作场所变更;服务覆盖的活动范围变更;服务和重要过程的重大变更等。

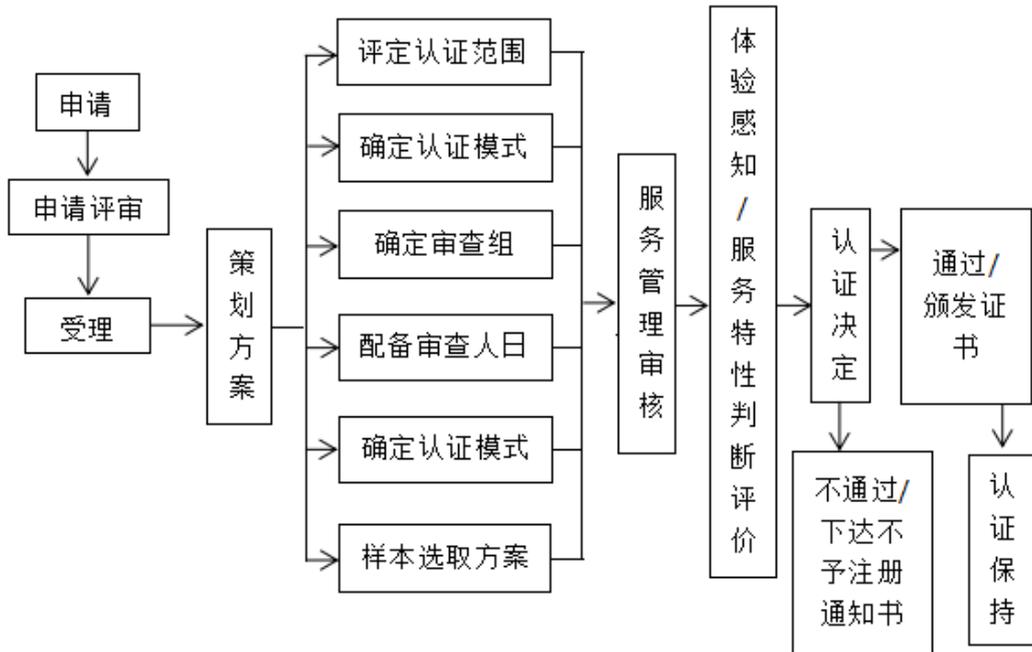
3.5.5 组织机构的重大变化,组织发生兼并、重组等。

3.5.6 出现影响服务运行的其他重要情况。

3.6 其它

第四章 工作程序

4.1 认证流程



4.2 受理申请

4.2.1 当拟申请服务认证的组织与 BRC 洽谈服务认证事宜时, BRC 公司向其提供认证规则, 以使得拟申请服务认证的组织充分理解 BRC 对服务认证的要求和程序。

4.2.2 BRC 公司在接到申请方提交的服务认证申请书后对其进行评审, 决定是否受理并将评审结果通知申请方。

4.2.3 申请方接到 BRC 公司受理通知时将同时收到服务认证报价单, 待双方取得一致意见后签订认证合同。

4.3 初次认证审查程序

4.3.1 服务初次认证审查的流程见本规则附录。

4.3.2 在获取受审查方相关的认证信息和材料后进行本公司进行审查策划，组成符合要求的审查组。审查组的成员均在 BRC 审查员、技术专家名单中选择，并保证满足本公司有关人员能力和资格的要求。

4.3.3 本公司将为审查组安排足够的审查时间。所需的时间视受审查方的规模、活动的复杂程度和审查场所的数量等因素来确定。

4.3.4 本公司将提前将审查组成员的姓名和审查时间通知给受审查方，使受审查方有足够的时间对所指派审查员和技术专家提出意见或异议。如有异议，本公司对审查组进行调整后通知受审查方。如无异议，则正式任命审查组，并为审查组配备审查文件。

受审查方可以拒绝审查组某成员的正当理由是：

- a) 该成员在两年之内曾是或仍然是受审查方的雇员；
- b) 该成员在两年之内向受审查方提供过旨在建立或保持服务的咨询服务；
- c) 受审查方提出，并经核实，该成员有违背行为准则的行为；
- d) 其他有影响独立性和公正性的情况。

4.3.5 文件审查

审查组长或本公司指定的专业审查员负责审查受审查方的管理手册，必要时，文件审查范围可扩大到受审查方其它支持性文件。文件审查的结论将及时通知受审查方，只有在文件审查发现的主要问题得到解决或澄清后才能进入受审查方现场开展审查。

4.3.6 现场审查前准备及编制审查计划 审查组长在专业审查员的协助下编制审查计划，并提前书面通知受审查方，审查计划发布

前应经本公司专业管理人员评审，并得到受审查方确认。对于多场所的服务应考虑多场所抽样准则抽样审查。

4.3.7 初次认证

4.3.7.1 初次认证审查

4.3.7.1.1 总则

服务评价的初次认证审查应为一个阶段实施，依据其实际的服务特征，选取适宜的认证结合模式。

认证模式为：

A: 明察——服务特征的公开检查和（检测）

B: 暗访——服务特征的神秘顾客检查和（检测）

C: 服务设计评价

D: 服务管理评价

4.3.7.1.2 评价审查

评价目的为：

a) 评价服务提供中申请组织文件化的信息；

b) 评价服务现场的具体情况，并向组织的人员进行询问、沟通；

c) 审查申请组织理解和实施标准/技术规范要求的情况，特别是对服务提供中的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；

收集关于客户的认证范围、过程和场所的必要信息，包括：

客户的场所

服务提供中过程和设备及服务蓝图

所建立的控制的水平（特别是客户为多场所时）

适用的法律法规要求

- e) 审查所需资源的配置情况;
- f) 充分了解申请组织在服务提供中的现场运作, 审查提供关注点;
- g) 与适用的标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据;
- h) 依据关键绩效目标和指标(与适用的标准或其他规范性文件的期望一致), 对绩效进行的监视、测量、结果;
- i) 申请组织标准/规范的执行能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效;
- j) 申请组织服务提供过程的运作控制;
- k) 针对申请组织方针的管理职责;

以上信息为获取组织支撑质量符合的能力以及组织的合规性要求。

关于组织的顾客感知质量的符合性应侧重服务的功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性等指标。依据特性, 必要时应继续分级指标, 具体依据执行标准、规范附件评价指标执行。

4.3.7.1.3 申请组织初次审查和补充的附加评价审查的任务间隔应不超过 3 个月。如果超过 3 个月, 应重新进行审查。

4.3.7.1.4 审查组应对初次审查和附加评价审查任务中收集的所有信息和证据进行分析, 以评审审查发现并就审查结论达成一致。

4.3.7.2 实施审查

4.3.7.2.1 总则

技术部应书面通知审查组，明确任务，公司对现场审查过程的基本要求作出了规定，实施现场审查的过程，制定作业文件做出具体规定，审查实施的控制应满足相关评价准则的要求。

公司规定了实施现场审查的过程，执行公司文件要求，该过程应包括审查开始时的首次会议和审查结束时的末次会议。

当审查的任何部分以电子手段实施时，或拟审查的场所为虚拟场所时，BRC 应确保由具备适宜能力的人员实施此类活动。在此类审查活动中获取的证据应足以让审查员对相关要求的符合性做出有根据的决定，否则应不能使用该方法。“现场”审查可以包括对包含服务提供中审查相关信息的电子化场所的远程访问。也可以考虑使用电子手段实施审查。

4.3.7.2.2 召开首次会议

应与申请组织的管理层（宜包括拟审查职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议，并记录参加人员。首次会议通常应由审查组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审查活动，并应包括下列要素。详略程度可与客户对审查过程的熟悉程度相一致：

- a) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色；
- b) 确认认证范围；
- c) 确认审查计划（包括审查的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与申请组织的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审查期间审查组与申请组织管理层的会议的日期和时间；
- d) 确认审查组与申请组织之间的正式沟通渠道；
- e) 确认审查组可获得所需的资源和设施；
- f) 确认与保密有关的事宜；

- g) 确认适用于审查组的相关的工作安全、应急和安保程序；
- h) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份；
- i) 报告的方法，包括审查发现的任何分级；
- j) 说明可能无法满足审核目的，或涉及违法违规、失信、刻意隐瞒等终止审查的条件；
- k) 确认审查组长和审查组代表 BRC 对审查负责，并应控制审查计划（包括审查活动和审查路径）的执行；
 - l) 适用时，确认以往审查的发现的状态；
 - m) 基于抽样实施审查的方法和程序；
 - n) 确认审查中使用的语言；
 - o) 确认在审查中将告知申请组织审查进程及任何关注点；
 - p) 让申请组织提问的机会。

4.3.7.2.3 审查中的沟通

4.3.7.2.3.1 在审查中，审查组应定期评估审查的进程，并沟通信息。审查组长应在需要在审查组成员之间重新分配工作，并定期将审查进程及任何关注告知申请组织。

4.3.7.2.3.2 当可获得的审查证据显示审查目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（如涉及违法违规、失信、刻意隐瞒情况）时，审查组长应向申请组织（还应向 BRC）报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审查计划，改变审查目的或审查范围，或者终止审查。审查组长应向 BRC 报告所采取行动的结果。

4.3.7.2.3.3 如果在现场审查活动的进行中发现需要改变审查范围，审查组长应与申请组织审查该需要，并报告公司技术部，以确定适当的行动。

4.3.7.2.4 获取和验证信息

4.3.7.2.4.1 在审查中应通过适当的抽样来获取与审查目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审查证据。

信息收集方法应包括（但不限于）：

- a) 面谈、询问；
- b) 对服务提供中过程进行观察；
- c) 审查文件和记录。
- d) 神秘顾客（暗访）方式体验或顾客调查。

4.3.7.2.5 确定和记录审查发现

4.3.7.2.5.1 应确定审查发现（概述符合性并详细描述不符合），并予以分级和报告，以能够为认证决定或保持认证提供充分的信息。

4.3.7.2.5.2 可以识别和记录改进机会，除非某一审查方案的要求禁止这样做。属于不符合的审查发现不应作为改进机会予以记录。

4.3.7.2.5.3 BRC 编制了《不符合报告编制指南》，对于审查中发现的不符合，应将审查和不符合的结果告知客户。申请组织要求继续认证过程，可以通过同意附加评价任务，重新实施现场审查，来验证不符合纠正所提供相关信息。

4.3.7.2.5.4 关于不符合的审查发现应对照审查准则的具体要求予以记录，包含对不符合的清晰陈述，并详细标识不符合所基于的客观证据。应与客户确认不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。

但是，审查员应避免提示不符合的解决方法。审查组长应尝试解决审查组与客户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。

4.3.7.2.6 准备审查结论

在末次会议前，由审查组长负责，审查组应：

a) 对照审查目的和审查准则，审查发现和审查中获得的任何其他适用的信息，并对不符合分级；

b) 考虑审查过程中内在的不确定性，就审查结论达成一致；

c) 确定任何必要的跟踪活动达成一致；

d) 确认审查方案的适宜性，或识别任何为将来的审查所需要的修改（例如认证范围、审查时间或日期、监督频次、审查组能力）。

4.3.7.2.7 召开末次会议

4.3.7.2.7.1 应与客户的管理层（宜包括所审查的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常应由审查组长主持，会议目的是提出审查结论，包括关于认证的推荐性评价意见。不符合应以使其被理解的方式提出，并应与客户达成一致。

4.3.7.2.7.2 末次会议还应包括下列要素。详略程度应与客户对审查过程的熟悉程度一致：

a) 向客户说明所获取的审查证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；

b) 进行报告的方法和时间表，包括审查发现的任何分级；

c) BRC 处理不符合（包括与客户认证状态有关的任何结果）的过程；

d) 为审查中发现的不符合的纠正提出后续验证方法；

e) BRC 在审查后的活动;

f) 说明申投诉过程。

4.3.7.2.7.3 客户应有机会提出问题。审查组与客户之间关于审查发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应予以记录并提交 BRC。

4.3.7.2.8 审查报告

BRC 编制了《审查报告编制指南》，为每次审查向客户提供书面报告。审查组可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。BRC 应享有对审查报告的所有权。

①审查组长应确保审查报告的编制，并应对审查报告的内容负责。审查报告应提供对审查的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括或引用下列内容：

a) 注明认证机构;

b) 客户的名称和地址及客户的代表;

c) 审查的类型（例如初次、监督、或特殊审查）;

d) 审查准则;

e) 审查目的;

f) 审查范围，特别是标识出所审查的组织或职能单元或服务提供过程，以及审查时间;

任何偏离审查计划的情况及其理由;

任何影响审查方案的重要事项;

i) 注明审查组长、审查组成员及任何与审查组同行的人员;

审查活动（现场、永久或临时场所）的实施日期和地点;

与审查类型的要求一致的审查发现、对审查证据的引用以及审查结论；

如有时，在上次审查后发生的影响客户服务过程的重要变更；

已识别出的任何未解决的问题；

说明审查基于对可获得信息的抽样过程的风险情况；

审查组的推荐意见；

适用时，接受审查的客户对认证文件和标志的使用进行着有效的控制；

适用时，对以前不符合采取的纠正有效性的附加审核任务评价验证情况。

②审查报告还应包含：

关于服务提供中活动的符合性与有效性的声明以及对下列方面相关证据的总结：

服务提供活动满足适用要求和实现预期结果的能力；

内部评价的过程（适用时）；

对认证范围适宜性的结论；

确认是否达到审查目的。

本机构享有对审查报告的所有权。

4.3.7.2.9 纠正及纠正措施的验证

本公司在审查中出具的不符合报告有两种类型：轻微不符合和严重不符合。

如果审查中对受审查方出具了书面的不符合报告，受审查方应按照 BRC 的相关要求采取纠正和纠正措施，审查组长或本公司指定人员对不符合报告的纠正措施予以验证。根据本公司的规定，轻微不

符合的纠正验证期限为 12 个月，其不影响审查目的可以适当作为监督保持关注验证，严重不符合的纠正验证期限为三个月。

4.3.7.2.10 提交资料审查

审查组提交的全部资料的完整性本公司将进行核查，如有异议，可要求审查组长或受审查方澄清或补充，如审查存在重大遗漏，本公司在征得受审查方同意的情况下可安排进行补充审查。全部审查资料审查无误后提交公司认证决定小组审议。

注：如结合采用了神秘顾客体验（暗访）方式获取数据，原则上应在服务现场审核结束后三个月内完成，并提交获取数据。

4.4 认证决定的规则和程序

4.4.1 认证决定的规则

4.4.1.1 认证的决定由具备相应能力的非执行审查的人员做出。BRC 不把批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤销/注销认证的权力委托给外部人员和机构。

4.4.1.2 BRC 认证决定小组根据认证过程信息及其他有关信息对受审查方做出是否批准认证的决定。

4.4.1.3 只有当组织已进行了一次覆盖标准全部要求的完整内审，并且内部评审的安排已被实施且有效，而且审查组审查报告的结论为同意推荐注册，或同意推荐注册前的遗留问题已得到解决，包括所有的影响审查目的不符合项均已得到纠正且纠正结果已得到验证并满意后，BRC 才能批准认证。

4.4.1.4 获证组织开展完整的服务内部审查的时间间隔不宜超过十二个月。

4.4.2 认证决定的程序

4.4.2.1 审查组长提交的审查报告经审查后提交认证决定小组审议。

4.4.2.2 若批准的正式审查报告的结论与审查组口头提出的审查报告的结论有差异，BRC 在向申请方提交正式审查报告时应负责解释与前者的不同之处。

4.4.2.3 认证决定小组审议通过后，由总经理（授权代表）批准签发认证证书。认证证书包含以下内容：

a) 每个获证客户的名称和地理位置（或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置）；

b) 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不应早于相关认证决定的日期；

注：当证书失效一段时间时，在满足下列条件时，可以在证书上保留原始的认证日期：

清晰标示了当前认证周期的开始时间和截止时间；

把上一认证周期截止时间连同再认证审查的时间一起标示。

c) 认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期；

d) 证书编号；

e) 审查获证客户时所用的服务标准和（或）其他规则性文件，包括发布状态的标示（例如修订时间或编号）；

f) 与活动、产品和服务类型等相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义；

g) 认证标志；可以使用其他标识（如认可标识、客户的徽标），但不能产生误导或含混不清；

h) 认证用标准和（或）其他规则性文件所要求的任何其他信息；

i) 在颁发经过修改的认证文件时，区分新文件与任何已作废文件的方法。

4.4.3.1 独立证书

申请方签订有独立的服务认证合同，并满足取得独立认证证书的条件时，即受审查方：

- a) 具有明确的法律地位；
- b) 具有独立的组织机构和服务文件；
- c) 适用时，具有相关的资质文件，如生产许可证、资质证书等。

4.4.3.2 带括号的证书

申请方同时申请对具有两个或两个以上名称的受审查方进行服务认证，

签订认证合同，并满足以下条件：

a) 受审查方实为一个组织多个名称，但其管理及运作受控于同一套服务，此时需在其服务手册中反映各名称的组织在其服务中的地位、涉及的范围、相互关系等。

b) 受审查方具有多个名称，除一个名称外其他都已取消，但为了保持其原有名称的影响或无形资产而需在证书中注明的，可在其现有名称后加括号（原 XXXX）。但此时需提供上级部门或工商行政管理部门出具的“现申请人即原 XXXX”的书面证明。

4.4.3.3 带附件的证书（子证书）

申请方申请对集团公司进行服务认证，除颁发集团公司证书外，要求作为以附件形式给下属分（子）公司颁发子证书时，应满足以下条件：

a) 主证书的获证组织与附件证书的获证组织有明确的隶属关系，可以通过所有各方联合的书面声明来证明这种关系；

b) 各分（子）公司与集团公司的管理及运作受控于同一套服务，服务文件必须明确描述各分（子）公司在集团公司中的地位、各自涉

及的范围和相互关系，必须明确说明服务标准的各项要求在集团及分（子）公司之间的分配关系；

c) 集团公司发主证书，分（子）公司发证书附件；

d) 集团公司主证书可含盖全部认证范围，分（子）公司证书附件分别对应其相应的认证产品范围；

e) 当集团公司不能够满足相关认证要求，体系被暂停时，其所有分（子）公司的认证证书将同时都被暂停。

f) 只有当证书附件和主证书同时使用时，证书附件方有效。

4.4.3.4 关于其它语言的翻译 证书中可以使用中文及其它语言，对于证书中的名称、地址、认证范围等其它语言的翻译应由获证组织完成，本公司负责核准。

4.4.3.5 关于地址

当获证组织注册地址与经营地址不一致或有多个活动场所时，应明确并提供合法取得相关场所使用权的证据，证书中可以同时注明多个地址。

当名称/地址发生变更时：

a) 获证组织提交一份单位名称/地址变更的申请，简单说明变更原因/理由，注明中、英文对照的新名称/地址（如果服务发生变更，例如组织机构、部门职责权限变更等，则需要提供变更后的服务文件，并增加特别监督审查或结合年度监督确认后，方可变更证书。）

b) 提供一份上级主管单位批准改名的文件或工商行政管理部门的证明（名称变更核准通知书），及用新名称/地址注册登记的工商局营业执照的复印件，必要时还需提交更名后的相应资质文件。

c) 注明所需证书的份数（正本为一份，副本的数量可根据获证组织的实际需要而定），每份证书缴纳换证费 100 元。

d) 退回原证书的所有正、副本

4.5 认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤销

4.5.1 认证的批准 审查组确认受审查方已进行了一次覆盖标准全部要求的完整内部审查，并且内部审查和管理评审的有效性得到验证，在认证审查报告中同意推荐注册。BRC 对审查组提交的服务认证审查的相关记录审查合格后，提交认证决定小组审议，经认证决定小组同意批准认证后，由本公司总经理签发服务认证证书。BRC 服务认证证书的有效期为三年，自认证决定小组批准后认证证书颁发之日起计算。

特殊情况下，基于防范认证风险并适当考虑组织的需求，可颁发有效期不超过 12 个月的短期证书，自认证决定小组批后认证证书颁发之日起计算。并在认证证书有效期内转为三年期正常认证，方可保持认证。在短期证书有效期内，当影响有效期的事项得到有效处理并经 BRC 验证符合要求后，可换发为自原批准之日起计算的有效期为三年的证书。

BRC 将批准认证的客户的信息通过公司网站及其它公开出版物发布。

4.5.2 认证的保持

获证组织每年应接受 BRC 为确认其服务的有效性而进行的定期监督，两次审查的时间间隔不得超过 12 个月。在认证证书有效期期满前三个月，获证组织须向 BRC 提出重新认证（再认证）的申请。在认证证书有效期内，如获证组织的服务变更时，或服务认证所依据的服务标准变更时，应当重新申请监督或再认证。

4.5.3 认证范围的扩大

当申请方申请扩大获证组织原有服务认证范围时，BRC 将委派审查组对获证组织服务文件及服务运行是否覆盖了需扩大的认证范围进行审查，并向 BRC 提交审查报告。如需扩大的认证范围满足认证要求，BRC 将为其颁发经扩大认证范围的服务认证证书，同时收回原证书。

认证范围扩大的示例如：

a) 获证组织在原有的认证范围中增加其服务种类，如某家具企业原认证范围为木质办公家具的售后服务，现申请扩大认证范围为：金属办公家具、木制办公家具的售后服务；

b) 获证组织服务场所增加，如某连锁超市原认证范围中包括 12 个下属超市，现申请认证范围扩大为 20 个下属超市；

4.5.4 认证范围的缩小

当组织的产品/服务范围或组织结构因某种原因有所缩小时，组织应通知 BRC，或在监督审查时，审查组发现组织的范围已缩小时，应与组织协商，确认是否缩小认证范围。

缩小后的认证范围应满足独立认证的条件。如审查部无法核实或经核实不能确定缩小后的认证范围是否满足独立认证条件时，应结合监督审查或安排特别监督审查进行现场确认。

BRC 按照缩小后的范围颁发证书，同时收回原证书。

4.5.5 认证资格的暂停

有下列情况之一的，本公司将部分暂停或全部暂停其认证资格，多数情况下，暂停将不超过 6 个月。超过暂停期仍不能恢复的，则撤销认证资格。

a) 服务持续或严重不满足认证要求时，包含对服务运行有效性的要求。

b) 当认可机构对我公司进行评审或认可机构不定期抽查组织时，发现获证组织的服务存在较为严重的问题（如多个严重不合格项等），但又不足以撤销认证证书时；

c) 当认证认可监督管理机关进行抽查发现体系运行存在问题，需要暂停证书或我公司得知获证组织发生下列情况且获证组织未能及时实施必要的纠正活动并及提出满意的纠正措施时，如：

1) 组织的产品质量发生不合格，或组织的主要污染物排放超过国家或地方的排放标准或违反国家的环保法律法规时：

2) 组织的服务过程严重违反职业健康安全法规的要求；

3) 获证组织发生重大事故的，但不足以撤销认证证书时；

4) 获证组织不正确使用认证证书或标志的情况尚未得到纠正，或纠正措施不能使本公司满意时；

5) 未能及时关闭定期监督审查时发现不符合项，但又不足以撤销证书的；

6) 对于多场所认证，一个或多个场所不满足保持证书条件的；

7) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务(如：无故不缴纳审查费用、超过规定期限（包括与获证组织暂时无法联系上），不能正常进行定期监督审查的)；

8) 获证客户主动请求暂停；

9) 获证客户被有关执法监管部门责令停业整顿的；

10) 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；

11) 其他应当暂停认证证书的；

获证组织发生服务质量、生态、安全事故，或媒体有负面报道，或相关方投诉等情况，认证方有权先行暂停认证证书，待得到正式的调查结论后再对证书采取下一步措施。BRC 将暂停认证资格的决定文件及恢复注册的条件通知获证组织。暂停期间，获证组织须停止使用认证证书和认证标志。有关暂停的信息可向本公司认证决定小组获取，或在本公司的网站上查询。

4.5.6 认证资格的撤销

有下列情况之一的，本公司在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内，将撤销/注销获证组织的认证资格：

a) 获证组织被注销或撤销法律地位证明文件的；

- b) 获证组织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) 获证组织没有运行服务获证已不具备运行条件的；
- d) 获证组织出现重大产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门认定确认是获证组织违规造成的；
- e) 获证组织有其他严重违法法律法规行为的；
- f) 未按时交纳认证费用，经指出不予改正的；
- g) 获证组织不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息（如服务认证标志被不适当的用于其他服务产品上），造成严重后果，或我机构多次要求其纠正但仍未纠正的；
- h) 被国家质量监督检验检疫总局/工商总局列入质量信用严重失信企业名单的。
- i) 监督审查或不定期抽查确认获证组织服务的运行达不到认证要求，
- j) 存在非常严重的问题时；
- k) 当本公司定期监督审查或通过其它渠道（如：认可机构对我公司进行评审、国家主管部门不定期抽查、媒体曝光等）发现获证组织发生非常严重的重大事故时；
- l) 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去失效但申请未获批准），或者证书暂停期满后，仍不能进行恢复审查，或经审查仍不能恢复证书的；

m) 获证组织倒闭或被兼并；

n) 认证标准变更，获证组织未在规定的时限完成认证证书转换的；

o) 生产的产品属于国家产业政策淘汰范围内并在国内销售的，已达到期限的；

p) 其他应当撤销证书的。

BRC 将从认证企业名录中删除被撤销认证资格的组织名称，并将颁发的认证证书正、副本和认证标志全部收回，认证资格撤销的情况将在 BRC 网站中予以公布。因不交纳认证费用导致认证资格被撤销时，BRC 将在公开的媒体（如 报刊杂志、电视等）上进行公告。

注：当获证组织提出撤销其认证资格的书面申请时，BRC 可为其撤销认证资格。认证资格撤销的情况将在 BRC 网站中予以公布。

4.5.7 暂停、撤销认证注册后的恢复注册

4.5.7.1 被本公司暂停认证资格的组织应在暂停期满前 1 个月提出恢复注册的申请，经本公司安排审查组现场审查后提出恢复注册的意见，并由本公司做出是否给予恢复注册的决定。恢复注册后，组织可重新使用认证证书和认证标志。

4.5.7.2 撤销认证注册的组织希望恢复注册时，应按本公司初次认证的要求提交认证申请，经现场审查后由本公司做出是否给予认证注册的决定。

4.6 跟踪、监督和再认证

4.6.1 跟踪

4.6.1.1 受审查方负责采取纠正或预防措施，消除不合格产生的原因。审查员负责纠正、预防措施有效性的验证，关闭不合格项。

4.6.1.2 纠正措施的跟踪验证应在受审查方征求本公司意见后，在商定的期限内完成。按照本公司目前的规定，轻微不符合项纠正措施期限为 12 个月，严重不符合项纠正措施期限为三个月。

4.6.2 监督和再认证

4.6.2.1 对获证组织进行监督和再认证的目的是为验证获证组织持续满足认证要求。

4.6.2.2 监督和再认证的时机和频次

4.6.2.2.1 定期监督，定期监督本公司至少每个日历年对获证组织进行一次监督审查（应进行再认证的年份除外），但原则上两次审查的最长时间间隔不超过 15 个月。为了考虑诸如季节或有限时段的服务认证，可能有必要调整监督审查的频次。

初次认证后的第一次监督审查应在认证决定后颁发证书日期起 12 个月内进行。

4.6.2.2.2 再认证

再认证是为了验证组织的服务的全面持续有效性，再认证的周期一般为三年，自再认证决定日期起算。再认证换证后的定期监督每个日历年进行一次，

两次审查间隔时间不超过 15 个月。

如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在认证终止日期前，未能完成再认证审查或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则不推荐再认证，也不延长认证的效力。

认证到期后，如果能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应重新审查才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

4.6.2.3 监督、再认证程序

监督程序见本规则附录 A.2；

再认证程序见本规则附录 A.3。

通常情况下，再认证审查需要进行完整服务体系审查和服务测评，但是当获证组织的服务或服务的运作，已经通过（带认可的）质量管理体系机构审核时，再认证审查活动组织宜考虑是否信任服务质量审核结果，做出是否进行服务质量体系的审核决定。

4.6.2.4 监督和再认证的结论

4.6.2.4.1 监督和再认证的结论可能为保持、扩大（缩小）、暂停或撤销认证，三年一次的再认证的结论为换发证书或终止认证资格。

4.6.2.4.2 监督和再认证的结论本公司将通知受审查方。

4.6.2.4.3 当认证被撤销时，组织应立即停止使用认证证书和标志，按本公司要求将所有认证证书和认证标志交还 BRC 认证决定小组。被撤销认证的组织的名称将从 BRC 获证组织名录中删除。

4.7 特殊审查

4.7.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，提出的扩大认证范围的申请，本机构将进行评审，并确定任何必要的审查活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审查活动可以和监督审查同时进行。

4.7.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审查。

为了确保公正性，本公司在安排审查组时将做出更为细致的安排，包括但不限于：

a) 说明并使获证客户提前了解将在何种条件下进行此类审查；

b) 由于客户缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，本机构在指派审查组时给予更多的关注。

4.7.3 专项审查

以下情况需要进行专项审查：

a) 获证组织的服务发生了重大问题，如：重大事故、行政处罚或相关方投诉等，所做的调查审查；

b) 获证组织的服务发生重大变化，如：组织机构、生产流程等发生重大变化，产品生产组织的生产场所发生变更等，所做的审查；

c) 组织的认证证书在证书有效期内从其他被认可的认证机构转至本公司，经评审需要进行现场审查时；

d) 暂停后恢复认证资格的审查；

e) 其他情形，如服务认证要求发生变化时。

对于专项审查，本公司将依据具体情况提出要求，对审查进行策划，以保证审查有效性，并实现预期的审查目的。

4.8 认证要求的更改及实施

4.8.1 当服务认证的要求发生更改时，BRC 应及时将拟变更的认证要求书面通知获证组织。

4.8.2 在确定变更的方式和生效日之前，BRC 将考虑各利益方的意见。

4.8.3 获证组织应该在 BRC 给定的认证要求变更过渡期内，对其程序实施必要的调整。

4.8.4 BRC 将通过再认证或监督的方式验证每个获证组织是否在 BRC 给定的过渡期内对其程序实施了必要的调整。

4.9 认证证书的转换

4.9.1 认证证书的转换 认证证书的转换是指将其它已认可的认证机构向获证组织颁发的服务认证证书转换成 BRC 相应的认证证书。符合下列所有情况时，BRC 可进行证书的转换：

- a) 获证组织现有证书的发证机构的认可机构与我公司相应证书的认可机构之间有互认协议；
- b) 获证组织现有认证证书的发证机构在发证时的认可状态是有效的（未被暂停或撤销）；
- c) 获证组织现有认证证书在有效期之内，且未被暂停或撤销；
- d) 获证组织现有证书的认证范围在我公司的认可业务范围之内；
- e) 经书面评审或安排审查组现场审查后建议转换认证证书。

被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的、被发证的认证机构撤销证书的组织，除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则 BRC 不受理其认证申请。

转换后的认证证书颁发日期为 BRC 认证决定小组做出认证决定的日期，认证证书的有效期与原发证机构颁发的证书相同。

4.10 终止审查

当发生下列情况时，审查组现场将会同受审查方进行充分沟通以终止审查，并将结果报告认证机构。

- （1）申请组织对审查活动不予配合，审查活动无法进行。
- （2）申请组织的服务有重大缺陷，不符合服务标准的要求。
- （3）发现申请组织存在重大质量、生态、安全问题或有其他严重违法违规行为。
- （4）其他导致审查程序无法完成的情况。

第五章 申诉、投诉和争议的处理

5.1 申诉

5.1.1 申诉的提出

申请/接受认证的组织应在接到 BRC 的决定或措施后 10 日内向 BRC 提出申诉。申诉方应提交书面申请并说明对 BRC 处理意见提出异议的理由，并尽可能提交相关证据。申诉应以书面的方式并经申诉方负责人签名盖章后提交给 BRC 综合部。

5.1.2 申诉的调查和处理

5.1.2.1 BRC 综合部受理申诉后应立即报告公司总经理和管理者代表, 并组成申诉处理工作组。

5.1.2.2 申诉处理工作组负责对申诉进行调查、取证及核实。调查方式可包括召集听证会议、听取双方提供陈述、现场调查、调取书面文件等。

对于需要召集听证会议的，申诉处理工作组在召开听证会时间的前 10 天将会议的时间、地点通知申诉人及有关各方。双方均有权在不迟于听证会召开前 5 日提出有关证人的姓名和地址。

5.1.2.3 申诉处理工作组在经调查之后应做出有根据的判断并提出书面处理意见，提交 BRC 综合部审查，管理者代表批准。

5.1.2.4 BRC 综合部及时将最终处理意见以书面形式通知申诉方和 BRC 责任部门。

5.1.2.5 申诉方对最终处理意见表示满意时，BRC 综合部负责监督执行。

5.1.2.6 申诉方如对最终处理意见不满意时，可向认可机构或国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉。

5.1.2.7 费用

申诉处理过程中的合理费用支出由双方根据在申诉事项中所承担的责任分担。

5.2 投诉

5.2.1 投诉的提出

投诉应以书面的方式就投诉所涉及的事件（在该事件发生以后一个月内）向本公司综合部提出，投诉人须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。通常情况下，本公司不受理匿名投诉。

5.2.2 投诉的调查和处理

5.2.2.1 收到投诉后，BRC 综合部根据投诉内容组织相关部门和人员，开展对该投诉事件的调查和取证。对重大投诉立即报告总经理和管理者代表。

5.2.2.2 如被投诉的是经 BRC 认证的组织，应与该组织取得联系，要求该组织对 投诉的问题做出书面说明，并提交相关证据。必要时，BRC 将进行现场 调查。调查时还应考虑客户服务的有效性，如要求客户采取适当的 纠正和纠正措施，如证实客户的服务的有效性存在问题时，将涉及缩小、暂停或撤消客户的服务认证。

5.2.2.3 如投诉的问题属于 BRC 的问题，由 BRC 对投诉情况进行调查核实，必要时，进行现场调查。

5.2.2.4 调查人员根据调查结果提出处理建议，综合部审查，并报管理者代表批准。

最终处理意见由综合部负责反馈至投诉方。

5.2.2.5 投诉方对最终处理意见表示满意时，BRC 综合部负责监督执行。如被投诉的是 BRC 认证的组织，对于需要采取纠正预防措施，BRC 应要求该组织采取纠正预防措施并报 BRC 综合部。综合部（必要时，会同体系审查部）对认证组织提交的纠正预防措施的可行性进行确认。必要时，BRC 将对认证组织的纠正预防措施的有效性进行现场验证。

5.2.2.65 当投诉方不满意所得到的答复时，可以向 BRC 提出申诉，或向认可机构或国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉。

5.3 争议

5.3.1 争议提出

5.3.1.1 在审查过程中提出的争议，由审查组组长与受审查方在审查过程中或末次会议前，依据服务标准和相关认证要求协商处理。审查组必要时可对现场再做进一步核实，确保审查结果实事求是。如双方不能够达成一致时，审查组组长须将双方争议的焦点及时上报 BRC 审查部。审查部提出处理意见，如仍不满意，申请方/受审查方可以在 10 日内以书面形式向 BRC 综合部提出争议。

5.3.1.2 对在其他场合出现的争议，双方应依据认证制度、认证程序及国家相关要求首先协商解决，如双方不能够达成一致时，申请

/接受认证审查的组织可以在 10 日内以书面形式向 BRC 综合部提出争议。

5.3.2 争议的处理

综合部受理争议后，通知争议所涉及的 BRC 相关部门负责人或指定有关人员。

5.3.2.1 由 BRC 相关部门负责人或指定有关人员对所提出的争议进行研讨，根据现场审查发现依据服务标准等相关的认证要求，就争议的焦点提出处理意见，并提交综合部审查和管理者代表批准。

5.3.2.2 综合部负责将最终处理意见通知 BRC 相关部门和争议提出方。

5.3.2.3 争议提出方对最终处理意见表示满意时，BRC 综合部负责监督执行。

5.3.2.4 当争议提出方不满意所得到的答复时，可以向 BRC 提出申诉或复审申请，或向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关提出投诉。

5.4 申诉、投诉和争议受理电话

本公司设立申诉、投诉和争议受理的专用电话 010-84294209