

中质联（辽宁）认证有限公司

企业诚信管理体系认证规则

目录

1 适用范围	1
2 认证依据	1
3 基本要求	1
4 认证实施程序	1
4.1 认证申请	1
4.2 申请评审	2
4.3 认证合同	2
4.4 审核方案策划	2
4.5 实施审核	4
4.6 初次认证审核程序	4
4.7 监督审核程序	5
4.8 再认证审核程序	6
4.9 特殊审核程序	6
4.10 不符合项纠正和纠正措施及其验证	7
4.11 审核报告	7
4.12 复核和认证决定	8
5 认证证书和认证标志	9
6 认证证书状态管理	10
7 申诉（投诉）处理	11
8 认证记录管理	12
附录 A	12
附录 B	15

企业诚信管理体系认证规则

1 适用范围

- 1.1 为规范企业诚信管理体系（以下简称“EIMS”）认证活动，根据认证认可有关的法律法规，结合相关技术标准，制定本规则。
- 1.2 本规则规定了中质联（辽宁）认证有限公司（以下简称“本机构”）实施EIMS认证的程序与管理的基本要求，是本机构从事EIMS认证活动的基本依据。
- 1.3 本规则适用于依据GB/T31950-2023《企业诚信管理体系 要求》建立并实施诚信管理体系，并向本机构提出认证申请的组织。

2 认证依据

3 基本要求

- 3.1 本机构应获得国家认监委批准、取得从事质量管理体系认证的资质。
- 3.2 本机构在拟开展EIMS认证的认证业务范围（认证业务范围分类见附录A表A-1）实施认证活动，内部管理和认证活动应符合GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求第1部分：要求》，以确保持续满足开展EIMS认证的基本要求。
- 3.3 本机构对认证规则的合法性、合规性、真实性、完整性、科学性、适用性负责，承担认证规则制定及实施的主体责任。
- 3.4 认证审核员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的质量管理体系审核员注册资格。
- 3.5 认证人员应当遵守认证认可相关的法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性、有效性承担相应责任。
- 3.6 认证人员能力应满足开展质量管理体系认证活动人员的通用能力要求和技术能力要求，并通过培训和教育，掌握本认证规则涉及的法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件、标准和技术规范等相关知识，以持续具备从事EIMS认证活动相适宜的能力。

4 认证实施程序

4.1 认证申请

4.1.1 认证申请的组织应具备以下条件

- a) 应具有明确的法律地位，取得国家市场监管部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- b) 应取得相关法律、行政法规规定的行政许可（适用是）；
- c) 已按认证标准建立EIMS体系，且运行满三个月；

- d) 未被行政监管部门责令停业整顿;
- e) 在国家企业信用公示系统和“信用中国”网站中, 未被列入“严重违法失信名单”或“失信黑名单”。

4.1.2 需提交的申请资料

- a) 认证申请书(企业基本信息、联系人、工作场所、认证标准、申请认证的范围、 认证范围内组织的有效人数等);
- b) 法律地位的证明文件(营业执照、行政许可、资质证书等);
- c) 认证申请组织的诚信管理体系手册。

4.2 申请评审

4.2.1 本机构依据建立的评审程序对申请组织提交的申请文件和资料的完整性、充分性、准确性进行评审, 并保存相应的评审记录。

4.2.2 申请组织满足以下条件的可以受理认证申请:

- a) 申请组织已具备受理条件(见4.1.1);
- b) 本机构具备实施认证的能力;
- c) 申请组织已了解EIMS认证的相关要求, 双方就认证事宜达成一致。

4.2.3 本机构应将申请评审的结果告知申请组织。

4.3 认证合同

通过申请评审可受理认证申请的, 在实施认证审核前与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同, 以明确双方的责任。

4.4 审核方案策划

4.4.1 审核方案

4.4.1.1 本机构应针对每个申请组织建立认证周期内的审核方案, 以清晰地识别所需的审核活动。

4.4.1.2 初次认证的审核方案应包括初次两个阶段审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。

注: 一个认证周期通常为3年, 从初次认证(或再认证)决定算起, 至认证的有效期限截止。

4.4.1.3 初次认证审核和再认证审核是对认证组织完整体系的审核, 应覆盖GB/T 31950标准的所有要求, 以及认证范围涉及的所有诚信管理活动。认证证书有效期内的两次监督审核内容应覆盖GB/T 31950标准的所有要求。

4.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在证书签发起12个月内进行。此后, 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, 且两次监督审核的时间间隔不得超过15个月。

4.4.2 审核时间

4.4.2.1 审核时间包括在认证组织现场的审核时间以及在现场审核以外的实施策划、文件审核和编写审核报告等活动的时间。审核时间以人天计，1人天为8小时。如果每天的实际工作时间不足8小时，则应延长审核天数以满足人天要求。

4.4.2.2 本机构以附录B所规定的审核时间为基础，根据申请组织EIMS覆盖的活动范围、诚信风险类型和体系覆盖范围内的有效人数等因素，核算并确定完成审核工作需要的时间（包括现场审核时间），每次审核的审核时间的确定过程应形成记录。不同行业EIMS诚信风险类型示例见附录A表A-2。

4.4.2.3 审核时间的增加和减少应记录理由，减少的时间不得超过附录B所规定的审核时间的30%，现场审核时间不得少于所确定的审核时间的80%。

4.4.3 多场所抽样方案

4.4.3.1 本机构建立了多场所组织认证抽样的规则并按规定执行，策划并保留多场所组织的抽样及确定审核时间的记录。

4.4.3.2 当认证范围类别或过程、活动相关的诚信风险较大或风险程度高、各场所管理体系实施存在差异等因素，即采取对多场所的抽样不能对所审核的管理体系的有效性获得足够的信任时，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审核。对多个相似场所可进行抽样审核，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果： $\sqrt{X}$

a) 初次认证审核： $Y = \sqrt{X}$

b) 监督审核： $Y = 0.6 \sqrt{X}$

c) 再认证审核： $Y = 0.8 \sqrt{X}$

注：其中Y为抽样的数量，结果向上取整；X为相似场所的总体数量。

4.4.3.3 分场所审核人日的计算方法参见4.4.2，且现场审核时间不得少于依据附录B所确定的现场审核时间的50%。

4.4.4 审核组

本机构根据实现审核目的所需的能力和公正性要求组建审核组，确保审核组成员不与认证组织存在利益关系。每个审核组应包括：

- a) 审核组长，本机构应建立审核组长的选择、培训以及任用的管理制度，审核组长应当具有管理和领导审核组达成审核目标的知识和技能，其能力应至少满足GB/T 19011《管理体系审核指南》标准中对审核组长的通用要求；
- b) 审核组应配备与认证组织所属认证业务范围相匹配的EIMS专业人员（专业审核员或技术专家），专业人员比例不应少于50%；
- c) 技术专家主要负责为审核组提供技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间；

- d) 实习审核员应在正式审核员的指导下参加审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动负责指导的正式审核员承担责任。审核组中实习审核员的数量不得超过正式审核员的数量。

4.4.5 审核计划

4.4.5.1 本机构应为每次审核制定书面的审核计划。审核计划至少包括：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员和审核任务安排。

4.4.5.2 现场审核应安排在认证组织的生产或服务活动正常运行时进行。

4.4.5.3 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交认证组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知认证组织，双方协商一致后调整。

4.5 实施审核

4.5.1 审核组应当按照审核计划的安排实施审核。除特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

4.5.2 审核组应会同申请组织召开首、末次会议，申请组织的最高管理者（因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员）、EIMS相关职能部门负责人应参加会议，缺席应记录理由。审核组应保留首、末次会议签到记录。审核组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审核的网络签到。

4.5.3 发生下列情况时，审核组应向机构报告，经同意后终止审核：

- a) 认证组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- b) 认证组织实际情况与申请材料有重大不一致；
- c) 其他导致审核程序无法完成的情况。

4.6 初次认证审核程序

初次认证审核，分为第一阶段、第二阶段实施审核。

4.6.1 第一阶段审核

4.6.1.1 第一阶段审核应至少包括以下内容：

- a) 了解认证组织基本情况，包括其活动、产品和服务、设施设备、组织结构等；
- b) 确认组织申请的EIMS认证范围、组织的员工人数、场所分布、体系文件描述与组织实际情况的一致性；
- c) 确认EIMS是否已运行并且超过3个月，确认是否已实施了内审和管理评审；
- d) 掌握影响诚信目标实现有重要影响的关键活动，以及诚信风险识别、预警、防范措施，以确定第二阶段审核关注点；
- e) 清楚行业涉及的法律、行政法规、部门规章、行政规范性文件、标准和技术规范；
- f) 确定第二阶段审核资源配置的充分性，并与认证组织商定第二阶段审核的安排。

4.6.1.2 在下列情况，第一阶段审核可以不在认证组织现场进行，但应记录未在现场进行的原因：

- a) 认证组织已获得本机构颁发的其他领域的认证证书，对组织的EIMS有充分了解；
- b) 有充足的理由证明申请组织的生产经营或服务的诚信风险较小，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

4.6.1.3 审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知认证组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒组织特别关注。

4.6.2 第二阶段审核

第二阶段审核应当在组织现场进行。重点是审核EIMS符合标准要求的符合性和有效，应至少覆盖以下内容：

- a) 组织EIMS与GB/T31950标准的符合情况及证据；
- b) 组织诚信目标的建立，策划实现目标的措施及目标完成情况；
- c) 对诚信管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况；
- d) 组织对诚信风险的识别与控制，诚信工作效果的监视，信用评价以及对失信行为的评估和处置情况；
- e) 组织内部实施的审核与评价的有效性；
- f) 法律法规的遵守情况。

4.7 监督审核程序

4.7.1 本机构对获得企业诚信管理体系认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织诚信管理体系持续运行的符合性和有效性。

4.7.2 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起12个月内进行。此后，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，且两次监督审核的时间间隔不得超过15个月。

4.7.3 本机构在每次监督审核中，对获证组织覆盖的所有认证范围涉及的以下管理过程必须审核：企业环境、领导作用、管理实现（信用调查评价、授信管理、合同管理、商账管理、诚信风险管理、社会责任履行、失信应急响应）、检查与分析、持续改进。并确保在认证证书有效期内的监督审核覆盖GB/T 31950标准的所有要求。

4.7.4 监督审核应重点关注获证组织的变更以及EIMS绩效的持续改进，监督审核的内容至少包括：

- a) 上次审核以来EIMS的任何变更；
- b) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施效果是否有效；
- c) EIMS涉及法律法规的持续遵守情况和EIMS持续的运作控制；
- d) EIMS在实现获证组织目标和EIMS预期结果方面的有效性；

- e) 内部审核和评价是否规范和有效;
- f) EIMS涉及相关投诉的处理;
- g) 认证证书、认证标志的使用和(或)任何其他对认证信息的引用。

4.7.4 监督审核的时间应根据获证组织当前情况(有效人数和EIMS风险类型)确定,不少于依据附录B所确定的初次认证审核时间的1/3。

4.8 再认证审核程序

4.8.1 认证证书期满前,若获证组织申请继续持有认证证书,本机构依据审核方案实施再认证审核,以判断获证组织的EIMS作为一个整体与GB/T 31950持续符合性和运行的有效性。

4.8.2 再认证审核应在获证组织现场进行。再认证审核发现的不符合项,获证组织应在证书有效期前整改完成并通过审核组对其纠正和纠正措施的有效性验证。

4.8.3 再认证审核的内容至少应包括:

- a) 结合其内部环境和外部环境的变化情况,确认获证组织EIMS有效性及认证范围的持续相关性和适宜性;
- b) EIMS绩效持续改进的证实;
- c) EIMS在实现获证组织目标和EIMS预期结果方面的有效性。

4.8.4 再认证审核策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的EIMS绩效,包括查阅以往的监督审核报告。

4.8.5 再认证审核的审核时间应按4.4.2的要求,根据获证组织当前情况(有效人数和EIMS风险类型)来确定,不少于依据附录B所确定的初次认证审核时间的2/3。

4.9 特殊审核程序

4.9.1 扩大范围审核

对于已授予的认证,本机构应对扩大认证范围的申请进行评审,并确定任何必要的审核活动,以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

4.9.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、环境事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪,可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审核:

- (1) 本机构应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核;
- (2) 由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会,本机构应在指派审核组时给予更多的关注;
- (3) 获证组织的环境保护方面被国家主管部门查出不合格或发生重大环境事故时,自主管部门发出通报起30日内,本机构应对该组织实施监督审核。

4.10 不符合项纠正和纠正措施及其验证

4.10.1 对审核中发现的不符合项，本机构应要求认证组织在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正和纠正措施。

4.10.2 本机构对认证组织所采取的纠正和纠正措施的有效性进行验证。认证组织可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由机构在下次审核时验证。

4.10.3 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

- a) 初次认证：在二阶段审核结束之日起6个月内完成；
- b) 监督审核：在审核结束之日起3个月内完成；
- c) 再认证：在审核结束之日起1个月内完成。

4.10.4 对于认证组织未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，本机构不做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

4.11 审核报告

4.11.1 本机构就每次审核向认证组织提供书面的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

4.11.2 审核报告的内容应准确、简明和清晰，反映认证组织EIMS的真实状况，描述对照GB/T31950标准的符合性和有效性的客观证据信息，以及对认证结论的推荐意见。

4.11.3 审核报告至少应包括或引用以下内容：

- a) 认证机构名称；
- b) 认证组织的名称和地址及其代表；
- c) 审核类型（例如初次、监督、再认证或其他类型审核）；
- d) 审核准则；
- e) 审核目的及其是否达到的确认；
- f) 审核范围，特别是标识出所审核的组织、职能单元或过程，以及审核时间；
- g) 任何偏离审核计划的情况及其理由；
- h) 任何影响审核方案的重要事项；
- i) 审核组成员姓名、身份及任何与审核组同行的人员；
- j) 审核活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；
- k) 应描述与审核类型的要求一致的审核发现、审核证据（或审核证据的引用）以及审核结论，
重点反映认证组织识别、预警、防范、控制和处置存在的失信风险、诚信危机和失信行为、内部审核和检查分析的过程、所取得的绩效，认证组织实际情况与其预期诚信目标之间存在的差距和改进机会；
- l) 在国家企业信用公示系统的失信情况，及相关原因分析和信用修复的有效性（适用时）；

- m) 上次审核后发生的影响认证组织EIMS的重要变更（适用时）；
- n) 认证组织对认证证书和认证标志的使用进行有效的控制（适用时）；
- o) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）；
- p) 已识别出的任何未解决的问题；
- q) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；
- r) 审核组的推荐意见以及对认证范围适宜性的结论。

4.11.4 本机构保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

4.11.5 本机构将审核报告提交认证组织。

4.11.6 对终止审核的项目，审核组应将终止审核的原因以及已开展的工作情况形成报告，并将此报告提交给认证组织。

4.12 复核和认证决定

4.12.1 本机构在对审核报告、不符合项的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核并在综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员不得为审核组成员，能力满足关于本机构的相关要求。本机构认证决定过程不外包。

4.12.2 本机构有充分证据确认证组织满足下列条件时，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

- a) 本规则4.1.1中的认证条件；
- b) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了认证组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；
- c) 认证组织的EIMS总体符合GB/T31950标准要求且运行有效；
- d) 认证组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.12.3 初次认证审核的认证决定应在现场审核后6个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次第二阶段审核。

4.12.4 再认证审核的认证决定应在上一认证周期认证证书到期前完成，否则应在推荐认证注册前再实施一次第二阶段审核。

4.12.5 认证组织不能满足4.11.2要求的，本机构以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

- a) 认证组织的诚信管理体系有重大缺陷，不符合标准的要求；
- b) 发现认证组织存在重大失信问题或有其他与诚信管理相关的严重违法违规行为。

4.11.6 对于监督审核，机构在满足下列条件时，可根据审核组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

- a) 监督审核未发现严重不符合项及其他可能导致认证资格暂停、撤销的情况；
- b) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

c) 认证机构建立了监督审核的监视机制并予以实施，可确保监督审核活动的有效性。

5 认证证书和认证标志

5.1 总要求

5.1.1 本机构制定相应管理制度，要求获证组织正确使用EIMS认证证书和认证标志，以满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

5.1.2 获证组织可以在认证有效期内使用EIMS认证证书和认证标志，并接受认证机构的监督管理。

5.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用EIMS认证标志，不得在产品上标注EIMS认证标志。

5.1.4 本机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

5.2 认证证书

5.2.1 本机构对符合要求的认证组织及时出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

5.2.2 初次认证的认证证书有效期最长为3年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加3年。

5.2.3 对每张认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律。

5.2.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

5.2.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

- a) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的EIMS覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；
- b) 获证组织管理体系所覆盖的业务范围；
- c) 认证依据的认证标准GB/T31950所采用的当时有效版本的完整标准号及诚信管理体系符合标准的表述；
- d) 证书编号；
- e) 本机构的名称、地址；
- f) 发证日期和证书有效期；
- g) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）；
- h) 提示信息。获证组织须定期接受监督审核，经审核合格此证书方继续有效；
- i) 证书查询方式。国家认证认可监督管理委员会官方网站和本机构网站上的查询；在证书上注明：
：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）和本机构网站（www.cqarz.com）上查询”，以便于社会监督。

5.2.6 本机构建立认证证书管理制度，公布本机构认证证书和认证标志使用等公开文件，告知获证组织应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书和有关信息；不得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、服务通过认证；

5.2.7 获证组织的产品、服务、管理体系发生重大变化时，应当向本机构申请变更，未变更或者经本机构调查发现不符合认证要求的，不得继续使用认证证书。

5.3 认证标志

5.3.1 本机构暂未制定认证标志。如制定认证标志，本机构将自行设计认证标志的式样、文字和名称，认证标志的制定不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

5.3.2 认证标志制定后，按相关规定进行备案，并对本认证规则进行修订。

6 认证证书状态管理

本机构制定暂停、撤销和注销认证证书的管理制度。对认证证书的暂停、撤销和注销处理应符合其管理制度，不得随意暂停、撤销和注销认证证书。

6.1 证书的暂停和恢复

6.1.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

- a) 诚信管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对诚信管理体系运行有效性要求的；
- b) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- c) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- d) 持有的与诚信管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- e) 发生与诚信相关重大舆情的；
- f) 主动请求暂停的；
- g) 其他应当暂停认证证书的。

6.1.2 本机构可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，但认证证书暂停期限最长不得超过6个月。

6.1.3 本机构通过网站和信息上报的方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

6.1.4 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，本机构应恢复其认证资格，并保留相应证据。

6.2 证书的撤销

6.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构应在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书。

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- b) 被国家企业信用信息公示系统和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- c) 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；
- d) 拒绝接受国家监督抽查的；
- e) 出现重大的相关的违法、失信案件，被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- f) 有其他严重违法违反法律法规行为的；
- g) 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；
- h) 没有运行诚信管理体系或者已不具备运行条件的；
- i) 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，或者本机构已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的；
- j) 其他应当撤销认证证书的。

6.2.2 撤销认证证书后，机构应及时收回撤销的认证证书并通过网站和信息上报的方式公开撤销认证证书的信息。

6.3 证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，本机构应注销其认证资格并通过网站和信息上报的方式公开注销认证证书的信息。

7 申诉（投诉）处理

7.1 本机构建立了申诉（投诉）处理制度，并遵照执行。

认证组织对认证决定有异议的，可以向本机构提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向本机构提出投诉。

7.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。本机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

7.3 本机构应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并在60日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

7.4 认为本机构未遵守认证相关法律法规或本规则，并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向本机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

8 认证记录管理

- 8.1 本机构建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。
- 8.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。
- 8.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。
- 8.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

附录A

诚信管理体系认证业务范围分类和风险类型示例

诚信管理体系认证业务范围共划分为39大类，详见表A-1

表A-1 诚信管理体系认证业务范围分类

编号	认证业务范围名称	编号	认证业务范围名称
1	农业、林业和渔业	21	航空航天
2	采矿业和采石业	22	其他运输设备
3	食品、饮料和烟草	23	其他未另分类制造业
4	纺织品及纺织制品	24	回收业
5	皮革及皮革制品	25	供电业
6	木材及木制品	26	供气业
7	纸浆、纸及纸制品	27	供水业
8	出版业	28	建设业
9	印刷业	29	批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品修理业
10	焦炭及精炼石油制品的制造	30	宾馆及餐馆
11	核燃料	31	运输、仓储和通信业
12	化学品、化学制品及纤维	32	金融中介、房地产和租赁
13	药品	33	信息技术
14	橡胶和塑料制品	34	工程服务
15	非金属矿物制品	35	其他服务
16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	36	公共行政管理
17	基础金属及金属制品	37	教育
18	机械及设备	38	健康和社会工作
19	电和光学设备	39	其他社会服务
20	造船业		

注：涂橙色业务范围为高风险类型；涂蓝色业务范围为低风险类型；未涂颜色的业务范围为中风险类型。

表A-2 诚信管理体系风险类型示例

高风险	产品或服务失信或严重舆情将引起巨大经济损失。比如：现金流波动大、抵押物价值波动大、高杠杆运营、高固定成本、周期性强等特点的行业。 包括：建筑业、房地产业、药品、采矿业、批发和零售业等（39类中的2、13、28、29、32为高风险）。
中风险	产品或服务失信将引起较大经济损失。比如：现金流相对稳定、政策影响中性、需求有一定周期性等特点的行业。 包括：制造业、农林牧渔业、信息传媒、住宿与餐饮、纺织业、运输业等（39类中的1、3、4、5、6、7、8、9、10、11、12、14、15、16、17、18、19、20、21、22、23、24、30、31、33、34、35、39为中风险）。
低风险	产品或服务失信将引起一定经济损失。比如：现金流稳定、低杠杆运营、需求刚性、周期性较弱等特点的行业。 包括：供电、供气、公共管理、社会服务业等（39类中的25、26、27、36、37、38为低风险）。

注：

1. 根据不同行业诚信风险程度，将诚信管理体系认证业务划分为高风险、中风险、低风险三种风险类型，同时将表A-1中的39类认证业务范围确定不同的风险类型。
2. 风险类型并非固定不变，还要根据企业的具体情况进行判定，表A-2作为示例，供本机构在确定审核风险类型时参考采用。

附录B 诚信管理体系认证审核时间要求

表 B 诚信管理体系认证审核时间要求

有效人数	审核时间	有效人数	审核时间
	第 1 阶段+第 2 阶段 (人天)		第 1 阶段+第 2 阶段 (人天)
1-45	2.5	1176-2025	14
46-65	3.5	2026-3450	16
66-125	6	3451-5450	18
126-275	8	5451-8500	20
276-625	10	8501-10700	22
626-1175	12	>10700	遵循上述递进规律递进

注：

1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。
2. 预计被确定为低风险的认证业务活动可使用少于“附录 B 诚信管理体系审核时间要求”计算的审核时间，被确定为中风险的业务活动应使用“附录 B 诚信管理体系审核时间要求”计算审核时间，被确定为高风险的业务活动将使用多于“附录 B 诚信管理体系审核时间要求”。高风险类型项目在本表基础上至少增加 10%，低风险项目类型项目在此表基础上最多减少 10%。