

华质信认证（广东）有限公司

文件编号	MR-01-01-A/0
版本	A/1
文件等级	三级文件
编制部门	技术部
发行日期	2024.07.01

品牌认证实施规则

编写：刘德 日期：2024.07.01

审核：刘 德 日期：2024.07.01

批准：陆消雪 日期：2024.07.01

目 录

文件修改履历表	2
1 目的	3
2 规范性引用文件	3
3 认证方法和审查方案	3
4 认证基本程序	3
5 认证实施程序及要求	3
6 认证证书及标志使用	7
7 受理组织的申诉	8
8 信息通报	9
9 审核组能力要求	10
10 认证收费标准	10



1 目的

本实施规则主要为审核员依据，从事品牌认证审核工作提供审核技术指导，确保审核质量，认证活动的规范有效。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

- 2.1 GB/T27065-2015/ISO/IEC17065:2012《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》
- 2.2 CNAS-SC 25:2015服务认证机构认可方案
- 2.3 GB/T27925-2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》

3 认证方法和审查方案

品牌认证是依据相关认证标准，采用功能法对受评审方进行审查，确认满足认证标准要求后，通过出具认证证书证明其符合性的过程。

审查方案包括初次认证审查、第一年和第二年的监督审查及第三年认证到期前进行的再认证审查。第一个三年的认证周期从初次认证决定日算起。以后的周期从再认证决定日算起。

4 认证基本程序

- 1) 认证申请
- 2) 申请评审
- 3) 文件审查
- 4) 初次现场审查
- 5) 认证决定与批准
- 6) 获证后的监督审查与再认证审查

5 认证实施程序及要求

5.1 认证申请

在中华人民共和国境内注册的企业均可向公司提交品牌认证申请。由认证申请方填写《认证申请书》，并按其附件要求提供申请认证所需资料。资料包括，但不限于：

- ①组织简介；
- ②组织机构图；

- ③有效的企业营业执照；
- ④与企业活动有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单（可现场提供）；
- ⑤现行有效的企业品牌和企业文化管理涉及的文件及文件清单。

5.2 申请评审

5.2.1 合同评审

公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

- a) 申请组织基本信息及其企业品牌和企业文化管理相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。
- c) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求，包括认证审查人员和认证决定人员的能力是否满足要求；
- d) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）；

对评审后确定无法受理的认证项目，公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址等的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》，并提交必要的补充信息。公司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。

5.3 审查

5.3.1 审查准备

1. 公司建立并实施管理文件，通过对编制审查计划、选择和指派审查组、确定审查时间、进行多场所抽样、实施现场审查、编制审查报告以及进行认证决定等各过程进行管理，以确保认证活动的符合性、有效性。
2. 依据上述文件的要求，公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、场所的数量，以及经过证实的企业品牌和企业文化管理有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，及时作出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。
3. 为确保认证审查的完整有效，公司根据申请组织具体情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审查时间，理由应充分。
4. 公司应选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应考虑审查员所具有的专业能力。

审查组的技术专家主要负责提供认证审查的技术支持，不作为审查员实施审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5. 审查实施前，审查组制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

5.3.2 文件审查

文件审查将在现场审查实施前进行，依据 GB/T 27925-2011 《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》及相关法律法规要求对申请组织的品牌管理和企业文化管理的文件进行适宜性和充分性的审查，当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务管理的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和采取纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

5.3.3 现场审查

1. 现场审查宜安排在企业正常工作时间内进行，应能够有效观察到组织的品牌认证的运行情况。
2. 现场审查过程包括审查前审查组的准备会议、有企业参加的首末次会议、审查组获取符合性信息、审查组与企业之间的沟通等过程。获取信息的方法：

- a) 文件记录查询；
- b) 交谈；
- c) 现场观察；
- d) 考核或考试等。

3. 审查组依据 GB/T 27925-2011 《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》标准要求审查。每项要求的符合情况填入检查记录表中，不符合项填写《不符合报告》。不符合报告中应包括不符合事实、不符合对应的条款 4 提交不符合纠正措施的时限等。

4. 审查组长负责对不符合纠正措施有效性进行验证。验证通过后，关闭不符合。

5. 每次审查结束后，审查组长应编制《品牌认证审查报告》，并对报告的内容负责，经技术委员会批准后发放到认证申请方。

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， 并应包括如下内容：

- A) 客户的名称和地址及其管理者代表；
- B) 审查类型（如初次、监督或再审查）
- C) 审查的目的、范围和准则；
- D) 审查组成员及审查时间；
- E) 抽样及样本信息；
- F) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- G) 报告覆盖的时间段；
- H) 审查结论。

5.4 认证决定

技术委员会负责认证决定工作，批准审查报告和认证决定。技术委员会人员根据对审查过程中收集的信息以及审查过程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）进行认证决定。为确保公正性，认证决定的人员不能是实施现场审查的人员。对经审定不合格的申请组织，公司将做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

5.5 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的品牌认证证书，

企业品牌证证书的内容包括：

- 1. 认证机构的名称、认证标志；

2. 获证组织的名称、地址；
3. 企业品牌认证依据的标准；
4. 发证日期和认证有效期；
5. 证书编号和二维码。

企业品牌认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期为初次认证（或上一次再认证）证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》。

5.6 获证后监督

5.6.1 为确保获证组织的品牌服务管理持续满足认证要求，在证书有效期内，公司将安排在初次认证审查后或第一次监督审查结束后的 9-12 个月内完成第一年与第二年的监督审查。

5.6.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，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：

- a) 获证组织发生严重事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

5.6.3 监督审查至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内品牌认证的任何变更，包括组织机构变更、体系文件修改、主要负责人更换、场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认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；
- e) 认证证书、标志的使用。

5.6.4 监督审查人日数及费用

通常，监督现场审查时间人日约为初始认证现场审查人日的三分之一。特殊情况下，可以合理的增加审查时间，理由应充分。

监督审查费用根据审查人日数核算，监督费用包括审查费、年金（含标志使用费）。具体费用详见10。

5.6.5 监督审查的实施

公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，形成审查结论，编写审查报告。

5.6.6 监督审查结果的批准

公司认证评定人员对监督审查的结果进行审定，审定合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定不通过，将暂停证书并要求获证组织停止使用认证证书和认证标志；暂停期内再次实施监督审查，通过后恢复证书，若不通过将撤销证书。

5.7 再认证

5.7.1 企业品牌认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请，并提交相关资料。

5.7.2当获证组织的品牌和文化管理及内部和外部环境发生重大变化时，再认证审查可能需要文件审查过程。再认证现场审查时间约为初始认证现场审查人日的三分之二。特殊情况下，可增加人日数，增加理由应充分。

5.8认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销

公司已制定《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销、注销认证注册的规定》，并已纳入企业品牌认证认证管理制度。具体要求详见该管理制度的相关要求。

6 认证证书及标志使用

6.1 认证证书和标志

- a) 认证证书：HZX 颁发给获准认证的组织，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明、相关附件；
- b) HZX 徽标：代表 HZX 本身的图形符号；
- c) 注册号：HZX 授予已认证组织的唯一性代码；
- d) 标志：表明某种状态的图形符号。标志包括认证标志；
- f) 认证标志：HZX 颁发的、供获准认证组织使用、表示其认证资格的图形符号。HZX 徽标与组织的注册号如下图所示共同构成认证标志；

6.2 徽标、标志、联合标志

HZX 徽标



6.3 认证证书使用规则

- 1) 获证客户向顾客展示的认证证书应在认证证书有效期内。在单独使用认证证书的部分文件内容时，应准确地表述其认证状态和认证范围，避免产生误导或歧义。
- 2) 获证客户的名称、地址等发生变化时，应向 HZX 提出变更申请，并换发认证证书；当认证范围发生变化时，HZX 将评价的结果换发认证证书。
- 3) 获证客户可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书及其证书附件，且应清晰可辨。
- 4) 获证客户被撤销或注销认可资格后，应立即交还认证证书。

6.4 对于误用或滥用 HZX 认证标识、认证证书以及误导宣传认证状态的处理

- 1) HZX 将根据任何机构和个人误用、滥用或伪造 HZX 认证标识、国际互认联合认可标识、认证证书以及误导宣传认证状态的情节轻重做出处理，包括警告/告诫、暂停、撤销或提起法律诉讼。
- 2) 被暂停或撤销（含注销）认证资格的获证客户，如果继续使用 HZX 认证标识以及声明认证状态的，HZX 有权要

求其承担由此给 HZX 造成的全部损失并承担法律责任。

3) 获证客户由于使用 HZX 认证标识、认证证书以及声明认证状态，而导致其他机构提起诉讼，如未及时通告 HZX 或者给 HZX 造成声誉或经济上的损失，HZX 将撤销其认证资格，并有权要求其承担由此给 HZX 造成的全部损失及相关法律责任。

4) 上述获证客户或个人应对 1 至 3 项中情形导致 HZX 产生的损失进行赔偿，该赔偿范围包括但不限于：HZX 采取前述处理措施所发生的费用，HZX 承担的各种罚款、赔偿费用，裁判机构或其他机构收取的各种诉讼费用。

6.5 认证标志使用要求

获得品牌认证证书的组织应当在广告等有关宣传中正确使用认证标志，可以将认证标志悬挂在获得品牌认证的区域内，标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用，不得利用认证标志误导公众认为其产品。

7 受理组织的申诉

认证客户或获证组织对认证决定有异议时，HZX 接受申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

书面通知告知申诉人，若认为 HZX 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，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

华质信认证投诉电话：0755-28195112，认监委投诉 010-82262841

7.1 申诉

7.1.1 申诉的提出

组织对认证申请的不受理、中止评价、拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求，应在 10 个工作日内以书面形式提交综合部。

7.1.2 申诉的受理

综合部接到申诉一周内做出是否受理的决定，并给申诉方发《申诉、投诉和争议受理通知书》。

7.1.3 申诉的处理

(1) 如决定受理，将材料转交相关部门，对认证申请的不受理的申诉，由市场部负责处理；中止评价的申诉由技术部负责处理；拒绝认证、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定的申诉由技术部负责处理，各部门根据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

(2) 如采用会议方式应在接到申诉的 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。

(3) 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开 / 现场调查 / 向专家咨询前 5 个工作日内以书面形式提出。

(4) 裁定

综合部组织相关的人员做出公正判断，提出书面裁定报告，参与做出决定的所有成员均受认可规范及本文件的约束。对申诉做出的裁定在经本文件职责规定的主管领导批准后，由综合部书面通知有关各方，该裁定具有约束力。申诉方如还有不同意见，可向公正性委员会以至上级管理机关提出申诉。

自综合部受理申诉 3 个月内，HZX 必须对申诉做出决定，例外情况下可提交 HZX 公正性委员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由主管领导批准后在 3 个月时效期内提前 10 天告知申诉方。

(5) 若重复受理类似的申诉问题，相关部门部长/主管领导应组织制定出文件化的管理制度来回应申诉的过程。

(6) 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并由综合部告知申诉人。

(7) 在申诉处理过程结束时，由综合部正式通知申诉人。

7.1.4 费用

申诉处理的合理费用由败诉方承担。如果是由申诉人支付申诉有关的全部或部分费用，将用保证金结清，余款退还申诉人。若保证金不足，申诉人应自处理决定生效之日起 10 日将不足部分支付 HZX。

7.2 投诉

7.2.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对 HZX 可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及产品及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向 HZX 的综合部提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其它渠道的方式进行，关注和重视有关方投诉信息的收集。

7.2.2 投诉的受理

综合部接到投诉一周内做出是否受理的决定，并给投诉方发《申诉、投诉和争议受理通知书》。

7.2.3 投诉的处理

7.2.3.1 综合部依据投诉材料（包括匿名投诉）进行初步调查，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，经确认后交由相关部门处理，各部将处理的决定及理由（各部门主管签字）回馈给综合部，综合部自受理起 30 个工作日内将处理意见或措施，以书面方式通知投诉人或相关方。

7.2.3.2 若投诉表明 HZX 的质量管理体系存在的问题，则由主管部门分析不符合原因，采取必要的措施予以纠正。

7.2.3.3 如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，综合部还应在适当的时间将投诉告知该客户。

7.2.3.4 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并由综合部告知投诉人。

7.2.3.5 投诉人需要时，综合部应向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。在投诉处理过程结束时，由综合部正式通知投诉人。

7.2.3.6 与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

8 信息通报

8.1 获证客户发生可能影响信用等级的重大变化，应于决定之日起 10 日内报送 HZX。（如：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；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、最高管理者变更；认证联系人变更；认证范围覆盖的人数变更；生产经营或服务的工作场所变更，认证范围变更；经营或服务过程重大变更等）

8.2 获证组织发生客户及相关方有重大投诉；提供的产品或服务市场监管部门认定不合格；发生产品或服务的质量事故、安全事故、环境污染；应在发生之日起十日内，将相关资料和自查结论报送 HZX。

9 审核组能力要求

9.1. 审核员能力准则

学历：大专以上学历

工作经历：4年以上工作经历

工作经验：品牌管理的经验，如销售、供应、客服等工作经验。

培训经历：经品牌认证标准培训，并取得培训合格证书。

个人素质：思路开阔、成熟，有较强的判断和分析能力，看问题客观公正，坚持原则。

9.2. 中心根据申请组织的行业、规模和业务复杂程度组建审核组，指派审核组长，审核组中至少有一名专业审核人员；

9.3. 审核组应由能够胜任所安排的审核任务的审核员组成。必要时可以补充技术专家以增强审核组的技术能力。

9.4. 品牌认证业务范围技术分组见附录 1 业务范围及分组表，品牌认证人员的专业能力及扩展原则依据附表 1 执行。

10 认证收费标准

认证收费是执行国家有关规定，考虑与品牌认证相关的人数（包括：兼职、外包方、及认证范围内固定/临时分场所的人员数量，以确定的评价时间（人日）

10.1. 基本收费项目

序号	收费项目	收费标准	备注
1.	申请费	1000元	
2.	审核费	3000元/人日	按所需人日数执行
3.	审定与注册费	2000元	含证书正本一套
4.	管理年金	2000元	每年一次
5.	换证费	200元	证书内容变更，换发证书。
6.	证书副本	200元	每张100元
7.	翻译费	200元	

10.2. 项目审核所需人日

一阶段为非现场：0.5 个人日；二阶段：

a 1-50 人： 2 个评审人日。

51-200 人： 3 个评审人日

>200 人： 4 个评审人日

b 每增加一个多现场，相应增加 0.5 个人日

c 监督审核为初审的 1/3 人日，但最低为一个审核人日；

d 再认证审核为初审的 2/3 人日，但最低为二个审核人日

附表 1 业务范围及分组表

品牌认证业务范围分类分组表

序号	技术组	大类代码	内容	扩展原则
A	食品	1	农业、林业和渔业	1. 具备质量管理体系某一小类，即可评价出该大类代码； 2. 通过学习技术组中其他大类相应的行业知识，通过评价后可给出该大类。
		3	食品、饮料和烟草	
		13	药品	
		30	宾馆及餐馆	
B	机械	17	基础金属及金属制品	
		18	机械及设备	
		19	电和光学设备	
		20	造船业	
		22	其他运输设备	
C	纸	7	仅限纸制品	
		8	出版业	
		9	印刷业	
D	矿产	2	采矿业和采石业	
		15	非金属矿物制品	
		16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	
E	建设业	28	建设业	
		34	工程服务	
F	制造业	4	纺织品及纺织制品	
		5	皮革及皮革制品	
		6	木材及木制品	
		14	橡胶和塑料制品	
		23	其他未另分类制造业	
G	化学品	7	仅限纸浆及纸的制造	
		10	焦炭及精炼石油制品的制造	
		12	化学品、化学制品及纤维	
H	供应业	25	供电业	
		26	供气业	
		27	供水业	
I	运输和废物管理	21	航空航天	
		24	回收业	
		31	运输、仓储和通信业	
		39	其他社会服务	
J	服务业	29	批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品 修理业	
		32	金融中介、房地产和租赁	

		33	信息技术	
		35	其他服务	
		37	教育	
		36	公共行政管理	
		38	健康和社会工作	
K	核	11	核燃料	

