

## **DIN ISO 29990 管理体系认证之认证指令**

---

### 目录

1. 概述
2. 责任
3. 认证程序
4. 基于特殊理由的审核
5. 注销、暂停和撤销
6. 转让
7. 申诉
8. 投诉
9. 标志规则
10. 公众可获取的信息

## 认证指令

---

### 1. 概述

CertEuropa 有限责任公司是一家根据 DIN ISO 29990 标准实施质量管理体系认证的认证机构。

CertEuropa 有限责任公司在满足下述条件时可对企业进行认证：

- 已与 CertEuropa 有限责任公司签订进行认证程序的合同，并且
- 满足认证指令的规定。

### 2. 责任和义务

#### 委托方

委托方（客户）应负责确保提供正确的、为认证考量和风险评估所需的信息。

法律形式和/或组织形式、员工人数、场所、企业负责人（董事总经理的变更）的变更，质量管理体系的运作范围和质量管理体系或过程的重大变更应不延迟地进行告知。

因不遵守上述规定导致产生额外成本的，由委托方单独承担，特别是对于由此导致的延期或事后审核。

#### 受托方

即便是在委托事项终止后，CertEuropa 有限责任公司也有义务对在履行委托过程中获知的所有与业务或委托方相关的信息予以保密。未经委托方事先书面许可，CertEuropa 有限责任公司不得将该等信息披露给第三方。CertEuropa 有限责任公司应使其所有投入履行委托的人员书面确认遵守本条规定的义务。

CertEuropa 有限责任公司有权为委托之目的，在遵循数据保护规则的前提下对所交托的与个人相关的数据进行处理或通过第三方进行处理。如相关法律规定允许销毁文件和数据，CertEuropa 有限责任公司可不寻求委托方意见直接对文件和数据进行销毁。

合同签署后，为履行委托之目的，由 CertEuropa 有限责任公司认证部门负责人挑选赴客户处进行审核的审核组并将审核组信息通知客户。

客户对审核组人员分配存在异议的，应不延迟地通知 CertEuropa 有限责任公司。

#### 观察员

在认证审核之前，CertEuropa 有限责任公司和客户必须对观察员参与审核进行商定。审核组必须确保观察员不妨碍也不影响审核过程和审核结果。

备注：观察员可以是审核委托方人员、咨询员、认可机构的评审员、监管机构人员或其他被授权人员。

#### 向导

每一审核员必须由一名向导陪同，除非审核组组长和客户另有约定。指派向导的目的是为支持审核目的给审核组提供陪同。审核组必须确保向导不妨碍也不影响审核过程和审核结果。

备注：向导的职责可包括：

- a) 建立联系并安排面谈时间；
- b) 安排对场所或组织的特定部分的访问；
- c) 确保审核组成员了解和遵守有关场所的安全规则和安全程序；
- d) 代表受审核方（客户）对审核进行见证；
- e) 根据审核员要求澄清问题并提供信息。

### 3. 认证程序

以下将对合同签署后的认证期间（3 年）的一般过程进行规定。3 年的认证周期从初次认证或再认证决定起算。认证证书暂停、新增的场所、运作范围的扩大等特殊情形不予考虑。

#### **第一阶段审核**

第一阶段审核通常在客户场所处进行，目的是：

- a) 审核客户的管理体系文件；
- b) 评价客户的运作场所和现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况；
- c) 审查客户理解标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；
- d) 收集关于客户的管理体系运作范围、过程和场所的必要信息，以及相关的法律法规要求和遵守情况（如客户运作中的质量、环境、法律因素，相关的风险等等）；
- e) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段审核的细节；
- f) 结合可能的重要因素充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段审核提供关注点；
- g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第二阶段审核做好准备。

#### **第二阶段审核**

第二阶段审核的目的是评价客户管理体系的实施情况，包括客户管理体系的有效性。

第二阶段审核应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- a) 与适用的管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
- b) 依据关键绩效目标和指标（与适用的管理体系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、报告和评审；
- c) 客户的管理体系和绩效中与遵守法律有关的方面；
- d) 客户过程的运作控制；
- e) 内部审核和管理评审；
- f) 针对客户方针的管理职责；
- g) 规范性要求、方针、绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致）、所有适用的法律要求、职责、人员能力、运作/工作方式、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系。

在经论证过的情形下（例如不存在不符合的情形），第二阶段的审核可直接在第一阶段审核之后进行。

### **认证决定和认证授予**

为使认证机构做出认证决定，审核组至少应向认证机构提供以下信息：

- a) 审核报告；
- b) 对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；
- c) 对提供给认证机构用于申请评审的信息的确认；
- d) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

认证机构应在评价审核发现和结论及任何其他相关信息（如公共信息、客户对审核报告的意见）的基础上做出认证决定。认证证书所有权属于认证机构。

### **第一次和第二次监督审核**

监督审核是现场审核，但不一定是对整个体系的审核，并应与其他监督活动一起策划，以使认证机构能对获证管理体系在认证周期内持续满足要求保持信任。监督审核方案至少应包括对以下方面的审查：

- a) 内部审核和管理评审；
- b) 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
- c) 投诉的处理；
- d) 管理体系在实现获证客户目标方面的有效性；
- e) 为持续改进而策划的活动的进展；
- f) 持续的运作控制；
- g) 任何变更的评审；
- h) 标志的使用和/或任何其他对认证资格的引用。

监督审核应至少每年进行一次。初次认证后的第一次监督审核应在第二阶段审核最后一天起 12 个月内进行。

对于再认证审核后的其他监督审核，存在基准日（见上述）后四个星期的宽限期，在此宽限期内必须进行监督审核。客户要求延期的，必须给出合理理由。如日期被确定为原审核日期后的四个星期，则客户将收到相关的暂停程序的通知。在原审核日期起三个月后，认证证书将被撤消，除非客户申请暂停认证资格。在监督审核延期被批准的情况下，认证证书的有效期不受影响。

### **再认证审核**

再认证审核应包括针对下列方面的现场审核（第二阶段）：

- a) 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；
- b) 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系，以提高整体绩效的承诺；
- c) 获证管理体系的运行是否促进了客户方针和目标的实现。

当存在下述情形时，再认证审核活动可以进一步包含第一阶段的现场审核：

- a) 管理体系存在重大变更；

- b) 客户存在重大变更；或
- c) 与所使用的管理体系相关的法律存在重大变更；
- d) 存在转让的情形时。

#### 4. 基于特殊理由的审核

##### 认证适用范围扩大

CertEuropA 有限责任公司应对客户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客户认证范围的决定。这类审核活动可以在监督审核的框架下进行。此类认证范围的扩大取决于是否与认证所适用的规范要求相符合。

##### 提前较短时间通知的审核

为调查投诉或变更的后果或审查暂停认证资格的后果之目的，CertEuropA 有限责任公司可在提前较短时间通知获证客户后对其进行审核。

CertEuropA 有限责任公司调查的投诉范围可能包括：

- 对客户的投诉
- 对组织的投诉
- 对官方机关的投诉
- 对认可机构的投诉

CertEuropA 有限责任公司对后果进行调查的变更范围可能包括：

- 未进行报告的重大变更
- 公司形式的变更

CertEuropA 有限责任公司对后果进行审查的暂停认证证书的范围可能包括：

- 未进行第二阶段的审核

#### 5. 注销、暂停和撤销

CertEuropA 有限责任公司可根据获证客户严重违反所规定的义务或 CertEuropA 有限责任公司认证指令的不同情形采取下述措施：

##### 注销认证证书

客户的认证证书在存在下列情形时将被 CertEuropA 有限责任公司注销：

- 作为认证前提的事实情况在客户获证后在审核之时不存在；或
- 确定的认证费用未能在 CertEuropA 有限责任公司发出相应费用账单后的两个月之内到达 CertEuropA 有限责任公司指定的账户。

##### 暂停认证证书

客户的认证证书可经 CertEuropA 有限责任公司所委派的认证机构的负责人决定暂停。仅当客户违反所规定义务或 CertEuropA 有限责任公司认证指令，且该等违反不属于可导致注销或撤销认证证书的严重违反时才可暂停认证证书，例如：

- 客户以任何方式滥用 CertEuropa 有限责任公司标识或符合性标志；
- 客户未通知 CertEuropa 有限责任公司其管理体系、组织、设备运行的重大变更以及业务收购或破产或和解程序等的情况；
- 客户未能在六十天内消除在监督审核和重审中确定的重大不符合情形；
- 监督审核的日期超过确定的基准日（上一个初次/再认证的审核日）后三个月；
- 确定的认证费用未能在 CertEuropa 有限责任公司发出相应费用账单后的两个月之内到达 CertEuropa 有限责任公司指定的账户。

认证证书最长可暂停半年。认证证书在一个认证周期内只可暂停两次。

认证证书暂停的，客户将失去标志使用的权利。在认证证书暂停期间，客户不得使用 CertEuropa 认证标志，也不得以其他方式表明其获证资格。

### **撤销认证证书**

撤销认证证书的情形包括但不限于：

- 获证客户以任何方式损害 CertEuropa 有限责任公司声誉；或
- 获证客户在监督审核时被重复确定存在瑕疵，尽管存在 CertEuropa 有限责任公司的委派的认证机构的负责人所要求的措施也无法消除该等瑕疵；或
- 获证客户不断地违背规范；或
- 获证客户以最严重的方式并持续违反 CertEuropa 认证指令。

此外，当获证客户解散或获证客户向 CertEuropa 有限责任公司表示不再维持认证证书或解除当前合同关系时，认证证书也应被撤销。

认证证书撤销的，客户将失去标志使用的权利。在认证证书撤销之后，客户不得使用 CertEuropa 认证标志，也不得以其他方式表明其获证资格。

当认证证书暂停超过六个月后，认证证书同样应被撤销。

获证客户有义务在认证证书被撤销后返还认证证书。

认证证书规定的有效期届满，并且获证客户未及时申请新的认证证书的，客户的认证证书自动失效。

### **缩短监督审核的时间间隔**

当在监督审核时发现获证客户违反或以其他方式违反 CertEuropa 有限责任公司规定的义务或其认证指令时，CertEuropa 有限责任公司可在不违反其他规则的前提下缩短对客户监督审核的时间间隔。

### **对认证证书运作范围的限制**

CertEuropa 有限责任公司应对获证客户认证证书运作范围做出限制，以剔除客户无法满足要求的部分，前提是获证客户存在持续性地疏忽满足认证证书运作范围中该等部分的认证资格要求。该等限制应根据认证所适用的规范要求来进行。

### **听取意见和论证**

CertEuropa 有限责任公司在做出惩罚措施之前应听取获证客户的意见。CertEuropa 有限责任公司将对惩罚措施附上书面论证。法律追究的费用由客户承担。

## 6. 转让

认证资格仅可由获证客户转让给客户的继受人，前提是通过该等权利继受企业的人员、设施、内部组织或运营范围不发生重大变化。转让的进一步前提是，受让人受让认证合同中的所有权利和义务。受让人应不迟延地通知 CertEuropa 有限责任公司该等权利继受，否则该等转让无法成立。

## 7. 申诉

对于 CertEuropa 有限责任公司认证机构负责人决定的申诉应在相应通知送达后六个月内提交至 CertEuropa 有限责任公司业务办公室。申诉人将收到对其申诉做出的包含结果审查和决定论证的总结书面意见。

## 8. 投诉

对 CertEuropa 有限责任公司颁发认证证书的客户进行投诉的，应将投诉书面提交至 CertEuropa 有限责任公司业务办公室。投诉人将收到对其投诉做出的包含结果审查论证的总结书面意见。

## 9. 标志规则

标志规则包括认证证书和 CertEuropa 标识以及认证编号的使用。

企业质量管理体系获得有效的 CertEuropa 认证证书的，该企业有权根据下述条件宣传使用 CertEuropa 的认证标识：

CertEuropa 的认证标识仅能连同企业名称和 CertEuropa 认证证书编号使用。

CertEuropa 的认证标识仅能在同时存在有效的认证证书时才能使用。

CertEuropa 的认证标识仅可为商业目的而使用，即在业务往来材料和为广告目的而使用。该等标识不得在产品或产品包装上使用。使用认证标志不得引起满足产品相符的表象。该等标识也不得使用在超出 CertEuropa 认证证书适用范围的陈述之中。

CertEuropa 的认证标识不得在不被允许的个别服务中作为标志使用。

认证证书不得被滥用或以误导方式进行使用。

您可登陆 [www.certeuropa.de / Service / Downloads / DIN ISO 29990](http://www.certeuropa.de/Service/Downloads/DIN_ISO_29990) 查阅标志规则。

进一步的详细规则规定于标志规则中。

## 10. 公众可获取的信息

CertEuropa 有限责任公司认证机构有义务公开其颁发的或取消的认证证书的信息。下述信息将囊括在一览表中，并在公众询问时提供给公众。具体如下：

- 客户/组织的名称
- 主要住所和现存住所的地理位置
- 住所/分公司
- 适用范围
- 正确的规范文件

但该等一览表为认证机构所有。

您可在 CertEuropa 有限责任公司网页上启动询问，网址为 [www.certeuropa.de](http://www.certeuropa.de)。