



北京罗穗认证有限公司

# 质量、环境、职业健康安全管理体系认证实施方案

文件编号： ROSY3-02-01

发布日期： 2021 年 09 月 01 日

修订日期：            年    月    日

实施日期： 2021 年 09 月 01 日

## 目 录

1 适用范围 .....	2
2 认证模式 .....	2
3 认证过程流程图 .....	2
4 认证申请的基本条件 .....	3
5 审核实施 .....	4
6 认证的批准、保持、暂停、恢复、撤销及变更的条件和程序 .....	7
7 认证证书和认证标志 .....	13
8 获证客户的信息通报 .....	14
9 保密 .....	15
10 申诉/投诉、争议及处理 .....	15
11 费用 .....	15
12 公告 .....	15
13 附则 .....	15

# 质量、环境、职业健康安全管理体系认证实施方案

## 1 适用范围

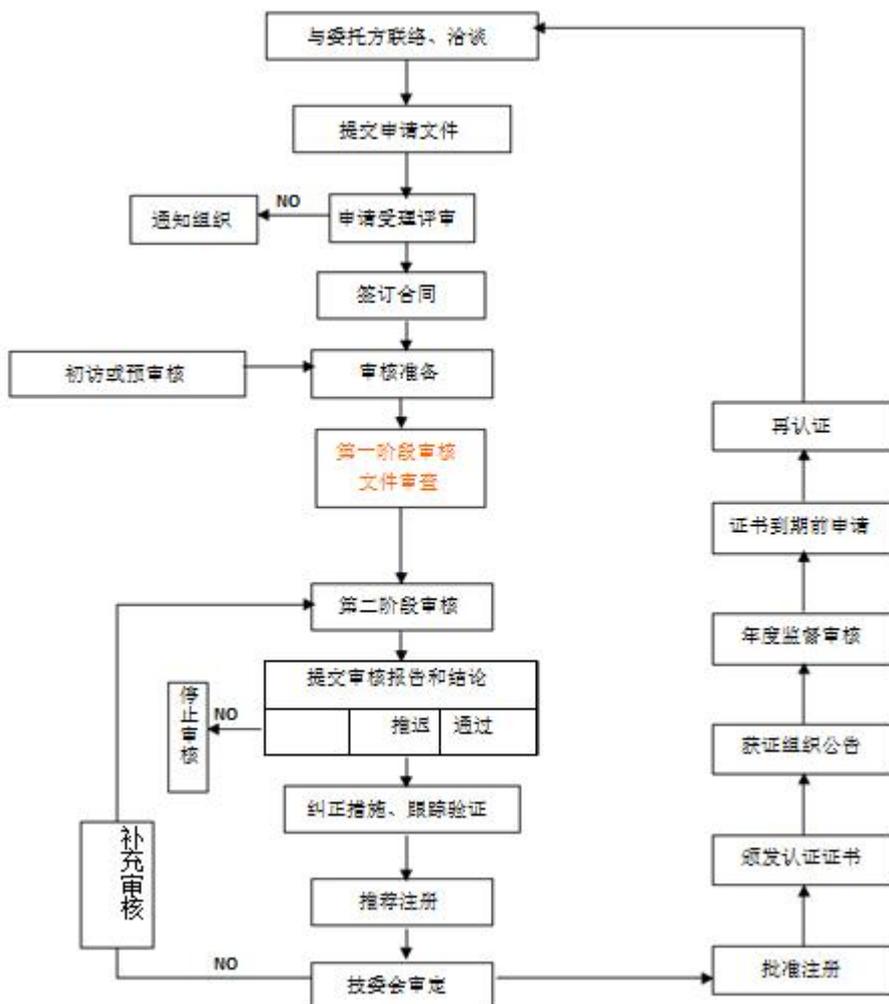
本认证方案适用于北京罗穗认证有限公司（以下简称：ROSY）实施质量、环境、职业健康安全管理体系认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。

本认证方案在认证双方签订合同时予以确认和采用。

## 2 认证模式

ROSY 首先对受审核方的管理体系进行初次审核，经过评定，确认是否批准认证；通过认证之后，在认证证书的有效期内对获证客户的管理体系进行监督，确认是否持续满足认证要求。

## 3 认证过程流程图



#### 4 认证申请的基本条件

- a) 认证客户具有明确的法律地位, 客户具有企业营业执照、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, 可独立申请认证。其他类型的客户, 应由具备资格的单位代为申请;
- b) 国家、地方或行业有要求时, 认证客户具有规定的行政许可文件, 其申请认证范围应在法律地位文件和行政许可文件核准的的范围内;
- c) 认证客户按相关的管理体系标准建立了文件化的管理体系, 初次认证现场审核前已至少持续稳定运行了 3 个月, 至少已实施一次完整的内审和管理评审或已编制实施计划, 并承诺在证书有效期内, 持续有效运行管理体系;
- d) 认证客户承诺遵守国家的法律、法规及其他要求, 承诺始终遵守认证的有关规定, 承担与认证有关的法律责任, 并有义务协助认证监管部门的监督检查, 对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息;
- e) 认证客户在一年内, 未发生质量、环境、职业健康安全或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”或违反国家相关法规, 虚报、瞒报获证所需信息的情况;
- f) 认证客户承诺获得 ROSY 认证后, 按规定使用认证证书和认证标志和有关信息, 不得擅自利用管理体系认证证书的文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。按合同支付认证费用, 并按规定接受监督;
- g) 认证客户承诺获得 ROSY 认证后, 按照 ROSY 要求向 ROSY 通报管理体系变更的信息和其他可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜的信息, 一般包括: 客户及相关方有重大投诉; 生产、销售的产品或提供的服务被国家行政主管部门认定不合格; 发生产品或服务的质量/环境/安全等重大事故; 相关情况发生变更 (包括: 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更、强制性认证或其他资质证书变更; 法定代表人、最高管理者、管理者代表发生变更; 生产经营或服务的工作场所变更; 管理体系覆盖的活动范围变更; 管理体系和重要过程的重大变更等); 出现影响管理体系运行的其他重要情况;
- h) 认证审核期间, 认证客户能够提供与拟认证范围相关的产品/服务/活动现场。
- i) 在有要求时, 接受 CNAS 的见证评审及确认审核并提供必要的支持。

## 5 审核实施

### 5.1 审核准则

认证双方确认的审核依据标准如下：

- a) 质量管理体系：GB/T 19001《质量管理体系 要求》；
- b) 环境管理体系（新版认证标准）：GB/T 24001《环境管理体系 要求及使用指南》；
- c) 职业健康安全管理体系：GB/T 45001《职业健康安全管理体系 规范》。

审核准则还包括受审核方所适用的方针、程序、标准、法律法规、质量管理体系要求、合同要求或行业规范。

### 5.2 审核过程

#### 5.2.1 初次认证审核

初次认证审核分两个阶段实施：第一阶段和第二阶段。

第一阶段审核的目的是了解受审核方的基本信息、审核管理体系文件，识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题，为第二阶段审核提供关注点。

第二阶段审核的目的是评价受审核方管理体系实施的符合性和有效性。

审核组对在第一阶段和第二阶段审核中收集的所有信息和证据进行分析，以形成审核结论。

##### 5.2.1.1 第一阶段审核

审核组结合受审核方的管理体系运行目标和体系覆盖活动的专业特点，根据受审核方提供的管理体系文件、体系运作过程、运作场所和现场的具体情况、内部审核与管理评审策划和实施情况，确认受审核方对标准的理解和实施的程度、对目标的实现具有重要影响的关键点、相关的法律法规要求的遵守情况以及管理体系范围，以确定第二阶段审核安排。

如果发生任何将影响管理体系的重要变更，ROSY 可能将重复整个或部分第一阶段审核。第一阶段审核的结果可能导致推迟或取消第二阶段。

##### 5.2.1.2 第二阶段审核

审核组现场评价受审核方管理体系的实施情况，包括符合性和有效性。第二阶段审核至少包括以下方面：

- a) 与适用的管理体系标准和其他规范性文件的所有要求的符合情况；

- b) 依据关键绩效目标和指标，对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c) 管理体系和绩效中与遵守法律有关的方面；
- d) 受审核方过程的运作控制；
- e) 内部审核和管理评审实施情况；
- f) 管理职责的落实，包括针对方针的管理职责；
- g) 为实现总目标而建立的职能层次目标的策划和实现情况；
- h) 规范性要求、方针、绩效目标和指标、适用的法律要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系。

如果认证客户不能在初次认证第二阶段结束后的规定时间内按要求关闭不符合，ROSY 将再实施一次第二阶段审核或不批准认证。

## 5.2.2 监督活动

### 5.2.2.1 监督活动的方式

ROSY 采用现场监督审核和日常监督（如关注国家有关部门发布的质量信息公报、关注获证客户相关方的信息、获证客户有关信息的日常跟踪、审查获证客户及其运作的说明、要求获证客户提供文件和记录等）相结合的方式。

### 5.2.2.2 获证后监督审核的内容

- a) 任何变更（如资源、过程、组织结构、已识别的关键控制点等）；
- b) 持续的运作控制质量目标的实现情况；
- c) 内部审核和管理评审；
- d) 投诉的处理；
- e) 管理体系实施的有效性；
- f) 认证范围相关的产品/服务/活动现场情况；
- g) 为持续改进而策划的活动的进展；
- h) 针对上次审核中确定的不符合所采取的措施和效果；
- i) 证书和标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

获证客户应保存全部投诉记录，需要时提供认证机构。

ROSY 根据以上信息对获证客户管理体系进行再评价，确认其是否持续满足认证要求。

监督审核时，如认证客户没有按时关闭不符合，将可能导致认证证书的暂停或撤销。

### 5.2.2.3 监督审核的频次

在证书有效期内，获证客户须接受监督审核，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。初次认证/再认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 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。

获证客户因未在规定的时间内实施监督审核而暂停认证证书的，监督审核恢复后，下次审核时间应按原计划时间计算。

若发生下述情况则需增加监督频次，或安排提前较短时间通知的审核：

- a) 获证客户对管理体系进行了重大更改；
- b) 有足够信息表明获证客户发生了组织机构、生产条件、产品变更等影响到其认证基础的更改；
- c) 获证客户出现产品质量事故、重大污染事件、职业健康安全事故或用户提出对相关管理体系运行效果的投诉未得到处理时；
- d) 获证客户的产品和服务被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时；
- e) 其他需要考虑的情况。

### 5.2.3 再认证

获证客户在证书有效期满前至少三个月，须提出再认证申请。再认证审核的目的是验证作为一个整体的组织管理体系全面的持续符合性和有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性。再认证审核的程序和要求参照 5.2.1 条实施。

在对获证客户的日常监督中，发现获证客户的出现严重影响管理体系运作的重大变更时，或对获证客户的投诉分析和其他信息表明获证客户不再满足认证要求时，将安排特殊审核或与获证客户商定提前安排再认证审核。

再认证时通常可不进行一阶段审核，但当获证客户的管理体系和获证客户的内外部运作环境有重大变化时，再认证审核活动可能需要有第一阶段审核。

再认证审核时，认证客户应在当前认证证书到期前接受 ROSY 审核，并对于审核组开具的不符合在规定的时间内按要求关闭。否则，因认证客户的原因导致 ROSY 不能在原认证证书到期后 6 个月内作出认证决定的，再认证审核失效。

### 5.2.4 特殊审核

#### 5.2.4.1 扩大认证范围审核

针对已获证的客户，ROSY 对扩大认证范围的申请进行评审，确定能否予以扩大的决定所需的审核活动，这一工作可与监督审核同时进行。

#### 5.2.4.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的获证客户进行追踪，需要在提前较短时间通知获证客户后对其进行的审核。

获证客户的产品和服务被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时，ROSY 将对获证客户实施特殊审核。如获证客户不接受特殊审核，认证证书将被暂停。

### 5.3 现场审核活动实施

审核组在现场审核前与受审核方沟通，确认审核安排，说明首末次会议议程。

审核组按照审核计划中日程安排实施审核，通过查阅受审核方的文件和记录、与过程和活动的岗位人员面谈、座谈、观察产品、服务形成过程和活动等适当方法，抽样收集并验证有关的信息，形成审核发现，确认不符合情况。

在审核过程中，审核组及时与受审核方沟通，通报审核进程，确认审核证据，解决分歧。当审核发现表明不能达到审核目的时，应说明理由，商定后续措施。如果需要改变审核目的和范围或终止审核时，应经审核派出机构评审和批准后实施。

审核组长在现场审核结束前，与受审核方沟通现场审核的信息，请受审核方对发现的问题和不符合报告进行确认，并商定对不符合的后续措施的安排，确认审核结论。审核组编制审核报告并提交受审核方。

审核报告属 ROSY 所有，如果在审核后续活动中（含 ROSY 进行认证决定期间）有所更改，ROSY 将重新向受审核方提供审核报告。请受审核方妥善保管审核报告、不符合报告及其纠正材料等相应材料。

## 6 认证的批准、保持、暂停、恢复、撤销及变更的条件和程序

### 6.1 批准认证范围的条件和程序

#### 6.1.1 批准认证注册的条件

- a) 认证客户的申请材料真实、准确、有效；
- b) 认证客户建立和实施的相关管理体系符合认证标准/规范性文件要求，审核组提出推荐认证的结论意见；
- c) 认证客户申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；

- d) 国家或地方或行业有要求时, 认证客户申请认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求;
- e) 审核证据表明管理评审和内部审核的安排已实施、有效且得到保持, 并已进行了一次覆盖管理体系所有要求的完整内部审核;
- f) 审核中发现的不合格在规定期限内已经采取纠正/纠正措施, 经 ROSY 验证有效。
- g) 至少近一年来, 认证客户申请认证范围内未发生重大质量/环境/职业健康安全事故或国家检查不合格;
- h) 认证客户已与罗穗签署认证合同, 承诺始终遵守认证的有关规定, 并按照认证合同规定缴纳认证费用。

#### 6.1.2 批准认证资格的程序

- a) 对申请相关管理体系标准认证的组织进行审核;
- b) 审核组提交推荐认证注册或换发新的认证注册证书的意见;
- c) 技术委员会组织合格评定人员进行评定;
- d) ROSY 总经理根据合格评定人员评定的认证注册发证推荐意见及从其它方面得到的信息, 包括:
  - 申请组织的管理体系符合标准要求且运行有效。
  - 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求。
  - 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。对申请认证注册组织的管理体系做出是否注册发证或换发新的认证注册证书的决定。

### 6.2 保持认证资格的条件和程序

#### 6.2.1 保持认证资格的条件

获证客户在认证证书有效期内始终遵守相关法律、法规和认证标准的要求, 遵守与 ROSY 所签订的认证合同的规定, 按期接受监督审核, 其体系持续满足相应标准的要求, 对现场审核中发现的不符合项能够按要求整改并且纠正措施实施有效, 同时按合同规定缴纳相关费用后, ROSY 将保持其认证注册资格。

#### 6.2.2 保持认证资格的程序

- a) 满足 6.3.1 保持认证资格的条件, 监督审核后, 经 ROSY 派出的审核组长确认和 ROSY 审查后认为获证客户在认证范围内能持续满足保持认证资格

的条件，同意保持认证资格，由 ROSY 签发确认证书并向获证客户发放；

- b) 获证客户的法律地位、组织机构、资源条件等可能影响管理体系运行的事项变更时，或任何拟对管理体系做出的变更，应及时书面通报 ROSY。ROSY 将对其进行评审，必要时将对获证客户进行现场审核，以确认这样的变更是否影响获证客户认证资格的保持。

### 6.3 暂停认证资格的条件和程序

#### 6.3.1 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，ROSY 将暂停其认证证书：

- a) 对可能影响管理体系持续满足要求的变更，获证客户未及时通知 GAC；
- b) 提供的生产许可证、3C 认证证书、卫生许可证、排污许可证、安全生产许可证等资质证明文件过期失效，且重新申请已被受理但尚未换证（必要时）；
- c) 获证客户未能按合同规定金额支付监督费用，且经指出后未予以纠正的（超过现场审核时间三个月）；
- d) 出现顾客对产品的重大投诉未能妥善处理并造成用户严重不满；
- e) 获证客户存在严重违法违规行为未得到纠正；
- f) 出现国家、地方、行业对产品质量、环境、职业健康安全、食品安全、信息安全等监督检查不合格，获能源认证客户的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级的，各级认证监管部门检查后认定体系运行存在较大问题时；
- g) 获证客户在监督审核后认为应暂停的或不按期（超过审核结束 2 个月）提交纠正措施；
- h) 未能在规定的时间内完成监督审核的；
- i) 获证客户发生重大质量/环境/职业健康安全/能源/食品安全/信息安全/信息技术服务事件；发生投诉经调查后属获证客户应负责任的；被执法监管部门责令停业整顿和处罚的等；
- j) 认证证书和认证标志错误使用且得不到纠正时；
- k) 获证客户主动申请要求暂停认证资格的；
- l) 有证据表明体系持续或严重不满足认证要求的；
- m) 其他构成暂停认证资格情况的。

#### 6.3.2 暂停认证资格的程序

a) 获证客户因以上原因之一而需被暂停认证资格的，认证事业部提交暂停认证证书处理意见并报总经理审批。

b) 认证事业部根据总经理批准的结论，以书面形式将“关于暂停使用认证证书和标志的通知”通知获证客户，并告知 ROSY 对其恢复使用认证证书和认证标志的资格要求和条件。

c) 认证事业部应收回被暂停获证客户的认证证书，并对该获证客户的整改情况进行跟踪。

d) 认证证书和标志暂停使用的期限从暂停之日起不超过六个月，但属于 b) 情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

## 6.4 恢复认证资格的条件和程序

### 6.4.1 恢复认证资格的条件

获证客户已针对暂停认证资格的原因采取了纠正和纠正措施，经验证符合要求后，给予恢复注册资格。对纠正/纠正措施的验证可以采取结合监督审核进行验证，也可以采取专项现场审核、提交相关证据进行文件评审的方式验证。

### 6.4.2 恢复认证资格的程序

由认证事业部填写“关于恢复管理体系认证证书和标志的通知”，报总经理批准后，恢复认证证书和认证标志的使用。

## 6.5 撤销认证资格的条件和程序

### 6.5.1 撤销认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，ROSY 将撤销其认证证书：

a) 获证客户在被暂停使用认证证书和标志后，未按要求在规定期限内，采取适当的纠正措施解决存在的问题或完成整改措施；

b) 日常管理/监督审核时发现获证客户的体系多项严重不符合，且在短期内无法有效纠正的；

c) 认证证书和标志的使用严重违反规则，经警告仍不改正的；

d) 因质量、环境、安全造成严重后果或重大社会影响的，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

e) 发生 ROSY 与获证客户之间协议中特别规定的其他构成撤销认证证书和标志使用资格的有关情况；

f) 获证客户在未通知我公司情况下，已取得其他认证机构同一领域认证证

书的；

g) 获证客户未能按合同规定金额支付初审或再认证费用，且经指出后未予以纠正的(超过认证决定做出日期三个月)；

h) 在认证证书有效期内，获证方经营不善，不再提供产品或服务的；

i) 获证客户已失去(或改变)法人地位，被注销或撤销法律地位证明文件的；获证客户倒闭、破产或被兼并；生产许可证、3C 认证证书、卫生许可证、排污许可证、安全生产许可证等资质证明文件过期失效重新申请后未获批准；

j) 由于认证标准或认证规则发生变更，获证客户不愿或不能确保符合新的要求；

k) 获证客户在认证证书有效期满前未向 ROSY 提出再认证申请的；

l) 获证客户正式提出撤销认证的；

m) 拒绝配合认证监管部门实施监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；有其他严重违反法律法规的行为；

n) 发生其他构成撤销认证资格情况的。

#### 6.5.2 撤销认证资格的程序

a) 经 ROSY 核实与审定，确认获证客户在认证范围内的管理体系因以上原因之一而应撤销认证资格的，认证事业部提交撤销认证证书处理意见并报总经理审批。

b) 认证事业部根据总经理的批准，以书面形式将“关于撤销管理体系认证证书的通知”通知获证客户，撤销其注册认证资格，收回认证证书，终止其使用认证证书和认证标志的权利，并在相关的媒体上予以公告，并采取有效措施避免无效认证证书和认证标志继续使用。

c) 当获证客户接到撤销认证资格的通知时，应立即停止涉及认证内容的广告宣传，并交回所有认证证书。

### 6.6 认证变更的条件和程序

#### 6.6.1 扩大

a) 扩大认证范围的分类

- 固定现场增加、区域扩大；
- 产品/服务类别增加；
- 产品/服务主要过程增加，如产品设计、生产等。

## b) 扩大认证范围的条件

- 获证客户保持认证资格有效。
- 获证客户申请扩大认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
- 获证客户的管理体系服务覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准要求；
- 国家或地方或行业有要求时，获证客户在申请扩大认证范围内的组织单元、产品及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求；
- 至少近一年来，获证客户在申请扩大认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格；
- 获证客户按照认证规定缴纳补充认证费用。

## c) 扩大认证范围的程序

- 认证事业部向获证客户提供与扩大认证范围有关信息的公开文件，获证客户已知悉并理解；
- 获证客户向认证事业部正式提交获证客户证书变更申请和相关附件；
- 需要时，获证客户与认证事业部补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；
- 获证客户申请扩大认证范围所涉及的管理体系经审查已符合认证标准；
- 获证客户申请扩大认证范围所涉及的管理体系，可以结合监督审核进行证书变更审核、安排专项的证书变更审核等，经认证事业部委派的审核组的审核符合认证标准要求。在不符合报告中提出的不符合已经在商定的时间内采取纠正和纠正措施，并经审核组验证有效。审核组提出推荐扩大认证范围的结论意见；
- 经技委会秘书处组织评定，认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，总经理签署换发认证证书或附件，但认证证书的注册号和有效期保持不变。

## 6.6.2 缩小

## a) 缩小认证范围的分类

- 固定现场减少、区域缩小；
- 产品/服务类别减少；

- 产品/服务主要过程减少，如产品设计、生产等。

b) 缩小认证范围的条件

- 获证客户的认证范围内部分产品服务范围、区域等不再符合认证标准要求；

- 获证客户不愿再继续保持认证范围内的部分产品服务范围、区域等认证资格；

- 4.5.2a)所述的缩小认证范围应不影响获证客户管理体系及过程的完整性，也不应影响在新的认证范围内组织满足顾客和法律法规要求的能力和 responsibility。

c) 缩小认证范围的程序

- 获证客户向认证事业部正式提交获证客户证书变更申请和/合同书；

- 需要时，认证事业部识别、评估缩小认证范围后是否对仍保持认证范围内持续符合认证要求的影响。适当时，提出处理措施意见并予以实施；

- 经技委会秘书处组织评定，认为获证客户在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，总经理签署换发认证证书或附件，但认证证书的注册号和有效期保持不变；

- 审定意见也可作为认证范围缩小的信息来源和理由，此时应取得获证客户的同意。

- 需要时，获证客户与认证事业部修订认证合同。

### 6.6.3 其他变更

当获证客户名称或场所名称发生变更时，应向技委会秘书处提交相关变更申请及随附相关资证，经技委会秘书确认、核实后换发证书。

当获证客户的实际场所发生变更时，应结合专项审核或监督审核进行现场确认后方能换发认证证书。

## 7 认证证书和认证标志

### 7.1 认证证书和认证标志

#### 7.1.1 认证证书

初次认证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，但再认证的认证证书有效期最长不超过42个月。

通常情况下，获证客户应在当前认证证书截止期前至少 3 个月接受再认证审核或已做好接受再认证审核的准备。否则，因获证客户接受再认证审核时间过晚或因不符合的关闭导致 ROSY 的认证决定无法在原认证证书到期前作出时，再认证证书有效期将不足 3 年。

### 7.1.2 认证标志



GB/TXXXXXX(适用于中文证书)

或 ISOXXXXX (适用于英文证书)

### 7.2 认证证书和认证标志的使用

获证客户获证后按照《管理体系认证证书及认证标志使用规定》正确使用认证证书和认证标志。

### 7.3 认证证书和认证标志的误用

获证客户误用认证证书和认证标志，可能导致认证资格的暂停或撤销。误用认证证书和标志的类型及对误用认证证书和标志的处理见《管理体系认证证书及认证标志使用规定》中规定。

## 8 获证客户的信息通报

获证客户应建立向罗穗通报最新信息的程序，并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更信息包括（但不限于）以下：

- a) 组织名称，组织法人，隶属关系；
- b) 联系人，联系方式(包括：电话、传真、手机)；
- c) 组织地址(包括：注册地址、认证地址、邮编)；
- d) 体系覆盖人数；
- e) 认证范围变化；
- f) 组织机构和职能分配；
- g) 证书表述的组织认证场所/生产场；
- h) 管理体系文件；
- i) 产品标准；

j) 商标。

当上述信息发生变更时，获证客户应填写《获证组织认证信息变更沟通单》，并及时反馈给 ROSY。变更信息反馈渠道及联系信息详见《获证组织认证信息变更沟通单》中的联系。

## 9 保密

ROSY 承诺为认证客户保密（提前告知认证客户的需公开信息除外）。对认证客户的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证客户（法律限制除外）。

如有证据表明，ROSY 因认证接触受审核方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

## 10 申诉/投诉、争议及处理

对 ROSY 或审核人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向 ROSY 提出申诉、投诉。

ROSY 将按《申诉与投诉管理程序》在规定时间内答复处理情况。

对 ROSY 申诉/投诉和争议的处理有异议时可向中国合格评定国家认可委员会、中国国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

## 11 费用

实施本方案的费用，按《ROSY 认证审核服务收费标准》执行。

## 12 公告

对获得认证、暂停、恢复或撤销的认证客户，在 ROSY 网站上公布。

## 13 附则

本方案由北京罗穗认证有限公司负责解释。