



# 公开文件

RUCC-GK-2019

放心联合认证中心（北京）有限公司

发布日期：2019年9月1日

实施日期：2019年9月1日

修订日期 2022年6月1日



## 目 录

公司介绍及业务范围 .....	4
公正性声明及财务支持说明 .....	5
认证申请指南 .....	7
管理体系审核过程 .....	9
申请组织和获证组织的权利和义务 .....	15
公正性声明及保密承诺 .....	17
认证收费说明 .....	18
RUCC 对批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销及拒绝认证条件的规定 .....	19
申诉、投诉和争议处理办法 .....	22
认证证书及标志使用规定 .....	25

## 公司介绍及业务范围

放心联合认证中心（北京）有限公司（Reassurance united certification center (Beijing) Co.,LTD.，英文缩写“RUCC”，以下简称为公司）是经工商登记注册、并经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2016-259）授权的独立公正的第三方审核认证机构。现已批准认证领域有质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、商品售后服务等管理体系认证，是国内最早批准具有服务认证资质的第三方认证机构。其“放心汽修”服务认证在国内具有权威性。以诚信惠民生，优质报社会为使命，致力于成为认证领域的引领者，让客户享受增值服务。努力实现通过我们的认证服务让您认则放心，让通过认证的企业为您提供提供的服务和产品放心。

公司严格遵守国家有关法律法规的规定，按认可机构的要求建立并运行有效的管理体系，确保按有关文件要求开展认证审核的管理和实施工作，确保认证质量满足国家、认可机构和相关标准的要求，并接受国家认证认可监管部门的监督，为社会提供增值的认证服务。

公司联系方式：

地址：北京市朝阳区大洋路 333 号 A 座四层 421 室

电话：010-65178891

网址：[www.rucc-bj.com](http://www.rucc-bj.com)

电子信箱：[lijia0426@dingtalk.com](mailto:lijia0426@dingtalk.com)

## 公正性声明及财务支持说明

### 一. 公正性声明

放心联合认证中心（北京）有限公司（RUCC）是为社会各届提供认证服务的具有法律地位的第三方认证机构，不以盈利为目的，为维护认证的公正性、权威性，依据《中华人民共和国认证认可条例》和有关规章的要求，按照第三方认证制度和准则，向广大客户做如下承诺：

- 1 认证服务在认可的业务范围内向所有的申请方开放，不附加其它任何条件阻碍或拒绝申请方的认证申请；
- 2 认证审查活动严格执行程序，客观反映事实；
- 3 RUCC 不提供任何形式的认证咨询服务，不受理两年内 RUCC 相关机构咨询过的组织的认证申请；
- 4 RUCC 的执业审核员/审查员不以任何名义从事认证咨询活动，不对任何组织提供内部审核；
- 5 开展认证活动坚持以顾客和社会需求为关注焦点，不采用非正当手段承揽业务；
- 6 严格规范工作人员、审核/审查人员的职业道德和职业行为，不在任何场合以任何形式收受认证组织的任何馈赠；
- 7 RUCC 及其所有工作人员严格按照保密规定，为申请认证的组织保守技术、商业、管理方面的秘密，维护其合法权益；
- 8 RUCC 按国家认可规定的要求举办公开课培训，使用公开对外的培训课程、培训内容、培训教材，不对拟认证的单一组织提供专门的培训及对建立服务体系提供任何建议；
- 9 RUCC 确保相关机构的活动及 RUCC 自身活动中与认证业务相关的活动，不影响认证活动的保密性，客观性和公正性；在做认证决定时实行当事人回避制度；
- 10 RUCC 具有完善的申诉、投诉及争议的受理和处理制度。

## 二. 财务支持说明

- 1 RUCC 设立 3-20 万元的认证风险储备金,用于各活动领域和运作地域的业务引发责任的处置,由总经理审批,专款专用。
- 2 RUCC 作为有限责任公司,注册资本 1000 万元,并专注于企业征信业务和行业信用体系建设,对于风险管理有专业的能力和丰富的经验,可以保证公司具有足够的资源确保其稳定运作。

放心联合认证中心（北京）有限公司

2022 年 06 月 01 日

---

# 认证申请指南

## 1 目的

本指南旨在为准备申请放心联合认证中心（北京）有限公司（RUCC）管理或服务认证注册的所有组织提供帮助。

## 2 申请步骤

2.1 申请时可向 RUCC 索取认证申请的公开文件，并仔细阅读其内容，以便了解申请有关事宜。RUCC 向所有申请组织提供如下公开文件及相关表格：

- 1) RUCC 简介，包括可开展认证业务的范围，以及获得资质批准和认可的情况；
- 2) RUCC 的分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等；
- 3) RUCC 的营业执照、国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准书；
- 4) RUCC 的认证证书样式；
- 5) RUCC 的公正性声明及财务支持说明；
- 6) RUCC 的认证申请指南；
- 7) RUCC 的申请组织和获证组织的权利和义务；
- 8) RUCC 的认证收费标准；
- 9) RUCC 对批准、保持、扩大或缩小、暂停、撤销及拒绝认证条件的规定；
- 10) 申诉、投诉和争议处理程序；
- 11) 认证证书及标识使用管理规定；
- 12) 相关宣传材料；
- 13) 《服务认证申请书》、《管理体系认证申请书》。

2.2 填写《服务认证申请书》和《管理体系认证申请书》，并按要求提供认证所需资料（详见申请书）。

2.3 RUCC 将对《服务认证申请书》和《管理体系认证申请书》及相关资料进行评审确认，决定是否受理申请。若受理即与申请组织签定《认证合同》。

## 3 注意事项

3.1 已受理申请并签定认证合同的申请组织，需在拟实施现场审查前至少 30 天，提交相关的文审材料。

---

3.2 申请认证组织的活动应持续符合法律、法规的要求，RUCC 在认证的全过程中一旦发现认证组织的活动与相关法律、法规要求的不符合或是潜在的不符合时，将会及时把所有发现的不符合问题通知申请组织（口头或书面），并视情况采取不予接受认证申请、推迟/不予认证注册、暂停认证证书使用、增加不定期监督审查或再认证、撤销认证证书等措施。

3.3 申请认证组织应确保提交的申请材料与事实相符，RUCC 在认证的全过程中一旦发现申请材料存在欺骗、隐瞒或弄虚作假的问题时，将视情况采取不予接受认证申请、不予认证注册、暂停认证证书使用、撤销认证证书等措施。

#### **4 保密承诺**

在受理组织的申请及在现场审查过程中，接触到的一切有关组织的信息，RUCC 及其人员有责任保守秘密，未经组织书面许可不得向第三者泄漏。



---

# 管理体系审核过程

## 1 RUCC确定审核目的、范围和准则

## 2 RUCC选择和指派审核组

## 3 审核组编制审核计划

## 4 审核组对申请方进行初次审核

4.1 按照《现场审核控制程序》的要求，初次审核氛围两个阶段实施，分别是第一阶段和第二阶段。

4.2 现场审核过程包括审核开始时的首次会议和审核结束时的末次会议。

### 4.2.1 首次会议

审核组应与客户的管理层及适当的受审核的职能或过程的负责人（通常为部门负责人）一起召开正式的现场审核首次会议，首次会议目的是简要解释将如何进行审核活动。

首次会议内容的详略程度可与客户对审核过程的熟悉程度相一致，并应考虑下列方面：

- a. 双方介绍参会人员，包括简要介绍其角色；
- b. 确认认证范围；
- c. 确认审核计划（包括审核的类型、范围、目的和准则等）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审核期间审核组与客户管理层的会议的日期和时间等；
- d. 确认审核组与客户之间的正式沟通渠道和时间；
- e. 确认审核组可获得所需的资源和设施，如：办公室、办公设备、车辆等；
- f. 确认与保密和信息安全事宜，宣读审核组保密声明及公正性承诺；
- g. 确认适用于审核组的工作安全事项、应急和安保程序；
- h. 确认可得到的向导和观察员及其角色和身份，简要介绍其作用；
- i. 报告审核发现的方法，包括任何分级（观察项、一般不符合、严重不符合）的信息；
- j. 说明审核可能被终止条件的信息；
- k. 确认审核组长和审核组代表公司对现场审核活动负责，并应控制审核计划

---

（包括审核活动和审核路径）的执行；

- l. 适用时，确认以往评审或审核的发现的状态；
- m. 向客户介绍基于抽样实施审核的方法和程序；
- n. 确认审核所使用的语言；
- o. 确认在审核中将告知客户审核进程及任何关注点；
- p. 确认客户是否已了解前述内容，并给予客户提问的机会。

#### 4.2.2 审核中的沟通

a.在审核中，审核组定期召开审核组内部沟通会议，评估审核的进程，并沟通与审核有关的各类信息。根据实际情况的变化，审核组长应在需要时调整审核日程安排，在审核组成员之间重新分配工作，并在当天的审核结束后，与客户管理层进行简要沟通，将审核进程及任何所发现的问题点和关注告知客户。

b.当审核组发现可获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）时，审核组长应向客户及公司审核部报告情况，以确定下一步应采取的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核计划，改变审核目的或审核范围，或者终止审核。

#### 4.2.3 获取和验证信息

a. 审核组在现场审核中，通过适当的、科学的抽样方式，来获取与审核目的、范围和准则相关的客户体系运行有关信息（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，使之成为审核证据。

b.信息获取方法应包括（但不限于）：

- 与客户相关人员进行面谈；
- 在生产或服务提供的现场，对过程和活动进行观察；
- 审查客户与体系相关的文件和记录。

对于 OHSMS 项目审核，审核组应面谈以下人员：

- 负有 OHS 法律责任的管理者；
- 负责 OHS 的员工代表；
- 负责监视员工健康的人员，如医生和护士。远程面谈的理由应被记录；
- 管理人员、长期和临时员工。

宜面谈其他人员：

- 
- 从事与预防 OHS 风险相关活动的管理人员和员工。
  - 承包方的管理者和员工。

#### 4.2.4 确定和记录审核发现

a. 审核组应确定审核发现，通过检查表、审核报告等现场审核记录简述符合性，通过不符合报告详细描述不符合事实，并确定不符合的严重程度。审核发现应该为认证决定或保持认证提供充分的信息。

b. 审核组可以识别和记录客户管理体系改进机会，除非某一管理体系认证方案的要求禁止这样做。但是属于不符合的审核发现不应作为改进机会予以记录。

c. 公司制定并实施《现场审核控制程序》，规定关于不符合的审核发现（包括不符合有关法规要求），审核组应对照具体要求予以记录并开具观察项或不符合报告，不符合报告应包含对不符合的清晰陈述，详细描述、标识不符合所基于的客观证据。在与管理层沟通和末次会议时，审核组应与客户讨论不符合并得到客户的确认，以确保不符合报告的证据准确并得到客户的理解。但是，为保证认证活动的公正性，审核员应避免提示不符合的原因或解决方法。

d. 审核组长作为审核组的负责人，应代表审核组协调、沟通和解决审核组与客户之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见。对于未能得到最终解决的分歧点，审核组应予以记录。

#### 4.2.5 准备审核结论

##### 4.2.6 末次会议

现场审核结束前应召开末次会议，末次会议由审核组长主持，提出审核发现和审核结论。

审核组与客户之间关于审核发现或结论的任何分歧意见应进行充分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 RUCC。

### 5 初次认证的审核结论

审核组应在审核组长主持下，对在第一阶段和第二阶段审核中收集的所有关于客户体系运行方面的信息和证据进行分析、评价，对审核发现进行评审，并就审核结论达成一致意见。由审核组长向客户正式报告审核结果，并宣布审核结论。

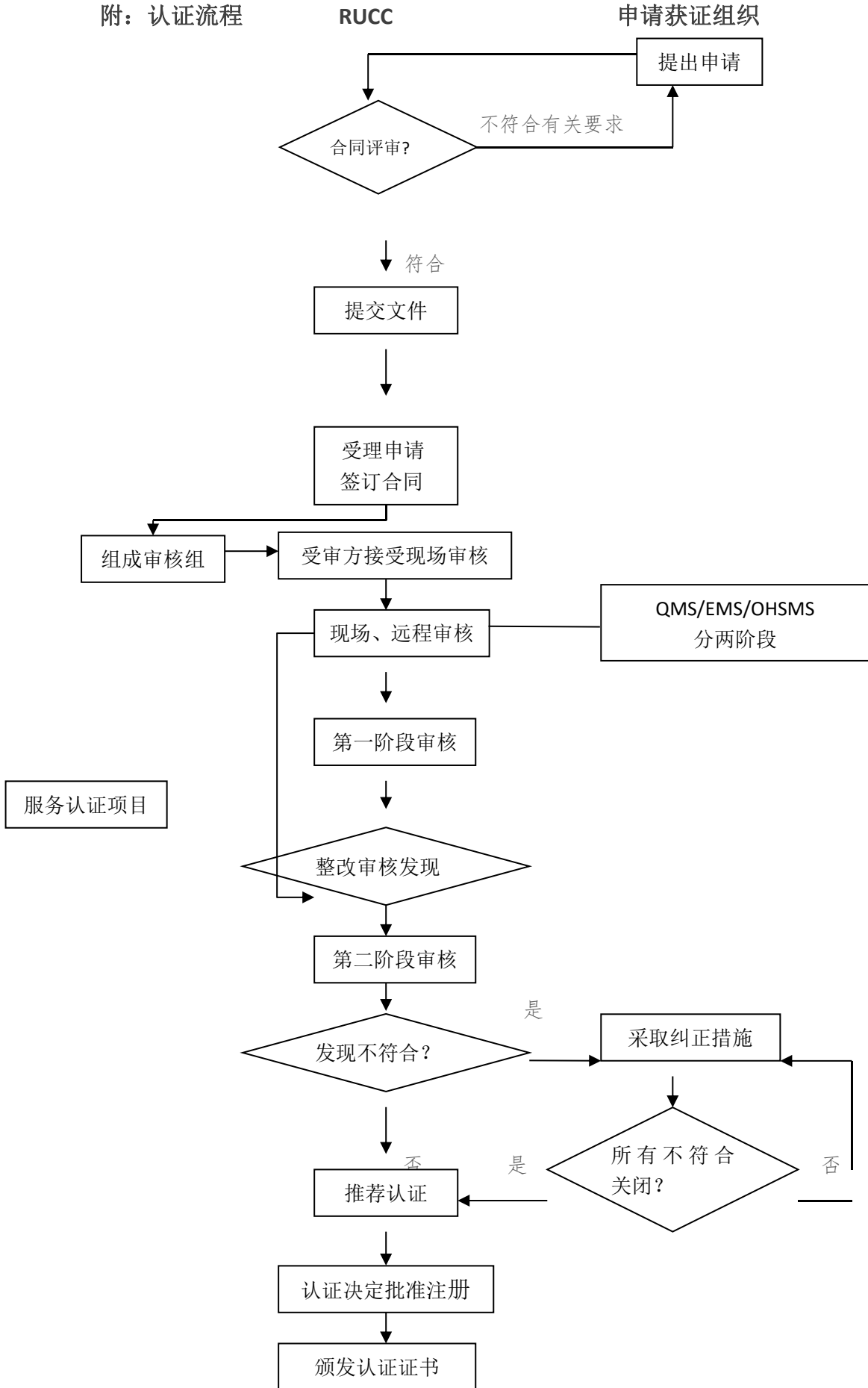
### 6 审核组编制审核报告

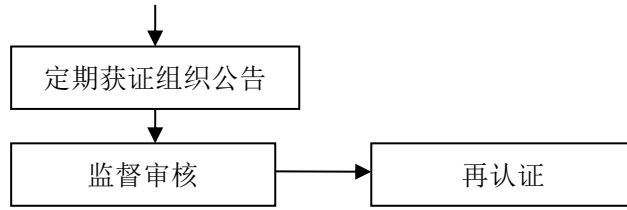
---

每次审核RUCC均向客户提供书面的审核报告。审核组可以在审核报告中识别客户管理体系的改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。RUCC享有对审核报告的所有权。

## **7 RUCC做出认证决定**

附：认证流程





---

## 申请组织和获证组织的权利和义务

### 一. 申请组织的权利和义务

- 1 自愿决定是否进行管理体系认证和服务认证，自由选择认证机构，申请初次认证和再认证；
- 2 有权了解管理体系认证和服务认证的有关规定和信息；
- 3 有申诉和投诉的权利；
- 4 有保守组织秘密的权利；
- 5 建立覆盖审查范围、符合审查依据标准的服务体系并有效运行；
- 6 当申请组织决定由 RUCC 进行认证时，应提出书面申请并提交真实的管理手册、流程文件及相关说明文件等资料、信息和记录，否则将承担相应的认证风险；
- 7 按合同约定向 RUCC 支付审查费用和其它费用；
- 8 提供现场审查时必要的工作条件，包括在初次认证、监督、再认证和解决投诉时，为审查所有的文件、记录、人员、过程和区域提供条件；适用时，为接纳到场的观察员（如认可评审员）提供条件，协助认证监管部门的检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息；并按实际支出提供审查员的交通、食宿费用；
- 9 遵守国家法律法规和认证的有关规定。

### 二. 获证组织的权利和义务

- 1 在证书有效期内，获证组织可按规定在获准认证范围内使用认证证书和认证标志；
- 2 有权就认证活动向 RUCC 市场部或相关管理机构提出申诉和投诉；
- 3 获证后保持服务能力持续有效，以保证监督审查时可提供已获认证的服务过程；应保存相关方提出的申投诉记录及所采取的措施；
- 4 在认证周期内应按时接受 RUCC 的监督审查或不定期的抽查；
- 5 在认证资格有效期内发生以下情况时，应及时向 RUCC 通报：①客户及相关方有重大投诉。②已获认证的服务被执法监管部门认定不符合法定要求。③

---

发生服务的安全事故。④相关情况发生变更，包括：法律地位、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、管理者代表变更；服务的工作场所变更；服务覆盖的范围变更；重要服务过程的重大变更等。⑤出现影响服务能力的其他重要情况；

- 6 当收到认证机构关于服务认证要求的变更时，应积极配合认证机构进行变更，并达到认证机构对变更的要求；
- 7 应认真对待、积极配合中国合格评定国家认可委员会（CNAS）安排的确认审查活动；
- 8 承诺正确使用认证证书、认证标志和有关信息；提供给他人认证证书的副本时，应完整地复制认证证书；
- 9 在文件、宣传册或广告等传播媒介中涉及到服务认证内容时，应与认证范围一致，并应遵守 RUCC 的《认证证书和标志使用规定》；
- 10 不得以损害 RUCC 声誉的方式使用服务认证的结果，不得做出使 RUCC 认为可能误导或未经授权的有关服务认证的声明；
- 11 认证证书被暂停期间或撤销时，应立即停止继续宣传获证资格，并立即停止使用宣传获证资格的广告资料；证书被撤销或注销时，应将证书交回 RUCC；
- 12 获证组织服务体系持续达到相关标准并经 RUCC 按相关规定通过监督审查的情况下，证书有效期为三年，证书有效期满前 3 个月，如组织需继续保持其注册资格，应向 RUCC 提出再认证申请，接受再认证审查；
- 13 按合同要求及时交纳各种认证费用。



---

## 公正性声明及保密承诺

本审核组特作如下声明和承诺：

- 1、在本次审核前两年内未对受审核方进行过任何形式的咨询，与受审核方没有业务或商业利益关系；
- 2、在审核过程中不向受审核方提供任何咨询建议；
- 3、不接受受审核方的任何形式的钱物馈赠，忠于职守，确保审核工作准确、公正、求实；
- 4、对受审核方提供的有关文件资料以及在审核过程中所获得的受审核方的技术、经营、管理信息保密。未经受审核方书面同意，不向第三方泄露（法律要求时除外）。

以上声明和承诺如有不实，由承诺人承担由于不实而产生的一切后果。本声明和承诺经审核组全体成员签字后交放心联合认证中心统一存档。

## 认证收费说明

### 1、收费基本原则

收费项目及标准参照国家计委、国家技术监督局通知：计价格 1999（212）号《质量体系认证收费标准》、CCAA 印发的《认证机构公平竞争规范——管理体系认证价格暂行规定》。

### 2、收费项目与标准

经 RUCC 研究决定，认证收费按以下标准实施：

#### 一. 基本收费标准

认证基本收费标准			
序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000 元	每个申请组织
2	审定与注册费 (含证书费)	2000 元	如需加印认证证书，每份另收费 100 元
3	初审审查费	3000 元/人日× 审查人日数	按“审查时间计算”确定的审查人日数收取初审审查费
4	年金（含标志 /牌使用费）	2000 元	认证注册后每年交纳一次
5	监督审查费	3000 元/人日× 审查人日数	在认证证书三年有效期内，每次按初审审查费收费标准的 1/3 收取
6	再认证审查费	3000 元/人日× 审查人日数	按初审审查费收费标准的 2/3 收取
7	专项扩大 审查费	3000 元/人日× 审查人日数	包括标准条款增加、场所扩大、服务范围扩大等情况的专项扩大审查，不少于 1 个人日数
8	换证费	100 元/份	每次换证应收取

注：可根据组织服务水平高低、是否曾经获得过认证证书、认证风险大小等因素，在本标准基础上适当增减认证费用。

---

## RUCC 对批准、保持、扩大、缩小、 暂停、撤销及拒绝认证条件的规定

### 一. 认证注册批准的条件

- 1 申请组织取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格或其组成部分。适用时，取得相关法律法规规定的行政许可文件；
- 2 申请组织的服务符合认证标准要求及其它引用文件要求，经审查和其他信息证明服务管理和特性均符合标准要求；
- 3 现场审查提出的不合格项已在规定的期限内完成纠正措施，并经书面/现场验证有效；
- 4 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

### 二. 保持认证证书使用的条件

- 1 按时接受监督审查，监督审查未发现不合格或发现的不合格项已在规定时间内纠正并经验证有效，同时对上次审查中发现的不合格项已采取纠正措施并经验证有效。认证的服务持续满足相应的认证实施规则要求；
- 2 认证证书覆盖的服务范围，没有出现国家/省级监督抽查不合格情况，没有出现执行国家或地方法律、法规及标准的不符合情况；
- 3 认证证书有效期满前三个月，认证证书持有者提出再认证申请，并在认证证书有效期满前经审查符合授予条件；
- 4 认证证书持有者的组织名称变更，但其服务流程及所有权、人员、设备等资源均无变化；
- 5 符合第 1 条的要求；
- 6 仅就获准认证范围作宣传。

注：① 1 中的“按时”指按规定的年度监督时间间隔进行了监督，即首次监督时间应保证与初审末次会议时间间隔不超过 12 个月；第二次及以后的监督时间间隔最长不超过 12 个月。

②当组织出现不符合 2 条中的情况时，RUCC 根据具体情况确定证书是否持续有效。

---

### 三. 扩大认证范围的条件

- 1 获证组织认证证书所覆盖的服务范围类别增加，经申请后由 RUCC 审查组进行现场审查并确认，增加的服务范围符合认证批准条件；
- 2 获证组织认证证书所覆盖的场所/设施增加，经申请后由 RUCC 审查组现场审查确认，符合认证批准条件。

### 四. 缩小认证范围的条件

- 1 获证组织认证证书所覆盖的服务范围缩小或减少；
- 2 获证组织认证证书所覆盖的场所缩小；
- 3 获证组织认证证书所覆盖的服务范围，在监督审查时发现部分服务范围控制出现严重不合格，且不能在规定期限内纠正。

### 五. 暂停认证证书的条件

- 1 获证组织违反 RUCC 要求，不能承担或履行认证合同约定的责任和义务：
  - 1.1 不按期接受监督审查的；
  - 1.2 联系方式变更未及时通知 RUCC，导致不能实施监督审查时；
  - 1.3 服务达不到认证要求的，或整改期满未能达到整改目标的；
  - 1.4 不正确宣传或误导使用认证证书与标志（牌），但未造成严重影响；
  - 1.5 未按时交纳认证费用的；
  - 1.6 不能承担或履行认证合同约定的其他责任和义务。
- 2 经 RUCC 调查证实，获证组织发生下列情况：
  - 2.1 认证证书覆盖范围内的服务活动区域未满足环保部门相关要求的；
  - 2.2 发生与认证范围相关的重大投诉（含官方媒体曝光或相关方通报）的。
- 3 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，重新提交申请已被受理但尚未换证的；
- 4 获证组织的资源（所有权、人员、设备等）出现重大变更而影响其局部服务活动的；
- 5 获证组织与 RUCC 双方同意暂停认证资格的。

### 六. 恢复认证证书使用的条件

当暂停的获证组织在要求的时间内采取了纠正措施，经确认符合 RUCC 相关

---

规定，报 RUCC 批准后恢复认证证书使用。

## 七. 撤销认证证书的条件

- 1 经营资质过期失效的；
- 2 非法转让、出租机动车维修经营许可证的；
- 3 未按照有关法律法规的规定办理相关手续而擅自改装汽车（含改变车身颜色，更换发动机、车身和车架）、承修已报废汽车、利用配件拼装汽车的；
- 4 变更名称、法定代表人、地址等事项，未向作出原许可决定的道路运输管理机构备案的；
- 5 伪造、倒卖或转借机动车维修竣工出厂合格证的；
- 6 使用假冒伪劣配件维修机动车的；
- 7 作业项目超出许可范围的；
- 8 发生重大质量事故、安全事故或环保严重超标的；
- 9 暂停期内不符合项未完成整改的；
- 10 转让认证证书、认证标志的；
- 11 恶意违反认证依据及法律法规要求，对认证机构的声誉造成恶劣影响的。

## 八. 拒绝认证注册

- 1 审查组作出不予通过认证结论的；
- 2 不符合项未按照规定期限要求整改的；
- 3 案卷评定发现严重不符合认证要求的；

以上认证决定结论为不予发证的，由 RUCC 总经理或授权人批准，并通报申请方。

---

# 申诉、投诉和争议处理办法

## 一. 申诉、投诉的界定

### 1 申诉

凡认证申请人或认证客户出现对 RUCC 就申请受理、合同评审、审查结论、认证授予、扩大、暂停、缩小等决定予以重新考虑的请求，均可以界定为申诉事件。

### 2 投诉

除申诉外，任何人员或组织对 RUCC 的认证活动表示不满意，并要求得到明确答复的行为，均可界定为投诉事件。

## 二. 申诉（投诉）的受理

- 1 市场部接到申诉（投诉）信息，应详细记录申诉（投诉）内容、申诉（投诉）时间，以及申诉（投诉）人员（或组织）和联系方式等，填写在《申诉（投诉）调查处理记录表》上。
- 2 RUCC 应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果书面通知获证组织。
- 3 申诉（投诉）所涉及的审查和认证决定的人员不得参与申诉（投诉）处理过程；参与申诉（投诉）处理的人员应对申诉（投诉）方涉及的信息予以保密。
- 4 市场部将申诉（投诉）信息，上报管理者代表批准后，进行申诉（投诉）调查。

## 三. 申诉（投诉）的调研

市场部根据申诉（投诉）情况，进行必要的调查，调查的内容可包括（但不限于）：

- a) 认证组织的基本信息：认证范围、审查类型、审查时间、审查人日、审查组成员等；
- b) 通过业务部指派认证决定人员重新审阅该认证项目审查资料；
- c) 通过审查部请审查组长提供现场审查情况，判断该组织服务体系的有效

---

性；

- d) 通过市场部请该项目业务主管联系认证客户，从侧面了解申诉（投诉）方的情况。调查应坚持客观、公证原则，并做详细记录，归档备案。
- e) 在申诉（投诉）调查过程中应做好过程记录，具体内容按《申诉（投诉）调查处理记录表》要求填写。

#### **四. 申诉（投诉）的裁定**

- 1 市场部综合分析调研情况，提出裁定意见，向管理者代表汇报，由管理者代表提出最终裁定方案，报 RUCC 总经理批准后履行申诉（投诉）回复手续。
- 2 必要时，由管理者代表召集相关人员组成“裁定小组”，议定（或修订）裁定方案后，报总经理批准。
- 3 对于重大申诉（投诉）事件，应在最终裁定前，报请管理委员会核准，并参考管理委员会的意见。
- 4 所有申诉（投诉）的裁定的结果应填写《申诉（投诉）调查处理记录表》，并由总经理签字后生效。
- 5 所有申诉（投诉）的处理结论，应以 RUCC 的名义在公司内部通报，必要时可在公司网站上公示。

#### **五. 申诉（投诉）的回复**

- 1 市场部负责书面回复裁定意见，并确认申诉（投诉）方已收到裁决。同时填写《申诉（投诉）调查处理记录表》，详细记录回复人员，回复时间，对方接收人员及联系电话等。
- 2 申诉（投诉）对 RUCC 裁决结果有异议的，可先后由市场部经理、管理者代表、总经理与客户沟通、协调，直到客户满意为止。

#### **六. 申诉（投诉）的处理**

- 1 对于涉及 RUCC 管理责任的申诉（投诉）事件，市场部按以下规定提出处理意见，报管理者代表批准后实施：
  - a) 因个人管理差错导致的申诉（投诉）事件，对责任人做出相应处理；
  - b) 由于管理不到位导致的申诉（投诉）事件，由责任部门根据裁定方案，分析原因、制定措施、实施纠正和预防，具体按《不符合及纠正、预防

---

措施控制程序》要求实施。

- 2 申诉（投诉）事件处理完毕后，市场部将相关资料（包括：调查处理表、事实证据、改进措施及处理通报等）归档管理。

## **七. 费用保障**

在申诉（投诉）立案调查中如涉及费用，应由责任方承担。当 RUCC 作为责任方承担费用时，该费用应由 RUCC 建立的责任储备金中列支。



# 认证证书及标志使用规定

## 一. 认证证书的使用管理

- 1 RUCC 颁发的认证证书是指通过认证所获得的证明性文件。
- 2 获证组织在认证证书有效期内，按认证证书界定的认证范围，在广告、宣传、招投标、说明书等活动中正确使用认证证书及有关信息。
- 3 获证组织应充分注意在其出版物和广告宣传中，不得误导客户对组织通过的认证内容产生误解，使客户认为认证证书覆盖范围外的服务获得认证。
- 4 获证组织应就其认证服务过程或体系的更改通知 RUCC，中心执行认证证书的批准、扩大、缩小、暂停、撤销、终止决定。
- 5 认证证书不得部分复印、部分出示；禁止伪造、冒用、转让和买卖认证证书等违法活动。
- 6 获证组织的认证证书损坏或丢失，须及时通报 RUCC，并以书面形式说明情况；经中心核实后予以补发。
- 7 获证组织应按时交纳认证费以保持认证证书；对未按时交纳认证费用，经指出后仍未予以交纳的，将停止其使用认证证书。
- 8 认证资格被暂停、注销或撤销，获证组织应立即停止使用和宣传认证证书及其相关信息，注销或撤销的还应将认证证书交还 RUCC。

## 二. 认证标志的使用管理

- 1 本规定所指的认证标志是指证明服务通过认证的 RUCC 专用的认证标志。
- 2 RUCC 的认证标志如下：



放心汽修标志



管理体系标志



商品售后服务认证标志



品牌认证标志



汽车救援认证标志

- 
- 3 获证组织可以在标牌、广告、宣传资料中正确使用上 RUCC 的认证标志；不得超范围使用认证标志，不得利用认证标志误导、欺诈客户。
  - 4 认证标志使用有效期最长为三年，与认证证书一致。
  - 5 获证组织将标志印制在标牌或广告上时，应符合以下要求：
    - a) 标志应符合 RUCC 提供的标准，可以按比例扩大或缩小，但不得改变图案结构及色彩，不得变形或夸张；
    - b) 定稿后报 RUCC 核准并备案。
  - 6 注册资格受到认证机构的暂停、撤销或注销后，获证组织应立即停止使用认证标志，停止使用和发放带有认证标志的标牌、文件、宣传资料等，如有发生违规行为，企业要负责由此所导致的所有后果。
  - 7 获证组织应按时交纳认证费用；对未按时交纳认证费用，经指出后仍未予以交纳的，将停止其使用认证标志。
  - 8 获证组织不得转让、买卖、伪造、变造、盗用认证标志。
  - 9 未获得 RUCC 认证证书的企业使用 RUCC 的认证标志，属严重侵权的违法行为，RUCC 将依法追究法律责任。

### 三. CNAS 认可标识的使用管理

- 1 按照认证合同的约定，获证组织可以在本中心经中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的认证领域及业务范围内使用 CNAS 认可标识，即获得带 CNAS 认可标识认证证书的组织可在其广告、宣传资料上使用 CNAS 认可标识。
- 2 获证组织需使用 CNAS 认可标识时，CNAS 认可标识应与本中心的认证标志（包括认证证书注册号）并列使用，不可单独使用。