

HNQI 产品认证 公开文件

编制	审核	批准
万 富	胡思玉	苏光荣

颁布日期：2022 年 3 月 15 日

实施日期：2022 年 3 月 25 日

修订日期：2024 年 8 月 26 日

湖南省产商品质量检验研究院

修订次数	修订时间	修改内容/原因	修改人	审核人	批准人
1	2022.9.20	在第五章业务范围与资质中自愿性产品认证范围增加“PV06、PV08”。	万 富	胡思玉	苏光荣
2	2023.10.17	1、本文件名称由“HNQI 标志产品认证公开文件”变更为“HNQI 产品认证公开文件”； 2、增加绿色产品认证的相关要求。	刘 飘	李 政	曾小明
3	2023.12.15	在第五章业务范围与资质中修改自愿性产品认证认证范围： 1) 删除废止的业务“003002 LED 照明产品频闪特性”； 2) 增加新业务“004001 食品包装用复合膜、袋质量安全”、“004002 食品包装用复合膜、袋耐蒸煮性能”、“004003 食品包装用复合膜、袋阻隔性能”及“0005001 课桌椅质量安全”。	刘 飘	李 政	曾小明
4	2024.8.26	1、在第五章业务范围与资质中修改自愿性产品认证认证范围， 1) 更正表 4-1 中的文字错误； 2) 增加新业务：“006001 工业防护涂料中有害物质限量”； 2、对十三章第 2.1 条中 HNQI 自愿性产品认证标志样式的大小及颜色做出了具体描述。	刘 飘	李 政	曾小明

目 录

- 一、 HNQI 简介
- 二、 公正性、保密性声明
- 三、 承诺书
- 四、 HNQI 组织机构
- 五、 业务范围与资质
- 六、 产品认证基本程序
- 七、 认证的批准、拒绝、保持、暂停/恢复和撤销、注销
- 八、 扩大和缩小认证范围的规定
- 九、 认证变更管理程序
- 十、 认证收费说明
- 十一、 财务支持说明
- 十二、 申请人/持证人和 HNQI 的权利和义务
- 十三、 认证证书和标志的使用
- 十四、 申诉、投诉和争议的处理
- 十五、 认证风险

一、HNQI 简介

湖南省产商品质量检验研究院(简称“HNQI”，或本机构)是湖南省市场监督管理局直属的、具有独立法人资格的省级综合性产品质量监督检验机构，正处级事业单位。以科技与大数据为驱动，致力于构筑面向未来的数字化、“全牌照”、“一站式”质量服务平台，为广大企业提供包含：产品测试、产品认证、标准制（修）订、产品和服务质量管理（诊断）、供应链品质保证检测、实验室建设等在内的专业化技术服务、咨询与培训，提供贯穿产品生命周期各阶段和供应链各环节的检测顾问型 NQI 系统解决方案。

HNQI 是湖南省内综合实力最雄厚，服务能力和领域覆盖最广的检测机构之一，也是华中地区最优秀的检测机构之一，是湖南省内能够独立颁发产品认证证书的机构之一。

HNQI 于 2021 年 8 月 10 日获得国家认监委《认证机构批准书》（CNCA-R-2021-879），在授权批准的认证领域内开展自愿性产品认证、绿色产品认证（包括：认证活动一、二）。

HNQI 依据 ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》、RB/T 242《绿色产品认证机构要求》建立质量管理体系，通过建立认证风险基金措施以增强防范认证风险的能力。认证业务范围，认证所依据的法规或标准，以及认证所使用的认证制度在公开文件中予以明确，并向社会、意见申请人和客户免费公开提供。

HNQI 不断拓宽国际合作领域，积极投身“一带一路”和“中非”、“中国—东盟”经贸发展，服务中国(湖南)自由贸易试验区发展，不断拓展国际权威机构认证资质，瞄准构建“一个标准、一次检测、全球通行”的检测认证体系，戮力服务“三高四新”战略和绿色发展，服务“湘品湘造”，推动“湘品出湘”和“湘品出海”，助力中国产品进入国际市场。

HNQI 愿景：中国质量技术服务引领者；专业权威的检验认证机构；市场信赖的检验认证品牌；最佳的质量战略合作伙伴。

管理方针

公正、专业、高效、诚信、创新

管理目标

- 1、建立完善的管理体系，公正运作；
- 2、以严谨高效的工作作风、整体一致的专业能力，赢得客户信任；
- 3、为客户提供有价值的服务，帮助客户持续提升质量和管理绩效；
- 4、法律法规和认证认可规范执行率 100%；
- 5、规范认证行为，提升服务质量，客户回访率 100%、满意度 $\geq 98\%$ ；
- 6、工作差错率 $\leq 1\%$ ；客户（有效）投诉率 $\leq 3\%$ ；

HNQI 价值观：专业 诚信 责任 高效 创新

- 以技术为基, 借助科学严谨管理呈现客观准确的结果
- 以诚信为本, 争取各方信赖, 促使供需各方达成谅解
- 以谦和为道, 通过沟通协作, 实现与客户共同发展
- 可持续发展, 提升社会公众认同感、信任度和满意度

HNQI 使命：协合政府监管 引导产业发展 促进美好生活

- 对社会的使命：促进公正 传递信任 提升品质
- 对客户的使命：激振信心 彰显价值 多赢共进
- 对员工的使命：为员工提供实现理想和成长的平台

机构识别:

机构名称: 湖南省产商品质量检验研究院 (简称: 湖南质检院, HNQI)

机构性质: 国有正处事业单位, 依法设置的省级综合性产品质量监督检验机构

主管部门: 湖南省市场监督管理局

法人代表: 曾小明

地理位置: 湖南省长沙市

地 址: 湖南省长沙市雨花亭新建西路 189 号 (本部)

湖南省长沙市星沙经济开发区漓湘东路 198 号 (北院)

湖南省长沙市雨花区时代阳光大道 238 号 B 座 (南院)

邮政编码: 410007 (本部) / 410100 (北院) / 410111 (南院)

电 话: 0731-89775201 (本部) / 0731-89776301 (北院) / 0731-89775209 (南院)

传 真: 0731-89775222 (本部) / 0731-89776300 (北院)

统一社会信用代码: 12430000444880213N

纳税人识别号: 430111444880213

二、公正性、保密性声明

HNQI 遵守国家认证认可相关法律法规、CNCA 规章、CNAS 规范及其它相关文件规定,遵循“独立、科学、公正、优质”的宗旨,恪守职业道德,承担社会责任,为客户提供“优质、专业、高效”的服务。

HNQI 制订管理方针及认证过程的相关要求,在经批准的产品认证业务范围内,以独立、公正的方式开展认证活动,并依据客观证据作出评价和认证决定。

HNQI 识别、评价与利益相关的公正性风险,明确相关的控制措施并形成文件。为维护认证公正性,HNQI 成立维护公正性委员会(以下简称:委员会),就可能影响公正性的事宜向其征求意见。委员会由 HNQI 认证活动的利益相关方代表组成,确保各方利益均衡,任何一方不处于支配地位。

HNQI 遵循非歧视原则向所有客户提供同等优质的认证服务,在 HNQI 公布产品认证的目录内,除认证认可相关法律法规及其他文件规定以外,不拖延、不歧视、不刁难、不妨碍或阻止客户的认证申请,也不以财务条件、申请者规模、成为协会/团体成员或获得其他认证等作为提供产品认证服务的前提或限制条件,不向申请人提出与认证活动无关的要求,不牟取不当利益。

HNQI 及其人员对其执业活动中所知悉的国家秘密、商业秘密和技术秘密负有保密义务。

HNQI 声明所有认证工作不受任何来自行政、商业、财务等方面的干预、影响。HNQI 不对与本机构有资产或行政上有关系或关联的客户提供认证服务,也不从事、参与客户的管理体系咨询或内部审核活动;为客户提供过咨询的人员,两年内不从事对该客户的复核和认证决定;从事认证活动人员不同时在两个及以上认证机构从业,不因熟识、胁迫等因素而影响认证活动的公正性。

HNQI 不与咨询机构建立组织或经济上的合作关系,不从事任何可能对认证活动的客观公正产生影响的产品投资、研发设计、制造安装、营销或维护活动。

HNQI 实行财务的独立核算,业务收入来自于经授权、批准范围内的开展的认证及相关收费,不接受任何利益相关方其它任何形式的资金来源。HNQI 可能影响认证活动相关人员的个人薪资收入不与认证业绩、认证收入及认证评价的结果关联。

HNQI 要求所有认证相关人员遵守认证认可相关法律法规及其相关文件的规定,并

承诺人员行为守则和人员公正性、保密性要求。若有违反,HNQI 将对其采取相应的处置。

HNQI 制定风险防控措施,消除或最大限度的减小已知的来源于其他人员、机构或组织行为所产生的公正性风险。

HNQI 要求所有认证相关人员诚实的实施认证活动,严格执行相关规章制度,保证客观记录认证活动的过程和结果,对认证工作中出现的差错采取及时有效的纠正/预防措施并如实记录。

HNQI 根据认证认可相关法律法规及其它相关文件的要求,适当、及时地向客户和公众公布认证相关信息。

HNQI 接受利益相关方的监督,并保证对申诉、投诉信息进行公正地处理、回复。

院长: 曾小明

2023 年 1 月 1 日

三、承诺书

认证机构获得批准后从事认证活动承担风险及民事责任的 承诺书

为发挥认证在市场经济和谐发展“传递信任，服务发展”的作用，规范认证活动，防范执业风险，加强机构自律，维护行业公信，树立机构良好形象，我机构对认证机构作为认证活动中的关键主体，应严格遵守国家法律、法规和认证认可制度，自觉维护市场规则和秩序有充分且明晰的认知，并自愿接受社会监督。我机构会公开、郑重地承诺：

一、本机构将持续保持符合法定许可条件，仅在批准许可范围内开展认证业务，并严格遵照国家法律、法规和规章的规定开展认证活动。

二、严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等规定，遵循客观独立、公开公正、诚实信用的原则开展认证活动，对认证结果负责。

三、加强内部管理和制度建设，确保由本机构实施的认证活动完全独立于影响其客观公正性的利益关系，绝不因市场竞争和利益驱使而违反客观独立、公开公正、诚实信用的原则。

四、依法履行认证机构职责，对认证结果实施有效地跟踪检查，对不能持续符合认证要求的情形及时依法依规采取措施，确保认证的真实和有效。

五、不承担、不提供本机构不能胜任的认证服务，不向不符合认证要求的产品和机构提供认证服务。

六、持续拥有与认证活动相适应的检测、检查等资源。

七、遵照财政、物价部门或双方约定的服务项目和服务标准进行收费；不索取、收受委托合同以外的酬金或者其他财物。

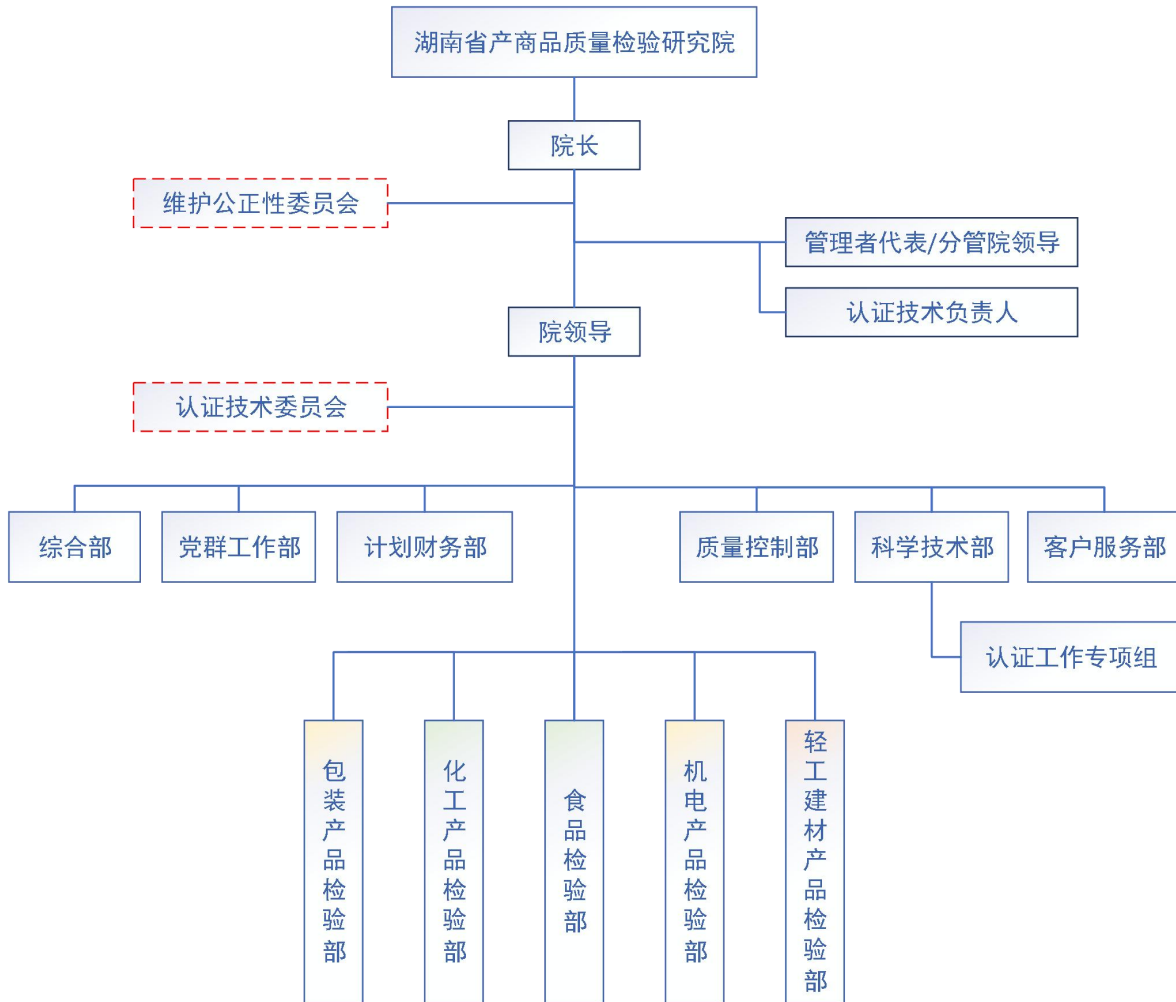
八、积极配合认证监管部门监督检查，按照监管部门要求及时报送认证活动数据和有关信息，并对其真实性负责。

本机构将严格遵守以上承诺，如有违反，愿意承担相应的法律责任；自愿将本承诺通过本机构官网公开，接受社会各界的监督。

院长：_____曾小明_____

2023年1月1日

四、HNQI 组织机构



五、业务范围与资质

1 国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的认证业务范围（有效期至 2027 年 8 月 10 日）

1.1 自愿性产品认证（具体见表 4-1）

表 4-1 自愿性产品认证范围

认证领域	业务范围分类名称		
	产品界定码	业务类别	业务名称
PV05	001001	学生用品	儿童青少年学习用课业簿册近视防控卫生要求
	002001	生活用纸	婴儿纸尿裤（片、垫）质量安全
PV06	004001	食品接触材料及制品	食品包装用复合膜、袋质量安全
	004002	食品接触材料及制品	食品包装用复合膜、袋耐蒸煮性能
	004003	食品接触材料及制品	食品包装用复合膜、袋阻隔性能
	006001	化工产品与材料	工业防护涂料中有害物质限量
PV07	/	/	/
PV08	005001	家具	课桌椅质量安全
PV16	003001	照明灯具	教室照明灯具（LED 灯具）
	003003		教室照明舒适健康光环境
	003004		LED 灯具温度循环可靠性
	003005		LED 灯具电源开关可靠性
	003006		LED 灯具加速工作寿命可靠性
	003007		LED 灯具温度冲击可靠性
	003008		LED 灯具恒定湿热可靠性
	003009		LED 灯具高温操作可靠性
	003010		LED 灯具低温启动可靠性
	003011		LED 灯具极端温度贮存可靠性
	003012		LED 灯具振动可靠性
	003013		LED 灯具光通维持寿命可靠性

1.2 (国推) 绿色产品认证 (具体见表 4-2)

表 4-2 (国推) 绿色产品认证范围

序号	业务范围分类名称

1.3 政府采购节能产品认证 (具体见表 4-3)

表 4-3 节能产品认证范围

序号	业务范围分类名称

2 中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 认可的认证业务范围 (有效期至 20XX 年 XX 月 XX 日)

3 资质证书



六、产品认证基本程序

1 申请条件

产品认证的认证组织包括:认证委托人(获证后又称:持证人)、生产者(或:制造商)、生产厂(或:生产企业)。

(1) 认证委托人和制造商应具备以下条件:

a) 明确的法律地位(境内组织应持有《营业执照》(具备法人资格),境外组织应持有所在国的登记注册证明);

b) 必要的资质要求;

c) 承诺始终遵守认证规则和法律法规的要求。

(2) 生产者应具备以下条件

a) 明确的法律地位(境内组织应持有《营业执照》(具备法人资格),境外组织应持有所在国的登记注册证明);

b) 必要的资质要求;

c) 承诺始终遵守认证规则和法律法规的要求;

d) 承诺对申请认证的产品的持续符合性负责,并承担相应的全部责任。

(3) 生产企业应具备以下条件:

a) 明确的法律地位(境内组织应持有《营业执照》(具备法人资格),境外组织应持有所在国的登记注册证明);

b) 有固定经营场所,具备生产、检验申请认证产品的能力;

c) 已按照产品认证要求建立、保持质量管理体系三个月以上;

d) 认证申请递交日前三无重大安全事故和重大环境污染事件(绿色产品适用);

e) 污染物排放状况应符合相关环保法律法规,达到国家和地方污染物挂牌标准和总量控制指标(绿色产品适用);

f) 已建立有效运行的品质、环境、能源、资源等绿色属性相关的管理体系(绿色产品适用);

g) 具备批量、稳定生产所申请认证产品的能力;

h) 承诺正确的使用认证证书和认证标志。

符合相应认证规则、细则所规定的，在认证申请时需要满足的其他的条件。

2 申请文件

申请认证时，认证委托人需提交以下文件，并确保申请信息、资料的真实、完整和有效，否则承担因此造成的后果和法律责任。

- (1) 产品认证申请书；
- (2) 申请认证组织的法律地位证明文件（营业执照或注册证明，认证委托人、生产者（制造商）、生产厂（生产企业）不同时需分别提供）；
- (3) 与认证范围相关的法律法规许可证明文件的复印（包括但不限于：生产许可证、CCC 认证证书、排污许可证、安全生产许可证，等）；
- (4) 委托人与生产者（制造商）/生产企业的关系说明；
- (5) 生产者（制造商）与生产企业的 ODM/OEM 协议(适用时)；
- (6) 工厂检查调查表（初次申请适用，变更和派生申请是否提供请咨询受理人员）；
- (7) 管理体系文件目录；
- (8) 申请认证产品的生产工艺流程图；
- (9) 生产企业的组织机构图及部门职责说明；
- (10) 品牌使用声明及商标注册证或商标许可使用文件复印件（适用时）；
- (11) 主要生产设备/设施表；
- (12) 主要检验设备仪器表；
- (13) 关键件/关键原材料清单；
- (14) 同一产品单元内各个型号产品之间的一致性说明及其差异说明；
- (15) 生产厂实验室认可证书（适用时）；
- (16) 生产/制造许可证和/或强制性产品认证证书（适用时）；
- (17) 生产过程、检验试验外包协议（适用时）；
- (18) 生产企业按 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001、GB/T 23331 分别建立并运行质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系和其它必要的管理体系的有效证明文件（绿色产品适用）；

(19) 申请绿色产品认证的关键指标、生命周期关键阶段有关的数据和信息及证实性文件（适用时）；

(20) 申请认证产品质量保证承诺书（绿色产品适用）；

(21) 检测机构（具备 CMA 资质）近一年内出具的产品质量水平符合相关标准要求的型式检验报告（适用时）；

(22) 与代理机构的协议（适用时）。

3 认证流程

3.1 各产品认证的认证模式、认证基本环节和认证委托要求见具体申报产品的认证规则。

认证模式		HNQI 标志认证 对应的基本环节/流程	绿色产品认证 对应的基本环节/流程
分类	模式		
认证模式 1 (基本模式)	产品检验+ 初始工厂检查+ 获证后监督	a. 认证的申请 b. 产品检验 c. 初始工厂检查 d. 认证结果评价与批准 e. 获证后的监督 f. 复审	a. 认证的申请 b. 产品检验 c. 初始工厂检查（包括： 资料技术评审和现场检查） d. 认证结果评价与批准 e. 获证后的监督 f. 复审
	初始工厂检查+ 产品抽样检验 +获证后监督	不适用	a. 认证的申请 b. 初始工厂检查（包括： 资料技术评审和现场检查） c. 产品抽样检验 d. 认证结果评价与批准 e. 获证后的监督 f. 复审
认证模式 2	产品检验+ 获证后监督	a. 认证的申请 b. 产品检验 c. 认证结果评价与批准 d. 获证后的监督 e. 复审	不适用
认证模式 3	产品检验	a. 认证的申请 b. 产品检验 c. 认证结果评价与批准	不适用

3.2 认证委托人可通过 HNQI 网站或书面方式提出认证申请。

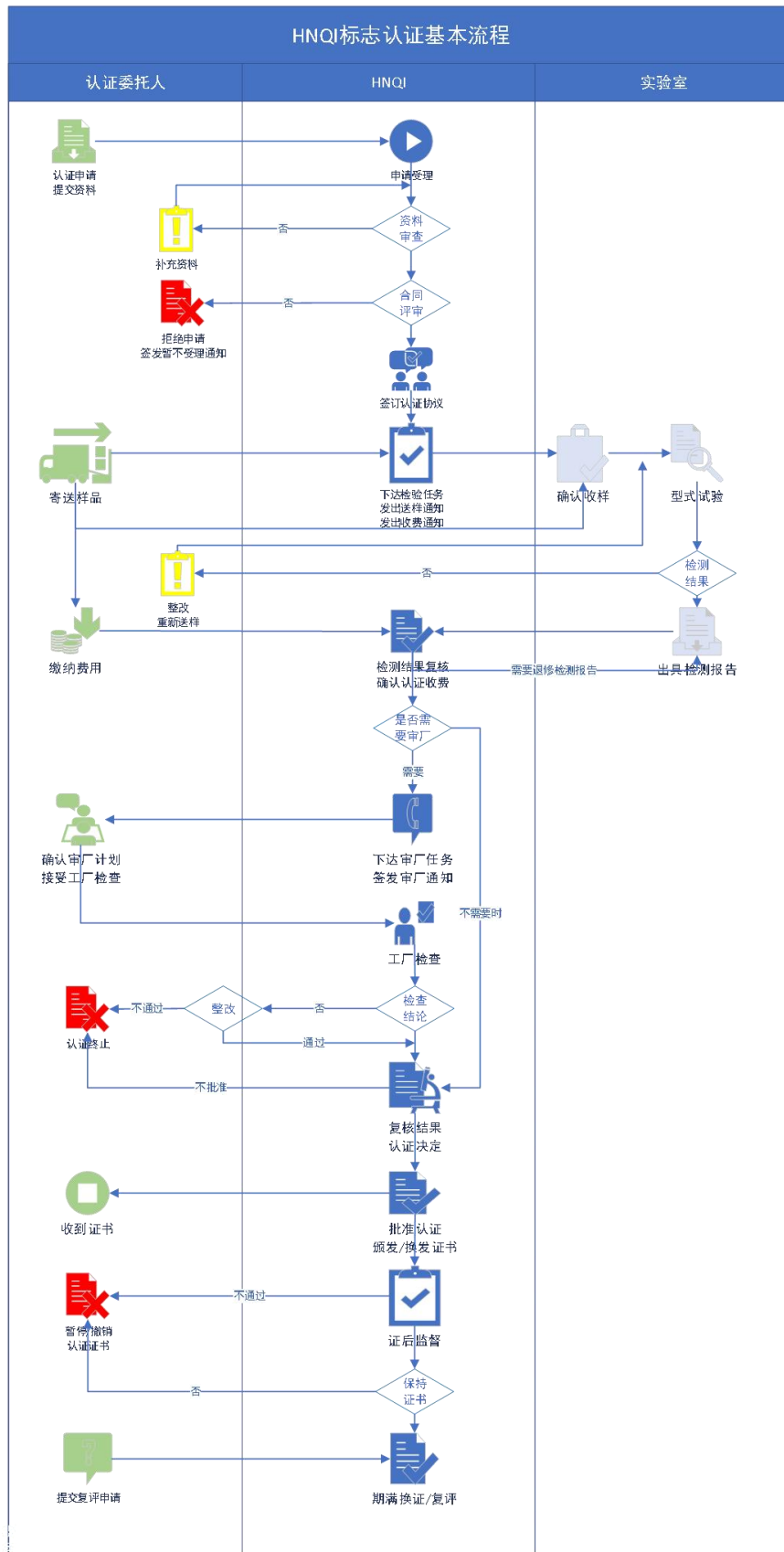
3.3 当收到认证委托人正式提交的认证申请后，HNQI 将与认证委托人签订《产品认证合同》，启动产品认证工作程序，通知认证申请方以下信息：

- 1) 需要提交的申请资料清单；
- 2) 型式试验送样要求；
- 3) 型式试验承检机构信息；
- 4) 所需的认证流程及时限；
- 5) 预计的认证费用；
- 6) 项目管理人员的联系方式；
- 7) 其他需要说明的事项。

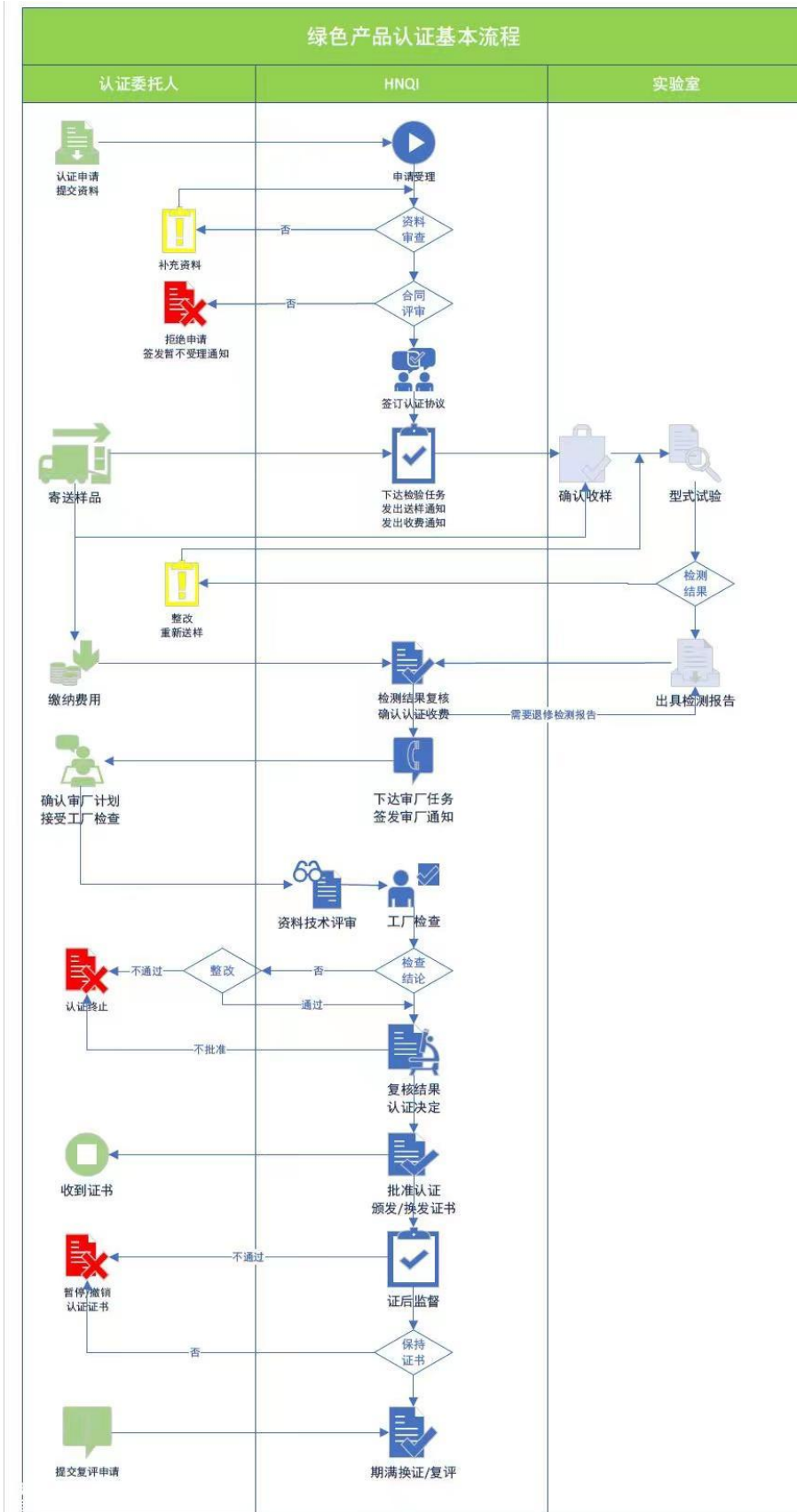
3.4 除认证制度或认证规则另规定外，认证时限自正式受理认证委托之日起至颁发认证证书之日止，一般不超过 90 天，包括初始检查、认证结果评价与批准以及证书制作时间。

因委托人未及时提交资料、不能按计划接受现场检查、未按规定时间递交不符合整改、未能及时寄送检验样品、未及时缴纳费用，以及特殊的样品检验周期等原因导致认证时间的延长时，不计算在内。

3.5 HNQI 标志产品认证的通用工作流程如下所示：



3.6 绿色产品认证的通用工作流程如下所示：



七、批准、拒绝、保持、暂停/恢复、撤销和注销

1 认证的批准和保持

1.1 认证的批准

获得批准认证的组织，应同时符合下列条件：

- (1) 正式提出认证申请，承诺遵守 HNQI 产品认证的要求，在认证过程中承担应负的责任和义务；
- (2) 具有有效的法律地位（营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明）；
- (3) 申请认证的产品符合规定的认证标准和技术规范的要求；
- (4) 已获取充分、完整、可信的证据，表明组织已具备(或保持)规定的认证条件；
- (5) 检查组提交的综合评价报告已明确包括认证范围、场所界限内的检查和检测的评价意见，且检查及检测结果完全满足规定的认证要求，结论为同意推荐（适用于包含有工厂检查的认证模式）；
- (6) 具有持续满足生产合格获证产品的质量保证能力；
- (7) 不符合项在规定期限内整改完成，且验证有效；
- (8) 可以准确施加认证标志，并能够正确使用认证证书；
- (9) 已按认证合同规定缴纳认证费用；
- (10) 审查过程发现的其它方面提出的问题已得到妥善解决；
- (11) 三年内无重大产品质量投诉及行政主管部门的处罚（对申请绿色产品认证的，在认证批准前三年内应无重大安全事故和重大环境污染事件记录），对来自行政监管部门、顾客、行业协会、消费者的信息和新闻媒体关于产品质量处罚或通报或曝光均已得到解决；
- (12) 证书批准前发生的变更，已获得 HNQI 的确认。

认证决定人员/认证技术委员会对认证资料审核评定合格，报院长批准后颁发所申请的认证证书。

1.2 认证的保持

证获证组织保持认证证书的持续有效，应符合下列条件：

- (1) 证书有效期内,已按认证规则和认证机构分类管理要求规定的频次和周期接受获证后的监督检查和/或监督检测;
- (2) 监督抽样结果表明获证产品满足规定的认证标准和技术规范的要求;
- (3) 获证企业及时向 HNQI 提供可能影响其产品认证符合性的重大变动,以及相关信息和资料;
- (4) 具备稳定批量生产获证产品的能力,两次工厂检查间隔之间应有获证产品生产活动;
- (5) 法律地位有效;
- (6) 获证后监督检查发现的不符合项均已采取有效的纠正和纠正措施,并验证经有效;
- (7) 在国家、地方主管部门和认证监管部门组织的监督抽查、检验、监督中无不合格结果;
- (8) 没有发生被政府主管部门、中央级官方媒体通报或经公安、司法机构认定的重大质量责任事故或投诉;
- (9) 证书有效期内,生产企业未发生重大安全事故和重大环境污染事件(绿色产品认证适用);
- (10) 未发生误用、滥用认证标志、认证证书和误导性宣传认证状态行为;
- (11) 已按认证合同规定缴纳认证费用。

2 认证证书的暂停、恢复、撤销和注销

2.1 认证证书的暂停

有下列情况之一的,HNQI 将暂停获证组织使用证书和标志的资格:

- (1) 认证委托人/相关方(包括生产者、销售者、进口商、生产企业,下同)违反国家法律法规、或国家级或省级监督抽查结果证明产品存在不合格,但不需要立即撤销证书的;
- (2) 认证产品适用的认证依据或者认证实施规则/细则换版或变更,认证委托人在规定期限内未按要求履行变更程序;或产品未符合变更要求,造成获证产品不再满足认证标准和一致性的要求;与绿色产品认证有关的关键工艺、关键指标和生命周期关键阶段发生变更,造成获证产品不再符合绿色产品评价要求;

(3) 获证后监督的结果证明认证委托人/相关方不能满足认证实施规则/细则的规定（包括产品监督检测不合格、工厂监督检查不合格、产品一致性存在问题等）或 HNQI 相关要求，但通过整改可以达到认证要求的；

(4) 认证委托人/相关方未按规定使用认证证书和认证标志，以误导方式不实宣传认证状态，视情节需要开展调查的；

(5) 认证委托人/相关方无正当理由不接受或不能在规定的期限内接受国家有关部门或 HNQI 未事先通知的监督检查或监督抽样检测的；

(6) 认证委托人/相关方无正当理由不接受 HNQI 依据认证实施规则/细则规定的频次和周期接受获证后的监督检查或监督抽样检测的；

(7) 认证委托人/相关方不配合国家有关部门或 HNQI 依据认证实施规则/细则在市场或销售场所抽取样品进行检测的；

(8) 证书的信息（如委托人/生产者/生产企业的名称或地址，获证产品型号或规格等）发生变更或有证据表明生产企业的组织结构、质量保证体系发生重大变化，认证委托人未向认证机构申请变更批准或备案的；

(9) 因生产的季节性、按订单生产等可接受原因，认证委托人主动申请暂停证书的；

(10) 不能履行认证合同约定的责任和义务，如：拖延缴纳认证费、不履行认证合同约定的信息通报义务；

(11) 认证委托人/相关方法律地位文件过期或失效，但已向登记机关提交重新办法或确认法律地位文件的申请且被受理的；

(12) 认证委托人/相关方持有的行政许可证明或认证规则/细则规定的强制性产品认证、管理体系认证已经过期或失效，但已重新提交相应的行政许可申请或强制性产品认证恢复申请，且申请已被相应的行政许可机关或强制性产品认证机构受理；

(13) 被政府主管部门、中央级官方媒体通报，或经公安、司法机构认定的重大质量责任事故，或受到顾客和相关方严重投诉，但尚未证实是否与获证产品质量或认证特性直接相关的；绿色产品认证的获证生产企业发生重大安全事故和重大环境污染事件，但尚未证实或认定是否是获证生产企业责任的；

(14) 主动请求暂停及其他需要暂停认证证书的情况；

(15) 生产企业污染物排放或总量控制未达到国家或地方排放标准要求(绿色产品认证适用)。

认证证书暂停的期限通常为 3 个月。属于因 2.1.(9)(14) 项情形,由认证委托人主动申请暂停证书的,或获证组织的名称、地址发生变更,获证产品的实际生产地址搬迁的,暂停期限不应超过 12 个月;属于上述第 2.1(11)(12) 项情形的,暂停期可至行政许可机关作出行政许可决定之日或认证机构通知的认证证书最长暂停日期。证书的暂停时间自 HNQI 签发《暂停认证证书通知》之日起。

2.2 认证证书的恢复

被暂停使用认证证书和标志的组织采取纠正/纠正措施,并在暂停截止日期前提出恢复使用认证证书的申请,待所有暂停情况消除后,并经 HNQI 验证有效,可以恢复证书及标志的使用。

2.3 认证证书的撤销

发生下列情况之一,HNQI 将撤销获证组织使用证书和标志的资格,收回证书:

(1) 认证委托人/相关方法律地位失效,在证书暂停期限截止之日前未获得恢复的;

(2) 认证委托人/相关方持有的行政许可证明或认证规则/细则规定的强制性产品认证已经过期或失效,在证书暂停期限截止之日前未重新获得的行政许可或恢复强制性认证证书有效状态的;

(3) 在证书暂停期限届满,认证委托人未提出证书恢复申请、未采取整改措施或者整改后仍不合格的;

(4) 获证产品的关键元器件和原材料、规格和型号,以及涉及安全或者认证特性的设计、结构、工艺及重要材料/原材料生产企业等发生变更,导致产品存在严重安全隐患,或被证明无法继续满足认证要求的;

(5) 获证后监督结果证明生产厂/生产企业的质量保证能力存在严重缺陷或系统性失效的;

(6) 认证委托人提供虚假样品,认证委托人/相关方批量制造生产的获证产品与型式试验样品不一致的;

(7) 认证委托人/相关方违反国家法律法规、国家级或省级监督抽查结果证明获证产品出现严重缺陷、产品安全检测项目不合格且不符合认证标准要求,或一致

性存在严重问题的；

(8) 获证产品出现缺陷而导致质量安全事故的，且被证实与获证产品实际相关的；

(9) 对由于 2.1. (5) (6) (7) 被暂停认证证书后，仍拒绝接受监督检查或监督抽样检测，或仍不配合在市场或销售场所抽取样品进行检测的；

(10) 认证委托人/相关方未按规定使用认证证书、认证标志，出租、出借或者转让认证证书、认证标志，情节严重或造成严重影响；

(11) 认证委托人弄虚作假，采用欺骗、贿赂等不正当手段获取证书，或存在其他直接影响认证结果有效性的严重违法违规行为的；

(12) 证书暂停期内：没有在暂停范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传，或不接受本机构必要的现场验证、飞行检查；

(13) 被缩小认证范围后，没有在缩小的认证范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；

(14) 严重违背认证合同或协议，拒不履行相关约定和义务，如：经提醒催缴后，仍拒绝缴纳认证费用；

(15) 认证委托人/相关方破产、倒闭、解散，且未履行认证合同约定的信息通报义务，被 HNQI 获知且证实的；

(16) 未提出注销而将认证产品转换至其它认证机构；

(17) 其他应撤销证书的情形。

被撤销的认证证书，不能以任何理由予以恢复。对被撤销认证的产品，原产品型式试验报告和工厂检查报告不再有效。自认证证书撤销之日起 3 个月内 HNQI 不受理对持证人提出的已撤销认证范围内的产品重新认证的委托。超过 3 个月如认证委托人需要申请认证，按新认证办理。

2.4 认证证书的注销

发生下列情况之一，HNQI 将注销并收回获证组织的证书：

(1) 证书有效期届满，认证委托人未提出再认证或延期使用申请的；

(2) 认证委托人和/或生产厂由于企业破产、倒闭、解散、生产结构调整等原因致使获证产品不再生产，认证委托人主动放弃保持认证证书的；

(3) 因国家政策法规或其它原因，获证产品改为实施其它认证制度、或已列入

国家明令淘汰、或者禁止生产的产品目录的；

- (4) 认证委托人主动提出注销的书面申请；
- (5) ODM 生产厂正式提出不再为持证人提供 ODM 服务的书面声明；
- (6) 因 2.1 被暂停证书，超过允许的最长暂停期限，逾期未提出证书恢复的；
- (7) 其他应当注销证书的情形。

认证证书注销后，不能以任何理由予以恢复。认证委托人可以向 HNQI 重新申请认证。被注销证书对应的型式试验报告和工厂检查报告不再有效。

3 认证的拒绝

经评审如果认证产品不在 HNQI 产品认证目录范围或者因为其他原因不能受理申请人的申请时，产品检验部/综合中心应向申请方/受检查方说明理由。认证管理部门负责向申请方/受检查方书面或电子邮件的方式寄送《暂不受理认证申请告知函》。

4 再认证

产品检验部/综合中心在原证书到期前协助获证组织完成再认证的申请。

申请再认证的资料：

- 1) 认证申请书；
- 2) 认证合同书；
- 3) 其他材料（视认证项目不同稍有差异，同初次申请要求）

HNQI 按初次认证的程序要求进行，若获证组织的管理体系、地址、生产环境或法律要求有重大变更时，可能需要安排工厂检查。认证通过后，将对获证组织换发认证证书。新的认证证书有效期为基于原认证证书终止日期起，按照认证规则确定的证书有效期确定，监督审核的时间间隔同初次认证。

八、扩大和缩小认证范围的规定

1 扩大认证范围的条件

同时满足下述条件时，可扩大证书的认证范围：

- (1) 持证人正式提出扩大认证范围的书面申请；
- (2) 需扩大认证范围的产品认证证书有效；
- (3) 需扩大认证范围的产品与现证书为同一认证规则、同一认证标准和同一认证单元；
- (4) 需扩大认证范围的产品已检验合格，证明符合规定的认证标准和技术规范的要求；
- (5) 已具备批量生产能力或运作的条件；
- (6) 对相同认证规则和认证标准，但不同认证单元的产品，申请扩大认证范围需要对生产现场进行检查，且检查结论需合格；
- (7) 发现的不符合项已关闭，纠正措施有效；
- (8) 已按认证合同规定缴纳认证费用。

2 缩小认证范围的条件

发生下述情况之一时，可缩小认证范围：

- (1) 持证人正式提出缩小认证范围的书面申请；
- (2) 不具备条件继续生产或决定不再生产获证产品；
- (3) 不具备继续生产获证产品的必要资格；
- (4) 认证标准或技术要求发生变更，获证产品不能满足新标准或技术要求的；
- (5) 获证组织证书所覆盖的范围，在监督检查中发现部分认证范围内的产品不再持续满足认证标准和一致性的要求，且不能在规定期限内纠正。

九、认证变更管理程序

发生下述情况之一时，获证组织应向 HNQI 提出变更申请：

- (1) 认证委托人/申请人/持证人、制造商/生产者的名称和/或注册地址变更；
- (2) 生产厂名称和/或生产地址变更；
- (3) 认证模式变更；
- (4) 商标变更（适用时）；
- (5) 生产厂搬迁或新增地址；
- (6) 由于产品命名方法和变化引起的产品名称、型号变更，其它影响认证结果的条件不变；
- (7) 关键元器件、零部件及原材料所关联的认证结果发生变更，或其供应商的变更；
- (8) 明显影响产品的设计和规格发生了变更；影响绿色产品生命周期的关键阶段和关键指标的变更（绿色产品认证适用）；
- (9) 获证产品材料、组成及关键生产工艺、流程和设备等发生变更；
- (10) 生产厂的质量体系发生变化，所有权、组织机构或相关管理者等发生变更；
- (11) 采用 OEM/ODM 模式获证，其 OEM/ODM 协议有效性发生变更；
- (12) 直接负责认证的联系人、涉及认证事项的联系方式（含：电话、传真、邮箱）发生变更；
- (13) 在认证证书上增加和/或减少同种产品其它型号（扩大和缩小认证范围）；
- (14) 产品认证依据的标准和/或规范发生变更；
- (15) 认证规则的变更；
- (16) 认证制度的变更；
- (17) 其他重大变化。

经审批后，获证企业方可实施。

未获得 HNQI 确认的通知前，获证组织不得放行有上述更改的认证产品。

产品获证后，如果图纸、技术文件、工艺规程或质量控制体系有较大改变，应征得 HNQI 的同意。若改变涉及或影响到产品的设计、主要制造材料、关键工艺 或产品的特性、特征，则修改有关的图纸和技术文件应经过 HNQI 的审批，并在 HNQI 认为必

要时，对产品的更改进行评价，或工厂检查和/或抽取检测，其结果应能证实仍符合认证要求。

产品认证标准、绿色产品评价标准、产品认证实施规则/细则变更的转换期，法律法规及其它国家认证制度、政策要求变更后的实施时间，以相关标准/法规要求的实施时间为准。

十、认证收费说明

1 认证费用构成及标准

1.1 申请费：800 元/单元，适用于：初次认证、扩大认证范围、再认证/复评时收取；非中文申请资料另收翻译费 1000 元/单元。

1.2 批准与注册费：1000 元/张。每增加一张证书副本加收 100 元工本费。

1.3 工厂检查费

工厂检查费按 3000 元/人·日收费。

检查员往返交通及住宿费由认证申请人/受检查方负担，检查员伙食费由 HNQI 承担。

工厂检查人·日数按照不超过认证规则规定的最高人·日计收。如认证规则/细则未规定收费人·日数标准的，参考表 10-1 核算。

表 10-1 产品认证工厂检查人日数核算表

人·日数 认证单元数	与认证产品 有关员工数					
	≤10	11-100	101-500	501-1000	≥1000	
1 ~ 3	1~2	1~2	2~3	3~5	5~6	
4 ~ 6	2	2~3	2~3	3~4	5~6	
7 ~ 9	3	3~4	3~4	4~6	6~8	

合并工厂检查，当超过 3 个认证单元（含）可增加 1.0 人·日；每增加一个认证类别，可增加 1.0 人·日。受检查方，有 ODM 证书的，每个 ODM 持证人可增加 0.25 人·日，同一工厂同次工厂检查最多收取 1.0 人·日。

1.4 检测费：按财政物价部门批准的有关收费标准，由受审核方向实验室支付。

1.5 证书年金（含标志使用费）：按年度收取，1000 元/张·年；每增加一张加收 1000 元。对同一认证委托人/持证人，每个生产厂年金最多不超过 10000 元。

1.6 文件审核费

文件审核费按 3000 元/人·日标准计费。

按照认证单元收费，文件审核收费人日数为 2 人·日。随认证单元的增加，视产品复杂程度，可酌情增加人·日，最多不超过 3 人·日。

国家相关认证收费制度、标准或认证规则有最高收费人·日规定时，从其规定。

2 特殊情况收费

2.1 涉及认证委托人/持证人、生产者/制造商、生产厂名称或地址、商标变更的，一次性收取变更申请费 600 元+证书费 800 元。对于证书一次性变更内容较多时，可根据工作量大小，收取资料核查、确认费 1000 元。

2.2 涉及产品关键元器件变更时，收取变更申请费 600 元+核查确认费 1000 元或差异试验费。对于同时变更多张证书，且变更内容是每个人情况，变更的第一张证书收取变更申请费、核查确认费或差异试验费；从第二张证书开始，每张证书仅收取变更申请费 600 元。

2.3 涉及在证书上增加同类同单元产品其他覆盖型号的变更时，增加产品型号变更申请费 600 元+核查确认费 1000 元或差异试验费+证书费 800 元；减少产品覆盖型号的变更时，收取变更申请费 600 元+证书工本费 200 元

2.4 涉及认证标准变更时，收取变更申请费 600 元+差异试验费（如有）+证书工本费 200 元。

2.5 生产厂地址变更按新申请办理。

2.6 因申请人原因导致证书文字错误的，更改证书时，向申请人收取证书工本费 200 元/张；由于 HNQI 失误造成证书文字错误的，更改证书时免收证书费。

2.7 因申请人原因造成证书丢失、损毁，需要换发或补发证书的，按收取证书工本费 200 元/张。

3 收费方式

3.1 初次认证客户分 2 次支付费用。签订协议后支付总费用的 50%，HNQI 在收到上述费用后正式立项，安排现场检查，剩余 50%的费用在发放证书前支付。如果因为产品或客户的原最终没有通过认证，已收取费用不予退还。

3.2 证后监督检查时，费用在工厂检查完成后，认证决定做出前付清。

- 3.3 获证组织在交付监督审核费的同时支付年金。
- 3.4 证书副本工本费在颁发证书时收取。
- 3.5 更换证书费在领取新证书时支付。
- 3.6 由于受审核方原因需要增加审核时间或重新审核的, 费用由受审核方支付。

十一、财务支持说明

为满足 CNCA、CNAS 的要求，保证 HNQI 的产品认证工作具有充分的财务支持，保障财务的稳定性和充分的资源以保持认证的公正性和独立性，为使相关方了解 HNQI 获取财务支持的情况，特说明如下：

1、HNQI 有以下财务支持，能够保障财务的稳定性和提供充分的资源以满足认证业务的需要：

- 主办方的注册资金，并根据实际经营状况追加的投资；
- 按照 HNQI 已制订的收费规定收取与产品认证有关的费用；
- 根据与其它认证机构合作协议，HNQI 所得的相应工作费；
- 根据与其它检验机构合作协议，HNQI 所得的相应工作费。

2、HNQI 不接受以下财务支持：

- HNQI 的客户或潜在客户以任何形式的馈赠、捐赠或财务上的转让
- 非认证领域的营业性收入(包括直接与客户发生产品或服务买卖的收入)
- 产品认证咨询机构的财务分成或财务支持

3、HNQI 不以任何名义给予认证申请人或其代表回扣，给予中间人介绍费，并以此招揽认证客户。

4、HNQI 不与咨询机构达成给予介绍费等的任何协议或默契，也不与任何咨询机构/人员的咨询收费发生任何关系。

5、必要时，HNQI 可向有关部门或顾客提供本文件。

十二、申请人/持证人和 HNQI 的权利和义务

1 申请人/持证人的权利和义务

1.1 权利

- (1) 自愿决定是否申请认证, 享有自主选择认证机构的权利。
- (2) 按规定使用获准的认证证书和认证标志。
- (3) 要求 HNQI 提供对认证制度的解释或详细的信息。
- (4) 要求 HNQI 承诺对认证过程中获取的有关组织的信息予以保密。当按照法律要求需要将相关信息提供给第三方时, HNQI 应通知组织所提供的信息。
- (5) 如对 HNQI 组织的认证过程和活动持有异议时, 申诉和投诉的权利。

1.2 义务

- (1) 始终遵守 HNQI 有关认证的各项规定及法律法规的要求。
- (2) 始终确保在认证过程中向 HNQI 提供真实、准确的信息, 并向 HNQI 提交本组织的质量手册、程序文件和相关支持性文件, 以及管理体系涉及相关活动的一般情况。
- (3) 始终确保认证产品满足认证标准和一致性的要理体系满足认证规则的要求, 并正确使用认证证书和认证标志。
- (4) 在认证周期内接受 HNQI 证后监督或不定期检查。
- (5) 为 HNQI 与认证相关的检查和解决投诉提供必要的配合, 包括但不限于查阅文件、进入检查区域、调阅相关记录和访问人员。
- (6) 仅就获准认证的范围做出声明, 不得在宣传媒体中对 HNQI 的认证结果有不正确的宣传或误导。
- (7) 在宣传认证结果时不损害 HNQI 和产品认证制度的声誉, 不做出未经授权的声明。
- (8) 当认证被暂停、撤销时, 立即停止使用认证证书、认证标志和所有涉及认证内容的广告宣传, 并按 HNQI 规定交回认证证书。
- (9) 确保不采取误导的方式使用或部分使用认证证书、认证标志、检测报告或检查报告。

(10) 在认证资格有效期内,如组织、产品发生变化时,应即时向 HNQI 通报,并接受 HNQI 的相关处置,必要时根据 HNQI 规定办理变更手。

(11) 对涉及认证产品的符合性或缺陷的所有投诉采取相应的措施,并保存相关记录在 HNQI 需要时提供。

(12) 当国家认可机构或监管机构需要时,对其实施的对 HNQI 的确认审核活动(包括认证组织的产品、质量保证体系进行现场验证)予以配合。

(13) 按 HNQI 的认证收费规定及时交纳各种认证的费用,无论认证结果如何,均不能免除已发生的认证费用。

2 HNQI 的权利和义务

2.1 权利

(1) 按照国家相关法律法规和国家认可机构的认可规范文件的要求,制定 CVC 的认证工作程序和管理规定。

(2) 在认证的范围内按照认证实施规则和相关程序、规定实施认证并做出认证决定。

(3) 处理来自组织或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。

(4) 制定认证证书、认证标志的使用规定,对认证组织的认证证书、认证标志使用情况进行检查。

(5) 要求认证组织提供有关认证检查和解决投诉所必需的文件资料,并对查阅文件进入检查区域、调阅相关记录和访问人员提供必要的安排。

(6) 要求认证组织提供有关对认证产品的符合性或缺陷的所有投诉和相应措施的记录。

2.2 义务

(1) 在声明的认证业务范围内的认证服务对所有申请者开放,不以认证委托人的组织性质、规模、认证单元数量或某协会团体成员等为限制条件,不附加任何财务或限制性条件。

(2) 对所有申请方提供有关认证要求的公开文件和公开信息,并在需要时给予解释。

(3) 公正、科学地实施产品认证工作,并对认证结果的批准、保持、变更、暂

停和撤销负责。

(4) 将有关认证的要求及其更改及时通知认证组织,并验证其是否符合新的要求。

(5) 保证 HNQI 所有参与认证工作的人员对认证过程中获取的有关组织的信息予以保密。当按照法律要求需要将相关信息提供给第三方时,应事先书面形式通知组织。

(6) 及时在 HNQI 网站及相关媒体上公布认证结果的信息。

(7) 不进行任何有关认证方面的有偿辅导活动,不从事与认证产品盯着的开发、制造、销售、咨询等活动。

十三、认证证书和标志的使用

1 认证证书

认证证书包括如下内容：

- (1) 证书名称；
- (2) HNQI 机构徽标、认证徽标及证书编号；
- (3) 获证产品的名称、型号规格或版本号；
- (4) 认证单元名称（绿色产品适用）；
- (5) 认证模式；
- (6) 获证产品的注册商标（适用时）；
- (7) 认证委托人（或：持证人）/制造商（或：生产者）的名称、注册地址；
- (8) 生产企业（或：生产厂）的名称和生产地址；
- (9) 产品认证方案/认证规则；
- (10) 认证依据的标准/技术规范；
- (11) HNQI 认证机构的名称、印章和签发人的签字；
- (12) 发证日期/证书有效期的说明；
- (13) 首次发证日期（再认证证书适用）；
- (14) 证书信息与状态的查询途径与说明；
- (15) 绿色产品认证标志（适用时）；
- (16) 节能产品认证标志（适用时）；
- (17) CNAS 认可标志及认证编号（获得 CNAS 认可后）。
- (18) 其他依法需要标注的内容。

HNQI 认证证书默认以中文方式制作和发放纸质认证证书。认证委托人有要求时，HNQI 可以提供与中文证书内容相同的英文证书。如因翻译问题出歧义时，以中文证书内容为准。中、英文证书具有同等法律效力，认证证书复印件不具有法律效力。

HNQI 产品认证证书的有效期限应符合相应认证规则的规定。

获证组织可持证明或委托他人持书面委托函（原件）到 HNQI 领取认证证书。认证委托人有要求时，HNQI 可以通过 EMS 邮寄认证证书到指定地址。

2 认证标志

2.1 HNQI 自愿性产品认证标志



图 1 HNQI 认证标志基本样式

各类不同产品认证标志的样式，是在基本样式（图 1）的基础上分别辅以代表相应认证特性的文字或图案。

认证标志大小：标志的大小可根据企业实际需要等比例放大或缩小，但最小尺寸 $\Phi \geq 15\text{mm}$ 。

认证标志颜色：

蓝	CMYK (100,60,0,35);	RGB (0,67,133)
红	CMYK (0,100,100,10);	RGB (215,0,15)
灰	CMYK (0,0,0,20);	RGB (200,201,201)
黑	CMYK (0,0,0,100);	RGB (35,25,21)
黄	CMYK (0,20,60,20);	RGB (217,183,101)

示例：



2.2 （国推）绿色产品认证标志



图 2 绿色产品认证标志基本样式

（国推）绿色产品认证标识基本图案样式如图 2 所示，为白底绿色图案。

（国推）绿色产品认证标志的式样依照《绿色产品标识使用管理办法》（市场监管总局 2019 年第 20 号公告）的规定。获得 HNQI 认证的产品或其随附文件使用（国推）绿色产品认证标识时，按照绿色认证活动的类别，认证标志由（国推）绿色产品认证标识基本图案和 HNQI 认证机构标志组成，见图 3、图 4。



图 3 HNQI 国推绿色认证标志（认证活动一）



图 4 HNQI 国推绿色认证标志（认证活动二）

同一产品获得两家及以上认证机构颁发的绿色属性认证证书时，应标注相应全部发证机构标志。

3 认证证书、标志和使用管理

3.1 HNQI 自愿性产品认证标志、（国推）绿色产品认证标志采用印刷、模压、模制、丝印、喷漆、蚀刻、雕刻、烙印、打戳等方式（简称：印刷、模压方式）在产品或产品铭牌上加施认证标志。

3.2 印刷、模压方式的 HNQI 自愿性产品认证标志、（国推）绿色产品认证标志底版和图案角色可根据产品外观或铭牌总体设计情况合理选用，应与标准规格认证标志的尺寸成线性比例，不允许使用任何形式分割和或变形的认证标志。使用（国推）绿色产品认证标志，应符合（国推）绿色产品认证规则和《绿色产品标识使用管理办法》（市场监管总局 2019 年第 20 号公告）的规定，选用白色底版、绿色图案。

3.3 HNQI 拥有 HNQI 自愿性产品认证标志、HNQI 国推绿色认证标志及其所有权和使用权，其他任何机构及相关合作机构等，未经 HNQI 的许可不得使用 HNQI 认证标志或 HNQI 国推绿色认证标志。

3.4 获证组织应建设文件化的认证标志使用管理程序，确保认证标志的妥善保管和正确使用，并做好认证标志使用情况记录和存档。

3.5 获证组织在使用认证标志时，应与获证方名称和产品名称一同使用。认证委托人在使用认证标志时应同时满足以下条件：

- a) 加粘认证标志的产品在认证证书和其附页批准范围内；
- b) 在认证证书有效期内生产的产品。

3.6 按照相应产品认证规则中“认证标志的使用”要求，在获证产品的本体或包装的显著位置上加施 HNQI 授权使用的认证标志，也可在获证产品的宣传资料中使用。

3.7 获证产品本体上不能加施认证标志的，其认证标志应加施在产品的最小包装上及随附文件中。

3.8 不得在未获认证的产品上使用认证标志，也不得将认证标志加施在下述产

品上:

- a) 不合格品;
- b) 获证后发生变更, 但未经 HNQI 确认的产品;
- c) 超过认证有效期的产品;
- d) 已暂停、注销、撤销的证书中所列的产品;
- e) 被国家有关部门责令实施召回的认证产品, 如未完成消除产品缺陷或降低

安全风险的, 被召回认证产品所对应的认证证书中列明的全部产品。

3.9 不得伪造、变造、冒用、买卖、转借和非法印制认证标志;

3.10 不得利用产品认证标志误导公众认为其服务、管理体系通过认证;

3.11 被暂停认证证书的, 暂停期间, 必须停止使用认证标志, 并做好相应记录。

待暂停原因消除, 经 HNQI 批准恢复后, 方可恢复使用认证标志

3.12 对伪造、假冒、涂改、出租、转证及滥用认证证书者或伪造、变造、冒用、买卖、转借和非法印制认证标志, 或未经允许擅自使用认可标识, 或使用不正确者, HNQI 将向获证组织提出口头或书面警告, 责令纠正, 或在公开媒体上公布违规行为, 严重者暂停直至撤销认证证书。必要时, HNQI 增加对违规者的特别检查。HNQI 保留追究有关法律责任的权利。

3.13 被暂停、撤销认证证书的组织继续使用认证证书、认证标志或认证状态有效声明, 造成不良影响, HNQI 将在有关公开媒体上发布澄清声明, 有权要求其承担由此给 HNQI 造成的全部损失及相关法律责任。

3.14 获证组织因使用认证证书、认证标志或认证状态声明, 引起或对其他组织提起的诉讼, 未及时通告 HNQI, 或给 HNQI 造成声誉和/或经济上的损失, HNQI 将采取相应的措施, 包括必要时撤销其认证证书, 并有权要求其承担由此给 HNQI 造成的全部损失及相关法律责任。

十四、申诉、投诉和争议的处理

当认证申请人/获证组织或认证组织的客户对 HNQI 做出的认证决定有异议或抱怨时，可以向 HNQI 提出申诉或投诉。

1、HNQI 坚持恪守公正、公开、诚信和非歧视的承诺，制订并实施有关对认证组织或相关方的申诉、投诉和争议处理的控制程序，确保认真处理认证组织或相关方对 HNQI 的投诉、申诉和争议，保持认证的公正性和有效性。

2、投诉、申诉和争议可申请方直接向 HNQI 质量控制部提出。

3、投诉、申诉和争议应以书面形式提出，其内容包括投诉、申诉和争议的原由、意见和要求，并提供必要的证明资料和证据，以及投诉、申诉和争议者的姓名、联络方式等。

4、申诉必须在工厂检查或认证决定完成后的 30 个工作日内提出。

5、质量控制部负责受理、调查和向其它部门等传递投诉、申诉和争议信息；管理者代表/分管院领导负责组织、处理落实投诉、申诉和争议，以及由此引起的纠正措施。

6、必要时，HNQI 将组织相关方就投诉、申诉举行听证会议，听取各方证词、现场调查、向专家咨询等。HNQI 将至少提前 5 个工作日通知申诉/投诉人会议的时间和地点。

7、质量控制部经调查核实、充分了解各方面的信息后形成书面调查记录，一般在 60 个工作日内提出处理意见。

8、HNQI 将投诉、申诉和争议的处理意见和决定书面通知申请方，必要时通知其他相关方。

9、管理者代表/分管院领导向 HNQI 维护公正性委员会定期汇报有关重大投诉、申诉及处理情况。

10、如果当事方对 HNQI 做出的申诉、投诉和争议的裁定结论持有异议，可向有关主管部门提出上诉。

十五、认证风险

为确保认证的客观性、公正性，维护 HNQI 的公信力，HNQI 将严格控制认证活动和工厂检查过程中可能产生的风险和对利益冲突加以管理。

并告知各相关方：

1、申请方如达不到或不能保持认证的规定要求和条件，承担不能取得认证合格证书的风险。

2、申请方在合同期内隐瞒重要信息、提供虚假信息可能导致被撤销证书的风险。HNQI 对可能被国家认可机构撤销认可资格而给认证组织带来的影响负责。在情况发生时，向认证组织推荐具有国家认可机构认可资格的认证机构。

3、为对申请方负责，HNQI 每年从认证收费中提取一定比例建立风险基金，以防止在出现不可抗拒力量时，能采取足够措施补/赔偿其对申请方和/或获证组织所造成的经济损失。