



# Q/CUSC

北京中联标认证服务有限公司

认证规则

|         |   |  |          |
|---------|---|--|----------|
| 认证规则编号  | Q/CUSC-AR13-2022  |  |          |
| 认证规则版本号 | A.4   |  |          |
| 认证规则名称  | 诚信管理体系认证规则  |  |          |
| 依据标准    | GB/T31950-2023《企业诚信管理体系 要求》   |  |          |
| 认证标识    |  |  |          |
| 编制      | 技术评定部   | 技术评定部  |          |
| 审核      | 杨帆  |  |          |
| 批准      | 景永  |  |          |
| 发布日期    | 20260422  | 实施日期   | 20260422 |

修订记录

| 序号 | 版本   | 修订内容摘要  | 修订日期         |
|----|------|---|--------------|
| 1  | A. 0 | 初版发布  | 2023. 11. 08 |
| 2  | A. 1 | 按照《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》(国认监委公告 2025 年第 9 号) 对相应要求做出了规定 | 2025. 06. 05 |
| 3  | A. 2 | 修订了 4. 2. 1 关于审核人日的技术要求, 增加了认证资格的恢复要求, 增加了多场所的抽样要求    | 2025. 08. 07 |
| 4  | A. 3 | 公司总经理职务任免调整, 重新批准                                     | 2025. 08. 19 |
| 5  | A. 4 | 增加了新版质量管理体系认证规则内容                                     | 2026. 04. 21 |
|    |      |   |              |
|    |      |   |              |
|    |      |   |              |
|    |      |   |              |
|    |      |   |              |
|    |      |   |              |

---

## 目 录

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 1 适用范围 .....               | 4  |
| 2 认证依据 .....               | 4  |
| 3 对 CUSC 的基本要求 .....       | 4  |
| 4 对认证审核人员的基本要求 .....       | 4  |
| 5 认证程序 .....               | 5  |
| 5.1 认证申请 .....             | 5  |
| 5.2 申请评审 .....             | 5  |
| 5.3 认证合同及相关责任 .....        | 6  |
| 5.4 审核方案和审核策划 .....        | 6  |
| 5.5 实施审核 .....             | 8  |
| 5.6 初次认证审核 .....           | 9  |
| 5.7 监督审核 .....             | 10 |
| 5.8 再认证审核 .....            | 10 |
| 5.9 特殊审核 .....             | 11 |
| 5.10 不符合项及其验证 .....        | 11 |
| 5.11 审核报告 .....            | 11 |
| 5.12 认证决定 .....            | 12 |
| 6 认证证书和认证标志 .....          | 13 |
| 7 认证证书的暂停、撤销和注销 .....      | 14 |
| 8 申诉（投诉）处理 .....           | 15 |
| 9 信息公开与报告 .....            | 15 |
| 10 认证记录 .....              | 16 |
| 11 其他 .....                | 17 |
| 12 附则 .....                | 17 |
| 附录 A: 诚信管理体系认证审核时间要求 ..... | 19 |
| 附录 B: CX 认证证书编号规则 .....    | 20 |

## 1 适用范围

1.1 本规则用于北京中联标认证服务有限公司（以下简称“CUSC”）规范依据 GB/T31950-2023《企业诚信管理体系 要求》标准在中国境内开展的诚信管理体系认证（以下简称 CX）认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对诚信管理体系认证实施过程作出具体规定，明确中联标认证对认证过程的管理责任，保证诚信管理体系认证活动的规范有效。

1.3 本规则是 CUSC 在诚信管理体系认证活动中的基本要求，CUSC 在该项认证活动中应当遵守本规则。

1.4 诚信管理体系认证归于分类“A9999 诚信管理体系认证”中。

## 2 认证依据

GB/T31950-2023《企业诚信管理体系 要求》。

## 3 对 CUSC 的基本要求

3.1 获得国家认证认可监督管理委员会批准的质量管理体系认证领域资质。

3.2 开展 CX 认证活动，应当围绕国民经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家安全和公共利益，不得违背社会公序良俗。

3.3 内部管理和认证活动符合 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分：要求》，确保持续满足开展 CX 认证的基本要求。

3.4 建立与业务风险相适应的保险或储备金，对从事 CX 认证活动可能引发的风险与责任采取合理有效措施。

3.5 建立认证人员管理制度，包括认证人员的能力要求准则、选择条件、聘用和评价程序，以及能力提升机制。确保从事 CX 认证的人员持续具备相应职业素养和能力。

3.6 在拟开展的 CX 认证业务范围。具备 10 名以上相应领域的专职认证人员。

3.7 应对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将申请认证的组织（以下简称“认证委托人”）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

3.8 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议，确保认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透漏，认证行政监管有要求的除外。

3.9 应对 CX 认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审核员的工作量。

3.10 不得委派未取得 CX 注册资格的审核员开展 CX 认证审核活动。

3.11 不得以“认证证书在国家认监委网站可查”或近似表述进行广告宣传。

## 4 对认证审核人员的基本要求

4.1 应按照 CUSC 的《认证人员管理控制程序》和认证认可规范的要求，对审核实施人员和复核审核报告并做出认证决定人员确定其所需的能力资格准则，并进行评价、聘用、培训和持续监控；

4.2 参与认证的认证审核人员应至少符合以下条件:

- (1) 审核人员应当取得中国认证认可协会 (CCAA) 任一管理体系审核员 (不含实习) 注册资格。
- (2) 经过诚信管理体系标准培训, 并考试合格。

## 5 认证程序

### 5.1 认证申请

5.1.1 CUSC 在公司官网向申请组织至少公开以下信息:

- (1) 可开展的认证业务范围, 获得认可的情况;
- (2) 开展 CX 认证活动所依据的认证标准;
- (3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停 (恢复)、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定;
- (4) 拟向认证委托人获取的信息以及保密规定;
- (5) 认证收费标准;
- (6) 认证证书、认证标志及相关的使用规定;
- (7) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定;
- (8) 认证标准换版的规定 (适用时);

5.1.2 提出认证申请时, 认证委托人应具备以下条件:

- (1) 取得合法主体资格, 并处于有效期内;
- (2) 取得相关法律法规规定的行政许可 (适用时), 并处于有效期内;
- (3) 已按认证标准建立 CX, 且运行满三个月;
- (4) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿;
- (5) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单;
- (6) 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量事故;
- (7) 一年内申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监督抽查不合格, 或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格。

5.1.3 CUSC 要求申请组织至少提交以下资料:

- (1) 认证申请书, 申请书应包括申请认证的生产、经营或服务活动范围及活动情况的说明。
- (2) 法律地位的证明文件的复印件。若诚信管理体系认证覆盖多场所活动, 应附每个场所的法律地位证明文件的复印件 (适用时)。
- (3) 诚信管理体系认证覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。
- (4) 诚信管理体系认证成文信息 (适用时)。

### 5.2 申请评审

5.2.1 对认证委托人提交的申请信息和文件资料实施申请评审, 仔细鉴别申请信息和文件资料的真伪, 确定是否受理认证申请, 并保存相应评审记录。

5.2.2 满足以下条件的, CUSC 可以受理认证申请:

---

(1) 认证委托人已具备受理条件（见 5.1.2）；

(2) CUSC 具备实施认证的能力；

(3) 双方就认证事宜达成一致。

5.2.3 对符合 5.1.2、5.1.3 要求的，CUSC 可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，CUSC 应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

### 5.3 认证合同及相关责任

5.3.1 通过申请评审的，CUSC 应与每个认证委托人签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、付费方式和违约条款，及认证委托人、CUSC 和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向 CUSC 直接支付。

5.3.2 CUSC 应及时向符合认证要求的认证委托人颁发认证证书，对获证组织 CX 运行情况进行有效监督，通过其网站或者其他形式向社会公布认证证书信息；因 CUSC 批准资质注销或被撤销导致获证组织 CX 认证证书无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织在合同上约定或法律认定的经济损失。

5.3.3 认证委托人应遵守认证程序要求，如实提供相关材料 和信息，配合认证行政监管部门的监督检查和 CUSC 对投诉的调查，及时向 CUSC 通报 CX 及 5.1.2 中条件的变更情况，承担选择的 CUSC 资质被撤销而带来的认证活动终止、认证证书无法使用的风险。

5.3.4 获证组织应遵守认证程序要求，如实提供相关材料和信息，通过 CX 认证后持续有效运行 CX，配合认证行政监管部门的监督检查和 CUSC 对投诉的调查，在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，及时向 CUSC 通报 CX 及 5.1.2 中条件的变更情况，承担选择的 CUSC 资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。

### 5.4 审核方案和审核策划

#### 5.4.1 审核方案

5.4.1.1 CUSC 应针对每一认证委托人建立认证周期内的审核方案，以清晰地识别所需的审核活动。

5.4.1.2 初次认证的审核方案应包括两阶段初次认证审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。再认证的审核方案应包括再认证审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。

5.4.1.3 初次认证审核和再认证审核是对认证委托人完整体系的审核，应覆盖 GB/T31950-2023 所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审核累计应覆盖 GB/T31950-2023 所有要求。

5.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月且每个日历年至少有一次监督审核（再认证的年份除外）。

#### 5.4.2 审核时间

5.4.2.1 审核时间包括在认证委托人现场的审核时间以及在现场审核以外实施策划、文件审核和编写审核报告等活动的时间。审核时间以人日计，1 人日为 8 小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审核人日数。

如果认证委托人工作日的实际工作时间不足 8 小时，则应延长现场审核天数以满足审核时间要求。

5.4.2.2 CUSC 申请评审人员应以附录 A 所规定的审核时间为基础，考虑认证委托人有效人数、申请组织管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度等因素，核算并拟定完成审核需要的时间。

5.4.2.3 每次审核的审核时间确定过程应形成记录，尤其是减少审核时间的理由，减少的审核时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 30%，现场审核时间不得少于所确定的审核时间的 80%。如果审核人日计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数。

5.4.2.4 CUSC 审核时间确定方法

1) 初次认证审核 (第 1 阶段 + 第 2 阶段): 正常情况下，第一阶段现场审核所需的审核员时间不宜少于 0.5 人日，不多于初次认证审核总的现场审核时间的 30%。第二阶段的审核时间通常情况下不会少于 1 个人日，否则可能影响审核有效性。

2) 监督与再认证: 在策划监督和再认证审核时，认证机构宜可获得对客户诚信管理体系认证有关的更新信息。通常的做法是: 假设基于更新后的客户诚信管理体系认证信息对组织实施初次认证审核，监督审核时间约为该初次审核所需时间的 1/3, 再认证审核时间约为该初次审核所需时间的 2/3。

3) 初次认证整个审核时间中，现场审核时间不应少于总审核时间的 80%。

注: 对管理体系绩效评价本身并不作为再认证审核时间的一部分。

5.4.3 多场所抽样方案

5.4.3.1 CUSC 应建立并实施文件化的多场所组织认证抽样的规则，策划并保留多场所组织的抽样及审核时间确定的记录。

5.4.3.2 如果诚信管理体系认证覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，CUSC 可以在审核中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对诚信管理体系认证包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异或不同场所间存在可能对诚信管理体系认证有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。初审和再认证审核应当逐一到各场所进行审核。监督审核应抽取不少于 30%的场所进行审核，且每次审核均应包括中心职能部门。第二次监督审核选取的场所通常不同于第一次监督审核所选取的场所。

5.4.3.3 对涵盖相同活动、过程及 CX 风险类型的多个相似场所可进行抽样审核，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果:

(1) 初次认证审核:  $Y = \sqrt{X}$  ;

(2) 监督审核:  $Y = 0.6\sqrt{X}$  ;

(3) 再认证审核:  $Y = 0.8\sqrt{X}$  。

注: 其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整; X 为相似场所的总体数量。

5.4.3.4 分场所审核人日的计算方法参见 5.4.2, 且现场审核时间不得少于依据附录 A 所确定的现场审核时间的 50%。

5.4.4 组建审核组

5.4.4.1 CUSC 应根据实现审核目的所需的能力和公正性要求组建审核组，至少 1 名实施第一阶段审核的审核员应参加第二阶段审核，每个审核组应包括：

(1) 审核组长：CUSC 应建立并实施审核组长的选择、培训以及任用的管理制度；审核组长应当具有管理和领导审核组达成审核目标的知识和技能，其能力应至少满足 GB/T 19011《管理体系审核指南》中对组长的通用要求。

(2) CUSC 应当根据诚信管理体系认证覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加审核组。审核组中的审核员承担审核任务和责任。

(3) 至少 1 名 CUSC 的专职审核员，并确保专职审核员全程参与 CX 审核过程。

5.4.4.2 技术专家主要负责为审核组提供技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间。

5.4.4.3 审核组成员不得与认证委托人存在利益关系。

#### 5.4.5 审核计划

5.4.5.1 CUSC 为每次审核制定现场审核的审核计划（第一阶段审核不要求正式的审核计划）。审核计划至少包括：审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期、时间安排和场所、审核组成员及审核任务安排。

其中，审核员应注明 CX 审核员注册号，专业领域审核员和技术专家应标明专业代码，兼职审核员和在职技术专家应注明工作单位。

5.4.5.2 现场审核应安排在认证委托人的生产或服务处于正常运行时进行。

5.4.5.3 现场审核开始前，应将审核计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

#### 5.5 实施审核

5.5.1 CX 认证审核应在认证委托人的现场实施，包括初次认证审核以及认证周期内的每年度的监督审核、再认证审核和特殊审核。

5.5.2 审核组应按照审核计划实施审核，并采用中文记录审核过程，可补充使用图片作为记录。

5.5.3 审核组应会同认证委托人召开首、末次会议，认证委托人的最高管理者、CX 相关职能部门负责人应参加首、末次会议，CUSC 应保留首、末次会议签到记录、图片证明材料。认证委托人的最高管理者不能参加首、末次会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审核组应记录最高管理者缺席理由。

5.5.4 审核组应通过面对面访谈等形式，对认证委托人的最高管理者在 CX 中发挥领导作用的情况进行重点审核，并保留现场图片、审核记录等证明材料。最高管理者不熟悉组织自身的 CX 方针、CX 目标，未亲自参与并推动 CX 实施的，认证审核应不予通过。

5.5.5 发生下列情况的，审核组应向 CUSC 报告后终止审核：

- (1) 认证委托人对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- (2) 认证委托人的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议；
- (3) 认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；
- (4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

## 5.6 初次认证审核

### 5.6.1 总则

初次认证审核应分为两个阶段实施：第一阶段审核和第二阶段审核。两个阶段审核时间间隔最短不应少于 5 日，最长不应超过 6 个月。如需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段审核。

### 5.6.2 第一阶段审核

5.6.2.1 第一阶段审核的目的是通过了解认证委托人的 CX 和其对第二阶段的准备情况，确定其是否具备接受第二阶段审核的条件并策划第二阶段审核的关注点。第一阶段审核的内容包括但不限于以下方面：

(1) 结合现场情况，确认申请组织实际情况与诚信管理体系认证成文信息描述的一致性，特别是体系成文信息中描述的产品和服务、部门设置和职责与权限、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致。

(2) 结合现场情况，审核申请组织理解和实施 GB/T31950-2023 标准要求的情况，评价诚信管理体系认证运行过程中是否实施了内部审核与管理评审，确认诚信管理体系认证是否已运行并且超过 3 个月。

(3) 确认申请组织建立的诚信管理体系认证覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

(4) 结合诚信管理体系认证覆盖产品和服务的特点识别对诚信管理体系认证目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点。

(5) 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。对诚信管理体系认证成文信息不符合现场实际、相关体系运行尚未超过 3 个月或者无法证明超过 3 个月的，以及其他不具备二阶段审核条件的，不应实施二阶段审核。

5.6.2.2 为达到第一阶段审核的目的和要求，除下列情况外，第一阶段审核应在认证委托人现场实施：

(1) 申请组织已获得 CUSC 颁发的其他有效认证证书，CUSC 已对申请组织诚信管理体系认证有充分了解。

(2) CUSC 有充足的理由证明申请组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

(3) 申请组织获得了其他经认可机构认可的认证机构颁发的有效的诚信管理体系认证证书，通过对其文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

CUSC 应记录未在现场进行第一阶段审核的理由。

5.6.2.3 CUSC 应将认证委托人是否具备第二阶段审核条件的结论书面告知认证委托人，包括所识别的需引起关注的、在第二阶段可能被判定为不符合的问题。

5.6.2.4 CUSC 通过第一阶段审核发现相关申请信息和文件资料存在虚假情况的，应终止认证活动。

### 5.6.3 第二阶段审核

5.6.3.1 第二阶段审核的目的是评价认证委托人 CX 的实施情况，包括对 GB/T31950-2023 标准要求的符合性和体系的有效性。

5.6.3.2 第二阶段审核应在认证委托人的现场实施，至少覆盖以下内容：

(1) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的过程控制的有效性。

(2) 为实现方针而在相关职能、层次和过程上建立目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。

(3) 对诚信管理体系认证覆盖的过程和活动的管理及控制情况。

(4) 申请组织实际工作记录是否真实。对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审核结论及认证决定时予以考虑。

(5) 申请组织的内部审核和管理评审是否有效。

## 5.7 监督审核

5.7.1 CUSC 应对获证组织进行有效跟踪，依据审核方案对获证组织开展监督审核，并要求获证组织的最高管理者参与审核访谈，以确认获证组织 CX 与 GB/T31950-2023 标准的持续符合性和运行的有效性。

5.7.2 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的典型产品/服务及有代表性的生产/服务过程，并确保在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有典型产品/服务、有代表性的生产/服务过程。

5.7.3 监督审核应重点关注获证组织的变更以及 CX 绩效的持续改进，监督审核的内容至少包括：

(1) 内部审核和管理评审；

(2) 对上次审核确定的不符合采取的纠正措施及效果；

(3) CX 在实现获证组织目标和 CX 预期结果方面的有效性；

(4) 为持续改进而策划的活动的进展；

(5) 持续的运作控制；

(6) 任何变更；

(7) 认证证书、认证标志的使用和（或）任何其他对认证信息的引用；

(8) CX 相关投诉的处理；

(9) 上次审核后发生的质量事故的调查与处理。

5.7.4 监督审核的时间应根据获证组织当前有效人数和 CX 风险类型确定，不少于依据附录 A 所确定的初次认证审核时间的 1/3。

## 5.8 再认证审核

5.8.1 认证证书期满前，获证组织申请继续持有认证证书的，CUSC 应依据审核方案实施再认证审核，以判断获证组织的 CX 作为一个整体与 GB/T31950-2023 持续符合性和运行的有效性。

5.8.2 再认证审核应在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成。再认证审核的内容至少应包括：

(1) 结合其内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织 CX 有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；

(2) CX 绩效持续改进的证实;

(3) CX 在实现获证组织目标和 CX 预期结果方面的有效性。

5.8.3 再认证审核策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的 CX 绩效, 包括调阅以往的监督审核报告。

5.8.4 再认证审核的审核时间应按 5.4.2 的要求, 根据获证组织当前有效人数和 CX 风险类型情况来确定, 不少于依据附录 A 所确定的初次认证审核时间的 2/3。

## 5.9 特殊审核

### 5.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证, CUSC 应对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的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

### 5.9.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故, 对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪, 可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审核, 此时:

(1) CUSC 应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核;

(2) 由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会, CUSC 应在指派审核组时给予更多的关注。

5.9.3 获证组织认证范围内的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时, 自市场监管部门发出通报起 30 日内, CUSC 应对该组织实施提前较短时间通知的审核。

## 5.10 不符合项及其验证

5.10.1 对审核中发现的不符合, CUSC 应要求认证委托人在规定的时限内进行原因分析, 采取相应的纠正措施。

5.10.2 CUSC 应对认证委托人所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证委托人可以针对轻微不符合制定纠正措施计划, 由 CUSC 在下次审核时验证。

5.10.3 严重不符合的验证时限应满足以下要求:

(1) 初次认证: 在第二阶段审核结束之日起 6 个月内完成;

(2) 监督审核: 在审核结束之日起 3 个月内完成;

(3) 再认证: 在原认证证书到期前完成。

5.10.4 对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况, CUSC 不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

## 5.11 审核报告

5.11.1 CUSC 应就每次审核向认证委托人提供书面的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

5.11.2 审核报告的内容应准确、简明和清晰, 反映认证委托人 CX 的真实状况, 描述对照 GB/T31950-2023 标准的符合性和有效性的客观证据信息, 以及对认证结论的推荐意见。

5.11.3 审核报告至少应包括或引用以下内容:

(1) 认证机构名称;

- 
- (2) 认证委托人的名称和地址;
  - (3) 审核类型 (如, 初次认证、监督、再认证或其他类型);
  - (4) 申请组织活动范围和场所 (适用时);
  - (5) 审核准则;
  - (6) 审核目的及其是否达到的确认;
  - (7) 审核范围, 特别是标识出所审核的组织、职能单元或过程, 以及审核时间;
  - (8) 任何偏离审核计划的情况及其理由;
  - (9) 任何影响审核方案的重要事项;
  - (10) 审核组成员姓名、身份及任何与审核组同行的人员;
  - (11) 审核活动 (现场或非现场, 永久或临时场所) 的实施日期和地点;
  - (12) 叙述从 5.6.3 条列明的程序及各项要求的审核工作情况, 其中: 对 5.6.3.2 条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论; 对诚信管理体系认证目标和过程及诚信管理体系认证绩效实现情况进行评价。
  - (13) 行政监管部门在 CX 方面抽查的不合格情况, 及相关原因分析和整改措施的有效性 (适用时);
  - (14) 上次审核后发生的影响认证委托人 CX 的重要变更 (适用时);
  - (15) 获证组织对认证证书和认证标志使用的控制情况 (适用时);
  - (16) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况 (适用时);
  - (17) 已识别出的任何未解决的问题;
  - (18) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;
  - (19) 审核组的推荐意见以及对申请的认证范围适宜性的结论。

5.11.4 CUSC 应保留用于证实审核报告中相关信息的审核证据。

5.11.5 对终止审核的项目, 审核组应将终止审核的原因以及已开展的工作情况形成报告, CUSC 应将此报告提交给认证委托人。

## 5.12 认证决定

5.12.1 CUSC 应在对审核报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上, 做出认证决定。认证决定人员应为 CUSC 的专职认证人员, 并不得为审核组成员, 能力应满足关于 CUSC 人员能力评价的相关要求。认证决定过程不得外包, 认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出。

5.12.2 CUSC 应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的, 做出授予、更新、扩大认证范围的决定:

- (1) 5.1.2 中的条件;
- (2) 对于严重不符合, 已评审、接受并验证了纠正措施的有效性; 对于轻微不符合, 已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施;
- (3) 认证委托人的 CX 符合 GB/T31950-2023 标准要求且运行有效;

(4) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

5.12.3 初次认证审核的认证决定应在现场审核后 6 个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次第二阶段审核。

5.12.4 再认证审核的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，CUSC 未能完成再认证审核或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

5.12.5 认证委托人不能满足 5.12.2 要求的，CUSC 应以书面形式告知其未通过认证的原因。

5.12.6 对于监督审核，CUSC 在满足下列条件时，可根据审核组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

- (1) 监督审核未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；
- (2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；
- (3) CUSC 建立了监督审核的监视机制并予以实施，可确保监督审核活动的有效性。

## 6 认证证书和认证标志

### 6.1 总则

6.1.1 CUSC 应制定文件化的管理制度，要求获证组织正确使用 CX 认证证书和认证标志，以满足《认证证书、标志制作发放及管理程序》相关规定。

6.1.2 获证组织可以在认证证书有效时使用 CX 认证证书和认证标志，并接受 CUSC 的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，不得继续使用认证证书和认证标志。

6.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用 CX 认证标志，不得在产品上仅标注 CX 认证标志，只有在注明获证组织通过 CX 认证及 CUSC 名称的情况下，方可在产品包装上标注 CX 认证标志。

6.1.4 CUSC 发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

### 6.2 认证证书

6.2.1 CUSC 应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的有效期最长为 3 年。

6.2.2 认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定的日期。

6.2.3 对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的，获证组织的 CX 认证证书到期后自动失效，直至获得新签发的再认证证书，新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加 3 年。

6.2.4 对每张 CX 认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，具体详见附录 B。

6.2.5 认证证书在中华人民共和国境内使用的，认证证书应使用中文。

6.2.6 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

- (1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的 CX 覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信

息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

(2) 获证组织 CX 所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

(3) 认证依据的认证标准 GB/T31950-2023 所采用的当时有效版本的完整标准号；

(4) 认证证书签发日期和有效截止日期，认证证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息；

(5) 认证证书编号（或唯一的识别代码）；

(6) CUSC 名称、地址；

(7) 认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

(8) 认证证书信息及认证证书状态的查询途径。

### 6.3 认证标志

CUSC 自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家统一的自愿性认证标志或其他 CUSC 自行制定并公布的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

## 7 认证证书的暂停、撤销和注销

### 7.1 总则

CUSC 应建立并实施认证证书暂停、撤销和注销的文件化的管理制度，不得随意暂停、撤销和注销认证证书。

### 7.2 认证证书的暂停

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，CUSC 应在调查核实后 5 日内暂停其认证证书，并保留相应证据：

(1) 诚信管理体系认证持续或严重不满足认证要求，包括对诚信管理体系认证运行有效性要求的。

(2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

(3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

(4) 持有的与诚信管理体系认证范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

(5) 主动请求暂停的。

(6) 其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 CUSC 可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过 6 个月。

7.2.3 暂停期间，CX 认证证书暂时无效。如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，CUSC 应恢复其认证证书，并保留相应证据。

### 7.3 认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一的，CUSC 应在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销其认证证书，

并保留相应证据：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- (3) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；
- (5) CX 没有运行或者已不具备运行条件的；
- (6) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者 CUSC 已要求其纠正但超过 1 个月仍未纠正的。
- (7) 其他应撤销认证证书的。

#### 7.4 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，CUSC 应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

### 8 申诉（投诉）处理

8.1 CUSC 应建立并实施文件化的申诉（投诉）处理制度。认证委托人对认证决定有异议的，可以向 CUSC 提出申诉任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向 CUSC 提出投诉。

8.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人

/投诉人的歧视。CUSC 对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

8.3 CUSC 应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

### 9 信息公开与报告

9.1 CUSC 应建立并实施文件化的认证信息报告制度。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- (1) 上一年度工作报告；
- (2) 社会责任报告；
- (3) 认证计划及认证结果；
- (4) 认证证书的状态；
- (5) 其他应报告的信息。

9.2 CUSC 应至少在现场审核实施前 3 日，将审核计划上报国家认监委。

9.3 CUSC 在颁发认证证书后，应在次月 10 日前将认证结果相关信息报送国家认监委。

CUSC 应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式，不得仅提供“国家认监委”或“全国认证认可信息公共服务平台（认 e 云）”查询路径。

9.4 CUSC 应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。暂停认证证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。CUSC 应在暂停、撤销、注销认证证书之日起 2 个工作日内，按规定程序和要求将相关信息报送国家认监委。

9.5 获证组织发生重大质量事故的，CUSC 应对该组织的认证过程进行自查，并按照认证行政监管部门的要求，在规定的时间内提供相关认证材料。

## 10 认证记录

10.1 CUSC 应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存。归档留存期限为认证证书有效期届满之日起 2 年以上，或被注销、撤销之日起 2 年以上。

10.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证申请评审记录；
- (3) 认证合同；
- (4) 审核方案，包括多场所抽样方法（适用时）；
- (5) 确定审核时间的理由（计算过程）；
- (6) 审核计划；
- (7) 首、末次会议签到表；
- (8) 现场审核记录；
- (9) 不符合报告及验证记录；
- (10) 审核报告；
- (11) 认证决定记录。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的原件，可以纸质文件或符合《中华人民共和国电子签名法》规定的电子文件形式保存。签字或盖章的认证记录至少包括：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证合同；
- (3) 审核计划；
- (4) 首、末次会议签到表；
- (5) 不符合报告；
- (6) 认证决定的结论。

10.4 认证记录应使用中文，以电子文档形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

10.5 为了证实认证活动的实施，除了 CUSC 要保持上述认证记录外，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：

- (1) 认证合同；
- (2) 审核计划；
- (3) 首、末次会议签到表；
- (4) 不符合报告及原因分析和纠正措施；

(5) 审核报告;

(6) 暂停、撤销通知(适用时)。

## 11 其他

### 11.1 认证标准换版

CUSC 应按照国家认监委发布的管理体系认证标准换版工作要求, 落实标准的换版工作, 确保认证委托人能够及时获得新版标准认证。

### 11.2 内部审核

CUSC 应建立并实施文件化的内部审核程序, 确保至少每年对 CX 认证开展情况实施内部审核。内部审核应包括对本规则执行情况的自查, 并保持相应记录和报告。

### 11.3 同行评议

CUSC 应积极配合国家认监委组织安排的对本机构实施的同行评议活动, 并在要求的时间内对同行评议中发现的 CX 认证活动存在的问题采取有效的纠正措施, 以持续符合本规则的要求。

### 11.4 CX 技术服务

11.4.1 CUSC 可为组织提供 GB/T31950-2023 贯标服务, 但不得代替组织编制 CX 文件、开展内部审核和管理评审, 严禁协助组织编造虚假管理体系文件、体系运行记录等。

11.4.2 为确保没有利益冲突, 参与对某组织 CX 技术服务的人员, 2 年内不应被 CUSC 安排针对该组织的审核或其他认证活动。

### 11.5 认证数据安全

CUSC 应严格落实《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求, 在中华人民共和国境内开展 CX 认证活动中收集和产生的重要信息和数据应当在境内存储, 确保信息和数据处于有效保护和合法利用的状态。

## 12 附则

### 12.1 术语及释义

12.1.1 认证人员: 指从事认证活动的人员, 及 CUSC 的业务管理人员。

12.1.2 认证委托人: 申请认证并接受认证审核的组织。

12.1.3 CX 认证业务范围: 以 CX 相关过程及预期结果的共性为特征的领域。

注: 认证业务范围类别与诚信管理体系认证范围内的产品、过程和服务有关, 认证业务范围也被称作“技术领域”“业务类别”“行业”等。

12.1.4 认证转换: 一个已获认可的 CUSC 为了颁发自己的认证证书, 而承认另一个已获认可的 CUSC 颁发的现行有效的管理体系认证证书。

12.1.5 审核时间: 策划并完成一次完整有效的管理体系审核所需要的时间。

12.1.6 现场审核时间: 审核时间的一部分, 包括从首次会议到末次会议之间实施审核活动的所有时间。

12.1.7 严重不符合: 影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

注: 严重不符合可能是下列情况:

---

一对过程控制是否有效或者产品或服务能否满足规定要求存在严重的怀疑。

一多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

12.1.8 轻微不符合：不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

12.2 认证行政监管部门可以依照本规则的规定对管理体系认证活动实施监督管理，发现违法违规行为，应依法依规处理。

12.3 本规则由 CUSC 负责解释。

附录 A: 诚信管理体系认证审核时间要求

| 有效人数    | 审核时间                | 有效人数       | 审核时间                    |
|---------|---------------------|------------|-------------------------|
|         | 第1 阶段+第2 阶段<br>(人日) |            | 第 1 阶段 + 第 2 阶段<br>(人日) |
| ≤ 15    | 2.5                 | 876-1175   | 13                      |
| 16-25   | 3                   | 1176-1550  | 14                      |
| 26-45   | 4                   | 1551-2025  | 15                      |
| 46-65   | 5                   | 2026-2675  | 16                      |
| 66-85   | 6                   | 2676-3450  | 17                      |
| 86-125  | 7                   | 3451-4350  | 18                      |
| 126-175 | 8                   | 4351-5450  | 19                      |
| 176-275 | 9                   | 5451-6800  | 20                      |
| 276-425 | 10                  | 6801-8500  | 21                      |
| 426-625 | 11                  | 8501-10700 | 22                      |
| 626-875 | 12                  | >10700     | 遵循上述递进规律                |

注：1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。认证范围内覆盖的非固定人员（如承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数确定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

3. 认证委托人正常工作期间（包括轮班）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多个审核场所之间所花费的路途时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

## 附录 B: CX 认证证书编号规则

B. 1: CX 认证证书编号由认证机构代码、发证年份号、诚信管理体系认证简称、序号、认证周期、认可机构代码和子证书号构成，格式如下：

XXXX XX CX XXXX R0 (1,2,…) XX -X  
认证机构

代码 发证年份号 诚信管理体系认证简称 序号 认证周期 认可机构代码 子证书号

多场所组织的子证书编号应与主证书的编号相关，在主证书编号后加子证书序号：— 1，— 2，……

通过认可的填写认可机构代码，未通过认可代码为“00”。

后缀表示初次认证或再认证换证号：初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2，……

一个认证机构当年发出 CX 认证证书的  
顺序累计号：00001，00002，……

认证证书所属领域代号：CX 为诚信管理体系的简称

认证证书签发年份：25—2025，26—2026，……

为认证机构批准号后三数字批准流水号。

注：认证机构批准号的编号格式为“CNCA-R-年份-流水号”，其中 R 表示内资认证机构，年份为 4 位阿拉伯数字，流水号是内资流水编号。内资认证机构代码为：该认证机构批准号的 3 位或 4 位阿拉伯数字批准流水号。

B.2 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，子证书编号为在主认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，……）。

B.3 有效期内换发认证证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证证书的有效期保持不变，应注明换证日期。

B.4 再认证完成后换发认证证书，按 B.1 规定重新赋予认证证书编号，初次认证为“R0”，第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，依此类推。

B.5 撤销认证证书后，原认证证书编号废止，不再使用。