



北京中京天成检验认证中心有限公司

管理体系认证规则

版本：A/1

编号：ZJTC-R-16

编写：郭萌贤

审核：田东

批准：郭世慧

生效时间：2021 年 3 月 31 日

前 言

北京中京天成检验认证中心有限公司（简称：ZJTC 认证中心）是中国认证认可协会（CCAA）会员单位，是一家致力于服务交通运输行业为主的第三方服务机构，是经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的管理体系认证机构，机构批准号为：CNCA-R-2017-362。公司通过自身不懈的努力和稳步发展，先后获得开展 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系的认证服务工作。

北京中京天成检验认证中心有限公司成立于 2016 年 3 月 24 日，位于美丽的北京市朝阳区通惠河畔四惠大厦，工作环境优雅，是一家伴随着交通运输事业发展而成长壮大的第三方认证机构，工作质量优良。公司拥有公交出租客运、轨道交通、危险货物运输、普货运输、机动车维修、客货运场站经验丰富的领导和专家，作为第三方服务机构，拥有在认证行业现场审核 30 年以上的老专家、高级工程师和三体系高级审核员/验证审核员。专家团队具有丰富的专业管理知识，曾配合交通运输部完成第一代“交通运输企业安全生产标准化系统”的研发；参与编制行业标准《交通运输企业安全生产标准化基本规范》和《交通运输企业安全生产标准化评价实施细则（2018 版）》等，参与各类交通运输安全服务，配合地方政府完成企业的应急预案评审及完成辖区企业的专项隐患排查；线上线下培训交通运输企业从业人员万余人；为交通运输企业的安全发展贡献一份微薄之力。公司正以饱满的热情、精湛的技术、科学的方法、务实的精神，勇于探索，深入推动认证事业持续发展。

北京中京天成检验认证中心有限公司近两年来为北京、天津、浙江、云南、甘肃、山东、内蒙古等地区的交通运输企业开展权威认证服务，越来越多的企业即将成为 ZJTC 认证中心的合作伙伴。

本规则是 ZJTC 认证中心开展所有类型管理体系（如质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系等）认证的基本依据，也是 ZJTC 认证中心和所有已经获得或准备获得 ZJTC 认证中心管理体系认证的企业应共同遵守的准则。

本规则根据现行的认可、认证要求编写，当认可、认证要求及其它引用文件等发生变化时，ZJTC 认证中心将对本规则进行修订，并及时通知获证企



业。企业向 ZJTC 认证中心申请进行认证时，可向 ZJTC 认证中心索取最新版本的认证规则。

工作方针

公正负责、传递信任、优质高效、服务社会。

服务宗旨

稳健、进取、创新、超越。

社会承诺

ZJTC 认证中心承诺如下：

依据国际准则、惯例和国家认证认可要求开展第三方管理体系认证工作；

严格按照管理体系认证标准开展认证服务；

严格执行认证和咨询不相容的分离规则；

对认证过程中接触到的企业技术、商业等信息严格守法保密；

确保 ZJTC 认证中心 的独立、公正性。



目 录

一、目的.....	1
二、适用范围.....	1
三、文件体系.....	1
四、术语.....	2
五、ZJTC 认证中心的权利与义务.....	4
六、申请方和受审核方的权利和义务.....	5
七、获证企业的权利和义务.....	6
八、认证的工作程序.....	8
附件 1：管理体系认证实施程序.....	9
附件 2：授予、不授予、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则.....	20
附件 3：认证证书及标志使用规则.....	25
附件 4：申诉、投诉及索要信息处理规则.....	28
附件 5：多场所审核程序规则.....	30
附件 6：ZJTC 认证中心保密及公正性承诺.....	32
附件 7：管理体系认证审核时间要求规则（以质量管理体系为例）.....	35
附件 8：获证企业管理体系信息通报程序和要求.....	36
附件 9：收费标准.....	38

一、目的

北京中京天成检验认证中心有限公司（以下简称 ZJTC 认证中心）依据国家适用法规和认可规范要求编制此文件，旨在阐述申请管理体系认证、实施管理体系认证和保持管理体系认证等方面的要求。

二、适用范围

本规则是 ZJTC 认证中心和所有认证申请方、获证企业应遵守的基本准则。

文件规定了对管理体系的认证申请方、获证企业认证的规则和程序，包括 ZJTC 认证中心与认证申请方、获证企业的权利和义务，认证实施程序，证书状态管理规定，收费标准，认证证书及标志使用规定，申诉和投诉处理规定等。规则适用于管理体系认证的申请、实施和保持。

本规则适用的管理体系有：

- （1）质量管理体系（QMS）
- （2）环境管理体系（EMS）
- （3）职业健康安全管理体系（OHSMS）
- （4）道路交通安全管理体系（RTSMS）
- （5）中国石化 HSSE 管理体系（HSSE）

三、文件体系

本认证规则所附的以下文件全部是独立的文件，这些文件均是本规则的构成文件：

- （1）附件 1 管理体系认证实施程序
- （2）附件 2 授予、不授予、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则
- （3）附件 3 认证证书及标志使用规则
- （4）附件 4 申诉、投诉及索要信息处理规则
- （5）附件 5 多场所审核程序规则
- （6）附件 6 ZJTC 认证中心保密及公正性承诺
- （7）附件 7 管理体系认证审核时间要求规则
- （8）附件 8：获证企业管理体系信息通报程序和要求

(9) 附件 9：收费标准

四、术语

(1) 申请方：拟向 ZJTC 认证中心提出管理体系认证申请的企业。

注：申请方可以是接受管理体系认证的企业自身，也可以是依据法律法规或合同有权要求审核的任何其他企业。

(2) 受审核方：以取得 ZJTC 认证中心的管理体系认证为目的而接受 ZJTC 认证中心认证审核的企业。

(3) 获证企业：已经获得 ZJTC 认证中心管理体系认证的企业。

(4) 初次认证：对初次接受管理体系认证的企业是否符合相应的管理体系认证要求所实施的审核和评价活动。

(5) 监督：在认证证书有效期内，对获证企业是否持续满足管理体系认证要求所实施的审核和评价活动。

(6) 再认证：在认证证书有效期届满前，对提出延续认证资格要求的企业所实施的审核和评价活动。

(7) 认证证书：由 ZJTC 认证中心签发的证实企业的管理体系满足特定的管理体系标准和体系中要求的任何补充规定的文件。

(8) 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：严重不符合包括下列情况及与之类似的情况：

a. 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；

b. 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。

(9) 一般不符合：不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

(10) 事故：获证企业在管理体系实施过程中，发生的造成死亡、疾病、伤害、损坏或者其他损失的意外情况，如：

a. 对质量管理体系（QMS）而言，发生重大的产品质量事故等；

b. 对工程建筑施工企业质量管理体系而言，发生的重大质量事故等；

c. 对环境管理体系（EMS）而言，发生重大的环境污染事故或行政处罚等；

- d. 对职业健康安全管理体系（OHSMS）而言，发生人员伤亡事故等；
- e. 对道路交通安全管理体系（RTSMS）而言，发生重大道路交通安全事故，或事件；
- f. 对中国石化 HSSE 管理体系（HSSE）而言，发生重大的环境污染事故或行政处罚等；发生人员伤亡事故等以及发生重大道路交通安全事故或事件等；

（11）争议：申请方或受审核方与 ZJTC 认证中心在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述。

（12）申诉：申请方或受审核方对 ZJTC 认证中心做出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：不予受理申请，停止继续进行审核，要求采取纠正措施，变更认证范围，不授予认证、暂停或撤销认证，阻碍获得认证的任何其他措施。

（13）投诉：任何企业或个人向 ZJTC 认证中心表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 ZJTC 认证中心或获得 ZJTC 认证中心认证的企业的活动或产品不满意的书面表示。

注：不满意包括：获证企业发生的产品质量问题、发生安全事故或环境污染事故、认证证书和标志的违规使用、ZJTC 认证中心或其工作人员违反 ZJTC 认证中心或管理体系认证有关规定的行为等。

（14）认证有效期

- a. 初次认证证书有效期最长为三年，自认证决定批准之日起计算。
- b. 再认证证书的生效日期应不早于认证决定做出的再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。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。

（15）重大质量问题，包含有下述情况的问题：

- a. 产品质量不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的；
- b. 在产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以不合格产品冒充合格产

品的；

- c. 属于国家明令淘汰产品的；
- d. 失效、变质的；
- e. 伪造产品产地的，伪造或者冒用他人厂名、厂址的，伪造或者冒用生产日期、安全使用期或者失效日期的，伪造或者冒用认证标志等质量标志的；
- f. 其它法律法规规定的属于严重质量问题的情形的。

认证能力、内部管理和工作体系应符合 GB/T 27021/ISO/IEC 17021-1 《合格评定 管理体系审核认证机构要求》。

五、ZJTC 认证中心的权利与义务

（1）ZJTC 认证中心的权利

- a. 制定本公司运作的方针。本公司的方针是：公正负责、传递信任、优质高效、服务社会。
- b. 在拟开展的管理体系认证的范围内规定认证要求，进行评定和做出认证决定。
- c. 根据认证合同向申请方收取认证费用。
- d. 要求申请方、受审核方和/或获证企业提供有关初次审核、监督审核和再认证所必需的资料。
- e. 制定管理体系认证证书和认证标志的使用规定。
- f. 对获证企业管理体系的运行情况进行监督。
- g. 处理来自申请方、受审核方、获证企业或其他有关方面关于认证或其他事项的投诉、申诉和争议。
- h. 调阅获证企业的顾客投诉和依据管理体系标准要求或其他引用文件要求所采取纠正措施的记录。

（2）ZJTC 认证中心的义务

- a. 本公司的管理体系认证服务向所有企业开放。
- b. 负责管理体系认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销/注销。
- c. 确保本公司负有执行职责的管理者和全体人员均免受任何有可能影响认证结果的商业、财务和其他方面的压力。
- d. 确保认证的决定由非执行审核的人员做出。

- e. 本公司不提供任何关于管理体系的建立和保持的咨询服务。
- f. 将本公司管理体系认证的要求及其更改及时通知获证企业、申请方等有关方面。
- g. 回答与解释申请方、受审核方和/或获证企业对管理体系认证要求和认证程序提出的疑义，提供详尽信息。当申请方有进一步的要求时，向其提供进一步的信息。
- h. 公布获证企业名录。该目录是本公司的专有资产，内容包括：获证企业的名称、相关的规则性文件、认证范围和地理位置（多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置），同时根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。
- i. 不将申请认证的企业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。

六、申请方和受审核方的权利和义务

（1）申请方和受审核方权利

- a. 可以要求 ZJTC 认证中心提供对管理体系认证要求和认证程序解释。
- b. 当申请方有进一步的要求时，可向 ZJTC 认证中心索取进一步的信息。
- c. 要求 ZJTC 认证中心信守承诺的在审核中获取受审核方信息的保密。即使应法律要求需将信息提供给第三方时，ZJTC 认证中心亦应通知受审核方所提供的信息。
- d. 对 ZJTC 认证中心的审核和认证决定提出申诉、投诉或直接向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关投诉。
- e. 通过登陆 ZJTC 认证中心网站(<http://www.zjtc-rz.com>)了解获得 ZJTC 认证中心证书企业名录。

（2）申请方和受审核方义务

- a. 始终遵守认证规则的有关规定。
- b. 确保持管理体系认证申请书中填写的内容真实，如管理体系覆盖的员工人数等。
- c. 为进行审核和解决投诉做出全部必要的安排，包括准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审核报告）和准备相应的人员。

- d. 及时交纳认证费用。
- e. 适用时，受审核方有义务为接纳到场的观察员（如：认可评审员或实习审核员）提供条件。
- f. 配合国家认监委和地方认证监督管理部门实施的监督检查工作，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。
- g. 受审核方有义务配合 CNAS 进行确认审核。
- h. 申请本公司道路交通安全管理体系和 HSSE 管理体系认证的客户应按照认证规则的相关要求提供信息。
- i. 受审核方有义务配合 ZJTC 认证中心进行生产运营服务现场的设备设施安全性验证和跟踪调查。

七、获证企业的权利和义务

（1）获证企业的权利

- a. 按照 ZJTC 认证中心要求使用认证证书和认证标志。
- b. 对 ZJTC 认证中心的审核、认证决定、监督、再认证提出申诉、投诉或直接向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关投诉。
- c. 要求 ZJTC 认证中心提供对管理体系认证要求和认证程序的解释。
- d. 当获证企业有进一步的要求时，可向 ZJTC 认证中心索取进一步的信息。
- e. 要求 ZJTC 认证中心承诺保守审核中获取的获证企业的秘密。即使应法律要求需将信息提供给第三方时，ZJTC 认证中心亦应通知获证企业所提供的信息。
- f. 通过登陆 ZJTC 认证中心网站 (<http://www.zjtc-rz.com>) 了解获得 ZJTC 认证中心证书企业名录。

（2）获证企业的义务

- a. 始终遵守认证规则的有关规定。
- b. 为进行初次认证、监督、再认证和解决投诉做出全部必要的安排，包括准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审核报告）和准备相应的人员。
- c. 适用时，为接纳到场的观察员（如认可评审员或实习审核员）提供条件。
- d. 配合国家认监委和地方认证监督管理部门实施的监督检查工作，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。

- e. 配合 CNAS 进行确认审核。
- f. 正确的使用认证证书和认证标志，这包括：
 - 仅就获准认证的范围做出声明；
 - 确保不采取误导的方式使用认证证书、标志、报告或报告中的任何一部分；
 - 在各种媒体中（例如互联网、文件、小册子或广告中）对认证的宣传，符合 ZJTC 认证中心的要求；
 - 在宣传认证结果时不得损害 ZJTC 认证中心的声誉，不应做使 ZJTC 认证中心认为误导或未授权的声明；
 - 当认证被暂停或撤销后，应立即停止涉及认证内容的宣传和广告，并按 ZJTC 认证中心的要求交回所有认证证书；
 - 在认证范围被缩小时，修改所有的宣传材料；
 - 认证只能用来证明获证企业的管理体系符合了特定标准或其他规则性文件，不能用认证来暗示获证企业的产品或服务得到了 ZJTC 认证中心的批准；
- g. 获证企业应及时向 ZJTC 认证中心报告其对管理体系拟实施的更改或其他可能影响其符合性的更改，如管理体系成文信息的更改、组织机构的调整、公司地址的变更、重大事故、行政处罚或相关方投诉、生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格等。
- h. 获证企业应建立处理顾客和相关方投诉的程序并保留其处理记录。

八、认证的工作程序

中京天成认证工作程序如下图所示。

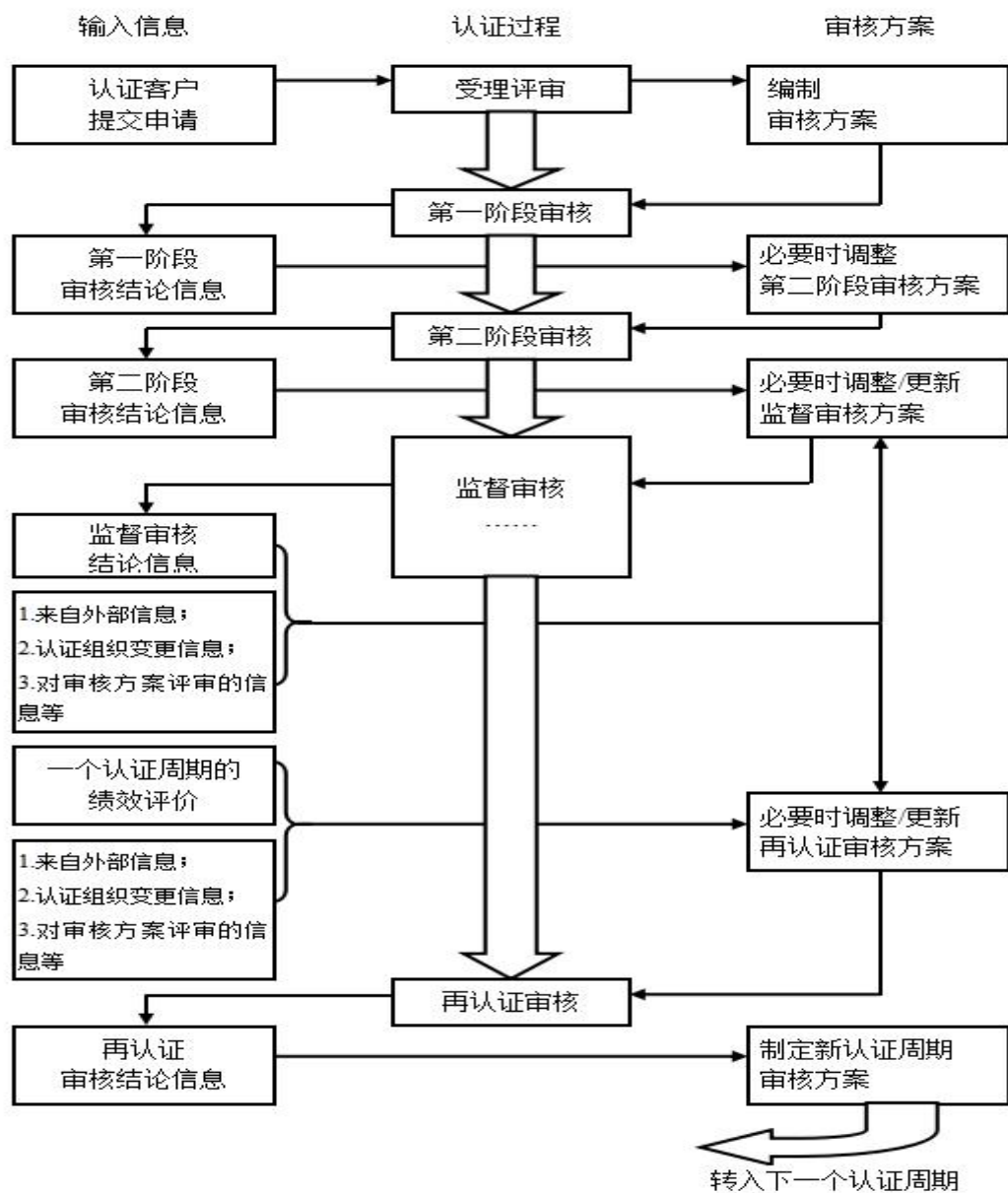


图 1.一个认证周期内审核方案信息传递

附件 1：管理体系认证实施程序

一、申请与受理

(1) 认证申请条件

- a. 申请方应具有明确的法律地位。
- b. 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- c. 受审核方已经或准备按照适用的管理体系标准建立文件化的管理体系；
- d. 产品及过程符合国家相关法律法规和标准要求；
- e. 本年度无较大及以上的与拟申请认证流域相关的责任事故；
- f. 未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未被列入“严重违法企业名单”；
- g. 现场审核前，受审核方的管理体系至少运行三个月，并且已经进行了一次完整的内部审核和管理评审，且内部审核覆盖申请范围所有的产品、过程、场所和认证标准要求；
- h. 其他暂停、撤销的企业，可以提出认证申请，但只有在原证书暂停、撤销期满后，我机构方可作出颁发认证证书的决定；
- i. 当被 ZJTC 认证中心发证的撤销证书的，除非该企业进行了彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

(2) ZJTC 认证中心要求申请企业至少提交以下资料：

- a. 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。
- b. 法律地位的证明文件的复印件。若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。
- c. 管理体系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。
- d. 管理体系成文信息，如《管理手册》、《程序文件》等，以及按照《管理体系认证申请书》要求提供其他相应文件。

(3) ZJTC 认证中心对申请企业提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

(4) 当受审核方认证范围内的任何部分以电子手段实施时, 或具备远程审核条件时, 可以申请实施电子化审核或远程审核。请提供实施电子化审核或远程审核的技术资源。

二、签订认证合同

ZJTC 认证中心确认有能力受理认证申请后, 在实施认证审核前, 与申请企业订立具有法律效力的书面认证合同, 合同至少包含以下内容:

(1) 申请企业获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。

(2) 申请企业对遵守认证认可相关法律法规, 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和信息的承诺。

(3) 申请企业承诺获得认证后发生以下情况时, 及时向 ZJTC 认证中心通报以下内容:

a. 客户及相关方有重大投诉;

b. 生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格;

c. 发生产品和服务的质量或较大及以上安全事故;

d. 相关情况发生变更, 包括: 法律地位、生产经营状况、企业状态或所有权变更; 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;

e. 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

(4) 申请企业承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息, 不利用管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

(5) 拟认证的管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。

(6) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内, ZJTC 认证中心和申请企业各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

三、审核策划

(1) 审核时间

a. 为确保认证审核的完整有效, ZJTC 认证中心以附录 A 所规定的审核时间为基础, 根据申请企业管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、质量风

险、安全风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少审核时间，但减少的时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 30%。

b. 整个审核时间中，现场审核时间不应少于总审核时间的 80%。

(2) 审核组

a. ZJTC 认证中心的认证审核员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的管理体系审核员注册资格。

b. ZJTC 认证中心根据管理体系覆盖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。

c. 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

d. 审核组可以有实习审核员，其要在审核员的指导下参与审核，不计入审核时间，不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

e. 审核人员应当遵守与从业相关的法律法规，对审核活动及相关审核记录和审核报告的真实性承担相应的法律责任。

四、审核计划

(1) ZJTC 认证中心审核组为每次审核制定书面的审核计划。

(2) 审核计划至少包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员（其中：审核员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

(3) 如果管理体系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企业授权和控制下，ZJTC 认证中心可以在审核中对这些场所进行抽样，并确保对所抽样本进行的审核对管理体系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管理体系有显著影响的区域性因素，则采用逐一到各现场进行审核。

(4) 现场审核安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行，以使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况，

(5) 在审核活动开始前, 审核组将审核计划交申请企业确认, 遇特殊情况临时变更计划时, 应及时将变更情况通知申请企业, 并协商一致。

五、实施审核

(1) 审核组按照审核计划的安排完成审核工作。一般情况下审核过程中不更换审核计划所确定的审核员。在发生不可预见的特殊情况时, ZJTC 认证中心将与申请企业协商, 做出适当变更。

(2) 审核组会同申请企业按照程序顺序召开首、末次会议, 申请企业的最高管理者及与管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到, 审核组保留首、末次会议签到表。

六、第一阶段审核

初次认证审核, 分为第一、二阶段实施审核。

(1) 第一阶段审核之前, 首先对受审核方管理体系文件进行审核, 出具《文件审查报告》, 并将《文件审查报告》反馈给受审核方。文件修改的符合性可在第一阶段审核时确认, 需要时, 申请方对管理体系文件作适当修改后, 再次报送 ZJTC 认证中心复审。文件审查确认不影响现场审核时, 才能安排现场审核。

(2) 审核组长应及时将《审核计划》书面通知受审核方, 并应得到受审核方确认。

(3) 第一阶段现场审核对象通常包括受审核方领导层、主要生产部门、主要体系管理部门, 必要时巡查作业现场。

(4) 对于管理体系第一阶段审核主要关注以下内容:

a. 结合现场情况, 确认申请企业实际情况与管理体系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企业的实际情况相一致;

b. 结合现场情况, 审核申请企业有关人员理解和实施标准要求的情况, 评价管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审, 确认管理体系是否已有效运行并且超过 3 个月;

c. 确认申请企业建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、申请企业的员工人数、活动过程和场所, 遵守相关法律法规及技术标准的情况;

d. 结合管理体系覆盖活动的特点识别对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；

e. 与申请企业讨论确定第二阶段审核安排。

(5) 在第一阶段审核中，如发现企业存在违反审核依据的情况，审核组将以《审核问题汇总表》指出，不开具《不合格报告》。在《审核问题汇总表》中问题没有得到有效处理前，不会进行第二阶段审核。

(6) 对管理体系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，不实施二阶段审核。

(7) 现场审核结束前，审核组将与受审核方进行沟通，通报第一阶段审核结论，出具第一阶段《审核报告》。

(8) 在下列情况，一阶段审核可以不在申请企业现场进行，但应记录未在现场进行的原因：

a. 申请企业已获 ZJTC 认证中心颁发的其他有效认证证书，ZJTC 认证中心已对申请企业质量管理体系有充分了解。

b. ZJTC 认证中心有充足的理由证明申请企业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。

c. 申请企业获得了其他经认可机构认可的认证机构颁发的有效的质量管理体系认证证书，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。

除以上情况之外，第一阶段审核应在受审核方的生产经营或服务现场进行。

七、第二阶段审核

(1) 确认《审核问题汇总表》中的问题得到纠正，或需要进入现场验证而不影响二阶段审核时，方可进行第二阶段审核。

(2) 现场审核时，认证范围覆盖的产品生产或服务活动应在正常运行。

(3) 第一、二阶段审核的时间间隔不宜超过 6 个月，超过该期限，ZJTC 认证中心将调整审核方案。

(4) 审核涉及受审核方申请范围内所有的产品、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。

(5) 第二阶段审核应当在申请企业现场进行。重点是审核管理体系符合相

关标准要求和有效运行情况，至少覆盖以下内容：

- a. 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。
- b. 为实现方针、目标而在相关职能、层次和过程上建立相关目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。
- c. 对管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况。
- d. 申请企业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。
- e. 申请企业的内部审核和管理评审是否有效。

（6）终止审核

当发生以下情况时，审核组将会终止审核：

- a. 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- b. 受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合标准的要求；
- c. 发现受审核方体系运行存在重大问题或有其他严重违法违规行为；
- d. 受审核方实际情况与申资料有重大不一致；
- e. 其他导致审核程序无法完成的情况。

对终止审核的项目，审核组将已开展的工作情况形成报告，ZJTC 认证中心将此报告及终止审核的原因提交给申请企业，并保留签收或提交的证据。

（7）对于多场所，根据抽样原则确定审核场所。

（8）审核组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录以及查看现场等方式，收集受审核方管理体系运行证据。

（9）如发现企业存在违反审核依据的情况，审核组将视问题的严重程度及其产生的影响，出具《不合格报告》，不符合严重程度分为：一般或严重。不合格最长关闭期限不超过 90 个工作日，严重不符合不超过 6 个月。如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应不授予其认证注册，或者重新实施第二阶段审核。

（10）审核末次会议前，审核组将与受审核方负责人进行沟通。在末次会议上，确认不合格、宣布审核结论，并明确对不合格纠正措施的实施要求。

（11）现场审核结论包括“同意推荐认证注册”、“推迟推荐认证注册”或“不予推荐认证注册”三种。

(12) 对审核中发现的不合格,受审核方应采取纠正措施,并经审核组验证。验证的方式有书面验证和现场验证两种。验证合格后,审核组方能将《审核报告》及相关资料报 ZJTC 认证中心,提交 ZJTC 认证中心审议。对于因受审核方原因,未能在规定期限内完成纠正措施的,审核组长可以修改审核结论。

(13) 第二阶段审核形成书面审核报告,由审核组组长签字。

八、审核报告

(1) 审核组对审核活动形成书面审核报告,由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容,至少包括以下内容:

- a. 申请企业的名称和地址;
- b. 申请企业活动范围和场所;
- c. 审核的类型、准则和目的;
- d. 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息;
- e. 审核活动的实施日期和地点,包括固定现场和临时现场;对偏离审核计划情况的说明,包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述;
- f. 叙述审核程序及各项要求的审核工作情况,其中对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,对目标、过程及绩效实现情况进行评价;
- g. 识别出的不符合项;
- h. 审核组对是否通过认证的意见建议。

(2) ZJTC 认证中心保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

(3) ZJTC 认证中心在作出认证决定后 30 个工作日内将审核报告提交申请企业,并保留签收或提交的证据。

九、不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

(1) 对审核中发现的不符合项,ZJTC 认证中心要求申请企业分析原因,并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合,要求申请企业在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。

(2) ZJTC 认证中心对申请企业所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施,则做出不予颁发证书的决定,或者重新实施第二阶段审核。

十、认证决定

(1) ZJTC 认证中心在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

(2) 认证决定人员为 ZJTC 认证中心管理控制下的人员，审核组成员不参与对审核项目的认证决定。

(3) ZJTC 认证中心在作出认证决定前将确认如下情形：

a. 审核报告符合本规则相关要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

b. 对于反映以下问题的不符合项，ZJTC 认证中心已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性：

- 在持续改进管理体系的有效性方面存在缺陷，实现目标有重大疑问；
- 制定的目标不可测量、或测量方法不明确；
- 对实现目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效；
- 其他严重不符合项。

(4) ZJTC 认证中心对其他一般不符合项已评审，并接受了申请企业计划采取的纠正和纠正措施。

(5) ZJTC 认证中心在有充分的客观证据证明申请企业满足下列要求的，评定该申请企业符合认证要求，向其颁发认证证书。

- a. 申请企业的管理体系符合标准要求且运行有效；
- b. 认证范围覆盖的产品和服务符合相关法律法规要求；
- c. 申请企业按照认证合同规定履行了相关义务。

(6) 申请企业不能满足上述要求或者存在以下情况的，ZJTC 认证中心将评定该申请企业不符合认证要求，以书面形式告知申请企业并说明其未通过认证的原因。

- a. 受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合相关标准的要求；
- b. 发现受审核方存在重大质量、安全问题或有其他与产品和服务质量、安全、环境相关严重违法违规行为。

(7) ZJTC 认证中心在颁发认证证书后，在 30 个工作日内按照规定的要求

将认证结果相关信息报送国家认监委。

十一、监督审核

(1) ZJTC 认证中心对持有其颁发的管理体系认证证书的企业（以下称获证企业）进行有效跟踪，监督获证企业持续运行管理体系并符合认证要求。

(2) ZJTC 认证中心将根据获证企业的产品和服务的风险程度或其他特性，确定对获证企业的监督审核的频次。

(3) 初次认证后的第一次监督审核在认证证书签发日起 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。

(4) 超过期限而未能实施监督审核的，ZJTC 认证中心将做出暂停、撤销认证证书的决定。具体程序按附件 2 要求进行。

(5) 监督审核的时间，不少于二阶段审核时间人日数的 1/3。

(6) 监督审核应在获证企业现场进行，由于市场、季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

(7) 监督审核时至少审核以下内容：

a. 上次审核以来管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更；

b. 已识别的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行；

c. 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效；

d. 管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；

e. 目标及绩效是否达到管理体系确定值。如果没有达到，获证企业是否运行内审机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施；

f. 获证企业对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合《认证认可条例》及其他相关规定；

g. 内部审核和管理评审是否规范和有效；

h. 是否及时接受和处理投诉；

i. 针对体系运行中发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

(8) 在监督审核中发现的不符合项，ZJTC 认证中心将要求获证企业分析原

因，规定时限要求获证企业完成纠正和纠正措施，并提供纠正和纠正措施有效性的证据。ZJTC 认证中心将采用适宜的方式及时验证获证企业对不符合项进行处置的效果。

（9）监督审核的审核报告，与第二阶段审核报告要求相同。

（10）ZJTC 认证中心将根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

十二、再认证程序

（1）认证证书期满前，若获证企业申请继续持有认证证书，ZJTC 认证中心应实施再认证审核，并决定是否延续认证证书。

（2）再认证程序与初次认证第二阶段审核程序一致。ZJTC 认证中心按初次审核要求组成审核组。并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组实施。

（3）认证证书有效期届满前，满足“附件 2：授予、不授予、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则”之“更新认证的条件”时，获证企业至少应提前 3 个月向 ZJTC 认证中心提出再认证申请，ZJTC 认证中心受理后，企业再认证。

（4）认证证书到期前，应完成再认证审核的全部程序并做出认证决定，使新的认证周期在上一个认证周期结束时已经生效。如果因为获证企业原因导致在上一个认证有效期终止时未能做出认证决定的，认证证书自然到期失效。

（5）在认证到期后 6 个月内，如果认证企业在 6 个月内配合完成未尽的再认证活动，如：接受再认证审核、按期关闭不符合、按要求更新行政许可文件等，则可以恢复认证，作出更新认证证书的决定，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证，作出更新认证证书的决定。

（6）证书失效期间企业的管理体系认证为无效状态。

（7）针对再认证项目作出更新认证的决定，还应考虑认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉。

（8）当获证企业为了统一不同领域认证证书周期时，可以申请将某个领域提前进行再认证，但该领域应至少接受过一次监督审核；

（9）当管理体系及获证企业的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核

可不需要第一阶段审核。当管理体系、获证企业或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核需要安排第一阶段审核。

（10）当获证企业申请利用再认证审核来扩大认证范围时，ZJTC 认证中心将对扩大认证范围的申请进行评审，通过现场审核后，做出能否予以扩大的决定。

（11）在极个别特殊情况下（例如自然灾害）下，如果 ZJTC 认证中心因不可抗力无法及时对某个获证企业实施再认证并换发认证证书，拟延长其认证证书有效期，应报认监委核准后方可实施。

（12）对于再认证项目所有对应的认证范围应有生产现场。现场审核时，因市场、产品季节性等原因造成部分认证范围无生产现场的，审核组将建议缩小相应认证范围。

附件 2：授予、不授予、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则

一、总则

ZJTC 认证中心以客观、独立与公正的方式做出与认证有关的决定，不受可能影响认证结论的商业、财务和其他压力。

二、认证依据

- (1) 管理体系认证标准；
- (2) 受审核方或获证企业的管理体系文件；
- (3) 受审核方或获证企业适用法律法规和标准。

三、认证决定

ZJTC 认证中心依据认证审核信息以及其它与受审核方体系运行有关的信息做出认证决定。

四、授予认证的条件

- (1) 申请企业已有效实施内部审核和管理评审；
- (2) 管理体系符合认证标准要求且运行有效，审核中未发现不合格，或管理体系基本符合认证标准要求，存在的不合格项能够在规定的时限内关闭（最迟 90 个工作日，严重不符合不超过 6 个月），且纠正措施和（或）纠正能够为审核组接受；
- (3) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求；
- (4) 申请企业按照认证合同规定履行了相关义务；
- (5) 审核报告应符合要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。
- (6) 发现严重不合格项。严重不合格项：影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。如缺少或未能实施和保持管理体系标准的一个或多个要求，可能表明存在系统性失效，或根据获得的客观证据，足以怀疑企业管理体系绩效或过程控制可信性的审核发现。
- (7) 一般不合格项：不影响管理体系实现预期结果能力的不合格项，但可能发展为严重不合格项的审核发现，如：
 - a. 单个或孤立地缺少或未能实施和保持管理体系标准中某一项条款的要求，

但其后果对企业的管理体系尚未构成严重影响；

b. 在实施中未执行或偏离管理体系标准的要求，但其后果对企业的管理尚未构成严重影响；

c. 违反企业有关文件要求，进而没有达到管理体系标准中某一项条款的要求。

五、不授予认证的条件

(1) 当初审的认证企业不能满足认证要求时，即构成不授予认证条件，包括但不限于：

(2) 针对不合格项，未按期限有效关闭；

(3) 提供虚假的认证信息；

(4) 认证活动存在公正性问题；

(5) 行政许可证明文件失效；

(6) 不履行认证合同义务；

(7) 受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合标准的要求；

(8) 发现受审核方存在重大质量问题或有其他与产品和服务质量相关严重违法违规行为。

六、保持认证资格

符合下列条件时，保持认证资格：

(1) 在每次监督审核前，企业按要求实施了有效的内审和管理评审；

(2) 在认证证书有效期内，企业按期接受监督审核，其管理体系符合认证标准要求，或在认证证书有效期内，企业按期接受监督审核，其管理体系基本符合认证标准要求，对发生的不合格项能制定纠正措施计划，且在规定时间内有效完成；

(3) 仅就获准认证的范围做出管理体系合格的声明，确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审核报告》中任何一部分内容，对认证的宣传，符合《附件 3：认证证书及标志使用规则》相关要求且未损坏 ZJTC 认证中心的声誉；

(4) 获证企业及时向 ZJTC 认证中心提供管理体系重大变动的信息和资料，及时提供发生的重大事故信息，提供的信息真实有效；

(5) 遵守《认证规则》有关该规定，包括按时缴纳认证费用；

(6) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求。

七、更新认证的条件

(1) 在认证证书上一周期内，接受过例行监督审核，被暂停认证证书的期限累计不超过 8 个月；

(2) 满足授予认证的条件。

八、扩大认证范围

扩大认证范围的申请、受理条件等同于初次申请条件。管理体系的申请、受理条件见《附件 1：管理体系认证实施程序》。

对涉及扩大部分实施现场审核后，经技术委员会重新审议，审批条件和程序等同于授予认证条件和程序。

九、缩小认证范围

(1) 当获证企业管理体系发生变动，或在部分认证范围无法满足保持认证规定要求时，可由获证企业申请或由审核组建议缩小认证范围。

(2) 现场审核期间，审核组应与获证企业对拟缩小范围进行确认，经审议后缩小认证范围。

(3) 如果获证企业未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，ZJTC 认证中心应缩小其认证范围。

十、出现下列情况之一时，暂停认证资格

(1) 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，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；

(2) 在前后两次认证审核中，同样类型的严重不合格重复出现的；

(3) 对于认证审核中提出的不合格或其他环节发现企业出现影响管理体系正常有效运行的情况，未在 ZJTC 认证中心规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的；

(4) 被认证监管部门发现体系运行存在问题或被投诉，经调查体系运行存在问题，但尚未构成撤销认证资格的；

(5) 获证企业的产品、活动出现重大事故，经确认是获证企业造成的；

(6) 被有关执法监管部门责令停业整顿或暂停产品生产或服务提供资格的；

(7) 获证企业向 ZJTC 认证中心提供的与认证有关的企业信息或相关证据严

重失实的；

(8) 获证企业未按《认证合同》规定按期交纳认证费用的；

(9) 获证企业不能在规定的时限内接受监督审核或再认证审核的；

(10) 获证企业发生对体系造成影响的重大事故、重大投诉及相关变更未及时报告的；

(11) 使用国际互认标志，错误使用认证证书、认证标志和/或认可标志；

(12) 不接受 ZJTC 认证中心非定期监督审核和/或认证行业管理部门监督检查的；

(13) 获证企业主动请求暂停的；

(14) 其他应当暂停认证证书的。

(15) 暂停时间从 1 个月到 6 个月，但属于上述第 1 情况，暂停期可至相关单位作出许可决定之日，涉及获证企业全部或部分认证范围。ZJTC 认证中心将向获证企业发出《暂停资格通知书》、同时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告。获证企业应按通知书规定的有关要求执行，在暂停期间，获证企业的管理体系认证暂时无效。

十一、恢复认证注册资格

符合下列情况时，可恢复认证注册资格：

获证企业接到《暂停资格通知书》后，在规定时间内完成以上情况的纠正和/或纠正措施，经 ZJTC 认证中心验证，必要时，经指定的审核组现场验证、证明已满足要求，将恢复其认证注册资格。

十二、出现下列情况之一时，撤销认证注册资格

(1) 在暂停认证资格期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；

(2) 对获证企业投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；

(3) 发生了重大质量、安全、环保问题或有其他与产品和服务质量相关严重违法违规行为、重大事故的，经执法监管部门确认是获证企业违规造成的；

(4) 被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销产品生产或服务提供资格的，或有其他严重违法违反法律法规行为的；

(5) 在 ZJTC 认证中心非定期监督审核、认证行业管理部门监督检查中被发

现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合 ZJTC 认证中心、认证行业管理部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；

(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，或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；

(7) 获证企业没有运行相应管理体系或者已不具备运行条件的；

(8) 被国家有关部门列入信用严重失信企业名单的；

(9) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

(10) 因特殊原因，获证企业取得与原认证范围相同的证书，在颁发新的认证证书时，原有效证书予以撤销；

(11) 其他应当撤销认证证书的。

当获证企业部分认证范围无法满足规定要求时，可撤销部分认证范围；当获证企业全部认证范围无法满足规定要求时，撤销全部认证范围。ZJTC 认证中心向获证企业发出《撤销认证资格通知书》，并以公告形式公布，企业应交回认证证书。被撤销的认证证书信息，ZJTC 认证中心将及时上报至国家认监委、国家认可委及中国认证认可协会网站；

ZJTC 认证中心网站“撤销注销”栏中将同步公示被撤销的企业名录。

十三、出现下列情况之一时，重新更换认证证书

(1) 在认证证书有效期内，出现下列情况之一的，应按照有关规定重新换证：

- a. ZJTC 认证中心名称、认证标志发生变化；
- b. 认可标志、国际互认标志从无到有或发生变化；
- c. 企业认证范围发生变化；
- d. 企业名称、地址和邮政编码等认证证书信息发生变化。

(2) 在管理体系认证标准变更的情况下，要安排进行审核，审核与认证决定通过后，重新换证，审核可结合年度监督或再认证进行。

(3) 在获证企业体系认证范围变更时，获证企业应及时通知 ZJTC 认证中心，如变更的发生对体系产生了较严重的影响时，则需要重新进行审核，审核与认证决定通过后重新换证。

附件 3：认证证书及标志使用规则

一、 认证证书和标志

(1) 认证证书：ZJTC 认证中心颁发给获准认证的企业，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明、相关附件；通常一套认证证书正本包含中文和英文或其它语种证书，当对不同语种认证证书中所标注的信息存在歧义时，以中文认证证书中载明的信息为准。

(2) ZJTC 认证中心徽标：代表 ZJTC 认证中心本身的图形符号。

(3) 注册号：ZJTC 认证中心授予已认证企业的唯一性代码。

(4) 标志：标明某种状态的图形符号，包括认证标志、认可标志和国际互认标志。

(5) 认证标志：ZJTC 认证中心颁发的、供获准认证企业使用的、表示其认证资格的图形符号。ZJTC 认证中心徽标与企业的注册号如下图所示共同构成认证标志。



注册号：9111XXXXXXXXXXU

(6) 认可标志：CNAS 颁发的、供获准认可的机构使用的、表示其认可资格的图形符号。

二、 认证证书和认证标志的使用

(1) 获证企业应对认证证书和认证标志的使用进行管理。

(2) 认证证书的正确使用方法是：在宣传、投标等活动中展示认证证书，也可在文件、信签、广告和有关宣传材料上影印认证证书，使用必须完整，不得变形使用。

(3) 认证证书/标志的使用者必须是认证证书（特别是有主/子证书及附件的情况）所载明的认证企业（即在证书及其附件中所列出的获证企业名称），除此之外其他任何单位不得使用该认证证书/标志。拥有认证证书/标志使用权的企业，应在其认证证书限定的“审核地址”、“产品或服务”及其过程等认证证书

所明示的范围内使用，不得超出认证证书中限定的各自范围。有关方错误使用认证证书/标志带来的一切法律责任由使用者承担。

(4) 获证企业不得变造、转让甚至非法买卖认证证书，也不得在知情的前提下容许他人或企业利用本企业的认证证书伪造、变造或冒用认证证书。

(5) 获证企业不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务通过认证。获证企业的管理体系发生重大变化时，应当向 ZJTC 认证中心申请变更，未变更或者经 ZJTC 认证中心调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。

(6) ZJTC 认证中心拥有认证标志的所有权，并授权获证企业在认证范围和认证有效期内按照本文件的规定使用认证标志。获证企业拥有认证标志使用权，使用前须经 ZJTC 认证中心对其使用方式进行认可、加以备案，未经 ZJTC 认证中心允许，不得转让认证标志使用权。

(7) 获证企业不得将认证标志用在产品上或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

(8) 获证企业可以将认证标志用在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等，不允许将认证标志用于检测、校准或检验的报告或证书。可以采用印刷、图文和印章等使用方式。

(9) 获证企业在使用认证标志（包括印章和电子图形）时，应保证认证标志的完整，可按比例放大或缩小，但应确保认证标志的颜色与认证机构的徽标颜色一致并清晰可辨，当使用符号或标徽时，宜充分注意避免在宣传认证结果时损害认证机构的声誉。

(10) 缩小认证资格的企业在缩小的范围内应立即停止任何关于获得 ZJTC 认证中心认证的宣传，并应修改所有的广告材料。

(11) 被撤销认证资格或未按时完成再认证活动证书失效的企业应立即停止任何关于获得 ZJTC 认证中心认证的宣传，并应立即停止在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等上继续使用认证标志。

(12) 当获证企业因认证标志引起法律诉讼时，应及时通告 ZJTC 认证中心。

(13) 必要时，ZJTC 认证中心将与获准认证的企业协商制定对认证标志使用的其他要求，并形成相关文件。

(14) 获证企业可以在产品包装上、附带信息及其他材料中声明企业的管理体系通过认证，但声明不应暗示产品、过程或服务得到了认证，声明应包含以下信息或对其的引用，包括：获证客户的标识，如品牌或名称；管理体系的类型（如质量、环境、职业健康安全、HSSE+RTSMS）和适用标准；颁发证书的认证机构。

(15) ZJTC 认证中心有权对获证企业使用认证证书和认证标志的情况进行监督，一旦发现获证企业有错误使用认证证书和认证标志现象，可以责成其采取纠正措施，并视情节轻重采取暂停直至撤销其认证证书的措施，也可以上报国家认证认可监督管理委员会进行处理。

附件 4：申诉、投诉及索要信息处理规则

为确保管理体系认证的公正性和工作质量，维护受审核方、获证企业、相关方和 ZJTC 认证中心的权益，受审核方、获证企业及相关方有提出申诉、投诉及索要信息的权力。

一、申诉、投诉和索要信息

（1）“申诉”是指申请企业或获证企业对 ZJTC 认证中心作出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、终止审核、出具的不合格报告、要求采取纠正或纠正措施、缩小认证范围、不予认证授予\保持\更新、暂停或撤销认证证书、限制使用认证证书\审核报告\标志等任何其他措施。

（2）“投诉”是指任何企业或个人向 ZJTC 认证中心表达的、有别于申诉并希望得到答复的、对 ZJTC 认证中心及其认证人员或已认证企业活动的不满的书面表示。

（3）“索要信息”包括认证机构运作涉及的地理区域、特定获证客户的认证证书状态、名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置等。

注：在特殊情况下，ZJTC 认证中心可根据客户的请求（如出于安全原因）对某些信息的公开程度作出限定。

二、申诉、投诉及索要信息的处理程序

（1）投诉的处理

a. 企业可向 ZJTC 认证中心提出书面或口头（投诉电话：010-59231520）投诉，书面提出的应在信封上注明“投诉”字样。

b. 针对获证企业的投诉，ZJTC 认证中心将投诉事宜告知该获证企业，请其配合调查。在 30 个工作日内，ZJTC 认证中心完成对投诉的调查和处理，并将调查和处理结果通知投诉方，如果企业对投诉处理结果不满意，可以向 CNAS 进行投诉。

c. ZJTC 认证中心应与获证企业及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

（2）申诉的处理

a. 申诉人对 ZJTC 认证中心做出的不予认证、暂停或撤销其认证资格、扩大

或缩小其认证范围等决定有异议时，在 ZJTC 认证中心做出上述决定的三个月内，可以提出申诉。所有申诉必须以“申诉函”的形式书面正式提出，应在申诉材料的信封上注明“申诉”字样。

b. 在接到申诉函后 10 个工作日内，ZJTC 认证中心总经理负责授权组成申诉工作组，确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

c. 申诉工作组在 60 日内做出处理结果，将申诉的处理结果通知申诉方，并明确：如果对申诉处理结果不满意，可以向 CNAS 投诉。若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

中国合格评定国家认可委员会（CNAS）投诉电话：010-65994600，国家认证认可监督管理委员会（CNCA）投诉电话：010-82260777。

败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。

（3）索要信息的处理

a. 获证客户及相关方可通过 ZJTC 认证中心网站（www.zjtc-rz.com）查看 ZJTC 认证中心公开信息，或通过 ZJTC 认证中心网站（www.zjtc-rz.com）的“证书查询”栏目、认监委网站（www.cnca.gov.cn）的“管理体系认证证书公众查询”栏目，通过填报获证客户的名称或证书号查询相关索要信息。

b. 需要时，获证客户及相关方可联系 ZJTC 认证中心客服人员，提出索要信息查询的书面申请，ZJTC 认证中心根据获证客户及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。

附件 5：多场所审核程序规则

一、目的

规定多场所企业管理体系管理要求，保证认证审核的有效性。

二、范围

本规则适用于具有多场所的企业。

三、定义

多场所企业：具有对有关活动进行策划、控制或管理的一个明确的核心职能（通常被叫做总部）和进行全部或部分活动的分支机构或分部的网络的企业。

多场所有固定多场所和临时场所两类。

四、基本要求

对于具有多场所的企业，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受 ZJTC 认证中心的审核：

(1) 企业的全部场所提供的产品/服务本质上应是同一种类，应基本上是按相同的方法和程序进行生产和服务提供；

(2) 应证明企业总部已按照认证标准建立了管理体系，并且整个企业满足标准要求，包括适用法规的要求；

(3) 企业的管理体系应按集中控制计划进行统一管理并接受总部的管理评审；

(4) 全部相关场所（包括中心管理职能）在接受 ZJTC 认证中心的审核前应按照企业的内部审核方案进行了审核。

五、抽样审核和不合格的处理

(1) ZJTC 认证中心对多场所企业的审核通常采用抽样的方式进行，但不是所有的场所都适于抽样，抽样方法由 ZJTC 认证中心确定。

(2) 对企业而言，无论初审、监审还是再认证审核，总部每次都要接受审核，分支机构可以被抽样审核，在证书有效期内，监督审核应覆盖所有的固定场所。

(3) 通过企业内审或 ZJTC 认证中心审核，在任何一个场所发现不合格时，应调查并确定其它场所是否受到影响，并在总部和每个场所采取纠正措施。

(4) 企业不得为了克服由某一场所存在的不合格造成的认证障碍，在认

证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。

六、认证证书

(1) 通常情况下，ZJTC 认证中心向企业颁发的是主认证证书，注明的是其总部的名称、地址和认证范围，与认证相关所有固定场所的名单发布在证书附件上。

(2) 必要时，可以向认证企业的每一个固定场所发放一份子认证证书，它注明该场所的名称、地址和认证范围。该认证范围可以包含与主认证证书相同的范围或部分范围，子证书和主证书通过证书编号来表明之间的关系。

(3) 如果企业总部或任何场所没有满足维持认证证书的必要条件，认证证书将被全部撤销。

(4) 企业应及时向 ZJTC 认证中心通报任何场所的关闭，未能提供这些信息将被 ZJTC 认证中心视为对认证证书的误用，ZJTC 认证中心将按照“附件 3 认证证书与标志使用规则”规定采取相应的措施。

(5) 由企业申请，经 ZJTC 认证中心监督/再认证后，新的固定场所可以添加在现有证书上。

(6) 为完成特定的工作而由企业建立的临时性场所，对于这类场所的活动进行的任何抽样的目的是为了确认拟认证的管理体系常设部门的活动，而不是为了给这些临时场所颁发证书。

附件 6：ZJTC 认证中心保密及公正性承诺

一、目的

规定 ZJTC 认证中心认证工作的公正性，对影响认证工作公正性的因素实施控制。

二、范围

本规则适用于对 ZJTC 认证中心认证活动涉及的所有组织、活动和人员中可能影响认证公正性的因素。

三、定义

公正性：客观性的存在。

注 1：客观性意味着利益冲突不存在或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响；

注 2：其他可用于表示公正性的要素术语有：独立、无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、平衡。

四、基本要求

（1）保密承诺

a. 本公司遵照有关法律要求和认可机构的规定做出适当的安排，保证本公司的各级人员对在认证过程中所获信息的保密。

b. 除认可机构或法律要求之外，有关受审核方特定产品或组织的信息在没有受审核方书面同意的情况下不得透露给第三方，当应法律要求需将信息提供给第三方时，ZJTC 认证中心将通知受审核方所提供的信息。

c. 本公司全体人员，包括管理人员、专兼职审核员、技术专家、认证决定委员会委员、维护公正性委员会委员，均在签订聘用合同或颁发聘书时签署保密声明，做出保密承诺。

（2）公正性承诺

a. 本公司的管理体系认证服务向所有组织开放。

b. 本公司实行总经理负责制，总经理对认证活动及其公正性负全责。

c. 为确保公正性和独立性，本公司通过由来自各方代表组成的维护公正性委员会协助制定与认证活动公正性有关的政策，监督公司战略和方针的有效执行。

d. 本公司成立有认证决定委员会负责认证决定，认证决定委员会独立于公

司各个部门，并且做认证决定的人员不能是参加该项目管理体系审核的人员。

e. 本公司所有可以影响认证活动的人员包括审核员、认证决定人员（认证决定委员会）、案卷审查人员、申诉投诉管理人员、部门管理人员和高级管理人员等承诺公正行事，不因来自商业、财务和其他方面的压力损害本公司的公正性。

f. 本公司不提供任何关于管理体系的建立和保持的咨询服务，本公司和咨询机构没有任何利益上的关系。

g. 当某种关系对本认证机构的公正性构成不可接受的威胁时，本认证机构将不为其提供认证。这种关系包括：本公司的投资方、与本公司同属一个母体的其它公司、本公司董事会成员享有一定股权的公司向本公司提出认证等。

h. 本公司及其认证人员应确保认证结论客观、真实，不得出具虚假或者严重失实的认证结论。

（3）ZJTC 认证中心最高管理层承诺确保公司管理体系认证活动的公正性；公司根据符合（或不符合）的客观证据做出认证决定，不受其他利益或其他各方的影响。

（4）如果公司对某个管理体系提供了内部审核，则不应在内部审核结束后两年内对该管理体系进行认证。

（5）公司审核组执行认证审核任务时，不收受企业的礼品、礼金、有价证券等，也不参加企业安排的娱乐活动和宴请。

（6）公司要求审核员不得从事认证咨询活动。

（7）如果客户接受了与公司有关系的机构的管理体系咨询，公司在该咨询结束后至少两年内不应对该管理体系进行认证。

（8）公司要求审核人员（含外包人员）承诺：其所在企业与被审核的企业现在或过去有联系，可能会导致利益冲突时，其不得参与对该企业的认证活动；为确保没有利益冲突，参与对客户管理体系咨询的人员，在咨询结束后两年内，不应对该客户实施认证活动。

（9）公司要求内部人员和外包人员告知他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况。公司将利用这些信息识别他们或其所在单位的活动对公正性产生的威胁，公司要求所有内部人员和外包人员与公司签署《保密和公正性承诺书》，且在证明他们没有利益冲突之后再使用他们。

(10) 公司禁止与被申诉项目或投诉人员有利益冲突的人员参与处理申诉或投诉。

(11) 公司独立签署认证合同, 不与任何咨询机构商洽签署认证咨询总合同。

(12) 公司及其认证人员不得在认证过程中推销咨询服务或提供咨询报价, 也不应明示或暗示如果经过了该咨询, 认证就会更容易、简单、迅速或是费用更低。

(13) 如果获悉任何咨询机构链接或声明宣称或暗示选择 ZJTC 认证中心将使认证更为简单、容易、迅速或廉价, 则公司应采取措施纠正这种不当表述。

(14) 公司不与任何咨询机构/人员的咨询费发生任何关系。

(15) 公司不将审核外包给管理体系咨询机构。

(16) 公司在对企业提供培训时, 仅提供一般公开场合能获得的信息。

(17) 认证收费执行 ZJTC 认证中心规定的《认证收费标准》, 不以各种手段采取高收费或压价竞争。

(18) 无正当理由, 不全部或部分免收管理体系认证费用, 确属特殊情况的, 须经总经理批准。

(19) 公司不将申请企业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。

五、认证公正性的识别、分析、评估、处置

(1) 总经理对企业相关部门进行可能存在的利益冲突进行分析和识别。

(2) 公司通过日常体系检查、内部审核对公正性管理进行检查。

(3) 总经理每年度独立对公司认证公正性管理及运行情况实施审查。

(4) 最高管理层应审查任何残留的公正性管理中存在的风险并决定其是否处于可接受的水平。对于不可接受的风险, 公司不提供相关的活动或服务。

附件 7：管理体系认证审核时间要求规则（以质量管理体系为例）

ZJTC 认证中心管理体系审核时间要求见下表。

管理体系认证审核时间要求

有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)	有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>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全职人员，原则上以企业的社会保险登记证所附名册等信息为准。

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核定，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。

附件 8：获证企业管理体系信息通报程序和要求

一、总则

获证企业应将管理体系相关重要信息变更情况或其发生重大事故情况及时向 ZJTC 认证中心通报，使认证机构能够对获证企业管理体系的变化及时做出响应，以确保认证管理的有效性。

重大事故：指获证企业发生有关环境、职业健康安全等事故在其相应行业法规中定义为重大（较大）级别以上的，和（或）引起新闻媒体及社会关注的事故。

二、管理体系相关重要信息通报的内容

- （1）企业的法律地位、经营状况、企业状态或所有权等的变更；
- （2）管理体系的重大变更：法定代表人、最高管理者、体系负责人变更，重要过程变更等引起管理体系文件的变化时；
- （3）取得的道路运输经营许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
- （4）管理体系覆盖的活动范围及边界、运输经营或服务的工作场所，包括分场所的变更等；
- （5）其他方面的变更（如规模、体系覆盖人数、车辆状况、联系人的联系方式等）；
- （6）出现影响管理体系运行的其他重要情况；
- （7）企业发生重大的环境、职业健康安全方面等事故，与环境、职业健康安全管理体系相关的重大投诉及有关部门的处罚。

三、通报程序

（1）获证企业如发生以上管理体系信息通报的 1-6 项相关的变更时，要求在 10 个工作日内书面报告 ZJTC 认证中心，并提交相应的证明文件；ZJTC 将根据变更的实际情况做出是否安排实施增加频次的监督审核或再认证。

（2）如果获证企业发生了管理体系信息通报的第 7 项相关的重大事故、重大投诉或处罚时，要求在 5 个工作日内将相关情况书面报告 ZJTC 认证中心，ZJTC 认证中心将根据重大事故或投诉的实际情况和认证认可有关规定做出相应处理。

（3）接到获证企业管理体系发生变更或重大事故、重大投诉或处罚的书面报告后，ZJTC 认证中心宜主动收集并分类获证企业信息，对可能影响保持认证注册资格的信息，由 ZJTC 认证中心针对存在的问题进行分析并提出：

- a. 实施增加频次的监督审核或再认证；
- b. 确认事故是否与管理体的运行直接相关；
- c. 确定是否需要暂停/撤销认证资格；
- d. 直接暂停/撤销认证资格；

特别提示：对于未主动报告重大事故、重大投诉及相关变更的获证企业，ZJTC 认证中心将按照认证认可规定对获证企业的认证资格做出严格处理。

（4）ZJTC 认证中心将按照 CNAS《认证机构信息通报规则》及时完成信息通报工作。

（5）自事故发生之日起，ZJTC 认证中心负责在 10 个工作日内将事故情况以及已/拟采取措施书面报告相应主管部门。

（6）暂停/撤销认证资格的意见/建议由 ZJTC 认证中心技术委员会做出决定。

（7）获证企业应建立相关程序，对本企业管理体系变更及向认证机构提交报告事宜做出安排，包括指定负责本文件实施以及与 ZJTC 认证中心沟通的人员。

附件 9：收费标准

根据国家发改委、国家质监总局(计价格[1999]212 号)和中国合格评定国家认可委员会(CNAS)有关文件规定，特制定如下管理体系认证收费准则：

一、初次认证费

- (1) 固定收费：申请费 1000 元，审定注册费 2000 元。
- (2) 审核费：3000 元×审核人·日数。
- (3) 如涉及多场所审核，根据有关规定适当增加人·日数。
- (4) 根据申请企业认证产品所覆盖的专业类别情况，每增加一个类别，可增加 1-2 个审核人·日，特殊类别应增加 2-4 个审核人·日。
- (5) 如证书丢失或损坏无法使用需补发证书，每体系正本收费 100 元，副本收费 50 元。
- (6) 如需加印证书副本，每体系(中、英文)加印费为 100 元。

二、预审费

当需要预审时，预审费应不超过初次审核费的 50%。

三、年度监督管理费

- (1) 年度监督审核费：初次审核费的 **60%**。
- (2) 年金(含标志使用费)：2000 元/年(获得认可后)。
- (3) 年度监督管理费为(1)与(2)费用之和。
- (4) 扩大认证范围：在年度监督审核费基础上，根据实际情况，重新进行合同评审，签订补充合同(可参考初次认证费(4)的规定)。

四、再认证费

当证书三年有效期届满时，企业应按 ZJTC 认证中心认证程序进行再认证，再认证审核费为初次审核费的 **75%**。



附表：获证企业信息通报表

企业名称			
需确认信息 (如有变化, 请重新填写以下内容并及时报告 ZJTC 认证机构)			
企业的法律地位、经营状况、企业状态或所有权等	已变更	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
法定代表人、最高管理者、体系负责人	已变更	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
道路运输经营许可资格、强制性认证或其他资质证书	已变更	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
管理体系文件	已变更	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
管理体系覆盖的活动范围及边界	已变更	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
管理体系和重要过程	已变更	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
运输经营或服务的工作场所, 包括分场所	已变更	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
影响管理体系运行的其他重要情况	已发生	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
重大的环境、职业健康安全方面等事故	已发生	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
职业健康安全管理体系相关的重大投诉及有关部门的处罚	已发生	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
<p>注:</p> <p>1、获证企业如发生以上管理体系信息通报中第 1~6 项相关的变更时, 应在 10 个工作日内书面报告 ZJTC, 并提交相应的证明文件; 体系文件发生变更的, 请将变更后的文件寄至 ZJTC。</p> <p>2、如果获证企业发生了管理体系信息通报中第 7 项的重大事故、重大投诉或处罚时; 应在 5 个工作日内将相关情况书面报告 ZJTC。</p>			