



公开文件

文件编号	ZCB-GK
版本/修订状态	A/0
编 制	技术部
审 核	张传志
批 准	朱 虹

2020 年06 月12 日发布 **2025 年5月25 日修订** **2025 年05 月25 日实施**

中标兴业（北京）认证有限公司 发布



目 录

一、ZCB 简 介----- 3

二、公正性承诺-----4

三、认证资质-----5

四、认证流程-----7

五、管理体系认证程序----- 8

六、认证申请组织的权利与义务-----14

七、ZCB 的权利与义务-----15

八、认证收费管理规则-----16

九、认证审核人日测算参考标准 -----17

十、ZCB 认证范围简介-----19

十一、认证证书、认证标志使用的要求-----20

十二、认证的授予、拒绝、保持、更新、扩大或缩小、暂停、恢复或撤销-----21

十三、申诉、投诉和争议的处理-----24

十四、信息通报的要求-----25



中标兴业（北京）认证有限公司
ZBXY Certification (Beijing) Co., Ltd.

一、公司简介

中标兴业（北京）认证有限公司（简称中标兴业（ZCB）），成立于 2020 年，是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，工商正式注册，具有独立法人资格的第三方认证机构。

公司获得了认监委批准的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证资质，认监委批准号为 CNCA-R-2020-653。公司实行维护公正性委员会监督下的总经理负责制，维护公正性委员会的组成符合相关规定，并确保认证的公正性和权威性。总经理下设副总经理，协助总经理处理日常工作。目前设有市场部、审核部、综合部、技术部四个部门，各部门分别按照相应的文件履行其各自的职责并向总经理负责。公司拥有一支朝气蓬勃的员工队伍，具有一批富有认证经验的专家和国家注册审核人员，员工素质完全能够满足认证工作需要。

公司严格遵守国家有关法律法规，以“公正、客观、守信、优质”的质量方针为指导，为广大用户提供优质的认证服务。中标兴业（北京）认证有限公司（ZCB）作为独立的第三方认证机构，不以盈利为目的，科学、公正地为申请方提供优质的认证服务。



二、公正性承诺

ZCB 的运作所遵循的原则和程序符合 ISO/IEC 导则及 IAF 应用指南的公正性要求，ZCB 公正性委员会按各方利益均衡的原则构成，并对 ZCB 的认证公正性进行监管。

1、ZCB 管理层深刻理解公正性在实施管理体系认证活动中的重要性，为所有认证申请方提供公正、有能力的认证服务，向所有认证相关方提供信任。

2、ZCB 始终坚持独立与公正，仅根据审核证据做出授予或不授予认证的决定。

3、ZCB 对由认证活动引起的利益冲突进行充分识别和分析并形成文件，对影响公正的活动和关系进行有效管理和控制。确保公正性不受其他利益或其他各方（单位或个人）的任何影响。

4、ZCB 不对另外一个认证机构的管理体系认证活动进行认证。认证人员（包括管理人员、审核人员）如曾经对客户提供过认证咨询，在咨询结束后两年内，不被用于针对该客户的审核或其他认证活动。

5、ZCB 不提供任何方式的咨询服务，不与任何认证咨询机构有合作关系，独立签署认证合同，更不暗示申请方若选择某家咨询或培训机构，可使认证更为简单、容易、迅速或廉价。

6、ZCB 的认证人员（包括管理人员、审核人员）如曾经对客户提供过认证咨询，在咨询结束后两年内，不被用于针对该客户的审核或其他认证活动。

7、ZCB 要求内部和外部的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，并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，且在他们能够证明没有利益冲突之后再使用这些内部或外部人员。

8、ZCB 不将审核外包给管理体系咨询机构。

9、ZCB 所有可以影响认证活动的人员（内部或外部的）或委员会的成员均应公正行事，且不允许商业、财务或其他方面的压力损害公正性。

10、ZCB 严格执行国家规定的管理体系认证收费标准，不搞价格竞争。无正当理由不搞审核费减免，如有特殊情况报认可机构批准。

11、ZCB 认证审核人员不收受认证组织的馈赠，包括礼金、礼品、有价证券等，不在组织报销与审核无关的费用，不参加受审核方安排的宴请和娱乐活动。

总经理：



中标兴业（北京） 认证有限公司
ZBXY Certification (Beijing) Co., Ltd.

三、认证资质

1、法人营业资格

统一社会信用代码

91110106MA0015BP0F

营业执照

(副本)₍₁₋₁₎

扫描二维码

扫描市场主体身份码
了解更多登记、备案、
许可、监管信息，体验
更多应用服务。

名称

中标兴业（北京）认证有限公司

类型

有限责任公司(自然人独资)

法定代表人

宋建琴

经营范围

认证服务；技术服务；企业管理咨询；企业信誉评估服务。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）

注册资本

300万元

成立日期

2015年10月12日

住所

北京市丰台区卢沟桥乡小屯路8号紫金园写字楼B座4层B412室

登记机关

丰台区市场监督管理局

2024年09月02日

国家企业信用信息公示系统网址:<http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过
国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

国家市场监督管理总局监制

第 5 页 共 25 页



中标兴业（北京）认证有限公司
ZBXY Certification (Beijing) Co., Ltd.

2、国家认监委（CNCA）批准证书



认证机构批准书

批准号：CNCA-R-2020-653

机构名称：中标兴业（北京）认证有限公司
住 所：北京市丰台区卢沟桥乡小屯路8号紫金园写字楼B座4层B412室
法定代表人：宋建琴 注 册 资 本：300 万元
统一社会信用代码：91110106MA0015BP0F
法 人 类 型：有限责任公司（自然人投资或控股）
法 人 分 支 机 构：无

认证业务范围：见附页
颁发日期：2020年6月12日
换发日期：2021年4月25日
有效期至：2026年6月12日

备案信息及年度报告信息请登录 www.cnca.gov.cn 网站查询

国家认证认可监督管理委员会

认证机构批准书 附件

机构名称：中标兴业（北京）认证有限公司
批准号：CNCA-R-2020-653
认证业务范围：

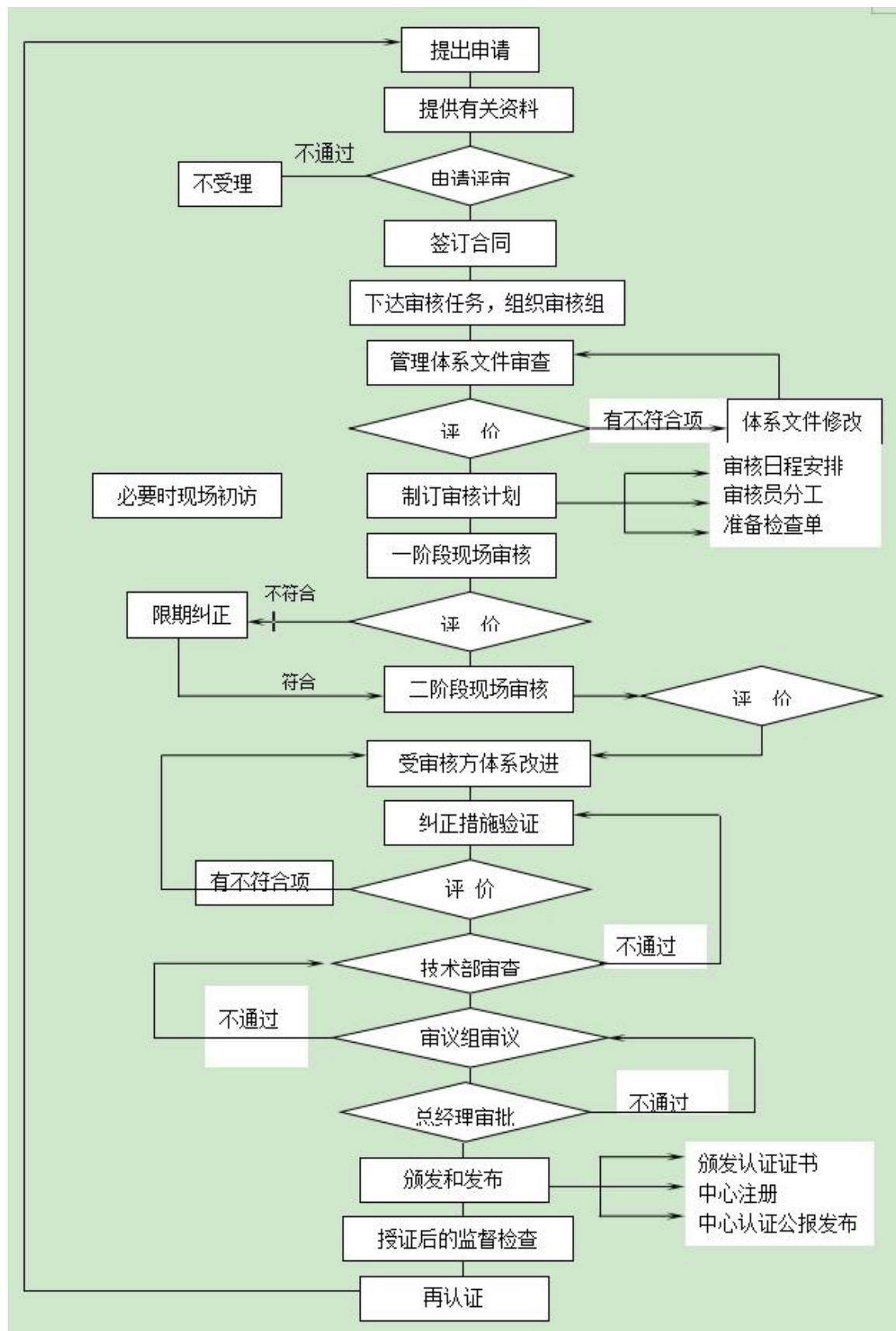
认证类别	认证领域
管理体系认证	质量管理体系
	环境管理体系
	职业健康安全管理体系



国家认证认可监督管理委员会



四、认证工作流程





五、管理体系认证程序

1. 认证的申请与受理

1.1. 质量管理体系申请认证的基本条件：

- 1.1.1 持有法律地位证明文件；
- 1.1.2 申请组织已按 GB/T19001 标准或其它国际、国内公认的质量管理体系规范建立、实施和保持文件化的质量体系，并能正常有效运行 3 个月（含）以上；
- 1.1.3 建筑施工领域的申请组织除按 GB/T19001 标准建立、实施质量管理体系外，还需要同时按 GB / T 50430-2017 工程建设施工企业质量管理规范的要求建立和运行工程建设施工质量管理体系， 并已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审。

GB / T 50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》是建设部和国家质量监督检验检疫总局专门针对建设施工企业制定的标准，除质量管理体系的一般性要求外，还在施工机具管理，投标及合同管理，建筑材料、构配件和设备管理，分包管理，工程项目施工质量管理，施工质量检查与验收方面对建筑施工过程做了规定，建筑施工组织须同时满足两标准要求方可申请认证。

- 1.1.4 产品和生产（服务）符合国家有关法律、法规的规定。

- 1.1.5 申请组织近一年内未发生重大的质量事故。

1.2 环境管理体系申请认证的基本条件：

- 1.2.1 持有法律地位证明文件；
- 1.2.2 申请组织已建立了文件化的环境管理体系，并能正常有效运行 3 个月（含）以上；
- 1.2.3 申请组织近一年内未发生重大环境污染事故，能持续符合法规要求。

1.3 职业健康安全管理体系申请认证的基本条件：

- 1.3.1 持有法律地位证明文件；
- 1.3.2 申请组织已建立了文件化的职业健康安全管理体系，并能正常有效运行 3 个月（含）以上；
- 1.3.3 申请组织近一年内未发生重大安全事故。

2. 审核

2.1 在安排审核前，申请组织应按认证申请书中附件 1 的要求向我公司提供包括（但不限于）以下相关的申请材料：

- 2.1.1 管理体系文件化信息；
- 2.1.2 营业执照（社会统一信用代码）；
- 2.1.3 生产许可证、资质证书等；
- 2.1.4 申请组织简况，如组织的性质以及有关的人力和技术资源；
- 2.1.5 对拟认证体系和所适用的标准或其它标准类文件的说明；
- 2.1.6 对环境管理体系和职业健康安全管理体系要提供地理位置示意图、厂区平面图、主要工艺流程、 污染物产生示意图、“三同时”批复、重要环境因素/危险源清单及重要法律法规清单；
- 2.1.7 运行操作规程清单
- 2.1.8 组织如有其他要求（如受限区域的要求和安全防护要求）请在认证申请书中填写。受限区域不能进行现场审核，请说明理由。

3. 现场审核



3.1 质量管理体系(QMS)认证审核实施程序:

3.1.1 通常情况下, 我公司至少在现场审核前 4 天将审核计划（包括审核组成员名单、审核日期、日程安排）书面通知受审核方;

3.1.2 受审核方对审核计划如有不同意见（包括对审核组组成的意见），应在接到质量体系审核通知书后反馈给审核组组长或公司审核部。反馈意见应在现场审核前由审核组组长和受审核方协商解决。受审核方代表应在审核计划上签字确认并盖受审核方公章。

3.1.3 现场审核应分两个阶段实施，即第一阶段和第二阶段

3.1.3.1 第一阶段应审核的内容:

- a) 审核客户的管理体系文件;
- b) 评价客户的运作场所和现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况;
- c) 审查客户理解和实施标准要求的具体情况，特别是对管理体系的绩效、关键过程、目标和运作的识别情况;
- d) 收集管理体系认证的产品/服务范围、过程和场所的必要信息，相关法律法规要求和遵守情况;
- e) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，商定第二阶段审核的细节;
- f) 充分了解客户的管理体系和现场运作，策划第二阶段审核的关注点;
- g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审及管理体系的实施程度，以证明客户已为第二阶段审核做好准备。

3.1.3.2 第一阶段审核活动至少应部分在客户的现场进行。

3.1.3.3 第一阶段审核后, 审核组将需引起关注的或在第二阶段审核中可能被判为不符合的问题, 以 文件的形式告知客户;

3.1.3.4 第一阶段和第二阶段审核的间隔时间，取决于客户解决第一阶段审核中问题解决情况。

3.1.4 第二阶段审核:

3.1.4.1 审核的目的: 评价客户管理体系的实施情况及有效性;

3.1.4.2 审核的地点: 在客户现场(包括分现场);

3.1.4.3 审核的内容:

- a) 标准及规范所要求的符合性情况及证据;
- b) 依据关键过程的目标和指标，进行监视和测量、评审的证据;
- c) 产品/服务过程的运作控制记录;
- d) 内审和管理评审情况;
- e) 管理职责、人员能力、运作、程序、绩效数据分析、内审发现及结论的有效性记录等。

3.1.5 现场审核实施步骤:

3.1.5.1 举行首次会议，会议由组长主持。首次会议目的主要是介绍同审核有关的人员，说明审核的 目的、范围和依据，宣布并确认审核计划，说明审核采用的方法，申明公正性与保密承诺，落实陪同人员，确认沟通渠道，向受审核方提供增值服务的机会等;

3.1.5.2 审核组按审核计划和质量体系现场审核检查表确定检查部门和内容，通过面谈、查阅文件和记录、观察等方法获取受审核方质量管理体系实施的客观依据并记录观察的结果。发现重要问题时， 应进行追踪检查, 对不符合事实的记录应有可追溯性;

3.1.5.3 对在审核中发现的不符合，审核组应进行分析，如确认列为不符合项，则填写《不符合报告》。不符合项按其质量管理体系运行有效性的影响程度分为严重不符合项和轻微不符合项;

3.1.5.4 在开末次会议前，审核组与受审核方领导层先开一个审核情况汇报沟通会，通报审核的初步结论意见，对不



符合报告作说明并取得受审核方代表的签字确认。对一些尚不能构成不符合但需提醒 注意的问题向受审核方提出；

3.1.5.5 在现场审核结束前，审核组需同受审核方领导和有关部门的负责人举行末次会议，会议由审核组长主持会议主要内容为：

- a) 重申审核的目的、范围和准则；
- b) 告知审核存在的局限性；
- c) 对不符合报告作说明，并向受审核方提交不符合报告的副本；
- d) 对质量管理体系的有效性作出基本评价，宣读审核初步结论，并明确此结论为现场审核的结论，为推荐性意见，不是最终结论；
- e) 受审核方可以对审核组的结论提出质疑；
- f) 提出下一步的工作要求（如对纠正措施的要求、证后监督要求、证书和标志的正确使用以及提供最新信息等）；
- g) 重申审核的公正性和保密承诺；
- h) 受审核方领导讲话；
- i) 不论受审核方是否有要求，一般不对其质量管理体系改进提出建议。可对发现的问题进行解释或对审核依据标准进行解释；
- j) 应保存末次会议的记录。

3.1.5.6 对审核中开具的不符合报告，受审核方应根据要求进行纠正/采取纠正措施，自行验证有效后，提交审核组长验证（验证的方式有书面验证和现场验证两种），验证合格后，审核组长将审核相关资料报审核部，经评定合格后，公司批准正式颁发认证证书。

3.1.6 审核组需向客户提供的信息：

- a) 审核报告；
- b) 不符合报告。

3.2 环境管理体系(EMS)认证审核审核实施程序：

3.2.1 通常情况下，公司至少在现场审核前 4 天将审核计划（包括审核组成员名单、审核日期、日程安排）书面通知受审核方；

3.2.2 受审核方对审核计划如有不同意见（包括对审核组组成的意见），应在接到环境体系审核通知书后反馈给审核组组长。反馈意见应在现场审核前由审核组组长和受审核方协商解决；

3.2.3 受审核方代表应在审核计划上签字确认并盖受审核方公章；

3.2.4 环境管理体系初次审核应分两个阶段进行。

3.2.5 第一阶段审核：

3.2.5.1 目的：

了解组织的基本情况，确认审核范围（现场分布、产品及生产过程、组织结构及职能、主要环境影响及其分布）；了解组织 EMS 的整体策划及实施情况，以确定第二阶段审核。

3.2.5.2 内容：

- a. 确认环境管理体系文件符合 ISO14001 标准中的各项要求；
- b. 环境方针、环境因素识别评价、目标、指标、管理方案及控制程序的一致性，确认体系的建立策划情况；
- c. 体系建立、运行的基本情况；
- d. 环境因素的识别、重要环境因素评价方法的合理性；



e. 目标、指标及方案的合理性；

f. 获取、识别法律法规的程序的实施情况及识别的充分适宜性，特别注意环境质量和污染物排放标准识别的情况；

g. 内审程序及其实施情况, 内审的可信度和有效性；

h. 管理评审是否已实施及有效性；

i. 环境行为守法情况；

j. 与外部信息交流。

3.2.5.2 程序

a. 召开首次会议，与组织的最高管理者和环境管理代表会面, 说明第一阶段审核的目的、审核内容及方法(首次会议的召开不是必须的)；

b. 巡视全部现场，了解生产产品、过程、服务及主要的环境因素及影响，了解布局，并确认认证的范围；

c. 与体系推进部门进行沟通了解体系策划情况；

审核中涉及的主要场所:最高管理者、推进部门、生产车间、动力现场、污水处理站、锅炉房、空压站、化学品库；

d. 收集受审核方遵守法律、法规的证明；

e. 审核发现的问题可开据不符合报告或问题清单, 与受审核方代表交谈本次审核的审核发现；

f. 编制第一阶段审核报告；

g. 对受审核方在第一阶段审核中提出问题的整改材料进行验证(其中包括第一阶段问题的纠正措施及见证材料)，验证有效后方可确定第二阶段审核时间。

3.2.6 第二阶段审核：

3.2.6.1 目的：

a. 证实受审核方持续遵守了其环境方针、目标和管理程序；

b. 确认受审核方的环境管理体系符合标准的所有要求, 验证体系运行的有效性。

3.2.6.2 重点审核内容：

a. 各级管理者对其在环境管理体系中的职责的实施；

b. 环境因素的识别及重要环境因素的评价程序的适用性；并审核是否有重要环境因素遗漏；

c. 目标、指标、管理方案的实现程度；

d. 各个管理程序实施情况；

e. 各项运行控制程序的实施, 重要环境因素的控制；

f. 监测及内审程序的实施情况, 以及管理评审的实施情况；

g. 环境方针、重要环境因素、目标指标、管理方案及主要管理程序的一致性；

h. 实施环境管理体系的环境绩效。

3.2.6.3 第二阶段审核工作程序：

a. 首次会议；

b. 按审核计划分工收集审核证据；

c. 审核讨论确定审核发现，开据不符合报告，对体系有效性进行评价，得出审核结论；

d. 同受审核方领导沟通审核结果；

e. 末次会议。



3.3 职业健康安全管理体系(OHSMS)认证审核实施程序:

3.3.1 通常情况下,公司至少在现场审核前 4 天将审核计划(包括审核组成员名单、审核日期、日程安排)书面通知受审核方;

3.3.2 受审核方对审核计划如有不同意见(包括对审核组组成的意见),应在接到职业健康安全体系审核通知书后反馈给审核组组长。反馈意见应在现场审核前由审核组组长和受审核方协商解决;

3.3.3 受审核方代表应在审核计划上签字确认并盖受审核方公章;

3.3.4 职业健康安全境管理体系初次审核应分两个阶段进行。

3.3.5 第一阶段审核:

3.3.5.1 审核组长组织第一阶段审核组成员对受审核方职业健康安全管理体系文件进行评审。文件审核以 OHSMS 标准及职业健康安全法律、法规为审核准则,并出具《文件审查报告》。如发现受审核方职业健康安全管理体系文件中的不符合,应及时通知受审核方纠正。

3.3.5.2 第一阶段审核的目的:

a. 了解组织的 OHSMS 危险源辨识、风险评价及控制,方针和目标的制定是否符合标准,确定组织的 OHSMS 是否包括了充分识别危险源并判定其重要程度的过程;

b. 组织的相关活动是否遵守了职业健康安全法律法规要求;

c. 组织的内部审核和管理评审是否符合 OHSMS 标准要求;

d. 组织的 OHSMS 的建立是否可以实现其职业健康安全方针,OHSMS 运行情况能否证明组织可以进行第二阶段审核。

e. 组织具有从事相关活动的职业健康安全许可。

3.3.5.3 第一阶段现场审核重点:

a. 对 OHSMS 策划过程及结果与标准要求的符合性;

b. 法律、法规和其它要求的识别、获取,确定其充分性和适用性;以及法律法规的遵守情况;

c. 内审和管理评审的可信度;

d. OHSMS 建立、运行的基本情况;认证审核的范围:活动范围、组织范围、地理范围等;

e. 对危险源辨识、风险评价和风险控制的策划情况;

f. 形成文件的职业健康安全目标情况;

g. 职业健康安全管理方案的策划及运行控制情况;

h. 组织机构及其职责权限情况,内、外部信息的协商、交流和沟通情况;

i. 绩效的测量和监视

3.3.5.4 对于第一阶段发现的问题,出具观察项报告,并明确纠正要求。

3.3.5.5 第一阶段审核完成后,审核组长编写第一阶段审核报告。

3.3.5.6 对受审核方在第一阶段审核中提出问题的整改材料进行验证(其中包括第一阶段问题的纠正措施及见证材料),验证有效后方可确定第二阶段审核时间。

3.3.5.7 第一阶段审核是 OHSMS 审核的重要阶段,组织应予以充分重视。

3.3.6 第二阶段审核:

3.3.6.1 第二阶段审核的目的:

a. 确认组织方针、目标和程序的实施及运行情况;

b. 确认组织的职业健康安全管理体系符合标准的所有要求,并且正在实现组织的方针与目标。



3.3.6.2 第二阶段审核的重点：

第二阶段审核着重关注标准所有要素的实施情况。重点放在：

- a. 组织对危险源的辨识和对风险评价的判定(在第一阶段审核的基础上进一步验证)；
- b. 组织遵守相关的法律、法规及其他要求；
- c. 经评审而制定的目标；
- d. 运行控制；
- e. 对照目标而实施的监控、测量、报告和评价；
- f. 员工协商和参与；
- g. 事故、事件及不符合的识别与评价，纠正 / 预防措施完成情况；
- h. 内部审核和管理评审（在第一阶段审核的基础上进一步深入验证）；
- i. 方针、危险源、目标、职责、方案、程序、绩效、内部审核和管理评审之间的关系。
- j. 通过实施一个已充分界定了危险源的全部范围的体系来证实组织控制职业健康安全风险的能力。

3.3.6.3 第二阶段审核需在现场对作业条件和人员进行充分的抽样，以确定职业健康安全管理体系在保证危险源识别及控制管理方面是有效的。

3.3.6.4 第一阶段审核已审核的内容，不必简单重复，第一阶段审核已充分，并能证实其符合性的要素，关注对其进一步的验证，第一阶段审核发现的问题，关注跟踪其纠正和纠正/预防措施。

3.3.6.5 第二阶段审核程序：

- a. 进行现场审核前，首先召开有受审核方领导及有关人员参加的首次会议；
- b. 通过现场审核收集审核证据；
- c. 召开末次会议，宣布第二阶段审核结果，编写审核报告；

3.3.6.6 对审核中开具的不符合报告，受审核方应根据要求进行纠正/采取纠正措施，自行验证有效后，提交审核组长验证（验证的方式有书面验证和现场验证两种），验证合格后，经审查/评定合格后，正式颁发认证证书。

注：不符合的判定标准同质量管理体系判定标准。

4. 认证批准与注册

4.1 公司对审核资料进行审查、评定后，作出是否批准认证注册的决定，并以书面形式通知受审核方。

4.2 对获证注册的组织，公司将在公司网站予以公告。

4.3 对未被批准的受审核方，公司要及时通知。

5. 监督审核

为保持获证组织的管理体系持续满足标准的要求，促进获证组织管理体系的改进和提高以维持认证资格，根据 ISO/IEC17021 标准、认可机构的要求，对获证组织在三年证书有效期内每年至少进行一次监督审核。ZCB 根据获证体系覆盖的产品或提供服务的特点以及所承担的风险，合理确定跟踪监督审核的时间间隔或频次。但两次监督审核时间间隔不得超过 12 个月。由于生产产品生产的季节性原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品的，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。

5.1 管理体系监督审核内容

- ①标准/规范/法规变更及符合性、有效性；
- ②管理体系变动；
- ③顾客投诉及处理/产品质量抽查/重大质量/环境/安全事故；
- ④上次审核不符合项的纠正措施的有效性；



- ⑤认证证书及标志的使用；
- ⑥各类资质、检测报告原件的有效性(应收集新的资质文件复印件)；
- ⑦信息通报制度的审查。

5.2 非例行监督

出现下列情况之一时，我公司将对获证组织进行非例行监督审核：

- 国家监督抽查获证组织产品出现不合格；
- 获证组织发生用户严重投诉或被媒体曝光的；
- 组织发生事故或安全生产行政主管部门采取法律行动的；
- 组织发生环境污染事故或环保部门采取法律行动的；
- 获证组织管理体系发生重大变更；
- 其他需作非例行监督的情况。

6. 再认证

请获证组织在认证证书有效期终止前 3 个月与 ZCB 联系，填写《管理体系认证申请书》，重新签订《管理体系认证合同书》，以确保获证组织持续保持认证注册资格。

获证组织在认证证书有效期届满后仍未提出再认证申请的，证书将被撤销。获证组织则不能再宣传获得/保持管理体系认证证书。

再认证实施时，ZCB 将对获证组织的管理体系进行全面审核，同时对上次监督审核发现的不合格项进行验证，确认认证证书和标志使用符合性。对获证组织三年来的管理体系运行情况进行评价，并在再认证审核报告中报告有关情况。

如果在当前认证证书的终止日期前完成再认证活动并决定续发认证证书，新的认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期，新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。如果在当前认证证书终止日期前，机构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、则认证不应申请以组再认证证的，权也利不与应义延务长原认证证书的有效期。

六、认证申请组织的权利和义务

（一）认证申请组织的权利

- 1、获取 ZCB 认证公开文件和信息
- 2、申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视
- 3、对审核计划安排和可能影响认证公正性的审核组成员提出调整和变更的要求；澄清不符合事实和对审核报告提出意见；对 ZCB 认证审核工作、审核结论及工作人员违反规定的问题有权向 ZCB 直至国家监管部门提出申诉/投诉；
- 4、获证客户有正确使用认证证书和标志的权力；
- 5、获证客户有权根据产品和（或）服务、管理体系等的变化，提出变更认证范围的要求；
- 6、认证证书到期前，可向 ZCB 申请再认证或注销认证资格。

（二）认证申请组织的义务

- 1、始终遵守国家法律、法规和其他要求，以及与 ZCB 签约合同的有关规定；
- 2、当申请方决定由 ZCB 进行认证时，应提出书面申请，并提交本组织管理体系文件化信息，以及质量/环境/职



业健康安全管理体系涉及相关活动的信息

3、在有要求时，接受认可机构的见证评审、确认审核等，并提供必要的支持；依法接受上级政府主管部门的监督检查及 ZCB 安排的特殊审核；需要时应为接纳到场的观察员提供条件；

4、按期接受 ZCB 的年度监督审核和认证到期前的再认证审核；

5、依据认证合同要求及时向 ZCB 缴纳认证费用；

6、为 ZCB 安排的审核活动做出必要的安排，包括为迎接初审、监督、再认证和特殊审核等准备并提供相关的体系文件、开放认证范围内的所有区域、提供体系运行的所有记录（包括内部审核报告）及证据等；

7、仅就获证的范围做宣传；在宣传认证结果时不应损害 ZCB 的声誉，不应做使 ZCB 认为误导或未经授权的声明；

8、当接到暂停或撤销认证通知时（不论何种原因），应立即停止使用认证证书和认证标志，停止认证宣传，并立即停止使用所有引用认证资格的广告材料。当撤销认证时，应按 ZCB 的要求交回认证证书；当认证范围被缩小时，应修改所有的广告材料；

9、确保不采用误导的方式使用或部分使用认证文件、认证标志或审核报告；在传播媒体中（例如文件、小册子或广告等）对认证内容的引用，应符合 ZCB 的要求。不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示 ZCB 对产品（包括服务）或过程进行了认证。不得暗示认证适用于认证范围以外的活动；

10、获证客户应按要求向 ZCB 提供有关投诉记录和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取的纠正措施记录；

11、当获证客户管理体系发生以下变更时，应及时通报 ZCB。对发生的质量事故、环境事故、安全事故和国家监督检查中发现的不合格等情况应在 2 日内通报 ZCB，重大事故应在 24 小时内通报 ZCB。包括：

a) 组织机构、管理体系发生重大变更；

b) 认证范围中的产品类型及产品实现过程发生变更；

c) 发生质量事故、环境事故、安全事故或国家监督检查中出现不合格等情况，及所采取的处理措施；

d) 发生顾客重大投诉；

e) 适用的法律法规、产品标准等要求发生变更；

f) 其他重要变更信息。

12、对所提供申请材料和客观证据的真实性、充分性负责（如体系覆盖人数的真实性），并承担因提供虚假/不准确/不全面证据而导致认证证书被暂停或撤销的全部责任。

七、ZCB 的权利和义务

（一）ZCB 的权利

1、按照国家相关法律法规和认可机构认可规范文件要求，制定 ZCB 的认证审核工作程序和管理规定。

2、在拟认证的范围内按相关工作程序和认证准则实施初次审核并做出认证决定。

3、要求客户按认证合同的约定支付认证费用。

4、按照规定的周期对获证客户进行年度监督审核和认证证书到期前的再认证。

5、处理来自客户或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。

6、制定认证证书、认证标志的使用规定。

7、要求客户提供有关接受认证审核、监督审核、再认证或特殊审核所必需的申请信息、文件资料和相关证据，并对审核人员进入相关审核区域、调阅文件记录、现场抽样和访问有关人员提供方便。

8、拥有认证文件（如认证证书、审核报告等）的所有权，当获证客户的管理体系不再符合管理体系认证标准要求时，ZCB 有权暂停或撤销获证客户的认证资格。当撤销认证资格时，有权要求获证客户交回认证证书。



9、当获证客户在管理体系范围内发生重大事故、重大投诉、严重违反国家法律法规等事件时， ZCB 有权对获证客户进行特殊审核。

10、当认证要求发生变更时，ZCB 将以适当方式将认证要求的任何变更通知获证客户。ZCB 将在规定的期限内验证每个获证客户是否符合新的认证要求。

（二）、 ZCB 的义务

1、遵循非歧视性原则，向所有申请管理体系认证的委托方或申请客户开放，并进行认证服务。

2、对批准、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证资格的认证决定负责。

3、将有关认证的要求及其变更及时通知客户及相关方。

4、保证所有参与认证活动的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的专有信息保守秘密；当 法律要求需要将该信息提供给第三方时，将事先以书面形式通知客户。

5、回答和解释客户对认证活动所提出的质疑，并提供相关信息。

6、在公司网站上公布获证客户的相关信息，并及时更新。

7、接受来自客户及其它相关方的与认证有关的投诉和申诉，及时进行妥善处理，并将处理结果告知有关方（可行时）。

八、认证收费管理规定

1、认证收费基本原则

本公司依据认证审核工作量（人日数）制定收费规则，认证审核的工作量（人日数）依据申请认证组织的规模、业务领域数量、专业特点及相他可增减因素按照国际准则及国家认可委的有关要求确定。

2、收费标准（单位：元）

序号	收费项目	收费标准		
		初审	监审	再认证
1	申请费	1000	/	/
2	审核费	3000×人日数		
3	审定与注册费（含证书费）	2000		2000
4	年金(含标志使用费)	/	2000	/

3、收费说明：

3.1 初次认证费用：

a) 申请费 1000 元（对于多体系认证仅收取一份申请费）。

b) 审核费：按初次审核实际所需人日数（总数）收取，每个审核人日的收费标准为 3000 元。

c) 审定与注册费（含证书费）2000 元/体系。

3.2 保持证书（监督审核）费用：

a) 审核费：按监督审核实际所需人日（总数）收取，每个审核人日的收费标准为 3000 元。

b) 年金（含标志使用费）2000 元/体系，每年度交纳一次。

3.3 再认证费用：

a) 申请费：在证书有效期满前，可申请重新注册（再认证），重新注册时免收申请费。

b) 审核费：按再认证审核实际所需人日（总数）收取，每个审核人日的收费标准为 3000 元。

c) 审定与注册费（含证书费）2000 元/体系。



4、收费方法

- a) 申请人向公司提出认证申请时支付申请费，审核前支付审核费，颁发认证证书前支付批准注册费。
- b) 获证组织在交付监督审核费的同时支付年金。
- c) 更换证书费在领取新证书前支付。

5. 审核人日数核算方法

5.1 单一领域管理体系认证

管理体系审核人日数与审核范围内的有效人数、审核类型（初审、监督、再认证、特殊审核等）、业务范围类型和场所数量与类型等因素相关。人日数包括文件评审、审核准备、现场审核和最终报告等时间；不包括路途时间。

5.2 多领域管理体系结合认证

对于多领域管理体系结合认证，审核人日数可在单一领域管理体系审核人日数之和的基础上适当减少，通常考虑管理体系领域数量并按实际发生的审核人日数计算。

5.3 增加认证领域审核

获证组织已经获得我公司某领域认证以后提出其它认证领域的申请，应按该领域的审核人日数计算费用。

5.4 扩大认证业务范围审核

获证组织在已取得的管理体系认证的领域扩大范围，根据实际发生的审核工作量计算。

6 声明

6.1 在国家有关收费政策调整时本公司保留调整费用的权力，并及时向申请认证方通报费用变动情况。

6.2 认证费是本公司唯一财务来源，为维护本公司认证的客观性、独立性、公正性，将谢绝一切客户的馈赠或贷款，特此郑重声明。

九、认证审核人日测算参考标准

参照按下列表格进行各体系基准审核人日的测算

1. QMS 认证有效人数与审核人日间的对应关系

有效人数	初审人日(第一阶段+第二阶段)	有效人数	初审人日(第一阶段+第二阶段)
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



中标兴业（北京）认证有限公司
ZBXY Certification (Beijing) Co., Ltd.

426-625	11	>10700	遵循上述递增规律
---------	----	--------	----------

2. EMS 有效人数与审核人日间的对应关系

有效人数	初审人日(第一阶段+第二阶段)				有效人数	初审人日(第一阶段+第二阶段)			
	高	中	低	有限		高	中	低	有限
1-5	3	2.5	2.5	2.5	626-875	17	13	10	6.5
6-10	3.5	3.	3	3	876-1175	19	15	11	7
11-15	4.5	3.5	3	3	1176-1550	20	16	12	7.5
16-25	5.5	4.5	3.5	3	1551-2025	21	17	12	8
26-45	7	5.5	4	3	2026-2675	23	18	13	8.5
46-65	8	6	4.5	3.5	2676-3450	25	19	14	9
66-85	9	7	5	3.5	3451-4350	27	20	15	10
86-125	11	8	5.5	4	4351-5450	28	21	16	11
126-175	12	9	6	4.5	5451-6800	30	23	17	12
176-275	13	10	7	5	6801-8500	32	25	19	13
276-425	15	11	8	5.5	8501-10700	34	27	20	14
426-625	16	12	9	6	>10700	遵循上述递增规律			

3. OHSMS 有效人数与审核人日间的对应关系

有效人数	初审人日(第一阶段+第二阶段)			有效人数	初审人日(第一阶段+第二阶段)		
	高	中	低		高	中	低
1-5	3	2.5	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	3.5	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4.5	3.5	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5.5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15
86-125	11	8	5.5	4351-5450	28	21	16
126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	6801-8500	32	25	19



中标兴业（北京）认证有限公司
ZBXY Certification (Beijing) Co., Ltd.

276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20
426-625	16	12	9	>10700	遵循上述递增规律		

十、ZCB 认证范围

经国家认监委批准，ZCB 具有开展以下领域的认证资格：

- 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）

注：目前本机构开展的认证领域暂未被 CNAS 认可

序号	业务代码	业务范围	CNAS 认可		
			QMS	EMS	OHSMS
1	01	农业、林业、渔业			
2	02	采矿业及采石业			
3	03	食品、饮料和烟草			
4	04	纺织品及纺织制品			
5	05	皮革及皮革制品			
6	06	木材及木制品			
7	07	纸浆、纸及纸制品			
8	08	出版业			
9	09	印刷业			
10	10	焦炭及精炼石油制品的制造			
11	11	核燃料			
12	12	化学品、化学制品及纤维			
13	13	药品			
14	14	橡胶和塑料制品			
15	15	非金属矿物制品			
16	16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他			
17	17	基础金属及金属制品			
18	18	机械及设备			
19	19	电和光学设备			
20	20	造船业			
21	21	航空航天			



22	22	其他运输设备			
23	23	其他未分类制造业			
24	24	回收业			
25	25	供电业			
26	26	供气业			
27	27	供水业			
8	28	建设业			
29	29	批发和零售业 汽车、摩托、个人及家庭用品的修理业			
30	30	宾馆及餐馆			
31	31	运输、仓储及通信业			
32	32	金融中介、房地产和租赁			
33	33	信息技术			
34	34	工程服务			
35	35	其他服务			
36	36	公共行政管理			
37	37	教育			
37	38	健康和社会工作			
39	39	其他社会服务			

说明：

- 1) 质量管理体系认证依据为：GB/T19001-2016/ISO9001:2015
- 2) 环境管理体系认证依据：GB/T24001-2016/ISO14001:2015
- 3) 职业健康安全管理体系认证依据：GB/T45001-2020/ISO45001:2018

十一、有关认证证书及标志使用的说明

组织获得 ZCB 管理体系认证，即获得了相关管理体系认证证书、标志的使用权。证书使用过程中请注意以下几点：

1、认证证书和标志

依据认可机构的有关规定，认证证书是 ZCB 确认受审核组织管理体系符合认证要求所颁发的证明文件。

管理体系认证证书的有效期限为三年。

认证标志是 ZCB 对受审核组织管理体系符合认证要求所给予的特定标志。我公司认证标志如下：





2. 使用说明：

2.1 获证组织在以下场合可以使用认证证书和认证标志：

——在组织的内部宣传和对外宣传活动中；

——在组织的广告中；

——在组织的文件、文具、信笺、名片、组织介绍等宣传材料上；

——对生产型组织，可用在合理地认为不会到最终用户手中的产品外包装上。（如：用于产品运输的外包装纸箱，该纸箱内盛装着 100 瓶香水，香水及香水瓶会到达最终消费者（用户）手中，而运输用的外包装纸箱的使用在运输完成后即告结束，不会到消费者手里。这种外包装纸箱即属于可以使用的载体）。

2.2 在上述使用场合应符合以下规定：

a) 使用范围仅限于获证组织获取的管理体系认证范围内。在广告和宣传材料中使用认证证书和认证标志时，应注明认证依据标准和认证范围及认证证书号；

b) 宣传中不得损害认证机构的声誉；

c) 宣传中不可误导公众，如：夸大认证范围，暗示其产品已经认证合格等；

d) 获取 GB/T19001 质量管理体系认证证书的组织，对外宣传时应明确其主要删减内容；

e) 获取质量管理体系认证的工程建设施工企业，在组织内部宣传和组织对外的宣传活动中应明确已按 GB/T19001《质量管理体系 要求》和 GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》的要求建立和运行工程建设施工质量管理体系，并已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审；

f) 如属本文件 2.1 的使用场合，应同时清楚地表明：“本组织质量管理体系通过 GB/T19001-2016/ISO9001：2015 标准认证”或“本组织环境管理体系通过 GB/T24001-2016/ISO14001：2015 标准认证”或“本组织职业健康安全管理体系通过 GB/T45001-2020/ISO45001：2018 标准认证”，否则，不准使用；

g) 认证标志使用时应严格按照本文件 1a) 或 b)、c) 的式样和配置关系。使用时可以按同比例放大/缩小，但应保持完整，不可变形。如用彩色，应保持原色；如果使用单色应该为黑色或者为蓝色；

h) 认证证书有效期内，获证组织每年在监督审核时将接受我公司对其认证证书、认证标志使用有效性、正确性的确认；

i) 为防止认证证书和认证标志使用中发生错误，对认可机构、获证组织、ZCB 声誉带来不良影响，获证组织在进行大型的广告宣传或在产品包装或标签上使用认证标志时，可将使用方案报告 ZCB。

2.3 认证证书和认证标志的使用限制：

a) 认证标志不允许用在具体的产品上，包括有形产品和单个包装箱、容器等。如在本文件的香水包装案例中的香水瓶上不准使用认证标志；

b) 不允许获证组织将认证标志用于实验室检测、校准或检查的报告中；

c) 不允许获证组织对未经 ZCB 认证的范围使用认证证书和认证标志；

d) 获证组织认证资格被暂停、撤销、注销的，获证组织应立即停止 ZCB 认证证书及认证标志的使用。

十二、认证注册资格的授予、保持、扩大/缩小、更新、暂停、恢复、撤销说明

1、当受审核组织满足以下条件时，相关管理体系将获得授予：

——认证范围所覆盖的产品、服务和活动有关质量/环境/职业健康安全管理体系确已符合相关法律法规要求（包括符合国家有关法律法规、安全标准要求的监督检查结果和投诉及其处理）；

——组织已建立文件化质量/环境/职业健康安全管理体系，该体系能满足质量/环境/职业健康安全管理体系标准



要求且运行有效。

——对质量/环境/职业健康安全管理体系不符合规定的部分，经证实确已采取有效措施，建立了不合格纠正和预防机制；

——获证组织在一年内，未因违反相关法规或虚报、瞒报获证所需信息，而被认证机构撤销认证证书。

——按认证合同规定履行了相关义务（如缴纳认证费用）。

2、当受审核组织满足以下条件时，相关管理体系将获得保持其认证注册资格：

获证组织接受 ZCB 监督审核的结果，将作为 ZCB 做出保持、扩大、缩小、暂停、撤销决定的依据。

获证组织接受监督审核后，ZCB 评定确认符合认证标准要求，符合保持条件，将做出保持认证证书决定后，将向其发放监督审核保持认证注册资格通知书。

——获证组织通过 ZCB 监督审核，其管理体系符合或基本符合认证依据的要求；

——在规定时限内提交不合格项的纠正措施计划和实施情况报告；

——按认证合同规定履行了相关义务（如缴纳认证费用）

3、认证范围的扩大/缩小

当获证组织的活动、产品发生变化时，获证组织可以申请变更认证范围。

获证组织需要扩大认证范围时，须填写《扩大范围申请表》，书面提交 ZCB。ZCB 将对申请评审后决定是否受理；如受理，ZCB 将根据情况安排实施补充审核。扩大认证范围的补充审核可单独进行，也可结合获证组织的监督审核或者再认证审核进行。

获证组织因业务变更需要缩小认证范围时，请填写《组织信息变更/通报表》，书面递交 ZCB。

4、认证证书更新

有下列情况之一时，获证组织应提出书面申请，必要时应提供有关书面证实材料，ZCB 将根据情况对获证组织进行审核和/或验证书面材料，确认达到授予条件者，予以换发认证证书：

——获证组织申请认证依据标准和/或体系覆盖范围扩大或者缩小时；

——认证活动依据认证标准和/或 ZCB 认证要求发生修改时；

——引起认证证书内容变更的其它情况（如：组织名称、地址变更）。

以上变更，组织需填写《认证证书内容确认表》并签字和加盖公章，随认证证书工本费一并递交 ZCB。ZCB 将对获证组织提交的资料进行评审，确认后为获证组织换发新的认证证书。

注：认证证书工本费 100 元/张。

5、暂停

获证组织在认证证书有效期内，有下列情况之一时，ZCB 将暂停其认证证书和标志的使用资格。

——获证组织在接受 ZCB 现场审核后一个月内，未按规定交齐认证费用；

——获证组织在距上次审核末次会议后 12 个月内，未接受 ZCB 监督审核；

——组织发生重大质量事故、安全事故、环境污染事故、质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，尚在处理中或者正处于处罚期；

——不承担、不履行认证合同约定的责任和义务的；

——被有关执法监管部门责令停业整顿的；

——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；

——被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；

——获证组织体系覆盖的范围内出现严重不合格，未按期纠正和采取纠正措施；



——监督审核发现获证组织体系存在不合格项，且在规定的时限内未采取有效纠正措施，且严重程度尚不构成撤销体系认证注册资格；

——获证组织违反了认证证书及标志的使用规定，且在规定的时限内未采取有效纠正措施；

——获证组织其管理体系发生变更，但变更后的管理体系未能满足认证标准要求；

——管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的；

——获证组织未按要求对信息进行报告的；

——获证组织与 ZCB 双方同意暂停认证资格；

——主动请求暂停的。

获证组织认证资格暂停期限为 6 个月。

ZCB 暂停获证组织认证注册资格，将向获证组织发出《暂停认证资格通知书》。获证组织应按通知要求，不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

在暂停期内如发生国家行政部门及相关组织对贵组织的行政处罚和相关责任的追究，ZCB 不承担此类风险。

6、恢复

获证组织被暂停认证注册资格后，应对出现的问题及时、认真的纠正。纠正措施有效实施后，获证组织可以向 ZCB 提出恢复认证注册资格的书面申请和/或附纠正措施材料。

经 ZCB 验证满足要求后，恢复其认证注册资格，并向组织发出《恢复认证资格通知书》。获证组织的恢复申请应在暂停五个月内提出，逾期证书将被撤销，ZCB 将不承担恢复责任。

7、撤销

在认证证书有效期内，发生下列情况之一时，经 ZCB 确认，将撤销获证组织认证注册资格：

——被注销或撤销法律地位证明文件的；

——拒绝配合认证监管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；

——暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（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）；

——监督审核发现获证组织体系存在严重不合格项且在三个月内未采取有效纠正措施，且经 ZCB 确认其严重程度已构成撤销其认证注册资格；

——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，或者我机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的；

——暂停认证注册资格期满前（6 个月），获证组织仍未提出恢复申请的；

——接受 ZCB 现场审核后，超过一个月未缴纳认证费用；

——出现重大的产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的（适用于质量管理体系认证）；

——发生重大环境事故或重大安全事故（适用于环境管理体系或职业健康安全管理体系认证）；

——由于体系认证标准发生变更，获证组织不愿或不能确保符合新的要求；

——体系没有运行或者已不具备运行条件的；

——在认证证书有效期届满时，获证组织未提出重新申请认证；

——获证组织体系或体系覆盖的产品不符合认证依据或相关产品标准要求，需要立即撤销认证证书的；

——获证组织对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；

——获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；



——获证组织申请撤销认证证书的。

ZCB 撤销获证组织认证注册资格后，将向该获证组织发出《撤销认证资格通知书》，同时在 ZCB 网站上公告。获证组织须按国家认监委 (CNCA)、认可委 (CNAS) 的规定，从接到撤销通知书之日起立即停止使用带有认证标志的认证证书、对外宣传资料和/或产品包装。

对撤销认证资格的获证组织的违规活动，一切后果由该获证组织自行承担。

ZCB 按月将授予、保持、暂停、撤销、恢复、扩大、缩小、换证组织名录及暂停、撤销、恢复、扩大、缩小、换证原因通报国家认监委 (CNCA)、国家认可委 (CNAS) 。

十三、申诉、投诉和争议的处理

ZCB 以认真的态度受理和处理每一件申诉、投诉和争议。

1、申诉

1.1 有下列情况之一时，申请方或获证方有权向公司提出申诉：

- a) ZCB 无正当理由不受理认证申请；
- b) 对 ZCB 暂停或撤销认证资格有异议；
- c) 对 ZCB 的认证审核结论不满意；
- f) 认 ZCB 在认证审核过程存在其他过错。

1.2 申诉方应在上述情况发生后 30 日内向公司提交书面申诉文件，并附有关证据。

1.3 公司组织对申诉的调查取证，并将调查处理进展和最终处理结果书面通知申诉方，最终处理结果的回复，自收到申诉起最长不超过 6 个月。

1.4 申诉方对裁定不满意时，可向国家认证认可机构上诉。

1.5 申诉调查费用由过错方承担。

2、投诉

2.1 出现下列情况之一时，任何单位和个人均有权向公司投诉：

- a) 获证方管理体系不符合认证要求；
- b) 获证方滥用认证证书和标志；
- c) 获证方的产品（服务）质量/环境/职业健康安全方面发生重大问题；
- d) ZCB 有关部门或工作人员违反认证工作有关规定；
- e) ZCB 或获证方存在其他违规行为。

2.2 投诉方一般应采取书面形式，并附有关证据及投诉方姓名、联系方式；电话投诉时，投诉人也应提供所投诉事件的细节、证明，公司管理人员应详细记录。

2.3 公司对投诉进行调查，并将处理进展情况和结果在 30 日内书面通知投诉方。

发生对获证方的投诉时，如投诉内容属实，公司将开出不符合报告并在适当时间将投诉告知获证方，由获证方签字确认不符合报告。必要时公司增加对获证方监督审核频次或暂停、撤销认证注册资格，获证方承担调查费用。如投诉属认证机构的责任或投诉内容不属实时，调查费用由公司承担。

2.5 对 ZCB 的处理不满意的，投诉方可向国家认证认可机构提出投诉。

3、约束规则

3.1 负责申/投诉调查和处理的人员应与申/投诉事件无任何直接或间接的关系，以确保公正性。

3.2 申/投诉调查和处理人员对所涉及到任何保密信息，负有保密责任。



3.3 ZCB 对与申/投诉有关的决定负责。

十四、信息通报的要求

1、获证客户信息变更通报要求

1.1 根据 CNAS-RC03 中的相关要求，获证客户其产品发生重大事故要即时上报 ZCB，通报的内容包括：事故的基本情况、采取的应对措施，措施实施情况说明等。

1.2 当获证客户遇到以下情况时，应向 ZCB 通报下列有关信息：

- a) 更换法定代表人和/或主要负责人；
- b) 管理体系覆盖产品发生了重大变化；
- c) 组织机构和管理层进行了重大调整(包括重要人员、设备、设施或其他重要资源)；
- d) 管理体系文件进行了重大修改或管理体系和过程发生重大变更；
- e) 国家、行业、上级主管部门监督抽查情况，以及在监督抽查中出现不合格的情况；
- f) 发生了用户的重大投诉、重大质量事故、重大环境事故；
- g) 企业性质改变或名称的变更；
- h) 适用的法律法规要求的变更；

i) 其它重要信息包括法律地位、经营状况、组织状态或所有权、组织人数、地址、通讯 方式、电话等变更、任何场所的关闭情况等。

1.3 当获证客户发生以上有关重大变化时，ZCB 可视情况对该客户进行非例行审核。

2、发生下列情况之一时，ZCB 应及时把信息传递给获证客户：

- a) 国家有关认证政策、规定的变更；
- b) 国家管理体系认证标准的变更, 换版等事宜；
- c) 获证客户不符合法律、法规要求方面的信息，ZCB 拟采取的具体措施；
- d) 公司通讯地址、电话等变更；
- e) 其他有关事项的变更。