

卓耀认证中心有限公司

Zhuoyao Certification Center Co., Ltd.



公开文件

依据：CNAS-CC01/ CNAS-CC02

文件编号：ZYRZ-GK-01

文件版次：A/01版

编 制：文件编制小组

审 核：张艳娇

批 准：吴观宏

发布日期：2025年3月1日

实施日期：2025年3月1日



目录

前 言	4
第一章 总 则	5
1.1 目的	5
1.2 适用范围	5
1.3 术语和定义	5
1.4 认证流程	6
第二章 申请认证须知	7
2.1 申请认证的条件	7
2.2 申请认证的程序	7
2.3 认证收费规则及收费标准	8
2.4 申请方的权利、责任和义务	8
第三章 获证组织须知	10
3.1 获证组织的权利、责任和义务	10
3.2 信息真实性保证责任	11
3.3 认证证书和认证标志的使用	11
3.4 对认证证书和认证标志使用的监管	13
第四章 认证机构	14
4.1 认证机构的权利	14
4.3 公正性声明与保密承诺	15
第五章 证书管理	17
5.1 授予或拒绝认证注册资格	17
5.2 保持认证注册资格	17
5.3 暂停认证注册资格	17
5.4 撤销/注销认证注册资格	18
5.5 暂停、撤销/注销认证注册资格的后续处理	18
5.6 扩大或缩小认证范围	19
第六章 申诉、投诉处理规定	20
6.1 总则	20
6.2 处理原则	20
6.3 申诉处理程序	20
6.4 投诉处理程序	21



6.5 费用承担	21
第七章 信息通报	23
7.1 获证组织通报	23
7.2 机构通报	23
7.3 应急事件的处理	23
第八章 认证基础人日表	24
8.1 《QMS 认证基础审核人日数表》	24
8.2 《EMS/OHSMS 认证基础审核人日数表》	24
8.3 《服务认证审查时间表》	25
8.4 《其他管理体系认证审查时间表》	25



前 言

卓耀认证中心有限公司：（英文：Zhuoyao Certification Center Co., Ltd. 简称：ZYCC）是一家具有独立法人资格的有限责任公司（统一社会信用代码 91130105MA0FUY9F70）。经营范围为：认证服务；技术服务。

ZYCC 将在国家认证认可监督管理委员会批准的从业领域内，开展质量管理体系（GB/T19001+GB/T50430）认证、环境管理体系（GB/T24001）认证、职业健康安全管理体系（GB/T45001）认证、服务认证。同时从实际需求出发，为组织提供以质量提升、职业技能与专业培训、二方审核、卓越绩效等为主的增值和深化服务。

卓耀认证中心有限公司，面向全国的综合性认证服务机构。公司设置了构建维护机构运行公正性体系框架，将严格遵守国家认证认可条例、认证认可方针政策和行业规范，接受社会和主管单位的监督，执行公司设置的各项规章制度，积极做好风险识别控制，做到有法可依、有规可循，有据可查 的正规流程化管理，加强人员相关规定、规范、制度培训，树立专业、规范、公正、严谨的工作风气。同时，公司将积极运用规范化管理，稳定发展，持续改进，证实自身能力，为认证市场的规范化发展积极努力，尽出自身的力量。客户满意是我们永远坚守的工作标准，助力客户价值提升是我们矢志不移的追求目标，我们将本着“鉴证优秀、成就卓越”的使命，通过打造标准、认证、检验三位一体的发展理念，为客户创造价值，为员工发展提供平台，为社会带来 安全和信赖。我们将践行“志坚行粹、信臻至上”的核心价值观，使我公司成为最具竞争力的认证服务机构。

本《公开文件》根据 GB/T27021.1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分：要求》、GB/T27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》及相关认证认可要求制定，当认证认可要求及其他引用文件发生变化时，以最新版本的文件为准。所有准备向本机构申请认证的组织，均可通过本机构官网（www.zhongyaorz.com） 查询下载或向本机构索取最新版本的《公开文件》。

《公开文件》的版本将受到控制，即向申请认证的组织提供的《公开文件》应与本机构保存的现行有效版本一致，但《公开文件》一经发放后的复制将不受控制。

电 话：0311-89898188 E-mail: zhuoyaorenzheng@126.com
网 址：www.zhuoyaorz.com



第一章 总 则

1.1 目的

本文件旨在阐述申请、实施和保持管理体系认证和服务认证要求，规范认证过程，满足《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》，更好地为组织提供认证服务。

1.2 适用范围

本文件是本机构开展管理体系认证和服务认证的基本要求，也是已经获得本机构和准备获得本机构管理体系认证和服务认证证书的组织共同遵守的准则。

1.3 术语和定义

1.3.1 申请方

拟向本机构提出认证申请的组织。申请方可以是接受管理体系认证和服务认证的自身，也可以是依据法律法规或合同要求审核的其他组织。

1.3.2 受审核方

以取得本机构的管理体系认证、服务认证为目的而接受本机构认证审核的组织。

1.3.3 获证组织（获证客户）

已经获得本机构管理体系认证、服务认证的自身。

1.3.4 多场所组织

除总部以外设有其他服务场所或服务网点、或者办公场所不在同一地址的认证组织。

1.3.5 初次认证

对初次接受认证的自身，开展符合相应认证要求所实施的审核和评价活动。

1.3.6 监督审核

在认证证书有效期内，对获证组织是否持续满足认证要求所实施的审核和评价活动。

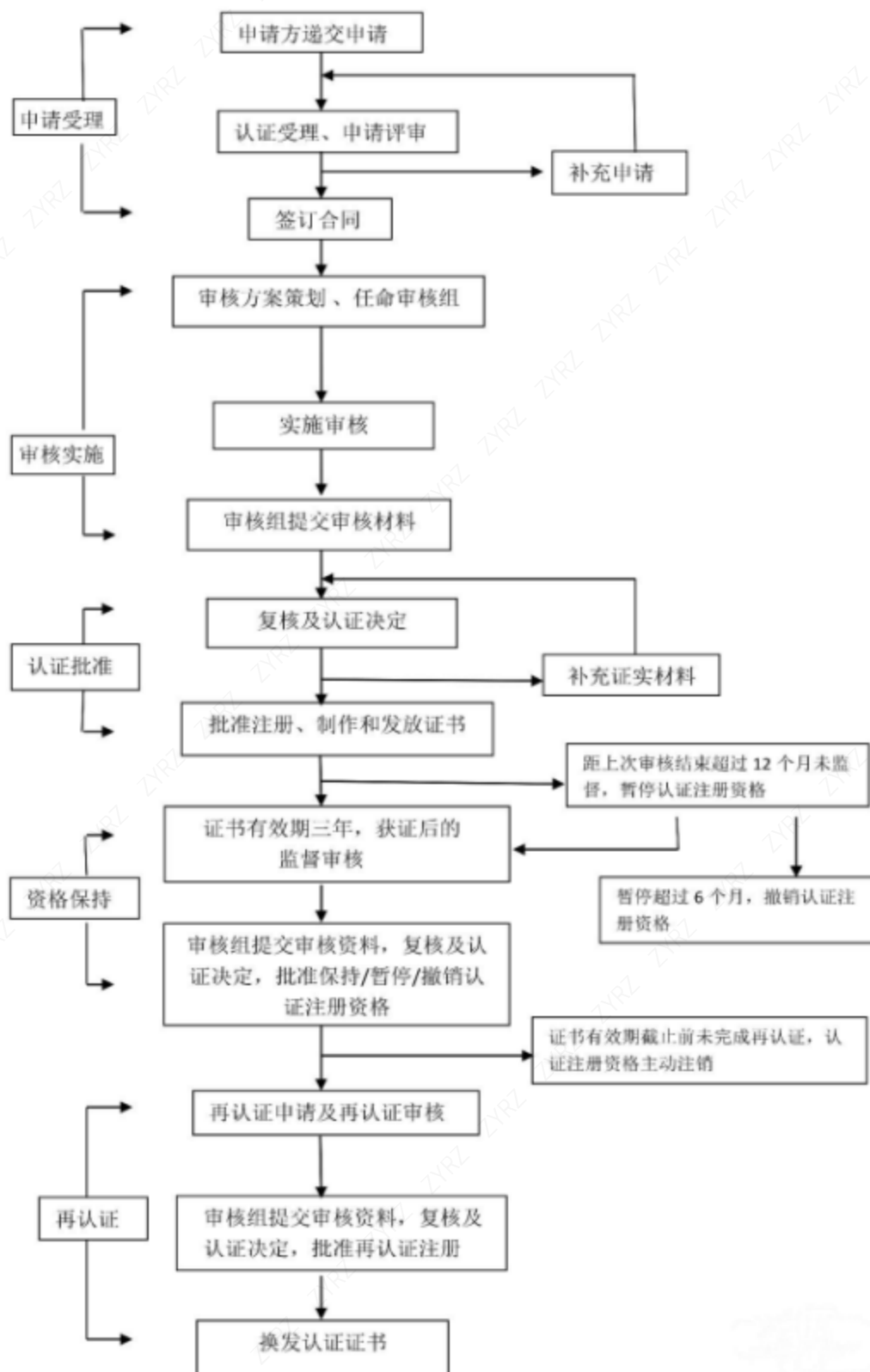
1.3.7 再认证

在认证证书有效期届满前，对提出持续保持认证注册资格的自身所实施的审核和评价活动。

1.3.8 申诉、投诉

申诉是指认证申请方或受审核方对本机构做出的与其期望不一致的认证决定，所提出的书面陈述。投诉是指任何组织或个人对本机构的获证组织，提出不满意的口头或书面的表达。

1.4 认证流程



第二章 申请认证须知

2.1 申请认证的条件

- 2.1.1 申请方应具有明确的法律地位。如：公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。
- 2.1.2 审核实施前，申请方已经建立并运行管理体系至少三个月（建筑工程施工管理体系须运行六个月），并开展了一次完整的内部审核和管理评审。

2.2 申请认证的程序

2.2.1 申请方可通过本机构网站下载或直接向本机构工作人员索取《认证申请表》、《认证合同书》，了解并愿意遵守与申请认证有关事宜。

2.2.2 申请方应如实填写《认证申请表》，并按申请表要求提供认证所需资料。包括：

- a) 法律地位的证明文件复印件或扫描件：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证、非企业法人登记证。

注1：若覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件以及职能机构与各分场所之间的法律或合同联系证明文件。

注2：若受审核方与申请方不是同一组织，应提供双方相互关系的证明文件及受审核方接受审核的书面承诺。

- b) 与认证范围相关的法律法规许可证明文件的复印件或扫描件，包括：工业产品生产许可证、食品生产/食品经营许可证、“3C”认证证书、建筑业企业资质证书、特种设备制造许可证、安全生产许可证、环评报告、安全评价报告、排污许可等。（必要时）
- c) 文件化的管理体系信息，包括管理手册或管理体系说明、程序文件和管理制度汇编。
- d) 申请环境管理体系、职业健康安全管理体系认证，还需提供：
①环保主管部门对“环评”文件的批复及三同时验收报告。
②安全评价报告及安全设施验收结论。
③重要环境因素清单、不可接受风险清单、适用的法律法规和其他要求清单。
- e) 组织的管理体系包含分场所时，应提交分场所清单

2.2.3 本机构对申请方提交的认证申请进行评审，以决定是否受理认证申请。对不予受理的认证申请，本机构将向申请方发送不予受理通知书，并说明不予受理的理由。

2.2.4 不予受理的认证，包括：

- ①被行政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被列入“严重违法企业名单”的组织。



②提供的资料不符 2.2.2条款要求的认证申请。

③被当地行政监管部门处罚，相关问题未得到解决的不予受理。

2.2.5 本机构授权市场工作人员根据认证申请评审结论与申请方签署《认证合同》。《认证合同》一式两份，本机构和申请方各执一份。认证合同内容的填写应完整、清晰、准确无误。

2.3 认证收费规则及收费标准

认证费用的构成包括：认证申请费、审核费、审定与注册费、年金和其他费用。申请方应按《认证合同》的约定，按时向本机构支付各项费用。

根据相关主管部门的规定，确定 本机构 认证收费标准如下：

序号	收费项目	收费标准	审核类型		
			初次	监督	再认证
1	申请费	1000 元	☒		☒
2	审核费	3000 元 × 审核人日数	☒	☒	☒
3	审定与注册费	2000 元	☒		☒
4	年金	2000 元		☒	

1、说明：根据认证标准的不同，计算审查人日数。

- 每次现场审查时，本机构派出审查组成员的食、宿及往返交通费均由申请组织承担。
- 如果在现场审查时发现申请组织员工人数与申请书所填写的人数不符或获证后认证范围发生重大变更时，本机构将根据申请组织实际情况，重新核定审查人日数。由此，导致审查人日数增加的，申请组织还需向本机构补充支付由于审查人日数增加所引发增加的审核费用。

2、换证收费

- 结合监督审核，变更证书信息，更换证书一套收取200元（中文、英文、中文副本、英文副本）；
- 由于企业原因导致的证书信息有误，更换证书一套收取200元（中文、英文、中文副本、英文副本）；
- 由于企业需要，加印证书副本或英文证书，每张证书收取100元；
- 已获证书为中文、中文副本证书，或已获证书为中文、英文证书，由于企业业务发展需要，加印英文证书或中文副本证书，每张收取100元，需要机构进行证书翻译，额外收取100元翻译费。

2.4 申请方的权利、责任和义务

2.4.1 权利

- 1) 自愿提出认证申请。



- 2) 有权要求本机构提供对认证要求和认证程序的解释。
- 3) 获得认证证书后，享有按规定使用认证证书和认证标志以及对外宣传获得认证证书的权利。
- 4) 有权对认证过程中存在的问题或不满向本机构提出申诉、投诉，或直接向国家认证认可监督管理机关投诉。
- 5) 有权要求本机构承诺保守审核中获取组织的秘密。

2.4.2 责任和义务

- 1) 遵守认证相关法律法规，依据认证标准的要求建立、实施、保持和持续改进管理体系。初次认证审核时，管理体系有效运行至少在三个月（建筑施工管理体系须运行六个月）以上。
- 2) 保证向本机构提供的组织体系范围内人数及其它信息和文件资料是真实有效的，如实报告组织接受认证有关的咨询情况以及在其他认证机构认证的情况，并承担因信息失真造成的全部后果。
- 3) 当申请的认证范围包含子公司和分场所时，应确保认证范围内的子公司和分现场都应遵守合同约定。
- 4) 为审核组提供审核所需的文件和资料，并提供审核必需的工作和生活条件，积极配合审核组工作，确保审核顺利进行。
- 5) 按合同的约定向本机构支付认证费用。



第三章 获证组织须知

3.1 获证组织的权利、责任和义务

为规范获证组织与认证机构在认证活动中的行为，明确双方权利与责任，保障认证工作的合法、公正、有效开展，特制定本规定。

3.1.1 认证标识规范使用权

获证组织有权在认证范围内规范使用认证证书及标志，可用于产品包装、宣传材料或投标文件等场景。使用时必须清晰注明认证范围，严禁以暗示、夸大等方式误导公众，不得使公众误认为认证机构对其产品或服务的质量承担担保责任。

3.1.2 申诉与投诉权利

对认证过程、审核结论、认证人员行为，或认证机构公正性存在质疑时，申请组织可向认证机构提出申诉或投诉，认证机构须及时受理并处理。

若申请组织对认证机构的处理结果不满意，有权向中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）市场监管部门进一步申诉，维护自身合法权益。

3.1.3 认证计划合理调整权

申请组织对审核计划中的审核组构成、时间安排等内容提出合理异议时，认证机构应在收到异议后的 5 个工作日内，与申请组织协商沟通，共同对审核计划进行合理调整。

3.1.4 认证范围变更申请权

申请组织可根据自身实际需求，向认证机构申请扩大、缩小或注销认证范围。认证机构需在收到申请后的 30 日内，完成评审工作，并将评审结果及时反馈给申请组织。

3.1.5 认证证书有效期三年，证书有效期内获证组织应持续保持管理体系有效运行，并有责任按照法规要求接受监督审核，以证实管理体系持续有效运行。

3.1.6 组织有权使用认证证书，有权对获得认证证书进行宣传，宣传获证范围不应超出认证范围，并确保不采取误导的方式使用认证文件、认证标志或认证审核报告，也不得损害认证机构的声誉。

3.1.7 因故被暂停或撤销认证注册资格时，组织应暂停使用认证证书，或向认证机构交回认证证书。

3.1.8 证书有效期内若认证要求变更，组织应在给定的时间内根据认证机构的要求实施更改，并与认证机构确认更改验证的时机。

3.1.9 获证组织有义务接受国家市场监督管理总局等行政主管部门有关认证有效性的现场验证活动。

3.1.10 在认证证书有效期内，确保管理体系持续有效运行。发生以下情况时，及时向本机构通报：

- a) 组织的相关方有重大投诉。
- b) 组织的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。
- c) 组织发生质量、环境、安全事故。
- d) 相关情况发生变更，包括：组织法律地位及所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；组织名称、经营或服务场所变更；认证覆盖的活动或范围变更等。
- e) 出现影响认证的其他重要情况。

3.2 信息真实性保证责任

申请组织需确保提交给认证机构的法律地位文件（如营业执照、许可证等）、体系文件、运行记录等所有相关资料真实、准确、有效。若因信息失真导致认证无效或引发其他法律后果，申请组织需承担全部责任。

3.2.1 管理体系运行维护责任

获证后，申请组织应持续保持管理体系的有效运行，严格按照管理体系要求开展各项活动。

每年必须至少接受 1 次认证机构的监督审核，积极配合审核工作，并妥善保留体系运行过程中的各类记录，以备随时接受检查。

3.2.2 重大变更及时通报责任

当出现以下重大情形时，申请组织需在 10 个工作日内以书面形式通报认证机构：

- a) 法律地位、股权结构、管理层发生变更；
- b) 经营场所迁移、认证范围进行调整；
- c) 发生产品/服务重大质量事故、环境/安全事故，或受到相关监管部门处罚；
- d) 相关资质许可发生变更或失效。

3.2.3 认证标识合规使用责任

申请组织必须严格按照认证机构规定和相关标准，合规使用认证标志，严禁超范围使用、伪造或变造认证证书及标志。

若认证资格被暂停或撤销，申请组织应立即停止与认证相关的宣传活动，并在规定时间内交回认证证书。

3.2.4 配合监管工作责任

申请组织有义务积极配合国家认监委（CNCA）及市场监督管理局等监管工作，提供必要的人员、场地、资料等资源保障，确保监管工作顺利进行。

3.3 认证证书和认证标志的使用

3.3.1 认证证书

- 1) 对满足规定要求并获得认证的组织，本机构将为其颁发认证证书，并授予认证标志的，以证实其获得认证资格。认证证书将标明：
 - a) 证书名称及证书编号；
 - b) 获证组织名称、注册地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）；
 - c) 组织的生产经营或服务地址。若认证范围覆盖多场所时，以证书附件的方式列明每个场所的名称、地址、产品/服务及活动范围；
 - d) 管理体系符合相关认证标准的表述；
 - a) 认证所覆盖的产品/服务及活动范围；
 - b) 授予认证的日期和证书有效期；
 - e) 认证标志；
 - a) 认证机构的印章和证书签发人的签字；
 - b) 认证证书的二维码及证书查询方式说明；
 - c) 本机构的名称、地址和邮编等信息。
 - 2) 本机构颁发的认证证书分为纸质证书和电子证书两种文本。电子证书与纸质证书具有同等法律效力。纸质证书由本机构制作、发放，电子证书由获证组织登录本机构网站，进入“认证企业专区”，自行下载。
 - 3) 本机构颁发的认证证书全部带有“二维码查询”功能。获证客户可通过二维码扫描，随时查询认证证书的认证状态。
- 3.3.2 认证标志本机构颁发认证证书中的认证标志及式样：



3.3.3 认证证书和标志的使用

- 1) 认证证书是本机构颁发给获证组织，证明其认证符合相应认证要求的一种证明文件，认证证书可以复制使用。
- 2) 认证标志是本机构发布的认证专用标志，产权属于本机构，获证组织如需使用本机构认证标志，在使用前应向本机构提出申请，使用时应在认证标志下方添加认证证书注册号。
- 3) 应正确使用认证证书和认证标志：
 - a) 不得损害本机构声誉；



- b) 不得误导消费者，也不得暗示认证机构对产品或过程进行了认证；
- c) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动或场所；
- d) 不得以任何方式转让、转送，出售或借用；
- e) 在任何情况下本机构的认证标志不得使用在产品上，也不得使用在最终用户的产品包装上；
- f) 当获证组织被本机构暂停或撤销认证注册资格时，获证组织应立即停止认证证书和认证标志的使用，停止认证资格的宣传。

3.4 对认证证书和认证标志使用的监管

3.4.1 监督方式

- 1) 审核监督：本机构委派审核组实施监督、再认证审核时，对获证组织认证证书和认证标志的使用以及管理体系认证资格的宣传进行监督。
- 2) 日常监督和指导：在证书有效期内，本机构将始终关注客户投诉、证书真伪询问等相关信息，识别获证组织证书使用情况，进行监督管理或指导。

3.4.2 对违反认证证书和认证标志使用规定的处理措施

当发现获证组织错误引用认证资格或错误使用认证证书和认证标志时，本机构将视其情节轻重，采取不同的处理措施：

- a) 开出不符合报告，要求获证组织采取纠正措施并限期整改。
- b) 暂停认证注册资格，要求获证组织做出消除影响的承诺和保证。
- c) 问题严重时，撤销认证注册资格，并在网站和/或公众媒体上发布澄清公告。
- d) 冒用和伪造 本机构认证证书的，本机构保留追究其法律责任的权利。

第四章 认证机构

4.1 认证机构的权利

4.1.1 认证自主决定权

认证机构依据审核结论及相关法定标准，本机构有权依据相关法律法规和认证审核结论，确定申请组织的认证注册范围 或决定是否授予申请组织认证注册和颁发认证证书。任何单位和个人不得进行非法干预。

4.1.2 认证监管处置权

本机构有权按规定在证书的三年有效期限内，对获证组织体系运行的持续有效性、认证证书和认证标志使用情况进行监督。每年至少进行一次监督审核。对于存在未缴年费、管理体系失效、重大违规等行为的获证组织，认证机构有权暂停或撤销其认证资格，并要求获证组织及时交还认证证书。

4.1.3 非例行审核启动权

当获证组织出现重大投诉、事故等异常风险情况时，认证机构可根据实际需要，启动非计划审核（如专项检查），以确保获证组织持续符合认证要求。本机构有权在获证组织管理体系出现异常情况时，增加监督审核的频次或有权暂停、撤销获证组织的认证注册资格。

4.1.4 费用追偿权利

若因申请组织提供虚假材料，导致认证机构进行重复审核，认证机构有权向申请组织追偿因重复审核产生的额外费用。

4.2 认证机构的义务

4.2.1 依法合规认证责任

认证机构必须严格遵循《认证认可条例》《认证机构管理办法》等相关法律法规，确保审核程序符合认可规范及国家标准，保证认证工作的合法性、规范性和有效性。

4.2.2 信息保密责任

认证机构对在认证过程中获取的申请组织的技术秘密、商业数据、管理体系文件等信息负有严格保密义务。

仅在法律强制要求、监管机构调查需要，或获得申请组织书面授权公开的情形下，认证机构方可披露相关保密信息。

4.2.3 信息公开透明责任

认证机构需在官方网站公示认证规则、收费标准、证书状态（有效/暂停/撤销）、投诉渠道等重要信息，主动接受社会监督，保证认证工作的公开透明。

4.2.4 认证变更响应责任

当相关标准或法规发生更新时，认证机构需在30日内通知获证组织更新要求，并根据获证组织需求，提供必要的技术指导，协助其完成相关调整工作。

4.2.5 公正性保障责任

认证机构组建的审核组必须与受审核方不存在任何利益冲突，确保审核过程客观公正。

审核结论必须基于充分、客观的证据得出，严禁出具虚假审核报告，维护认证工作的公信力。

4.3 公正性声明与保密承诺

作为独立第三方认证机构，本机构严格遵循国家《认证认可条例》及国际认可规范（如 ISO/IEC 17021）要求，为确保认证活动的公正性与保密性，切实维护认证公信力，现郑重作出如下声明与承诺，并自愿接受社会各界监督。

4.3.1、公正性声明

4.3.1.1 非歧视性服务原则

本机构认证服务面向所有符合法律法规及技术要求的申请方，坚持平等开放原则，不因申请方的企业规模、地域分布、资质类别或所属协会等因素实施差别对待。坚决杜绝以加速审核、设置不合理附加条件等方式破坏认证公正性，确保所有申请方享有公平、公正的认证机会。

4.3.1.2 全面的利益冲突规避机制

1) 本机构绝不从事或参与任何可能影响认证公正性的活动，包括但不限于认证客户的体系设计、内部审核、维护咨询等业务，同时不与任何咨询机构开展可能影响认证公正性的合作。

2) 审核员、技术专家等认证相关人员，若与认证客户存在利益关联，如在过去 2 年内曾为该客户提供咨询服务，必须主动、如实申报，并严格回避涉及该客户的相关认证活动，从人员层面消除潜在利益冲突对认证公正性的影响。

4.3.1.3 组织架构的独立性保障

1) 设立由政府部门代表、客户代表、行业专家等多方组成的公正性委员会，确保委员会成员构成均衡，任一利益方均不占据支配地位。公正性委员会定期开展工作，对机构运营过程中可能存在的公正性风险进行全面审查，及时发现并消除潜在隐患。

2) 所有认证决定均由未参与相关审核的独立人员依据客观证据作出，确保认证决定过程不受行政、商业或财务等方面的不当压力干预，保障认证结论的客观性与公正性。

4.3.1.4 透明化管理与严格问责



- 1) 本机构通过官方网站、办公场所公示等多种渠道，及时、准确公开认证流程、收费标准、申诉渠道等重要信息，确保认证活动全程透明，主动接受社会监督。
- 2) 对于任何违反公正性原则的行为，如虚假认证、权钱交易等，本机构持零容忍态度，一经查实，将依法依规严肃追究相关责任人的责任，绝不姑息迁就，全力维护认证行业的良好秩序。

4.3.2 保密承诺

4.3.2.1 明确保密范围界定

- 1) 本机构严格保护客户在认证过程中提交的各类信息，包括但不限于申请文件、审核过程数据、管理体系细节、未公开研究成果等，确保客户商业秘密和技术信息的安全性。
- 2) 除法律强制要求或获得客户书面授权外，本机构绝不向第三方披露上述保密信息。如遇需依法披露情况，将提前通知客户，充分尊重客户知情权。

4.3.2.2 强化人员保密责任

- 1) 所有管理层人员、审核员、技术专家等在入职或聘用时，均需签署具有法律效力的保密承诺书，明确保密义务与责任。若违反保密承诺，本机构将依法解除劳动合同，并追究其相应法律责任。
- 2) 严禁任何人员违规留存、复制或传输涉密载体，包括纸质文件、电子数据等，通过严格的管理制度和技术手段，防止保密信息泄露。

4.3.2.3 严格限制信息使用

- 1) 保密信息仅用于与认证相关的特定目的，不得用于本机构内部研发、营销或任何以牟利为目的的活动，确保客户信息不被滥用。
- 2) 当认证业务涉及分包检测、审核等情况时，本机构将与合作方签订保密协议，明确要求合作方履行同等保密义务，并对合作方的保密工作进行监督管理，确保整个认证链条的信息安全。

4.3.3、监督与持续改进

4.3.3.1 畅通社会监督渠道

本机构主动接受监管机构、认证客户及社会公众对公正性与保密工作的质询与监督，监督邮箱：bjzxlc2021@163.com，监督电话：0592-5921023。对收到的监督反馈，将及时进行调查处理，并将处理结果向相关方进行反馈。

4.3.3.1 推进持续改进机制

定期开展公正性风险评审工作，尤其在开展新增业务合作、引入新的合作方等关键节点，及时识别潜在风险。针对评审过程中发现的问题，迅速制定并实施纠正措施，不断优化公正性与保密管理体系，持续提升认证服务质量。

第五章 证书管理

5.1 授予或拒绝认证注册资格

5.1.1 本机构对满足认证要求的组织授予认证注册资格，颁发认证证书。

5.1.2 有下列情节之一，不予认证注册

- a) 提供虚假的认证申请资料或非法运营的。
- b) 无标生产或企标未在国家主管部门备案的。
- c) 国家或上级主管部门质量监督抽查，产品质量不合格或被媒体曝光且无有效纠正和纠正措施的相关证据。

d) 发生重大质量、环境、职业健康安全、食品安全事故，且无有效纠正和纠正措施的相关证据。

e) 不满足其他认证要求的。

5.1.3 有下列情节之一，应采取补救措施后方可授予认证注册资格：

- a) 审核记录不完整，遗漏过程、区域、场所的审核。
- b) 严重不合格项纠正或纠正措施实施证据不充分。
- c) 未提供应有的产品许可证书或环境、安全评价报告。
- d) 无法证实产品质量满足要求，如未按产品标准要求进行型式试验或提供产品的第三方检验报告。

5.2 保持认证注册资格

5.2.1 认证证书有效期三年，在证书有效期内获证组织应通过监督审核、再认证审核，保持认证注册资格和认证证书的持续有效。

5.2.2 监督审核应每年进行一次。获证后的第一次监督审核应在认证决定之日起10-12个月内进行，两次监督审核间隔期不超过12个月，第二次监督审核时若获证组织暂不具备实施监督审核的条件，并能提供相应的证据时，可适当延长监督审核时间间隔，延长监督审核的时间最长不能超过3个月。若超过期限未能实施监督审核的，将暂停或撤销认证证书。

5.2.3 在认证证书有效期内实施再认证的组织，继续保持注册资格并换发认证证书，证书有效期起止时间为上一认证周期证书截止时间往后顺延三年。

5.2.4 在认证证书有效期内没有实施再认证的组织，证书到期后将自动失效。如果组织在证书失效后6个月内完成了再认证，则可以恢复认证注册资格。恢复后的证书生效日期为再认证决定日期，终止日期为上一认证周期证书截止时间往后顺延三年。

5.2.5 获证组织须按时交纳监督和再认证费用。

5.3 暂停认证注册资格

出现下列情况之一将部分或全部暂停认证注册资格：

- a) 管理体系持续或严重不满足认证要求。
- b) 不承担或不履行认证合同约定的责任和义务。
- c) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- d) 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。
- e) 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。
- f) 获证组织主动请求暂停的。
- g) 其他应当暂停认证证书的。

5.4 撤销/注销认证注册资格

出现下列情况之一将撤销认证注册资格：

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- b) 被列入质量信用严重失信企业名单的。
- c) 拒绝配合认证监管部门实施监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了 虚假材料或虚假信息的。
- d) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。
- e) 出现重大的质量/环境/安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成 的。
- f) 有其他严重违法违规行为的。
- g) 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）。
- h) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。
- i) 其他应当撤销认证证书的。

注销认证资格

获证组织有下列情况时，可申请注销认证资格：

- a) 管理体系认证要求发生变更，获证组织不愿或不能确保符合新要求。
- b) 认证证书有效期满，不再重新申请认证。

5.5 暂停、撤销/注销认证注册资格的后续处理

a) 被暂停的认证，认证机构向组织发放《暂停认证资格通知书》，被暂停组 织应在暂停期内停止使用认证证书和对认证资格的宣传。并按认证机构要求积极 采取纠正措施，以便尽快恢复证书的使用。



b)被撤销/注销认证注册资格的，认证机构向组织发放《撤销/注销认证资格通知书》，被撤销/注销组织自撤销/注销之日起，应停止使用认证证书和对认证资格的宣传，并在接到通知之日起一周内，交回认证证书。

c)有关暂停/撤销/注销的认证信息，本机构将在公司网站予以公布，并上报CNCA。

5.6 扩大或缩小认证范围

5.6.1 扩大体系覆盖范围时需满足下列条件：

- a)已具备正常批量生产和供货的条件，符合法律法规和行业管理要求。
- b)拟扩大的范围已纳入体系的正常控制与管理。
- c)拟扩大的范围已具备质量、环境或安全绩效保证能力。
- d)拟扩大体系运行场所时，扩入体系的场所须已纳入管理体系的正常控制与管理。

5.6.2 针对下列情况须缩小认证范围：

- a)国家明令淘汰的工艺和产品以及受到取缔或限产的产品。
- b)失去必要的资格而不具备条件继续生产的产品。
- c)证书持有者决定不再保持认证范围。
- d)已脱离组织管理体系的场所或已租赁、承包给外部经营的场所。
- e)获证组织决定不再覆盖的场所，且其环境影响和危险源相对独立。
- f)其他。

第六章 申诉、投诉处理规定

6.1 总则

为保障与认证工作相关各方的合法权益，维护 本机构的良好信誉，确保申诉、投诉处理过程公正、高效，特制定本规定，适用于处理申请认证组织、获证组织及社会各界对本机构或获证组织提出的申诉、投诉事项。

6.2 处理原则

- 1) 保密原则：参与申诉、投诉处理的工作人员须对涉及申诉人、投诉人及相关方的非公开信息严格保密，不得泄露任何细节。
- 2) 客观公正原则：所有处理人员应秉持客观、公正态度，以事实为依据，如实调查和处理申诉、投诉事件。
- 3) 利益回避原则：申诉、投诉处理决定必须由与事件无直接利益关系的人员作出，确保结果公平、公正。

6.3 申诉处理程序

6.3.1 申诉受理范围

申请认证组织或获证组织针对本机构作出的以下不利决定，可提出重新考虑的书面请求：

- 1) 拒绝受理认证申请；
- 2) 拒绝继续进行审核；
- 3) 要求限期采取纠正措施；
- 4) 变更认证范围；
- 5) 不予批准、暂停或撤销认证资格；
- 6) 其他阻碍获得认证的措施。

6.3.2 申诉提出要求

- 1) 申诉人须为申诉事宜的直接相关方；
- 2) 申诉需以书面形式提交，并由申诉人签字或盖章；
- 3) 申诉应在收到相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

6.3.3 申诉受理与处理流程

- 1) 本机构收到申诉材料后，及时审核其有效性，并将受理结果反馈申诉人。
- 2) 管理者代表组织熟悉国家法律法规、认可要求且与申诉人无利害关系的人员成立工作组，通过电话访问、实地走访、现场调查或会议研讨等方式，全面收集证据，形成初步处理意见。
- 3) 重大申诉事件的处理意见需报总经理批准，必要时提交公司法人和维护公正性委员会作最终裁决。

6.3.4 申诉裁定与执行

- 1) 以书面形式向申诉人送达最终裁定意见。
- 2) 若裁定需相关责任部门采取纠正或纠正措施，由管理者代表负责监督执行进度与结果。
- 3) 申诉应在受理后 3 个月内办结，如需延期，须经管理者代表审批。

6.4 投诉处理程序

6.4.1 投诉受理范围

任何组织和个人可就以下事项向 本机构提出口头或书面投诉：

- 1) 本机构违规收费；
- 2) 本机构及其工作人员存在违规行为；
- 3) 对获证组织管理体系现状存在严重不满；
- 4) 对获证组织认证证书和标志使用存在异议。

6.4.2 投诉提出与受理要求

- 1) 投诉应以书面形式提交，提供详细事件描述、证明材料，并由投诉人签字或盖章。原则上不受理匿名投诉。
- 2) 本机构收到投诉材料后，及时审核其有效性，并将受理情况反馈投诉人。

6.4.3 投诉处理流程

- 1) 调查核实：管理者代表组织独立于投诉事项的专业人员成立工作组，深入调查投诉情况，必要时开展现场取证，形成处理意见。
- 2) 审批决定：处理意见报总经理批准，重大事项提交公司法人和维护公正性委员会裁决。
- 3) 获证组织相关投诉处理
 - a) 要求获证组织就投诉内容作出说明或整改，并提交书面报告及证据；
 - b) 必要时，本机构指派审核组对投诉事项进行现场核查；
 - c) 若投诉影响获证组织认证资格，依据《批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销、注销认证注册的规定》，作出暂停或撤销认证资格的决定；
 - d) 若投诉处理结果导致获证组织出现不利认证决定，获证组织可在 10 个工作日内提出申诉。

6.4.4 投诉决定反馈

- 1) 管理者代表以书面形式向投诉人反馈最终处理决定。
- 2) 监督相关责任部门落实纠正和纠正措施，确保处理决定执行到位。
- 3) 投诉处理周期原则上不超过 3 个月，延期需经管理者代表批准。

6.5 费用承担



文件名称：公开文件
文件编号：ZIRZ-GK-01
文件版次：A/01

申诉、投诉处理过程中产生的费用，由责任方承担。若责任判定存在争议，依据最终处理结果确定败诉方承担相应费用。

第七章 信息通报

7.1 获证组织通报

认证机构应通过具有法律效力的文件，要求获证组织及时向本机构通报可能影响认证有效性的事项，包括但不限于：

- 1) 客户及相关方有重大投诉。
- 2) 产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。
- 3) 发生重大质量、环境、安全事故。
- 4) 组织情况发生变更，包括法律地位或所有权变更、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、经营或服务场所变更、体系覆盖的认证范围变更等。
- 5) 接受国家、地方行政监管部门抽查，应与本机构取得联系，及时通报相关情况。
- 6) 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

7.2 机构通报

本机构应采用适宜的方式通报给获证组织下列情况发生的变化，包括但不限于：

- 1) 国家有关认证政策或相关规定的变更。
- 2) 认证要求变更以及有关变更后的认证要求。
- 3) 获证组织不符合法律法规要求，本机构拟采取的具体措施。
- 4) 本机构的通讯地址、电话等变更。
- 5) 其他有关事项的变更。

7.3 应急事件的处理

若认证机构发现由于获证组织通报信息不及时或不属实，影响认证结论的，本机构将视具体情况决定并采取补救措施或暂停或撤销获证组织的认证注册资格。



第八章 认证基础人日表

8.1 《QMS认证基础审核人日数表》

有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段（天）	有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段（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

8.2 《EMS/OHSMs 认证基础审核人日数表》

有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段（天）				有效人数	审核时间 第一阶段+第二阶段（天）			
	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	16	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	遵循上述递进规律			



8.3《其他管理体系认证审查时间表》

雇员人数	初次认证				
	文审时间	一阶段	现场时间	总时间	备案
1-200	0.5	0.5	1.0	2.0	
201—300	0.5	0.5	1.5	2.5	
301-425	0.5	0.5	2.0	3.0	
426-875	0.5	1.0	2.5	4.0	
876-1175	1.0	1.0	3.0	5.0	
1176-1550	1.2	1.2	3.6	6.0	
1551-2025	1.4	1.4	4.2	7.0	
2026-2675	遵循上述递进规律递进				

8.4《服务认证审查时间表》

有效人数	初审人日	监督审查人日	再认证审查人日
1-200	1.5	1.0	1.0
66-250	2.0	1.0	1.0
251-500	2.5	1.0	1.5
501-750	3.0	1.0	2.0
751-1000	3.5	1.5	2.5
>1000	遵循上述递进规律		