



中部国际认证有限公司
Zhongbu International Certification Co., Ltd.

文件编号	发布日期	修订日期	实施日期
ZICC-GK-00-001	2021年07月01日	2021年07月01日	2021年07月 01 日

质量、环境、职业健康安全管理体系认证实施方案



编制	审核	批准	制度发行
代洪涛	王 华	米德中	发行章



目 录

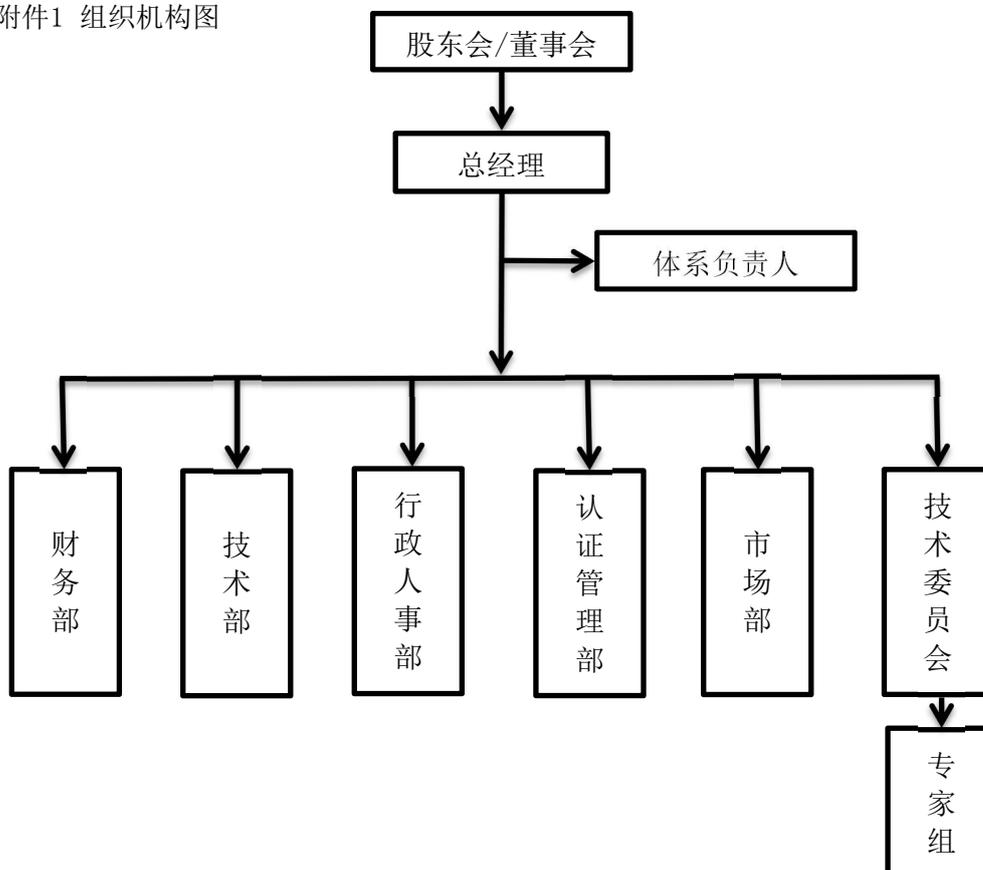
1 公司简介	3
2 服务项目	4
3 公正性与保密承诺	5
4 请认证客户的权利和义务	6
5 本公司的权利和义务	8
6 管理体系认证程序	9
7 认证范围的扩大与缩小	13
8 认证资格引用和证书、标志使用要求	14
9 申诉、投诉和争议的处理	16
10 授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证管理程序	19
附件 1 认证程序流程图	28



1. 公司简介

- 1.1. 中部国际认证有限公司（以下简称：公司）。
- 1.2. 公司管理层充分理解并认识到公正性在实施管理体系认证过程中的重要性，评价和识别了可能影响公正性原则的威胁，并有能力管理、消除这种威胁，保证实施管理体系认证活动的客观性。
- 1.3. 公司建立公正性监督管理机构公正性委员会，以确保公司机构运作和认证的公正性。公正管理委员会由获证客户、获证客户的顾客、行业协会代表、政府代表、公司管理人员五方代表组成，利益均衡，任何一方都不处于支配地位。
- 1.4. 公司严格遵循《中华人民共和国认证认可条例》及CNAS认可规范，建立并保持文件化的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，确保管理体系认证的公正性和有效性。
- 1.5. 公司坚持以科学、高效的管理，不断拓展的业务领域，为客户提供客观公正、专业的认证服务，制定了“客观公正、规范服务、科学发展、持续改进”的质量方针”的质量、环境、安全等方针，平等地面向社会所有认证申请人，不以超出国家认可规范和准则的程序妨碍或阻止申请人的认证申请，不附加任何经济的或其他的条件，不受申请方规模、协会或集团成员的条件限制，也不受已获证组织数量的限制。
- 1.6. 公司在国家批准证书的业务范围内开展管理体系认证工作，对所作的有关授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的决定负责。
- 1.7. 公司不从事任何有损公正性的活动，不直接或间接为申请方提供为授予或保持认证/注册的咨询服务。
- 1.8. 公司实行有偿服务，独立核算，企业化管理，并在风险分析的基础上，建立了认证风险基金管理制度，以应对可能出现的因认证审核活动引发的连带责任。

附件1 组织机构图





2. 公司提供的服务项目

- 2.1. 在国家批准证书的业务范围内受理社会各行各业所有申请人的相关管理体系的认证申请。
- 2.2. 依据GB/T19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系、GB/T24001-2016/ISO14001:2015 环境管理体系、GB/T45001-2020/ISO45001: 2018职业健康安全管理体系标准及相关专项技术要求对申请方的质量管理体系（QMS）、环境管体系（EMS）、职业健康安全管理体系（OHSMS）实施审核，并在批准证书范围内对合格的申请方颁发认证证书。对工程建设施工企业实施质量管理体系认证，依据GB/T19001-2016《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》等规范要求。
- 2.3. 开展质量管理方面的理论和方法的研究及交流活动。
- 2.4. 接受需方委托，实施第二方质量管理体系审核。
- 2.5. 接受需方委托，对其员工进行管理体系标准的宣贯。
- 2.6. 受理申请方/获证方及其相关方关于认证审核方面的申诉和投诉。



3. 公正性与保密承诺

公司严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》和相关管理机构的要求，公司最高管理层对管理体系认证服务过程中的公正性声明如下：

- 3.1 公司最高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，为所有认证相关方提供公正、有能力的认证服务。
- 3.2 公司始终坚持独立与公正，仅根据审核证据做出授予或拒绝认证的决定。
- 3.3 公司对由认证活动引起的利益冲突进行充分认识和分析并形成文件，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。
- 3.4 公司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。
- 3.5 公司的审核员不以任何名义从事认证咨询活动，不向获证客户提供内部审核。
- 3.6 公司按国家要求举办培训班，使用公开对外的培训课程、培训内容、培训教材。培训者不针对特定组织提出解决方案。
- 3.7 公司严格执行公司规定的管理体系认证收费标准，不搞高收费或压价竞争。无正当理由不搞审核费减免。
- 3.8 公司所有工作人员在任何场合均不收受认证组织的馈赠，包括礼金、礼品、有价证券、珠宝首饰等。
- 3.9 公司审核人员在执行审核任务时，不参加受审核方安排的宴请和娱乐活动。



4. 申请认证客户的权利和义务

4.1 权利

4.1.1 获取公司认证公开文件和信息

4.1.2 申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视

4.1.3 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；对公司认证审核工作、审核结论及工作人员违反规定的问题有权向公司直至国家监管部门提出申诉/投诉；

4.1.4 获证客户有正确使用认证证书和标志的权力；

4.1.5 根据客户产品和（或）服务、管理体系等的变化，有权向公司提出扩大或缩小认证范围；

4.1.6 认证证书到期前，可向公司申请再认证或不再保持认证。

4.2 义务

4.2.1 始终遵守国家法律、法规及与公司的合同和有关规定；

4.2.2 依法接受上级主管部门的监督检查及公司的特殊审核，需要时应为接纳到场的观察员提供条件；

4.2.3 按期接受 公司监督审核和再认证审核。

4.2.4 依据认证合同要求及时向公司交纳认证费用。

4.2.5 为进行审核做出全部必要的安排，包括为进行审核、监督、再认证和解决投诉而准备待审查的文件、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；

4.2.6 仅就获证的范围做宣传；在宣传认证结果时不应损害公司的声誉，不应做使公司认为误导或未经授权的声明；

4.2.7 当接到暂停、恢复或者撤销认证通知时（不论何种原因），应立即停止使用认证证书和标志，停止认证宣传，并按公司的要求交回认证证书等所有认证文件；

4.2.8 确保不采用误导的方式使用或部分使用认证文件、标志或报告；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，应符合公司的要求；

4.2.9 获证客户应按要求向公司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；

4.2.10 获证客户管理体系发生的变更等情况应及时通报公司；对发生的质量事故、环境事故、安全事故、食品安全事故和国家监督检查中发现的不合格等情况应在 2 日内通报公司，重大事故在 24 小时内通报公司。包括：

a) 体系的重大变更，包括客户机构、前提方案等的变更；

b) 以“产品类别”表述的认证范围中，产品具体品种的变更；

c) 发生质量事故、食品安全事故和国家监督检查中发现的不合格等情况及处理措施；



中部国际认证有限公司

Zhongbu International Certification Co., Ltd.

- d) 顾客重大投诉;
- e) 重要技术管理人员流失导致体系有效降;
- f) 不合格品召回及处理;
- g) 适用的法律法规要求的变更;
- h) 其他重要信息。

4.2.11对所提供申请材料和审核证据的真实性、全面性和准确性负责（包括但不限于体系覆盖人数的真实性），如因提供虚假证件或虚假/不准确/不全面证据或虚假/不准确/不全面数据而导致证书被暂停或撤销时，认证客户负全部责任。



5. 公司的权利和义务

5.1 权利

- 5.1.1. 按照国家相关法律法规和《中华人民共和国认证认可条例》及CNAS认可规范的要求，制定公司的认证审核工作程序和管理规定。
- 5.1.2. 在拟认证的范围内按相关工作程序和管理规定实施审核并做出认证决定。
- 5.1.3. 要求客户按认证合同的约定支付认证费用。
- 5.1.4. 对获证客户进行监督审核和再认证。
- 5.1.5. 处理来自客户或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。
- 5.1.6. 制定认证证书、认证标志的使用规定。
- 5.1.7. 要求客户提供有关认证审核、监督审核、再认证或解决投诉所必需的文件资料，并对进入相关审核区域、调阅记录和访问人员提供方便。
- 5.1.8. 对获证客户的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取纠正措施记录的调阅。
- 5.1.9. 公司拥有认证文件（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等要求时，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。
- 5.1.10. 当获证客户管理体系范围内产品/服务/活动发生重大事故、严重投诉、严重违反国家法律法规等不符合时，公司有权对获证客户进行特殊审核。

5.2 义务

- 5.2.1 公司的服务对所有申请管理体系认证的委托方或申请客户开放。
- 5.2.2对认证的授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或者撤销负责。
- 5.2.3不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。
- 5.2.4将公司有关认证的要求及其更改及时通知有关方面。
- 5.2.5. 保证公司所有参与认证工作的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的信息保守秘密。如需将信息提供给第三方时，公司应通知受审核方所要提供的信息。当法律要求需将信息提供给第三方时，应事先以书面形式通知客户。
- 5.2.6回答和解释客户所提出的质疑，并提供相关信息。
- 5.2.7及时在公司网站等媒介上公布获证客户信息。
- 5.2.8有义务接受来自客户及其它相关方的与认证有关的投诉和申斥，并进行妥善处理，可行时将处理结果告知相关方。



6. 管理体系认证程序

6.1 管理体系认证申请的基本条件

6.1.1 申请质量/环境/职业健康安全管理体系认证的组织

- a) 持有有效法律地位证明文件，对有行政许可要求的，已取得相应行政许可；当申请方存在多场所并与总部一起申请时，拟申请认证的多场所亦应提供相应的法律证明文件，同时提供与总部一起申请认证的书面承诺文件；
- b) 已按认证标准和相关专项技术要求或标准，建立了文件化的管理体系，并已有效运行三个月以上
- c) 产品和（或）服务符合国家有关法律、法规的规定；
- d) 12 个月内未发生过重大环境污染事故，污染物无超标排放(适用于环境管理体系)；
- e) 12 个月内未发生过无重大安全事故（适用于职业健康安全管理体系）；

6.2 认证申请

6.2.1 申请方可以书面形式，来人面谈或电话、传真联系、电子邮件的方式向公司认证管理部查询有关认证事项和提出认证申请意向。

6.2.2 认证管理部获悉认证申请意向后，将首先判断客户对认证标准和认证范围的要求是否在公司被批准的范围内，且公司是否具备专业审核能力；

6.2.3 经初步确认该项申请在公司被批准的范围之内，或有能力进行审核，由认证管理部答复申请方的查询，向申请方提供公司的《公开文件》。

6.2.4 申请方应填写并提交正式的、并由授权代表签署和填写完整的《管理体系认证申请书》。

6.2.5 客户申请质量管理体系认证时，需提供以下信息：

- a) 在有效期内的带有统一社会信用代码的营业执照（复印件）；
- b) 适用时，提供有效期内的资质证书、生产许可证等相关的法律法规要求的证明文件（复印件）；
- c) 其在一个较大实体中的职能和所处的关系；当申请认证的客户在产品实现/服务过程存在有外包过程时，应提供相应外包过程的说明；
- d) 多场所、在建和竣工项目清单（适用时）；
- e) 有效版本的质量手册和程序文件等；
- f) 承诺遵守法律法规、认证机构要求、提供材料真实性的自我声明；
- g) 有关的证明材料(包括区域平面图、工艺流程图、生产区平面图、人流物流图、生产许可<食品行业为SC证>、卫生许可等；
- h) 加工生产线和班次的详细信息；
- i) 产品符合卫生安全要求的相关证据和（或）自我声明；



j) 执行的法律、法规、标准和规范清单。

环境管理体系认证还需提交的其他附件：

- a. 重要环境因素清单，适用的法律法规清单及环境目标、指标和管理方案
- b. 1998年之后新改扩建项目，需提供环评报告、环评批复、环保项目竣工验收报告
- c. 主要污染物监测报告（适用时）
- d. 近一年内的守法证明（适用时）
- e. 受审核方的环境管理体系所覆盖的活动区域和管网示意图（至少包括污水、雨水管网）（适用时）

3、 职业健康安全管理体系认证还需提交的其他附件：

- a. 被认证组织主要危险源清单，适用法律法规清单及职业健康安全目标和管理方案
- b. 近一年内的守法证明（适用时）

6.2.6对多场所组织的要求 当申请方存在多场所并与总部一起申请认证时，应提交多场所证明文件或与总部关系的说明，以及 6.2.5—6.2.6 适用的要求。

6.3 认证受理

6.3.1 认证管理部收到申请方的认证申请书和提供的资料后，应进行清点、登记，妥善保管，注意保密。以便于评审和受理。

6.3.2 认证管理部组织人员对认证申请书和随附资料进行评审，对以下内容做出判断，决定是否受理申请：

- a) 考虑申请的认证范围、申请方的运作场所、完成审核需要的时间和任何其他影响认证活动的因素（语言、安全条件、对公正性的影响等），公司是否有能力实施认证活动；
- b) 申请方及其管理体系的信息是否充分，可以进行审核；
- c) 认证要求是否已得到明确规定并形成文件，且已提供给申请方；
- d) 申请方提交的资料是否齐全；
- e) 公司和申请方在理解上的任何已知的差异都已得到解决

6.3.3 根据资料评审结果符合要求后，由认证管理部正式受理认证申请。

6.3.4 对确定不予受理的认证申请应及时通知申请方，说明不予受理的原因。

6.4 认证审核程序

6.4.1 申请客户与公司签订了正式的《管理体系认证合同书》之后，公司开始启动认证审核工作，策划并制定审核方案。

6.4.2 公司安排文审人员对申请客户所提供的管理体系文件进行文审。

6.4.3 公司认证管理部负责制定审核方案，包括任命审核组长、选择审核组其他成员、确定审核时间等。



6.4.4 当申请客户认为必要时，通知公司进行预评审。

6.4.5 现场审核之前，由审核组长编制审核计划后书面通知受审核方，并得到受审核方对该计划的书面确认。

6.4.6 管理体系初次认证，管理体系初次认证审核分两个阶段进行，申请方应通过第一阶段审核后，才能进行第二阶段审核。

6.4.7 审核组按照审核计划实施现场审核。

6.4.8 对现场审核中发现的不符合项，受审核方应制定相应的纠正措施并予以实施，并以书面形式报告审核组长。只有在对所有不符合项都采取了相应的纠正措施并验证有效之后，审核组长才可以向公司推荐认证注册。

6.4.9 审核组长向公司技术部提交审核报告，审核报告中需要对受审核客户的管理体系是否符合相关标准和认证要求做出说明。经公司技术部审议批准后的审核报告应提交受审核方或审核委托方。

6.5 认证批准与注册

6.5.1 公司技术部对审核组提交的现场审核资料（包括审核报告）进行审议，做出认证决定结论。

6.5.2 公司总经理批准认证注册并签发认证证书。

6.5.3 公司向获证客户发放认证证书和相关获证材料。

6.5.1 对获证注册的客户，公司定期在本公司的官方网站予以公告，并包括其地址和获准认证的范围、有效期限等。

6.5.4. 对未被批准的受审核方，公司会及时通知受审核方并说明原因。

6.5 监督审核

6.5.1 监督审核的目的是为了确认认证证书的持有者其管理体系是否持续满足认证标准的要求，并应实现自我完善和持续改进。监督审核的结果，将作为公司做出拒绝、缩小认证范围，更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证的依据。

6.5.2 监督审核的频次，监督审核拟每年一次（但不限于一次），第一次监督审核应在初次审核第二阶段末次会议后的 12 个月内进行，最晚不能超过 12 个月，其后的相邻的两次监督不能超过 12 个月。监督审核时间亦在获证客户的生产旺季进行，建筑企业应在其具有代表性的在建项目施工期间时进行审核。需要时，监督审核可以在一年中进行一次以上的监督审核，以覆盖监督审核的所有要求。

6.5.3 监督审核的内容

6.5.3.1 管理体系监督审核的主要内容：

a) 对上次审核时确定的不符合项所采取的纠正措施的审查；

b) 顾客投诉；

c) 文件化体系的变化；



- d) 变更涉及的区域;
- e) 适当时, 其他选定的区域。
- f) 每次监督时, 审核组长应检查以下方面并与负责的管理者会谈:
 - 在实现客户目标方面管理体系运行的有效性;
 - 向管理者报告任何违规情况的程序是否发挥作用;
 - 旨在持续改进体系绩效策划的活动的进展情况;
 - 内部审核和管理评审结论的跟踪;
- g) 标志的使用;
- h) 向公司提交的对客户的申诉、投诉和争议的记录, 在显露任何不符合或没有满足认证要求的方面, 客户是否已经调查了自己的体系和程序并采取了适当的纠正措施。

6.5.3.2 认证范围涉及到食品的管理体系监督审核必查内容:

- a) 管理体系更新和保持
- b) 认证证书的使用;
- c) 顾客投诉, 重大动植物疫情, 食品安全事故及处理;
- d) 以往不符合的纠正措施是否有效;
- e) 内部审核和管理评审;

6.5.3.3 在证书有效期内, 证书持有者的法人代表、客户机构、管理体系文件及所覆盖的产品发生变化或发生重大质量事故、环境事故、安全事故、食品安全事故等是否及时通报公司。

6.6 再认证

认证证书有效期满前三个月, 获证客户应以书面的形式向公司提出再认证申请, 再认证现场审核应至少在认证证书到期前一个半月进行, 且与上次监督审核的时间间隔不得超过12个月, 不符合项的关闭及认证决定应在在证书期满前整改完毕, 再认证合格后, 换发新的认证证书。再认证程序与初次评审程序一致。

6.7 其他特殊审核为调查投诉、认证要求发生变更或对被暂停的客户进行追踪等情况, 可能需要在提前较短时间通知获证客户后进行非例行审核。非例行审核根据特定因素进行策划。



7. 认证范围的扩大与缩小

获证方欲扩大或缩小管理体系认证范围，按下列规定执行：

7.1 扩大认证范围

7.1.1 获证方欲扩大认证范围时，应向公司提出书面申请，明确扩大范围，补充必要的信息。

7.1.2 获证方扩大认证范围时，应将有关体系文件随同申请一起提交。

7.1.3 公司对获证方拟扩大认证范围的申请进行评审，签定扩大认证范围的认证合同。

7.1.4 公司认证管理部对获证方管理体系文件审核符合后，实施对扩大认证范围的现场审核。该审核可以与监督审核或再认证同时进行，并在审核报告中详细说明。

7.1.5 扩大认证范围的审核结论由公司技术部会审议批准后，公司予以换发认证证书，并报国家认监委备案。

7.2 缩小认证范围

7.2.1 获证方欲缩小认证范围时，应及时向公司提交书面报告，说明缩小范围的原因。公司接到获证方报告后，报公司技术部审议批准。

7.2.2 在监督审核时发现下列情况，审核组可缩小认证范围，并在审核报告中说明，报公司技术部。

- a) 获证后连续两次审核无生产/服务现场；
- b) 该产品或工艺被新列为国家明令淘汰目录；
- c) 证据表明，该产品/服务实现过程，不能满足认证标准要求；

d) 涉及某一产品/服务的不符合，未按规定期限实施纠正措施或纠正措施无效，经提出后仍不整改或整改后仍达不到要求。

公司技术部确认并作出决定后，予以更换认证证书，并报国家认监委。

8 认证资格引用和证书、标志使用要求

8.1 认证证书和标志

8.1.1 公司的管理体系认证证书是颁发给受审核方，证明其管理体系符合认证标准要求的证明文件，带有公司认证标志；

8.1.2 公司认证标志是发布管理体系认证的专用标志。如下图所示：

质量管理体系认证标志 环境管理体系认证标志 职业健康安全管理体系认证标志等英文内容为认证所依据国际/国家标准文号，以区别于其他管理体系认证。

8.2 认证证书和标志的使用原则

8.2.1 管理体系认证证书和标志只能由获证方在获准认证范围内使用，不准以任何方式转让、出售或借用、冒用。使用时必须与获证方单位名称和产品名称放在一起，并将认证注册号标于认证标志下方。

8.2.2 认证证书有效期三年，在有效期内，经公司年度监督审核通过后，颁发《保持注册



证书》，与主证书一并使用，证书才能继续有效，获证方可继续使用管理体系认证证书和认证标志。

8.2.3 管理体系认证标志可以用在有关文件、文具、邮政信件和出版物上，但不得用在产品上或以任何方式作为产品合格的说明。

8.2.4 获证方在标志使用方案报公司批准后方可正式使用。

8.2.5 获证方在使用公司认证标志时，应与公司签定有关使用认可标识的协议，要在标志下方标注认证注册号。排列样式必须按下图所示。（该图仅列QMS认证标志，其他管理体系认证标志排列方式相同）



证书注册号

体系认证

体系认证

体系认证

机构注册号- Q

机构注册号- E

机构注册号- S

8.2.6 按中国合格评定国家认可委规定，获证方不得使用国际互认标识；

8.2.7 使用标志图案时，必须根据公司提供的图样按比例放大或缩小，不得变形使用；

8.2.8 获证方不得进行被公司认为误导顾客的错误宣传，一经发现不正确宣传证书和标志的误导使用，公司将采取监管措施直至撤销认证资格，必要时采取法律手段。

8.3 认证证书和标志的暂停使用和恢复

8.3.1 当获证方被公司暂停认证注册资格时，暂停证书和标志的使用。当获证方被公司批准恢复认证资格时，公司书面通知其恢复使用认证证书和标志。

8.4. 认证证书的更换在认证证书有效期内，发生下列情况之一，获证方可向公司提出换证申请：

- a) 证书持有者变更；
- b) 扩大或缩小认证范围；
- c) 获证方所在地变更；
- d) 认证依据的标准改变或换版。

8.5 认证证书的补发

当获证方认证证书丢失或损毁时，应向公司提出书面申请，说明理由，经公司核定后补发认证证书，并报国家认可机构备案。

8.6 认证证书的暂停

当有下列情况（但不限于）时，公司将暂停获证方的认证证书（即，暂停获证客户的认证资格）：

- a) 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求；
- b) 获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；
- c) 获证客户主动请求暂停。



8.7 认证证书的撤销

当有下列情况时，公司将撤销获证方的认证证书（即，撤销获证客户的认证资格）：

- a) 在暂停认证期限内，未按规定期限采取纠正措施整改或整改效果不满足规定要求，经指出后仍不整改或整改效果仍然达不到要求；
- b) 获证方管理体系严重失效，经监督审核确认不能继续保持正常运行，且在三个月内无法纠正，或暂停期超过六个月的；
- c) 获证方发生重大质量问题或严重违反国家有关法律法规及管理体系认证要求，造成严重后果；
- d) 获证方拒不接受规定的例行监督审核。

8.8. 认证证书和标志属公司知识产权，当获证方被撤销证书后，应立即停止使用证书和标志（包括并不限于立即停止使用任何引用认证资格的广告材料），并将证书交公司。如获证方仍使用证书和认证认可标志的，为侵权行为，自撤消之日起，一个月内不交回证书的，公司予以公告或网上发布信息。



9. 申诉、投诉、争议处理程序

1. 目的

公司通过受理申/投诉和争议，发现潜在的不符合，采取纠正/预防措施，改进工作，增强顾客满意，维护认证的公正性、严肃性和 ZICC 的信誉，解决认证客户和社会各方对 ZICC 的申/投诉和争议事项，特制订本程序。

2. 适用范围

本程序适用于与公司认证活动有关的各方（认证客户、任何组织、个人）的申诉/投诉和争议的处理，包括与 ZICC 获证客户有关的申诉/投诉和争议。

3. 职责

- 3.1. 认证管理部：负责公司公开文件提供给申请方和获证客户，使其清楚了解公司关于申/投诉和争议的处理方法与处理过程；
综合部：具体负责申/投诉和争议的登记、受理、评价和记录的归档保存工作；
- 3.2. 体系负责人：负责对重大申/投诉和争议组成工作组调查处理，由公司总经理对处理意见进行批准。

4. 管理程序

4.1. 申诉、诉和争议处理原则

- 4.1.1. 公司将以公正、非歧视且严谨的方式受理、评价、调查和处理申/投诉和争议，并对处理过程中的所有决定负责。申/投诉和争议的决定由与申/投诉和争议无关的人员做出，或经其审查和批准，告知申/投诉人。
- 4.1.2. 申/投诉处理工作人员对所涉及到的任何与申/投诉有关的非公开情况负有保密的责任。参与申/投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正，在申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。
- 4.1.3. 参与申/投诉调查处理的人员，应与申/投诉组织无任何直接或间接关系，在两年内直接向申/投诉组织进行过咨询或公司相关机构提供过咨询活动的人员（包括管理人员）不能参与申/投诉和争议的调查处理，以保证公正性和独立独。

4.2 申诉

- 4.2.1. 申诉的范围
- 4.2.2. 对公司所作出的审核结论不满；
- 4.2.3. 对公司不予认证注册不满；
- 4.2.4. 对公司暂停/撤销其认证资格不满；
- 4.2.5. 其他原因。

4.3 申诉的处理程序

- 4.3.1. 申诉处理过程应至少包括以下要素和方法：
 - a) 受理、确认和调查申诉的过程，以及参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申诉的过程；
 - b) 跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施；



- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。
- 4.3.2. 受审核方或获证客户在接到公司的决定或措施通知后，30 日内向公司提出申诉。
- 4.3.3. 申诉应以书面文件形式提出，并且由申诉人签字或盖章。对于口头或匿名申诉，作为无效申诉不予处理。
- 4.3.4. 综合部收到申诉材料后，填写《申诉/投诉和争议受理记录》负责调查处理，收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。重大申诉由体系负责人负责组成工作组调查处理。
- 4.3.5. 体系负责人或工作组对申诉情况进行调查、确认、分析、取证：
 - a) 要求申诉方与被申诉方均应提供充分的事实证据和书面材料；
 - b) 工作组应安排申诉方与被申诉方代表充分陈述理由；
 - c) 对申诉理由和事实进行调查、确认、分析和取证；
 - d) 提出回应申诉的相关措施，即处理意见或结论。
- 4.3.6. 体系负责人或工作组经过调查、确认、分析和取证结果以及处理意见或结论，形成书面报告。
- 4.3.7. 体系负责人召集会议，审定处理结果，必要时可以参考以前类似申诉的结果。
- 4.3.8. 申诉理由成立，属公司责任，公司体系负责人负责按照《纠正/预防措施程序》中有关规定，组织相关部门分析不符合产生的原因，采取纠正措施，形成文件并验证其有效性；如果认为对受审核方或获证客户应予复审时，由认证管理部按照认证程序中的要求实施复审。申诉中的问题不属于公司的责任，但与公司认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。
- 4.3.9. 申诉理由成立，申诉调查处理费用及复审费用由公司承担。申诉理由不成立，由申诉方负担费用。
- 4.3.10. 申诉的确认和调查处理进展情况和最终处理结果，由体系负责人以书面形式送交申诉方，最终处理结果自正式受理申诉，最迟不超过 6 个月。
- 4.3.11. 申诉方对申诉处理结果有异议时，可再次向公司申诉，也可向国家认可机构上诉。

5. 投诉

- 5.1. 出现下列情况，任何单位或个人均有权向公司投诉：
 - 5.2. 获证方管理体系不符合认证要求；
 - 5.3. 获证方滥用认证证书和标志；
 - 5.4. 获证方的产品（服务）质量/环境/安全健康/食品安全方面发生重大问题；
 - 5.5. 公司有关部门或工作人员违反认证工作有关规定。
- 5.6. 投诉应采取书面形式并附证据及投诉方姓名、联系方式。口头举报或来人反映，应提供所投诉事件的具体细节、证明材料和投诉人姓名，公司体系负责人做好记录。通常情况下公司对匿名投诉不予受理。
 - 5.6.1. 投诉的受理、确认和调查
 - 5.6.2. 投诉由综合部归口处理，体系负责人对投诉做出最终决定。有关部门接到投诉电话或其他方式的投诉后，应填写《申诉/投诉和争议受理记录》，登记《申诉、投诉和争议受理台账》，并与投诉者确认（可通过信件、电话、电子邮件等），确认后应立即转交体系负责人如与公司认证活动有关，经体系负责人确认后由体系负责人予以处理。如果是针对获证客户的投诉，应考虑其管理体系的有效性，必要由审核组织进行非例行监督审核，并在适当的时候告知获证客户。
 - 5.6.3. 对公司的投诉，综合部应登记呈报公司总经理。同时，根据投诉提供的线索和公司总经理的批示，由管代组织有关方面对投诉的情况进行核实，充分了解投诉涉及的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。
 - 5.6.4. 对投诉的受理、确认和调查程序，按照本程序 4.2.2.3—4.2.2.10 条款要求。
- 5.7. 投诉的处理
 - 5.7.1. 经调查投诉事实与本公司认证行为无关时，综合部应做好相应的记录。



- 5.7.2. 经调查确系投诉事实与组织的体系运行中发生问题有关，投诉内容属实时：
- e) 调查人员填写不符合报告，递交获证方体系负责人签字确认，并限期采取纠正措施报公司验证；
 - f) 认证管理部将不符合列入监督检查主要内容，对其纠正措施的实施情况现场验证其效果，必要时，增加监督审核频次；
 - g) 获证方若对投诉不采取纠正措施予以纠正，可视情况暂停获证方认证资格，按《认证决定管理程序》中有关条款执行；
 - h) 对于投诉事项影响到获证方的认证资格的，由公司按授予认证相应的程序根据调查结果做出与认证资格相关的决定；
 - i) 属于公司工作人员不公正、泄密、受贿等违规情节，公司对有关人员进行处分、解聘，直至追究法律责任；
 - j) 属于公司责任时，公司体系负责人负责按照规定采取纠正和预防措施，形成文件并验证其有效性；
 - k) 对本公司的投诉，不属于公司责任，但与公司认证审核工作有关，应举一反三，采取适当的改进措施。
- 5.8. 对获证方的投诉经核实内容不属实，调查的费用由公司负担；投诉内容属实，费用由被投诉方负担。
- 5.8.1. 无论投诉内容属实与否，体系负责人都应在 45 个工作日内将处理结果书面通知投诉方。
 - 5.8.2. 投诉方或被投诉方对公司的处理仍有异议，可向公司提起申诉，也可向国家认可机构上诉。
 - 5.8.3. 公司与获证客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。
 - 5.8.4. ZICC 对投诉处理过程各层级的决定负责。
 - 5.8.5. 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

6. 争议

6.1. 争议的提出和处理

- 6.1.1. 在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证标准协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定，并在审核报告中予以说明。受审核方也可以通过在 10 日内向体系负责人提出争议。
- 6.1.2. 不在审核现场提出的争议，应以书面形式向公司提出，公司体系负责人指定有关人员研究必要时，报公司技术委员会研究做出处理决定。体系负责人将决定通知争议提出人。争议提出人对处理结果仍不满意的，可以通过申诉程序向公司提出申诉。



10. 授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证管理程序

1 目的

为满足认可规范的要求，规范内部管理流程，确保对认证资格和认证证书范围的管理满足关规定，特制订本程序。

2 适用范围

本规定适用于管理体系认证的授予、拒绝，及获证方在认证周期内，保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证的认证决定的管理。

3 职责

- 3.1 认证管理部：负责监督获证客户保持认证资格，负责扩大/缩小认证范围申请受理、认证合同的更改和项目管理相关信息的及时更新和传递，发放保持、暂停、恢复、撤销认证资格通知。
- 3.2 认证管理部：负责获证方变更认证证书内容、扩大/缩小认证范围的合同评审、审核策划和实施。
- 3.3 技术委员会：负责获证客户扩大/缩小认证范围审议，同时根据认证决定更新和传递相关信息。
- 3.4 技术部：负责更换认证证书，制作保持、暂停、恢复、撤销认证资格通知。

4 管理程序

4.1 认证决定人员

4.1.1 做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、暂停或恢复认证、撤销认证或更新认证的决定的人员或委员会不应是实施审核的人员，并具有做出认证决定的能力。

4.1.2 认证决定人员由公司人力资源部聘任。

4.1.3 认证决定人员能力应经人力资源部按照 ZICC-ZY005 《能力评价准则》 5.2.5 进行管理，并按 ZICC-CXRZ02 《认证人员能力评价程序》 4.3.1、4.3.2 进行评价管理，认证决定人员专业能力应经人力资源部按照 ZICC-ZY005 《能力评价准则》 审核人员专业能力要求评价

4.2 做出认证决定前的行动

公司在做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的決定前，应有过程对下列方面进行有效的审查：

- a) 审核组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围；
- b) 对于所有严重不符合，公司已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；
- c) 对于所有轻微不符合，公司已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

4.3 初次认证注册资格的授予（含再认证）

4.3.1 授予、更新认证资格的条件

- a) 技术部组织审议人员根据客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定。审核组长应（但不限于）向技术部提交以下信息：审核计划及审核报告；
- b) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评价；
- c) 对申请材料中相关信息的符合性、准确性的确认意见；
- d) 不符合报告及其纠正措施有效性证据以及验证和关闭意见；
- e) 审核记录及其他相关证实性材料。

4.3.1.2 在满足以下条件时，可做出授予、更新认证的決定：

- a) 受审核方的管理体系文件基本符合标准要求；（包括 QMS/GB/T50430 删减合理性，EMS/OHSMS 的控制范围明确）；
- b) 受审核方的管理体系运行基本有效；
- c) 受审核方的产品质量/环境影响/职业安全健康等方面符合法律法规和有关标准，无违法违规、突发事件；
- d) 对于一般不符合，经公司评审并接受了客户计划采取的纠正和纠正措施；在审核中发现的受审核方



的严重不符合不超过两项，且在审核组规定的期限内（一般不符合不超过 30 天，最长不超过 90 天，严重不符合最长不超过 6 个月），已实施了纠正和纠正措施，并经验证有效；

- e) 如果 ZICC 不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，则应在推荐认证前再实施一次第二阶段。

4.3.1.3 授予初次认证所需的信息

4.3.1.3.1 初次认证，审核组至少应向公司提供以下信息，方可做出认证决定：

- a) 审核报告；
- b) 对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；
- c) 对提供给技委会用于申请评审的信息的确认；
- d) 对是否达到审核目的确认；
- e) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

4.3.1.3.2 如果技术部不能再第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应在推荐认证前再实施一次第二阶段。

4.3.1.3.3 当认证从一个认证机构转换到另一个认证机构时，接受认证机构应有过程获取充分的信息以做出认证决定。特定认证方案按 ZICC-ZY002 《认证证书转换管理程序》执行。

4.3.1.4 授予再认证所需的信息

公司技术部应根据再认证审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，做出是否更新认证的决定。

4.3.2 工作程序

4.3.2.1 审核组长向技术部提交现场审核结果的全部资料进行审议。资料必须齐全且受审核方的所

有不符项纠正措施经审核组长验证关闭（纠正措施有效性验证，在组长收到受审核方纠正措施验证报告后的一周内完成）。

4.3.2.2 技术部接到受审核方的全部资料后，组成审议组进行审议，审议组要求如下：

- a) 审议人员专业能力应经人力资源部按照 ZICC-ZY005-B/0 《能力评价准则》审核人员专业能力要求评价；
- b) 每个初评、再认证、扩大认证需换发证书及其组合的审核项目应由 2 名审议人员组成，其中至少有 1 名具备相应专业能力的人员或技术专家，以提供特定知识和技能的支持。

当受审核方专业范围跨大类时，每一大类必须有 1 名本专业人员（专业能力要求覆盖至大类和特殊行业、一级复杂程度、一级风险的技术领域）；

- c) GB/T19001 和 GB/T50430 双标审核项目，认证决定人员中必须有一名具备专业能力的人员（专业覆盖至小类或小小类），且具有否决权；

- d) 审议人员应保持独立性，参与认证审核的人员不能参加对该认证项目的审议。

4.3.2.3 审议采用一票否决权，专业审议人员具有否决权，当非专业人员否决时，则采取增加 1 具

备相应专业能力并且经验丰富的审议人员实施补充审议，技术部主任做出审议结论，报总经理批准。

4.3.2.4 审核组整改相关审议问题经验证通过后（对审议提出的问题，审核组应及时整改，最长超过一个月），审议组做出是否同意授予或更新认证的审议结论。

4.3.3 公司应在评价审核发现和结论及任何其他相关信息（如公共信息、客户对审核报告的意见）的基础上做出认证决定。

4.3.4 当认证决定是推荐注册认证资格时，应向认证申请组织颁发认证证书；

4.3.5 当认证决定是不推荐或延迟推荐注册资格时，应向认证申请组织颁发认证决定结论通知书。

4.4 认证证书注册资格的保持

公司在证实获证客户持续满足管理体系标准要求后保持对其的认证。



4.4.1 监督保持

4.4.1.1 公司应在评价持续满足管理体系标准要求的审核发现和结论及任何其他相关信息（如公信息、客户对审核报告的意见）的基础上做出监督保持认证证书注册资格的决定。在满足以下条件时，可以根据审核组长的肯定性结论保持对客户的认证，而无需再进行独立复核和决定：

- a) 对于任何严重不符合或其他可能导致暂停或撤销认证的情况，要求审核组长向公司报告需由具备适宜能力且未实施该审核的人员进行复核，以确定能够保持认证；
- b) 由具备能力的观察员或检查员对认证机构的监督活动进行监视，包括对审核员的报告活动进行监视，以确认证活动在有效的运作。

4.4.1.2 证书注册管理人员将监督审核保持注册资格的获证客户证书交认证管理部；

4.4.1.3 认证管理部向组织发放监督审核结论通知书。

4.4.2 再认证保持

4.4.2.1 公司应根据认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，做出是否更新认证的决定；

4.4.2.2 当获证客户继续满足管理体系标准要求并履行认证合同义务，公司向其换发认证证书；

4.4.2.3 当获证客户不具备继续满足管理体系标准要求的能力，公司应不推荐或延迟推荐其注册格，向认证申请组织颁发认证决定结论通知书。

4.4.2.4 如果在当前认证的终止（到期）日期前成功完成了再认证活动，新认证（新认证周期）终止日期（到期日期）可以基于当前认证的终止日期（到期日期）。新证书上的颁证日期不能早于再认证决定日期。

4.4.2.5. 如果在认证终止日期前，未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠措施，则不应推荐再认证，也不应延长认证的效力，并告知客户，解释后果。4.4.2.6. 在认证到期后，如果能在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以回复认证，否则应至进行一次第二阶段才能恢复认证。证书的生效日期不应早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

4.5 认证证书的变更和更新

4.5.1 当获证客户注册信息和认证证书信息发生变更时，应向认证管理部提交书面申请，说明变更的原因和变更后的内容，具体程序如下：

4.5.1.1 当获证客户的电话、传真等变更时，由认证管理部直接变更信息；组织性质、法定代表人等不涉及影响体系运行有效性的变更时，由认证管理部确认后直接变更信息；

4.5.1.2 当组织名称发生变更（不涉及产品、生产管理过程变更）时，由认证管理部进行评审确认后通知证书注册管理人员办理注册信息变更手续，并换发认证证书；

4.5.1.3 当组织的经营地址发生变更时，应评审生产设施、设备变更，是否造成对产品质量影响环境影响、职业健康安全影响等，应评审适用的地方环境、职业健康安全是否发生变更。由认证管理部进行评审，仅属于行政区域划分/地名变更，而不涉及上述生产变更、适用的地方环境、职业健康安全是否发生变更的，通知证书注册管理人员办理变更手续，并换发证书；涉及上述生产变更、适用的地方环境、职业健康安全是否发生变更的，可结合获证客户提供的相关评价进行评定，换发证书，必要时需结合现场审核，在评定通过后办理变更手续，并换发认证证书。

4.5.1.4. 当组织的变更、审核范围扩大、缩小时，按 4.7 规定执行。

4.5.2 多场所的更新应保持最新的多场所名单，更新认证证书的多场所目录或认证证书附件。

a) 当多场所数量缩减时，认证管理部收集并确认多场所缩减情况，直接报技术部更换认证证书附件多场所目录；

b) 当多场所数量增加时，认证管理部收集新增多场所清单和多场所相关文件，报认证管理部进行合同评审其对体系的质量影响、环境影响、职业健康安全影响等，结合现场审核，在评定通过后办理变更手续，并换发认证证书附件多场所目录；



c) 当多场所名称、地址等信息发生变更时,按 4.3.1.3 规定执行。

4.6 认证证书注册资格的暂停

4.6.1 发生以下情况时,应暂停获证客户的认证资格:

- a) 获证客户未事先通知 ZICC,对法人代表、组织名称变更、组织结构和通过审核的管理体系进行重大调整或更改,且该更改偏离了原证书的管理体系标准要求;
- b) 不能提供出有效期内的生产许可证、卫生许可证、3C 证书、资质证书等文件(必要时);
- c) 未能正确使用认证证书和标志;
- d) 获证客户未能按合同规定金额支付管理体系审核费用;
- e) 出现顾客对产品的重大投诉未能妥善处理并造成用户严重不满;
- f) 出现国家、地方、行业对产品质量、环境管理、职业健康安全监督检查不合格;
- g) 获证客户在监督审核后,不按期(超过审核结束 3 个月,严重不符合超过审核结束 6 个月)提交纠正措施;未能在规定的时间频次内完成监督审核/再认证审核的(定期监督审核时间间隔超过 1 年);
- i) 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求,包括对管理体系有效性的要求;
- j) 获证客户主动请求暂停;
- k) 其他(如获证客户发生质量、环境、安全事故;发生投诉经调查后属获证客户应负责的等)。

4.6.2 实施暂停的程序

- 4.6.2.1. 监督审核中发现组织有第 4.4.1 条款中所列 a)、b)、c)、e)、f) 等情况时,审核组应向认证管理部提出暂停建议,技委会审核决定管理人员及时组织评定人员对审核资料进行评定,总经理/副总经理审查批准后,由技术部制作《暂停认证注册资格通知书》,通知书中应指出组织所存在的问题及整改要求,即达到恢复审核资格的要求,《暂停认证注册资格通知书》由认证管理部向组织发出。
- 4.6.2.2. 若组织发生第 4.4.1 条款中所列 d) 的情况时,由认证管理部传递不按合同规定交纳审核费的组织信息,待财务部确认后,由认证管理部负责填写申报,总经理/副总经理批准后,技术部制作《暂停认证注册资格通知书》,由认证管理部向组织发出。
- 4.6.2.3. 若获证客户发生第 4.4.1 条款所列的 g) 的情况时,由技委会向证书注册管理人员传递相关信息,证书注册管理人员负责申报,总经理/副总经理批准后,技术部发出《暂停认证注册资格通知书》。
- 4.6.2.4. 若组织发生第 4.4.1 条款中所列 h) 的情况时,认证管理部负责收集信息,并负申报,总经理/副总经理批准后,技术部制作《暂停认证注册资格通知书》,由认证管理部向组织发出。
- 4.6.2.5. 如获证客户发生第 4.4.1 条款中所列 f)、i) 的情况时,由体系负责人负责调查并提出处理意见,及时将需暂停的信息传递给认证管理部,经总经理/副总经理批准后,技术部制作《暂停认证注册资格通知书》,由认证管理部向组织发出。
- 4.6.2.6. 暂停整改期限与纠正措施实施要求;在暂停期间,客户的管理体系认证暂时无效。
- 4.6.2.7. 暂停、恢复的日期以总经理/体系负责人批准之日期为准;
- 4.6.2.8. 暂停整改期限最长为 6 个月(即暂停企业应在自暂停通知发出之日起的 6 个月内尽早采纠正措施)。
- 4.6.2.9. 暂停、恢复过程,组织认证证书有效期不变。
- 4.6.2.10. 在获得《恢复认证注册资格通知书》之前,被暂停组织不得使用认证证书和审核标志。
- 4.6.2.11. 对组织暂停应在机构网站上进行公示。

4.7 认证证书注册资格的恢复

因 4.4.1 条款中所列 a)、c)、e)、f)、g)、i) 情况暂停的,组织接到暂停通知后应在规定期限内认真采取纠正措施,组织完成纠正措施后,向认证管理部提交,由认证管理部派人验证(必要时需进行现场验证),现场验证报告及记录经审定同意后,总经理/副总经理批准,技术部制作《恢复认证注



册资格通知书》，并将批准通过的信息传递给证书注册管理人员，由认证管理部向组织发出。认证管理部应督促组织在规定期限内，完成纠正措施。

4.7.1 因 4.4.1 条款中所列 d) 原因而被暂停的，组织缴齐欠款后，由认证管理部将信息传递给证书注册管理人员，经总经理/副总经理批准后，技术部制作《恢复认证注册资格通知书》，由认证管理部向组织发出。

4.7.2 因 4.4.1 条款中所列 h) 原因而被暂停的，客户服务中心每周向各认证管理部通报暂停组织情况，认证管理部应与暂停组织进行联系，确定监督审核时间。暂停组织必须采取纠正措施，并在暂停整改期限内完成监督审核，经认证管理部评定通过，总经理/副总经理批准后，认证管理部将评定结果通知证书注册管理人员，技术部制作《恢复认证注册资格通知书》，由认证管理部向组织发出。

4.7.3 因 4.4.1 条款中所列 b) 原因而被暂停的，认证管理部与组织联系，并将组织提供出的有效的生产许可证、3C 证书、资质证书等文件传递给技委会，经总经理批准后，技术部制作《恢复认证注册资格通知书》，由认证管理部向组织发出。

4.8 认证证书撤销

4.8.1 发生以下情况时，应撤销获证客户的认证资格：

- a) 获证客户在被暂停使用管理体系认证证书后，未按规定要求在规定期限内，采取适当的纠正措施解决存在的问题或完成整改措施；
- b) 监督审核时发现获证客户管理体系多项严重不符合规定要求，且在短期内无法有效纠正的；
- c) 认证证书和标志的使用严重违反规则，经警告仍不改正的；
- d) 因产品/服务质量、环境、安全造成严重后果或重大社会影响的；
- e) 发生 ZICC 与获证客户之间协议中特别规定的其他构成撤销认证证书和标志使用资格的有关情况；
- f) 获证客户在未通知我公司情况下，已取得其他审核机构同一管理体系认证证书的；
- g) 获证客户未能按合同规定金额支付管理体系审核费用，且距离 ZICC 做出暂停认证资格日期超过 6 个月；

4.8.2. 实施撤销的程序

4.8.2.1. 监督审核中发现组织有第 4.6.1 条款中所列 b)、c)、d)、e) 等情况时，审核组应及时向审核部提出撤销建议，技委会主任及时组织人员对审核资料进行评定，经评定同意，总经理/副总经理审查批准后，技术部制作《撤销认证注册资格通知书》，由认证管理部向组织发出；

4.8.2.2. 获证客户发生第 4.6.1 条款中所列 a)、f)、g) 的情况时，由认证管理部负责申报，经总经理/副总经理批准后，技术部制作《撤销认证注册资格通知书》，由认证管理部向组织发出。

4.8.3. 撤销处理的后续事宜

4.8.3.1. 管理体系认证证书一经撤销，即表明 ZICC 不再证明获证客户管理体系符合其标准要求，立即停止使用认证标志标识，ZICC 将予以通报。

4.8.3.2. 由 ZICC 各认证管理部门收回认证证书，终止双方的审核合同。

4.9 认证范围缩小

4.9.1. 缩小认证范围，可以由获证方提出，也可由监督审核组根据监督审核结论提出。如果客户认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，认证机构应缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

4.9.2. 缩小认证范围的条件：

- a) 该产品或工艺被新列为国家明令淘汰目录；
- b) 证据表明，该产品/服务实现过程，不能满足认证标准要求；

4.9.3. 缩小认证范围，由审核组长根据上述条件，在审核记录和审核报告中确认即可。

4.9.4. 缩小认证范围的批准、认证范围变更的信息传递，证书换发等要求，与扩大认证范围要相同（缩小认证范围不收取换证费）。



4.10. 认证证书到期

4.10.1. 当发生下列情况时认证证书将自动失效:

- a) 获证客户的认证证书在有效状态下自然到期的。
- b) 获证客户通过复评审核, 并取得新的认证证书后, 旧认证证书将自动失效。
- c) 获证客户通过标准转换审核, 并取得新的认证证书后, 旧认证证书将自动失效。

4.11. 扩大认证范围

4.11.1. 扩大认证范围的申请和评审

4.11.2. 获证方在监督审核前主动提出申请时, 按《申请受理与评审管理程序》规定执行。

4.11.3. 因其它原因导致监督审核现场企业要求扩大认证范围的, 由审核组长与企业沟通, 经认证管理部确认, 按以下程序办理:

- a) 如需要变更合同金额的, 由认证管理部与获证方签订《管理体系认证合同书变更/补充协议》并提供相关补充信息;
- b) 认证管理部根据《申请受理与评审管理程序》对申请内容进行评审;
- c) 获证方确认。

注: 不论哪种方式, 认证管理部均应根据评审的专业范围和人日数, 向审核组下达新《管理体系审核计划(通知)书》。

4.11.5. 扩大认证范围收费标准: 每扩大一个产品类型, 根据产品/服务提供过程复杂程度, 环境因素/危险源的重要性和等级, 活动场所等因素综合考虑, 按 1-2 个审核人日收费(每一个审核人日:3000 元)。

4.11.6. 认证管理部在“项目管理”中建立“扩证”项目, 录入费用等相关信息, 认证管理部合同评审人员录入审核范围、专业代码等信息。

4.12. 扩大认证范围审核策划

4.12.1. 审核未实施前建立项目的, 根据“项目管理”中“扩证”项目信息, 按正常程序策划。

4.12.2. 监督审核现场扩大认证范围时, 按以下要求执行:

4.12.3. 由认证管理部根据合同评审结论, 就审核组专业能力是否满足要求作出判断并与获证方沟通后分

- a) 别按以下方式处理: 审核组专业能力满足要求时: 通过增加审核时间完成审核;
- b) 专业能力不能满足要求时: 就近派出专业审核人员并视需要, 增加审核时间完成审核;
- c) 无法实施扩证审核时, 经与获证方协商后, 暂不扩大认证范围, 推至下次监督审核时进行, 或, 另派专业审核员实施补充审核。

4.12. 扩大认证范围审核实施

4.13.1. 文件审查: 应对扩证组织的质量手册和相关程序文件进行审查, 检查其是否根据扩大产品/服务范围补充调整了文件内容。

4.13.2. 审核计划: 仅就“扩项”单独派出审核组的, 应编制独立的审核计划。与正常监督审核同时进行的, 应对原审核计划做出相应调整和说明。

4.14. 审核重点:

a) 与扩大产品/服务范围相关的专业条款与审核准则的符合性, 如:

QMS:7.3, 7.5.1, 7.5.2, 8.2.4

EMS/OHSMS:4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.4(0), 4.4.6, 4.4.7, 4.5.1, 4.5.2

b) EMS/OHSMS 还应检查法律法规要求保持和评价的符合性;

c) 其它条款按例行监督审核安排。

4.15. 审核报告

单独编制审核计划的, 应独立形成审核报告。与正常监督审核同时间进行的, 可以在监督审核报告中做出详细说明。审核报告应重点描述本文件 6.2 条规定内容与标准的符合性, 并清晰描述扩大后的认证范围。



4.15.1 审核记录及审核材料

审核组长将扩大认证范围申请材料、审核计划、检查表和审核记录、不符合报告及纠正措施验证关闭材料、审核报告、认证证书内容确认表等审核材料单独整理后报认证管理部。

4.16. 认证决定及信息传递

- 4.16.1 批准扩大认证范围的条件和程序,按《授予、拒绝、保持认证,扩大或缩小认证范围,更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证管理程序》要求执行。
 - 4.16.2. 技术委员会做出认证决定后,应及时确认或更改(与《管理体系认证合同书变更/补充协议》一致时)“项目管理”中的“认证范围”等相关信息。同时将《管理体系监督审核报告》和《管理体系认证证书内容确认表》转技术部。
- 5 技术部证书管理人员在与财务部确认费用已交齐时,根据《管理体系认证证书内容确认表》,打印、换发认证证书,同时收回旧证书。



附件1: 认证程序流程图

