

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

获证组织须知

1 目的

为使获证组织了解获得认证证书后保持认证审核、缩小认证范围，认证证书和认证标志使用，认证证书暂停、恢复、撤销和注销条件，获证组织的权利与义务，以及申诉程序等，特制定本文件。

注：本文件内容均在《公开文件》中。

2 获证组织须知

2.1 关于证书有效期

中部国际认证授予有效期为三年的认证证书。但是，对于认证依据标准处于过渡期的，IAF或认可机构另有规定，认证证书有效期可能少于三年。在证书有效期内接受扩大/缩小认证范围审核的组织，我司予以换发有效截止日期不变的认证证书。

获证组织应按本须知“8.2监督审核、再认证审核见证评审和特殊审核的要求”的规定接受监督审核。对于监督合格并足额缴纳认证费用的组织，我司将授予“监督合格”贴花（贴于认证证书），表明认证证书延续有效。到期无“监督合格”贴花的认证证书无效。

2.2 监督审核、再认证审核、见证评审和特殊审核的要求

2.2.1 监督审核

初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起12个月内进行。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。季度性产品宜在生产季节监督审核。特殊情况中部国际认证宜制定相应审核方案。

监督活动包括对获证客户管理体系满足认证标准规定要求的情况进行的现场审核。监督活动还可以包括：

- 1) ZICC就认证的有关方面询问获证客户；
- 2) 审查获证客户对其运作的说明（如宣传材料、网页）；
- 3) 要求获证客户提供文件化信息（纸质或电子介质）；

2020年08月28日发布

2026年01月01日第二次修订

2026年01月01日实施

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

- 4) 其它监视获证客户绩效的方法；
- 5) 非例行审核。
- 6) 每次监督审核应包括对以下方面的审查：
- 7) 内部审核和管理评审；
- 8) 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
- 9) 投诉的处理；
- 10) 管理体系在实现获证客户目标和各管理体系的预期结果方面的有效性；
- 11) 为持续改进而策划的活动的进展；
- 12) 持续的运作控制；
- 13) 任何变更；
- 14) 标志的使用和(或)任何其它对认证资格的引用。

2.2.2 再认证

再认证审核应考虑对管理体系在认证周期内的绩效，作一个周期评价，包括调阅以前的监督审核报告。公司在证书有效期满三年时，宜提前1-3个月，至少在认证证书到期前完成实施对获证方的一次再认证审核。

再认证审核的目的是确认管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性。中部国际认证策划和实施再认证审核，以评价获证客户是否持续满足相关管理体系标准或其它规范性文件的所有要求。

再认证一般不需要第一阶段审核，但当管理体系、组织或管理体系的运作环境(如法律的变更)、服务体系或服务体系的运作环境有重大变更时，由ZICC认证管理部提出申请，ZICC认证管理部根据变更情况进行评审，再认证审核活动可能需要有第一阶段审核。

再认证现场审核一般应覆盖标准的全部要素和组织单元，应包括关注下列方面的现场审核：

- 1) 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；
- 2) 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系，以提高整体绩效的承诺；

2020年08月28日发布

2026年01月01日 第二次修订

2026年01月01日 实施

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号: ZICC-OD-GK03
		版本状态: B/2
	获证组织须知	第二次修订: 2026-03-01

3) 管理体系在实现获证客户目标和体系预期结果方面的有效性。

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正措施,则不应推荐再认证,也不应延长认证的效力。中部国际认证告知客户并解释后果。

中部国际认证技术委员会根据再认证审核结论、周期评价结论、认证使用方(获证组织的客户、最终消费者)的投诉以及认证认可监管信息等要求,做出是否更新认证决定。

2.2.3 特殊审核: 扩大认证范围和变更审核

对于已授予的认证, ZICC认证管理部受理并评审扩大认证范围的申请,必要时修改认证合同或签订补充合同协议。

扩大认证范围审核通常与监督审核一起进行,当客户有要求或公司考虑审核时机时,可单独进行扩大认证范围审核策划。变更审核通常由认证客户提出。扩大认证范围审核和变更审核通常需要文审,文审重点为扩大范围或变更引起的体系变化。

2.2.4 特殊审核: 提前较短时间通知的审核

中部国际认证可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核。在出现以下情况时,中部国际认证可能需要安排提前较短时间通知的审核:

- 1) 为解决投诉,需要对投诉的事实进行调查核实;
- 2) 获证客户及其管理体系、服务体系发生重大变更;
- 3) 发生产品/服务质量/环境污染/严重事故或严重违法行为/本手册规定影响体系有效性的其他问题;与 OH&S 有关的严重事件,如严重事故或严重违法;
- 4) 对导致暂停认证资格的不符合纠正措施有效性的追踪;
- 5) 根据认证认可监管机构要求,安排的专项检查。

2.2.5 缩小认证范围

获证组织由于某种原因,例如:出现严重不符合项不能按期采取纠正措施,应缩小其认证范围。

获证组织拟缩小认证范围时,应及时向中部国际认证提交书面报告,说明缩小的

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号: ZICC-OD-GK03
		版本状态: B/2
	获证组织须知	第二次修订: 2026-03-01

原因, 中部国际认证接到报告后, 经审议批准。

在监督审核中, 当出现以下情况时, 中部国际认证将缩小认证范围:

- 1) 受审核方的审核范围与认证证书表示的认证范围不符;
- 2) 审核计划中规定的部分审核范围没有生产工作现场, 无法提供体系运行的证据;
- 3) 客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求;
- 4) 其他应缩小认证范围的情况。

中部国际认证技术委员会确认并做出审议后, 予以更换变更后的认证证书。

在一体化管理体系认证中, 如果缩小其中一个或多个管理体系的认证, 中部国际认证会调查由此产生的对于其他管理体系认证的影响, 必要时采取相应措施。

见证评审是CNAS对认证机构的认证审核能力和专业能力的现场验证, 是认可评审工作中不可缺少的一部分。

特殊审核见本文件9.2.9条。

2.3 保持认证注册的条件

满足以下条件, 予以保持认证注册:

- 1) 通过中部国际认证有限公司的认证审核和认证决定审议;
- 2) 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书发证之日起 12 个月内进行, 两次监督审核间隔不应超过 12 个月, 同时第二次监督审核应在认证证书发证之日起 24 个月内开展, 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。到期而未能实施监督审核的, 应当予以证书暂停, 期限不超过 6 个月。暂停期间认证证书和标志将暂停使用, 并予以网上公示;
- 3) 遵守相关法律、法规, 并履行了应尽的责任和义务, 近一年内未发生质量/环境/安全/食品安全/信息安全/重大投诉等重大事故或监管部门严重处罚等违法违规情况;
- 4) 获证客户的管理体系、认证服务能够持续满足认证标准要求, 持续有效运行;
- 5) 获证客户内部审核和管理评审按期实施并有效, 对之前不符合纠正措施、预防措施有效性, 保持自我改进和自我完善机制;

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

- 6) 认证标志和证书的使用和（或）认证资格的引用符合 ZICC 规定要求；
- 7) 审核组按公司程序规定完成监督审核的所有过程，并作出推荐保持认证注册的建议；
- 8) ZICC 对认证客户所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证客户可以针对轻微不符合制定纠正措施计划，由认证机构在下次审核时验证。
- 9) 严重不符合的验证时限应满足以下要求：
 - a) 初次认证：在第二阶段审核结束之日起 6 个月内完成；
 - b) 监督审核：在审核结束之日起 3 个月内完成；
 - c) 再认证：在原认证证书到期前完成。
- 10) 对于认证客户未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，认证机构不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。
- 11) 按认证合同规定履行了相关义务，并缴纳有关认证费用。

2.4 缩小认证范围

2.4.1 获证组织由于某种原因，例如：出现严重不符合项不能按期采取纠正措施，应缩小其认证范围。

2.4.2 获证组织拟缩小认证范围时，应及时向 ZICC 提交书面报告，说明缩小的原因，公司接到报告后，报 ZICC 组织认证决定人员审议批准。

2.4.3 在监督审核中，当出现以下情况时，审核组可以报告 ZICC，建议缩小认证范围，并在审核报告中说明情况：

- 1) 获证客户的审核范围与认证证书表示的认证范围不符；
- 2) 审核计划中规定的部分审核范围没有生产工作现场或服务提供场所，无法提供体系运行的证据；
- 3) 客户认证范围内部分产品、范围、场所、区域、过程等不再继续符合认证标准和其他必要要求、不再生产某类产品、不再提供某种服务或不愿再继续保持部分认证范围；
- 4) 客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，应缩小认证范围，以剔除不满足要求的部分；

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

5) 客户未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，ZICC 应缩小认证范围或撤销认证证书；

6) 其他应缩小认证范围的情况。

2.4.4 认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

2.4.5 经 ZICC 审查并做出缩小认证范围的决定后，予以更换认证证书。

2.4.6 在结合的管理体系认证中，如果缩小其中一个或多个管理体系的认证，认证管理部应调查由此产生的对于其他管理体系认证的影响，必要时采取相应措施。

2.4.7 认证证书的编制及发放按照《认证证书和标志、标识管理程序》执行。

2.5 终止审核

发生下列情况的，审核组应向认证机构报告后终止审核：

- 1) 受审核企业对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- 2) 受审核企业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) 受审核企业实际情况与申请材料有重大不一致；
- 4) 对于 OHSMS，一年内认证委托人发生重大生产安全事故，或审核实施中认证委托人发生人员死亡事故；
- 5) 其他导致审核程序无法完成的情况。

2.6 认证资格的暂停

2.6.1 发生以下情况（不仅限于此）时，公司应在确认情况后 5 日内，暂停获证客户的认证资格：

- 1) 客户的获证管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对体系运行有效性要求，体系文件与实际业务运作严重脱离；对于 FSMS/HACCP，还包括获证组织的食品安全管理体系/HACCP 或相关产品不符合认证依据，不需要立即撤销认证证书的；
- 2) 获证客户不承担、不履行认证合同约定的责任和义务，包括未按时缴纳认证费用；
- 3) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- 4) 不满足管理体系/服务认证适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

2020 年 08 月 28 日 发布

2026 年 01 月 01 日 第二次修订

2026 年 01 月 01 日 实施

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

- 5) 被有关行政监管部门责令停业整顿的，尚不需立即撤销认证证书的；
- 6) 被行政监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；
- 7) 受到与质量/环境/职业健康安全/食品/信息安全/能源等相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- 8) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- 9) 获证客户发生与质量、环境突发事件、职业健康安全、食品安全、信息安全、服务相关的重大事故/事件，反映获证组织体系运行存在重大缺陷的，尚不需立即撤销认证证书的；对于 FSMS 和 HACCP，获证组织发生食品安全事故、市场监督管理部门监督抽查产品和食品安全生产规范体系检查不合格等情况，尚不需立即撤销认证证书的；
- 10) 发生与质量/环境/职业健康和安全/食品/信息安全/能源等相关重大舆情的；
- 11) 持有的与认证范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；；
- 12) 监督审核时发现的严重不符合的纠正措施未能在 3 个月内完成验证的；
- 13) HACCP 获证组织无正当理由连续两次不接受不通知现场审核的；
- 14) OHSMS 获证组织严重违背合规性承诺的；
- 15) OHSMS 获证组织工作设施或场所关闭，OHSMS 风险会发生变化，员工原有风险小时，有可能出现对于公众的新风险（如，一旦缺乏适当的维护和监视活动），公司应委派审核组其核实管理体系在关闭的设施和工作场所持续满足 OHSMS 标准要求并有效实施，否则，暂停认证证书；
- 16) 获证组织未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；
- 17) 获证组织未按要求对信息进行通报的；
- 18) 对于 HACCP，获证组织无正当理由连续两次不接受不通知现场审核的；
- 19) 获证客户主动请求暂停；
- 20) 其他应当暂停认证证书的。

2.6.2 多数情况下，暂停将不超过 6 个月。在暂停期间，客户的管理体系认证暂时无

2020 年 08 月 28 日 发布

2026 年 01 月 01 日 第二次修订

2026 年 01 月 01 日 实施

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

效，认证证书不能使用。

2.7 认证资格的恢复

2.7.1 如果造成暂停的问题已解决，根据暂停的原因，通过文件审核或现场审核的结果，重新满足规定的要求和条件，填写《恢复认证注册资格审批表》，经过 ZICC 审议批准后，恢复被暂停的认证资格。

对于认证资格被暂停的获证组织，通过对获证组织提供的申请恢复认证资格的文件材料，经ZICC文件审核，确认其在规定期限内已采取有效的纠正措施重新满足相关要求，作出恢复认证资格的决定，审批通过后，出具《恢复认证注册资格通知书》以书面形式或适当的形式通知客户。

对于认证资格被暂停的获证组织，通过现场审核的方式，评价暂停原因是否有效消除，确定是否推荐恢复认证资格，由ZICC认证决定人员审议，作出恢复认证资格的决定，经总经理或授权人批准后，出具《恢复认证注册资格通知书》与《审核报告》一起以书面形式或适当的形式通知客户。

2.8 认证资格的撤销

2.8.1 获证组织有以下情形之一的，公司应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内，撤销获证客户的认证资格：

- 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) 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；
- 4) 造成产品和服务等质量、环境突发事件、职业健康、安全、食品安全事故等重大事故/事件，经执法监管部门确认是获证客户违规造成的；对于 ISMS，经行政监管部门确认因获证组织违规而造成重大及以上级别网络安全事件的；
- 5) OHSMS 获证组织持续的不合格，严重违背合规性承诺的；
- 6) 有其他严重违反法律法规行为的；
- 7) 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；

2020 年 08 月 28 日 发布

2026 年 01 月 01 日 第二次修订

2026 年 01 月 01 日 实施

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

- 8) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；
- 9) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，不按相关规定正确使用认证证书和认证标志,造成严重影响或后果,或者 ZICC 已要求其纠正但超过 ZICC 要求期限仍未纠正的；
- 10) 获证客户提供虚假资料或信息，虚报、瞒报获证所需信息，需要撤销撤销认证证书的；
- 11) 获证客户发生相关方重大投诉，但未能采取有效处理措施的，需要撤销撤销认证证书的；
- 12) 被执法监管部门认定存在严重违法失信行为的；
- 13) 对于 FSMS 和 HACCP，还包括：
 - a) 获证组织出现食品安全事故、市场监督管理部门监督抽查产品和食品安全生产规范体系检查不合格等情况，需要立即撤销认证证书的；
 - b) 获证组织不再生产获证范围内产品的或不再提供获证范围内服务的；
 - c) 获证组织故意或持续的不满足国家食品安全管理相关法律法规要求的；
- 14) 其他应当撤销认证证书的情形。

2.8.2 撤销的认证资格不能恢复，中部国际认证需将收回认证证书。企业不能对外使用认证证书，应停止引用认证资格和使用认证证书、标志，不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

2.9 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，认证管理部或技术部确认不存在暂停或撤销情形后，填写《暂停、撤销、注销认证资格审批表》，经技术部审查批准并保留相应证据，做出注销认证证书的决定，注销其认证证书。

2.10 认证资格引用、认证证书和认证标志或徽标使用规定

2.10.1 获证组织必须遵守《中华人民共和国认证认可条例》“第二十五条 获得认证证书的，应当在认证范围内使用认证证书和认证标志，不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其管理体系已通过认证，也不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务已通过认证。”

2020 年 08 月 28 日 发布

2026 年 01 月 01 日 第二次修订

2026 年 01 月 01 日 实施

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

的规定，并按本文件要求正确引用认证资格、正确使用 ZICC 认证证书和认证标志。

2.10.2 ZICC 徽标的式样



2.10.3 ZICC 认证标志的式样



2.10.4 认证资格引用、认证证书和认证标志或徽标使用规定

ZICC 拥有其徽标的所有权和使用权，不授予其他任何机构和个人使用。

获证组织在引用认证资格和使用 ZICC 认证证书、认证标志时，应遵守以下：

- 1) 获证组织应在认证范围内和认证证书有效期内持续保持有效状态下，在传播媒介（如：互联网、宣传册或广告）或其他文件中展示认证证书、认证标志或引用认证资格，但应保证其清晰可辨，不可篡改。
- 2) 认证证书有效期为三年，在有效期内，获证组织应按期接受监督审核，经 ZICC 监督审核被确认保持认证注册资格后，发放《监督审核结论通知书》，获证组织方可继续使用认证证书。认证证书应与《监督审核结论通知书》同时使用。
- 3) 获证组织在向 ZICC 通报备案后，方可使用 ZICC 认证标志。只能使用与 ZICC 所提供色调一致、排列方式一致的标志，使用时应在 ZICC 认证标志下方添加证书编号，必须保证整体使用，不允许分割认证标志仅使用其中的某一部分，可以按比例放大或缩小，但不得使其变形。
- 4) 获证组织只能使用与所持有的认证证书完全相同的认证标志，不得使用所持认证证书上没有的其他认证标志或标志。

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

- 5) 不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其管理体系已通过认证。
- 6) 不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务已通过认证；不允许在引用管理体系认证资格时，暗示认证机构对其产品（包括服务）或过程进行了认证。
- 7) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动或场所，仅就获得认证的范围方面（包括获得认证的场所）进行有关认证声明。
- 8) 不得将 ZICC 认证标志用于产品、产品包装上或附带信息中，不得在产品上仅标注 EMS 认证标志，也不允许用于实验室检测、校准或检验的报告或证书上；获证组织如要在产品包装上使用认证标志，只有在使用中文注明获证组织通过相关管理体系认证及认证机构名称的情况下，仅可在产品可以分割的包装（指包装可以从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏）上使用，以免与产品和服务认证标志混淆而误导公众，不得以此来暗示产品、服务已被认证，或以任何方式作为产品合格的说明。例如：

		在产品上	在用于运输产品的大箱子等的上面	在做广告的小册子上等
标识的使用	不带声明	不允许	不允许	允许
	带声明	不允许	允许	允许

说明①~⑤：

- * ①. 本身是一个有形产品或在单个包装箱、容器等里的产品（独立包装的产品）。在测试/分析活动中，它可以是一份测试/分析报告；
- * ②. 是薄纸板或其他材料等做成的外包装（大包装），它到不了最终用户手里；
- * ③. 指对其适用性有基本描述的具体形式的标志。在这个意义上，仅用一个词语声明不构成标志；
- * ④. 声明应包含对下列的引用：

-- 获证客户的标识（例如品牌或名称）；

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号: ZICC-OD-GK03
		版本状态: B/2
	获证组织须知	第二次修订: 2026-03-01

-- 管理体系的类型（例如质量、环境）和适用标准；

-- 颁发证书的认证机构。

应是一个清楚的声明，例如：“（该产品）是在一个质量管理体系通过 GB/T19001（ISO9001）认证的工厂里制造的”、“XXX 企业已通过中部国际认证有限公司 GB/T 19001-2016/ISO9001:2015 质量管理体系的认证”；

* ⑤. 当允许使用认证标志时，要注意宣传认证结果时必须遵循本程序要求，不应损害认证机构的声誉，不做使认证机构认为误导或未授权的声明。

注 1：产品包装的判别标准：可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。

注 2：附带信息的判别标准：可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌不属于附带信息，它们被视为产品的一部分。

- 9) 认证证书处于暂停期间、认证证书被撤销、注销或认证证书到期失效后，获证组织不得继续使用认证证书和认证标志，不得继续宣传认证资格，应及时对正在使用的认证证书和认证标志进行处理，如包装或宣传材料等不可再继续使用认证证书和认证标志的信息，原印制有认证证书和认证标志信息的包装或宣传材料等应妥善处理；认证证书被撤销或注销时，将认证证书归还认证机构。
- 10) 认证范围被缩小后，获证组织应修改所有的广告材料。
- 11) 不允许获证组织以任何形式转让、出售、借用或冒用 ZICC 认证证书、认证标志；
- 12) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明，不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分，也不得有对其认证资格做出误导性说明。
- 13) 获证组织按认证机构和相关规定正确使用认证证书和认证标志，正确宣传认证结果，正确使用认证资格，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

2.10.5 获证组织在 ZICC 获认可范围和认可有效期内使用认可标识，应遵守以下：

2020 年 08 月 28 日 发布

2026 年 01 月 01 日 第二次修订

2026 年 01 月 01 日 实施

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

- 1) 获证组织不得使用 IAF-MLA/CNAS 标志或 IAF-MLA 国际互认标志。
- 2) 在 ZICC 获认可范围和认可有效期内，获证组织应与 ZICC 签署有关使用 CNAS 认可标识和（或）声明认可状态的协议后，方可使用 CNAS 认可标识，且 CNAS 认可标识（包括认可注册号）应与 ZICC 认证标志（包括证书编号）并列使用，不可单独使用或剥离使用，可以按比例放大或缩小，但不得使其变形。
- 3) 获证组织不得将 CNAS 认可标识和（或）认可状态声明用于产品或产品包装上，不得用于实验室检测、校准或检验的报告或证书上。

2.10.6 对获证组织的监督

ZICC对获证组织使用认证证书和认证标志或徽标、对认证资格的引用的监督方式主要有通过实施审核和日常监督或指导：

- 1) 审核监督：ZICC 委派审核组实施监督和再认证审核时，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，必要时，实施提前较短时间通知的审核。
- 2) 日常监督和指导：在认证证书有效期内，ZICC 将始终关注客户投诉、相关方投诉或反馈、认证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。

2.10.7 违反认证资格引用、认证证书和标志或徽标使用规定的处理措施

如发现未按ZICC规定使用、或滥用、冒用、伪造认证证书和认证标志，或错误宣传认证资格的获证组织，ZICC应立即做出反应，将情况记录在案进行核实。必要时，指派或委托有关人员进行调查核实，收集必要的证据，采取相应的处理措施。采取的处理措施应与错误行为的情节和影响相适宜。经核实或调查确认事实后，ZICC应及时通知误用或非法使用者，必要时视其造成后果的程度，对采取不同的方式追求其责任：

- 1) 开出不符合报告，要求获证组织限期整改，采取纠正和/或采取纠正措施，并将整改情况报送公司，公司在适宜的时机（如提前较短时间的审核、或监督审核）予以验证，获证组织不能按期完成整改，公司视其为侵权行为，暂停其

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

认证资格，并要求获证组织作出消除影响的承诺和保证；

- 2) 暂停认证资格，要求获证组织做出消除影响的承诺和保证，获证组织应立即暂停使用 ZICC 认证证书、认证标志和对认证资格的引用，停止发放带有 ZICC 认证标志的文件、宣传资料等；
- 3) 问题严重时，撤销认证资格，收回认证证书和认证标志，获证组织应立即停止使用 ZICC 认证证书、认证标志和对认证资格的引用。必要时，采取适当的法律手段；
- 4) 必要时，将以公告的形式公布违规的获证组织及其违规行为，以消除任何违反上述使用要求而带来的不利影响；
- 5) 冒用和伪造 ZICC 认证证书的，要求组织做出消除影响的承诺和保证，必要时将追究法律责任。

2.11 信息通报

2.11.1 认证证书有效期内，发生下列重大变化或异常情况，获证组织应及时通报中部国际认证：

- 1) 法律地位、经营状况、组织状态和所有权变更；
- 2) 管理体系文件作出较大修改；
- 3) 与认证范围有关的法律法规许可资质变更；
- 4) 组织和管理层（如组织负责人、最高管理者或管理者代表、关键的管理、决策或技术人员）变更，或组织机构发生了较大的变动；
- 5) 组织的场所、场地、注册及实际生产/运营地址变更；
- 6) 认证范围覆盖的产品/服务和活动范围、产品结构、生产规模、体系覆盖人数及关键过程的重大变更；
- 7) 发生监管机构介入的严重产品和服务质量/环境/安全事件或违法的情况；
- 8) 发生了重大的顾客投诉/环境污染/安全事故；
- 9) 质量管理/环境管理/安全生产监督部门检查不合格；
- 10) 产品出现较大批量的不合格品或因质量问题引起了用户退货，且退货量较大；
- 11) 用户/相关方有重大的质量管理/环境管理/安全生产投诉并产生了较大影响

2020 年 08 月 28 日 发布

2026 年 01 月 01 日 第二次修订

2026 年 01 月 01 日 实施

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

的；

- 12) 其它涉及认证范围的改变；
- 13) 联系方式发生变化时；
- 14) 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

2.11.2 凡与管理体系有关的较大变化，影响到管理体系运行及其有效性的，都应在通报的范围之内。书面报告的内容包括情况说明、原因，已采取或拟采取的措施等，事后须向我司报告纠正结果的情况。

2.11.3 由于获证组织上述变化或异常情况，导致中部国际认证对于获证组织的管理体系是否持续有效的信任降低时，中部国际认证将视情节轻重对获证组织采取不同的后续处理。包括：

- 1) 缩短监督间隔时间；
- 2) 增加监督频次；
- 3) 暂停认证资格；
- 4) 撤销认证资格。

2.12 认证要求的变更

当管理体系标准（如：换版）或其他认证要求发生变更时，获证组织应按确定的变更方式，在规定的过渡期间内完成必要的调整，并接受我司现场审核确认。过渡期结束后，未经我司现场审核确认的组织，其认证证书将被撤销并公告。

2.13 获证组织的权利与义务

2.13.1 获证组织的权利

- 1) 认证申请（委托）人有权了解我司运作依据和认证程序；
- 2) 有权索取有关认证的说明和资料、文件；
- 3) 有权对审核计划和审核成员提出异议，并得到合理解决；
- 4) 有权对审核组提出的不符合项进行确认；
- 5) 有权对审核组工作和审核结论提出质疑；
- 6) 我司批准的正式报告与审核组的审核报告有差异时，有权要求我司作出解释；
- 7) 我司将审核 / 监督审核分包给外部机构时，有权提出意见，甚至不同意（应

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

有正当理由)；

- 8) 有权正确使用认证证书和标志，有权登入我司名录并公告；
- 9) 有权要求我司保密和遵守本方有关的规定；
- 10) 有权对我司 / 人员提出申诉 / 投诉和争议；
- 11) 有权要求我司对其它有关认证问题作出解释或澄清；
- 12) 有权向国务院认证认可监督管理部门和地方认证监督管理部门举报认证活动中的违法违规行为。

2.13.2 获证组织的义务

- 1) 始终遵守国家认监委、认可机构和我司有关认证认可的有关规定；
- 2) 按期交纳费用（认证不通过时也应交纳费用）；
- 3) 为进行审核，监督审核，再认证和解决投诉做出必要的安排；包括接受我司的文件审查，调阅所有记录（包括内审报告、利益相关者投诉），我司初访，进入所有区域的确定和接待访问 / 审核人员；
- 4) 积极配合审核，如实提供情况、说明、资料、文件、记录；
- 5) 正确使用认证证书和标志，仅就获准认证的范围作出声明；
- 6) 在宣传认证结果时不得损害我司的声誉，不得做使我司认为误导或未授权的声明；
- 7) 当认证暂停或撤销时，应立即停止涉及认证内容的宣传，并按我司要求交回所有认证文件；
- 8) 获证组织的证书失效后，如未能通过本机构的再认证审核，必须销毁印有相关认证认可标识的宣传物品。
- 9) 获注册后在有效期内应及时向我司通报管理体系的变化情况；
- 10) 按我司更改的认证要求，在给定的时间进行更改，并接受我司的验证；
- 11) 定期对管理体系进行内部审核和管理评审，各自间隔不得超过 12 个月。
- 12) 如期交回全部（过期、撤销）作废认证证书。

2.14 ISO9001、ISO14001、ISO45001 认证的预期结果声明

2.14.1 管理体系认证有助于组织有效和高效地实现其预期结果。管理体系审核不包

2020 年 08 月 28 日 发布

2026 年 01 月 01 日 第二次修订

2026 年 01 月 01 日 实施

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

括完整的合法性审核,持有中部国际认证颁发的认证证书不能免除获证组织应该承担的法律責任(包括产品和服务质量、环境影响或 OH&S)。

2.14.2 QMS 认证的预期结果, 包括:

- 1) 稳定提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务;
- 2) 促成增强顾客满意的机会。

2.14.3 EMS 认证的预期结果, 包括:

- 1) 持续改进环境绩效;
- 2) 履行合规义务;
- 3) 实现环境目标。

2.14.4 OH&SMS 认证的预期结果, 包括:

- 1) 持续改进职业健康安全绩效;
- 2) 满足法律法规和其他要求;
- 3) 实现职业健康安全目标。

3 申诉和投诉的处理过程

3.1 申诉、投诉和争议的处理原则

处理申诉、投诉和争议应以事实为依据,以国家相关法律法规及认可规范为准则。

保密原则: 参与受理和评价申诉/投诉/争议并对之做出决定的过程的人员, 对于该过程涉及申诉人/投诉人和申诉/投诉/争议事项的方面应满足保密要求, 对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任。

客观公正原则: 参与申诉、投诉、争议处理工作的所有人员, 均应保持客观公正, 不应带有歧视性。

回避原则: 与申诉、投诉、争议有直接利害关系的工作人员, 均应回避相关处理工作。公司应确保参与申诉/投诉/争议处理过程的人员没有实施申诉/投诉/争议涉及的审核, 也没有做出申诉/投诉/争议涉及的认证决定。

公开原则: 公司应通过网站、宣传材料等形式公开申诉、投诉、争议处理程序, 以说明受理和评价申诉、投诉、争议, 并对之做出决定的过程。

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

公司应对申诉/投诉/争议处理过程各个层次的所有决定负责。

3.2 申诉/投诉受理途径

投诉电话：0371-63635222

投诉邮箱：zbgjrz688@163.com

3.3 申诉的受理和处理程序

3.3.1 受理的范围

- 1) 拒绝接受认证申请；
- 2) 拒绝继续进行审核/评价；
- 3) 要求采取纠正措施；
- 4) 变更认证范围；
- 5) 审核组做出的审核结论；
- 6) 对客户做出的认证授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销的决定；
- 7) 阻碍获得认证的任何其他措施。

3.3.2 申诉处理程序

申诉人应向ZICC提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

- 1) 申诉应以书面形式提出《申诉和投诉处理表》，提供相关说明（或证明）材料，并应由申诉人签字和（以组织名义提出时）盖章；
- 2) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；
- 3) 申诉事项应在申诉受理范围内；

注：《申诉和投诉处理表》在公司网站文件下载页面获取和下载。

ZICC在收到申诉7个工作日内将申诉的受理情况通知申诉人。申投诉处理工作组负责调查，提出对申诉的处理意见。参与申诉处理的人员应客观、公正地进行调查并提出处理意见，不应造成针对申诉人的任何歧视行为，确保申诉处理过程的公正性。通常情况下，申投诉处理工作组总负责人根据申诉内容，采取会议审议的方式进行。必要时召集听证会议，听取双方陈述，现场调查，调取书面证据和向专家咨询等作出客观的裁定意见。

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

申诉应在受理之日起60日内处理完毕并书面通知申诉人。

在调查完成后，ZICC申诉工作组应客观公正地提交书面报告，并提出拟定采取何种措施以回应申诉的建议。

对于不予受理的申诉，ZICC书面告知原因，并书面告知可在接到不予受理结果书面通知的10个工作日内向ZICC再次提出申诉。

ZICC在申诉处理过程结束时正式书面通知申诉人申诉处理的裁定结果及所采取的措施。

涉及ZICC不予授予认证，及暂停或撤销认证的认证决定的申诉，如果申诉裁定结果为维持原决定，则认证决定的生效日期为原决定的批准日期。

如果申诉裁定意见不支持原认证决定或其他决定，ZICC将按裁定意见执行并采取后续措施。

如申诉人对处理结果不满，可在接到裁定结果书面通知的10个工作日内向ZICC再次提出申诉。

3.4 投诉的受理和处理程序

3.4.1 投诉受理的范围

- 1) 涉及 ZICC 提供的认证活动或对 ZICC 相关人员的投诉，如：
 - a) 认为 ZICC 或认证人员在认证活动中违反国家法律、法规和规章、ZICC 认证规则或公正性、保密性承诺；
 - b) 对 ZICC 的认证服务质量不满；
 - c) 对 ZICC 认证人员的职业道德不满；
 - d) 认为认证人员损害认证客户合法权益，如泄露了客户有关机密或由此对客户造成了损害。
- 2) 对认证客户、受审核方或获证组织及其人员的投诉，且投诉的内容与认证要求和认证范围相关，如：
 - a) 被投诉方的获证认证或正在接受审核/评价的管理体系或服务认证领域存在严重问题；
 - b) 使人对获证组织的管理体系实现预期结果的能力产生重大怀疑的情况；

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

- c) 获证组织发生重大质量/安全/环境/食品安全/信息安全/信息技术事故、重大投诉等重大事件、监管部门监督检查结果等；
- 3) 涉及获证组织的客户的投诉，且投诉内容与认证活动有关；
- 4) 其他，如媒体曝光。

3.4.2 投诉处理程序

投诉应以书面形式就投诉所涉及事件向ZICC提出。对于针对获证组织的投诉，ZICC在适当的时间将投诉告知该获证组织。

以下情况可导致投诉不予受理：

- 1) 通常情况下，ZICC对匿名投诉不予受理；
- 2) 投诉内容超出受理范围；
- 3) 经确认，投诉人提供了虚假信息；

投诉的内容或线索过于笼统，现有信息无法开展投诉调查的，经联系投诉人不愿意配合ZICC或无法提供进一步信息或线索的。

通常情况下，ZICC市场部将在受理投诉后的30个工作日内完成投诉调查。如遇特殊或复杂情况需要延长调查时间，需经批准，并书面通知投诉人。

当需要被投诉的组织或个人配合提供相关证据时，由ZICC以书面的形式通知被投诉人。

参与投诉调查和处理过程的人员均应与投诉事项无利害关系。一旦存在冲突，应声明并予以回避。负责审查和批准投诉处理决定的人员应与投诉事项无利害关系，否则应声明并予以回避，由工作组指定其他人员负责。投诉的调查、处理和决定应客观、公正，不应带有歧视性，不应造成针对投诉人的任何歧视行为。参与申诉、投诉、争议处理工作的所有人员，且对投诉信息来源负有保密责任，未经投诉人同意，不得透漏给第三方。

投诉调查报告及处理决定，经总经理审查和批准后，形成最终决定，处理决定记入《申诉和投诉处理表》，并应告知投诉人。

通常情况下，ZICC市场部将在受理投诉后的60日内完成投诉调查并将处理结果书面告知投诉人。

	中部国际认证有限公司 公开文件	文件编号：ZICC-OD-GK03
		版本状态：B/2
	获证组织须知	第二次修订：2026-03-01

投诉人对投诉决定不满的，有权在接到投诉处理决定后的10个工作日内提出申诉。

如投诉人对处理决定不满，可在接到处理决定通知的10个工作日内向ZICC市场部、公正性管理委员申诉。

ZICC应与客户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。

