

受 控

公开文件

ZBLX—GK—2021

管理体系认证公开文件

(A/2)

2021-09-01 发布

2024-09-19 修订

2021-09-01 实施

正标联信（北京）认证服务有限公司

目 录

序号	文件名称	页码
1	公司简介	1
2	组织结构	2
3	资质文件	3
4	管理体系认证流程	7
5	管理体系认证主要环节及管理要求	8
6	认证证书、认证标志的使用规则	14
7	获证后监督和再认证及证书状态管理规则	16
8	获证组织信息通报要求	21
9	申诉/投诉、争议处理及信息公开	22
10	保密承诺和公正性政策	25
11	关于对认证机构开展确认审核活动的说明	27

公司简介

正标联信(北京)认证服务有限公司(简称:正标联信;英文名称缩写:ZBLX)是经国家认证认可监督管理委员会批准(批准号:CNCA-R-2018-405)、中国合格评定国家认可委员会的认可(注册号:CNAS C294-M),具有独立法人资格的第三方认证机构。

公司目前具有质量(ISO9001)、环境(ISO14001)、职业健康安全(OHSAS18001)、服务认证四个领域的管理体系认证资质。

公司拥有一支具有扎实专业技术和良好职业素养,熟练掌握认证标准和审核技能的审核员队伍。坚持“独立、客观、公正、科学地开展认证业务;求实、严谨、热情、高效为客户提供服务”的质量方针,公司为各类组织提供了独具特色的认证评审服务,赢得了客户信赖。

作为第三方的专业认证机构,正标联信以先进的公司文化和经营理念,建立并保持了一整套行之有效、严格完善的运作体系。公司愿联合社会各界力量,不断创新、拓展认证新领域,把正标联信打造成具有良好口碑的认证机构。

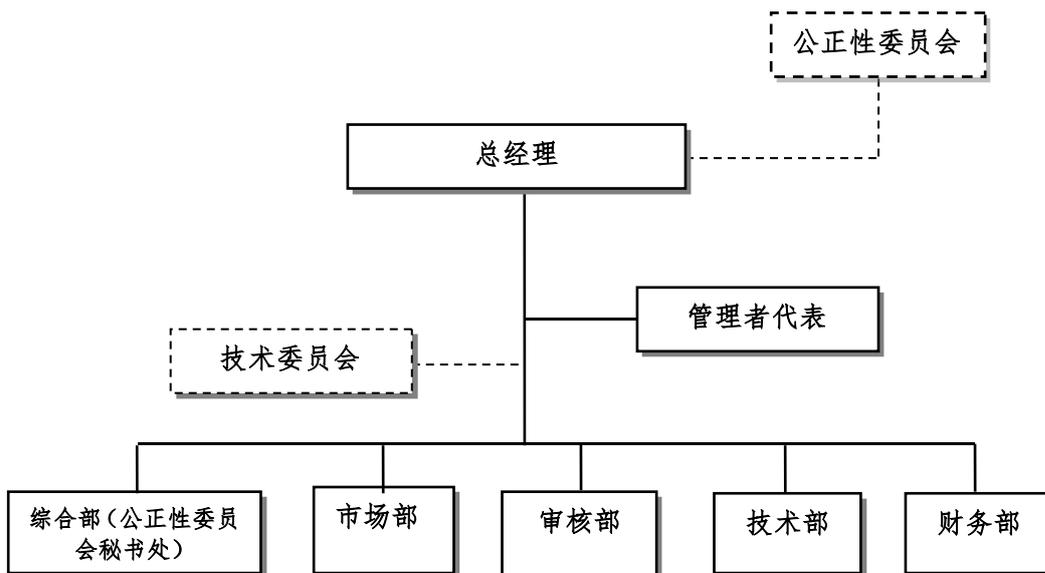
公司地址: 北京市丰台区苇子坑2号院10幢等15幢10-3幢5层514室

邮 编: 100079

电 话: 010-63261191

邮 箱: ZBLXbj@126.com

组织结构



资质文件



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



认证机构批准书

批准号: CNCA-R-2018-405
机构名称: 正标联信(北京)认证服务有限公司
住所: 北京市丰台区苇子坑2号院10幢等15幢10-3幢5层514室
法定代表人: 王新贵
注册资本: 300 万元
统一社会信用代码: 91110106MA00F9P02B
法人类型: 有限责任公司(自然人投资或控股)
认证业务范围: 见附页
颁发日期: 2018年04月27日
换发日期: 2024年09月19日
有效期至: 2030年04月27日



通过微信小程序
“认证机构批准书
信息”扫描二维码
查看批准书信息

国家认证认可监督管理委员会



认证机构批准书 ----- 附页

批 准 号: CNCA-R-2018-405

机 构 名 称: 正标联信(北京)认证服务有限公司

认 证 业 务 范 围:

认证类别	认证领域
服务认证	批发业和零售业服务
	不动产服务
管理体系认证	质量管理体系认证
	环境管理体系认证
	职业健康安全管理体系认证





中国合格评定国家认可委员会 管理体系认证机构认可证书

(注册号: CNAS C294-M)

兹证明:

正标联信(北京)认证服务有限公司

北京市丰台区苇子坑2号院10幢等15幢10-3幢5层514室, 100079

符合 ISO/IEC 17021-1: 2015《合格评定 管理体系审核与认证机构的要求 第1部分: 要求》(CNAS-CC01) 的要求, 具备承担本证书附件所列管理体系认证服务的能力, 予以认可。

获认可的能力范围见标有相同认可注册号的证书附件, 证书附件是本证书组成部分。

发证日期: 2023-05-26

有效期至: 2028-05-25

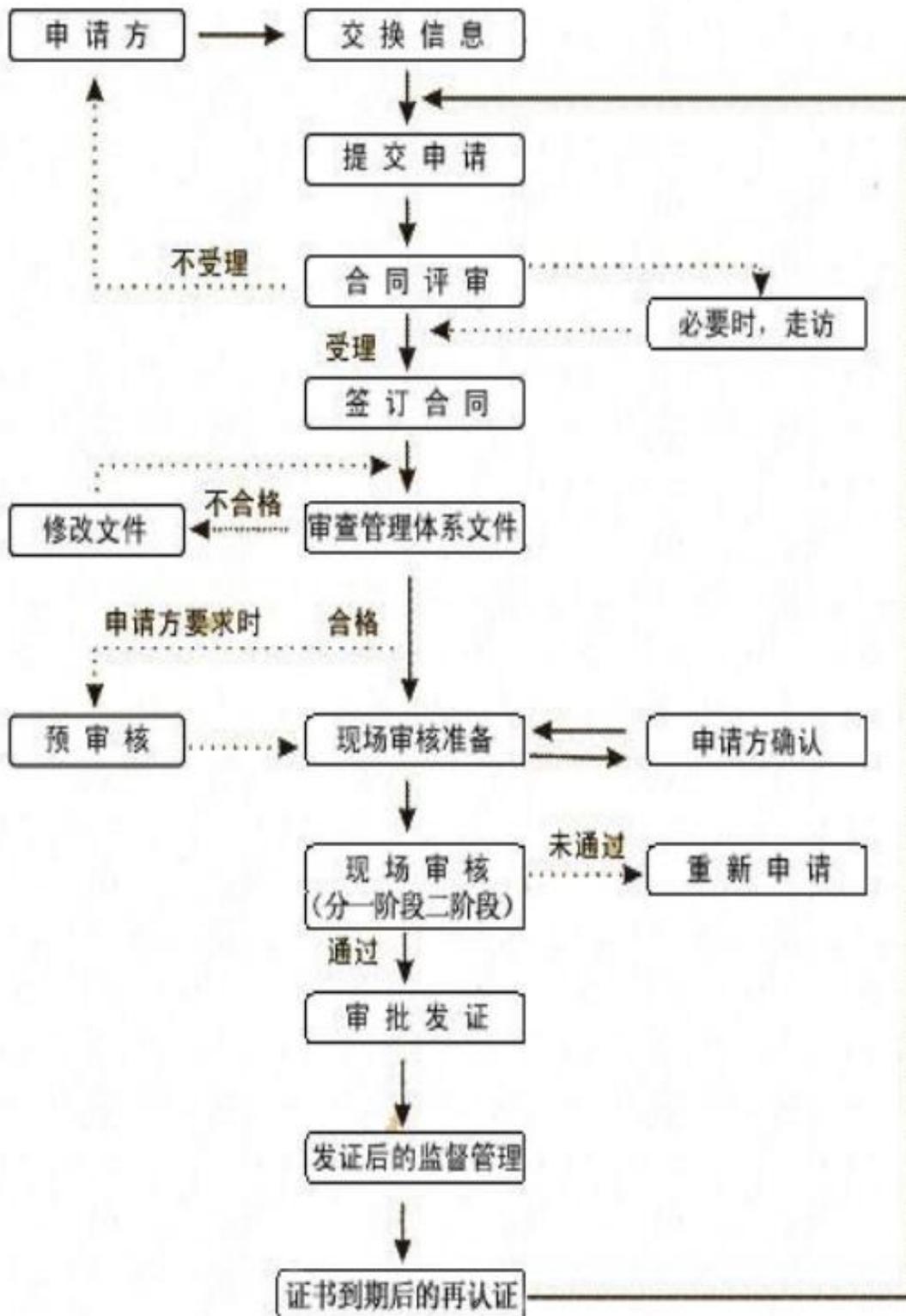
初次认可: 2023-05-26



中国合格评定国家认可委员会授权人 **张朝华**

中国合格评定国家认可委员会 [CNAS] 经国家认证认可监督管理委员会 [CNCA] 授权, 负责实施合格评定国家认可制度。CNAS是国家认可论坛 (IAF) 的多边承认协议成员和亚太认可合作组织 (APAC) 的互认协议成员。本证书的有效性可登陆 www.cnas.org.cn 获认可的机构名录查询。

管理体系认证流程



管理体系认证主要环节及管理要求

1. 认证申请

申请管理体系认证的组织，应向正标联信提交一份正式的由法定代表人或其授权代表签署的《认证申请书》，ZBLX 市场部负责认证申请的受理，随《认证申请书》申请组织还应提供受审核方的以下资料：

1) Q/E/S 组织应提交的相关文件/资料：

- a. 管理体系认证申请书；
 - b. 营业执照复印件或扫描件；
 - c. 资质证书，如资质等级证书、产品生产许可证、安全生产许可证、强制产品认证证书“3C”（法律有要求时）；
 - d. 管理手册（也可以是客户对管理体系的范围、边界、过程总体描述）、内部审核和管理评审记录等；
 - e. 管理方针和管理目标；
 - f. 组织机构设置图及部门或岗位职能分配的文件；
 - g. 相关体系覆盖产品和服务适用的相关法规及执行标准清单；
 - h. 产品和服务实现流程图；
 - i. 体系覆盖多场所基本情况清单和法律地位证明及资质证书（适用时）；
 - j. 主要生产设备台账；
- 说明：资料 d-j 可以包含在体系文件中，也可以单独提供。
- k. 厂区平面图或活动区域示意图（申请 EMS\OHSMS 适用）；
 - l. 环境影响评价批复/“三同时”验收报告/重要环境因素清单/主要法律、法规清单（申请 EMS 适用）；
 - m. 安全评价报告及三同时验收报告（高危行业）/不可接受风险清单/主要法律、法规清单（申请 OHSMS 适用）；
 - n. 排污许可证（涉及时，EMS 认证需提供）；

2) 申请转换组织附加资料：

- a) 转换机构声明原件；
- b) 已认证的管理体系认证证书复印件；
- c) 上一周期审核（初审/监督/再认证）报告、审核中的不符合项报告单及其采取的

纠正措施的文件；

d)收到的投诉及采取的措施情况（存在时）；

e)在合规性方面与监管部门的任何承诺或约定（存在时）。

注：其它特殊项目须提交的资料，以签订合同时乙方提供的附件内容为准。

申请组织需同意遵守认证要求，提供审核所需的必要信息，当有见证或相关主管部门等要求需安排观察员参与审核时，ZBLX 应提前将相应信息告知受审核方，申请方应予以配合，接纳观察员并提供相应的条件。在有要求时，接受 CNAS 的见证评审并提供必要支持。

ZBLX 在收到申请组织申请材料，经申请评审后，在 30 天内做出受理、拒绝或改进后受理的决定。当拒绝认证申请时，记录拒绝申请的原因并通知委托方（受审核方）。对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被列入“严重违法企业名单”的申请组织，ZBLX 将拒绝受理其认证申请。

一旦决定受理，双方需签订“认证合同”。前期收集的信息将用于现场审核的准备。

2 现场审核前的准备

2.1 受审核方进行审核准备

在现场审核前，申请组织（受审核方）按拟申请认证的标准建立质量、环境、职业健康安全并形成文件，其运行时间应达到 3 个月以上，并至少进行了一次内部管理体系审核和管理评审，环境、职业健康安全已实施了法律、法规符合性评价。

2.2 ZBLX 进行审核准备：

审核组长负责进行管理体系文件审查，对审查中的问题以书面形式通知申请组织（受审核方）修订完善体系文件；

ZBLX 与申请组织（受审核方）协商确定审核日期，发出审核通知书，由受审核方确认审核组织成员、审核日程安排等，如对审核计划内容及审核组成员有异议，可以向 ZBLX 提出并协商解决；

ZBLX 组成具有专业能力的审核组，由审核组长编制审核计划并进行审核准备及实施现场审核。审核计划应提前通知申请组织（受审核方）进行确认。

3 初次认证

3.1 初次认证现场审核一般分为两个阶段进行。

3.2 第一阶段审核目的：

a)审核客户的文件化的管理体系信息，结合现场情况，确认申请组织实际情况与管

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组织的实际情况相一致；

b) 结合现场情况，审核申请组织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运行并且超过3个月；

c) 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；

d) 收集关于客户的管理体系范围的必要信息，包括：客户的场所、使用的过程和设施、所建立的控制的水平（特别是客户为多场所时）、适用的法律法规要求；

e) 审查第二阶段所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段的细节；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，则不实施二阶段审核；

f) 结合管理体系标准或其他规范性文件充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段提供关注点。

3.3 第二阶段的审核目的

第二阶段的审核目的主要是，评价申请组织管理体系实施情况和有效性，以确定是否推荐注册。

3.4 第二阶段审核的内容和重点

内容包括管理体系运行是否符合相应标准的要求，方针、目标、指标是否实现，策划的措施、管理方案、程序是否得到认真的执行，产品质量/主要环境因素/风险是否得到控制，是否符合标准、法规，体系运行是否有效。

审核组长编制审核计划，审核计划内容包括：审核组成员姓名、审核实施日期和计划安排等，并在现场审核前将审核计划发给受审核方。受审核方在收到审核计划后予以答复是否同意，如未答复，则视为同意。

3.5 现场审核

1) 完整的现场审核包括首次会议（申请组织的最高管理者及与管理体系相关的职能部门负责人员应参加会议并签到）、审核实施中的文件评审、审核中的沟通、向导和观察员的作用和责任、信息的收集和验证、形成审核发现、准备审核结论、末次会议；

2) 现场审核时，审核员必须严格遵守公司的保密规定、认证人员守则，按审核计划和审核检查表进行审核，进行内部和受审核方的沟通、协调，并记录审核情况；

3) 审核组收集第一阶段和第二阶段所有信息和证据，对照审核依据形成审核发现和

“不符合报告”，并由审核组长召开审核组会议进行综合分析得出审核结论；

4) 上述工作完成后，由审核组长主持召开末次会议，做审核综述，宣读并确认《不符合报告》和纠正措施要求（应详细说明），对受审核方管理体系进行评价，宣布现场审核结论。

3.6 现场审核后，受审核方应根据审核组要求，对开具的不符合项进行原因分析，并对体系内的其它场所是否也受到影响作出整体性评价，采取纠正措施。在规定时间内，提供不符合项纠正措施实施情况的报告，并附以证明材料。由审核组根据不符合性质及确定的验证方式对不符合整改情况进行跟踪。

4 批准和拒绝认证

4.1 批准认证的条件：

- 1) 管理体系文件化信息符合所申请的标准要求；
- 2) 组织的管理体系得到有效实施，符合标准/认证依据的要求，认证范围得到确定；
- 3) 方针、目标已为员工理解和实施，员工意识有所提高；
- 4) 产品/服务质量符合相关法规、标准和用户要求，用户满意；
- 5) 通过内审和管理评审和其它渠道信息的沟通，采取纠正和纠正措施，改进管理体系使体系具有实现预期目标的能力；
- 6) 内部审核、管理评审已实施，能发现体系存在的问题，建立了体系有效运行和自我完善的机制；
- 7) 组织能遵守相关法律、法规、标准的要求，各相关方满意；
- 8) 经审查未发生影响批准认证的其他事宜（如资质证书齐全、无顾客投诉、上级主管部门的质量/环境/安全抽查未发生不合格、无重大事故等）；
- 9) 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；
- 10) 对于所有一般不符合，公司已审查和接受了纠正和纠正措施的计划。

4.2 ZBLX 技术部组织认证评定人员依据认证过程中和其它方面得到的信息对申请认证组织做出认证评定。做出认证评定的人员不应是参加该项目审核的人员。按合同约定缴齐认证费用后，方可批准认证注册。ZBLX 总经理或其授权人员批准认证决定（授予）并颁发管理体系认证证书。ZBLX 将定期在本公司网站公布获证企业名录。

认证公告的内容包括：获证组织名称、注册号、认证标准、认证范围、地理位置（多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置）、证书有效期等内容。

4.3 当发生下列情况时，ZBLX 可拒绝认证：

- 1) 体系有重大缺陷, 不符合拟申请管理体系认证标准的要求。
- 2) 受审核方对审核活动不予配合致使审核活动无法进行。
- 3) 受审核方存在重大质量安全/环境污染/安全生产/职业健康严重违法行为。
- 4) 突发事件或不可抗拒等因素致使无法继续审核等。
- 5) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致。
- 6) 审核组对审核发现的真实性存疑, 公司对审核证据核查后, 发现申请组织实际工作记录不真实等。
- 7) 其他导致认证审核过程无法完成的情况。

5 认证证书的转换

5.1 ZBLX 承认其他已认可的认证机构颁发的现行有效的管理体系认证证书, 并遵循非歧视性原则受理申请人(已获证组织)申请转换成 ZBLX 颁发的认证证书。

5.2 转换的条件:

1) 只有国际认可论坛 (IAF) 多边承认协议 (MLA) 的签约机构认可的认证才有资格进行转换。持有未被这些认可覆盖的认证证书的组织, 应以新客户对待;

2) 通常转换仅限于现行有效的经认可的认证。如果认证是由一个已停止运作或认可资格已被终止、暂停或撤销的认证机构颁发的, 此种情况下, 在认证转换前要向 CNAS 提出申请后再做出评审结论 (对于一个认证机构并购另一个机构的情况, 如可行, 前者宜履行后者的合同义务);

3) 已知被认证暂停或有可能被暂停的认证证书不接受其转换;

4) 如果不能获得组织上一次认证、再认证或后续监督的审核报告, 或逾期未进行监督, 应以新客户对待。

5.3 证书转换程序

5.3.1 转换申请

拟进行认证证书转换的获证组织须履行申请手续: 填写《认证证书转换申请表》, 说明转换理由, 提交相关背景资料。

- 已认可的认证证书;
- 法律地位文件: 营业执照、必要的资质证书、许可证;
- 管理体系文件化信息;
- 上一次认证审核或再认证审核报告、后续的监督审核报告以及任何在这些审核中发现的但尚未关闭的不符合项报告单及采取纠正措施关闭情况的证实性资料;

- 收到的投诉及采取的措施情况（存在时）；
- 在合规性方面与监管部门的任何承诺或约定（存在时）；
- 转换机构声明原件。

5.3.2 证书转换评审

● 将申请组织的《认证证书转换申请表》、转换理由及相关背景资料报 CCAA 进行转换备案申请；CCAA 备案申请通过后方可受理转换合同，否则不予受理；

● 评审应采用文件审查的方式，并且通常宜包括对客户现场进行访问。如果不对客户的现场进行访问，则应有完全正当的理由，并应记录这些理由。如果不能联系到颁证机构，则应进行现场访问；

● 对申请资料的文件评审，确认获证组织的产品/服务是否在 ZBLX 已认可的业务范围内、要求转换的原因、拟转换认证的场所（或多个场所）所持有的经认可的认证证书是否真实、有效且认证覆盖的活动范围是有效的、顾客投诉及采取的措施、组织在当前认证周期内所处的阶段；确认组织目前是否在合规性方面与监管部门有任何承诺或约定；

● 现场访问，当通过文件评审，对现在或以前通过的认证的充分性还存在疑虑的地方，需安排评审人员到申请组织做进一步地现场评审或对不符合项纠正结果进行验证、关闭。现场访问时应关注体系持续运行的充分性、有效性及适宜性。

5.3.3 证书转换认证注册

通过文件评审或/和现场访问，未发现进一步的未关闭的不符合项或潜在问题，或通过现场访问发现的不符合项经采取纠正措施，其纠正结果经验证关闭，经 ZBLX 总经理批准，颁发认证证书。

5.3.4 认证证书有效期的规定

● 证书颁发日期为总经理批准日期，其认证有效期仍然维持原发证机构的认证有效期及其相应的监督/再认证时间间隔；

● 通过访问评审表明申请组织（已获证组织）或申请人体系运行有较大差距，不宜直接转换，尊重申请人自愿的前提下视作新客户受理并按照初审进行，则认证证书有效期重新算起。

ZBLX 联系电话：010—63261191

认证证书、认证标志的使用规则

1. 有关认证证书及标志使用的说明

1.1 组织获得 ZBLX 体系认证，即获得了相关管理体系认证证书、标志的使用权。

1.2 证书使用过程中请注意以下几点：

1) 依据认可机构的有关规定，认证证书是 ZBLX 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。

2) 认证标志和认证证书的使用说明：

获证组织在以下场合可以使用认证证书和认证标志：

——在本组织内部宣传和本组织对外的宣传活动中；

——在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）中；

——组织的文件、文具、信笺、名片、组织介绍等宣传材料上；

3) CNAS 认可标识和 IAF-MLA/CNAS 国际互认标志使用要求：

——认证证书虽带有 CNAS 认可标识使用或认可状态声明，不代表 CNAS 对获得认证的特定管理体系、产品、过程、服务或人员等进行了批准。

——获证组织不得使用 IAF-MLA/CNAS 标识或 IAF-MLA 国际互认标志。

1.3 在上述使用场合应符合以下规定：

1) 使用范围仅限于本组织获取的管理体系认证范围内的活动和场所。在传播媒介（如广告和宣传材料、互联网）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；

2) 宣传中不得损害认证机构和（或）认证制度的声誉；

3) 宣传中不可误导公众，如：夸大认证范围，暗示其产品（包括服务）或过程已经认证合格等；

4) 获取管理体系认证证书的组织，对外宣传时应明确其使用场合，应同时清楚地表明：“本组织质量管理体系通过××××（如 GB/T19001-2016/ISO9001:2015）标准认证”或“本组织环境管理体系通过××××（如 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××××（如 GB/T45001-2020）标准认证”。否则，不准使用；

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

6) 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、ZBLX 声誉带来不良影响,获证组织在使用认证标志时,可将使用方案通报 ZBLX。

1.4 认证证书和认证标志的使用限制:

1) 认证标志不允许用在产品或产品包装上,或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用;

注:产品包装的判别标准是其可以从产品上移除且不导致产品分解、碎裂或损坏。产品附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。如型号标签或铭牌视为产品的一部分。

2) 不允许获证组织在 ZBLX 认证范围以外的活动和场所使用认证证书和认证标志;

3) 不允许获证组织脱离 ZBLX 认证标志而单独使用认可标志;

4) 在认证范围被缩小时,应修改所有广告材料,使其与实际认证范围一致;

5) 不允许认证标志被用于实验室检测、校准或检验的报告或证书上;

6) 不允许在引用其管理体系认证资格时,暗示认证机构对产品(包括服务)或过程进行了认证;

7) 如认可被终止,按照 ZBLX 采取的所有合理步骤,获证组织应立即停止使用任何带有 CNAS 认可标志的文件、文具和宣传材料;

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

2. 认证证书和认证标志使用的监督

2.1 认证证书和认证标志的监督可以通过下列途径进行:

- 获证组织的信息报告;
- 定期、不定期监督审核和再认证;
- 社会、员工、市场、新闻媒介、政府机关的信息。

2.2 市场部负责收集有关获证组织证书和标志使用情况信息。

2.3 审核部通过监督审核确认证书及标志的使用情况。

3. 认证证书和认证标志违规使用的处理

3.1 当获证组织被撤销认证注册资格,经通知后仍不执行通知的要求,公司将追究其法律责任。

3.2 当发现违规使用、伪造、贩卖公司的认证证书和认证标志的侵权情况时,公司将追究侵权者的法律责任。

获证后监督和再认证及证书状态管理规则

1. 管理体系认证后的监督及再认证

1.1 ZBLX 对质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系的获证客户,在证书有效期内对其质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况实施监督及再认证审核以验证组织持续满足认证的要求。

1.2 认证证书的有效期为三年,三年周期自初审或再认证的认证决定批准之日算起。初审之后,应进行第一年和第二年的监督审核和第三年的再认证审核。初审后的第一次监督审核应在初次审核的认证决定日期起 9~12 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。(关注季节性、有限时段的监督审核频次)。如果获证客户对其管理体系进行了重大的更改,或者发生了影响到其认证基础的变更,或发生重大安全事故时,应增加监督频次。

1.3 获证客户应在证书有效期满前三个月内向 ZBLX 提出书面申请,并签订再认证合同。在证书期满前,ZBLX 安排再认证审核,获证客户应完成不合格项的整改和提交证实性资料,由 ZBLX 完成认证决定工作。当可获证客户的体系或运作环境(如法律法规、标准等)有重大变更时,经评价需要时,再认证需实施第一阶段审核。

1.4 监督、再认证的程序参照初次审核的程序进行。

1.5 如果获证客户对其管理体系进行了重大更改或者发生了影响认证基础的更改,监督活动应依据特别规定进行。体系发生重大更改的情况,如:

- a) 更换主要负责人;
- b) 管理体系覆盖产品发生变化,扩大或缩小范围;
- c) 管理体系文件进行重大修改;
- d) 顾客或相关方有重大投诉;
- e) 组织机构进行了重大调整,扩大或缩小范围(包括重要的人员、设备、设施或其他重要资源);

1.6 发生上述 2.2 中 a)-e) 的情况时:

1.6.1 获证客户应自行评价对法律法规要求的符合性,并对不符合相关法律法规要求采取纠正措施;

1.6.2 ZBLX 应确认获证客户在此方面运行的符合性、有效性;

1.6.3 ZBLX 应同时确定是否需要增加非例行监督,或在例行监督审核时加强相关内容的审核。

1.7 对于确认不符合要求的或在监督审核中发现获证方存在严重不符合或其他重要问题,视情节轻重和纠正情况,可做出如下处理决定:

- a) 缩小认证范围;
- b) 暂停使用认证证书和认证标志;
- c) 撤销使用认证证书和认证标志。

1.8 对于增加产品覆盖范围的可结合监督审核或专项审核扩大认证范围。

2. 认证证书的变更、扩大、缩小

2.1 凡出现体系认证标准、认证范围等变更时,需要按规定,由申请方提出书面申请,经 ZBLX 审查批准后准予换证。

2.2 获证客户注册信息发生变更

2.2.1 当组织名称发生变更时,经评审确认后,变更注册信息,换发认证证书(必要时需结合监督审核);

2.2.2 当组织的经营地址发生变更时,应评审生产设施、设备的变化,是否对产品质量、环境、职业健康安全绩效造成影响等,应评审适用的地方环境、职业健康安全是否发生变更。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、职业健康安全绩效变更的,变更注册信息后换发证书;涉及上述生产变更、适用的地方环境、职业健康安全绩效变更的,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;

2.2.3 以上变更,发生特殊情况时 ZBLX 会根据具体的情况决定评定的方式。

2.3 认证扩大

由获证客户提出书面申请,提出与扩大认证范围相适应的管理文件, ZBLX 审查并决定是否受理,受理后签订扩大认证范围合同。ZBLX 将安排专人进行文件审查,并进行现场审核,现场审核重点是审核扩大认证范围相关过程、活动和部门、生产现场,具体实施按管理体系认证程序进行。审核结束后,经 ZBLX 审定,总经理批准后,扩大认证范围并更换认证证书。

2.4 认证缩小

2.4.1 ZBLX 在正常的监督/再认证审核时如发现获证客户的审核范围与认证证书不符、审核计划中规定的部分审核范围没有生产工作现场,审核组可缩小认证范围,并在审核报告中说明,审核结束后,经 ZBLX 审定,总经理批准后,缩小认证范围并更换认证证书;

2.4.2 ZBLX 通过非例行监督审核或通过相关社会信息发现获证客户的部分认证范围不

能满足法律、法规或标准要求时，经 ZBLX 核实、审定，总经理批准后，缩小认证范围并更换认证证书；

2.4.3 获证客户欲缩小认证范围时，应及时向 ZBLX 提交书面报告，说明缩小范围的原因，ZBLX 接到获证客户报告后，经 ZBLX 审定，总经理批准，缩小认证范围并更换认证证书。

3. 为调查投诉、对变更做出回应或对暂停的受审核方进行追踪

ZBLX 可能安排较短时间通知或不通知受审核方的审核。

4. 认证要求的变更, 包括认证标准的换版

当认证要求发生变更时，ZBLX 提前通知获证方和申请方以便获证客户在规定的时间内按新要求调整管理体系和采取措施，以保持认证资格的。对于不能保持资格的，给予暂停或注销；对于组织提出不再保持认证资格的给予注销。

5. 认证证书的保持

5.1 获证客户需要通过定期的监督审核保持认证证书的有效性；

5.2 获证客户监督审核通过并缴齐相关费用后，由 ZBLX 向获证客户发出电子版“保持使用认证证书和认证标志的通知”；

5.3 ZBLX 向获证客户发放“保持使用认证证书和认证标志的通知”的同时，更新认证证书二维码同“年度监督审核”的状态；

6. 认证证书的暂停

6.1 凡有下列情况之一者，ZBLX 将暂停获证客户使用认证证书和标志的资格；

6.2 获证客户管理体系持续或严重地不满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求，覆盖的产品不符合认证依据要求的；

6.3 组织没有实施内审、管理评审，或内审、管理评审的有效性不能得到确认；

6.4 持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书、环境、安全守法文件的（必要时）等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；

6.5 组织发生重大产品质量事故、环境事故、职业健康安全事故的，出现事故造成重大影响的；

6.6 未能正确使用认证证书和标志的，经指出后未予以纠正的；

6.7 获证客户未能按合同规定金额支付管理体系认证费用，且经指出后未予以纠正的（超过审核结束日期三个月）；

6.8 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；

6.9 出现国家、地方、行业对产品质量、环境管理、职业健康安全等监督抽查不合格；

- 6.10 获证客户在监督、再认证审核后，对发现的不符合不按期（严重不符合时，通常情况下，监督要求 15 天内予以纠正，30 天内完成纠正措施的验证；再认证要求在当前认证终止日期前完成纠正和纠正措施实施的验证；一般不符合纠正措施的时限最长为 30 天）提交纠正措施；
- 6.11 未能在规定的时间间隔内完成监督审核或再认证的，详见 1.1 条款；
- 6.12 未按要求对信息进行通报的；
- 6.13 获证客户与 ZBLX 双方同意暂停认证资格的；
- 6.14 其他（如发生投诉经调查后属获证客户应负责责任的等）。
- 6.15 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

7. 认证证书的恢复

当组织采取纠正和纠正措施后，经验证符合要求后，给予恢复注册资格，恢复认证证书和认证标志的使用。对纠正/纠正措施的验证可以提交相关证据进行文件审核的方式，也可以进行现场专项审核的方式进行。

8. 认证证书的撤销

有下列情况之一者，ZBLX 将撤销获证客户使用认证证书和标志的资格：

- a) 获证组织申请撤销认证证书；
- b) 获证客户虚报、瞒报获证所需信息的；
- c) 获证客户不接受相关监管部门或认证机构对其实施监督抽查的；
- d) 获证客户对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；
- e) 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；
- f) 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；
- g) 认证证书和标志的使用严重违反规则，经警告仍不纠正且超过 2 个月仍未纠正的；
- h) 因产品/服务质量、环境、职业健康安全事故造成严重后果或重大社会影响的；
- i) 发生 ZBLX 与获证客户之间合同/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；
- j) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单；
- k) 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（包括持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、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);

- l) 因换发新证而撤销旧证书;
- m) 其它 (如出现认证证书暂停情况特别严重的)。

9. 认证证书失效

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自然到期时;
- b) 获证客户通过再认证审核, 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。

10. 获证客户认证证书被暂停、撤销, 相关信息将报国家及地方有关监管部门予以公布。

11. 获证客户认证证书被暂停、撤销后, 相关信息将在 ZBLX 外网上予以公布。

12. 依据国家有关规定, 获证客户认证证书如果被暂停, 则在暂停期内不得向其他认证机构提出认证证书转换申请; 如果暂停期满后被撤销, 则必须经过 12 个月以后, 才可以向其他认证机构提出认证申请。

获证组织信息通报要求

1. 获证组织管理体系发生下列情况之一,需及时向 ZBLX 通报:

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更 (包括法定代表人、组织名称、组织性质等);
- b) 组织和管理层 (如关键的管理、决策或技术人员, 设备、设施或其它重要资源) 变更;
- c) 联系地址和场所变更;
- d) 获证管理体系覆盖的运作范围变更;
- c) 获证管理体系和过程的重大变更 (包括体系文件的变更);
- d) 消费者投诉情况, 重大质量事故、重大环境事故、重大安全事故、意外事故、食品安全事故;
- e) 国家、行业、上级主管部门监督检查的情况、在监督检查中发现的不合格的情况;
- f) 适用的法律法规要求的变更;
- g) 必要时提供与相关方信息沟通的记录, 以及按要求采取的纠正措施的记录;
- h) 其他重要信息 (包括组织人数、通讯方式、电话变更等)。

2. ZBLX 发生下列情况之一应及时把信息传递给获证组织:

- 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;
- c) 获证组织不符合法律、法规要求方面的信息, ZBLX 拟采取的具体措施;
- d) 通讯地址、电话等变更;
- e) 其他有关事项的变更;
- f) 对于紧急事项, 可通过电话或者传真方式与 ZBLX 联络。

ZBLX 将为获证组织竭诚提供帮助和指导。

申诉/投诉、争议处理及信息公开

1 申诉/投诉和争议的范围

- ◇涉及 ZBLX 的认证审核结论；
- ◇涉及 ZBLX 做出的暂停、撤销、注销管理体系认证资格；
- ◇涉及 ZBLX 工作人员违纪、违规行为；
- ◇涉及 ZBLX 认证审核活动的合法性、公正性、非歧视性；
- ◇涉及 ZBLX 工作人员有损受审核方/获证组织合法权益的行为。

2 处理申诉、投诉和争议的规定

2.1 申诉、投诉和争议的提出

◇申诉:是申诉人对 ZBLX 的审核、认证或与认证决定有关的事项提出重新考虑的正式书面请求。

◇投诉:是投诉人对 ZBLX 和 ZBLX 已认证的组织就与其认证有关事宜提出的不满的正式书面表示,投诉人须同时提供投诉事件的细节情况、证明材料并签章。

◇争议:是提出人在审核现场和审核过程中就与认证有关的事宜提出的正式不同意见。

2.2 受理申诉、投诉与争议的范围

- ◇未按规定受理申请的；
- ◇未按规定或未按规定期限给予审核的；
- ◇未按规定颁发认证证书和认证标志的；
- ◇对审核组成员有异议提出更换而未被公司接纳的；
- ◇对提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；
- ◇对监督审核与确认(被暂停、撤销、注销等)有异议的；
- ◇认为公司或其工作人员违反认证工作纪律及规定的；
- ◇对审核工作人员的工作作风、职业道德有异议的；
- ◇其它。

2.3 申诉、投诉的处理

◇对一般性的申诉、投诉,综合管理部在收到之后 5 日内予以答复;需要请示的,提请公司总经理或管理者代表裁定。

◇对一些较复杂的申诉、投诉,相关部门协助综合管理部进行调查、分析,在 15

个工作日内完成，并提供相应的调查材料交公司总经理裁定后及时答复。

◇对个别较大的申诉、投诉，综合管理部直接提交公司总经理裁定解决；对调查难度较大的申诉、投诉，提交管理委员会组织相关部门进行调查、分析，提出解决意见，经公司总经理同意之后，在 45 个工作日之内答复。

◇申诉人、投诉人对裁决仍有意见时，可向 ZBLX 管理委员会或直接向上级部门投诉。

2.4 争议的处理

◇在申请认证的过程中提出的争议，一般由市场部与申请方依据认证要求、认证规则协调处理。

◇在审核现场提出的争议，一般由审核组与受审核方依据认证要求、规则协商处理。

◇在上述两项以外提出争议，申请方应以书面文件形式向 ZBLX 提出，综合管理部组织研究，并将研究结果通知争议提出人。

◇若申请方或争议人对 ZBLX 有关部门处理争议的结果不同意时，可向 ZBLX 或认可委或国家有关部门提出协调、裁决。

2.5 调查人员的资格规定

参与调查申诉、投诉与争议的人员必须与申诉、投诉、争议事宜及相关人员无直接利害关系，且具有公平公正的道德品质。

3 公开信息

3.1 主动公布的信息，包括：

◇审核过程；

◇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过程；

◇管理体系类型和认证方案；

◇认证证书、认证标志的使用；

◇申诉、投诉与争议受理；

◇公正性政策。

上述信息以《公开文件》的方式在公司网站进行公布，并以电子介质发放给相应客户；

3.2 有请求时公布的信息，包括：

◇运作涉及的地理区域;

◇特定认证的状态;

◇特定获证客户的名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置(国家和城市)。

相关方对上述信息有需求时,可通过电话或书面向综合管理部提出申请,综合管理部收到申请后应及时对需求进行识别,经管代批准后,5日内向申请方提供所需信息。

4 申投诉、争议受理及信息需求渠道:

电话: 010—63261191

邮箱: ZBLXbj@126.com

保密承诺和公正性政策

1、目的与范围

1.1 为了确保认证工作的公正性，维护对申请人和获证客户信息的保密性，特制定本政策。

1.2 本政策规定了在认证活动中应遵守的公正性和保密性原则，适用于 ZBLX 在认证活动中涉及的所有过程和活动。

2、引用文件

2.1 《管理体系认证机构要求》CNAS-CC01

2.2 《公正性和保密规则》CNAS-R02

以上文件以最新版本为准；

3、公正性

3.1 ZBLX 的认证工作以公正的方式实施，并对认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。

3.2 ZBLX 在确定公司组织机构、质量方针制定、认证审核过程、认证决定等方面，充分考虑了认证工作的公正性、独立性以及确保证据的可信度。

3.3 ZBLX 的“公正性委员会”是公司认证工作公正性的最高管理监督机构，由相关利益方组成，无论各方代表人数多少，均只代表一方的利益，任何一方不处于支配地位。

3.4 凡符合国家法律法规和认证要求组织，均可提出认证申请，公司不得带有任何歧视性，妨碍或阻止组织的认证申请，不得附加认证程序以外的不正当经济或其他条件，不得以申请组织的规模或所在组织或团体的资格为条件。

3.5 ZBLX 指派的作出认证决定的人员不是实施该项目的审核人员且具备适宜的能力。

3.6 ZBLX 指派的参与申诉和争议处理过程的人员没有涉及该项目的审核和认证决定。

3.7 当申请客户对 ZBLX 的公正性构成不可接受的威胁时（如公司的全资子公司），公司不得提供认证。

3.8 ZBLX 不对另一认证机构的管理体系进行认证。

3.9 ZBLX 及其参与认证活动的内外部人员、管委会不得从事任何可能影响公正性的活动，包括为受审核方提供、推荐管理体系咨询、内部审核、提供报价、宣称或暗示选择某咨询机构等活动。

3.10 ZBLX 的相关认证人员，包括所有参与管理、实施审核及其他认证活动和申诉处

理的人员，均须与公司签定“保密与公正性声明”，承诺遵守 ZBLX 各项保密和公正性规定，说明本人与客户（现有或潜在）之间的可能存在的影响公正性的关系。

3.11 公司管理层对于公正性管理做出承诺，建立风险控制机制，并通过《风险评价和风险控制程序》对认证活动的公正性进行管理，以确保认证活动的客观性。

4、保密

4.1 ZBLX 对在认证过程中获得或产生的所有信息负有保密责任，未经申请人或获证客户书面同意，公司不得对外透露其保密信息，法律要求或合同安排（如与认可机构签订的合同要求）除外。

4.2 在审核现场，ZBLX 要求审核组成员签订“审核组公正性声明和保密承诺”，承诺除法律另有要求外，未经受审核方书面同意，对在工作中接触到的受审核方信息不以任何方式泄漏给第三方。

4.3 ZBLX 的所有人员，包括内部和外部人员、委员会成员、管理人员等，均应与公司签定“保密与公正性声明”，对从事认证机构活动时获得或产生的所有信息予以保密。

4.4 ZBLX 拟对外公开的信息应提前告知客户，客户自己公开的信息除外。

4.5 ZBLX 涉及的保密信息，包括：

- 1) 客户申请认证的资料及文件；
- 2) 审核（含文件审核和现场审核）中所获取的有关信息；
- 3) 客户（含潜在客户）档案；
- 4) 从其它来源（如申投诉、争议处理、监管机构）获得的关于客户的信息；
- 5) 其他专门确定/约定的保密信息。

4.6 不属于保密的信息，包括：

- 1) ZBLX 公布的关于获证客户认证状态的信息（但应明确的是：该信息目录是认证机构的专有资产，本公司负有责任和权利进行有效的管理，包括公开的方式）；
- 2) 特定获证客户被授予或拒绝认证、保持、暂停或恢复、撤销或更新认证、扩大或缩小认证范围的事实及认证范围的详细情况；
- 3) 申请方或获证客户已公开或应公开的信息；
- 4) ZBLX 从其它合法渠道获得的有关客户或获证客户的公开信息。

转:CNAS 《关于对认证机构开展确认审核活动的说明》

1 范围

本文件适用于CNAS所开展的认证机构的确认审核活动。

2 规范性引用文件

GB/T27011-2005 《合格评定认可机构通用要求》

CNAS-RC01 《认证机构认可规则》

CNAS-RC02 《认证机构认可资格处理规则》

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

3 术语和定义

确认审核：认可机构对认证机构监督活动的一种方式。认可机构通过直接对获证组织管理体系运行及受审核过程进行现场验证，评价认证机构认证审核活动的符合性、有效性。

注：获证组织的现场验证主要对获证组织管理体系符合性、有效性的关键点进行验证，不是重复认证机构的认证审核。

4 CNAS开展确认审核工作的依据

4.1 GB/T27011-2005 《合格评定认可机构通用要求》7.11.2 “认可机构应建立程序并制定计划，以按照适宜的时间间隔实施定期现场监督评审、其他监督活动以及复评”。

4.2 CNAS-RC01 《认证机构认可规则》7.2.2 “……需要时，还可采取其他的评审方式，如对获准认可的认证机构有关人员进行专项评审、调阅认证相关活动档案、向认证活动的利益相关方征求意见或核实相关情况”。

5 确认审核的依据

5.1 CNAS 认可规则、认可准则及其他有关认可文件；

5.2 认证依据标准；

5.3 受评审方及获证组织的管理体系文件。

6 确认审核的实施对象及选择原则

6.1 确认审核的对象是认证机构，确认审核的现场验证对象是获证组织。

6.2 对实施确认审核的认证机构的选择原则。

6.2.1 选择范围：认证机构已获得CNAS 管理体系认证认可资格，且为有效状态。

6.2.2 CNAS 根据年度计划及监督重点, 确定实施确认审核的认证机构, 并考虑下列因素 (但不限于):

1) 接受认证转换较多的, 特别是对其它机构审核未通过或暂停、撤销的企业进行认证较多的;

2) 认证数量增长速度异常;

3) CNAS 收到对认证机构投诉较多的;

4) 获证组织中发生质量事故、安全事故、环境污染等大事事故较多的;

5) 国家行政抽查中发现存在严重问题或问题较多的;

6) 分级管理被评价为C 类的;

7) 其它信息反映认证风险较高或问题较多的;

8) 一定比例的随机抽样。

6.3 对实施现场验证的获证组织选择原则。

6.3.1 选择范围: 持有带CNAS 认可标志的有效管理体系认证证书的获证组织。

6.3.2 在确定实施确认审核的认证机构后, CNAS 综合考虑下列因素 (但不限于) 选择现场验证的获证组织:

1) 转换认证机构的, 特别是经其它机构审核未通过或暂停、撤销后, 重新获证的获证组织;

2) 风险较大或存在问题较多的行业和地区的获证组织;

3) 发生质量事故、安全事故、环境污染等大事事故的获证组织;

4) 国家行政抽查中存在严重问题或问题较多的获证组织;

5) 获证组织被投诉或被媒体曝光, 在社会上或顾客中造成较坏影响的获证组织;

6) 其它信息反映可能存在问题的获证组织;

7) 一定比例的随机抽样。

7 确认审核的实施

7.1 确认审核对象的选择

根据本文件第6 条款的原则, CNAS 经综合分析各类相关信息后确定拟实施确认审核的认证机构及获证组织。

7.2 通常情况下, CNAS 在确认审核前较短时间内通知被验证的获证组织和认证机构。

7.3 CNAS 组成确认审核评审组, 对获证组织进行现场验证。确认审核组至少由2 名 CNAS 评审员组成, 必要时配备技术专家, 通常现场验证为1—2 人日。

7.4 根据本文件6.2.2 条款的情况，确定确认审核抽取获证组织实施现场验证的数量，通常情况下，对一家认证机构的确认审核将抽取不少于2 家获证组织实施现场验证。

7.5 确认审核的内容

对获证组织管理体系运行及认证机构认证过程的重要活动进行抽样，并依据认可规范的要求进行验证，评价认证机构认证审核活动的符合性及有效性。

8 确认审核发现问题的处理

8.1 现场验证发现的问题，CNAS确认审核组将出具《确认审核现场验证问题清单》，请获证组织对发现的问题事实予以确认，必要时CNAS将对认证机构进行非例行监督评审。

8.2 现场验证确认的问题构成认证机构不符合的，CNAS 确认审核将出具不符合并请认证机构确认。

8.3 现场验证发现的其它问题，CNAS 将《确认审核现场验证问题清单》传递至认证机构，由认证机构分析采取相应措施，并上报CNAS。

8.4 针对确认审核发现的不符合，认证机构应在1个月内完成纠正与预防措施，并向确认审核组提交相应的证明材料，经确认审核组验证后关闭不符合。

9 确认审核的结论

9.1 确认审核过程中未发现问题，CNAS 将做出通过确认审核的结论。

9.2 确认审核过程中发现的问题不影响认可资格的，在认证机构的纠正措施满足要求后，CNAS 将做出通过确认审核的结论。

9.3 确认审核过程中发现认证机构存在严重问题涉及影响认可资格的，依据CNAS-RC02《认证机构认可资格处理规则》处置。

9.4 确认审核结束后，CNAS 将确认审核结论通知认证机构。

9.5 确认审核结果将做为对认证机构认可管理的输入信息。

10 相关事项

10.1 认证机构应采取具有强制约束力的有效措施，确保获证组织了解CNAS实施现场验证的要求，并要求获证组织对CNAS现场验证工作予以配合。

10.2 确认审核所需费用由 CNAS 承担。