



深圳市中盛认证有限公司
Shenzhen City ZhongSheng Certification Co., Ltd

管理体系认证公开文件

文件编号：ZS-GK-01-2024

版 次： C/1

页 数： 共 21 页

编 制：赵楠楠 日 期：2024-2-1

审 核：赵楠楠 日 期：2024-2-1

批 准：刘静静 日 期：2024-2-1

发布日期：2024 年 2 月 1 日

生效日期：2024 年 2 月 1 日



目录

1.0 公司简介	4
2.0 质量方针/质量目标	5
3.0 公正性和保密承诺	5
4.0 管理体系认证程序	6
5.0 认证活动工作流程	8
6.0 中盛认证收费标准	9
7.0 换发证书需提交的资料	10
8.0 获证组织信息通报制度	10
9.0 对授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停、恢复或撤销认证和再认证注册的说明	11
10.0 申请组织与审核方的权利与义务	15
11.0 认证标志和认证证书管理规定	17
12.0 申诉和投诉的处理规定	22



修订状态

序号	修订内容	发行日期	页码	版次	修订人	批准人
1	首次发布	2016-4-20	相关	A0	胡君中	刘乾坤
2	变更关于公司办公经营地址、法定代表人相关的信息	2020-8-1	相关	B/0	胡君中	刘华丽
3	变更总经理及管理者代表相关信息	2023-7-17	相关	C/0	赵楠楠	刘静静
4	增加公开内容：认证标志和认证证书管理规定	2024-2-1	相关	C/1	赵楠楠	刘静静
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						



1.0 公司简介

1.1 深圳市中盛认证有限公司(以下简称“中盛”) 成立于 2016 年 4 月，具有独立法人资格、经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号 CNCA-R-2018-382）的第三方认证机构，主要从事管理体系认证，包括质量管理体系(QMS)、环境管理体系(EMS)、职业健康安全管理体系(OHSMS)。

公司愿景：为客户提供有价值的增值服务，维护客户的永续经营，把中盛建设成为客户心目中的行业标杆；

质量方针：合规经营、公正服务、关注顾客、规范运作；

公司使命：以客户需求为导向，专注体系认证业务，实现公司、客户和员工多赢；

企业精神：服务业的伟大精神-诚信、严谨、公正；

用人理念：唯才适用，任人唯贤；

价 值 观：以公正服务迎市场需求、用严谨务实建专业团队、靠规范运作树行业品牌。

1.2 品牌形象



LOGO 释义：

“C”代表“CHINA 中国”的第一个英文字母，意为面向全国，走向世界，为客户提供优质服务。

“SUN”代表“阳光”，意为公开公正、光明正大的经营理念。

通观总体构图，中盛以公正服务迎市场需求、用严谨务实建专业团队、靠规范运作树行业品牌，打造成为具有一流权威的国际标准管理体系认证服务机构之一。

1.3 联系我们

公司名称：深圳市中盛认证有限公司

地址：深圳市光明区凤凰塘尾社区南太云创谷 2 栋 1507

电话：0755-23243271

网址：WWW.ZS-CERT.COM



2.0 质量方针/质量目标

2.1 质量方针——合规经营、公正服务、关注顾客、规范运作

本公司将确保：

- ◆ 公正性：充分识别各利益相关方，确保聘用的审核员/审查员、技术专家、认证决定人员与被审核组织无经济、行政等利益关系；确保不接受来自相关机构推荐的组织申请；确保独立签署认证合同；公司全部人员不做咨询，不对单一企业培训，对可能发生的预审核严格执行程序规定；
- ◆ 规范性：遵守认可委发布的各项认可规范；
- ◆ 有效性：控制审核员/审查员及技术专家的专业能力评定及管理，确保人员基本素质和能力及遵守保密要求；控制审核组派出，确保审核组的有效性；按程序要求进行认证、监督、再认证，确保现场审核有效性；控制审核档案质量，基于对足够的客观证据进行评价的基础上做出认证决定，确保认证决定有效性；强调管理体系认证实施的有效性，对管理体系认证实施过程有关活动的监督与管理。对获证组织进行监督管理，力争达到经中盛公司审核的多数组织，其产品或服务质量和顾客满意度有明显提高。
- ◆ 关注顾客：及时处理客户投诉，持续改进，提升认证服务质量，维护认证可信度。
- ◆ 公开性：向认监委、认可委公开财务状况，保证不因受到外部因素而影响认证机构的独立性和公正性；提供获取有关审核、认证过程、组织认证状态的相关信息，并确保信息的公开性和透明度。

2.2 质量目标

1. 获证客户有效申诉/投诉率<1.0%；
2. 获证客户满意度≥98%；
3. 收集的重大信息及时处理率 100%；
4. 分解目标见各部门 KPI。

3.0 公正性和保密承诺

为确保认证活动的规范性和有效性，深圳市中盛认证有限公司郑重承诺：

3.1 公正性

- a) 认证服务向所有的申请组织开放，不附加任何不正当的财务或其它条件。
- b) 公示已获得的认证领域和收费标准。
- c) 仅在已获得的认证领域内提供认证服务。



- d) 认证审核遵守的准则是管理体系标准和中盛认证规定。
- e) 不提供任何形式的认证咨询服务。
- f) 审核员不从事认证咨询服务，不接受任何礼品、礼金，不参加消费性的娱乐活动和宴请。
- g) 不从事影响认证公正性的产品开发和商业活动。

3.2 保密

- a) 全体成员遵守公司《保密管理程序》，对从事认证活动时获得的或产生的客户的经营管理、技术等专有信息予以保密。

客户专有信息包括：

- ◆ 申请组织提供的申请资料及文件；
- ◆ 认证活动中所获得的有关信息；
- ◆ 申请组织、获证客户档案；
- ◆ 其它专门确定的保密信息，包括国家认证监督管理部门、投诉人提供的有关客户的信息。

- b) 需向公众公开的获证客户信息，包括获证客户的名称、相关认证标准、认证范围和地址或多场所认证范围内总部和所有场所的地址及其认证状态的信息。
- c) 客户的专有信息未经其书面同意，不向第三方披露。当法律法规要求时，除法律限制外，提前将拟向第三方提供的客户专有信息通知相关客户。

注：本文件可在 www.zs-cert.com 网站“资料下载”-公开文件 栏查询获取。

4.0 管理体系认证程序

4.1.申请的受理

- 4.1.1 申请方可直接与市场部联系，了解有关认证程序和事项，索取有关公开文件，提出认证意向。
- 4.1.2 市场部对申请范围属于公司业务范围，则提供认证申请表，不属于公司业务范围则予以答复。
- 4.1.3 申请方应提供一份正式的由其授权人员签署的申请表，申请表的填写应按要求真实完整地填写，并提供评审所需资料。不真实的信息，将影响认证的公正性和有效性，由此引起的责任应由申请方承担。

4.2.申请评审

- 4.2.1 运营部对认证申请及相关信息进行评审，申请人应提供以下资料：

- 4.2.1.1 管理体系手册、企业简介、营业执照及相关资料，产品/服务流程、多场所、临时场所



信息。

4.2.1.2 申请环境、职业健康安全管理体系认证，还需根据企业的认证需求及实际经营业务，提供环境因素、危险源清单、区域（活动）平面布置图、区域管网（排污）示意图，环评报告/环评备案、安全评价报告/消防验收报告、“三同时”验收及适宜的法律法规清单等，不同的企业要求会有差异，具体与项目受理事先沟通。

4.2.2 评审完成后双方签订管理体系认证合同书。

4.3.管理体系审核

4.3.1 正式签订合同后，公司负责组建审核组，在现场审核前通知受审核方，如受审核方对审核组成员有异议，可提出，经双方协商后解决；

4.3.2 管理体系初次审核分为两个阶段，即第一阶段（包括文审、大多数在现场进行）和第二阶段对管理体系进行完整审核过程；

4.3.3 审核组在现场审核前，对申请方提交的管理体系文件进行审查，对发现的问题以文件审核报告的方式向受审核方提交，申请方应在规定的时间内予以修改，补充和完善，直至文审通过方可进入现场审核；

4.3.4 由审核组长负责编制审核计划，在进驻现场审核前，通知受审核方，若有异议，应及时与审核组长沟通；

4.3.5 第一阶段审核主要审查受审核方理解和实施标准的情况，了解其产品（服务）范围、组织结构、生产规模、流程、资源配置等信息，评价是否具备二阶段审核的条件，并为第二阶段审核提供关注点，审核组将现场审核发现的问题以清单方式报告受审核方，受审核方应针对问题采取纠正和纠正措施，并提供证实材料，经审核组长验证合格，方可进行第二阶段审核；

4.3.6 一阶段审核发现的问题采取纠正和纠正措施后，公司将派审核组实施第二阶段审核。第二阶段审核主要对受审核方管理体系实施情况进行一次全面的审查，评价管理体系的符合性、有效性和满足法律、法规要求的能力。确定是否推荐认证/注册。审核结束后，审核组向受审核方宣布不符合项报告和现场审核结论并提出采取纠正措施的完成时间和要求。

4.3.7 现场审核结束后，受审核方应根据审核组的要求，在规定的时间内向公司提供不符合项纠正措施实施结果并附以证实材料，审核组对不符合项纠正措施实施情况进行跟踪验证。

4.4.注册和发证

审核结束后，公司技术部依据认证要求和审核发现、审核结论、相关信息进行认证评定并作出结论，由公司总经理批准并签发管理体系认证证书。中盛将定期在网站（www.zs-cert.com）公示获证企业信息。

4.5.监督审核



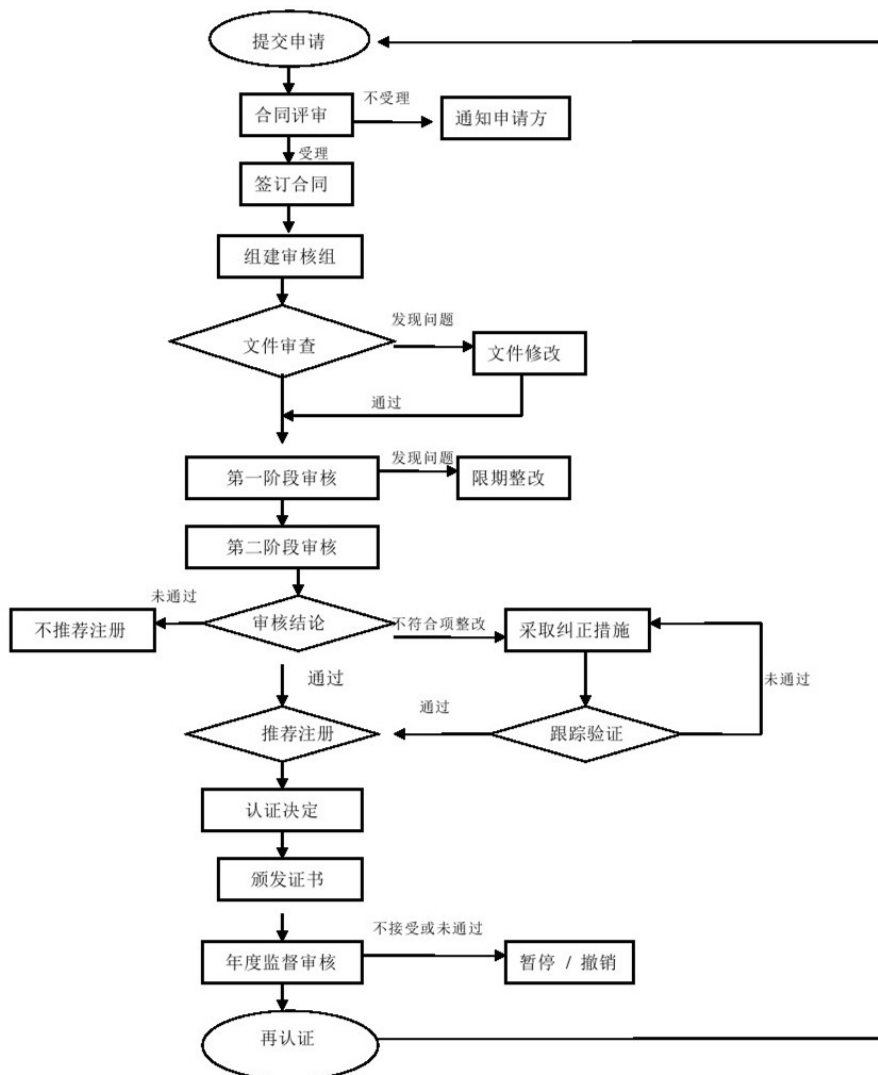
文件编号	ZS-GK-01-2024
版次	C/1
页次	8/24
生效日期	2024-2-1

- 4.5.1 证书有效期为三年，在证书有效期内应每年进行一次监督审核，在认证证书到期之前完成再认证审核。监督审核应以证书决定之日为界限，每次到期前的 9—12 个月之内进行；第二次监督审核时间如超过 12 月未审，企业应说明延期的原因，最长不得超过 15 个月，且不能跨日历年。企业如不能按期接受公司安排的监督审核，且时间超过 12 个月，认证/注册资格将被暂停，暂停期间认证证书和标志将暂停使用，并予以网上公示。
- 4.5.2 公司实施年度监督审核确认制度，每次监督审核后，经确认管理体系有效，准予保持认证/注册资格，并按合同规定缴纳认证费用，公司将向获证组织发放审核报告等资料，保持企业证书在中盛网站和国家认监委网站是有效状态。

4.6.再认证（换发认证证书）

获证客户如需换发认证证书，应在证书有效期满前 5 个月向中盛重新提出认证申请，公司将对其进行再认证审核，审核通过后换发认证证书。

5.0 认证活动工作流程





6.0 中盛认证收费标准

6.1.认证收费原则

6.1.1 中盛获得财务收入的方式以不影响认证的公正性为准则；

6.1.2 财务收入来源为认证收费和其它正当收入；

6.1.3 认证收入用于维持中盛认证活动的正常进行，不以盈利为目的，实施有偿服务。

6.2.认证收费

6.2.1 认证收费标准

根据国家发展计划委员会和国家质量技术监督局计价格【1992】212号《质量管理体系认证收费标准》，制定中盛公司管理体系认证收费标准（见表1）。

表 1:

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000 元	
2	审定与注册费（含证书）	2000 元/每证	如需加印证书，每证另收费 50 元
4	审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
5	监督审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
6	年金	2000 元/每证	年金每年缴纳一次
7	扩项费	3000 元/人·日	按增加审核人日数执行

注：各种费用的具体金额和付费时间以《管理体系认证合同书》为准。

6.2.2 认证最低收费标准

为了更好地执行国家价格政策，依据中国认证认可协会(CCAA)的规定，按照申请认证组织的规模（员工人数）并考虑其他影响认证工作量的因素，在鼓励优质优价的基础上，形成质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等管理体系认证最低限价（总价，不含交通费和食宿费）。

(a) 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单体系认证基础价格要求

企业员工人数	QMS 基础价格	EMS 或 OHSMS 基础价格		
		根据申请认证组织环境因素复杂程度的不同，或风险程度的不同，按高度复杂、中度复杂、低度（有限）复杂的等级，或一级、二级、三级风险程度，分别设定基础价格		
		高度污染 /一级	中度污染/二级	低度（有限）污染/三级



65人以下	0.8万元	1.0万元	0.9万元	0.8万元
66—125人	1.05万元	1.5万元	1.4万元	1.3万元
126—275人	1.4万元	1.9万元	1.8万元	1.7万元
276—625人	1.6万元	2.3万元	2.15万元	2.0万元
626—1175人	1.8万元	2.7万元	2.55万元	2.4万元
1176—1550人	2.0万元	3.1万元	2.95万元	2.8万元
1551—2000人	2.5万元	3.5万元	3.15万元	3.0万元
2001人以上	每增加一个审核人日，认证收费最少增加 0.12万元			

(b) 两体系结合审核初审的最低限价为相应的两个单体系初审最低限价之和的 75%；三体系结合审核初审的最低限价为相应的三个单体系初审最低限价之和的 65%。

(c) 监督审核的最低限价为相应初审最低限价的 1/3；再认证的最低限价为相应初审最低限价的 2/3。

(d) 考虑管理体系覆盖产品的特点、复杂程度和行业风险，其他管理体系标准认证的最低限价可在以上限价基础上增加收费。

7.0 换发证书需提交的资料

获证组织在其名称、注册地址、生产场所、产品范围等发生变化时，应尽快通知中盛更换认证证书，获证组织提出换证申请时应同时提交以下资料：

- ◆ 证书变更申请书并加盖公章；
- ◆ 原版证书；
- ◆ 证书变更部分的中、英文对照资料及其相关证明资料；
- ◆ 如申请组织的名称、注册地址等发生变更时，需提供工商部门批准文件及变更后的营业执照复印件并加盖公章；
- ◆ 如产品范围发生变更，应结合监督审核结论换发证书。
- ◆ 获证组织将上述内容的书面申请文件寄中盛运营部，由技术部评审后办理换证。

注：本文件可在 www.zs-cert.com 网站“公开文件”栏查询获取。

8.0 获证组织信息通报制度

8.1 认证过程和要求的信息

公司通过公开文件向组织提供并为其更新以下信息：

- a. 对认证活动整个过程的详细说明，包括申请、初次审核、监督审核和授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复、或者撤销认证的过程：



b. 认证依据的规范性要求；

c. 申请、初次认证和保持认证资格所需费用的信息；

d. 认证机构对拟接受审核的客户的要求：

➤ 遵守认证要求；

➤ 为实施审核做出所有必要的安排，包括在初次认证、监督、再认证和解决投诉时，为审核所有的文件、记录、人员、过程和区域提供条件；

➤ 适用时，为接纳到场的观察员(如认可评审员或实习审核员)提供条件；

e. 对获证组织根据 8.3 的要求，在各类沟通中引用认证资格时的权利和责任(包括要求)，予以说明的文件；

f. 投诉和申诉处理程序的信息。

8.2 认证机构的变更通知

当认证要求发生变化时，公司以书面或其他方式将其认证要求的任何变更通知客户，并对所有客户是否符合新的要求予以验证。

8.3 获证客户的变更通知

在认证合同中规定：当客户有可能影响到管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜发生变化时，应及时通知公司，包括(但不限于)与下列方面有关的变更：

a. 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；

b. 组织和管理层(如关键的管理、决策或技术人员)；

c. 联系地址和场所；

d. 获证管理体系覆盖的运作范围；

e. 管理体系和过程的重大变更；

f. 发生任何导致监管机构介入的严重事件或违法的情况。

本机构将根据变更情况采取适当的行动。

若获证组织通报不及时或不属实，造成审核无效，一经发现，中盛将视具体情况予以暂停认证证书使用或撤销认证证书。

9.0 对授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停、恢复或撤销认证和再认证注册的说明

9.1 授予认证

受审核组织满足下列要求时，授予认证：

a) 正式提出认证申请，并承诺遵守中盛认证要求；

b) 具有有效的法律地位（营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明）；



- c) 初次认证审核/扩大认证领域认证审核的审核发现表明其管理体系的建立、实施和保持符合选定的认证标准（管理体系标准和/或 CNAS 认可的特定认证项目规范）；
- d) 不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- e) 已按认证合同规定缴纳认证费。

9.2 拒绝认证

申请组织提供的证据不足以证明获证组织管理体系符合认证规范的要求和公司的规定，拒绝申请组织相应管理体系可在公司进行认证注册。

9.3 保持认证

9.3.1 监督审核（含非例行监督审核）

获证客户/认证转换申请组织满足下列要求时准予保持认证：

- a) 已按规定的频次和周期接受监督审核；
- b) 审核发现表明其管理体系的实施、保持和持续改进符合选定的认证标准；
- c) 法律地位有效；
- d) 以往内部审核和外部审核的不符合项纠正措施持续有效；
- e) 产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测合格；
- f) 顾客和/或相关方面的抱怨已得到有效处理；
- g) 本次审核不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- h) 未发生误用/滥用认证标志、认证证书和误导性宣传认证状态行为；
- i) 认证转换申请组织提供的认证证书有效；
- j) 已按认证合同规定缴纳认证费。

9.3.2 特殊审核

特殊审核包括：

- a) 当投诉事项与获证客户有关时，为确认其管理体系的有效性而进行的必要现场调查；
- b) 获证客户发生下列变更之时，为确认其管理体系持续保持满足认证标准要求的能力而进行的必要现场审核：
 - (1)法律地位（营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明）、经营状况、组织性质或所有权变更；
 - (2)管理层（含关键的管理、决策或技术人员）或组织结构的变更；
 - (3)地址和/或地域场所变更；
 - (4)获证管理体覆盖的运作范围的变更；
 - (5)管理体系和过程的重大变更。
- c) 对暂停认证客户的追踪审核。

9.3.3 再认证



获证客户在认证证书有效期满前正式提出再认证申请，经再认证审核和技术部按《保持认证管理程序》审查评价，当满足要求时，做出准予更新认证的认证决定，报总经理批准。

9.4 扩大认证范围认证

- a) 现认证证书有效；
- b) 审核发现表明申请扩大的认证范围部分符合认证标准要求，且为其管理体系所覆盖；
- c) 扩大认证范围所涉及的产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测；
- d) 本次审核不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- e) 已按认证合同规定缴纳认证费。

当认证决定为不准予扩大认证范围时，运营部将该认证决定通知相应客户，并说明理由。

9.5 缩小认证范围认证

当发生下列情况之一时，予以缩小认证范围：

- a) 获证客户正式提出缩小认证范围的书面申请；
- b) 监督审核、再认证审核或特殊审核的审核发现表明：
 - (1) 营业执照、生产/经营许可证、资质或管理体系覆盖范围的变更导致认证范围缩小；
 - (2) 获证客户的活动和运作的变更，或适用的法律法规、产品标准/规范的变更，或其它原因造成认证范围内部分产品、活动和地域场所持续地或严重地不能满足认证要求；
 - (3) 认证范围内的产品、活动和/或地域场所减少；
 - (4) 未对顾客和/或相关方投诉所涉及的部分认证范围的不符合采取有效纠正措施；
 - (5) 部分产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测不合格且未进行纠正；
- c) 经技术部审查和评价，确认应缩小认证范围。

9.6 暂停认证

9.6.1 获证客户发生下列情况之一时，予以暂停认证（含部分认证范围暂停）：

- a) 正式提出暂停认证书面申请；
- b) 不按规定的频次和期限接受监督审核或再认证审核；
- c) 申请监督审核延期不被中盛批准或不接受监督审核或再认证审核；
- d) 不接受国家认证认可主管部门的监督检查或中盛必要的特殊审核；
- e) 生产/经营许可或资质被国家主管部门暂停；
- f) 监督审核的审核发现表明其管理体系或认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，包括（但不限于）：

- (1) 不符合项纠正措施经验证未在规定期限内完成或无效；
- (2) 属于认证标准同一条款要求的不符合连续发生。



- g) 发生严重影响其管理体系持续满足认证标准要求的变更而未报告中盛；
- h) 产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测不合格且在媒体公布；
- i) 投诉调查表明其顾客或相关方投诉事项属实且不符合认证的要求，但未采取纠正措施；
- j) 使用或滥用认证标志、认证证书或审核报告，误导性宣传认证状态，被中盛警告后未纠正或尚未造成严重后果；
- k) 其它违背认证合同行为，如拖延缴纳认证费。

9.6.2 认证暂停的期限通常不超过 3 个月，最长为 6 个月。

客户在暂停认证期间内：

- a) 管理体系认证无效，必须停止使用认证标志、认证证书和宣传认证状态；
- b) 解决造成暂停问题；
- c) 准备接受必要的追踪审核。

9.7 撤销认证

9.7.1 获证客户发生下列情况之一时，予以撤销认证：

- a) 因认证要求变更或其它原因，正式提出停止认证的书面申请；
- b) 法律地位失效，如营业执照、生产/经营许可证或资质被注销/撤销；
- c) 组织名称、地址或法定代表人变更而未报告中盛或申请换发认证证书；
- d) 暂停认证期内：
 - (1) 未对造成暂停问题采取解决措施或解决措施经验证无效；
 - (2) 未在暂停范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；
 - (3) 不接受中盛必要的现场追踪审核。
- e) 被缩小认证范围后，未在被缩小的认证范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；
- f) 发生产品、环境或安全事故，造成严重影响；
- g) 提供信息严重失实，弄虚作假，造成严重影响；
- h) 违背认证合同或协议：
 - (1) 误用或滥用认证标志、认证证书或审核报告，或误导性宣传认证状态，造成严重影响；
 - (2) 涂改认证证书内容；
 - (3) 借用他人使用认证证书或认证标志；
 - (4) 拒绝缴纳认证费。
 - (5) 无正当理由拒绝接受国家认监委/地方监管机构的稽查和国家认可委的确认审核的。
- i) 因使用认证标志、认证证书或声明认证状态，引起或对其它组织提起诉讼而未及时通告中盛；



j) 未提出注销认证而转换至其它认证机构。

k) 暂停期超过 6 个月而未接受相应处理的。

9.7.2 撤销认证的组织必须：

a) 必须停止使用认证标志、认证证书和宣传认证状态；

b) 交回认证证书。

9.8 恢复认证

9.8.1 对于认证资格被暂停的获证组织，在收到该组织提出恢复使用认证证书的书面申请材料后，若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，报总经理审批后将书面通知该组织恢复其认证证书的使用权，并恢复对该获证组织相应管理体系的后续审核安排。

9.8.2 对于认证资格被暂停的获证组织，如通过重新审核的方式来确认该组织纠正措施的有效性，公司恢复其使用认证证书的书面通知将以审核报告的形式通知该组织；如通过其他方式来确认该组织纠正措施的有效性，公司恢复其使用认证证书的书面通知将以“认证证书恢复通知书”的形式通知该组织。

9.8.3 对于违反认证规定而被撤销注册认证资格的获证组织，不论其原来是在公司还是在其他认证机构获得的注册认证资格，公司再次受理其认证注册申请的时间自其被撤销认证资格之日起不少于 12 个月。

10.0 申请组织与审核方的权利与义务

10.1. 申请组织的权利

10.1.1 有权自我决策是否提出体系认证申请和自由选择认证机构。

10.1.2 有权要求审核组保守组织的商业、技术等秘密。

10.1.3 有权拒绝审核员任何与审核工作无关的要求。

10.1.4 有权对审核组的审核公正性进行投诉。

10.1.5 正确使用认证证书和标志。

10.1.6 有权对认证结果进行申诉。

10.1.7 申请扩大/缩小认证范围，注销部分或全部认证范围。

10.2. 申请组织的义务

10.2.1 在申请时，不得隐瞒组织的真实情况，并提供以下资料：

- ◆ 组织独立的法律资格证明材料（如：有效期内的营业执照等）；
- ◆ 各类有效期内的生产/经营许可证和/或资质证书（行政许可法规定的行业和/或产品）；
- ◆ 体系所涉及的过程、产品及服务流程图；



- ◆ 重要环境因素清单（仅适用于申请环境管理体系认证）；
- ◆ 排放达标证明文件等文件(仅适用于申请环境管理体系认证)；
- ◆ 重大危险源清单及危险源控制合规的有关文件(仅适用于职业健康安全管理体系认证)；
- ◆ 适用的法律、法规及强制性标准清单；
- ◆ 现场审核前一个月提交质量管理体系/环境管理体系/职业健康安全管理体系文件，并对其符合性负责；

10.2.2 始终遵守中盛的有关认证规定。

10.2.3 遵守国家有关的法律、法规，了解认监委《质量管理体系要求》的要求。（《要求》可在 www.zs-cert.com 网站“法律法规”栏查询获取）

10.2.4 为进行审核和解决投诉做出必要的安排，包括审查文件、初次认证、监督、再认证进入所有区域、调阅所有记录和访问人员提供条件，并在必要时为到场的观察员提供条件。

10.2.5 对误用认证证书和认证标志承担责任并采取纠正措施，在宣传认证结果时，不得损害中盛的声誉，不得做中盛认为误导或未授权的声明。

10.2.6 当认证被暂停或撤销后，应立即停止涉及认证内容的广告，并按认证机构要求交回所有的认证文件。

10.2.7 管理体系认证证书只能用来证明其体系符合了特定标准或其它引用文件，不能超越使用认证证书中所限定的认证范围。

10.2.8 按时接受监督审核，及时向认证机构通报信息。

10.2.9 配合认证机构调查和处理对组织的投诉。

10.2.10 接受中国合格评定国家认可委员会安排的认可见证评审；接受认可委对获证企业的确认审核。

10.2.11 获证期间接受国家认监委/地方监管机构的稽查。

10.2.12 申请组织发生下列情况的变更，必须及时通知中盛：

- ◆ 法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变更；
- ◆ 组织和管理层发生变更；
- ◆ 生产地址和场所发生变更；
- ◆ 获证管理体系覆盖的产品范围发生变更；
- ◆ 管理体系和过程的重大变更。

10.2.13 按合同及相关约定缴纳认证费用。

10.3. 审核方的权利

10.3.1 按照国家相关法律法规和中国合格评定国家认可委员会的认可规范文件的要求，制定中盛的认证审核工作程序和管理规定。



- 10.3.2 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。
- 10.3.3 要求组织按认证合同的约定支付认证费用。
- 10.3.4 对获证组织进行监督审核和再认证，对获证组织不再满足认证要求时，采取暂停和撤销认证资格；拥有认证证书和认证标志的所有权和对获证组织使用的监督权。
- 10.3.5 处理来自组织或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。
- 10.3.6 制定认证证书、认证标志的使用规定并授权使用。
- 10.3.7 要求组织提供有关认证审核、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。根据行业要求和公司规定，有权对获证组织体系运行有效性开展非例行检查。
- 10.3.8 对获证组织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。

10.4. 审核方的义务

- 10.4.1 中盛的服务对所有申请管理体系认证的委托方或申请组织开放。
- 10.4.2 对认证注册的授予、保持、再认证、扩大、缩小、暂停和撤销负责。
- 10.4.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。
- 10.4.4 中盛将有关认证的要求及更改及时通知获证客户。
- 10.4.5 确保中盛所有参与认证工作的人员保守在认证过程中所涉及到的获证组织的信息秘密。如需将信息提供给第三方时，中盛应通知受审核方所要提供的信息。当法律要求需要将信息提供给第三方时，应事先以书面形式通知组织。
- 10.4.6 调查获证组织对认证服务的满意度，
- 10.4.7 回答和解释组织所提出的置疑，并提供相关信息。
注：本文件可在 www.zs-cert.com 网站“认证服务”栏查询获取。

11.0 认证标志和认证证书管理规定

- 11.1 深圳市中盛认证有限公司（以下简称 中盛）颁发的管理体系认证证书和所带的标志属于深圳市中盛认证有限公司所有，获证组织在使用认证证书、引用认证状态和使用认证标志时应执行本规定。
- 11.2 定义和说明
 - 11.2.1 中盛认证标志：是指中盛颁发的以证明获证组织的管理体系通过认证的专有符号、图案或者符号、图案以及文字的组合。
 - 11.2.2 中盛的认证证书中载明了认证所依据的标准和（或）其它引用文件，并带有深圳市中盛认证有限公司的名称及认证标志（“C-SUN”）；如果属于获准认可范围的，则同时带有认可机构的认可标志。



- 11.2.3 中盛具有唯一的认证标志，并受法律保护，其他机构和个人未经中盛的书面允许不得使用“C-SUN”认证标志。
- 11.2.4 中盛在认证证书中应用了二维码技术，通过二维码向客户及公众提供查询认证信息的一种途径。用户可通过智能手机，使用带有识别 QR 二维码功能的工具，对证书上的二维码图案进行扫描，获得证书信息验证链接，通过链接进入中盛二维码证书验证平台，及时获取证书最新信息和状态，具体包括证书号、客户名称、认证范围、认证领域、证书有效期、证书状态等信息。
- 11.3 认证证书的使用：
- 11.3.1 获证客户在认证证书的有效期内应正确使用认证证书，包括：
- 11.3.1.1 认证证书可以展示在文件、网站、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，以及通过认证的工作场所、销售场所；
- 11.3.1.2 获证客户可以在有效的管理体系认证证书覆盖的领域和业务范围内以准确的文字描述认证证书中所承载的有关信息，如：“本组织（或企业）通过深圳市中盛认证有限公司的××××（即获证客户获得的相应管理体系认证标准的名称或标准编号）管理体系认证，证书号为××××”；
- 11.3.1.3 不得在任何资料中有关于其认证资格的误导性说明；
- 11.3.1.4 不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，暗示或误导公众认为认证证书覆盖范围外的管理体系、产品或服务获得中盛的认证。
- 11.3.1.5 不得擅自更改证书内容；
- 11.3.1.6 宣传认证结果时不得损害中盛的声誉和（或）使认证制度声誉受损，失去公众信任；
- 11.3.1.7 不得伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印证书；
- 11.3.1.8 获证客户应妥善保管好认证证书，以免丢失、损坏。
- 11.3.2 若获证客户的管理体系发生重大变化或发生重大事故，应及时报告中盛并接受中盛的调查或监督检查，调查前及监督检查不合格者，不得继续使用该证书；
- 11.3.3 在认证范围被缩小时，应及时修改所有的广告宣传材料；
- 11.3.4 认证证书被暂停期间，应停止使用认证证书和标志；
- 11.3.5 认证证书被中盛撤消或注销，获证客户应按中盛的要求将证书交还给中盛，并同时停止在文件、网站、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，以及在工作场所、销售场所展示认证证书。
- 11.3.6 获证客户可通过登录中盛网站（<http://www.zs-cert.com>），从“中盛获证客户查询”中获得相关信息。
- 11.3.7 认证证书的保持认证证书保持的条件：
- 11.3.7.1 经中盛监督审核，证实获证客户的管理体系运行正常；
- 11.3.7.2 确认获证客户能够按规定正确使用认证证书和标志，对由于未按规定正确使用认证证书和标志所产生的不良影响和后果，采取了有效的纠正措施。



11.3.8 认证证书的更换

11.3.8.1 在认证证书有效期内，有下列情况之一时，认证证书的持有者应办理更换证书的手续：

- a) 认证标准变更；
- b) 获证客户相关信息变更（含客户名称、地址、邮编、认证范围、客户规模等）；
- c) 其他。

11.3.8.2 获证客户应提出书面的换证申请，说明理由并附上相关资料和换证所需的款项，交中盛运营部及财务部。

11.4 认证标志的使用

11.4.1 使用中盛的认证标志，需向中盛提出申请，在使用时，其图案必须按照中盛提供的图案的比例放大或缩小，并且做到颜色一致(认证标志可从中盛网站下载)。

11.4.2 可将标志使用在运输产品的大箱子（等）上和用作广告宣传的小册子（等）中。

11.4.3 标志不应用于产品或消费者所见的产品包装之上，或以任何其它可解释为表示产品符合性的方式使用。

11.5 认证标志的式样：

认证标志如下图所示：



11.6 认证证书和标志的使用和示例

a) 认证标志的使用示例

使用范围	标志	在产品上*1	在用于运输产品的大箱子（等）上*2	用作广告的小册子中（等）
	不带声明		不允许	不允许



标志的使用*3	带声明*4	不允许	允许*5	允许*5
---------	-------	-----	------	------

注：

- *1 这本身可以是一个有形产品或在单个包装箱、容器里的产品。在测试/分析活动中，可以是一份测试/分析报告。
 - *2 这可以是薄纸板等做成的外包装，可以合理地认为它到不了最终用户手里。
 - *3 这适用于那些对其适用性有基本描述的具体形式的标志。在这个意义上，仅仅一个词语声明不能构成标志。任何这样的措辞应是真实的，而不能误导。
 - *4 这可以是一个清楚的声明：“ π （该产品）是在一个质量/环境/职业健康安全管理体系，通过GB/T19001 或GB/T24001 或GB/T45001 认证的工厂里制造的”。
 - *5 当使用符号或徽标时，应充分注意避免违反CNAS 的相关规定。
- 以上备注可以被CNAS 特定认证标志的使用条件取代。

11.7 中盛向获证组织颁发带认可标志的认证证书时，获证组织方可使用C-SUN 标识。

11.7.1 认证认可标志的使用应遵守以下要求：

- 11.7.1.1 获证组织不得将中盛的认证标志用在与认证证书无关的范围，进行宣传，造成误导；
- 11.7.1.2 管理体系认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用；
- 11.7.1.3 获证组织不得做出有关认证资格误导性的说明，也不得以误导性方式使用认证证书或认证证书的某一部分；
- 11.7.1.4 获证组织的认证证书被暂停、撤销或注销时，应立即停止对认证资格的宣传及对认证证书的使用；
- 11.7.1.5 获证组织的认证范围缩小时，应及时修改宣传材料，并确保在认证范围内进行宣传；
- 11.7.1.6 获证组织在引用管理体系认证资格时，不得暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证。

11.8 如发现获证客户在证书和标志的使用及宣传上违反本文件的要求，误用或有意错用，造成误导，中盛将要求获证客户采取纠正措施消除造成的不良影响。中盛可视情节和影响范围采取撤销证书和标志的使用资格。在中盛网站及相关媒体上公布违规，直至必要时采取其他的法律措施。

11.9 认证证书和标志的暂停使用

11.9.1 在认证证书有效期内，有下列情况之一时，中盛将暂停获证客户认证证书和标志的使用资格：

- 11.9.1.1 获证客户不能按期接受中盛监督审核的；获证客户在初次审核结束后规定时间内应进行监督审核，如果超过 12 个月没有实施，则在第 12 个月期满时向客户发暂停通知书（一般为3 个月，最长不超过 6 个月）；在暂停到期前，当造成暂停的原因得到消除后，既可恢复被暂停



客户的认证注册资格。恢复认证注册资格由中盛技术部批准并办理。恢复决定应在暂停到期前作出，并给客户发出《认证证书和标志恢复使用通知书》。对在暂停期限内未能恢复认证注册资格的，进入撤消程序，予以撤消；

11.9.1.2 获证客户未经中盛批准，对获准认证的体系进行了更改，且该项更改影响到体系认证资格的；

11.9.1.3 监督检查发现获证客户的管理体系达不到规定的要求，但严重程度尚不构成撤销体系认证资格的；

11.9.1.4 获证客户对监督/再认证时发现的不符合项未在中盛要求的期限内采取有效的纠正措施的；（注：若不符合项仅使获证范围内的部分产品/场所的管理体系失效的，也可不全部暂停，而予缩小认证范围。）

11.9.1.5 发现获证客户在广告和有关宣传材料中对认证制度的不正确宣传或认证证书和标志的使用不符合中盛规定的，且经指出后未采取纠正措施的；

11.9.1.6 获证客户未按期交纳认证费用且经指出后未予纠正的；

11.9.1.7 发生其它违反管理体系认证规则情况的。

当发生上述各条件之一的情况，若情节较轻，或只在某些部分发现问题，则可按“部分暂停”处理。暂停期限根据情况的不同可为3~6个月。

11.10 当获证客户符合暂停条件时，由中盛技术部提出，经总经理批准。技术部向获证客户发出《认证证书和标志暂停使用通知书》。获证客户应停止认证证书的使用和对外宣传，并按要求将认证证书寄回中盛。

11.10.1 中盛将要求暂停客户采取纠正措施并在规定期限内对其纠正情况进行检查，当确认获证客户对违反规定的行为进行了有效的纠正后，将书面通知取消暂停，恢复其认证证书和标志的使用资格。

11.11 认证证书和标志的撤销

11.11.1 在认证证书有效期内，发生下列情况之一时，中盛将撤销获证客户认证证书和标志的使用资格：

11.11.1.1 中盛发出《认证证书和标志暂停使用通知书》后，获证客户未在规定的期限内采取纠正措施或未达到规定的要求；

11.11.1.2 监督检查中发现体系存在严重不符合项的情况；

11.11.1.3 获证客户自行转让认证证书；

11.11.1.4 用户普遍反映产品质量存在严重问题，且造成严重后果（适用于质量管理体系认证）；

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

11.11.1.6 由于体系认证标准发生变更，获证客户不愿或不能确保符合新的要求；

11.11.1.7 在认证证书有效期届满时，获证客户未提出重新认证申请；



11.11.1.8 获证客户正式提出不再保持认证注册资格。

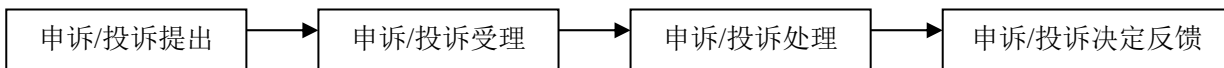
11.11.2 当获证客户符合撤销条件时，由中盛技术部提出报告，经总经理批准后，由技术部向获证客户发出《认证证书和标志撤销通知书》并上网公告。被撤销认证证书的客户应立即停止认证证书的使用和对外宣传，并将认证证书寄回中盛。

12.0 申诉和投诉的处理规定

12.1 申诉和投诉处理原则

- a) 处理申诉和投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及认证规则为准则；
- b) 申诉和投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉和投诉有关的非公开信息负有保密的责任；
- c) 参与申诉和投诉处理工作的有关工作人员须保持客观公正；
- d) 与申诉和投诉事件有直接利害关系的工作人员须回避相关处理工作。

12.2 申诉和投诉处理流程



12.3.申诉

12.3.1 申诉的提出

申诉人应向中盛运营部提出申诉。有效的申诉应同时符合以下条件：

- a) 申诉应以书面形式提出；
- b) 申诉人应签字和盖章；
- c) 申诉人应是申诉事项的直接相关方；
- d) 申诉应在收到中盛的相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

12.3.2 申诉的受理

中盛接到申诉材料后对申诉材料进行初步审查，有效的申诉，按要求组成申诉处理工作组。无效的申诉，说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

12.3.3 申诉的处理

12.3.3.1 申诉处理工作组根据申诉内容实施调查，有权采用召集会议、听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等措施取证，并保存有关证据。调查完成后，申诉处理工作组客观公正地形成书面报告，并参考以前类似申诉处理的处理结果提出处理建议(需要时包括补救或纠正措施建议)，报送总经理裁定。

12.3.3.2 相关部门按《不合格纠正措施管理程序》规定实施经总经理审定的补救或纠正措施，并提供相应证据。

12.3.3.3 申诉处理工作组汇总申诉处理证据，提出正式处理意见，填写《投诉、申诉调查、处



理记录表》报总经理批准。

12.3.4 申诉裁定的执行

12.3.4.1 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。

12.3.4.2 中盛以书面形式将裁定结论通知申诉人。

12.3.4.3 申诉人如对裁定结果不满意，应在接到申诉处理结果后的 10 个工作日内向中盛再次提出申诉。

12.3.5 申诉费用

申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中应承担的责任分担。

12.4 投诉

12.4.1 投诉的提出

投诉人应以书面或口头/电话形式就投诉所涉及事项向中盛正式提出。中盛不受理匿名投诉。

12.4.2 投诉的受理

12.4.2.1 中盛接到投诉书面材料后分析投诉内容，确认是否与公司认证活动有关，对于与公司认证活动有关的投诉，通知投诉人，并按规定组成投诉处理工作组。对与公司认证活动无关的投诉，签发《投诉、申诉调查、处理记录表》，说明不予受理的理由，通知投诉人。

12.4.3 投诉的处理

12.4.3.1 针对中盛的投诉，投诉处理工作组对投诉情况进行调查核实，充分收集和核对投诉确认所需的信息，必要时进行现场调查取证。调查核实完成后，投诉处理工作组客观公正地形成书面报告并提出处理建议（含适当的纠正和纠正措施）。

12.4.3.2 针对申请组织或获证客户的投诉

- a) 投诉处理工作组根据投诉的内容和性质，通知相关申请组织或获证客户做出说明或处理，并向中盛提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场调查或验证。
- b) 投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，技术部调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据，按《管理体系认证初次审核实施与控制程序》或《保持认证管理程序》，考虑获证客户管理体系的有效性，做出与相应的认证决定。

12.4.3.3 涉及采取纠正或纠正措施时，相关部门按《不合格纠正措施管理程序》执行投诉处理工作组验证其有效性。

12.4.3.4 投诉处理工作组根据投诉的调查结果提出处理决定建议，报公司总经理审查批准。

12.4.4 投诉处理决定的反馈

12.4.4.1 中盛以书面形式通知投诉人及相关方，投诉事项是否公开，中盛与相关客户及投诉人共同决定，在决定公开时，共同确定公开的内容和程度，并形成文件经各方签署确认。



12.4.4.2 投诉人或投诉事项的相关方对投诉处理决定不服时，可在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。

12.4.4.3 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。

注：本文件可在 www.zs-cert.com 网站“认证服务”栏查询获取