

厦门中集信检测技术有限公司

# 公开性文件

ZJX-GK—2022

(第 1 版第 0 次修订)

颁布日期：2022 年 10 月 28 日

实施日期：2022 年 10 月 28 日

# 目 录

公司简介.....	1
公正性声明.....	2
业务范围.....	4
认证指南.....	5
认证收费.....	6
认证证书和标志的管理办法.....	9
认证资格变更管理.....	11
扩大和缩小认证范围的规定.....	16
<b>申诉、投诉及争议处理</b> .....	<b>19</b>
认证要求的变更.....	22
认证证书公告规定.....	23
获证组织信息通报制度.....	24
公正性和保密性承诺.....	25

## 公司简介

公司成立于 2008 年 8 月,2014 年 8 月由厦门绿之素环境与食品安全检测有限公司更名为厦门中集信检测技术有限公司,是经过福建省市场监督管理局资质认定,具有第三方公正地位,法定的检验检测机构,2020 年起,公司开展认证业务的筹备工作。

根据《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等国家法律法规有关规定,本公司主要任务是承担产(商)品的监督抽查、定期监督、委托检测以及环境监测、企业认证等,同时,也承担产品质量咨询、检测人员培训、技术咨询服务、海域论证、认证培训等工作。目前本公司内设专业检测室、认证管理以及相应的职能部门。

本公司现有实验室面积 4500 平方米,固定资产 4000 万元,现有在职人员 92 人,其中,中高级专业技术人员 12 人,涉及海洋化学、微生物学、生物工程、化学、食品工程、应用化学、食品分析与检验、海洋生物、环境科学、法律、化学工程、生态学、财会、食品科学与工程、海洋地质学等 15 个专业。

本公司 2008 年首次通过福建省质量技术监督局的计量认证,2011 年、2015 年、2018 年通过复评审,2015 年、2017、2018 年、2019 年、2020 年通过扩项评审,现已具备环境(海洋环境、空气、噪声、水和废水、土壤)、食品(含保健食品)、食品添加剂、食品相关产品、生活饮用水、化妆品、饲料、肥料、公共场所卫生、集中空调通风系统、工作场所化学和物理因素、洁净室(区)空气洁净度、学校卫生、一次性使用卫生用品等多个类别近 3000 多个参数的综合检测能力。

本公司将持续保持管理体系的良好运行状态,按照“科学严谨、公正准确、务实高效、热情服务”的质量方针,不断地接近和达到检验检测的先进水平,为食品安全、环境保护以及国民经济的发展提供技术支撑和保障。

本公司已获得质量管理体系、环境管理体系及职业健康安全管理体系认证机构批准资质。

公司地址:厦门市同安区美禾九路 170 号(2#厂房 2、3 层,3#办公楼 2 层、3 层)

实验室地址:厦门市同安区美禾九路 170 号(2#厂房 2、3 层,3#办公楼 2 层、3 层)

公司网址:[www.zjxtest.com](http://www.zjxtest.com) 邮 编:361100 邮 箱:xm@zjxtest.com

电 话:(0592) 7253852 传 真:(0592) 7253852

## 公正性声明

本公司从事认证活动遵循公正性、客观性原则，现郑重做出如下承诺：

1、本公司严格遵守国家法律、法规，坚持以国际和国家认证认可规范等为准则，坚决维护各相关方的权益。

2、本公司确保对认证活动中的利益冲突进行分析管理，将如何消除或最大限度减少威胁形成文件，确保做到以下几点：

(1) 当某种关系对认证公正性造成不可接受的威胁时，我公司不提供认证。

(2) 不对另一认证机构的管理体系认证活动进行认证。

(3) 本公司及同一法律实体的任何其他部分以及处于认证机构的组织控制之下的任何实体不提供或推荐管理体系咨询，也不为管理体系咨询提供报价。

(4) 本公司及同一法律实体的任何其他部分不向获证组织提供内部审核，如果有对某管理体系提供了内部审核，则不应在内审结束后两年内对该管理体系进行认证。

(5) 如果咨询机构与本公司的关系对公正性造成不可接受的威胁，而客户接受了该咨询机构的咨询或内部审核，则两年内不对该管理体系进行认证。

(6) 不将审核外包给咨询机构。

(7) 本公司活动的营销和报价不与咨询机构的活动联系，不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更简单、容易、迅速或廉价。

(8) 参与了对客户认证咨询的人员，在咨询结束后两年内，不能参加针对该客户的审核或其它认证活动。

(9) 采取措施，以应对其他人员、机构或组织的行为对公正性产生的威胁。

(10) 所有可以影响认证活动的人员或委员会公正行事，确保没有商业、财务或其他方面的压力损害公正性。

(11) 公司内外部工作人员均应告知他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况，在确保他们证明没有冲突之后再使用这些人员。

3、本公司财务资源充足，本公司不接受各方的财务支持。

4、本公司在认证业务范围内向所有申请者开放，绝不附加不正当的财务或其他条件。

5、本公司对申请方认证活动过程所涉及的技术、管理、经营等过程严格保密。

6、本公司承诺不与任何咨询机构有咨询、认证一条龙的合作关系。

7、本公司对所有申请方一视同仁，决不以申请方的规模大小或是否为某一协会或社团的成员，已认证客户的数量作为提供服务的条件，竭诚为所有申请方服务。

8、在认证活动过程中，若是由于本公司工作人员（包括审核员和技术专家）的疏忽或失职而给申请方造成损失的，由本公司负责赔偿，赔偿金额不超过本公司对该项目收取的认证费用。

## 业务范围

### 1、业务范围

获得国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 批准的认证业务范围 (有效期至 2028 年 10 月 24 日):

质量管理体系;

环境管理体系;

职业健康安全管理体系。

### 2、公司分包与合作机构情况

公司目前管理体系认证暂无分包, 自有检测资源, 无分包实验室。

# 认证指南

## 一、申请的基本条件

- 1、明确的法律地位，如具有营业执照。必要的资质要求，如有行政许可要求的，应取得行政许可证明。
- 2、申请方应按照规定认证依据，建立和实施了管理体系，且体系有效运行 3 个月以上。

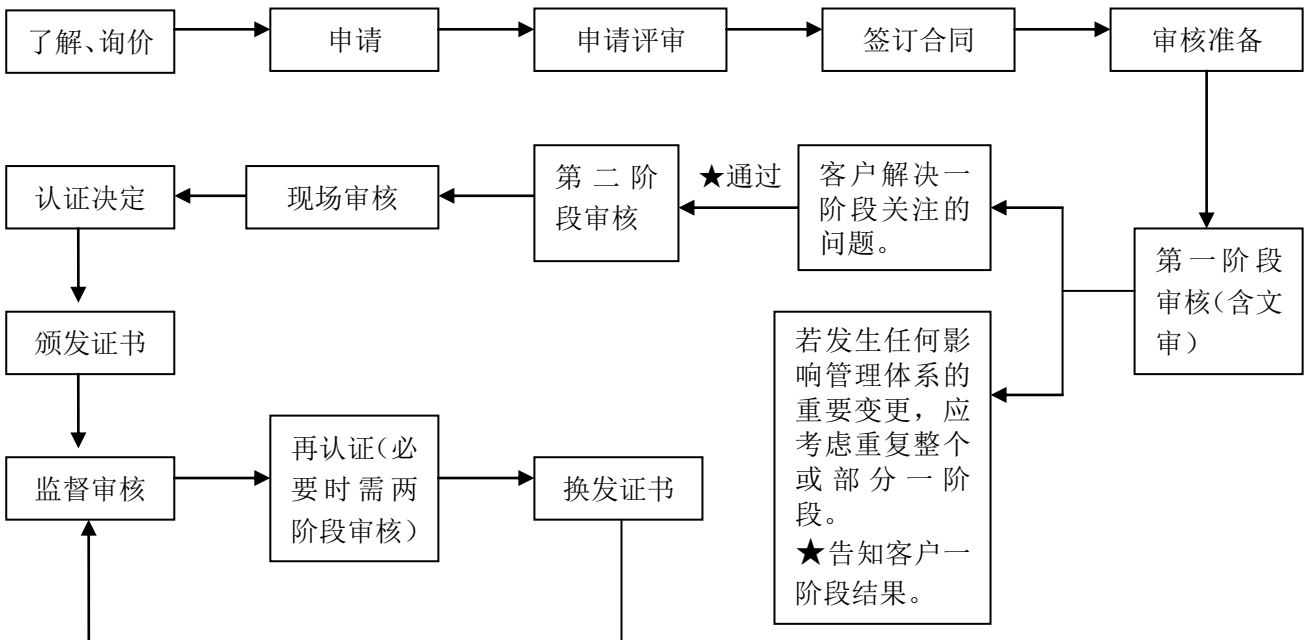
## 二、申请文件

- 1、组织基本情况，如企业简介、联系信息、生产工艺流程、组织机构及职责权限等。
- 2、营业执照副本复印件；适宜时，与认证范围相关的行政许可证明，如生产许可证、强制性产品认证证书、排污许可证、环境影响评价证明（1998 年以后新建、扩建、改建和技术改造项目必须采取的措施）等。
- 3、管理体系文件，如质量手册、程序文件、环境因素和危险源识别评价记录、重要环境因素清单、不可接受风险的危险源清单等。
- 4、适宜时，提供《在建清单》和《完工清单》。多场所清单及委托加工情况说明（适用时）。
- 5、外来文件清单。

## 三、认证程序

公司对组织的申请进行评审，满足要求后，正式受理并签订认证合同，申请组织缴纳认证费用。

## 四、认证流程



## 五、受理认证申请的部门：业务发展部

电 话：(0592) 7253852

传 真：(0592) 7253852

## 认证收费

### 1 目的与使用范围

为规范认证收费行为，保护认证双方的利益，促进体系认证工作的发展，特制订本要求。

### 2 基本原则

认证的工作量（人日数）是根据申请获证组织的规模、业务领域数量和专业特性按认证认可规范的要求进行确定。

收费是考虑认证审核的工作量，不同申请企业的收费在下述收费项目与标准的基础上，可能会有所差异，可由双方协商决定。

### 3 收费项目与标准

序号	收费项目	收费时机	收费标准	备注
1	申请费	初次认证、再认证、扩大认证范围时收取	500 元×n	1、n 为认证领域数； 2、审核员人日数是指一定数量的审核人员认证审核所需的工作天数（即审核员人数×工作天数），详见下表 4、5 和 6
2	审核费	初次认证、监督认证、再认证的现场审核（包括多现场）以及申请组织变更和扩大认证领域、扩大认证范围审核时收取	2500 元×审核人日数	
3	预审核费	有预审核发生时收取	1500 元×审核人日数	
4	认证决定与注册费	初次认证、再认证和扩大认证业务范围时收取	2000 元×n	
5	监督审核费 （含标志使用费）	每年收取	2000 元	
6	证书更换	证书更换的费用	50 元×n	
7	证书副本	证书副本的费用	50 元×n	



## 4、质量管理体系审核时间表

有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段(天)	有效人数	审核时间 第1阶段+第2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

## 5、环境管理体系审核时间表

有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段(天)				有效人数	审核时间 第1阶段+第2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	15	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			

## 6、职业健康安全管理体系审核时间表

有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段(天)			有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段(天)		
	高	中	低		高	中	低
1-5	3	2.5	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	3.5	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4.5	3.5	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5.5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15
86-125	11	8	5.5	4351-5450	28	21	16
126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	6801-8500	32	25	19
276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20
426-625	16	12	9	>10700	遵循上述递进规律		

## 7、收费方法

### 7.1 基本收费

1) 初次认证客户分两次支付费用，在签订认证合同后应支付总费用的 50%（如果因为申请组织的原因，最终没有通过认证，该费用也不退还申请组织），公司在收到上述费用后正式启动认证项目，策划进行现场审核，剩余 50% 的费用在第二阶段审核结束后及认证证书颁发前支付。

- 2) 监督审核时，认证费用应在审核前付清；
- 3) 证书副本工本费在颁发证书时收取；
- 4) 更换证书的费用在领取新证书时支付；
- 5) 获证组织在交付监督审核费的同时支付年金。

### 7.2 其他收费

- 1) 审核组的差旅食宿费用由受审核方承担，认证合同另外约定的除外；
- 2) 预审/初访审核人日数不得超过正式审核人日数的 60% (仅可一次)；
- 3) 如审核现场分散在不同地点，每多一处将增加 1 个审核人日数；
- 4) 由于受审核方原因需要增加审核时间或重新审核的，费用也由受审核方支付。

## 认证证书和标志的管理办法

### 1. 目的和适用范围

#### 1.1 目的

为了使获得公司认证的组织规范使用认证机构名称、认证证书、标志等，加强对公司颁发的认证证书和认证标志的监督管理，维护消费者合法权益，根据国家有关法律、法规的规定，特制定本管理办法。

#### 1.2 适用范围

本办法适用于获证组织认证标志的购买、制作、使用和管理，也适用于认证机构名称、认证证书的使用和管理。

1.3 国家统一发布的认证标志的管理按照国家相关法规、管理办法实施。

### 2. 认证证书和标志的使用管理

获证组织获得认证证书的，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。

#### 2.1 认证证书的使用

2.1.1 在认证证书有效期内，获证组织可将认证证书展示在通过认证的工作场所或用于广告和宣传资料中，不准以任何方式转让、出售或借用、冒用，认证证书或证书附件中未列出的子公司及其现场不包括在认证范围内，获证组织也不应进行宣传。

2.1.2 管理体系认证证书有效期为三年，在有效期内应按本公司的认证程序的要求定期接受监督审核，通过后，方保持有效。

**注：认证证书状态查询途径为：[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)。**

2.1.3 被暂停认证的获证组织，在暂停期间不得使用认证证书以及一切与该认证有关的宣传，获证组织在认证范围被缩小时，也应修改所有的广告和宣传资料。未通过认证，不得在其产品或者产品包装上、广告等处宣传其通过认证。

2.1.4 注销认证注册资格、被撤销认证注册资格或认证有效期已过的获证组织应将认证证书交还本公司。

#### 2.2 认证标志的使用

2.2.1 获证组织在获得认证证书后，可按本公司的要求使用认证标志，并应在使用前将使用方案报本公司备案后方可正式使用。

2.2.2 获证组织只允许使用与本公司所提供色调一致的颜色或黑白颜色(根据获证组织需要本公

司提供其标志的电子版),使用该标志时,可根据公司提供的图样按比例放大或缩小,但应保证标志完整、清晰,不得将其变形使用。

2.2.3因本公司暂未通过认可机构的认可,获证组织在使用认证标志时,不可使用认可标志。

2.2.4获证组织在宣传、在型号标签或名牌上声明已获得认证时,可以以文字方式表述,声明中必须明示获证组织的标识(例如品牌或名称)、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。例如:XXXX公司已通过厦门中集信检测技术有限公司的ISO9001:2015质量管理体系认证。

2.2.5认证标志不得用于产品或产品包装之上(产品包装的判别标准是其可以从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏),或以任何其他可解释或误导为表示产品符合性的方式使用。

2.2.6 被暂停或撤销认证注册资格或认证证书已失效的获证组织,应立即停止认证标志的使用。

### 3 认证证书和标志的监督管理

3.1 获证组织应该向本公司通报认证证书和标志的使用情况。

3.2 本公司将在监督审核时对获证组织认证证书和标志的使用情况进行检查,必要时,进行抽查。

### 4 认证证书的变更

4.1 获证组织由于企业名称、地址、认证范围等发生变更时,需变更认证证书的,原则上在监督审核后予以变更,如急需应提供变更申请,业务管理部负责受理并附申请方书面申请材料,经审批符合要求的,给予换发认证证书。

4.2 监督审核时发现获证组织的实际业务范围已无法满足认证范围时,审核组应在审核报告中予以详细描述,经认证决定符合要求的,给予换发认证证书。

4.3 由于认证要求变更(如认证依据的标准变更或换版),产生的证书变更,应结合下次监督审核或专项审核进行,再做出认证决定后,符合要求的,给予换发认证证书。

4.4 其它特殊情况证书变更,获证组织可向本公司申请换证,经认证决定符合要求的,给予换发认证证书。

## 认证资格变更管理

### 1 目的

为明确认证资格变更的条件，确保本公司认证活动的权威性与有效性，维护各相关方利益，特制定本程序。

### 2 适用范围

本程序适用于认证证书的批准、保持、扩大、缩小以及暂停、恢复、撤销的管理。

### 3 职责

3.1 业务管理部负责获证组织的认证范围扩大、缩小的受理工作以及变更通知的传达工作；

3.2 质量管理部负责协调办理认证的暂停、恢复、撤销（含注销，下同）以及认证范围扩大涉及的审核工作；

3.3 技术管理部负责协调范围扩大的认证决定工作，以及变更涉及的证书制作和信息上报工作；

3.4 总经理或管理者代表批准认证决定。

### 4 工作程序

4.1 认证证书的批准、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销的条件

4.1.1 认证证书的批准，应符合以下条件：

- a) 与本公司签有正式认证合同，满足申请人条件；
- b) 认证审核程序符合规定要求，上报资料完整、手续齐全；
- c) 文件化的管理体系符合相应的认证标准或其他引用文件要求，并且经现场审核运行有效；
- d) 认证资料经质量管理部、技术管理部完整性评审，认证决定人员审定合格后，管理者代表审核后，由总经理批准。

4.1.2 认证证书的保持，应符合以下条件：

- a) 按本公司规定的周期和程序进行监督审核；
- b) 认证证书和标志使用符合公司的规定要求；
- c) 按规定要求及时向本公司报告组织管理体系的变更情况；

4.1.3 获证客户不能满足以下条件时，认证证书将被暂停

a) 获证客户不允许按本公司要求的频次实施监督或再认证审核。自上一年度审核结束之日起，至下一年度相同月份 1 日前应接受监督或再认证审核，如未接受审核，认证将暂停，直至撤销；

b) 获证客户对管理体系进行的更改，影响到体系认证资格；

c) 获证客户的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，但又不需要立即撤销认证资格的。

d) 获证客户对证书和标志的使用不符合本公司规定；

e) 获证客户未按期交纳认证费用，且接到通知后未予纠正；

f) 获证方发生了重大的质量、食品安全、环保或安全生产事故，或行业监管部门抽查不合格，尚不需要立即撤销认证证书的；

g) 发生其他违反认证实施规则的情况；

h) 监督审核时,申请组织未在规定的时限内对不符合项采取有效的纠正措施；

i) 未按要求对信息进行通报的；

j) 获证客户因客观原因主动请求暂停；

k) 实施规则的其他要求。

4.1.4 当获证客户造成暂停的问题已经解决时，认证予以恢复。

4.1.5 获证客户不能满足以下条件时，认证证书将被撤销

a) 获证客户未能在公司规定的时限内（多数情况下不超过 6 个月）解决造成暂停的问题，若超过规定的期限，则认证证书将被撤销；

b) 获证方体系或体系覆盖的产品不符合认证依据或相关产品标准要求，需要立即撤销认证证书的；

c) 获证方发生了重大的质量、食品安全、环保或安全生产事故，或行业监管部门抽查不合格，需要立即撤销认证证书的；

d) 获证方不再生产体系覆盖内产品的；

e) 获证方对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；

f) 获证方虚报、瞒报获证所需信息的；

g) 获证方违法国家相关法律法规的；

h) 获证方申请撤销认证证书的；

i) 获证方不接受相关监管部门或认证机构对其实施监督的；

j) 发生本公司与获证客户之间协议中特别规定的其他构成撤销体系认证资格的情况。

k) 由于管理体系规则发生变更，获证客户不愿或不能确保符合新要求的；

l) 获证客户主动提出不再保持认证的；

m) 实施规则的其他要求。

4.1.6 获证客户满足以下条件时，认证范围给予扩大

a) 申请扩大范围内的管理体系经确认（必要时现场审核）符合标准要求，运行有效；

b) 申请方履行了法律法规和合同的义务。

#### 4.1.7 获证客户不能满足以下条件时，认证证书将被缩小

a) 发现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，且不能在规定期限内纠正，公司根据认证标准的要求缩小其认证范围；

b) 获证客户正式提出申请缩小认证范围的；

c) 获证组织认证证书所覆盖的生产/服务/经营范围/产品/场所/设施因故缩小或减少。

### 4.2 认证证书的批准、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销工作程序

#### 4.2.1 认证证书批准的工作程序

管理体系认证证书的批准程序按《管理体系认证实施程序》相关要求进行；

#### 4.2.2 认证证书保持的工作程序

管理体系认证证书保持的工作程序按《监督活动、特殊审核及再认证程序》相关要求进行。

#### 4.2.3 认证范围的扩大的工作程序

a) 扩大认证范围审核的时间可与年度监督审核同时进行，也可单独进行。当获证客户提出扩大认证范围时，由业务管理部负责要求获证客户提出书面申请，提供新版文件，对大部分进行评审，并确定做出能否予以扩大的决定所需的审核活动。申请的受理参照《管理体系认证实施程序》进行。按相应增加的工作量收取认证费用；

b) 质量管理部根据扩大认证的有关信息安排审核项目计划，组建审核组；

c) 对扩大认证部分的审核应视企业实际情况如考虑扩大部分的复杂程度、重要程度等因素而定是否需要一阶段审核，如需一阶段审核按按《管理体系认证实施程序》中初次审核要求执行；

d) 技术管理部负责证书具体变更事宜，获证客户在证书有效期内，办理认证范围扩大手续，证书中的证书编号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，新证书应注明换证日期，原证书收回。

#### 4.2.4 认证范围的缩小的工作程序

a) 获证客户向业务管理部提出缩小认证范围的书面申请，业务管理部受理申请后，根据具体情况决定是否需要进行现场核实，如需要可与监督审核一起进行；

b) 技术管理部负责变更事宜，证书在有效期内，办理认证范围缩小手续的，证书中的证书编号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，新证书应注明换证日期，原证书收回；

c) 当任何一方（包括获证客户、获证客户的客户、其他认证机构等）提出请求时，公司可正确说明获证客户的管理体系认证被缩小的情况。

#### 4.2.5 认证证书暂停的工作程序

- a) 公司各部门和审核组发现获证客户存在问题需暂停认证证书时，向质量管理部报告；
- b) 质量管理部根据不同情况会同有关部门进行评审，在信息系统中提交暂停申请，并报相关部门及技术秘书处确认。认证变更审批手续在每个自然月的 1-5 日办理，必要时也可随时办理；
- c) 技术秘书处提出处置决定，总经理批准后实施；
- d) 获证客户被暂停后，暂停信息在本公司的网站公开发布或在公开媒体上公布等；
- e) 当任何一方（包括获证客户、获证客户的客户、其他认证机构等）提出请求时，公司应正确说明获证客户被暂停的情况如因何种原因被暂停及公司如何处理等；
- f) 对被暂停的获证客户进行追踪，并在较短时间内通知获证客户后对其进行审核。但此时公司应说明并使获证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核，且公司在指派审核组时要给予更多的关注；
- g) 获证客户主动请求暂停的，需向业务管理部提交暂停申请，经评价决定受理后和信息系统中提交申请，或告知质量管理部，由质量管理部统一办理暂停手续；
- h) 在暂停期间,客户的认证资格暂时无效；
- i) 暂停期限一般不超过 6 个月，特殊情况应提交总经理批准。

#### 4.2.6 认证证书恢复的工作程序

- a) 被暂停使用认证证书和认证标志的组织采取纠正/纠正措施，经相关部门/人员验证有效后，在信息系统中提出申请，报管理者代表批准恢复决定，由质量管理部负责通知企业恢复证书及标志的使用，技术管理部进行信息上报；
- b) 如受审核方因未能按期接受监督导致的证书暂停情况，在问题解决后，先办理恢复手续，审核项目管理员接到企业恢复通知后按监督审核程序安排审核工作。

#### 4.2.7 认证证书撤销的工作程序

- a) 各部门根据获证客户存在的问题均可在信息系统中提出撤销申请，或报质量管理部统一办理；
- b) 质量管理部依据各部门提出的撤销建议，在信息系统中提出撤销申请，并组织相关部门进行评审，最终报总经理批准。认证变更审批手续一般在每个自然月的 1-5 日办理，必要时也可随时办理；
- c) 认证变更通知由业务管理部负责传达至获证客户，可通过电话、传真、电子邮件、短信、信件等方式预先传达。书面通知应在变更决定正式生效后最迟下一个工作日寄出，或通过传真、电子邮件发出。无论通过何种方式传递，都应对通知的传递进行跟踪，确保收件方



收到，并在需要时能提供收条或其它能证明收到的证据；

通知应要求获证客户在被撤销期间不得对其认证资格做出误导性的声明，并向现有的和潜在的所有相关采购方告知其认证状态，从通知撤销之日起在所生产的产品上停止使用认证标志，必要时要求其交回认证文件；

d) 对撤销认证资格的组织，公司将按认证合同的规定收回认证证书，终止该客户使用认证标志，并可在公开媒体上公布撤销决定；对于产品认证，获证客户还需向其现有的和潜在的所有相关采购方告知其认证状态；

e) 当任何一方（包括获证客户、获证客户的客户、其他认证机构等）提出请求时，公司应记录获证客户被撤销的情况，如因何种原因被撤销及公司如何处理等；

f) 认证证书注销是撤销的一种特殊形式，获证客户由于自身原因不想保持认证证书可向本公司提出注销认证证书的书面申请，再由公司办理撤销手续。

4.3 认证变更通知由业务管理部负责传达至获证客户，可通过电话、传真、电子邮件、短信、信件、网站公告等方式传达。

#### 4.3 变更通知的传达

a) 认证资格认证变更通知由业务管理部负责传达至获证客户。可通过电话、传真、电子邮件、短信、信件等方式预先传达。书面通知应在变更决定正式生效后最迟下一个工作日寄出，或通过传真、电子邮件发出。无论通过何种方式传递，都应对通知的传递进行跟踪，确保收件方收到，并在需要时能提供收条或其它能证明收到的证据；

b) 通知应要求获证客户在被暂停/撤销期间不得对其认证资格做出误导性的声明，并向现有的和潜在的所有相关采购方告知其认证状态，从通知暂停/撤销之日起停止所有认证相关的宣传和资格的使用，必要时要求其交回认证文件；

c) 对于导致认证被暂停的有缺陷的获证产品，已经投放市场的，应要求获证组织对其采取纠正措施并向本公司汇报，适当时应召回产品；对于尚未投放市场的，严禁投放市场。

## 扩大和缩小认证范围的规定

### 1 扩大认证范围

#### 1.1 扩大认证范围的条件

1) 认证注册的产品/范围增加,经申请后,由本公司审核组现场审核并确认,获证组织具有相应的保证能力,符合认证授予条件;

2) 认证注册的生产场所增加(指在原注册的生产地址之外增加了新的生产场所),经申请后由公司审核组现场审核确认,应符合认证授予条件;

3) 产品形成过程增加了新的环节(如增加设计环节),经申请后由本公司现场检查并确认,增加的产品类型应符合认证授予条件。

#### 1.2 扩大认证范围的程序

1) 组织预扩大认证范围时,应向本公司提出申请,明确扩大范围,补充必要的信息。

2) 获证方扩大认证范围时,应将有关的体系文件同申请书一起提交;

3) 公司对获证方拟扩大认证范围的申请进行评审,满足要求时,签定补充协议。

4) 质量管理部根据合同评审的信息安排审核组对其进行现场审核,该审核可以与监督审核或复评审核一并进行;

5) 扩大认证范围的结论应在报告中做重点描述,认证决定人员做出决定后,换发认证证书,并报国家认可委备案。

### 2 缩小认证的条件

#### 2.1 缩小认证范围的条件

1) 获证组织认证证书所覆盖的生产/服务/经营范围/产品因故缩小或减少;

2) 获证组织认证证书所覆盖的场所/设施缩小或减少;

3) 获证组织认证证书所覆盖的产品/服务/经营范围,在监督审核时发现部分产品/服务/经营范围出现严重不合格,且不能在规定期限内纠正。

#### 2.2 缩小认证范围的程序

获证组织由于某种原因,预缩小认证范围时,应及时向本公司提交书面报告,说明缩小的原因,公司接到报告后,由公司总经理批准,予以更换认证证书。获证组织应根据更换后的证书内容,应及时变更相关的广告宣传内容。

## 申请方和获证方的权利和义务

### 1 申请方的权利和义务

#### 1.1 权利

- 1) 申请方自愿决定是否申请认证，自由选择认证机构。
- 2) 了解管理体系认证的有关规定和信息；
- 3) 申请方有申诉和投诉的权利。

#### 1.2 义务

- 1) 当申请方由本公司进行认证时，应提出书面申请并提交本质量手册、程序文件和相关文件，以及管理体系涉及相关活动的一般情况；
- 2) 如实申报认证范围内的实际情况，如：认证范围覆盖的体系人数、体系覆盖人数多场所数量等（如有瞒报，责任自负）；
- 3) 当申请方存在与管理体系有关的外包或咨询的情况时，应在申请时提交相关信息；
- 4) 始终遵守认证认可相关法律法规及认证公司的相关规定；
- 5) 按时交纳认证相关费用，无论认证结果如何，均不能免除已发生的认证费用；
- 6) 为认证审核提供必要的工作条件并做出妥善安排；需要时，为接纳到现场的观察员提供条件；
- 7) 当申请方有电子化审核的需求时，请在认证申请时予以明确，以便本公司做出相应的工作安排；
- 8) 当认证要求发生变更时，按新要求实施整改。

### 2 获证方的权利和义务

#### 2.1 权利

- 1) 在证书有效期内，认证证书和认证标志可在获准认证范围内用于宣传展示；
- 2) 获证方对公司有申诉和投诉的权限。

#### 2.2 义务

- 1) 获准认证后仅能就获准认证范围开展宣传活动，不能以误导方式宣传使用认证证书和标志；
- 2) 在认证周期内应按时接受公司的监督审核或不定期的抽查；两次现场审核的时间间隔一般不超过 10 个月，最多不超过 12 个月；
- 3) 获证组织应及时向本公司通报认证相关变更的信息、有关顾客的投诉信息、被监管部门认定的不符合法定要求和质量安全事故；本公司将对变更作出回应或为调查投诉相关情况，认为必要时会提前较短时间通知获证组织并实施审核。具体包括以下几种情况：

a) 组织信息变更, 包括(但不限于): 法律地位、经营状况、组织状态(所有权)、组织和管理层、联系地址和场所、获证管理体系覆盖的运作范围、管理体系和过程的重大变更等;

b) 本公司为了解确认与获证组织相关的投诉信息, 可能需要对获证组织实施现场审核进行确认;

4) 获证组织的固定多场所变更后应及时通报本公司, 以便本公司能保持最新的场所名单, 未能提供这些变更信息的将被视为对认证证书的误用, 并按程序采取相应的措施;

5) 当接到本公司对其作出的暂停或撤销认证资格的通知时, 应立即停止使用认证证书和标志, 以及有关认证宣传, 并按照规定交回认证证书。

6) 甲方有义务对 CNCA / 地方市场监督管理局的监管检查、飞行检查、确认审核等工作予以配合, 并对有关事项的询问和调查如实提供相关材料。

### 3 关于组织对法律法规符合性的相关要求

3.1 获证组织应确保其管理体系持续符合法律法规的要求, 本公司将对其符合性要求进行确认。

3.2 组织对于出现的不符合法规要求的不符合情况及时向本公司通报, 并通报其后续的处置措施。

3.3 审核过程发现获证组织管理体系运行不符合法律法规要求时应书面提出不符合报告, 陈述具体不符合事实, 要求获证组织及时采取纠正措施, 审核组负责跟踪验证措施实施的有效性。

3.4 在以下方面获知获证组织管理体系运行不符合法律法规要求时, 质量管理部应视具体影响程度作出暂停或撤销认证证书的决定, 并经公司总经理批准后在第一时间通知获证组织, 具体按《认证资格变更管理》执行。

1) 正常审核发现的不符合未能在商定的期限内得到有效整改;

2) 在两次审核之间获知组织有违法事实(如被主管部门处罚通报或被新闻媒体曝光等)。

3.5 获证有效期内及时向本公司通报组织管理体系发生的重大变化及顾客/相关方的重大投诉和处理情况, 以确保认证证书在国家规定各行政、资质许可的有效期内正确使用。

## 申诉、投诉及争议处理

### 1 目的

为实现公司的质量方针和质量目标，保护公司与各相关方的合法权益，维护本公司认证活动的公正性，及时处理各类申诉、投诉和争议，制定本程序。

### 2 适用范围

本程序适用于各相关方对公司、公司专兼职工作人员的投诉，及获证组织对公司的申诉、投诉和争议的处理。

### 3 职责

3.1 技术管理部负责受理（对本部门的投诉除外）、记录、跟踪申诉、投诉和争议及资料的建档保存。

3.2 管理委员会负责处理对本公司、领导层和组织对认证决定的投诉、申诉和争议。

3.3 各部门为第一受理人时，应记录申诉、投诉和争议有关信息，之后转交技术管理部。

3.4 总经理、副总经理分别负责对公司重大投诉处理意见的审核和批准。

### 4 工作程序

#### 4.1 受理

a) 各部门接到申诉、投诉与争议的信息应及时记录，填写在《申投诉处理记录》中，并将该表提交技术管理部受理。

b) 技术管理部为申诉、争议和投诉的责任受理部门，负责申诉、争议和投诉信息接受、登记、传递处理与管理。

#### 4.2 处理要求

a) 参与申诉、投诉与争议处理过程的人员在近两年内没有实施申诉、投诉与争议涉及的审核；申诉、争议和投诉的决定也要由与申诉、争议和投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并将这些处理人员事先告知申诉人、争议和投诉者，如有异议，则更换。另外公司对申诉、争议投诉处理进程各个层次的所有决定负责。

b) 申诉、投诉与争议的处理过程由公司在本公司的网站公开发布或在公开媒体上公布。申诉、争议和投诉的提出、调查和决定不会对申诉人、争议和投诉者造成任何歧视。

c) 申诉、争议和投诉产生后，技术管理部先确认了收到申诉、争议和投诉，并将处理过程的进展报告以书面或电话等形式向申诉、争议和投诉者报告。

d) 申诉、争议和投诉的情况表明存在不符合时，应分析产生不符合原因，并使用《异常情况处理记录》采取适当的纠正或预防措施。

e) 所采取的纠正、预防措施，应：

①最大限度地减轻不符合的后果；②尽可能快地符合认证要求；③防止不符合的再次发生；④评价所采取的补救/纠正措施实施的有效性。

#### 4.3 申诉、投诉和争议的划分

##### a) 从内容划分

如涉及的是要求对认证结论或认证人员的行为，则划分为申诉，投诉，如涉及的内容是具体的审核过程，则划分为争议。

##### b) 从目的划分

如涉及的内容是要求对认证结论重新评价，则划分为申诉，投诉；如果目的并不是为了改变结论而主要是表明某些不同的看法，希望改进工作，则划分为争议。

#### 4.4 处理过程

##### a) 申诉处理过程

① 申诉应以书面方式向管理委员会提出或由行政管理部转送管理委员会，申诉材料应详细写明申诉的理由、意见和要求，并提供必要的相关资料或证据。

② 对公司认证决定的申诉由管理委员会处理，管理委员会主任指定专人或组成专门工作组进行处理并作记录，必要时召开全体会议讨论，作出处理决议，书面答复申诉者。

③ 申诉闭环时间一般不超过 7 天。

④ 公司应将申诉处理过程的结束以书面形式正式通知申诉人，包括所做决定理由。

##### b) 投诉处理

① 投诉可以任何方式提出，行政管理部在收到投诉意见后应立即报告总经理，同时确认投诉是否与公司的认证活动有关，并予以登记。如果投诉与获证客户有关，公司在调查时应考虑获证管理体系的有效性。

② 对公司领导层的投诉由管理委员会受理，管理委员会主任指定专人或组成专门工作组收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，再进行处理并作记录，及时将处理投诉的过程报告给管理委员会，由管理委员会决定调查方式，提出处理意见。

③ 对公司的重大投诉，由技术管理部提出调查处理方案，组织调查，提出处理建议报副总经理审核，总经理批准。

④ 如果投诉是针对获证客户的，公司在充分了解情况后，必要时将投诉告知该客户。此时公司对该投诉进行追踪，并提前 3 天通知该客户后进行重新审核，但此时公司应说明并使该客户提前了解将在何种条件下进行此类审核，且公司在指派审核组时要给予更多的关注。

⑤ 公司在受理和评价投诉过程中，对涉及投诉人和投诉事项的方面应保密。

⑥ 必要时，公司可将投诉处理过程的结束正式通知投诉人。

⑦ 公司与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。

c) 争议的处理

行政管理部对来人、来函、来电反映的争议问题均应及时登记，并由行政管理部负责人组织处理，必要时报总经理处理。

4.5 记录与统计

a) 接到各类申诉、投诉的信息，技术管理部应及时将申诉、投诉方及其意见等记入《申诉投诉处理记录》；

b) 有关申诉、投诉及其处理结果的记录由技术管理部归档保存；

c) 归档材料包括：

① 相关方申诉材料(书面材料、信函和电话记录等)。

② 调查、分析等有关记录。

③ 处理结果、处理报告等有关资料。

4.6 受理申诉、投诉的时限

a) 对公司的认证决定若有异议，应在收到认证决定之日起 30 天内向公司提出，逾期不予受理。

b) 对公司的申诉、投诉处理决定若有异议，应在收到该处理决定之日起 30 天内向本公司提出，逾期不予受理。

c) 对于上述情况不予受理的，技术管理部应及时以书面形式通知，以取得谅解。

d) 各相关方对本公司的申诉、投诉可直接向国家认监委或地方市场监督管理局提出，技术管理部应积极配合处理对本公司的申诉、投诉事宜。

e) 质量管理体系认证规则及食品安全管理体系认证实施规则另有规定的，按规则要求执行。

## 认证要求的变更

1、公司承诺将认证要求的变更通过网站发布或电话传真或电子邮件或文件等形式及时、准确地传递到相关组织，确保各相关组织及时了解认证要求更改的有关内容，同时收集相关组织的意见并反馈到相关部门，为更改方式的决定和生效的策划提供依据。

2、变更决定发布后，公司承诺将更改的信息及时传递到相关获证组织，确保已获得获证组织对更改决定的要求能充分理解，并按时有效地对程序实施作必要调整。

3、获证组织在收到相关信息后，可根据变更的时间要求自行制定变更转换进度，但要确保在规定的期限前完成变更转换。

4、公司将在规定的时间内严格按更改的认证要求，充分考虑各相关方的利益，本着“自主、客观、公正、科学”的态度做出认证安排，以验证已获准认证的组织是否按要求对程序作了相应调整。

5、对认证要求更改的认证实施按本公司的程序进行。

6、在规定的时间内，获证组织如不能按期进行转换，则认证证书将按注销处理。认证要求的更改涉及的费用见认证收费标准。



## 认证证书公告规定

### 1、公告方式

公司通过以下方式对组织的获证信息向全社会进行公告

1.1 本公司网站：[www.zjxtest.com](http://www.zjxtest.com)

1.2 定期通报将认证证书信息通报给国家认证认可监督管理委员会（CNCA）。

### 2. 公告的内容

获证组织体系覆盖地址、认证范围、认证证书号、颁证日期、有效性等。

### 3. 公告的时效性

3.1 公司网站每周更新一次获证组织名录；认证暂停、撤销及恢复信息将实时更新；

3.2 每周至少上报 CNCA 一次获证及证书变更情况。

### 4. 重大事故的公告

获证组织管理体系发生重大变化、执行的法律法规或强制性产品标准发生变化、发生产品质量事故、环境事故、职业健康安全事故或食品安全事故，抽检不合格及顾客有重大投诉时，必须在事故发生之日起 3 个工作日内通报本公司，同时应及时采取纠正措施。若因此造成暂停或撤销对获证组织的认证注册，责任在获证组织。

### 5. 书面通知

认证证书有效期一般为三年。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。此后，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，且两次监督审核之间不应超过15个月。

每次监督审核合格的，并按期交纳监督审核费及年金后，公司向获证组织寄发《保持使用认证证书通知书》。

6. 为保持获证组织名录信息的一致性和有效性，本公司将不再提供其他书面信息。

## 获证组织信息通报制度

### 1. 目的和适用范围

本制度规定了获证组织向本公司通报信息的基本要求，为本公司实施监督提供相关信息。

### 2. 通报时机

当组织发生影响其认证有效性的重大变更及事故时应及时向本公司通报。

### 3. 通报方式

信息通报以纸质文件邮寄、传真或电子邮件等方式。

### 3. 通报要求

3.1 信息通报内容要完整，要对变更对认证有效性进行分析；

3.2 信息通报由获证组织管理者代表签发。

### 4. 信息通报内容

- 1) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）及组织结构变更的信息；
- 2) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；
- 3) 联系地址和生产/服务场所变更（包括扩大/缩小）；
- 4) 覆盖产品/服务范围扩大/缩小；
- 5) 有关在官方检查或政府组织的市场抽查中，被发现有严重质量、食品安全问题的信息；
- 6) 体系和过程重大变更的信息，包括体系文件较大的更改；
- 7) 质量/环境/职业健康/食品安全事故及处理措施，顾客申诉、投诉的情况；
- 8) 执行的法律法规或强制性产品标准发生变化；
- 9) 有关产品、工艺、环境变化的信息；
- 10) 不合格品撤回及处理情况；
- 11) 其他情况。

### 5. 时限要求

5.1 获证组织如发生与认证有关的重大事故（如出现产品质量事故、环境事故、职业健康安全事故及食品安全事故等）应在事故发生之日起3个工作日内将事故情况及已/拟采取的措施书面报告公司。

5.2 获证组织出现重大投诉信息（如媒体曝光）或重大事故时，本公司将调查核实，必要时派出非例行监督审核组，调查核实后做出暂停/撤销认证注册的决定并上报CNCA。

5.3 填报不及时或不属实，以及有变化不通报的，在年度监督时一经发现，本公司将视具体情况予以暂停认证证书使用直至撤销认证证书的处罚。

## 保密性承诺

1、本公司的各个层次部门及人员（包括代表本公司活动的委员会、外部机构及个人）均签订《公正性和保密承诺》；

2、本公司会提前告知客户拟对公众公开的信息。所有其他信息均视为保密信息，客户自己公开的信息除外。

3、除认证认可文件规定的要求外，关于特定获证组织或个人的信息，未经其书面同意，不向第三方披露。

4、当法律要求本公司或者合同安排授权本公司提供保密信息时，除法律禁止外，本公司将拟提供的信息提前通知有关客户或个人。

5、从其他来源（如投诉人、监管机构）获得关于客户的信息应根据本公司的政策按保密信息处理。

6、本公司的人员，包括代表本公司工作的任何委员会成员、合同方、分包方或个人，除法律有要求外，应对从事本公司认证活动时获得或产生的所有信息予以保密。

7、本公司能够确保保密信息得到安全处理的过程以及适用的设备和设施。