

文件编号：ZL-GK-01-2021

版本号：A/1

# 管 理 体 系 认 证

# 公 开 文 件

上海泽履认证服务有限公司

编制：技术部

审核：李军

批准：黄远涛

发布日期：2021年10月01日

生效日期：2021年10月01日

---

## 目 录

一、公司简介	3
1 公司简介	3
2 品牌形象	3
3 我们的目标	3
4 我们的价值观	4
5 质量方针	4
二、公正性和保密承诺	5
三、管理/服务体系认证程序	6
四、认证活动工作流程	8
五、认证收费标准	9
六、换发证书需提交的资料	11
七、获证组织信息通报制度	12
八、对授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停、恢复或撤消 认证和再认证注册的说明	13
九、申请组织与审核方的权利与义务	17
十、认可证书使用的说明	19
十一、认证标志和认证证书管理规定	20
十二、申诉和投诉的处理规定	22

## 上海泽履认证服务有限公司简介

### 公司简介

#### 0.1 公司简介

上海泽履认证服务有限公司（简称 ZL），成立于 2019 年，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-2019-568）的第三方认证机构，主要从事批准范围的质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（ISO45001）、信息安全管理体系（ISO27001）、信息技术服务管理体系（ISO20000）、能源管理体系（ISO50001）、批发业和零售业服务、运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）、邮政和速递服务、不动产服务、科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）、支持性服务、在收费或合同基础上的生产服务、保养和修理服务、教育服务、卫生保健和社会福利服务、污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务、娱乐、文化和体育服务、家庭服务认证，在业内及客户拥有良好口碑。

上海泽履认证服务有限公司秉承“科学的、公正的、诚信的、务实的，向顾客提供满意的认证服务”的宗旨开展认证活动。严格遵守国家法律法规，以诚立业、以信为本，提供态度科学、作风严谨、水准专业的认证服务；强调认证时效性，客观、公开、公平、公正地向企业提供认证服务。公司将以诚信、务实为根基，以“传递信任、服务发展”为己任，不断开拓创新，增加新的认证服务领域，以建立一个合作共赢的技术服务平台，共同迈向卓越！

#### 0.2 品牌形象



LOGO 释义：面向全国，走向世界，圆满地为客户提供优质服务；通观总体构图，泽履遵循科学的、公正的、诚信的、务实的为宗旨，向广大客户提供权威公正的优质认证服务，积极研究国内外标准技术，拓展新的认证服务领域，打造成为国

际权威的国际标准管理/服务体系认证服务机构之一。

## 0.3 我们的目标

我们的目标是成为认证行业最有竞争力和影响力的服务机构。在认证服务领域不断改进与创新、力臻完美。

## 0.4 我们的价值观

以科学为依据，以公正为宗旨，以质量求发展，以诚信走天下。

泽履不断引领客户提升价值及竞争力，以客观公正的公信力为客户创造信任，并以此成就未来！

我们在持续努力实现自己目标的同时，时刻充满激情、诚信至上、积极进取和创新精神的企业文化。这些价值观引导着我们的行为，是我们机构建立的基石。

## 0.5 质量方针

**科学权威，公正合规，诚信服务，开拓创新**

公司始终坚持以顾客为中心，坚持标准要求，以客观公正合规的服务，创造公信力；

公司在诚信服务的同时，积极进取，创新认证模式，服务不断变化的发展。

联系我们：

地址：上海市静安区共和新路 3737 号 1203 室

邮政编码：200435 电话：021-62567868

邮箱：319286680@qq.com

网址：www.zelvservice.com

## 公正性和保密承诺

为确保认证活动的规范性和有效性，上海泽履认证服务有限公司郑重承诺：

### 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/服务体系标准和 ZL 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。

### 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。

## 管理/服务体系认证程序

### 1. 申请的受理

- 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。
- 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。
- 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。

### 2. 申请评审

- 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：
  - 2.1.1 管理/服务体系手册、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。
  - 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。
- 2.2 评审完成后双方签订管理/服务体系认证合同书。

### 3. 管理/服务体系审核

- 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；
- 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；服务体系初次审核为现场审核，不分阶段。
- 3.3 审核组在现场审核前，对申请方提交的管理/服务体系文件进行审查，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；
- 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；
- 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；
- 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/服务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/服务体系的符合性、有效性和满足法律、法规要求的能力。确定是否推荐服务认证/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。

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.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/服务体系认证证书。ZL 将定期在网站([www.zelvservice.com](http://www.zelvservice.com))公示获证企业信息。

## 5.监督审核

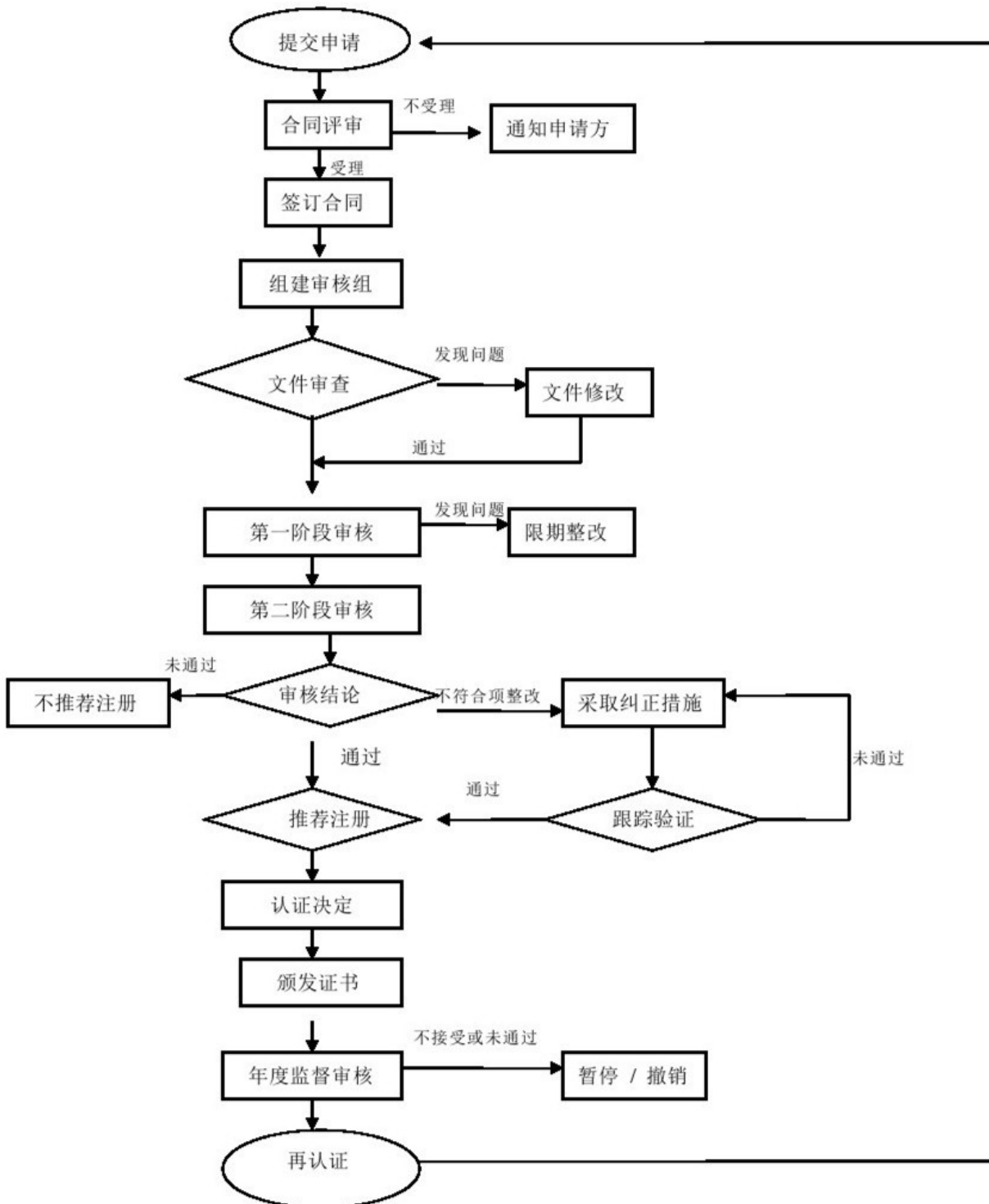
5.1 证书有效期为三年，在证书有效期内应每年进行一次监督审核，在认证证书到期之前完成再认证审核。监督审核应以证书决定之日为界限，每次到期前的 9—12 个月之内进行；第二次监督审核时间如超过 12 月未审，企业应说明延期的原因，最长不得超过 15 个月，且不能跨日历年。企业如不能按期接受公司安排的监督审核，且时间超过 12 个月，认证/注册资格将被暂停，暂停期间认证证书和标志将暂停使用，并予以网上公示。

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/服务体系有效，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 ZL 网站和国家认监委网站是有效状态。

## 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 ZL 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。

## 认证活动工作流程





## ZL 认证收费标准

### 1. 认证收费原则

- 1.1 ZL 获得财务收入的方式以不影响认证的公正性为准则；
- 1.2 财务收入来源为认证收费和其它正当收入；
- 1.3 认证收入用于维持 ZL 认证活动的正常进行，不以盈利为目的，实施有偿服务。

### 2. 认证收费

#### 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》，特制定 ZL 公司管理/服务体系认证收费标准。

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 200 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/服务体系认证合同书》为准。

## 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）。

（一）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	0.6 万元	0.8 万元	0.7 万元	0.6 万元
66—125 人	0.9 万元	1.25 万元	1.15 万元	1.05 万元
126—275 人	1.05万元	1.5万元	1.4 万元	1.3 万元
276—625 人	1.4万元	1.9 万元	1.8 万元	1.7 万元
626—1175 人	1.6 万元	2.3 万元	2.15 万元	2.0 万元
1176—1550 人	1.8 万元	2.7万元	2.55 万元	2.4 万元
551—2000 人	2.0万元	3.1 万元	2.95 万元	2.8 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			

（二）信息类管理体系认证单体系认证基础价格要求

企业员工人数	ISMS或 OHSMS 基础价格
65 人以下	1.6 万元
66—125 人	1.9 万元
126—275 人	2.2万元

# 上海泽履认证服务有限公司

SHANGHAI ZELV CERTIFICATION SERVICE CO., LTD.

编号：ZL-GK-01-2021

版本：A/1

276—625 人	2.4万元
626—1175 人	2.8 万元
1176—1550 人	3.8 万元
551—2000 人	4.0万元
2001 人以上	每增加一个审核人日，认证收费最少增加 0.2 万元

### （三）能源类管理体系认证单体系认证基础价格要求

企业员工人数	EnMS 基础价格
65 人以下	1.6 万元
66—125 人	1.9 万元
126—275 人	2.2万元
276—625 人	2.4万元
626—1175 人	2.8 万元
1176—1550 人	3.8 万元
551—2000 人	4.0万元
2001 人以上	每增加一个审核人日，认证收费最少增加 0.2 万元

### （四）服务体系认证单体系认证基础价格要求

企业员工人数	SISC 基础价格
65 人以下	0.6 万元
66—125 人	0.9 万元
126—275 人	1.05万元

# 上海泽履认证服务有限公司

SHANGHAI ZELV CERTIFICATION SERVICE CO., LTD.

编号：ZL-GK-01-2021

版本：A/1

276—625 人	1.4万元
626—1175 人	1.6 万元
1176—1550 人	1.8 万元
551—2000 人	2.0万元
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

（五）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%。

（六）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。

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

---

## 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 ZL 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 ZL 运营部，由技术部评审后办理换证。

---

## 获证组织信息通报制度

1.获证组织必须如实将获证组织信息及时通报 ZL。

通报内容如下：

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权的变更；
- b) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；
- c) 获证组织体系覆盖人数的变更；
- d) 联系地址和场所的变更；
- e) 获证管理/服务体系覆盖的运作范围的变更；
- f) 接受省级/国家质量监督部门的产品抽查结果，接受当地环保部门环保检查结果；
- g) 管理/服务体系和过程的重大变更；
- h) 顾客申诉、投诉的情况
- i) 获证组织发生质量环境安全事故
- j) 其他方面的变更信息。

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

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

### 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 ZL 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标明其管理/服务体系的建立、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。

### 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/服务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/服务体系可在公司进行认证注册。

### 3 保持认证

#### 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/服务体系的实施、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。

#### 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/服务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/服务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)获证管理体系覆盖的运作范围的变更；
- (5)管理/服务体系和过程的重大变更。

c) 对暂停认证客户的追踪审核。

### 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。

## 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/服务体系所覆盖；
- 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。

## 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/服务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。

## 6 暂停认证

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 ZL 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 ZL 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/服务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/服务体系持续满足认证标准要求的变更而未报告 ZL；
- 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 ZL 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。

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/服务体系认证无效，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。

## 7 撤销认证

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 ZL 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 ZL 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 ZL；

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。

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

## 8 恢复认证

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/服务体系的后续审核安排。

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。

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。

## 申请组织与审核方的权利与义务

### 1. 申请组织的权利

- 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。
- 1.2 有权要求审核组保守组织的商业、技术等秘密。
- 1.3 有权拒绝审核员任何与审核工作无关的要求。
- 1.4 有权对审核组的审核公正性进行投诉。
- 1.5 正确使用认证证书和标志。
- 1.6 有权对认证结果进行申诉。
- 1.7 申请扩大/缩小认证范围，注销部分或全部认证范围。

### 2. 申请组织的义务

- 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；
- 2.2 始终遵守 ZL 的有关认证规定。
- 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。
- 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。
- 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 ZL 的声誉，不得做 ZL 认为误导或未授权的声明。
- 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。
- 2.7 管理/服务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。
- 2.8 按时接受监督审核，及时向认证机构通报信息。
- 2.9 配合认证机构调查和处理对组织的投诉。

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。

2.11 获证期间接受国家认监委/地方监管机构的稽查。

2.12 申请组织发生下列情况的变更，必须及时通知 ZL：

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/服务体系覆盖的产品范围发生变更；
- ◆ 管理/服务体系和过程的重大变更。

2.13 按合同及相关约定缴纳认证费用。

### 3. 审核方的权利

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 ZL 的认证审核工作程序和管理规定。

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。

3.3 要求组织按认证合同的约定支付认证费用。

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。

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。

3.6 制定认证证书、认证标志的使用规定并授权使用。

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。

3.8 对获证组织的顾客投诉和依据管理/服务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。

### 4. 审核方的义务

4.1 ZL 的服务对所有申请管理/服务体系认证的委托方或申请组织开放。

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。

4.3 不进行任何有关管理/服务体系建立和保持的咨询。

4.4 ZL 将有关认证的要求及更改及时通知获证客户。

4.5 确保 ZL 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，ZL 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。

4.6 调查获证组织对认证服务的满意度，

4.7 回答和解释组织所提出的置疑，并提供相关信息。

## 认可证书使用的说明

### 1 目的

本文规定了对认可证书的使用要求，以确保满足认可机构关于认可证书的使用，防止误用或滥用认可证书，以及错误声明认可状态。

### 2 适用范围

本文适用于对管理/服务体系认可证书使用及声明认可状态的管理（本机构目前未通过认可）。

### 3 术语和定义：

认可状态声明：表示认可资格的文字说明。

### 4 职责

综合部负责监督认可证书的正确使用。

### 5 使用要求

5.1 公司按认证机构要求在其认可的质量管理体系、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系业务范围内及有关的场合有条件使用其颁发的认可证书。

#### 5.2 使用范围：

5.2.1 公司可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认可证书及其证书附件，且应清晰可辨。

5.3 公司只在认可证书的有效期内使用认可证书，并按照如下要求执行：

5.3.1 在单独使用认可书的部分文件时，应准确地表述其认可状态和认可范围，避免产生误导或歧义。

5.3.2 认可资格到期后，如未获得新的认可资格，公司不得以任何方式声明认可状态仍然有效。

### 6 处理措施

6.1 如发现违法了第4章要求，公司应立即采取纠正措施以消除其影响，并接受认可机构的有关处置。

6.2 必要时，公司将进行公告以消除任何由于违反上述使用要求而带来的不利影响。

### 7. 相关文件

《认证标志和认证证书管理规定》

## 认证标志和认证证书管理规定

1 上海泽履认证服务有限公司（以下简称 ZL）颁发的管理/服务体系认证证书和所带的标志属于上海泽履认证服务有限公司所有，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。

### 2 定义和说明

2.1 ZL 认证标志：是指 ZL 颁发的以证明获证组织的管理/服务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。

2.2 ZL 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，并带有上海泽履认证服务有限公司的名称及认证标志（“ZL”）。

2.3 ZL 具有唯一的认证标志，并受法律保护，其他机构和个人未经 ZL 的书面允许不得使用 ZL 认证标志。

认证标志式样：



MANAGEMENT SYSTEM

2.4 ZL 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。用户可以通过智能手机，使用带有识别 QR 二维码功能的工具，对 ZL 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 ZL 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。

### 3 认证证书和认证标志的使用：

3.1 依照 ZL 管理/服务体系认证审核实施与控制相关程序完成审核且经评定合格的管理/服务体系申请组织，经总经理批准，可获得 ZL 颁发的管理/服务体系认证证书。

3.2 获证组织有权在认证证书有效期内并按照本文件的要求使用管理/服务体系认证证书、ZL 认证标志，获证组织可以在互联网、广告、展销会、宣传册、会议、报刊、电视等贸易、宣传场合使用认证证书和认证标志，宣传自己的形象，宣传自己的管理/服务体系水平。

3.3 使用 ZL 认证标志时，使用方法如下：

3.3.1 认证标志使用基本原则：



a) 获证组织不得将 ZL 管理/服务体系认证标志应用于产品或产品包装之上，或以任何其他方式表示产品符合性；

b) 获证组织不得将 ZL 管理/服务体系认证标志应用于实验室检测、校准或检验报告或证书上；

c) 获证组织可以在产品包装上或附带信息中声明其管理/服务体系通过认证。产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。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）、管理体系的类型（例如质量、环境、职业健康与安全）和适用标准及颁证机构 ZL。声明可以是：“（该产品）是在一个质量管理体系通过 GB/T19001（ISO9001）认证（发证机构为上海泽履认证服务有限公司）的工厂里制造的”。

d) 获证组织不得将 ZL 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；不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

e) 管理/服务体系认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用；

f) 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；

g) 获证组织的认证证书被撤销时，应立即停止对认证资格的宣传及对认证证书的使用；关于证书资格的相关规定参见《保持认证管理程序》。

h) 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。

i) 获证组织在引用管理/服务体系认证资格时，不得暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证。

j) 获证组织在使用认证资格时，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

k) 获得管理/服务体系认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用管理/服务体系认证标志，不可使人误认为 ZL 对获证组织的特定产品或服务进行了认证。

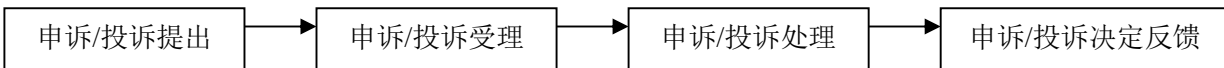
3.4 凡发现证书的持有者在广告、宣传材料中对认证资格的不正确宣传或认证证书与标志未按规定使用，有误导或虚假声明的情况发生，ZL 将对情况进行记录，并及时做出反应和采取措施，包括暂停认证资格、撤销认证资格（注：当获证组织不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者 ZL 已要求获证组织纠正但超过 2 个月仍未纠正的，ZL 将撤销其认证资格、公告违规行为等，直至追究其责任者的法律责任。

## 申诉和投诉的处理规定

### 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。

### 2. 申诉和投诉处理流程



### 3. 申诉

#### 3.1 申诉的提出

申诉人应向 ZL 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 ZL 的相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

#### 3.2 申诉的受理

ZL 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。

#### 3.3 申诉的处理

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。

3.3.2 相关部门按《纠正和预防措施控制程序》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。

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。



## 3.4 申诉裁定的执行

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。

3.4.2 ZL 以书面形式将裁定结论通知申诉人。

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 ZL 再次提出申诉。

## 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。

## 4 投诉

### 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 ZL 正式提出。ZL 不受理匿名投诉。

### 4.2 投诉的受理

4.2.1 ZL 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。

### 4.3 投诉的处理

4.3.1 针对 ZL 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）。

#### 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 ZL 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/服务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/服务体系的有效性，做出与相应的认证决定。

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。

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。

### 4.4 投诉处理决定的反馈

4.4.1 ZL 以书面形式通知投诉人及相关方，投诉事项是否公开，ZL 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。

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。

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。

附录 I

## 更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人员	更改日期
A1	各相关章节	增加体系的收费标准	李军	2021. 10. 1