



中衡国际认证（广东）有限公司

公 开 文 件

编号： ZHIC-GK01

版本号： B/2

受控状态：受控

编制/修订	审批	批准	编制/修订日期	生效日期
赖美霞	李艳	李艳	2026-05-25	2026-05-25

公司简介

中衡国际认证(广东) 有限公司 (简称 ZHIC) ， 成立于 2019 年 12 月 31 日，是一个具有独立法律资格的有限责任公司(统一社会信用代码：91440300MA5G1AHM13)。是依据《中华人民共和国认证认可条例》等相关法律、法规及认可准则、认证标准与规范等要求从事第三方管理体系、服务认证的认证机构。

ZHIC 以“服务社会，传递信任”为宗旨；以服务国家经济发展、推进质量提升为己任。以管理体系和服务认证等业务为主线。着力于促进国际贸易，助力组织质量结构调整，参与“两型”社会建设，推进生态文明建设，保护职业健康安全，建设诚信体系，构建和谐社会等工作，为顾客提供增值服务。通过努力，ZHIC 也将成长为专业类别齐全、技术力量强大、客户资源丰富、具有高技术服务能力的认证机构。

ZHIC 秉承“和谐、诚信、创新、责任”的管理理念，开拓进取、创新发展，努力建设持续创新、具备市场竞争力、技术支撑扎实、注重长期发展、获得行业认可与客户信赖的认证机构。

ZHIC 管理方针：“科学创新，公正诚信， 优质规范，高效卓越”。

地 址：深圳市龙岗区吉华街道三联社区赛格新城 5 号楼 907。

邮 编：518000

电 话：18926482906

E-mail: 790106658@qq.com

网 站：www.zhic.org.cn

公正性承诺

中衡国际认证（广东）有限公司是独立的第三方认证机构，公正性是公司提供可信任认证的必要条件，在审核、认证各项活动中保持独立、客观、公正的原则，可使认证工作的公信力和可信度不断得到提高。

公司注意识别和分析包括认证费用、自身利益、自我评审、熟识（或信任）胁迫等方面来自各方的对公正性的威胁，以及由认证活动或各种关系引起的利益冲突的可能性，并采取措施消除或最大限度减小其影响。

公司根据其所获得的符合（或不符合）的客观证据做出决定，不受其他利益或其他各方的影响。按照第三方认证制度准则，做如下承诺：

公司成立各方利益均衡、任何一方不处于支配地位的公正性委员会作为公司监督机构，公司管理层应向其提供必要的信息，包括与公司整体的发展计划、认证活动相关的重大决定及其原因，以及负责与认证有关的特定活动的人员的挑选等，以确保认证运作的恰当与公正性。不使用违反认可机构的程序来阻碍或阻止申请人的认证申请。对所有客户一视同仁，不因其企业性质、规模、地域等因素而区别对待；不以加速或拖延等方式处理任何客户的认证申请，同时也不对其附加不合理的财务或其它额外要求；不以组织的规模或是否是某一协会或社团的成员以及获证组织的数量作为委托和认证的限制条件。公司开展新的业务活动时，以不影响认证公正性为原则，且这种影响需事先经公正性委员会评价。公正性委员会每年对公司的认证活动、认证决定的公正性进行一次审查。

为保证认证活动的可信性、客观性或公正性，本公司承诺：

- a) 当某种关系对公司认证活动的公正性构成不可接受的威胁时，公司不提供认证；
- b) 公司不对另一认证机构的管理体系认证活动进行认证；
- c) 公司及与公司同一法律实体的任何其他部门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；
- d) 公司及与公司同一法律实体的任何其他部门不向获证客户提供内部审核；如公司对某个管理体系提供了内部审核，则内部审核结束后不满两年的不提供认证；

- e) 当咨询机构与公司之间的关系对认证机构的公正性构成了不可接受的威胁，而客户的管理体系接受了该咨询机构的管理体系咨询或内部审核时间不满两年的，不提供认证；
- f) 公司不将审核外包给管理体系咨询机构；
- g) 公司认证活动的营销或报价与管理体系咨询机构活动不存在联系；如某个咨询机构宣称或暗示选择公司将使认证简单、容易、迅速或廉价，公司将采取措施纠正。
- h) 参与了对客户管理体系咨询的人员（包括管理人员），在咨询结束后两年内，公司不安排用于针对该客户的审核或其他认证活动；
- i) 公司应采取措施，以应对其他人员、机构或客户的行为对其公正性产生的威胁；
- j) 公司所有可能影响认证活动的人员（内部或外部的）或委员会应公正行事，不允许商业、财务或其他方面的压力损害公正性；不采用非正当手段承揽业务，并认真贯彻实施《中国认证认可行业自律公约》；
- k) 公司与所有聘用人员签署公正性声明，要求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，包括外部人员及其所在单位的活动可能对公正性产生的威胁，并对这些信息加以分析，在能够证明没有利益冲突之后再使用这些人员。
- l) 公司没有认证咨询方面的利益相关方，影响公正性因素主要来自投资方。
目前投资的股东均系为自然人，本机构不提供对这些自然人投资者的组织提供认证服务，以确保公司认证活动的公正性。

公司总经理承诺：为提供建立可信的认证，公司充分识别来自所有权、管辖权、管理层、人员、共享资源、财务、合同、营销等方面对公正性的威胁，采取措施减小或消除这些威胁，从战略方针、组织结构、人员管理三个方面保证认证工作的公正性。杜绝可能影响公正性及违反国家认监委、认可委、认证认可协会要求的行为发生，如有发生，诚恳接受认监委、认可委、认证认可协会和社会各界的监督。

认证申请和受理

申请管理体系认证的条件

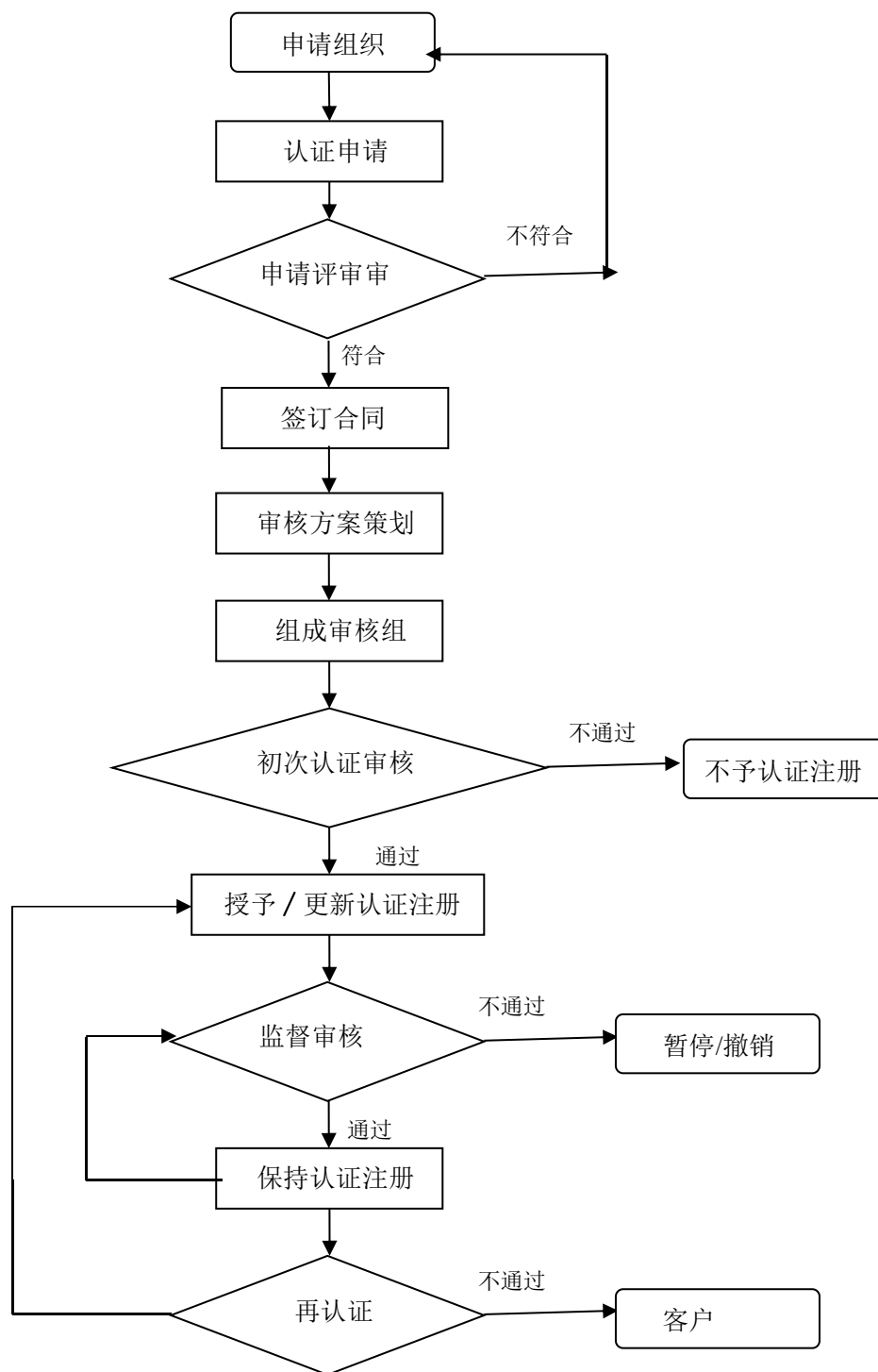
- a) 客户应具有明确的法律地位。（注：明确的法律地位如：公司、集团、商行、企业事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合）；
- b) 已按认证标准和相关规范要求，建立和实施了文件化的管理体系，并已有效运行三个月以上，且已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审；
- c) 原QMS认证证书发证机构被国家认监委撤销QMS认证资质已满三个月（适用时）；
- d) 已获公司认证证书的再认证客户，需在证书到期前3-6个月向公司提出申请；
- e) 因获证组织自身原因被认证机构（包括原发证机构）暂停或撤销认证证书已满一年（适用于 QMS）；
- f) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- g) 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量事故（适用于 QMS）；
- h) 一年内申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监督抽查不合格，或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格（适用于QMS）；
- i) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- j) 一年内未发生过重大环境污染事故或重大安全事故。（适用于环境管理体系或职业健康安全管理体系）
- k) 其他应具备的条件。

认证组织须提交的资料

- a) 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）或其他法律地位性文件的扫描件；
- b) 若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的扫描件（适用时）还需提供表明之间确属同一组织同一体系的证明材料（如：上级主管单位的证明、股权证明等）。

- c) 涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等扫描件；
 - d) 多场所清单（当受审核方有多场所时，须提供）
 - e) 质量管理体系覆盖的产品或服务的质量标准清单，如产品执行企标，须提供经备案的企业标准；（QMS 适用）
 - f) 文件化的信息（如管理性文件、风险分析报告等）（纸制或电子版）；
 - g) 管理体系已有效运行 3 个月以上证明材料；
 - h) 生产工艺流程图（制造业提供）；
 - i) 重要环境因素/不可接受风险清单；（EMS/OHSMS 适用）
 - j) 适用本组织环境/职业健康安全法律、法规及其他要求清单；（EMS/OHSMS 适用）
 - k) 2000 年之后新、改、扩建项目，须提供环评报告、环评报告批复、环保项目竣工验收报告。如因特殊原因不能提供环保项目竣工验收报告，需提供当地环保部门颁发的排污许可证；（EMS 适用）及符合环境审批相关法规的文件。
 - l) 2000 年之前建厂的企业如不能提供第 11 项资料，需提供当地环保主管部门颁发的排污许可证和第三方监测报告；（EMS 适用）或符合法规要求的文件。
 - m) 一级风险的企业，须提供组织平面布局图、排污管网图，必要时提供主要原（辅）材料清单、危险化学品清单；（EMS 适用）
 - n) 有毒有害作业场所劳动卫生监测报告；（OHSMS 适用）
 - o) 消防验收报告，安全生产许可证、特种设备检验报告；（OHSMS 适用）
 - p) 组织地理位置图、周边情况及厂区平面示意图（EMS、OHSMS 适用），并在图中应标注主要的危害及活动，消防配备点（OHSMS 适用）
- 认证转换的监督、再认证审核，除须提供上述资料及附件外，还须提交如下资料：**
- a) 原认证证书复印件；
 - b) 认证周期内历次审核或最近一次审核的审核报告；
 - c) 最近一次审核的不合格报告及关闭材料。

认证工作流程图



注：初次认证审核分第一阶段（现场或非现场）和第二阶段现场审核。初次认证后的第一次监督审核应在**认证证书签发日起 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，且两次监督审核的时间不应超过 12 个月。

收费标准

基本收费项目

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	2000元	含证书费，加印证书每套另收费100元
3	换证费	100元/套	变更证书内容适用
4	差旅费	根据实际支出收取	
5	审核劳务费	3000元/人. 日	按地区和企业情况确定
6	年金（含标志使用费）	2000 元/每个管理体系	

管理体系基础审核时间

组织 有效人数	审核时间基点							
	Q	E				S		
		高	中	低	有限	高	中	低
≤15	2.5	4.5	3.5	3	3	4.5	3.5	3
16-25	3	5.5	4.5	3.5	3	5.5	4.5	3.5
26-45	4	7	5.5	4	3	7	5.5	4
46-65	5	8	6	4.5	3.5	8	6	4.5
66-85	6	9	7	5	3.5	9	7	5
86-125	7	11	8	5.5	4	11	8	5.5
126-175	8	12	9	6	4.5	12	9	6
176-275	9	13	10	7	5	13	10	7
276-425	10	15	11	8	5.5	15	11	8
426-625	11	16	12	9	6	16	12	9
626-875	12	17	13	10	6.5	17	13	10
876-1175	13	19	15	11	7	19	15	11
1176-1550	14	20	16	12	7.5	20	16	12
1551-2025	15	21	17	12	8	21	17	12
2026-2675	16	23	18	13	8.5	23	18	13
2676-3450	17	25	19	14	9	25	19	14
3451-4350	18	27	20	15	10	27	20	15
4351-5450	19	28	21	16	11	28	21	16
5451-6800	20	30	23	17	12	30	23	17
6801-8500	21	32	25	19	13	32	25	19
8501-10700	22	34	27	20	14	34	27	20
>10700	依次类推							

注：1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员(含每个班次的人员)。认证范围内覆盖的非固定人员(如承包商人员)和兼职人员也应包括在有效人数内。

2. 对非固定人员(包括季节性人员、临时人员和分包商人员)和兼职人员的有效人数确定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

公司的权利和义务

1. 公司的权利

- 1.1 制定本公司运作的方针。
- 1.2 在拟开展的管理体系认可范围内规定认证要求，进行审核和做出认证决定。
- 1.3 根据认证合同向申请方收取认证费用。
- 1.4 要求申请方、受审核方和/或获证组织提供有关初次审核、监督和复评所必需的资料及活动现场的相关资料。
- 1.5 制定管理体系认证证书和认证标识的使用规定。对认证证书和认证标识拥有所有权，对误用或错用认证证书和认证标识有权采取必要的措施予以纠正，直至撤销认证和采取其他法律手段。
- 1.6 对获证组织管理体系的运行情况进行监督。
- 1.7 处理来自申请方、受审核方、获证组织或其他有关方面关于认证或其他事项的投诉、申诉和争议。
- 1.8 调阅获证组织的顾客投诉和依据管理体系标准要求或其他引用文件要求所采取纠正措施的记录。

2. 公司的义务

- 2.1 本公司的管理体系认证服务向所有组织开放，保持公正。
- 2.2 对所颁发的认证证书在认证范围内的管理体系对特定标准或其他引用文件的符合性负责，声明认证证书只能用来证明获证组织在认证范围内的管理体系符合了特定的标准或其他引用文件。
- 2.3 承诺将通过对获证组织的监督和复评来验证认证范围内的管理体系对特定标准或其他引用文件的符合性，从而确认认证证书的持续有效性。
- 2.4 对所做的有关管理体系认证的授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销的认证决定负责。
- 2.5 确保本公司负有执行职责的管理者和全体人员均免受任何有可能影响认证结果的商业、财务和其他方面的压力。
- 2.6 确保认证的决定由非执行审核的人员做出。
- 2.7 本公司不提供认证咨询服务。

2.8 对认证要求的变更向获证组织发出正式的通知，在决定变更前充分考虑各利益方意见，决定公布后将验证每一个获证组织在公司认为合理的时间内，是否对其程序实施了必要的调整。

2.9 回答与解释申请方、受审核方和/或获证组织对管理体系认证要求和认证程序提出的疑义，提供详细信息。及时受理和处理对公司的投诉、申诉和争议。

2.10 公开发布获证组织名录，包括获证客户名称、相关的规范性文件、认证范围、地理位置或多场所认证的范围内的总部和任何场所的地理位置、证书状态、获证日期、证书编号等。

2.11 因本机构的资质被注销或撤销，导致获证组织的管理体系认证证书无法有效保持的，本机构应立即告知获证组织，主动协商制定妥善处理方案，并依法依规、按照双方合同约定，承担由此给获证客户造成的经济损失。

3. 公司保密承诺

3.1 公司在认证过程中获得的有关申请人或获准认证的客户的商业、技术，以及认证过程等信息负有保密责任。未经客户的书面同意，公司均不向第三方披露其保密信息，但法律法规另有要求，或者需要履行法定责任的除外。

3.2 公司所有与认证工作有关的人员，包括管理人员、专兼职审核员、技术专家、维护公正性委员会委员均签署保密声明，遵守保密承诺。

申请认证客户的权利和义务

1. 权利

- 1.1 获取公司认证公开文件和信息；
- 1.2 申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视；
- 1.3 对审核计划安排和可能影响认证公正性的审核组成员提出调整和变更的要求；澄清不符合事实和对审核报告提出意见；对公司认证审核工作、审核结论及工作人员违反规定的问题有权向公司直至国家监管部门提出申诉/投诉；
- 1.4 获证客户有正确使用认证证书和标识的权力；
- 1.5 根据客户产品和（或）服务、管理体系等的变化，有权向公司提出扩大或缩小认证范围；
- 1.6 认证证书到期前，可向公司申请再认证或不再保持认证。

2 义务

- 2.1 始终遵守国家法律、法规及与公司的合同和有关规定；
- 2.2 按规定接受上级主管部门的监督检查及公司的特殊审核，需要时应为接纳到场的观察员提供条件；
- 2.3 按期接受公司监督审核和再认证审核。
- 2.4 依据认证合同要求及时向公司交纳认证费用。认证费应由认证客户向ZHIC直接支付，不得通过第三方支付。
- 2.5 为进行审核做出全部必要的安排，包括为进行审核、监督、再认证和解决投诉而准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审核报告）和准备相应的人员；
- 2.6 仅就获证的范围做宣传；在宣传认证结果时不应损害公司的声誉，不应做使公司认为误导或未经授权的声明；
- 2.7 当接到暂停或撤销认证通知时（不论何种原因），应立即停止使用认证证书和标识，停止认证宣传，并按公司的要求交回认证证书等所有认证文件；
- 2.8 确保不采用误导的方式使用或部分使用认证文件、标识或报告；在传播媒体中（例如文件、小册子或广告等）对认证内容的引用，应符合公司的要求；
- 2.9 获证客户应按要求向公司提供有关投诉记录和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取的纠正措施记录；

2.10 获证客户管理体系发生的变更等情况应及时通报公司；包括：

- a) 客户体系的重大变更，包括组织机构、产品/服务范围/方案等的变更；
- b) 以“产品类别”表述的认证范围中，产品具体品种的变更；
- c) 发生质量事故、环境事故、安全事故、食品安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况及处理措施；
- d) 顾客重大投诉；
- e) 重要技术管理人员流失导致体系有效性下降；
- f) 不合格品召回及处理；
- g) 适用的产品/服务法律法规要求的变更；
- h) 其他重要信息。

对发生的质量事故、环境事故、安全事故、食品安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况应在 2 日内通报公司，重大事故在 24 小时内通报公司。

2.11 对所提供申请材料和审核证据的真实性、全面性和准确性负责（包括但不限于体系覆盖人数的真实性），如因提供虚假证件或虚假/不准确/不全面证据或虚假/不准确/不全面数据而导致证书被暂停或撤销时，认证客户负全部责任。

2.11 承担选择ZHIC资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。

认证资格管理规定

1 认证资格的授予

1.1 放行人员在同意授予认证资格的，转技术部打印证书，并在管理系统和网站上增加或更新客户信息；拒绝授予认证资格的由业务部通知受审核方并说明理由。

1.2 获证客户在获证后，还应依据公司公开文件和已签订的合同要求，及时报告有关变更和事故信息。

2 认证资格的保持

放行人员同意保持获证客户的认证资格的，由技术部负责修改管理系统中通过监督审核的信息。

3 认证信息变更

3.1 获得公司管理体系认证的获证客户，需要变更证书内容时，提交变更申请，并附相应的依据材料和/或体系文件，技术部评审后，需审核后才能变更的（如扩大范围、标准转换等），按照《认证申请与申请评审程序》实施；不需审核时（如仅因规划导致地址表达变化、组织名称变更等），经评审后可直接转综合部换发证书。

3.2 扩大认证范围，应满足下列条件：

- a) 在经济活动上与原体系覆盖范围属同一组织的受控范围；
- b) 已具备正常批量生产或运作的条件；
- c) 已纳入体系的正常控制与管理,且控制有效；
- d) 扩大的认证范围符合认证资格的授予条件。

3.3 如果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，认证决定人员应做出缩小其认证范围的意见，以排除不满足要求的部分。包括下列方面：

- a) 国家明令淘汰的产品或生产工艺方法；
- b) 受到取缔或限产的产品或生产工艺方法；
- c) 不具备条件继续生产而失去必要资格的产品或活动；
- d) 获证客户决定不再生产的产品或活动范围；
- e) 已脱离注册体系组织控制的场所；
- f) 认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求。

3.4 如获证客户在上述情况之一不向本公司提出申请，在监督审核时被审核组发现，将可能导致证书的暂停使用。

3.5 对获证客户认证信息变更的审核可结合监督或再认证进行，特殊情况下可单独进行。

4 认证资格的暂停

4.1 发生以下情况时，公司应在调查核实后的 5 日内暂停获证客户的认证资格并在公司网上公布：

- a) 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括管理体系文件与实际业务运作严重脱离；
- b) 不满足管理体系认证适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- c) 受到与质量相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- d) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的，如获证后 1 个月内未按时缴费；
- e) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- f) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的；
- g) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- h) 发生重大质量事故或重大环境、安全事故，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；
- i) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- j) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- k) 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；
- l) 发生与质量相关重大舆情的；
- m) 主动请求暂停的；
- n) 其他应当暂停认证证书的。

4.2 发生上述情况时，由技术部列明暂停原因、暂停期限等，经技术部负责人审批后，暂停获证客户认证资格，并告知获证客户暂停原因和期限，通知技术部更改管理系统中和网站上证书状态。根据问题的严重性确定暂停期限，暂停期限最长不得超过 6 个月。

4.3 在暂停期间，客户的管理体系认证暂时无效，不能继续使用认证证书。公司不承认获证客户的任何产品、过程或服务的管理体系在本公司注册/认证，不承担由此引发的相关法律责任，获证客户应按公司公开文件的要求立即停止涉及认证内容的广告。

4.4 暂停期结束后只有两种可能，恢复或撤销（见 5/6）。

5 认证资格的恢复

5.1 在暂停期内，如果造成暂停的问题已解决，公司将恢复被暂停的认证。

5.2 需要恢复时，由认证评定人员表明是否同意恢复，由技术部负责人审批后，恢复获证客户认证资格，并告知获证客户恢复原因，通知技术部更改管理系统中和网站上证书状态。

6 认证资格的撤销

6.1 在暂停期内，如果客户未能解决造成暂停的问题，公司将撤销认证资格。

6.2 当客户提出申请或发生下列情况时，公司在调查核实后 5 日内也将撤销其认证证书：

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- b) 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；
- c) 出现重大的产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- d) 有其他严重违法违反法律法规行为的；
- e) 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）；
- f) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的，例如获证组织停业或关闭；
- g) 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，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的；
- h) 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；
- i) 其他应当撤销认证证书的。

6.3 需要撤销时，由技术部列明撤销原因，由技术部负责人审批后，撤销获证客户认证资格，并告知获证客户撤销的原因，通知综合部更改管理系统中和网站上证书状态。

6.4 管理体系认证证书一经撤销，即表明公司不再证明获证客户管理体系符合其标准要求，终止了双方的认证合同。被撤销体系认证资格的组织应立即停止涉及认证内容的广告，并将认证证书交至认证公司。同时公司将其从获证客户名录中删除，并上网公布供相关方查询。

7 认证证书的注销

获证客户主动申请不再保持认证证书时，ZHIC 在确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书。ZHIC 通知并要求获证客户停止使用该认证证书和认证标志，并在官网公开认证证书的注销时间，证书状态变更为注销。被注销认证证书的客户应立即停止认证证书和标志的使用和对外宣传，并将认证证书寄回 ZHIC 或自行销毁。注销的认证证书失效，且不可恢复。

8 认证资格的生效日期

授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不早于相关认证决定的日期。

9 认证资格状态查询

可登录本机构官网(www.zhic.org.cn) 查询确认，也可在全国认证认可信息公共服务平台网站(cx.cnca.cn) 上查询。

认证证书和认证标识使用规定

1. 中衡国际和获证组织的权利和义务

1.1 获证组织的权利和义务

a) 获证组织的权利

——获证组织可按本文件有关规定，使用中衡国际颁发的认证证书和标志，宣传其认证资格；

——获证组织可要求获取最新版本的《认证证书及标志使用规则》文件；

——对中衡国际发出的误用证书和标志的更改通知，可发表意见，以保护自身利益。

b) 获证组织的义务

——始终遵守认证规范和本文件的有关规定。

——正确的使用认证证书和认证标志。

——获证组织应及时向中衡国际报告其对管理体系拟实施的更改或其他可能影响其符合性的更改，如管理手册的更改、组织机构的调整、中心地址的变更等，以便认证机构能掌握最新的变更信息，未能提供这些变更信息的将被视为对认证证书的误用，并按本规则采取相应措施。

——获证组织应及时向中衡国际报告重大的顾客投诉、重大的产品质量事故、安全事故和/或环境污染事故。获证组织应建立处理顾客和相关方投诉的程序并保留其处理记录。

——及时缴纳认证有关费用。

1.2 中衡国际的权利和义务

a) 中衡国际的权利

——对认证证书和认证标志拥有所有权；

——制定管理体系认证证书和认证标志的使用规则；

——通过定期的监督审核和必要的不定期抽查（如：获证组织出现重大的顾客投诉、重大的产品质量事故、安全事故和/或环境污染事故），持续验证组织对法律法规的符合性；

——对误用或错用认证证书和认证标志有权采取必要的措施予以纠正，直至撤销认证和采取其他法律手段。

b) 中衡国际的义务

——对所颁发的认证证书在认证范围内的管理体系对特定标准或其他引用文件的符合性负责；

——按规定公开发布获证组织名录，包括获证客户名称、相关的规范性文件、认证范围、地理位置或多场所认证的范围内的总部和任何场所的地理位置、证书状态、获证日期、证书编号等；

——告知获证组织认证证书和认证标志可使用的范围、地点，声明认证证书只能用来证明获证组织在认证范围内的管理体系符合了特定的标准或其他引用文件；

——通过对获证组织的监督和复评来验证认证范围内的管理体系对特定标准或其他引用文件的符合性，从而确认认证证书的持续有效性；

——当认证要求发生变更时，及时向获证组织发出正式的通知，并充分考虑各利益方意见，商定具体行动，从而确认认证证书的持续有效性。

2. 中衡国际标志



3. 认证证书及标志的使用

3.1 认证证书及认证标志的使用范围：

- a) 在信封、信笺、牌匾、广告和有关宣传材料上影印认证证书和认证标志；
- b) 在对外的各种交往中展示认证证书和认证标志。

3.2 获证方不可使用认证证书和认证标志的范围：

a) 认证标志不可直接用在产品上和内包装上、产品标签上，不可使人误认为对获证组织的特定产品或服务进行了批准；

b) 不可用于认可的计量、测试实验室和检验机构发出的报告和证书上；

c) 不可不带声明用在产品外包装或产品标签上。只有经中衡国际依据《认证认可条例》及相关认可规范要求，对获证组织的使用方案备案审核后，才可以有条件地使用在产品的包装(不会到产品的最终用户手中，如：只是用于运输产品的大包装箱)或广告等上；

d) 不得使用中衡国际标志用于暗示中衡国际已批准或认可了某一产品、服务；

- d) 不可转让、借用和出售证书、证标志；
- e) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动。

3.3 对获证组织使用各类认证证书和标志的监督检查

- a) 获证组织应始终按规定使用认证证书和标志，并进行有效的控制；
- b) 中衡国际将按双方签订的认证服务协议在监督和再认证审核时，对获证组织使用各类认证证书和标志的实施情况进行现场检查；
- c) 国家有关行政主管部门可根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证证书和认证标志管理办法》等文件的规定，按照其职责对认证证书和标志使用情况进行监督检查。

3.4 对误用各类认证证书和标志的处理

- a) 获证组织一经发现误用认证证书和标志/标识，应立即停止继续使用，并采取适当措施予以纠正和消除可能对客户和消费者产生的误导影响；
- b) 获证组织对在产品、产品标签和其它宣传材料上误用的，要识别误用的性质和评估误用可能产生的后果的严重性和影响范围，采取相应的纠正措施。如：从客户、市场、其他贮藏地回收这些产品或就地采取：
 - 更换或撤除认证标志；
 - 报废销毁产品、产品标签和其它宣传材料；
 - 对无法追溯的应通过媒体向社会公告和（或）向中衡国际通报。
- c) 中衡国际对获证组织故意误用、转让给其他组织使用，发现后未及时采取纠正措施的或纠正措施未取得明显效果的，将暂停或撤销认证资格。
- d) 中衡国际对下列行为，将根据国家相关法律法规规定，提出诉讼。
 - 伪造认证证书和认证标志；
 - 暂停、撤销期间、终止认证服务协议、证书到期后继续使用认证证书和认证标志的行为。

3.5 证书的年度确认、更换和收回

- a) 获证组织在每次的监督审核通过后，中衡国际将发给《认证决定通知书（监督）》，作为其继续使用证书和标志的许可证明。
- b) 在证书有效期内发生如下情况，获证组织应向中衡国际提出申请，提供有关证明文件，经评定批准后换发或补发证书。
 - 认证标准、标志的改变；

——组织名称/地址的变更；

——扩大、缩小认证范围；

——认证证书丢失或损坏。

c) 当获证组织认证资格被暂停、注销或撤销时，中衡国际将收回证书。

申诉/投诉和紧急事件程序

1.目的和适用范围

为确保我公司认证的公正性，维护受审核方的权益，遵循依据标准、恪守程序、客观严谨、竭诚服务的方针，处理好申诉/投诉和紧急事件，特制定本程序。

本程序适用于公司客户申诉/投诉及紧急事件的处理。

2.引用文件

以下引用文件的最新版本适用。

2.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

2.2 CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

3.定义

本程序采用 GB/T19000 以及 CNAS 相关认可规范中的术语和定义。

4.职责

4.1 总经理负责公司重大申诉/投诉和重大紧急事件调查处置的组织、协调和决策。

4.2 业务部负责申诉/投诉（含争议）的受理、立案、调查、协调、处理和回复。

4.3 技术部负责紧急事件的组织调查、风险控制和处置方案的确定，以及后续监督。

4.4 技术部和业务部负责紧急事件信息的搜集、配合调查、处置措施的实施。

5.程序和要求

5.1 信息公开

公司在《公开文件》中说明申诉/投诉处理程序，及紧急事件的通报、处置要求，业务部通过适宜的方式向企业及相关方公开申诉/投诉流程，通过合同约定明确紧急事件通报要求和处理方式，确保所有相关的利益方了解。

5.2 申诉/投诉和紧急事件的范围

5.2.1 申诉的范围

a) 涉及审核全过程；

- b) 涉及暂停、撤销认证资格；
- c) 涉及审核认证的公正性、合法性。

5.2.2 投诉的范围

- a) 涉及公司工作人员的违法、违纪行为；
- b) 涉及公司工作人员的有损于委托方或受审核方的合法权益；
- c) 涉及获证供方产品质量、环境污染、职业健康安全等问题；
- d) 匿名投诉不宜受理。

5.2.3 紧急事件的范围

- a) 受审核方发生重大质量、环境、安全事故引起社会关注的事件；
- b) 认可委、认监委、地方局的抽查出现的问题案件或问题人员。

5.3 申诉/投诉和争议的处理

5.3.1 争议的处理

- a) 当受审核方与审核组发生争议时，由审核组长进行协调；
- b) 当审核组长无法协调时，由技术部负责处理；
- c) 当受审核方对处理不满意，可向公司进行申诉或投诉。

5.3.2 申诉/投诉的处理

- a) 业务部对投诉案件进行记录，并在接到投诉三天内，安排一次与投诉方对话，了解投诉的内容或做出必要的说明。如果投诉方认为问题已经得到解决，同意撤回投诉，则投诉了结；
- b) 如果投诉方认为投诉问题尚未得到解决，继续要求投诉，则由业务部开展调查，收集并核实确认投诉所需的一切信息，并将调查结果填入《申诉/投诉及重大紧急事件处理表》后，视事件影响程度，向管理者代表或总经理报告，由主管或总经理组织相关人员收到投诉之日起 60 天内做出处理决定，将处理结果以书面形式告知投诉方；
- c) 在接到申诉三天内，报送业务部，申诉正式立案。业务部应在收到之日起 60 天内开展调查，收集和验证确定申诉有效性所需的所有必要信息，并将申诉

调查结果的书面陈述，包括所做出处理决定的理由提供申诉方。对在 60 天内不能做出处理决定的，必须向申诉方做出答复，并说明情况；

- d) 必要时，公司针对申/投诉存在的问题采取适宜的纠正和纠正措施，并在《申诉/投诉及重大紧急事件处理表》记录处置情况，需系统进行整改时，按《不符合及纠正、纠正措施表》要求记录纠正、纠正措施和结果验证；
- e) 申/投诉的调查和处置应由与申/投诉事项无关的人员实施，并应在适当时将有效投诉的调查和处置结果告知被投诉的获证客户；
- f) 处理过程涉及投诉人和投诉事项的方面应满足公司保密管理相关要求。
- g) 申诉/投诉方对处理决定持有异议者，可向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

5.4 紧急事件的处理

5.4.1 业务部及其他管理人员在客户通报信息、相关网站、现场审核中获取了客户紧急事件信息后，传递至技术部；业务部应向客户了解处罚情况、事故详情、处置措施等，并及时将相关情况反馈给技术部。发生涉及公司重大利益的紧急事件时，技术部应即时报告总经理。

5.4.2 涉及公司重大利益时，总经理启动公司紧急事件调查和处置程序，做出阶段性处置/处理决定，调查及后续处理措施保留记录，见《申诉/投诉及重大紧急事件处理表》，需系统进行整改时，按《不符合及纠正、纠正措施表》要求记录纠正、纠正措施和结果验证。

5.4.3 通常情况下，技术部组织对紧急事件的调查分析，了解客户和事故事件基础信息，必要时组织技术部查阅审核案卷，评估事故事件对体系运行有效性影响程度及风险大小，根据风险程度确定处置/纠正及纠正措施，并将过程信息在《紧急事件处理过程记录表》中完整记录。必要时，向总经理汇报。

5.4.4 应根据紧急事件风险影响程度采取下述措施进行处理：

- a) 获证组织紧急事件社会影响较大，需派驻专家调查小组进行现场事故调查，根据调查结果，采取相应处置措施；

- b) 获证组织紧急事件对体系运行有效性产生较大影响时，应做出暂停证书等处置措施，后续结合组织整改情况决定是否恢复证书；
- c) 获证组织紧急事件对体系运行影响不大时，可采取安排非例行审核，或结合下一次审核进行关注的方式。技术部应进行相应策划、审核、评定的全过程控制，存在影响体系运行有效性结论的情况，应进行暂停证书等相应处理。

5.4.5 通过非例行或常规审核对暂停组织纠正措施的有效性进行验证，满足要求后才能做出恢复的决定。特殊情况下，能够充分证实导致证书暂停的问题得到有效的整改，并未影响组织体系运行的有效性时，也可做出恢复决定。

5.4 相关资料归档

业务部、技术部应分别保留申/投诉和紧急事件的处理过程及结果的相关记录。

6.相关文件

《公开文件》

信息通报制度

获证客户的信息变化通报

认证要求有任何变更时,中衡国际认证（广东）有限公司公司将发生的变更通知获证客户,以验证每个获证客户符合新的要求。

获证客户对公司的信息通报

发生以下情况时,客户应及时向中衡国际认证（广东）有限公司通报,未及时通报将导致认证证书的暂停。

- a) 法人代表、最高管理者、组织代表的变更;
- b) 法律地位、生产/经营状况、客户状态(暂停、撤销)或所有权的变更;
- c) 行政许可证、强制性认证或其他资质证书的变更;
- d) 生产/经营或服务的场所的变更;
- e) 管理体系覆盖的认证范围的变更;
- f) 管理体系和重要过程的重大变更;
- g) 客户及相关方有重大投诉;
- h) 发生产品或服务质量、环境、安全事故;
- i) 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求;
- j) 被列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单;
- k) 出现影响管理体系运行的其他重要情况。