

中赣国标认证有限公司

管理体系公开文件



文件编号：ZGC-GK-01

发布日期：2022 年 12 月 1 日

实施日期：2022 年 12 月 1 日

修改日期： 年 月 日

版 次： A 版（第 0 次修改）

批 准： 总经理 **谢高亮**

公开文件目录

- 1 ZGC 简介
 - 2 ZGC 提供的服务项目
 - 3 公正性与保密承诺
 - 4 申请认证客户的权利和义务
 - 5 ZGC 的权利和义务
 - 6 管理体系认证程序
 - 7 终止审核、认证范围的扩大与缩小
 - 8 认证证书和标志的使用要求
 - 9 申诉、投诉和争议的处理
 - 10 信息通报的要求
 - 11 认证收费
 - 12 联系方式
- 附件:认证流程图

1、ZGC 简介

中赣国际认证有限公司(以下简称中赣认证)是经国家正式登记(工商信用代码:91360100MA390PUK3Y)并经国家认监委批准设立(批准号 CNCA-R-2020-655)的专业认证机构,可在全国范围内**合法**开展管理体系的认证工作。公司认证业务等管理体系认证、服务认证两大类,通过审核可向客户颁发 100 多种认证证书,服务对象涵盖各行业、各种性质的企、事业单位。

恪守“**公正、合规**”的宗旨,中赣认证严格遵守国务院的《中华人民共和国认证认可条例》、认监委的《质量管理体系认证规则》及认可委关于管理体系认证的认可规范等相关各项法律、法规要求;并遵循国际准则;科学严谨、规范有序地开展各类管理体系审核、认证活动。

ZGC 实行有偿服务,独立经济核算,其经费来源主要依靠对客户认证收取的认证费,不接受客户任何形式的资助,以确保认证工作的公正性和客观性。

ZGC 严格执行《中华人民共和国认证认可条例》和认可规范要求,不从事任何有损公正性的活动,平等地面向社会所有认证申请人,自觉接受 CNCA/CNAS 的监督管理,接受 CCAA 行业自律的管理要求。

中赣认证秉承“**专业、高效**”的服务理念,在各管理体系认证审核中,不生搬硬套,不教条僵化,而是将国际通用性管理标准与企业实际结合有机地起来,在公正规范审核的同时,审核员将以专业知识和服务精神,引导认证单位提高对管理标准的认识,以及如何提升管理体系的绩效,从而为顾客提供超值审核。

中赣国际认证有限公司相关法律地位信息:

工商信用代码: 91360100MA390PUK3Y

地址: 江西省南昌市南昌高新技术产业开发区紫阳大道 1199 号卓成大厦 2130 室 邮编: 330000

法人代表: 欧阳女士 电话: 189 0700 1368

注:

CNCA-中国国家认证认可监督管理委员会的英文缩写

CNAS-中国合格评定国家认可委员会的英文缩写

CCAA-中国认证认可协会的英文缩写

ZGC—中赣国标认证有限公司的英文缩写

2.ZGC 提供的服务项目

2.1 本机构可为客户提供正规的第二方审核、第三方的管理体系认证、服务认证、认证相关的培训服务和技术服务。

管理体系认证领域包括质量管理体系、工程建设施工企业质量管理体系、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、诚信管理体系、HSE 等；

服务认证领域包括售后服务、品牌评价、批发零售、网店销售、物业服务、商品售后绿色服务、商品售后服务成熟度等；

认证标准培训服务包括：认证审核员和内审员培训服务；

2.2 认证的审核依据

- 1) 相应管理体系、服务认证现行有效标准；
- 2) 受审核方适用的法律、法规和标准；
- 3) 受审核方的现行有效的管理体系文件；
- 4) 顾客要求及其他适用要求。

2.3 开展第三方认证 ZGC 执行的规范要求

- 1) 国际、国家发布的认证认可规范，如：ISO/IEC17021-1:2015、ISO/TS22003-CNAS-CC18、ISO/IEC17021-2-CNAS-CC121、ISO/IEC17021-3-CNAS-CC131、ISO/IEC17021-10-CNAS-CC125、ISO/IEC27006-CNAS-CC170、ISO 50003-CNAS-CC190、CNCA-N-007 、CNCA-N-008、CNAS-SC15、CNAS-SC17、CNAS-SC25、CNAS-SC170、CNAS-SC190、IAF MD22-CNAS-SC125 、CNAS-CC02: 2013 (ISO/IEC 17065:2012) 、CNAS-GC01、CNAS-GC02、CNAS-GC25、等；
- 2) ZGC 的管理体系文件及公开文件；
- 3) ZGC 的认证方案及与客户签订的协议等

3 公正性与保密承诺

3.1 ZGC 严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》及与认证活动相关的法律、法规、标准和其它要求；

3.2、ZGC 认证审核、评审活动严格执行程序，客观反映事实；

3.3、ZGC 识别和分析由认证活动引起的利益冲突的可能性并将其形成文件，包括 ZGC 的各种关系引起冲突的可能性。如果任何关系对公正性构成威胁，ZGC 将其如何消除或最大限度减小此类威胁形成文件，并能予以证实。ZGC 设立的委员会能获得这方面的信息；

3.4、当某种关系对 ZGC 的公正性构成不可接受的威胁时（如 ZGC 的全资子公司申请认证），ZGC 不应提供认证；

3.5、ZGC 不对另一认证机构的管理体系认证活动进行认证；

3.6、ZGC 及同一法律实体的任何其他部分不应提供或推荐管理体系咨询，也不应为管理体系咨询提供报价。ZGC 从事认证业务活动的审核员不参加有关的咨询工作，从事咨询工作的人员不参加认证业务活动；

3.7、ZGC 及其所属法律实体的任何其他部分不应向获证客户提供内部审核。如果 ZGC 对某个管理体系提供了内部审核，则不应在内部审核结束后两年内对该管理体系进行认证；

3.8、如果咨询机构与 ZGC 之间的关系对 ZGC 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，则 ZGC 不应对该管理体系进行认证；

3.9、ZGC 不将审核外包给管理体系咨询机构，因为这一做法将对 ZGC 的公正性构成不可接受的威胁；

3.10、ZGC 活动的营销或报价不应与管理体系咨询机构的活动有联系。如果任何咨询机构宣称或暗示选择 ZGC 将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，则 ZGC 应采取措施纠正这种不当表述。ZGC 不应宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价；

3.11、为确保没有利益冲突，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，不应被 ZGC 用于针对该客户的审核或其他认证活动；

3.12、ZGC 采取措施，以应对其他人员、机构或组织的行为对其公正性产生的威胁；

3.13、ZGC 所有可以影响认证活动的人员（内部或外部的）或委员会应公正行事，且不应允许商业、财务或其他方面的压力损害公正性。ZGC 投资方不得直接干涉 ZGC 的认证业务，

不得做出影响认证质量的行为，不得提出影响 ZGC 认证公正性的决定和意见；开展认证活动，坚持以顾客和社会需求为关注焦点，不采用非正当手段承揽业务；

3.14、ZGC 要求内部和外部的有关人员告知他们所了解的任何可能使其或本认证公司陷入利益冲突的情况。ZGC 利用这些信息识别他们或其所在单位的活动对公正性产生的威胁，且在他们能够证明没有利益冲突之后再使用这些内部或外部人员；

3.15、ZGC 认证服务在认可的范围内向所有申请方开放，不附加不合理的财务或其它条件阻碍或拒绝申请方的认证申请；

3.16、ZGC 应能证明已对认证活动引发的风险进行了评估，并对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任作了充分的安排（如保险或储备金）；

3.17、ZGC 评估其财务状况和收入来源，并向委员会证明其公正性始终没有受到商业、财务和其他方面压力的损害；

3.18、ZGC 严格规范工作人员、认证审核人员的职业道德和职业行为；

3.19、ZGC 及其工作人员严格按照保密规定，为申请认证的组织保守技术、商业、管理秘密，以维护其合法权益；

3.20、ZGC 具有完善的申诉、投诉受理和处理制度。

4 申请认证客户的权利和义务

4.1 权利

4.1.1 获取 ZGC 认证公开文件和信息。

4.1.2 申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视。

4.1.3 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 ZGC 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 ZGC 直至国家监管部门提出申诉/投诉。

4.1.4 获证客户有正确使用认证证书和标志的权力；

4.1.5 根据客户产品和（或）服务、管理体系等的变化，有权向 ZGC 提出扩大或缩小认证范围。

4.1.6 认证证书到期前，可向 ZGC 申请再认证或不再保持认证。

4.2 义务

4.2.1 始终遵守国家法律、法规及与 ZGC 的合同和有关规定。

4.2.2 接受国家、地方行业主管部门及 ZGC 相关认可机构实施的见证评审和确认审核及 ZGC 的特殊审核，需要时应为接纳到场的观察员提供条件。

4.2.3 申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺，并按期接受 ZGC 监督审核和再认证审核。

4.2.4 依据认证合同要求及时向 ZGC 交纳认证费用。

4.2.5 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）和安排相应的人员。

4.2.6 仅就获证的范围做宣传；在宣传认证结果时不应损害 ZGC 的声誉，不应做使 ZGC 认为误导或未经授权的声明。

4.2.7 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志，停止认证宣传及所有引用认证资格的广告材料的使用，对印刷带有认证标识或宣传获证客户通过认证字样的资料（包括包装箱）也应立即停止使用，并按 ZGC 的要求交回认证证书等所有认证文件。

4.2.8 确保不采用误导的方式使用或部分使用认证证书、标志或报告；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 ZGC 的要求。

4.2.9 获证客户应按要求向 ZGC 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。

4.2.10 获证客户管理体系发生的变更等情况应及时通报 ZGC；对发生的质量事故、环境事故、职业健康安全事故、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 ZGC，重大事故在 24 小时内通报 ZGC。包括：

a) 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更及取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更的信息；

b) 管理体系和过程的重大变更，包括客户机构、产品、服务等变更；

c) 获证管理体系覆盖的运作范围的变更，如：以“产品类别”表述的认证范围中，产品具体品种的变更；

d) 发生质量事故、环境事故、职业健康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;

- e) 顾客及相关方重大投诉;
- f) 重要技术管理人员流失导致体系有效性下降;
- g) 不合格品召回及处理;
- h) 适用的法律法规要求的变更;
- i) 其他重要信息。

4.2.11 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。

5 ZGC 的权利和义务

5.1 权利

5.1.1 按照国家相关法律法规和国家认可机构的认可规范文件的要求，制定 ZGC 的认证审核工作程序和管理规定。

5.1.2 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。

5.1.3 要求客户按认证合同的约定支付认证费用。

5.1.4 对获证客户进行监督审核和再认证。

5.1.5 处理来自客户或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。

5.1.6 制定认证证书、认证标志的使用规定。

5.1.7 要求客户提供有关认证审核、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。

5.1.8 对获证客户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。

5.1.9 ZGC 拥有认证文件（如认证证书、审核报告等）的所有权，当获证客户的管理体系不再符合认证标准等要求时，有权暂停或撤销获证客户的认证资格。当撤销认证资格时，有权要求获证客户交回认证证书。

5.1.10 当获证客户认证范围内产品/服务/活动发生重大事故、严重投诉、严重违反国家法律法规等不符合时，ZGC 有权对获证客户进行特殊审核。

5.1.11 当发现获证客户错误引用认证状态或误导性使用认证证书、标志或审核报告时，ZGC 有权进行调查并采取措施。此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律措施。

5.2 义务

5.2.1 ZGC 的服务对所有申请管理体系、产品和服务认证的委托方或申请客户开放。

5.2.2 对认证的批准、保持、变更、暂停和撤销负责。

5.2.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。

5.2.4 将 ZGC 有关认证的要求及其更改及时通知有关方面。

5.2.5 保证 ZGC 所有参与认证工作的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的信息保守秘密。如需将信息提供给第三方时，ZGC 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客户。

5.2.6 回答和解释客户所提出的质疑，并提供相关信息。

5.2.7 及时在 ZGC 网站等媒介上公布获证客户信息。

5.2.8 有义务接受来自客户及其它相关方的与认证有关的投诉和申斥，并进行妥善处理，可能时并将处理结果告知有关方。

6 管理体系认证程序

6.1 管理体系认证和服务认证申请的基本条件

6.1.1 申请管理体系（质量/环境/职业健康安全诚信/HSE 等）和服务认证（售后服务、品牌评价、批发零售、网店销售、物业服务、商品售后绿色服务、商品售后服务成熟度等）的组织应符合以下基本条件：

a) 持有有效法律地位证明文件，对有行政许可要求的，已取得相应行政许可；当申请客户存在多场所并与总部一起申请时，拟申请认证的多场所亦应提供相应的法律证明文件，同时提供与总部一起申请认证的书面承诺文件。

b) 已按认证标准和相关专项技术要求或标准,建立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) 申请管理体系认证的组织,依相关标准建立了文件化管理体系,并已至少有效运行3个月以上(能源管理体系为6个月)且已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审。

d) 产品和(或)服务符合适用的我国和进口国(地区)相关法律、法规、标准和规范的规定。

e) 12个月内未发生过重大环境污染事故,污染物无超标排放(适用于环境管理体系)。

f) 12个月内未发生过无重大安全事故(适用于职业健康安全管理体系)。

g) 12个月内未发生过重大失信行为,无媒体的负面曝光(适用于诚信管理体系);

h) 承诺始终遵守适用的国家法律、法规和其他应遵守的要求,承诺始终遵守认证的有关规定;

i) 承诺获得认证后,按规定使用认证证书和认证标志,按合同支付认证费用;

j) 上一次认证证书有效期内,按规定接受了监督审核,且满足保持证书的要求(适用于再认证);

6.2 认证申请

6.2.1 申请客户可以书面形式、来人面谈或电话、微信的方式向 ZGC 查询有关认证事项和提出认证申请意向。

6.2.2 ZGC 获悉认证申请意向后,将首先判断客户对认证标准和认证范围的要求是否在 ZGC 被批准的范围内,且 ZGC 是否具备专业审核能力。

6.2.3 经初步确认该项申请在 ZGC 有能力进行审核,向申请客户提供 ZGC 的《公开文件》。

6.2.4 申请客户应填写并提交正式的、并由授权代表签署和填写完整的《认证申请书》。

6.2.5 申请认证组织应提交的资料

6.2.5.1 申请客户申请测量/质量、环境、职业健康安全、诚信、能源、HSE 管理体系认证时,需提供以下信息:

a) 法律地位的证明文件(包括:企业营业执照/统一社会信用代码、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)的复印件。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复印件(适用时);

b) 适用时，提供管理体系覆盖的活动所涉及有效期内的资质证书、行政许可证明、强制性认证证书等相关的法律法规要求的证明文件（复印件）；

c) 组织的一般特性，包括名称、地址、多场所、临时场所、认证范围、流程等；

d) 其在一个较大实体中的职能和所处的关系；当申请认证的客户在产品实现/服务过程存在有分包/外包过程时，应提供相应分包/外包过程的说明；

e) 多场所/临时场所清单（适用时）；

f) 有效版本的管理体系策划的形成文件的信息等；

g) 管理体系覆盖的产品或服务有关的法律法规、规范和标准清单；

h) 所识别的与过程有关的主要的危险源和 OHS 风险，在过程中所使用的主要危险材料以及任何适用的 OHS 法规中的有关的法律义务，包括危险源辨识和风险评价清单、危险材料（化学品）清单、适用法律法规要求清单等（适用于职业健康安全管理体系）；

i) 重要环境因素清单（适用于环境管理体系）；

k) 是否接受过与拟认证的管理体系有关的咨询，如果接受过，由谁提供咨询

l) 管理体系已有效运行 **3 个月以上**的证明材料（能源管理体系为 **6 个月以上**）；

m) 申请客户管理体系一体化程度信息，包括文件、管理体系要素和职责整合的信息；

n) 根据《建设项目环境影响评价分类管理名录》提供验收报告或环境批复（适用于环境管理体系）；

o) 其他与认证审核有关的必要文件。

6.2.5.3 申请客户申请服务认证时，需提供以下信息：

a) 有效的企业营业执照复印件；

b) 现行有效的服务管理文件及文件清单；

c) 涉及国家法规强制要求的有效许可文件，如：服务/卫生/经营许可证等；

d) 组织简介（可放入服务管理文件，如服务手册中）；

e) 组织机构图（可放入服务管理文件，如服务手册中）；

f) 申报服务活动的详细说明, 主要的服务流程以及涉及到的服务技术规范; (可放入服务管理文件, 如服务手册中);

g) 与服务过程有关的法律、法规 (国际、国家、地方、行业) 及服务技术规范的清单 (可放入服务管理文件, 如服务手册中)

h) 已获质量/环境/职业健康安全及其他管理体系认证证书复印件 (适用时)

i) 批发零售和售后服务网点清单;

j) 组织依据 GB/T 27925-2011 或 GB/T 29187-2012/ISO10668:2010 (品牌评价) 和/或 GB/T 27922-2011 (售后服务)、SB/T 10962-2013 (批发零售)、T/EDA 02—2017 (网点销售) 进行的自我/或审查报告。

6.2.6 对多场所组织的要求

当申请客户存在多场所并与总部一起申请认证时, 应提交多场所清单, 多场所的法律地位证明文件及与总部关系的说明, 以及 6.2.5 适用的要求的材料。

6.3 认证受理

6.3.1 ZGC 收到申请客户的认证申请书和提供的资料后, 应进行清点、登记, 妥善保管, 注意保密。以便于评审和受理。

6.3.2 ZGC 组织人员对认证申请书和随附资料进行预评审, 对以下内容做出判断, 决定是否受理申请:

a) 考虑申请的认证范围、申请客户的运作场所、员工人数、生产周期、完成审核需要的时间和任何其他影响认证活动的因素 (语言、安全条件、对公正性的影响等);

b) 申请组织及其管理体系的信息足以建立审核方案;

c) 认证要求是否已得到明确规定并形成文件, 且已提供给申请客户;

d) 申请客户提交的资料是否齐全;

e) ZGC 和申请客户在理解上的任何已知的差异都已得到解决;

f) 申请客户在一个较大实体中所处的关系是否得到说明;

g) ZGC 有能力并能够实施认证活动;

h) 申请客户从事的活动是否符合相关法律法规的规定;

i) 申请客户为达到测量/质量/环境/职业健康安全/诚信/HSE 管理目标是否建立了文件化的管理体系并已有效运行 **3 个月以上**;

j) 组成审核组, 考虑审核组及认证决定人员需要具备的能力。

k) 保持了决定实施审核的理由的记录。

6.3.3 根据资料评审结果符合要求后, 由 ZGC 正式受理认证申请; 并应向申请人至少公开以下信息: 认证业务范围, 公正性政策, 认证工作程序, 认证依据, 证书样式及有效期, 认证收费标准, 申投诉的处理程序等。

6.3.4 对经评审后确定为拒绝认证申请的, 及时通知申请客户, 说明拒绝的原因, 以书面形式反馈给申请客户。并保存形成文件的拒绝申请的信息。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”的申请客户, 不受理其认证申请。

6.4 认证审核程序

6.4.1 申请客户与 ZGC 签订了正式的《认证合同》之后, ZGC 开始启动认证审核工作。

6.4.2 ZGC 安排文审人员对申请客户所提供的管理体系文件进行文审。

6.4.3 ZGC 负责制定审核方案, 包括任命审核组长、选择审核组其他成员、确定 审核时间等。

6.4.4 现场审核之前, 由审核组长编制审核计划后书面通知受审核方, 并得到受审核方对该计划的书面确认。

6.4.6 管理体系 (质量、环境、职业健康安全) 初次认证审核分**两个阶段** (其他管理体系, 如诚信管理体系、HSE 等除外) 进行, 申请客户应通过第一阶段审核后才能进行第二阶段审核。

6.4.7 服务认证原则上初次现场审查分**两部分**, 第一部分为服务管理审核; 第二部分为服务特性 (检验或检测) 测评 (包括暗访), 可一次完成或 2 次完成。应在成功的完成了服务管理审核之后进行服务特性测评。初审或再认证时, 若分为 2 次实施, 应在 3 个月之内完成。监督审核应在 2 个月之内完成。

注: 暗访可作为服务特性测评的一种方式, 现场审查时, 对某项指标存在怀疑而无法评分时, 或是涉及相关方多次投诉时, 可采用暗访的方式进行审查, 参加暗访的人, 应是审查组的某一人。

6.4.8 当受审核方管理体系覆盖了多个场所时，应对每一生产场所实施现场认证审核，以确保审核的有效性。

6.4.9 审核组按照审核计划实施现场审核。

6.4.10 对现场审核中发现的不符合项，受审核方应制定相应的纠正和纠正措施并予以实施，并以书面形式报告审核组长。只有在对所有不符合项都采取了相应的纠正和纠正措施并验证有效之后，审核组长才可以向 ZGC 推荐认证注册。

6.4.11 审核组长向 ZGC 提交审核报告，审核报告中需要对受审核客户的管理体系是否符合相关标准和认证要求做出说明。经 ZGC 审议批准后的审核报告应提交受审核方或审核委托方。

6.5 认证批准与注册

6.5.1 ZGC 对审核组提交的现场审核资料（包括审核报告）进行审议，做出认证决定结论。

服务认证的等级划分及认证结论

6.5.2 ZGC 批准认证注册并签发认证证书。

6.5.3 ZGC 向获证客户发放认证证书和相关获证材料。

6.5.4 对获证注册的客户，ZGC 及时予以公告，并包括其地址和获准认证的范围、有效期限等。

6.5.5 对未被批准的受审核方，ZGC 会及时通知受审核方并说明原因。

6.6 监督审核

6.6.1 监督审核的目的

监督审核的目的是为了确认认证证书的持有者其管理体系是否持续满足认证标准的要求，并应实现自我完善和持续改进。监督审核的结果，将作为 ZGC 做出保持、缩小、暂停、撤销决定的依据。

6.6.2 监督审核的频次

监督审核拟**每年一次（但不限于一次）**，第一次监督审核应在初次审核第二阶段末次会议后的**9-12 个月内**进行，最晚不能超过**12 个月**，通常情况下，其后的相邻的两次监督不能超过**12 个月**，最迟不得超过**15 个月**。

当获证客户管理体系发生重大变更，或发生重大测量/质量/环境/职业健康安全/食品安全、重大客户投诉等情况时，ZGC 应增加跟踪监督的频次。由于市场、产品生产的季节性原因，在每次跟踪监督审核时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的跟踪监督审核必须覆盖管理体系认证范围内的所有产品和服务。

6.6.3 监督审核的内容

6.6.3.1 质量管理体系监督审核的主要内容：

- a) 对上次审核时确定的不符合项所采取的纠正措施的审查；
- b) 顾客或相关方投诉；
- c) 文件化体系的变化；
- d) 变更涉及的区域；
- e) 适当时，其他选定的区域；
- f) 每次监督时，审核组长应检查以下方面并与负责的管理者会谈：
 - 在实现客户目标和预期结果方面质量管理体系的有效性；
 - 向管理者报告任何违规情况的程序是否发挥作用；
 - 旨在持续改进体系绩效策划的活动的进展情况；
 - 内部审核和管理评审结论的跟踪；
- g) 证书、标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；
- h) 对客户环境及客户基于风险思考的理解和审核；
- i) 向 ZGC 提交的对客户的申诉、投诉和争议的记录，在显露任何不符合或没有满足认证要求的地方，客户是否已经调查了自己的体系和程序并采取了适当的纠正措施。

6.6.3.2 环境管理体系监督审核的主要内容：

- a) 环境管理体系实现客户的环境方针目标和预期结果方面的有效性；
- b) 与负责环境管理体系的管理层交谈；
- c) 检查客户是否按环境管理体系标准的要求实施了接收、记录与外部相关方交流的信息并做出回应的程序；
- d) 检查客户是否实施了定期评价法律法规的符合性的程序；

e) 根据客户的环境方针为强化环境管理体系以全面提高环境绩效所策划的活动的进展情况；对客户运用生命周期观点的审核；

f) 检查客户对内部审核和管理评审结果的跟踪情况；

g) 对上次审核中确定的不符合所采取的纠正措施落实情况；

h) 对投诉所采取的措施；

i) 对客户的认证证书、标志与报告的使用及和（或）任何其他对认证资格的引用情况予以监督；

j) 任何变更；

k) 查看申诉、投诉与争议的记录，并确认当出现有不符合或不能满足 ZGC 要求的情况时，客户是否已检查了其自身体系存在的问题并采取了适当的纠正措施。

6.6.3.3 职业健康安全管理体系监督审核的主要内容：

a) 职业健康安全管理体系在提供安全和健康工作环境以及实现职业健康安全方针的目标和预期结果方面的有效性；

b) 与负责职业健康安全管理体系的管理层、员工代表、负责监视员工健康的人员，如医生和护士面谈；

c) 检查客户是否按职业健康安全管理体系标准要求实施了接收和记录与外部相关方交流的信息并做出反馈的程序；

d) 检查客户是否实施了对相关职业健康安全法律法规符合性进行定期评价的程序；

e) 检查客户根据客户的职业健康安全方针，为强化职业健康安全体系以全面提高职业健康安全绩效所策划的活动的进展情况；

f) 检查客户对内部审核和管理评审结论的后续行动；

g) 检查客户对上次审核中发现的不符合采取的措施；

h) 检查客户对投诉所采取的措施；

i) 任何变更；

j) 证书、标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

6.6.3.4 诚信管理体系监督审核的主要内容：

- a)对上次审核中确定的不符合采取的措施及其有效性;
- b) 投诉的接受和及时处理;
- c) 诚信目标的实现和调整情况, 企业诚信管理体系的有效性 & 绩效;
- d) 诚信要素的识别、评价及管理, 审核与评价的实施, 失信评估与处置;
- e) 为持续改进而策划的活动的进展;
- f) 任何变更;
- g) 认证证书和标志的使用以及对认证资格的引用;
- h) 组织企业诚信管理体系覆盖的活动所涉及法律法规的持续符合性。

6.6.3.5 服务认证监督审查至少包括以下内容:

- a)在监督周期内服务系统的任何变更, 包括组织机构变更、体系文件 修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况;
- b)组织的内部监督审查活动及改进的效果;
- c)组织代表性区域和活动;
- d)相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理, 确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响;
- e)认证证书、标志的使用

6.6.4 在证书有效期内, 获证客户应及时向认证机构通报以下信息:

- a) 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权的变更; 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更;
- b) 组织和管理层(如关键的管理、决策或技术人员)的变更, 法定代表人、最高管理者、主要联系人变更;
- c) 获证管理体系覆盖的运作范围的变更 (含地理位置、场所、产品/服务、活动等) ;
- d) 管理体系和过程、工艺、环境等的重大变更;
- e) 发生重大问题(质量/环境/职业健康安全/诚信事故及媒体曝光、执法检查不合格、行业通报等);
- f) 政府或行业主管部门/行业自律组织检查或市场抽查不合格; 出口的产品因安全卫生方面的问题被进口国 (地区) 主管当局通报的;

- g) 客户及相关方的重大投诉;
- h) 客户名称、联系地址和场所、通讯方式等的变更等;
- i) 其他重要信息。

6.7 再认证

认证证书**有效期满前三个月**，获证客户应以书面的形式向 ZGC 提出再认证申请，再认证现场审核应**至少在认证证书到期前一个半月**进行，通常情况下，与上次监督审核的时间间隔**不得超过 12 个月**，不符合项的关闭及认证决定应在在证书期满前整改完毕，再认证合格后，换发新的认证证书。如果在认证终止日期前，ZGC 不能对获证客户完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则不应推荐再认证，获证客户不再拥有认证的效力。在认证到期后，如果在**6 个月内**完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应**至少进行一次第二阶段**才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。再认证程序与初次评审程序一致。

6.8 其他特殊审核

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪等情况，可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行非例行审核。非例行审核根据特定因素进行策划。

7 终止审核、认证范围的扩大与缩小

7.1 终止审核

对申请客户的现场审核时如发生以下情况 ZGC 将终止客户的认证活动:

- a) 申请客户对审核活动不予配合，审核活动无法进行;
- b) 申请客户实际情况与申请材料有重大不一致;
- c) 其它导致审核程序无法完成的情况。

审核组将已完成的审核工作和终止审核的原因形成审核报告，提交 ZGC，并将此报告及终止审核的原因提交给申请客户，并保留签收或提交的证据。

7.2 认证范围的扩大与缩小

获证客户如需要扩大认证范围，应向 ZGC 提出书面申请，由 ZGC 评审确认后安排审核，审核可结合监督或再认证审核一起进行或单独进行，但应适当增加审核时间并收取相应的费用。获证客户申请缩小认证范围或审核组按现场审核情况要求缩小认证范围时，应向 ZGC 提出申请，由 ZGC 进行评审，如有必要则安排审核组进行现场审核，审核可结合监督或再认证审核一起进行或单独进行；对不需经过审核的缩小认证范围，由 ZGC 换发证书。认证范围的扩大申请、评审、批准的实施参照初审程序进行。

8 认证证书和标志的使用要求

8.1 管理体系认证证书的使用

8.1.1 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：

a) 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，使用时应符合 ZGC 的要求；

b) 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）某产品活动或服务的管理体系（测量/质量/环境/职业健康安全/诚信/HSE）通过中赣国际认证有限公司的××××（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”；

c) 不得在任何资料中有关于其认证资格的误导性说明；

d) 不得以误导性方式使用认证证书或其任何部分；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、过程获得 ZGC 的认证；不得暗示其认证适用于证书认证范围以外的活动和场所；

e) 不得擅自更改证书内容；

f) 宣传认证结果时不得损害 ZGC 的声誉和（或）使认证制度声誉受损，失去公众信任；

g) 不得伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印证书；

h) 获证客户应妥善保管好认证证书，以免丢失、损坏。

8.1.2 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 ZGC 并接受 ZGC 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；

8.1.3 在认证范围被缩小时，应及时修改所有的广告宣传材料；

8.1.4 认证证书被暂停期间，应停止使用认证证书和标志；

8.1.5 认证证书被 ZGC 撤消或注销，获证客户应按 ZGC 的要求将证书交还给 ZGC，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。

8.1.6 获证客户可通过在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询，获得相关信息，并便于社会监督。

8.2 服务认证证书的使用

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的服务认证证书，服务

认证证书的内容包括：

- a) 国标联合认证的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期和认证有效期；
- f) 证书编号和二维码；
- g) 适用时，服务认证的星级。

服务认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期在初次证书到期日后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。获证组织对

于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》。

获证组织可根据获得的等级使用认证证书和认证标识。

8.3 认证证书的保持 认证证书保持的条件：

- a) 经 ZGC 监督审核，证实获证客户的管理体系运行正常；
- b) 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。

8.4 认证证书的更换

8.4.1 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 (包括客户名称、地址、邮编、认证范围、客户规模等) ;
- c) 其他。

8.4.2 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 ZGC 及 ZGC 财务部。

8.5 认证标志管理

8.5.1 使用 ZGC 的认证标志, 需向 ZGC 提出申请, 在使用时, 其图案必须按照 ZGC 提供的图案的比例放大或缩小, 并且做到颜色一致(认证标志由 ZGC 发放)。

8.5.2 获证客户使用认证标志、认可标识或所附文字时, 不应使人对认证对象和授予认证的认证机构产生歧义。标志、标识不应用于产品或消费者所见的产品包装之上, 或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。ZGC 不允许将其标志、标识被获证客户用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

8.5.3.1 在符合本文 8.1.1 b) 项要求的情况下, 可将认证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。

8.5.3.2 认证标志的式样:



8.5.5 管理体系认证证书和标志的使用

8.5.5.1 使用认证证书和标志时应遵守以下要求:

- a) 获证客户不得将 ZGC 的认证标志用在与认证证书无关的范围, 进行宣传; 也不允许获证客户将其用在产品上, 造成误导; 也不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所;
- b) 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;
- c) 获证客户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;

d) 获证客户的认证证书被暂停、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；

e) 获证客户的认证范围缩小时，应及时修改宣传材料，并确保在认证范围内进行宣传；

f) 获证客户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；

g) 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。

h) 使用 ZGC 认证标志时，应同时注明证书注册号，当获证客户取得多个体系认证证书时，应分别注明认证注册号。

8.5.6 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，ZGC 将要求获证客户采取纠正或纠正措施消除造成的不良影响。ZGC 可视情节和影响范围采取暂停或撤销证书和标志的使用资格。在 ZGC 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。

8.6 认证证书和标志的暂停使用

8.6.1 在认证证书有效期内，有下列情况之一时，ZGC 将在调查核实后的 5 个工作日内暂停获证客户认证证书和标志的使用资格：

a) 无正当理由不按要求的频次接受监督审核或再认证审核，或获证客户主动请求暂停的；

b) 发生应向 ZGC 通报的情况而未通报，造成严重后果的；

c) 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性的要求，及管理体系覆盖的产品不符合相关产品标准要求，但尚未构成需要撤销资格的；

d) 不正确使用认证证书和标志，经警告未得到有效纠正的；

e) 出现了重大质量/环境/职业健康安全/诚信事故，尚不需立即撤销认证证书的；

f) 国家产品质量监督抽查、环境/职业健康安全/诚信检查或行业主管部门抽查不合格等情况，尚不需立即撤销认证证书的；

g) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；

h) 监督/再认证审核中不符合项超过规定期限，不予以采取有效的纠正措施，经指出后仍不执行的（若不符合项仅使获证范围内的部分产品/服务/场所的体系失效的，也可不全部暂停，而予缩小认证范围）；

i) 自认证决定之日起，如**超过 2 个月未按规定交纳认证费用**的；违反认证机构要求的；不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

j) 获证客户认证范围内的产品生产许可证、**3C 认证证书**、资质等行政许可资格被暂停的（此情况下的暂停期不得少于行政许可资格的暂停期限）；

k) 持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的（此情况下的暂停期可至相关单位作出许可决定之日）；

l) 获证组织与 **ZGC** 双方同意暂停认证资格的；

m)其他构成暂停条件的。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最长**不超过 6 个月**。

8.6.2 当获证客户符合暂停条件时，由 **ZGC** 提出，经 **ZGC** 负责人批准。**ZGC** 向获证客户发出《认证证书和标志暂停使用通知书》。获证客户应暂停认证证书和标志的使用和对外宣传。

8.6.3 **ZGC** 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，造成暂停的原因得到消除和暂停的问题已解决后，将书面通知取消暂停，恢复其认证证书和标志的使用资格。

8.7 认证证书和标志的撤销

8.7.1 在认证证书有效期内，发生下列情况之一时，**ZGC** 将在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销获证客户认证证书和标志的使用资格：

a) 获证客户未能在规定的时限内解决或纠正造成暂停的问题的（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）；

b) 发现获证客户管理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) 获证客户自行转换认证的；

d) 客户获证范围内发生了重大质量/环境/职业健康安全事件，造成严重后果的，并经执法监管部门确认是获证组织违规造成的，需要立即撤销认证证书的；

e) 国家产品质量监督抽查、环境/职业健康安全/行业主管部门抽查不合格等情况，需要立即撤销认证证书的；

f) 认证要求发生变更，客户不愿或不能满足新要求的；

g) 认证证书暂停期间，获证客户未采取有效纠正措施的；

h) 获证客户不再生产体系覆盖内产品的；获证客户没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；

i) 获证客户对相关方重大投诉，未能采取有效处理措施的；

j) 获证客户虚报、瞒报获证所需信息的；

k) 获证客户严重违反国家质量/环境/职业健康安全/食品安全管理相关法律法规的，及有其他严重违反法律法规行为的；

l) 获证客户申请撤销认证证书的；

m) 获证客户不接受或拒绝配合相关认证监管部门或 ZGC 对其实施监督检查,或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；

n) 被注销或撤销法律地位证明文件的；

o) 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 ZGC 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；

p) 获证客户拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

q) 获证客户被国家市场监督管理总局列入质量信用严重失信企业名单；

r) 其他构成撤销条件的。

8.7.2 当获证客户符合撤销条件时，由 ZGC 提出报告，经 ZGC 负责人批准后，由 ZGC 向获证客户发出《认证证书和标志撤销使用通知书》并上网公告。被撤销认证证书的客户应立即停止认证证书和标志的使用和对外宣传，并将认证证书寄回 ZGC。

9 申诉、投诉和争议的处理

ZGC 建立并实施《申诉、投诉和争议程序》，以确保与认证有关的客户、及市场人员、审核人员对 ZGC 的申诉/投诉和争议的问题得到公正、妥善的处理，以维护 ZGC 的信誉和认证工作的权威性和公正性。

9.1 处理原则

- a) 坚持客观、公正、实事求是的原则，对申诉、投诉和争议的受理、调查和处理决定应一视同仁；
- b) 与申诉、投诉事件有直接利害关系的工作人员均应回避；
- c) 申诉、投诉处理工作人员对其所涉及到的任何与申诉、投诉有关的非公开情况负有保密的责任；
- d) ZGC 对申诉、投诉和争议处理的所有决定负责；
- e) ZGC 应与获证客户、投诉人共同决定是否将投诉事项公开。需要时，应共同确定公开的范围、程度。

9.2 申诉、投诉和争议的范围

- a) 符合 ZGC 的管理体系认证条件和要求，但 ZGC 不予受理；
- b) ZGC 未按合同相关规定，对受审核方给予审核认证；
- c) 对 ZGC 的审核报告或颁发的认证证书有争议；
- d) 对 ZGC 做出的授予、拒绝、保持、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复、撤销认证的决定有不同意见；
- e) 对认证证书的使用管理有争议；
- f) 审核人员违反有关规定；
- g) 认为 ZGC 或其他工作人员违反 ZGC 的规定；
- h) 认为 ZGC 违章收费；
- i) 消费者或相关方对 ZGC 获证客户或其产品、服务的不满；
- j) 其他符合申诉、投诉和争议定义的情况。

9.3 申诉、投诉和争议程序

9.3.1 申诉、投诉和争议的提出 申请人如对认证决定等有异议，可在 10 个工作日内向认证机构申投诉；申请人如认为认证机构行为严重侵害了自身合法权益的，可以直接向 ZGC 和（或）国家认证监管部门申、投诉。

9.3.2 申诉、投诉和争议的处理

ZGC 综合行政部应组织相关部门进行调查核实,充分了解和掌握相关信息,必要时进行现场调查获取证据。ZGC 综合行政部应将调查事实与提出人员/单位沟通,必要时形成文件。ZGC 综合行政部对调查事实进行研究、分析,必要时形成调查处理报告。需要时报 ZGC 领导。对于重大的申投诉事项, ZGC 会报请公正性委员会派人参与调查处理。

9.3.3 申诉、投诉和争议的结果

a) 综合行政部收到申诉、投诉和争议时,应在 **30 个工作日内**进行处理,并将处理结果书面向提出人员/单位通报。

b) 如果投诉人对 ZGC 的投诉处理不满,可以向所在地认证监管部门 ZGC 公正性委员会提交申投诉。

c) **3 个月之内**仍未解决的投诉, ZGC 应告知主管部门;

d) 应保持申诉、投诉和争议处理过程形成的记录。

9.4 费用

用于处理申诉、投诉和争议过程中发生的费用,依据双方在申诉、投诉和争议事项中应承担的责任分别负担。如果申诉方、投诉方对 ZGC 的处理不满意,可向主管部门提出申诉或投诉, ZGC 将服从 主管部门的最终裁决。

10 信息通报的要求

10.1 获证客户信息变更通报要求

10.1.1 获证客户其产品发生重大事故要即时上报 ZGC,通报的内容包括:事故的基本情况、采取的应对措施,措施实施情况说明等。

10.1.2 当获证客户遇到以下情况(不限于)时,应向 ZGC 通报下列有关信息:

a) 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权的变更;取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更。

b) 获证管理体系覆盖的运作范围的变更(含地理位置、场所、产品/服务、活动等)。

c) 管理体系和过程、工艺、环境的重大变更,以及管理体系文件的重大修改。

d) 组织和管理层的重大调整(如关键的管理、决策或技术人员、设备、设施或其他重要资源),法定代表人、最高管理者、主要联系人变更等。

e) 发生了重大的产品和服务质量/环境/职业健康安全/食品安全/诚信/能源等事故。

f) 国家及地方各级政府监管部门对生产、销售的产品或提供的服务质量安全监督检查不合格、环境监测/职业健康安全/检查等认定不合格。出口的产品因安全卫生方面的问题被进口国（地区）主管当局通报的。

g) 发生了顾客及相关方的重要投诉。

h) 发生组织名称、联系地址和场所、通讯方式等的变更。

i) 其他重要信息。

10.1.3 当获证客户发生以上有关重大变化时，ZGC 将视情况对该客户进行文件评审、非例行审核等行动。ZGC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审核频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，需立即采取措施。

10.2 发生下列情况之一时，ZGC 将及时把信息传递给获证客户：

a) 国家有关认证政策、规定的变更；

b) 管理体系认证标准的变更,换版等事宜；

c) 获证客户不符合法律、法规要求方面的信息，ZGC 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。

11 认证收费

因相关国家政策调整，响应 CNCA、CCAA 引导认证机构遵循公平、合法，诚实守信的原则。ZGC 所开展的管理体系认证、服务认证服务收费项目和标准按照国家有关主管部门的规定制订。

认证审核的工作量（人日数）根据申请认证组织的规模、认证领域数量和专业特性等按国际准则及国家主管部门有关要求确定认证收费标准如下：

序号	收费项目	收费标准 (元)	备注
1	申请费	1000	
2	预审核费。	1500 元/人/日	按所需人日数执行
3	审定与注册费	2000	需要加印副本的客户。费用见第 10 项
4	年金 (含标志使用费)	2000	每年交纳一次
5	审核费	3000 元/人/日	按规定的审核人日数
6	监督审核费	3000 元/人/日	按规定的审核人日数
7	扩项费	3000 元/项	
8	标牌费		按合同约定执行
9	换证费	100 元/张	
10	副本费	100 元/张	组织自选

11.1 认证费用构成

初次/再认证审核费：审核费+固定费（申请费、审定与注册费、管理年金）：

年度监督审核费：审核费+年金。

11.2 审核人员差旅、食宿费

在审核过程中审核人员所发生的差旅、食宿费用由申请客户支付或按双方合同中商定方式执行。

11.3 费用支付时间

11.3.1 初次/再认证审核费：现场认证审核前 15 日支付总费用的 100%；

11.3.2 年度监督审核费：现场认证审核前 15 日支付总费用的 100%；

11.3.3 扩大业务领域/认证业务范围时的审核费，按该领域的审核人日数计算费用。扩大业务领域审核如果与监督或再认证审核同时进行，可以根据情况适当减少获证领域的监督、再认证审核人日数；现场认证审核前 15 日支付总费用的 100%。

11.3.4 审核人员差旅食宿费：按实际发生或依合同中约定支付。

11.3.5 证书副本费、标牌费在领取前支付。

11.4 审核人日数核算方法

人日数是指认证审核所需的工作人天数（即审核员人数×工作天数）

11.4.1 单一领域管理体系认证

管理体系审核人日数与审核范围内的有效人数、审核类型（初审、监督、再认证、特殊审核等）、业务范围类型和场所数量与类型等因素相关。人日数包括文件评审、审核准备、现场

审核和最终报告等时间；不包括路途时间。

11.4.2 多领域管理体系结合认证

对于多领域管理体系结合认证, 审核人日数可在单一领域管理体系审核人日数之和的基础上适当减少, 通常考虑管理体系领域数量并按实际发生的审核人日数计算。

11.4.3 增加认证领域审核

获证组织已经获得 ZGC 某领域认证以后提出其它认证领域的申请, 应按该领域的审核人日数计算费用。

11.4.4 扩大认证业务范围审核

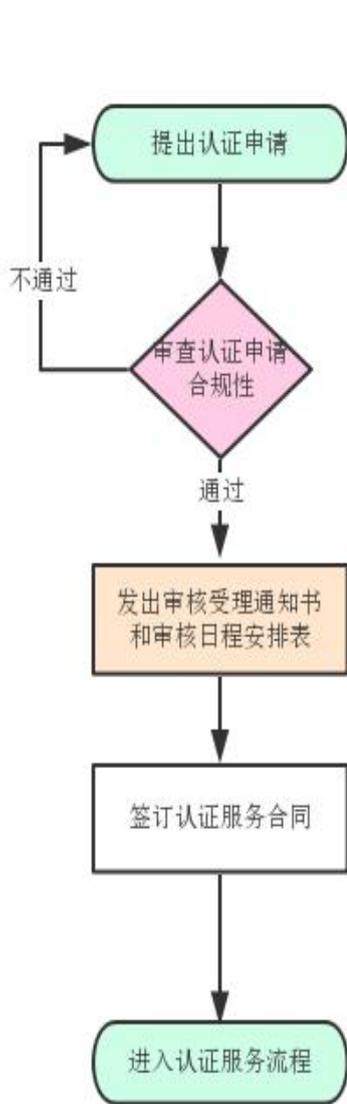
获证组织在已取得的管理体系认证的领域扩大范围, 根据实际发生的审核工作量计算。

12 联系方式

公司总部	中赣国际认证有限公司
公司总部地址	江西省南昌市高新开发区紫阳大道 1199 号卓成大厦 2130、2131、2134 号
公司电话	400-1050-300
商务中心电话	
邮箱	
邮编	330000

附件 认证流程图

申请流程



认证流程

