



河北中岚认证有限公司

获 证 组 织 须 知

二 0 二 六 年 六 月



目 录

目 录	1
前 言	2
一、认证证书和标志的使用管理规定	3
二、获证组织的权利和义务	11
三、监督审核	14
四、再认证	15
五、认证注册资格的暂停、撤销、注销、恢复、扩大和缩小 ..	16
六、申诉、投诉和争议	18
七、保密承诺	19
八、联系方式	20



前 言

贵组织顺利通过了河北中岚认证有限公司（以下称 ZLHC）的认证审核，取得了管理体系认证/服务认证注册资格，表明贵组织相应的管理体系已经形成了保持、完善和持续改进的机制，并获得了一张进入国内、国际市场的通行证。在此，ZLHC 对贵组织获得认证注册资格谨表示热烈的祝贺，并衷心祝愿贵组织事业蒸蒸日上，更上一层楼。

管理体系认证/服务认证证书有效期限为三年，为使贵组织掌握获证后的要求，在证书有效期间能够合理享受权利和履行义务，确保管理体系认证/服务认证的持续有效，我公司依据国家认监委（CNCA）和中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的相关规定，编制了本《获证组织须知》（以下称《须知》）。

贵组织的有关人员应详细阅读本《须知》，随着时间的变化和认证要求的更改，本《须知》将会换版。届时我们会将有效的《须知》和信息通知贵方。

本《须知》适用于 ZLHC 的获证组织。

河北中岚认证有限公司

一、认证证书和标志的使用管理规定

1. 认证证书的颁发

1.1 ZLHC 向满足认证注册批准条件的组织颁发认证证书。认证证书应说明认证所依据的标准或其它引用文件，并带有“河北中岚认证有限公司”的名称及基于“ZLHC”图案的认证标志，属于获准认可范围的同时带有认可机构的标志。

1.2 经 ZLHC 初审颁发的认证证书有效期为三年，经 ZLHC 确认实施转换的认证证书有效期延用原来的有效期。获证组织在认证证书有效期内，允许使用认证证书和认证标志。

2. 认证证书及认证标志的使用方式说明

2.1 认证证书和认证标志的使用必须遵守《中华人民共和国认证认可条例》第二十四条获得认证证书的，应当在认证范围内使用认证证书和认证标志，不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其管理体系已通过认证，也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。”的规定。

2.2 有关概念说明

——认证证书

管理体系认证证书是认可机构授权有资格的认证机构颁发给管理体系认证合格的组织，作为该组织管理体系已认证合格并注册的证明文件。

——国际互认标识



国际互认标识是指国际认可论坛多边承认协议 (IAF / MLA) 集团互认状态的标识，获证组织除了可以使用带国际互认标识的认证证书外，不得使用该标志。

——CNAS 认可标识



CNAS 认可标识由 CNAS 徽标和标明基本认可制度的文字、注册号组成。通常情况下，文字和注册号置于 CNAS 徽标的右方。汉字使用宋体，英文和数字使用 Arial 字体。CNAS 认可标识的基本颜色为蓝色或/和黑色。

——ZLHC 标徽



ZLHC 机构标徽是代表 ZLHC 机构本身的图形标识，获证组织除了可以使用带 ZLHC 机构标徽的认证证书外，不得使用该标志。

ZLHC 认证标志、CNAS、IAF 标志的标准图样可从认证证书上直接套取，使用时可以按相同比例放大或缩小。使用方法必须遵守以下“认证证书和标志使用”和认可方规则中关于标志使用规格和色标的规定。

ZLHC 将在本机构官方网站(www.zlhbqc.com.cn)或相关媒体上对贵组织的认证注册予以公告(公告信息仅供参考，认证有效性以认证证书原件为准)，同时月报国家认证认可监督管理委员会(CNCA)和中国合格评定国家认可委员会(CNAS)。获证组织除可以从证书上公布的 ZLHC 网站上的网址进行查询外，还可以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。

3. 认证证书和标志使用

3.1 通过 ZLHC 认证的客户有权使用 ZLHC 颁发的认证证书和 ZLHC 的认证标识；ZLHC 颁发的认证证书和认证标志使用应在《ZLHC-P-17 认可标识、认证证书和标志管理程序》中徽标、认证标志和认可标识使用规定要求下进行使用。客户使用的认证标志可以从标志追溯到 ZLHC。使用的标志或所附文字不应让人对认证客户和授予认证的 ZLHC 产生歧义。标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

3.2 获证客户可以使用 ZLHC 认证证书和认证标识和（或）认可状态声明，宣传形象



和管理体系水平，也可以在广告、互联网、宣传册、会议、报刊、杂志、促销材料、电视等宣传场合使用 ZLHC 认证证书和认证标识，作为与获证客户管理体系认证有关的证明，但不能改变认证证书和认证标识和（或）认可状态声明的原意或产生潜在的误解；

3.3 不做出或不允许对认证证书和认证标识有误导性说明；不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；如不可用作解释其产品的属性，不可使人误认为 ZLHC 对获证客户的特定产品或服务进行了认证；

3.4 不得将 ZLHC 的认证标识使用在与认证证书覆盖的产品、过程或服务无关的领域进行误导宣传；

3.5 管理体系认证证书、认证标识不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。

3.6 管理体系认证标志的使用

类别		在产品（或消费者所见的产品包装）上	在用于运输产品的大箱子等上面	在做广告的小册子上等
认证使用	不带声明	不允许	不允许	允许
	带声明	不允许	允许	允许

3.6.1 使用 ZLHC 的认证标识时，应同时注明获证客户名称、地址、管理体系的类型、证书注册号及其授权的认证范围、颁发证书和标志的认证机构。

3.6.2 防止不正确使用（包括对认证的虚假声明和误用标志），这种误用可能导致暂停或撤销认证资格；不论是否声明，认证标识不允许用在产品或产品包装上；认证标识可用在做广告的小册子上；

3.6.3 在有清楚声明的条件下，如：“该产品是在一个 XX 管理体系被认证/注册为符合 GB/T19001 或 GB/T24001 的工厂里制造的”，认证标识可用于运输产品的外包装上；当使用认证资格时，不得有损于 ZLHC 和（或）认证制度声誉而失去公正的信任。

3.7 当获证客户的管理体系发生重大变化或认证范围发生变化时，应及时向 ZLHC 的市场部提出申请变更，且不得继续使用已获得的认证证书，并修改所有宣传材料。如在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料。

3.8 不论什么原因，只要获证客户被暂停、撤销/注销了认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。

3.9 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

3.10 获证组织应正确地控制其所有权，并采取措施处理认证状态的错误引用或认证

文件、标志或审核报告的误导性使用。

注：此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停使用、撤销使用、公告违规行为以及必要的法律措施。

4. 认证证书和认可标识的使用

4.1 当公司管理体系获得 CNAS 认可时，ZLHC 不得允许获证客户将 CNAS 认可标识和（或）认可状态声明用于产品或产品包装上；不应允许其标志被获证客户用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

4.2 公司在使用 CNAS 认可标识或认可状态声明时，不应使相关方误认为 CNAS 对获得认证的特定管理体系、产品、过程、服务或人员等进行了批准。

5. 国际互认联合认可标识的使用要求

5.1 ZLHC 的 IAF-MLA/CNAS 标识由 IAF-MLA 国际互认标志和 CNAS 认可标识并列组成，ZLHC 经 CNAS 认可后，在认可范围内，质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系可引用的中国合格评定国家认可委员会（CNAS）标识和国际互认（IAF-MLA）标识和（或）声明认可状态。质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系获认可后引用认可标识图例：



5.2 除以上要求外还应满足本文件“3”条的各项要求。

5.3 ZLHC 不允许任何获证客户使用 IAF-MLA/CNAS 联合标识，或 IAF-MLA 国际互认标志。

5.4 国际互认联合认可标识可用于报告、证书、公开出版物、文件、办公用品、宣传品、网页宣传等，可采用印刷和电子图文等方式使用。

5.5 在使用国际互认联合认可标识时，不得提及或暗示 IAF、CNAS 对其活动负责。

6. 获证组织的认证资格的暂停、撤销或注销

6.1 获证组织仅可在认证证书处于有效状态的情况下使用该认证证书，如认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，获证组织不得使用认证证书和认证标志；认证证书被暂停、撤销或注销的，获证组织应及时对正在使用的认证证书和认证标志进行处理，



如包装或宣传材料等不可再继续使用认证证书和认证标志的信息，原印制有认证证书和认证标志信息的包装或宣传材料等应妥善处理。凡冒用、伪造 ZLHC 认证证书和标志者，一经查实，ZLHC 将追究责任者法律责任。具体事宜由 ZLHC 负责协调解决。

7. 获证组织使用认证/认可标识及认证证书规定

7.1 获证组织应按认证证书界定的注册范围（产品、区域、活动）进行宣传，不可笼统地声称获证组织通过了 XX 标准/准则（标准号）认证。

7.2 获证组织可以在广告、宣传品上使用 ZLHC 的认证标识。

7.3 管理体系认证获证组织，如果用于运输的外包装上明确说明了“XX 生产/服务的 XX 的管理体系/产品通过了由 ZLHC 或 ZLHC 依据 XX 标准/准则（标准号）进行的认证”，认证标识可出现在运输外包装上。但认证标识不可用在产品及标签上，作为（或暗示）产品合格的标识。

例如：“XX 市 XX 公司生产的 XX(注册产品/服务范围)的管理体系/产品通过了由 ZLHC 依据 XX 标准/准则（标准号）进行的认证”。

7.4 对于按 ISO9001 标准认证的组织，则应说明不适用的细节。

7.5 按照认证合同的约定，获证组织可以在 ZLHC 经中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可的认证领域及业务范围内使用 CNAS 认可标识，即获得带 CNAS 认可标识认证证书的组织可在其广告、宣传品及产品运输外包装上使用 CNAS 认可标识，但不可单独使用，应按 7.3 条的要求与 ZLHC 认证标识一同使用。CNAS 认可标识不得在管理体系认证获证组织的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。获证组织需使用 CNAS 和 IAS 认可标识时，CNAS 认可标识应与 ZLHC 的认证标识（包括认证证书注册号）并列使用，如图所示(以 QMS 为例)：



认证证书注册号



体系认证

注：EMS、OHSMS 认证认可标识使用按 CNAS 对不同认证领域认可的认可注册号标注。

7.6 获证组织不得使用国际互认联合标识。

8. 认证证书和标识(牌)使用的管理



8.1 认证证书和标识(牌)使用的监督管理由 ZLHC 负责。

8.2 认证证书有效期最长为三年,获证组织应按 ZLHC 的要求,定期接受 ZLHC 的监督审核,以确定获证组织的质量/环境/职业健康安全/健康、安全与环境/业务连续性/服务认证是否持续运行有效。

8.3 监督方式包括两种:

a) 审核监督: ZLHC 委派审核组实施监督/再认证审核时,对获证组织认证证书和认证标志的使用以及管理体系认证资格的宣传进行监督。初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后,监督审核间隔不应超过 12 个月。监督审核时间间隔不超过 12 个月,即本次监督审核的开始日期距上一次监督审核的结束日期不超过 12 个月。监督审核每个日历年需要进行 1 次,正常情况下,一个认证周期内的审核方案中,至少包括两次监督审核。认证证书因不能按期接受第一次监督审核被暂停,在暂停期间认证证书状态恢复,但第二次监督审核未能在认证证书签发之日起 24 个月内开展的,认证机构应暂停认证证书。每次监督审核合格并按期交纳监督审核费及年金后, ZLHC 向获证组织寄发《保持认证注册资格通知书》,认证证书方继续有效。

b) 日常监督和指导: 在证书有效期内, ZLHC 将始终关注客户投诉、证书真伪询问等相关信息,识别获证组织证书使用情况,进行监督管理或指导。

8.4 获证组织应按规定使用标识(牌),并报 ZLHC 备案。

8.5 认证证书和标识(牌)使用不当,又不报告或不纠正者,经 ZLHC 调查属实,将暂停其使用直至撤销认证证书。出版物侵权或触犯法律而引起严重后果的将采取必要的法律手段。

8.6 当获证组织的体系(注册名称、组织地址、认证范围、认证依据标准及其他相关信息)发生变化时,应及时向 ZLHC 报告有关情况,申请换发认证证书。

8.7 对超过规定时限仍不能接受 ZLHC 的监督的,将暂停其使用认证证书和认证标识(牌)。

8.8 对未按期交纳认证费用,经指出后仍未予以交纳的,将停止其使用直至撤销认证证书和认证标识(牌)。

8.9 撤销认证注册后,获证组织应停止使用认证证书和认证标识(牌),并在规定的期限内将认证证书交回 ZLHC 办公室, ZLHC 将在相关媒体上予以公告。获证组织无正当理由不交回认证证书, ZLHC 将保留追究法律责任的权利。



8.10 接到暂停、撤销认证证书的通知后，获证组织应立即停止涉及认证内容的广告及相关宣传活动，违规宣传所引起严重后果的，ZLHC 将采取必要的法律手段。

8.11 接到缩小/变更认证范围通知后，获证组织应使用缩小/变更范围后的认证证书，并按缩小/变更的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

9. 误用认证证书和标志整改处理工作流程

9.1 误用认证证书和标志的发现

9.1.1 审核员例行监督现场审核时发现误用认证证书和标志；

9.1.2 非例行检查发现证书标志误用；

9.1.3 相关方发现误用认证证书和标志时举报反馈。

9.2 立即做出反应

上述 3 种方式获得获证组织误用了认证证书和标志，ZLHC 应及时通知误用或非法使用者，必要时视其造成后果的程度，对申请人采取不同的方式追求其责任：

a) 开出不符合报告，要求获证组织采取纠正措施限期整改；

b) 暂停认证资格，要求获证组织做出消除影响的承诺和保证；

c) 问题严重时，撤销认证资格，并采取适当的法律手段；

d) 必要时，将以公告的形式公布违规的获证组织，以消除任何违反上述使用要求而带来的不利影响；

e) 冒用和伪造 ZLHC 认证证书的，要求组织做出消除影响的承诺和保证，必要时将追究法律责任。

9.3 调查取证误用认证证书和标志影响范围、程度及处理办法

9.3.1 获证组织自己向 ZLHC 反馈目前误用认证证书和标志范围和影响程度，如误用认证证书和标志范围是孤立，影响面不大，仅误用认证证书和标志一次。这种情况，让获证组织立即改正更换正确的证书和标志的使用，并向宣传方说明情况。

9.3.2 获证组织如若误用认证证书和标志范围较广并且影响程度较大。如获证组织将证书和标志错误的误用在了产品包装上，并且数量较多。要求企业立即停止使用误用认证证书和标志的包装箱，对已印刷好的误用包装箱，能涂改掉误用认证证书和标志的全部涂改掉，不能涂改掉的包装箱不允许继续使用。对于发货出去的误用包装箱，能召回的召回，不能召回的获证组织负责电话和书面向相关方说明情况，做出改正的声明。如若因误用认证证书和标志误导了消费用，并给消费者造成一定影响和损失的，获证组织应对消费者消除影响并对消费者造成经济损失的应给予经济赔偿。



9.3.3 获证组织应将误用认证证书和标志消费者数量 and 影响程度报告给 ZLHC。

9.3.4 获证组织应将误用认证证书和标志采取的纠正和纠正措施结果报告给 ZLHC。

9.3.5 消除影响

9.3.5.1 对孤立的个案误用了认证证书和标志的相关方，获证组织电话向相关方道歉，请求谅解。

9.3.5.2 对于误用了认证证书和标志涉及面比较大比较广的相关方，获证组织应通过书面的和媒体的方式向公众相关方道歉，说明误用了认证证书和标志情况消除影响，并将采取的补救措施告知公众相关方。

9.3.6 约束规则

9.3.6.1 凡参与误用了认证证书和标志处理的工作人员，均应保持客观公正。

9.3.6.2 与误用了认证证书和标志事件有直接或间接利害关系的工作人员，应回避该项事件的调查处理工作。

9.3.6.3 误用了认证证书和标志调查处理后，获证组织和 ZLHC 的有关部门对误用了认证证书和标志原因进行分析，对多次重复发生不同获证组织误用了认证证书和标志事件的，如确认是由于 ZLHC 体系的不合格造成，应按 ZLHC《纠正与预防措施管理程序》执行。措施有效性由 ZLHC 验证。必要时提交 ZLHC 管理评审。

9.3.7 费用

9.3.7.1 事件调查处理费用由获证组织支付，为消费者造成的经济损失也由获证组织承担支付。

9.3.7.2 由于获证组织误用了认证证书和标志给 ZLHC 造成影响和经济损失也由获证组织承担。

9.3.7.3 若 ZLHC 未尽到告知获证组织知晓认证证书和标志的正确使用而误用了认证证书和标志，给消费者造成的经济损失由 ZLHC 承担。

10. 认证证书的换发

10.1 在认证/注册证书有效期内，发生下列情况之一，获证组织应向 ZLHC 提出换证申请：

- a) 获证组织名称变更；
- b) 扩大或缩小认证范围；
- c) 获证组织认证场所变更；
- d) 认证注册依据的标准的改变或换版；



- e) 不带 CNAS 标志的证书在认证机构认可评审批准后换发带 CNAS 标志的证书;
 - f) 获证组织其他相关信息的变更, 如体系人数增加或减少;
 - g) 证书信息勘误;
 - h) 其他涉及证书信息变更的情况。
- 10.2 获证组织申请证书换发时, 需向机构提交如下资料: 《认证证书变更申请书》、《认证合同变更单》、变更后的《营业执照》、相关法律地位证明文件、《扩大管理体系(服务)认证范围申请表》、《认证标准转换申请表》及体系文件等。根据变更内容选择适用的申报材料, 具体可联系 ZLHC 市场部相关工作人员。
- 10.3 认证范围变更和获证组织认证场所变更, 以及认证注册依据的标准的改变或换版, 不能直接换证, 应通过专项审核或结合监督/再认证审核换发认证证书。
- 10.4 认可评审通过后, 根据认可的认证领域和业务范围原颁发不带 CNAS 标志的证书, 可直接换发认证证书。
- 10.5 对换发的证书的内容表述: 有效期内换发的证书, 注册号及认证的有效期保持不变, 但应注明换证日期。
- 10.6 证书更换后, 获证组织应交回原证书, 换发新证书。
- 10.7 证书有效期满前, 获证组织应按期进行再认证。经再认证确认组织的质量/环境/职业健康安全/健康、安全与环境/业务连续性/服务认证持续运行有效时, 批准认证。

二、获证组织和认证机构的权利和义务

1、获证组织的权利和义务

- a) 有权正确使用认证证书和认证标志, 宣传获准认证的事实, 但不得擅自利用认证证书的文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。
- b) 享有由于获准认证以及使用认证标志取得的经济利益。
- c) 对关于认证的暂停、注销和撤销决定有权提出申诉, 有权对不规范的认证行为提出投诉。
- d) 有权要求 ZLHC 对其保密信息未经书面同意不得向第三方透露(包括无意透露)
- e) 有权重新选择认证机构。
- f) 有权提出对认证范围扩大或缩小申请;
- g) 始终遵守认证的相关要求、遵守认证认可相关法律法规;



- h) 在证书的有效期内，持续有效运行管理体系。
- i) 应遵守认证程序要求，如实提供相关材料 and 信息。
- j) 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；
- k) 有配合国家认监委（CNCA）、认可委（CNAS）和地方认证行政监管部门等主管部门对其进行监督检查、确认审核或审核见证的义务，以及配合 ZLHC 对投诉的调查。对于主管部门的调查和询问要如实提供相关材料 and 信息。
- l) 获证组织持有 ZLHC 所颁发的带有 CNAS（即中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停或撤销。
- m) 有按时交纳认证费用的义务，且获证组织应向我公司直接支付认证费用，不得通过第三方支付。获证组织的上级单位（如获证组织所属的集团公司、事业单位、社会团体或机关）向我公司支付费用是可接受的形式。
- n) 在认证证书有效期内，管理体系发生变化应及时通知 ZLHC，包括但不限于：a. 法律地位、经营状况、组织状态或所有权的变更；b. 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；c. 组织和管理层（如法人代表、最高管理者、管理者代表）的变更；d. 生产经营或服务的工作场所变更；e. 管理体系覆盖的活动范围的变更；f. 管理体系和重要过程的重大变更等；g. 发生认证范围内的重大产品质量事故、客户及相关方的重大投诉、严重的环境污染问题、职业健康安全事故、食品安全事故以及导致监管机构介入的严重事件或违法的情况；h. 在国家或地方质检、环保、安全主管部门等检查或抽查中发现问题被认定不符合法定要求；j. 被行政监管部门责令停产停业整顿；k. 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；发生 a-f 条款的情况须在 5 天内通报 ZLHC，发生 g-k 条款的情况须在 2 天内通报 ZLHC。
- o) 获得认证后，正确使用认证证书和认可标志、认可标识等，包括：在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合 ZLHC 要求；不做出或不允许有关其认证资格的误导性说明；不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；不允许在引用其认证资格时，暗示 ZLHC 对产品（包括服务）或过程进行了认证；不得暗示认证适用于



认证范围以外的活动和场所；在使用认证资格时，不得使 ZLHC 和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

p) 当获证组织被暂停、撤销或者注销认证资格时，获证组织立即停止认证证书和认证标志的使用，以及认证资格的宣传，包括不限于获证组织的企业网站、宣传资料等相关文件。

q) 获证组织申请注销认证证书时，应提前三十个工作日书面通知乙方，通知乙方同时将证书(包括副本)交还 ZLHC, 办理注销手续。

r) 承担 ZLHC 资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。

2、认证机构的权利和义务

a) 通过审核、评定证明甲方不满足认证要求的，ZLHC 有权不颁发认证证书/不允许获证组织使用 ZLHC 认证标志。

b) 如获证组织管理体系、产品发生重大变化或异常情况时，ZLHC 有权增加监督审核频次或进行不预先通知的审核。

c) 获证组织如发生不能持续满足认证要求的事宜，ZLHC 有权暂停、撤销认证证书并要求获证组织停止使用并交还相关的认证证书和认证标志。

d) 获证组织不履行合同义务，ZLHC 有权暂停、撤销其认证证书并要求停止使用并交还相关的认证证书和认证标志。

e) ZLHC 有权公布获证组织的获准、暂停、注销和撤销认证状态。

f) 遵守国家法律法规和有关认证规定，在国家认监委批准的认证业务范围内开展认证活动；

g) 依据合同进行审核，决定组织是否满足了认证注册的要求；

h) 在被认可的业务范围内颁发带认可标志的认证证书；对于认可业务范围之外的认证服务，颁发只带有本中心认证标志的证书；

i) 不从事任何有关认证咨询，也不与任何咨询机构有合作关系，或达成给予介绍费等任何协议或默契；

j) 不以任何名义给予申请认证人或其代表回扣或给予中间人介绍费，并以此招揽认证客户。否则，将严重违反认可要求，直接影响本中心的认证资格；

k) 不与任何咨询机构/人员的咨询收费发生任何关系；

l) 独立签署认证合同，不得与咨询合同一揽子商洽或签发认证和咨询的总合同；

m) 无正当理由，不应全部或部分免收认证费用(公益性认证除外)。否则，将



严重违反认可要求，直接影响本中心的认证资格；

n) 对相关机构所从事咨询活动/项目进行控制，并不承接其 2 年内咨询过的组织的认证申请；

o) 在安排审核组对组织进行审核时，将不安排与受审核组织有利益冲突/竞争对手关系的人员参加；

p) 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透漏，认证行政监管有要求的除外。

q) 本中心对所颁发的认证证书有效性负责，并对获证组织进行有效跟踪，监督获证组织通过认证的管理体系持续符合要求。

r) 向甲方及时提交审核计划（提供审核时间确定及其理由），按约定时间实施审核。

s) 及时向社会公布甲方的认证信息。当认证要求发生更改时，通知甲方。

t) 做出暂停、撤销认证证书的决定时，必须书面通知甲方，说明理由。

三、监督审核

1. 证书有效期最长为三年，初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月。监督审核时间间隔不超过 12 个月，即本次监督审核的开始日期距上一次监督审核的结束日期不超过 12 个月。监督审核每个日历年需要进行 1 次，正常情况下，一个认证周期内的审核方案中，至少包括两次监督审核。认证证书因不能按期接受第一次监督审核被暂停，在暂停期间认证证书状态恢复，但第二次监督审核未能在认证证书签发之日起 24 个月内开展的，认证机构应暂停认证证书。如有重大异常情况，乙方将酌情增加监督审核的频次。证书有效期满前三个月重新申请再认证。

2. 在监督审核前一个月，公司向获证组织发出《体系/服务认证获证组织监督审核通知及回执表》，获证组织应按表单要求进行确认后，反馈给公司市场部。

2.1 监督审核应按期进行，原则上不得推迟。

2.2 经双方协商也可将监督审核时间适当向前调整，如季节性生产、施工。

2.3 若发生特殊情况，如获证组织出现较大变更、严重的质量/环境/职业健康安全/



健康、安全与环境/业务连续性/服务活动事故或投诉等，ZLHC 可进行提前较短时间通知认证组织的监督活动，包括监督审核、专项稽查等，严重的需提前再认证。

3. 监督审核程序基本同初次审核程序，监督审核的内容包括：

3.1 上次审核以来质量/环境/职业健康安全/健康、安全与环境/业务连续性/服务覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更；

3.2 组织已识别的质量/环境/职业健康安全/健康、安全与环境/业务连续性/服务的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行；

3.3 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效；

3.4 服务/质量/环境/职业健康安全/健康、安全与环境/业务连续性管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；

3.5 服务/质量/环境/职业健康安全/健康、安全与环境/业务连续性目标及各层级目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施；

3.6 获证组织对认证证书和认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定；

3.7 内部审核和管理评审是否规范和有效；

3.8 *MS 相关投诉的处理；

3.9 针对内审发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进；

3.10 为持续改进而策划的活动的进展；

3.11 管理体系在实现获证客户目标和管理体系的预期结果方面的有效性等。

3.12 上次审核后发生的质量事故、环境事件、OH&S 事故的调查与处理。

3.13 认证证书、认证标志的使用和（或）任何其他对认证信息的引用。

4. 根据监督审核的结果，审核结论分为：保持认证注册资格、暂停认证注册资格、恢复认证注册资格和撤销认证注册资格。

5. 获证组织接受监督审核时，应按相关收费标准和认证合同的要求，于监督审核前半个月向 ZLHC 缴纳监督审核及有关费用。

四、再认证

1、获证组织在证书有效期满前三个月，向 ZLHC 提出进行认证再认证的申请，并与 ZLHC 签订再认证合同。



2、ZLHC 安排审核组对组织进行再认证，当组织的管理体系、运作环境等有重大变更时，再认证可能需增加第一阶段审核。经再认证确定组织的质量/环境/职业健康安全/健康、安全与环境/业务连续性/服务认证持续运行有效，将重新批准其认证注册，换发认证证书和认证标志。

五、认证注册资格的暂停、撤销、注销、恢复、扩大和缩小

1、当获证组织出现下列情况之一时，暂停其认证注册资格，暂停期限最长不超过 6 个月。

a) 管理体系持续或严重不满足认证要求，包括管理体系文件与实际业务运作严重脱离；

b) 不满足管理体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

c) 受到与管理体系相关的行政处罚，且尚未完成整改的；

d) 发生重大质量、环保、安全、食品安全事故，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；

e) 拒绝接受本公司或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；

f) 持有的与管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；

g) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；

h) 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；

i) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

j) 违反了认证证书和认证标志的使用规定，未采取纠正措施；

k) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；

l) 发生与*MS 相关重大舆情或投诉的；

m) 主动请求暂停的；

n) 其他应暂停认证证书的。

o) 审核中提出的不符合未按规定的时限进行纠正；

p) 提供虚假产品《检验报告》及虚假计量器具《检定证书》；



- q) 未按期交纳认证费用;
- 2、当获证组织出现下列情况之一时, 撤销其认证注册资格。
- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的;
 - b) 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, 或被应急管理部门列入安全生产严重违法失信主体名单的(适用于 OHSMS);
 - c) 认证证书的暂停期限已满, 但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的;
 - d) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的;
 - e) 获证组织出现突发环境事件, 经生态环境主管部门确认因获证组织违规而造成的(EMS、HSE);
 - f) 发生重大安全事故的(QMS、OHSMS、HSE)
 - g) 管理体系没有运行或者已不具备运行条件的;
 - h) 其他应撤销认证证书的。
 - i) 获证组织停业或关闭;
 - j) 违反 ZLHC 认证要求, 造成了严重影响的;
 - k) 出具虚假的认证材料, 或出具的结论严重失实的;
 - l) 在认证有效期内, 由于认证要求的变更, 获证组织不愿或不能确保符合变更后的要求的;
 - m) 审核时, 发现体系出现严重问题, 不满足认证要求;
 - n) 有其他严重违法违反法律法规行为的;
- 3、受到暂停认证注册资格处理的组织, 在规定的时限内, 采取针对暂停的原因所实施纠正或纠正措施, 并经 ZLHC 采取适当的验证或审核方式, 确定暂停组织纠正或纠正措施有效, 恢复其认证注册资格。
- 4、获证组织如需扩大或缩小认证注册业务范围, 请以书面形式提出申请。经 ZLHC 受理并审核确定可以扩大或缩小的认证注册范围, 并换发认证证书。
- 5、当获证组织的活动发生与相关法规的要求不符合或潜在的不符合时, 获证组织有义务配合公司提供有关不符合的调查材料、原因分析、纠正措施计划及纠正措施实施效果的信息资料, 不符合一经确认, 公司将针对不符合的性质, 按照机构的相关规定, 采取到组织的活动现场稽查或通过对整改措施信息资料的书面检查验证的方式验证其效果。公司依据稽查或检查验证结果做出对认证资格的处理意见。



六、申诉、投诉和争议

为了维护中心的公正性和客观性，保护组织的合法权益，在组织对审核结果有异议或其它问题有争议时，可通过申诉/投诉或争议求得解决。

1. 申诉：对我公司决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。

1. 1 申诉范围

- a) 无正当理由拒绝受理正式申请认证的；
- b) 对所提供的审核报告和颁发的认证证书有异议的；
- c) 对暂停或撤销认证资格有异议的；
- d) 对有关认证申请、审核、注册发证有异议的。

1. 2 申诉的提出

获证组织应在接到 ZLHC 的决定或措施通知后 30 日内，以书面形式向 ZLHC 综合管理部提出申诉，同时应付 2000 元人民币的保证金用以支付与申诉有关的可能发生的任何费用。

1. 3 裁定

接到申诉后，ZLHC 综合管理部会于 60 日内作出申诉处理决定。申诉处理的费用由 ZLHC 综合管理部确认，与败诉有关的合理支出应由申诉人承担。申诉应支付的费用从保证金中支出，余款退还申诉人，超出保证金的费用由申诉人在一个月内补齐。

2. 投诉：对本公司行为（包括审核员行为）正式表示不满意

2. 1 投诉范围

- a) 无故拖期实施认证审核的；
- b) 对审核人员的资格有异议的；
- c) 对审核组的组成有异议的；
- d) 认为 ZLHC 或工作人员有违章行为的；
- e) 认为 ZLHC 违章收费的；
- f) 对予以认证注册的质量/环境/职业健康安全管理体系/健康、安全与环境/业务连续性/服务认证有异议或对获证组织的产品质量/环境/职业健康安全/健康、安全与环境/业务连续性/服务认证严重不满的；
- g) 对认证证书和标志的使用有异议的；



h) 其它。

2. 2 投诉的提出

ZLHC 欢迎获证组织和社会各界监督，可随时向 ZLHC 综合管理部提出投诉。投诉人须提供所投诉事宜的详细情况、证明材料并签章。

2. 3 接到投诉后，ZLHC 综合管理部将在 60 日内提出处理意见，并书面通知投诉人。

2. 4 ZLHC 综合管理部工作人员应保持客观公正，并对有关非公开情况保密，对有直接利害关系的人员采取回避方式。

3. 争议

3.1 争议的定义

申请方对 ZLHC 认证有关方面表示的不同意见的口头/书面表达（除纯理论、纯技术问题外不加限制）。

3.2 争议处理

3.2.1 现场审核发生的争议，由审核组长处理，如争议涉及审核组长，则由 ZLHC 认证审核部负责处理。

3.2.2 对审核计划（包括审核人员）的争议，由认证审核部负责处理。

3.2.3 对认证准则、认证范围发生争议，由总经理处理。

4. 投诉/申诉方有权向 ZLHC 综合管理部乃至国家认可机构越级投诉/申诉。

5. 境外投诉人除遵守上述有关规定外，按以下规定办理：投诉书应提供中文文本。对投诉作出的处理意见书仅提供中文文本。

6. 书面通知应当告知申诉人，若认为 ZLHC 未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接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。

七、保密承诺

对所有获证组织，ZLHC 郑重作出以下保密承诺：

1. 审核组所有成员在现场审核中借阅的各类文件和资料，在审核结束后必须如数还清，不得留作他用。
2. 审核组所有成员，在现场审核时不得以个人目的向受审核方索取任何文件和资料。
3. 审核组所有成员，对通过审核所了解的获证组织管理及技术资料严格保密，不得



从事与该项认证有牵连的产品开发和咨询服务。

4. 公司所有员工、聘任的审核员、专家、技术委员会成员，对有关特定产品或获证组织的信息，在没有获证组织书面同意的情况下，不得透露给第三方，如依法需将信息提供给第三方时，ZLHC 应通知获证组织所要提供的信息。

八、联系方式

河北中岚认证有限公司

地址：河北省石家庄市桥西区槐安西路 255 号泰金大厦 B 座 1101 室

邮政编码：050000

联系电话：0311-67306580

客服电话：0311-87766756

mail: zlhbc@163.com

如遇到有人以本中心的名义对获证组织进行诈骗活动，使用各种手段要求获证组织购买教材、光盘、作广告或提供赞助，更有甚者要求为其缴纳手机费、承诺减免监督审核费等，为维护本中心声誉和获证组织的利益，本中心恳请各获证组织遇到此类情况时，及时与我中心联系确认（0311-67306580），以免上当受骗。

本须知要求贵组织最高管理者阅知并执行。