



文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
ZRRZ-GK	2021-06-15	2021-06-18	2026-01-02	B/3

## 获证客户须知

### 1. 授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证资格

ZRRZ 坚持“以科学、高效的管理，不断拓展的业务领域，为客户提供客观公正、专业的认证服务”的原则，对公司作出的授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证/注册决定负责。

#### 1.1 当受审核组织满足以下条件时，相关管理体系将获得授予：

- a) 认证范围所覆盖的产品、服务和活动有关质量/环境/职业健康安全管理体系确已符合相关法律法规要求（包括符合国家有关法律法规、安全标准要求的监督抽查结果和投诉及其处理）
- b) 组织已建立文件化质量/环境/职业健康安全管理体系，该体系能满足质量/环境/职业健康安全管理体系标准要求且运行有效。
- c) 对质量/环境/职业健康安全管理体系不符合规定要求的部分，经证实确已采取有效措施，建立了不合格纠正和预防机制；
- d) 获证组织一年内，未因违反相关法规或虚报、瞒报获证所需信息，而被认证机构撤销认证证书。
- e) 按认证合同规定履行了相关义务（如缴纳认证费用）。

#### 1.2 当受审核组织满足以下条件时，相关管理体系将获得保持其认证注册资格：

——获证组织接受 ZRRZ 监督审核的结果，将作为 ZRRZ 做出保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销决定的依据。

——获证组织接受监督审核后，ZRRZ 评定确认符合认证标准要求，符合保持条件，将做出保持认证证书决定后，将向其发放《保持认证注册资格通知书》。

#### 1.2.1 监督审核

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ZRRZ做出保持、缩小、暂停、恢复、撤销决定的依据。

1.2.2 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认证决定后的12个月内进行，最晚不能超过12个月，其后的相邻的两次监督不能超过12个月。监督审核时间宜在获证客户的生产旺季进行，建筑企业应在其具有代表性的在建项目施工期间时进行审核。必要时（如：管理体系发生重大变时），可以缩短监督审核的间隔时间。

1.2.3 ZRRZ对监督活动进行设计，以便定期对管理体系范围内有代表性的区域和职能进行监视，并应考虑获证客户及其管理体系的变更情况。

1.2.4 监督审核是现场审核，但不一定是对整个体系的审核，并应与其他监督活动一起策划，以便认证机构能对获证管理体系在认证周期内持续满足要求保持信任。

监督审核方案至少应包括对以下方面的审查：

- a) 内部审核和管理评审；
- b) 对上次审核时确定的不符合项所采取的纠正措施的审查；



文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
ZRRZ-GK	2021-06-15	2021-06-18	2026-01-02	B/3

- c) 投诉的处理;
- d) 体系变化和保持情况;
- e) 为持续改进而策划的活动的进展;
- f) 持续的运作控制;
- g) 任何变更;
- h) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用;
- i) 向ZRRZ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;
- j) 在证书有效期内，证书持有者的法人代表、客户机构、管理体系文件及所覆盖的产品发生变化或发生重大质量事故、环境事故、安全事故时是否及时通报ZRRZ。
- k) 质量监督或行业主管部门抽查的结果

**1.2.5 保持认证：**ZRRZ在证实获证客户持续满足管理体系标准要求后保持对其的认证。

**1.2.6 跟踪调查：**ZRRZ将在风险分析的基础上，策划采用不通知现场审核、生产现场产品抽样检验、市场抽样检验、调查问卷等方式对获证组织实施跟踪调查和不通知现场审核。

### 1.3 认证证书更新

有下列情况之一时，获证组织应提出书面申请，必要时应提供有关书面证实材料，ZRRZ 将根据情况对获证组织进行审核和/或验证书面材料，确认达到授予条件者，予以换发认证证书：

- 获证组织申请认证依据标准和/或体系覆盖范围扩大或者缩小时；
- 认证活动依据认证标准和/或 ZRRZ 认证要求发生修改时；
- 引起认证证书内容变更的其它情况（如：组织名称、地址变更）。

以上变更，组织需填写《认证证书内容确认单》并签字和加盖公章，随认证证书工本费一并递交 ZRRZ 技术部。技术部将对获证组织提交的资料进行评审，确认后为获证组织换发新的认证证书。

#### 1.3.1 再认证审核

认证证书有效期满前三个月，获证客户应以书面的形式向ZRRZ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。

**1.3.2 ZRRZ应策划和实施再认证审核，**以评价获证客户是否持续满足相关管理体系标准或其他规范性文件的所有要求。再认证审核的目的是确认管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性。当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核活动可能需要有第一阶段审核。



## 中睿认证（浙江）有限公司---公开文件

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
ZRRZ-GK	2021-06-15	2021-06-18	2026-01-02	B/3

**1.3.3** 对于多场所认证或依据多个管理体系标准进行的认证，再认证审核的策划应确保现场审核具有足够的覆盖范围，以提供对认证的信任。

**1.3.4** 不符合项的验证关闭及认证决定应在在认证到期前完成。在做出认证决定后，ZRRZ向客户换发认证证书，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

**1.3.5** 如果在认证终止日期前，未能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，也不应延长认证的效力。

**1.3.6** 在认证到期后，如果ZRRZ能够在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。

### 1.4 其他特殊审核

调查投诉、认证要求发生变更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进行特殊审核。特殊审核也可以结合监督审核一起策划和实施。出现下列情况之一时，ZRRZ将对获证组织进行非例行监督审核：

- 国家监督抽查获证组织产品出现不合格；
- 获证组织发生用户严重投诉或被媒体曝光的；
- 组织发生事故或安全生产行政主管部门采取法律行动的；
- 组织发生环境污染事故或环保部门采取法律行动的；
- 获证组织管理体系发生重大变更；
- 其他需作非例行监督的情况。

### 1.5 认证范围的扩大与缩小

获证方欲扩大或缩小管理体系认证范围，按下列规定执行：

#### 1.5.1 扩大认证范围

当获证组织的活动、产品发生变化时，获证组织可以申请变更认证范围。

**1.5.1.1** 获证方欲扩大认证范围时，应向 ZRRZ 提出书面申请，填写《扩大管理体系范围申请表》，明确扩大的认证范围，补充必要的信息。

**1.5.1.2** 获证方扩大认证范围时，应将有关体系文件随同申请一起提交。

**1.5.1.3** ZRRZ 对获证方拟扩大认证范围的申请进行评审，签订扩大认证范围的认证合同。

**1.5.1.4** ZRRZ对获证方的管理体系文件实施审核后，实施对扩大认证范围的现场审核。扩大认证范围的补充审核可单独进行，也可结合获证组织的监督审核或者再认证审核进行。

**1.5.1.5** 扩大认证范围的审核结论由 ZRRZ 审议批准后，予以换发认证证书。

#### 1.5.2 缩小认证范围

**1.5.2.1** 获证方欲缩小认证范围时，应及时向公司提交书面报告，说明缩小范围的原因。公司接到获证方报



## 中睿认证（浙江）有限公司---公开文件

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
ZRRZ-GK	2021-06-15	2021-06-18	2026-01-02	B/3

告后，报公司技术委员会审议批准。

**1.5.2.2** 在监督审核时发现下列情况，审核组可建议缩小认证范围，并在审核报告中说明，报 ZRRZ。

- a) 如果客户未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，认证机构应缩小或撤销其认证范围。
- b) 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，ZRRZ将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致

**1.5.2.3** 经 ZRRZ 审查作出决定后，予以更换认证证书。

### 1.6 暂停认证注册资格

**1.6.1** 发生以下情况（但不限于）时，ZRRZ应暂停获证客户的认证证书和标志的使用资格：

- a) 管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的；
  - a-1 监督审核时，发现管理体系存在严重不符合或重复发生的不符合，影响管理体系符合性和有效性；
  - a-2 监督审核后，不按审核组规定提交不符合项的纠正和纠正措施及实施结果，或纠正措施验证无效；
- b) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务的：
  - b-1 不按规定要求使用认证证书和标志，经指出后仍未纠正；
  - b-2 不按规定交纳认证费，且指出后仍不交纳；
  - b-3 未按规定的监督审核间隔时限接受监督审核；
  - b-4 特定情况出现时，不能接受 ZRRZ 对其实施提前监督审核或非例行审核；
  - b-5 发生其他违反认证规则或不承担、履行认证合同约定的责任和义务的情况；
  - b-6 获证客户对其管理体系进行了更改，且该更改影响体系持续符合性和有效性，影响到体系认证资格的保持，但未通报 ZRRZ 进行审核确认的
- c) 获证组织在证书有效期内受到相关执法监管部门处罚；
- d) 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；
- e) 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；
- f) 组织主动请求暂停，提交申请后经公司批准的；
- g) 组织发生质量、环境、职业健康安全相关的重大事故，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷的；
- h) 组织存在其它严重影响体系运行的严重不符合，不能在规定的时间内及时采取有效的纠正措施的，如环境、职业健康安全被有关部门监测超标或有顾客/相关方重大投诉和抱怨，没有采取有效的纠正和纠正措施；
- i) 其他应当暂停认证证书的；

**1.6.2** 在暂停期间，客户的管理体系认证暂时无效，应停止使用带有认证标志的认证证书、其它对外宣传材料。ZRRZ 暂停获证组织认证注册资格后，将向该获证组织发出《暂停认证注册资格通知书》，同时在 ZRRZ 网站上公告。

**1.6.3** 如果客户未能在ZRRZ规定的时限内解决造成暂停的问题，将撤销或缩小其认证范围。多数情况下，暂停期限为3个月。



## 中睿认证（浙江）有限公司---公开文件

文件编号	发布日期	实施日期	修改日期	版 次
ZRRZ-GK	2021-06-15	2021-06-18	2026-01-02	B/3

### 1.7 恢复认证注册资格

获证组织被暂停认证注册资格后，应对出现的问题及时采取纠正/纠正措施。纠正措施有效实施后，获证组织可以向ZRRZ 提出恢复认证注册资格的书面申请和/或附纠正措施材料。经 ZRRZ 验证满足要求后，恢复其认证注册资格。获证组织的恢复申请应在暂停到期前一个月内提出，以确保 ZRRZ 有足够时间验证所采取的纠正及纠正措施。逾期证书将被撤销，ZRRZ 将不承担恢复责任。

### 1.8 撤销认证注册资格

1.8.1 在认证证书有效期内，发生下列情况之一时，经 ZRRZ 确认，将撤销获证组织认证注册资格：

- a) 审核未通过；
- b) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- c) 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；
- d) 出现重大的产品和服务等质量、环境、职业健康安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- e) 获证组织在证书有效期内有其他严重违反法律法规行为的；
- f) 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）；
- g) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；
- h) 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 2 个月仍未纠正的；
- i) 获证组织发生了与质量、环境、职业健康安全等有关的重大事故，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷的；
- j) 获证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- k) 获证组织主动放弃认证；
- l) 获证组织存在其它严重影响体系运行的严重不符合、不能在规定期限内及时采取有效纠正措施的；
- m) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单；
- n) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- o) 其他应当撤销认证证书的。

1.8.2 ZRRZ 撤销获证组织认证注册资格后，将向该获证组织发出《撤销认证注册资格通知书》，同时在ZRRZ 网站上公告。

1.8.3 获证组织须按国家认监委（CNCA）、认可委规定，从接到撤销通知书之日起立即停止使用带有认证标志的认证证书、对外宣传资料和/或产品包装。

1.8.4 对撤销认证资格的获证组织的违规活动，一切后果由该获证组织自行承担。

1.8.5 ZRRZ 按月将授予、保持、暂停、撤销、恢复、扩大、缩小、换证组织名录及暂停、撤销、恢复、扩大、缩小、换证原因通报国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）。