江苏中望加美认证中心有限公司

认证公开文件

（认证监督与管理部分）

文件编号：ZWJM-WI307（01）-2019

版 本 号：第A/1版

编制：王俊义　　日期：2023.11.01

审核：吴文俊　　日期：2023.11.01

批准：王玲娜　　日期：2023.11.01

目 录

一、获证客户的职责、权利和义务 ---------- （1）

二、管理体系认证注册后的年度监督审核与资格保持 ------- （3）

1.监督审核的目的及时间

2.监督审核的要求

3.监督审核的内容与范围

4.监督审核的结论

5.监督审核结论的判定规则

6.暂停、撤销认证注册资格的处置

三、特殊审核（认证范围的扩大与缩小） ---------- （11）

1.注册管理体系范围扩大的条件

2.注册管理体系范围缩小的因素

四、注册管理体系认证资格的注销/终止 ---------- （13）

1.认证资格注销/终止的性质

2.认证资格注销/终止的背景条件

3.认证资格注销/终止的程序

4.特别说明

五、管理体系认证后的信息通报要求 ---------- （15）

1.获证客户向 ZWJM 通报信息的范围

2.获证客户向 ZWJM 通报信息的要求

3.ZWJM 对获证客户通报的信息的处理

六、管理体系认证证书与认证标志的使用及认证资格的

宣传 ---------- （18）

1.认证证书及认证标志的性质与作用

2.认证证书的使用要求

3.认证标志的使用要求

4.认证资格的宣传

5.对违反规定的处理

七、认证证书有效期满的管理体系再认证 ---------- （22）

八、争议、投诉和申诉的处理 ---------- （24）

九、对获证客户顾客投诉记录的调阅---------- （26）

1.获证客户顾客投诉记录资料的构成内容

2.对调阅获证客户顾客投诉记录资料的控制

3.调阅有关实施程序

4.调阅结果的处理程序

十、认证责任 ---------- （28）

十一、获准认证的公告和获证客户名录 ---------- （29）

附件 1 认证标志使用备案表 ---------- （30）

一、获证客户的职责、权利和义务

1.职责

1)按获准认证的审核准则保持和完善管理体系的一致性,并持续地实施改进。

2)应确保注册管理体系覆盖的产品符合规定的要求，防止违反认证准则的不合格事项的发生。

3)应及时向 ZWJM 通报注册的管理体系有关变动的信息、重大质量事故、环境事故和安全事故信息及相关监督检验机构检查中发现不合格的信息、顾客重大投诉信息。

2.权利

1)有权了解 ZWJM 监督审核程序及相关的要求。

2)有权了解ZWJM的申诉/投诉程序及对ZWJM投诉/申诉,包括越级投诉/申诉。

3)有权按照国家认证制度及 ZWJM 的要求，正确使用和宣传 ZWJM 认证证书和标志。

4)有权对监督审核组的人员组成提出异议。

5)有权要求 ZWJM 保证未经同意不得向第三方泄露技术、经营秘密。

6)在现场审核中有权提出必要的保密要求。

7)有权获得 ZWJM 提供的信息资料及参与 ZWJM 组织的有关管理性会议、培训和研讨活动。

8)有权接受 ZWJM 提供的一切相关服务。

3.义务

1)承诺并始终遵守认证制度的有关准则和规定。

2)及时向 ZWJM 通报管理体系注册后所发生的变动信息或影响保持其认证资格的必要信息，包括职责条款中涉及的各项信息。

3)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、提供记录和准备相应的人员，提供并确保相关管理体系涉及的所有区域的进入（需要时，需事先商定“禁入”的场所）。

4)履行合同，按时交纳规定的审核费用。

5)维护双方共同的认证声誉，为 ZWJM 审核人员的现场审核活动经历给予证实。

6)按期接受 ZWJM 的年度监督审核。

7)按质量、环境、职业健康安全认证制度规定，正确使用ZWJM颁发的认证证书/标志，不做误导性宣传。

8)在宣传认证结果时不应损害 ZWJM 声誉，仅就获准的质量、环境、职业健康安全、能源管理体系范围做宣传。

9)当接到暂停、撤销或注销/终止认证通知时（不论是如何决定的）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认证文件。

10)确保不采取误导方式使用或部分使用认证文件、标志或报告。

11)在传播媒体中（例如互联网、宣传册或广告）对认证内容的引用应符合 ZWJM 要求。

12)环境管理体系认证在初审的初次审核或再认证审核时,受审核方务必提供当地(市地级)环保局出具的环境守法证明。

二、管理体系注册后的监督审核与资格保持

1.监督审核的目的及时间

1)监督审核的目的是验证 ZWJM 获证客户的管理体系注册后,是否持续有效的运行，以及能否满足审核准则的要求。同时考虑受审核方运作方面的变化是否对管理体系产生了不利影响。

2)根据国家认证制度规定和有关认可规范要求,对 ZWJM 获证客户的管理体系进行监督审核，定期的监督审核（包括再认证后的监督审核）至少每年进行一次，作为最低要求,在初次认证的第二阶段审核后至少 12 个月内应进行第一次监督审核，此后，每次监督审核的时间间隔不超过 12 个月。

3)在达到监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件时，可以适当延长监督审核期限，但最长间隔不能超过 15 个月。

4）超过期限而未能实施监督审核的，应按第 6 条.暂停、撤销认证证书的规定理。

5)根据管理体系初次审核完成时间和受审核方/受审查方管理体系运行情况生产或制造情况，审核部适时发出《监督审核约定通知》，获证企业根据 ZWJM 约定的监督审核时间安排好相关的配合工作。

2.监督审核的要求

1)监督审核的程序及方法与初次认证审核程序、方法相同。

2)为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

由于产品生产的季节性原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品。

3)获证企业的管理体系发生了重大更改，如机构发生了重大调整、企业主要

授权人员变动、企业性质等发生了改变等，可能影响到认证基础时，ZWJM 要及时识别并确定进行特殊审核的必要性。需要时，及时安排特殊审核。

4)经沟通，到期不能接受年度正常监督审核安排时，ZWJM 从超期之日起，将做出暂停认证资格的决定（暂停期以 6 个月为限），暂停期满后仍不能接受监督审核时，ZWJM 将做出撤销注册资格的决定。

5)监督审核组的正式成员由 ZWJM 聘任的具有相应资格的审核人员组成，监督审核组应符合客观、公正，且专业能力满足要求，在现场监督审核前 7 天将监督审核计划及审核组人员组成通知受审核方确认。

3.监督审核的内容与范围

1)质量管理体系：

a.QMS 每次监督审核必审的条款是：4.1、4.2、4.3、4.4、5.1、5.2、5.3、6.1、6.2、6.3、7.1.5、7.5、8.1、8.3、8.4、8.5.1、8.6、8.7、9.1、9.2、9.3、10

b.其他审核内容由组长根据获证客户体系运行状况、体系变更情况、上次审核不符合项分布情况及体系的持续改进要求等情况确定，以确保对获证客户的管理体系持续满足要求情况进行充分有效的审核。

c.运行场所除必审生产（服务提供）场所外，至少审核注册质量管理体系覆盖的 1/2 以上其它场所。必审场所是指：对成品质量强相关的那些场所。对于符合“多现场”条件的运行场所，依据 ZWJM-W01-2019《多场所认证审核的规定》实施抽样审核。

2)环境管理体系：

a.与保持环境管理体系运行强相关的要素每次监督审核必审,这些要素是：4.1、4.2、4.3、4.4、5.1、5.2、5.3、6.1、6.2、7.5、8.1、8.2、9.1、9.2、

9.3、10。

b.其他审核内容由组长根据获证客户体系运行状况、体系变更情况、上次审核不符合项分布情况及体系的持续改进要求等情况确定，以确保对获证客户的管理体系持续满足要求情况进行充分有效的审核。

c.除必审的运行场所外,体系所覆盖的其他运行场所每次至少审核1/2以上。必审场所是指：涉及重要环境因素的运行场所。对于符合“多现场”条件的运行场所，依据ZWJM-WO1-2019《多场所认证审核的规定》实施抽样审核。

3)职业健康安全管理体系：

a. 与保持职业健康安全管理体系运行强相关的要素每次监督审核必审,这些要素是：4.1、4，2、4.3、4.4、5.1、5.2、5.3、6.1、6.2、7.5、8.1、8.2、9.1、9.2、9.3、10。

b.其他审核内容由组长根据获证客户体系运行状况、体系变更情况、上次审核不符合项分布情况及体系的持续改进要求等情况确定，以确保对获证客户的管理体系持续满足要求情况进行充分有效的审核。

c.除必审的运行场所外,体系所覆盖的其他运行场所每次至少审核1/2以上。必审场所是指：涉及重要危险源的运行场所。对于符合“多现场”条件的运行场所，依ZWJM-WO1-2019《多场所认证审核的规定》实施抽样审核。

4.监督审核的结论

1)建议保持认证注册资格。

2)建议暂停认证注册资格。

3)建议撤销认证注册资格。

5.监督审核结论的判定规则

1)保持认证注册资格的条件

综合评价方面均为合格或良好且没有发生下述暂停条件之一时。

2)暂停认证注册资格的条件

发生以下情况(但不限于)之一时,ZWJM 应在调查核实后的 5 个工作日内暂停获证客户的认证资格：

a. 获证客户未按要求的频次实施监督或再认证审核；

b. 不能认真履行认证后证书持有者的权利、义务，包括未及时交纳监督审核费等；

c. 获证客户主动请求暂停,包括企业搬迁、停产等

d. 发现在认证证书和认证标志的使用、认证资格的宣传、注册管理体系的更改、遵守国家认证制度和维护 ZWJM 声誉等方面，存在违规行为并造成一定影响，但构不成撤销资格的。

e 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求；例如：管理体系综合评价某方面为不合格时；

f.产品监督检验出现不合格、顾客对产品质量提出抗议性投诉的，经 ZWJM 调查并确认问题比较严重的（适用 QMS)；

g.相关政府部门监督检查出现问题或相关方对组织的重大职业健康安全风险提出抗议性投诉，经 ZWJM 调查并确认问题比较严重的 （适用 OHSMS)；

h.相关政府部门监督检查发现的较严重问题，环境监测检验发现的不合格或相关方对组织的重大环境影响提出抗议性投诉，经 ZWJM 调查并确认问题严重的（适用 EMS)；

i.当获证客户组织发生有关质量、环境、职业健康安全事故，且事故级别按相应行业法规/标准中定义为重大（较大）级别以上的，和（或）引起新闻媒体及社会关注的事故/事件；

j.产品在规定条件下达不到规定的合格率和用户要求。

l.认证产品的一致性存在违规行为并造成一定影响，但构不成撤销资格的。

1）按照《生产安全事故报告和调查处理条例》国务院令第493 号规定：

造成10人以上30人以下死亡，或者50人以上100人以下重伤，或者5000万元以上1亿元以下直接经济损失的重大事故；

造成3人以上10人以下死亡，或者10人以上50人以下重伤，或者1000万元以上5000万元以下直接经济损失的较大事故；

2）按照《环境保护行政主管部门突发环境事件信息报告办法》环发[2006]50号规定：

发生以下重大环境事件（Ⅱ级）：

（1）发生10人以上、30人以下死亡，或中毒（重伤）50人以上，100人以下；

（2）区域生态功能部分丧失或濒危物种生存环境受到污染；

（3）因环境污染使当地经济、社会活动受到较大影响，疏散转移群众1万人以上、5万人以下的；

（4）1、2类放射源丢失、被盗或失控；

（5）因环境污染造成重要河流、湖泊、水库以及沿海水域大面积污染，或县级以上城镇水源地取水中断的污染事件。

较大环境事件(Ⅲ级)：

（1）发生3人以上、10人以下死亡，或中毒（重伤）10人以上、50人以下；

（2）因环境污染造成跨地级行政区纠纷，使当地经济、社会活动受到影响；

（3）3类放射源丢失、被盗或失控。

3）按照《职业病危害事故调查处理办法》规定：

发生急性职业病 10 人以上 50 人以下或者死亡 5 人以下的，或者发生职业性

炭疽 5 人以下的重大事故；

4）按照住建部发布《关于做好房屋建筑和市政基础设施工程质量事故报告和调查处理工作的通知》（建质[2010]111 号）规定：

造成 10 人以上 30 人以下死亡，或者 50 人以上 100 人以下重伤，或者 5000 万元以上 1 亿元以下直接经济损失的重大事故；

造成 3 人以上 10 人以下死亡，或者 10 人以上 50 人以下重伤，或者 1000 万元以上 5000 万元以下直接经济损失的较大事故；

k.违反国家认证认可规定和 ZWJM 认证要求，但构不成撤销条件的；

m. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

n. 被有关执法监管部门责令停业整顿的；

o. 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；

p. 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。

3)撤销认证注册资格的条件

当发生以下情况之一时，ZWJM 应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书：

a.管理体系综合评价某两方面及以上不合格时；

b.在暂停期内，如果客户未能在 ZWJM 规定的时限内解决造成暂停的问题（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），ZWJM 将撤消其认证范围。如：暂停期内仍未创造条件实施监督审核或仍未交纳监督审核费；

c.暂停认证注册资格的通知发出后，未按期采取纠正措施封闭不符合项；

d.相关政府部门环境监督检查出现严重问题，而且性质非常恶劣的（适用 EMS

认证）；

e.相关政府部门监督检查出现严重职业健康安全问题，而且性质非常恶劣的（适用 OHSMS）；

f.获证客户发生的质量、环境、职业健康安全事故按照相应行业法规/标准定义为重大（较大）级别以上的，和（或）造成严重社会影响，引起新闻媒体及社会关注的事故/事件，并经事故调查组认定为责任事故的;

g. 严重违反法律法规行为、有意违反国家认证制度或损害 ZWJM 声誉并造成了严重社会影响或区域不良影响的；

h.在广告和有关宣传材料中，弄虚作假，对认证制度和认证证书及认证标志做不正确宣传或主观误导，造成严重不良影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。

k. 被注销或撤销法律地位证明文件的；

1. 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；

m. 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；

n. 没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的。

O.其他应当撤销认证证书的。

当获证组织不满足保持认证资格时，ZWJM 作出“暂停或撤销认证资格”的决定，ZWJM 将按照认证方案的规定采取措施，包括：下达暂停或撤销通知，明确暂停期限，并对正式认证文件、公布的信息、标志使用的授权做出所有必要的更改，以确保没有任何信息显示该管理体系仍持续获得认证。同时要求获证客户停止有关认证资格的广告宣传、对外证实及相关的展示活动并收回证书正本和副本，包

括相关认证文件。认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于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情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

对存在的不合格如能在暂停期内得到有效纠正，经 ZWJM 验证之后，ZWJM 将做出决定其恢复认证资格，ZWJM 将对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行必要的更改，以确保表明产品仍保持认证状态；如果恢复认证的条件是做出缩小认证范围的决定，ZWJM 将对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行必要的更改，以确保缩小的认证范围被清楚的传达到客户，并在认证文件和公布的信息中清晰地表述；如在暂停期内没有完成有效的纠正，则构成撤销认证资格的条件，经 ZWJM 技术部评定后报总经理批准。

2)作出“撤销认证资格”的决定后，ZWJM 及时收回撤销的认证证书。若无法收回，及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

ZWJM 暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

ZWJM 有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

三、特殊审核（认证范围的扩大与缩小）

ZWJM 管理体系获证客户，可在注册管理体系监督审核时或需要时，申请扩大管理体系认证的范围。

1.管理体系认证范围扩大的条件

1)扩大体系覆盖产品范围时（包括已覆盖产品的生产线的延长，如电力变压器产品由 220kV 级扩至 500kV 级），拟扩入管理体系的产品需满足下列条件：

a.已具备正常批量生产和供货的条件；

b.已纳入管理体系的正常控制与管理；

c.已具备管理体系覆盖产品的保证能力。

2)扩大管理体系运行场所时，拟扩入体系的场所需满足下列条件：

a.已成为管理体系组织结构的正常组成部分；

b.已纳入管理体系的正常控制与管理；

c.已具备原体系覆盖区域的相应控制状态。

3.管理体系认证范围缩小的因素

1)体系覆盖产品范围缩小针对下列情况实施：

a.国家明令淘汰的产品、生产工艺、设备；

b.受到取缔或限产的产品；

c.失去必要的资格而不具备条件继续生产的产品；

d.获证客户决定不再生产的产品；

e.企业因改制等原因已将体系内的产品分离出去。

上述 a.b.c.款的情况，也构成 ZWJM 强制缩小注册管理体系范围的条件。注册组织不再生产或退出体系覆盖范围。

2)体系覆盖场所范围的缩小针对下列情况实施：

a.已脱离注册管理体系组织结构的场所；

b.已租赁、承包给外部经营的场所；

c.已脱离注册质量、环境和职业健康安全管理体系所覆盖产品的生产经营活动的场所；

d.获证客户决定不再覆盖的场所。

上述 a.b.款的情况，也构成 ZWJM 强制缩小注册管理体系范围的条件。

上述 1)、2)款的情况，也构成 ZWJM 强制缩小注册产品范围的条件。注册组织应不再生产或退出产品覆盖范围。

b)管理体系覆盖场所范围的缩小针对下列情况实施：

1)已脱离注册产品管理体系组织结构的场所；

2)已租赁、承包给外部经营的场所；

3)已脱离所覆盖产品的生产经营活动的场所；

4)获证客户决定不再覆盖的场所；

5)其它。

6.提前较短时间通知的审核

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的获证客户进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证客户后对其进行审核。同时，需向获证客户提前说明此类审核将在何种条件下进行。

四、注册管理体系认证资格的注销/终止

1.认证资格注销/终止的性质

注册管理体系认证资格的注销/终止是获证客户的主动行为,不属于认证机构对获证客户实施强制性处理的范畴。但其实施过程仍应规范地履行必要的程序。

2.认证资格注销/终止的背景条件

处于下列情况之一时,认证证书的持有者应考虑申请注销/终止注册管理体系的认证资格：

1)当管理体系认证所依据的标准或认证要求发生变更，获证客户不愿或不能确保符合新的要求时。

2)获证客户由于内、外条件的变化认为无需继续保持质量、环境、职业健康安全管理体系的认证资格时。

3)其他。

3.认证资格注销/终止的程序

1)由获证客户书面提出注销/终止注册认证资格的申请，直接报送 ZWJM 审核部。

2)ZWJM 将于接到注销申请后的 15 日内作出注销/终止其认证资格的书面决定并发出认证资格注销的通知。

3)ZWJM 将随同注销/终止注册认证资格通知的送达，收回认证文件。

4.特别说明

当 ZWJM 注册管理体系获证客户已处于 2 之 1) 的状态，又不申请注销认证资格，ZWJM 可通过监督审核做出撤销其认证资格的处理。

如果应客户要求终止认证,经 ZWJM 批准后,将按照认证方案的规定采取措施,并对正式认证文件、公布的信息、标志使用的授权做出所有必要的更改，以确保

没有任何信息显示该管理体系仍持续获得认证。

根据国家认可规范规定，被撤销认证资格的注册管理体系认证资格的组织，至少在 12 个月内不得向任何认证机构重新申请认证注册。

五、管理体系认证后的信息通报要求

1.获证客户向 ZWJM 通报信息的范围

1)联系地址和场所的变化，包括组织名称、地址、网址、电话、传真、邮编等发生变动的。

2）法律地位、经营状况、组织状态、或所有权的变化。

3)组织和管理层的变化（如管理者代表变化。组织单元的增减；资质、资格变化；法定代表人、最高管理者人选的变动）。

4)管理体系、产品和服务过程的重大变更，运作范围的变化，有关管理体系认证的相关手册和管理体系程序文件的换版。

5)发生政府主管部门对管理体系的监督检查和产品的抽样检验结果。

6)有关管理体系认证有效性/符合性的不利信息：

a.覆盖产品发生不合格。包括：产品在规定的条件下生产但达不到规定的合格率；产品达不到产品的声明书、证明书、交货单、装箱清单、铭牌、标签、产品包装上注明采用的产品标准；在国家或上级产品质量监督检验中发生不合格，或新闻媒体曝光；

b.覆盖产品的顾客满意程度下降，发生投诉事件；

c.管理体系保持与完善机制失控。包括：内部审核和管理评审不能按规定实施；

d.发生人身伤亡重大安全事故；

e.发生环境责任事故；

f.发生产品质量责任事故；

g.社会反映认证证书、认证标志使用不正确。

2.对获证客户向 ZWJM 通报信息的要求

1)通报的方式。以书面方式报告审核部。

一般性信息可以口头和使用通讯工具的方式报告，由 ZWJM 审核部记录并登记信息通报台帐。

2)通报的时限要求。规定范围内的信息应在发生 / 发现后的一周内向 ZWJM 通报。

3)应如实报告事件的真实客观情况。

4)获证客户对通报信息的及时性、真实性和全面性承担责任；不能及时通报的，ZWJM 视具体情况予以暂停或撤销其认证资格，收回认证证书。

5)建立管理程序，保证向 ZWJM 提供必要的最新的信息。

6)环境、职业健康安全风险一级的组织每季度向 ZWJM 报送相关信息。

3.ZWJM 对获证客户通报的信息的处理

1)审核部负责受理获证客户所通报的信息，设置通报信息的登记台帐，确保登记不遗漏和全数处理。

2)属通报信息范围 1 之 1)、2)的通报信息，由审核部直接处理并会同综合部对注册管理体系的文档资料进行相应的处置，并需逐项封闭信息登记台帐。

3)属通报信息范围 1 之 3)的通报信息，一般由审核部直接处理并给予书面答复。必要时请专业管理员共同商定初步意见，经总工程师或副总工程师批准后由审核部实施处理，并会同综合部对注册管理体系的文件资料进行相应的处置，并需逐项封闭信息登记台帐。

4)属通报信息范围 1 之 5)款的信息，由审核部提出初步的处理意见，经技术副总经理批准进行如下处置：

a.要求制定和提交纠正措施，由审核部进行跟踪；

b.进行现场调查后进行处理；

c.增加或提前进行一次监督审核或复审；

5)审核部需确保每项通报信息的处置有始有终，所形成的资料与记录妥善保存并按规定归档。

六、管理体系认证证书与认证标志的使用及认证资格的宣传

1.认证证书及认证标志的性质与作用

1)ZWJM 所颁发的认证证书应符合 CNAS-GC01-2006《认证证书管理指南》的有关要求；ZWJM 的认证标志应符合《中华人民共和国认证认可条例》第二十六条的规定。

2)ZWJM 所颁发的认证证书是获准认证的组织的管理体系符合规定的管理体系标准/认证方案的证明文件。

3)ZWJM 以认证的管理体系为对象颁发认证证书，可以向一个企业颁发一张及一张以上认证证书，认证证书有效期为 3 年。

4)ZWJM 认证证书规定为中文、英文版各 1 份。

5）ZWJM 所颁发的认证文件涉及的认证志：

认证证书质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系分别采用蓝、绿、黄三色标注（封书左边），以及“ISO9001”等英文内容为认证所依据国际/国家标准文号，以区别于不同的管理体系认证。

ZWJM对受审核组织管理体系是否符合认证要求给予的认证标志,ZWJM 的认证标志如下图所示：





6)标志的作用：

a.ZWJM 认证标志表明该组织认证注册的管理体系是由江苏中望加美认证中心有限公司实施的；

b.IAS 认可标志，则表明机构是经 IAS 评定认可第三方认证机构；

c.“国际认可论坛质量管理体系多边承认协议成员认可”标识，表明 IAS 是参加国际认可论坛（IAF）并签署的多边承认协议（MLA）的成员，由 IAS 认可的认证机构得到了 IAF 的集团承认。

IAF 及 IAS 标志如下图所示：





MSCB-279

7）标志的使用方法

获证客户不能使用国际互认徽标。使用 IAS 认可标志时，应同时使用 ZWJM 认证标志，二者缺一不可。

2.认证证书的使用要求

1)认证获证客户应按 ZWJM 关于认证证书、认证标志使用要求正确使用认证证书，明确认证所依据的标准和范围，不以任何形式误导顾客。

2)ZWJM 获证客户可将认证证书用于展示、宣传及向顾客和有关方面提供副本，证明相应的管理体系通过了认证注册。

3)ZWJM 管理体系认证证书不得作为产品合格的证明和用来暗示产品或服务得到了认证机构的批准。

4)对认证注册未覆盖的产品及相应范围，不得冒用认证证书。

5)认证证书的使用权不允许转让。

3.认证标志的使用要求

1)认证标志的使用应符合国家和 ZWJM 有关规定要求。

2)认证的结果与检验和试验室认可的结果不同，不得将认证标志使用在检验试验报告及仪器、设备检定校准报告上。

3)ZWJM获证客户经书面授权只能在其管理体系或产品覆盖的产品或生产、制造活动范围内，进行广告宣传。认证组织不得将IAS认可标识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。

4)认证标志使用之前应以书面的方式——填写本文件附件《认证标志使用备案表》，报 ZWJM 审核部，待审核同意后经书面授权方可使用。

4.认证资格的宣传

ZWJM 获证客户在传播媒介(如宣传册、广告、企业简介、产品说明书或互联网等)或其他文件中引用认证状态时，应符合下列要求：

1) 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，应符合认证机构的要求；不做出或不允许有关于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；

2)获证客户在认可标识的使用过程中不应使相关方误认为 IAS 对获得认证的特性管理体系进行了批准。

3)不采取误导方式使用认证文件、标志和报告中的任何一部分；

4)只能通过 ZWJM 制备的认证证书展示国家认可标志、国际互认标志， 不得以其他形式使用该标志；

5)在被暂停、撤消认证资格时，须按 ZWJM 的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；

6)在认证范围被缩小时，修改所有广告材料；

7)不得在引用管理体系认证资格时，暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证；

8)管理体系获证客户不得将 IAS 认可标识用在组织生产的产品上或在没有作出声明的条件下，用在产品的包装箱上。但在作出声明的条件下，可以将 IAS 认可标识用在组织生产的产品包装上（不会到产品的最终用户手中，如用于运输产品的大包装箱上），或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用；

9)产品获证客户可以将 IAS 认可标识用在获得认证的产品或单个包装上。

10)不得暗示认证适用于认证范围以外的活动；

11)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。

12)在认证被暂停或撤消时,按照认证机构的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料，并按认证机构的要求交回所有的认证文件。

5.对违反规定的处理

1)ZWJM 主要通过年度监督审核或相关的信息，监督检查 ZWJM 获证客户是否正确进行认证宣传，正确使用认证证书及认证标志。

2)如发现 ZWJM 获证客户误用认证证书与认证标志，ZWJM 视情节轻重采取如下处理措施：

a.予以警告；

b.要求纠正或采取纠正措施，防止再发生；

c.暂停或撤销其认证资格；

d.诉诸法律；

e.公布侵权行为。

七、认证证书有效期满的管理体系认证再认证

再认证的目的是验证作为一个整体组织的全面的持续有效性/符合性。

1.管理体系证书的有效期自 ZWJM 做出认证决定的日期开始，有效期为 3 年。

2.在认证证书有效期满前第 3 个月，综合部将向该获证客户发出有关再认证的商榷性通知。如贵方愿意在 ZWJM 保持注册管理体系的认证资格，应在原认证证书有效期满前向 ZWJM 提出再认证申请，由 ZWJM 综合部负责接待与受理。

3.获证客户应与 ZWJM 签订新一轮的认证（再认证）合同，并按规定收取初次认证费用的 2/3。

4.对管理体系认证的再认证审核与初次认证审核的程序基本相同，审核人日数减少 1/3 左右。在时间安排上，双方应力争确保新证书能与原证书的有效期相衔接。

5.如经提前沟通确认证书有效期满后获证客户不再接受再认证或接受再认证审核的时间将在原证书有效期满之后，ZWJM 将按规定在认证证书有效期满前照常安排一次监督审核。

6.原认证证书失效后的企业再申请再认证，一般将按初次申请的认证项目受理。

7. 当管理体系、获证客户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。

8. 再认证审核还应包括关注下列方面的现场审核：

a）结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性或产品的一致性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；

b）经证实的对保持管理体系有效性或产品的一致性并持续改进，以提高整体绩效的承诺；

c）获证管理体系的运行的生产和制造是否促进了组织方针和目标的实现。

9 在再认证审核中发现不符合或缺少符合性的证据时，认证机构应规定在认证终止前实施纠正与纠正措施的时限

八、争议、投诉和申诉的处理

ZWJM 处理争议、投诉和申诉的原则是：实事求是、坚持准则、保持公正、务求迅速、承诺保密、让获证客户满意。

1.争议是指组织与 ZWJM 在认证过程中就认证程序和认证技术不同意见的书面表述。纯理论和技术性问题的探讨不在争议范围之内。争议的处理由技术部负责。

争议的处理：

1)认证审核过程中提出的争议,一般由审核组长与受审核方/受审查方依据认可规范协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长有权先行决定，审核组长将争议向技术部报告，并由技术部提出处理意见。

2)在审核现场提出的争议，应以书面文件形式向 ZWJM 提出，ZWJM 技术部指定有关人员研究，技术部将研究结果形成记录通知争议提出人。

3)争议提出人对处理结果不满意时，可采取进一步的措施（包括投诉）。

2.投诉是指任何组织或个人向 ZWJM 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 ZWJM 审核活动的书面表述。

总经理负责主持投诉事件的处理。总经理授权与该投诉无关且具有资格的人员进行调查，ZWJM 有权要求投诉人提供有关信息和必要的证实性书面材料。ZWJM 有义务于接到投诉后的 45 个工作日内对投诉做出处理决定,并确保处理决定做出后 5 日内书面通知投诉人。ZWJM 参与投诉处理的人员承诺保密。如经确认投诉的信息属实并构成不符合时，ZWJM 需确定不符合原因包括任何潜在的（倾向性的）因素，并在适当时采取纠正措施。

3.**申诉**是指受审核方对 ZWJM 所做出的,与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

ZWJM 按 ZWJM104 程序规定处理有关申诉事件。在提交申诉材料同时，要按规

定提交保证金用以处理与申诉有关的、可能发生的任何费用。申诉处理工作组在收到保证金后立即开展调查工作;如工作组在收到申诉文件 10 个工作日后仍未收到保证金，则该项申诉不予考虑。必要时申诉人有义务在 5 天内提供更为详尽的有关材料。申诉处理的时限要求为 ZWJM 接到申诉文件起的 6 个月内。如经确认申诉的信息属实并构成不符合时，ZWJM 需确定不符合原因包括任何潜在的（倾向性的）因素，并在适当时采取纠正措施。若申诉人胜诉则 ZWJM 退回全部保证金。

4.ZWJM 接到投诉或申诉，应告知投诉或申述一方，已收到正式的投诉或申诉，并确认投诉或申诉是否与其负责的认证活动相关，如果相关，则应处理。解决投诉或申诉的决定做出、复核、和批准应由与被投诉和申诉的认证活动无关的人员，包括曾为客户提供过咨询或被客户聘用过的人员（包括承担过管理职责的人员），在结束咨询或聘用关系 2 年之内的人员。

5.如果投诉或申诉与 ZWJM 负责的认证活动相关,ZWJM 将投诉或申诉的处理结果和过程终止正式通知申诉或投诉一方。

本公司的投诉/申诉电话：0512-66552695

越级提出 ZWJM 对争议、投诉或申诉的处理决定，如当事人不能接受时，可越级向中国认证机构国家认可委员会（CNAS）提出。CNAS 秘书处通讯信息如下：

地址：北京市朝阳区朝外大街甲 10 号中认大厦

邮编：100020 电话：010-65994612

九、对获证客户顾客投诉记录的调阅

1.获证客户投诉记录资料的构成内容

1)对获证客户——组织及组织提供的产品 / 服务表示不满意的正式声明的载体凭证。如：信函、传真、文件、文章、电话记录、访问谈话记录等；

2)对获证客户投诉涉及问题的确认及确定不合格原因的信息资料；

3)对获证客户投诉处理过程、结果和投诉方对处理结果的反映的记录资料；

4)获证客户采取纠正和预防措施的有关资料。

2.ZWJM 对调阅获证客户顾客投诉记录资料的控制

1)目的：为评定、确认获证客户的管理体系认证资格所必需，但不得以任何其他借口随意调阅；

2)依据：CNAS-CC01：2007 规范要求。

3)时机：在对注册管理体系的监督审核、复审、再认证中，以及依据获证客户通报的或 ZWJM 获得的信息，导致对获证客户的投诉必须予以关注时；

4)方式：在获证客户现场调阅和/或要求获证客户送抵 ZWJM 审阅；

5)要求：获证客户应无条件地予以提供并给予支持配合；ZWJM 认证人员必须公正、客观、实事求是地进行审阅与评价，并严格履行保密规则。

3.调阅实施程序

1)在注册质量/环境/职业健康安全的监督审核、复审、再认证的现场审核期间，由审核组长取得受审核方/受审查方管理者代表的支持后直接实施。

2)非审核期间调阅对获证客户的投诉记录，由审核部归口提出，经总工批准方可由审核部指定人员实施。

3)非审核期间由 ZWJM 派员去获证客户现场查阅投诉记录资料，应持有 ZWJM 授权的凭证文件，并履行获证客户规定的管理程序。

4.调阅结果的处理程序

1)在有关现场审核期间调阅对获证客户投诉记录，除重点作好审核记录与评定外，依据有关审核程序，通过审核报告，纳入审核评定。需要时，可作专题报告。

2)非审核期间调阅对获证客户投诉记录资料的后续处理程序为：

a.由执行人员作好审阅记录并提出专题报告；

b.由总工指定审核部或其他部门进行审议，提出处理决定方案，总经理批准；

c.由审核部执行处理决定。

3)由审核组或审核部收集有关记录。属监督审核、复审、再认证过程的纳入审核档案，其它专题性调阅由综合部单独立卷归档。

十、认证责任

ZWJM 有责任对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定。ZWJM 对审核抽样样本及相应审核结论负责。

ZWJM 能够保持财务资源的稳定，并且具备运作所需的资源，储备资金充足，并参加了有关保险，有足够的能力并做好了充分的安排以承担由于运作引发的责任。

十一、获准认证的公告和获证客户名录

ZWJM 可随时提供已获准管理体系认证注册且保持资格的认证组织名录，包括获准认证的范围。并可随本公开文件提供当时有效的认证企业名录。

注：本公开文件将适时修改，使用者需要时可与 ZWJM 综合部联系确认相关信息。

附件 1

认证标志使用备案表

<table>
<tr><td>获证客户名称</td><td colspan="3"></td><td>注册
时间</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>注册编号</td><td colspan="2"></td><td>拟使用
时　间</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>覆盖的产品</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="7">进行认证宣传和使用认证标志的文字、图案（可另附页）</td></tr>
<tr><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td colspan="3">用于其他方面
（在下栏列出主要应用领域）</td><td colspan="4">用于产品包装（在下栏列出产品名称）</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>备案
人</td><td></td><td>备案
日期</td><td></td><td>受理人
日期</td><td></td><td>审定人
日期</td><td></td></tr>
</table>