

质量、环境、职业健康安全、信息安全、信息技术服务管理体系认证实施方案

编号：ZSC-GL-20 A/2



盛标检测认证

(2023 版)

编制：文件编制小组 审核：李书建 批准：孙瑛

浙江盛标检测认证有限公司 发布

发布日期：2016-07-01

修改日期：2023-12-12

实施日期：2023-12-12



目 录

- 1 适用范围
- 2 认证模式
- 3 认证过程流程图
- 4 认证申请的基本条件
- 5 审核过程实施
- 6 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的条件和程序
- 7 认证证书和认证标志
- 8 获证客户的信息通报
- 9 认证要求变更的条件和程序
- 10 保密
- 11 申诉/投诉、争议及处理
- 12 费用
- 13 公告
- 14 附则



管理体系认证实施方案

1 适用范围

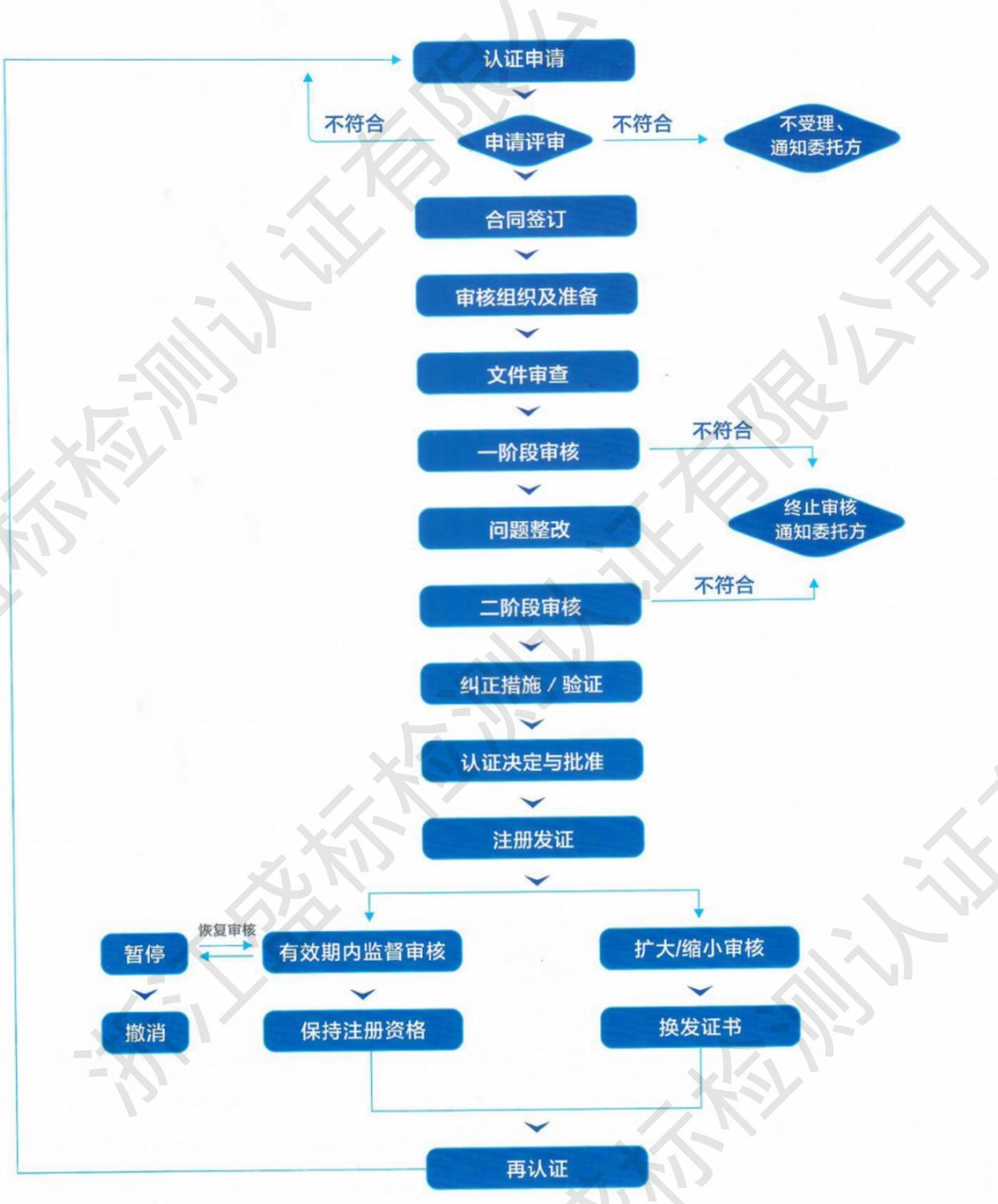
本认证方案适用于浙江盛标检测认证有限公司（以下简称：ZSC）实施质量（包括建工质量）、环境、职业健康安全、信息安全、信息技术服务管理体系认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。

本认证方案在认证双方签订合同时予以确认和采用。

2 认证模式

ZSC 首先对受审核方的管理体系进行初次审核，经过评定，确认是否批准认证；通过认证之后，在认证证书的有效期内对获证客户的管理体系进行监督，确认是否持续满足认证要求。

3 认证过程流程图





4 认证申请的基本条件

4.1 市场发展部在收到潜在客户书面或口头询问，在签署任何正式合同前，要给潜在客户一份《认证申请表》，以便获得客户的信息，还要给该客户相关的公开文件（可在 ZSC 官方网站上获取）。

4.2 客服经理应告知潜在客户填写申请书的要求及应提交的文件资料，以便本公司确定：

—— 申请组织具有明确的法律地位，客户具有企业营业执照、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，可独立申请认证。其他类型的客户，应由具备资格的单位代为申请；

—— 申请组织在一年内，未发生质量、环境、职业健康安全或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”或违反国家相关法规，虚报、瞒报获证所需信息的情况；

—— 申请认证的范围，应在法律地位文件和行政许可文件核准的的范围内，国家、地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可文件（申请工程建设施工企业质量管理体系认证的客户还应具有供资质证明、安全许可证等）；

—— 申请组织的一般特征，包括其名称、物理场所的地址、过程和运作的重要方面以及任何相关的法律义务，承诺遵守国家的法律、法规及其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承担与认证有关的法律责任，并有义务协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息；

—— 申请组织的多场所情况；

—— 申请组织与申请认证的领域相关的一般信息，包括其活动，人力与技术资源，以及适用时，其在一个较大实体中的职能和关系，认证审核期间，申请组织能够提供与拟认证范围相关的产品/服务/活动现场。

—— 申请组织采用的所有影响符合性的外包过程的信息；

—— 申请组织寻求认证的标准或其他要求，已按相关的管理体系标准建立了文件化的管理体系，申请工程建设施工质量管理体系认证的企业，已按 GB/T19001《质量管理体系 要求》和 GB/T50430《工程建设施工企业质量管理规范》的要求建立和运行工程建设施工质量管理体系。初次认证现场审核前已至少持续稳定运行了 3 个月，至少已实施一次完整的内审和管理评审或已编制实施计划（申请工程建设施工企业质量管理体系认证的客

户应已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审），并承诺在证书有效期内，持续有效运



行管理体系；

——接受与管理体系有关的咨询的情况；

——在有要求时，接受 CNAS 的见证评审及确认审核并提供必要的支持。

4.3 评审结论

4.3.1 受理认证申请：

——有认可资格，具备专业能力时，受理申请，颁发带认可标志证书。（认可后适用）

——有认可资格，专业能力不充分时，通知人员能力管理岗位扩充专业能力后，受理申请，颁发带认可标志证书。（认可后适用）

——无认可资格，具备专业能力时，受理申请，颁发不带认可标志证书或本公司向认可机构申请该专业的认可资格后，颁发带认可标志证书。

——申请获得受理后，本公司将与客户签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务。

4.3.2 不受理认证申请：

公司审核人员不具备专业能力时，暂不受理，待具备能力时再评审，应记录拒绝申请的原因，通知相关客户经理或分公司，告知申请组织，使其清楚拒绝的原因。

5 审核实施

5.1 审核准则

认证双方确认的审核依据标准如下：

a) 质量管理体系：GB/T 19001《质量管理体系 要求》；

工程建设施工企业质量管理体系：GB/T 19001《质量管理体系 要求》和 GB/T 50430《工程建设施工企业质量管理规范》

b) 环境管理体系：GB/T 24001《环境管理体系 要求及使用指南》；

c) 职业健康安全管理体系：GB/T 45001《职业健康安全管理体系规范》。

d) 信息安全管理体系：ISO/IEC 27001:2022

e) 信息技术服务管理体系：ISO/IEC 20000-1:2018

审核准则还包括受审核方所适用的方针、程序、标准、法律法规、管理体系要求、合同要求或行业规范。

5.2 审核过程

5.2.1 初次认证审核



初次认证审核分两个阶段实施：第一阶段和第二阶段。

第一阶段审核的目的是(1)确定受审核方已按特定标准建立及运作了一个管理体系，即确定受审核方是否准备好接受第二阶段审核。(2)为顺利实施第二阶段审核做好准备工作。

第二阶段审核的目的是验证组织的管理体系与审核准则的符合性和运行有效性，以决定是否推荐认证注册。

审核组对在第一阶段和第二阶段审核中收集的所有信息和证据进行分析，以形成审核结论。

工程建设施工企业质量管理体系、信息安全、信息技术服务管理体系认证初次认证的两个阶段都是现场审核，信息技术服务管理体系二个阶段的审核时间间隔原则上应该是5个工作日。

5.2.1.1 第一阶段审核

审核组结合受审核方的管理体系运行目标和体系覆盖活动的专业特点，根据受审核方提供的管理体系文件、体系运作过程、运作场所和现场的具体情况、内部审核与管理评审策划和实施情况，确认受审核方对标准的理解和实施的程度、对目标的实现具有重要影响的关键点、相关的法律法规要求的遵守情况以及管理体系范围，以确定第二阶段审核安排。

如果发生任何将影响管理体系的重要变更，ZSC 可能将重复整个或部分第一阶段审核。第一阶段审核的结果可能导致推迟或取消第二阶段。

5.2.1.2 第二阶段审核

审核组现场评价受审核方管理体系的实施情况，包括符合性和有效性。第二阶段审核至少包括以下方面：

- A、与适用的管理体系标准或其它规范性文件的所有要求的符合情况及证据；
- B、依据关键绩效目标和指标(与适用的管理体系标准或其它规范性文件的期望一致)，对绩效进行的监视、测量、报告和评审。
- C、客户的管理体系和绩效中与遵守法律有关的方面；
- D、客户过程的运作控制
- E、内部审核和管理评审
- F、针对客户方针和管理职责
- G、规范性要求、方针、绩效目标和指标(与适用的管理体系标准或其它规范性文件



的期望一致)、适用的法律要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系。

如果认证客户不能在初次认证第二阶段结束后的规定时间内按要求关闭不符合，ZSC 将再实施一次第二阶段审核或不批准认证。

5.2.2 监督活动

5.2.2.1 监督活动的方式

ZSC 采用现场监督审核和日常监督（如关注国家有关部门发布的质量信息公报、关注获证客户相关方的信息、获证客户有关信息的日常跟踪、审查获证客户及其运作的说明、要求获证客户提供文件和记录等）相结合的方式。

5.2.2.2 获证后监督审核的内容

(1) 监督审核是现场审核，公司规定监审除了对每个领域标准条款的必审条款之外，还应包括剩余条款中 1/3 的条款量；

(2) 每次监督审核方案至少应包括对以下内容的审查：

- (1) 内部审核和管理评审是否规范有效；
- (2) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施的验证；
- (3) 获证客户是否及时接受和处理投诉（包括对投诉记录的调阅）及相关方信息（国地方抽查、曝光）的处理；
- (4) 绩效和管理体系在实现目标指标方面的有效性及管理体系预期结果的有效性；总目标及各层级目标是否实现；目标没有实现的，获证客户在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施；
- (5) 管理体系持续改进的策划和进展；
- (6) 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；
- (7) 管理体系持续的运行控制（也要考虑多现场）；
- (8) 已识别的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行。
- (9) 上次审核以来管理体系覆盖的活动及运行体系的资源的变更，包括文件化的变化；
- (10) 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；
- (11) 证书和标识的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。

获证客户应保存全部投诉记录，需要时提供认证机构。

ZSC 根据以上信息对获证客户管理体系进行再评价，确认其是否持续满足认证要求。

监督审核时，如认证客户没有按时关闭不符合，将可能导致认证证书的暂停或撤销。



5.2.2.3 监督审核的频次

一般获证组织在获得 QMS/QJ、EMS、OHSMS、IT/IS 认证注册资格后，在认证证书三年有效期内，应至少每年接受一次本公司实施的监督审核，第一次监督审核于第二阶段审核第一天起 12 个月内进行，每两次审核时间间隔最长不得超过 12 个月。通常本公司于距获证组织第二阶段审核后的第 10 个月和第 20 个月时安排第一、二次监督审核，在第 30 个月时市场发展部联系再认证事宜，向客户发放再认证审核通知书，沟通协调再认证审核事宜，再认证审核通常在第 30 至第 33 个月时进行，并在原认证周期认证证书到期前取得新的认证证书，根据受审核组织的要求可以提前。对于季节性生产企业，应安排在生产季节进行监督。由于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的，在认证证书有效期内的跟踪监督审核必须覆盖食品安全管理体系认证范围内的所有产品。

获证客户因未在规定的时间内实施监督审核而暂停认证证书的，监督审核恢复后，下次审核时间应按原计划时间计算。

若发生下述情况则需增加监督频次，或安排提前较短时间通知的审核：

- ①管理体系发生重大变化；
- ②出现重大的产品质量、环境污染或健康安全事故或投诉；
- ③发生其它重大事故；

5.2.3 再认证

管理体系初审证书有效期为三年，在有效期届满前三个月内，获证客户应提出再确认（换证）申请，应确保再认证的所有活动及换发证书在前一周期有效期内完成；如因获证客户有特殊情况，经书面申请并与公司协商，可适当延后再认证审核的日期，但仍应确保在证书有效期内完成再认证；否则一律按初审受理。再认证审核的程序和要求参照 5.2.1 条实施。

在对获证客户的日常监督中，发现获证客户的出现严重影响管理体系运作的重大变更时，或对获证客户的投诉分析和其他信息表明获证客户不再满足认证要求时，将安排特殊审核或与获证客户商定提前安排再认证审核。

再认证时通常可不进行一阶段审核，但当获证客户的管理体系和获证客户的内外部运作环境有重大变化时，再认证审核活动可能需要有第一阶段审核。

再认证审核时，认证客户应在当前认证证书到期前接受 ZSC 审核，并对于审核组开具的不符合在规定的时间内按要求关闭。如认证客户在证书到期前向公司提出了再认证



申请并且我公司接受了其客户的申请，能够在认证证书到期后 6 个月内完成未尽的再认证活动，按再认证的流程进行，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；如证书到期前认证客户未向公司提出再认证的申请该项目不能按再认证受理。

5.2.4 特殊审核

5.2.4.1 扩大认证范围审核

获证客户采用书面形式在例行的审核前提交扩大认证范围申请的，合同评审人员依照《认证申请与评审管理程序》重新进行评审，以确定本公司是否具备能力实施扩大认证范围的认证审核，并确定所需的资源。扩大认证范围的审核一般结合监督审核或再认证进行。也可单独对需要扩大范围的部分进行审核，采取这种方式时，应策划合理的审核组和审核时间。

5.2.4.2 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，需要在提前较短时间通知获证客户后对其进行的审核。

获证客户的产品和服务被国家行政主管部门在监督检查中被查出不合格时，ZSC 将对获证客户实施特殊审核。如获证客户不接受特殊审核，认证证书将被暂停。

5.3 现场审核活动实施

5.3.1 在现场审核开始前，审核组应实施审核前的培训：

审核组在实施现场审核前应由审核组的专业审核员/技术专家对其它组员进行专业培训，并确认受审核组织选用法律、法规、标准的适宜性。审核组长对第一次参加本公司审核的审核员/实习审核员进行相关审核指导书培训，培训内容应填入《现场审核前培训记录》。

5.3.2 现场审核从首次会议开始至末次会议结束，现场审核至少包括以下内容：

- 1) 召开首次会议(会议内容见《审核组长工作指导书》)。
- 2) (按审核计划分组)获取并验证审核证据。
- 3) 就审核情况进行必要的沟通。
- 4) 确认和记录审核发现。
- 5) 准备审核结论
- 6) 末次会议(会议内容见《审核组长工作指导书》)



注：OHS 首末次会议应邀请：**OHS 法律责任的管理者、监视员工健康的人员、OHS 员工代表**参加，不能参加应记录缺席理由。

5.3.3 现场审核，获取和验证信息

在审核中应通过适当的抽样来收集与审核目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审核证据。

审核信息收集方法应包括：

a) 面谈；**OHS**应面谈负有**OHS**法律责任的管理者；员工代表；监视员工健康的人员，管理人员、长期和临时员工。宜面谈其他人员：从事与预防**OHS**风险相关活动的管理人员和员工，和承包方的管理者和员工。

b) 对过程和活动进行观察；

c) 审查文件和记录。

5.3.4 审核中的沟通

1) 审核组内部沟通：

在审核中，审核组应评估审核的进程，并沟通信息，审核组长应在需要在审核组成员之间重新分配工作。

2) 与受审核组织沟通

a. 审核组应在每天审核结束后安排与受审核组织的沟通，将审核进程及任何关注告知受审核组织。

b. 末次会议前审核组应与受审核组织的高层管理人员进行沟通，通报审核发现。

3) 与认证机构的沟通

a. 当可获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）时，审核组长应向受审核组织和本公司审核部报告这一况以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核计划，改变审核目的或审核范围。

b. 如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围，审核组长应与受审核组织审查该需要，并报告本公司审核部，审核部应在及时给出是否同意改变审核范围的结论和必要的后续措施。



5.3.5 确定和记录审核发现

- 1) 审核员应确定审核发现，在记录审核发现时应概述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审核证据，并予以分级和报告，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。
- 2) 可以识别和记录改进机会，除非某一管理体系认证方案的要求禁止这样做。但是属于不符合的审核发现不应作为改进机会予以记录。
- 3) 关于不符合的审核发现，审核员应对照审核准则的具体要求予以记录，包含对不符合的清晰陈述，并详细标识不符合所基于的客观证据。应与受审核组织讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。但是，审核员应避免提示不符合的原因或解决方法。
- 4) 审核组长应尝试解决审核组与受审核组织之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应在审核报告中予以记录。

5.3.6 准备审核结论

在末次会议前，审核组应：

- a) 对照审核目的审核准则，审查审核发现和审核中获得的任何其他适用的信息，并对不符合分级；
- b) 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；
- c) 就任何必要的跟踪活动达成一致；
- d) 确认审核方案的适宜性，或识别任何为将来的审核所需要的修改（例如范围、审核时间或日期、监督频次、能力）。

5.3.7 不符合及观察项

审核组应在末次会议前进行内部汇总，对照审核准则评价审核证据以形成审核发现。形成的《不符合报告》应与受审核组织沟通并得到确认。

不符合情况根据对管理体系的影响程度分为：

1) 一般不符合项：

- 单个或孤立地缺少或未能实施和保持审核准则中某个条款的要求，但其后果对受审核组织的管理体系而言尚未造成严重后果；



--在实施中未执行或偏离审核准则的要求, 尚未造成严重后果或对认证结果的可信度造成严重影响;

--违反了组织有关文件, 未达到审核准则某条款的要求。

2) 严重不符合项: 指可导致对组织管理体系严重失效的不符合情况。如:

--出现严重违反法律法规及其它要求的行为;

--体系运行出现系统性失效, 即某一管理体系要求、关键过程严重失效, 或同一性质一般不符合项重复发生, 又未能采取有效的纠正措施;

--体系运行出现区域性失效, 即某一部门、场所全面失效;

--对体系运行造成严重后果的不符合现象。

3) 轻微不符合: 已构成不符合, 但不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

4) 观察项: 尚未构成不符合, 但需提醒受审核组织注意或改进的评审发现。

5.7.8 审核报告

1) 审核组应为每次审核提供书面报告。报告应包括正面及负面的描述。审核组可以识别改进机会, 但不应提出具体解决办法的建议。本公司将审核报告提交受审核组织, 并保留签收或提交的证据, 审核报告的内容见各管理审核报告。

2) 本公司享有对审核报告的所有权。

3) 审核组长在对审核中收集的所有信息和证据进行分析后编制审核报告, 并在所开具的不符合项验证合格后, 将完整的审核报告提交本公司。审核组长对审核报告中所有内容负责。

4) 如审核了多个管理体系, 应清楚地表明与每个管理体系标准的所有重要要求的符合性。

5) 审核报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录, 以便为认证决定提供充分的信息, 审核报告内容见各管理体系审核报告。

5.7.9 不符合的原因分析

对于审核中发现的不符合, 审核组应根据不符合的性质要求受审核组织在规定期限内进行根本的原因分析并采取有效的纠正和纠正措施, 以消除不符合。

5.7.10 验证纠正和纠正措施的有效性



审核组应审查受审核组织提交的纠正和纠正措施，验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性，以确定其是否可被接受。对于没有进行根本的原因分析或纠正/纠正措施的有效性差的，应要求受审核组织重新进行原因分析并采取有效的措施，直至被接受为止。

对不符合的解决进行审查和验证可以是书面验证也可以是现场验证：

——书面验证

书面验证应附有证实性材料，要注意受审核组织提交不符合证实材料的有效性，如时间逻辑顺序、证实材料真实性、有效性等。

——现场验证

对于不能通过书面验证取得必要的信任的不符合和需要对相应管理体系的某项要求重新进行评价的严重不符合，要安排现场验证。不符合现场验证应附有现场审核记录。进行现场验证审核员根据需要验证的不合格项编制现场验证的检查表。通过面谈，检查文件，观察有关方面的工作和现状收集证据并在《现场审核检查表》中作好记录。现场验证审核员应评价被现场验证的不合格项是否可以关闭，并把验证结论填写在对应《不符合报告》跟踪验证结论栏中。全部现场验证活动结束后，将有关文件和记录汇总交审核组长，由审核组长做出总体汇总分析评价，编制审核报告，并将完整审核案卷自查后一并交至技术部。

5.7.11 终止审核

发生以下情况时，审核组应终止审核，并向本公司报告：

- (1) 受审核组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。
- (2) 受审核组织的管理体系有重大缺陷，不符合相关标准的要求。
- (3) 发现受审核组织存在重大质量/环境/安全问题或有其他严重违法违规行为。
- (4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，本公司应将此报告及终止审核的原因提交给受审核组织，并保留签收或提交的证据。

6 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的条件和程序

6.1 批准认证范围的条件和程序

6.1.1 批准认证注册的条件



- a) 认证客户的申请材料真实、准确、有效；
- b) 认证客户建立和实施的相关管理体系符合认证标准/规范性文件要求，审核组提出推荐认证的结论意见；
- c) 认证客户申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
- d) 国家或地方或行业有要求时，认证客户申请认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求；
- e) 审核证据表明管理评审和内部审核的安排已实施、有效且得到保持，并已进行了一次覆盖管理体系所有要求的完整内部审核；
- f) 审核中发现的不合格在规定期限内已经采取纠正/纠正措施，经 ZSC 验证有效。
- g) 至少近一年来，认证客户申请认证范围内未发生重大质量/环境/职业健康安全事故或国家检查不合格；
- h) 认证客户已与 ZSC 签署认证合同，承诺始终遵守认证的有关规定，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

6.1.2 批准认证资格的程序

- a) ZSC 向认证客户提供认证有关信息的公开文件，使其知悉并理解；
- b) 认证客户向 ZSC 正式提交认证申请表和相关附件；
- c) ZSC 根据客户申请信息进行申请评审，并已确认受理认证申请；
- d) 满足 6.1.1 批准认证资格的条件，经 ZSC 审定，认为认证客户在认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准认证；
- e) ZSC 向认证客户颁发认证证书，要求获证方按规定使用认证标志。

6.2 拒绝认证注册的条件和程序

6.2.1 拒绝认证资格的条件

- a) 认证客户信息未通过 ZSC 的申请评审，评审为不予受理认证申请；
- b) ZSC 审核组现场审核结论为“不推荐认证注册”；
- c) 认证客户的管理体系有重大缺陷，不符合认证标准的要求，或认证客户存在重大质量、安全、环境问题及与认证范围内相关严重违法违规行为，经 ZSC 的审定结论为不予认证注册；
- d) 初次认证第二阶段后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合，或未按规定接受 ZSC 再次实施的二阶段审核；



- e) 再认证审核后, 认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合 (包括 ZSC 审定提出的不符合);
- f) 除以上情况外, ZSC 的审定结论为不予认证注册。

6.2.2 拒绝认证注册的程序

- a) 符合 6.2.1 条件之一, 经 ZSC 评审为不予受理认证或认证客户的管理体系不满足批准认证资格条件;
- b) ZSC 向认证客户发出《不予认证注册通知》。

6.3 保持认证资格的条件和程序

6.3.1 保持认证资格的条件

- a) 获证客户的法律地位、行政许可文件持续符合国家的最新要求, 并且认证范围在法律地位文件和行政许可文件规定的范围内;
- b) 获证客户持续遵守认证有关的规定, 包括变更的规定;
- c) 获证客户在认证范围内的组织单元、产品、服务及其过程和活动持续满足适用的最新法律法规的要求, 如发生不满足时及时采取有效的措施;
- d) 获证客户于获证期内, 认证范围内涉及的产品/服务/活动未发生重大事故和国家检查不合格;
- e) 获证客户在获证期间未发生误用认证证书和认证标志, 如有发生能及时有效地采取纠正和纠正措施, 并将误用产生的影响降至最少程度;
- f) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理;
- g) 获证客户能按照 ZSC 要求及时通报管理体系和重要过程变更等信息;
- h) 按时接受监督审核, 经现场审核获证客户的管理体系持续符合认证标准/规范性文件要求, 审核组结论为“保持认证”;
- i) 获证客户履行与 ZSC 签署认证合同中规定的责任和义务, 并按照认证合同规定缴纳认证费用。

6.3.2 保持认证资格的程序

- a) 满足 6.3.1 保持认证资格的条件, 监督审核后, 经 ZSC 派出的审核组长确认和 ZSC 审查后认为获证客户在认证范围内能持续满足保持认证资格的条件, 同意保持认证资格, 由 ZSC 签发确认证书并向获证客户发放;
- b) 在认证证书有效期内如有认证要求变更, 获证客户接受变更的认证要求, 并经 ZSC 验证在认证范围内管理体系满足变更的要求, 可保持认证资格。



6.4 扩大认证范围的条件和程序

6.4.1 扩大认证范围的分类

- a) 获证客户名称增加、固定分场所增加、区域或生产单元（EMS 区域、生产线）扩大；
- b) 产品或服务类别增加；
- c) 产品形成主要过程增加，如产品设计、产品安装。

6.4.2 扩大认证范围的程序

- a) 获证客户采用书面形式在例行的审核前提交扩大认证范围申请的，合同评审人员依照《认证申请与评审管理程序》重新进行评审，以确定本公司是否具备能力实施扩大认证范围的认证审核，并确定所需的资源。扩大认证范围的审核一般结合监督审核或再认证进行。也可单独对需要扩大范围的部分进行审核，采取这种方式时，应策划合理的审核组和审核时间。
- b) 审核现场企业要求扩大认证范围的，由获证客户提出申请，合同评审人员依照按《认证申请与评审管理程序》进行评审，审核部门依据评审的结果重新下达审核任务，如审核组具备专业能力，可通过增加审核时间或补充审核人员的方式满足认证要求；如审核组不具备专业能力则应与受审核组织进行沟通，采取补充专业人员或在正常审核后补充审核等方式进行合理处置。原则上现场审核不予以扩大或更换审核范围。

6.5 缩小认证范围的条件和程序

6.5.1 缩小认证范围的分类

- a) 获证客户固定分场所、区域或生产单元（EMS 区域、生产线）缩小；
- b) 产品类别减少；
- c) 产品形成主要过程减少，如产品设计、产品安装；
- d) 多个组织认证减少组织数量。

6.5.2 缩小认证范围的条件

- a) 证后连续一个认证周期内无生产现场，则应缩小认证范围；
- b) 产品或工艺被新列为国家明令淘汰目录；
- c) 有证据表明，该产品/服务实现过程，不能满足认证标准要求；

6.5.3 缩小认证范围的程序

- a) 缩小认证范围，可以由获证方提出，也可由监督审核组根据监督审核结论提出；



- b) 需要时，获证客户应与 ZSC 修订认证合同；
- c) 现场缩小认证范围，由审核组长根据 6.5.2 条件，在审核记录和审核报告中确认即可。
- d) 客户申请缩小认证范围，合同评审人员按《认证申请与评审管理程序》进行评审后转认证决定人员作出缩小认证范围的决定，同意批准缩小认证范围，缩小认证范围应重新更换证书，认证证书的注册号和有效期保持不变。

6.6 变更认证信息的条件和程序

6.6.1 变更认证信息的条件和分类

6.6.1.1 变更认证信息的条件

在认证证书有效内，获证客户因信息发生变更，导致与认证证书信息不一致时，应予以更新。

6.6.1.2 变更认证信息的分类：

- a) 获证客户名称、住所变更；
- b) 认证地址变更；
- c) 地名、邮编变更；
- d) 企业人数变更，证书编号变更；
- e) 证书范围中的产品、服务、活动的变更。

6.6.2 变更认证信息的程序

6.6.2.1 认证信息的变更需提交的资料

6.6.2.1.1 获证客户名称、住所变更应提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请；
- b) 获证客户是企业的，提供工商行政主管部门的变更核准证明及新营业执照复印件；其他性质的获证客户提供允许其设立的政府行政主管部门的相关文件；
- c) 有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新名称变更后的有关文件。

6.6.2.1.2 认证地址变更需要提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请；
- b) 有行政许可、资质等要求的获证客户，还应提供按新地址变更后的法规要求的有关文件（必要时，包括环评、环保验收，安评、安全验收等证据材料）。

6.6.2.1.3 地名、邮编变更需要提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请；



- b) 当地政府的相关证明;
- c) 对有行政许可、资质等要求的获证客户, 还应提供按新地址变更后的有关文件。

6.6.2.1.4 企业增加人数, 证书编号变更需要提交的资料

获证客户提出企业增加人数时, 需提交变更企业人数和证书编号的书面申请。

6.6.2.1.5 证书范围中的产品、服务、活动的变更需要提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请;
- b) 对有行政许可、资质等要求的认证范围, 还应提供相应文件复印件。

6.6.2.2 认证信息变更的办理流程

- a) 获证客户根据 6.6.1 要求向 ZSC 正式提交满足 6.6.2.1 要求的申请和相关文件资料;
- b) 需要时, 获证客户应接受 ZSC 的审核;
- c) 经 ZSC 审定, 认为获证客户满足认证信息变更的条件, 同意批准认证信息变更;
- d) 需要时, 收回原认证证书, 换发认证证书或附件, 认证证书的有效期保持不变。

6.7 暂停认证资格的条件和程序

6.7.1 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户, ZSC 将暂停其认证证书:

- a) 获证组织违反了认证证书及标志的使用规定, 指出后仍未纠正的;
- b) 获证组织违反相关法律、法规及要求, 国家、地方、行业抽查出现不合格;
- c) 获证组织管理体系覆盖的产品出现重大不符合;
- d) 持有的与管理体系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;
- e) 获证组织未按要求对信息进行通报的;
- f) 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求, 且在规定的时限内不能采取有效纠正措施, 且严重程度尚不构成撤销体系认证资格;
- g) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的;
- h) 获证组织未按规定的时限接受本公司对其实施的监督审核或再认证审核的;
- i) 特定情况出现时不能接受本公司对其实施提前监督审核或非例行审核;
- j) 被有关执法监管部门责令停业整顿的;
- k) 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;



- l) 获证组织在接受本公司现场审核后六个月未交纳认证费用;
 - m) 有充分信息表明该获证组织六个月以上体系不能有效运行;
 - n) 组织发生了与 QMS、EMS、OHS 有关的重大事故及 IS/IT 信息安全风险, 反映出组织的管理体系建立及运行存在重大缺陷的;
 - o) 主动请求暂停的;
 - p) 其他应当暂停认证证书的;
- 6.7.2 暂停认证资格的程序
- a) ZSC 提出对获证客户暂停全部或部分认证范围内认证资格的建议, 并提供理由和证据, 或由获证客户向 ZSC 提出暂停认证资格的应用;
 - b) 必要时, ZSC 与获证客户沟通, 核实证据;
 - c) 经 ZSC 审定, 认为获证客户在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求, 但仍然有可能在短期内采取纠正措施的, 同意批准暂停全部或部分认证范围的认证资格, 并确定暂停期限, 向获证客户颁发《暂停使用认证证书及标识的通知》并公告;
 - d) 获证客户按照《暂停使用认证证书及标识的通知》停止使用认证证书和认证标志, 在暂停期间, 客户的管理体系认证暂时无效。

6.8 恢复认证资格的条件和程序

6.8.1 恢复认证资格的条件

获证客户在规定的时限内完成相应的整改措施, 消除暂停原因, 且未发现有违规使用认可/认证标志行为的, 可恢复其认证注册资格。

6.8.2 恢复认证资格的程序

- a) 对暂停原因是否消除须进行现场评审的, 由审核部安排以暂停恢复为目的的特殊审核, 审核组现场做出是否恢复认证注册资格的推荐性结论。
- b) 对因未按期接受例行审核而被暂停的, 获证组织同意接受监督审核时, 审核部将客户接受审核的信息传递至技术部。经认证决定人员进行认证决定后, 恢复获证组织认证注册资格。
- c) 由于其他不符合要求的原因而被暂停的, 在得到有效纠正之后, 客户提出恢复认证的申请, 审核部门向技术部提交《恢复使用认证证书、标识申请及工作流程表》, 技术部根据暂停的原因决定是否经过现场验证后恢复其认证资格。



6.9 撤销认证资格的条件和程序

6.9.1 撤销认证资格的条件

获证组织有以下情形之一的，本公司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) 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) 获证组织严重违反国家、地方、行业法律、法规及要求，发生严重事故等情况，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) 没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的。
- 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。
- h) 获证客户拒不接受规定的例行/非例行审核的。
- i) 组织绩效未达到国家和地方政府发布的标准要求或考核为“未完成”等级的；
- j) 获证组织提出撤销申请；
- k) 由于认证要求和/或依据标准发生变更，获证组织不愿符合新要求。

6.9.2 撤销认证资格的程序

经 ZSC 核实与审定，确认获证客户在认证范围内的管理体系不再满足认证要求，作出撤销认证资格的结论，审核部向技术部提交《撤销使用认证证书及标识的通知》及相关材料，经认证决定人员进行认证决定后，撤销获证组织认证注册资格。

7 认证证书和认证标志

7.1 认证证书和认证标志

7.1.1 认证证书

初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有



效认证证书截止期再加 3 年，但再认证的认证证书有效期最长不超过 42 个月。

通常情况下，获证客户应在当前认证证书截止期前至少 3 个月接受再认证审核或已做好接受再认证审核的准备。否则，因获证客户接受再认证审核时间过晚或因不符合的关闭导致 ZSC 的认证决定无法在原认证证书到期前作出时，再认证证书有效期将不足 3 年。

7.1.2 认证标志



7.2 认证证书和认证标志的使用

获证客户应建立认证证书和认证标志的使用方案，获证后按照《证书与标志管理程序》正确使用认证证书和认证标志。

7.3 认证证书和认证标志的误用

获证客户误用认证证书和认证标志，可能导致认证资格的暂停或撤销。误用认证证书和标志的类型及对误用认证证书和标志的处理见《证书与标志管理程序》中规定。

获证客户一旦发现误用认证证书或认证标志，应立即采取纠正措施，并报告盛标审核管理部门。

8 获证客户的信息通报

获证客户应建立向盛标通报最新信息的程序，并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更信息包括（但不限于）以下：

- a) 组织名称，组织法人，隶属关系；
- b) 联系人，联系方式(包括：电话、传真、手机)；
- c) 组织地址(包括：注册地址、认证地址、邮编)；
- d) 体系覆盖人数；
- e) 认证范围变化；
- f) 证书表述的组织认证场所/生产场；
- g) 产品标准；

当上述信息发生变更时，获证客户应填写《获证组织管理体系变更申请表（含机构



确认信息)》，并及时反馈给 ZSC。变更信息反馈渠道及联系信息详见《获证组织管理体系变更申请表（含机构确认信息）》中的联系。

9 认证要求变更的条件和程序

9.1 认证要求变更的条件

- a) 获证客户保持认证资格有效；
- b) 认证要求变更应在规定的时间前完成；
- c) 申请认证要求变更的获证客户应提交认证要求变更需求申请，并提交按新的认证要求进行体系调整的证据；
- d) 获证客户的管理体系已满足新的认证要求，且已正常运行。

9.2 认证要求变更的程序

- a) 在认证要求变更转换期结束前，获证客户向 ZSC 提出认证要求变更申请；提出申请日期宜在转换期截止前至少 90 天；
- b) ZSC 通过对获证客户实施年度监督审核或再认证审核，或应获证客户要求安排的认证要求变更的专项审核，评审调整后的管理体系对认证要求的符合性、适宜性和有效性；
- c) 经 ZSC 审定，认为获证客户已满足批准认证资格的条件，同意批准认证范围，换发认证证书或附件，收回原证书，认证证书的注册号和有效期保持不变。

10 保密

ZSC 承诺为认证客户保密（提前告知认证客户的需公开信息除外）。对认证客户的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证客户（法律限制除外）。

如有证据表明，ZSC 因认证接触受审核方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

11 申诉/投诉、争议及处理

对 ZSC 或审核人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向 ZSC 提出申诉、投诉。

ZSC 将在 60 日内答复处理情况。



对 ZSC 申诉/投诉和争议的处理有异议时可向中国合格评定国家认可委员会、中国国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

12 费用

实施本认证方案的费用，按 ZSC《认证收费标准说明》执行。

13 公告

对获得认证、暂停、恢复或撤销的认证客户，在 ZSC 网站上公布。

14 附则

本实施方案由浙江盛标检测认证有限公司负责解释。