



健康、安全与环境管理体系认证实施规则

文件编号：GZ72

文件版号：H/1

北京中水卓越认证有限公司

H	1	马双	刘娜	付立华	2025-08-15
H	0	马双	刘娜	付立华	2025-05-30
版号	修改号	编写	审核	批准	批准日期

目 录

一、适用范围	3
二、认证机构要求	3
三、认证人员的要求	3
四、认证依据	3
五、认证模式	4
六、初次认证程序	4
七、监督审核程序	12
八、再认证程序	13
九、认证证书及认证标志要求	14
十、认证证书状态管理规定要求	14
十一、受理转换认证证书	14
十二、受理组织的申诉	15
十三、认证记录的管理	15
十四、其他	15
附录 A 《健康、安全与环境管理体系审核时间》	16
附录 B QI0911 《认证证书和标志管理规定》	17
附录 C QP0905 《认证证书范围的缩小、证书暂停、恢复及撤销控制程序》	22
附录 D 《申诉、投诉和争议处理程序》	33

一、适用范围

1. 本规则用于规范基于健康、安全与环境管理体系的健康、安全与环境管理体系认证活动。
2. 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对规范健康、安全与环境管理体系认证过程做出了具体规定，明确健康、安全与环境管理体系认证过程的相关责任，保证规范健康、安全与环境管理体系认证活动的规范有效。
3. 本规则是本机构在健康、安全与环境管理体系认证活动中的基本要求，健康、安全与环境管理体系认证活动应当遵守本规则。

二、认证机构要求

1. 本机构是经国家登记主管机关依法登记注册、经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准从事资产管理体的第三方认证机构。
2. 本机构依据国家标准 GB/T 27021《合格评定 管理体系审核认证机构要求》建立管理制度并符合其管理要求。
3. 本机构建立内部制约、监督和责任制，实现健康、安全与环境管理体系培训、认证和认证决定等工作环节相互分开，以符合公正性要求。
4. 本机构在行政许可和自身具备能力范围内提供认证服务。认证服务按照公认和适用的标准对申请方的管理体系进行独立审核和认证，向所有申请方开放，不附加不正当的财务或其他条件。

三、认证人员的要求

1. 本机构参与健康、安全与环境管理体系认证活动的认证人员应具备必要的个人素质和健康、安全与环境管理体系认证审核等方面的教育、培训和（或）工作经历。
2. 本机构参与健康、安全与环境管理的管理体系认证活动的认证人员应符合下述条件：
 - （1）健康、安全与环境管理的管理体系审核人员应取得中国认证认可协会的环境和职业健康安全管理体系注册审核员资格，并保持资格有效；
 - （2）健康、安全与环境管理体系审核人员和其他专职认证人员应经健康、安全与环境管理体系相关知识培训，并经考试和评价，经本机构能力评定具备相应能力，方可开展相应职能工作。
3. 认证人员应遵守从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证审核报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

四、认证依据

健康、安全与环境管理体系认证依据：

SY/T 6276-2014 《石油天然气工业 健康、安全与环境管理体系》

Q/SY 08002.1-2022 《健康安全与环境管理体系 第1部分：规范》

五、认证模式

文件审核+现场审核+证后监督

六、初次认证程序

1 受理认证申请

1.1 公开信息

本机构应向申请组织至少公开以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- (2) 证书样式；
- (3) 对认证过程的申诉规定；
- (4) 认证范围缩小、证书暂停及撤销制度；
- (5) 认证业务流程；
- (6) 联系地址及联系方式。

1.2 申请组织应具备的基本条件

- (1) 通过了国家工商行政管理部门或有关机构的注册登记，建立和实施本体系并已运行3个月及以上；
- (2) 具有法人资格或其组成部分，能独立承担法律责任；
- (3) 一年内未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为“严重违法企业名单”；
- (4) 至少实施了一次完整的内审和管理评审。

1.3 递交申请

申请组织应向本机构提交书面申请，同时提交下述资料：

- (1) 认证申请书，包括申请组织的生产、经营或服务活动范围和活动情况的说明；
- (2) 法律地位证明文件的复印件（例如：企业营业执照，组织机构代码证书等）；
- (3) 若健康、安全与环境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（适用时）；
- (4) 行政许可证明、资质、强制性认证证书等的复印件；
- (5) 健康、安全与环境管理体系相关文件（如健康、安全与环境管理体系手册、

健康、安全与环境管理体系程序文件等)；

(6) 危害因素辨识和风险评估结果、行业准入许可及生产、经营许可。如：危化品运输许可、道路运输许可、特种设备生产及维修许可等。

1.4 认证申请的评审

(1) 本机构对申请组织所提交的资料进行评审并保存评审记录，根据申请认证的活动范围、生产或经营场所、体系覆盖人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请，及确认申请认证有关要求明确；

(2) 对于符合 1.2、1.3 和 1.4 (1) 要求的认证申请，本机构可决定受理认证申请，并告知申请组织评审结果；对不符合上述要求的，通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

1.5 签订认证合同

在实施认证审核前，认证机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- (1) 申请组织获得认证后持续有效运行健康、安全与环境管理体系的承诺；
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，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的承诺；
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：
 - ① 客户及相关方有重大投诉；
 - ② 被市场监管部门认定不合格；
 - ③ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；经营或服务的工作场所变更；健康、安全与环境管理体系覆盖的活动范围变更；健康、安全与环境管理体系和重要过程的重大变更等；
 - ④ 出现影响健康、安全与环境管理体系运行的其他重要情况。
- (4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息，不利用健康、安全与环境管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；
- (5) 拟认证的健康、安全与环境管理体系覆盖的生产或服务的活动范围；
- (6) 在认证审核及认证证书有效期内，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务；

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

2 审核策划

2.1 审核时间

2.1.1 为确保认证审核的完整有效，ZSBC根据附录A 《健康、安全与环境管理体系审核时间》所规定的审核时间为基础，确定认证审核所需的时间，以确保审核的充分性和有效性。

2.1.2 整个审核时间中，现场审核时间不应少于总审核时间的80%。在特殊情况下，可以减少审核时间，但减少的时间不得超过附录A 《健康、安全与环境管理体系审核时间》的确定所规定的审核时间的30%。

2.1.3 在调整审核时间时，应考虑以下因素（但不限于这些因素）：

1) 增加审核时间的考虑因素：

a) 组织的工作在多于一处的建筑物或地点实施，审核时需要复杂的后勤安排，例如必须对一个单独的设计中心实施审核；

b) 员工使用多于一种的语言（需要翻译或妨碍单个审核员独立工作）；

c) 与人员数量相比，现场很大（例如森林）；

d) 受法规管制的程度较高（例如食品、药品、航天、核能等领域）；

e) 体系覆盖着高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动；

f) 需要访问临时场所，以确认拟认证管理体系中的常设场所的活动。

2) 减少审核时间的考虑因素：

a) 与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）；

b) 体系成熟；

c) 对客户管理体系已有的了解（例如同一认证机构已依据另一标准认证了该客户）；

d) 自动化程度高（适用时）；

e) 有一部分员工在组织的场所外工作，例如销售人员、司机、服务人员等，并且有可能通过记录审查来对其活动是否符合体系要求进行充分地审核（适用时）。

2.1.4 健康、安全与环境管理体系与其他体系结合审核时，按照以下要求确定审核人日：

a) 健康、安全与环境管理体系与 QMS 体系结合审核参照二体系结合审核人日数要求安排；

b) 健康、安全与环境管理体系与 EMS 体系结合审核时，健康、安全与环境管理

体系的审核人日数为确定的 EMS 审核人日数的 40~50%；

c) 健康、安全与环境管理体系与 OHSMS 体系结合审核时，健康、安全与环境管理体系的审核人日数为确定的 OHSMS 审核人日数的 40~50%；

d) 健康、安全与环境管理体系与 QMS/EMS 体系结合审核时，健康、安全与环境管理体系的审核人日数为确定的 EMS 审核人日数的 40~50%；

e) 健康、安全与环境管理体系与 QMS/OHSMS 体系结合审核时，健康、安全与环境管理体系的审核人日数为确定的 OHSMS 审核人日数的 40~50%；

f) 健康、安全与环境管理体系与 E/S 结合审核在 E/S 二体系审核人日数上增加 0.5~1 个人日；

g) 健康、安全与环境管理体系与 Q/E/S 结合审核在 Q/E/S 三体系审核人日数上增加 0.5~1 个人日；

2.1.5 当组织同时申请依据多个健康、安全与环境管理体系标准认证时，在计算单一健康、安全与环境管理体系认证的审核人日基础之上，每增加 1 个健康、安全与环境管理体系标准增加 0.5~1 个人日。

2.2 审核组

2.2.1 应当根据健康、安全与环境管理体系覆盖的活动的专业技术领域选择具备能力的审核员组成审核组。其中至少包括 1 名与健康、安全与环境管理体系覆盖活动专业技术领域相同的专业能力的专业审核员或技术专家。审核组中的审核员应承担审核任务和责任。

2.2.2 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

2.2.3 审核组可以有实习审核员，其要在审核员的指导下参与审核，不计入审核时间，在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

2.3 审核计划

2.3.1 审核组制定书面审核计划并组织实施。审核计划至少包括以下内容：审核目的、审核准则、审核范围、审核过程、现场审核的日期和场所、现场审核持续时间、审核组成员（其中：审核员应标明注册证书号及专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称和工作单位）。

2.3.2 若审核覆盖范围覆盖多个场所进行相同或相近的活动，这些场所的健康、安全与环境管理相似，且这些场所都处于申请组织的授权和控制下，可以根据多现场组织审核

抽样的有关要求，在审核中对这些场所进行抽样。如果不同场所的健康、安全与环境管理存在明显差异、或不同场所间存在可能对健康、安全与环境管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

2.3.3 每次审核抽样的场所的最低数量依据下表：

现场数量 不包括总部	初审（抽样量） $Y=\sqrt{X}$	监督 $Y=0.6\sqrt{X}$	再认证 $Y=0.8\sqrt{X}$
1	1	1	1
2	2	1	2
3	2	2	2
4	2	2	2
5	3	2	2
6	3	2	2
7	3	2	3
8	3	2	3
9	3	2	3
10	4	2	3
11	4	2	3
>11	遵循公式计算结果向上取整		

2.3.4 为使现场审核活动能够观察到健康、安全与环境管理体系实施的情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的相关活动正常运行时进行。

2.3.5 在审核活动开始前，审核组应将书面审核计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知受审核的申请组织，并协商一致。

3 实施审核

3.1 通则

3.1.1 审核组应当按照审核计划的的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

3.1.2 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。申请组织的最高管理者及与健康、安全与环境管理体系相关的职能部门负责人应当参加会议。参会人员应该签到，审核组应到保留首、末次会议签到表。申请组织要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

3.2 审核过程及细节

3.2.1 初次认证审核，分为第一、二阶段实施审核，第一阶段审核分现场审核、非现场审核。

3.2.2 在下列情况，第一阶段审核可以不在申请组织现场进行，但应记录未在现场进行

的原因：

(1) 申请组织已获本认证机构颁发的其他有效认证证书，认证机构已对申请组织健康、安全与环境管理体系有充分了解；

(2) 认证机构有充足的理由证明申请组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求；

(3) 申请组织获得了其他经认可机构认可的认证机构颁发的有效的健康、安全与环境管理体系认证证书，通过对其文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

除以上情况之外，第一阶段审核应在受审核方的生产经营或服务现场进行。

3.2.3 第一阶段审核应至少覆盖以下内容：

(1) 结合现场情况，确认申请组织实际情况与健康、安全与环境管理体系成文信息描述的一致性，特别是体系文件中描述的产品或服务、部门设置和负责人、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致；

(2) 结合现场情况，审核申请组织人员理解和实施健康、安全与环境标准要求的情况，评价健康、安全与环境管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审，确认健康、安全与环境管理体系是否已运行并且超过 3 个月；

(3) 确认申请组织建立的健康、安全与环境管理体系覆盖的活动内容和范围、申请组织的健康、安全与环境管理体系覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守相关法律法规及技术标准的情况；

(4) 结合健康、安全与环境管理体系覆盖产品和服务的特点识别对质量目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点；

(5) 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。

3.2.4 审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

3.2.5 第一阶段审核和第二阶段审核应安排适宜的间隔时间，使申请组织有充分的时间解决第一阶段中发现的问题。

3.2.6 第二阶段审核应当在申请组织现场进行。重点是审核健康、安全与环境管理体系符合 SY/T 6276-2014 《石油天然气工业 健康、安全与环境管理体系》、Q/SY 08002.1-2022 《健康安全与环境管理体系 第 1 部分：规范》标准要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

- (1) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的过程控制的有效性；
- (2) 为实现健康、安全与环境管理方针而在相关职能、层次和过程上建立的各层级健康、安全与环境管理目标是否具体适用、可测量并得到沟通；
- (3) 对健康、安全与环境管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况；
- (4) 申请组织实际工作记录是否真实，对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审核结论及认证决定时予以考虑；
- (5) 申请组织的内部审核和管理评审是否有效。

3.3 终止审核通报

发生以下情况时，审核组应向机构报告，经机构同意后终止审核：

- (1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- (2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致，及健康、安全与环境管理体系成文信息不符合现场实际；
- (3) 发现受审核方存在重大质量问题或其他严重违法行为；
- (4) 有证据证明受审核方健康、安全与环境管理体系运行未超过 3 个月或者无法证明超过 3 个月；
- (5) 其他导致审核程序无法完成的情况。

4 审核报告

4.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 申请组织的名称和地址；
- (2) 审核的申请组织活动范围和场所；
- (3) 审核的类型、准则和目的；
- (4) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息；
- (5) 审核活动的实施日期和地点，包括固定场所和临时场所；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述；
- (6) 叙述从实施审核中的所有列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对 3.2.5 条的各项审核要求应逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述；对运行、健康、安全与环境管理及服务情况进行评价；
- (7) 识别出的不符合项。不符合项的表述，应基于客观证据和审核依据，准确、具体、清晰描述，易于被申请组织理解；

(8) 审核组对是否通过认证的意见建议。

4.2 保留用于证实审核报告中相关信息的证据，包括：相关事实的证据或记录、文字、照片或录像等资料。

4.3 本机构将在作出认证决定后 30 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.4 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，本机构将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，保留签收或提交的证据。

5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审核中发现的不符合项，应要求申请组织在规定期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。

本机构应审查客户提交的纠正、所确定的原因和纠正措施，以确定其是否可被接受。本机构应验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性。所取得的为不符合的解决提供支持的证据应予以记录。应将审查和验证的结果告知客户。如果为了验证纠正和纠正措施的有效性，将需要补充一次全面的或有限的审核，或者需要文件化的证据（需要在未来的审核中确认），则本机构应告知客户。

如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则申请组织不符合认证要求，本机构将以书面形式告知申请组织并告知申请组织未通过认证的原因。

6 复核

本机构组织复核人员对审核组提交的案卷的完整性、适宜性、充分性及有效性进行复检验证，若发现不满足要求情况，需报告不符合发现，并采取措施消除或降低不符合的负面影响，达到可接受的结果。

7 认证决定

7.1 本机构在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，做出认证决定。

7.2 认证决定人员为本机构雇员，与本机构签订有法律效益的劳动合同，在本机构的管理控制下，审核组成员不得参与对其审核项目的认证决定。

7.3 本机构会做好每项认证决定的记录，包括从审核组或其他来源获得的任何补充信息或澄清。

7.4 认证决定人员在做出认证决定前应确认如下情形：

7.4.1 审核报告符合本规则“本章第4条审核报告”要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

7.4.2 申请组织的不符合项及不符合项的纠正措施，通过本机构的评审及本机构接受其有效性。

7.4.3 当有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，可评定该申请组织符合健康、安全与环境管理体系认证的要求，本机构向其颁发健康、安全与环境管理体系认证证书：

- (1) 申请组织的健康、安全与环境管理体系符合认证依据的要求且运行有效；
- (2) 认证范围覆盖的产品和服务符合相关法律法规的要求；
- (3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

7.5 申请组织不能满足上述要求的或者存在重大健康、安全与环境管理安全事件，评定该申请组织不符合认证要求，本机构以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

7.6 本机构在颁发认证证书后，应当在30个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

七、监督审核程序

1. 本机构对由本机构颁发的健康、安全与环境管理体系认证证书的组织进行跟踪，监督获证组织持续运行健康、安全与环境管理体系并符合SY/T 6276-2014《石油天然气工业 健康、安全与环境管理体系》、Q/SY 08002.1-2022《健康安全与环境管理体系 第1部分：规范》标准的认证要求。

2. 本机构根据获证组织的健康、安全与环境管理体系规模和复杂程度或其他特性，确定对获证组织的监督审核的频次。

3. 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起12个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过15个月。超过期限而未能实施监督审核的，则应撤销或暂停其证书。

4. 获证组织的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起30日内，本机构应对该企业实施监督审核。

5. 监督审核的时间，应不少于按附录A《健康、安全与环境管理体系审核时间》计算审核时间人日数的1/3。

6. 监督审核的审核组，应符合“第六章 2.2 条和 3.1 条”的要求。
7. 监督审核应在获证组织现场进行，且应满足第“第六章 2.3.3 条”确定的条件。
8. 监督审核时至少应审核以下内容：
 - (1) 上次审核以来健康、安全与环境管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更；
 - (2) 按要求已识别的重要关键点是否按健康、安全与环境管理体系的要求在正常和有效运行；
 - (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；
 - (4) 健康、安全与环境管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关法律法规规定；
 - (5) 健康、安全与环境管理目标及健康、安全与环境管理绩效是否达到健康、安全与环境管理体系确定值。如果没有达到，获证组织是否运行内审机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施；
 - (6) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合《认证认可条例》及其他相关规定；
 - (7) 内部审核和管理评审是否规范和有效；
 - (8) 是否及时接受和处理投诉；
 - (9) 针对体系运行中发现的问题或投诉的问题，是否及时制定并实施了有效的改进措施。
9. 在监督审核中发现的不符合项，应要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。
10. 监督审核的审核报告，应按本章第 6 条列明的审核要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。
11. 本机构根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

八、再认证程序

1. 获证组织持有本机构认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，本机构应当实施再认证审核，并决定是否延续认证证书。
2. 本机构应按“第六章 2.2 条”要求组成审核组。按照“第六章 2.3 条”要求并结合历

次监督审核情况，制定再认证审核计划并交审核组实施。

3. 在健康、安全与环境管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核，但审核时间应不少于按附录 A 《健康、安全与环境管理体系审核时间》计算人日数的 2/3。
4. 对再认证审核中发现的严重不符合项，按“第六章第 5 条”要求实施纠正和纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正和纠正措施的验证。
5. 认证机构参照“第六章第 6 条”要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。
6. 如果当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。
7. 如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审核或严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。
8. 在当前认证证书到期后，如果认证机构能够在 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审核才能恢复认证。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认证周期。

九、认证证书及认证标志要求

认证证书和认证标志的使用应符合附录 B QI0911 《认证证书和标志管理规定》。

获证组织对认证证书和认证标志存在误导性使用行为或违法行为，本机构保留视情况对获证组织采取暂停、撤销或进一步采取法律措施等权利。

本机构暂停或撤销认证证书应当在本机构官方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。

十、认证证书状态管理规定要求

认证证书状态管理规定、要求具体执行附录 C QP0905 《认证证书范围的缩小、证书暂停、恢复及撤销控制程序》。

十一、受理转换认证证书

1. 我机构认真履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不满足 SY/T 6276-2014 《石油天然气工业 健康、安全与环境管理体系》、Q/SY 08002.1-2022 《健康安全与环境管理体系 第 1 部分：规范》标准要求、不能有效执行健康、安全与环境管理体系的组织申请认证证书转换。

2. 转换仅限现行有效认证证书。被暂停或正再接受暂停、撤销的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。
3. 被发证的认证机构撤销证书的，除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不受理其认证申请。

十二、受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，本机构接受获证组织的申诉，并按附录 D 《申诉、投诉和争议处理程序》进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知申诉人。

书面通知应当告申诉人，若本机构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。

十三、认证记录的管理

1. 本机构建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。
2. 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。
3. 本机构以电子文档方式保存记录，应采用不可编辑的电子文档格式。
4. 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

十四、其他

1. 本规则内容提及 SY/T 6276-2014 《石油天然气工业 健康、安全与环境管理体系》、Q/SY 08002.1-2022 《健康安全与环境管理体系 第 1 部分：规范》标准时指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。
2. 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审核员签章确认与原件一致。
3. 本机构可开展健康、安全与环境管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行健康、安全与环境管理体系标准。
4. 认证费用按照本机构收费要求执行。

附录 A

《健康、安全与环境管理体系审核时间》

有效员工数	审核时间 第一阶段+第二阶段人日数			有效员工数	审核时间 第一阶段+第二阶段人日数		
	高	中	低		高	中	低
1-5	3.5	3	3	626-875	20.5	17	15.5
6-10	4	3.5	2.5	876-1175	23	19	17
11-15	5.5	4.5	4	1176-1550	24	20	18
16-25	6.5	5.5	5	1551-2025	25	21	19
26-45	8.5	7	6.5	2026-2675	27	23	21
46-65	9.5	8	7	2676-3450	30	25	22.5
66-85	10.5	9	8	3451-4350	32.5	27	24.5
86-125	13	11	10	4351-5450	33.5	28	25
126-175	14.5	12	11	5451-6800	36	30	27
176-275	15.5	13	12	6801-8500	38.5	32	29
276-425	18	15	13.5	8501-10700	41	34	30.5
426-625	19	16	14.5	>10700	以此类推		

注：

1.有效人数，包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。原则上以组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。

2.对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数，包括在有效人数内。

3.组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

4.根据申请组织健康、安全与环境管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、质量安全风险程度等划分为高风险、中风险、低风险三个等级。依照上述审核时间表中所规定的时间基础上，适当增加或者减少。

附录 B

QI0911 《认证证书和标志管理规定》

1 目的

为保证 CNAS 认可标识、国际互认联合认可标识与认证证书的正确使用，并对证书制作提供依据性作业文件，特制定本规定。

2 范围

适用于认证证书及获证后的标志使用。

3 职责

市场部负责通知书、证书和标志的制作与发放，证书和标志复印件或电子版存档等管理。

4 证书管理规定

4.1 证书式样由 ZSBC 设计，任何其他组织不得伪造。

4.2 证书内容

4.2.1 认证证书内容包括：

1) 认证证书编号；

2) 获证组织名称、邮政编码和统一社会信用代码（或组织机构代码），该类信息应与其法律地位证明文件的信息一致；

3) 体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若体系覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息；或附件中明确注明已获准认证的场所名称、地址、服务类别。

注：对物业服务、电梯维保、销售连锁店等具备多现场的行业，须在证书附件上明确项目的名称、地址、服务类别。

4) 依据的管理体系认证标准和（或）认证依据的其他标准类文件；

5) 认证证书有效期的起止年月日。（涉及换发证书时，应注明换证日期。）认证证书有效期一般为三年。如颁证日期：2019 年 1 月 1 日，有效期至：2021 年 12 月 31 日；

证书应注明：持本证书组织接受年度监督审核合格，并在国家规定的行政许可有效期内使用有效的提示信息。

6) 认证机构的名称、地址及其标志；

7) 认证机构的证书印章及负责人签字；

8) CNAS 认可标识及认可注册号；

- 9) 认可标识和国际互认标识（职业健康安全管理体系暂不使用国际互认标识）；
- 10) 证书查询方式：本证书信息可在北京中水卓越认证有限公司官方网站 (<http://zsbcc.net>),及国家认证认可监督管理委员会官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn/>) 上查询。
- 11) 如果认证所覆盖产品（或服务）的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，可在证书附件上加以注明；
- 12) 证书文种为中、英文，当对英文内容产生争议时，以中文为准；
- 13) 未认可证书不得使用认可标识及国际互认标识。

4.3 认证证书编号的规定格式

(1) 对同一组织实施的同一体系认证赋予一个认证证书编号。

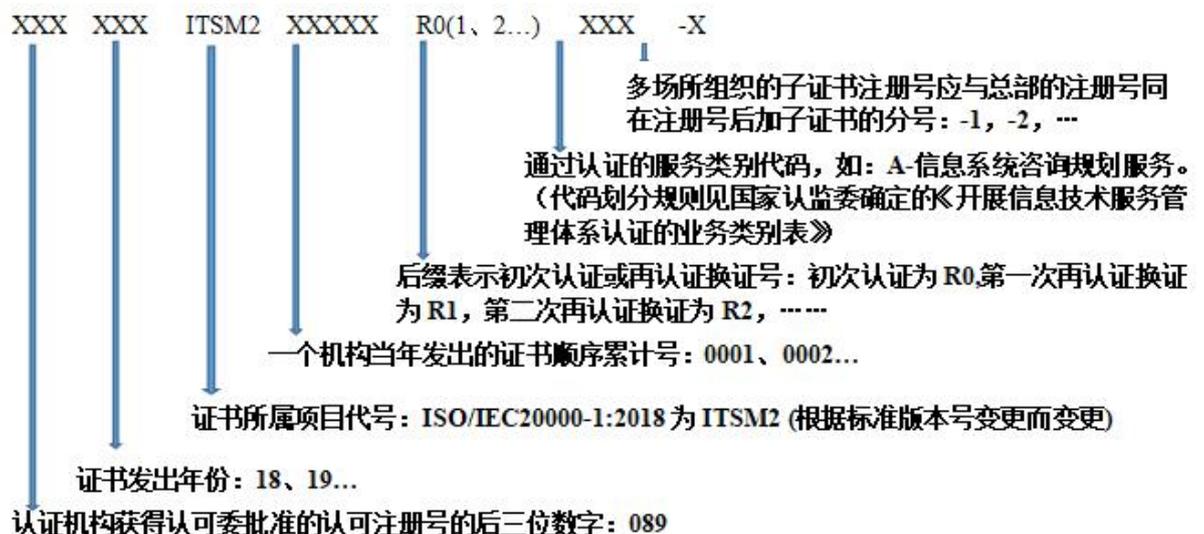
(2) 认证证书编号由认可注册号、年份号、标准代号、当年发出证书的累计顺序号和后缀构成，格式如下：

认可注册号	年份号	标准代号	顺序号	初次认证/第一次再认证/ 第二次再认证	企业规模	子证
089	19	Q/QJ/E/S/I/En	XXXX	R0/R1/R2	L (M、S)	—X

(3) 未认可证书编号由认证机构批准号、年份号、标准代号、当年发出证书的累计顺序号和后缀构成，格式如下：

机构批准号	年份号	标准代号	顺序号	初次认证/第一次再认证/ 第二次再认证	企业规模	子证
113	19	Q/QJ/E/S/I/En	XXXX	R0/R1/R2	L (M、S)	—X

(4) 信息技术服务管理体系证书编号格式如下：



(5) 食品安全管理体系、危害分析与关键控制点 (HACCP) 体系证书编号是由“中国食品农产品认证信息系统”系统自动出具。

注：标准代号为认证依据标准代号：

GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 为 Q5

GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 和 GB/T50430-2017 为 QJ2

GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015 为 E3

GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018 为 S3

GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013 为 I2

ISO/IEC 20000-1 为 ITSM2

GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018 为 En3

ISO 22000:2018 食品安全管理体系 食品链中各类组织的要求

危害分析与关键控制点 (HACCP) 体系认证要求 (V1.0)

注：后缀 1 表示初次认证或复评换证号：初次认证为 R0，第一次复评换证为 R1，第二次复评换证为 R2，……

注：后缀 2 表示组织规模：L 代表组织员工人数大于 1000 人；

M 代表组织员工人数 51-1000 人；

S 代表组织员工人数小于 51 人；

注：同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要办理子证书时，在认证证书编号后加上破折号和序号，如一1（—2，—3，……）

注：后缀 4 分公司编号中，分公司编号按批准顺序，如 01、02-----

(3) 有效期内换发证书，认证证书编号中的认可注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换发日期。

(4) 再认证完成后换发新证书，要重新赋予认证证书编号。

(5) 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再用它。

(6) 申请企业如果属于总部与分部关系，应用子证书或附件形式列明，具有可追溯性。如果企业营业执照地址和实际生产地址不在同一个地方，应在证书上同时注明注册地址和生产地址。在证书上列明本证书的有效性取决于主证书有效。

4.3 证书制作

4.3.1 初审/复评/变更认证范围的项目资料经技术部批准后，转到市场部证书制作岗位进行证书制作。

4.3.2 市场部应根据认证决定复核注册企业资料（复核内容应包括：依据标准、删减条款及企业名称、地址、邮编、覆盖范围与认证决定相一致），复核无误后依据经审核组长签字企业盖章的《注册企业资料》、认证决定审议表和证书编号规则制作证书和《认证合格通知书》。

4.3.3 市场部应在收到《认证决定审议表》后二个工作日内将证书和《合格通知书》制备。

4.3.4 市场部负责通知获证企业证书制作情况，接受企业对证书情况的查询，确认认证合同等应收集资料齐全后颁发证书。

4.3.5 市场部应保存所有证书的电子版归到 WORD 存档案卷中。

4.3.6 证书制作完成后，综合部将颁证信息当天上网公告。

4.4 认证证书颁发

4.4.1 市场部在证书制备后应及时查询费用缴交情况，根据企业要求颁发或邮寄证书。

4.4.2 证书发放时，应连同合格通知书、公开文件、证书皮夹一同发放，并做填写 ZSBC 证书发放登记表。

4.5 证书的收回和销毁

4.5.1 在市场部经理做出暂停认证证书的决定后，市场部应通知企业并要求企业退回认证证书，妥善保管。在企业认证资格恢复后，再将证书发放企业。

4.5.2 在做出撤销认证证书的认证决定后，市场部应通知企业并要求企业退回认证证书，收回的认证证书应马上销毁。

4.6 获证组织名称变更时的证书更改

获证企业名称发生变更时，应根据变更的情况填写《获证组织认证信息变更评审表》并收集相关证据，核对组织的产品、产能是否变化。

如仅是组织名称变化其他不变，则收回原证书，完成认证变更评审程序，办理证书变更。更新办公软件、公司网站的企业信息，并通过上报平台报送信息。

如组织名称变化，同时产品、产能发生变化，则需审核部安排现场审核确认，经现场审核确认、技术部评价通过后，市场部方可办理证书换发。

注：能源管理体系每年都要换发证书。

4.7 建筑行业的认证

4.7.1 只用于国内时，需进行 ISO9001 与 GB/T50430 认证并发放带 CNAS 标识（不得带 IAF 标示）的证书。

4.7.2 只用于国际时，可以单独进行 ISO9001 认证并发放带 CNAS 与 IAF 标识的证书。

4.7.3 同时用于国内和国际时，需进行 ISO9001 与 GB/T50430 认证，发放一张 CNAS 标识的（不得带 IAF 标示）证书（依据标准是 ISO9001 与 GB/T50430），同时发放一张带

CNAS 与 IAF 的标示的证书（其依据标准是 ISO9001），两张证书使用相同的顺序号（见 4.2 之 2）。

5 认证证书使用规定

5.1 获证组织在认证证书的有效期内有权正确使用认证证书；

5.2 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，但不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为认证证书覆盖范围外的产品或管理体系获得认证，宣传认证结果时不用损害北京中水卓越认证有限公司的声誉，不得损害认证制度，使公众对认证失去信任；

5.3 在证书有效期内获证组织有权按照本办法的规定合理使用认证标志；

5.4 获证组织应妥善保管证书，以免丢失、损坏。如发生证书丢失、损坏的，获证组织可申请补发认证证书；不准伪造、涂改、出借、转让认证证书；

5.5 保证证书覆盖的产品持续符合认证要求；

5.6 当获证组织的认证范围变化时（尤其是认证范围缩小），应及时修改所有有关的广告材料和公开宣传资料，提供认证范围变化后的新的认证证书。

5.7 证书被北京中水卓越认证有限公司暂停、撤销或注销的，获证组织应按本公司要求停止在文件、网站、广告和宣传资料中展示认证证书以及使用文字描述，停止将有关认证信息用于广告宣传等商业活动。

6 认证标志使用管理规定（暂不涉及）

6.1 获证组织有权在广告宣传、招投标活动、产品介绍等宣传材料中使用认证标志。不得利用认证标志误导、欺诈消费者。

6.2 获证方必须保证使用认证标志的产品持续符合认证要求，并接受北京中水卓越认证有限公司对认证标志使用情况的监督检查。

6.3 不得伪造、涂改认证标志。

6.4 有下列情况之一者应停止使用认证标志：

6.4.1 认证证书的有效期已过。

6.4.2 认证证书被暂停期间，或撤销、注销后。

6.4.3 当企业已不能满足认证要求时。

7 记录

证书发放/回收登记表

QI0911R01

附录 C

QP0905 《认证证书范围的缩小、证书暂停、恢复及撤销控制程序》

1 目的

为了对缩小认证证书范围、暂停、恢复、撤销认证证书做出规定，特制定本程序。

2 适用范围

适用于缩小认证证书业务范围、暂停、撤销、暂停恢复认证证书的管理。

3 引用文件

CNAS-CC01 管理体系认证机构要求

4 职责

4.1 技术部负责缩小认证证书业务范围、因审核案卷评议出现的暂停认证证书和撤销认证证书及暂停恢复认证证书的批准；

4.2 市场部负责因超期未及时进行审核而导致的暂停认证证书的手续办理及批准；

4.3 市场部负责因审核费未及时缴纳而导致的暂停证书的手续办理及批准；

4.4 市场部负责对暂停认证后，暂停恢复审核的启动安排策划；

4.5 审核部负责对暂停认证后，暂停恢复审核的启动安排实施；审核组长提出现场恢复与否的推荐性意见；

4.6 市场部负责对暂停恢复审核推荐意见的确认；

4.7 市场部负责暂停通知、撤销通知、暂停恢复通知的制作及发放；

4.8 综合部负责上报证书的暂停、撤销、暂停恢复等情况，并上传到 CNAS、CNCA、ZSBC 网站。

5 工作程序

5.1 认证证书业务范围的缩小

有以下情况之一时，公司将缩小获证组织的认证范围，如获证组织在以下情况之一时不向本公司提出申请，将可能导致证书的暂停使用。

- (1) 国家明令淘汰的产品或生产工艺方法；
- (2) 受到取缔或限产的产品或生产工艺方法；
- (3) 不具备条件继续生产而失去必要资格的产品或活动；
- (4) 获证组织决定不再生产而失去必要资格的产品或活动；
- (5) 已脱离注册体系组织控制的场所；

(6) 资源配备不具备生产条件，并且也没有开展该业务的。

5.1.1 证书范围缩小可以是证书持有者向公司提出变更申请（填写获证组织信息变更申请表），也可以是市场部将根据获得的信息，确定缩小范围原因，并按照程序重新进行审核实施方案或以呈报表的方式报公司技术部评定；

5.1.2 针对已获取证书的组织，监督审核方案已策划，在监督审核过程中，审核组长发现上述（1）-（6）及根据现场实际审核情况，审核组长有权对认证范围进行缩小，与组织协商同意后履行审核程序，并在审核末次会再次与组织确认缩小后的认证范围，监督审核报告、注册企业资料应与缩小后的拟申请认证范围一致。7个工作日内上报审核案卷，由技术部评定；

5.1.3 技术部评定后的认证范围，在系统中进行变更，市场部根据审议表和系统的内容重新制作证书，重新换发证书。告知原证书作废，将原证书收回或销毁。

5.2 认证证书的暂停、暂停恢复、撤销

5.2.1 认证证书的暂停

5.2.1.1 获证组织有以下情况之一的，公司将在调查核实后不超过5个工作日内暂停其认证证书有效性及标志使用权：

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，如获准认证的管理体系进行了重大变更导致该变更影响体系的符合性，监督评审发现管理体系达不到规定要求/监督审核出现严重不符合项且未按规定实施纠正措施，所认证产品停产而导致监督审核无法正常进行等；

b) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的，如未按期交纳认证费用，未按期接受监督审核（超过期限而未能实施监督审核的），对体系认证证书和标志使用不符合相关规定等；

c) 获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚，如被有关执法监管部门责令停业整顿的；

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发新证书的；

f) 书面或现场主动提出暂停的；

g) 出现重大质量/环境/安全事故，或国家对企业质量、环境、安全监督抽查不合格，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷的；

h) 组织存在其它影响体系运行的严重不符合，不能在本公司规定的时间内及时采取有效的纠正措施。

5.2.1.2 暂停信息来源

a) 当确认获证组织已出现或将出现上述 b、c、d、f、g 等情况时，由市场部项目负责人提交《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》，市场部拟定《暂停、恢复、撤销认证证书/标志的通知》报部门经理确认并批准暂停处理；并以传真或邮件的形式发给相应的获证组织，告知相应组织将要采取的措施。

b) 当监督及特殊审核发现上述 a、c、d、e、f、g、h 等，审核组需当面告知获证组织将办理暂停手续，经技术部评定后，提交《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》，市场部拟定《暂停、恢复、撤销认证证书/标志的通知》报部门经理确认并批准暂停处理；并以传真或邮件的形式发给相应的获证组织，告知相应组织将要采取的措施。

c) 当公司接到相关部门发来的申诉、投诉、争议等情况（如上述 c、d、e、g、h 等）并经确认属实的，由相关部门提交《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》，市场部拟定《暂停、恢复、撤销认证证书/标志的通知》报部门经理确认并批准暂停处理；并以传真或邮件的形式发给相应的获证组织，告知相应组织将要采取的措施。

5.2.1.3 认证证书的暂停批准后，更改公司办公系统信息，暂停信息自动上传到 zsbc 网站。市场部通知获证组织暂停使用认证证书和与认证证书使用宣传有关的活动。综合部将暂停信息上报并上传到 CNAS、CNCA、ZSBC 网站。

5.2.1.4 《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》和《暂停、恢复、撤销认证证书/标志的通知》应明确暂停的起始日期和暂停期限，《暂停、恢复、撤销认证证书/标志的通知》中声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

5.2.1.5 通常认证证书暂停的时间为期三个月，特殊情况不超过六个月，暂停期满没有申请恢复审核的企业，证书将自动转化为撤销状态。

5.2.3 认证证书暂停的恢复

5.2.3.1 恢复信息的来源及恢复手续

对于未按期缴纳认证费而暂停的获证组织，市场部项目管理人员确认综合财务部收到认证费用后，将《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》传递给市场部暂停恢复撤销岗位人员，报部门经理批准后，2个工作日内为其办理暂停恢复手续并在办公软件中进行恢复操作。

对于技术部阅卷过程中产生的许可或资质证书未按期延期/更新造成暂停的获证组织，通知审核组长，由审核组长收集更新后的许可或资质证书，交由技术部阅卷人员，对许可或资质证书进行评审，合格后案卷进行归档，将《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》传递给市场部暂停恢复撤销岗位人员，报市场部经理批准后，2个工作日内为其办理暂停恢复手续并在办公软件中进行恢复操作。

除上述两种情况外，其他暂停的获证组织宜到现场评审后，进行恢复。

在暂停期间如果企业提出证书恢复性审核，市场部根据暂停原因进行审核方案策划，如因超期未实施监督审核而被暂停的获证组织，进行恢复审核确认。

恢复审核内容：

- ◆是否已使用认证证书或标志；
- ◆证书与标志都使用在哪些方面；
- ◆有无使用产品上，情况如何；
- ◆认证证书、标志有效性反映如何；
- ◆宣传上有无误导或不准确的；
- ◆管理手册等体系文件有无进行重大调整或修改；
- ◆管理体系覆盖的产品结构及情况有无发生重大的变化；
- ◆组织结构有无重大变化；
- ◆管理体系中有无重大要素在管理职能分配上有无变化；
- ◆产品质量、环境、能源、职业健康安全、食品安全有无发生重大变化；
- ◆有无发生过产品质量、环境、能源、职业健康安全、食品安全事故；
- ◆与 ZSBC 的联络情况；

审核部可以安排单独的暂停恢复审核。审核调度人员下发恢复审核任务通知书至审核组长，审核组长根据暂停原因，确认已消除并在暂停期间，获证组织的证书\标志使用情况未违反本公司及国家规定要求，审核组长将《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》中暂停恢复内容填写完整，当天上报审核部调度人员，调度人员将《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》中暂停恢复信息传递给市场部暂停恢复岗位，市场部暂停恢复岗位人员当天报市场部经理批准后，当天为其办理暂停恢复手续，并在办公软件中进行证书恢复操作。发放恢复审核通知至调度人员，调度人员将恢复审核通知书及监督审核通知书一并发给审核组长转发企业。市场部暂停恢复岗位人员留存相应的暂停恢复的全部手续。

审核部也可以在监督审核实施前安排暂停恢复审核。审核调度人员下发暂停恢复审

核+监督审核任务通知书至审核组长。审核组长在编制审核计划时，应先安排证书恢复的审核，再安排正常监督审核。现场审核时，审核组长根据暂停原因，首先确认已消除证书暂停原因并确认在暂停期间，获证组织的证书\标志使用情况未违反本公司及国家规定要求，审核组长将《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》中暂停恢复内容填写完整，当天上报审核部调度人员，调度人员将《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》中暂停恢复信息传递给市场部暂停恢复岗位，市场部暂停恢复岗位人员报市场部经理批准后，为其办理暂停恢复手续并在办公软件中进行证书恢复操作。发放恢复审核通知至调度人员，调度人员将恢复审核通知书发给审核组长转发企业。审核组长随后开展正常监督审核。如经确认，暂停期间证书不能恢复，则后续的监督审核不予进行。市场部暂停恢复岗位人员留存相应的暂停恢复的全部手续。

市场部将《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》当天报综合部，综合部从办公软件中获取获证组织恢复信息并将信息上报至相关主管部门上报至 CNAS、CNCA、ZSBC 网站。

5.2.3.2 对于其他的暂停情况，原则上需要进行现场确认或特殊审核，经审核组长现场确认符合标准要求后，填写《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》提交技术部审议。技术部审议通过后，报给市场部暂停恢复岗位人员，报市场部经理批准后，为其办理暂停恢复手续并在办公软件中进行恢复操作。市场部暂停恢复岗位人员将《暂停、恢复、撤销认证证书/标志的通知》传真或邮件的形式发给相应的获证组织。

5.2.3.3 市场部将《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》当天报综合部，综合部从办公软件中获取获证组织恢复信息并将信息上报至相关主管部门上报至 CNAS、CNCA、ZSBC 网站。

5.2.4 撤销认证证书

获证组织有以下情形之一的，公司应在获得相关信息并调查核实后不超过 2 个工作日撤销其认证证书。

- a)现场审核未通过；
- 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)出现重大环境/能源/安全/质量事故，或国家对企业质量、环境、能源、安全监督抽查不合格，经执法监管部门确认是获证组织违规造成；

- e)获证组织在证书有效期内有其他严重违法法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚；
- f)认证证书暂停期满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（如不能接受监督审核、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等）；
- g)没有运行管理体系或者已不具备运行条件的，如企业重组或破产，体系不能正常运行，企业体系运营不正常；
- 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，或者公司总部已要求其纠正但超3个月仍未纠正的；
- i)组织发生了与质量、环境、能源、职业健康安全、食品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；
- j)因换发新证而撤销旧证书；
- k)组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务，如未按期缴纳监督审核费用；
- l)组织存在其它严重影响体系运行的严重不符合，不能在公司规定的时间内及时采取有效的纠正措施的；
- m)接相关方投诉，该企业提供虚假证明；
- n)企业书面或审核现场主动提出放弃认证；
- o)其他应当撤销认证证书等。

5.2.4.1 如获证组织能在暂停期所规定的时间内能完成整改或监督审核/特殊审核，则不办理撤销手续；否则由市场部暂停恢复撤销岗位人员填写《暂停、恢复、撤销认证证书/标志的通知》报部门经理批准后，为其办理撤销手续并在办公软件中进行撤销操作。市场部暂停恢复撤销岗位人员将《暂停、恢复、撤销认证证书/标志的通知》传真或邮件的形式发给相应的获证组织。

5.2.4.2 证书撤销后，市场部负责收回体系认证证书和认证标志。市场部负责告知组织认证证书撤销后，禁止继续宣传认证资格，确保获证客户接到撤销认证的通知时，立即停止使用任何引用认证资格的广告材料。并使认证资格撤销信息可通过网站公告等形式公开获取。

5.2.4.3 若认证证书无法收回，公司应及时在公司网站上公布或声明撤销决定。

5.2.4.4 市场部将《暂停、暂停恢复、撤销认证资格呈批表》当天报综合部，综合部从办公软件中获取获证组织恢复信息并将信息上报至相关主管部门上报至 CNAS、CNCA、ZSBC 网站

5.3 特殊情况处理：

5.3.1 监督审核完成提交案卷的，经技术部审议，结论为暂停/撤销的，由技术部直接传递给市场部，市场部当天处理拟定暂停撤销的通知并办理后续暂停/撤销相关事宜。

5.3.2 初审/再认证未通过审核的，由技术部审议人员将信息直接传递市场部并在办公软件中录入审核未通过信息，市场部向企业发放《管理体系认证不推荐注册通知书》与其他相关认证资料一起归档。

5.3.3 综合部从办公软件中获取获证组织未通过信息，执行信息通报管理程序，将信息上报至相关主管部门上报至 CNAS、CNCA、ZSBC 网站。

5.3.4 证书有效期内按再认证审核不做监督审核的，换发新证书时，综合部将原证书进行失效处理，并将信息上报至相关主管部门上报至 CNAS、CNCA、ZSBC 网站。

说明：

5.4.1 暂停管理体系认证证书的通知由市场部下发，并与获证组织沟通、落实；

5.4.2 通常情况下，市场部每天向综合部报暂停、恢复、撤销名单；特殊情况下及时上报综合部。

5.4.3 暂停、恢复、撤销手续解释权归市场部。

6 记录

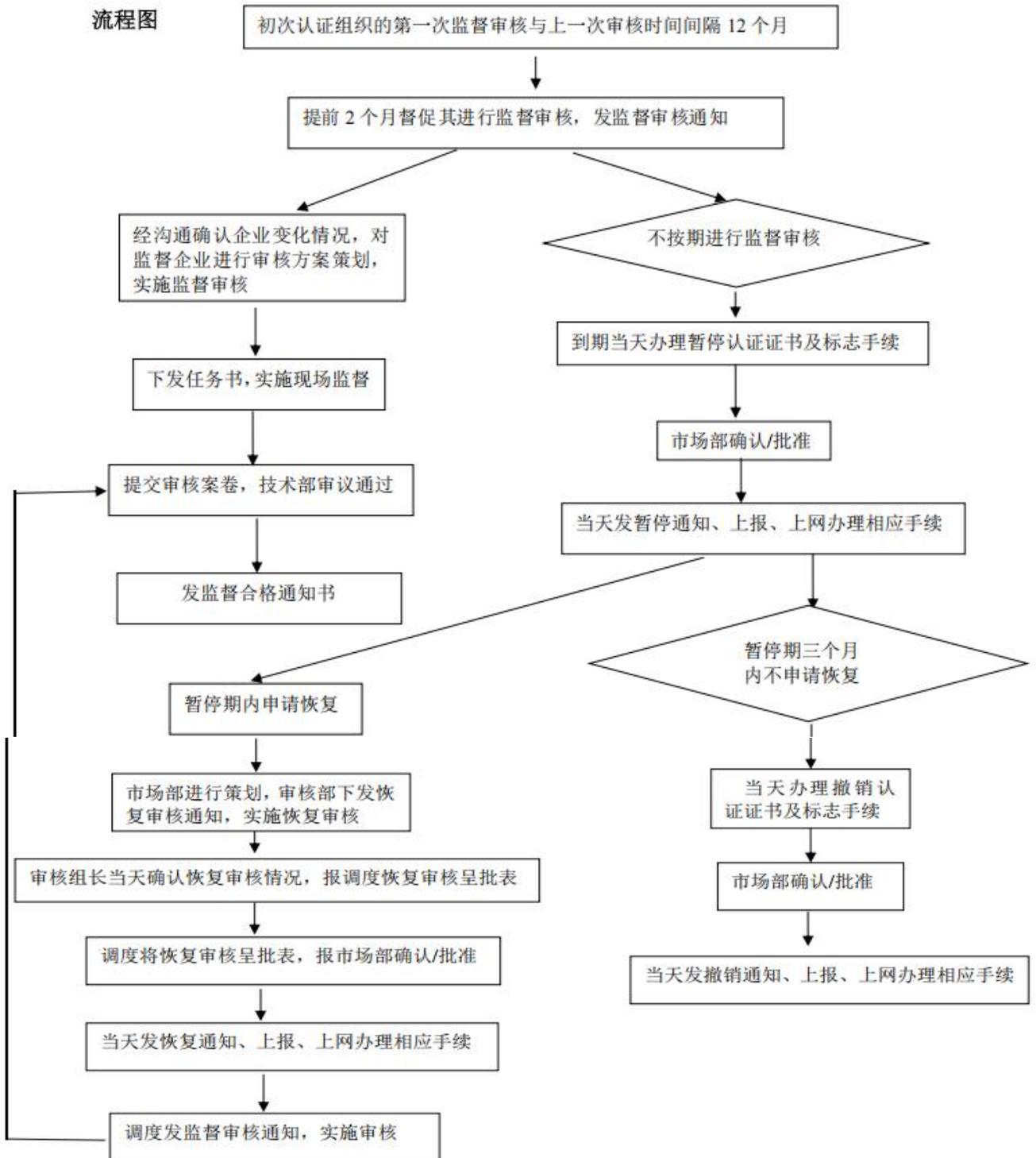
QP0905R01 《暂停、暂停恢复、撤消认证资格呈批表》

QP0905R06 《管理体系认证不推荐注册通知书》

QP0905R07 《暂停、恢复、撤销认证证书/标志的通知》

QP0905R08 《撤销认证证书/标志的通知》

流程图

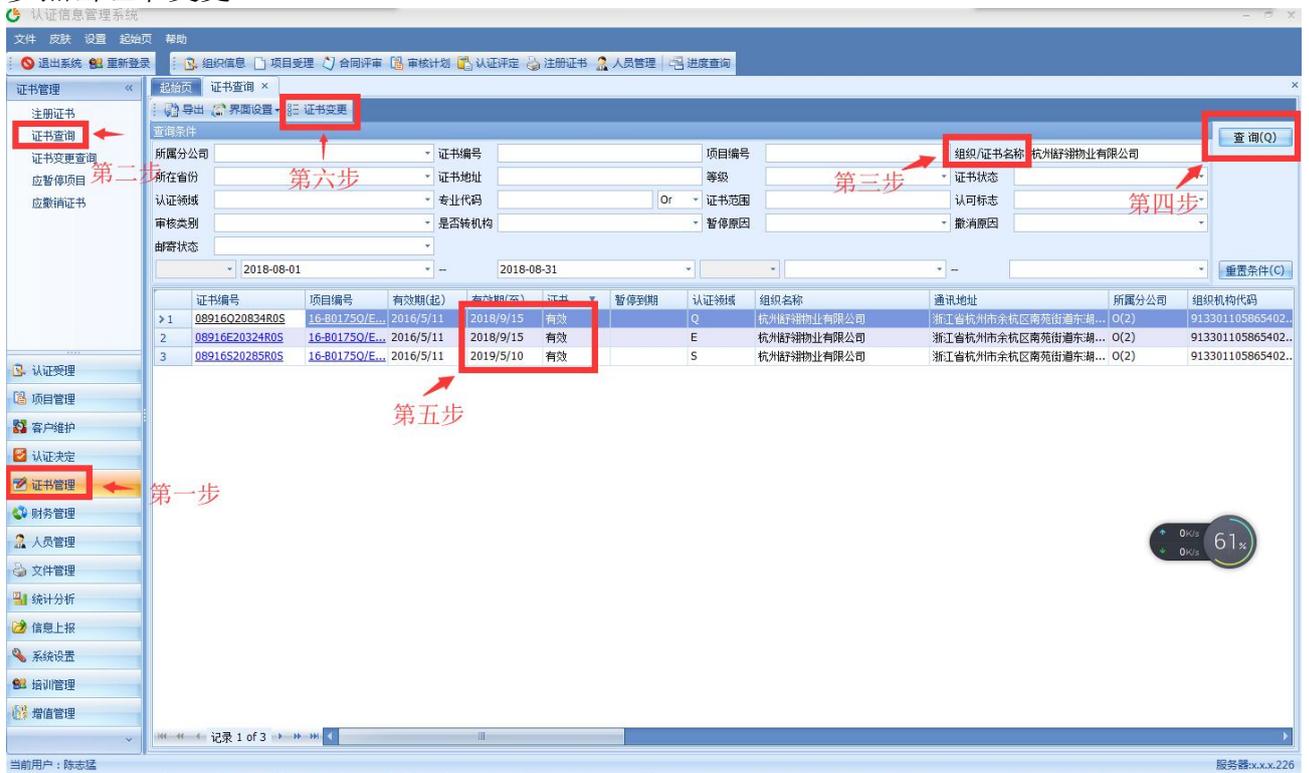


软件操作流程圖：

1. 登录 OA 系统。



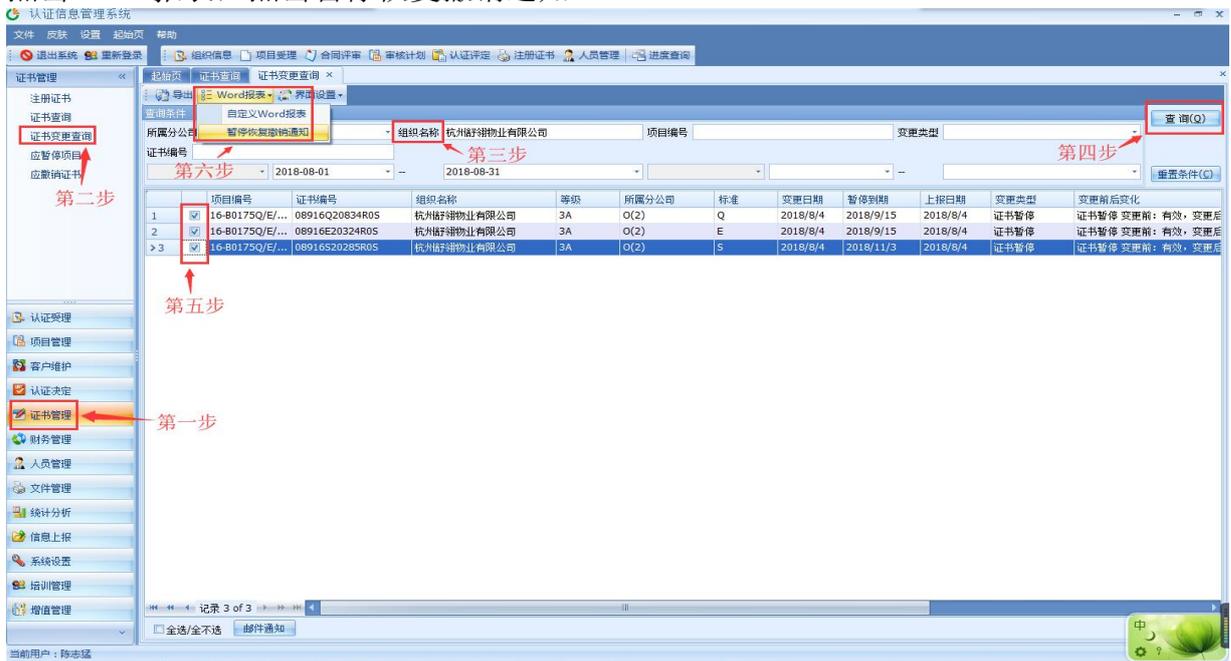
2. 第一步点开证书管理，第二步点开证书查询，第三步找到组织/证书名称并输入所需暂停或撤销企业名称，第四步点击查询，第五步点击所需暂停或撤销证书类型，第六步点击证书变更。



3. 第一步勾选所需暂停/撤销证书变更时间和上报时间（默认为本周六），变更时间小于等于上报时间，第二步勾选证书暂停或证书撤销类型，勾选暂停/撤销原因（对应理由），请注意暂停的还需勾选暂停结束时间（一般为三个月，其他请根据情况勾选时间），第三步保存。然后依次操作其他需暂停/撤销体系类型证书。



4. 第一步点开证书管理，第二步点开证书变更查询，第三步找到组织名称并输入所需暂停或撤销企业名称，第四步点击查询，第五步勾选所需暂停或撤销证书类型，第六步点击 Word 报表，点击暂停恢复撤销通知。



5. 自动生成证书暂停/恢复/撤销通知（如有修改以最新为准），核对信息无误后，部门领导确认签字加盖部门章。

附录 D

《申诉、投诉和争议处理程序》

1 目的

为保证相关方的投诉、申诉及争议得到及时、有效、公正的处理，特制定本程序。

2 适用范围

适用于对获证组织及其它相关方对 ZCBC 的投诉、申诉及争议的接收、调查、处理与通报。

3 依据

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

质量管理体系认证规则

能源管理体系认证规则

4 定义

4.1 申诉：任何组织或个人对公司做出的与其期望的结果不一致而提出的请求公司重新考虑相关决定的要求。（如：拒绝接受申请、拒绝继续审核要求，要求采取纠正措施、变更认证范围，不予认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其它措施等，以及公司的管理制度或奖惩/处理决定等）。

申诉的定义为：认证委托方请认证机构重新考虑对受审核方做出的认证决定的请求。

4.2 投诉：除申诉外，任何组织或个人（含内部员工）向公司正式表达不满并期望得到回复的行为。

4.3 争议：任何组织或个人与本公司在某一方面认识的不一致。

5 职责

5.1 综合部是投、申诉处理的归口管理部门，负责受理获证组织的投诉、申诉并组织处理；

5.2 市场部负责在处理投诉、申诉及争议工作过程中与客户的联系；

5.3 市场部、审核部、技术部负责将投诉、申诉的信息及时反馈给综合部；

5.4 技术部负责对案卷进行检查，并给出检查意见；

5.5 审核部负责在处理投、申诉过程中与审核组成员联系，向审核组成员了解情况；

5.6 审核部负责处理审核过程中发生的争议问题；

5.7 管理者代表负责投、申诉处理方案的审核；

5.8 总经理负责申、投诉处理方案的批准。

6 工作程序

6.1 争议的处理

审核组在审核现场与受审核方发生争议时，审核组应与审核部及时联系，由审核部与受审核方协商处理解决。

6.2 申诉、投诉的处理

6.2.1 申诉、投诉的受理

市场部、审核部、技术部接到企业的正式申诉、投诉时，应详细记录下申诉、投诉的问题和申诉、投诉人的联系方式并及时将信息反馈给综合部；

6.2.2 综合部接到各方的申诉、投诉信息或报告后，应立即受理，对申诉、投诉进行确认和建立档案，及时向总经理报告。

6.2.2 申诉、投诉调查

6.2.2.1 申诉、投诉调查应进行以下工作

1) 调卷了解企业基本信息：认证范围、审核类型、审核时间、审核人日、审核组成员等；

2) 技术部检查案卷；

3) 审核部联系审核组长了解客户和审核过程中的相关情况，如果是针对获证组织的投诉，应向组长了解获证组织管理体系的有效性；

4) 市场部联系客户了解相关情况，如果是针对获证客户的投诉，应及时告知获证客户。

6.2.2.2 综合部根据申诉、投诉所反映的问题，开出沟通单，明确要求相关部门进行相关问题的调查。各部门应在要求的时间内完成调查，并将调查结果以书面的形式报综合部。

6.2.2.3 对于重大的投诉事项，报请公正性委员会派人参与调查处理。

6.2.3 申诉、投诉处理

6.2.3.1 综合部汇总各方调查的结果进行分析，对问题的实质进行界定，必要时组织相关部门讨论分析，研究，如果不构成申诉、投诉性质的，综合部与申诉、投诉方进行沟通，达成共识得到解决。

6.2.3.2 如果经分析研究构成申诉、投诉性质的综合部制定出处理方案，报管理者代表审核，将最终处理方案报总经理批准；

6.2.3.3 按照批准的处理方案进行处理，并填写《投诉、申诉和争议处理表》记录处理的全过程，归档保存。

6.2.3.4 综合部将处理结果及时回复申诉、投诉方，和申诉、投诉方进行有效的沟通，达到共识。

6.2.3.5 综合部跟踪后续整改措施的实施情况，必要时将后续整改完成情况通报给申诉、投诉方。

6.2.4 持续改进：

6.2.4.1 管理者代表或副总或其授权人应针对确认成立的争议、申诉或投诉事实，组织必要的责任方进行原因分析，制定纠正措施，防止问题再一次发生。当发生严重问题时，应由管理者代表组织采取措施。

6.2.4.2 争议、申诉和投诉的情况应由综合部负责汇总，向管理评审会议汇报。

6.3 人员要求

6.3.1 参与申诉处理过程的人员不得参与实施申诉所涉及组织的审核和认证决定。

6.3.2 参与投诉处理过程的所有人员应对所涉及的投诉人和投诉事项予以保密。

6.4 记录归档

在申诉、投诉和争议处理过程中产生的其他记录（含采取的纠正措施）应作为附件附在投诉和申诉处理表中，交综合部存档。

7 相关文件

投诉、申诉和争议处理表 QP0907R01