公 开 文 件

北京中水卓越认证有限公司

Beijing Zhongshui Brilliant Certification Co ., Ltd

目　录

一、中水卓越简介及业务范围

二、管理体系认证工作程序及流程图

三、管理体系认证收费

四、公正性声明

五、保密声明

六、认证资格的保持、暂停、撤销、再认证

七、信息通报制度

八、认证证书和标志的使用

九、申诉、投诉、争议

十、获证组织的权利与义务

一、北京中水卓越认证有限公司简介

北京中水卓越认证有限公司（简称 ZSBC）经中国认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2005-113），中国合格评定国家认可委员会认可（认可注册号：CNAS C089-M），北京工商行政管理局注册登记的，具有独立法人资格的第三方认证机构。专业从事质量、建筑工程、环境、职业健康安全、信息安全、信息技术、业务连续性、医疗器械、服务认证等管理体系审核的非盈利性质的服务实体。

中水卓越依据相关管理体系要求和委托方（受审核方、受审查方）的要求，提供管理体系认证服务和审查服务。

北京中水卓越认证有限公司（ZSBC）实行董事会领导下的总经理负责制。建立健全组织机构，设立市场部、审核部、技术部、综合部四个部门及 11 个分公司、4 个办事处完成认证程序的实现。中水卓越认证有限公司（ZSBC）拥有近六百名国家注册审核人员，为企业及委托方提供管理体系认证服务和审查服务。

北京中水卓越认证有限公司（ZSBC）成立以来，依靠其技能精堪、高素质的人员队伍，规范、科学、严谨的工作态度和专业化、个性化服务的精神，成功地认证：海螺型材科技股份有限公司、浙江省第一水电建设集团股份有限公司、新疆汇通水利电力工程建设有限公司、华北水利水电工程集团有限公司、北京市政路桥管理养护集团有限公司、内蒙古电力建设（集团）有限公司、江西建工第一建筑有限责任公司、中安华力建设集团有限公司、云南省通信产业服务有限公司、三亚亚龙湾云天热带森林公园有限公司亚龙湾热带天堂森林公园、西安昆仑工业(集团）有限责任公司、欧艾斯物业管理（北京）有限公司、山东泰信科技集团股份有限公司、青岛亿联建设集团股份有限公司、淄博叶脉建设有限公司、广州自来水管道工程有限公司、辽宁龙士达钢结构股份有限公司等在内，涉及近百个行业的知名企业，赢得了各界组织的推崇和信任，享有很高的权威和信誉。

北京中水卓越认证有限公司（ZSBC）我们的服务满足国家认可要求并不附加任何其他条件，在国家认证业务范围内向所有申请者开放。

北京中水卓越认证有限公司（ZSBC）对所有申请认证企业进行保密承诺，对申请者的技术、管理、经营秘密和认证过程严格保密。

北京中水卓越认证有限公司（ZSBC）严格遵守国家有关法律、法规，按照国际惯例，奉行客观、公正、独立、诚信的宗旨，为企业提供求实、高效、经济服务。

北京中水卓越认证有限公司认证类型及认证领域

管理体系认证

质量管理体系认证

工程建设施工企业企业管理体系

环境管理体系

职业健康安全管理体系

能源管理体系

食品安全管理体系

危害分析与关键控制点 HACCP

信息安全管理体系

信息技术服务管理体系

业务连续性管理体系

个人身份信息保护管理体系

个人信息安全管理体系

信息安全控制认证

存储安全管理体系

公有云中保护 PII 的信息安全管理体系

云服务信息安全管理体系

隐私信息管理体系

健康、安全与环境管理体系

合规管理体系

供应链安全管理体系

温室气体核查

医疗器械 质量管理体系

培训管理体系

诚信管理体系

企业信用评价认证

社会责任管理体系

资产管理体系

电梯维保单位星级评定

道路交通安全管理体系

服务认证

商品售后服务评价体系

售后服务体系完善程度认证

品牌服务认证

早期教育服务认证

(ISO9001/ISO14001/ ISO45001 标准)

（注：下表中“★”代表已获认可的专业大类）

序号	专业大类代码	名称	质量管理体系	环境管理体系	职业健康安全管理体系
1	01	农业、林业和渔业	★	★	★
2	04	纺织品和纺织制品	★	★	★
3	06	木材及木制品	★		
4	07	纸浆、纸及纸制品	★	★	★
5	09	印刷业	★	★	★
6	12	化学品、化学制品及纤维	★		
7	14	橡胶和塑料制品	★	★	★
8	15	非金属矿物制品	★	★	★
9	16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	★	★	★
10	17	基础金属及金属制品	★	★	★
11	18	机械及设备	★	★	★
12	19	电及光学设备	★	★	★
13	22	其他运输设备	★	★	★
14	23	其他未分类制造业	★	★	★
15	25	供电业	★	★	★
16	27	供水业	★	★	★
17	28	建筑业	★	★	★
18	29	批发和零售业 汽车、摩托、个人及家庭用品的修理业	★	★	★
19	30	宾馆及餐馆	★	★	★
20	31	运输、仓储及通信业	★	★	★
21	32	金融中介、房地产和租赁	★	★	★
22	33	信息技术	★	★	★
23	34	工程服务	★	★	★
24	35	其他服务	★	★	★
25	36	公共行政管理	★	★	★
26	37	教育	★		
27	39	其他社会服务	★	★	★

已获认可的工程建设施工企业质量管理体系（GB/T50430）

业务范围清单

序号	专业代码	名称	备注
1	28.02.00*	住宅及非住宅建筑的建设	
2	28.03.01*	公路工程建设	
3	28.03.02*	铁路工程建设	
4	28.03.03*	桥梁和隧道的建设	
5	28.04.01*	市政公用工程建设	
6	28.04.02	电力和电信用公用设施项目的建设	*电力工程建设
			通信工程建设
7	28.05.01*	水利工程的建设	*港口航道工程建设
			*水利水电工程建设
8	28.05.02*	其他未另分类的土木工程项目的建设	*矿山工程建设
			*冶金工程建设（未认可）
			其他土木工程
9	28.06.01	拆除	
10	28.06.02	场地准备	
11	28.07.01	电气安装	
12	28.07.02	管道、供暖和空调系统的安装	
13	28.07.03	其他建筑安装	*石油化工工程（未认可）
			机电工程建设
14	28.08.01	抹灰	
15	28.08.02	木工安装	
16	28.08.03	地面和墙壁覆盖	
17	28.08.04	涂装和玻璃安装	
18	28.08.05	其他建筑装修装饰	
19	28.09.01	屋顶工程	
20	28.09.02*	其他未另分类的专业建筑活动	*核工程施工
			*特种工程施工

已获认可的信息安全管理体系（ISMS）

01	04.08	信息与通信技术	
02	04.13	其他	一般工业产品生产、建设工程施工、工程技术服务

已获认可的信息技术服务管理体系（ITSMS）

01	01	规划与设计服务	

02	04	运行维护服务	

二、管理体系认证工作程序及流程图

（一）认证申请

1. 申请管理体系认证的基本条件：

• 具有独立的法人地位；

• 产品与生产符合国家法规的规定；

• 建立了相应认证标准要求和企业体系有效运行所需的文件化信息；

• 进行了内审和管理评审；

• 质量/环境/职业健康/信息安全/信息技术服务管理体系/服务认证等管理体系运行时间不少于 3 个月；

2.申请方应填写《管理体系认证申请表》，同时提供其法律地位文件、资质证书（电子版或复制件加盖公章）及认证机构认为有必要的其它文件，认证机构在收到申请表之日起 15 天以内，做出受理与否的答复。在接受申请后，双方签定《管理体系认证合同》；

（二）现场审核

1. 认证机构至少在审核开始的一周前将审核计划（包括审核员名单、审核日期和日程安排）书面通知受审核方，经受审核方确认后，按计划实施现场审核；

2. 初次审核分两阶段完成，其中文件审核是第一阶段的内容，第一阶段审核活动通常在客户的场所进行，并为二阶段审核做准备；

3. 在第二阶段的现场审核末次会议前，审核组要与企业负责人沟通情况，在末次会议上要报告现场审核发现及审核结论；

4. 对审核中发现的不合格项，受审核方应在规定的时间内采取纠正措施，并经审核组验证，验证的方式有书面验证和现场验证两种，验证合格后，审核组将审核报告及相关资料报认证机构；

（三）审批发证

1. 认证机构技术部对审核报告和相关审核资料进行审查并签署意见后，认证机构总经理做出是否准予认证注册的决定。

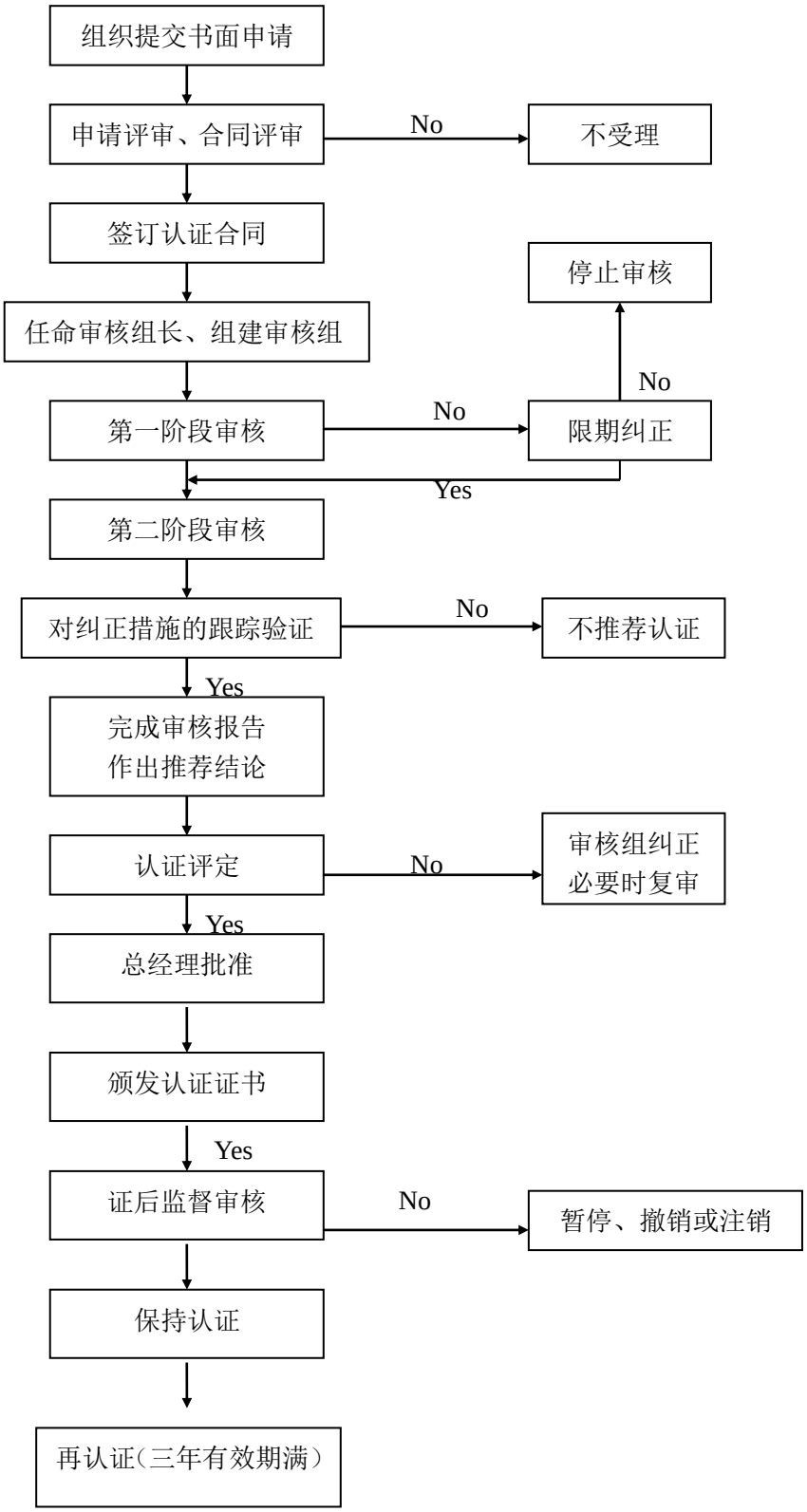
2. 凡通过注册的企业由认证机构颁发证书，并在认监委和我公司的网站上予以公告。未被批准的企业将在通知中说明原因。如该企业再次提出申请，至少

6 个月后才能受理。

3. 获证组织证书查询途径

中国国家认证认可监督管理委员会 http://www.cnca.gov.cn/

北京中水卓越认证有限公司 http://www.zsbc.net/



三、管理体系认证收费

(一) 质量（建筑）/环境/职业健康安全/医疗器械/管理体系及服务认证收费标准

1、初次申请认证的收费项目及收费标准

1.1 每证申请费：1000 元/体系;对再认证申请、扩大范围的申请不收费;

1.2 每证审定与注册费(含中英文证书正本费各一张)2000 元/体系;

1.3 审核费：审核费按人日收取，根据申请认证组织质量特性、环境因素复杂程度的不同，或风险程度的不同，按高度复杂、中度复杂、低度（有限）复杂的等级，或一级、二级、三级风险程度，申请范围数量、多场所等分别设定审核基础人日数表，质量（建筑）/环境/职业健康安全管理体系每 1 人/日收费标准为 2500 元；

1.4 预审费：根据实际发生人/日数计算；

2、 保持证书的费用

2.1 每证年金（每年）（含标志使用费）2000 元/体系，每年交纳一次；

2.2 监督审核：认证注册的有效期为三年，在有效期内，对其管理体系进行不少于 2 次的监督审核，监督审核人日数通常为初审人日数的 1/3，根据申请认证组织质量特性、环境因素复杂程度的不同，或风险程度的不同，按高度复杂、中度复杂、低度（有限）复杂的等级，或一级、二级、三级风险程度，申请范围数量，多场所等在基础人日之上将会增加人日；

3、再认证费用

3.1 每证审定与注册费(含中英文证书正本费各一张)2000 元/体系，

2.3 再认证审核：原则上是初次审核费的 2/3，根据申请认证组织质量特性、环境因素复杂程度的不同，或风险程度的不同，按高度复杂、中度复杂、低度（有限）复杂的等级，或一级、二级、三级风险程度，申请范围数量，多场所等在基础人日之上将会增加人日；

4、验证与复审：对审核中不符合项的纠正措施的现场验证不再另外收取费用，对审核中没有通过现场审核而重新提出认证申请时，免收申请费，

审核费按原费用 60％收取，其它费用不变；

(二) 信息安全/信息技术/业务连续性收费标准

1、初次申请认证的收费项目及收费标准

1.1 每证申请费：1000 元/体系;对再认证申请、扩大范围的申请不收费;

1.2 每证审定与注册费(含中英文证书正本费各一张)2000 元/体系;

1.3 审核费：审核费按人/日收取，每个人/日的收费标准为 5000 元,依据质量管理体系基础人日数，每档增加 5 人天；

1.3.1 增加或减少审核人/日的因素：

1）同一业务同一工作岗位（如在软件开发企业中都从事软件测试工作）人数大于 100 的，且其占总人数 50%以上的，可减少总人日数的 20%；

2）用户数量达到 20-100 万的，宜增加总人日数的 5%；用户数量达到 100 万以上的，宜增加总人天数的 10%；

3）单一场所多建筑物时，每 3-5 个建筑物宜增加 1 人日，另外宜增加在建筑物之间移动所需的路程时间；

4）被抽样的临时场所，每 3-5 个临时场所宜增加 1 人日，另外宜增加临时场所往返所需的路程时间；

5）服务器 100 台以上的，宜增加总人天数的 5%；

6）企业人数内每档服务级别协议（ SLA） 数量少于 10 个；

7）企业人数内每档供应商数量少于 5 个

8）与服务相关的风险等级；

2、 保持证书的费用

2.1 每证年金（每年）（含标志使用费）2000 元/体系，每年交纳一次；

2.2 监督审核：认证注册的有效期为三年，在有效期内，对其管理体系进行不少于 2 次的监督审核，监督审核费为初次认证费用的 40%，

3、再认证费用

3.1 每证审定与注册费(含中英文证书正本费各一张)2000 元/体系，

2.3 再认证审核：原则上是初次认证费用的 80%；

4、验证与复审：对审核中不符合项的纠正措施的现场验证不再另外收取费用，对审核中没有通过现场审核而重新提出认证申请时，免收申请费，审核费按原费用 60％收取，其它费用不变；

（三）其他收费标准

1、如需加印证书副本：每套 200 元整（含 2 中 2 英）；

2、证书英文委托翻译费 100 元；

3、单独变更企业名称、行政区域描述的地址变更 手续费 500 元；

4、铜牌制作费：400mm×600mm ￥500 元，200mm×300mm ￥350 元；

5、加急费：3000 元（特殊情况时使用）

6、认证机构派出审核人员进行现场审核的食、宿、交通等费用，按实际费用支出由受审核方承担；

7、由于受审核方原因造成审核人员，现场审核时间延长或审核费用的增加，其增加费用由受审核方承担；

附表：管理体系基础人日数

企业人数	质量 QMS 人/日	环境 EMS 和职业健康安全 OHSAS 人/日		
		高度污染/一级	中度污染/二级	低度（有限）污染/三级
25 人以下	3	5.5	4.5	3.5
26-45 人	4	7	5.5	4
46-65 人	5	8	6	4.5
66-85 人	6	9	7	5
86-125 人	7	11	8	5.5
126-175 人	8	12	9	6
176-275 人	9	13	10	7
276-425 人	10	15	11	8
426-625 人	11	16	12	9
626-875 人	12	17	13	10
876-1175 人	13	19	15	11
1175 以上	1175 人以上规模企业，价格另议			

备注：信息安全/信息技术服务/业务连续性认证，在质量 QMS 人天基础上有调整。

（四）收费方式

1、合同签订后 15 天内缴纳申请费、审定与注册费（含证书费）、审核费的

50%至中水卓越账户；剩余 50%，应于正式审核前 10 日内支付至中水卓越账户；

2、年金：年金与年度监督审核费用一起支付；

3、 监督审核费应于每次审核前 10 日内支付至中水卓越账户；

四、公正性声明

根据认可机构的相关要求，为在开展管理体系认证工作中确保认证活动的可信性、客观性、公正性、和非歧视性，本机构及其审核人员作出如下承诺：

1、 理解公正性管理在认证活动中的重要性；

2、 对认证活动中的任何存在和潜在的利益冲突进行识别和分析，并形成报告；

3、 对已识别出来的任何存在和潜在的利益冲突进行管理，并采取积极的应对措施，以确保公正性管理的有效性，在机构运作过程中采取以下措施：

3.1 严格遵守国家有关管理体系认证及质量、环境、职业健康安全相关方面的法律、法规及标准，遵守国家管理体系认证机构有关认可要求，按第三方认证制度准则办事；

3.2 坚持管理体系认证服务向所有申请组织开放，不附加过分的财务或其它条件阻碍或拒绝申请方的认证申请；

3.3 管理体系审核遵循认证标准或与其职能有关的引用文件所给出的要求，严格执行程序，客观反映事实；

3.4 开展认证活动，坚持以顾客和社会需求为关注焦点，不采用非正当手段承揽业务，坚持不以盈利为目的的有偿服务，与申请组织只介绍本机构已被认可的认证业务，不做贬低或影射其它认证机构有违职业道德的事；

3.5 不从事认证咨询一条龙活动，认证人员在认证前两年内向认证申请组织提供过咨询服务的，不得参与申请单位的认证审核活动；

3.6 以国家规定的认证审核人/日和费用标准洽谈合同，不接受任何申请人、内外部相关人员、组织的财务支持；

3.7 独立客观地开展认证审核，审核结论的给出、认证决定工作不受任何外来因素影响，严格规范工作人员、认证审核人员的职业道德和职业行为，保守申请单位的商业、管理、技术和认证审核的秘密，抵制不正之风，对弄虚作假、玩

忽职守或违纪、违法的行为坚决严肃处理；

五、保密声明

根据 CNAS-CC170《信息安全管理体系认证机构要求》和 CNAS-CC175《信息技术服务管理体系认证机构要求》要求，我公司从事管理体系认证活动中，在有关保密性方面做出如下公开声明

1.在认证审核前，我公司要求客户组织识别并向我公司告知管理体系范围内的哪些信息资产不允许我公司接触，或者我公司在接触相关信息资产时应满足哪些要求，包括法律要求、相关方的要求和客户组织自身的要求。我公司应满足所有这些要求，否则不应在认证活动中接触组织的相关信息资产。如果我公司因为未获得组织的允许或无法满足适用的要求而不能接触相关信息资产，那么我公司将对审核和认证所受到的影响进行评估并采取相应的措施（例如终止审核、缩小审核和认证的范围等）。如果客户组织事先没有禁止认证机构接触某一信息资产，或未告知认证机构应满足的要求，但我公司在认证过程中发现自己并不具备接触该信息资产的资格和条件，将立即向客户组织正式提出。

2.我公司所涉及认证相关人员签订在法律上具有强制实施力的协议，以确保认证相关人员对审核和认证过程中接触到的组织的保密或敏感信息予以保密。我公司还将要求直接接触组织信息的认证人员（例如审核组成员）向客户组织做出保密承诺，或按照客户组织的保密要求与客户组织签署保密协议。

六、认证资格的保持、暂停、撤销、再认证

（一）认证资格的保持

1.北京中水卓越认证有限公司对经公司审核认为管理体系认证合格单位经技术委员会评定后颁发管理体系认证证书，在证书有效期内对其管理体系运行情况实施监督管理以验证获准认证的单位持续满足认证要求。

1.1 根据国家有关规定认证证书有效期为三年。企业自获证之日起，北京中水卓越认证有限公司对获证企业管理体系运行情况每年按计划进行监督审核，获证组织的监督审核应至少每年进行一次，初次认证后的第一次监督审核时间应在第二阶段审核最后一天起的 10 个月内进行，第二次监督审核时间距离上次审核时间的第 12 个月内进行，第三次安排在证书有效期前 4 个月内进行，与再认证合并进行，对于季节性生产的企业，要安排在生产期进行审核，但所有监督审核时间间隔不超过 12 个月有特殊说明可延长至 15 个月，至少保证每个日历年进行监督审核（应进行再认证年份除外），在证书有效期内总监督次数不少于两次，有特殊情况时（体系发生重大变化或体系运行发生了不良后果），增加监督审核频次；第一次及第二次监督审核合格后证书与认证合格标志及相对应的合格通知书同时使用方为有效，第三次与再认证合并审核后重新换发认证证书。

1.2 获证企业应在证书有效期满前 4 个月向公司市场部提出，对《客户信息确认函》予以确认，根据相关规定公司对其管理体系进行全面的再认证审核，再认证合格后按规定办理换证手续。

2.再认证的程序参照初次评审的程序进行。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。

3.如果获证企业对其管理体系进行了重大更改或者发生了影响到其认证基础的更改，监督活动可为不定期监督审核由我公司视具体情况安排，在获证组织管理体系的有效性可能出现失控情况时应依据特殊审核规定进行。通常下列情况的发生获证企业应将实际情况反馈给我公司，如：

a) 更换法定代表人或体系负责人；

b) 管理体系覆盖范围发生变化；

c) 管理体系文件进行重大修改；

d) 发生了重大质量、环境、职业健康安全对获证组织的产品质量/污染排放/安全生产抽查不合格；

e) 信息安全、信息技术服务组织发生重大事故/事件影响到信息安全的破坏

如：已经或可能严重损害国家安全、社会秩序、公共利益或获证组织及其相关方的合法权益，或者可能损害颁证机构或 CNAS 的公信力、声誉，或使颁证机构或 CNAS 承担连带责任；

f) 组织机构进行了重大调整（包括重要的人员、设备、设施或其他重要资源）。

g) 相关方投诉对获证组织的环境/职业健康安全/质量问题反映强烈、造成严重后果或反映其有隐瞒事实真相。

根据上述情况决定增加审核频次。

4.北京中水卓越认证有限公司在监督审核中如果发现企业存在严重不符合或其他重要问题，视情节轻重和纠正情况，可做出如下处理决定：

a） 书面通知暂停使用认证证书和认证标志；

b） 书面通知恢复使用认证证书和认证标志；

c） 书面通知撤销使用认证证书和认证标志。

5. 认证证书的保持：

a） 获证组织没有违反国家认证制度和 CNAS 的要求；

b） 上次发现的不合格项已采取有效的纠正和预防措施并验证有效；保持注册管理体系健全且运行有效，具有持续改进的机制，符合注册标准要求；

c） 没有发生超标违规现象，没有发生重大的环境/安全/质量事故和严重的相关方抱怨；

d） 按照本公司规定期接受监督审核和再认证；

e） 获证组织及时向本公司提供可能影响其管理体系认证符合性的重大变动，以及相关信息和资料；

f） 证书和标志的使用满足认证的有关要求，对认证的宣传符合本公司的要求；

g） 按时交纳认证的有关费用；

6. 认证证书的扩大和缩小：

a) 认证证书的扩大和缩小包括已覆盖产品和活动场所/区域范围的扩大和缩小，产品或活动的工艺、设备、材料和体系标准变更等变化。

b) 有以下情况之一时，可向 ZSBC 申请扩大认证范围：

（1） 获证后增加某个新产品，且已具备正常批量生产或运作条件；

（2） 增加了分场所已纳入体系的正常控制与管理；

c) 有以下情况之一时，ZSBC 将缩小获证组织的认证范围：

（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。

证书持有者必须向公司提出变更申请（填写认证注册信息变更申请书）并附相应的依据材料和体系文件，ZSBC 将根据情况确定对这些更改的范围并按照程序重新策划审核实施方案、评定并更换证书。认证范围的更改所需的费用由获证组织承担。如获证组织在上述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。

7. 认证证书的更换：

可能有以下原因引起认证要求的更改:

凡出现体系认证标准，认证范围和证书持有者的其他发生了变更时，换证的原因有几种情况：

a） 法律地位、经营状况、客户状态或所有权；

b） 客户和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；

c） 注册地址、经营地址和场所；

d） 获证管理体系覆盖的运作范围；

e） 管理体系和过程的重大变更；

f） 国际标准的修改与变更；

g） 国家认证制度的变更；

h） 中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可准则或相应的规范中对认证要求的更改；

i）公司根据有关国家认证制度、认可规范以及相关的法规要求,改变认证注册程序和要求。

凡属 a、b、c、d、e 条款，需要按规定，由企业提出书面申请（填写认证注册信息变更申请），经北京中水卓越认证有限公司按相应规定审查/审核并经批

准后准予换证；

凡属 f、g、h、i 条款，为了适应认可机构和标准更改的要求，公司的认证要求有必要做出适当的更改。公司将做出如下安排：

(1）将更改后的认证标准和认证规则要求，通知获证客户，说明达到新的标准要求的过渡时限，并提供公开的与认证要求变更有关培训；

(2）与获证客户及时沟通、联系，了解管理体系达到要求的计划和进度情况；

(3）根据计划结合监督、再认证审核或单独安排的审核来验证获证客户是否满足新的要求；

(4）按程序评定合格后更换认证证书。

当获证客户以书面明示不愿意跟踪更改后的新标准要求时，根据标准要求过渡的限定时间，届时即终止认证合同，认证资格失效。

(二)认证资格的暂停：

1、凡有下列情况之一者，将暂停获证组织的证书和标识的使用资格，暂停期 3 个月最长不超过 6 个月；对于行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效且重新提交的申请已被相关单位受理的，可暂停至相关单位做出许可决定之日。

a）获证组织未经北京中水卓越认证有限公司批准对获准认证的管理体系进行了更改，且该现象影响体系的符合性，或因其它因素造成管理体系文件不符合；

b）监督评审发现获证组织管理体系达不到规定要求，又不能在规定期限内采取有效纠正措施的，但严重程度尚不构成撤销认证合格资格；

c）获证组织对体系认证证书和标志使用不符合北京中水卓越认证有限公司有关规定；

d）获证组织在初次认证后的第一次监督与初次认证决定日间隔超过 12 个月，此后，第二次监督审核与第一次监督审核末次会时间间隔超过 15 个月，或超过应监审当年的 12 月 31 日时（应进行再认证的年份除外）；

e）出现相关方对管理体系覆盖范围内的服务投诉并造成严重后果；

f）出现管理体系覆盖范围内产品或服务及国家对获证组织监督抽查不合格；

g）监督审核中出现严重不符合项，未按规定实施纠正措施；或获证组织在监督审核后，不按期提交纠正措施，经指出仍不完成的；

h）未能接受正常年度监督审核，不接受及不配合国家认监委、认可委的现场

确认审核；

i）暂时不能满足国家新发布的法律、法规、标准或企业为获得认证提供了虚假资料等要求；

j）被不适用的标准条款影响了质量管理体系运行的有效性；

k）连续停产半年以上(计划性停产除外）；

l）主动请求暂停；

m）持有的行政许可资质过期且已经提交申请但尚未批复；

n）现场审核后超过三个月仍未交纳认证费用；

o）发生其他违反体系认证程序的。

2、认证资格的恢复：

获证组织暂停期间采取了有效的纠正/纠正措施并证明消除了暂停原因的，北京中水卓越认证有限公司应取消暂停处理，书面通知恢复认证证书和标志的使用。

（三）认证资格的撤销：

有下列情况之一者，北京中水卓越认证有限公司将撤销获证组织使用认证证书和标志的资格：

a）获证组织在被暂停使用认证证书后，3 个月内未按规定要求采取有效的纠正措施的。

b） 监督评审发现获证组织管理体系严重不符合规定要求，且在短期内又无法有效采取纠正措施的；

c） 认证证书和标志的使用严重违反规则，经警告后仍不改正的；

d） 因产品质量、企业环境或安全问题造成严重后果或重大社会影响的。

e） 转让认证证书和标志；

f） 失去法律地位、资格，未通报认证机构，不接受监督管理；

g） 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；

h） 严重违反认证合同的约定或其他构成撤销认证证书和标志使用资格的有关情况。

被暂停、撤销管理体系认证资格的，北京中水卓越认证有限公司在网站上公告并书面通知组织。

（四）再认证

1.证书有效期三年，如获证组织要持续证书的有效性，在证书到期前 4 个月向本机构提交申请，共同协商再认证的有关事宜；

2.至少在证书到期前 2 个月对获证组织进行再认证现场审核；

3.证书到期前本机构做出认证决定，继续保持注册资格的将给予换发新证书，证书有效期截止时间为前一周期认证证书截止时间顺延三年；

4.若在证书到期前，未完成再认证活动，获证组织在证书到期时，其认证注册资格自动失效，不得对外宣称其相应的管理体系通过本机构的认证，即不得使用认证证书和认可标识 。若在证书到期前进行了现场审核，且证书到期后 6 个月内，完成了后续再认证活动并进行了认证决定，可换发再认证证书，保持原注册资格，但证书有效期起始时间为认证决定时间，终止时间为前一周期认证证书截止时间顺延三年；

5.如获证组织未完成认证周期内的监督审核，需提前进行再认证时，再认证证书有效期起始时间为认证决定时间，终止时间为此时间顺延三年，即证书有效期三年；

6.如获证组织完成了认证周期内的例行监督审核时，需提前进行再认证审核，则再认证证书有效期起如时间为认证决定时间，终止时间为原认证证书有效期截止时间顺延三年。

七、信息通报制度

1、获证组织承诺遵守信息通报制度，管理体系发生下列情况之一，应及时向北京中水卓越认证有限公司通报。其通报方式为即时通报：

a） 客户及相关方有重大投诉；

b） 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求；

c） 发生产品或服务的相关管理体系的事故；

d） 组织结构进行了重大调整（法律地位、生产经营状况、组织状态、所有权变更、企业名称、管理体系文件、重要人员、设备、设施或其他重要资源的变更）；

e） 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；

f） 法定代表人、最高管理者、管理者代表或体系负责人、主要联系人变更；

g） 生产经营或服务的工作场所变更；

h）管理体系覆盖的活动范围变更；

i）管理体系和重要过程的重大变更；

g）出现影响管理体系运行的其他重要情况,如通讯地址、电话等变更。

2、北京中水卓越认证有限公司发生下列情况之一应即时把信息传递给获证组织；

a） 国家有关认证政策、规定的变更；

b） 国家管理体系认证标准的变更；

c） 通讯地址、电话等变更；

d） 其他有关事项的变更。

八、认证证书和标志使用

(一)认证证书和标志

1．北京中水卓越认证有限公司（以下简称 zsbc）颁发的认证证书的标志属于 zsbc 所有，对它的使用、换证、注销、暂停、恢复和撤销应按有关规定执行。公司认证证书及标志式样可在公司网站上，网址：www.zsbc.net 查询；

2．获证企业及认证状态变更企业的查询途径：获得我公司认证的企业公布在公司网站上，网址：www.zsbc.net 或在国家相应网站查询；

3. 认证证书：zsbc 颁发给获准认证的组织，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明、相关附件；通常一套认证证书正本包含中文和英文证书，当对不同语种认证证书中所标注的信息存在歧义时，以中文认证证书中载明的信息为准；

4. zsbc徽标：代表zsbc本身的图形符号；

5．注册号：zsbc授予已认证组织的唯一性代码；

6．标志：标明某种状态的图形符号，包括认证标志、认可标志和国际互认标志；

7．IAF-MLA 国际互认标志：国际认可论坛（IAF）表明相关国家（或经济体）认可机构所发布的认可制度已正式签署了多边互认协议的图形符号。

8．认可标志：CNAS颁发的、供获准认可的机构使用的、表示其认可资格的图形符号。

其中，“MANAGEMENT SYSTEM”代表管理体系基本认可制度，“C”代表认证机构认可，“XXX”为认证机构认可注册流水号，M代表管理体系。

9．认证标志：zsbc 颁发的、供获准认证组织使用的、表示其认证资格的图形符号；zsbc 徽标与组织的注册号如下图所示共同构成认证标志；

089××Q（QJ/E/S/I/IT..）×××××R××

10．IAF-MLA/CNAS 国际互认联合标志： 由 IAF-MLA 国际互认标志和认可标志共同组成的图形符号，如：

(二)认证证书和认证标志的使用

1．组织在获得质量、环境、职业健康安全、信息安全、信息技术服务、业务连续性、医疗器械管理体系等认证及服务认证审查后，获证组织只能按公司的要求使用规定的标志。获证组织可以将认证标志用在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等，管理体系认证标志可用在宣传、投标等活动中展示认证证书，也可在文件、信签、广告和有关宣传材料上影印认证证书，获证组织在使用认证标志（包括印章和电子图形）时，应保证认证标志的完整，可按比例放大或缩小，但应确保认证标志的颜色与认证机构的徽标颜色一致并清晰可辨，当使用符号或标徽时，宜充分注意避免在宣传认证结果时损害认证机构的声誉；

2．管理体系认证证书和认证标志只允许获证组织使用，不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。使用标志时，应同时注明证书号码。

3．获证组织不得将认证证书使用在被认证范围以外和各类产品及各类宣传媒体上，不能进行误导宣传或证书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。防止不正确使用包括对认证的虚假声明和对标志的误用，这种误用可能导致暂停或撤销认证资格。不允许在引用其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。但该标志不可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；也不可用于实验室检测、校准或检验的报告或证书中。公司将对出版物侵权认定、公布违规行为以及必要时采取其他法律措施。

4. 认证证书/标志的使用者必须是认证证书（特别是有主/子证书及附件的情况）所载明的认证组织（即在证书及其附件中所列出的获证组织名称），除此之外其他任何单位不得使用该认证证书/标志。拥有认证证书/标志使用权的组织，应在其认证证书限定的 “审核地址”、“产品或服务”及其过程等认证证书所明示的范围内使用，不得超出认证证书中限定的各自范围。有关方错误使用认证证书/标志带来的一切法律责任由使用者承担。

5. 获证组织可以在产品包装上、附带信息及其他材料中声明组织的管理体系通过认证，但声明不应暗示产品、过程或服务得到了认证，声明应包含以下信息或对其的引用，包括：获证客户的标识，如品牌或名称；管理体系的类型（如质量、环境、职业健康安全、信息安全、信息技术服务）和适用标准；颁发证书

的认证机构。

注 1：一个清楚的声明可以是“**有限公司通过了北京中水卓越认证有限公司基于 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准的质量管理体系认证”

注 2：产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。

注 3：附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离，如产品合格证、产品使用说明书等；

注 4：其他材料包括网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等。

6. 有权对获证组织使用认证证书和认证标志的情况进行监督，一旦发现获证组织有错误使用认证证书和认证标志现象，可以责成其采取纠正措施，并视情节轻重采取暂停直致撤销其认证证书的措施，也可以上报国家认证认可监督管理委员会进行处理；

7.认证证书与年度监督合格通知一并使用，并在证书上加贴防伪标志视为有效。公司给年度监督合格的企业发放年度确认防伪标识。

8. 认证证书和认证标志的终止使用/误用

8.1 当公司暂停、注销或撤销证书时，原认证证书和认证标志使用组织应立即停止使用认证证书和认证标志，停止发放带有认证标志包装或标签的所有产品及宣传资料。

8.2 以下行为都构成对公司认证证书和标志的误用：

(1）未经认证机构证书及标志管理部门书面认可的使用；

(2）对认证证书的误导宣传或虚假声明；

(3）擅自宣传未经认可的扩大认证范围；

(4）将认证标志用在产品上或作为产品合格的误导；

(5）认证标志的不符合规定的使用；

(6）其他不正确地使用标志和/或证书。

8.3 公司得到表明获证组织有错误使用认证证书及标志的信息后，由相应部门向该组织发出立即停止误用的通知。同时要求组织将误用经过和采取的纠正措施的书面说明于 1 个月内寄到公司相应部门。

8.4 相应部门收到书面说明后，根据情节和造成的影响程度按公司相关管理

程序进行处理，必要时可指派或委托有关人员进行调查核实，收集必要的证据，将处理结果应通知获证组织,并要求其限期纠正。

8.5 如公司在规定时间内未收到获证组织的说明，或未在规定时间内采取公司认可的纠正措施，公司将撤销其认证证书，并发出《暂停/撤消认证资格的通知书》。

8.6 对于要求纠正或暂停证书使用的获证组织，如果其在规定时间内采取了有效措施并得到本公司验证，则公司可作出停止暂停使用的决定并发出《恢复认证证书和认证标志通知书》。

8.7 对于故意误用证书和或标志，指出后仍不进行纠正的获证组织，公司将采取有效措施对其进行处罚，包括由新闻媒介公布、出版物侵权认定以及其他必要的法律手段。

9.认证证书和认证标志的暂停和撤销

9.1 不论什么原因，只要获证组织停止交纳有关规定的认证费用或被暂停或撤销了认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。

9.2 获证组织的认证资格一经公司进行了暂停、撤销处理，其认证证书和认证标志在暂停期间不得对外使用，在撤销后应停止使用有关文件并将认证证书寄认证标志原件如数机会我公司。

（三）认可标识使用

获证组织可以在 zsbc 授权下使用认可标志，认可标志应与认证机构的认证标志并列使用并确保使用同一领域的标志，正确使用方法如下：

089**Q（QJ/E/S/I/IT..）****R**

(四)IAF-MLA 国际互认标志

质量、环境、职业健康安全、信息安全管理体系在获得认可认证业务范围后，可以颁发带IAF-MLA国际互认标志的认证证书。目前，在信息技术服务管理体系领域，国际认可论坛（IAF）没有互认制度，相应地信息技术服务管理体系认证证书上，没有IAF-MLA 国际互认标志。

为建筑施工领域获证组织颁发质量管理体系认证证书时，如果认证标准为

GB/T19001/ISO9001和GB/T 50430，颁发不带有IAF-MLA 国际互认标志的认证证书；

任何情况下，管理体系获证组织不得使用 IAF-MLA 国际互认标志。

九、投诉／申诉／争议

投诉：是指对我公司的服务或人员不满意，但尚未构成申诉。

申诉：是指对我公司在批准、暂停、注册等决定的异议。

争议：审核组长与受审核方在某一方面的不一致。

1．申诉的处理

申请人／获证组织对我公司的各项决定如有异议，在收到决定 30 天内可向我公司的最高管理层管委会提出书面申诉，由管委会主任或其授权对申诉做出决定，并将结果书面通知申诉人，申诉人仍有异议可向认可机构进一步申诉。

2．投诉的处理

申请人／获证组织可向我公司的总经理、副总经理、技术委员会主任、管委会主任投诉。投诉处理结果以书面或口头方式回复投诉人。如对处理结果不满时可按申诉程序申诉。

3．争议的处理

争议一般采取现场协调解决。协调不成，可直接至电给我公司总经理或管理者代表寻求解决。

十、获证组织的权利与义务

（一）权利

1）认证申请（委托）人有权了解我公司运作依据和认证程序；

2）有权索取有关认证的说明和资料、文件；

3）有权对审核计划和审核成员提出异议，并得到合理解决；

4）有权对审核组提出的不合格进行确认；

5）有权对审核组工作和审核结论提出质疑；

6）我公司批准的正式报告与审核组的审核报告有差异时，有权要求我公司

作出解释；

7）我公司将审核／监督审核分包给外部机构时，有权提出意见，甚至不同意（应有正当理由）；

8）有权正确使用认证证书和标志；

9）有权要求我公司保密和遵守本方有关的规定；

10）有权对我公司／人员提出申诉／投诉和争议；

11）有权要求我公司对其它有关认证问题作出解释或澄清；

12）有权向国务院认证认可监督管理部门和地方认证监督管理部门举报认证活动中的违法违规行为；

13）针对特定客户，有权对专业能力及需求分析提供要求。

（二）义务

1）始终按认证标准要求运行管理体系；

2）始终遵守国家认监委、认可委和我公司有关认证认可的有关规定；

3）按期交纳费用（认证不通过时也应交纳费用）；

4）为进行审核，监督审核，再认证和解决投诉做出必要的安排；包括接受我公司的文件审查，调阅相关记录；

5）积极配合审核，如实提供情况、说明、资料、文件、记录；

6）正确使用认证证书和标志，仅就获准认证的范围作出声明；

7）在宣传认证结果时不得损害我公司的声誉，不得做使我公司认为误导或未授权的声明；

8）当认证暂停或撤销时，应立即停止涉及认证内容的宣传，并按我公司要求交回所有认证文件；

9）获注册后在有效期内应及时向我公司通报管理体系的变化情况；

10）按我公司更改的认证要求，在给定的时间进行更改，并接受我公司的验证；

11）定期对管理体系进行内部审核和管理评审，各自间隔不得超过 12 个月。

12）如期交回全部（过期、撤销、注销）作废认证证书。

总　　部：北京中水卓越认证有限公司
地　　址：北京市朝阳区东三环南路 58 号富顿中心 A 座 201 室
邮　　编：100022
电　　话：010-58672798/2721/2677/2567/2383/2787
网　　址：www.zsbc.net　　电子邮箱：shichangbu@zsbc.net