

获证组织须知

1. 目的与范围

1.1 为确保认证机构与获证客户之间信息沟通的及时性、准确性及规范性，特制定本文件。

1.2 本文件规定了认证机构、获证客户信息通报规则，适用于认证机构与获证客户之间相关信息的通报。

2. 内容和要求

2.1 内容

获证客户管理体系、服务标准和服务内容及认证相关信息发生下述（不限于此）变更时，需及时向认证机构通报。其通报方式为即时通报：

- 1) 客户及相关方有重大投诉。
- 2) 生产、销售的产品或提供的服务被执法监管部门质量或市场监管部门认定不合格。
- 3) 发生产品和服务的质量安全事故。
- 4) 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或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；质量管理体系覆盖的活动范围变更；质量管理体系和重要过程的重大变更等。

- 5) 出现影响质量管理体系运行的其他重要情况。
- 6) 其他方面的变更（如名称、地址、网址、联系电话、电子邮箱等）。

2.2 认证机构为客户提供并为其更新以下信息：

1) 认证活动过程的说明（如：申请、初次审核、监督审核和再认证审核，授予或拒绝、扩大或缩小范围、暂停及恢复、撤销、更新认证的过程等）；

2) 国家有关认证政策、规定的完整内容；

3) 管理体系认证依据规范性要求的变更；

4) 服务认证规范要求的变更；

5) 申请、初次认证和保持认证所需费用的信息；

6) 获证客户认证资格的引用和标志的使用；

7) 投诉和申诉处理程序的信息；

8) 认证机构通讯地址、电话等变更；

9) 其他与认证要求有关事项的变更，如（不限于此）：特殊审核中的提前较短时间通知的审核，当认证机构为调查投诉（见“申诉、投诉和争议的处理办法”）、对变更（见 2.1 规定）做出回应或对暂停的客户（见“认证规则和程序”）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的情况；

10) 在不影响认证工作安全性的情况下, 当有请求时, 认证机构可以通过内部局域网或系统软件及非受控文件等形式部分提供确认特定认证的有效期。

2.3 要求

2.3.1 对认证客户的要求:

- 1) 遵守认证要求;
- 2) 为审核活动(包括初次审核、监督审核、再认证审核及申诉的解决等)的实施提供条件;
- 3) 为到现场实施审核任务的审核员提供必需的工作条件。

2.3.2 即时通报的材料应在发生之日起两个工作日通报认证机构。

3. 获证组织的权利

- 1) 在已认证的业务范围内宣传, 按照 ZBCH 要求使用认证证书和认证标志;
- 2) 有权对 ZBCH 的审核活动、认证决定提出申诉及对审核员进行监督, 可向认可机构和/或国家认证认可监督管理机关投诉;
- 3) 要求 ZBCH 承诺保守审核中获取的组织秘密;
- 4) 对审核人员和审核计划可以提出不同的意见;
- 5) 可以提出注销部分或全部认证范围;

4. 获证组织的义务

- 1) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其它文件中引用认证状态时，应符合 ZBCH 的要求；
- 2) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其它文件中引用认证状态时，应符合 ZBCH 的要求；
- 3) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；
- 4) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；
- 5) 不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示 ZBCH 对产品（包括服务）或过程进行了认证；
- 6) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
- 7) 在使用认证资格时，不得使 ZBCH 和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。
- 8) 获证组织在持证期间每年至少接受一次证后监督审核；
- 9) 为进行审核活动和解决投诉做出全部必要的安排，包括准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审核报告）和配合相应的人员；
- 10) 正确使用认证证书和认证标志，被暂停的获证客户在暂停期间不得有使用认证证书的活动，被撤销认证的获证客户或认证有效期已过的组织应按规定销毁并不得再使用认证证书及相关认证文件；标志不应用于产品或消费者所见的产品包装之上，或以任何其它可解释为表示产品符合性的方式使用。

11) 获证组织的名称、注册地址、通讯地址、经营地址、所有权、组织机构、管理体系覆盖范围、发生兼并或者重组、主要产品的生产流程、资质证明、联系电话、传真、电子邮箱、法人代表、最高管理者、管理者代表、联系人等任意一种情况发生变更时，均需及时书面通知 ZBCH；

12) 获证组织的固定多场所变更后应及时通报 ZBCH，以便 ZBCH 能保持最新的场所名单，未能提供这些变更信息的将被视为对认证证书的误用，并按程序采取相应措施；

13) 获证组织应严格遵守法律法规和相关要求，同时应该建立信息通报程序，如不符合适用的法律法规、或管理体系发生重大变更、或国家和地方抽查产品或环境/职业健康安全监测不符合、或者出现重大的产品质量事故或安全事故/环境污染事故、或顾客/相关方的重大投诉等在 10 日内向 ZBCH 报告；

14) ZBCH 将通过定期的监督审核和必要的不定期抽查（见“申诉、投诉和争议的处理办法”），持续验证组织对法律法规的符合性；获证组织应接受 ZBCH 的非例行审核、不定期的监督审核、较短时间内通知的审核和补充审核等；

15) 及时支付认证有关费用；

16) 获证组织拟变更业务范围时，应向 ZBCH 提出申请，并按 ZBCH 的要求提交相关材料；

17) 即时通报制度：所有获证的组织发生重大事故要即时上报 ZBCH，通报的内容包括：事故的基本情况、采取的应对措施、措施实施情况说明等。