



天津证通公信认证有限公司

公开文件

Open Document

文件编号：ZTC-OD-01

版本：C/0

发布日期：2025-12-24

实施日期：2026-01-01

目 录

前 言	4
第一章 总 则	5
1.1 目的	5
1.2 适用范围	5
1.3 术语和定义	5
1.4 认证流程.....	6
第二章 申请认证须知	7
2.1 申请认证的条件	7
2.2 申请认证的程序	7
2.3 申请方的权利、责任和义务	8
第三章 获证组织须知	9
3.1 获证组织的权利、责任和义务	9
3.2 认证证书和认证标志的使用	9
3.3 对认证证书和认证标志使用的监管	11
第四章 认证机构	11
4.1 认证机构的权利、责任和义务	11
4.2 公正性	12
第五章 证书管理	13
5.1 授予或拒绝认证注册资格	13
5.2 保持认证注册资格	13
5.3 暂停认证注册资格	14
5.4 撤销/注销认证注册资格	14
5.5 暂停、撤销/注销认证注册资格的后续处理	14
5.6 扩大或缩小认证范围	15
第六章 申诉、投诉	15
6.1 申诉、投诉的受理	15
6.2 申诉、投诉的处理	16
6.3 申诉、投诉处理的反馈	17

第七章 信息通报 17

 7.1 如下列情况发生, 获证组织应及时向 ZTC 通报 17

 7.2 如下列情况发生, ZTC 应及时通报获证组织 17

 7.3 应急事件的处理 17



前言

天津证通公信认证有限公司（英文: Tianjin Zhengtong Gongxin Certification Co., Ltd. 简称 ZTC）是一家具有独立法人资格的有限责任公司（统一社会信用代码: 91120103MA070KRR09）。主要经营范围为许可项目: 认证服务; 以及培训、标准化服务等。

ZTC 将在国家认证认可监督管理委员会批准的从业领域内, 开展质量管理体系 (GB/T19001+GB/T50430) 认证、环境管理体系 (GB/T24001) 认证以及职业健康安全管理体系 (GB/T45001) 能源管理体系认证 (ISO50001)、信息安全管理体系认证 (ISO/IEC 27001)、HSE管理体系认证、企业诚信管理体系认证 (GB/T 31950) 等管理体系认证业务及售后服务认证 (GB/T 27922)、物业服务认证 (GB/T 20647.9)、养老服务认证等认证业务。同时从实际需求出发, 为组织提供以质量提升、二方审核、卓越绩效等为主的增值和深化服务。

ZTC 公司拥有一支年富力强的管理团队, 审核员和技术专家来自各行各业、具有扎实的专业技术、丰富的实践经验和管理经验, 确保公司认证工作的公正性和权威性。

ZTC 以客户为中心, 以服务为己任, 秉承“守法诚信、公正规范、科学管理、创新高效”的质量方针, 竭力为广大客户提供优质、高效的认证审核与增值服务, 帮助客户不断提高管理水平和管理绩效。

本文件是 ZTC 开展所有类型管理体系认证和服务认证的基本依据, 也是 ZTC 和所有已经获得或准备获得 ZTC 管理体系认证和服务认证的组织应共同遵守的准则。

本文件根据现行的认证认可要求制定, 当认证认可要求及其他引用文件等发生变化时, ZTC 将对本文件进行修订, 并及时通知 ZTC 的获证客户。所有准备向 ZTC 申请认证的客户, 均可通过 ZTC 的公司网站查询下载或向 ZTC 索取最新版本的公开文件。

公司联系电话: 022-28110855

公开文件的版本将受到控制, 即向申请认证的客户提供的公开文件应与 ZTC 保存的现行有效版本一致, 但公开文件一经发放后的复制将不受控制。

第一章 总 则

1.1 目的

本文件旨在阐述申请、实施和保持管理体系认证和服务认证要求，规范认证过程，满足《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》，更好地为组织提供认证服务。

1.2 适用范围

本文件是 ZTC 开展管理体系认证和服务认证的基本要求，也是已经获得 ZTC 和准备获得 ZTC 管理体系认证和服务认证证书的认证委托方共同遵守的准则。

1.3 术语和定义

1.3.1 认证委托人

申请认证并接受认证审核的组织。

1.3.2 获证组织（获证客户）

已经获得 ZTC 管理体系认证、服务认证的组织。

1.3.3 多场所组织

某单一管理体系覆盖的一个组织，其构成包括经识别的中心职能以及多个场所，中心职能（并不必须是组织的总部）对某些过程、活动进行策划和控制，在多个场所（常设的、临时的或虚拟的）中这些过程、活动得到全部或部分实施

1.3.4 初次认证

对初次接受认证的组织，开展符合相应认证要求所实施的审核和评价活动。

1.3.5 监督审核

在认证证书有效期内，对获证组织是否持续满足认证要求所实施的审核和评价活动。

1.3.6 再认证

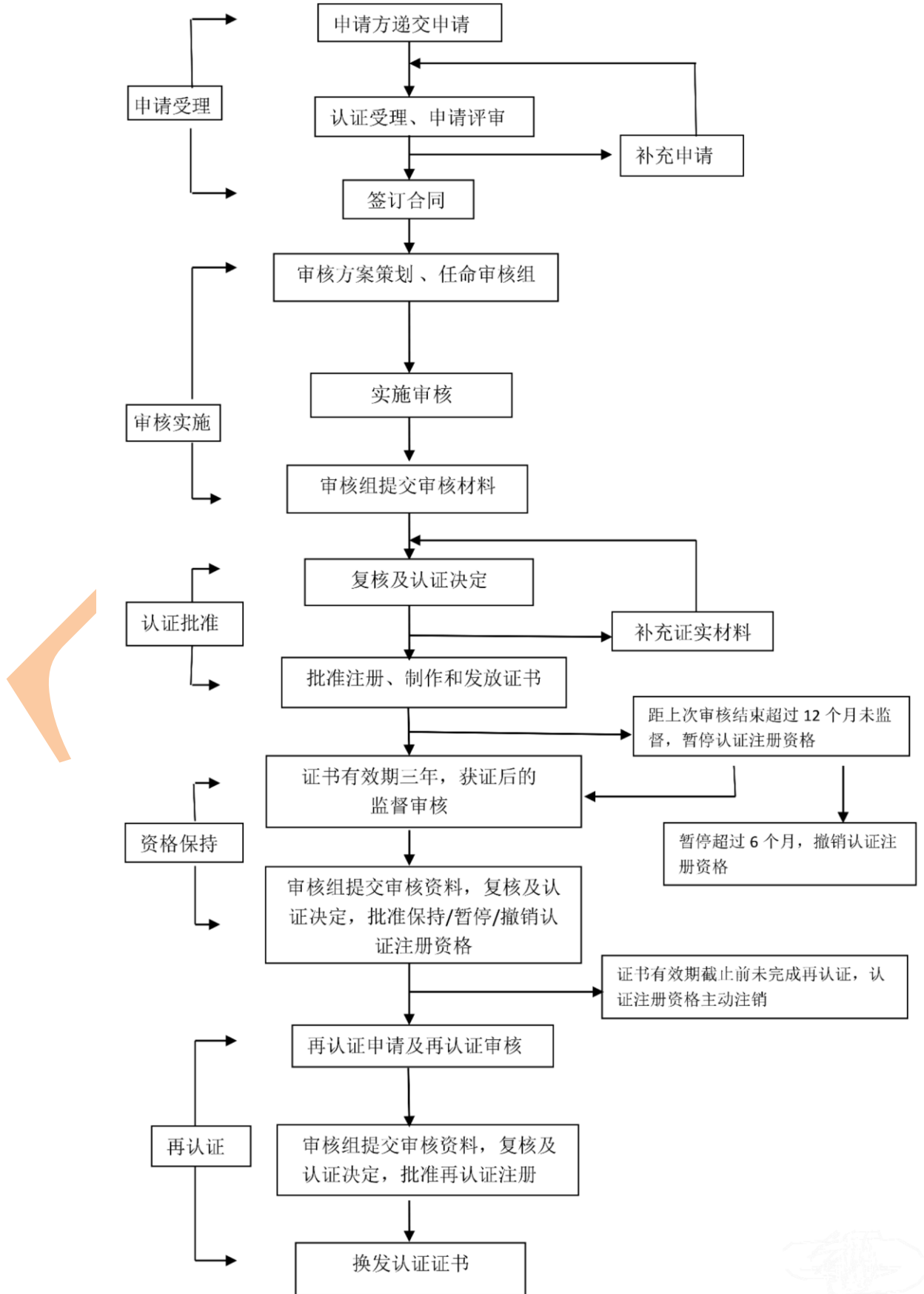
在认证证书有效期届满前，对提出持续保持认证注册资格的组织所实施的审核和评价活动。

1.3.7 申诉、投诉

申诉是指认证申请方或受审核方对 ZTC 做出的与其期望不一致的认证决定，所提出的书面陈述。

投诉是指任何组织或个人对 ZTC 或 ZTC 的获证组织，提出不满意的口头或书面的表达。

1.4 认证流程



第二章 申请认证须知

2.1 申请认证的条件

2.1.1 认证委托人应具有明确的法律地位。如：公司、集团、商行、企事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

2.1.2 审核实施前，认证委托人已经建立并运行管理体系至少三个月（能源管理体系须运行六个月），适用时，开展了一次完整的内部审核和管理评审。

2.2 申请认证的程序

2.2.1 认证委托人可通过 ZTC 网站下载或直接向 ZTC 工作人员索取《认证申请表》、《认证合同书》，了解并愿意遵守与申请认证有关事宜。

2.2.2 认证委托人应如实填写《认证申请表》，并按申请表要求提供认证所需资料。包括但不限于：1) 有效期内的法律地位的证明文件复印件或扫描件：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证、非企业法人登记证。

注 1：若覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件以及中心职能机构与各分场所之间的法律或合同联系证明文件。

注 2：若受审核方与申请方不是同一组织，应提供双方相互关系的证明文件及受审核方接受审核的书面承诺。

2) 与认证范围相关的有效期的法律法规许可证明文件的复印件或扫描件（适用时），包括：工业产品生产许可证、食品生产/食品经营许可证、“3C”认证企业自我声明、建筑业企业资质证书、特种设备制造许可证、安全生产许可证等。

3) 文件化的管理体系信息，包括但不限于管理手册或管理体系说明、程序文件和管理制度汇编。

4) 申请环境管理体系、职业健康安全管理体系认证，还需提供：

① 环保主管部门对“环评”文件的批复及三同时验收报告。

② 安全评价报告及安全设施验收结论。（必要时）

③ 重要环境因素清单、不可接受风险清单、适用的法律法规和其他要求清单。

5) 认证委托人的管理体系包含分场所时，应提交分场所清单。

2.2.3 ZTC 对认证委托人提交的认证申请进行评审,以决定是否受理认证申请。对不予受理的认证申请,ZTC 将向认证委托人发送不予受理通知书,并说明不予受理的理由。

2.2.4 不予受理的认证,包括

①被行政监管部门责令停业整顿或在国家企业信用信息公示系统和信用中国被列入“严重违法失信名单”的组织。

②提供的资料不符合 2.2.2 条款要求的认证申请。

③被当地行政监管部门处罚,相关问题未得到解决的不予受理。

④因获证组织自身原因,认证证书被原机构暂停、撤销、注销未满一年的。

⑤申请质量管理体系认证时:一年内发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量事故;一年内申请认证范围内的产品发生产品质量国家监督抽查不合格,或发生产品质量国家监督抽查不合格但未按相关规定整改合格;

2.2.5 ZTC 授权市场工作人员根据认证申请评审结论与认证委托人签署《认证合同》。《认证合同》一式两份,ZTC 和申请方各执一份。认证合同内容的填写应完整、清晰、准确无误。

2.3 认证委托人的权利、责任和义务

2.3.1 权利

1) 自愿提出认证申请。

2) 有权要求 ZTC 提供对认证要求和认证程序的解释。

3) 获得认证证书后,享有按规定使用认证证书和认证标志以及对外宣传获得认证证书的权利。

4) 有权对认证过程中存在的问题或对认证不满的,可向ZTC 提出申诉、投诉,或直接向国家认证认可监督管理机关投诉。

5) 有权要求 ZTC 承诺保守审核中获取的组织秘密。

2.3.2 责任和义务

1) 遵守认证相关法律法规,依据认证标准的要求建立、实施、保持和持续改进管理体系。初次认证审核时,管理体系有效运行至少在三个月(能源管理体系须运行六个月)

以上。

2) 保证向ZTC 提供的组织体系范围内人数及其它信息和文件资料是真实有效的，如实报告组织接受认证有关的咨询情况以及在其他认证机构认证的情况，并承担因信息失真造成的全部后果。

3) 当申请的认证范围包含子公司和分场所时，应确保认证范围内的子公司和分现场都应遵守合同约定。

4) 为审核组提供审核所需的文件和资料，并提供审核必需的工作和生活条件，积极配合审核组工作，确保审核顺利进行。

5) 认证委托人应向认证机构直接支付认证费用，不得通过第三方支付。认证委托人的上级单位（如认证委托人所属的集团公司、事业单位、社会团体或机关）向认证机构支付费用是可接受的形式。

第三章 获证组织须知

3.1 获证组织的权利、责任和义务

3.1.1 认证证书有效期三年, 证书有效期内获证组织应持续保持管理体系有效运行, 并有责任按照法规要求每年接受一次监督审核, 以证实管理体系持续有效运行。

1) 监督审核应在每个日历年至少进行一次。第一次监督审核应在获证后的 12个月内完成, 原则上第二次监督审核应在第一次监督审核后的 12 个月/证书签发后24个月内进行(按照较早的日期执行)。

2) 认证证书应在三年有效期到期前完成再认证审核并换发认证证书, 再认证审核时间距离上一次监督审核不应超过12个月。

3.1.2 组织有权使用认证证书, 有权对获得认证证书进行宣传, 宣传获证范围不应超出认证范围, 并确保不采取误导的方式使用认证文件、认证标志或认证审核报告, 也不得损害认证机构的声誉。

3.1.3 因故被暂停或撤销认证注册资格时, 组织应暂停使用认证证书。

3.1.4 证书有效期内若认证要求变更, 组织应在给定的时间内根据 ZTC 的要求实施更改, 并与 ZTC 确认更改验证的时机。

3.1.5 认证委托人应遵守认证程序要求, 如实提供相关材料 and 信息, 并有义务接受或配合认证行政监管部门有关认证有效性的监督检查或对投诉的调查。

3.1.6 在认证证书有效期内, 确保管理体系持续有效运行。发生以下情况时, 及时向 ZTC 通报:

1) 组织的相关方有重大投诉。

2) 组织的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。

3) 组织发生重大质量、环境、安全事故。

4) 相关情况发生变更, 包括: 组织法律地位及所有权变更; 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更; 组织名称、经营或服务场所变更; 认证覆盖的活动或范围变更等。

5) 出现影响认证的其他重要情况。

3.2 认证证书和认证标志的使用

3.2.1 认证证书

1) 对满足标准要求并获得认证的组织，ZTC 将为其颁发认证证书，以证实其获得认证资格。

认证证书将标明：

①证书名称及证书编号；

② 获证组织名称、注册地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）；

②组织的生产经营或服务地址。若认证范围覆盖多场所时，以证书附件的方式列明每个场所的名称、地址、产品/服务及活动范围。

③ 管理体系符合相关认证标准的表述。

④认证所覆盖的产品/服务及活动范围。

⑤授予认证的日期和证书有效期。

认证标志：

认证机构的印章和证书签发人的签字；

认证证书的二维码及证书查询方式说明；

ZTC 的名称、地址和邮编等信息。

2) ZTC 颁发的认证证书全部带有“二维码查询”功能。获证客户可通过二维码扫描，随时查询认证证书的状态。

3.2.2 认证标志

ZTC 颁发认证证书中的认证标志及式样可在证通公信官网获取：

1) 认证证书是 ZTC 颁发给获证组织，证明其认证符合相应认证要求的一种证明文件，认证证书可以复制使用。

2) 认证标志是 ZTC 发布的认证专用标志，产权属于 ZTC，获证组织如需使用 ZTC 认证标志，在使用前应向 ZTC 提出申请，使用时应在认证标志下方添加认证证书注册号。

3) 应正确使用认证证书和认证标志：

- ①不得损害 ZTC 声誉;
- ②不得误导消费者, 也不得暗示认证机构对产品或过程进行了认证;
- ③不得暗示认证适用于认证范围以外的活动或场所;
- ④不得以任何方式转让、转送, 出售或借用;
- ⑤在任何情况下 ZTC 的认证标志不得使用在产品上, 也不得使用在最终用户的产品包装上;
- ⑥质量管理体系认证标志和证书信息, 仅可在产品可以分割的包装(指包装可以从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏)上使用, 需使用中文注明获证组织通过质量管理体系认证及认证机构名称, 以免与产品和服务认证标志混淆而误导公众。
- ⑦当获证组织被 ZTC 暂停或撤销认证注册资格时, 获证组织应立即停止认证证书和认证标志的使用, 停止认证资格的宣传。

3.3 对认证证书和认证标志使用的监管

3.3.1 监督方式

- 1) 审核监督: ZTC 委派审核组实施监督、再认证审核时, 对获证组织认证证书和认证标志的使用以及管理体系认证资格的宣传进行监督。
- 2) 日常监督和指导: 在证书有效期内, ZTC 将始终关注客户投诉、证书真伪询问等相关信息, 识别获证组织证书使用情况, 进行监督管理或指导。

3.3.2 对违反认证证书和认证标志使用规定的处理措施

当发现获证组织错误引用认证资格或错误使用认证证书和认证标志时, ZTC 将视其情节轻重, 采取不同的处理措施:

- 1) 开出不符合报告, 要求获证组织采取纠正措施并限期整改。
- 2) 暂停认证注册资格, 要求获证组织做出消除影响的承诺和保证。
- 3) 问题严重时, 撤销认证注册资格, 并在网站和/或公众媒体上发布澄清公告。
- 4) 冒用和伪造 ZTC 认证证书的, ZTC 保留追究其法律责任的权利。

第四章 认证机构

4.1 认证机构的权利、责任和义务

4.1.1 ZTC 有权依据相关法律法规和认证审核结论, 确定申请组织的认证注册范围或决定是否授予申请组织认证注册和颁发认证证书。

4.1.2 ZTC 有权按规定在证书的三年有效期限内, 对获证组织体系运行的持续有效性、认证证书和认证标志使用情况进行监督。每年至少进行一次监督审核。

4.1.3 ZTC 有权在获证组织管理体系出现异常情况时, 增加监督审核的频次或有权暂停、撤销获证组织的认证注册资格。

4.1.4 ZTC 严格遵守并依据 CNCA 认证规范和国家相关法律法规开展认证活动。按照认证程序、认证要求及认证合同约定, 客观公正地组织实施认证活动。

4.1.5 ZTC 严格保密承诺, 不得将组织在经营、生产、技术、管理等方面的非公开信息以任何方式泄密给第三方。但下列情况除外:

- 1) 在合同签署前, 认证机构已得到的信息。
- 2) 认证组织已公开的信息。
- 3) 应法律要求时。
- 4) 国家主管部门有要求时。

4.1.6 当组织获准认证注册后不按时支付年金和监督审核费用时, ZTC 有权暂停或撤销获证组织的认证注册资格, 并要求申请组织停止使用证书或交还认证证书。

4.1.7 ZTC 有责任在 ZTC 公开网站等有关媒体上发布组织获得认证证书的信息。

4.1.8 当认证标准或认证要求变化时, ZTC 有责任向获证组织传递相关信息。

4.2 公正性

为了保证认证公信力的实现, 使认证结果让利益相关方满意, ZTC 对认证公正性做出如下承诺, 并自愿接受认证利益相关方的监督。

4.2.1 ZTC 充分理解公正性在认证活动中的重要性。为确保认证的公正性, ZTC 已经分析了任何可能影响公正性的存在和潜在的利益冲突, 并对利益冲突进行了管理。

4.2.2 ZTC 在组织结构、方针政策制定、审核过程管理及认证决定等方面,充分体现和保证认证活动的公正性,且不接受任何影响认证活动公正性的经济资助。

4.2.3 ZTC 根据所获得的客观证据做出认证决定。认证决定由具备能力且未参与审核的人员做出,不受其他利益各方的影响,确保认证活动的客观性和独立性。

4.2.4 ZTC 的认证相关人员,在参与认证审核、认证决定或处理申投诉前均须签署《认证人员公正性声明和保密承诺》,承诺遵守各项公正性及保密守则,并对公正性相关承诺承担法律责任。

4.2.5 ZTC 不从事认证咨询活动。ZTC 聘用的曾经向认证客户提供过咨询服务的认证人员,在两年内不得参与相关的认证审核和认证决定。

4.2.6 ZTC 的工作人员对在认证过程中获得的有关申请人或获证组织的商业、技术等信息负有保密责任。未经申请组织或获证组织书面同意,ZTC 与认证相关的工作人员均不对外透露其保密信息,但行业主管部门监管或认可机构评审或其他法律要求,或者需要履行法定责任的除外。

第五章 证书管理

5.1 授予或拒绝认证注册资格

5.1.1 ZTC 对满足认证要求的组织授予认证注册资格, 颁发认证证书。

5.1.2 有下列情节之一, 不予认证注册

1) 提供虚假的认证申请资料或非法运营的。

2) 一年之内, 国家或上级主管部门质量监督抽查, 产品质量不合格或被媒体曝光且无有效纠正和纠正措施的相关证据。

3) 一年之内, 发生重大质量、环境、职业健康安全、食品安全事故, 且无有效纠正和纠正措施的相关证据。

4) 不满足其他认证要求的。

5.1.3 有下列情节之一, 应采取补救措施后方可授予认证注册资格:

1) 审核记录不完整, 遗漏过程、区域、场所的审核。

2) 严重不合格项纠正或纠正措施实施证据不充分。

3) 未提供应有的产品许可证书或环境、安全评价报告。

4) 无法证实产品质量满足要求, 如未按产品标准要求型式试验或提供产品的第三方检验报告。

5.2 保持认证注册资格

5.2.1 认证证书有效期三年, 在证书有效期内获证组织应通过监督审核、再认证审核, 保持认证注册资格和认证证书的持续有效。

5.2.2 监督审核应在每个日历年至少进行一次。第一次监督审核应在获证后的 12 个月内完成, 原则上第二次监督审核应在第一次监督审核后的 12 个月/证书签发后 24 个月内进行 (按照较早的日期执行)。

5.2.3 在认证证书有效期内实施再认证的组织, 继续保持注册资格并换发认证证书, 证书有效期起止时间为上一认证周期证书截止时间往后顺延三年。再认证审核时间距离上一次监督审核不应超过 12 个月, 否则应暂停认证证书。

5.2.4 在认证证书有效期内没有实施再认证的组织,证书到期后将自动失效。

5.2.5 获证组织须按时交纳监督和再认证费用。

5.3 暂停认证注册资格

出现下列情况之一将部分或全部暂停认证注册资格:

- 1) 管理体系持续或严重不满足认证要求。
- 2) 不承担或不履行认证合同约定的责任和义务。
- 3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- 4) 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。
- 5) 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。
- 6) 获证组织主动请求暂停的。
- 7) 其他应当暂停认证证书的。

5.4 撤销/注销认证注册资格

出现下列情况之一将撤销认证注册资格:

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- 2) 被列入质量信用严重失信企业名单的。
- 3) 拒绝配合认证监管部门实施监督检查,或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或虚假信息的。
- 4) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。
- 5) 出现重大的质量/环境/安全事故,经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- 6) 有其他严重违法违规行为的。
- 7) 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)。
- 8) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。
- 9) 其他应当撤销认证证书的。

注销认证资格

获证组织有下列情况时,可申请注销认证资格:

- 1) 管理体系认证要求发生变更,获证组织不愿或不能确保符合新要求。
- 2) 认证证书有效期满,不再重新申请认证。

5.5 暂停、撤销/注销认证注册资格的后续处理

1) 被暂停的认证,认证机构向组织发放《认证资格暂停通知书》,被暂停组织应在暂停期内停止使用认证证书和对认证资格的宣传。并按认证机构要求积极采取纠正措施,以便尽快恢复证书的使用。

2) 被撤销/注销认证注册资格的,认证机构向组织发放《认证资格撤销通知书》《认证资格注消通知书》,被撤销/注销组织自撤销/注销之日起,应停止使用认证证书和对认证资格的宣传,并在接到通知之日起一周内,交回或销毁认证证书。

3) 有关暂停/撤销/注销的认证信息,ZTC 将在公司网站予以公布,并上报 CNCA。

5.6 扩大或缩小认证范围

5.6.1 扩大体系覆盖范围时需满足下列条件:

- 1) 已具备正常批量生产和供货的条件,符合法律法规和行业管理要求。
- 2) 拟扩大的范围已纳入体系的正常控制与管理。
- 3) 拟扩大的范围已具备质量、环境或安全绩效保证能力。
- 4) 拟扩大体系运行场所时,扩入体系的场所须已纳入管理体系的正常控制与管理。

5.6.2 针对下列情况须缩小认证范围:

- 1) 国家明令淘汰的工艺和产品以及受到取缔或限产的产品。
- 2) 失去必要的资格而不具备条件继续生产的产品。
- 3) 证书持有者决定不再保持认证范围。
- 4) 已脱离组织管理体系的场所或已租赁、承包给外部经营的场所。
- 5) 获证组织决定不再覆盖的场所,且其环境影响和危险源相对独立。
- 6) 其他。

第六章 申诉、投诉

6.1 申诉、投诉的受理

6.1.1 申诉受理范围

- 1) ZTC 无正当理由却拒绝受理认证申请。
- 2) 涉及批准、暂停或撤销认证注册资格。
- 3) 涉及认证的公正性和合法性。
- 4) 有效的申诉应同时符合以下条件: 申诉人应是申诉事宜的直接相关方。申诉应以书面形式提出, 并由申诉人签字和盖章。

6.1.2 投诉受理范围

- 1) 任何组织或个人对 ZTC 或 ZTC 的获证组织的活动或行为, 提出不满的口头或书面的表达。
- 2) 重大投诉应以书面形式提出, 投诉人应提供所投诉事件的详细情况、证明材料并签章。
- 3) 投诉受理范围还包括: ZTC 工作人员有损于委托方或受审核方的合法权益; ZTC 或其工作人员有违法违规行为; 对 ZTC 的获证组织的管理体系有异议或对获证组织的服务严重不满; 对获证组织认证证书和标志的使用有异议等。
- 4) 通常情况下 ZTC 不受理匿名投诉。

6.2 申诉、投诉的处理

6.2.1 申诉、投诉的处理原则

- 1) 处理申诉、投诉应以事实为依据, 以国家相关法律法规、认证规范及认证合同为准则。
- 2) 申诉、投诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。
- 3) 参与申诉、投诉处理的工作人员, 均应保持客观公正、实事求是, 并对有关的非公开信息, 负有保密责任。
- 4) 申、投诉处理决定应由与申诉、投诉事件无直接利益关系的人员做出。

6.2.2 申诉、投诉的处理

1) ZTC 收到投诉后三日内安排一次与投诉方对话, 了解投诉的内容或作出必要的说明, 如果投诉方认为问题已经得到解决, 同意撤回投诉, 则投诉处理完结;

2) 如果投诉方认为投诉问题尚未得到解决, 继续要求投诉或提出申诉, ZTC根据投诉、申诉内容, 召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且独立于投诉事项的人员组成工作组, 对投诉、申诉的情况进行调查核实, 充分了解投诉、申诉涉及事项的全部信息, 必要时进行现场调查获取证据, 提出处理意见, 报总经理批准后形成最终决定。必要时报维护公正性委员会作最后裁决。

3) 对于收到与获证组织有关的投诉, ZTC 将采取如下处理方式:

①根据投诉信息的内容和性质, 要求获证组织做出说明或处理, 并向 ZTC提交书面报告及相关证据。

②必要时, ZTC 对投诉的情况进行现场调查或验证。

③对于投诉事项影响到获证组织认证资格的, ZTC 按照授予或拒绝、扩大或缩小、保持、暂停、恢复或撤销认证注册资格的管理相关规定, 做出相应处理。

④投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时, 获证组织有权在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。

6.3 申诉、投诉处理的反馈

6.3.1 ZTC 将最终决定以书面形式反馈申诉或投诉人。

6.3.2 依照最终决定, 如需采取适当的纠正和纠正措施, ZTC 负责跟踪纠正和纠正措施的实施结果。

6.3.3 申诉、投诉应在受理后 3 个月之内处理完毕。需延期时应由总经理批准。

6.3.4 申诉、投诉受理电话及调查费用的承担

申诉、投诉受理电话: 020-28110855

申诉、投诉处理过程中如有费用发生, 由败诉方承担

第七章 信息通报

7.1 发生以下情况，获证组织应及时向ZTC 通报

7.1.1 客户及相关方有重大投诉。

7.1.2 产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。

7.1.3 发生重大质量、环境、安全事故。

7.1.4 组织情况发生变更，包括法律地位或所有权变更、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、经营或服务场所变更、体系覆盖的认证范围变更等。

7.1.5 接受国家、地方行政监管部门抽查，应与ZTC 取得联系，及时通报相关情况。

7.1.6 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

7.2 如下列情况发生变化，ZTC 应采用适宜的方式通报给获证组织

7.2.1 国家有关认证政策或相关规定的变更。

7.2.2 认证要求变更以及有关变更后的认证要求。

7.2.3 获证组织不符合法律法规要求，ZTC 拟采取的具体措施。

7.2.4 ZTC 的通讯地址、电话等变更。

7.2.5 其他有关事项的变更。

7.3 应急事件的处理

若认证机构发现由于获证组织通报信息不及时或不属实，影响认证结论的，ZTC 将视具体情况决定并采取补救措施或暂停或撤销获证组织的认证注册资格。