



天津证通公信认证有限公司

服务认证公开文件

Service Certification Open Document

文件编号：ZTC-OD-02

版本：A/1

编制：运翠岚

审批：王喜山

发布日期：2023-11-20

实施日期：2023-11-20

公开文件说明

为向申请服务认证的组织及时提供认证的有关信息,严格遵守认证的有关法律、法规,确保认证的公正性、独立性、科学性,特制订天津证通公信认证有限公司(简称:ZTC)公开文件。

ZTC 公开文件的版本将受到控制,即向申请认证的组织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。

公开文件目录

序号	文件名称	页码
1	天津证通公信认证有限公司简介	3
2	认证申请指南	4
3	认证流程	5
4	申请组织和认证机构双方的权利和责任	6
5	授予或拒绝、扩大或缩小、保持、暂停、撤销认证注册资格的管理	8
6	认证证书和认证标志的管理	11
7	公正性声明和保密承诺	14
8	申诉、投诉处理	15
9	信息通报管理	17
10	收费标准	18
11	服务认证审查时间表	19

公司简介

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。

经营范围为许可项目：认证服务。

在国家认证认可监督管理委员会批准的从业领域内，ZTC 始终致力于为组织提供优质公正的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，以及服务认证系等领域的认证服务。

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。同时，公司设立了完善的服务网络，以“助力中国企业诚信体系建设”为公司使命，以“不断学习创新，追求卓越，高标准严要求”为企业精神，旨在帮助国内企业规范内部管理、提升管理水平，打造核心竞争力。

认证申请指南

1. 申请步骤

1.1 申请组织可向 ZTC 直接索取或从网上 (<http://www.tjztc.com.cn>) 查看认证申请公开文件, 并仔细阅读, 了解并遵守与申请认证有关事宜。

注: 申请组织可以是申请认证的组织, 也可以是依据法律法规或合同有权要求审查的任何其他组织。

1.2 申请组织应如实填写《服务认证申请书》, 并按申请书要求 ZTC 提供认证所需资料。

1.2.1 当申请认证的组织存在一个以上服务场所时, 还应按要求如实填报《受审查组织多场所清单》。

1.2.2 当申请认证的组织已持有其他认证机构的认证证书, 需要申请转换为 ZTC 认证证书时, 还需提供:

a) 原认证机构颁发的认证证书复印件;

b) 上一认证周期内历次审查开具的不符合项报告及纠正措施实施证据、审查计划和审查报告、转机构声明等。

1.3 ZTC 对申请书及相关资料进行评审确认后, 与申请组织签订《服务认证合同书》。

2. 注意事项

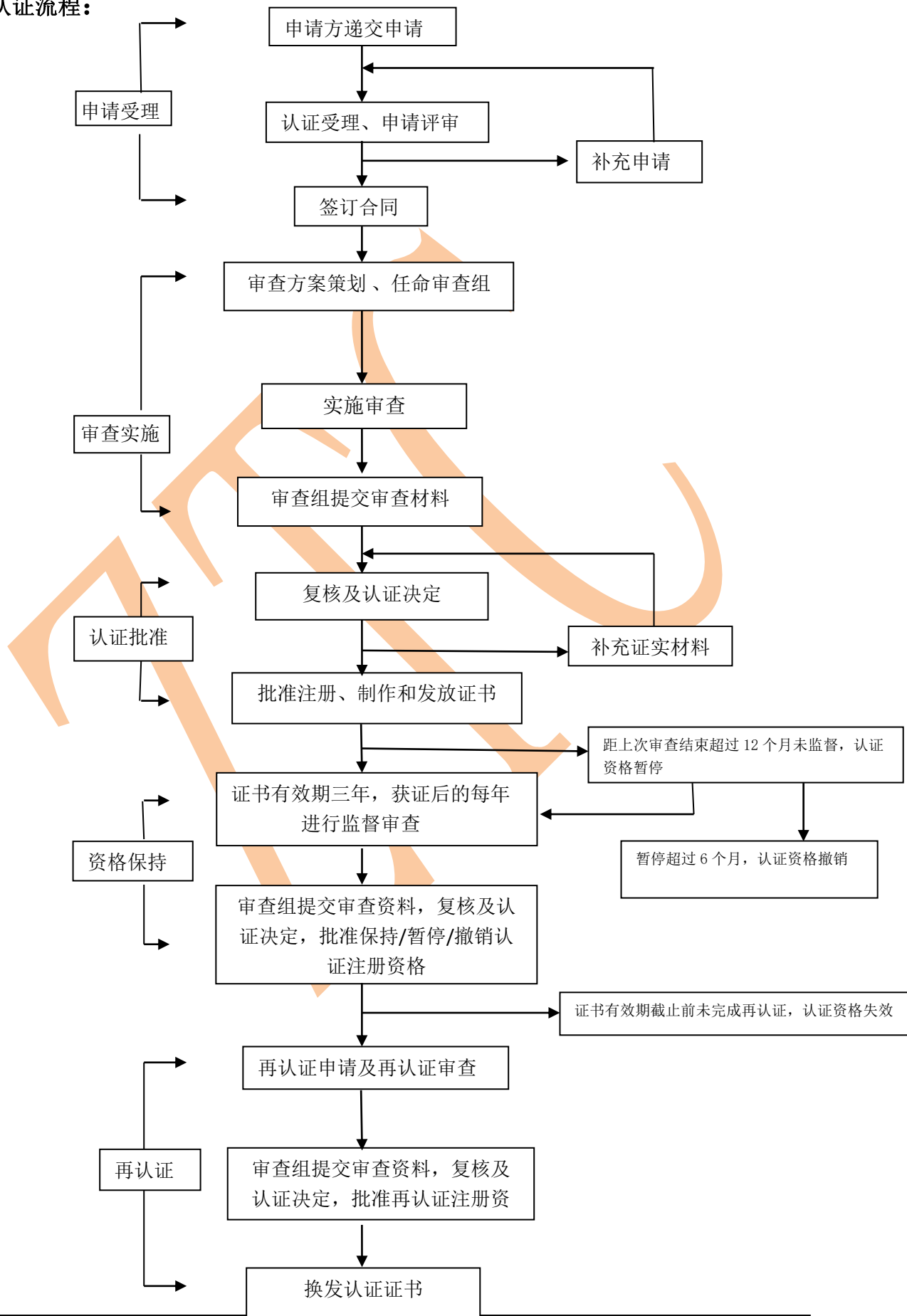
2.1 ZTC 运作所遵循的方针和规定是非歧视性的, 并承诺以非歧视的方式加以实施, 决不使用违反本文件的程序来阻碍或阻止申请人的认证申请。

2.2 为了确保认证的公正性, ZTC 不会对组织既咨询又审查。若认证机构在两年内对申请组织进行过服务认证咨询将会影响对组织认证的公正性时, ZTC 对此类组织的认证申请将不予受理。

2.3 申请认证的组织在认证实施前的管理体系运行至少三个月。

2.4 申请组织有关认证信息发生变更时, 应及时填报《认证信息变更申请表》或《标准转换申请表》提交 ZTC, 以便按规定要求实施认证证书的更换。

服务认证流程:



申请组织与 ZTC 双方的权利和责任

1. 申请组织的权利和责任

1.1 权利

1.1.1 通过认证后,享有按规定使用服务认证证书和标志以及对外广告宣传获得服务认证注册资格的权利。

1.1.2 有权对 ZTC 及认证工作人员的行为、认证审查结论以及获证组织的表现等向 ZTC 进行投诉/申诉。也可向各级主管部门如 CNCA、CNAS、CCAA 投诉/申诉。

1.2 责任

1.2.1 遵守法律法规及认证的有关规定,按时交纳和承担认证有关的各项费用。

1.2.2 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,如实报告申请组织接受服务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。

1.2.3 在认证审查时,确保体系运行满足至少三个月的要求。

1.2.4 为 ZTC 提供审查所需的所有文件和资料,并为 ZTC 审查人员提供审查必需的工作和生活条件,积极配合审查组工作,确保审查顺利进行。

1.2.5 在认证证书有效期内,确保服务体系持续有效运行。发生以下情况时,及时向 ZTC 通报:

- a) 组织及相关方有重大投诉;
- b) 组织的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求;
- c) 组织发生质量、环境、安全事故;
- d) 相关情况发生变更,包括:法律地位、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、管理者代表变更;经营或服务场所变更;服务认证覆盖的活动范围变更等;
- e) 出现影响认证的其他重要情况。

1.2.6 在获证的范围内进行宣传,确保不采取误导的方式使用认证文件、认证标志或审查报告中的任何部分,不得损害认证机构的声誉,不得误导消费者。

1.2.7 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和认证标志,或向认证机构交回全部认证证书和销毁全部认证标志。

1.2.8 在收到认证机构关于认证要求更改的通知后,在给定时间内根据认证机构的要求实施更改,并接受由认证机构结合文件审查、监督审查或再认证等方式对更改实施的结果

加以验证。

1.2.9 有义务接受国家认监委、认可委等行政主管部门实施的见证评审、确认审查、监督检查等有关认证有效性的现场验证活动。

1.2.10 ZTC 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的组织进行追踪,可能会在提前较短的时间通知获证组织或不通知组织就对其进行审查,组织有责任接受这种审查。

2. ZTC 的权利和责任

2.1 权利

2.1.1 有权依据相关法律法规和现场审查结论,确定申请组织的认证注册范围或决定是否给予申请组织认证注册和颁发认证证书。

2.1.2 当申请组织获准认证注册后不按时支付年金和监督审查费时,有权暂停、撤销申请组织的认证注册资格,并要求申请组织停止使用和交还相关的认证证书。

2.1.3 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、认证证书和标志使用情况进行监督,每年至少进行一次现场监督审查。

2.1.4 有权在获证组织管理体系出现异常情况时,适时安排非例行的审查或有权暂停、撤销获证组织的认证注册资格。

2.2 责任

2.2.1 严格遵守并依据 CNCA、CNAS 认可规范和国家相关法律法规开展认证活动。

2.2.2 按照认证程序、认证所依据的标准及认证合同约定,客观公正地组织实施服务认证审查工作。

2.2.3 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:

- a) 此合同签署前,认证机构已得到的信息;
- b) 申请组织已公开的信息;
- c) 应法律要求时;
- d) 国家主管部门有要求时。

2.2.4 在 ZTC 公开网站等有关媒体上发布组织获得认证注册的信息。

2.2.5 随时跟踪认证标准和认证要求的变化,涉及到组织认证的将及时传递给获证组织。

授予或拒绝、扩大或缩小、保持、暂停、撤销 认证注册资格的管理

1. 授予或拒绝认证注册资格的管理

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。

1.2 有下列情节之一, 不予认证注册

a) 国家质量监督抽查以及上级主管部门质量抽查, 产品和服务质量不合格或被媒体曝光, 且无有效纠正措施的相关证据;

b) 发生重大质量、环境、职业健康安全、食品安全事故, 且无有效纠正措施证据;

c) 不满足其他认证要求。

1.3 有下列情节之一, 应采取相应的补救措施后方可认证注册

a) 现场审查中遗漏标准要求, 遗漏区域、场所、部门的审查;

b) 不合格项纠正措施未经验证有效或纠正措施实施证据不充分;

c) 审查报告与审查发现不一致且无可追溯性;

d) 认证范围表述不符合认可规范要求等。

2. 保持认证注册资格的管理

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查、再认证审查, 保持认证注册资格和认证证书的持续有效。

2.2 监督审查应每年进行一次。获证后的第一次监督审查应在认证决定之日起 10-12 个月内进行, 两次的监督审查间隔期不超过 12 个月, 若获证组织暂不具备实施监督审查的条件, 并能提供相应的证据时, 可适当延长监督审查时间间隔, 但两次监督审查间隔时间最长不能超过 15 个月, 若超过期限未能实施监督审查的, 将暂停或撤销认证证书。

2.3 在认证证书有效期内实施再认证的组织, 继续保持注册资格的将给予换发证书, 证书有效期起止时间为上一周期认证证书截止时间, 终止时间为此时时间顺延三年。

2.4 按时交纳监督和再认证费用。

3. 扩大或缩小认证注册资格的管理

3.1 获证组织应提出扩大、缩小认证范围申请, ZTC 对扩大、缩小认证范围的申请进行评审, 并确定任何必要的审查活动, 以做出是否准予扩大、缩小的决定。这类审查活动可以与监督审查同时进行, 也可以独立实施扩大认证范围的审查。

3.2 扩大认证范围(包括场所)时, 组织应提供证据表明, 拟扩大的范围已纳入服务体系的运行和有效监控。

3.3 当组织的部分认证范围或场所不再满足认证要求, 或组织提出不再保持部分范围或场所的认证注册资格时, ZTC 将做出缩小认证范围或缩小场所的认证决定并换发认证证书。

4. 暂停、撤消认证注册资格的管理

4.1 获证组织存在以下情形之一, ZTC 在调查核实后 5 个工作日内暂停其认证注册资格。

4.1.1 组织持续地不满足认证标准要求

- a) 监督审查受理或实施过程中, 发现组织认证注册范围未达到保持认证有效性条件的;
- b) 持有的国家法规强制要求的许可证明或资质证书过期失效;
- c) 有关执法监管部门抽查不符合, 但未出现重大产品或服务质量安全事故, 未造成严重后果;
- d) 顾客对获证组织有重大投诉, 经查存在严重问题;
- e) 违反了认证证书和标志使用规定, 但未产生严重后果且正在整改的。

4.1.2 组织不承担履行认证合同约定的责任和义务, 如:

- a) 不能按要求的频次或间隔期限接受监督或再认证审查;
- b) 未缴纳认证费用。

4.1.3 获证组织主动提出暂停注册资格的请求。

4.1.4 被有关执法监管部门责令停业整顿。

4.1.5 认证监管部门发现组织体系运行存在问题, 须暂停认证证书。

4.2 获证组织存在以下情形之一, ZTC 将在调查核实后 5 个工作日内撤销认证注册资格。

- a) 组织被国家执法部门撤销或注销法律地位证明文件或许可资格;
- b) 组织出现重大的产品或服务等质量安全责任事故, 造成严重影响, 性质非常恶劣;
- c) 组织的管理体系未运行或者已不具备运行条件;
- d) 组织违反证书和标志使用规定, 并造成严重后果;
- e) 组织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信息, 经查证属实;
- f) 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;
- g) 其他严重违法违反法律法规或违背认证合同, 须撤销认证证书。

5. 暂停和撤销认证注册资格的后续处理

5.1 认证注册资格暂停期应不超过六个月。

5.2 凡被暂停注册资格的, ZTC 向获证组织发放《暂停认证资格通知书》, 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。并按注册资格要求积极采取纠正

措施，以便尽快恢复证书的使用。

5.3 凡被撤销认证注册资格的, ZTC 向获证组织发放《撤销认证资格通知书》，被撤销注册资格的组织自撤销之日起，应停止使用认证证书和认证标志，停止对认证资格的宣传，并在接到通知之日后，将认证证书交回 ZTC。

5.4 有关暂停/撤销的认证信息，ZTC 将在公开网站予以公布，并上报国家认监委。

草案

认证证书和认证标志的管理

1. 认证证书的颁发

1.1 ZTC 向满足认证注册批准条件的组织颁发认证证书。认证证书带有“天津证通公信认证有限公司”的名称及基于“ZTC”图案的认证标志。

1.2 经 ZTC 初审颁发的认证证书有效期为三年。获证组织在认证证书有效期内, 允许使用认证证书和认证标志。

1.3 ZTC 的认证证书带有“二维码查询”功能, 获证组织或任何需求方通过“二维码扫描”, 可以快速、便捷地查询证书的有效状态, 同时也起到了“获证组织如何保持认证证书”的提醒功能。

1.4 认证标志

ZTC 颁发认证证书中的认证标志式样如下:

“天津证通公信认证有限公司”的认证标志



1.5 ZTC 将定期在公司网站上发布已获认证组织名录和相关认证信息。

2. 认证证书的换发

2.1 在认证证书有效期内, 发生下列情况之一, ZTC 将换发认证证书:

- a) 获证组织名称变更;
- b) 扩大或缩小认证范围;
- c) 获证组织认证场所变更;
- d) 认证注册依据的标准改变或换版等。

2.2 获证组织名称变更时, 应提交《认证信息变更申请表》, 以及工商局的更名证明和更名后的营业执照后换发认证证书。

2.3 扩大认证范围和获证组织认证场所变更, 以及认证注册依据的标准改变或换版, 不能直接换证, 应通过专项审查或结合监督、再认证审查换发认证证书。

2.4 缩小认证范围变更, 可直接或结合监督审查后换发认证证书。

2.5 证书有效期内换发新证书, 注册号及认证的有效期保持不变, 但应注明换证日期。

2.6 证书更换后, 获证组织应交回原证书。

3. 认证证书和标志的使用

3.1 认证证书是 ZTC 颁发给获证组织, 证明其服务认证符合相应认证标准要求的一种证明文件, 认证证书可以复制使用。

3.2 认证标志是 ZTC 发布的认证专用标志, 产权属于 ZTC, 获证组织需使用 ZTC 认证标志前, 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。

3.3 认证标志可以用在有关文件、文具、邮政信件和出版物上, 但不得用在产品上或以任何方式作为产品合格的说明。注意事项如下:

- a) 不得损害 ZTC 的声誉;
- b) 正确宣传认证标志的含义, 不得误导消费者;
- c) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动或场所;
- d) 不得在批准使用范围外使用, 不准以任何方式转让、转送, 出售或借用、冒用;
- e) 不得变形使用;

f) 认证标志的使用和认证资格的宣传不可使人误认为产品也获得认证, 在任何情况下 ZTC 的认证标志不能使用在产品上及其可能到最终用户的包装上;

g) 在认证范围被缩小时, 组织应修改所有的广告材料。

3.4 当获证组织被 ZTC 暂停或撤销注册资格时, 获证组织应立即停止认证证书和认证标志的使用, 以及认证资格的宣传。

4. 对获证组织证书和标志使用的监管

4.1 监督方式包括:

a) 审查监督: ZTC 委派审查组实施监督、再认证审查时, 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。

b) 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。

4.2 违反证书和标志使用规定的处理措施: 如发现未按规定使用、滥用、冒用和伪造认证证书和标志或错误宣传认证资格者, ZTC 应及时通知误用或非法使用者, 必要时视其造成后果的程度, 对申请人采取不同的方式追求其责任:

- a) 开出不符合报告, 要求获证组织采取纠正措施限期整改;
- b) 暂停认证资格, 要求获证组织做出消除影响的承诺和保证;
- c) 问题严重时, 撤销认证资格, 并采取适当的法律手段;

d) 必要时, 将以公告的形式公布违规的获证组织, 以消除任何违反上述使用要求而带来的不利影响;

e) 冒用和伪造 ZTC 认证证书的，要求组织做出消除影响的承诺和保证，必要时将追究法律责任。

MS

公正性声明和保密承诺

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 对认证公正性和 保密要求做出如下承诺,并自愿接受认证利益相关方的监督。

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。

2. ZTC 在组织结构、方针政策制定、审查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。

3. ZTC 根据所获得的符合(或不符合的)客观证据做出认证决定,由具备能力且未参与现场审查的人员做出,不受其他利益或其他各方的影响,确保认证活动的客观性和独立性。

4. ZTC 的认证相关人员,在参与认证决定、认证审查或处理申、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,主动报告本人及所在机构与服务对象之间存在的或潜在的行政、经济、商务等方面的利害关系,并对公正性相关承诺承担法律责任。凡有利益冲突可能的人员均应主动回避。

5. ZTC 及分支机构均不从事认证咨询活动。被聘用前曾经向认证客户提供过咨询服务的认证人员,在二年内不得参与相关的认证审查和认证决定工作。

6. ZTC 不对认证申请人或申请经办人、认证项目介绍人等提供回扣或中介费。

7. 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的书面同意,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、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。包括:

a) ZTC 公布的关于获证组织认证状态的信息,包括初审和再认证注册资格、暂停或撤销注册资格、扩大或缩小认证范围等详细情况;

b) 申请人或获证组织已公开或应公开的信息;

c) ZTC 从其他合法渠道获得的有关申请组织或获证组织的公开信息。

申诉、投诉处理

1. 申诉、投诉的受理

1.1 申诉受理范围

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

1.2 投诉受理范围

- a) 任何组织和个人对 ZTC 或 ZTC 的获证组织的活动和行为, 提出不满的口头或书面的表达。
- b) 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。
- c) 投诉受理范围包括:
 - 1) ZTC 工作人员有损于委托方或受审查方的合法权益;
 - 2) ZTC 或其工作人员有违规、违纪行为;
 - 3) 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;
 - 4) 对获证组织认证证书和标志的使用有异议等。
- c) 通常情况下 ZTC 不受理匿名投诉。

2. 申诉、投诉的处理

2.1 申诉、投诉的处理原则

- a) 参与申诉、投诉处理的工作人员对其职能所涉及到的任何与申诉、投诉有关方面的非公开情况负有保密责任;
- b) 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;
- c) 申、投诉处理决定应由与申、投诉事件无直接利益关系的人员做出。

2.2 申诉、投诉的处理

- a) 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;

b) 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。

c) 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 按照批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证注册的相关规定, 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。

3. 申诉、投诉决定的反馈

a) ZTC 将最终决定以书面形式反馈申诉、投诉人;

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

4. 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。

5. 申诉、投诉受理电话及调查费用的承担

申、投诉受理电话: 010-57029018

申、投诉处理过程中如有费用发生, 由败诉方承担。

6. 应急事件的处理

受审查方发生重大质量、环境、安全事故或接受认可委、认监委、地方管理局抽查等情况, 应与 ZTC 取得联系, 及时通报相关情况。

信息通报管理

1. 在认证证书有效期内, 获证组织应确保管理体系持续有效运行, 发生以下情况时, 应及时向 ZTC 通报。

- a) 客户及相关方有重大投诉;
- b) 产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求;
- c) 发生质量、环境、安全事故;
- d) 组织情况发生变更, 包括: 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更、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、管理者代表变更、经营或服务场所变更、体系覆盖的服务范围变更等;
- e) 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

若认证机构发现由于获证组织通报不及时或不属实, 影响认证结论的, ZTC 将视具体情况决定重新审查或暂停或撤销获证组织的认证注册资格。

2. ZTC 应采用适宜的方式, 将下列情况的变化通报给获证组织:

- a) 国家有关认证政策、规定的变更;
- b) 认证标准的变更及有关变更后的认证要求;
- c) 获证组织不符合法律、法规要求方面的信息, ZTC 拟采取的具体措施;
- d) ZTC 的通讯地址、电话等变更;
- e) 其他有关事项的变更。

收费标准

根据相关主管部门的规定，确定本机构服务认证的收费标准如下：

序号	收费项目	收费标准	审查类型		
			初次	监督	再认证
1	申请费	1000 元	☒		☒
2	审查费	3000 元 x 审查人 日数	☒	☒	☒
3	审定与注册费	2000 元	☒		☒

服务认证审查时间表

与服务相关的员工人数	初次审查		监督审查	再认证审查
	总人日	现场审查 (人日)	现场审查 (人日)	现场审查 (人日)
1~65	1.5	1.0	1.0	1.0
66~125	2.5	2.0	1.0	2.0
126~175	3.0	2.5	1.5	2.5
176~275	4.0	3.0	1.5	3.0
276~425	5.0	4.0	2.0	4.0
426~625	6.0	5.0	2.5	5.0
626~875	7.0	6.0	3.0	6.0
876~1175	8.0	6.5	3.5	6.5
1176~1550	9.0	7.0	3.5	7.0
1551~2000	10.0	8.0	4.0	8.0
>2000	11.0	9.0	4.5	9.0