

11、认证证书与标志的使用

1 认证证书和标志

1.1 认证证书

认证证书是山东正明认证服务有限公司（以下称 ZMCC/正明认证）对受审核组织管理体系符合认证要求所颁发的证明文件，其有效期一般为三年。

认证证书载明以下内容：

- a) 每个获证客户的名称和地理位置（或多场所认证的范围内的总部和任何场所的地理位置）；
- b) 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期。
- c) 认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期；
- d) 唯一的识别代码（如证书编号）；
- e) 审核获证客户时使用的管理体系标准和（或）其它规范性文件，包括发布状态的标示（例如修订时间或编号）；
- f) 与活动、产品和服务类型等相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义；
- g) 认证机构的名称、地址和认证标志；可以使用其它标志（如认可标识、客户的徽标），但不能产生误导或歧义。
- h) 认证用标准和（或）其它规范性文件所要求的任何其它信息；
- i) 在颁发经过修改的认证文件时，区分新文件与任何已作废文件的方法。

1.2、认证标志：ZMCC 对受审核组织管理体系符合认证要求所给予的认证标志：



图 1 ZMCC 认证标志

2、认证证书和认证标志的使用

2.1 通用要求

获证组织可在对内、对外的各种宣传场合中使用认证证书和相应标志，在证书和标志使用中，组织应遵守以下规定：

- 2.1.1 获证组织在宣传认证结果时应符合 ZMCC 的要求，不得使 ZMCC 和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。
- 2.1.2 获证组织不得做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明，不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分。管理体系认证只能证明其体系符合了特定标准或其他引用文件的要求，不得利用质量管理体系认证证书和认证标志误导其产品、服务通过认证，并确保使用的认证标志与组织管理体系依据标准一致。

2.1.3 可在传媒媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他载体（如文件、信笺、名片和有关宣传材料等）中按上述要求影印使用认证证书和认证标志。**认证标志不能应用于产品或消费者所见的产品包装上，或以任何其他可介绍为表示产品符合性的方式使用。**可在宣传材料、产品及其包装上标注“本组织通过了质量管理体系认证”，或如“本组织通过了 ISO9001: 2015 质量管理体系认证”等声明。

2.1.4 对于检验和校准实验室的管理体系的认证，由于检验报告或实验室报告被视作产品，因此认证标志不能使用在这些报告上。

2.2 认证标志使用

获证组织可以单独使用 ZMCC 认证标志，在单独使用此认证标志时需在其下方注明注册号，独立使用 ZMCC 认证标志见图 2：



认证注册号：××××

图 2 单独使用认证标志

3、在有关文件、广告等宣传材料上使用时，标志必须完整、清晰，标志应按同比例放大/缩小并保持原色，不得将其变形使用。

4、获证组织在其认证被暂停或撤销时，按照 ZMCC 的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；在认证范围被缩小时，应及时修改所有的广告材料。

5、认证证书有效期内，获证组织定期需接受 ZMCC 对其认证证书有效性以及认证证书及标志使用规范性的审核，出现以下情况之一，获证组织应及时通报 ZMCC，ZMCC 根据情况采取书面评审或现场审核的方式予以证实，经认证决定做出合理决定：

- A. 依据的标准变更；
- B. 证书持有者变更；
- C. 体系覆盖范围变更；
- D. 上级主管部门对认证证书内容的有关规定变更；
- E. 引起证书内容发生变更的其它情况。

6、依据 ISO9001 标准实施质量体系认证的获证组织对外宣传时应明确其主要删减内容。

7、在桌牌、铜牌及其他场所使用认证标志时，其使用期限等同于认证证书的有效期。

8、不得暗示认证适用于认证范围以外的活动；

9、获证组织因不当或不规范使用认证证书或标志而造成的法律责任由获证组织自行承担。对违反规定使用认证证书及标志的，我公司采取以下措施给予强力纠正：

1) 书面或电话等形式通知使用方立即停止不正当使用和宣传，作出与不正当使用和宣传相应的纠正措施，挽回因不正常宣传造成的损失；

2) 对仍未按要求停止及采取相应纠正措施的, 我机构将依照相关要求, 有权向政府部门举报或进行法律诉讼等办法, 强行制止违规行为。

10、ZMCC 技术部负责解释认证证书及标志使用中的问题。

12、监督审核/再认证审核安排及要求

1) 为保持获证组织的管理体系与标准的要求持续一致, 及对体系保证能力的持续承诺, 促进获证组织管理体系的改进和提高以保持认证资格, 根据认可导则及认可机构的要求, ZMCC对获证组织在证书的三年有效期内每年进行监督审核, 第一次监督审核通常在初次认证的决定日起12个月内实施, 此后的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, 第二次监督审核通常在第一次监督审核的结束日起12个月内实施, 特殊情况经过ZMCC批准后可适当延期, 但两次监督审核的审核时间间隔不能超过15个月, 若发生特殊情况(如获证组织管理体系的重大更改、出现严重事故或投诉等), ZMCC可酌情增加审核的频次, 严重的需提前再认证。

2) 认证证书在正常时间间隔内贴有监督审核合格标识方为有效。

3) 运营部/分公司至少在认证证书有效期满前三个月与获证组织联络再认证事宜, 如获证组织要继续保持认证注册资格, 须与ZMCC联系再认证事宜, ZMCC将按认证程序与其签订认证合同, 对其进行再认证审核。认证周期从初次认证或再认证的认证决定之日算起, 有效期为三年。再认证一般应在证书到期前完成, 包括实施不符合项纠正与纠正措施或相关的计划及做出认证决定的时限。审核时间宜安排在证书到期前一个月以上进行, 以便于在受审核组织证书到期前完成认证证书的更新, 特殊情况下, 如一般不符合项的纠正、纠正措施未在认证到期日前进行验证(严重不符合项的纠正、纠正措施应在认证到期日前进行验证), 理由充分可将不符合关闭时间延长至认证到期日后三个月内, 由受审核组织和审核组长写出书面说明, 并签字, 加盖公章后同完整的审核案卷交技术部进行认证决定。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个认证周期。

4) 异常和紧急情况下, 如发生自然灾害、人为重大事故、暴恐事件等而导致无法在认证到期日前实施再认证审核的, 应由获证组织提交证据, 并须在认证到期日前实施再认证的审核策划, 审核实施和后续有关工作能够在6个月内完成, 则可以恢复认证。若超过六个月, 则应至少进行一次第二阶段才能恢复认证。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个认证周期。

13、认证注册资格的保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和换证的说明

1) 保持

获证组织经过ZMCC监督审核,其体系符合标准要求或基本符合标准要求,并在规定时限内提交不合格项的纠正措施计划和实施情况报告,则ZMCC保持其认证注册资格。

2) 扩大/缩小

获证组织希望扩大/缩小认证体系覆盖的范围或原依据标准的内容扩大/缩小时,需填报《组织信息变更通报表》,ZMCC对申请评审后决定是否受理;如受理,ZMCC根据情况实施审核。

3) 变更

认证依据的标准和/或ZMCC认证要求发生修改时,或获证组织的法人资格、所有权等发生变更时,ZMCC将根据情况组织实施审核。

4) 暂停

有下列情况之一时,ZMCC将暂停获证组织认证注册资格:

- a) 获证组织违反了认证证书及标志的使用规定,指出后仍未纠正的;
- b) 获证组织违反相关法律、法规及要求,国家、地方、行业抽查出现不合格;
- c) 获证组织管理体系覆盖的产品出现重大不符合;
- d) 持有的与管理体系有关的行政许可证明、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;
- e) 获证组织未按要求对信息进行通报的;
- f) 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求,包括对质量管理体系运行有效性要求的,且在规定的时限内不能采取有效纠正措施,且严重程度尚不构成撤销体系认证资格;
- g) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的;
- h) 获证组织未按规定的时限接受ZMCC对其实施的监督审核或再认证审核的;
- i) 特定情况出现时不能接受ZMCC对其实施提前监督审核或非例行审核;
- j) 被有关执法监管部门责令停业整顿的;
- k) 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;
- l) 获证组织在接受ZMCC现场审核后3个月未交纳认证费用;
- m) 有充分信息表明该获证组织六个月以上体系不能有效运行;
- n) 组织发生了与QMS、EMS、OHSMS有关的重大事故,反映出组织的管理体系建立及运行存在重大缺陷的。
- o) 主动请求暂停的;
- p) 其他应当暂停认证证书的;
- q) 获证组织未按要求对信息进行通报的。

暂停期最长不超过6个月,但属于d)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

ZMCC将在公司网站上公开暂停认证证书的信息,包括暂停的起始日期和暂停期限,并上报到国家认监委,获证组织自暂停之日起禁止继续使用和宣传认证证书、认证标志或引用认证信息,直至恢复其认

证注册资格。

5) 恢复

获证组织被暂停认证注册资格后，必须在暂停期满前一个月提出恢复认证注册资格的书面申请和/或上报纠正措施材料至ZMCC运营部，且经ZMCC验证满足要求后恢复其认证注册资格。

6) 撤销/注销

有下列情况之一，经ZMCC相关部门批准，将撤销获证组织认证注册资格：

a) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

b) 监督审核发现获证组织体系存在不合格项且在三个月内未采取有效纠正措施，且经认证决定人评定认为其严重程度已构成撤销其认证注册资格；

c) 暂停认证注册资格通知书发出后，获证组织未按规定要求采取适当纠正措施（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）；暂停认证注册资格期满前，获证组织仍未能按ZMCC要求接受监督审核，暂停期满后证书自动撤销；

d) 获证组织体系或体系覆盖的产品不符合认证依据或相关产品标准要求，没有运行管理体系或者已不具备运行条件的，需要立即撤销认证证书的；

e) 获证组织出现质量事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，需要立即撤销认证证书的；

f) 获证组织不再生产体系覆盖内产品的；

g) 获证组织对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；

h) 获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；

i) 获证组织主动申请撤销认证证书的；

j) 获证组织不接受相关监管部门或认证机构对其实施监督的，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

k) 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ZMCC已要求其纠正但超期月仍未纠正的。

l) 有其他严重违反法律法规行为的。

m) 其他构成撤销体系认证注册资格情况。

ZMCC撤销获证组织认证注册资格后，ZMCC向获证组织发出《认证结果通知书》，将其从ZMCC认证企业名录中删除，并通报国家认监委(CNCA)及相应认可机构。获证组织须按国家认监委(CNCA)、认可委规定，从即日起禁止继续使用与宣传认证证书与认证标志，认证证书立即退回ZMCC，若无法收回，ZMCC将及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

14、申、投诉及争议的处理说明

——投诉的处理

1) ZMCC综合部受理投诉方的投诉, 并派与调查事项无关的人员对投诉情况调查核实, 在30个工作日内提出处理意见, 经管理者代表确认后汇报总经理, 并以书面形式通知投诉方。

2) 经调查, 与ZMCC认证行为无关, 确系获证组织在体系运行中发生问题时, 由综合部根据事实填写《不合格报告》, 向获证组织提出对不合格项限期采取纠正措施的正式通知, 并将其列入该获证组织下次监督审核内容, 通报投诉方。获证组织对以上处理不服, 可以提出申诉。本次调查费用由获证组织承担。

3) 经调查, 与ZMCC认证行为或审核人员行为有关, 应检查ZMCC对该获证组织的审核认证工作, 调查责任, 由总经理确认, 相关部门制定补救/纠正措施, 由综合部将处理结果通知投诉方。本次调查费用由ZMCC承担。

4) ZMCC对受理的投诉负有保密责任。

——申诉的处理

1) 申诉方对ZMCC体系认证有关的评定结果持有异议时, 可向ZMCC综合部提出申诉, 申诉必须在评定结果得出后的10个工作日内以书面形式提出, 同时应预付2000元人民币的保证金用以支付与申诉有关的、可能发生的任何费用。申诉事件由综合部受理, 上报总经理, 组建申诉工作组, 要求工作组均由与被查事项无关的人员组成, 并事先征求申诉方的意见。

2) 申诉工作组在10个工作日内指派专人与申诉方进行一次对话, 进一步了解申诉内容, 做出申诉处理结论。若申诉方继续要求申诉, 申诉工作组将有权采取各种措施了解事实真相。

3) 申诉工作组应在60个工作日内作出有根据的公正的判断, 并出据《申诉处理报告》, 经总经理签字确认后, 综合部以书面形式通知各有关方。

在申诉方以书面形式正式提出申诉后到申诉工作组作出最终裁定前, 申诉方有权向申诉工作组进行当面申辩。

4) 如果申诉方仍有异议, 可向相关认可机构及有关主管部门提出上诉。

申诉处理过程中与申诉方的谈话内容将做详细的记录, 申诉方给予确认。

对于申诉处理过程中发现的ZMCC体系存在的问题, ZMCC将及时采取适当的纠正/预防措施并确保其有效性, 以避免问题的再次发生。

5) 申诉处理的费用经确认后, 由败诉方承担, 申诉方为胜诉方时, 保证金立即退还申诉方; 申诉方为败诉方时, 用保证金结清, 余款立即退还申诉方, 若保证金不足, 申诉方有义务自裁定之日起10个工作日内将不足部分支付给ZMCC。

——争议的处理说明

1) 对争议的处理ZMCC依据具体问题具体分析的原则, 对于如审核过程中发生的争议应由审核组长和或运营部协同争议各方协商解决。

2) 如争议不能当场解决, 则应书面报ZMCC技术部, 技术部根据争议内容责成相关部门解决, 并将处理结果通知争议双方。

3) 如果当事方与ZMCC对某一事物的结果或某一事/持持有异议, 在双方协商无效时, 可向ZMCC技术部提出申诉/投诉。

4) 如果申 / 投诉方及争议双方与ZMCC对申诉或投诉、争议的处理结果仍持有异议, 在双方协商无效时, 可向有关主管部门提出上诉。

注: 纯理论、纯技术问题不容争议。

申、投诉电话: 0531-88680977

邮 箱: sdzmcc@163.com

15、组织信息变更通报管理规定

1) 获证组织应建立程序，以确保向ZMCC提供最新的信息，并按ZMCC规定要求及时填写和上报《组织信息变更通报表》，附上必要的资料或说明，主要信息包括：

- (1) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；
- (2) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更的信息；
- (3) 联系地址和场所变更的信息；
- (4) 管理体系和过程重大变更的信息；
- (5) 有关产品、工艺、环境变化的信息；
- (6) 有关周围发生的重大动、植物疫情的信息；
- (7) 有关质量事故的信息，消费者投诉、政府处罚等情况；
- (8) 有关在官方检查或政府组织的市场抽查中，被发现有严重产品不合格的信息，其他违法信息；
- (9) 不合格品撤回及处理的信息；
- (10) 其他重要信息。

以上信息应及时通报，ZMCC将对上述信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加跟踪监督频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施，若因组织隐瞒实情不上报而造成的后果，由组织承担责任。

2) 获证组织指定信息通报联系人，具体负责信息的填报和联系。信息通报须由最高管理层代表签发。

3) 《获证客户信息变更通报表》的填写解释权在ZMCC技术部。

4) 获证组织在获证及其认证注册资格变更后，ZMCC将其信息上报相应的监管机构，同时在ZMCC网站发布，组织可登录www.sdzmcc.com查询。查询时将认证注册号输入即可查询有关信息(认证注册号中如有“0”时，“0”均为数字零)或国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)查询。

5) 因任何文件都会进行修订，对ZMCC有效版本文件的查看请随时关注ZMCC网站上的最新规定（网址www.sdzmcc.com），ZMCC不再另行通知，ZMCC不承担因获证组织未及时关注文件内容变更而带来的任何法律责任。

6) 运营部负责与获证组织的联络，如需要ZMCC服务时请拨打客服电话：0531-88680977转运营部。

附：《获证客户信息变更/通报表》

获证客户信息变更/通报表

组织名称					证书注册号	
通讯地址					邮 编	
联系人		电话		手机		
Email				传真		
通报时机	☐ 监督/再认证审核前 ☐ 监督/再认证审核中 ☐ 监督/再认证审核后					
信 息 通 报 内 容				变更/通报内容详述(可另附页)		
1	体系的更改 ☐ 法律名称、地位变更; ☐ 行政许可、强制性认证或其他资质证书变更; ☐ 重要人员变更; ☐ 生产经营状况、组织状态或所有权变更 ☐ 管理体系及其重要过程的重大变更; ☐ 管理体系活动范围变更; ☐ 企业人数变更				变更前: 变更后:	
2	被政府或认可机构抽查情况的反馈 ☐ 产品或服务被执法监管部门认定不符法定要求 ☐ 被执法监管部门认定不符法定要求 ☐ 发生重大质量/环境/安全/食品安全等重大事故 ☐ 政府处罚 ☐ 被认可机构抽查				变更前: 变更后:	
3	顾客、相关方的反馈意见或媒体曝光 ☐ 客户及相关方有重大投诉 ☐ 被媒体曝光或发生社会关注事件				变更前: 变更后:	
4	证书和标志的使用（如具备） 用在 ☐ 外包装 ☐ 标签上 ☐ 宣传资料 ☐ 其它 ☐ 是否报正明认证备案。				变更前: 变更后:	
5	场所、通讯等的变更 ☐ 注册地址 ☐ 办公地址 ☐ 服务/生产地址 ☐ 其它（通讯地址、电话、联系人等）				变更前: 变更后:	
6	其它需要通报的情况				变更前: 变更后:	
组织填报人/日期: _____ 公章: _____						
填表说明	1.本表以上内容信息发生时，应于 5 日内报送至正明认证。特别是 重大事故 应随时通报，若因组织隐瞒实情不上报而造成的后果，由贵方自行负责; 2.以上各项内容仅针对体系覆盖范围，如有发生，请在“ ☐ ”中划“ ☒ ”或“ ☒ ”，并在“主要变更内容详述”栏中将变更情况进行详细说明，并附相应的证实材料; 3.如有任何问题，请与正明认证客服经理联络。					

16、组织对 ZMCC 发放的相关文件和资料的管理规定

- 1) 组织对ZMCC发放的相关文件和资料（审核通知书、审核计划、文审报告、一阶段报告、不符合报告、审核报告、证书保持通知书、证书暂停/恢复/撤销通知书等）应妥善保管，防止损坏和丢失。
- 2) 若以上文件和资料发生损坏和丢失，及时与ZMCC联系，可向ZMCC重新获取，但应承担相应的制作费和邮寄费。