

## 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，根据认可准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，初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起12个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过12个月，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:

- (1) QMS持续或严重不满足认证要求的,包括 QMS 文件与实际业务运作严重脱离;
- (2) 不满足QMS适用的法律法规要求,且未采取有效纠正措施的;
- (3) 受到与质量相关的行政处罚,且尚未完成整改的;
- (4) 发生重大质量事故,反映获证组织QMS运行存在重大缺陷的;
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查,或者提供虚假材料或信息的;
- (6) 持有的与QMS范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的;
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的;
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息,包括认证证书和认证标志的使用;
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的;
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的;
- (11) 发生与质量相关重大舆情的;
- (12) 主动请求暂停的;
- (13) 其他应暂停认证证书的。

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:

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的;

- (2) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- (3) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；
- (5) QMS没有运行或者已不具备运行条件的；
- (6) 其他应撤销认证证书的。

ZMCC撤消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/人持有异议, 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](http://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](http://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](http://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》