

广东中认联合认证有限公司

保持认证管理程序



受控状态：（ 受控 ）

文件编号：ZRC-CX-13-2023

版本号：B/1

编制：综合部

审核：[Signature]

批准：[Signature]



保持认证管理程序

1 目的与适用范围

1.1 为了证实获证客户持续满足管理体系标准要求,保持在证书有效期内的管理体系运行情况,进行监督管理,以验证是否持续满足认证要求的能力,以验证管理体系整体的持续有效性,特制定本程序。

1.2 本程序适用公司按 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准以及 CNAS-CC01 要求实施认证后的监督、再认证、特殊审核(含扩大范围)及暂停、撤销或缩小认证范围过程的全面管理。

2 引用文件

GB/T19000/ISO9000 《质量管理体系 基础和术语》

GB/T19000/ISO9001 《质量管理体系 要求》

GB/T50430 《工程建设施工企业质量管理规范》

GB/T24001 《环境管理体系 规范及使用指南》

ISO45001 《职业健康安全管理体系要求及使用指南》

GB/T19011 《管理体系审核指南》

CNCA2016 年第 20 号文件 《质量管理体系认证规则》

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》

CNAS-CC12 《已认可的管理体系认证的转换》

CNAS-CC105 《确定管理体系审核时间》

CNAS-SC15 《工程建设施工企业质量管理体系认证机构认可方案》

CNAS-SC125 《职业健康安全管理体系认证机构认可方案》

CNAS-GC02 《管理体系结合审核的应用指南》

CNAS-CC106 《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》

CNAS-TRC-012 《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》

ZRC 《管理手册》

以上引用文件注明日期以注明日期的为准,未注明日期的以最新有效版本为准。



3. 定义

3.1 认证保持

有足够的证据证明获证组织和其已认证注册的管理体系持续符合认证规范的要求和公司的规定, 其认证注册结果持续有效的过程。

3.2 认证更新

技术委员会根据再认证审核的结果, 以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉情况, 做出更新认证的决定。

3.3 认证证书使用权的暂停

获证组织或其管理体系由于某些方面不符合认证规范的要求或公司的规定, 但其严重程度尚不构成撤销其认证注册资格。

3.4 认证撤销

有足够的证据证明获证组织或其已注册管理体系的某些方面已不符合认证规范的要求或公司的规定, 经评定及技术委员会批准, 公司终止其管理体系的认证注册资格, 证书编号及认证证书被撤销。或在获证组织未违反认证规范及公司规定、其已认证注册的管理体系仍符合相关要求的前提下, 获证组织主动正式提出不再继续保持认证注册资格, 主动申请撤销(注销)认证注册资格, 其认证注册有效性不再被保持。

3.5 拒绝

提供的证据不足以证明获证组织管理体系符合认证规范的要求和公司的规定, 拒绝申请组织相应管理体系可在公司进行认证注册。

3.6 恢复

造成暂停的问题已解决, 被暂停的认证将被恢复。

3.7 认证范围的扩大

获证组织需扩大范围时应提交申请, 公司对申请进行评审, 确定必要的审核活动, 做出是否可予扩大的决定。

3.9 认证范围的缩小

认证范围的某些部分(如产品、区域)持续或严重的不满足要求, 或获证组织认证范围内某些产品不愿持续的纳入认证资格, 导致认证范围的缩小。

4 管理职责

4.1 市场部负责客户再认证申请的受理和再认证合同的签订, 负责监督审核的联络, 负责监督、再认证、特殊审核(含扩大范围)审核方案的策划和调整。



4.2 综合部负责对监督、再认证、特殊审核（含扩大范围）审核组建满足要求的审核组，下达审核通知书，并实施对现场审核的监控。

4.3 技术委员会负责对监督、再认证、特殊审核（含扩大范围）及暂停、撤销或缩小认证范围审核结论的审定；负责认证决定环节及后续措施的监督。

4.4 综合部负责初审证书、暂停、恢复、撤销、缩小认证范围通知书、再认证证书的制作、变更和发放。

4.5 技术委员会负责对监督、再认证审核结论的审批。

5 保持认证

5.1 总要求

5.1.1 市场部应按照《监审、再认证的联络、安排及超期处理实施管理规定》的规定，组织对获证组织的管理体系进行监督审核，证书有效期为三年，在证书有效期内应每年进行一次监督审核，在认证证书到期之前完成再认证审核。监督审核应以上一次认证决定日期为界限，每次到期前的 6—12 个月之内进行；第二次监督审核时间如超过 12 个月未审，企业应说明延期的原因，最长不得超过 15 个月，且不能跨日历年。企业如不能按期接受公司安排的监督审核，且时间超过 12 个月，认证/注册资格将被暂停，暂停期间认证证书和标志将暂停使用，并予以网上公示。以此来验证并确认其管理体系的持续、正确的实施和保持情况，验证和记录获证组织在规定时间内对所有不合格项所采取的纠正措施，从而确定认证注册的有效性。在满足下列前提条件时，可以根据审核组长的肯定性结论保持对客户的认证，而无需对这一结论进行独立复核和决定。

a) 对于任何可能导致暂停或撤销认证的不符合或其他情况（主要指获证组织不遵守约定义务，发生足以影响符合性的变更未通报认证机构，发生重大事故等），审核组长应向公司技术部报告，由技术部安排认证决定人员对审核资料进行复核，以确定能否保持认证；

b) 安排认证决定人员采取对监督审核报告审查的方式来确认认证资格的保持。为了确保对监督审核实施过程进行有效的监控，由技术部按照 10%的比例对监督审核材料进行抽样质量检查，对抽样检查人员的要求与认证决定人员相同。

5.1.2 如果客户对其管理体系进行了重大的更改，或者发生了影响到其认证基础的变更时，可根据客户的具体情况及其管理体系成熟度在认证审核方案中考虑和调整增加监督审核频次。

5.1.3 市场部应定期获取获证组织的相关信息，关注公司获证组织的产品质量/环境表现/职业健康安全现状以及信誉状况和社会监督状况，媒体渠道包括但不限于：广播、电视、网络、报纸专栏、质量刊物、媒体曝光栏等，公司全体员工应关注获证组织的相关信息。收集到有关媒



体曝光的信息或发现问题应立即向综合部负责人/总经理传递,以便为认证决定提供信息支持或及时采取相关措施。如技术部负责人决定有必要对相关获证组织增加监督审核频次,可按监督审核规定的相关规定实施。对接收到的针对获证组织的投诉,公司将采取措施进行调查并与获证组织沟通,必要时安排专项现场审核。

5.1.4 对需通过调查证实的问题,调查取证工作应提供真实、详尽的信息,并请获证组织随时提供对接受的投诉所采取纠正措施的记录。

5.1.5 公司应确认获证组织始终符合相关法律、法规和认证标准的要求。

5.1.6 公司应确认获证组织不以误导的方式使用认证证书、认证标志。公司应确认并记录获证组织由于不正确宣传认证资格或误导而产生不符合项,判断获证组织是否需要及时采取纠正措施。当获证组织所获得的证书有效期满而未能及时进行再认证时,公司应采取措施确认组织不以误导的方式使用认证证书和认证标志进行宣传。具体措施按《监审、再认证的联络、安排及超期处理实施管理规定》执行。

5.1.7 公司应以公开文件的形式明确要求获证组织当其法律地位、组织机构、资源条件等可能影响其管理体系运行的事项变更时,或任何拟对管理体系做出变更时,及时将变更内容书面通报公司。这些变更包括但不限于:法律地位、经营状况、组织状态或所有权、联系地址或场所,组织和管理层(包括关键的管理、决策或技术人员),获证管理体系覆盖的运作范围,管理体系和过程的重大变更等等。公司将对其进行评审,必要时将对获证组织的管理体系进行专项审核等,以确认这样的变更是否影响获证组织认证资格的保持。如果组织发生以上变更而未及时通报公司,公司有权通过其他途径(包括通过相关行政主管部门等)确认此变更,并采取相应的措施(如实施专项审核、增加监督审核人日/频次等,直至证书撤销)。

5.1.8 公司应确认获证组织遵守与公司所签订的认证合同的规定。

5.1.9 监督审核应在客户现场进行,且现场审核应安排在认证范围覆盖产品生产或服务活动正常运行时进行。由于产品生产的季节性原因,在每次监督审核时难以覆盖所有产品的,在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品。

5.2 监督审核实施程序

5.2.1 市场部负责提前3个月与监审的客户联系,综合部制定审核方案,其中包括:确定审核时机、多场所抽样方案等。

每次监督审核的人日数应依据《申请评审、受理和审核人日确定办法》和认证客户的具体情况确定,监审人日数不得低于初审时总人日数的1/3,任何人日数的增减情况及原因说明予以记录。



5.2.2 综合部负责组建满足专业要求的审核组，并基于运行环节与企业沟通的结果、审核组专业能力配备等情况及时调整审核方案，经综合部审查批准，签发《审核通知书》，并予以下发。对审核组的要求，按照《管理体系认证初次审核实施与控制程序》对审核组的规定执行。

5.2.3 审核组长负责依据审核方案策划结果、审核通知书，编制审核实施计划，对审核活动进行具体安排。在编制实施计划时，应关注下列要素、过程和活动的审查：

a. 上次审核以来管理体系覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更；在监督周期内发生组织结构调整、体系文件修改、主要负责人更换、产品覆盖范围变化时，应对管理体系文件进行审查并提交证实材料；

b. 按《管理体系认证初次审核实施与控制程序》要求，已识别出的重要关键点按管理体系的要求在正常和有效运行；

c. 认证证书和标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；

d. 对上次审核确定的不符合项报告纠正和纠正措施是否继续有效并进行验证；

e. 管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定；

f. 国家及地方有关部门对产品实物质量的监督抽查，环保/职业健康安全主管部门执法检查情况，不合格品撤回及处理；

g. 是否及时接受和处理投诉，针对投诉发现的问题，是否制定并实施有效的持续改进；

h. 内部审核和管理评审是否规范有效；针对内审和管理评审发现的问题，是否制定并实施有效的持续改进；

i. 质量、环境、职业健康安全目标及各层级管理目标是否实现。目标没有实现的，客户在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施，管理体系的预期结果方面的有效性；

j. 环境管理体系的双排、双控达标情况；

k. 有关质量/环境/职业健康安全法律法规符合性的评价情况；

l. 环境和职业健康安全管理体系与外部相关方信息交流并做出回应的情况；

m. 向管理者报告任何违规情况的程序是否发挥作用；

n. 旨在持续改进体系绩效的有计划的活动进展情况。

o. 对于多班次情况，应根据组织管理体系的成熟度决定是否对第二个班次进行审核。若可能，建议推迟审核开始时间以在 8 小时内覆盖两个班次。考虑不审核第二班次的风险，应记录不审核第二个班次的正当理由。

5.2.4 审核实施过程中的要求，按照《管理体系认证初次审核实施与控制程序》中的规定执行。



审核组长在现场审核中发现的如人数与审核通知书上不一致、审核范围的扩大等情况,需与综合部联系,以便能及时采取措施。

对于任何严重不符合或其他可能导致暂停或撤销认证的情况,审核组长应向综合部报告,综合部组织由具备适宜能力且未实施该审核的人员进行复核,以确定能否保持认证。

5.2.5 审核组应编制《管理体系认证审核报告》,对报告中的要求应逐项描述审核证据、审核发现和审核结论,并做出建议 ZRC 给予继续保持、暂停、撤销、恢复认证资格的推荐性结论。如果发现不合格,客户应在规定的时间内采取有效纠正措施,并经审核组长验证合格后提交技术部。

技术部会根据监督审核报告及其他相关信息,做出继续保持或暂停、撤销、恢复认证证书的决定。

5.2.6 审核组长根据监督审核资料,做出组织能够保持认证注册资格的结论。经认证决定核准后,下发《认证决定表》。

5.2.7 认证资格保持的条件

- a. 管理体系能持续满足认证标准要求;
- b. 产品质量稳定,服务及时,履行承诺,用户满意;
- c. 环境因素识别、控制有效,未发生环境污染事故;

d. 危险源识别、控制有效,未发生职业健康安全事故,能够履行合规义务,对不能履行合规承诺的事项,顾客已经制定并启动了不合规整改计划,明确了不合规截止时间,计划实施结果,能够满足合规要求;在不合规整改期间,已经解决了工作人员和其他暴露人员的所有危险源和 OHS 风险,并且没有可能或将会导致严重伤害和/或健康不良的活动,过程或情况;在过渡期间已经采取了必要的措施来确保降低和控制 OHS 风险。

- e. 管理体系持续有效运行,保持自我改进和自我完善的机制;
- f. 审议再认证结论时,还应考虑和评价客户在认证有效期内管理体系整体的持续有效性;

5.2.8 建立通报制度和不定期的监督

通报内容:在认证证书有效期内,客户应明确职能部门和责任人员,如发生下列情况应及时主动地向公司通报情况,必要时公司将要求客户提供有关投诉记录和采取纠正措施的记录。管理体系发生相关变更包括: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、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;生产经营或服务的工作场所变更;管理体系覆盖的活动范围变更;管理体系和重要过程的重大变



更等。

6. 再认证管理程序

6.1 再认证的目的是确认管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性, 以及与认证范围的持续相关性和适宜性, 为在证书到期前安排更新认证。在认证周期届满前 4 个月, 市场部应与客户联系再认证事宜, 并安排再认证审核。现场审核时间应安排在证书到期前。审核方案管理人员应在审核方案表明示再认证的时间。

6.2 通常情况下, 再认证不需要进行第一阶段现场审核, 但当管理体系、客户或运作环境(如法律的变更)有重大变更时, 再认证活动可能需要有第一阶段现场审核, 具体情况由综合部在进行审核策划时识别。

注: 此类变更可能在认证周期中的任何时间发生, 公司可能需要实施特殊审核(含扩大范围), 该特殊审核(含扩大范围)可能需要或不需要两阶段审核。

6.3 在策划阶段, 综合部应多利用所积累的管理体系绩效信息, 包括调阅以往的审核报告, 以提高审核的有效性和效率。

6.4 再认证审核可以和暂停恢复的现场审核同时安排。

6.5 再认证审核前, 应由审核组长对客户获证以来管理体系的总体变化趋势进行评价, 对薄弱环节应作为再认证的审核重点, 并包括体系文件审查和现场审核。再认证至少应包括针对下列方面的现场审核:

a. 结合内部和外部变更(如组织、产品、法规、标准、流程、场所、客户等方面发生的重大变化以及因改进而发生的变更), 通过绩效数据的分析、内审、管理评审等提供的信息的评价, 了解组织保持体系完整性的措施, 管理体系在经历了各种变更影响下的有效性保持, 以及认证范围的持续相关性和适宜性;

b. 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系, 以提高整体绩效的承诺;

c. 获证管理体系的运行是否促进了组织方针和目标的实现, 管理体系在实现获证客户的目标和管理体系的预期结果方面的有效性;

d. 在经历各种变更下, 管理体系是否还能支持认证范围所覆盖的对象。认证范围是否需要做必要的调整。

6.6 对客户超出认证证书有效期 6 个月提出的再认证申请, 市场部应按照初审对待。

6.7 对于严重不符合, 在认证证书有效期到期前实施纠正与纠正措施, 这些措施应在认证到期前得到实施和验证。



6.8 如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动,新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期,新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

6.9 如果在认证终止日期前,未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施,则不应推荐再认证,也不应延长认证的有效期。公司应告知客户并解释(说明)后果。

6.10 在认证终止后,如果公司能够在6个月内完成未尽的再认证活动,则可以恢复(复活)认证,否则应至少进行一次第二阶段才能恢复(复活)认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期,到期日期应基于上一个认证周期。

6.11 公司应根据再认证审核的结果,以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉,做出是否更新认证的决定。

7. 特殊审核管理程序

7.1 扩大认证范围

7.1.1 由获证客户提出书面申请,提交与扩大认证范围相适应的相关证据(含管理手册)。项目受理管理岗审查是否受理,并将申请提交至合同评审人员评审。

7.1.2 合同评审人员对认证申请补充信息进行评审,确定扩大的认证范围、审核时间和专业代码。

7.1.3 审核方案人员根据经过证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果、对产品和过程的范围与复杂程度描述的补充信息,确定审核方案。

7.1.4 综合部在确定审核组组成后,进行必要的审核活动,审核的重点是与审核扩大认证范围相关的过程、活动和部门、生产现场。审核的内容应包括:QMS:4.3、6.1、6.3、7.1.3、7.1.4、7.5、8.2、8.4、8.5(审核与扩大产品范围相关的内容);EMS:4.3、6.1.1、6.1.4;OHSMS:4.3、6.1.1、6.1.4、8.1.3、8.1.4等以及必查内容,现场审核中基本能够满足审核准则要求,则审核组长可做出待不符合纠正完毕并采取令人满意的纠正措施,经跟踪验证合格后,向技术委员会推荐认证注册的现场审核结论,反之,则做出不能扩大认证范围的现场审核结论,扩大范围的内容应在审核报告中予以说明。审核组长在受审核方纠正措施验证合格后,向技术部提交审核资料进行评定,认证决定人员做出是否扩大范围的决定。审核结束后,经技术部审定,技术委员会批准后,给予更换认证证书。这类审核活动可和监督审核同时进行。

7.1.5 扩大范围审核确认,应关注变更内容、变更控制、影响结果。扩大/变更认证范围的审核,应针对增加的现场、产品、过程或场所,对所应涉及体系文件、部门、活动、人员等要素进行全面审核。



7.1.6 审核报告应描述扩大/变更认证范围所必要的信息（申请扩大/变更的组织详细情况、审核情况）。

7.2 非例行审核（提前较短时间通知的审核）

7.2.1 非例行审核工作开始前，综合部应充分了解受审核组织的之前审核中发现的问题和整改情况。

7.2.2 对符合下列条件的组织，公司可采取非例行审核：

- a) 涉嫌违法违规；
- b) 发生重大事故；
- c) 对国抽、省抽中产品不合格；
- d) 对管理体系存在严重问题；
- e) 遭到相关方的投诉；
- f) 对获证客户的变更的回应
- g) 被暂停的客户进行追踪；
- h) 公司认为需要实施非例行审核的情形。

7.2.3 非例行审核由综合部组织实施，包括审核准备、现场审核和审核结果处理三个阶段。

7.2.4 审核准备阶段，应包括以下工作：

- a) 选派审核组。审核组由具有审核员资格的人员组成，必要时可邀请有关专家参加。
- b) 按照有关法规和文件的要求，制定详细的有针对性的审核方案。

7.2.5 根据审核任务的要求和 CC105，确定审核时间。

7.2.6 综合部向审核组发放审核通知书，通知获证组织接受非例行审核。

7.2.7 审核组应完成下列工作：

- a) 向被审核企业说明审核目的；
- b) 按照审核方案实施现场审核；
- c) 在审核过程中完成有关问题的调查、取证工作；
- d) 在现场审核记录表中如实记录现场审核发现的缺陷、问题及判定依据；
- e) 做出审核结论，并将结论告之被审核企业，完成审核报告。

7.2.8 现场审核过程中，被审核企业对审核组发现的问题有异议，审核组应听取企业的陈述、申辩。双方意见无法达成一致的，应如实记录有关情况，并请企业提交书面说明，作为认证决定时的参考。

7.2.9 现场审核过程中，发现企业违法违规行为，应终止审核并向公司通报情况并及时处理。



7.2.10 现场审核结束后, 审核组应及时向公司提交审核报告。审核通知书、现场审核记录、企业说明材料以及现场审核过程中收集的证据等, 应作为审核报告的附件一并提交。

7.2.11 认证决定人员根据审核组提交的审核报告, 就审核结果进行评估, 作出处理决定, 并采取相应的处理措施。

7.2.12 非例行审核人员要严格遵守审核纪律, 不得向无关人员或被审核企业提前泄露非例行审核信息。

8. 暂停、撤销、缩小认证范围管理程序

8.1 暂停

8.1.1 客户有以下情形之一的, 市场部/综合部/技术部应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书(包括标志使用):

a. 获证组织管理体系持续地或严重地不满足认证要求, 包括对管理体系有效性的要求, 如: 发生确因管理体系原因导致的重大事故(质量事故/环境事故/安全事故等), 有意生产不符合强制性要求的产品; 有意以接受政府处罚为手段, 维持不符合环境法规要求的环境行为; 注册认证范围覆盖的产品或服务或管理体系出现重大问题或不符合法律法规要求; 管理体系的运作长期或严重的无法实现所期望的运行绩效, 遭到重大索赔/重大投诉/行政处罚, 未采取纠正措施的; 被有关执法监管部门责令停业整顿的; 分析对获证组织的投诉或任何其他信息表明其不符合认证规范的要求或公司的规定等。

b. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的, 如超期不接受审核、不能缴纳认证费用、未按规定使用公司签发的管理体系认证证书或认证标志等。

c. 被有关执法监管部门责令停业整顿的;

d. 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;

e. 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;

f. 主动请求暂停的;

g. 在监督审核中发现的严重不符合项, 未在公司规定的时限内采取有效地纠正措施, 一般不符合项未制定有效纠正措施计划的。

h. 其他应当暂停认证证书的

8.1.2 对在监督审核中审核组提交的暂停获证组织使用认证证书的意见, 技术部应组织认证决定人员进行评定, 技术委员会批准后, 由市场部填写“暂停通知书”, 以书面形式通知获证组织, 并告知公司对其恢复使用认证证书的要求和条件。对于认证资格暂停的信息, 市场部及时



在公司网站公布, 并将信息上报 CNCA。

8.1.3 对暂停认证证书的办理, 应明确暂停的起始日期和暂停期限, 并声明在暂停期间客户不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

8.1.4 认证证书暂停使用的期限从暂停之日起不超过 6 个月。

8.2 恢复

针对暂停的不同原因, 客户如采取有效的纠正措施并经验证有效后, 可对其认证资格进行恢复 (包括恢复使用证书和标志), 如果客户未能在公司规定的时限内解决造成暂停的问题, 公司将撤销或缩小其认证范围。

市场部应对被暂停组织的整改情况进行跟踪, 经验证若确认该组织在公司规定的期限内已采取有效的纠正措施, 重新满足规定的要求和条件, 公司将恢复其使用认证证书的权利 (对于恢复审核的组织, 我公司将于审核计划开始的第一日恢复其使用认证证书的权利)。否则, 公司将撤销其认证注册资格, 终止其使用认证证书和认证标志的权利。

8.3 撤销

客户有以下情形之一的, 市场部/综合部/技术部应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书, 并收回证书。

- a. 被注销或撤销法律地位证明文件的;
- b. 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单;
- c. 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查, 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的;
- d. 拒绝接受国家产品质量监督抽查的;
- e. 出现重大的产品或服务的质量、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;
- f. 有其他严重违反法律法规行为的;
- g. 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);
- h. 没有运行质量、环境、职业健康安全管理体系或者已不具备运行条件的;
- i. 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, 或者公司已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的;
- j. 接到公司“暂停通知书”后, 未在规定期限内按要求采取适当有效地纠正措施 (包括持有的与质量管理体系范围有关的行政许可证明、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)；

k. 其他应当撤销认证证书的（包括发生本公司与获证组织之间正式协议中特别规定有关其他构成撤销体系认证资格情况的、主动正式提出不再继续保持注册认证资格的申请等）。

8.4 认证证书暂停/恢复/撤销管理程序

8.4.1 暂停的办理

a. 根据公司各部门的职责分工，提出暂停申请，如不接受监督审核，不能缴纳认证费用或资质过期，市场部提出暂停；认证决定阶段提出暂停由技术部提出，暂停应经提出部门主管领导审批。市场部负责制作和发放“暂停通知书”；综合部负责上报 CNCA。

b. “暂停通知书”中应有暂停具体原因、暂停的起始日期和暂停期限，应明确并声明在暂停期间客户不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

8.4.2 恢复的办理

8.4.2.1 根据不同的暂停原因，恢复应由暂停提出部门办理。

a. 由技术部提出暂停的，其恢复由技术部提出，由综合部策划特殊审核（含扩大范围）中的“提前较短时间通知的审核”，并通知客户和审核组长。待现场审核资料交回后，技术部认证决定通过后，予以恢复。

b. 对因欠费暂停的，获证组织在规定的时间内缴费的，由市场部直接办理恢复手续；

c. 对因资质过期暂停的，获证组织上交有效资质后，由市场部直接办理恢复手续；

d. 需要现场确认恢复的，由综合部安排审核组长现场确认是否具备恢复条件，经技术部认证决定后，由综合部办理恢复手续。

8.4.2.2 ZRC 有关部门要与认证暂停客户保持信息沟通、联系，了解该客户采取纠正措施进展的动态情况，以便对暂停的恢复做出及时安排。

8.4.2.3 恢复的现场审核

a. 恢复审核的主要内容有：

① 针对暂停原因，受审核方采取了纠正措施和预防措施，对其纠正措施和预防措施的适宜性和实施的有效性进行审核，并收集相关证据予以证实。

② 了解暂停期间受审核方是否按规定停止使用认证证书和认证标志。

③ 了解暂停期间受审核方管理体系是否正常运行，评价管理体系运行的有效性。

审核员应根据上述审核内容，评价受审核方的暂停能否恢复，给予是否推荐恢复注册资格的结论。审核记录和审核报告中需对审核过程中了解的情况和结论予以明确记录。

b. “恢复+监审”的审核要求



① 综合部在策划“恢复+监审”的审核时,应提前与客户充分沟通,了解其针对暂停是否已完成整改和验收,必要时需客户提供相关证实材料。

② 当本次审核的审核目的是“恢复+监审”时,审核员应先进行恢复审核。只有当审核组通过现场审核确认受审核方具备恢复认证资格后,方能进行正常的监督审核;如不具备恢复条件时,审核组应及时向综合部报告。

8.4.3 认证证书的撤销

8.4.3.1 获证组织或其管理体系有下列情况之一的,公司将撤销其注册资格:

a) 接到公司“暂停通知书”后,未在规定期限内按要求采取适当有效地纠正措施(包括持有的与质量管理体系范围有关的行政许可证明、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);

b) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单;

c) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查,或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的;

d) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的;

e) 出现重大的产品和服务等质量安全事故,经执法监管部门确认是获证组织违规造成的;

f) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的;

h) 被注销或撤销法律地位证明文件的;

i) 组织主动正式提出不再继续保持注册认证资格的申请;

j) 其他严重违反与公司认证合同的有关规定及有其他严重违反法律法规行为的。

8.4.3.2 对在监督审核中审核组提交的撤销获证组织认证资格的意见,技术部应组织认证决定人员进行评定,报技术委员会批准后,市场部填写“撤销通知书”,以书面形式通知获证组织,撤销其注册认证资格,终止其使用认证证书和认证标志的权利。

8.4.3.3 对因其他原因而应撤销获证组织认证资格的,由市场部报技术委员会批准后,填写“撤销通知书”,以书面形式通知获证组织,撤销其注册认证资格,终止其使用认证证书和认证标志的权利。

8.4.4 管理体系认证证书一经撤销,即表明 ZRC 不再证明获证客户管理体系符合其特定的标准,终止了双方的认证关系。

8.4.5 管理体系认证证书状态的任何变更,综合部均上报 CNCA、CNAS 备案。

8.4.6 对获证客户暂停、恢复、撤销等有关审批材料由办理部门负责存档。对于暂停、恢复、撤销认证证书和标志通知书随审核资料归档。



8.4.7 认证资格暂停/撤销后的处理

8.4.7.1 对于认证资格被暂停的获证组织，在暂停期间综合部将暂停对该组织相应管理体系的后续审核安排，对于认证资格被撤销的组织，综合部将终止对该组织相应管理体系的后续审核安排。

8.4.7.2 对于认证资格被暂停的获证组织，在收到该组织提出恢复使用认证证书的书面申请材料后，若市场部确认其在规定期限内已采取有效的纠正措施重新满足相关要求，报技术委员会审批后将以“恢复认证通知书”的形式通知该组织。

8.4.7.3 对于认证资格被暂停的获证组织，如通过重新审核的方式来确认该组织纠正措施的有效性，公司恢复其使用认证证书的书面通知将以审核合格通知书的形式通知该组织。

8.4.7.4 要求获证组织接到公司暂停/撤销其注册认证资格的书面通知后，立即停止认证证书和认证标志的使用。

8.4.7.5 对于被暂停/撤销注册认证资格的获证组织，机构应终止该组织使用注册认证证书和认证标志的权利，并进行公示。

8.4.7.6 获证组织或相关方对公司做出的授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复或者撤销的决定如有异议，可按《申诉投诉管理程序》的规定向公司提出。

9 体系认证范围的缩小管理程序

9.1 体系认证范围的缩小

当客户的某些已认证的范围不能持续满足标准要求时，客户须提前向本公司提出缩小认证范围的变更申请，由公司更换所发的认证合格证书。

有下列情况之一者，本公司将缩小客户认证范围：

a. 如果客户认证范围内的部分产品范围、现场、区域、生产线、主要过程等不再继续符合认证标准和其他附加要求、不再生产某类产品/提供某种服务或不愿再继续保持认证资格；

b. 如果客户被暂停，未能在规定的时限内解决造成暂停的问题，公司将根据实际情况撤销或缩小其认证范围。

c. 再认证/监督审核中，在受审核方的某个可与其公司本部及其它部分明确界定的分厂、分公司、工程处、项目、产品等相关的质量/环境/职业健康安全管理体系发现严重不符合项，或者获证组织因体系发生变化如：产品、区域等；经受审核方代表同意，可由组长做出缩小其相



应认证范围的现场审核结论。

注：如果客户工作设施或工作区域关闭，导致 OHSMS 风险发生变化，随着员工原有风险的消失，有可能出现对于公众的新风险（如，一旦缺乏适当的维护和监视活动）。ZRC 应核实管理体系在关闭的设施和工作区域持续满足 OHSMS 标准要求并有效实施，否则，暂停认证。

9.2 认证范围扩大与缩小的条件

- a. 扩大（缩小）体系覆盖产品/服务，其体系应符合申请标准要求；
- b. 产品/服务质量符合相关法规/标准要求，用户满意；
- c. 管理体系有效运行，并具有满足规定的管理目标的能力。

9.3 如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，公司将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。在办理缩小其认证范围时，应经认证决定人员做出认证决定，技术委员会批准后，综合部制作并发放经认证范围缩小的认证证书。

9.4 对缩小其认证范围的客户，市场部应与客户进行沟通，正确说明缩小认证范围的情况。

9.5 被缩小范围认证的恢复

同认证范围的扩大规定。

10 证书的自动失效

对于到期自动失效的获证组织，将失效证书名录交 ZRC 综合部，综合部依据失效证书名录在获证组织数据库中加以“失效”标识。

11 记录

11.1 《暂停通知书》

11.2 《撤销通知书》

11.3 《恢复认证通知书》

11.4 《恢复使用认证证书和认证标志的申请及审批表》

12 相关文件

12.1 《申诉投诉管理程序》

12.2 《监审、再认证的联络、安排及超期处理实施管理规定》



更改控制页

版本	更改章节	主要更改内容	更改人员	更改日期
B/1	9.1	增加备注：如果客户工作设施或工作区域关闭，导致 OHSMS 风险发生变化，随着员工原有风险的消失，有可能出现对于公众的新风险（如，一旦缺乏适当的维护和监视活动）。ZRC 应核实管理体系在关闭的设施和工作区域持续满足 OHSMS 标准要求并有效实施，否则，暂停认证。	李春芳	2024.4.7