



中冶检测认证有限公司

MCC Inspection and Certification Co., Ltd.

中冶检测认证有限公司

管理体系公开性文件

2021-07-13 发布

2021-07-19 实施

中冶检测认证有限公司发布

前 言

本公开性文件依据《中华人民共和国认证认可条例》和相关法律法规制定，是公司实施“管理体系认证”的公开说明。

本公开性文件的版权和解释权均归中冶检测认证有限公司。

目 录

1 适用范围	1
2 认证模式	1
3 管理体系认证程序	2
4 管理体系认证收费	10
5 认证证书和认证标志	11
6 管理体系认证的公开信息	13
7 申、投诉及处理程序	14
8 认证变更的程序	15
9 管理体系认证公正性声明	16
10 承担管理体系认证法律责任的承诺	18
11 认证协议规定的客户和 ZYZ 双方的责任和权利	19

中冶检测认证有限公司

管理体系公开性文件

1 适用范围

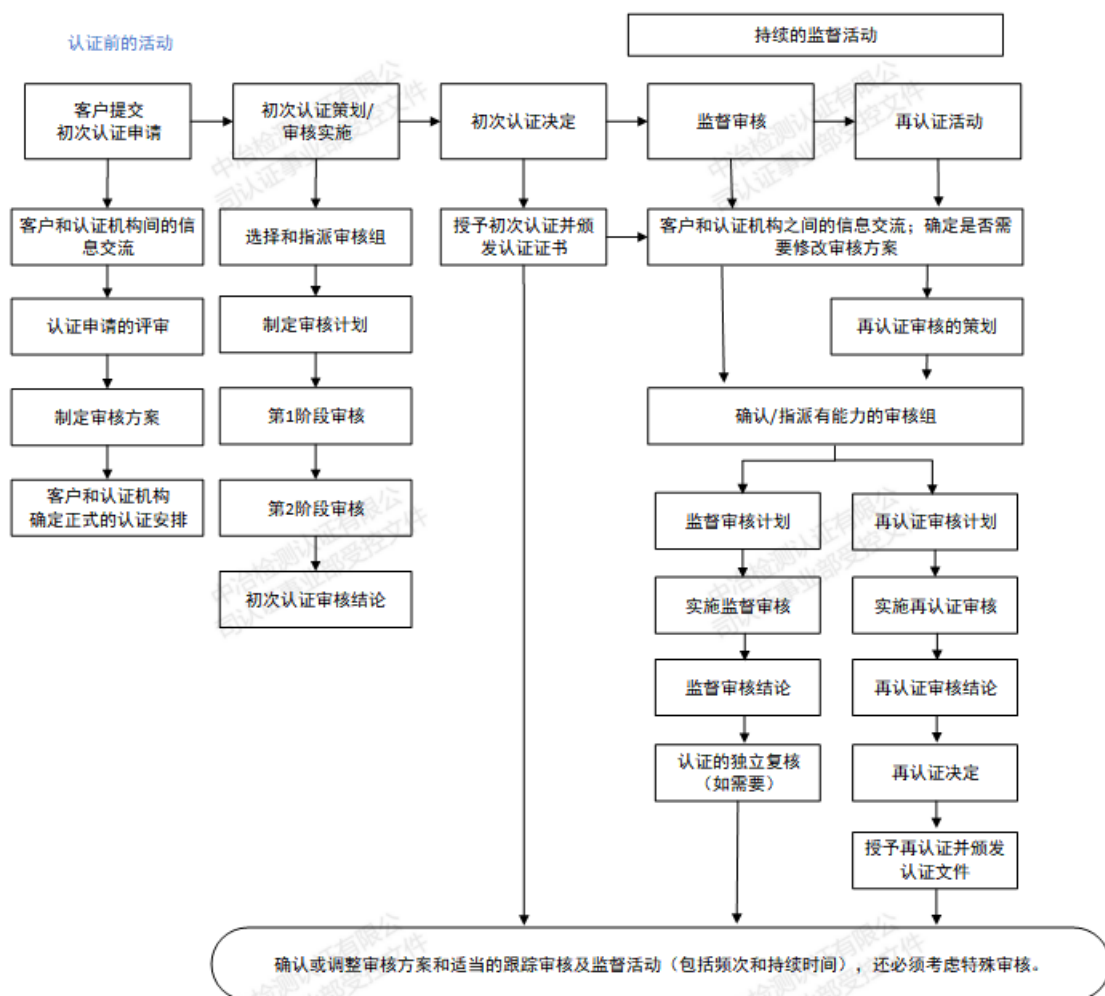
本文件适用于中冶检测认证有限公司（以下简称 ZYRZ）实施“管理体系认证”，包括质量、环境、职业健康安全管理体系认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的基本程序说明。

2 认证模式

ZYRZ 首先对受审核方的管理体系进行初次审核，经过复核与认证决定，确认是否批准认证；认证决定批准后，需在证书有效其范围内进行例行年度监督审核及再认证到期前进行的再认证审核，确认是否持续满足认证要求。

3 管理体系认证程序

3.1 管理体系认证流程



3.2 认证和审核程序

3.2.1 总则

本公司依据 CNAS-CC01：2015《管理体系认证机构 要求》，结合认证认可相关法律法规和技术标准，对各类管理体系认证实施过程做出了具体规定，明确了本公司及申请组织与获证组织在管理体系认证活动中的基本要求，以保证管理体系认证活动规范、有效。

审核方案包括两阶段初次审核，第一年与第二年监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。三年的认证周期从初次认证或再

认证决定算起。

3.2.2 认证申请条件

申请本公司认证的客户应满足以下基本条件：

- 1) 认证客户具有明确的法律地位；
- 2) 国家、地方或行业有要求时，认证客户具有规定的行政许可文件（如生产许可、安全许可等）；
- 3) 客户应按相应的管理体系标准建立了文件化的管理体系并在初次认证现场审核前已至少持续稳定运行了 3 个月，至少已实施一次完整的内审和管理评审；
- 4) 认证客户在一年内，未发生质量、环境、职业健康安全事故，在全国企业信用信息公示系统中无严重违规违法处罚；
- 5) 认证客户承诺遵守国家的法律、法规及其他要求,承诺始终遵守认证的有关规定，承担与认证有关的法律责任，并有义务协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息；
- 6) 在有要求时，接受 CNAS 的见证评审及确认审核并提供必要的支持。

3.2.3 申请受理

本公司根据申请客户申请的书面材料、认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间和其他 3.3.2 中规定的基本条件等认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请，做出申请评审后，在实施认证审核前，与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同。

对于不符合申请条件的客户，公司将发出不予受理通知书。

3.2.4 审核策划

3.2.4.1 确定审核目标、范围和准则

公司应在与客户签订认证协议时，在协议附件明确审核目的并由客户确认。审核范围和准则，包括任何修改均应在认证协议中予以明确。

审核目的中应明确说明审核需要完成什么工作，包括下列内容：

- 1) 确定客户管理体系或其部分与审核准则的符合性；
- 2) 确定管理体系确保客户满足适用的法律、法规及合同要求的能力；
- 3) 确定管理体系在确保客户可以合理预期实现其规定目标方面的有效性；
- 4) 适用时，识别管理体系的潜在改进区域。

准则主要包括以下两项：

- 所确定的管理体系规范性文件要求（质量/环境/职业健康安全管理体系标准）；
- 所确定的由客户制定的管理体系的过程和文件。

3.2.4.2 选择和指派审核组

根据认证项目的审核方案、确定的审核时间，选择和任命审核组（包括审核组长及必要的技术专家），保证审核组具备实现审核目的所需的能力和公正性。

3.2.4.3 审核计划

在每次现场审核前编制审核计划（包括第一阶段），第二阶段审核计划可在第一阶段审核实施后再编制或修改。

3.2.5 实施审核

3.2.5.1 初次认证审核

公司规定各管理体系认证初次认证审核均分第一、二两个阶段实施。

第一阶段审核目的主要包括审核客户的文件化管理体系信息，充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段审核提供关注点。第一阶段审核的结果有可能导致推迟或取消第二阶段审核。

第二阶段审核的目的是评价客户的管理体系的实施情况和有效性。第二阶段审核在客户的现场进行。

公司审核组依据一、二阶段收集的审核证据及形成的审核发现，审核组内部应就审核结论达成一致。包括：管理体系的符合性、有效性及能否推荐认证的结论性意见。

3.2.6 现场审核活动实施

3.2.6.1 审核组按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员（技术专家和实习审核员除外）。

3.2.6.2 审核组长按照程序主持召开首末次会议。简要解释审核组将如何进行审核活动。

3.2.6.3 在审核过程中，审核组及时与受审核方沟通，通报审核进程，确认审核证据，解决分歧。

3.2.6.4 审核组通过适当的抽样来获取与审核目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），审核员负责对这些信息进行验证，作为审核证据。

3.2.6.5 审核组对确定的审核发现（概述符合性并详细描述不符合）予以分级和报告，请受审核方对发现的问题和不符合报告进行确认，并商定对不符合的后续措施的安排，确认审核结论。审核组编制审核报告并提交受审核方。

3.2.6.6 审核报告的所有权归公司所有。审核报告提供对审核准确、简明和清晰的记录，并为认证决定提供充分的信息。

3.2.7 认证决定

本公司技术委员对全部审核资料、记录的复核和认证决定工作。形成正式的审核报告，并颁发认证证书。

3.3 授予、保持、范围扩大或缩小、更新、暂停、撤销或终止认证

3.3.1 管理体系认证的授予

- 1) 公司向客户提供管理体系认证有关信息的公开文件，客户已知悉并理解；
- 2) 客户向公司正式提交管理体系认证申请书和相关附件；
- 3) 客户与公司签署认证协议，并按照规定缴纳了认证费用；
- 4) 客户申请管理体系认证的文件化体系文件，经审查已覆盖申请的管理体系认证范围，且符合管理体系认证准则/标准的相关要求；
- 5) 客户申请的认证范围经现场审核满足认证管理体系准则/标准的要求；

- 6) 审核组按审核计划要求完成申请企业管理体系的现场审核工作；
审核组提出的不符合项已完成纠正措施，并经过审核组验证有效；审核组提交的审核报告包括《管理体系认证现场审核确认表》，对审核结果有明确“推荐通过”的结论意见。审核组提交了满足《管理体系认证审核管理程序》规定的全部审核文件、资料；
- 7) 对审核组提交的全部审核文件、资料按《复核与认证决定工作管理程序》完成审定，并提出明确的“授予认证”的认证决定意见；
- 8) 公司按《管理体系认证决定审批意见》，签发管理体系认证文件；
向客户颁发管理体系认证文件，并按《ZYRZ 认证证书、认证标志和认可标识管理程序》与客户协调授权使用管理体系认证标志事项。

3.3.2 认证资格的保持

- 1) 客户遵守认证协议规定，并按照规定缴纳了监督评价费用；
- 2) 管理体系认证协议有规定有效期的，除有自动延期的条款外，客户在认证协议有效期结束前与公司重新签署或办理延期认证协议；
- 3) 获证客户管理体系，经公司委派的监督审核组的监督审核，持续符合认证准则/标准要求；不符合报告中，提出的不符合已经在商定的限期内完成纠正措施，并经公司监督审核组验证有效，监督审核组提出“推荐保持认证资格”的结论意见；
- 4) 审核组提交了满足《管理体系认证审核管理程序》或《管理体系监督和再认证程序》规定的全部评价文件、资料；

- 5) 对监督审核组提交的全部监督审核文件、资料按《复核与认证决定工作管理程序》完成复核与认证决定，并提出明确的“保持认证资格”的认证决定意见；
- 6) 公司按照认证决定时间制作“管理体系认证年度确认标签”。

3.3.3 管理体系认证的范围扩大

- 1) 对已授予的管理体系认证，客户提出扩大认证范围，公司需进行包括申请的评审，确定任何必要的审核活动，做出是否可予扩大的决定。扩大认证范围的审核活动可以单独进行或与监督审核同时进行。
- 2) 审核组确认扩大范围后的《管理体系认证现场审核确认表》，并提出“推荐扩大认证范围”的结论意见；公司按照重新确定的结论意见签发新证书，但认证文件的注册号和有效期保持不变。

3.3.4 认证范围的缩小

当客户管理体系覆盖的产品范围减少、管理体系认证领域、场所减少、客户未能在规定的时限内解决认证暂停的问题时，采取缩小其认证范围的处置。

客户向公司正式提交缩小认证范围的申请，或审核组提出缩小客户认证范围的建议，公司委派审核组确认缩小的认证范围与认证准则/标准要求一致，做出缩小认证范围的推荐性审核结论，并提供相关文件资料。公司复核决定统一批准缩小认证范围，重新授予认证注册、签署换发认证文件或附件，但认证文件的注册号和有效期保持不变。

3.3.5 管理体系认证的暂停

有以下情节之一，应对管理体系认证采取暂停措施：

- 1) 当国家质量监督主管部门就某客户冶金产品质量抽查出现严重不合格时；
- 2) 客户的管理体系持续或严重地不满足要求，包括对体系有效性方面的要求。如：审核中所发现的严重不符合重复发生，体系存在重大缺陷，可能导致严重后果的不满足要求的问题；
- 3) 在例行监督或特殊监督审核时，审核组通过监督审核，提出“暂停认证资格”推荐意见时；
- 4) 获证客户的顾客向公司提出其管理体系覆盖的产品质量发生大宗投诉时；
- 5) 客户没有按合同约定交纳认证监督费用，或获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核，市场部或综合部提出暂停客户认证资格时；
- 6) 获证客户因企业阶段性停产，或其他原因主动请求暂停时。

在暂停期间，获证客户的管理体系证书暂时无效。获证客户必须停止认证证书和认证标志的使用及涉及认证资格的宣传。同时，公司在网站上公布暂停认证的客户名录。

3.3.6 管理体系认证的撤销

发生以下情节之一，将采取撤销认证资格措施：

- 1) 暂停证书后，逾期未提出恢复申请或未通过审核的；
- 2) 客户管理体系覆盖的产品在使用中，发生重大质量事故；

- 3) 国家监督检查中，管理体系覆盖的产品出现质量不合格，经客户整改后，发生两次不合格；
- 4) 客户拒绝接受年度监督的；
- 5) 转让管理体系认证文件、标志，或违反有关规定，严重损害公司管理体系认证标志信誉的；
- 6) 认证文件超过有效期，客户未申请再认证的；
- 7) 获证客户因破产、倒闭、解散等情况，导致客户管理体系不再满足认证要求的；
- 8) 发生其他违反国家相关法律法规的行为。

3.3.7 管理体系认证的终止

客户向公司提出终止认证资格的申请；公司通过《证书变更报批意见》和《终止认证文件的通知》，收回终止的认证文件原件，调整客户名录状态，并公开。终止认证资格的客户不再要求保持认证资格。

3.3.8 管理体系认证的恢复

发生以下情节之一，将采取恢复认证资格措施：

- 1) 暂停认证资格企业已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正、纠正措施（如不符合项的纠正、不符合原因分析、纠正措施、自我验证），客户应在暂停期内提出恢复申请；
- 2) 造成暂停的问题已经解决，恢复符合相关的认证要求，暂停认证资格客户需提供在暂停期内没有使用、引用认证资格，如广告宣传和使用标志的说明材料；
- 3) 因管理体系覆盖产品质量问题导致的暂停，恢复时，客户应

提供具备国家认可资格的第三方实验室发出的检测合格报告；需要时，同时提供产品质量投诉方的谅解文件。

4 管理体系认证收费

认证收费项目包括：申请审定费、注册费、审核费、监督审核费和年金（含标志使用费）。

表1 认证收费规定

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请审定费	1000 元/体系	/
2	注册费	2000 元/体系	/
3	审核费	2600 元/人日	按规定的审核人日数执行
4	监督审核费	1/3 初次审核费	/
5	年金	2000 元/体系	含标志使用费，每年交纳一次
注： 1、集团公司与其所属子公司、分公司或生产基地具有法人资格的，可以单独申请认证，不具有法人资格的，不能以所属范围名义单独申请认证。 2、各所属单位无论是否具有法人资格，均可以单独或者联合与集团公司一起提出申请。 3、集团公司与所属单位一起申请认证时，按多地址对待。 4、对符合条件的委托加工的生产线，按多地址对待。			

实际产生费用如下：

1. 初次审核费用=申请审定费+注册费+初次评价费；
2. 监督审核费合计=1/3 初次评价费+年金。

5 认证证书和认证标志

5.1 认证证书

对满足规定要求并获得认证的组织，本公司将为其颁发认证证书，并授予 MC 认证标志的使用权，以证实其获得认证资格。认证证书将标明：

- 1) 客户名称、地址；
 - 2) 审核时所用的管理体系标准和（或）其他规范性文件（包括文件编号）；
 - 3) 与活动、产品和服务类型相关的认证范围，对多场所组织还应在认证文件上或附件中明确注明已获准认证的场所名称、地址及相应范围；
 - 4) 证书的签发日期及有效期，对特定的认证文件有效期有特别要求的应予以注明；
- 注：当证书失效一段时间时，在满足下列条件时，可在证书上保留原始的认证日期：
- a) 清晰标示当前认证周期的开始时间和截止时间；
 - b) 把上一认证周期截止时间连同再认证审核时间一起标示。
- 5) 认证证书的编号；
 - 6) 中冶检测认证有限公司的名称、地址和标志；
 - 7) 中冶检测认证有限公司的印章和总经理的签字；
 - 8) CNAS 认可标志及认可注册号及其他标识，并确保不能产生误导或含混不清。

5.2 认证标志

认证标志是中冶检测认证有限公司使用的一种形象符号，作为表明其身份的一种形式，认证标志可以单独使用。公司认证标志核心部分由“冶金认证（Metallurgy Certification）”英文缩写“MC”构成，周围环绕中文“冶金体系认证”和对应英文版，具有自己的独特风格。公司认证标志的图案呈金色底，但允许在不同场合使用时呈单一的其他色调。

公司的认证标志的图案为：



5.3 认证证书、标志的所有权、使用授权、获取方法、中止使用

5.3.1 客户在企业文件或产品标识上使用认证证书或认证标志时，应向公司提出授权使用申请，批准后方可正式使用。

5.3.2 申请方建立认证文件、认证标志和认可标识使用方案，明确管理制度，包括管理职责、使用方法、使用与监督管理程序；

5.3.3 管理体系认证标志不能用于产品包装上，也不能以其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

5.3.4 获证客户在产品包装、标签、铭牌上或附带信息中声明其管理体系通过认证的表述应有管理规则，客户的声明不应暗示产品、过程或服务通过了认证。客户的声明必须包括：获证客户的标识（如品牌或名称）；管理体系类型（如质量、环境或职业健康安全）和适用标准；颁发认证文件的我公司名称。

5.4 认证文件和标志使用的监督管理

5.4.1 审核组实施保持认证的监督和再认证评价时，确认组织是否使用了认证文件和标志。

5.4.2 对客户误用认证文件和认证标志和其他标志时，综合部应要求客户及时采取补救措施和纠正措施。

5.4.3 客户扩大/缩小认证范围，暂停认证后恢复认证资格，原认证文

件编号不变。

5.4.4 认证文件中的获证生产企业名称和/或地址变更（不含搬迁），经资料评审后，可直接换发认证文件；制造地址搬迁的，按《认证规则、细则和评价计划管理和评价实施程序》评价合格后，可换发认证文件。发生换发认证文件时，公司要对换发认证文件企业进行公告，并收回原认证文件。

6 管理体系认证的公开信息

1、获证客户名称和地址、产品认证依据标准或规范性文件、产品认证范围。对有多场所的获证客户分别表明场所名称、地址和产品认证范围。

2、获证客户名称或地址的变更、产品认证要求的变更、产品认证范围的扩大或缩小、产品认证资格的暂停、注销或撤销等信息。

3、获证客户目录的信息。

7 申、投诉及处理程序

7.1 申诉范围：

- 1) 客户对不受理认证申请的不满；
- 2) 客户对认证过程的不满；
- 3) 客户对认证决定的不满；
- 4) 其他情况。

7.2 客户应在接到公司的认证不受理通知或认证决定通知后的一个月內，以书面文件形式向我公司提出申诉。

7.3 公司收到申诉文件后，在 5 个工作日内向申诉方确认收到的申诉信息，并确认是否与公司负责的认证活动相关。如果相关，填写《申

诉、投诉登记表》，并报告管理者代表。

7.4 管理者代表根据申诉的性质，授权根据申诉处理的基本方针组成申诉处理小组。

7.5 申诉处理小组应在 15 个工作日内，采取各种措施调查申诉内容、获取有关证据，包括召集听证会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询、借鉴以往类似申诉结果等，记录调查过程，进展情况报告申诉方，做出客观、公正的判断，实施裁决。处理过程填写《申诉、投诉处理表》，处理结束时填写《申诉、投诉处理结果通知单》正式通知申诉方。

7.6 投诉范围

- 1) 客户或其他外部人员对公司的认证政策、运作过程和认证结果及认证人员的表现不满意；
- 2) 外部人员对获证组织认证证书、认证文件与认证/认可标志的使用不满意。

7.7 投诉方应以书面形式向技术部提出投诉，应提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。一般对细节不清的匿名投诉不予处理。

7.8 我公司收到投诉文件或口头投诉记录后，与投诉方确认收到的投诉信息，登记填写《申诉、投诉登记表》，判断投诉是否与公司的认证活动有关，或与客户有关，经确认有关后，予以处理。

7.9 公司正式受理申诉后，应由管委会主任授权组成投诉处理小组处理。

7.10 按照投诉的内容和性质，根据投诉文件提供的线索，充分收集、核实与投诉有关的一切信息，必要时进行现场调查获取证据，并保持

记录。

7.11 将处理结果形成书面报告，报管理者代表，并填写《申诉、投诉处理结果通知单》，将结果以不损害有关方保密性的方式正式通知投诉方，并保存相关记录，整理归档。投诉事项的公开与否及公开程度由投诉处理部门与客户及投诉方共同决定。

7.12 投诉方如果对公司的处理持有异议，可按照 CNAS、CNCA 或人民法院的相关规定提出上诉。

8 认证变更的程序

获证后，当涉及认证文件或认证机构规定的其它事项发生变更时，客户应向 ZYRZ 申报并提交正式书面申请，经 ZYRZ 批准后方可实施。

变更/扩展对管理体系有效性发生影响时，ZYRZ 应核查变更情况，需要时，进行现场审核，确认符合认证要求时，换发并公开认证文件。

8.1 认证文件的变更

- 1) 认证文件中的客户名称和/或地址变更（不含搬迁），经资料评审后，可直接变更并公开认证文件；
- 2) 当客户制造（场所）地址变更（实际搬迁）时，客户应向 ZYRZ 提出正式变更申请，ZYRZ 应按初次申请实施评价，现场审核符合要求时，换发并公开认证文件，原认证文件收回；
- 3) 关键原材料变更时，应提供关键原材料的确认检验报告或第三方证明性材料，并提供关键原材料供应商清单，进行书面资料评价，待下次监督时现场核实；
- 4) 管理体系要求依据的标准和/或实施规则变更时，ZYRZ 发布转换

公告并实施转换。转换符合要求的换发并公开认证文件，原认证文件收回。逾期未完成转换的，撤销认证并公开撤销客户认证信息。

9 管理体系认证公正性声明

管理体系认证价值是产品认证机构公正、能力、信誉、公信力的体现，管理体系认证价值是使得管理体系认证的利益相关方，包括：管理体系认证机构的客户、获证客户的顾客、学者、行业协会代表、本公司代表等，建立信心，提高信任的程度。

ZYRZ 将公正性作为管理体系认证的基本原则，提出“公正公平，客观严谨，科学规范，优质保密”的质量方针。从组织、运作和经费管理上实施管理体系认证公正性管理，建立公正的组织结构，实施公正的管理体系认证制度，识别、分析并消除对公正性的影响，提供公正的管理体系认证服务。

ZYRZ 采用的管理体系认证方案对所有客户一视同仁。ZYRZ 不以客户的规模、某一协会或团体的成员、已颁发证书的数量作为实施认证的限制条件。认证要求中不含有任何不恰当的财务或其他条件。

ZYRZ 实行由各利益方均衡组成的管理委员会监督下的总经理负责制。ZYRZ 对管理体系认证公正性实施管理，识别和控制；防止管理体系认证活动的利益，包括管理体系认证机构的各种关系，引起冲突的可能性，为此形成文件化控制程序，以确保管理体系认证活动的保密性、客观性和公正性。

ZYRZ 按照国家管理体系认证工作的法律、法规和规章、有关认

可规范要求建立质量管理体系，对管理体系认证统一控制管理，实行管理体系认证评价人员与产品认证复核与认证决定人员、申投诉处理人员分离的回避制度，以保证管理体系认证的公正性、规范性和一致性的运作。

ZYRZ 独立于任何拟管理体系认证客户，以及为客户提供内审的任何机构和个人；郑重承诺不提供、不推荐提供为获得或保持 ZYRZ 管理体系认证的咨询服务，不为利益相关方或对管理体系认证公正性构成威胁时，提供管理体系认证服务；不参与客户的设计、实施或保持管理体系质量管理体系的活动，不向客户提供、也不从事可能影响管理体系认证公正性的服务；不宣称、不建议、不暗示通过本公司的培训服务，会使管理体系认证会更简单、更容易或更经济；不接受客户的资助，保证不干扰管理体系认证结果的保密性、客观性、公正性；在营销或报价时不与管理体系认证咨询机构的活动相关联。

ZYRZ 遵守国家有关法律法规和遵循管理体系认证市场运作规则，在拟管理体系认证的范围内规定管理体系认证要求，进行管理体系认证评价和做出管理体系认证决定。通过颁发管理体系认证文件和/或同意使用管理体系认证标志的方式表示某客户获得了 ZYRZ 的管理体系认证，并对管理体系认证决定负责。识别管理体系认证机构可能产生的影响公正性的风险，采取有效措施予以避免或控制。

ZYRZ 注重社会效益，实行有偿管理体系认证服务，服务向所有客户开放。管理体系认证收入实施独立经济核算。经费来源是依靠向管理体系认证客户收取的管理体系认证费用。ZYRZ 管理体系认证收

费坚持依法纳税；管理体系认证收费主要用于与认证有关的人员经费，房屋、设备等固定资产折旧和维护，办公费用，以及上交认可机构的年金等，收费收入不得用于以营利为目的的投资的使用原则；不接受管理体系认证客户的任何形式的资助，并监督检查财务状况和收入来源，不受到商业、财务和其他方面压力的损害，以确保管理体系认证工作的公正性和独立性。

ZYRZ 严格遵照与管理体系认证有关的法律法规、认可规范、对认证机构的要求及管理承诺，严格为客户保守技术、经营、管理秘密。ZYRZ 建有完善的受理和处理申诉、投诉和争议制度，接受 CNCA、CNAS、客户及社会各界的监督。

10 承担管理体系认证法律责任的承诺

ZYRZ 对管理体系认证结果负责，并对客户进行监督评价和质量追踪；对不符合认证要求出现管理体系覆盖范围内的产品质量问题的客户，及时暂停使用或撤消其管理体系认证文件。

ZYRZ 承诺不向社会推荐本公司认证的管理体系覆盖范围内的产品，不以对管理体系覆盖范围内的产品进行监制、监销等方式参与产品经营活动；不从事影响管理体系认证公正性的其他活动。

ZYRZ 保证不与管理体系认证客户发生在资产、管理方面的利益关系。

ZYRZ 工作人员，保证严格按规章制度办事，遵纪守法，严谨公正。对违反有关规定的组织或个人，客户、用户和消费者均可向本公司进行申诉、投诉，ZYRZ 组织调查、核实，并进行处理。对处理结

果有异议者可向 CNCA 或 CNAS 提出申诉。

ZYRZ 承诺承担产品认证的连带责任。并以产品认证收入的 10% 设立管理体系认证质量连带责任准备金。用以应对由于 ZYRZ 工作失误，没有及时暂停、撤销出现质量问题、质量事故的客户的管理体系认证文件，并及时予以公布，而给消费者造成的损失。

11 认证协议规定的客户和 ZYRZ 双方的责任和权利

ZYRZ 和客户在认证协议中，明确规定双方在管理体系认证活动中的责任和权利：

双方遵守国务院《认证认可条例》和国家有关认证认可行政规章制度的规定。

11.1 客户的责任

- 1) 始终满足管理体系认证要求，包括当收到公司的通知时做出适当变更；
- 2) 针对管理体系覆盖范围内产品持续生产的特点，保证获证产品持续满足管理体系要求；
- 3) 承诺为下列事项做出所有必要的安排：
 - a) 对ZYRZ实施评价和监督活动，包括审查文件和记录，访问相关设备、场所、区域、人员及客户的分包方；
 - b) 获证管理体系发生投诉的调查；
 - c) 同意CNCA和CNAS的观察员、评审员参与ZYRZ的现场检查。
- 4) 有关管理体系认证的声明与获证管理体系的认证范围一致；
- 5) 不得以损害ZYRZ声誉的方式使用管理体系认证的结果，不得做出

使ZYRZ认为可能误导或未经授权的有关管理体系认证的声明；

- 6) 当管理体系认证暂停、撤销或终止时，停止使用包含管理体系认证内容的所有广告，采取ZYRZ公开性文件要求的措施（如交回认证文件、追回使用认证标志的产品等）以及其他需要的措施。
- 7) 如果需将管理体系认证文件的副本提供给其他人，管理体系认证文件应被完整地复制；认证标志不得向其他人提供。
- 8) 在文件、宣传册或广告等传播媒介中涉及到管理体系认证内容时，应遵守ZYRZ公开性文件对管理体系认证文件和认证标志的使用规定；
- 9) 遵守管理体系认证标志的使用（按客户提出，经ZYRZ审查、备案的使用场所清单使用）和管理体系相关信息的任何要求；
- 10) 应按照ZYRZ公开性文件的规定，保存通过各种渠道收到的与认证要求符合性有关的所有投诉记录，并在ZYRZ要求时，向ZYRZ提供。提供的资料应包括：
 - a) 对这些投诉以及在管理体系覆盖产品中发现的影响认证要求符合性的任何缺陷，采取适当的措施；
 - b) 将所采取的措施形成文件。
- 11) 当发生了可能影响满足认证要求的能力的变更（如所有权、组织结构、最高管理者、技术负责人发生变化；质量保证体系发生重大变化；使用的关键原材料和/或制造工艺和/或主要制造设备发生变化；或生产线变迁）时，应及时通知 ZYRZ，以便双方协调采取应对措施。

11.2 ZYRZ 责任

- 1) 根据认证方案在委托的认证范围内公正、客观、科学地开展管理体系认证活动。
- 2) 向客户及时提交管理体系审核方案，按约定时间实施现场评审。
- 3) 派遣适宜的检查人员，并征得客户同意。
- 4) 通过评价、检测证明满足认证要求后，颁发认证文件和与客户协调使用方案后，允许使用 MC 认证标志。
- 5) 及时在媒体公布客户的管理体系认证信息。
- 6) 客户获证后定期对其质量保证能力和管理体系一致性要求，认证管理体系实施监督和按期实施再认证。
- 7) 认证要求发生更改时，及时通知客户，协商管理体系认证要求变更事宜。
- 8) 做出暂停、撤消认证文件的决定时，必须书面通知客户，说明理由。

11.3 客户权利

- 1) 有权在向 ZYRZ 备案使用方案后，正确使用认证文件和 MC 认证标志，宣传获准管理体系认证的事实。
- 2) 享有由于获准认证以及使用 MC 认证标志取得的商业利益。
- 3) 客户对 ZYRZ 关于认证的暂停和撤消决定有权提出申诉、投诉，有权对不规范的认证行为提出申诉、投诉。

11.4 ZYRZ 权利

- 1) 通过评价、检测证明不满足认证要求的，有权不颁发或收回管理

体系认证文件/不允许使用 MC 认证标志，但收取已经发生的检查活动费用。

- 2) 如客户管理体系发生重大变化或异常情况时，ZYRZ 有权增加监督检查的频次。
- 3) 客户获准 ZYRZ 认证后如不按时支付年金和监督审核费，ZYRZ 有权暂停、撤消客户的认证文件并要求客户停止使用并交还相关的认证文件和停止使用 MC 认证标志。
- 4) 有权公布客户的获准、暂停和撤消认证状态。