



河北中岚认证有限公司

公 开 文 件

修订日期：2025.6.14

实施日期：2025.6.14



目录

第一部分 ZLHC 简介	1
第二部分 ZLHC 提供的认证服务项目	2
第三部分 ZLHC 公正性与保密声明	3
第四部分 认证流程	4
第五部分 申请组织的权利和义务	5
1. 申请认证组织的权利	5
2. 申请认证组织的义务	5
第六部分 ZLHC 的权利和义务	7
1. ZLHC 的权利	7
2. ZLHC 的义务	7
第七部分 认证过程	9
1. 对申请认证企业的基本要求	9
2. 认证申请评审	9
3. 申请受理及签订合同	9
4. 审核方案的策划	10
5. 策划审核	10
6. 初次认证审核	11
7. 实施审核	12
8. 认证决定	15
9. 保持认证	16
10. 再认证	16
11. 特殊审核	16
12. 标准换版	17
13. 暂停、撤销认证或缩小认证范围	17
第八部分 认证收费标准	19
1. 基本收费标准	19
2. 收费方式	19
3. 声明	19
4. 质量管理体系审核时间的确定	20
5. 环境管理体系审核时间的确定	21
6. 职业健康安全管理体系审核时间的确定	22
7. 服务认证时间的确定	24
8. 健康、安全与环境管理体系认证（HSE）审核时间的确定	24
9. 业务连续性管理体系认证（BCMS）审核时间的确定	24
第九部分 关于审核人员廉洁自律规定的公开信	25
第十部分 联系方式	26



第一部分 ZLHC 简介

河北中岚认证有限公司（ZLHC）是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准的第三方认证机构（批准号：CNCA-R-2019-494）。

公司现有认证业务范围：质量管理体系认证（ISO9001）、工程建设施工企业质量管理规范（GB/T50430）、环境管理体系认证（ISO14001）、职业健康安全管理体系认证（ISO45001）、服务认证、健康、安全与环境管理体系认证（HSE）、业务连续性管理体系认证（BCMS）。

公司的方针：诚实守信 严谨规范 客观公正 优质高效。

ZLHC 拥有一批专业技术过硬、管理经验丰富、长期从事认证工作的技术专家及认证界精英，始终秉承“客观公正、专业高效、传递信任、服务创新”的理念，遵循“本着独立、公正的原则为广大客户提供准确、可靠、快捷的服务，促进社会的进步和发展”的宗旨，以科学、公正、规范、严谨和热诚的工作态度，为众多知名组织提供了优质的认证服务及增值服务，赢得了良好的赞誉，受到社会各界的广泛好评。



第二部分 ZLHC 提供的认证服务项目

认证类别及认证领域：

管理体系认证

质量管理体系认证 (QMS)

工程建设施工企业质量管理体系 (EC)

环境管理体系认证 (EMS)

职业健康安全管理体系认证 (OHSMS)

服务认证

无形资产和土地服务

建筑工程和建筑物服务

批发业和零售业服务

不动产服务

电信服务；信息检索和提供服务

在收费或合同基础上的生产服务

健康、安全与环境管理体系认证 (HSE)

业务连续性管理体系认证 (BCMS)



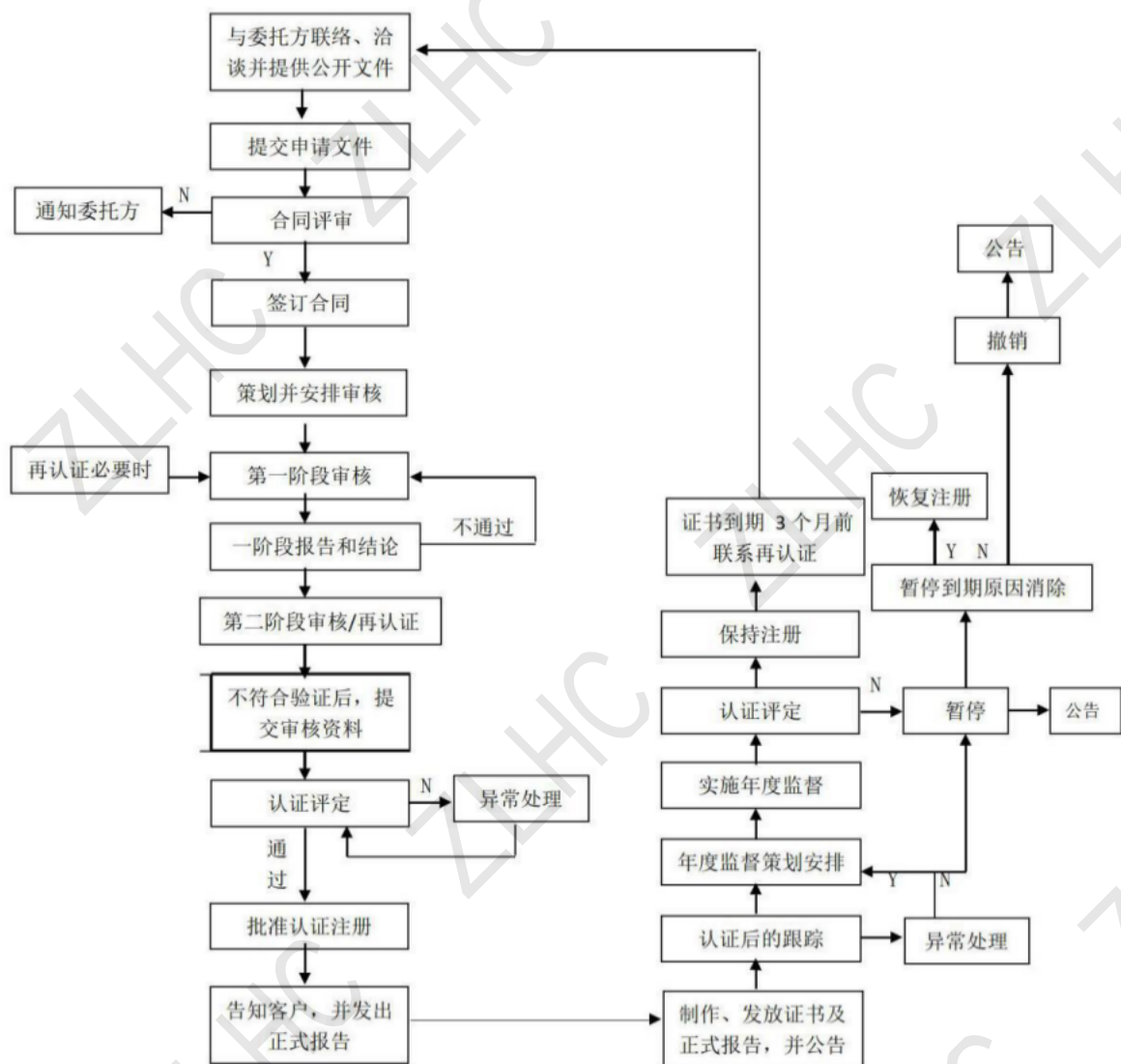
第三部分 ZLHC 公正性与保密声明

河北中岚认证有限公司（简称 ZLHC）是具有独立法律地位的第三方认证机构，ZLHC 所有人员都意识到公正性在实施认证活动中的重要性，ZLHC 将遵守国家认证认可相关法律法规的要求，建立保障公正性的组织结构，确保以公开公正、客观独立方式开展工作。

1. ZLHC 的管理体系认证服务向所有组织开放。
2. ZLHC 实行总经理负责制，总经理及其经营管理层对认证活动及其公正性负全责。
3. ZLHC 对所有被认证的客户一视同仁，不以申请方的规模等作为申请和认证的限制条件。当向客户提供认可的认证服务时，ZLHC 的服务仅限于已批准的国家认监委的业务范围。
4. ZLHC 承诺不将审核分包给管理体系咨询机构。
5. ZLHC 建立文件，以持续地识别、分析、评估、处置、监视与认证活动有关的可能引起利益冲突相关的风险，包括认证机构的各种关系引起冲突的可能性。
6. ZLHC 参加认证审核的人员，必须确保其在 2 年内未向申请和拟接受认证的组织提供过咨询服务，并且与这些组织没有影响公正性和独立性的利害关系。
7. ZLHC 所有可以影响认证活动的人员包括审核员、案卷审查人员、认证决定人员、申诉/投诉管理人员、部门管理人员和高级管理人员等承诺公正行事，不因来自商业、财务和其他方面的压力损害本公司的公正性。
8. 为了确保公正性，ZLHC 不提供任何关于管理体系的建立和保持的咨询服务，也不与任何咨询机构建立合作协议；同时严格控制相关方的活动，以避免影响认证工作的公正性。
9. ZLHC 不接受客户或潜在客户的馈赠、捐款和财务上的转让。
10. 为确保公正性，ZLHC 不对其它认证机构的管理体系进行认证。
11. 当某种关系对 ZLHC 的公正性构成不可接受的威胁时，ZLHC 将不为其提供认证。
12. ZLHC 不向获证客户提供内部审核。如果 ZLHC 对某个组织的管理体系提供了内部审核，则不在内审核结束后两年内对该组织的管理体系进行认证。
13. ZLHC 活动的营销或报价与管理体系咨询机构的活动无任何联系，本公司不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。
14. ZLHC 对认证过程中获得的有关认证申请人或获证客户的商业、技术信息，以及认证过程等信息负有保密责任。未经客户的书面同意，ZLHC 均不向第三方披露其保密信息，但法律法规另有要求，或者需要履行法定责任的除外。
15. ZLHC 认证具有完善的受理和处理来自申请人或其他方面有关认证业务或其他相关事项的申诉、投诉和争议的方针和程序，接受和配合社会各相关方的管理监督。



第四部分 认证流程





第五部分 申请组织的权利和义务

1. 申请认证组织的权利

1.1 申请认证组织有权在符合有关法律法规及相关要求的前提下，提出管理体系认证范围的要求（包括产品/服务/活动/场所）；

1.2 申请认证组织有权宣传获准认证的事实，享有由于获准认证以及使用认证标志取得的经济利益；

1.3 申请认证组织有权对 ZLHC 在认证服务过程或活动中的违规行为或者在认证过程中双方产生的争议提出投诉，ZLHC 应按照投诉程序解决争议。

2. 申请认证组织的义务

2.1 申请认证组织应根据认证程序积极配合 ZLHC 的审核，向 ZLHC 提供真实充分的信息和记录，因隐瞒管理体系覆盖的组织机构、人数、多场所数量等信息导致审核人日不足、多场所抽样量不足、审核结果无效或认证证书失效，由此造成的损失由申请认证客户承担全责，并承担因信息不准确或不真实所造成的一切后果；

2.2 申请认证组织向 ZLHC 申请管理体系认证时，申请认证组织应提供与实际管理运行活动相符的材料证据。申请认证组织应明确告知 ZLHC 自申请之日起前一年内，是否出现以下任何一种情况：

- 是否向其他认证机构提交过同样的认证申请但未被受理；
- 是否其他认证机构对本组织作出过不推荐认证注册（初审）、不推荐再次认证注册或不推荐继续使用认证证书（监督）的结论；
- 是否其他认证机构对本组织做出过暂停认证证书或撤销认证证书的决定。

2.3 若发生因申请认证组织未如实申报 2.2 项内容而导致 ZLHC 颁发的管理体系认证证书出现无效的情况而造成对申请认证组织的损失时，由申请认证客户自行承担，由此对 ZLHC 造成的损失则由申请认证组织承担；

2.4 向 ZLHC 提供管理体系文件，并根据 ZLHC 文审意见对体系文件进行修订；

2.5 当 ZLHC 要进入现场审核时，申请认证组织应为 ZLHC 进行审核做出必要的安排，包括在初次审核、监督审核、再认证、解决投诉时，为 ZLHC 检查文件和接触所有过程与区域（保密过程或区域应提前向 ZLHC 说明）、记录及人员提供条件，申请认证组织应为到场的观察员（如认可评审员）或实习审核员提供条件；

2.6 现场审核前，申请认证组织应对 ZLHC 提交的审核计划进行确认，并对审核过程中审核组执行审核计划的情况进行监督，由于审核计划执行过程出现问题导致审核无效或认证证书失效，申请认证客户应与 ZLHC 共同承担责任；

2.7 对于审核中发现的不符合项，申请认证组织应在约定的期限内完成原因分析、纠正和制定纠正措施并提交 ZLHC 以便及时进行整改有效性的验证，否则可能引起的认证注册的损失将由申请认证客户自行承担；

2.8 申请认证组织通过认证后，承诺保证持续有效运行认证所覆盖的管理体系；



2.9 在获得证书后，按 ZLHC 公开文件的要求正确使用证书和标志，就获准认证的范围作宣传，不利管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；在暂停期间，管理体系证书暂时无效，不得使用证书和标志继续宣传认证资格，注销（证书有效期已到终止时间）或撤销（接到 ZLHC 的撤销通知）时，立即停止使用任何引用认证资格的广告材料，并将证书归还 ZLHC；

2.10 申请认证组织承诺遵守认证认可相关法律法规，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的信息；

2.11 申请认证组织获得认证后，在证书有效期内，对于可能影响管理体系持续保持的变化，如发生以下情况，应及时通报 ZLHC：

- 生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格；
- 发生产品和（或）服务的质量安全、环境污染或者生产安全事故；
- 顾客或相关方有重大投诉；
- 法律地位、经营状况、组织状态或所有权的变更；
- 生产经营或服务的工作场所变更；
- 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更或被撤销；
- 法定代表人、最高管理层的变更；
- 管理体系覆盖的活动范围的变更；
- 管理体系和重要过程的重大变更等；
- 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

2.12 申请认证组织获证后，应按期接 ZLHC 的监督审核及再认证审核，以便 ZLHC 验证认证所覆盖的管理体系是否持续符合认证要求

- 初次获证后，证书有效期为三年，在有效期内 ZLHC 将按最新认可规范的要求定期对申请认证组织进行至少两次监督审核，第一次监督审核应在认证证书签发日起 10-12 个月内进行；此后，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，两次监督审核间隔时间不超过 15 个月；当获证企业的产品在国家质量监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，认证机构应对该企业实施监督审核；
- 再认证获证后，在证书有效期内，须按期接受监督审核，第一次监督审核在再认证证书签发后第 10-12 个月进行，以后每次监督审核间隔 9-12 个月；
- 再认证审核宜在原证书到期前三个月实施。

2.13 申请认证组织应接受 ZLHC 及相关认可机构安排的见证评审任务，并在见证评审过程中给予必要的配合；

2.14 申请认证组织应接受认证监管部门以及认可机构的非例行检查；

2.15 申请认证组织应按照双方约定的时间和数额向 ZLHC 交纳相关费用；

2.16 申请认证组织如决定注销证书，应书面通知 ZLHC，由 ZLHC 办理证书注销手续。



第六部分 ZLHC 的权利和义务

1. ZLHC 的权利

1.1 ZLHC 有权依据相关的法律法规，针对申请认证组织的违规行为作出暂停、注销或撤销申请认证组织认证注册资格，收回证书的决定；

1.2 若申请认证组织未能满足认证要求，且不能及时对 ZLHC 所提出的不符合项及时进行有效纠正时，ZLHC 有权不推荐注册和发证，并有权收取认证合同约定的相关的认证费用、差旅费及相应的滞纳金；

1.3 若有任何足以引起申请认证组织不能维持认证管理体系正常运转的情形出现时，ZLHC 有权增加监督审核频次或对申请认证组织进行不预先通知的非例行的现场监督抽查，由此产生的费用（如审核费、差旅费等）由申请认证组织承担，其时间由双方另行商定；

1.4 若申请认证组织隐瞒重大信息或提供虚假信息（包括但不限于企业资质、关键产品或活动的检测报告等），ZLHC 有权暂停/撤销证书，并有权要求申请认证组织承担由此给 ZLHC 造成的名誉及经济损失；

1.5 基于以下原因，ZLHC 对申请认证组织发生的任何产品质量、环境、安全等事故及该事故引发的任何的赔偿不承担责任。

- 认证所采取的抽样方法以及认证所依据的标准仅仅是对管理体系的要求，也仅对抽样负责，并不是针对产品要求或管理绩效的准则；
- 质量管理体系认证并不表示该组织提供优质产品或产品本身被证明符合质量管理体系或规范的要求；
- 环境或职业健康安全管理体系认证并不表示该组织实现了环境或职业健康安全管理的最佳绩效，以及永远满足合规性的要求。

2. ZLHC 的义务

2.1 ZLHC 必须严格遵守国家的法律法规和认可机构的规定；

2.2 ZLHC 必须按照认证程序、认证所依据的标准及所签订的认证合同的约定，客观公正地为申请认证组织提供认证服务；

2.3 ZLHC 应向申请认证组织及时提交审核计划，派遣适宜的审核人员，按约定时间实施审核；

2.4 ZLHC 应依据相关法律法规和现场审核结论，经注册评定，确定申请认证组织认证注册范围，并决定是否给予申请认证组织认证注册和颁发证书；

2.5 若申请认证组织认证所覆盖的管理体系符合认证要求，ZLHC 应依据认证合同的约定为申请认证



客户注册、颁发证书，并准许使用认证证书及认证标志，但所颁发的证书的所有权属 ZLHC；

2.6 ZLHC 应及时在网站公布申请认证组织的认证信息；

2.7 ZLHC 应在申请认证组织获证后对申请认证组织进行监督审核和再认证审核，验证申请认证组织管理体系的持续符合性、有效性之后为申请认证客户保持注册或更新注册；

2.8 ZLHC 应以适当方式将其认证要求（如认证标识、认证标准等）的任何变更通知申请认证组织，这些方式可能包括书面通知或电话沟通等并验证申请认证组织是否符合新的要求；

2.9 证书期满前，ZLHC 可根据以往的审核结果，或依据相关的法律法规要求，或其他可能导致认证风险的因素确定是否受理申请认证组织的再认证要求；经双方协商无异议后，认证合同有效期自动顺延至下一个认证周期；

2.10 ZLHC 必须严格遵循保密承诺，不得将申请认证组织在经营、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，以下信息例外：

- 申请认证客户已公开的信息；
- 得到申请认证客户的书面同意；
- 应法律法规要求时。



第七部分 认证过程

1. 对申请认证企业的基本要求

1.1 申请认证组织应按河北中岚认证有限公司（以下简称 ZLHC）的要求，提供以下申请信息或资料：

- a) 认证申请书，包括申请认证的范围、人数、要求认证的管理体系标准或其他要求，申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明；
- b) 法律地位的证明文件（例如：营业执照的复印件）：要求工商注册日期满 3 个月以上；在国家企业信用网上没有被列入“黑名单”；
- c) 组织管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的有效期内的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；
- d) 若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；并说明各多场所活动、活动分包情况；
- e) 管理体系相关的成文信息（如已编制的管理制度、管理要求）；已按相关标准要求建立并实施了适当的管理体系且正常运行至少三个月以上；特殊行业 6 个月以上。
- f) 其他与认证审核有关的必要文件；

1.2 市场部收到认证申请后，按要求点检申请资料，应在当天或最迟于第二个工作日将《认证申请书》等申请资料提交给申请评审人员。

2. 认证申请评审

市场部认证申请评审人员负责评审，必要时市场业务人员予以协助。

收到认证申请时，申请受理人员先对认证申请及补充信息进行信息确认，把申请资料上传 OA 系统；

认证申请评审人员负责对提交的信息进行评审。

保持评审实施审核的理由的记录《合同评审及审核方案策划表》；

3. 申请受理及签订合同

3.1 认证申请的受理

对符合上述要求的申请方，市场部可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，市场部应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

3.2 签订合同

市场部业务人员负责与申请方签订《认证合同》，在审核派遣前要求市场部收到认证合同，或先收到合同扫描件，现场审核时再带回《认证合同》原件。



4. 审核方案的策划

4.1 在清晰识别审核活动的基础上进行整个认证周期审核方案的策划。认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求。

4.2 初次认证审核方案应包括两个阶段初次审核、认证决定之后的第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的周期从再认证决定算起。

4.3 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。初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 10-12 个月内进行。

4.4 多管理体系标准认证

依据多个管理体系标准进行认证时，审核策划应确保充分的现场审核，以提供对认证的信任。

5. 策划审核

5.1 确定审核目的、范围和准则

5.2 审核组的组成和派遣

认证审核部根据实现审核目所需的能力以及公正性要求来选择和任命审核组（包括审核组长以及必要的技术专家）。

5.2.1 观察员:ZLHC 与客户在实施审核前就审核活动中观察员的到场及理由达成一致。审核组应确保观察员不对审核过程或审核结果造成不当影响或干预。观察员可以是客户组织的成员、咨询人员、实施见证的认可机构人员、监管人员或其他有合理理由的人员。

5.2.2 技术专家:ZLHC 在实施审核前与客户就技术专家在审核活动中的作用达成一致。技术专家不担任审核组中的审核员。技术专家由审核员陪同。技术专家可就审核准备、策划或审核向审核组提出建议。

5.2.3 向导:每个审核员由一名向导陪同，除非审核组长与客户另行达成一致。为审核组配备向导是为了方便审核。审核组应确保向导不影响或不干预审核过程或审核结果。

向导的职责可以包括：

- a) 为面谈建立联系或安排时间；
- b) 安排对现场或组织的特定部分的访问；
- c) 确保审核组成员知道并遵守关于现场安全和安保程序的规则；
- d) 代表客户观察审核。

5.3 审核计划

5.3.1 总则

审核组长在编制《审核计划》时应参照客户管理体系相关的职能分配文件和《审核通知书》合理



安排审核时间和人员。审核组长或其指定的人员与审核组成员协商，对具体的过程、职能、或活动等审核工作分配给审核组成员。审核工作的分配应考虑充分利用资源和时间，任务分配后，审核组长应对计划进行审核确认，《审核计划》应具有一定的灵活性，以允许更改。

5.3.2 审核计划编制

审核计划中应包括：

- a) 审核目的；
- b) 审核准则；
- c) 审核范围；
- d) 拟审核的组织和职能单元或过程；
- e) 现场审核活动的日期和地点；
- f) 现场审核活动预期的时间和期限，包括受审核方管理层的会议及审核组会议；
- g) 审核组成员的作用、职责、身份及联系方式；当安排专家时，计划中要列出专家的专业代码及工作单位等相关信息。

5.3.3 审核组任务的沟通

根据审核准则的要求，为确保管理体系有效性所需的形成的文件，应要求受审核方及时提供，并将文件及时提供给审核员。

现场审核活动开始前，审核计划应当经审核委托方评审和接受，并提交受审核方。受审核方的任何异议应在审核组长、受审核方和审核委托方之间予以解决。任何经修改的审核计划应在继续审核前征得各方的同意。

6. 初次认证审核

6.1 初次审核分两阶段实施：第一阶段和第二阶段。为保证第一阶段提出的问题能在第二阶段审核前能及时解决，第一阶段与第二阶段现场审核应有一定的时间间隔，但最长时间间隔不应超过 6 个月。如果需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段。

6.2 第一阶段审核

6.2.1 第一阶段的目标是通过了解组织的管理体系，策划第二阶段审核的关注点，并通过审查组织的以下方面，了解组织对第二阶段的准备状态。

6.2.2 一阶段不需要在现场进行时，应在审核方案中说明理由，必须在相应的审核任务书中进行说明；一阶段审核任务应在二阶段现场审核日前下达，以便审核组及时安排和完成非现场审核工作。

如果决定一阶段不在现场进行，应通过《审核通知书》发送给企业，明确告之企业，不进行一阶段现场审核可能导致以下后果：



- 可能由于现场的情况与申请评审的情况不符而导致增加人数、补充审核等，涉及审核组专业能力时，可能导致审核暂时中止；
- 可能发现严重不符合而导致现场审核不能一次性通过，需要再次的现场审核以确认纠正措施的有效性；
- 由上述情况产生的所有费用由企业承担。

一阶段不进行现场审核，但仍需填写《一阶段审核报告》

6.3 第二阶段审核

二阶段的审核目的：评价客户管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段审核在现场进行，并至少覆盖以下方面：

- a) 与适用的管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合性及证据。确认其体系覆盖的范围及动的管理及控制情况。
- b) 依据关键绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行监视、测量、报告和评审确保申请认证组织持续实现其目标的有效性；
- c) 客户管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效。
- d) 组织过程的运作控制；
- e) 确认内部审核和管理评审是否有效；
- f) 实现管理方针的管理职责的适宜性；
- g) 规范性要求、方针、绩效目标和指标、适用的法律法规要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系。
- h) 适用时，识别管理体系的潜在改进区域。
- i) 管理体系的规范性要求、方针、绩效目标和指标、适用的法律法规要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系。
- j) 确认在第一阶段审核中识别出的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。
- k) 确认其实际工作记录是否真实。

7. 实施审核

7.1 召开首次会议

会议的主要目的是简要解释将如何进行审核活动。

会议由审核组长主持，审核组成员、受审核方高级管理人员、受审核的职能或过程负责人参加，参会所有人员（包括审核组成员）应在《首/末次会议签到表及记录/会议流程》上签到由审核组长保存记录。



首次会议上应由审核组长主持，并让顾客有提问的机会。

7.2 审核过程中的沟通

7.2.1 根据客户的审核范围及复杂程度，审核组长应安排必要的沟通渠道及沟通方式；

7.2.2 审核时间超过一天以上时，审核组长应每天组织审核组内部进行一次简短的会议，以便：
交换信息；

a) 评定审核进展情况；

b) 必要时，重新分配审核组成员的工作。

视组织规模及其复杂程度，审核组长应定期向客户通报审核进展情况及相关情况。

审核组成员在审核中发现重大不符合时，应及时报告审核组长，并由组长与客户沟通。

7.2.3 审核组成员如发现超过范围之外的引起关注的问题时，应当指出并向审核组长报告，必要时，应通报客户。

7.2.4 当获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的事件、事故，例如安全风险、突发的生产过程事故。审核组长应与认证审核部取得联系，并同客户商量确定补救措施或终止审核。

7.2.5 当现场审核时，出现企业人数、名称、地址或/及审核范围变更，审核组长负责与 ZLHC 认证审核部取得联系并填写《现场审核信息(变更)沟通记录》，由企业签字确认后传回给 ZLHC 认证审核部进行评审。

7.2.6 审核组长应召集审核组成员对审核过程中的发现在末次会议前进行讨论并综合评价，确定构成不符合项时，应经审核组长确认同意后，方可向受审核方提出，当审核员与审核组长就不符合项产生争议时，审核员现场应服从审核组长的安排。事后可将该争议提报 ZLHC 技术委员会裁定。

7.2.7 当与客户就不符合项发生分歧时，审核组应首先虚心听取客户的解释，决不可武断或以自己以往的经验要求客户，应努力以适当的、富有建设性、专业的方式解决与客户之间的分歧；如客户的解释合理，应取消发生争议的不符合项。如争议无法解决，应向客户解释 ZLHC 有关《申诉/投诉和争议处理程序》对争议的处理方法。

7.2.8 若审核组内部或与受审核方之间发生无法处理或协调的异常/突发事件，审核组长应立即上报中心管理层。

7.3 信息的搜集和验证和记录

7.3.1 审核组成员应在其承担的审核工作内，根据审核计划、用抽样的方式进行信息的收集，使之成为审核证据。

7.3.2 审核记录

应当记录具体的不符合和支持的审核证据；符合要求和支持的审核证据的记录应简明扼要，具有



唯一可追溯性。

7.4 获取或验证信息

7.4.1 审核组成员应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），并对这些信息进行验证，使之成为审核证据。

7.4.2 信息获取方法应包括（但不限于）：

- a) 面谈；
- b) 对过程和活动进行观察；
- c) 审查文件和记录。

7.5 确定和记录审核发现

7.6.1 准备审核结论

审核结论有以下以下几种形式：

■ 推荐注册/ 维持证书：当审核发现只存在轻微不符合，且都已采取纠正措施并经验证后，初次认证和再认证时，推荐注册；监审时，推荐保持注册；

■ 有条件推荐注册/维持证书

当审核发现存在严重不符合时；已制定不符合纠正计划并实施了部分纠正措施后，根据情况有条件推荐/维持。

■ 推荐证书暂停：监督审核时，现场发现获证客户有违反法律法规的情况，或发生了质量/环境/安全事故；现场审核发现上次开具的不符合项超过一个月仍未实施有效的纠正措施；

■ 推荐撤销证书，证书暂停后超过三个月仍未对重大不符合项采取有效的纠正措施。

■ 不推荐注册：

● 当受审核方存在多个可能导致系统失效的严重不符合，或有足够的证据证明受审核方的管理体系并未予以有效实施；

● 当进行环境管理体系/职业健康安全管理体系认证时，无法通过审核确认组织的管理体系符合 ISO14001/或 GB/T45001 中合规性的要求时。

7.6.2 发生以下情况时，审核组应终止审核，对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况写入《现场审核终止报告》中，及时向 ZLHC 认证审核部报告：

- 1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。
- 2) 申请组织的管理体系有重大缺陷，不符合 ISO9001、ISO14001、GB/T45001 认证标准的要求。
- 3) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。
- 4) 其他导致审核程序无法完成的情况。



ZLHC 应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

7.7 召开末次会议

审核组与客户的管理层一起召开正式的末次会议，并要求与会人员签到。由审核组长主持，并以受审核方能够理解和认同的方式提出审核发现和结论,包括关于认证的推荐性意见。

末次会议时客户应有机会提出问题。审核组与客户之间关于审核发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应在审核报告中予以记录并提交 ZLHC 技术研发部。

注：“被理解”不一定意味着客户已经接受了不符合。

7.8 现场审核结束前审核信息及审核文件的收集

审核组长负责以上审核信息的收集及并根据《审核/测评检查表》对相关审核文件进行收集并按要求完成签字盖章确认的手续。

7.9 审核报告

审核报告由审核组长负责编制，并对审核报告的内容负责。审核报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料。审核报告中的信息应确保能为认证决定提供充分信息。

7.10 不符合的原因分析

对于审核中发现的不符合，认证机构应要求客户在规定期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。

7.11 不符合项的处理及验证

对现场审核中发现的不符合项，受审核方应根据要求进行纠正/采取纠正措施，自行验证有效后，提交审核组长验证（验证的方式有书面验证和现场验证两种）。只有对所有不符合项都采取了相应的纠正措施并验证有效之后，经 ZLHC 技术研发部评定合格后，ZLHC 总经理批准正式颁发认证证书。

8. 认证决定

8.1 认证决定包括授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、暂停或恢复认证、撤销认证或更新认证。

8.2 认证决定的人员不是实施审核的人员。

8.3 技术研发部认证决定人员在做出认证决定前，应完成审查和接受所有不符合项的纠正和纠正措施；应对审核报告进行复核；应确认了是否达到审核目的；最终完成认证决定过程的管理。

8.4 认证决定的流程和管理规定，见《授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤销认证管理程序》和《服务认证决定工作程序》。

经 ZLHC 技术研发部评定合格后，ZLHC 总经理批准正式颁发认证证书。

ZLHC 客服人员或其他指定人员将审核报告提交客户组织，并保留签收或提交的证据。认证机构



应享有对审核报告的所有权。

9. 保持认证

ZLHC 在证实获证客户持续满足管理体系标准要求后保持对其的认证。

9.1 监督审核

9.1.1 审核方案管理人员负责采取适宜和有效的方法, 对于监督审核应确保每年至少进行一次, 初次认证后的第一次监督审核应在认证决定之日起 10-12 个月内进行, 当已达到监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件时, 获证组织需提供相关证明。此时可以适当延长监督审核期限, 但最长间隔不能超过 15 个月。

9.1.2 监督审核报告应包含前次发现的每个不符合事项的整改情况。在审核过程中审核组发现任何导致暂停或撤销认证的不符合或其他情况, 审核组长应在审核报告中明确表述。报告中应提出是否继续保持认证证书的意见建议。由独立的具有适当能力的人员负责审核记录及审核报告的复核工作, 以确保能否保持认证。

9.1.3 如发现体系发生重大变更时或发生可能影响认证基础的变化时, 监督活动应根据《授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤销认证管理程序》采取相应的措施。

10. 再认证

市场部客服人员在证书到期前三个月负责联络客户进行再认证。

对于接受了再认证审核, 但由于不符合项不能验证关闭等原因无法在证书到期前做出认证决定的, 该认证自然终止。市场部客服人员应向客户发出告知书, 要求客户停止使用认证资格及其宣传。在必要时安排补充审核, 满足认证要求的条件下, 该类审核应按初次审核要求重新发证。

11. 特殊审核

11.1 扩大认证范围

对于已授予的认证, ZLHC 应对获证组织扩大认证范围的申请进行评审, 策划并实施必要的审核活动, 并在该审核活动中验证获证组织的管理体系的适宜性和有效性, 以作出是否可予扩大的决定。扩大认证范围的审核活动可单独进行, 也可和对获证组织的监督审核或再认证一起进行。

11.2 提前较短时间通知的审核

ZLHC 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪, 可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核。此时:

- a) 应说明并使获证客户提前了解认证过程和要求的信息将在何种条件下进行此类审核;
- b) 由于客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会, 认证机构应在指派审核组时给予更多的关注。



12. 标准换版

12.1 转换方式

12.1.1 结合现有审核

通过年度监督审核或再认证审核完成换版，新证书有效期与原证书一致。

换版审核可通过现场审核或文件审核实施，具体取决于企业是否存在信息变更 38。

12.1.2 专项审核

无法结合例行审核时，可申请换版专项审核，需提交书面材料并经认证决定后换发新证书

12.2 换版需提前调整管理体系并运行新版标准，完成内审和管理评审，未按期完成转换的证书将被撤销处理。

13. 暂停、撤销认证或缩小认证范围

执行《授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤销认证管理程序》

13.1 发生以下情况（但不限于）时，ZLHC 应暂停获证组织的认证资格：

- a) 管理及服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对体系运行的有效性要求；
- b) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
- c) 获证组织在证书有效期内受到相关执法监管部门处罚。
- 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。
- 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。
- f) 组织主动请求暂停。
- g) 组织发生了与能源、质量、环境、职业健康安全等有关的重大事故，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷。
- h) 组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级。
- i) 整车厂将企业确定为供货特殊状态或者企业被其客户投诉。
- j) 其他原因需要暂停证书。

13.2 一般情况下，认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

在暂停认证期间，获证组织的管理体系认证证书暂时无效。ZLHC 会做出具有强制实施力的安排，以确保暂停认证期间避免获证组织继续宣传其认证资格。

13.3 ZLHC 公开暂停信息宜为公众所获取，并采取其认为适当的任何其他措施。

13.4 如果获证组织未能在 ZLHC 规定的时限内解决造成暂停认证的问题，ZLHC 技术研发部应撤销其认证或缩小其相应的认证范围。



有下列情形之一的，ZLHC 应当撤销其认证证书。

- a) 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，需要立即撤销认证证书的；
 - b) 认证证书暂停期间，获证组织未采取有效纠正措施的；
 - c) 获证组织出现质量、环境、职业健康安全事故、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；
 - d) 获证组织不再生产体系覆盖内产品的；
 - e) 获证组织申请撤销认证证书的；
 - f) 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。
- a) 审核未通过
 - b) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
 - 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) 出现重大的产品或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。
 - e) 获证组织在证书有效期内有其他严重违法违规行为，受到相关执法监管部门处罚的；
 - 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）。
 - g) 没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的。
 - h) 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，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。
 - i) 组织发生了与能源有关的重大事故，反映出组织的能源管理体系建立及运行存在重大缺陷的；
 - j) 组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级的；
 - k) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
 - l) 其他原因需要撤销证书。

13.5 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，ZLHC 应缩小其体系认证范围，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。

13.6 ZLHC 撤销体系其认证时会做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤销认证的通知时，立即停止使用任何引用认证资格的广告材料。

13.7 在任何组织提出请求时，ZLHC 应正确说明获证组织的体系认证被暂停、撤销或缩小的情况。



第八部分 认证收费标准

经中心研究决定，认证收费按以下标准实施：

1、基本收费标准

(一)体系认证基本收费标准

序号	收费项目	收费标准	备 注
1	申请费	1000 元(每个体系)	每个申请组织的每个体系
2	初审审核费	3000 元/人日×审核人 日数	按“审核时间计算”确定的审核人日数收取初审审核费
3	审定与注册费（含 证书费）	2000 元(每个体系)	如需加印认证证书，每份另收费 200 元
4	监督审核费	3000 元/人日×审核人 日数	在认证证书三年有效期内，每次按初审审核费收费标准的 1/3 收取
5	专项扩大审核费	3000 元/人日×审核人 日数	包括标准条款增加、场所扩大、产品（服务）范围扩大等情 况的专项扩大审核，不少于 1 个人日数
6	年金（含标志/牌使 用费）	2000 元	认证注册后每年交纳一次
7	再认证费	3000 元/人日×审核人 日数	按初审审核费收费标准的 2/3 收取
8	换证费	200 元/套	含中英文

注：可根据组织管理水平高低、是否曾经获得过认证证书、管理体系成熟程度、认证风险大小等因素，在本标准基础上适当增减认证费用；各种费用的具体金额和付费时间以管理体系《认证合同》为准。

2、收费方式

- 1、合同签订三日内，甲方需按照双方约定付款比例预付费，其余的初审审核（或再认证）费款应在证书发放之前付清。
- 2、监督审核费和年金：在现场审核 10 日之前支付给本中心。
- 3、审核人员的差旅、食宿费按实际支出由申请组织承担。
- 4、由于申请组织的原因而需要增加审核时间时，费用由申请组织承担。

3、声明

上述收费是本中心的财务来源，无正当理由，不应全部或部分免收上述费用（公益性认证除外），本中心也拒收任何馈赠或赞助，否则将严重损害认证公正性，违反认可要求。

**4、质量管理体系审核时间的确定****(一)审核时间计算****表 QMS——员工有效人数与审核时间的关系（仅适用于初次审核）**

组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)	组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

注 1：表 QMS 中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。

注 2：中心规定人数超过 10700 人时的审核时间。该审核时间遵循表 QMS 中的递进规律，与该表保持一致。

注 3：通常情况下，第一阶段现场审核所需的审核人日数不应少于 1 个人日。对于人数较少（如有效雇员的数量少于 10 人的组织）、风险较低的受审核组织可适当降低至 0.5 个人日。雇员人数超过 4000 人时，不应少于 2 个人日。

注 4：工程建设施工企业质量管理体系认证审核时间参照 ZLHC-GZ-03《工程建设施工企业质量管理体系认证规则》相关规定。

(二)说明**1) 初次审核时间（第 1 阶段+第 2 阶段）**

初次审核（第 1 阶段+第 2 阶段）时间的计算方法以表 QMS 为基础。表 QMS 完全基于组织的有效人数，但没有规定最低或最高人日数，本中心将根据申请组织复杂程度适当增减审核时间。

2) 监督



在初始的三年认证周期中，对特定组织实施监督审核的时间，应与初次认证审核（第 1 阶段 + 第 2 阶段）的时间成比例，即每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的 1/3。在策划每次监督审核时，应可获得获证组织与认证有关的更新信息。

3) 再认证

再认证审核时间根据更新的获证组织信息计算，通常再认证审核时间约为该组织初次认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）所需时间的 2/3。如果再认证按照初次认证审核要求实施时，再认证审核时间不是简单按初次认证审核时间的 2/3 计算。审核时间应考虑管理体系绩效的评价结果。

4) 多场所审核的时间

在确定多场所审核的时间时，应按照表 QMS 确定每个场所的基准审核时间。但是，当某些管理体系过程不适用于某个场所，而是属于对其进行控制的场所的主要职责时，可以考虑减少该场所的审核时间。

5、环境管理体系审核时间的确定

(一)审核时间计算

表 EMS 1——员工有效人数、复杂程度与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)				组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)			
	高	中	低	有限		高	中	低	有限
1-5	3	2.	2.5	2.5	626-875	17	13	10	6.5
6-10	3.5	3	3	3	876-1175	19	15	11	7
11-15	4.5	3.	3	3	1176-1550	20	16	12	7.5
16-25	5.5	4.	3.5	3	1551-2025	21	17	12	8
26-45	7	5.	4	3	2026-2675	23	18	13	8.5
46-65	8	6	4.5	3.5	2676-3450	25	19	14	9
66-85	9	7	5	3.5	3451-4350	27	20	15	10
86-125	11	8	5.5	4	4351-5450	28	21	16	11
126-175	12	9	6	4.5	5451-6800	30	23	17	12
176-275	13	10	7	5	6801-8500	32	25	19	13
276-425	15	11	8	5.5	8501-10700	34	27	20	14



426-625	16	12	9	6	>10700	遵循上述递进规律
---------	----	----	---	---	--------	----------

注 1：审核时间按高、中、低和有限的环境因素复杂程度分别显示。

注 2：表 EMS 1 中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。

注 3：中心规定人数超过 10700 人时的审核时间。该审核时间宜遵循表 EMS 1 中的递进规律，与该表保持一致。

(二)说明

1) 初次审核时间（第 1 阶段+第 2 阶段）

初次审核（第 1 阶段+第 2 阶段）时间的计算方法以表 EMS 1 为基础。表 EMS 1 除了基于组织的有效人数，还基于组织的环境复杂程度，并且没有规定最低或最高人日数，本中心将根据申请组织的环境因素复杂程度适当增减审核时间。

用于策划与准备以及编写报告的审核时间不宜使总的现场审核时间少于所确定审核时间的 80%。需要更多的时间来进行策划和（或）编写报告不是减少现场审核时间的理由。

2) 监督

在初始的三年认证周期中，对特定组织实施监督审核的时间，应与初次认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）的时间成比例，即每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的 1/3。在策划每次监督审核时，应可获得获证组织与认证有关的更新信息。

3) 再认证

再认证审核时间根据更新的获证组织信息计算，通常再认证审核时间约为该组织初次认证审核（第 1 阶段+第 2 阶段）所需时间的 2/3。如果再认证按照初次认证审核要求实施时，再认证审核时间不是简单按初次认证审核时间的 2/3 计算。审核时间应考虑管理体系绩效的评价结果。

4) 多场所审核的时间

在确定多场所审核的时间时，应按照表 EMS1 确定每个场所的基准审核时间。但是，当某些管理体系过程不适用于某个场所，而是属于对其进行控制的场所的主要职责时，可以考虑减少该场所的审核时间。

6、职业健康安全管理体系审核时间的确定

(一)审核时间计算

表 OHSMS1——有效员工人数、风险级别与审核时间的关系（仅适用于初次审核）



组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)			组织有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)		
	高	中	低		高	中	低
1-5	3	2	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	3	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4	3.5	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15
86-125	11	8	5.5	4351-5450	28	21	16
126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	6801-8500	32	25	19
276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20
426-625	16	12	9	>10700	遵循上述递进规律		

注 1: 审核时间按高、中和低三种风险级别分别显示。

注 2: 表 2 中的人数宜视为连续变化的, 而不是阶梯式变化的。

注 3: 中心规定人数超过 10700 人时的审核时间。该审核时间宜遵循表 SMS 1 中的递进规律, 与该表保持一致。

(二) 说明

1) 初次审核时间 (第 1 阶段+第 2 阶段)

初次审核 (第 1 阶段+第 2 阶段) 时间的计算方法以表 OHSMS1 为基础。表 OHSMS1 除了基于组织的有效人数, 还基于组织的风险级别程度, 并且没有规定最低或最高人日数, 本中心将根据申请组织风险级别和复杂程度适当增减审核时间。

2) 监督

在初始的三年认证周期中, 对特定组织实施监督审核的时间, 应与初次认证审核 (第 1 阶段+第 2 阶段) 的时间成比例, 即每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的 1/3。在策划每次监督审核时, 应可获得获证组织与认证有关的更新信息。

3) 再认证



再认证审核时间根据更新的获证组织信息计算,通常再认证审核时间约为该组织初次认证审核(第 1 阶段+第 2 阶段)所需时间的 2/3。如果再认证按照初次认证审核要求实施时,再认证审核时间不是简单按初次认证审核时间的 2/3 计算。审核时间应考虑管理体系绩效的评价结果。

4) 多场所审核的时间

在确定多场所审核的时间时,应按照表 OHSMS1 确定每个场所的基准审核时间。但是,当某些管理体系过程不适用于某个场所,而是属于对其进行控制的场所的主要职责时,可以考虑减少该场所的审核时间。

7、服务认证时间的确定

服务认证审查时间执行公司

ZLHC-GZ-01《商品售后服务认证规则》

ZLHC-GZ-02《物业管理服务认证实施规则》

ZLHC-GZ-04《品牌评价认证实施规则》

ZLHC-GZ-05《信息技术服务认证规则》

ZLHC-GZ-06《建筑工程和建筑物服务认证规则》

ZLHC-GZ-09《在收费或合同基础上的生产服务认证规则》

相应的服务认证审查时间确定执行相应的实施规则。

8、健康、安全与环境管理体系认证(HSE)审核时间的确定

HSE 执行公司 ZLHC-GZ-07《健康、安全和环境管理体系认证规则》中审核时间确定的要求。

9、业务连续性管理体系认证(BCMS)审核时间的确定

BCMS 执行公司 ZLHC-GZ-08《业务连续性管理体系认证规则》中审核时间确定的要求。



第九部分 关于审核人员廉洁自律规定的公开信

各受审核组织：

感谢贵组织对本中心的信任，委托本中心对贵组织进行认证审核。感谢你们对审核工作的支持和热情接待。

为维护中国认证事业的权威性，保证认证工作的公正性和有效性，规范本中心审核人员的廉洁自律行为，特函告如下：

1. 审核人员不得住宿高级宾馆和套间；
2. 审核人员应用工作餐，并谢绝宴请，审核期间不得饮酒、擅自外出；
3. 审核人员不得接受礼金和有价值证券；
4. 审核人员不得接受各种礼品和纪念品；
5. 审核人员不得要求组织提供营养滋补药品或高档药品；
6. 审核人员不得参加各种高消费的娱乐活动；
7. 审核人员不得参加各种旅游活动；
8. 审核人员不得报销与本次审核无关的票据。

请贵组织对审核人员进行监督，并对其遵守纪律的行为给予支持和协助。



第十部分 联系方式

联系方式:

名 称: 河北中岚认证有限公司

服务热线: 0311-67306580

客服及申投诉电话: 0311-87766756

地 址: 河北省石家庄市桥西区槐安西路 255 号泰金大厦 B 座 1101 室

邮编: 050000

网址: <http://www.zlhbqc.com.cn/>

E-mail: zlhbqc@163.com