

北京中润兴认证有限公司

社会责任管理体系认证规则



文件编号：ZRX-CX/SRMS-18

版本号：J/0

编制：贾卫东、王振宇/2026.05.25

审核：赵俊霞/2026.05.25

批准：赵俊霞/2026.05.25

社会责任管理体系认证规则

目 录

1. 适用范围
 2. 认证依据
 3. 对认证机构的基本要求
 4. 对认证人员的基本要求
 5. 初次程序
 6. 认证证书和认证标志
 7. 认证证书的暂停、撤销和注销
 8. 申诉（投诉）处理
 9. 信息公开与报告
 10. 认证记录
 11. 其他
 12. 附则
- 附录 A 社会责任管理体系认证业务范围分类表
- 附录 B 社会责任管理体系认证审核时间要求

1 适用范围

1.1 本规则用于规范中润兴依据 GB/T 39604-2020 《社会责任管理体系 要求及使用指南》在中国境内开展社会责任管理体系认证（简称“SRMS”）活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规、GB/T39604-2020 标准，对 SRMS 认证实施过程作出具体规定，明确认证机构对认证过程的管理责任，保证 SRMS 认证活动的规范有效。

1.3 本规则是中润兴在 SRMS 认证活动中的基本要求，在该项认证活动中应当遵守本规则。

2 认证依据

《社会责任管理体系 要求及使用指南》（GB/T 39604-2020）/《Social responsibility management system—Requirements with guidance for use》

3 对认证机构的基本要求

3.1 获得国家认监委批准、取得从事质量管理体系认证的资质。

3.2 开展 SRMS 认证活动，应当围绕国家经济社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

3.3 内部管理和认证活动符合 GB/T 27021/ISO/IEC 17021-1 《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1 部分：要求》，确保持续满足开展 SRMS 认证的基本要求。

3.4 建立风险防范机制，对从事 SRMS 认证活动可能引发的风险采取合理有效措施。认证机构应能证明其已对 SRMS 认证活动引发的风险进行了评估，对引发的责任做出了充分安排（如风险保证金）。

3.5 建立认证人员管理制度，明确认证人员的能力准则、选择条件、聘用和评价程序，以及能力提升机制。确保从事 SRMS 认证的人员持续具备相应职业素养和能力。

3.6 对认证人员的要求

3.6.1 认证管理人员包括机构主要业务主管负责人、认证规则制定人员、合同评审员、审核方案策划人员、人员能力评价人员等：

1) 应通过 GB/T 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》标准知识及相关法律法规的培训。

2) 掌握相应管理岗位所涉及的知识技能。

3.6.2 社会责任管理体系审核员应具备以下条件：

3.6.2.1 取得 CCAA 的质量管理体系注册审核员资格。

3.6.2.2 取得中国认证认可协会（CCAA）有关社会责任管理体系标准知识培训，取得培训合格证。

3.6.3 专业审核员-即承担社会责任管理体系专业支持的审核员：

经过评价的社会责任管理体系审核员，按照附录 A 评定专业能力，应具有至少两年相关技术领域与企业社会责任有关的管理工作经历（包括但不限于企业社会责任管理的研究、实施、运作、咨询、审核、教学经历）或企业社会责任管理工作经历（包括但不限于科研教学、工程设计与实施、产品研发与测试、战略管理、技术质量管理、环保管理、安全管理、财务管理、绩效管理等与企业社会责任相关的工作。）经过评价具备该领域能力。

3.6.4 审核组长

a、SRMS 审核员至少经过 2 个项目的现场审核，经过 SRMS 审核组长考试可评价为实习组长，实习组长经过至少 2 个项目的实习组长经历方可申请组长见证，经见证评价后可作为审核组长。

b、具备其他领域管理体系审核组长能力的 SRMS 审核员，经过 SRMS 审核组长考试合格后可评价具备 SRMS 组长能力。

3.6.5 技术专家：大专或以上学历，至少两年以上附录 A 专业涉及的企业与社会责任有关的管理或技术工作经历，经考评合格。

3.6.6 认证决定人员

经本机构授权、对认证结果作出决定的人员，其中负责专业支持的专业人员具备与专业审核员或技术专家相同的专业教育与工作经历条件，经考评合格。

3.7 应对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正

性。如：不得将申请认证的组织（以下简称“认证委托人”）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

3.8 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议，确保认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下，不向第三方透漏，认证行政监管有要求的除外。

3.9 应对SRMS认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审核员的工作量。每个审核员参加包括SRMS在内的管理体系现场审核时间的总和不应超过180天/周期年。

3.10 认证机构拥有的SRMS有效认证证书的数量应与机构SRMS审核员数量相匹配，人均每个审核员匹配的包括SRMS在内的管理体系有效认证证书总数不应超过50张/周期年。

3.11 不得委派不满足3.6.2要求的审核员开展SRMS认证审核活动。

3.12 不得以“认证证书在国家认监委网站可查”或近似表述进行广告宣传。

4 对认证人员的基本要求

4.1 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

4.2 审核员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的QMS审核员注册资格。

4.3 审核员不得接受超出其注册资格的认证审核任务。

4.4 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构其所了解的任何可能使本人或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

4.5 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及认证机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事SRMS认证工作相适应的能力。

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 认证机构应向认证委托人至少公开以下信息：

（1）可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业

务的情况；

(2)开展SRMS认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；

(3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

(4) 拟向认证委托人获取的信息以及保密规定；

(5) 认证收费标准；

(6) 认证证书、认证标志及相关的使用规定；

(7) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定；

(8) 认证标准换版的规定（适用时）；

(9) “提前较短时间通知的审核”的情形；

(10) 其他需要公开的信息。

5.1.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

(1) 取得合法主体资格，并处于有效期内；

(2) 取得相关法律法规规定的行政许可及施工资质，并处于有效期内；

(3) 已按认证标准建立SRMS，且运行满三个月；

(4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）；

(5) 原SRMS认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月（适用时）；

(6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

(7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

(8) 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量事故；

(9) 一年内申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监督抽查不合格，或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格；

(10) 其他应具备的条件。

5.1.3 认证委托人需提供以下信息和文件资料：

(1) 认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证依据的标准、申请的认证范围、认证范围内人员数量及影响体系有效性的外包过程；

(2) 法律地位的证明文件，若当SRMS覆盖多个法律实体时，则应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

(3) 申请认证范围所涉及的质量法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；

(4) 组织机构及职责；

(5) 生产/服务的流程、班次及轮班情况和季节性信息；

(6) SRMS运行满三个月的证据；

(7) 一年内所发生的质量事故、与质量相关的行政处罚、产品质量国家监督抽查不合格、其他质量抽查不合格的情况以及整改情况（适用时）；

(8) 其他需要提供的文件。

5.2 申请评审

5.2.1 认证机构应建立并实施相应程序，对认证委托人提交的申请信息和文件资料实施申请评审，仔细鉴别申请信息和文件资料的真伪，确定是否受理认证申请，并保存相应评审记录。

5.2.2 满足以下条件的，认证机构可以受理认证申请：

(1) 认证委托人已具备受理条件（见5.1.2）；

(2) 认证机构具备实施认证的能力；

(3) 双方就认证事宜达成一致。

5.2.3 对于新的认证委托人，仅在同时满足下列情况的前提下，认证机构可实施认证转换，否则应按照初次认证开展认证活动：

(1) 认证机构具有认证委托人申请认证的SRMS认证范围的认可资格；

(2) 认证委托人持有其他被认可的认证机构（原认证机构）颁发的带认可标识的SRMS认证证书（原认证证书）；

(3) 原认证证书处于有效期内，未被原认证机构实施暂停或撤销；

(4) 原认证机构认证业务正常运行，不存在认可资格到期、被暂停或撤销的问题；

(5) 认证机构应获得认证委托人初次认证审核报告或最近一次的再认证审核报告、监督审核报告、审核中发现的不符合及其纠正措施。

5.2.4 认证机构应将申请评审的结果告知认证委托人。

5.3 认证合同及相关责任

5.3.1 通过申请评审的，认证机构应与每个认证委托人签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、付费方式和违约条款，及认证委托人、认证机构和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向认证机构直接支付。

5.3.2 认证机构应及时向符合认证要求的认证委托人颁发认证证书，对获证组织SRMS运行情况进行有效监督，通过其网站或者其他形式向社会公布认证证书信息；因认证机构批准资质注销或被撤销导致获证组织SRMS认证证书无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织在合同上约定或法律认定的经济损失。

5.3.3 认证委托人应遵守认证程序要求，如实提供相关材料 and 信息，配合认证行政监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查，及时向认证机构通报SRMS及5.1.2中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证活动终止、认证证书无法使用的风险。

5.3.4 获证组织应遵守认证程序要求，如实提供相关材料 and 信息，通过SRMS认证后持续有效运行SRMS，配合认证行政监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查，在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，及时向认证机构通报SRMS及5.1.2中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。

5.4 审核方案和审核策划

5.4.1 审核方案

5.4.1.1 认证机构应针对每一认证委托人建立认证周期内的审核方案，以清晰地识别所需的审核活动。

5.4.1.2 初次认证的审核方案应包括两阶段初次认证审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。再认证的审核方案应包括再认证审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。

5.4.1.3 初次认证审核和再认证审核是对认证委托人完整体系的审核，应覆盖GB/T 39604-2020所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审核累计应覆盖GB/T 39604-2020所有要求。

5.4.1.4 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，且每个日历年至少有一次

监督审核（再认证的年份除外）。

5.4.1.5 认证机构应考虑认证委托人不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的SRMS控制水平来策划对不同班次实施的审核程度，以确保审核的有效性：

- (1) 每次审核应至少对其中的一个班次的生产或服务的活动现场进行审核；
- (2) 未审核其他班次生产或服务活动现场的，应记录未审核的理由。

5.4.2 审核时间

5.4.2.1 审核时间包括在认证委托人现场的审核时间以及在现场审核以外实施策划、文件审核和编写审核报告等活动的时间。审核时间以人日计，1 人日为8 小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审核人日数。

如果认证委托人工作日的实际工作时间不足8 小时，则应延长现场审核天数以满足审核时间要求。

5.4.2.2 认证机构应以附录B 所规定的审核时间为基础，考虑认证委托人有效人数、SRMS风险类型等因素，建立文件化的不同审核类型审核时间（包括现场审核时间）的确定方法。不同业务范围SRMS风险类型示例见附录A。

5.4.2.3 每次审核的审核时间确定过程应形成记录，尤其是减少审核时间的理由，减少的审核时间不得超过附录B 所规定的审核时间的30%，现场审核时间不得少于所确定的审核时间的80%。如果审核人日计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数。

5.4.2.4 认证机构应建立文件化的结合审核时间确定方法，当国家认监委或认可委发布SRMS审核人日规则后，SRMS可以与其他认监委或认可委发布了人日规则的管理体系实施结合审核的，结合审核的总审核时间不得少于多个单独体系所需审核时间之和的80%。

5.4.3 多场所抽样方案

5.4.3.1 认证机构应建立并实施文件化的多场所组织认证抽样的规则，策划并保留多场所组织的抽样及审核时间确定的记录。

5.4.3.2 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的SRMS风险的评价。

5.4.3.3 对涵盖相同活动、过程及SRMS风险类型的多个相似场所可进行抽样

审核，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

(1) 初次认证审核： $Y=\sqrt{X}$

(2) 监督审核： $Y=0.6\sqrt{X}$

(3) 再认证审核： $Y=0.8\sqrt{X}$ 。

注：其中Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

5.4.3.4 对多个非相似场所，则不应抽样，初审和再认证审核应当逐一到各场所进行审核。监督审核应抽取不少于30%的场所进行审核，且每次审核均应包括中心职能部门。第二次监督审核选取的场所通常不同于第一次监督审核所选取的场所。

5.4.3.5 分场所审核人日的计算方法参见 5.4.2，且现场审核时间不得少于依据附录 B 所确定的现场审核时间的 50%。

5.4.4 组建审核组

5.4.4.1 认证机构应根据实现审核目的所需的能力和公正性要求组建审核组，至少1名实施第一阶段审核的审核员应参加第二阶段审核，每个审核组应包括：

(1) 审核组长：认证机构应建立并实施审核组长的选择、培训以及任用的管理制度；审核组长应当具有管理和领导审核组达成审核目标的知识和技能，其能力应至少满足GB/T 19011《管理体系审核指南》中对组长的通用要求；

(2) 至少1 名与认证委托人所属认证业务范围相匹配的SRMS专业审核员或技术专家。SRMS和其他管理体系实施结合审核的，审核组还应包括其他管理体系的专业人员，确保专业人员的能力覆盖实施结合审核的全部管理体系；

(3) 至少1 名认证机构的专职审核员，并确保专职审核员全程参与SRMS审核过程。

5.4.4.2 技术专家主要负责为审核组提供技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间。

5.4.4.3 实习审核员应在正式审核员的指导下参加审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由负责指导的正式审核员承担责任。审核组中实习审核员

的数量不得超过正式审核员的数量，实习审核员不能独立组成审核组。

5.4.4.4 审核组成员不得与认证委托人存在利益关系。

5.4.5 审核计划

5.4.5.1 认证机构应依据审核方案制定每次现场审核的审核计划。审核计划至少包括：审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期、时间安排和场所、审核组成员及审核任务安排。其中，审核员应注明SRMS审核员注册号，专业领域审核员和技术专家应标明专业代码，兼职审核员和在职技术专家应注明工作单位。

5.4.5.2 现场审核应安排在认证委托人的工程处于正常运行时进行。

5.4.5.3 现场审核开始前，应将审核计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

5.5 实施审核

5.5.1 SRMS认证审核应在认证委托人的现场实施，包括初次认证审核以及认证周期内的每年度的监督审核、再认证审核和特殊审核。

5.5.2 审核组应按照审核计划实施审核，并采用中文记录审核过程，可补充使用图片/音像作为记录。

5.5.3 审核组应会同认证委托人召开首、末次会议，认证委托人的最高管理者、SRMS相关职能部门负责人应参加首、末次会议，认证机构应保留首、末次会议签到记录、图片/音像证明材料。认证委托人的最高管理者不能参加首、末次会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审核组应记录最高管理者缺席理由。

5.5.4 审核组应通过面对面访谈等形式，对认证委托人的最高管理者在SRMS中发挥领导作用的情况进行重点审核，并保留现场图片/音像、审核记录等证明材料。最高管理者不熟悉组织自身的社会责任方针、社会责任目标，未亲自参与并推动SRMS实施的，认证审核应不予通过。

5.5.5 发生下列情况的，审核组应向认证机构报告后终止审核：

- (1) 认证委托人对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- (2) 认证委托人的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议；
- (3) 认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；

(4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

5.6 初次认证审核

5.6.1 总则

初次认证审核应分为两个阶段实施：第一阶段审核和第二阶段审核。两个阶段审核时间间隔最短不应少于5日，最长不应超过6个月。如需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段审核。

5.6.2 第一阶段审核

5.6.2.1 第一阶段审核的目的是通过了解认证委托人的SRMS和其对第二阶段的准备情况，确定其是否具备接受第二阶段审核的条件并策划第二阶段审核的关注点。第一阶段审核的内容包括但不限于以下方面：

(1) 了解认证委托人的情况，包括其活动、产品和服务、设施设备、工艺流程、现场运作以及适用的标准；

(2) 评审认证委托人SRMS体系文件，确认其与认证委托人业务活动及产品和服务相吻合；

(3) 确认认证委托人申请信息和文件资料的真实性；

(4) 审核认证委托人理解和实施GB/T 39604-2020 标准的情况，特别是对SRMS关键绩效、过程和运行及目标识别情况；

(5) 确认认证委托人是否为第二阶段审核做好准备，已实施了内部审核和管理评审；

(6) 确认认证委托人SRMS认证范围、体系覆盖范围内有效人数和场所；

(7) 认证委托人的产品和服务符合相关法律法规及强制性标准的情况。

5.6.2.2 为达到第一阶段审核的目的和要求，除下列情况外，第一阶段审核应在认证委托人现场实施：

(1) 认证委托人已获本认证机构颁发的其他领域的有效认证证书，认证机构已对认证委托人SRMS有充分了解；

(2) 认证委托人获得了经认可机构认可的其他认证机构颁发的有效的SRMS认证证书，通过对其文件和资料的审核可以达到第一阶段审核的目的和要求。

认证机构应记录未在现场进行第一阶段审核的理由。

5.6.2.3 认证机构应将认证委托人是否具备第二阶段审核条件的结论书面告知认证委托人，包括所识别的需引起关注的、在第二阶段可能被判定为不符合的问题。

5.6.2.4 认证机构通过第一阶段审核发现相关申请信息和文件资料存在虚假情况的，应终止认证活动。

5.6.3 第二阶段审核

5.6.3.1 第二阶段审核的目的是评价认证委托人SRMS的实施情况，包括对GB/T 139604-2020标准要求的符合性和体系的有效性。

5.6.3.2 第二阶段审核应在认证委托人的现场实施，至少覆盖以下内容：

- (1) 认证委托人SRMS与GB/T 39604-2020标准的符合情况及证据；
- (2) 依据SRMS关键绩效、目标和指标，对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- (3) 认证委托人实施SRMS的能力以及在符合适用法律法规要求方面的绩效；
- (4) 认证委托人社会责任管理过程的运作控制；
- (5) 认证委托人的内部审核和管理评审；
- (6) 针对认证委托人SRMS方针的管理职责。

5.7 监督审核

5.7.1 认证机构应对获证组织进行有效跟踪，依据审核方案对获证组织开展监督审核，并要求获证组织的最高管理者参与审核访谈，以确认获证组织SRMS与GB/T 39604-2020标准的持续符合性和运行的有效性。

5.7.2 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的典型产品/服务及有代表性的生产/服务过程，并确保在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有典型产品/服务、有代表性的生产/服务过程。

5.7.3 监督审核应重点关注获证组织的变更以及SRMS绩效的持续改进，监督审核的内容至少包括：

- (1) 内部审核和管理评审；
- (2) 对上次审核确定的不符合采取的纠正措施及效果；
- (3) SRMS在实现获证组织目标和SRMS预期结果方面的有效性；
- (4) 为持续改进而策划的活动的进展；

- (5) 持续的运作控制；
- (6) 任何变更；
- (7) 认证证书、认证标志的使用和（或）任何其他对认证信息的引用；
- (8) SRMS相关投诉的处理；
- (9) 上次审核后发生的质量事故的调查与处理。

5.7.4 监督审核的时间应根据获证组织当前有效人数和SRMS风险类型确定，不少于依据附录B 所确定的初次认证审核时间的1/3。

5.8 再认证审核

5.8.1 认证证书期满前，获证组织申请继续持有认证证书的，认证机构应依据审核方案实施再认证审核，以判断获证组织的SRMS作为一个整体与GB/T 39604-2020标准持续符合性和运行的有效性。

5.8.2 再认证审核应在获证组织现场进行，并应在认证证书到期前完成。再认证审核的内容至少应包括：

- (1) 结合其内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织SRMS有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；
- (2) SRMS绩效持续改进的证实；
- (3) SRMS在实现获证组织目标和SRMS预期结果方面的有效性。

5.8.3 再认证审核策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的SRMS绩效，包括调阅以往的监督审核报告。

5.8.4 再认证审核的审核时间应按5.4.2 的要求，根据获证组织当前有效人数和SRMS风险类型情况来确定，不少于依据附录B所确定的初次认证审核时间的2/3。

5.9 特殊审核

5.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，认证机构应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

5.9.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故，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或不通知获证组织的情况下进行审核，此时：

(1) 认证机构应说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核；

(2) 由于获证组织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。

5.9.3 获证组织认证范围内的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起30日内，认证机构应对该组织实施提前较短时间通知的审核。

5.10 不符合项及其验证

5.10.1 对审核中发现的不符合，认证机构应要求认证委托人在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。一般不符合，初审宜在三个月内完成整改，监督或再认证审核宜在一个月内完成整改。一般不符合通常采取书面验证。

5.10.2 认证机构应对认证委托人采取的纠正措施的有效性进行验证。认证委托人可以针对轻微不符合制定纠正措施计划，由认证机构在下次审核时验证。

5.10.3 严重不符合的验证时限应满足以下要求，严重不符合通常现场验证：

(1) 初次认证：在第二阶段审核结束之日起6个月内完成；

(2) 监督审核：在审核结束之日起3个月内完成；

(3) 再认证：在原认证证书到期前完成。

5.10.4 对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，认证机构不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

5.11 审核报告

5.11.1 认证机构应就每次审核向认证委托人提供书面的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

5.11.2 审核报告的内容应准确、简明和清晰，反映认证委托人SRMS的真实状况，描述对照GB/T 39604-2020标准的符合性和有效性的客观证据信息，及对认证结论的推荐意见。

5.11.3 审核报告至少应包括或引用以下内容：

(1) 认证机构名称；

(2) 认证委托人的名称和地址及其代表；

(3) 审核类型（如，初次认证、监督、再认证或其他类型）；

- (4) 结合、联合或一体化审核情况（适用时）；
- (5) 审核准则；
- (6) 审核目的及其是否达到的确认；
- (7) 审核范围，特别是标识出所审核的组织、职能单元或过程，以及审核时间；
- (8) 任何偏离审核计划的情况及其理由；
- (9) 任何影响审核方案的重要事项；
- (10) 审核组成员姓名、身份及任何与审核组同行的人员；
- (11) 审核活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；
- (12) 应描述与审核类型要求一致的审核发现、审核证据（或审核证据的引用）以及审核结论，重点反映认证委托人主要产品和服务提供过程与控制情况、内部审核和管理评审的过程、所取得的绩效，认证委托人实际情况与其预期社会责任目标之间存在的差距和改进机会；
- (13) 行政监管部门在质量方面抽查的不合格情况，及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）；
- (14) 上次审核后发生的影响认证委托人SRMS的重要变更（适用时）；
- (15) 获证组织对认证证书和认证标志使用的控制情况（适用时）；
- (16) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）；
- (17) 已识别出的任何未解决的问题；
- (18) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；
- (19) 审核组的推荐意见以及对申请的认证范围适宜性的结论。

5.11.4 认证机构应保留用于证实审核报告中相关信息的审核证据。

5.11.5 对终止审核的项目，审核组应将终止审核的原因以及已开展的工作情况形成报告，认证机构应将此报告提交给认证委托人。

5.12 认证决定

5.12.1 认证机构应在对审核报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员应为认证机构的专职认证人员，并不得为审核组成员，能力应满足关于认证机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做

出。

5.12.2 认证机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

(1) 5.1.2 中的条件；

(2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施；

(3) 认证委托人的SRMS 符合GB/T 39604-2020标准要求且运行有效；

(4) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

5.12.3 初次认证审核的认证决定应在现场审核后6个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次第二阶段审核。

5.12.4 再认证审核的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起6个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证审核或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

5.12.5 认证委托人不能满足5.12.2 要求的，认证机构应告知其未通过认证的原因。

5.12.6 对于监督审核，认证机构在满足下列条件时，可根据审核组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

(1) 监督审核未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况；

(2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

(3) 认证机构建立了监督审核的监视机制并予以实施，可确保监督审核活动的有效性。

6 认证证书和认证标志

6.1 总则

6.1.1 中润兴发布了《获证客户须知》，获证组织应按照规定正确使用SRMS 认证证书及认证标志，以满足《认证证书和认证标志管理办法》相关规定。

6.1.2 获证组织可以在认证证书有效时使用SRMS认证证书及认证标志，并接受认证机构的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，不得继续使用。

用认证证书及认证标志。

6.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用SRMS认证证书及认证标志。

6.1.4 认证机构发现获证组织未正确使用认证证书及认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

6.2 认证证书

6.2.1 认证机构应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的有效期限最长为3年。

6.2.2 认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定的日期。

6.2.3 对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的，获证组织的SRMS认证证书到期后自动失效，直至获得新签发的再认证证书，新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加3年。

6.2.4 对每张SRMS认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，证书编号规则参考《质量管理体系认证规则》附录C，“Q”替换为“SR”，其他完全依据《质量管理体系认证规则》附录C。

6.2.5 认证证书在中华人民共和国境内使用的，认证证书应使用中文。

6.2.6 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的SRMS覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时的，应注明这些场所为临时场所。

(2) 获证组织SRMS所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

(3) 认证依据的认证标准GB/T 39604-2020所采用的当时有效版本的完整标准号；

(4) 认证证书签发日期和有效截止日期，认证证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息；

(5) 认证证书编号（或唯一的识别代码）；

- (6) 认证机构名称、地址；
- (7) 认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；
- (8) 认证证书信息及认证证书状态的查询途径。

6.3 认证标志

认证机构自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家统一的自愿性认证标志或其他认证机构自行制定并公布的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。本机构的认证标志、认证证书及认证标志的使用、处置等要求详见《获证客户须知》。

7 认证证书的暂停、撤销和注销

7.1 总则

认证机构应建立并实施认证证书暂停、撤销和注销的文件化的管理制度，不得随意暂停、撤销和注销认证证书。

7.2 认证证书的暂停

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后5日内暂停其认证证书，并保留相应证据：

- (1) SRMS持续或严重不满足认证要求的，包括SRMS文件与实际业务运作严重脱离；
- (2) 不满足SRMS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、环境事故，反映获证组织SRMS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检查，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与SRMS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) 发生与社会责任相关重大舆情的；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证证书的。

7.2.2 认证机构可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过6个月。

7.2.3 暂停期间，SRMS认证证书暂时无效。如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，认证机构应恢复其认证证书，并保留相应证据。

7.3 认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并调查核实后5日内撤销其认证证书，并保留相应证据：

- (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) SRMS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。

7.4 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，认证机构应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

8 申诉（投诉）处理

8.1 认证机构应建立并实施文件化的申诉（投诉）处理制度。认证委托人对认证决定有异议的，可以向认证机构提出申诉任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向认证机构提出投诉。

8.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。认证机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

8.3 认证机构应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

9 信息公开与报告

9.1 认证机构应建立并实施文件化的认证信息报告制度。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- （1）上一年度工作报告；
- （2）社会责任报告；
- （3）认证计划及认证结果；
- （4）认证证书的状态；
- （5）其他应报告的信息。

9.2 认证机构应至少在现场审核实施前3日，将审核计划上报国家认监委。

9.3 认证机构在颁发认证证书后，应在次月10日前将认证结果相关信息报送国家认监委。认证机构通过公司网站向公众提供查询认证证书有效性的方式。

9.4 认证机构应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。暂停认证证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。认证机构应在暂停、撤销、注销认证证书之日起2个工作日内，按规定程序和要求将相关信息报送国家认监委。

9.5 获证组织发生重大质量事故的，认证机构应对该组织的认证过程进行自查，并按照认证行政监管部门的要求，在规定的时间内提供相关认证材料。

10 认证记录

10.1 认证机构应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存。归档留存期限为认证证书有效期届满之日起2年以上，或被注销、撤销之日起2年以上。

10.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- （1）认证申请书；
- （2）认证申请评审记录；
- （3）认证合同；

- (4) 审核方案，包括多场所抽样方法（适用时）；
- (5) 确定审核时间的理由（计算过程）；
- (6) 审核计划；
- (7) 首、末次会议签到表；
- (8) 现场审核记录；
- (9) 不符合报告及验证记录；
- (10) 审核报告；
- (11) 认证决定记录。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的原件，可以纸质文件或符合《电子签名法》规定的电子文件形式保存。签字或盖章的认证记录至少包括：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证合同；
- (3) 审核计划；
- (4) 首、末次会议签到表；
- (5) 不符合报告；
- (6) 认证决定的结论。

10.4 认证记录应使用中文，以电子文档形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

10.5 为了证实认证活动的实施，除了认证机构要保持上述认证记录外，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：

- (1) 认证合同；
- (2) 审核计划；
- (3) 首、末次会议签到表；
- (4) 不符合报告及原因分析和纠正措施；
- (5) 审核报告；
- (6) 暂停、撤销通知（适用时）。

11 其他

11.1 认证标准换版

认证机构应按照国家认监委发布的管理体系认证标准换版工作要求，落实标准的换版工作，确保认证委托人能够及时获得新版标准认证。

11.2 内部审核

认证机构应建立并实施文件化的内部审核程序，确保至少每年对SRMS认证开展情况实施内部审核。内部审核应包括对本规则执行情况的自查，并保持相应记录和报告。

11.3 同行评议

认证机构应积极配合国家认监委组织安排的对本机构实施的同行评议活动，并在要求的时间内对同行评议中发现的SRMS认证活动存在的问题采取有效的纠正措施，以持续符合本规则的要求。

11.4 SRMS技术服务

11.4.1 认证机构可为组织提供GB/T 39604-2020贯标服务，但不得代替组织编制SRMS文件、开展内部审核和管理评审，严禁协助组织编造虚假管理体系文件、体系运行记录等。

11.4.2 为确保没有利益冲突，参与对某组织SRMS技术服务的人员，2年内不应被认证机构安排针对该组织的审核或其他认证活动。

11.5 认证数据安全

认证机构应严格落实《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，在中华人民共和国境内开展SRMS认证活动中收集和产生的重要信息和数据应当在境内存储，确保信息和数据处于有效保护和合法利用的状态。

12 附则

12.1 术语及释义

12.1.1 认证人员：指从事认证活动的人员，及认证机构的业务管理人员。

12.1.2 认证委托人：申请认证并接受认证审核的组织。

12.1.3 SRMS认证业务范围：以SRMS相关过程及预期结果的共性为特征的领域。

注：认证业务范围类别与SRMS范围内的产品、过程和服务有关，认证业务范围也被称作“技术领域”“业务类别”“行业”等。

12.1.4 认证转换：一个已获认可的认证机构为了颁发自己的认证证书，而承认另一个已获认可的认证机构颁发的现行有效的管理体系认证证书。

12.1.5 审核时间：策划并完成一次完整有效的管理体系审核所需要的时间。

12.1.6 现场审核时间：审核时间的一部分，包括从首次会议到末次会议之间实施审核活动的所有时间。

12.1.7 严重不符合：影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合可能是下列情况：

—对过程控制是否有效或者产品或服务能否满足规定要求存在严重的怀疑。

—多项轻微（一般）不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合。

12.1.8 轻微（一般）不符合：不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

附件 A 社会责任管理体系认证业务范围分类表

技术领域		大类	大类名称	其他说明
序号	领域名称			
1	农业、林业和渔业	1	农业、林业和渔业	
2	采矿业和采石业	2	采矿业和采石业	高风险不具备能力暂不开展认证
3	食品、饮料和烟	3	食品、饮料和烟草	
4	纺织品及皮革制品	4	纺织品及纺织制品	
		5	皮革及皮革制品	
5	木材及木制品	6	木材及木制品	
6	纸浆、纸及纸制品	7	纸浆、纸及纸制品	
7	出版业及印刷业	8	书籍、期刊的出版和其他出版活动	
		9	印刷业	
8	焦炭、化学品	10	焦炭及精炼石油制品的制造	
		11	核燃料	高风险不具备能力暂不开展认证
		12	化学品、化学制品及纤维	
9	药品	13	药品	高风险不具备能力暂不开展认证
10	橡胶和塑料制品	14	橡胶和塑料制品	
11	非金属制品	15	非金属矿物制品	
		16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	
12	金属及机械、电子制品等制造业	17	基础金属及金属制品	
		18	机械及设备	
		19	电和光学设备	
		20	造船业	高风险不具备能力暂不开展认证
		21	航空航天	高风险不具备能力暂不开展认证
		22	其他运输设备	
		23	其他未另分类制造业	
13	回收业	24	回收业	
14	供应业	25	供电业	
		26	供气业	
		27	供水业	
15	建设业	28	建设业	
16	批发零售业	29	批发和零售业；汽车、摩托、个人及家庭用品修理业	
17	宾馆及餐馆	30	宾馆及餐馆	

技术领域		大类	大类名称	其他说明
序号	领域名称			
18	运输、仓储和通信业	31	运输、仓储和通信业	
19	金融中介、房地产和租赁	32	金融中介、房地产和租赁	
20	信息技术	33	信息技术	
21	工程服务	34	工程服务	
22	其他服务	35	其他服务	
23	公共行政管理	36	公共行政管理	
24	教育	37	教育	
25	健康和社会工作	38	健康和社会工作	高风险不具备能力暂不开展认证
26	其他社会服务	39	其他社会服务	

附录 B 社会责任管理体系认证审核时间要求

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

注：

1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。认证范围内覆盖的非固定人员（如承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数确定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

3. 认证委托人正常工作期间（包括轮班）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多个审核场所之间所花费的路途时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

北京中润兴认证有限公司



公开文件

获证客户须知

版本/修订状态	J/2
编制/日期	贾卫东/2026. 05. 25
审核/日期	赵俊霞/2026. 05. 25
批准/日期	赵俊霞/2026. 05. 25

目 录

1. 认证证书及标志的使用说明
2. 监督审核的说明
3. 认证注册资格的保持或拒绝、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和更新换证的说明
4. 再认证审核的说明
5. 特殊审核
6. 投诉的处理说明
7. 申诉的处理说明
8. 争议的处理说明
9. 客户信息变更通报管理规定
10. 附件：认证标志使用方案备案申请表
获证客户信息变更通报表

1 认证证书及标志的使用说明

1.1 认证证书及标志

A. 认证证书：北京中润兴认证有限公司（以下简称 ZRX）对受审核客户符合认证要求所颁发的证明文件，2026 年 1 月 1 日起发放的证书有效期不超过三年。ZRX 可颁发质量管理体系（QMS）；环境管理体系（EMS）；职业健康安全管理体系（OHSMS）；医疗器械质量管理体系（MDQMS）；工程建设施工企业质量管理体系（EC9000）；信息安全管理体系（ISMS）；信息技术服务管理体系（ITSMS）；业务连续性管理体系（BCMS）；诚信管理体系（EIMS）；健康、安全与环境管理体系（HSE）；社会责任管理体系（SRMS）认证证书；商品售后服务/良好售后服务（ECPSC）等认证证书。

B. 认证标志：ZRX 对受审核客户符合认证要求所给予的认证标志。

ZRX 仅针对管理体系认证证书设置了认证标志，如下图所示：



C. 国家认可标识：获准 CNAS 认可资格的管理体系认证机构使用的认可标识。



D. 国际互认标识：获准国家认可资格的认证机构使用的国际认可论坛多边承认协议（IAF/MLA）集团互认标识。



国际认可论坛多边承认协议（IAF/MLA）集团互认标志

1.2 认证证书及认证标志/认可标识的使用

获证客户可在对内、对外的各种宣传场合中使用认证证书及标志，以增加市场竞争力，但应遵守以下规定：

1.2.1 获证客户在宣传认证结果时不得损害认证机构和认可机构的声誉，对认证的宣传应符合认证机构的要求。

- 1.2.2 对外宣传时，不能采用误导方式使用认证证书及认证标志，认证只能证明其体系符合了特定标准或其他引用文件，不能暗示其产品或服务得到了认证，并确保使用的认证标志与客户体系依据标准一致。如在传播媒体上(互联网、宣传册、杂志、书籍、广告、促销材料等)引用认证资格时，不能改变认证文件的原意或产生潜在的误解；在其他文件，如投标书中引用认证资格时，应采用认证证书的全部内容。
- 1.2.3 依据 ISO9001/ISO13485 标准实施管理体系认证的获证客户对外宣传时应明确其主要删减内容。
- 1.2.4 对于检验和校准实验室的认证，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。
- 1.2.5 可在文件、信笺、名片和有关宣传材料上影印颁发的认证证书及认证标志。
- 1.2.6 认证标志/认可标识不能用于产品或产品包装上，也不能以有可能被解释为产品符合要求的方式使用。不应使相关方误认为 CNAS 对获得认证的特定管理体系服务进行了批准。
- 1.2.7 获证客户可单独使用 ZRX 认证标志，在使用认证标志时需在其下方注明注册号。使用的方法如例 1



ISO9001 认证注册号：×××××

例 1：质量管理体系获证客户使用 ZRX 认证标志

注：认证注册号是指 ZRX 发放的认证证书的注册编号。

- 1.2.8 如果认可被中止，按照 ZRX 采取的所有合理的步骤，获证客户应立即停止使用认证证书及标志。
- 1.2.9 如获证客户发生重大变化并影响认证资格的保持时，应向 ZRX 申请变更，并不得继续使用已获得的认证证书。
- 1.2.10 如获证客户证书被暂停或撤消时，应按照 ZRX 的有关要求停止使用所有引用认证资格的材料。
- 1.2.11 在认证的产品范围或区域范围被缩小时，获证客户应对原宣传资料进行修改。
- 1.2.12 在使用认证资格时，不得使 ZRX 和(或)认证制度的声誉受到影响。
- 1.2.13 标志应按同比例放大/缩小并保持原色。
- 1.2.14 为防止错误地使用认证证书及标志，获证客户应将使用方案报 ZRX 备案，填写《认证标志使用方案备案申请表》（见附件 1）。
- 1.2.15 认证证书有效期内，获证客户每年需接受 ZRX 对其证书有效性的确认，出现以下情况之一的，获证客户应提出书面申请及有关证实材料，经 ZRX 评审后（必要时需现场审核）予以换证：
- 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。
- 1.3 国际互认标识只能随证书或证书复印件使用，不得单独使用。
- 1.4 ZRX 技术部负责解释认证证书及标志使用中的问题。
- 2 监督审核的说明

- 2.1 为保持获证客户的管理与标准的要求持续一致，证明对体系保证能力的持续承诺，促进获证客户管理的改进和提高以维持认证资格，ZRX 对获证客户每个自然年至少进行一次监督审核，初次认证及再认证后的第一次监督审核应在证书签发后 12 个月内进行，此后，监督审核应至少每个日历年进行一次，两次监督审核时间间隔不超过 12 个月，第二次监督审核还需满足距离证书签发日期不超过 24 个月，获证客户应按照机构的要求接受监督审核。
- 2.2 监督审核内容：对认证范围内有代表性的区域和职能进行监视，并应考虑其变更情况，至少包含以下方面的内容：
- A. 与管理层沟通；
 - B. 定期评价及评审有关法律法规的符合性程序的实施；
 - C. 内部审核和管理评审；
 - D. 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
 - E. 投诉的处理；
 - F. 实现组织方针和目标方面的有效性；
 - G. 绩效完成情况；
 - H. 为持续改进而策划的活动的进展；
 - I. 持续的运作控制；
 - J. 任何变更及符合性；
 - K. 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；
 - L. 信息沟通；
 - M. 针对 ZRX《公开文件》中有关认证要求的执行情况。
- 注：获证客户两次内审、两次管理评审之间的时间间隔通常不宜超过 12 个月。
- 2.3 获证客户有权对认为不适宜参加监督审核的审核人员提出异议。
- 2.4 获证客户监督审核后，经 ZRX 技术部评定通过，向其发放监督审核合格标识。获证客户须将合格标识粘贴于认证证书正本/副本的相应年度监督合格标识粘贴处。
- 2.5 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 认证注册资格的授予或拒绝、保持、扩大/缩小、变更、暂停、恢复、撤销、注销和更新换证的说明**
- 3.1 保持
获证客户经过 ZRX 监督审核，其体系持续符合认证依据要求或基本符合要求，并在规定时限内提交不合格项的整改材料并经验证符合要求，则 ZRX 保持其认证注册资格。
- 3.2 扩大/缩小
获证客户希望扩大/缩小认证的体系覆盖的范围或原依据标准的内容扩大/缩小时，需填报《认证申请表》，ZRX 对申请评审后决定是否受理；如受理，ZRX 根据情况实施审核。
- 3.3 变更
认证依据的标准和/或 ZRX 认证要求发生修改时，或获证客户的法人资格、所有权等发生变更时，ZRX 将根据情况组织实施审核。
- 3.4 暂停
有下列情况（不限于）之一时，ZRX 暂停获证客户认证注册资格，暂停期最长不超过六个月。
- A. 获证客户对其体系进行了影响到体系认证注册资格的修改，但未通报 ZRX；
 - B. 监督审核发现获证客户体系存在不合格项，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注册资格；

- C. 获证客户未按照规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书及认证标志的使用；
- D. 获证客户体系覆盖的范围内出现重大不合格；
- E. 获证客户未按照合同的约定缴纳认证费用，或者不履行合同约定的其他条款；
- F. 获证客户未按规定的时限接受 ZRX 对其实施的审核及文件规定的特定情况出现时不能接受 ZRX 对其实施提前监督审核或非例行审核；
- G. 有充分信息表明获证客户体系不能有效运行；
- H. 获证客户发生质量、环境、职业健康安全事件、质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，反映体系运行存在重大缺陷，尚不需立即撤销认证证书的；
- I. 获证客户的体系或体系覆盖的产品持续地或严重地不满足认证要求，包括对体系运行有效性的要求，体系文件与实际业务运作严重脱离，但不需要立即撤销认证证书；
- J. 获证客户未按要求对信息进行通报的；
- K. 不满足使用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- L. 持有的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；
- M. 收到与认证领域相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- N. 获证企业被有关行政监管部门责令停业整顿；
- O. 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- P. 获证客户主动请求暂停；
- Q. 其他需要暂停认证证书的情况。

3.5 恢复

获证客户被暂停认证注册资格后，应在暂停期满前提出恢复认证注册资格的申请，并确保 ZRX 有足够的时间在暂停到期前验证，满足要求后恢复其认证注册资格。

注：因未按期接受监督审核导致的暂停，如申请恢复，有可能因为无法临时安排审核组而导致暂停到期致使证书被撤销，此风险由客户承担。为了降低这种风险，获证客户应按期接受我机构安排的监督审核。

3.6 撤销/注销

3.6.1 有下列情况（不限于）之一，经 ZRX 相关部门批准，将撤销获证客户认证注册资格：

- A. 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- B. 持有的行政许可证明已经过期或失效，且未取得相应行政机关受理其重新申请的证明；
- C. 有严重违反法律法规的行为或者生产的产品或提供的服务不符合法定要求并造成严重影响；
- D. 生产的产品属于国家产业政策淘汰范围并在国内销售的，已达期限的；
- E. 监督审核发现获证客户体系存在的不合格项，未在规定的时间内采取有效纠正措施，且经技术委员会评定认为其严重程度已构成撤销其认证注册资格；
- F. 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到有效的解决或纠正；
- G. 获证客户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；
- H. 获证客户出现质量、环境、职业健康安全、食品安全卫生事件、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；
- I. 获证客户不再生产体系覆盖内产品的；
- J. 获证客户对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；

- K. 获证客户虚报、瞒报获证所需信息的；
- L. 获证客户申请撤销认证证书的；
- M. 获证客户拒绝配合国家认监委和地方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；
- N. 没有运行管理体系或者已不具备运行的条件；
- O. 不按规定正确引用和宣传获得认证信息，造成严重影响或后果；
- P. 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；
- Q. 其他构成撤销体系认证注册资格情况。

3.6.2 获证组织主动申请不再保持认证证书时，认证机构应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

ZRX 撤销/注销获证客户认证注册资格后，ZRX 将其从 ZRX 认证企业名录中删除，并通报国家认监委(CNCA)及认可委(CNAS)。获证客户须按国家认监委(CNCA)、认可委(CNAS)规定，从即日起禁止继续使用与宣传认证证书，并将证书立即退回 ZRX。

3.7 换证

有下列情况之一：

- A. 获证客户申请认证依据标准和/或 ZRX 认证要求发生修改时；
- B. 体系覆盖范围变更时；
- C. 获证客户法人资格、所有权等发生变更；
- D. 引起认证证书内容变更的其它情况（如：客户名称、地址变更）。

获证客户应提出书面申请，必要时提供有关书面证实材料，ZRX 将根据情况对获证客户进行审核和/或验证书面材料，达到批准条件的换发证书。

3.8 授予或拒绝

经过现场认证审核，对于符合要求的，将授予认证；当不符合要求的，将拒绝认证。

4 再认证审核的说明

4.1 获证客户证书有效期届满前三个月时，ZRX 运营部将向获证客户发放《再认证审核通知书》，如获证客户要继续保持认证注册资格，须与 ZRX 联系再认证事宜，ZRX 将按认证程序对其进行再认证。

4.2 获证客户提出要求，将第二次监督审核和再认证合并进行时，或 ZRX 根据年度监督审核结果认为必要时，再认证可提前，需满足以下条件：再认证审核距离一监不超过 12 个月，距离发证日期不超过 24 个月。

4.3 通常情况下，再认证只进行一个阶段的现场审核。

4.4 在认证证书有效期内，当管理体系、获证客户或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核可能需要安排第一阶段审核。

4.5 再认证审核应在原证书有效期前完成。

5 特殊审核

5.1 扩大认证范围的审核

对于已获证的客户如需扩大认证范围，应至少在审核前 10 个工作日内向 ZRX 运营部提出书面申请，经评审受理后安排审核。

5.2 针对投诉、客户变更、暂停企业的审核安排

对于获证客户出现重大质量/环境/职业健康安全事故的，或者在国家、地方监管过程中发现问题的，ZRX 将进行非例行的稽查审核，审核的重点主要是确认出现问题的方

面对体系的影响程度，以便做出能否保持认证注册资格的结论；

对于针对获证客户的投诉，ZRX 可能会安排现场审核，以确认投诉事实；

对于获证客户因法律地位、组织和管理层、获证覆盖范围、过程的重大变更等，ZRX 将进行非例行的审核，以便确认其相关的变更是否对其管理体系产生了重大的影响，最终决定其能否保持认证注册资格或对其原注册的认证证书覆盖范围做出合理的变更；

对于在认证有效期内出现暂停情况的企业，ZRX 将视情况在暂停到期前进行监督审核，以决定是否同意恢复认证注册资格。

对于上述情况，可能提前较短时间通知客户，ZRX 将充分考虑审核组的公正性和专业能力，确保审核的有效性。

6 投诉的处理说明

6.1 ZRX 运营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 60 日内提出处理意见，经管理者代表确认后汇报总经理。处理结果由运营部以书面形式通知投诉方。

6.2 经调查，与 ZRX 认证行为无关，确系获证客户在体系运行中发生问题时，由运营部根据事实填写《不合格报告》，向获证客户提出对不合格项限期采取纠正措施的正式通知，并将其列入该获证客户下次监督审核内容，通报投诉方，获证客户对以上处理不服，可以提出申诉。本次调查费用由获证客户承担。

6.3 经调查，与 ZRX 认证行为或审核人员行为有关，应检查 ZRX 对该获证客户的审核认证的有效性和公正性，ZRX 总经理确认，相关部门制定补救/纠正措施，由运营部将处理结果通知投诉方。本次调查费用由 ZRX 承担。

7 申诉的处理说明

7.1 申诉方对 ZRX 体系认证有关的评定结果持有异议时，可向 ZRX 运营部提出申诉，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。申诉事件由运营部受理，上报 ZRX 管理委员会，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。

7.1.1 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。

7.1.2 申诉工作组应在 60 日内做出有根据的公正的判断，并出据《申诉处理报告》，经 ZRX 总经理签字确认后，以书面形式通知各有关方。

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

7.1.4 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。

7.2 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。

7.3 对于申诉处理过程中发现的 ZRX 体系存在的问题，ZRX 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。

7.4 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 ZRX。

8 争议的处理说明

8.1 对争议的处理 ZRX 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。

- 8.2 如争议不能当场解决，则应书面报 ZRX 运营部，由运营部依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。
- 8.3 如果当事方与 ZRX 对某一事物的结果或某一人/事持有异议，在双方协商无效时，可向 ZRX 提出申诉/投诉。
- 8.4 如果申 / 投诉方及争议双方与 ZRX 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。
- 另：纯理论、纯技术问题不容争议。

9 客户信息变更通报管理规定

- 9.1 获证客户应建立程序，以保证向 ZRX 提供最新的信息，获证客户应按 ZRX 的规定要求及时向 ZRX 通报信息，填写和上报《获证客户信息变更通报表》(见附件 2)，并附上必要的资料或说明，为 ZRX 实施监督活动或再认证提供基础资料。变更包括(但不限于)下列有关方面内容：
- A. 法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变化；
 - B. 取得的行政许可资格发生变更；
 - C. 组织和管理层(如关键的管理、决策或技术人员)等发生变化；
 - D. 企业名称、法人、最高管理者、管理者代表、联系人、联系地址和场所；
 - E. 获证覆盖的运作范围发生变化；
 - F. 管理体系和过程的重大变更；
 - G. 获证客户发生重大质量问题引起媒体的通告或曝光；
 - H. 获证客户发生产品质量安全、环境污染或者生产安全事故；
 - I. 获证客户受到上级主管单位行政处罚等其他情况；
 - J. 客户及相关方有重大投诉；
 - K. 生产的产品被行政机关认定不符合法定要求；
 - L. 与运行有关的其他情况。
- 9.2 获证客户指定信息通报联系人，具体负责信息的填报和与 ZRX 的联系。信息通报须由管理者代表签发。
- 9.3 《获证客户信息变更通报表》中内容发生变更时，应及时上报 ZRX，特别是重大安全事故、重大投诉应随时通报，若因客户隐瞒实情不上报而造成的后果，由客户自行负责。
- 9.4 在获证客户认证注册资格变更后，ZRX 将其信息上报认证机构主管部门，同时在 ZRX 网站发布，客户可登录 www.zrxbj.com 查询。查询时将客户全称和认证注册号同时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)。
- 9.5 ZRX 客户服务部负责与获证客户的直接联络，如有需求，请拨打联系电话：13718334323
- 注：由于法律法规或认可规则会发生变更，为持续符合要求，本公开文件会进行修订，请及时从 ZRX 网站下载最新有效版本。网址：www.zrxbj.com

北京中润兴认证有限公司 公开文件
获证客户须知

附件 1

认证标志使用方案备案申请表

编号：

获证客户名称					
通讯地址				邮编	
联系人		联系电话		传真	
获认证的体系	<input type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> EMS <input type="checkbox"/> OHSMS <input type="checkbox"/> MDQMS <input type="checkbox"/> ISMS <input type="checkbox"/> BCMS <input type="checkbox"/> 其他				
认证标志使用管理方案（请详细描述ZRX认证标志使用的范围、场所、方法，提供必要的图样或影像资料，可附页）：					
申请单位： （盖章）			申请单位负责人/日期：		
ZRX批准备案意见：					
批准人/日期：					
备注：					

附件 2

获证客户信息变更通报表

QMS EMS OHSMS MDQMS ISMS BCMS 其他

获证客户名称		初次获证时间	
获证客户联系人		联系电话	
合同号		证书注册号	
获证客户变更信息情况（包含但不限于以下情况）			
<input type="checkbox"/> 法律地位、经营状况、组织状态或所有权； <input type="checkbox"/> 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）； <input type="checkbox"/> 企业名称、法人、联系人、联系地址和场所； <input type="checkbox"/> 获证覆盖的运作范围； <input type="checkbox"/> 过程的重大变更； <input type="checkbox"/> 获证客户发生重大质量问题引起媒体的通告或曝光 <input type="checkbox"/> 获证客户发生重大质量/环境/职业健康安全事故； <input type="checkbox"/> 获证客户受到上级主管单位行政处罚等其他情况； <input type="checkbox"/> 其他情况			
本次变更内容			
变更前		变更后	
以下由 ZRX 填写			
信息接收人/日期:			
ZRX 处理 情况:	<input type="checkbox"/> 变更相关信息，通报相关部门； <input type="checkbox"/> 接收相关信息，上报机构主管部门 <input type="checkbox"/> 其他处理意见：		
信息传递人/日期:		运营部接收人/日期:	
技术部接收人/日期:		行政部接收人/日期:	
填 表 说 明	1、本表所述内容发生变更后，应立即向 ZRX 通报，特别是重大质量/环境/职业健康安全事故应随时通报，若隐瞒不报，后果由获证客户自行负责。 2、如发生变更，在相应选项的前面“ <input type="checkbox"/> ”内划“×”，填写变更前后的内容并附相关材料。 3、本表填报如遇到问题，请与运营部联系。		

地址：北京市朝阳区和平街东土城路 12 号院怡和阳光大厦 C 座 804 室

Email: zrx@zrxbj.com

网址: www.zrxbj.com