ZRX/GK-002

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/3
编制/日期	贾卫东/2026.10.14
审核/日期	赵俊霞/2026.10.14
批准/日期	赵俊霞/2026.10.14

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：

管理体系证书标志
北京中润兴认证有限公司 ZRX Beijing Zhongrunxing Certification Co.,Ltd.

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。

CNAS

中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C076-M

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。

MEMBER OF MULTILATERAL RECOGNITION ARRANGEMENT IAF

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,管理体系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。服务认证只能证明其服务特性满足特定标准的要求，不能暗示其产品或管理体系得到了认证。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,在机构对变更 z 作出认证决定前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。

（1）相应的管理体系或服务持续或严重不满足认证要求的，包括管理体系文件与实际

业务运作严重脱离；
（2）不满足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、环境、职业健康安全、网络安全等相关的行政处罚，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）发生突发环境事件的；
（6）发生较大生产安全事故，反映获证组织OHSMS 运行存在重大缺陷的；
（7）发生重大及以上级别网络安全事件，反映获证组织ISMS运行存在重大缺陷的；
（8）受到与信息技术服务相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
（9）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；
（10）持有的与管理体系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；
（11）不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
（12）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；
（13）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
（14）被有关行政监管部门责令停业整顿的；
（15）发生与质量、环境、职业健康安全、网络安全等相关重大舆情的；
（16）主动请求暂停的；
（17）监督审核时发现的严重不符合的纠正措施未能在3个月内完成验证的；
（18）其他应暂停认证证书的。

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，将撤消获证客户认证注册资格：
（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 ，或被应急管理部门列入安全生产严重违法失信主体名单的；
（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）获证组织出现突发环境事件，经生态环境主管部门确认因获证组织违规而造成的；
（6）发生重大安全事故的；
（7）经行政监管部门确认因获证组织违规而造成重大及以上级别网络安全事件的；
（8）管理体系没有运行或者已不具备运行条件的；
（9）其他应撤销认证证书的。

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 撤消/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：

获证客户申请认证依据标准和/或 ZRX 认证要求发生修改时；

体系覆盖范围变更时；

获证客户法人资格、所有权等发生变更；

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，必要时应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 客户服务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，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，需同时满足以下条件：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 个工作日向 ZRX 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 客户服务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。处理结果由客户服务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,由客户服务部根据事实填写《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,由客户服务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 客户服务部提出申诉，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。申诉事件由客户服务部受理，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 客户服务部，由客户服务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：58672218/58672298

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

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	☐QMS ☐EMS ☐OHSMS ☐MDQMS ☐ISMS ☐BCMS ☐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）

☐ 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
☐ 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；
☐ 企业名称、法人、联系人、联系地址和场所；
☐ 获证覆盖的运作范围；
☐过程的重大变更；
☐ 获证客户发生重大质量问题引起媒体的通告或曝光
☐ 获证客户发生重大质量/环境/职业健康安全事故；
☐ 获证客户受到上级主管单位行政处罚等其他情况；
☐ 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：	☐ 变更相关信息，通报相关部门； ☐ 接收相关信息，上报机构主管部门 ☐ 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：	行政人资部接收人/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“☐”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：北京市朝阳区东三环南路58号院富顿中心C座18-19层天然宾馆内19层
电话：010- 58672218/58672298
Email：zrx@zrxbj.com
网址：www.zrxbj.com