





致词

尊敬的客户：

中标通国际认证（深圳）有限公司全体成员对贵组织的管理体系获得认证注册表示衷心的祝贺！热烈欢迎贵组织加盟中标通/ZBT 的信誉共同体！是国际标准化组织旗帜的指引及贵组织的信任和选择，使我们结为荣辱与共的战略合作伙伴，本公司以此为荣，并愿与贵组织携手共进，同创未来。我们希望，进入国际标准轨道并获得国际社会认可，能对贵组织提高管理水平、减低运作成本/经营风险、消除贸易壁垒等方面做出积极的贡献，有助于贵组织在竞争激烈的国际国内市场上信步闲庭。我们期盼贵组织创造更加辉煌的明天，分享贵组织成功的喜悦。在认证注册有效期内，贵组织可以按照“认证证书及认证标志的使用方式说明”的规定，使用 ZBT 认证标志。在认证注册有效期内，请贵组织严格按照要求运行并保持所有要求的记录，本公司将按“对获证组织监督审核”的要求安排监督审核。我们诚为您提供优质的证后服务。本公司质量监察部和客户经理将与贵组织保持密切联系，我们将积极回答贵组织提出的疑问，解决证后监检出现的问题，并接受和处理客户的投诉。本公司具备国际国内多种类型管理体系认证资质，可根据贵组织需要，及时追加提供全面、优惠的认证服务。

中标通国际认证（深圳）有限公司

总经理：黄云



目录

- 一、关于证书有效期
- 二、证书编号说明
- 三、监督审核、见证评审和特殊审核的要求
- 四、获证组织通报制度
- 五、保持认证注册的条件
- 六、投诉 / 申诉 / 争议
- 七、认证证书及认证标志的使用方式说明
- 八、再认证的申请
- 九、非正常情况下的处置
- 十、禁止转换机构认证有关政策的说明
- 十一、变更
- 十二、获证组织的权利与义务
- 十三、ZBT 公正性和保密性承诺



中标通国际认证（深圳）有限公司全体成员感谢你们选择了我们作为合作的伙伴，并对贵组织的管理体系获得认证注册表示衷心的祝贺。我们热烈欢迎贵组织加入中标通国际认证（深圳）有限公司的信誉共同体，在证书有效期内，我司与贵组织将荣辱与共，协同完成获证组织的维护、改进工作，继续深化管理，以期取得更佳的经济效益及社会效益。

中标通国际认证（深圳）有限公司对获得本公司颁发的质量、环境、职业健康安全、信息安全、测信息技术服务、测量、能源、其它管理体系或服务认证证书的组织（以下简称：获证组织）维护管理的归口部门为质量监察部，负责组织协调我司与获证组织间的日常联络、监督审核和认证证书的管理等工作，技术研发部协助其工作。同时我司将在与获证组织协商后，以客户经理的定向顾问形式，保持日常联络的经常化。另外，我司负责受理对来自获证组织、有关政府职能部门、社会团体和个人的重大申诉和投诉的处理。

根据《中华人民共和国认证认可条例》“第二十七条认证机构应当对其认证的产品、服务、管理体系实施有效的跟踪调查，认证的产品、服务、管理体系不能持续符合认证要求的，认证机构应当暂停其使用直至撤销认证证书，并予公布。”的规定，获证组织管理体系必须符合管理体系标准和我司认证规则的要求，维护信誉共同体的声誉，接受我司的证后跟踪调查与管理，以促进获证组织的管理体系保持良好的运作。

一、关于证书有效期

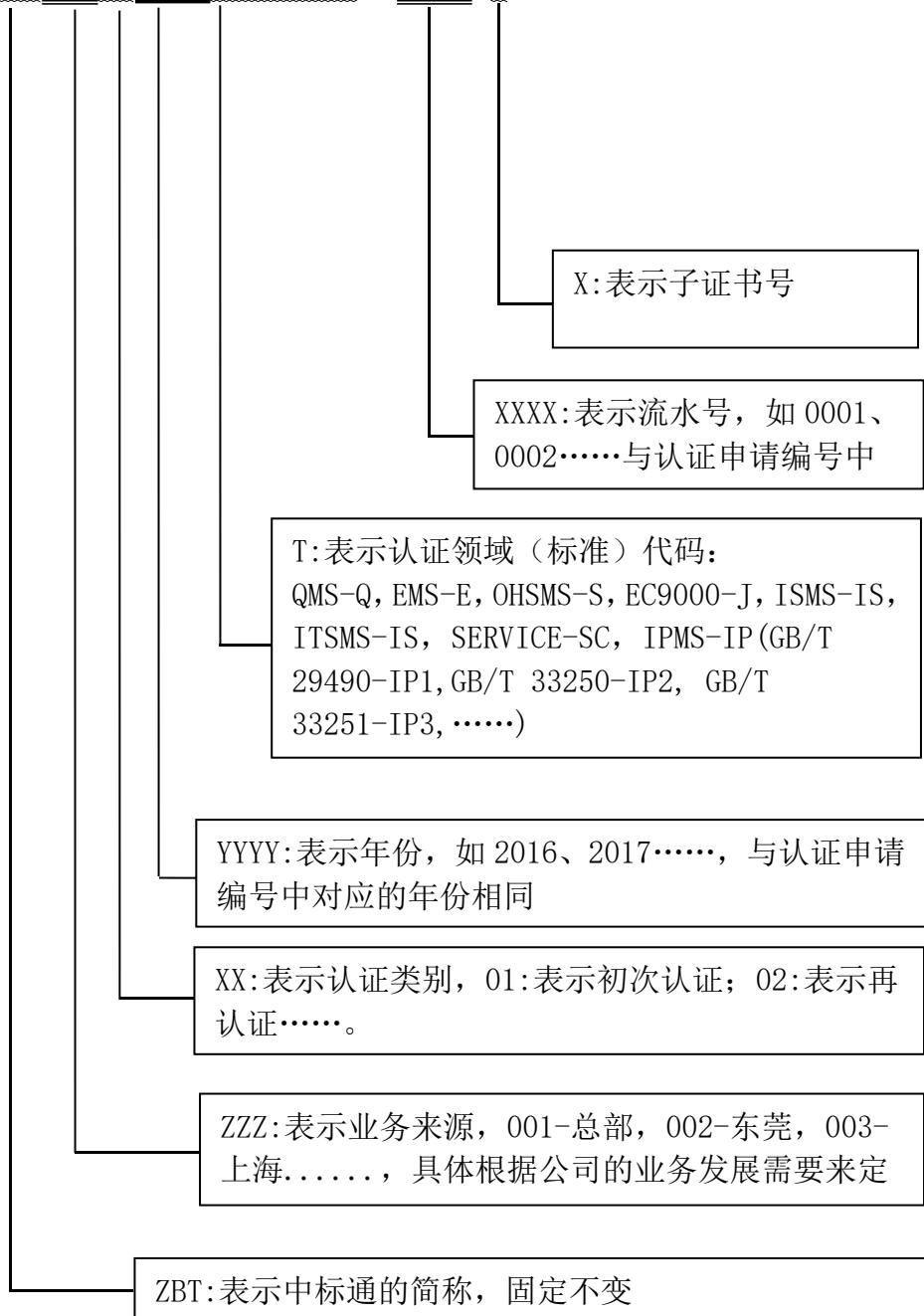
根据 CNAS-CC01: 2015 《管理体系认证机构要求》(ISO/IEC 17021-1: 2015, IDT)、CNAS-CC02: 2013 《产品、过程和服务认证机构要求》(ISO/IEC 17065:2012, IDT)、CNAS-CC170:2024 《信息安全管理认证机构要求》(ISO/IEC 27006:2024, IDT)、CNAS-CC175 《基于 ISO/IEC 20000-1 的服务管理体系认证机构的要求》(ISO/IEC 27006:2024, IDT)、CNAS-CC190:2021 《能源管理体系认证机构要求》(ISO 50003: 2021, IDT)的规定，对于经过我司初评或再认证确认符合 GB/T19001-2016(ISO 9001:2015, IDT)、GB/T24001-2016 (ISO 14001:2015, IDT)、GB/T 45001-2020(ISO 45001:2018)、ISO/IEC2700:2022、ISO/IEC20000-1:2018、GB/T 19022-2003 (ISO 10012: 2013, IDT)、GB/T 23331-2020 (ISO 50001:2018, IDT) 服务标准及其它认证标准要求的组织，我司授予有效期为三年的认证证书。但是，对于认证依据标准处于过渡期的，IAF 或认可机构另有规定，认证证书有效期可能少于 3 年。在证书有效期内接受扩大/缩小认证范围审核的组织，我司予以换发有效截止日期不变的认证证书。获证组织应按本须知“三. 监督审核、见证评



审和稽查审核的要求”的规定接受的监督审核。对于监督合格并足额缴纳认证费用的组织，我司换发监督审核合格证书，表明认证证书延续有效。没有经过监督审核合格而换发新证书的，原证书无效。获证组织可以结合监督审核/再认证，向本公司提出增加其它认可标志证书质量管理体系认证证书。我司将结合监督审核/再认证，对申请方进行完整体系审核，对于经审核确认合格的组织，授予有效期三年的认证证书。

二、证书编号说明

1) 主(子)证书编号: 533ZZZXXYYYYT (Q/E/S) XXXX-X





2) ITSM 认证证书编号格式及各数字或代码的含义。

533

XXXX

ITSM

XXXX

R0(1、2、…

XXXXXX

-X

(机构批准号) (发证年号) (项目缩写) (顺序号) (认证属性) (服务类别) (子证书号)

|

|

|

|

|

|

|

|

多场所组织的子证

书注册 号应与总部
的注册号相同 在注
册号后加子证书的

分 号: -1, -2, ...

通过认证的服务类别代码, 如: A-
信息系统咨询规划服务。(代码划
分规则见国家认监委确定的《开展
信息技术服务管理体系认证的业
务类别表》)

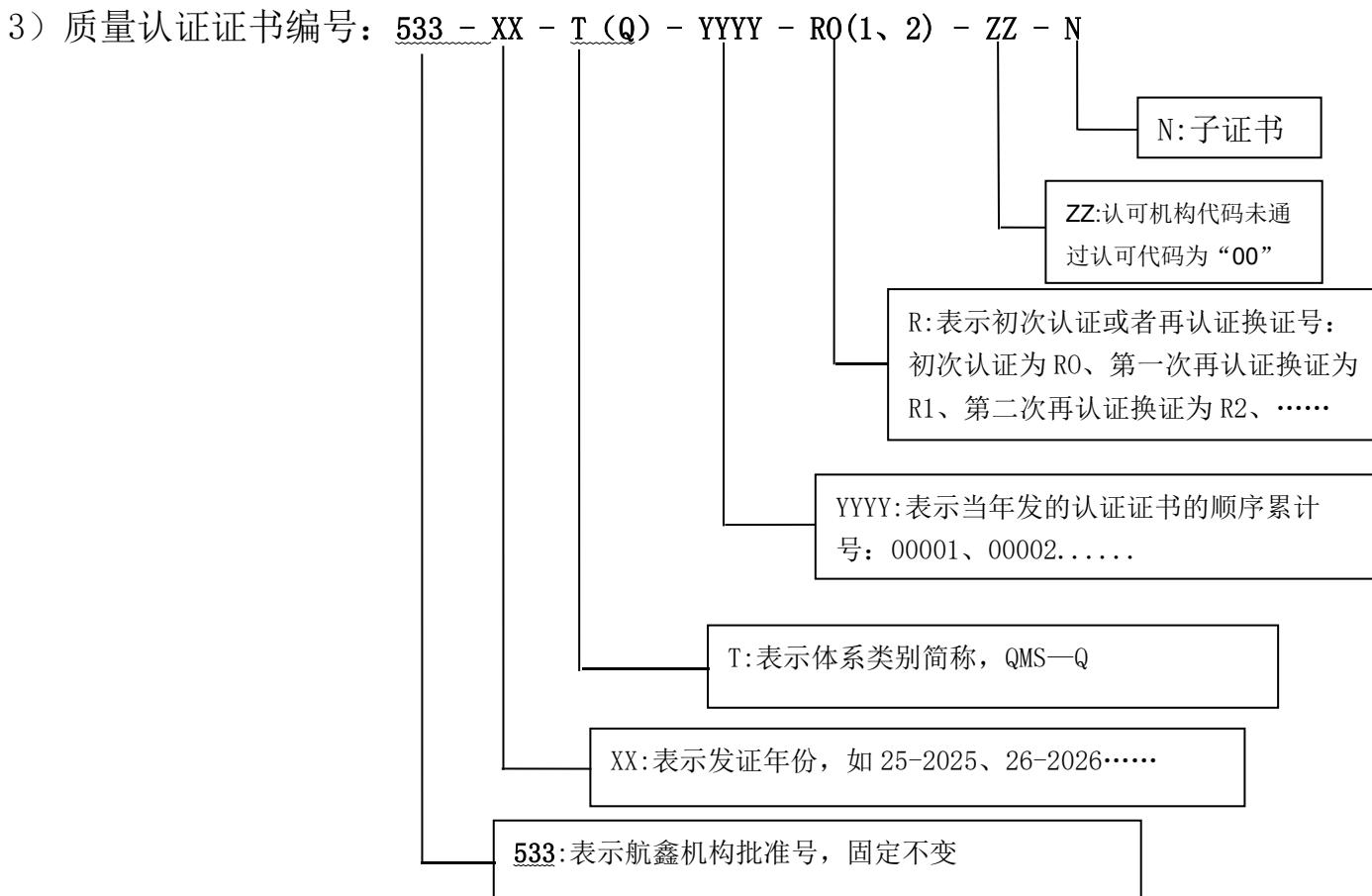
后缀表示初次认证或再认证换证号: 初次认证为 R0, 第
一 次再认证换证为 R1, 第二次再认证换证为
R2,

一个认证机构当年发出 ITSM 证书的顺序累计号: 0001,

0002, ... 证书所属项目代号: ITSM 为信息技术服务管理体系

证书发出年份: 2019, 2020,

认证机构获得认监委批准的机构编号的后三位数字 (如只有两位, 末位以字母W补位)



三、监督审核、见证评审和特殊审核的要求

监督审核是本公司验证获证组织的管理体系是否持续运作, 同时考虑获证组织运作方面的变化是否对其体系产生了不利的影响, 并评定其体系是否满足认证要求。见证评审是中国 CNAS、美国 ANAB、英国 UKAS 等认可机构(以下合并简称: 认可机构)对认证机构的认证审核能力和专业能力的现场验证, 是认可评审工作中不可缺少的一部分。特殊审核包括扩大认证范围, 投诉的调查, 对变更的回应, 对暂停客户的跟踪审核。

1. 监督审核

我司对获证组织定期的监督审核在证书的有效期内每年一次非均衡分布进行, 首次监督审核应在初次认证的认证决定后 12 个月内进行, 任何情况下, 二次审核的时间间隔不得超过 12 个月, 一般第三次监督转为再认证)。我司质量监察部将定期以电话、电子邮件、信函、通知等形式预知各获证组织本年度监督审核的具体安排事项。

1.2 监督审核的实施



监督审核由我司质量监察部发起，具体的监督审核活动将由我司根据年度计划安排，以派出审核组进行现场审核的方式进行。定期监督审核的现场审核计划由审核组长于审核实施前一周通知，以便获证组织做出安排。非定期监督审核计划可于审核组到现场后提交获证组织，也可提前预知。非定期监督审核不收取审核费用。

1.3 监督审核的延期

确因特殊原因（如公共卫生安全），获证组织无法按时接受定期监督审核，申请延期应在监督审核到期前，书面向我司提出延期申请，我司根据相关的法规制度审核，批准后方可延期。

2. 见证评审

根据 ISO/IEC 导则 61 及其 IAF 指南文件和认可机构的规定，拟取得或已获得带认可标志认证证书的组

织有义务接受认可机构有选择性的见证评审。见证评审人员开支和评审费由我司承担。对于拒绝见证评审安排的组织，我司将撤销或不授予带有认可标志的认证证书。

3. 特殊审核

3.1 扩大认证范围

获证组织要求扩大认证范围时，应向我司质量监察部提出书面申请，填写申请表、签订认证合同，并提交扩大认证范围所需要的信息和资料；

- 要求扩大认证范围的有关产品的说明书；
- 修改管理手册、程序文件。

经我司进行申请评审后，根据所扩大范围对质量体系的影响程度决定进行文件审核或现场审核(可结合监督审核同时进行)，并经技术委员会做出认证决定后，换发新的认证证书。

3.2 提前较短时间通知的审核

对于调查投诉、质量事故、获证企业信息变更、暂停的追踪，我司可能会采用提前较短时间通知的审核。

四、获证组织通报制度

通报制度的是中标通国际认证（深圳）有限公司与获证组织间进行沟通的一种手段，该制度要求获证组织指定一个常设机构负责管理体系的维护并保持与我司的经常性联络(获证



组织应有与我司联络的程序，以确保向我司提供最新的信息），及时反映有关信息。当获证组织发生如下情况时，应在一周内及时以书面形式向我司通报：

- 管理手册等管理体系文件作修改；
- 管理体系覆盖的产品结构、生产规模、场地发生重大变化；
- 组织负责人，尤其是第一把手或管理者代表发生变动，或组织机构发生了较大的变动；
- 发生了重大的顾客投诉/环境污染/安全事故/信息安全/信息技术服务事故；
- 质量管理/环境管理/安全生产/信息安全/信息技术服务监督部门检查不合格；
- 产品出现较大批量的不合格品或因质量问题引起了用户退货，且退货量较大；
- 用户/相关方有重大的质量管理/环境管理/安全生产/信息安全/信息技术服务/能源投诉并产生了较大影响的；
- 其它涉及认证范围的改变；
- 联系方式发生变化时。

即是说，凡与管理体系有关的较大变化，影响到管理体系运行及其有效性的，都应在通报的范围之内。书面报告的内容包括情况说明、原因，已采取或拟采取的措施等，事后须向我司报告纠正结果的情况。

五、保持认证注册的条件

获证组织应满足以下条件的方可保持认证注册：

- a) 按规定的周期接受例行监督审核，二次审核的间隔未超过 12 个月；证书到期前 3 个月接受再认证审核；接受非例行监督审核/认可机构的稽查/见证评审；
- b) 审核组现场监督/再认证审核后作出推荐继续认证注册的建议。推荐条件为：现场审核未发现不符合项，或仅存在少量轻微不符合项，且在规定的时间内采取了有效纠正措施，并经审核组书面验证措施有效；或者虽然存在一个严重不符合项，但已在规定的 3 个月内采取了有效纠正措施，并经审核组现场验证纠正措施有效；
- c) 内审、管理评审和纠正措施有效，具有自我完善机制，管理体系运行良好，持续有效；



- d) 产品实物质量稳定，无顾客重大投诉(QMS)/未发生重大环境污染或污染物严重超标(EMS)/未发生重大安全事故(OHSMS)/未发生信息安全(ISMS)事故/信息技术服务(ITSMS)事故/能源绩效事故(EnMS)；
- e) 上次审核的所有不符合项纠正措施保持有效；
- f) 获证的组织要按认证收费标准按时交纳有关认证费用；
- g) 认证证书和认证标志的使用符合规定要求。

六、投诉 / 申诉 / 争议

申诉：申请或获证组织对 ZBT 做出的与其认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行评审，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予通过认证，暂停，撤销等任何其他措施。

投诉：相关方向 ZBT 表达的有别于申诉并希望得到答复的、对 ZBT 或其获证组织的活动不满的书面表示。

争议：ZBT 与申请人、获证组织在认证过程中就认证程序或其它某一方面认识的不一致，不同意见的书面表述。

1. 申诉的处理

申请人 / 获证组织对我司的各项决定如有异议，在收到决定 30 天内可向我司的最高管理层管委会提出书面申诉，由公正性委员会主任或其授权对申诉做出决定，并将结果书面通知申诉人，申诉人仍有异议可向认可机构进一步申诉。

2. 投诉的处理

申请人 / 获证组织可向我司的总经理、副总经理、技术委员会主任、管委会主任投诉。投诉处理结果以书面或口头方式回复投诉人。如对处理结果不满时可按申诉程序申诉。

3. 争议的处理

争议一般采取现场协调解决。协调不成，可直接致电给我司质量监察部或公司领导寻求解决。

七、认证证书及认证标志的使用方式说明



认证证书和认证标志的使用必须遵守《中华人民共和国认证认可条例》“第二十五条获得认证证书的，应当在认证范围内使用认证证书和认证标志，不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其管理体系已通过认证，也不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务已通过认证。”的规定。

1. 有关概念说明

1.1 认证证书

管理体系或服务认证证书是认可机构授权有资格的认证机构颁发给管理体系或服务认证合格的组织，作为该组织管理体系或服务已认证合格并注册的证明文件。

1.2 国际互认标志

1.2.1 IAF-MLA 标志

1.2.1.1 IAF-MLA 标志式样



1.2.1.2 IAF-MLA 标志颜色

IAF-MLA 标志的基本颜色为蓝色或黑色。

蓝色: C: 100 M: 80 Y: 0 K: 0

C: 100 M: 56 Y: 0 K: 0

黑色: C: 0 M: 0 Y: 0 K: 100

1.2.3 国际互认标志的使用

国际互认标识是指国际认可论坛多边承认协议（IAF / MLA）集团互认状态的标识，获证组织除了可以使用带国际互认标识的认证证书外，不得使用该标志。

1.3. CNAS 徽标

1.3. 1 CNAS 徽标式样



1.3.2 CNAS 徽标规格



CNAS 徽标规格详见 CNAS-R01 相关要求。

1.3.3 CNAS 标识色标：

黑色：C: 0, M: 0, Y: 0, K: 100 (标准色)。

蓝色：C: 100, M: 95, Y: 25, K: 0 (标准色)。

蓝色：C: 100, M: 56, Y: 0, K: 0 (标准色)。

1.4 ZBT 机构标徽



ZBT 机构标徽是代表 ZBT 机构本身的图形标识，获证组织除了可以使用带 ZBT 机构标徽的认证证书外，不得使用该标志。

2 获得认证认可标识

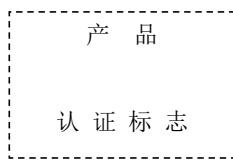
2.1 获得 CNAS 认可标识式样

2.1.1 获得 CNAS 管理体系认可标识

其中，“MANAGEMENT SYSTEM”为中认标志，CNAS 为中认标志，C 为中认标志，XXXX 为中认标志，P 为中认标志。CNAS 为中认标志，C 为中认标志，XXXX 为中认标志，P 为中认标志。



2.1.2 获得产品、过程和服务认可标识式样



其中，“PRODUCT”代表产品基本认可制度，“C”代表认证机构认可，“XXXX”为中认标志，P 为中认标志。

2.1.3 获得多个基本认可制度认可时可采用标识

获得多个基本认可制度认可时，在不产生误导的情况下，可以采用以下示例的式样使用认可标识：





2.2 获得 IAF-MLA/CNAS 认可标识

2.2.1 获得 IAF-MLA/CNAS 管理体系认可标识式样



中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT
SYSTEM

2.2.2 获得 IAF-MLA/CNAS 产品、过程和服务认可标识式样



中国认可
国际互认
产品
PRODUCT
CNAS CXXX-P

2.2.3 获得多个认可资格的，本机构在宣传认可资格，如果需要综合使用认可标识（出具证书、报告除外），可采用以下示例的式样：



中国认可
CXXX-X
LXXXX
IBXXXX

2.3 获得中标通认证的标志

获得中标通管理体系和服务认证标志应根据认证领域的不同而有差异，具体见各证书样板，例如：



质量管理体系认证标志



环境管理体系认证标志



职业健康安全管理体系认证标志



知识产权管理体系认证标志

认证标志是认证机构的管理体系或服务认证的专用标志。

ZBT 认证标志的标准图样可从认证证书上直接套取，也可从本公司网站(<http://www.zbtrz.com>)下载，使用时可以按相同比例放大或缩小。使用方法必须遵守以下“认证证书和标志使用”和认可方规则中关于标志使用规格和色标的规定。

3. 认证证书和标志使用

获证组织只能使用与所持有的认证证书完全相同的认证标志和认可标志，不得使用所持认证证书上没有的其他认证标志/认可标志，不得使用国际互认证标志。认可标识应与认证机构的认证标志（包括注册号）并列使用。

a) 认证证书可用于广告、展销会、订货会或推销产品时的宣传材料上，也可以加以展示。认可标志禁止使用。认证标志还可直接印于获证组织的信函、公文笺、说明书以及各种文件和资料上。

b) 证书和标志可供获证组织使用，但不准以任何形式转让、出售、借用或冒用。

c) 注册的认证证书和标志均不得用于作为产品（这本身可以是一个有形产品或在单个包装箱、容器等里的产品，在测试/分析活动中，它可以是一份测试/分析报告）及包装的认证标志，或以其来暗示产品质量已被认证，可以使用在产品的运输外包装上（以到不了最终用户为限）。

下面的表格为使用认证标志表明某产品是在一个已认证的质量管理体系下制造的提供了指南。

		在产品上*1 不允许	在用于运输产品的 大 箱子等的上面*2 不允许*5	在做广告的小册子 上等 允许*5
标志的	不带声			



使用*3	明			
	带声明*4	不允许	不允许*5	允许*5

*1 这本身可以是一个有形产品或在单个包装箱、容器等里的产品。在测试/分析活动中，它可以是一份测试/分析报告。

*2 这可以是薄纸板等做成的运输用外包装，可以合理地认为它到不了最终用户手里。

*3 这适用于那些对其适用性有基本描述的具体形式的标志。在这个意义上，仅仅一个词语声明不能构成标志。任何这样的措辞宜是真实的，而不能误导。

*4 这可以是一个清楚的声明：“本企业已通过 GB/T 19001 《质量管理体系要求》(ISO 9001:2015, IDT)。

*5 在宣传认证结果时应充分注意避免损害我司的声誉，不得做使我司认为误导或未授权的声明。

●管理体系的认证结果与校准实验室认可的结果不同，故获证组织不得将认证标志使用在实验和校准报告或证书上。

●交付到最终客户的产品包装上不得宣传“通过 XX 管理体系认证”，不得使用任何认证标志（ZBT 标志、CNAS 等认可标志、IAF 标志）。

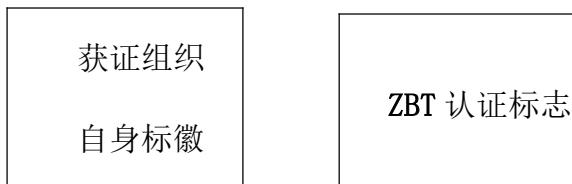
●广告、展销会、订货会或推销产品的宣传材料或信函、公文笺、说明书，不得超出管理体系、认可品牌、认证范围进行宣传，不得变形剪切使用 ZBT 标志，不得使用 CNAS 标识、IAF 互认标志，不得使用认证证书上没有的认可标志（如：仅获 ZBT 的 QMS 证书的客户误用 CNAS 认可标志）。

●不准以任何形式转让、出售、借用或冒用认证证书和认证标志。

4. 认证标志和认可标识使用

认证标志可用于宣传，应与获证组织的名称或徽标在同一页面上。具体使用方式如下：

a) 当获证组织标志、认证标志和认可标志三者采用紧密使用方式时，可采用以下图示的排列方式：





b) 当获证组织标志、认证标志和认可标志三者采用非紧密方式使用时，认证标志和认可标识采用如下图示的排列方式，认证标志单列，但 ZBT 徽标应在同一个页面：



获证组织可以按相同比例放大或缩小使用以上图样。也可从本公司网站(<http://www.zbtrz.com>)下载。

4. 其它使用方式

采用其它使用方式应与我司联络，认可后再使用，以免造成不必要的损失。当获证组织因认证标志和认可标志引起法律诉讼时，应及时通知我司。

八、再认证的申请

证书有效期届满或者恢复使用已暂停的证书，组织如要继续保持对其管理体系或服务的认证，可向我司提出再认证申请，再认证一般应在证书有效期到期 3 个月内向我司提交管理体系或服务认证申请表并签订再认证合同，再认证后重新颁发认证证书，进入下一个证书有效期。