



诚信管理体系认证实施规则

ZL-GZ-02 (C3版)

编制：技委会

审核：刘建波

批准：虞小勇

中澜认证有限公司

发布日期：2022年07月08日

实施日期：2022年07月08日

修订实施日期：2025年08月05日

文件修订日志

版次	内容摘要	编制人	审核人	批准人	实施日期
A0	新建	方婷	方婷	庹小勇	2019. 09. 01
B0	3.1 审核人员应当取得ZLCC认可的诚信管理体系审核员资质。变更为： 3.1审核人员应获得CCAA注册的审核员资格，并经ZLCC评价合格。	方婷	方婷	庹小勇	2019. 12. 23
B1	“审核部”更名“业务部” 文件版本号变更为ZL-CX-21	技委会	刘建波	庹小勇	2020. 06. 01
C0	文件编号调整为：ZL-GZ-02；编辑性修改，调整文件格式及相关要求，标准换版；增加多场所审核要求，一阶段非现场的条件；	罗恒	刘建波	庹小勇	2023. 04. 17
C1	修订审核时间表；	罗恒	刘建波	庹小勇	2024. 07. 19
C2	根据国家认监委2025年第9号公告修订；	罗恒	刘建波	庹小勇	2025. 06. 01
C3	修订引用文件，增加附录；增加恢复要求；	罗恒	刘建波	庹小勇	2025. 08. 05
——					

目 录

1 适用范围	1
2 认证依据	1
3 认证人员要求	1
4 初次认证程序	2
5 监督审核	9
6 再认证	10
7 特殊审核	11
8 暂停、恢复、撤消与注销认证证书	11
9 认证证书	13
10 与其他管理体系的结合审核	14
11 申诉与投诉	14
12 认证记录管理要求	14
13 其他	14
附录A 诚信管理体系对审核时间确定过程要求	16

诚信管理体系认证实施规则

1 适用范围

本规则是机构(ZLCC)及申请组织与获证组织在诚信管理体系(CXMS)认证活动中的基本要求,本机构及申请组织在该项认证活动中应当遵守本规则。

2 认证依据

GB/T 31950-2023 企业诚信管理体系 要求

3 认证人员要求

3.1 认证管理人员要求

3.1.1 认证管理人员包括合同评审人员、审核方案管理人员、计划调度人员、专业能力评定人员、专业负责人员、审议和认证决定人员等。

3.1.2 认证管理人员应具备应具备GB/T 27021.1中所述的通用能力,理解GB/T 31950-2023标准的要求和这些要求之间的关系,以及以下所述的CXMS知识的要求:

- 1) 应具备诚信管理和风险相关的知识。
- 2) 应具备有关组织运行环境的知识,包括GB/T 31950-2023标准的要求。

3.1.3 通过GB/T 31950-2023标准及诚信管理相关基础知识与相关法律法规的培训,经考试合格,并掌握相应管理岗位所涉及的知识和技能,经评价合格后,评价相应认证管理人员。其中负责专业支持的专业人员应具备专业教育与工作经历条件,经评价合格。

3.2 审核人员要求

3.2.1 审核员资格

- 1) 应获得CCAA注册的质量管理体系审核员资格;
- 2) 通过认证依据标准、诚信管理法律法规及相关知识的培训,理解GB/T 31950-2023标准的要求和这些要求之间的关系以及CXMS方面的知识,并经考试合格。

3.2.2 专业审核员

3.2.2.1 专业审核员即承担CXMS专业支持的审核人员,应:

- 1) 具备组织诚信管理体系相关的知识与相关的法律法规和其他要求的知识;
- 2) 通过GB/T 31950-2023标准的要求和这些要求之间的关系以及CXMS方面的知识培训,具备策划和评价诚信管理体系和监视与改进诚信管理体系的知识和技能。

3) 具备策划或实施CXMS符合性管理或内部控制体系的知识和技能。

3.2.2.2 专业审核员专业能力、专业代码应通过ZLCC评价获得。

3.2.3 技术专家

技术专家应具备大专或以上学历，专业能力不低于对专业审核员的要求，经ZLCC评价合格。

4 初次认证程序

4.1 受理申请认证

4.1.1 ZLCC应向申请认证的组织(以下简称申请组织)至少公开以下信息：

- 1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- 2) ZLCC的授予、保持、暂停、恢复或撤销认证及其证书等环节的制度规定；
- 3) 认证证书样式；
- 4) 对认证过程的申诉规定。
- 5) 认证机构的名称和认证证书的使用。
- 6) 保密要求、公正性声明。
- 7) 认证收费标准。

4.1.2 机构应当要求申请组织提交以下资料：

- 1) 认证申请书，包括申请认证的申请范围与申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明；
- 2) 法律地位的证明文件；包括：管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等证件；房屋租赁合同或自有房屋产权证、其他文件（适用时）等；
- 3) 诚信管理体系涉及的法律、法规和标准；
- 4) 组织诚信管理体系文件，包括范围、方针和管理目标、诚信因素清单，与其诚信因素有关的合规义务清单，风险和机遇清单，诚信管理体系目标等；
- 5) 涉及的产品或服务标准清单（适用时）；
- 6) 轮班情况（适用时）；
- 7) 识别申请组织采用的所有影响符合性的外包过程（适用时）；
- 8) 其他必要的资料。

4.1.3 ZLCC负责确认申请资料是否齐全，并对申请组织提交的资料进行审查。

4.1.4 ZLCC根据申请组织申请的所获得的相应资质、提供诚信管理体系相关文件资质，所对应的诚信管理体系覆盖有效人数，完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合

确定是否有能力受理认证申请。

4.1.5 对符合4.1.3、4.1.4要求的，ZLCC可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，ZLCC应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

4.1.6 ZLCC应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

4.1.7 在实施认证审核前，ZLCC应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- 1) 申请组织获得认证后持续有效运行诚信管理体系的承诺；
- 2) 申请组织对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和信息的承诺；
- 3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向ZLCC通报：
 - a) 客户及相关方有重大投诉；
 - b) 进入企业失信名单，或有重大失信行为；
 - c) 发生经营与管理服务的重大诚信事件；
 - d) 相关情况发生变更，包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、经营或服务的工作场所变更；诚信管理体系覆盖的活动范围变更；诚信管理体系和重要过程的重大变更等；
 - e) 出现影响诚信管理体系运行的其他重要情况；
- 4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书和有关信息；不得擅自利用诚信管理体系证书和相关文字误导公众认为其产品和（或）服务通过认证；
- 5) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务；
- 6) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.2 审核方案策划

4.2.1 审核时间

4.2.1.1 初次认证审核方案包括初次审核、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。

4.2.1.2 为确保认证审核的完整有效，ZLCC应以附录A所规定的审核时间为基础，根据申

请组织诚信管理体系覆盖的活动范围、场所、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间，在特殊情况下，可以减少审核时间，但减少的时间不得超过附录A所规定的审核时间的30%。

4.2.1.3 整个审核时间中，现场审核时间不应少于总审核时间的80%。

4.2.2 确定审核组

4.2.2.1 ZLCC应根据受审核方的行业、规模组建审核组，指派审核组长。

4.2.2.2 审核组由CXMS审核员组成，其中至少包括1名与CXMS覆盖活动专业技术领域相同的专业审核员。当审核员具备专业能力时，此审核员可同时兼任审核员及专业审核员。当无专业审核员参与时，应选择具备专业能力和技术专家参加审核组。审核组中的审核员应承担审核责任。

4.2.2.3 技术专家主要负责提供认证审核的专业技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

4.2.2.4 诚信管理体系不设实习审核员。

4.2.2.5 如受审核方具备信息和通信审核技术（简称：ICT，下同）条件，且准备使用ICT时，还需考虑审核组应具备使用ICT的能力。

4.2.3 审核计划

4.2.3.1 ZLCC应结合受审核方的申请材料、文审结果以及其他审核准备活动的情况，为每次审核制定书面的审核计划，对现场审核做出具体安排，包括（但不限于）具体的时间安排、审核组成员对受审核方按岗位和活动以何种方式进行评价的安排、高层沟通的安排和会议的安排。

4.2.3.2 审核计划应与审核目的和范围相适应，并至少包括：审核目的、审核准则、审核范围、审核过程、审核涉及的部门和场所、审核时间、审核组成员；如果使用ICT，应注明所使用的ICT技术；

4.2.3.3 为使现场审核活动能够观察到现场管理服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的现场管理服务活动正常运行时进行，并考虑轮班作业、班次安排。

4.2.3.4 在审核活动开始前，审核组应将书面审核计划提交申请组织确认；遇特殊情况变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审核的申请组织，并协商一致。

4.2.4 多场所组织的审核策划

4.2.4.1 通常情况下，初次认证审核、监督审核和再认证审核应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。如果诚信管理体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，认证机构可以在审核中对这些场所

进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对诚信管理体系包含的所有场所具有代表性，抽样应基于与受审核方活动或过程性质相关的诚信风险的评价；如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对诚信管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。对于多场所组织，审核方案至少应包括或引用下述内容：

- 每个场所的过程、活动；
- 识别哪些场所可以被抽样、哪些场所不能；
- 识别哪些场所被抽样覆盖、哪些场所未被抽样覆盖。

4.2.4.2 对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。

分场所审核人日不得少于按附录A所确定的现场审核时间的50%。

注：分场所允许审核时间减少量最大为 30%，另外 20%是由于单一管理体系所运行中心职能以及任何可能的集中化过程（如：采购）而考虑允许缩减的最大值。

4.2.4.3 对于临时场所，可以考虑用下列方法来代替部分现场审核：

- 1) 通过面对面或电视电话会议的方式，与客户及（或）其顾客进行访谈，或者参与他们的进度会议；
- 2) 对临时场所的活动实施文件审查；
- 3) 远程访问包含与临时场所的评审有关的记录或其他信息的电子化场所；
- 4) 使用电视电话会议及其他技术实施有效的远程审核。

4.2.4.4 当确定审核方案时，由于被审核组织的特定结构认证机构应为额外活动给予充分的时间，这些活动的时间不计入审核时间，例如：用于路途、审核组成员之间联系、审核后会议等。

4.2.4.5 在任何时候使用多于一名成员构成审核组时，认证机构应有责任与审核组长协同识别出对每个场所及每一部分审核所需的技术能力，并为审核的每一部分分派适当的审核组成员。

4.3 实施审核

4.3.1 总则

初次认证审核分为一阶段和二阶段审核。审核组应当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）。审核组应当会同申请组织按照认证程序召开首、末次会议。审核组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。在首次会议开始前，审核组成员应主动向申请组织出示身份证明文件。

4.3.2 文件评审及审核准备活动

在审核准备阶段依据审核准则对受审核方的管理体系文件化信息进行评审，收集信息，以准备审核活动和工作文件，了解体系文件范围和程度的概况，发现可能存在的差距。文件评审的内容包括：

- 1) 方针和目标；
- 2) 描述管理体系覆盖范围的文件化信息；
- 3) 描述管理体系整体情况、过程及相互作用的文件化信息；
- 4) 与管理体系相关的重要文件和记录，如法规清单、资质许可相关文件等；
- 5) 以往的审核报告；
- 6) 必要时，标准要求的其他文件化信息。

4.3.3 第一阶段审核

4.3.3.1 结合文件评审，通过与受审核方管理层的沟通，了解审核准备事宜，一阶段审核内容包括：

- 1) 了解管理体系建立及运行情况，主要过程和关绩效的识别情况，内审和管理评审的实施情况，确认受审核方是否初步具备实施二阶段审核的条件，是否做好审核准备；
- 2) 了解并确定二阶段审核的重点（过程、场所和职能），为审核计划编制提供输入。
- 3) 确认认证范围。
- 4) 其他需确认的事项；

4.3.3.2 在下列情况, 第一阶段审核可以不在申请组织现场进行：

- 1) 申请组织已获本认证机构颁发的其他有效管理体系认证证书，认证机构已对申请组织的管理体系有充分了解。
- 2) 认证机构有充足的理由证明申请组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。
- 3) 申请组织获得了其他经认可机构认可的认证机构颁发的有效的管理体系认证证书，

通过对其文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

4.3.3.3 审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

4.3.4 二阶段审核

4.3.4.1 审核组按照审核计划的安排对受审核方进行现场审核。

4.3.4.2 现场审核应对受审核方的管理过程和控制措施的运行情况进行评价。现场审核的内容包括（但不限于）：

- 1) 对体系要求进行全面审核以获取与CXMS标准及规范性文件所有要求的符合性及证据；包括确认体系运行相关记录的完整性和真实性；
- 2) 诚信管理过程监视测量能力提供的充分性, 人力、物力、财力资源的满足程度；
- 3) 诚信管理适用的法律法规要求，对诚信管理过程 and 目标的监视和测量方法的适宜性；
- 4) 对诚信管理过程控制的能力及过程受控情况；
- 5) 内部审核、管理评审、纠正/预防措施等自我完善机制的有效性，与组织实际情况是否相符；
- 6) 方针与目标/指标建立和分解的适宜性、可测量性及实现情况以及方针的管理职责；
- 7) 内、外部沟通及信息交流，员工与相关方投诉、抱怨及处理。

4.3.4.3 发生以下情况时，审核组应在第一时间向审核部报告，经批准后终止审核：

- 1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- 2) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致；
- 3) 申请组织的CXMS有重大缺陷，不符合标准的要求；
- 4) 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；
- 5) 其他导致审核程序无法完成的情况；

6) 终止审核后，审核组应将已开展的工作情况和终止审核的原因形成报告，提交审核部。

4.4 审核报告

4.4.1 审核组应在末次会前的内部会议评审审核发现及审核中收集的其他信息，对不符合的审核发现应记录支持的审核证据并分出不符合级别，不符合分为轻微不符合与严重不符合。审核组应在与受审核方领导层交流会上一起沟通不符合，以确认审核证据的准确性，使受审核方理解不符合，解决对审核发现和（或）审核证据的意见分歧，如果有未解决的问题需记录。

- 1) 审核组讨论并就审核结论达成一致，审核组长负责编写审核报告。

2) 确定下次审核的关注重点或其他监督活动；必要时对审核方案提出修改建议（如：审核范围、审核时间、监督频次等）。

4.4.2 审核报告的内容：

4.4.2.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

- 1) 申请组织的名称和地址；
- 2) 申请组织活动范围和场所；
- 3) 审核组组长、审核组成员；
- 4) 审核活动的实施日期和地点；

5) 叙述CXMS的各项要求及管理体的审核工作情况，应逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述；

6) 识别出的不符合项。不符合项的表述，应基于客观证据和审核依据，用写实的方法准确、具体、清晰描述，易于被申请组织理解。不得用概念化的、不确定的、含糊的语言表述不符合项；

7) 审核组对是否推荐认证的意见建议。

4.4.2.2 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。

4.4.3 ZLCC 应将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.4.4 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，ZLCC 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。

4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.5.1 对审核中发现的不符合项，要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定期限内采取措施进行纠正。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过6个月期限内采取纠正和纠正措施。

4.5.2 审核组长负责对受审核方的不符合纠正措施实施情况进行验证。未能在规定时间内的对不符合实施验证，应重新实施第二阶段的审核。

4.6 认证决定

4.6.1 ZLCC 应该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，做出最终的认证决定并保持认证决定的记录。

4.6.2 认证决定人员应为机构管理控制下的人员，审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

4.6.3 技委会在做出认证决定前应确认如下情形：

- 1) 审核报告符合本规则第4.4.2条要求，能够满足做出认证决定所需要的信息；
- 2) 对于开出的不符合项，审核组已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性。

4.6.4 在满足4.6.3条要求的基础上，技委会有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书：

- 1) 申请组织的CXMS符合标准要求且运行有效；
- 2) 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求；
- 3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.6.5 申请组织不能满足上述要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

4.6.6 ZLCC在颁发认证证书后，应当在30个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。ZLCC在其网站（www.zlrz.org.cn）向社会公开ZLCC上报的认证证书等信息。

5 监督审核

5.1 监督频次

5.1.1 ZLCC应在满足认证规范要求的基础上，根据获证组织管理体系覆盖的业务活动的特点以及所承担的风险，合理设计和确定监督审核的时间间隔和频次。

5.1.2 定期的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12个月内进行。以后的监督审核时间间隔一般不超过12个月，特殊情况的，经批准后，两次监督审核的时间间隔可适当延长，但最长不得超过15个月。

5.1.3 超过期限而未能实施监督审核的，应按8.1或8.3条处理。

5.1.4 当获证组织管理体系发生重大变更，或发生重大问题、客户投诉等情况时，ZLCC可视情况增加监督的频次。

5.1.5 由于获证组织市场、运作的时间(季节)特点及其内部审核安排等原因，可以合理选取和安排监督周期及时机，在认证证书有效期内的监督审核必须覆盖管理体系认证范围内的所有业务活动。

5.2 监督审核的总时间为按初次认证策划审核时间的1/3，如果客户的管理体系和外部环境发生重大变化，应根据变化情况进行调整。

5.3 监督审核的审核组要求同初审。

5.4 监督审核时至少应审核以下内容：

- 1) 上次审核以来CXMS覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更;
- 2) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效;
- 3) 相关方的投诉处理情况;
- 4) CXMS覆盖的活动涉及法律法规规定的, 是否持续符合相关规定;
- 5) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定;
- 6) 内部审核和管理评审是否规范和有效;
- 7) 是否及时接受和处理投诉;
- 8) 针对内审发现的问题或投诉的问题, 及时制定并实施了有效的持续改进。

5.5 在监督审核中发现的不符合项, 认证机构应要求获证组织分析原因, 规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。认证机构应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

5.6 监督审核的审核报告, 应按4.4.2条列明的审核要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.7 机构根据监督审核报告及其他相关信息, 作出继续保持或暂停、缩小认证范围、撤销认证证书的决定。

5.8 机构在颁发认证证书后, 应按照规定要求及时将相关信息报送国家认监委。

6 再认证

6.1 认证证书有效期满前, ZLCC根据获证组织的申请对获证组织实施再认证, 以保证管理体系认证证书持续有效。

6.2 再认证审核的形式和过程与初次认证审核保持一致。ZLCC应按4.2.2条要求组成审核组。按4.2.3要求并结合历次监督审核情况, 制定再认证审核计划并由审核组实施。审核组按照要求开展再认证审核。再认证的审核时间应根据更新的客户信息考虑。再认证审核时间应不少于按初次审核策划总时间的2/3, 有变更除外。再认证必须在上一轮的证书有效期前完成。

当诚信管理体系、组织管理机构或管理体系的运作环境有重大变更(如法律的变更)时, 再认证应该安排第一阶段审核。

6.3 再认证审核关注点:

- 1) 管理体系的变更及有效性, 认证范围的持续相关性和适宜性;
- 2) 过去的认证有效期内管理体系运行情况、不符合整改完成情况、组织自我完善机制, 改进管理体系提高绩效承诺的实现情况。
- 3) 现行管理体系运行是否促进了组织方针及目标的实现。

4) 认证证书使用情况。

6.4 对再认证审核中发现的严重不符合项，机构应规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。

6.5 机构按照4.6条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

6.6 如果在原证书到期前，机构未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

在当前认证证书到期后，如果机构能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证，认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

7 特殊审核

7.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，ZLCC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。

7.2 提前较短时间通知的审核

ZLCC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或不通知获证客户的情况下对其进行审核；因此：

- 1) ZLCC应在机构官网进行说明并使获证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- 2) 由于获证客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，ZLCC应在指派审核组时给予更多的关注；

8 暂停、恢复、撤消与注销认证证书

8.1 暂停认证证书

8.1.1 获证客户有下列情况之一时，在调查核实后的5个工作日内将被暂停CXMS认证注册资格：

- 1) 监督审核时，发现存在重复发生的严重不符合，并影响管理体系符合性和有效性；
- 2) 受审核方不按审核组规定的时限提交不符合项的纠正和纠正措施计划及实施证据；或纠正措施验证无效；
- 3) 不按规定要求使用认证证书，经指出后仍未纠正；
- 4) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务，包括不按规定交纳认证费的；
- 5) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；

6)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的；

7)因获证客户的原因，不能按规定的监督审核时限,实施监督审核或再认证审核；

8)获证客户主动请求暂停的。

9)其他应当暂停认证证书的。

8.1.2 认证证书暂停期最长不超过6个月。由市场部以书面暂停认证资格通知书通知获证客户。

8.1.3 在暂停认证期间，获证组织的CXMS认证证书暂时无效。

8.1.4 ZLCC应做出具有强制实施力的安排，避免暂停认证期间获证组织继续宣传CXMS认证资格。

8.1.5 ZLCC按规定将暂停信息上报CNCA信息平台，使认证证书的暂停信息可公开获取。

8.2 恢复证书或缩小认证范围

8.2.1 在批准暂停认证资格后，ZLCC应要求获证组织在暂停期内采取积极措施，以便恢复认证注册资格。

8.2.2 当获证组织申请恢复暂停认证时，由业务部策划暂停恢复审核的实施方案；

8.2.2.1 对未实施审核的非正常情况暂停认证资格的恢复，应结合监督审核或再认证审核予以恢复；特殊情况可以通过提供有效的整改证据，由技委会评定后予以恢复。

8.2.2.2 对已实施审核的暂停认证资格的恢复，应通过补充现场审核，由技委会做出认证决定后予以恢复。

8.2.3 如果客户未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，客户的某部分认证范围持续的或严重的不满足认证要求，ZLCC通过评定后，排除不满足要求部分，缩小认证范围以保持满足认证标准要求。

8.3 撤销认证证书

8.3.1 获证客户有下列情况之一时，机构在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书：

1)被注销或撤销法律地位证明文件的

2)被列入信用严重失信企业名单的；

3)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证明文件的。

4)当企业由于监审超期暂停，不能在暂停期内安排审核的；

5)出现重大的诚信事件，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

6) 在暂停认证资格期限内未采取纠正措施整改或整改效果不满足规定要求，经审核未获通过；

7) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；

8) 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，或者公司已要求纠正但超过6个月仍未纠正的；

9) 有其他严重违反法律法规行为，或者其他应当撤销认证证书的。

8.3.2 撤销认证资格的决定由总经理批准后，市场部将撤销认证资格通知书通知并寄给获证客户。

8.3.3 撤销认证证书后，机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，ZLCC应及时在官方网站上公布或声明撤销决定。

8.4 注销证书

8.4.1 获证组织有下列情况之一时，认证注册资格将被注销：

1) 在证书有效期内，由于认证要求的变更，获得证书的组织不愿或不能确保符合变更后的要求的；

2) 认证证书有效期满前一个月内，获证组织无理由不再提出再认证申请的；

3) 获证组织主动请求注销的。

8.4.2 注销认证注册资格的后续处理

在批准注销认证注册资格后，业务部按注销审批意见将撤销/注销认证资格通知书发客户，要求被注销组织自注销之日起，停止使用认证证书和对认证资格的宣传。同时，将证书状态在网站予以更新。

9 认证证书

9.1 证书内容，认证证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

1) 组织的名称、地址和统一社会信用代码；

2) 初次颁发、再认证、扩大或缩小认证范围和（或）换发证书日期；

3) 认证证书有效期；

4) 认证注册号；

5) 认证标准；

6) 认证范围，即：CXMS覆盖的业务(或服务)类别及涉及的过程和覆盖的场所；

7) ZLCC名称、地址；

8) ZLCC的印章和法定代表人代表签字；

9) 证书信息的查询方式。

9.2 证书的使用

1) ZLCC通过认证合同约定等方式要求获证组织在认证证书标明的有效期内和认证范围内宣传认证结果。在认证证书被暂停、撤销或注销后，应暂停或停止宣传获得认证。

2) 获证组织不得在产品上使用认证标识，或以表示产品合格的方式使用上述标识。

3) 证书与标志的使用应符合国家法规与ZLCC的要求。

9.3 初次认证证书有效期最长为3年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加3年。

9.4 机构应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

10 与其他管理体系的结合审核

10.1 对诚信管理体系和其他管理体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，审核报告中应清晰地体现4.4.2条要求，并易于识别。

10.2 结合审核的审核时间人日数，不得少于多个单独体系所需审核时间之和的80%。

11 申诉与投诉

11.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，机构应接受申诉并且及时进行处理，在60日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

11.2 书面通知应当告知申诉人，若认为机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

12 认证记录管理要求

12.1 ZLCC应保留记录证实认证活动的全过程。

12.2 认证记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

12.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

13 其他

13.1 本规则内容提及GB/T 31950 标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本，认证活

动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

13.2 机构可开展诚信管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行诚信管理体系标准，但不得针对特定的组织提供具体的解决方案。

严禁复制

附录A

诚信管理体系对审核时间确定过程要求

表 A. 1 根据组织的体系范围覆盖人数（见注2.2）确定初次审核（第一阶段+第二阶段）所需的审核人日数。

表 A.1 初次审核的审核人日数

体系范围覆盖人数 (见注 2.2)	审核时间（天） 第1阶段+第2阶段	当组织的管理体系与其他管理体系标准或对应准则整合认证时的可减少量
1-175	2.5	<20%
176-625	3	<20%
626-1550	4	<20%
1551-3450	5	<20%
3451-5450	6	<20%
5451-6800	7	<20%
>6800	遵循上述递进规律	

注：1. 当审核组需要翻译协助理解书面材料时，审核时间宜在上述审核人日的基础上增加10%，若需口头翻译，则需再增加10%的时间。通常，第一阶段审核约占上述审核人日的1/3，第二阶段审核占剩余的部分。

2. 人日数的计算指南

表A.1中审核人日数的起点基于有效雇员数确定。

2.1宜考虑组织设施、场所、体系、过程和产品/服务的所有特征，并根据图A.1的合理因素进行适当的调整。增加的因素和减少的因素可以相抵消。所有在该审核人日表的基础上调整审核时间的情形，均应保持充分的证据和记录以证明调整的合理性。

尤其是对大的场所和组织，为了能考虑到所有场所和设施的特征，宜获得一份场地平面图以便计算审核人日。宜考虑的因素有：场所的面积；涉及的活动、过程、以及诚信要素等。

2.2 “体系范围覆盖的人数”是指在组织管理体系中描述的认证范围所覆盖的有效人员，包括其工作对受审核组织的安全有潜在影响的非长期（季节性的、临时的和分包的）雇员。与受审核组织就审核时机达成一致，以便最好地反映出组织接受审核的全部范围。可酌情考虑季节、月份、日期和轮班。

非全日制雇员宜换算为等效的全日制雇员，这取决于与全日制雇员工作小时数的比较。关于轮班对有效雇员数影响的计算见注2.7。在计算有效雇员数时，宜适当考虑对诚信管理有影响的人员。例如：财务部门雇员的影响可能大于直接参与手工操作过程的雇员。

2.3 “审核时间”包括审核员或审核组策划审核的时间（适用时，包括非现场的文件审查）；与其他相关人员、记录、文件和过程接触的时间以及编制报告的时间。在分配用于策划和编写审核报告的时间时，通常不宜使总的现场审核时间少于所分配“审核时间”的80%。这适用于初次审核、监督审核和再认证审核。如需要增加策划和/或撰写报告的时间，也不能成为减少现场审核时间的理由。审核员的路途时间不包括在审核时间中，它是表中所列审核时间之外附加的。

2.4 “审核时间”是以审核所花费的“审核人日”来表示的，一个“审核人日”通常指完整的8小时正常工作日。在最初的策划阶段，不得通过增加每个工作日的工作小时数来减少审核人日数。

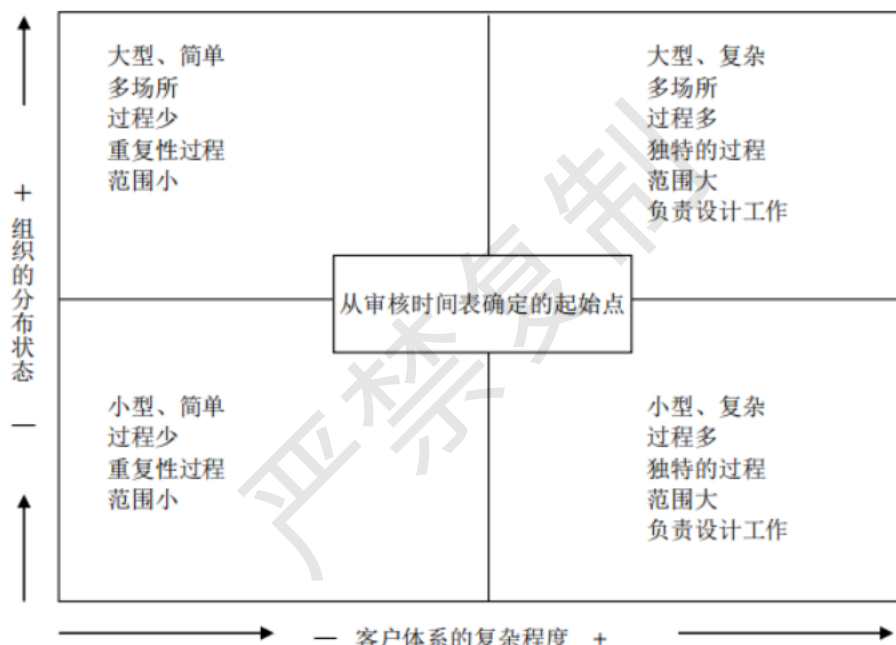
2.5 在第一个三年认证周期中，特定组织监督审核的时间宜与初次审核的时间成比例，每一年监督审核花费的总时间约为初次审核花费时间的1/3。所策划的监督审核时间宜时常得到审查（至少在再认证时），以便考虑组织的变化和体系成熟度等。

2.6 实施再认证的总时间基于对前三年认证周期内管理体系的实施及其有效性评价的结果。再认证审核所需的时间宜与同一组织的初次认证审核所用的时间成比例，不宜少于同一组织在再认证时若实施初次审核所需时间的2/3。再认证审核时间多于例行监督审核时间，但当再认证审核与计划的例行监督审核一起实施时，再认证审核也要满足监督审核的要求。

2.7 如果组织运作的重要部分采用轮班制，且不同班次间活动的类型和工作强度没有显著区别，雇员总数可用以下方法折算：

不轮班的雇员数+轮班的雇员数/（班数-1）

2.8 组织管理体系复杂程度与审核时间的关系



图A.1 复制程度与审核时间的关系