



# 深圳市中盛认证有限公司

Shenzhen City ZhongSheng Certification Co., Ltd

## 《电子电气产品限用物质管理体系认证规则》

文件编号：ZS-WF-10

版 次： A/0

页 数： 共 42 页

编制：赵楠楠

日期：2026.05.01

审核：刘静静

日期：2026.05.01

批准：刘静静

日期：2026.05.01

生效日期：2026 年 05 月 01 日

声明：此文件内容版权为深圳市中盛认证有限公司所有，此文件自生效日期起开始执行，由本公司综合管理中心予以受控发行，各持有者应妥善保存及维护。未经本公司最高管理层批准，任何人均不得以任何方式对本文件内容进行复制、传阅或外泄。



### 文件修订记录

序号	修订内容	版本号	发行日期	页码	修订人	批准人
1	新版发行	A/0	2025-12-10	全部		
2	根据备案退回意见，补充完善， 无版本升版，仅补齐合规缺项及依据材料整改	A/0	2026-05-01	全数	赵楠楠	刘静静
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	3/42
	生效日期	2026-05-01

## 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 认证程序
  - 5.1 认证申请
  - 5.2 申请评审
  - 5.3 认证合同及相关责任
  - 5.4 审核方案和审核策划
  - 5.5 实施审核
  - 5.6 初次认证审核
  - 5.7 监督审核
  - 5.8 再认证程序
  - 5.9 特殊审核
  - 5.10 不符合项及其验证
  - 5.11 审核报告
  - 5.12 认证决定
- 6 认证证书和认证标志
- 7 认证证书的暂停、撤销和注销

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	4/42
	生效日期	2026-05-01

8 申诉（投诉）处理

9 信息公开与报告

10 认证记录

11 其它

12 附则

附录 A 电子电气产品限用物质管理体系认证审核时间确定要求

附录 B 认证证书样式

附件一 《认证标志和认证证书管理规定》

附件二 《申诉和投诉的处理规定》

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	5/42
	生效日期	2026-05-01

## 1 适用范围

1.1 为规范电子电气产品限用物质管理体系认证活动，确保认证过程的公正性、科学性和有效性，根据《中华人民共和国认证认可条例》、《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（认监委公告 2025 年第 9 号）及国家相关法律法规，制定本规则。

1.2 本规则用于规范深圳市中盛认证有限公司（以下简称 ZS），依据 GB/T 31274-2024《电子电气产品限用物质管理体系 要求》标准开展的电子电气产品限用物质管理体系认证活动。

1.3 本规则是 ZS 在电子电气产品限用物质管理体系认证活动中的基本要求，除相关法律法规和强制性标准另有规定外，本规则适用于寻求 ZS 对电子电气产品限用物质管理体系进行审核的任何类型、规模、性质和行业的组织，其各相关职能/层次在该项认证活动中应当遵守本规则。

1.4 本规则已按照国家认证认可监督管理委员会要求备案，备案编号：ZS-WF-10。

## 2 认证依据

GB/T 31274-2024《电子电气产品限用物质管理体系 要求》

## 3 对认证机构的基本要求

3.1 建立内部制约、监督和责任机制，实现受理、培训（包括相关增值服务）、审核和作出认证决定等环节的相互分开。

3.2 本机构具备满足电子电气产品限用物质管理要求的审核员和技术专家。

3.3 本机构依据 GB/T 31274-2024《电子电气产品限用物质管理体系 要求》标准编写认证规则，通过利益相关方意见征询及技术专家评审，确保文件完整性与科学性。根据法律法规变更、认证结果反馈、对规则实施效果进行评估，

3.4 利益相关方包括：认证机构的人员和客户、获证客户的顾客、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表、或非政府组织（包括消费者组织）的代表等。

3.5 不得将审核员及其他参与认证人员的薪酬与申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证挂钩。

## 4 对认证人员的基本要求

### 4.1 对认证管理人员的能力要求

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	6/42
	生效日期	2026-05-01

本机构实施电子电气产品限用物质管理体系认证的认证管理人员包括：认证规则制定人员、合同评审人员、审核方案管理人员、人员能力评价人员等，应满足以下要求：

- 1) 从事管理体系的认证人员应遵守从业相关的法律法规，对认证活动及作出的审核报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。
- 2) 应通过电子电气产品限用物质管理体系标准培训及电子电气产品限用物质相关法律法规培训，且经评价合格。
- 3) 应掌握相应管理岗位所涉及的知识技能，且经评价合格。

#### 4.2 审核员的能力要求

- 1) 遵守认证认可相关法律法规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真实性承担相应责任。

- 2) 取得 CCAA 协会批准的 QMS 管理体系审核员注册资格。

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 ZS 他们所了解的任何可能使其或 ZS 陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致有失公正认证结果的，认证人员应当负有连带责任(包括但不限于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。认证审核员应具备相应的电子电气产品限用物质专业知识和审核能力。知识和技能：从任何审核员课程中可获得管理要求审核原则和审核技巧：具有对 GB/T 31274-2024 等标准的理解和知识，包括与电子电气产品限用物质管理相关的法律法规知识，可通过特定的培训和考试。

### 5 初次认证程序

#### 5.1 认证申请

5.1.1 ZS 应向申请组织至少公开以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围，获得认可的情况。
- (2) 开展电子电气产品限用物质管理体系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

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	7/42
	生效日期	2026-05-01

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；

(见附件二或链接《申诉和投诉的处理规定》)；

注：上述信息可在 ZS 官网 ([www.zs-cert.com](http://www.zs-cert.com)) 公开文件中直接浏览。；

(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。认证证书样式。(详见附录 B)

5.1.3 ZS 要求受审核方提供以下信息和文件资料：

(1) 认证申请，包括受审核方的名称、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的复印件。若电子电气产品限用物质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)。

(3) 电子电气产品限用物质管理体系覆盖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) 电子电气产品限用物质管理体系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)；未发生重大事件说明(如媒体曝光、政府处罚、司法调查等)。

(8) 其他需要提供的文件。

## 5.2 申请评审

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	8/42
	生效日期	2026-05-01

5.2.1 ZS 认证机构建立并实施相应程序，对受审核方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。

(1) ZS 对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，电子电气产品限用物质管理体系运行满 3 个月，综合确定是否有能力受理认证申请。

(2) 对被执法监管部门责令停业整顿或在国家企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的，或在体系建立、运行、认证准备过程中发生过重大质量事件(如媒体曝光、政府处罚、司法调查等)申请组织，ZS 不应受理其认证申请。

5.2.2 满足以下条件的，ZS 可以受理认证申请：

- (1) 受审核方已具备受理条件(见 5.1.2)；
- (2) ZS 具备实施认证的能力；
- (3) 双方就认证事宜达成一致。

5.2.3 对于新的受审核方，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) 认证机构具有受审核方申请认证的 电子电气产品限用物质管理体系认证范围的认可资格；
- (2) 受审核方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电子电气产品限用物质管理体系认证证书(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) 认证机构应获得受审核方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 ZS 将申请评审的结果告知受审核方。

ZS 应保存申请评审记录，记录包括评审结论、理由及审批人员签字或盖章。对于符合 5.2.2 要求的，ZS 可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，ZS 将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	9/42
	生效日期	2026-05-01

### 5.3 认证合同及相关责任

5.3.1 通过申请评审的，ZS 与每个受审核方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，及受审核方、认证机构和获证组织的责任。认证费用由受审核方向认证机构直接支付。

5.3.2 ZS 及时向符合认证要求的受审核方颁发认证证书，对其体系运行情况进行有效监督，并通过网站等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撤销导致获证组织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 获证组织应遵守认证程序要求，如实提供相关材料 and 信息，配合监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查，及时向 ZS 通报电子电气产品限用物质及 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，通过电子电气产品限用物质管理体系认证后持续有效运行电子电气产品限用物质管理体系，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电子电气产品限用物质管理体系及 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。

ZS 合同中明确规定：

在实施认证审核前，ZS 应与认证委托人签订具有法律效力的书面认证合同或等效文件。明确体系覆盖的范围以及 ZS 和认证委托人各自应当承担的责任、权利和义务。

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电子电气产品限用物质管理体系的承诺。
- (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 and 信息的承诺。
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向中盛通报：
  - ① 客户及相关方有重大投诉。
  - ② 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。
  - ③ 发生产品或服务的电子电气产品限用物质安全事故；
  - ④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	10/42
	生效日期	2026-05-01

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、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；电子电气产品限用物质管理体系覆盖的活动范围变更；电子电气产品限用物质管理体系和重要过程的重大变更等。

⑤出现影响电子电气产品限用物质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、认证标志和有关信息；不得擅自利用电子电气产品限用物质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。
- (5) 拟认证的电子电气产品限用物质管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。
- (6) 在认证审核及认证证书有效期内各次监督审核中，中盛和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- (7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。认证费用由受审核方向认证机构直接支付。

## 5.4 审核方案和审核策划

### 5.4.1 审核方案

5.4.1.1 ZS 应为每个客户建立整个认证周期的整体审核方案，明确审核频次、时间、范围、准则及所需资源，以清晰地识别所需的审核活动并保持方案记录。

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客户组织完整体系的审核，应覆盖电子电气产品限用物质管理体系的所有要求，以及与认证范围内的产品生产和相关的电子电气产品限用物质活动。认证证书有效期内的监督审核应覆盖电子电气产品限用物质管理体系所有要求。

5.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在证书签发之日起 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，且两次监督审核的时间间隔不得超过 12 个月。

5.4.1.5 ZS 应考虑:客户组织不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的电子电气产品限用物质管理体系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:

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	11/42
	生效日期	2026-05-01

(1) 每次审核应至少对其中一个班次的生产或服务的活动进行现场审核。

(2) 对于未审核其它班次生产或服务活动现场的，应记录不对其审核的理由。

#### 5.4.2 审核时间

5.4.2.1 审核时间包括在受审核方现场的审核时间以及在现场审核以外的实施策划、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。

如果受审核方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 为确保认证审核的完成有效，ZS 应以附录 A 所规定的审核时间为基础根据组织的行业特点、规模、电子电气产品限用物质因素的复杂性、管理体系成熟度及其他因素合理策划审核时间，并应根据现场实际情况进行适当调整。

5.4.2.3 ZS 每次审核时间确定过程形成记录，尤其是减少审核时间的理由，可以减少审核时间，不得超过附录 A 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 80%，如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 ZS 建立结合审核时间确定方法，和其他管理体系结合审核的，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 ZS 确定多场所抽样准则、样本量、代表性说明等事项的方法，执行 CNAS 的相应规范：CNAS-CC11《多场所组织的管理体系审核与认证》。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 多场所抽样应基于认证委托人活动或过程性质相关的电子电气产品限用物质管理体系风险的评价。

5.4.3.3 对涵盖相同活动、过程及电子电气产品限用物质管理体系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：

初次认证审核： $Y = \sqrt{X}$

监督审核： $Y = 0.6 \sqrt{X}$ ；

再认证审核： $Y = 0.8 \sqrt{X}$ ；

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	12/42
	生效日期	2026-05-01

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 A 所确定的现场审核时间的 50%。

#### 5.4.4 组建审核组

5.4.4.1 ZS 应当根据电子电气产品限用物质管理体系覆盖的活动的专业技术领域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:ZS 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 名与受审核方所属认证业务范围相匹配的电子电气产品限用物质管理体系专业人员(专业领域审核员或技术专家)。电子电气产品限用物质管理体系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电子电气产品限用物质管理体系审核过程。

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。

5.4.4.4 审核组成员不得与受审核方存在利益关系。

审核组内至少有 1 名认证机构的专职审核员,并确保专职审核员全程参与电子电气产品限用物质管理体系审核过程。

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	13/42
	生效日期	2026-05-01

#### 5.4.5 审核计划

5.4.5.1 ZS 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 为使现场审核活动能够观察到与生产或服务过程相关的电子电气产品限用物质管理活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的与生产或服务过程相关的电子电气产品限用物质管理活动正常运行时进行。

5.4.5.3 在现场审核开始前，应将审核计划提交给受审核方并经其确认。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 电子电气产品限用物质管理体系认证审核应在受审核方的现场实施，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 审核组应会同受审核方召开首、末次会议，受审核方的最高管理者、电子电气产品限用物质管理体系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。受审核方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。审核组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审核的网络签到。

5.5.4 审核组应通过面对面访谈等形式，对受审核方的最高管理者在电子电气产品限用物质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电子电气产品限用物质方针、目标，未亲自参与并推动电子电气产品限用物质管理体系实施的，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) 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；

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	14/42
	生效日期	2026-05-01

(3) 受审核方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，分为两个阶段实施审核：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。

5.6.2.1 第一阶段审核的目的是通过了解受审核方的电子电气产品限用物质管理体系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：

(1) 了解受审核方的情况，确认受审核方实际情况与电子电气产品限用物质管理体系成文信息描述的一致性，特别是体系成文信息中描述的产品和服务、部门设置和职责与权限、与产品生产或服务活动相关的电子电气产品限用物质管理活动等是否与受审核方的实际情况相一致。

(2) 评审受审核方电子电气产品限用物质管理体系文件，确认其与受审核方业务活动及产品和服务相吻合；

(3) 确认受审核方申请信息和文件资料的真实性；

(4) 结合实际情况，审核受审核方理解和实施 GB/T 31274-2024 标准的情况，特别是对关键绩效、过程和运行及质量目标识别情况。

(5) 确认受审核方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) 评价电子电气产品限用物质管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审，确认电子电气产品限用物质管理体系是否已运行并且超过 3 个月。

确认受审核方电子电气产品限用物质认证范围、体系覆盖范围内有效人数和场所；

(7) 确认受审核方的产品和服务符合适用的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，第一阶段审核应在受审核方现场实施：

(1) 受审核方已获本认证机构颁发的其他领域的有效认证证书，认证机构已对受审核方

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	15/42
	生效日期	2026-05-01

电子电气产品限用物质管理体系有充分了解：

(2) 受审核方获得了经认可机构认可的其他认证机构颁发的有效的电子电气产品限用物质管理体系认证证书，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。

ZS 应记录未在现场进行第一阶段审核的理由

5.6.2.3 ZS 审核组应将受审核方是否具备第二阶段审核条件的结论书面告知受审核方，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 ZS 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 第二阶段审核目的是评价受审核方电子电气产品限用物质质量管理体系的实施情况，评价是否符合 GB/T 31274-2024 标准要求和体系有效运行情况。

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) 受审核方体系与 GB/T 31274-2024 标准的符合情况及证据；
- (2) 依据电子电气产品限用物质关键绩效、目标和指标，对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- (3) 受审核方实施电子电气产品限用物质的能力以及在符合适用法律法规要求方面的绩效；
- (4) 对受审核方电子电气产品限用物质质量管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况；  
包括：在第一阶段审核中识别的重要审核点的过程控制的有效性。
- (5) 受审核方的内部审核和管理评审是否有效。
- (6) 针对认证委托人电子电气产品限用物质方针的管理职责，为实现方针而在相关职能、层次和过程上建立电子电气产品限用物质目标，企业目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。

## 5.7 监督审核

作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行。

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	16/42
	生效日期	2026-05-01

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，且两次监督审核的时间间隔不得超过 12 个月。

5.7.1 ZS 应对持有其颁发的电子电气产品限用物质认证证书的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，以确认获证组织持续运行电子电气产品限用物质管理体系与 GB/T 31274-2024 标准的持续符合性和运性的有效性。

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电子电气产品限用物质绩效的持续改进，监督审核内容至少包括：

- (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) 电子电气产品限用物质管理体系在实现获证组织目标和电子电气产品限用物质管理体系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) 电子电气产品限用物质相关投诉的处理；
- (9) 上次审核后发生的 电子电气产品限用物质质量安全事故的调查与处理。

5.7.4 监督审核的时间应根据获证组织当前有效人数和电子电气产品限用物质管理体系风险类型确定，不少于依据附录 A 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，以判断获证组织的电子电气产品限用物质管理体系作为一个整体与 GB/T 31274-2024 持续符合性和运行的有效性。

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	17/42
	生效日期	2026-05-01

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，确认获证组织电子电气产品限用物质管理体系有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；
- (2) 电子电气产品限用物质管理体系 绩效持续改进的证实；
- (3) 电子电气产品限用物质管理体系在实现获证组织目标和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电子电气产品限用物质管理体系绩效，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电子电气产品限用物质管理体系风险类型情况来确定，不少于依据附录 A 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、电子电气产品限用物质质量事故，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) ZS 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，ZS 将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，ZS 将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。

5.10.2 ZS 应对受审核方所采取的纠正措施的有效性进行验证。受审核方可以针对轻微

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	18/42
	生效日期	2026-05-01

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：

- (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 对于受审核方未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，ZS 将不做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

## 5.11 审核报告

5.11.1 ZS 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，反映受审核方 电子电气产品限用物质管理体系的真实状况，描述对照 GB/T 31274-2024 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。

ZS 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。

5.11.3 审核报告至少包括以下内容：

- (1) 认证机构名称；
- (2) 受审核方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；

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	19/42
	生效日期	2026-05-01

(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质量目标之间存在的差距和改进机会;

(13) 行政监管部门在电子电气产品限用物质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 电子电气产品限用物质管理体系的重要变更(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);

反映以下问题的不符合项,ZS 已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①在持续改进 电子电气产品限用物质管理体系的有效性方面存在缺陷,实现电子电气产品限用物质目标有重大疑问。

②制定的电子电气产品限用物质目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现电子电气产品限用物质目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行,或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④其他严重不符合项。

ZS 对其他一般不符合项已评审,并接受了受审核方计划采取的纠正和纠正措施。

(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。

在满足 5.6.3 条要求的基础上,ZS 有充分的客观证据证明受审核方满足下列要求的,评定该受审核方符合认证要求,向其颁发认证证书。

(1) 受审核方的电子电气产品限用物质管理体系符合标准要求且运行有效。

(2) 认证范围覆盖的与产品生产或服务活动相关的电子电气产品限用物质管理活动符合相关法律法规要求。

(3) 受审核方按照认证合同规定履行了相关义务。

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	20/42
	生效日期	2026-05-01

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，ZS 应将此报告提交给认证委托人。

受审核方不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该受审核方不符合认证要求，以书面形式告知受审核方并说明其未通过认证的原因。

(1) 受审核方的电子电气产品限用物质管理体系 有重大缺陷，不符合 GB/T 31274-2024 标准的要求。

(2) 发现受审核方存在重大质量问题或有其他与产品生产或服务活动相关的质量管理活动的严重违法违规行为。

## 5.12 认证决定

5.12.1 ZS 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 ZS 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 ZS 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) 认证委托人的电子电气产品限用物质管理体系 符合 GB/T 31274-2024 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，ZS 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

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	21/42
	生效日期	2026-05-01

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，ZS 应以书面形式告知其未通过认证的原因。

5.12.6 对于监督审核，ZS 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) ZS 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 (ZS 本认证项目不设置认证标志)

6.1.1 ZS 制定文件化的管理制度，要求获证组织使用电子电气产品限用物质管理体系认证证书，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电子电气产品限用物质管理体系认证证书，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，不得继续使用认证证书。

6.1.3 ZS 发现获证组织未正确使用认证证书的，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 ZS 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，获证组织的电子电气产品限用物质管理体系 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 对每张电子电气产品限用物质管理体系 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。

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	22/42
	生效日期	2026-05-01

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。若认证的电子电气产品限用物质管理体系覆盖多场所，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，应注明这些场所为临时场所。

(2) 获证组织电子电气产品限用物质管理体系所覆盖的产品、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 31274-2024 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。

证书查询方式。可通过深圳市中盛认证有限公司官网([www.zs-cert.com](http://www.zs-cert.com))，或国家认证认可监督管理委员会官网([www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn))查询

证书样式：见附录 B 电子电气产品限用物质管理体系认证证书样式

(9) 初次认证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

(10) ZS 应披露证书信息。除向获证组织、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。

### 6.3 认证标志

(不适用，ZS 本认证项目不设置认证标志)

## 7 认证证书的暂停、撤销和注销

### 7.1 总则

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	23/42
	生效日期	2026-05-01

ZS 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) 电子电气产品限用物质管理体系 持续或严重不满足认证要求的，包括电子电气产品限用物质管理体系文件与实际业务运作严重脱离；
- (2) 不满足电子电气产品限用物质管理体系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，反映获证组织电子电气产品限用物质管理体系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监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与电子电气产品限用物质管理体系 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；
- (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(如:超期未接受审核、不缴纳相关认证费用)；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 发生与质量相关重大舆情的；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证证书的。

7.2.2 ZS 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。但属于 8.2.1 第(6)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.2.3 暂停期间，电子电气产品限用物质管理体系 认证证书暂时无效。如获证组织采

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	24/42
	生效日期	2026-05-01

取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的(包括但不限于受审核方完成整改且经过 ZS 验证合格的)，认证机构应恢复其认证证书，并保留相应证据。

7.2.4 ZS 应以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

注：当获证组织出现影响电子电气产品限用物质管理体系正常有效运行的情况且经现场验证不能在规定时间内纠正的，ZS 应视情况对认证证书做出暂停或撤销的决定，并收回认证证书(若无法收回，应在暂停/撤销通知书中告知客户组织在暂停期间或撤销后不应使用相应的证书)；当发现获证组织错误使用/滥用认证证书时，ZS 应要求获证组织进行纠正，根据情况暂停或撤销认证证书并收回认证证书，必要时，按相关法律追究获证组织的法律责任。

### 7.3 认证证书的撤销

获证组织有以下情形之一的，ZS 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；  
(包括持有的与电子电气产品限用物质管理体系范围有关的行政许可证明、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)。
- (4) 出现重大的与产品生产或服务活动相关的电子电气产品限用物质管理安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- (5) 没有运行电子电气产品限用物质管理体系 或者已不具备运行条件的。
- (6) 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。
- (7) 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 ZS 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。
- (8) 其他应撤销认证证书的。

注：撤销认证证书后，ZS 应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，ZS 应及时在

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	25/42
	生效日期	2026-05-01

相关媒体和网站上公布或声明撤销决定；ZS 暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定要求报国家认监委。ZS 应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

#### 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，ZS 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 ZS 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 ZS 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 ZS 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。ZS 对申诉人(投诉人)、申诉(投诉)事项的信息应予以保密。

8.3 ZS 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 ZS 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 ZS 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 ZS 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。

认证机构应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式，不得仅提供“国家认监委”或“全国认证认可信息公共服务平台(认 e 云)”查询路径。

9.4 ZS 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

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	26/42
	生效日期	2026-05-01

的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。ZS 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，ZS 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 ZS 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。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；

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	27/42
	生效日期	2026-05-01

(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)

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 ZS 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 其它

### 11.1 认证标准换版

ZS 按照国家认监委发布的管理体系认证标准换版工作要求，若标准版本有更新，ZS 应落实标准的换版工作，确保获证组织能够及时获得新版标准认证。

### 11.2 内部审核

ZS 应建立并实施文件化的内部审核程序，确保至少每年对电子电气产品限用物质管理体

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	28/42
	生效日期	2026-05-01

系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电子电气产品限用物质管理体系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 电子电气产品限用物质管理体系技术服务

11.4.1 认证机构可为组织提供 GB/T 31274-2024 贯标服务，但不得代替组织编制 电子电气产品限用物质管理体系 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，参与对某组织电子电气产品限用物质管理技术服务的人员，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电子电气产品限用物质管理体系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。

注：本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印。ZS 可开展电子电气产品限用物质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电子电气产品限用物质管理体系标准。

ZS 应每两年对本规则实施效果进行评估，形成评估报告并密档，必要时修订本规则后重新备案。

#### 附录 A：电子电气产品限用物质管理体系认证审核时间要求

有效人数	审核时间（天） 第1阶段+第2阶段	有效人数	审核时间（天） 第1阶段+第2阶段
≤15	2.5	876-1175	13

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	29/42
	生效日期	2026-05-01

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。
4. 被确定为低风险认证业务类别的，认证审核活动可根据需要在按照附录A 计算所得审核时间的基础上，最多减少10%；被确定为中风险认证业务类别的，认证审核活动应按照附录A 计算审核时间；被确定为高风险认证业务类别的，认证审核活动应在按照附录A 计算所得审核时间的基础上，至少增加10%。



深圳市中盛认证有限公司  
Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd  
限用物质过程管理体系认证规则

文件编号	ZS-WF-10
版 次	A/0
页 次	30/42
生效日期	2026-05-01

认证证书样式



深圳市中盛认证有限公司  
Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd  
限用物质过程管理体系认证规则

文件编号	ZS-WF-10
版次	A/0
页次	31/42
生效日期	2026-05-01



## 电子电气产品限用物质管理体系认证证书

证书编号: \*\*\*\*\*

兹证明:

获证组织名称

(统一社会信用代码:\*\*\*\*\*)

(地址: \*\*\*\*\*)

电子电气产品限用物质管理体系符合标准:

**GB/T 31274-2024**

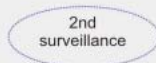
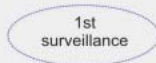
《电子电气产品限用物质管理体系 要求》

电子电气产品限用物质管理体系覆盖范围:

\*认证范围描述\*

Date of issue: \*\*\*\*\*

Date of expiry:\*\*\*\*\*



*Lukuali*  
Issued by people

The certification is valid for three years under the condition that the certificate holder's management system complies with the standard requirements. During the term of validity, the certificate shall be supervised and audited every year, and shall be marked with the qualified logo after supervision.

深圳市中盛认证有限公司

证书查询方式: 可通过在深圳市中盛认证有限公司官网 ([www.zs-cert.com](http://www.zs-cert.com))

或国家认证认可监督管理委员会官网 ([www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)) 查询。

电话: (+86 755) 23243271 地址: 深圳市光明区凤凰街道塘尾社区南太云创谷2栋1507





深圳市中盛认证有限公司  
Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd  
限用物质过程管理体系认证规则

文件编号	ZS-WF-10
版次	A/0
页次	32/42
生效日期	2026-05-01



## Certificate Of Management Systemcertification For Restricted Substances In Electronic And Electrical Products

Certificate number: \*\*\*\*\*

This is to certify that:

### Name of the certified organisation

(Unified Social Credit Code: \*\*\*\*\*)

(Address:\*\*\*\*\*)

Restriction of Hazardous Substances Management System for Electronic and Electrical Products Complies with Standards:

### GB/T 31274-2024

### Requirements for the Management System of Restricted Substances in Electronic and Electrical Products

Scope of the Restricted Substances Management System for Electronic and Electrical Products:

### \*Scope of Certification Description\*

签发日期: \*\*\*\*\*

有效期至: \*\*\*\*\*

第一次监督审核  
标识加贴处

第二次监督审核  
标识加贴处



刘华丽  
证书签发人

在证书持有者的管理体系持续符合标准要求运行条件下，认证有效期为三年。有效期内，每年需进行监督审核，并以是否加贴监督合格标识为准。

## Shenzhen Zhongsheng Certification Co.,ltd

Certificate verification method: Accessible via the official website of Shenzhen Zhongsheng Certification Co., Ltd. (www.zs-cert.com)  
or the official website of the National Certification and Accreditation Administration (www.cnca.gov.cn) Enquiry:  
Organisation website: Telephone: (+86 755) 23243271 Address: Unit 1507, Building 2, Nantai Yunchuang Valley, Tangwei Community, Feihuang Subdistrict, Guangming District, Shenzhen



 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	33/42
	生效日期	2026-05-01

## 附件一：认证标志和认证证书管理规定

11.1 深圳市中盛认证有限公司（以下简称 中盛）颁发的管理体系认证证书和所带的标志属于深圳市中盛认证有限公司所有，获证组织在使用认证证书、引用认证状态和使用认证标志时应执行本规定。

### 11.2 定义和说明

11.2.1 中盛认证标志：是指中盛颁发的以证明获证组织的管理体系通过认证的专有符号、图案或者符号、图案以及文字的组合。

11.2.2 中盛的认证证书中载明了认证所依据的标准和（或）其它引用文件，并带有深圳市中盛认证有限公司的名称及认证标志（“C-SUN”）；如果属于获准认可范围的，则同时带有认可机构的认可标志。

11.2.3 中盛具有唯一的认证标志，并受法律保护，其他机构和个人未经中盛的书面允许不得使用“C-SUN”认证标志。

11.2.4 中盛在认证证书中应用了二维码技术，通过二维码向客户及公众提供查询认证信息的一种途径。用户可通过智能手机，使用带有识别 QR 二维码功能的工具，对证书上的二维码图案进行扫描，获得证书信息验证链接，通过链接进入中盛二维码证书验证平台，及时获取证书最新信息和状态，具体包括证书号、客户名称、认证范围、认证领域、证书有效期、证书状态等信息。

### 11.3 认证证书的使用：

11.3.1 获证客户在认证证书的有效期内应正确使用认证证书，包括：

11.3.1.1 认证证书可以展示在文件、网站、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，以及通过认证的工作场所、销售场所；

11.3.1.2 获证客户可以在有效的管理体系认证证书覆盖的领域和业务范围内以准确的文字描述认证证书中所承载的有关信息，如：“本组织（或企业）通过深圳市中盛认证有限公司的××××（即获证客户获得的 相应管理体系认证标准的名称或标准编号）管理体系认证，证书号为××××”；

11.3.1.3 不得在任何资料中有关于其认证资格的误导性说明；

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	34/42
	生效日期	2026-05-01

11.3.1.4 不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，暗示或误导公众认为认证证书覆盖范围外的管理体系、产品或服务获得中盛的认证。

11.3.1.5 不得擅自更改证书内容；

11.3.1.6 宣传认证结果时不得损害中盛的声誉和（或）使认证制度声誉受损，失去公众信任；

11.3.1.7 不得伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印证书；

11.3.1.8 获证客户应妥善保管好认证证书，以免丢失、损坏。

11.3.2 若获证客户的管理体系发生重大变化或发生重大事故，应及时报告中盛并接受中盛的调查或监督检查，调查前及监督检查不合格者，不得继续使用证书；

11.3.3 在认证范围被缩小时，应及时修改所有的广告宣传材料；

11.3.4 认证证书被暂停期间，应停止使用认证证书和标志；

11.3.5 认证证书被中盛撤消或注销，获证客户应按中盛的要求将证书交还给中盛，并同时停止在文件、网站、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，以及在工作场所、销售场所展示认证证书。

11.3.6 获证客户可通过登录中盛网站（<http://www.zs-cert.com>），从“中盛获证客户查询”中获得相关信息。

11.3.7 认证证书的保持认证证书保持的条件：

11.3.7.1 经中盛监督审核，证实获证客户的管理体系运行正常；

11.3.7.2 确认获证客户能够按规定正确使用认证证书和标志，对由于未按规定正确使用认证证书和标志所产生的不良影响和后果，采取了有效的纠正措施。

11.3.8 认证证书的更换

11.3.8.1 在认证证书有效期内，有下列情况之一时，认证证书的持有者应办理更换证书的手续：

a) 认证标准变更；

b) 获证客户相关信息变更（含客户名称、地址、邮编、认证范围、客户规模等）；

c) 其他。

11.3.8.2 获证客户应提出书面的换证申请，说明理由并附上相关资料和换证所需的款项，交中盛运营部及财务部。

11.4 认证标志的使用

11.4.1 使用中盛的认证标志，需向中盛提出申请，在使用时，其图案必须按照中盛提供的图案的比例放大或缩小，并且做到颜色一致(认证标志可从中盛网站下载)。

11.4.2 可将标志使用在运输产品的大箱子（等）上和用作广告宣传的小册子（等）中。

11.4.3 标志不应用于产品或消费者所见的产品包装之上，或以任何其它可解释为表示

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	35/42
	生效日期	2026-05-01

产品符合性的方式使用。

### 11.5 认证标志的式样：

认证标志如下图所示：



### 11.6 认证证书和标志的使用和示例

#### a) 认证标志的使用示例

标志 使用范围		标志		
		在产品上*1	在用于运输产品的大箱子（等）上*2	用作广告的小册子中（等）
标志的使用*3	不带声明	不允许	不允许	允许*5
	带声明*4	不允许	允许*5	允许*5

注：

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

\*2 这可以是薄纸板等做成的外包装，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。任何这样的措辞应是真实的，而不能误导。

\*4 这可以是一个清楚的声明：“（该产品）是在一个质量/环境/职业健康安全管理体系，通过GB/T19001或GB/T24001或GB/T45001认证的工厂里制造的”。

\*5 当使用符号或徽标时，应充分注意避免违反CNAS的相关规定。

以上备注可以被CNAS特定认证标志的使用条件取代。

### 11.7 中盛向获证组织颁发带认可标志的认证证书时，获证组织方可使用C-SUN标识。

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	36/42
	生效日期	2026-05-01

ZS 认证标志与 CNAS 认可标志结合使用（获得 CNAS 认可后）

ZS 向获证组织颁发带认可标志的认证证书时，获证组织方可使用 CNAS 认可标志。

如下图所示：



获证组织取得多个体系认证证书时，每个体系证书都可以带 CNAS 认可标识。

ZS/IAF-MLA/CNAS 联合标识的样式

IAF—MLA/CNAS 联合标识由 IAF—MLA 标识和 CNAS 认可标识并列组成，如下图所示。

质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认可后引用认可标识

图例：



 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	37/42
	生效日期	2026-05-01

CNAS 拥有 IAF—MLA/CNAS 联合标识的所有权，ZS 不允许获证客户使用 IAF—MLA/CNAS 联合标识。

ZS 认证标志单独使用



11.7.1 认证认可标志的使用应遵守以下要求：

11.7.1.1 获证组织不得将中盛的认证标志用在与认证证书无关的范围，进行宣传，造成误导；

11.7.1.2 管理体系认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用；

11.7.1.3 获证组织不得做出有关认证资格误导性的说明，也不得以误导性方式使用认证证书或认证证书的某一部分；

11.7.1.4 获证组织的认证证书被暂停、撤销或注销时，应立即停止对认证资格的宣传及对认证证书的使用；

11.7.1.5 获证组织的认证范围缩小时，应及时修改宣传材料，并确保在认证范围内进行宣传；

11.7.1.6 获证组织在引用管理体系认证资格时，不得暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证。

11.8 如发现获证客户在证书和标志的使用及宣传上违反本文件的要求，误用或有意错用，造成误导，中盛将要求获证客户采取纠正措施消除造成的不良影响。中盛可视情节和影响范围采取撤销证书和标志的使用资格。在中盛网站及相关媒体上公布违规，直至必要时采取其他的法律措施。

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	38/42
	生效日期	2026-05-01

## 11.9 认证证书和标志的暂停使用

11.9.1 在认证证书有效期内，有下列情况之一时，中盛将暂停获证客户认证证书和标志的使用资格：

11.9.1.1 获证客户不能按期接受中盛监督审核的；获证客户在初次审核结束后规定时间内应进行监督审核，如果超过 12 个月没有实施，则在第 12 个月期满时向客户发暂停通知书（一般为 3 个月，最长不超过 6 个月）；在暂停到期前，当造成暂停的原因得到消除后，既可恢复被暂停客户的认证注册资格。恢复认证注册资格由中盛技术部批准并办理。恢复决定应在暂停到期前作出，并给客户发出《认证证书和标志恢复使用通知书》。对在暂停期限内未能恢复认证注册资格的，进入撤销程序，予以撤销；

11.9.1.2 获证客户未经中盛批准，对获准认证的体系进行了更改，且该项更改影响到体系认证资格的；

11.9.1.3 监督检查发现获证客户的管理体系达不到规定的要求，但严重程度尚不构成撤销体系认证资格的；

11.9.1.4 获证客户对监督/再认证时发现的不符合项未在中盛要求的期限内采取有效的纠正措施的；（注：若不符合项仅使获证范围内的部分产品/场所的管理体系失效的，也可不全部暂停，而予缩小认证范围。）

11.9.1.5 发现获证客户在广告和有关宣传材料中对认证制度的不正确宣传或认证证书和标志的使用不符合中盛规定的，且经指出后未采取纠正措施的；

11.9.1.6 获证客户未按期交纳认证费用且经指出后未予纠正的；

11.9.1.7 发生其它违反管理体系认证规则情况的。

当发生上述各条件之一的情况，若情节较轻，或只在某些部分发现问题，则可按“部分暂停”处理。暂停期限根据情况的不同可为 3~6 个月。

11.10 当获证客户符合暂停条件时，由中盛技术部提出，经总经理批准。技术部向获证客户发出《认证证书和标志暂停使用通知书》。获证客户应停止认证证书的使用和对外宣传，并按要求将认证证书寄回中盛。

11.10.1 中盛将要求暂停客户采取纠正措施并在规定期限内对其纠正情况进行检查，当确认获证客户对违反规定的行为进行了有效的纠正后，将书面通知取消暂停，恢复其认证证书和标志的使用资格。

## 11.11 认证证书和标志的撤销

11.11.1 在认证证书有效期内，发生下列情况之一时，中盛将撤销获证客户认证证书和标志的使用资格：

11.11.1.1 中盛发出《认证证书和标志暂停使用通知书》后，获证客户未在规定的期限内采

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	39/42
	生效日期	2026-05-01

取纠正措施或未达到规定的要求；

11.11.1.2 监督检查中发现体系存在严重不符合项的情况；

11.11.1.3 获证客户自行转让认证证书；

11.11.1.4 用户普遍反映产品质量存在严重问题，且造成严重后果（适用于质量管理体系认证）；

11.11.1.5 发生重大环境事故或安全事故（适用于环境管理体系认证或职业健康安全管理体系认证）；

11.11.1.6 由于体系认证标准发生变更，获证客户不愿或不能确保符合新的要求；

11.11.1.7 在认证证书有效期届满时，获证客户未提出重新认证申请；

11.11.1.8 获证客户正式提出不再保持认证注册资格。

11.11.2 当获证客户符合撤销条件时，由中盛技术部提出报告，经总经理批准后，由技术部向获证客户发出《认证证书和标志撤销通知书》并上网公告。被撤销认证证书的客户应立即停止认证证书的使用和对外宣传，并将认证证书寄回中盛。

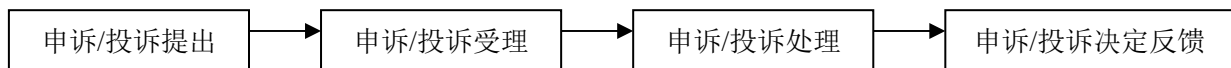
 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	40/42
	生效日期	2026-05-01

## 附件二：申诉和投诉的处理规定

### 12.1 申诉和投诉处理原则

- 处理申诉和投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及认证规则为准则；
- 申诉和投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉和投诉有关的非公开信息负有保密的责任；
- 参与申诉和投诉处理工作的有关工作人员须保持客观公正；
- 与申诉和投诉事件有直接利害关系的工作人员须回避相关处理工作。

### 12.2 申诉和投诉处理流程



### 12.3. 申诉

#### 12.3.1 申诉的提出

申诉人应向中盛运营部提出申诉。有效的申诉应同时符合以下条件：

- 申诉应以书面形式提出；
- 申诉人应签字和盖章；
- 申诉人应是申诉事项的直接相关方；
- 申诉应在收到中盛的相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

#### 12.3.2 申诉的受理

中盛接到申诉材料后对申诉材料进行初步审查，有效的申诉，按要求组成申诉处理工作组。无效的申诉，说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

#### 12.3.3 申诉的处理

12.3.3.1 申诉处理工作组根据申诉内容实施调查，有权采用召集会议、听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等措施取证，并保存有关证据。调查完成后，申诉处理工作组客观公正地形成书面报告，并参考以前类似申诉处理的处理结果提出处理建议(需要时包括补救或纠正措施建议)，报送总经理裁定。

12.3.3.2 相关部门按《不合格纠正措施管理程序》规定实施经总经理审定的补救或纠正措施，并提供相应证据。

12.3.3.3 申诉处理工作组汇总申诉处理证据，提出正式处理意见，填写《投诉、申诉调查、处理记录表》报总经理批准。

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	41/42
	生效日期	2026-05-01

#### 12.3.4 申诉裁定的执行

12.3.4.1 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

12.3.4.2 中盛以书面形式将裁定结论通知申诉人。

12.3.4.3 申诉人如对裁定结果不满意，应在接到申诉处理结果后的 10 个工作日内向中盛再次提出申诉。

#### 12.3.5 申诉费用

申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中应承担的责任分担。

### 12.4 投诉

#### 12.4.1 投诉的提出

投诉人应以书面或口头/电话形式就投诉所涉及事项向中盛正式提出。中盛不受理匿名投诉。

#### 12.4.2 投诉的受理

12.4.2.1 中盛接到投诉书面材料后分析投诉内容，确认是否与公司认证活动有关，对于与公司认证活动有关的投诉，通知投诉人，并按规定组成投诉处理工作组。对于与公司认证活动无关的投诉，签发《投诉、申诉调查、处理记录表》，说明不予受理的理由，通知投诉人。

#### 12.4.3 投诉的处理

12.4.3.1 针对中盛的投诉，投诉处理工作组对投诉情况进行调查核实，充分收集和核对投诉确认所需的信息，必要时进行现场调查取证。调查核实完成后，投诉处理工作组客观公正地形成书面报告并提出处理建议（含适当的纠正和纠正措施）。

#### 12.4.3.2 针对申请组织或获证客户的投诉

- a) 投诉处理工作组根据投诉的内容和性质，通知相关申请组织或获证客户做出说明或处理，并向中盛提交书面报告和相关证据。必要时，进行现场调查或验证。
- b) 投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时，技术部调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据，按《管理体系认证初次审核实施与控制程序》或《保持认证管理程序》，考虑获证客户管理体系的有效性，做出与相应的认证决定。

12.4.3.3 涉及采取纠正或纠正措施时，相关部门按《不合格纠正措施管理程序》执行投诉处理工作组验证其有效性。

12.4.3.4 投诉处理工作组根据投诉的调查结果提出处理决定建议，报公司总经理审查批准。

 <b>深圳市中盛认证有限公司</b> Shenzhen City ZhongSheng Certification Co.,Ltd <b>限用物质过程管理体系认证规则</b>	文件编号	ZS-WF-10
	版次	A/0
	页次	42/42
	生效日期	2026-05-01

#### 12.4.4 投诉处理决定的反馈

12.4.4.1 中盛以书面形式通知投诉人及相关方，投诉事项是否公开，中盛与相关客户及投诉人共同决定，在决定公开时，共同确定公开的内容和程度，并形成文件经各方签署确认。

12.4.4.2 投诉人或投诉事项的相关方对投诉处理决定不服时，可在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。

12.4.4.3 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

注：本文件可在 [www.zs-cert.com](http://www.zs-cert.com) 网站“公开文件”栏查询获取。