

管 理 文 件

设施管理体系认证实施规则

文件编号：ZDQY-GL-03-063

版本号：A/0

编 制：杨延飞 2023-07-25

审 核：金海亮 2023-07-25

批 准：张学群 2023-07-25

北京中鼎乾元认证有限公司

目 录

| | |
|----------------------|----|
| 1 目的和范围 | 2 |
| 2 认证依据..... | 2 |
| 3 认证基本流程..... | 2 |
| 4 认证申请条件..... | 2 |
| 5 认证审核准备..... | 3 |
| 5.1 审核方案的确定..... | 3 |
| 5.2 审核时间的确定..... | 4 |
| 5.3 审核员能力要求..... | 4 |
| 6 认证过程要求..... | 5 |
| 6.1 初次认证..... | 5 |
| 6.2 认证决定 | 6 |
| 6.3 监督活动..... | 6 |
| 6.4 再认证..... | 7 |
| 7 暂停或撤销认证证书 | 8 |
| 7.1 暂停认证证书 | 8 |
| 7.2 撤销认证证书 | 9 |
| 7.3 更换证书 | 9 |
| 8 认证证书及标志要求 | 10 |
| 9 权利和义务..... | 11 |
| 10 信息沟通..... | 12 |
| 11 申诉和投诉处理..... | 13 |
| 12 认证收费 | 14 |
| 附件 1 审核时间..... | 15 |
| 附件 2 设施管理体系认证证书..... | 17 |

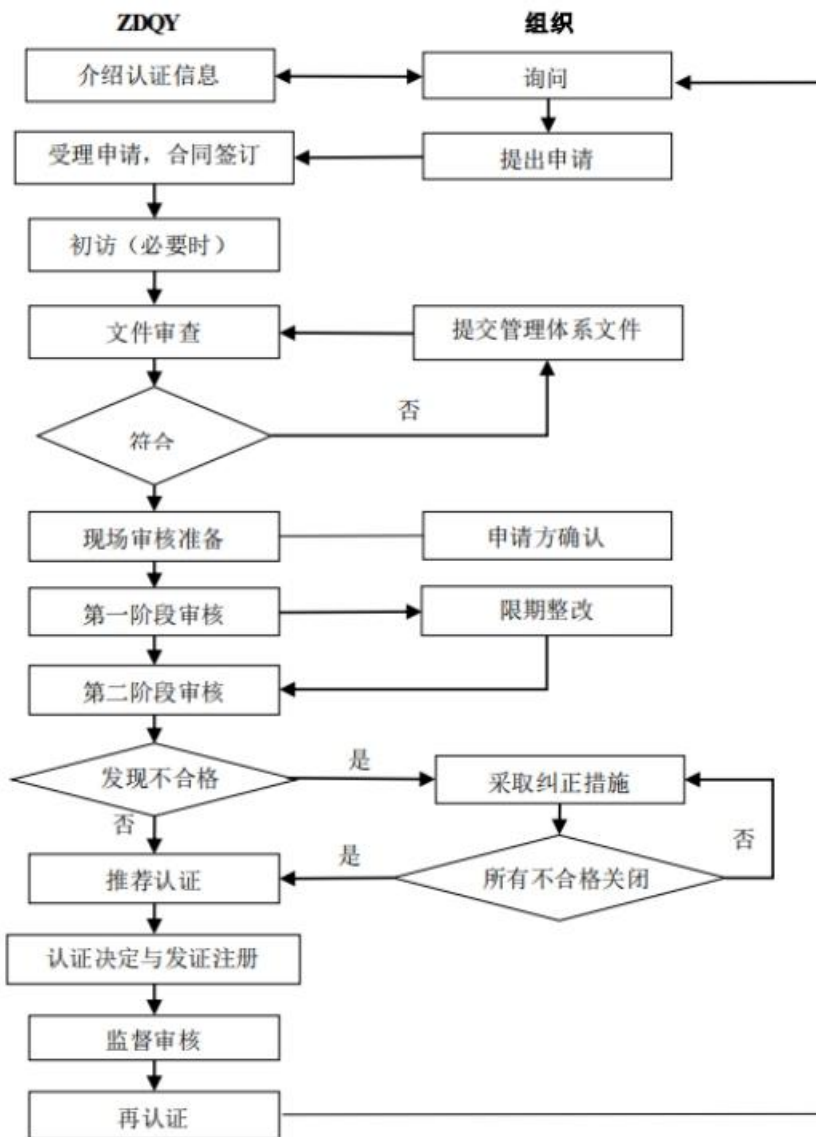
1 目的和范围

- 1.1 为了规范设施管理体系认证活动，特制定本规则。
- 1.2 本规则用于规范 ZDQY 对各类组织依据相关标准开展的设施管理体系认证活动。

2 认证依据

ISO 41001:2018 设施管理体系 要求及使用指南

3 认证基本流程



4 认证申请条件

- 4.1.1 申请设施管理体系认证的组织应满足以下条件：

- 1 具有法律地位 1 年以上;
 - 1 从业条件中, 有行政许可要求的, 应取得相应资格并在有效期内;
 - 1 设施管理符合国家相关法律法规和标准要求;
 - 1 已着手建立文件化的管理体系;
 - 1 体系有效运行三个月以上;
 - 1 本年度无违规事故;
 - 1 未被执法监管部门责令停业整顿或在全国组织信用信息公示系统中未被列入“严重违法组织名单”;
 - 1 有主营业务收入, 处于持续经营状态, 非即将关、停组织;
 - 1 符合上述条件的 ZDQY 所撤销的组织, 可随时提出认证申请, 但组织应完成了纠正, 确认导致撤销认证证书的情形已消除, 否则不应受理其认证申请; 被其他认证机构撤销证书不满 1 年的组织, 原则上不应受理其认证申请。
- 4.1.2 申请方应当向 ZDQY 提交以下资料:
- 1) 法律地位的证明文件 (包括组织营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非组织法人登记证书、党政机关设立文件等的复印件);
 - 2) 涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等复印件;
 - 3) 多场所清单 (当申请方有多场所时, 须提供);
 - 4) 若管理体系覆盖多场所活动, 附各场所法律地位证明文件和 (或) 关系证明的复印件 (适用时);
 - 5) 组织概况 (简介、产品、组织结构等);
 - 6) 设施资料 (设施管理手册、设施管理方针/目标、设施管理制度清单、主要设施设备类别清单等)。
- 4.1.3 申报组织要诚实守信, 如实申报。对提供虚假材料的组织, 在 3 年内不再受理相关申请。
- 4.1.4 申请方应填写《管理体系认证申请书》, ZDQY 在收到申请之后, 做出受理与否的书面答复。
- 4.1.5 接受申请后, 双方协商, ZDQY 与申请方签订《管理体系认证合同》。
- 4.1.6 若评审结论为不予受理, ZDQY 应当以书面形式通知申请方。
- 4.1.7 申请方对不予受理有异议的, 可以向 ZDQY 申诉。对 ZDQY 处理结果仍有异议的, 可以向国家认监委投诉。

5. 认证审核准备

5.1 审核方案的确定

项目签订合同后, 由项目管理人员策划制定整个认证周期的审核方案, 审核方案应包括两阶段初次审核、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。审核方案的确定和任何后续调整应考虑客户组织的规模, 其管理体系、产品和过程的范围与复杂程度, 以及经过证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果。考虑客户已获的认证或接受的其他审核, 则应收集充足的、可验证的信息, 以证明对审核方案的任何调整的合理性, 并予以记录。

在按审核计划确定进行设施管理体系审核后, 可参照 GB/T 19011 建立相应的审核方案, 并明确审核内容。

审核方案包括:

- a) 审核方案的目的、范围与程度;
- b) 审核方案职责;
- c) 审核方案资源;
- d) 审核方案程序。

审核内容包括但不限于:

- a) 规定的设施管理方针和目标是否可行;
- b) 体系文件是否覆盖了所有与设施管理相关的过程, 各文件之间的接口是否清楚;
- c) 企业结构能否满足设施管理体系运行的需要, 各部门、各岗位的职责是否明确;
- d) 设施管理体系要素的选择是否合理;
- e) 规定的设施管理记录是否能起到见证作用;

f) 所有职工是否养成了按体系文件或设施管理文化要求的行为习惯。针对具体项目的审核方案以《审核项目推进表》及相关其他信息和管理体系文件要求形式体现。每次审核活动结束后应对审核方案进行评价, 以确定是否需要修订。

审核方案的监视和评审可参照GB/T 19011规定的方法进行, 但应特别考虑以下内容:

- a) 顾客及其他利益相关方的需求和期望;
- b) 设施管理环境变化(如政策和法律法规及规则的变化、经济运行环境变化、企业所处的市场环境和行业环境变化)对企业设施管理能力的影响;
- c) 企业的设施管理行为(通过公开的或顾客及其他利益相关方的投诉)对企业设施管理的影响。

注:审核方案评审的结果可能导致采取纠正和预防措施以及改进审核方案。

5.2 审核时间的确定: 见附件 1

5.3 审核员能力要求

5.3.1 设施管理体系审核人员应具有 GB/T 27021 中描述的通用能力, 理解 ISO41001 的要求以及这些要求间的关系。

5.3.2 具备下列方面描述的设施管理知识:

a) 术语和过程

审核组应具备并理解与设施管理相关的术语和过程的知识。

审核组应具备和理解 GB/T 36688、ISO 41001 和 ISO 41012 的知识。

b) 设施管理组织的环境

审核组应具备 ISO 41001:2018 第 4 章所述的设施管理组织运行所处环境的知识。

审核组应具备和理解设施管理职能与需求方和相关方之间影响和相互作用的知识。

审核组应具备和理解相应的知识, 以确定设施管理组织已识别了需求方的需求和期望、要求、角色和职责, 以及相关方的要求。

审核组应具备和理解相应的知识, 以确定设施管理组织已识别了设施管理管理体系的范围和边界, 以及与所处环境的适宜性。

审核组应具备相应的知识, 以确定设施管理管理体系的范围是否适合设施管理组织的环境。

审核组应具备和理解设施管理战略、方针、目标的知识, 以确定它们是否适合设施管理组织的环境。

c) 领导作用

审核组应具备设施管理组织中领导作用的角色和影响的知识, 以评价设施管理组织的最高管理者是否证实了其对设施管理管理体系的承诺, 并实现了其预期结果。

d) 风险和机遇

审核组应具备和理解设施管理管理体系相关的风险管理、应急预案和业务连续性的知识, 以评价设施管理组织是否已在其环境和设施管理管理体系范围内应用了相关的方法来确定风险和机遇。

e) 绩效

审核组应具备和理解设施管理绩效监视、测量和评价的方法学的知识。

5.3 审核组组成

项目管理人员应根据审核目的和申请组织的具体情况来选择和指派审核组(包括审核组长)。确保审核组独立于受审核组织的活动并避免利益冲突的要求(评审组每一成员在最近两年内都应未参与过受审核方相关的认证咨询和影响公正性的其他相关活动)。如果审核组中包含实习审核员, 则要指派一名审核员作为评

价人员。评价人员应有能力接管实习审核员的任务，并对实习审核员的活动和审核发现最终负责。一名审核员仅可评价指导一名实习审核员。审核组应具备实施设施管理体系认证审核的能力。

6 认证过程要求

6.1 初次认证

6.1.1 设施管理体系审核采用文件审核和现场审核的方式，包括查阅文件和记录、询问工作人员、现场观察，必要时访问顾客和利益相关方等。

6.1.2 管理体系初次审核通常由第一阶段审核和第二阶段审核两个阶段组成。第一阶段审核首先是文件审核，然后是现场审核，包括对文件审核的进一步确认。

6.1.3 第一阶段审核的目的是通过对设施管理体系涉及的管理方针、目标及管理制度、操作规程等的策划情况来了解设施管理体系建立情况，了解受审核方的状态，为策划第二阶段审核提供关注的重点。

6.1.4 第一阶段审核主要关注以下内容：

- 1) 确认受审核方实际情况与管理体系文件描述的一致性，特别是其产品和服务、设施设备、组织结构、设施管理过程等是否与其实际情况相一致；
- 2) 受审核方有关人员理解和实施标准要求的情况，评价管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审，确认其设施管理体系是否已有效运行 3 个月；
- 3) 确认受审核方建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、员工人数、活动过程和场所，遵守相关法律法规的情况；

4) 与受审核方讨论确定第二阶段审核安排。6.1.5 在第一阶段审核中，如发现受审核方存在违反审核依据的情况，审核组将视情况在二阶段审核前或二阶段现场现场验证，确保不影响二阶段审核。第一、二阶段审核的时间间隔不应超过 6 个月。

6.1.6 第二阶段审核涉及受审核方申请范围内所有的产品、过程、场所和组织结构。对于多场所，根据抽样原则确定审核场所。第二阶段审核至少覆盖以下内容：

- 1) 为实现方针，目标的建立和实现情况；
- 2) 对设施管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况；
- 3) 受审核方实际工作记录是否真实、完整、准确和及时；
- 4) 受审核方的内部审核和管理评审是否有效。6.1.7 审核组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录以及查看现场等方式，收集受审核方管理体系运行证据。如发现其存在违反审核依据的情况，审核组将视问题的严重程度及其产生的影响，出具《不符合报告》，不符合严重程度分为：一般或严重。不合格最长关闭期限不超过 90 日，严重不符合不超过 6 个月。如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应拒绝其认证注册，或者重新实施第二阶段审核。

注 1：严重不合格项：

影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。如缺少或未能实施和保持管理体系标准的一个或多个要求，可能表明存在系统性失效，或根据获得的客观证据，足以怀疑组织管理体系绩效或过程控制可信性的审核发现。

注 2：一般不合格项：

不影响管理体系实现预期结果能力的不合格项，但可能发展为严重不合格项的审核发现，如：

- 1) 单个或孤立地缺少或未能实施和保持管理体系标准中某一项条款的要求，但其后果对组织的管理体系尚未构成严重影响；
- 2) 在实施中未执行或偏离管理体系标准的要求，但其后果对组织的管理尚未构成严重影响；
- 3) 违反组织有关文件要求，进而没有达到管理体系标准中某一项条款的要求。

6.1.8 审核末次会议前，审核组将与受审核方负责人进行沟通。在末次会议上，确认不合格、宣布审核结论，并明确对不合格纠正措施的实施要求。

6.1.9 现场审核结论包括“同意推荐认证注册”、“推迟推荐认证注册”或“拒绝推荐认证注册”三种。对审核中发现的不合格，受审核方应采取纠正措施，并经审核组验证。验证的方式有书面验证和现场验证两种。验证合格后，审核组方能将《审核报告》及相关资料报 ZDQY，提交技术评定部审议。对于因受审核方原因，未能在规定期限内完成纠正措施的，审核组长可以修改审核结论。

6.1.10 当发生以下情况时，审核组可终止审核：

- 1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- 2) 受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合标准要求；
- 3) 发现受审核方体系运行存在重大问题或有其他严重违规行为；
- 4) 受审核方实际情况与申请资料有重大不一致；
- 5) 其他导致审核程序无法完成的情况。

6.2 认证决定

6.2.1 认证机构对《审核报告》和相关资料进行审核后，做出是否准予认证注册的决定，并书面通知受审核方。

6.2.2 授予认证的条件

- 1) 申请方已有效实施内部审核和管理评审；
- 2) 管理体系符合认证标准要求且运行有效，审核中未发现不合格，或管理体系基本符合认证标准要求，存在的不合格项在规定的时限内关闭（最迟 90 个工作日，严重不符合不超过 6 个月），且纠正措施和（或）纠正能够为审核组接受；
- 3) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求；
- 4) 申请方按照认证合同规定履行了相关义务；
- 5) 审核报告应符合要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

6.2.3 拒绝认证的条件

当认证组织不能满足认证要求时，即构成拒绝条件，包括但不限于：

- 1) 针对不合格项，未按期限有效关闭；
- 2) 提供虚假的认证信息；
- 3) 认证活动存在公正性问题；
- 4) 行政许可证明文件失效；
- 5) 不履行认证合同义务；
- 6) 受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合标准的要求；
- 7) 发现受审核方存在重大违规问题。

6.2.4 通过注册的组织，由 ZDQY 颁发认证证书并在其网站予以公告。

6.3 监督活动

6.3.1 监督目的是验证获证组织管理体系是否持续满足认证标准要求。监督审核分为定期监督审核和非定期监督审核。

6.3.2 获证组织的认证证书有效期通常为三年。证书有效期内，ZDQY 定期对获证组织进行两次监督审核，第一次监督审核自初次认证二阶段审核结束日期/再认证审核结束日期 12 个月内进行；第二次监督审核在第一次监督审核后 12 个月内进行，最长可以放宽到两次监督审核间隔 15 个月（原则上不能超过一个日历年）。基本程序参照初次现场审核进行，监督现场审核时，认证范围覆盖的产品生产或服务活动应在正常运行，因市场、产品季节性等原因在每次监督审核时难以覆盖所有产品的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品，否则将缩小相应认证范围。根据监督审核结果，ZDQY 做出保持、暂停、撤销认证证书和缩小认证范围的决定。必要时，还需接受非例行监督审核或国家认监委（

实施的稽查和确认审核以及认证监 CNCA）管部门的稽查。

6.3.3 获证组织在监督审核之前，应进行年度内部审核和管理评审，每次监督审核的内容主

要包括：

- 1) 上次审核以来管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更、运行体系的资源是否有变更；
- 2) 体系运行的过程是否按要求在正常和有效运行；
- 3) 对上次审核的不符合项采取的纠正措施是否继续有效；
- 4) 管理体系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) 获证组织总目标及各层级目标和各管理体系的预期结果方面的实现情况。若没有实现的，获证组织是否及时调查、分析原因并采取改进措施；
- 6) 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；
- 7) 内部审核和管理评审是否规范和有效；
- 8) 是否及时接受和处理投诉；
- 9) 针对审核发现的问题或投诉的问题，是否及时制定并实施了有效的持续改进。

6.3.4 符合下列条件时，保持认证资格：

- 1) 在每次监督审核前，组织按要求实施了有效的内审和管理评审；
- 2) 在认证证书有效期内，组织按期接受监督审核，其管理体系符合认证标准要求，或在认证证书有效期内，组织按期接受监督审核，其管理体系基本符合认证标准要求，对发生的不合格项能制定纠正措施计划，且在规定时间内有效完成；
- 3) 仅就获准认证的范围做出管理体系合格的声明，确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审核报告》中任何一部分内容，对认证的宣传符合相关要求且未损坏 ZDQY 的声誉；
- 4) 获证组织及时向 ZDQY 提供管理体系重大变动的信息和资料，及时提供发生的重大事故信息，提供的信息真实有效；
- 5) 遵守《认证合同》有关规定，包括按时缴纳认证费用；
- 6) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求。

6.3.5 在证书有效期内，获证组织的法定代表人、组织机构、管理体系文件及所覆盖的产品发生变化，或者发生与体系有关的事故等，应及时通报 ZDQY。

6.3.6 在认证证书有效期内，获证组织若发生了设施管理事故相关或用户严重投诉，或因上述原因被主管部门查处、媒体曝光时，ZDQY 将视情况做出暂停或撤销认证证书的决定。

6.3.7 下列情况时，ZDQY 将对获证组织进行提前较短时间通知或不通知的非定期审核：

- 1 国家认监委 (CNCA) 对 ZDQY 提出相应要求时；
- 1 收到对获证组织投诉；
- 1 获证组织的管理体系和过程发生重大变更或影响管理体系绩效的较大以上事故或严重违法行为，可能影响体系正常运行；
- 1 对因管理体系运行存在不符合被暂停的组织进行追踪；
- 1 根据收集到的获证组织信息，ZDQY 认为有必要时。

非定期审核，不需要获证组织支付审核费用。ZDQY 将视情况做出保持、暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的决定。

6.4 再认证

6.4.1 认证证书有效期届满前，获证组织至少应提前 3 个月向 ZDQY 提出再认证申请，ZDQY 受理后，组织再认证审核。认证证书到期前，应完成再认证审核的全部程序并做出认证决定，使新的认证周期在上一个认证周期结束时已经生效。如果因为获证组织原因导致在上一个认证有效期终止时未能做出认证决定的，认证证书自然到期失效。在认证到期后 6 个月内，如果认证组织在 6 个月内配合完成未尽的再认证活动如：接受再认证审核、按期关闭不符合、按要求更新行政许可文件等，则可以恢复认证，作出更新认证证书的决定，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证，作出更新认证证书的决定。证书失效期间组织的管理体系认证为无效状态。针对再认证项目作出更新认证的决定，还应考虑认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉。

6.4.2 再认证审核的目的是确认管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性，以及认证范围的持续适宜性。再认证审核程序与初次认证第二阶段审核程序一致，当管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核不需要第一阶段审核。当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核需要安排第一阶段审核。

6.4.3 当获证组织申请利用再认证审核来扩大认证范围时，ZDQY 将对扩大认证范围的申请进行评审，通过现场审核后，做出能否予以扩大的决定。

6.4.4 对于再认证项目所有对应的认证范围应有生产现场。现场审核时，因市场、产品季节性等原因造成部分认证范围无生产现场的，审核组将建议缩小相应认证范围。在极个别特殊情况下（例如自然灾害）下，如果 ZDQY 因不可抗力无法及时对某个获证组织实施再认证并换发认证证书，可延长其认证证书有效期。

6.4.5 当再认证获得批准后，颁发新的认证证书之日起，旧版认证证书将被撤销失效，再认证期间，请客户考虑使用旧版认证证书的风险。

7 暂停或撤销认证证书

7.1 暂停认证证书

7.1.1 出现下列情况之一时，暂停认证资格：

- 1) 持有的行政许可证明、资质证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- 2) 在前后两次认证审核中，同样类型的严重不合格重复出现的；
- 3) 对于认证审核中提出的不合格或其他环节发现组织出现影响管理体系正常有效运行的情况，未在 ZDQY 规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的；
- 4) 被监管部门发现体系运行存在问题或被投诉，经调查体系运行存在问题，但尚未构成撤销认证资格的；
- 5) 获证组织的产品、活动出现违规事件，经确认是获证组织造成的；
- 6) 被有关执法监管部门责令停业整顿或暂停产品生产或服务提供资格的；
- 7) 获证组织向 ZDQY 提供的与认证有关的组织信息或相关证据严重失实的；
- 8) 获证组织未按《认证合同》规定按期交纳认证费用的；
- 9) 获证组织不能在规定的时限内接受监督审核或再认证审核的；
- 10) 获证组织发生对体系造成影响的重大事故、重大投诉、行政处罚及相关变更未及时报告 ZDQY 的；
- 11) 错误使用认证证书和标志的；
- 12) 不接受 ZDQY 非定期监督审核和/或认证行业管理部门监督检查的；
- 13) 获证组织主动请求暂停的；
- 14) 其他应当暂停认证证书的。

7.1.2 暂停期为 1 个月到 6 个月，属于 6.1.1 第 1 种情况，暂停期可至相关单位作出许可决定之日。ZDQY 将向获证组织发出《暂停资格通知书》、同时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告。获证组织应按通知书规定的有关要求执行，在暂停期间，获证组织的管理体系认证暂时无效。

7.1.3 获证组织接到《暂停资格通知书》后，在规定时间内完成以上情况的纠正和/或纠正措施，经 ZDQY 验证，必要时，经指定的审核组现场验证、证明已满足要求，将恢复其认证注册资格。

7.2 撤销认证证书

7.2.1 出现下列情况之一时，撤销认证注册资格：

- 1) 在暂停认证资格期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的（包括持有的行政许可证明、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）；
- 2) 对获证组织投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；
- 3) 发生了重大违规问题或严重违法行为，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

- 4) 被注销或撤销法律地位证明文件的, 或被相关行政部门撤销产品生产或服务提供资格的, 或有其他严重违法法律法规行为的;
- 5) 在 ZDQY 非定期监督审核、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题, 构成撤销认证资格的; 或拒绝配合 ZDQY、认证行业管理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;
- 6) 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, 或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的;
- 7) 获证组织没有运行相应管理体系或者已不具备运行条件的;
- 8) 被列入信用严重失信组织名单的;
- 9) 拒绝接受行政监督检查的;
- 10) 其他应当撤销认证证书的。

7.2.2 当获证组织部分认证范围无法满足规定要求时, 可撤销部分认证范围; 当获证组织全部认证范围无法满足规定要求时, 撤销全部认证范围。ZDQY 向获证组织发出《撤销认证资格通知书》, 并以公告形式公布, 组织应交回认证证书。被撤销的认证证书信息, ZDQY 将及时上报至国家认监委网站。

7.3 更换证书

出现下列情况之一时, 重新更换认证证书

1) 在认证证书有效期内, 出现下列情况之一的, 应按照规定重新换证:

- 1 管理体系认证标准转换;
- 1 ZDQY 名称、认证标志发生变化;
- 1 组织认证范围发生变化;
- 1 组织名称、地址和统一信用代码等认证证书信息发生变化。

2) 在管理体系认证标准变更的情况下, 要安排进行审核, 审核与认证决定通过后, 重新换证, 审核可结合年度监督或再认证进行。

3) 在获证组织体系认证范围变更时, 获证组织应及时通知 ZDQY, 如变更的发生对体系产生了较严重的影响时, 则需要重新进行审核, 审核与认证决定通过后重新换证。

8 认证证书及标志要求

8.1 认证证书和认证标志的有效期为三年。

8.2 认证机构对获得认证资格的申请方颁发认证证书, 准予使用认证标志。

8.3 认证标志为认证机构所有, 获证组织应得到授权后方可使用。

8.4 认证机构对认证证书和认证标志的使用和展示进行监控, 对于获证组织在广告、项目介绍等形式中对认证结果的不正确的引用, 或者对认证证书或认证标志的误导性使用, 认证机构应视情况采取处置措施公布违规行为以及进一步采取法律措施等措施进行处理。

8.5 认证证书和认证标志的使用

8.5.1 获证组织应对认证证书和认证标志的使用进行管理。认证证书的正确使用方法是: 在宣传、投标等活动中展示认证证书, 也可在文件、信签、广告和有关宣传材料上影印认证证书, 使用必须完整, 不得变形使用。

8.5.2 获证组织不得变造、转让甚至非法买卖认证证书, 也不得在知情的前提下容许他人或组织利用本组织的认证证书伪造、变造或冒用认证证书。

8.5.3 认证证书/标志的使用者必须是认证证书(特别是有主/子证书及附件的情况)所载明的认证组织(即在证书及其附件中所列出的获证组织名称), 除此之外其他任何单位不得使用该认证证书/标志。拥有认证证书/标志使用权的组织, 应在其认证证书限定的审核地址及其过程等认证证书所明示的范围内使用, 不得超出认证证书中限定的各自范围。有关方错误

使用认证证书/标志带来的一切法律责任由使用者承担。

[例 1: 仅集团公司总部单独获证的, 集团公司下属分/子公司无权使用该证书 (包括宣传、投标等活动); 同样, 集团公司总部和集团公司下属的分/子公司 A 获证, 集团公司下属的分/子公司 B 或其他分/子公司均无权使用该证书 (包括宣传、投标等活动); 当集团公司总部与集团公司下属的分/子公司 A 的认证范围不一致时, 集团公司总部与分/子公司 A 应仅在认证证书限定的各自范围内使用。]

8.5.4 获证组织不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号, 误导公众认为其产品、服务通过认证。获证组织的管理体系发生重大变化时, 应当向 ZDQY 申请变更, 未变更或者经 ZDQY 调查发现不符合认证要求的, 不得继续使用认证证书。

8.5.5 ZDQY 拥有认证标志的所有权, 并授权获证组织在认证范围和认证有效期内按照本文件的规定使用认证标志。获证组织拥有认证标志使用权, 使用前须经 ZDQY 对其使用方式进行认可、加以备案, 未经 ZDQY 允许, 不得转让认证标志使用权。

8.5.6 获证组织不得将认证标志用在产品上或产品包装之上, 或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

8.5.7 获证组织可以将认证标志用在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等, 不允许将认证标志用于检测、校准或检验的报告或证书。可以采用印刷、图文和印章等使用方式, 但应保证认证标志的完整, 可按比例放大或缩小, 但应确保认证标志的颜色与认证机构的徽标颜色一致并清晰可辨。当使用符号或标徽时, 宜充分注意避免在宣传认证结果时损害认证机构的声誉。

8.5.8 缩小认证资格的组织在缩小的范围内应立即停止任何关于获得 ZDQY 认证的宣传, 并应修改所有的广告材料。

8.5.9 获证组织认证资格被撤销时, 应立即停止任何关于获 ZDQY 认证的宣传, 并应立即停止在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等其他材料上继续使用认证标志。

8.5.10 当获证组织因认证标志引起法律诉讼时, 应及时通告 ZDQY。

8.5.11 必要时, ZDQY 将与获准认证的组织协商制定对认证标志使用的其他要求, 并形成相关文件。

8.5.12 获证组织可以在产品包装上、附带信息及其他材料中声明组织的管理体系通过认证, 但声明不应暗示产品、过程或服务得到了认证。产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏, 型号标签或铭牌被视为产品的一部分。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离, 如产品合格证、产品使用说明书等。其他材料包括网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等。

8.5.13 ZDQY 有权对获证组织使用认证证书和认证标志的情况进行监督, 一旦发现获证组织有错误使用认证证书和认证标志现象, 可以责成其采取纠正措施, 并视情节轻重采取撤销其认证证书的措施, 也可以上报国家认证认可监督管理委员会进行处理。

8.6 认可标志的使用

8.6.1 获得认可后可使用认可标志, 获证组织须在与 ZDQY 签署有关使用认可标志的协议后才可以使 用认可标志, 认可标志应与认证机构的认证标志并列使用。

8.6.2 获证组织不得将认可标志用于产品、产品包装及附带信息上, 可用于网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等其他材料。

9 权利和义务

9.1 申请方、获证组织权利

9.1.1 有权自我决策是否提出管理体系认证申请和自由选择认证机构;

9.1.2 向 ZDQY 了解认证程序与要求, 包括得到《公开文件》(含《认证规则》);

- 9.1.3 与 ZDQY 协商确定认证采用的标准与审核时间;
- 9.1.4 对不适宜参加本方审核的人员提出异议;
- 9.1.5 获证组织有权正确使用认证证书、认证标志和认可标志, 证明其具有证书标明的合规体系管理能力, 或将认证合格的细节通知用户和/ 或潜在的顾客; 也可以在广告上宣传认证资格, 展示认证证书、认证标志和认可标志;
- 9.1.6 享有申诉与投诉的权利;
- 9.1.7 在认证证书有效期内, 因产品变化、区域或标准变更, 获证组织有权提出扩大、缩小、撤销认证的申请;
- 9.1.8 在认证证书有效期内, 对因 ZDQY 原因如审核失效或因 ZDQY 被暂停、撤销认可证书等 而影响获证组织使用认证证书的, 免费享有 ZDQY 的补救措施;
- 9.1.9 向 ZDQY 了解确定有效人数的正当理由。
- 9.2 申请方、获证组织义务
- 9.2.1 应始终遵守本《认证规则》的有关规定;
- 9.2.2 为进行认证审核、监督审核、再认证和解决投诉和申诉, 申请方应做出必要的安排, 包括提供文件、容许 ZDQY 相关人员进入必要区域、调阅必要记录 (包括内审报告、相关方投诉记录) 和访问有关人员;
- 9.2.3 获证组织应确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和《审核报告》中的一部分, 不能用认证来暗示其产品或服务得到了 ZDQY 的批准, 证书与标志的使用详见本文第 7 章节;
- 9.2.4 获证组织在宣传认证结果时, 不得损害 ZDQY 的声誉, 不允许做使 ZDQY 认为误导或未 授权的声明;
- 9.2.5 获证组织接到暂停或撤消认证通知, 发生暂停时, 暂停期内应立即停止涉及认证内容的广告, 并应暂停使用认证证书、认证标志、认可标志 (包括认证牌匾) 或声称取得认证资格; 如发生撤销/注销情况时, 应立即停止涉及认证内容的广告, 并按 ZDQY 的要求及时主动 向乙方上交认证证书或自行销毁认证证书, 停止使用认证证书、认证标志和认可标志, 不得 以任何借口拖延或无故保留认证证书;
- 9.2.6 获证组织因扩大、缩小或组织信息变更需换证, 均应在新证书换发的同时交回原认证证书;
- 9.2.7 当管理体系发生变更, 或获证组织出现违规重大问题时, 或因上述原因被顾客 (相关方) 投诉、主管部门查处、媒体曝光等, 应即时通报 ZDQY, 并将事情的经过、拟采取的措施 和措施实施后的结果等内容在规定的期限内书面报告 ZDQY, 相关要求执行本文第 9 章节;
- 9.2.8 遵守认证认可相关法律法规, 应接受 ZDQY 非定期监督审核和/或配合认证行业管理部门的监督检查等;
- 9.2.9 申请方的最高管理者及与管理体系相关的职能部门负责人员应该参加现场审核的首、末次会议。
- 9.3 ZDQY 的权利
- 9.3.1 在拟开展的管理体系认证领域范围内, 制定《认证规则》, 实施认证和作出认证决定;
- 9.3.2 要求申请方、受审核方和获证组织提供有关认证审核、监督和再认证所必需的资料;
- 9.3.3 要求获证组织提供管理体系变更信息 and 报告重大事故; 并要求获证组织在规定期限内提供其与体系相关事故报告及所采取措施的资料; 对逾期不能提供的, ZDQY 将根据认证认可有关文件规定, 实施非例行检查或对认证证书作出暂停、撤销处理;
- 9.3.4 对获证组织管理体系的运行情况进行定期监督审核或非定期监督审核; 对不接受或不配合监督检查 (或确认审核、稽查) 的, ZDQY 将根据认证认可有关文件规定, 有权对认证证书作出暂停、撤销处理;
- 9.3.5 对获证组织错误使用认证证书与标志或未经 ZDQY 授权擅自使用认可标志的行为, ZDQY 将根据认证认可有关文件规定, 有权对认证证书作出暂停、撤销处理;

- 9.3.6 对获证组织因变更需换证或证书失效不交回原证书时，ZDQY 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书作出暂停、撤销处理；
- 9.3.7 处理来自申请方、受审核方、获证组织或其他有关方面对 ZDQY 的投诉和/或申诉；
- 9.3.8 调阅获证组织的顾客投诉和所采取措施的记录；
- 9.3.9 根据认证合同向申请方、获证组织收取认证费用。
- 9.4 ZDQY 的义务
- 9.4.1 对认证过程中的利益冲突加以管理，确保认证活动的公正性；
- 9.4.2 认证要求更改时，及时修改《认证规则》并通知申请方和获证组织；
- 9.4.3 对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定；
- 9.4.4 对申请方、受审核方和获证组织提供的信息与资料进行保密；
- 9.4.5 除政策、法规要求保密的组织以外，通过公司官方网站(www.ZDQY.com)公布获证组织名录，包括组织名称、地址、获证日期、证书有效期、证书编号和认证范围等信息；公布获证组织证书状态；
- 9.4.6 根据政策、法规和认可规范要求，向国家认监委、地方认监部门、国家认可委和中国认证认可协会上报获证组织信息；当上述单位需要调阅获证组织资料时，将拟提供的资料提前通知获证组织；
- 9.4.7 解答申请方、受审核方和获证组织就管理体系认证提出的疑义，提供的信息应准确且不使人产生误解；当申诉、投诉表明认证过程出现错误、疏忽或不合理行为时，采取必要的措施并通报申（投）诉组织（人员）；
- 9.4.8 向客户组织提供审核时间确定及其理由；
- 9.4.9 制定公正性政策并实施管理。

10 信息沟通

获证组织应将管理体系相关信息及变更情况或其组织发生重大事故时应及时向 ZDQY 通报，使公司能够对获证组织管理体系的变化及时做出响应，以确保认证管理的有效性；认证组织及其相关方可以向我公司索要必要的与认证相关的信息。

重大事故：指获证组织发生有关合规管理在其相应行业法规中定义为重大（较大）级别以上的，和（或）引起新闻媒体及社会关注的事故。

索要信息：包括认证机构运作涉及的地理区域、特定获证组织的认证证书状态、名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置、转换获得认可认证证书所必须的信息等。

10.1 获证组织管理体系信息通报的内容

- 10.1.1 组织的法律地位、经营状况、组织状态或所有权等的变更；
- 10.1.2 法定代表人、最高管理者等关键的决策、管理机构或个人的变更；
- 10.1.3 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
- 10.1.4 管理体系文件的变更；
- 10.1.5 管理体系覆盖的活动范围变更
- 10.1.6 管理体系和重要过程、设施设备的重大变更；
- 10.1.7 生产经营或服务的工作场所，包括分场所的变更；
- 10.1.8 相关机构（如与认证证书相关的分支机构等）的变更；
- 10.1.9 其他方面的变更（如体系覆盖人数、联系信息等）；
- 10.1.10 出现影响管理体系运行的其他重要情况；
- 10.1.11 组织生产、销售的产品或提供的服务被政府监管部门认定不合格，发生重大的与设施管理相关事故，以及重大投诉及有关部门的处罚；
- 10.1.12 与组织设施管理体系相关的法律法规的变化情况。

10.2 通报程序

10.2.1 获证组织如发生以上管理体系信息通报中 1-9 项相关的变更时，要求在 10 个工作日内书面报告 ZDQY，并提交相应的证明文件；ZDQY 将根据变更的实际情况做出是否安排实施增加频次的监督审核或再认证。

10.2.2 如果获证组织发生了管理体系信息通报中第 10 项的重大事故、重大投诉或处罚时；要求在 5 个工作日内将相关情况书面报告 ZDQY，ZDQY 将根据重大事故或投诉的实际情况和认证认可有关规定做出相应处理。

10.2.3 ZDQY 同时将主动对上述涉及变更或发生重大事故的获证组织信息进行搜集与分类，对可能影响认证注册资格保持的信息，由 ZDQY 进行分析并提出：

10.2.3.1 针对存在问题，实施增加频次的监督审核或再认证，确认事故是否与管理体系的运行直接相关，以确定是否需要暂停/撤销认证资格；

10.2.3.2 直接暂停/撤销认证资格；

10.2.3.3 特别提示：对于获证组织因未能主动报告重大事故、重大投诉及相关变更的，ZDQY 将按照认证认可规定对组织的认证资格做出严肃处理。

10.2.4 自事故发生之日起，ZDQY 负责在 10 天内将事故情况以及已/拟采取措施书面报告认可机构。

10.2.5 暂停/撤销认证资格的意见/建议由 ZDQY 技术委员会做出决定。

10.2.6 获证组织应建立程序，对本组织管理体系变更及通报认证公司做出安排，包括指定负责本文件实施以及与 ZDQY 沟通的人员。

10.3 索要信息的处理

10.3.1 获证组织及相关方可通过 ZDQY 网站 (www.ZDQY.com) 查看 ZDQY 公开信息，或通过 ZDQY 网站 (www.ZDQY.com) 的“证书查询”栏目、认监委网站 (www.cnca.gov.cn)，通过填报获证组织的名称或证书号查询相关索要信息。

10.3.2 需要时，获证组织及相关方可联系 ZDQY 客服人员，提出索要信息查询的书面申请，ZDQY 根据获证组织及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。

11 申诉和投诉处理

11.1 为确保组织设施管理体系认证的公正性和工作质量，维护受审核方、获证组织与 ZDQY 的权益，受审核方、获证组织有提出申诉、投诉的权力。

11.2 投诉的处理

11.2.1 组织可向 ZDQY 提出书面或口头投诉，书面提出的应在信封上注明“投诉”字样。

11.2.2 针对获证组织的投诉，ZDQY 将投诉事宜告知该获证组织，请其配合调查。

11.2.3 在 30 个工作日内，ZDQY 完成对投诉的调查和处理，并将调查和处理结果通知投诉方，如果组织对投诉处理结果不满意，可以向认可机构或认证监管部门进行投诉。

11.2.4 ZDQY 应与获证组织及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

11.3 申诉的处理

11.3.1 申诉人对 ZDQY 做出的不予认证、暂停或撤销其认证资格、扩大或缩小其认证范围等 决定有异议时，在 ZDQY 做出上述决定的三个月内，可以提出申诉。所有申诉必须以“申诉函”的形式书面正式提出，应在申诉材料的信封上注明“申诉”字样。

11.3.2 在接到申诉函后 10 个工作日内，ZDQY 总经理负责授权组成申诉工作组，确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。

11.3.3 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。

11.3.4 申诉工作组在 60 日内做出处理结果，将申诉的处理结果通知申诉方，并明确：如果对申诉处理结果不满意，可以向认证机构上级主管部门投诉。若认为认证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。

11.3.5 败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。

12 认证收费

按国家及 ZDQY 的相关规定执行。

附件 1：审核时间的确定

审核时间包括在客户场所实施审核的现场时间，以及在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的时间。在分配用于策划和编写报告的审核时间时，通常不宜使总的现场审核时间少于所列时间的 80%。适用于初次审核、监督审核和再认证审核。对于任何审核，不宜以需要增加策划和（或）编写报告的时间为理由减少现场审核时间。

注：本部分所述的现场审核时间不包括第一阶段在现场实施的文件审查所用时间。

审核时间表中的审核时间是以每天 8 小时为基础计算。为了符合当地关于旅途时间、午饭时间和工作小时数的法律规定，可能需要调整审核人日数，以达到审核时间表要求的审核总小时数。在策划阶段，不应通过增加每个工作日的工作小时数来减少审核人日数。应将组织自身的有效从业人员数量（固定的、临时的和兼职的）和参与设施管理管理人员数量作为考虑审核时间的出发点，同时在此基础上考虑运营场所的数量、运营活动的类型等因素对审核时间进行调整，组织 FAMS 范围涉及的物理场所的数量和分布情况、业务的复杂程度及风险等级、所提供的产品或服务种类等基本情况对认证机构在核定审核活动所需的审核时间也有影响。

设施管理体系审核时间等同采用 QMS 审核时间。

| 有效人数 | 审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天) | 有效人数 | 审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天) |
|---------|------------------------------|------------|------------------------------|
| 1-5 | 1.5 | 626-875 | 12 |
| 6-10 | 2 | 876-1175 | 13 |
| 11-15 | 2.5 | 1176-1550 | 14 |
| 16-25 | 3 | 1551-2025 | 15 |
| 26-45 | 4 | 2026-2675 | 16 |
| 46-65 | 5 | 2676-3450 | 17 |
| 66-85 | 6 | 3451-4350 | 18 |
| 86-125 | 7 | 4351-5450 | 19 |
| 126-175 | 8 | 5451-6800 | 20 |
| 176-275 | 9 | 6801-8500 | 21 |
| 276-425 | 10 | 8501-10700 | 22 |
| 426-625 | 11 | >10700 | 遵循上述递进规律 |

审核时间确定应考虑（但不限于）以下方面：

- 相关管理体系标准的要求；
- 规模和复杂程度；
- 技术和法规环境；
- 管理体系范围内活动的分包情况；
- 以前审核的结果；
- 场所的数量和对多场所的考虑；
- 与组织的服务、过程或活动相关联的风险；
- 是否是结合审核、联合审核或一体化审核。

未被指派为审核员的审核组成员（即技术专家、翻译人员、观察员和实习审核员）所花费的时间不应计入上面所确定的审核时间，现场雇员使用多种语言而需要翻译人员应增加 20%的人天数。

如果使用了远程审核技术（例如，交互式基于 web 的协作、web 会议、电话会议和/或组织过程的电子验证），这些活动宜在审核计划中加以识别，可以考虑将其作为审核时间的一部分。

如果审核计划中远程审核活动占据大于 1/3 的现场审核时间，认证机构宜确定审核计划的适当性，如有必要，在实施前得到认可机构的特殊批准。

注：现场审核时间是指单独场所的现场审核时间。远程场所的电子审核被视为远程审核，即使电子审核在组织的物理场所进行。

附件 2 设施管理体系认证证书

