



中经认证

电子商务管理体系 认证规则

版本	1.2
编号	ZJQC-EC-2023
页数	15
编写	郑石
审核	尹屹峰
批准	曹春香
生效日期	2023年4月28日

北京中经科环质量认证有限公司

目 录

- 1 适用范围
 - 2 认证依据
 - 3 认证基本流程
 - 4 认证申请条件
 - 5 认证过程要求
 - 5.1 初次认证
 - 5.2 认证决定
 - 5.3 监督审核
 - 5.4 再认证
 - 6 暂停或撤销认证证书
 - 7 认证证书及标志要求
 - 8 权利和义务
 - 9 信息沟通
 - 10 申诉和投诉处理
 - 11 认证收费标准
- 附件：认证证书式样

1 适用范围

1.1 本规则用于规范 ZJQC 对申请认证和获证的各类组织按照 GB/T 36311—2018 《电子商务管理体系 要求》标准建立电子商务管理体系（ECMS）的认证活动。

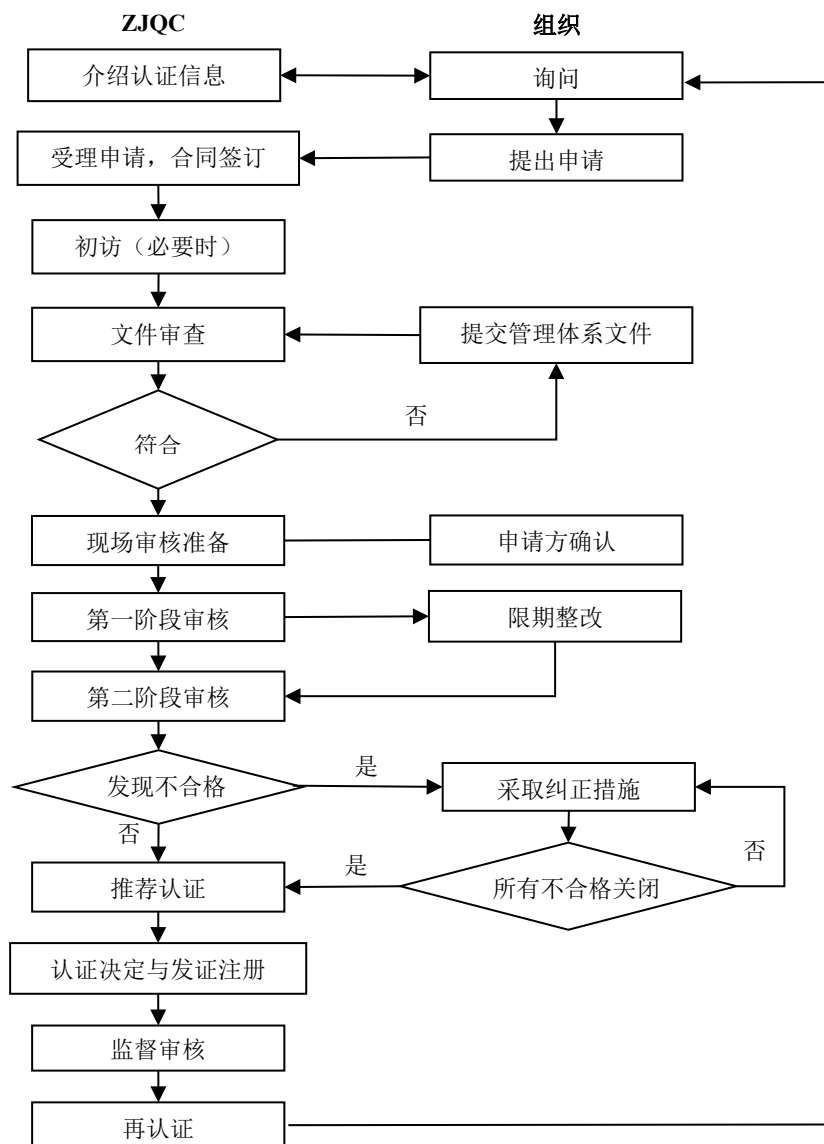
1.2 本规则旨依据认证认可相关法律法规及认可规范，对电子商务管理体系认证实施过程作出具体规定，强化 ZJQC 对认证过程的管理和责任。

1.3 本规则是对 ZJQC 从事电子商务管理体系认证活动的基本要求，ZJQC 从事该项认证活动应当遵守本规则。

2 认证依据

GB/T 36311—2018 《电子商务管理体系 要求》。

3 认证基本流程



4 认证申请条件

4.1.1 申请电子商务管理体系认证的企业应满足以下条件：

- 具有法律地位；
- 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；
- 产品及服务符合国家相关法律法规和标准要求；
- 已着手建立文件化的管理体系；
- 体系有效运行三个月以上；
- 本年度无重大与拟申请认证领域相关的责任事故；
- 未被国家企业信用信息公示系统（www.gsxt.gov.cn）列入“严重违法失信企业名单”的申请组织或者未被信用中国（www.creditchina.gov.cn）列入“联合惩戒失信企业公告名单”或“黑名单”的组织；
- 有主营业务收入，处于持续经营状态，非即将关、停企业；
- 当被发证的认证机构暂停或撤销证书的，除非该组织进行了彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

4.1.2 申请方应当向 ZJQC 提交以下资料：

- 1、法律地位的证明文件（包括企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）；
- 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；
- 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，应附每个场所的法律地位证明文件和（或）关系证明（适用时）；
- 5、体系文件；
- 6、关键信息说明。

4.1.3 申报企业要诚实守信，如实申报。对提供虚假材料的企业，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》，认证机构在收到申请之后，做出受理与否的书面答复。

4.1.5 接受申请后，双方协商，认证机构与申请方签订《管理体系认证合同》。

4.1.6 若评审结论为不予受理，认证机构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，可以向认证机构申诉。对认证机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委投诉。

5 认证过程要求

5.1 初次认证

5.1.1 电子商务管理体系审核时应采用文件调查和现场调查的方式，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、企业诚信行为调查等。

5.1.2 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。第一阶段审核可分为非现场审核或现场审核，一阶段审核通常包括对文件审核的进一步确认。

5.1.3 第一阶段审核的目的是通过对组织诚信管理体系涉及的关键活动、承诺、方针、目标及管理制度等的策划情况来了解组织的诚信管理体系建立情况，了解组织对审核准备的状态，为策划第二阶段审核提供关注的重点。

5.1.4 申请方符合以下条件之一时，第一阶段审核可以不在申请方现场进行：

- （1）申请方已获 ZJQC 颁发的其他有效认证证书，ZJQC 已对申请方的运作情况已了解；
- （2）申请方提交的文件和资料充分，内容详实，通过文件和资料审查可以达到第一阶段审

核目的和要求；

如申请方不满足以上条件，或提交文件和资料不充分，第一阶段审核需要结合申请方现场审核确定相关信息。

5.1.5 第一阶段审核主要关注以下内容：

(1) 确认申请组织实际情况与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、诚信管理过程等是否与申请组织的实际情况相一致；

(2) 审核申请组织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评价，确认电子商务管理体系是否已有效运行并且超过 3 个月；

(3) 确认申请组织建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、申请组织的员工人数、活动过程和场所，遵守相关法律法规及承诺的情况；

(4) 结合管理体系覆盖活动的特点识别对诚信目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点；

(5) 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。

5.16 在第一阶段审核中，如发现组织存在违反审核依据的情况，审核组将以《审核问题汇总表》指出，在《审核问题汇总表》中问题没有得到有效处理前，不会进行第二阶段审核。确认文审意见和《第一阶段审核问题汇总表》中的问题得到纠正或需进入现场验证而不影响第二阶段审核时，方可进行第二阶段审核；第一、二阶段审核的时间间隔不应超过 6 个月，超过该期限，ZJQC 将调整审核方案。

5.1.7 第二阶段审核涉及受审核方申请范围内所有的产品、过程和职能部门。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) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的控制情况；

(2) 为实现方针，目标的建立和实现情况；

(3) 对管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况；

(4) 申请组织实际工作记录是否真实；

(5) 申请组织的内部审核和评价是否有效。

5.1.8 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。如发现组织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《不合格报告》，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。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。

5.1.9 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。

5.1.10 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 ZJQC，提交技术委员会审议。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。

5.1.11 当发生以下情况时，审核组将会终止审核：

- (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，不符合标准的要求；
- (3) 发现受审核方体系运行存在重大问题或有其他严重违法违规行为；
- (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。

5.2 认证决定

5.2.1 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。

5.2.2 授予认证的条件

- (1) 申请组织已有效实施内部审核和评价；
- (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，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) 申请组织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。

5.2.3 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诚信问题。

5.2.4 通过注册的组织，由认证机构颁发认证证书相关网站予以公告。

5.2.5 未被批准的受审核方，将在《不批准认证注册通知书》中说明原因。

5.3 监督活动

5.3.1 监督的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。

5.3.2 获证组织的认证证书有效期通常为三年。证书有效期内，ZJQC 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，其中初次认证后第一次监督审核应最晚在认证决定日期起 12 个月内进行；特殊情况两次监督审核间隔可延长，但不能超过 15 个月。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。**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，ZJQC 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以及认证监管部门的稽查。

5.3.3 获证组织在监督审核之前，应进行年度内部审核和评价，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) 体系运行的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行；

(3) 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；

(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) 内部审核和评价是否规范和有效；

(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。

5.3.4 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评价；

(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 ZJQC 的声誉；

(4) 获证组织及时向 ZJQC 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《认证规则》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。

5.3.5 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、活动、场所等发生变化，或者发生与体系有关的事故等，应及时通报 ZJQC。

5.3.6 在认证证书有效期内，获证组织若发生了诚信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，ZJQC 将视情况做出暂停或撤销认证证书的决定。获证企业的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自有关行政主管部门发出通报起 30 日内，我机构应对该企业实施监督审核。

5.3.7 下列情况时，ZJQC 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：

- 国家认监委（CNCA）对 ZJQC 提出相应要求时；
- 收到对获证组织投诉；
- 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；
- 对因管理体系运行存在不符合被暂停的组织进行追踪；
- 根据收集到的获证组织信息，公司认为有必要时。

非定期审核，不需要获证组织支付审核费用。不通知审核，可结合监督和再认证审核进行。ZJQC 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。

5.4 再认证

5.4.1 认证证书有效期届满前，获证组织至少应提前 3 个月向 ZJQC 提出再认证申请，ZJQC 受理后，策划并实施再认证审核。应在当前认证证书到期前，完成所有再认证活动，以便 ZJQC

能够在认证到期前及时更新认证，颁发新认证证书。如果在当前认证证书终止日期前，获证组织未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不予以再认证，当前认证证书过期失效。在当前认证证书到期后，如果获证组织能够在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，恢复认证的认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期基于上一个认证周期。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。

5.4.2 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。

5.4.3 当获证组织申请利用再认证审核来扩大认证范围时，ZJQC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。

5.4.4 对于再认证项目**应关注**所有对应的认证范围应有生产或服务现场。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或服务现场的，**作出缩小相应认证范围的认证决定**。在极个别特殊情况下（例如自然灾害）下，如果ZJQC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。

5.4.5 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。

6 暂停或撤销认证证书

6.1 暂停认证证书

6.1.1 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ZJQC规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的；
- （4）被监管部门**或行业主管部门**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、活动出现诚信事件，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ZJQC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ZJQC的；
- （11）错误使用认证证书、认证标志；
- （12）不接受ZJQC非定期监督审核、**不通知审核**/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。

6.1.2 暂停期为1个月到6个月，但属于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。ZJQC将向获证组织发出《暂停**认证注册**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证书暂时无效。

6.1.3 获证组织接到《暂停认证注册资格通知书》后，在规定时间内完成以上情况的纠正和/或纠正措施，经 ZJQC 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。

6.2 撤销认证证书

6.2.1 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) 发生了重大诚信问题或严重违法违规行为，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 ZJQC 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 ZJQC、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；或者获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；

(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) 被行业管理部门列入严重违法失信名单或被执法监管部门认定存在严重违法失信行为的；

(9) 拒绝接受行政监督检查的；

(10) 因特殊原因，获证组织取得与原认证范围相同的证书，在颁发新的认证证书时，原有效证书予以撤销；

(11) 其他应当撤销认证证书的。

6.2.2 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。ZJQC 向获证组织发出《撤销认证注册资格通知书》，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，ZJQC 将及时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告。

6.3 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：

- 管理体系认证标准转换；
- ZJQC 名称、认证标志等发生变化；
- 组织认证范围发生变化；
- 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 ZJQC，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。

7 认证证书及标志要求

7.1 认证证书和认证标志的有效期为三年。

7.2 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。认证证书中的表述审核标准采用 GB/T 36311-2018 标准。

7.3 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。

7.4 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。

7.5 认证证书和认证标志的使用

7.5.1 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。

7.5.2 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。

7.5.3 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。]

7.5.4 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 ZJQC 申请变更，未变更或者经 ZJQC 调查发现不符合认证要求的，不得继续使用认证证书。

7.5.5 ZJQC 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 ZJQC 对其使用方式进行认可、加以备案，未经 ZJQC 允许，不得转让认证标志使用权。

7.5.6 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。

7.5.7 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。

7.5.8 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 ZJQC 认证的宣传，并应修改所有的广告材料。

7.5.9 获证组织认证资格被撤销时，应立即停止任何关于获 ZJQC 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。

7.5.10 当获证组织因认证标志引起法律诉讼时，应及时通告 ZJQC。

7.5.11 必要时，ZJQC 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。

7.5.12 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。

7.5.13 ZJQC 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。

7.6 认可标志的使用

7.6.1 获得认可后可使用认可标志，获证组织须在与 ZJQC 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。

7.6.2 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。

7.7 电子商务管理体系认证的证书及标志基本式样详见附件 1。

8 权利和义务

8.1 申请方、获证组织权利

8.1.1 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；

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

8.1.3 与 ZJQC 协商确定认证采用的标准与审核时间；

8.1.4 对不适宜参加本方审核的人员提出异议；

8.1.5 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诚信体系管理能力，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；

8.1.6 享有申诉与投诉的权利；

8.1.7 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；

8.1.8 在认证证书有效期内，对因 ZJQC 原因如审核失效或因 ZJQC 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 ZJQC 的补救措施；

8.1.9 向 ZJQC 了解确定有效人数的正当理由。

8.2 申请方、获证组织义务

8.2.1 应始终遵守本《认证规则》的有关规定；

8.2.2 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 ZJQC 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；

8.2.3 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 ZJQC 的批准，证书与标志的使用详见本文第 7 章节；

8.2.4 获证组织在宣传认证结果时，不得损害 ZJQC 的声誉，不允许做使 ZJQC 认为误导或未授权的声明；

8.2.5 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 ZJQC 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；

8.2.6 获证组织因扩大、缩小或企业信息变更需换证，均应在新证书换发的同时交回原认证

证书；

8.2.7 当管理体系发生变更，或获证组织出现诚信重大问题时，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 ZJQC，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 ZJQC，相关要求执行本文第 9 章节；

8.2.8 遵守认证认可相关法律法规，应接受 ZJQC 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；

8.2.9 申请组织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、末次会议会议。

8.3 ZJQC 的权利

8.3.1 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；

8.3.2 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；

8.3.3 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，ZJQC 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；

8.3.4 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的，ZJQC 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；

8.3.5 对获证组织错误使用认证证书与标志或未经 ZJQC 授权擅自使用认可标志的行为，ZJQC 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；

8.3.6 对获证组织因变更需换证或证书失效不交回原证书时，ZJQC 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；

8.3.7 处理来自申请方、受审核方、获证组织或其他有关方面对 ZJQC 的投诉和/或申诉；

8.3.8 调阅获证组织的顾客投诉和所采取措施的记录；

8.3.9 根据认证合同向申请方、获证组织收取认证费用。

8.4 ZJQC 的义务

8.4.1 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；

8.4.2 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；

8.4.3 对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定；

8.4.4 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；

8.4.5 除政策、法规要求保密的组织以外，通过公司官方网站(www.zjqc.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；

8.4.6 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；

8.4.7 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）；

8.4.8 向客户组织提供审核时间确定及其理由；

8.4.9 制定公正性政策并实施管理。

9 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 ZJQC 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诚信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件。

索要信息：包括认证机构运作涉及的地理区域、特定获证客户的认证证书状态、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。

9.1 获证组织管理体系信息通报的内容

9.1.1 组织的法律地位、经营状况、组织状态或所有权等的变更；

9.1.2 法定代表人、最高管理者、体系负责人等关键的决策、管理或技术人员的变更；

9.1.3 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；

9.1.4 管理体系文件的变更；

9.1.5 管理体系覆盖的活动范围变更

9.1.6 管理体系和重要过程、设施设备、**环境**的重大变更；

9.1.7 生产经营或服务的工作场所，包括分场所的变更；

9.1.8 相关机构（如与认证证书相关的分支机构等）的变更；

9.1.9 其他方面的变更（如体系覆盖人数、联系信息等）；

9.1.10 出现影响管理体系运行的其他重要情况；

9.1.11 组织生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格**或被行业管理部门检查发现有不符合**，发生重大的与诚信方面的事故，以及与诚信相关的重大投诉及有关部门的处罚；

9.1.12 与组织诚信管理体系相关的法律法规的变化情况。

9.2 通报程序

9.2.1 获证组织如发生以上管理体系信息通报中 1-10 项相关的变更时，要求在 10 个工作日内书面报告 ZJQC，并提交相应的证明文件；ZJQC 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。

9.2.2 如果获证组织发生了管理体系信息通报中第 11 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 ZJQC，ZJQC 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。

9.2.3 ZJQC 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 ZJQC 进行分析并提出：

9.2.3.1 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；

9.2.3.2 直接暂停/撤销认证资格；

9.2.3.3 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，ZJQC 将按照认证认可规定对组织的认证资格做出严格处理。

9.2.4 自事故发生之日起，ZJQC 负责在 10 天内将事故情况以及已/拟采取措施书面报告 CNAS。

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

9.2.6 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 ZJQC 沟通的人员。

9.3 索要信息的处理

9.3.1 获证客户及相关方可通过 ZJQC 网站（www.zjqc.com）查看 ZJQC 公开信息，或通过 ZJQC 网站的“证书查询”栏目、认监委网站（www.cnca.gov.cn），通过填报获证客户的名称或证书号查询相关索要信息。

9.3.2 需要时，获证客户及相关方可联系 ZJQC 客服人员，提出索要信息查询的书面申请，ZJQC

根据获证客户及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。

10 申诉和投诉处理

10.1 为确保电子商务管理体系认证的公正性和工作质量，维护受审核方、获证组织与认证机构的权益，受审核方、获证组织有提出申诉、投诉的权力。

10.2 投诉的处理

10.2.1 组织可向 ZJQC 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。

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

10.2.3 在 30 个工作日内，ZJQC 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，可以向认证机构上级主管部门进行投诉。

10.2.4 ZJQC 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。

10.3 申诉的处理

10.3.1 申诉人对 ZJQC 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 ZJQC 做出上述决定的通常三个月内，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。

10.3.2 在接到申诉函后 10 个工作日内，ZJQC 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。

10.3.3 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。

10.3.4 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，可以向国家认证认可监督管理委员会（CNCA）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、CNCA 投诉。

10.3.5 败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。

11 认证收费标准

11.1 申请费：1000 元。

11.2 审核费（包括文件审核和现场审核）：审核费按人日收取，每个人日的收费标准为 3000 元，下表是按有效人数计算的收费标准：

有效人数	初审（第1阶段+第二阶段）
65人以内	3
66-125人	5
126-275人	6
276-425人	7
426-625人	8
625人及以上	每增加200人增加1人日

11.3 审定、注册、证书、公告费：2000 元（含一套中、英文证书费）。

11.4 监督审核费：在证书三年有效期内的三次监督审核费，每次收取初次审核费的 40%。

11.5 年金（含标志使用费）：2000 元，每年交纳一次。

11.6 再认证费：在证书三年有效期满前，申请再认证，再认证费为初次审核费的 70%，审定与注册费（含证书费）、年金不变，免收申请费。

11.7 验证与复审费

对审核中不合格报告纠正措施的现场验证不再另外收取费用，对审核中没有通过现场审核而重新提出认证申请时，免收申请费，审核费按原费用 60%收取，其他费用不变。

11.8 非基本收费标准（以下情况，在基本收费标准上附加收费）

（1）审核现场分散在两个以上地点时，每增加一个地点相应增加费用。

（2）产品经营风险较高。

（3）扩大认证范围时，单独进行审核的审核费按第 9.2 条标准收取，申请费免收；结合年度监督审核时，可正常监督审核费同档次加收增加人日的审核费，申请费免收，审定与注册费和年金不再重复收取，其后的监督审核费合并收取；

（4）认证证书正本每体系一套(含中、英文)，由 ZJQC 免费发放，如需委托 ZJQC 翻译，收取英文证书翻译费人民币 200 元，收取其它语种证书翻译费 500 元。获证组织可根据需要申请增加副本，每套中、英副本收取人民币 100 元；子证书收费与主证书一致。

（5）获证后由于获证组织信息变更需换发认证证书的，每体系收取换发证书费人民币 100 元/套。

附件：电子商务管理体系认证证书

