



公司简介

浙环认证（杭州）有限公司（曾用名：浙江浙环环保科技有限公司）成立于2010年7月，注册资金1000万元，为浙江省环保产业协会的全资子公司。

本公司主要服务内容包括为环保企业提供生态环保技术的技术开发、技术咨询；组织环保产品、设备及科技成果的展销、转让、考察、交流工作，为环保企业疏通产、供、销渠道，开拓国内外市场；为产污和治污企业提供各类技术与政策培训；协助协会推动横向联合，促进企业间、行业间、地区间的技术经济合作，协调和协助解决企业在产品生产、市场开发、横向合作、科技研究等方面存在的问题，提高浙江省环保产业的活力和市场竞争能力。公司还被授权运作“浙江环保网”（www.zaepi.com）和《浙江环保产业》杂志，为我省环保企业提供了良好的信息交流平台。

本公司秉承“服务企业、服务行业、服务社会”的“三服务”理念，坚持“公正、客观、专业”的服务宗旨，为企业提供高品质、专业化的服务。

公司有员工11人，大部分毕业于环保相关专业，长期参与浙江省污染防治工程专项设计服务能力评价证书、浙江省环境污染治理工程总承包服务能力评价证书和浙江省污染治理设施运行服务能力评价证书的受理、审核、发证工作，其中有四名员工曾作为兼职检查员/审查员参与中环协（北京）认证中心的产品认证和服务认证的审核工作，团队具备了丰富的实践经验和管理经验。本公司拥有“项目申报信息发布推送系统 V1.0”、“项目申报运行监测管理系统 V1.0”、“协会会员管理系统 V1.0”等7项软著，为业务开展提供了系统保障支持。本公司拥有专家库成员40余人，来自浙江大学、浙江工业大学、杭州电子科技大学、浙江省生态环境科学设计研究院等多所大专院校与科研院所，为工作开展提供了专业技术支持。

公司致力构建一个专业素质强、工作规范一致、富于进取精神、充满学习氛围、具有社会责任感的认证机构，打造有影响力的认证品牌。

公司本着“公正、客观、规范、热忱”的服务宗旨，以技术提升能力，以规范提升管理，以合作实现共赢，全面提高认证质量和有效性，竭诚为企业、事业单位提供满意、周到的服务。



公正性声明

浙环认证（杭州）有限公司是独立的第三方认证机构，公正是认证机构提供可信任认证的必要条件，在认证审查各项活动中保持独立、客观、公正的原则，可使认证工作的公信力和可信度不断得到提高。

本公司注意识别和分析包括认证费用、自身利益、自我评审、熟识（或信任）、胁迫等方面来自各方的对公正性的威胁，以及由认证活动或各种关系引起的利益冲突的可能性，并采取措施消除或最大限度减小其影响。

本公司根据其所获得的符合（或不符合）的客观证据做出决定，不受其他利益或其他各方的影响。按照第三方认证制度准则，做如下承诺：

本公司成立各方利益均衡、任何一方不处于支配地位的公正性委员会作为本公司的监督机构，管理层应向其提供必要的信息，包括与本公司整体的发展计划、认证活动相关的重大决定和重大决定的原因，以及负责与认证有关的特定活动的人员的挑选等，以确保认证运作的恰当与公正性。不使用违反认证的规则和程序来阻碍或阻止申请人的认证申请。对所有客户一视同仁，不因其企业性质、规模、地域等因素而区别对待；不以加速或拖延等方式处理任何客户的认证申请，同时也不对其附加不合理的财务或其他额外要求；不以组织的规模或是否是某一协会或社团的成员以及获证组织的数量作为委托和认证的限制条件。

本公司开展新的业务活动时，以不影响认证公正性为原则，且这种影响需事先经公正性委员会评价。公正性委员会每年对本公司的认证活动、认证决定的公正性进行一次审查。

为保证认证活动的可信性、客观性或公正性，本公司承诺：

- a) 当某种关系对本公司认证活动的公正性构成不可接受的威胁时，本公司不提供认证；
- b) 本公司不对另一认证机构的管理体系认证活动进行认证；
- c) 本公司及与本公司同一法律实体的任何其他部门不提供或推荐管理体系咨询，也不为管理体系咨询提供报价；
- d) 本公司及与本公司同一法律实体的任何其他部门不向获证客户提供内部审核；如本公司对某个管理体系提供了内部审核，则内部审核结束后不满两年的不提供认证；
- e) 当咨询机构与本公司之间的关系对认证机构的公正性构成了不可接受的威胁，而客户的管理体系接受了该咨询机构的管理体系咨询或内



- 部审核时间不满两年的，不提供认证；
- f) 本公司不将审查外包给管理体系咨询机构；
 - g) 本公司认证活动的营销或报价与管理体系咨询机构活动不存在联系；如某个咨询机构宣称或暗示选择本公司将使认证简单、容易、迅速或廉价，本公司将采取措施纠正。
 - h) 参与了对客户管理体系咨询的人员（包括管理人员），在咨询结束后两年内，本公司不安排用于针对该客户的审查或其他认证活动；
 - i) 本公司应采取措施，以应对其他人员、机构或客户的行为对其公正性产生的威胁；
 - j) 本公司所有可能影响认证活动的人员（内部或外部的）或委员会应公正行事，不允许商业、财务或其他方面的压力损害公正性；不采用非正当手段承揽业务，严格执行国家规定的管理体系认证收费标准。并认真贯彻实施《中国认证认可行业自律公约》和《认证机构公平竞争规范 管理体系认证价格暂行规定》；
 - k) 本公司与所有聘用人员签署公正性声明，要求告知他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况，包括外部人员及其所在单位的活动可能对公正性产生的威胁，并对这些信息加以分析，在能够证明没有利益冲突之后再使用这些人员。
 - l) 本公司没有认证咨询方面的利益相关方，影响公正性因素主要来自投资方。目前投资的股东均系为自然人，本公司不提供对这些自然人投资者的组织提供认证服务，以确保本公司认证活动的公正性

公司总经理声明：为提供建立可信的认证，本公司充分识别来自所有权、管辖权、管理层、人员、共享资源、财务、合同、营销等方面对公正性的威胁，采取措施减小或消除这些威胁，从战略方针、组织结构、人员管理三个方面保证认证工作的公正性。杜绝可能影响公正性及违反国家认监委、认可委、认证认可协会要求的行为发生，如有发生，诚恳接受认监委、认可委、认证认可协会和社会各界的监督。

公司总经理：



认证客户的权利和义务

认证客户的权利

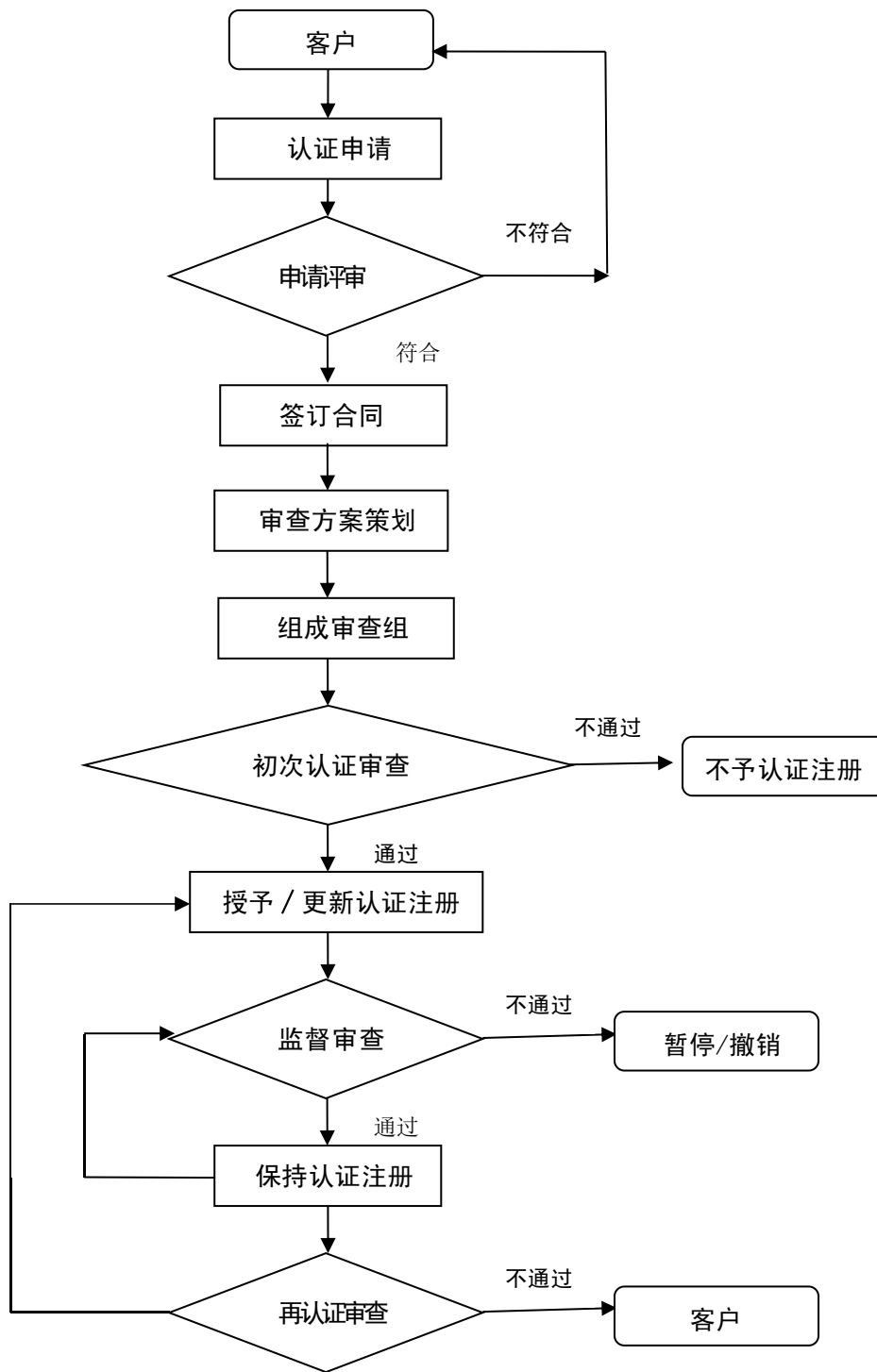
- a) 获取认证公开文件和信息；
- b) 对认证审查过程和审查结论有争议时，可向本公司提出申诉或投诉，如仍不能达成一致意见时，可向国家认监委提出申诉或投诉；
- c) 对审查计划安排和可能影响认证公正性的审查组成员提出调整和变更；
- d) 正确使用认证证书和标志；
- e) 提出扩大或缩小认证范围；注销部分或全部认证范围；
- f) 有权要求本公司保守组织的商业、技术等秘密。

g) 认证客户的义务

- a) 始终遵守认证的有关规定，在获得认证后管理体系持续运行；
- b) 向本公司真实反映组织情况，接受认证审查（或投诉调查、稽查），做好认证准备、开放所涉及区域、文件、记录，配合实施认证；提供的资料真实、有效；
- c) 在证书有效期内应按规定接受监督审查和再认证审查，并缴纳认证费用。就审查过程中发现的不符合，采取有效的纠正措施实施改进；
- d) 在宣传认证结果时，不应损害本公司的声誉，仅就获证的范围做宣传；不应做使本公司认为误导或未经授权的声明；当接到暂停或撤销认证通知时（不论何种原因），应立即停止涉及认证的宣传，并按本公司的要求交回认证证书等所有认证文件；
- e) 应按要求向本公司提供有关投诉记录及与体系有关的其他记录；
- f) 在证书有效期内，如体系有重大调整或变动，应及时通报本公司；国家、地方抽查不合格，48小时内通报本公司；重大质量和环境、安全事故，24小时内通报本公司；
- g) 接受本公司的不定期检查；认监委、地方两局的检查或调查。



认证流程



注：服务审查分为现场走访（必要时）和现场审查。



认证资格的管理

获证客户需满足以下条件：

- 1) 遵守认证要求；
- 2) 为实施审查做出所有必要的安排，包括在初次认证、监督、再认证和解决投诉时，为检查文件和接触所有过程与区域、记录及人员提供条件；
- 3) 适用时，为接纳到场的观察员（如行政主管部门人员或实习审查员）提供条件。

认证注册资格的授予

授予认证注册资格的条件

- a) 申请客户的管理体系符合标准或其他引用文件的要求且运行有效。
- b) 认证范围覆盖的服务符合相关法律法规要求。
- c) 申请客户按照认证合同规定履行了相关义务。
- d) 有足够的证据证明管理评审和内部审核的安排已被有效实施。

认证注册拒绝

由本公司评定提出拒绝授予的决定，经总经理确认后与客户沟通。

认证资格的保持

保持认证注册资格的条件：

- a) 获证客户遵守适用的法律法规要求；
- b) 管理体系持续且有效运行，具有持续改进的机制，符合注册标准要求；
- c) 证书和标志的使用满足认证的有关要求；
- d) 按规定的间隔接受本公司的监督审查；
- e) 未发生重大的事故和重大顾客投诉及的相关方抱怨；
- f) 按本公司要求及时通报相关信息的变更
- g) 按时缴纳认证的有关费用。



认证资格的更新

认证客户名称变更

需提交证书变更申请书，并附变更后的法律地位证明文件（营业执照）及工商变更函，填写认证证书内容确认件（中英文），经本公司批准后换发认证证书。

认证客户地址变更

需提交证书变更申请书，现场审查后，经本公司批准可换发认证证书。

认证范围的变更

1、扩大认证范围包括扩大体系覆盖的服务范围和扩大活动场所范围，需现场审查，扩大范围应确保体系文件符合。

扩大认证范围和条件

- a) 在经济活动上与原体系覆盖范围属同一客户的受控范围；
- b) 已具备正常服务的条件；
- c) 已纳入体系的正常控制与管理，且控制有效；
- d) 扩大的认证范围符合认证资格的授予条件。

2、缩小认证范围包括缩小认证服务范围 and 缩小认证场所范围，缩小认证范围条件

- a) 不具备条件继续进行服务的范围；
- b) 获证客户决定不再进行服务的范围；
- c) 已脱离客户控制的场所；
- d) 认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求。

如获证客户在上述情况之一不向本公司提出申请，在监督审查时被审查组发现，将可能导致证书的暂停使用。

对获证客户认证范围的扩大或缩小的审查可结合监督或再认证进行，特殊情况下可单独进行。

认证资格的暂停

发现下列情况之一时，本公司将暂停认证注册资格，暂停期限一般为 3-6 个月。



- a) 连续停止服务半年以上；
- b) 初次认证后的第一次监督不得超过自作出认证决定之日 12 个月；
- c) 获证客户未按期交纳认证费用，且经指出后未予以纠正的；
- d) 监督审查获证客户的管理体系严重不符合规定要求，且在短期内无法有效纠正的；
- e) 发生严重事故的；
- f) 获证客户主动请求暂停；
- g) 获证客户的管理体系发生了重大变更，且该项变更影响体系符合性，获证客户未及时通报的；
- h) 获证客户对认证证书和认证标识的使用违反相关规定的；
- i) 严重违反法律、法规、标准要求的；
- j) 其他导致暂停的情况。

在暂停期内认证证书无效，获证客户应停止在任何场合、任何材料上使用认证证书和认证标志，并停止就认证资格的对外宣传。

暂停认证资格，本公司在 2 个工作日内上报国家认监委，并在本公司网上发布暂停通告。

获证客户在暂停期间采取有效纠正措施后，向本公司提出申请；经审查组验证通过后，恢复认证注册资格。

认证资格的撤销

有下列情节之一者，本公司将撤销认证注册资格：

- a) 监督审查时发现获证客户管理体系运行失效；
- b) 在暂停期间，获证客户未在规定期限内采取措施；
- c) 发生事故造成严重后果或重大社会影响的；
- d) 获证客户停业或关闭；
- e) 获证客户失去法律地位或资格，未向本公司通报；
- f) 严重违反认证证书和标志的使用规则，经警告仍不改正的或转让和非法买卖认证证书和认证标志的。
- g) 不接受认证监管部门监督检查。



- h) 严重违反认证合同的约定。
- i) 其他构成撤销认证注册资格的情况

撤销认证注册资格，即表明本公司不再证明获证客户管理体系符合其标准要求，终止了双方的认证合同。获证客户应在三十个工作日内交回认证证书，立即停止使用并销毁一切与认证证书和认证标志有关的文件、资料、宣传品、产品包装、标签等材料。如错误的使用认证证书及认证标志，本公司保留追究贵客户法律责任的权利。

撤销认证资格，本公司在2个工作日内上报国家认监委，并在本公司网上发布撤销通告。

证书撤销一年后方可重新申请认证。

认证资格的注销

获证客户有下列情节之一者，本公司将注销证书认证资格：

- a) 由于体系认证标准或认证规则发生变更，体系认证合格客户不愿或不能确保符合新的要求；
- b) 不再提供注册范围内的服务；
- c) 获证客户正式提出注销认证。

获证客户提出书面注销申请，经公司总经理批准，注销认证资格

获证客户应在三十个工作日内交回认证证书，立即停止使用并销毁一切与认证证书和认证标志有关的文件、资料、宣传品、产品包装、标签等材料。

如错误的使用认证证书及认证标志，本公司保留追究客户法律责任的权利。

注销认证资格，本公司在2个工作日内上报国家认监委，并在本公司网上发布注销通告。

生效日期

授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不早于相关认证决定的日期；认证证书状态查询：可登录国家认证认可监督管理委员会官方网站 www.cnca.gov.cn 上查询。



认证证书和认证标志使用规定

1.1 不得在认证证书的范围说明中或其他有关体系认证的场合引用，除非有必要充分明确认证范围才可以，但不得暗示服务认证以外其他的内容也获得了认证。

1.2 由本公司颁发的，在其被认可范围内的所有证书均应带有本公司的标志。为了表明认证证书的地位，证书上应包括认证机构的名称和注册号。所有认证证书均由办公室统一编号。

1.3 本公司颁发的认证证书以中文和英文两种文本，具有同等效力。

2.1 认证证书和标志的使用

2.1.1 本公司标徽



2.1.2 获准使用本公司认证标志的客户依据本文件的规定，可将服务认证证书、标志用作广告、展销会、订货会或推销产品时进行宣传和展示。

2.1.3 认证证书和认证标志只允许获证客户使用，不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。使用标志时，应同时注明证书号码。防止不正确使用包括对认证的虚假声明和对标志的误用，这种误用可能导致暂停或撤销认证资格。

不得将认证标志使用在被认证范围以外的各类宣传媒体上，进行误导宣传。

不允许在引用其认证资格时，暗示认证机构对产品或过程进行了认证。

2.1.4 认证标志可用在邮政信件、广告及其他宣传材料，但不应用于产品或消费者所见的产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方法使用。

2.1.5 不得使用IAF-MLA/CNAS标识或IAF-MLA国际互认标志。

2.1.6 认证证书和认证标志的复制方式

批准客户可采用单一色调图案进行复制。认证证书或认证标志图标可按等比例放大或缩小，但字迹要清晰。

3.1 认证证书和认证标志的终止使用/误用



3.1.1 当本公司暂停、注销或撤销证书时，原认证证书和认证标志使用客户应立即停止使用认证证书和认证标志，停止发放带有认证标志包装或标签的所有产品及宣传资料。

3.1.2 认证范围被缩小时，使用客户应立即修改所有的广告材料。

3.1.3 以下行为都构成对本公司认证证书和标志的误用：

- a) 未获得本公司认证的客户不得使用本公司的认证证书和标志；
- b) 对认证证书的误导宣传或虚假声明；
- c) 擅自宣传未经认证的认证范围；
- d) 将认证标志用在产品、产品包装上或作为产品合格的误导；
- e) 认证标志的不符合规定的使用；
- f) 其他不正确地使用标志和/或证书。

3.1.4 在现场审查中审查人员应对被审查客户使用认证证书及标志的信息进行核实，对被审查客户有错误使用认证证书及标志的按照本公司的规定进行处理。

3.1.5 现场审查以外的其他时间，本公司得知获证客户有错误使用认证证书及标志的信息的，由业务部记录，向该客户发出立即停止误用通知。同时要求客户将误用经过、采取的纠正措施（包括相关证据）的书面说明于1个月内寄到本公司业务部。

3.1.6 业务部收到书面说明后，根据情节和造成的影响程度按本公司的规定进行处理，必要时可指派或委托有关人员进行调查核实，收集必要的证据，处理结果应通知获证客户，并要求其限期纠正。

a) 如本公司在规定时间内未收到获证客户的说明，或客户未在规定时间内采取本公司认可的纠正措施，本公司将撤销其认证证书，并发出《暂停认证注册通知书》或《撤消认证注册通知书》；

b) 对于要求纠正或暂停证书使用的获证客户，如果其在规定时间内采取了有效措施并得到本公司验证，则本公司可作出停止暂停使用的决定并发出《恢复认证证书有效性通知》；

c) 对于故意误用证书和/或标志，指出后仍不进行纠正的获证客户，本公司将采取有效措施对其进行处罚，包括由新闻媒介公布、出版物侵权认定



以及其他必要的法律手段。

4.1 预防措施

4.1.1 为防止获证客户误用标志或证书，本公司要求所有获证客户制订认证证书和标志的使用管理程序，指定具体部门负责证书及标志的管理，并做好证书及标志的使用和发放等记录。

4.1.2 办公室在本公司网站上公布《认证证书和认证标志使用规定》，使公众和证书使用者能够识别证书和/或标志的误用情况并向本公司举报误用行为。

5.1 认证证书和认证标志的暂停、撤销和注销

5.1.1 不论什么原因，只要获证客户停止交纳有关规定的认证费用或被暂停、注销或撤销了认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。

5.1.2 获证客户的认证资格一经本公司进行了暂停、撤销或注销处理，其认证证书和认证标志亦得到相同的处理，具体实施按《认证资格管理程序》执行。

6.1 凡冒用、伪造本公司认证证书和标志者，一经查实本公司将追究责任者法律责任。具体事宜由办公室负责。

7.1 公告

本公司定期或不定期的在网站发布获得本公司服务认证的客户和更换证书、注销、撤销认证资格的客户的公告。

办公室将不同的相关方对认证相关信息的不同需求报告给公司总经理，经批准后以相关方可接受的方式发布或提供获证客户目录或其他信息。



申诉、投诉及争议处理程序

1.1 申诉、投诉处理工作人员对因其职能可涉及到的任何与申诉、投诉人及有关方面的非公开情况负有保密的责任。

1.2 参与申诉、投诉处理工作的所有工作人员均应保持客观公正，申诉、投诉的提出、调查和决定的过程中不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。

1.3 与申诉、投诉事实有利害关系的工作人员均应回避该申诉、投诉的处理工作。

2. 申诉、投诉和争议的相关事项

2.1 涉及公司对受审查方的认证审查结论；

2.2 涉及公司对获证客户暂停、撤销服务认证证书资格；

2.3 涉及公司认证审查等有关活动的合法性、公正性；

2.4 涉及公司工作人员 / 审查人员的违法、违纪行为及有损害申请组织、受审查方、获证客户合法权益的行为；

2.5 来自其他方面对有关认证或其他事项的申诉、投诉和争议。

3 申诉

3.1 申诉的提出

3.1.1 组织对认证申请的不受理、中断审查、不予颁发证书、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定提出重新考虑的请求，应在 10 个工作日内向办公室提出申诉。

3.1.2 申诉应以书面形式提交办公室。

3.2 申诉的受理

办公室接到申诉后，收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性，一周内做出是否受理的决定。如决定受理，将材料转交相关部门，填写《申诉/投诉/争议受理登记表》，并给申诉方发《申诉/投诉/争议受理通知书》。如决定不受理，由业务部负责处理。

3.3 申诉的处理

(1) 中断审查的申诉由业务部负责处理；认证不予颁发证书、撤销认证或缩小已获得的认证范围等有关的决定的申诉由办公室负责处理。公司各部门根



据申诉事项的具体情况，决定采取相应措施取证，包括召集会议听取双方证词、现场调查、向专家咨询等方式进行调查并做出有根据的判断。

(2) 如采用会议方式应在接到申诉的 20 个工作日内举行，至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点。

(3) 被诉方和申诉方均有权提出证人、证据，所提出的证人、证据，应在不迟于会议召开 / 现场调查 / 向专家咨询前 5 个工作日内以书面形式提出。

(4) 裁定

办公室组织相关的人员做出公正判断，提出书面裁定报告。对申诉做出的裁定经公司总经理批准后，裁定具有约束力，由办公室书面通知有关各方。申诉方如还有不同意见，可向公司公正性委员会以至上级管理机关提出申诉。自办公室受理申诉 3 个月内，公司必须对申诉做出决定，例外情况下可提交公司公正性委员会做出最终决定。特殊情况下需延期处理的，由总经理批准后在 3 个月时效期内提前 10 天告知申诉方。

(5) 若重复受理类似的申诉问题，相关部门应组织制定出文件化的管理制度来回应申诉的过程。

(6) 在申诉处理过程结束时，由办公室正式通知申诉人。

3.4 费用

申诉处理的合理费用由败诉方承担。如果是由申诉人支付申诉有关的全部或部分费用，将用保证金结清，余款退还申诉人。若保证金不足，申诉人应自处理决定生效之日起 10 日将不足部分支付本公司。

4 投诉

4.1 投诉的提出

任何人员或相关的机构对本公司可能涉及认证政策、认证运作过程和认证结果及认证人员的表现等的不满，对获证方可能涉及认证证书与认证标志使用等的不满，均可随时向本公司提出投诉，其投诉可以书面信函、来人反映或以其他渠道的方式进行，本公司关注和重视有关方投诉信息的收集。

4.2 投诉的受理

办公室接到投诉后，依据投诉材料（包括匿名投诉）进行初步调查，收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息，经确认后交由相关部门处理，并



填写《申诉/投诉/争议受理登记表》。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。如果可能，给投诉方发《申诉/投诉/争议受理通知书》。

4.3 投诉的处理

4.3.1 办公室自受理起 30 个工作日内将处理意见或措施，如果可能，以书面方式通知投诉人或相关方。

4.3.2 若投诉表明本公司的质量管理体系存在的问题，则由办公室分析不符合原因，采取必要的措施予以纠正。

4.3.3 如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。对于针对获证客户的投诉，办公室还应在适当的时间将投诉告知该客户。

4.3.4 投诉人需要时，办公室应向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。在投诉处理过程结束时，由办公室正式通知投诉人。

4.3.5 与客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

5 争议

5.1 争议的提出

5.1.1 在认证过程中提出的争议，一般由审查组长与受审查方依据认可规范协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审查组长可做出审查组的相关结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告认证公司业务部。受审查方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向本公司提出。

5.1.2 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向认证本公司提出。

5.2 争议的受理

办公室收到争议申请后，收集与核实争议相关资料和信息，填写《申诉/投诉/争议受理登记表》，转由业务部负责答复和解释处理，并给申诉方发《申诉/投诉/争议受理通知书》。

5.3 争议的处理

业务部本着充分地交换意见、以平等协商的方式解决，力求达到统一和双方满意。无法达成一致意见的由业务部组织会议讨论解决，必要时提交公



公正性委员会处理。并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向认证本公司提出申诉或投诉。

6 记录

各部门对申诉、投诉和争议的有关文件、资料和处理情况及报告进行记录，其中应包括为解决申诉、投诉而采取的措施。并将这些记录交办公室一份归档保存。

7 补救/纠正措施

7.1 对申诉、投诉经调查确属本公司在管理、技术或人员方面存在问题的，由公司总经理责成有关部门和人员依据公司的相关要求分析原因，制订补救/纠正措施，并组织限期改进。补救/纠正措施实施及完成后由责任部门写出书面过程及结果的书面报告，公司总经理负责验证其有效性。

5. 7.2 办公室及相关部门及时向总经理报告申诉、投诉和争议的受理和处理情况，当申诉/投诉的发展趋势上升和问题严重时，及时建议公司采取措施予以控制，每年申诉投诉的情况作为管理评审的输入之一。

5. 7.3 必要时，对重大的申诉投诉，由公司总经理向公正性委员会报告。



信息通报制度

本公司对获证客户的信息通报

认证要求有任何变更时，本公司将发生的变更通知获证客户。以验证每个获证客户符合新的要求。

获证客户对本公司的信息通报

发生以下情况时，10个工作日内向本公司通报，未及时通报将导致认证证书的暂停。

1. 法人代表、最高管理者、管理者代表的变更；
2. 法律地位、服务状况、客户状态(暂停、撤销)或所有权的变更；
3. 经营许可证、强制性认证或其他资质证书的变更；
4. 服务的场所的变更；
5. 管理体系覆盖的认证范围的变更；
6. 管理体系和重要过程的重大的变更；
7. 客户及相关方有重大投诉；
8. 发生服务质量、安全事故；
9. 服务被执法监管部门认定不符合法定要求；
10. 出现影响管理体系运行的其他重要情况。



服务认证收费管理办法

1 总则

为规范浙环认证（杭州）有限公司（以下简称“公司”）认证工作，维护认证双方的合法权益，促进认证工作的健康有序发展，根据国家发改委、国家市场监督管理总局及认证行业主管部门的相关规定，制定本办法。

本办法适用于本公司开展的服务认证的收费。

2 收费项目及标准

2.1 初次认证有关费用：

- 1、申请费：2000 元/项；
- 2、审查费：一级和二级 15000 元/项×专业系数；三级 10000 元/项×专业系数。专业系数为不同服务专业类别相应难度系数，范围为 1.0—0.6。
- 3、注册费：2000 元/项；
- 4、年金（含标志使用费）：2000 元/项；
- 5、审查员差旅费：审查组成员的食、宿、行等差旅费按实际支出由申请方支付或实报实销。

2.2 获证后监督

- 1、审查费：2000 元/项。
- 2、审查员差旅费：审查组成员的食、宿、行等差旅费按实际支出由申请方支付或实报实销。

2.3 复审费

收费项目及标准与初次认证相同。

2.4 变更费

证书内容修改，如不涉及重新审查的情况，企业需将原证书寄回，每次变更收取 200 元。

2.5 扩大范围费用

证书有效期内，服务认证扩大范围，收取申请费 1000 元，注册费 1000 元，审查费 5000 元/项。

2.6 补/增证书费用

证书丢失补出或增印证书，每张证书收取 200 元。



3 收费管理

3.1 申请方应按与本公司签订认证合同中规定的金额和时间支付有关费用。

3.2 如申请方拒不缴纳相关费用，本公司有权取消其认证证书，停止其使用认证标志。

4 附则

4.1 申请方在现场审查、监督检查中未能达到认证要求的，或由于申请方原因终止认证的，在认证工作中已实际发生的费用(含税金)本公司不予退还。

4.2 若申请方违反国家法律法规，或列入国家信用信息严重失信主体相关名单，或受到国家相关管理部门处罚的，本公司有权终止认证、撤销或暂停认证证书，在认证工作中已实际发生的费用(含税金)本公司不予退还。

4.3 本办法由浙环认证（杭州）有限公司负责解释。