



北京中经科环质量认证有限公司

休闲文化场馆管理体系认证规则

版 本	1.0
编 号	ZJQC-XW-2024
页 数	34
编 写	李晓明
审 核	尹屹峰
批 准	陈健
生效日期	2024年6月11日

一、目的与适用范围

北京中经科环质量认证有限公司（以下简称公司或 ZJQC）理解公正性在实施管理体系认证活动中的重要性。公司依据国家适用法律法规和认可规范要求编制此文件，旨在阐述申请、实施和保持休闲文化场馆管理体系认证方面的要求。本规范是公司和所有认证申请方、获证场馆应遵守的基本准则。

二、内容简介

本文件规定了对认证申请方、获证场馆认证的政策和程序，包括公司与申请方、获证场馆的权利和义务，认证实施程序，证书状态管理规定，收费标准，认证证书及标志使用规定，申诉和投诉处理规定等，适用于公司对认证申请方、获证场馆的认证。

三、文件结构

本文件由以下独立的文件构成，这些文件构成了对公司认证制度的书面说明：

1. ZJQC-OD01：管理体系认证实施程序
2. ZJQC-OD02：授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则
3. ZJQC-OD03：认证收费标准
4. ZJQC-OD04：认证证书及标志使用规则
5. ZJQC-OD05：申请方、获证场馆和 ZJQC 的权利与义务
6. ZJQC-OD06：申诉、投诉及索要信息处理规则
7. ZJQC-OD07：获证场馆管理体系信息通报程序和要求
8. ZJQC-OD08：多场所审核程序规则
9. ZJQC-OD09：公正性政策管理程序规则

四、认证依据

休闲文化场馆 服务和管理（T/IASAC 013—2023）

休闲文化场馆 服务评价（T/IASAC 014—2023）

五、文件的发放、更新与适用

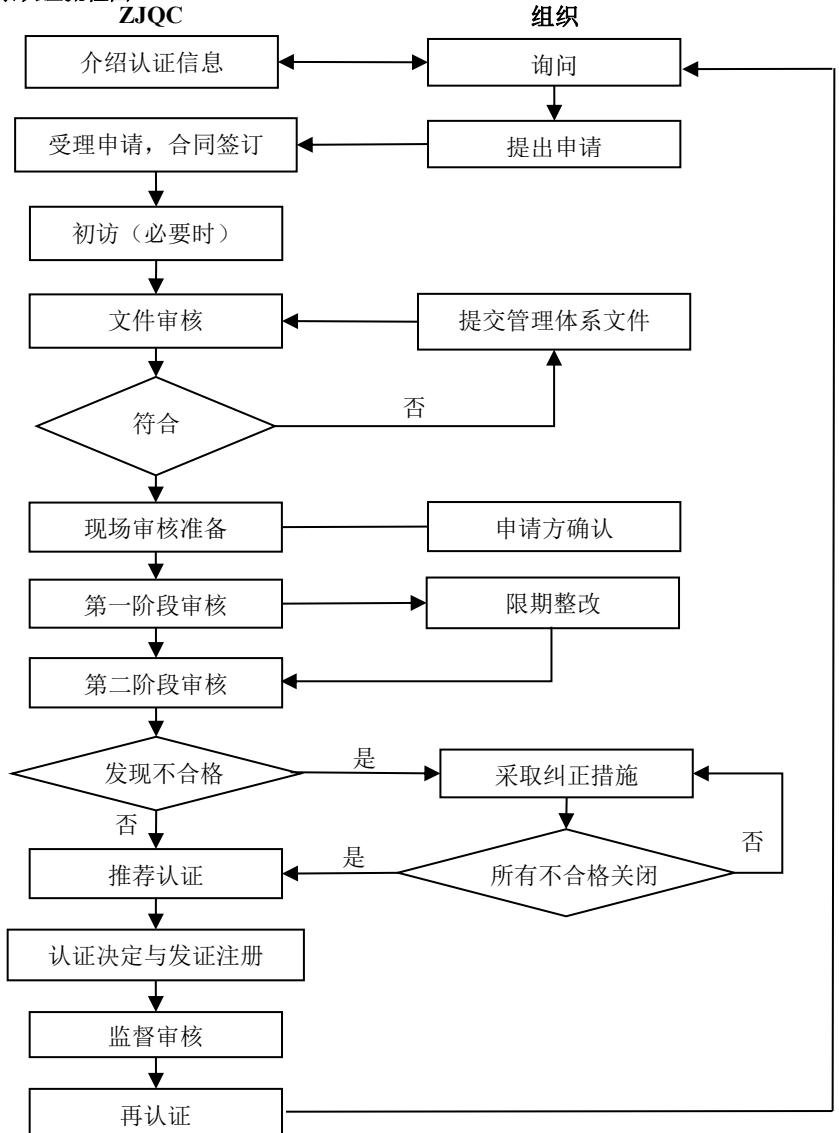
ZJQC 公司官方网站(www.zjqc.com)上发布最新版本《休闲文化场馆管理体系认证规则》，供申请方和获证场馆免费下载。

认证要求发生更改时，ZJQC 及时修改《休闲文化场馆管理体系认证规则》，在官方网站(www.zjqc.com)发布最新有效版本。

国家行业行政主管部门发布的相应领域的有效认证规则适用于各认证组织。

ZJQC-OD01: 管理体系认证实施程序

管理体系认证流程图



一、认证的申请与受理

1. 申请管理体系认证的条件：

- 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；
- 服务和管理符合国家相关法律法规和标准要求；
- 营业 3 个月以上，并至少举办了一次赛事活动；
- 已建立文件化的管理体系；
- 本年度无与拟申请认证领域相关的重大事故；
- 未被执法监管部门责令停业整顿或在全国场馆信用信息公示系统中未被列入“严重违法场馆名单”；
- 已开展休闲文化场馆服务和管理自评，结论符合申请等级要求；
- 未被国家场馆信用信息公示系统（www.gsxt.gov.cn）列入“严重违法失信场馆名单”的申请组织或者未被信用中国（www.creditchina.gov.cn）列入“联合惩戒失信场馆公告名单”或“黑名单”的组织；
- 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。

2. 申请方应填写《管理体系认证申请书》，各认证领域的认证依据见《管理体系认证申请书》，ZJQC 在收到申请之后，做出受理与否的书面答复。

3. 接受申请后，双方签订《管理体系认证合同》。

4. 如有需要申请组织确认的信息，或不受理认证申请，将通过《受理（不受理）申请通知单》发给申请组织盖章确认。

二、审核准备

1. 在安排审核前，申请方应确保：

- 建立了文件化的管理体系；
- 处于正常运营状态，已向顾客提供了产品和服务，管理体系运行三个月以上；

- 至少进行过一次休闲文化场馆服务和管理体系的运行情况的自评。

2. 申请方向 ZJQC 提供:

- 《管理体系认证申请书》;
- 场馆法人营业执照;
- 场馆消防验收报告;
- 适用时, 网络文化经营许可证;
- 适用时, 食品经营许可证;
- 休闲文化场馆服务和管理的自评报告;
- 适用时, 多场所清单及每个场所的法律地位证明文件;
- 近一年被监管部门处罚的情况说明;
- 适用时, 还需提供: 管理手册或职责权限分工文件, 适用的法律法规、标准及规范清单, 规章制度、操作规程清单、服务设施、服务系统、外包信息等。

3. 自评报告内容要求

- 场馆简介和组织架构;
- 场馆运营基本情况 (含近 1 年被监管部门处罚事件及整改情况);
- 从业人员资格、场馆的服务和管理过程;
- 自评综述、自评记录、自评问题清单和整改确认;
- 自评评分表和结论等。

4. 服务现场

管理体系现场审核时, 认证组织应有正在进行的代表性的服务活动。

三、第一阶段审核

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。第一阶段审核可包括对文件审核的进一步确认。

1. 第一阶段审核的目的是通过了解受审核方的管理体系的准备状态, 为策划第二阶

段审核提供关注的重点。

2. 第一阶段审核之前，首先对受审核方管理体系文件进行审核，出具《文件审核报告》，并将《文件审核报告》反馈给受审核方。文件修改的符合性可在一阶段审核时确认。需要时，申请方对管理体系文件作适当修改后，再次报送 ZJQC 复审。文件审核确认不影响现场审核时，才能安排现场审核。

3. 审核组长应及时将《审核计划》书面通知受审核方，并应得到受审核方确认。

4. 第一阶段现场审核对象通常包括受审核方领导层、主要业务管理部门、主要体系管理部门，并巡查服务现场。通常涉及审核和了解但不限于以下内容：组织的关键活动、主要事故风险及其控制措施、隐患排查治理情况、应急管理、目标策划情况、机构和职责、事故等，以了解组织的管理体系。

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，不开具《不合格报告》。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。

现场审核结束前，审核组将与受审核方进行沟通，通报第一阶段审核结论，出具第一阶段《审核报告》。

四、第二阶段审核

1. 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二阶段审核时，方可进行第二阶段审核。现场审核时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行；第一、二阶段审核的时间间隔不宜超过 2 个月，超过该期限，ZJQC 将调整审核方案。

2. 审核涉及受审核方申请范围内所有的服务、管理和职能部门，并覆盖标准所有条款。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) 场馆是否遵循合法、合规、诚信、安全、健康、文明、绿色的原则。
- (2) 场馆是否制定服务规范、服务提供规范和服务管理制度。
- (3) 场馆服务人员、服务设施设备和用品、服务环境是否符合认证标准要求。

- (4) 服务过程是否符合认证标准要求。
- (5) 场馆的健康、安全、环保和应急管理是否符合认证标准要求。
- (6) 赛事筹备和赛事活动管理是否符合认证标准要求。
- (7) 场馆是否持续改进服务质量。

3.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。审核过程将根据检查表进行打分，对全部评价指标进行评定，满分 1000 分，如发现组织存在违反认证标准的情况，审核组将扣除相应分数，并视问题性质，可以开具不合格报告，出具不合格报告的情形：

(1) 某项指标分数低于基准，三星级扣分 40%、四星级扣分 30%、五星级扣分 15% 以上；

(2) 必备项（否决项）扣分。

针对不符合，要求组织纠正，并制定纠正措施。不合格最长关闭期限不超过 2 个月。如果未能在第二阶段结束后 2 个月内验证对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。

4.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，通报审核发现，宣布审核结论。

5.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和纠正措施，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。

五、认证决定与发证注册

1.ZJQC 对《审核报告》和相关资料进行审查后，做出是否准予认证注册的决定。休闲文化场馆管理体系认证等级分为三星级、四星级和五星级 3 个等级，其中五星级为最高等级，三星级为最低等级。

三星级场馆的评价分数 600-699 分；四星级场馆的评价分数 700-849 分；五星级场馆的评价分数 850-1000 分。

经审核及认证决定，不能达到相应等级标准或未在规定期间完成不合格纠正的组织将不予授予认证，且不能降级处理。

2.通过注册的组织，由 ZJQC 颁发认证证书和牌匾，认证证书信息及状态可在公司网站及认监委网站查询。

3.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。

六、发证后的监督

1.监督的目的是验证获证场馆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。

2.获证场馆的认证证书有效期通常为三年。原则上，有效期内，ZJQC 定期对获证场馆进行两次监督审核，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，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行。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。结合监督审核升级的场馆，应监督审核前提出申请，公司按照初次认证流程处理。

必要时，还需接受非例行监督审核或国家认监委或地方认证监管部门的稽查。

3.通常每次监督审核的内容同初审二阶段，此外还包括：

- （1）对上次审核中确定的不合格报告采取的纠正和纠正措施是否继续有效；
- （2）获证场馆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；
- （3）是否及时接受和处理投诉；
- （4）是否接受监管部门的检查，针对发现的问题，是否及时进行纠正。

4.在证书有效期内，获证场馆的法定代表人、组织机构、管理体系文件及所覆盖的服务和管理、服务场所等发生变化，或者发生与体系有关的事故等，应及时通报 ZJQC，参见《获证场馆管理体系变更信息通报程序和要求》（ZJQC-OD08）。

5.在认证证书有效期内，获证场馆若发生管理体系相关严重事故或客户严重投诉，或因上述原因被监管部门查处、媒体曝光时，ZJQC 将视情况做出暂停或撤销认证证书的决定。获证场馆的服务在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，我机构将对该场馆实施非定期监督审核。

6.下列情况时，ZJQC 将对获证场馆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；
- 收到对获证场馆投诉；
- 获证场馆的管理体系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；
- 根据收集到的获证场馆信息，公司认为有必要时；

非定期监督审核，不需要获证场馆支付审核费用，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。

当跟踪调查结果表明获证场馆已不再符合认证要求时，将暂停或撤销认证证书。

七、再认证

1.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。

2.认证证书有效期届满前，满足 ZJQC-OD02《授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则》之“更新认证的条件”时，获证场馆至少应提前 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，获证场馆未能完成再认证审核或

对不合格报告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, 如果获证场馆能够在 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。

3. 再认证程序与初次认证第二阶段审核程序一致, 当管理体系及获证场馆的内部和外部环境无重大变更时, 再认证审核可不需要第一阶段审核。当管理体系、获证场馆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。

4. 当获证场馆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. 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场馆实施再认证并换发认证证书, 可延长其认证证书有效期。

6. 对于再认证项目应关注所有对应的认证范围应有服务现场。现场审核时, 因获证场馆原因造成认证范围无服务现场的, 作出缩小相应认证范围的认证决定。

8. 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。

八、终止审核

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, 不符合认证标准的要求;
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。

ZJQC-OD02：授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规则

一、 总则

ZJQC 以客观、独立与公正的方式做出与认证有关的决定，不受可能影响认证结论的商业、财务和其他压力。

二、 认证依据

- 1.管理体系认证标准；
- 2.受审核方或获证场馆的管理体系文件；
- 3.受审核方或获证场馆适用法律法规和标准。

三、 认证决定

ZJQC 依据认证审核信息以及其它与受审核方体系运行有关的信息做出认证决定。

四、 授予认证的条件

1. 申请组织已有效实施自评；
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，存在的不合格项能够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. 认证范围覆盖的服务和管理符合法律法规要求；
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。

五、拒绝认证的条件

当初审的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. 发现受审核方存在重大问题或有其他与服务相关严重违法违规行为。

六、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自评;
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以及相应等级，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以及相应等级要求，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《证书和标志使用管理程序规则》(ZJQC-OD04)相关要求且未损坏 ZJQC 的声誉;
4. 获证场馆及时向 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。

七、更新认证的条件

1. 在认证证书上一周期内，接受过例行监督审核;
2. 满足授予认证的条件。

八、扩大认证范围

1. 扩大认证范围的申请、受理条件等同于初次申请条件。
管理体系的申请、受理条件见《管理体系认证实施程序》(ZJQC-OD01)。
2. 对涉及扩大部分实施现场审核后，经技术委员会重新审议，审批条件和程序等同于授予认证条件和程序。

九、缩小认证范围

1. 当获证场馆管理体系发生变动，或在部分认证范围无法满足保持认证规定要求时，可由获证场馆申请或由审核组建议缩小认证范围。

2. 现场审核期间，审核组应与获证场馆对拟缩小范围进行确认，经技术委员会审议后缩小认证范围。

3. 如果获证场馆未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，ZJQC 应缩小其认证范围。

十、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等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；

2. 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；

3. 被认证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；

4. 获证场馆的服务和管理出现重大事故，经确认是获证场馆造成的；

5. 被有关执法监管部门责令停业整顿或暂停服务提供资格的；

6. 获证场馆向ZJQC提供的与认证有关的组织信息或相关证据严重失实的；

7. 获证场馆未按《认证合同》规定按期交纳认证费用的；

8. 获证场馆不能在规定的时限内接受监督审核或再认证审核的；

9. 获证场馆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；

10. 使用国际互认标志，错误使用认证证书、认证标志和/或认可标志；

11. 不接受ZJQC非定期监督审核、认证行业管理部门监督检查的；

12. 获证场馆主动请求暂停的；

13. 其他应当暂停认证证书的。

暂停时间从1个月到6个月，但属于上述第1情况，暂停期可至相关单位作出许可决定之日，涉及获证场馆全部或部分认证范围。ZJQC 将向获证场馆发出《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。获证场馆应按通知书规定的有关要求执行，在暂停期间，获证场馆的管理体系认证证书暂时无效。

十一、符合下列情况时，可恢复认证注册资格

获证场馆接到《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。

十二、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等已经过期失效但申请未获批准）；
2. 对获证场馆投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；
3. 发生了重大事故，经执法监管部门确认是获证场馆违规造成的，需要立即撤销认证证书的；
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；或者获证场馆虚报、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. 获证场馆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. 因特殊原因，获证场馆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；

10. 其他应当撤销认证证书的。

当获证场馆部分认证范围无法满足规定要求时，可撤销部分认证范围；当获证场馆全部认证范围无法满足规定要求时，撤销全部认证范围。ZJQC 向获证场馆发出《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。

十三、 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，应按照有关规定重新换证：

- 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.在获证场馆体系认证范围变更时，获证场馆应及时通知 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。

ZJQC-OD03: 认证收费标准

一、通用收费标准

1. 申请费: 2000 元。

2. 审核费 (包括文件审核和现场审核): 审核费按每个认证项目的审核时间 (天或人日) 收取, 收费标准为 6000 元/天。

3. 审定、注册、证书、公告费: 4000 元 (含一套中、英文证书费)。

4. 监督审核费: 在证书三年有效期内的两次监督审核费, 每次收取初次审核费的 100%。

5. 年金 (含标志使用费): 3000 元, 每年交纳一次。

6. 预审费: 申请方要求预审时, 预审费标准不超过初次审核费标准的 70%, 不低于两个人日费。

7. 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 100%, 审定与注册费 (含证书费)、年金不变, 免收申请费。

8. 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 90% 收取, 其他费用不变。

9. 认证证书正本每体系一套 (含中、英文或其它语种), 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。获证场馆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。

10. 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) 服务过程复杂程度高。

3) 对于服务现场情况较为复杂的场馆, 按第 2 条审核费收取标准同档次提高 10-

50%，具体视实际情况而定。

4) 扩大认证范围时，对要求单独进行审核的审核费按第 2 条标准收取，申请费免收；对要求在年度监督审核时进行的，可按 2 条审核费收取标准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；

5) 获证后由于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。

二、管理体系认证项目审核时间计算方法

按照下表，根据有效人数、复杂程度进行查表：

有效人数	审核时间			有效人数	审核时间		
	第1阶段+第2阶段（天）				第1阶段+第2阶段（天）		
	五星级	四星级	三星级		五星级	四星级	三星级
1-5	3	2.5	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	4	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4.5	4	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15
86-125	11	8	6	4351-5450	28	21	16
126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	6801-8500	32	25	19
276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20

426-625	16	12	9	>10700	遵循上述递进规律
---------	----	----	---	--------	----------

此表中员工人数的变化应视为连续的而非间断的变化。

当场馆存在多休闲项目、多场所时，上述人日数会适当增加，每增加一个专业类别或多场所的附加收费规则如下表：

星级等级	附加收费（元）	
	休闲项目	多场所
五星级	3000	18000
四星级	3000	18000
三星级	3000	18000

三、收费方式

1. 申请费、预付款（审核费的 50%）在合同签署之日起 15 天内支付 ZJQC。
2. 审核费、审定、注册、证书、公告费、预审核费、监督审核费在现场审核前两周内支付给 ZJQC。
3. 年金与每年的监督审核费一并交纳，应于每次监督审核前 15 天支付。
4. 审核员在进行预审核、现场审核（包括验证、初次审核、监督审核、再认证）发生的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。
5. 由于申请方的原因而需要增加审核时间时由申请方承担。
6. 经现场审核，如不能一次通过，经整改需进行现场跟踪审核时，要适当增加审核费用，每增加一个人日 6000 元。如组织未通过认证注册，则退回审定费与注册费。
7. 由于申请方的原因造成需要增加监督审核频次的，监督审核费按实际发生的审核人日和上文审核人日费用标准收取，审核组的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。

声明

上述收费是 ZJQC 的财务来源，ZJQC 拒收任何可能影响公正性的馈赠或赞助。

ZJQC-OD04：认证证书及标志使用规则

一、认证证书和标志

1.认证证书：ZJQC 颁发给获准认证的组织，表明所确定的范围已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明、相关附件；通常一套认证证书正本包含中文和英文或其它语种证书，当对不同语种认证证书中所标注的信息存在歧义时，以中文认证证书中载明的信息为准。

2.ZJQC 徽标：代表 ZJQC 本身的图形符号。

3.注册号：ZJQC 授予已认证组织的唯一性代码。

4.标志：标明某种状态的图形符号，包括认证标志、认可标志和国际互认标志。

5.认证标志：ZJQC 颁发的、供获准认证组织使用的、表示其认证资格的图形符号。

ZJQC 徽标与组织的注册号如下图所示共同构成认证标志。



04H××0 H××××R××

6.全国协会徽标：本认证规则的认证依据为全国协会的团体标准，在其授权下，ZJQC 在休闲文化场馆管理体系认证证书上加盖其徽标，其图形符号如下：



中国互联网上网服务行业协会

二、 认证证书和认证标志的使用

1. 获证场馆应对认证证书和认证标志的使用进行管理。

2. 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。

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场馆名称），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”、“服务和管理”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。

4. 获证场馆不得变造、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。

5. 获证场馆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，不得继续使用该认证证书。

6. ZJQC 拥有认证标志的所有权，并授权获证场馆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。获证场馆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. 获证场馆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。

8. 获证场馆在使用认证标志（包括印章和电子图形）时，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。

9. 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。

10.被撤销认证资格或未按时完成再认证活动证书失效的组织应立即停止任何关于获得 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、投标书等上继续使用认证标志。

11.当获证场馆因认证标志引起法律诉讼时, 应及时通告 ZJQC。

12.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。

13.ZJQC 有权对获证场馆使用认证证书和认证标志的情况进行监督, 一旦发现获证场馆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, 并视情节轻重采取暂停直至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。

14.获证场馆不经全国协会授权不能使用全国协会徽标。

ZJQC-OD05：申请方、获证场馆和 ZJQC 的权利与义务

一、申请方、获证场馆权利

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；
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》）；
3. 与 ZJQC 协商确定认证采用的标准与审核时间；
4. 对不适宜参加本方审核的人员提出异议；

5. 获证场馆有权正确使用认证证书、认证标志，证明其具有证书标明的相应管理体系的管理能力，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；

6. 享有申诉与投诉的权利，详见《申诉、投诉及索要信息处理规则》（ZJQC-OD06）；

7. 在认证证书有效期内，因产品变化、区域或标准变更，获证场馆有权提出扩大、缩小、撤销认证的申请；

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场馆使用认证证书的，免费享有 ZJQC 的补救措施；

二、申请方、获证场馆义务

1. 应始终遵守本《认证规则》的有关规定；

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（包括积分信息、相关方投诉记录）和访问有关人员；

3. 获证场馆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，证书与标志的使用详见《认证证书及标志使用规则》（ZJQC-OD04）；

4. 获证场馆在宣传认证结果时，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；

5. 获证场馆接到暂停或撤销认证通知，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，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；

6. 获证场馆因扩大、缩小或场馆信息变更需换证，均应在新证书换发的同时交回原认证证书；

7. 当管理体系发生变更，或获证场馆出现重大问题时（如发生管理体系相关事故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，执行《获证场馆管理体系信息通报程序和要求》（ZJQC-OD08）；

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；

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。如上述人员缺席会议，应书面说明理由。

三、ZJQC 的权利

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；

2. 要求申请方、受审核方和获证场馆提供有关认证审核、监督和再认证所必需的资料；

3. 要求获证场馆提供管理体系变更信息 and 报告重大事故；并要求获证场馆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，实施非定期监督审核或对认证证书作出暂停、撤销处理；

4. 对获证场馆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，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；

5.对获证场馆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；

6.对获证场馆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；

7.处理来自申请方、受审核方、获证场馆或其他有关方面对 ZJQC 的投诉和/或申诉；

8.调阅获证场馆的顾客投诉和所采取措施的记录；

9.根据认证合同向申请方、获证场馆收取认证费用。

四、ZJQC 的义务

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；

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场馆；

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；

4. 对申请方、受审核方和获证场馆提供的信息与资料进行保密；

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)公布获证场馆名录，包括场馆名称、地址、获证日期、证书有效期、证书编号和认证范围等信息；公布获证场馆证书状态；

6. 根据政策、法规和认可规范要求，向国家认监委上报获证场馆信息；当上述单位需要调阅获证场馆资料时，将拟提供的资料提前通知获证场馆；

7. 解答申请方、受审核方和获证场馆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. 向客户组织提供审核时间确定及其理由。

ZJQC-OD06：申诉、投诉及索要信息处理规则

为确保管理体系认证的公正性和工作质量，维护受审核方、获证场馆、相关方和 ZJQC 的权益，受审核方、获证场馆及相关方有提出申诉、投诉及索要信息的权力。

一、申诉、投诉和索要信息

1. “申诉”是指申请组织或获证场馆对 ZJQC 作出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、终止审核、出具的不合格报告、要求采取纠正或纠正措施、缩小认证范围、不予认证授予\保持\更新、暂停或撤销认证证书、限制使用认证证书\审核报告\标志等任何其他措施。

2. “投诉”是指任何组织或个人向 ZJQC 表达的、有别于申诉并希望得到答复的、对 ZJQC 及其认证人员或已认证组织活动的不满的书面表示。

3、“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。

注：在特殊情况下，ZJQC 可根据客户的请求（如出于安全原因）对某些信息的公开程度作出限定。

二、申诉、投诉及索要信息的处理程序

1. 投诉的处理

组织可向 ZJQC 提出书面或口头（投诉电话：010-68316828）投诉，书面提出的应在信封上注明“投诉”字样。

针对获证场馆的投诉，ZJQC 将投诉事宜告知该获证场馆，请其配合调查。

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 CNCA 进行投诉。

ZJQC 应与获证场馆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。

2. 申诉的处理

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。

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。

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。

申诉工作组通常应在 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 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、国家认证认可监督管理委员会 (CNCA) 投诉。

败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。

3. 索要信息的处理

获证客户及相关方可通过 ZJQC 网站 (www.zjqc.com) 查看 ZJQC 公开信息, 或通过在 ZJQC 网站的“证书查询”栏目、认监委网站 (www.cnca.gov.cn) 的“全国认证认可信息公共服务平台的认证结果”栏目, 通过填报获证客户的名称或证书号查询相关索要信息。

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。

ZJQC-OD07：获证场馆管理体系信息通报程序和要求

一、总则

获证场馆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，使公司能够对获证场馆管理体系的变化及时做出响应，以确保认证管理的有效性。

重大事故：指获证场馆发生有关管理体系事故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。

二、管理体系信息通报的内容

1. 组织的法律地位、经营状况、组织状态或所有权等的变更；
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；
3. 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
4. 管理体系文件的变更；
5. 管理体系覆盖的活动范围变更
6. 管理体系和重要过程、设施设备、环境等的重大变更；
7. 服务的工作场所，包括分场所的变更；
8. 相关机构（如与认证证书相关的分支机构等）的变更；
9. 其他方面的变更（如体系覆盖人数、联系信息等）；
10. 提供的服务被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，发生重大的与管理体系相关的事故、重大投诉及有关部门的处罚。

三、通报程序

1. 获证场馆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 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。

2. 如果获证场馆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 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。

3. ZJQC 同时将主动对上述涉及变更或发生重大事故的获证场馆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：

- 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；
- 直接暂停/撤销认证资格；
- 特别提示：对于获证场馆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。

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。

5. 暂停/撤销认证资格的意见/建议由 ZJQC 技术委员会做出决定。

6. 获证场馆应建立程序，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。

ZJQC-OD08： 多场所审核程序规则

一、目的

规定多场所组织管理体系管理要求，保证认证审核的有效性。

二、范围

本规则适用于具有多场所的组织。

三、定义

多场所组织：具有对有关活动进行策划、控制或管理的一个明确的核心职能（通常被叫做总部）和进行全部或部分活动的分支机构或分部的网络的组织。

多场所有固定多场所和临时场所两类。

四、基本要求

对于具有多场所的组织，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受 ZJQC 的审核：

- a) 组织应具有单一管理体系；
- b) 组织应识别其中心职能。中心职能是组织的一部分并且不应被分包给外部的组织。中心职能应获得组织的授权以规定、建立并保持该单一管理体系；
- c) 组织的单一管理体系应处于一个受到集中控制和管理的计划之下，并接受集中的管理评审。
- d) 组织的内部审核方案应包括所有场所，并在认证审核前按照组织的审核方案对所有场所进行了内部审核；
- e) 中心职能应有责任确保来自所有场所的数据得到收集和分析，并且应能够证明其权威和能力，以便在需要时（包括但不限于下述情况）发起组织的变更：
 - 体系文件和体系变更；
 - 自评策划和对结果的评价；
 - 投诉；

——与适用标准有关的法律法规要求。

五、抽样审核和不合格的处理

1. ZJQC 对多场所组织的审核通常采用抽样的方式进行,但不是所有的场所都适于抽样,抽样方法由 ZJQC 确定。当受审核方覆盖了多个场所时,将对包括中心职能在内的所有场所实施现场认证审核,以确保审核的有效性。

2. 对组织而言,无论初审、监审还是再认证审核,总部每次都要接受审核,分支机构可以被抽样审核,在证书有效期内,监督审核应覆盖所有的固定场所。

3. 通过 ZJQC 审核,在任何一个场所发现不合格时,组织应调查并确定其它场所是否受到影响,并在总部和每个受影响的场所采取纠正措施。

4. 组织不得为了克服由某一场所存在的不合格造成的认证障碍,在认证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。

六、认证证书

1. 通常情况下,ZJQC 向组织颁发的是主认证证书,注明的是其总部的名称、地址和认证范围,与认证相关所有固定场所的名单发布在证书附件上。

2. 必要时,可以向认证组织的每一个固定场所发放一份子认证证书,它注明该场所的名称、地址和认证范围。子证书和主证书通过证书编号来表明之间的关系,单独使用无效。如分公司和(或)子公司申请子证书,子证书的组织名称应为“母公司+子公司或分公司名称”,认证范围为子公司、分公司各自的认证范围。子证书中不应包括该法律实体、场所、过程、活动符合规范文件的声明。

3. 如果组织总部或任何场所没有满足维持认证证书的必要条件,认证证书将被全部撤销。

4. 组织应及时向 ZJQC 通报任何场所的关闭,未能提供这些信息将被 ZJQC 视为对认证证书的误用,ZJQC 将按照《认证证书与标志的使用规则》(ZJQC-OD04)规定采取相应的措施。

5. 由组织申请,经 ZJQC 监督/再认证后,新的固定场所可以添加在现有证书上。

ZJQC-OD09：公正性政策管理程序规则

一、目的

规定 ZJQC 认证工作的公正性，对影响认证工作公正性的因素实施控制。

二、范围

本规则适用于对 ZJQC 认证活动涉及的所有组织、活动和人员中可能影响认证公正性的因素。

三、定义

公正性：客观性的存在

注 1：客观性意味着利益冲突不存在或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响；

注 2：其他可用于表示公正性的要素术语有：独立、无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、平衡。

四、基本要求

1. 认证涉及的组织、活动和人员

1) 组织

认证涉及的组织包括且不限于：

- 认证机构本身（ZJQC）及分支机构；
- ZJQC 的外包单位；
- ZJQC 的相关机构；
- 认证申请方；
- 受审核方；
- 获证场馆；
- 咨询机构；
- 认证行业政府监管部门（CNCA）；

- 认可机构；
- 中国认证认可协会（CCAA）；
- 其他政府部门；
- 行业协会；
- 非政府组织；
- 消费者组织。

2) 活动

a) 认证涉及的活动包括：

- 认证申请；
- 审核准备；
- 审核活动；
- 认证决定；
- 监督和再认证。

b) 与认证相关的活动包括且不限于：

● 除“认证涉及的活动”以外的认证机构内部管理，如审核人员管理、业务范围管理等；

- 申请客户的管理体系咨询；
- 管理咨询；
- 内审员培训；
- 与认证有关的研讨；
- 第二方审核。

3) 人员

认证涉及的人员包括：

- ZJQC 的管理人员（含管委会委员、技委会委员和分支机构人员）；
- ZJQC 的审核人员（含专职和兼职）；

- ZJQC 的外包人员;
- 咨询人员;
- 认证项目介绍人;
- 内审员培训教师;
- 获证场馆顾客;
- 除认证机构、外包单位和咨询机构外其他认证涉及组织的人员。

2. 利益冲突的可能性

对公正性的威胁包括但不限于:

- 自身利益: 此类威胁源于个人或机构依其自身利益行事, 如机构或个人财务方面的自身利益;

- 自我评审: 此类威胁源于个人或机构评审自己所做的工作, 如认证决定人员对由其进行审核的案卷实施审议、认证机构的全资子公司向其申请认证等;

- 熟识 (或信任): 此类威胁源于个人或机构对另外一人过于熟悉或信赖, 而不去寻找客观证据, 如认证机构对审核人员、审核人员对受审核方、认证机构对获证机构的咨询等;

- 胁迫: 此类威胁源于个人或机构察觉受到公然或暗中的强迫, 如威胁用他人取而代之或向主管告发。

3. 不可接受的威胁

不可接受的威胁包括:

- 公司或其人员自身利益的威胁;
- 公司或其人员自我评审的威胁;
- 公司活动的营销或报价与管理体系咨询机构的活动有联系;
- 公司将审核外包给管理体系咨询机构。

4. 不可接受威胁的控制措施

1) 公司或其人员自身利益的威胁

a) 公司最高管理层承诺确保公司管理体系认证活动的公正性；公司根据符合（或不符合）的客观证据做出认证决定，不受其他利益或其他各方的影响。

b) 公司的主要相关方北京中经国润科技发展有限公司：

- 不提供公司认证对象所提供的服务；
- 不提供为获得或保持认证的设计、实施或保持管理体系（包括内部审核）的服务；

- 其业务活动不与认证同时推销。

c) 如果公司对某个管理体系提供了内部审核，则不应在内部审核结束后两年内对该管理体系进行认证。

d) 公司不接受社会各方任何形式的经济赞助，财务收入来自认证审核和培训收费，财务实行独立核算，有稳定的财务状况和良好的财务监督机制。

e) 公司审核组执行认证审核任务时，不收受组织的礼品、礼金、有价证券等，也不参加组织安排的娱乐活动和宴请。

f) 公司不附加任何条件向所有申请人开放。

g) 公司外派机构遵守有关公正性的承诺。

h) 公司要求审核员不从事认证咨询活动。

i) 如果客户接受了与公司有关系的机构的管理体系咨询，公司在该咨询结束后至少两年内不应对该管理体系进行认证。

2) 公司或其人员自我评审的威胁。

a) 公司不接受自己全资子公司或控股公司的认证申请。

b) 公司要求审核人员（含外包人员）承诺：其所在组织与被审核的组织现在或过去有联系，可能会导致利益冲突时，其不得参与对该组织的认证活动；为确保没有利益冲突，参与对客户管理体系咨询的人员，在咨询结束后两年内，不应对该客户实施认证活动。

c) 公司要求内部人员和外包人员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。公司将利用这些信息识别他们或其所在单位的活动对公正性产生的威胁，公司要求所有内部人员和外包人员与公司签署《保密和公正性承诺书》，且在证明他们没有利益冲突之后再使用他们。

d) 认证决定人员应为公司管理控制下的人员，公司禁止认证决定人员对由其参与审核及策划的认证项目实施审议。

e) 公司禁止与被申诉项目或投诉人员有利益冲突的人员参与处理申诉或投诉。

f) 现场审核开始和结束时，由审核组长向审核组成员明确公正性要求，所有审核组成员均应签署《认证审核公正性保证书》。

3) 公司活动的营销或报价与管理体系咨询机构活动的联系

a) 公司独立签署认证合同，不与任何咨询机构商洽签署认证咨询总合同。

b) 公司及其认证人员不得在认证过程中推销咨询服务或提供咨询报价,也不应明示或暗示如果经过了该咨询，认证就会更容易、简单、迅速或是费用更低。

c) 如果获悉任何咨询机构链接或声明宣称或暗示选择 ZJQC 将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，则公司应采取措施纠正这种不当表述。

d) 公司不与任何咨询机构/人员的咨询费发生任何关系。

4) 公司不将审核外包给管理体系咨询机构。

5. 其他威胁的控制措施

1) 公司在对组织提供培训时，仅提供一般公开场合能获得的信息。

2) 公司不以任何名义给予认证申请人或其代表回扣。

3) 认证收费执行 ZJQC 规定的《认证收费标准》，不以各种手段采取高收费或压价竞争。

4) 无正当理由，不全部或部分免收管理体系认证费用，确属特殊情况的，须经总经理批准。

5) 公司不得将申请组织是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

- 6) 公司不对另一认证机构的质量管理体系进行认证。
- 6. 认证公正性的识别、分析、评估、处置
 - 1) 管理者代表组织相关部门进行可能存在的利益冲突进行分析和识别。
 - 2) 公司通过日常体系检查、内部审核对公正性管理进行检查。
 - 3) 管理委员会每年度独立对公司认证公正性管理及运行情况实施审查。
 - 4) 最高管理层应审查任何残留的公正性管理中存在的风险并决定其是否处于可接受的水平。对于不可接受的风险，公司不提供相关的活动或服务。