



服务认证证书、认证标志和标识(牌)使用的管理规定

1 目的与职责

广东中誉认证有限公司（以下简称“ZYC”）为保证获证组织的服务认证证书、认证标志和标识(牌)的正确使用，防止误用或滥用标识和认可证书以及错误声明认可状态，维护 ZYC 的信誉，特制定本规定。

2 引用文件

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证证书和认证标志管理办法》

《认证机构管理办法》

3 徽标、认证证书、认证标志和标识(牌)

3.1 定义与分类

3.1.1 徽标

徽标具有象征功能、识别功能。企业徽标是企业形象、特征、信誉和文化的浓缩，一个设计杰出的、符合企业理念的徽标，会增加企业的信赖感和权威感，企业徽标就是一个企业或产品品牌的代表。

3.1.2 认证证书

认证证书是指产品、服务和管理体系通过认证所获得的证明性文件。

注：ZYC 的服务认证证书主要涉及：品牌认证证书、售后服务认证证书、物业服务认证证书、保安服务认证证书等。

3.1.3 认证标志

认证标志分为强制性认证标志和自愿性认证标志。

3.1.4 认证标识(牌)

认证标识按照所有权分为国家专有认证标识（国有标识）、授权认证标识（授权标识）、机构专有认证标识（专有标识）。

3.2 中誉（ZYC）徽标的基本图案



ZYC 徽标

4 获证组织使用认证证书、认证标志和标识(牌)的要求

4.1 认证证书、认证标志和认可标识的使用条件

获证组织使用认证证书、认证标志和标识(牌)应满足以下条件：

- 1、满足认证方案/认证规则的全部要求，获得并保持认证证书持续有效；



- 2、明确认证证书、认证标志、认可标识（适用时，以下同）的管理职责和使用要求；
- 3、满足本规定的要求，并正确使用认证证书、认证标志和认可标识；
- 4、接受上级部门及 ZYC 对认证证书、认证标志和认可标识使用情况的监督检查；
- 5、在 ZYC 要求时，获证组织向 ZYC 通报认证证书、认证标志和认可标识使用情况。

4.2 认证证书、认证标志和认可标识的通用要求

获证组织应将认证证书、认证标志和认可标识的使用管理纳入客户的服务体系，建立使用方案，通常包括如下内容：

- 1、获证组织指定对认证证书、认证标志和认可标识使用的管理部门/岗位及其职责；
- 2、认证证书、认证标志和认可标识的类别、拟使用的场合、使用方法；
- 3、对使用认证证书、认证标志和认可标识的监督管理方法；
- 4、对误用认证证书、认证标志和认可标识的处理方法，必要时包括产品追回和处理方法。

4.3 服务认证证书和标志的使用要求

获证组织在持有的服务认证证书有效期内，可以在已获得服务认证的领域的业务范围内，在标志性牌匾、宣传材料中引用认证证书的内容，在投标场合展示认证证书或复印件，在投标文件中引用认证证书内容，当获证组织发生重大变化而影响服务认证证书有效性时，应及时向 ZYC 报告，当被确定为不符合认证要求时，不得继续使用服务认证证书。

获证组织在服务宣传上或附带信息中声明其通过服务认证时，声明决不应暗示产品、管理体系以这种方式得到了认证。声明应包含对下列的引用：

- 服务认证领域（例如品牌认证、售后服务、物业服务等）和适用标准；
- 机构名称（广东中誉认证有限公司）

4.4 错误使用服务认证证书、认证标志和认可标识的类型

- 1、在认证范围以外的场合使用（包括在实验室检测、校准或检验的报告或证书上使用）；
- 2、认证标志/认可标识在产品上、产品标签上、产品说明书、产品包装上使用；
- 3、未获得带 CNAS 认可标识的认证证书，使用 CNAS 认可标识；
- 4、在认证资格被暂停期间、注销或撤销后继续使用；
- 5、转让给其他组织使用；
- 6、其他类型的误用。

4.5 对错误使用各类认证证书、认证标志和认可标识的处理

1、获证组织一经发现错误使用认证证书、认证标志和认可标识的，应立即停止使用，并采取适当措施予以纠正和消除可能对客户和消费者产生的误导影响。

2、获证组织对在产品、产品标签和产品说明书上误用的，要识别误用的性质和评估误用可能产生的后果的严重性和影响范围，采取相应的纠正措施。通常是从客户、市场、其他贮藏地回收这些产品或就地采取：

- 1) 更换或撤除认证标志；
- 2) 降低用途并控制使用；
- 3) 返工成合格品；
- 4) 报废销毁产品；
- 5) 对无法追溯的应通过媒体向社会公告和（或）向政府通报。



3、ZYC 对获证客户故意误用、转让给其他组织使用、发现误用后未及时采取纠正措施的或纠正措施未取得明显效果的，将暂停或撤销认证资格。

4、ZYC 对伪造认证证书和认证标志/标识的，将根据国家相关法律法规规定，提出诉讼。

5 服务认证证书的管理

5.1 认证证书的查询

服务认证证书的有效期为三年。监督审查至少每个日历年（进行再认证的年份除外）进行一次。对于监督合格的获证组织，ZYC 寄发《年度监审确认通知书》。

证书状态查询途径：

- 国家认证认可监督管理委员会官网：www.cnca.gov.cn
- 广东中誉认证有限公司官网：www.gdzyc.com.cn
- 扫描证书上的“证书查询”二维码。

5.2 认证证书的更换

当获证组织的体系（注册名称、生产和服务场所、产品范围、区域范围、活动范围、经营范围、产品类型等）发生变化时，应及时向 ZYC 报告有关情况，申请换发认证证书，经 ZYC 同意方可换证。

当获证组织接到 ZYC 发出的缩小/变更认证范围通知后，获证组织应使用缩小/变更范围后的认证证书，并按缩小/变更的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

5.3 补发认证证书

当获证组织认证证书遗失或损毁时，应向 ZYC 提出书面申请，说明理由，经 ZYC 核定后补发认证证书，补发的认证证书内容与原认证证书一致。

5.4 认证证书的暂停、恢复

暂停认证证书时 ZYC 将发出书面通知，在暂停期间，获证组织的认证暂时无效，获证组织暂停使用认证证书和标志。如果造成暂停的问题已解决，ZYC 恢复被暂停的证书，并书面通知其恢复使用认证证书和标志。如果获证组织未能在规定的时限内解决造成暂停的问题，ZYC 将撤销证书或缩小其认证范围。

5.5 认证证书的撤销、注销

撤销/注销认证证书时 ZYC 将发出书面通知（因换发新证而注销旧证的情况除外）。获证组织接到通知后立即将认证证书交回 ZYC，停止使用所有引用认证资格的广告材料。

6 监督管理

获证组织应按规定使用认证证书、认证标志和认可标识，并进行有效的控制，保存使用的有关记录。审核时，现场检查实施情况。

ZYC 在监督审核、再认证和特殊审核中对获证组织的认证标识、认可标识和认证证书的使用情况进行检查，如果发现违反本规定的行为，将根据误用、滥用、误导等情节的轻重作出处理，包括提出不符合报告、暂停或撤销认证注册、提出法律诉讼。

根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证证书和认证标志管理办法》等文件的规定，国家有关行政主管部门按照其职责可以对认证证书和标志使用情况进行监督检查。



7 申诉和投诉

申请组织或获证组织有异议时，可向 ZYC 提出申诉。机构自收到申诉之日起，在一个月内进行处理并将处理结果书面告知。

如对上述机构的决定仍有异议，可进一步向 CNCA（中国国家认证认可监督管理委员会）或（和）CNAS（中国合格评定国家认可委员会）提出复议。

如有疑问可致电客服部 020-82108473 或发送邮件至 crckfb@126.com。