



服务认证组织须知

广东中之鉴认证有限公司

目录

1 总则.....	1
1.1 目的.....	1
1.2 适用范围.....	1
1.3 文件依据.....	1
2 认证程序.....	1
2.1 总则.....	1
2.2 申请受理.....	1
2.3 申请评审.....	2
2.4 评价准备.....	2
2.5 认证评价.....	2
2.6 认证决定及信息通报.....	3
3 认证文件及标识.....	4
3.1 认证文件.....	4
3.2 认证标识.....	5
3.3 认证证书、认证标识的使用及认证资格的引用.....	5
4 认证保持.....	6
4.1 监督.....	6
4.2 再认证.....	7
4.3 暂停和撤销.....	7
4.4 认证证书更新.....	8
5 认证组织的权利和义务.....	8
5.1 权利.....	8
5.2 义务.....	9
6 争议、申诉和投诉.....	9
6.1 争议.....	9
6.2 申诉.....	10
6.3 投诉.....	10

广东中之鉴认证有限公司

工作文件

服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 1 页 共 12 页

1 总则

1.1 目的

为使服务认证组织（包括申请组织和获证组织）全面了解广东中之鉴认证有限公司（以下简称本公司）受理并实施服务认证的全过程，确保本公司有序、有效地开展服务认证工作，并确保获证组织满足认证保持的相关要求，特制定本文件。

1.2 适用范围

本文件适用于服务认证工作，可为申请组织和获证组织提供与服务认证过程以及证后管理等过程有关的说明和指导。本文件可在认证之前提供给潜在客户。

1.3 文件依据

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

《合格评定 第三方符合性标志的通用要求》（GB/T 27030）

《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》（ISO/IEC 17065）

《合格评定 产品认证基础与产品认证制度指南》（ISO/IEC 17067）

《合格评定 服务认证技术通则》（RB/T 301）

2 认证程序

2.1 总则

服务认证包括：受理申请、申请评审、审查准备、服务管理评价、服务特性评价、认证决定、认证注册，以及认证资格保持等过程。

2.2 申请受理

2.2.1 服务认证申请组织应符合以下条件：

- 取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- 已取得相关法规规定的行政许可或资质（适用时）；
- 符合相关的法律、法规和其他规范要求；
- 未被列入国家信用信息严重失信主体相关名录，且在一年内未发生与拟认证服务有关的重大事故或投诉。

2.2.2 申请组织应提交的资料至少包括：

- 《服务认证申请及信息调查表》；
- 申请组织符合认证申请及认证评价依据的相关要求的声明；
- 申请组织法律地位的证明文件的复印件；

广东中之鉴认证有限公司
工 作 文 件
服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 2 页 共 12 页

- d) 有关法规规定的行政许可文件、备案证明、资质证书等的复印件；
- e) 《服务认证申请及信息调查表》所规定的其他附加资料。

2.3 申请评审

2.3.1 本公司将在申请组织提交材料齐全后 10 个工作日内，对提交的申请资料进行评审，根据拟认证服务的类型、组织规模、完成评价所需时间，以及影响认证活动的其他因素，综合确定是否受理认证申请。

2.3.2 如果申请材料齐全且申请组织符合要求，本公司将与申请组织签订《认证合同》。对于未通过申请评审的项目，本公司将向申请组织发出《不予受理认证申请通知书》，并告知不予受理认证申请的理由。

2.4 评价准备

2.4.1 本公司将根据特定服务认证方案或服务认证实施规则的要求，以及拟认证服务实现的周期、体验样本、体验方式和实施评价所需的时间，对认证全过程进行策划，制定整个认证周期的评价方案，并确定审查组成员。

2.4.2 审查组长为每次审查活动编制审查计划，并就审查计划与申请组织沟通，以便为有关各方就评价活动的日程安排和实施达成一致提供依据。

2.5 认证评价

2.5.1 认证评价活动类型

服务认证评价活动的类型由特定服务认证方案或服务认证实施规则予以规定，主要包含服务特性评价（如：服务特性检验/检测）和服务管理评价（如：服务管理审核、服务设计审核）两部分。通常，服务特性评价关注顾客体验和互动的真实瞬间；服务管理评价关注特定服务持续满足并符合服务要求或认证技术规范要求的能力和绩效。

2.5.2 服务管理评价

2.5.2.1 服务管理评价方式

服务管理评价方式包括：现场评价和非现场评价，评价方式的选择由特定服务认证方案或服务认证实施规则予以规定。

2.5.2.2 服务管理评价内容

服务管理评价的内容由特定服务认证方案或服务认证实施规则予以规定，通常覆盖以下内容：

- a) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序记录及文件的现场评价；
- b) 人员及资源配置与管理；

广东中之鉴认证有限公司
工作文件
服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 3 页 共 12 页

- c) 服务特性控制及其运行管理;
- d) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件(如安全、环境);
- e) 服务承诺和顾客服务;
- f) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施;
- g) 争议的处置管理;
- h) 服务投诉的处理;
- i) 内部审核。

2.5.2.3 服务管理评价不符合及整改

审查组长应在现场评价结束 10 个工作日内,提交书面的《服务管理评价报告》。针对服务管理评价发现的不符合,审查组将以《不符合项通知单》的方式提出。受审查方应在规定期限内进行原因分析,并采取有效的纠正和纠正措施。针对发现的任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题,审查组将以观察项的方式提出,并作为后续评价关注事项的输入。

2.5.3 服务特性评价

2.5.3.1 服务特性评价方式

服务特性评价的方式可包括但不限于:

- a) 公开的服务特性检验或检测;
- b) 采用神秘顾客对服务特性的检验或检测(暗访);
- c) 顾客调查(功能感知);
- d) 既往服务足迹检测(验证感知);
- e) 服务能力确认或验证。

服务特性评价的具体方式由特定的服务认证方案或服务认证实施规则予以规定。

2.5.3.2 服务特性评价内容

服务特性评价的内容由特定的服务认证实施规则进行规定,通常覆盖以下内容:

- a) 特定服务认证技术规范的建立情况(适用时);
- b) 服务的特性满足特定服务要求或认证技术规范要求的情况;
- c) 服务提供人员、服务技术、服务设施和环境满足要求的情况;
- d) 服务按规定的过程和要求实施的情况;
- e) 服务水平和绩效情况。

2.6 认证决定及信息通报

2.6.1 本公司将由未参与项目评价活动的认证决定人员,根据特定服务认证方案或服务认证实施规则、服务认证标准的要求,结合审查组在评价中收集的信息和其他有关信息,对服务

广东中之鉴认证有限公司
工 作 文 件
服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 4 页 共 12 页

管理和服务特性进行综合评价，做出是否授予认证的决定，适用时，确定认证等级。

2.6.2 针对授予认证的项目，本公司将向受审查方颁发服务认证证书。针对拒绝认证的项目，公司将向受审查方发放《不予注册通知书》，并说明认证不予通过的理由。

2.6.3 针对任何认证注册信息的建立和更新，本公司将按照信息通报的相关要求，向国家认证认可监管部门委进行通报。

3 认证文件及标识

3.1 认证文件

3.1.1 服务认证证书

服务认证证书是本公司颁发给服务提供组织的，作为该组织所提供的服务已通过服务认证的证明文件。

3.1.2 证书内容

服务认证证书内容包括：

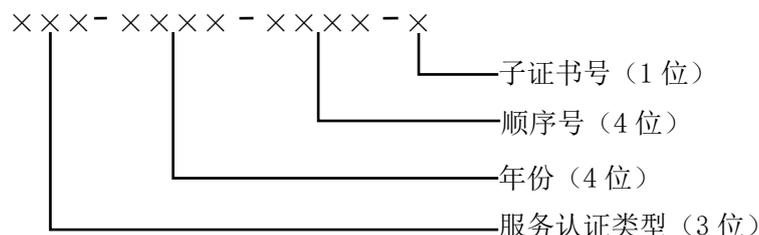
- a) 获证组织名称和地址；
- b) 认证日期和有效期，适用时包括更新日期；
- c) 证书编号；
- d) 认证标准、认证实施规则（或认证方案）或其他规范性文件；
- e) 获证服务范围；
- f) 本公司的名称、地址和认证标识；
- g) 认证实施规则（或认证方案）要求的其他信息。

3.1.3 证书有效期

本公司颁发的服务认证证书有效期最长不超过三年。对于认证依据标准处于过渡期的，或认证实施规则（或认证方案）有其他要求的，认证证书有效期可能少于 3 年。对于证书有效期内认证范围的扩大或缩小，本公司予以换发的认证证书的有效截止日期不变。

3.1.4 证书编号规则

本公司颁发的服务认证证书，其编号如下：



广东中之鉴认证有限公司

工作文件

服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 5 页 共 12 页

注 1：子证书号（-X）：表示子证书号。多场所组织的子证书注册号与总部的注册号相同，在注册号后加子证书的分号：-1，-2，……

注 2：服务认证类型：如 EDU，表示教育服务认证。

3.2 认证标识

3.2.1 ZCC 机构徽标

ZCC 机构标徽是代表本公司的图形标识。获证组织除了可以使用带 ZCC 机构标徽的认证证书外，不得使用该标识。



ZCC 机构徽标

（色标：蓝色 C：100%，M：60%，Y：20%，K：20%）。

3.2.2 ZCC 认证标识

ZCC 认证标识是本公司服务认证的专用标识。ZCC 认证标识可从认证证书上直接套取，也可从本公司网站([http:// www. ZCC. org. cn](http://www.ZCC.org.cn))下载，使用时可以按相同比例放大或缩小。使用方法必须遵守本文中关于认证标识使用的有关规定，包括规格和色标等的要求。



服务认证标识

（色标：蓝色 C：100%，M：60%，Y：20%，K：20%）

3.3 认证证书、认证标识的使用及认证资格的引用

3.3.1 认证证书和认证标识可用于广告、展销会、订货会或推销产品时的宣传材料上，也可以加以展示。标识还可直接印于获证组织的信函、公文笺、说明书以及各种文件和资料上。

3.3.2 获证组织不得使用规格和色标不符合要求的认证标识，不得超过认证范围宣传，不得使用所持认证证书上没有的其他认证标识、认可标识或国际互认证标识。

3.3.3 认证证书和认证标识不得以任何形式转让、出售、借用或冒用。

3.3.4 认证证书和认证标识均不得用于作为产品及包装的认证标识，或以其来暗示产品质量已

广东中之鉴认证有限公司
工 作 文 件
服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 6 页 共 12 页

被认证。

3.3.5 当获证组织同时使用认证标识和获证组织的名称或徽标时，认证标识应与获证组织的名称或徽标在同一页面上。

3.3.6 获证组织在对外宣传时声明其服务通过认证，应包含以下信息：

- a) 获证组织的标识（例如品牌或名称）
- b) 服务的类型及适用的标准或技术规范；
- c) 颁发证书的认证机构（广东中之鉴认证有限公司）。

注：例如：“××××企业的××××服务已通过广东中之鉴认证有限公司的××××服务认证，认证依据为 GB/T ×××××-××××”。

3.3.7 获证组织在宣传认证结果时应充分注意避免损害本公司的声誉，不得做使本公司认为误导或未授权的声明。

4 认证保持

4.1 监督

4.1.1 本公司将根据特定服务认证方案或服务认证实施规则的要求，在规定的时间内，采取规定的评价方式，对获证服务及其提供组织进行例行监督审查，以确保服务以及其提供组织持续满足服务要求和认证技术规范的要求。

4.1.2 如遇特殊情况无法按时实施例行监督的，本公司将根据特定服务认证方案或服务认证实施规则的要求，采取必要的措施，包括但不限于以下：

- a) 延长监督期限（最长不超过 3 个月）；
- b) 调整认证等级；
- c) 暂停认证；
- d) 撤销认证；
- e) 采取其他替代的评价方式。

4.1.3 当发生以下情况时，本公司将增加例行监督的频次，或实施非例行监督：

- a) 获证组织或服务发生重大的变更；
- b) 获证组织受到严重的投诉、处罚或媒体负面曝光；
- c) 获证服务存在严重质量问题，或发生与获证服务有关事故；
- d) 其他信息反映存在重大认证风险的情况。

4.1.4 若获证组织通过监督审查，则本公司将保持对其的认证注册，适用时，调整认证等级。若获证组织未能通过监督审查，本公司将对其采取必要的措施，包括但不限于：

广东中之鉴认证有限公司
工作文件
服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 7 页 共 12 页

- a) 实施补充评价；
- b) 降低认证等级；
- c) 暂停认证；
- d) 撤销认证。

4.2 再认证

若获证组织希望在认证证书期满后仍继续保持认证，则应在认证证书期满前三个月向本公司提交再认证申请。再认证过程与初次认证过程基本一致（详见 2 认证程序）。

4.3 暂停和撤销

4.3.1 暂停

4.3.1.1 当发生下列情况之一时，本公司将在调查核实后的 5 个工作日内暂停认证证书：

- 获证组织或服务持续地或严重地不满足认证标准要求；
- 获证组织不承担和履行认证合同约定的责任和义务；
- 获证组织持有的与获证服务有关的行政许可证明或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；
- 获证服务存在严重质量问题，或发生与获证服务有关的事故，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织违反国家或地方相关法律法规，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织受到严重的投诉或媒体负面曝光，但尚不需立即撤销认证证书的；
- 获证组织或服务发生重大变化，但未按要求履行变更手续的（如重组、场所变更）；
- 获证组织未按规定使用认证证书、标识或符合性声明；
- 获证组织未按规定间隔期接受例行监督；
- 获证组织未按规定时间整改不符合；
- 获证组织未按要求对信息进行通报；
- 获证组织主动申请暂停；
- 其他需要暂停认证注册资格的情况。

4.3.1.2 暂停期限为一般为 3 个月，特殊原因可延长暂停期，但多数情况下不超过 6 个月。

对于获证组织持有的行政许可证明和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，暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

4.3.1.3 在暂停期间，获证组织的服务认证证书暂时无效，获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

4.3.1.4 如果造成暂停的问题在规定时间内得到解决，获证组织可向本公司提出恢复认证的

广东中之鉴认证有限公司
工作文件
服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 8 页 共 12 页

申请。本公司在确认问题已经解决并做出恢复认证的决定后，恢复认证证书。如果造成暂停的问题未能在规定的时限内得到解决，本公司将撤销认证证书。

4.3.2 撤销

4.3.2.1 当发生下列情况之一时，本公司将在调查核实后的 5 个工作日内撤销认证证书：

- 获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；
- 获证组织拒绝接受监督审查；
- 获证组织严重违反国家或地方相关法律法规；
- 获证组织受到严重的投诉或媒体负面曝光，但未能采取有效处理措施；
- 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正；
- 获证组织不再提供获证服务；
- 获证组织虚报、瞒报获证所需信息；
- 获证组织主动申请撤销(即注销)；
- 其他需要撤销认证证书的情况。

4.4 认证证书更新

4.4.1 当发生以下情况时，获证组织应向本公司提交变更申请：

- a) 获证组织注册名称、组织机构代码或地址描述等认证证书信息的变更；
- b) 获证组织的管理体系、组织架构、服务设施和环境等的对服务提供产生重要影响的变更；
- c) 获证服务的变更；
- d) 认证依据、认证方案或认证实施规则的变更。

4.4.2 本公司将根据特定服务认证方案或服务认证实施规则的要求，以及变更对服务产生的潜在风险，确定所需的措施，包括必要的审查方式，以对变更情况及其影响进行评价和确认。

4.4.3 本公司根据对变更情况及其影响的评价和确认结果，更新认证证书，并按相关要求信息进行信息通报和更新网站信息。

5 认证组织的权利和义务

5.1 权利

认证组织有以下权利：

- a) 向本公司了解认证相关的认证依据和认证程序，或索取认证相关的说明材料；
- b) 对审查计划和审查组成员提出异议，并得到合理解决；
- c) 对审查过程中审查组提出的不符合项进行确认；

广东中之鉴认证有限公司
工 作 文 件
服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 9 页 共 12 页

- d) 对审查组工作或审查结论提出质疑；
- e) 要求本公司就认证过程中的有关问题或疑问做出解释或澄清；
- f) 获得认证后，正确使用认证证书和标识，并要求本公司按照信息公开的相关要求公布获证信息；
- g) 要求本公司或相关人员遵守组织的保密规定以及其他有关规定；
- h) 向本公司提出申诉或投诉；
- i) 向国家认证认可监督管理部门和地方认证监督管理部门举报认证活动中的违法违规行为。

5.2 义务

认证组织有以下义务：

- a) 始终遵守国家认证认可法规和认证的有关规定；
- b) 按认证合同要求交纳认证费用（认证不通过时也应交纳认证费用）；
- c) 为认证审查和解决投诉做出必要的安排，包括：接受本公司实施的文件审核、现场审核、服务体验，如实提供所需的证据，为审查活动配备必要的人员和资源；
- d) 获得认证后，正确使用认证证书和标识，且在宣传认证结果时不得损害本公司的声誉，不得做出使本公司认为误导或未授权的声明；
- e) 获得认证后，及时向本公司通报认证有效期内的变更情况；
- f) 获得认证后，若认证要求有更改的，按本公司的有关要求，在给定的时间进行更改或转换，并接受本公司的验证；
- g) 当认证被本公司暂停或撤销，或认证过期失效且未能通过本公司的再认证，应立即停止涉及认证内容的所有宣传，并按本公司要求交回所有认证文件。

6 争议、申诉和投诉

6.1 争议

6.1.1 争议的定义

争议是本公司与认证组织在认证过程中就认证程序或其它某一方面认识的不一致，不同意见的书面表述。

6.1.2 争议的处理

争议一般采取现场协调的方式解决。现场协调未能解决的，认证组织可向本公司审核监检部门提出。本公司审核监检部门将指定有关部门或人员研究提出的争议，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仍不满意的，可

广东中之鉴认证有限公司

工作文件

服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 10 页 共 12 页

通过申诉、投诉程序向本公司提出申诉或投诉。

6.2 申诉

6.2.1 申诉的定义

申诉是认证组织对本公司做出的与其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、拒绝继续进行评审，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予通过认证，暂停，撤销等任何其他措施。

6.2.1 申诉的处理

认证组织对本公司的各项决定如有异议，可在收到决定 30 天内向本公司提出书面申诉。本公司技术委员会或其授权人员将申诉做出决定，并在申诉受理 60 日内将结果书面通知申诉人。若申诉人对申诉结果仍有异议，可在接到申诉结果 10 个工作日内，向公正性委员会、或认可方，或国家认证认可监督管理委员会再次提出申诉。

6.3 投诉

6.3.1 投诉的定义

投诉是相关方向本公司表达的有别于申诉并希望得到答复的对本公司或其获证组织的活动不满的书面表示。

6.3.2 投诉的处理

投诉人可就投诉问题向本公司的总经理、副总经理、技术委员会、公正性委员会等进行投诉，投诉处理结果以书面或口头方式回复投诉人。若投诉人对投诉处理结果不服或不满，可在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉，或直接向认证监管部门投诉。

7 公正性和保密承诺

广东中之鉴认证有限公司（英文缩写：ZCC）将公正性和保密性作为保证认证工作质量和信誉的重要内容。ZCC 是具有法人资格的独立实体，有健全的组织机构，配备了具备资格的专职人员，建立了文件化的管理体系，具有充足的资源保证。为了确保 ZCC 始终贯彻落实公开、公正、公平、守法、诚信、独立的原则，为顾客提供优质高效服务，着力提高认证的有效性，保守客户的秘密，特作以下承诺。

7.1 有关公正性管理承诺

ZCC 遵循中国认证法律、法规、规章及相关国家认可规范，确保 ZCC 运作所遵循的原则和方针以及行政管理具有公正性。

ZCC 在认证审核全过程按照：①公正性，②能力，③责任，④公开性，⑤保密性，⑥对

广东中之鉴认证有限公司
工 作 文 件
服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 11 页 共 12 页

投诉的回应等六项原则，对公正性有影响的利害关系（自身利益的威胁、自我评审的威胁、熟识(或信任)的威胁、胁迫的威胁）进行有效管理，切实开展有客观性的认证审核活动。

a) 自身利益的威胁：威胁源于个人或机构依其自身利益行事。

ZCC 设立由政府监管机构或其他政府部门的代表、获证组织、获证组织的顾客、非政府组织（行业协会、工会）、投资方等关键利益方代表均衡组成的公正性委员会，以监视和确保认证活动的公正性，抵制有妨碍公正性的倾向。

ZCC 规范运作，合法经营，不以非正当手段谋取利益，识别认证收费对公正性的潜在威胁并加以控制。

ZCC 识别各种关系引起冲突的可能性。如果任何关系（源自所有权、管辖、管理、人员、共享资源、财务、合同、营销以及给介绍新客户的人销售佣金或其他好处）对公正性构成威胁，已识别的潜在的利益冲突无论其产生于内部还是其他个人、机构或组织的活动，将其如何消除此类威胁或使之最小化形成文件。

ZCC 禁止宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。

ZCC 定期对利益冲突形成分析报告，并提交公正性委员会进行审查。

ZCC 与咨询机构不发生直接的业务关系，不发生直接和间接的经济往来，不允许与本公司有业务往来的咨询机构宣称或暗示选择本公司将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，若有则要求其采取措施纠正这种不当表述。

ZCC 参与认证活动的各分部和所有人员均作出了公正性和保密性承诺。

ZCC 确保其财务状况和收入来源始终没有受到商业、财务和其他方面压力的损害。

b) 自我评审的威胁：威胁源于个人或机构评审自己所做的工作。

ZCC 作为独立的第三方认证机构，总部及各分部不提供咨询，也不应为咨询提供报价，不向获证客户提供内部审核，同时对从事的其他活动（如培训）进行管理，不从事类似咨询类的活动。

ZCC 按法律法规和人员注册管理规范的要求，制定了认证人员(审核员)的行为准则。

ZCC 对认证人员、外部机构/人员进行适当的管理。参与了对客户咨询的人员(包括管理岗位的人员)，在咨询结束后两年内，不得参与针对该客户的审核或其他认证活动。

ZCC 确保参与认证项目活动的人员与该项目没有利益冲突，确保不会受到商业、财务或其他方面的压力而损害公正性。

c) 熟识(或信任)的威胁：威胁源于个人或机构对另外一人过于熟悉或信赖，而不去寻找审核证据。

ZCC 对客户经理、审核组成员进行定期轮换制度，以减少熟识的威胁。

广东中之鉴认证有限公司
工作文件
服务认证组织须知

D/0
GZ-S-T-40

第 12 页 共 12 页

ZCC 不向自身的子公司、下属/关联机构实施认证审核。

ZCC 不为其他认证机构的管理体系实施认证。

d) 胁迫的威胁：威胁源于个人或机构察觉受到公然或暗中的强迫。

ZCC 采取稳健的财务政策，不接受任何个人和团体的捐赠，不屈就于任何用他人取而代
之或向主管告发的威胁。

ZCC 采取措施应对其他人员、机构或组织的行为对其公正性产生的威胁。

7.2 有关保密性承诺

ZCC 对在认证过程中获得的有关申请方或已认证组织的商业、技术等信息负有保密责任，
对认证工作过程中获得的有关申请方或获证组织的信息保密。

ZCC 所有与认证工作有关的人员，包括公正性委员会、技术委员会、办公人员、审核员、
技术专家、勤杂人员或其他参与认证活动的人员等均与本公司签订公正性和保密协议。

ZCC 严格为所有受审核方的技术和商业信息保密，制定严格的保密制度和程序，保证各
级人员对在认证过程中所获信息未经受审核方书面允许，不得泄露给第三方。

ZCC 应保密的内容包括：

- a) 任何有关认证审核工作、审核员和认证组织的信息。
- b) 认证组织档案，分支机构、外派机构、协作方、相关方等档案。
- c) ZCC 体系文件、上级下发的涉及保密的文件/内容；ZCC 口头或以其它形式要求保密
的文件/内容；
- d) 对在认证工作中接触到的信息（包括受审核方的经营、生产/服务状态及技术资料等）。
- e) 其他要求保密的信息。

ZCC 在下列情况下，可以披露保密信息：

- a) 得到保密信息来源组织的书面同意。
- b) 履行法定责任（在提供信息时 ZCC 须通知涉及的组织）。

下列信息不属于保密范围：

- a) ZCC 在出版物或网站上公布的关于已认证组织认证状态的信息。
- b) 某组织被认证、拒绝认证、暂停或撤销认证资格、扩大或缩小认证范围的事实（不
是原因）及认证范围的详细情况。