

获证组织须知

(适用于管理体系认证)

山东国鉴认证有限公司

二〇一九年十二月编制

二〇二四年七月修订

目 录

一、监督审核、见证评审和特殊审核的要求.....	3
二、获证组织信息通报制度.....	4
三、保持认证注册的条件.....	4
四、投诉 / 申诉 / 争议.....	5
五、认证证书及认证标志的使用方式说明.....	8
六、再认证的申请.....	9
七、非正常情况下的处置.....	9
八、禁止转换机构认证有关政策的说明.....	11
九、认证要求的变更的处理：.....	11
十、获证组织的权利与义务.....	12
十一、其他信息.....	12

一、监督审核、见证评审和特殊审核的要求

监督审核是山东国鉴认证验证获证组织的管理体系是否持续运作，评定其体系是否满足认证要求的审核活动。

见证评审是认可机构（如中国 CNAS）对认证机构的认证审核能力和专业能力的现场验证，是认可评审工作中不可缺少的一部分。

特殊审核包括扩大认证范围审核、提前较短时间的审核（例如：投诉的调查，对变更的回应）等。

1.1 监督审核

1.1.1 监督审核的时间

山东国鉴认证通常对获证组织定期的监督审核在证书的有效期内每年一次均衡分布进行，在上次现场审核后的第 11 个月对认证事项进行监督审核（一般最后一次监督转为再认证），正常情况下，两次审核的末次会议日期的间隔不得超过 12 个月。

1.1.2 监督审核的实施

监督审核由山东国鉴认证根据认证认可相关规则进行策划，并派出审核组实施现场审核。

定期监督审核的现场审核计划由审核组长于审核实施前一周通知，以便获证组织做出安排。

基于各种原因，如在正常监督审核时没有在建项目现场、生产现场，可向山东国鉴认证申请在两次常规审核之间增加在建项目现场、生产现场的审核，否则两次监督如无有关现场，将导致缩减证书范围或影响证书整体的有效性。

1.1.3 监督审核的延期

确因特殊原因，获证组织无法按时接受定期监督审核，可于定期监督时间之前，书面向山东国鉴认证提出延期申请，山东国鉴认证将根据相关规则做出决定。

获证组织请慎重提出延期审核申请，有可能因为超期审核导致认证证书的暂停。

1.2 见证评审

根据双方合同及认可规则规定，拟取得或已获得带认可标志认证证书的组织有义务接受认可机构有选择性的见证评审。见证评审人员开支和评审费由山东国鉴认证承担。

1.3 特殊审核

1.3.1 扩大认证范围

获证组织要求扩大认证范围时，应向山东国鉴认证提出书面申请，填写申请表、认证合同或《SGC 获证组织变更及其他信息通报表（监督审核信息确认函）》，并提交所需要的信息和资料。

经山东国鉴认证进行申请评审后，根据所扩大范围对审核事项的影响程度进行必要的审核方案策划和实施（可结合监督审核同时进行），并经技术委员会作出认证决定后，换发新的扩大范围后的认证证书，有效期与原证书一致。

1.3.2 提前较短时间通知的审核

山东国鉴认证为调查投诉（或不良情况曝光）、对变更做出回应、对被暂停的客户进行追踪，或认证制度有特殊要求时等情况，可能需要在提前较短时间通知获证客户或在不通知获证客户的情况下对其进行审核。

二、获证组织信息通报制度

通报制度是山东国鉴认证与获证组织间进行沟通的一种手段，该制度要求获证组织必须保持与山东国鉴认证的联络，以及时反映有关信息。

当有如下情况时，获证组织应在第一时间使用《SGC 获证组织变更及其他信息通报表（监督审核信息确认函）》或其他正式的方式与山东国鉴认证进行联系：

- 1) 引发或不引发生产/服务提供活动所在物理地址变更的：获证组织注册名称变更、注册地址称呼变更/物理地址场所边界变更；
- 2) 认证覆盖的产品/服务范围变更；
- 3) 行政许可资格、强制性认证或其他资质证书到期；
- 4) 从业人力资源、基础设施、组织机构、管理体系过程模式、经营状况发生重大本质性变更；
- 5) 部分主要人员变更，例如：法定代表人、最高管理者变更等；
- 6) 法律地位或所有权变更；
- 7) 其他影响管理体系运行的变更情况，如产品工艺环境重大变化；
- 8) 其他不影响管理体系运行的变更情况，例如：行政区划调整导致地址信息调整；
- 9) 停业或关闭、被注销或撤销法律地位证明文件；
- 10) 被列入质量信用严重失信企业名单；
- 11) 被政府列入“严重违法企业名单”；
- 12) 出现重大的质量、环境、能源、生产安全、卫生、食品安全、HACCP、EC9000、诚信等获证的认证领域方面的事故，经执法监管部门等方面确认是获证组织违规造成；
- 13) 出现质量、环境、能源、生产安全、卫生、食品安全、HACCP、EC9000、诚信等获证的认证领域方面的严重违法法律法规行为，被有关执法监管部门责令停业整顿；
- 14) 出现质量、环境、能源、生产安全、卫生、食品安全、HACCP、EC9000、诚信等获证的认证领域方面的违反法律法规行为，被有关执法监管部门行政处罚；
- 15) 相关方重大投诉/媒体重大曝光；
- 16) 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（ISO9001等质量管理类认证领域适用）。
- 17) 出口的产品因安全卫生方面的问题被进口国（地区）主管当局通报的（ISO9001/ISO22000/HACCP等质量管理类认证领域适用）。
- 18) 所在地发生有关重大动植物疫情的情况（ISO9001/ISO22000/HACCP等质量管理类认证领域适用）。
- 19) 不合格品召回/撤回及处理情况（ISO9001/ISO22000/HACCP等质量管理类认证领域适用）。
- 20) 其他重要信息。

总之，可能影响到管理体系运行及其有效性的信息，都应在通报的范围之内。山东国鉴认证将根据有关规则对获证组织的变更和信息进行分析和处理。

书面报告的内容包括情况说明、原因，已采取或拟采取的必要措施及效果等。

三、保持认证注册的条件

获证组织应在不出现本文第七条所述情况的条件下方可保持认证注册。

四、投诉/申诉/争议

处理申诉、投诉和争议应以事实为依据，以国家相关法律法规及认可规范为准则。

对投诉、申诉和争议进行适当处理将维护对认证活动的信任。山东国鉴认证应当使依赖认证的各方相信，在经查明后，山东国鉴认证将对投诉、申诉和争议进行适当的处理，并为解决投诉、申诉和争议做出适当的努力。当投诉、申诉和争议表明出现错误、疏忽或不合理行为时，对投诉、申诉和争议做出有效回应是保护获证组织和其他认证使用方的重要手段。

参与受理和评价投诉、申诉和争议并对之做出决定的过程的人员，对于该过程涉及申诉人/投诉人和投诉、申诉和争议事项的方面应满足保密要求。参与申诉、投诉、争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。与申诉、投诉、争议有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

4.1 申诉的处理

4.1.1 申诉是指申请方或获证组织对山东国鉴认证做出的、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、拒绝继续进行审核，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予认证，暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

4.1.2 申诉受理的范围

- 1) 拒绝接受申请；
- 2) 拒绝继续进行审核；
- 3) 要求采取纠正措施；
- 4) 变更认证范围；
- 5) 不予认证，暂停或撤销认证；
- 6) 阻碍获得认证的任何其他措施。

4.1.3 申诉人应向山东国鉴认证提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件

- 1) 申诉应以书面形式提出；
- 2) 应由申诉人签字和盖章；
- 3) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；
- 4) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日；
- 5) 缴纳申诉保证金 2000 元。

4.1.4 申诉的受理

客户服务部接受申诉人的申诉后，填写《投诉和申诉处理表》，并进行初步审查后提交技术委员会。技委会对申诉材料的有效性审查，并将申诉的受理情况通知申请人。对于 FSMS 和 HACCP 认证申请人来说，如果对认证决定结果有异议，可在 10 个工作日内向认证机构申诉，认证机构自收到申诉之日起，应在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申请人。

4.1.5 调查与处理：

技术委员会主任根据申诉内容，必要时向公正性委员会主任汇报，并在一周内组织与申诉对象无利害关系的人员组成工作组，负责调查。必要时召集听证会议，听取双方陈述。需要召开听证会时，技术委员会主任负责召集听证会议，会议前，至少提前 10 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人和申诉处理工作组。申诉处理工作组和申诉人均有权在不迟于听证会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址。在调查完成后，工作组应参考以前类似申诉的结果，客观公正地提交书面报告，并提出拟定采取何种措施以回应申诉的建议。

4.1.6 申诉的裁定

技术委员会主任召开会议讨论裁定意见，裁定结论对各方均有约束力。如果技委会不能就申诉裁定形成决议，可将意见提交山东国鉴认证公正性委员会，通过会议或函审的方式作出最终决定。若裁定不能形成多数意见时，裁定应当按照技术委员会主任意见执行。对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，并应告知申诉人。

4.1.7 申诉裁定的执行

运营部根据技委会提出的裁定意见负责组织实施，跟踪和记录，包括为解决申诉而采取的措施，向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

山东国鉴认证应在申诉处理过程结束时正式书面通知申诉人。

申诉应在受理后 60 日内处理完，并将处理结果书面通知申请人，需延期时经技术委员会主任批准。

如申诉人对处理结果不满，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,CNCA 再次提出申诉。

4.1.8 费用

申诉处理的合理费用由双方按照在申诉过程事项中所承担的责任承担。

4.2 投诉

4.2.1 投诉是指任何组织或个人向山东国鉴认证表达的、有别于申诉并希望得到答复的、对山东国鉴认证或其获证组织的活动不满的书面表示。投诉应以书面形式就投诉所涉及事件向山东国鉴认证提出，并提供详细资料。通常情况下山东国鉴认证对匿名投诉不予受理。

4.2.2 投诉的范围

1) 认为山东国鉴认证或认证人员在认证活动中违反国家法律、法规和规章及山东国鉴认证认证规则和《公正性和保密性承诺》；

2) 对认证人员的职业道德不满，对山东国鉴认证的服务质量不满；

3) 认为认证人员泄露了客户有关机密或由此对客户造成了损害；

4) 使人对获证组织的管理体系实现预期结果的能力产生重大怀疑的情况；

5) 获证组织发生重大质量、安全、环境事故；

6) 其他，如媒体曝光。

4.2.3 投诉的受理

客户服务部接受投诉人的投诉后，填写《投诉和申诉处理表》，并进行初步审查后提交技术委员会。在可能时，运营部应向投诉人确认收到了投诉。对于针对获证组织的投诉，运营部应在适当的时间将投诉告知该获证组织。

4.2.4 对申请方或获证组织投诉处理

运营部接到有关申请方或获证组织有关不符合标准的书面投诉时，应在一个月内对此进行处理，山东国鉴认证可根据投诉信息的内容和性质，要求申请者或获证组织做出说明。并可采取下列形式之一：

- 1) 属严重投诉时，立即暂停证书使用，进行现场调查核实，充分了解投诉及事项的全部信息获取必要证据；必要时（重大事故）10 个工作日内将事故调查核实情况及拟采取的措施报告认可机构；
- 2) 属一般投诉时，根据投诉内容决定是否进行复审或把投诉的内容列入下次监督审核中；
- 3) 由于投诉处理结果导致其认可状态发生改变的，申请认证或获得认证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 个工作日内提出申诉；
- 4) 严重及一般投诉的界定应考虑其内容、性质是否对认证事项造成严重影响或造成其他严重后果。

以下投诉为严重投诉：受到主管部门处罚；在新闻媒体曝光；严重违法法律法规要求；发生严重质量、环境、安全安全事故造成的伤亡、严重财产损失、启动产品召回、造成环境严重污染等。

4.2.5 其他投诉的处理

- 1) 当山东国鉴认证接到其它方面的投诉：如关于审核员或其他工作人员的书面投诉时，由运营部在 30 天内组织进行调查，在调查时注意采取回避制度；
- 2) 当投诉涉及人员风纪问题，运营部应将有关情况转给技术委员会，由技术委员会组织进行调查；
- 3) 涉及管理层违背公正性要求、认可准则的投诉由公正性委员会负责调查处理；

6.2.6 处理决定及反馈

- 1) 投诉处理原则上应在 2 个月内完成；
- 2) 运营部在调查结束后，应及时对投诉内容做出书面的调查报告，对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，处理决定记入《投诉和申诉处理表》，并应告知投诉人；
- 3) 运营部应跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施，处理结果记入《投诉和申诉处理表》；必要时报认可委方和其它相关机构；
- 4) 投诉人对投诉决定不服的，有权在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉；
- 5) 投诉处理需延期时，应由技委会主任批准；
- 6) 若有关方面不满意有关处理决定，可以直接向认证监管部门投诉；
- 7) 在可能时，山东国鉴认证应在投诉处理过程结束时正式通知投诉人；
- 8) 山东国鉴认证应与客户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。

4.3 争议

4.3.1 争议的受理

在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出审核组的相关结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告运营部。受审核方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向山东国鉴认证提出。

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山东国鉴认证运营部提出。

4.3.2 争议的处理

运营部负责指定有关部门或人员研究提交的争议，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不满意的，可以通过申诉、投诉程序向山东国鉴认证技术委员会提出申诉或投诉。

五、认证证书及认证标志的使用方式说明

获证组织应按照《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》要求正确使用认证证书及认证标志，包括但不限于以下方面。

5.1 获证组织向客户展示的认证证书应在认证有效期内；

5.2 认证标志/认可标志不得应用于产品或产品包装之上，不得以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。特定认证领域规则允许时（例如食品安全管理体系就不允许），可以在产品包装上或者附带信息中使用类似如下声明：“***（获证组织名称或品牌）已通过山东国鉴认证有限公司授予的 GB/T 19001 – 20** idt ISO 9001:20**质量管理体系认证”。

5.3 山东国鉴认证对获证组织作如下要求：

1) 认证证书可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动，但不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，误导公众认为认证证书覆盖范围外的管理体系、产品或服务获得认证，宣传认证结果时不应损害山东国鉴认证的声誉，不得损害认证制度，使公众对认证失去信任；

2) 证书和标志不准以任何形式转让、出售、借用或冒用；证书失效期间获证组织不得以任何形式使用所有引用认证资格的广告材料；

3) 不得做出有关于其认证资格的误导性说明；不允许以误导性方式使用认证证书或其任何部分；

4) 在其认证被撤销时，按照认证机构的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；

5) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；

6) 不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证；

7) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

8) 管理体系的认证结果与校准实验室认可的结果不同，获证组织不得将认证标志使用在实验和校准报告上。

5.4 食品安全管理体系、HACCP 管理体系认证证书和标志使用的特殊规定

5.4.1 食品安全管理体系/HACCP 管理体系不允许在产品或者产品包装上使用食品安全管理体系/HACCP 管理体系认证标志；也不允许在产品包装上使用获证组织已获得食品安全管理体系、HACCP 管理体系认证的任何声明。产品包装包括产品所有包装，既包括初级包装（盛放产品的），也包括任何外包装或者二次包装。

5.4.2 获证组织可在认证证书、印刷品、网站和其他宣传资料中使用 HACCP 认证标志。使用 HACCP 认证标志可以等比例放大或缩小，但不应变形、变色。如其他文字或图像均为黑白，允许使用黑白标识。

5.4.2 获证组织不得在产品、产品标签及产品内外包装上使用 HACCP 认证标志。

六、再认证的申请

证书有效期届满，组织如要继续保持认证，可向山东国鉴认证提出再认证申请，再认证一般应在证书有效期到期 3 个月前向山东国鉴认证提交认证申请表并签订认证合同；再认证后重新颁发认证证书，进入下一个证书有效期。

七、非正常情况下的处置

获证组织申请、发生变更或出现异常情况时，山东国鉴认证将依据有关规定，视具体情况采取缩小、暂停注册、撤销注册的措施。

7.1 暂停注册的条件

出现下列情况之一时，将被暂停认证注册资格：

7.1.1 企业自行申请暂停认证注册资格

7.1.2 其他暂停证书的条件：

1) 监督或抽查发现获证组织认证事项运行不理想，达不到认证要求，如获证组织的管理体系不符合认证依据或相关产品不符合执行标准要求，不需要立即撤销认证证书的；

2) 获证组织未按规定使用认证证书和标志；

3) 行政监管部门抽查发现如下情况且相应认证领域获证组织未能及时实施必要的纠正和纠正措施时，如：组织的产品质量不合格，或组织的主要污染物排放超过国家或地方的排放标准或违反国家的环保法律法规时，或组织的生产（服务）过程严重违反职业健康安全法规的要求，或组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级的，或违反其他有关法律法规要求的情况；

4) 发生质量、食品安全、环境能源、职业健康安全等事故，尚未认定事故责任的；

5) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；

6) 获证组织重组、物理地址变动导致获证组织人力资源、基础设施、组织机构、管理体系过程模式、经营状况发生变更/重大本质性变更，且不能在一个月內接受审核；

7) 持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；

8) 媒体/相关方重大投诉、曝光，尚未明确实际情况和责任的；

9) 未按时交纳认证费用等不承担、履行认证合同约定责任和义务的；

10) 对于不能按规定的期限内，完成不符合项纠正措施的；

11) 未按要求进行信息通报的；

12) 未能接受周期性监督审核（两次审核间隔不超 12 个月）或 SGC 安排的其他特殊情况的审核（如针对产品抽查不合格一个月內需进行的监督）

13) 获证组织被市场监督管理部门抽查发现影响食品安全的不合格情况，尚不需要立即撤销认证证书的；

14) 获证组织无正当理由连续两次不接受不通知现场审核的；

15) 其他需要暂停认证注册资格的情况，例如获证组织申请暂停。

暂停期限为一般为六个月，经技术委员会最终审定后向获证组织发出书面通知，并报认证认可业务信息统一上报平台予以公告。

7.2 撤销注册的条件

出现下列情况之一时，将被撤销认证注册资格：

7.2.1 组织申请撤销

7.2.2 其他情况：

- 1) 拒绝对不符合项采取纠正和纠正措施的；
- 2) 获证组织停业或关闭；
- 3) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- 4) 相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；
- 5) 虚报、瞒报获证所需信息的；
- 6) 被列入质量信用严重失信企业名单；
- 7) 被政府列入“严重违法企业名单”；
- 8) 拒绝配合认证监管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；
- 9) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- 10) 出现重大的产品和服务等质量安全、环境能源、生产安全卫生、诚信等相应获证认证领域事故等相应获证认证领域事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的，或经机构落实属于获证组织体系建立及运行存有重大缺陷；
- 11) 有其他严重违法法律法规行为的；
- 12) 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和纠正措施的（包括持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、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）；
- 13) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；
- 14) 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；
- 15) 证书有效期内换发新证书；
- 16) 故意或持续的不满足国家相关法律法规要求的；
- 17) 不再生产获证范围内产品的或不再提供获证范围内服务的；
- 18) 获证组织管理体系不符合认证依据或相关产品不符合执行标注要求，需要立即撤销认证证书的；
- 19) 其他应当撤销认证证书的情况，例如获证组织主动申请撤销。

7.3 暂停、撤销的处理程序

7.3.1 作出暂停使用认证证书的决定后（暂停期限一般为六个月），山东国鉴认证将书面通知该获证组织，规定整改期限和恢复使用证书的条件，并将此决定报认证认可业务信息统一上报平台。获证组织在暂停期间不能在任何媒体上发布任何消息暗指证书仍然有效，不能使用证书和标志，并按规定交回证书。

暂停注册组织在规定期限内完成纠正措施时，向山东国鉴认证提出恢复注册申请，山东国鉴认证将及时做出有关恢复安排。当确认导致暂停的原因消除后，山东国鉴认证技委会作出恢复认证注册的决定，以书面形式通知该获证组织恢复使用认证证书，同时上报认证认可业务信息统一上报平台。

恢复注册审核收费标准为：结合监督审核进行恢复注册现场审核时，加收1000元每体系服务费用；如需

专门增加一次恢复注册现场审核时，则按认证合同收取一次监督审核费。

7.3.2 作出撤销认证注册资格决定后，山东国鉴认证将及时上报认证认可业务信息统一上报平台，并将收回该组织的认证证书，并利用网络等媒介公布撤销注册决定。

7.4 缩小认证范围

7.4.1 获证组织要求缩小认证范围时，应向山东国鉴认证提出书面申请，经山东国鉴认证审查确认其合理性后，缩小范围换发认证证书。

7.4.2 山东国鉴认证在监督审核或其他时机发现获证企业在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求、认证范围的某些部分不再生产/提供/运作，认证机构将缩小证书覆盖范围，以排除不满足要求或消失的部分。

7.4.3 换发新证书后，企业按规定交回原证书，并立即停止对被缩小的认证范围的相关宣传，包括这部分的范围的证书和标志使用。

八、禁止转换机构认证有关政策的说明

根据国家《认证机构公平竞争规范—与认证证书有关的有违公平竞争行为约束》的政策，就其禁止转换机构认证的有关政策规定作相关说明：

- 1、该政策适用于包括质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等认证活动；
- 2、该政策禁止获证组织随意转换认证机构，有关规定如下：

2.1 特定认证机构发放的证书，应由其负责其后监督，其它机构未经批准，不得对该证书进行转换监督，不在该证书有效期内换发证书；

2.2 认证机构对受审核方的监督审核、初次审核、再认证审核结论为不合格，不通过或不保持认证注册的；或认证机构暂停、撤销认证证书的。自作出上述认证决定之日起，一年内其它认证机构不得受理该组织的认证申请及发放认证证书。

2.3 全部认证证书延续状态均由各认证机构依据国家认证信息上报公布制度据实上报并公示于国家认监委官方信息（网站）平台上，供全社会查询和采信。其中，“2.2”所及的审核不通过、被暂停或撤销认证证书的有关信息，集合成为特殊控制的“暂禁转换认证”类信息，具有相当的负面性质，有关组织一旦名列其中，就意味着一年的“禁闭期”并成为“无证”组织，其形象、信誉及客户信任将受到不同程度的损害。

3、限于国家政策约束，山东国鉴认证亦将按规定如实上报和公示证书状态信息包括：“暂禁转换认证”类信息。为避免被列入“暂禁转换认证”信息的情况非预期发生，山东国鉴认证已责成客户服务部加强与客户间的联系，认真做好如期监督/再认证等活动的安排并强化预警机制；同时也请客户积极支持和配合我们的工作，有任何情况请及时与山东国鉴认证沟通解决，以期规避不应有的“禁闭”（注：该禁闭期不妨碍原发证机构恢复认证注册）风险和利益伤害。

九、认证要求的变更的处理：

当管理体系标准（如：换版）或其他认证要求发生变更时，获证组织应按确定的变更方式，在规定的过渡期间内完成必要的调整，并接受山东国鉴认证现场审核确认。过渡期结束后，未经山东国鉴认证现场审核确认

的组织，其认证证书将被撤销并公告。

十、获证组织的权利与义务

10.1 权利

- 1) 认证申请（委托）人有权了解山东国鉴认证运作依据和认证程序；
- 2) 有权索取有关认证的说明和资料、文件；
- 3) 有权对审核计划和审核成员提出异议，并得到合理解决；
- 4) 有权对审核组提出的不符合项进行确认；
- 5) 有权对审核组工作和审核结论提出质疑；
- 6) 山东国鉴认证批准的正式报告与审核组的审核报告有差异时，有权要求山东国鉴认证作出解释；
- 7) 山东国鉴认证将审核／监督检查分包给外部机构或人员时，有权提出意见；
- 8) 有权正确使用认证证书和标志；
- 9) 有权要求山东国鉴认证保密和遵守有关的规定；
- 10) 有权对山东国鉴认证提出申诉／投诉和争议；
- 11) 有权要求山东国鉴认证对其它有关认证问题作出解释或澄清；
- 12) 有权向国务院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。

10.2 义务

- 1) 始终遵守国家认监委、认可机构和山东国鉴认证有关认证认可的有关规定；
- 2) 按期交纳费用（认证不通过时也应交纳费用）；
- 3) 为进行审核，监督审核，再认证和解决投诉做出必要的安排；包括接受山东国鉴认证的文件审查，调阅所有记录（包括内审报告、利益相关者投诉），初访，进入所有区域的确定和接待访问／审核人员；
- 4) 积极配合审核，如实提供情况、说明、资料、文件、记录；
- 5) 正确使用认证证书和标志，仅就获准认证的范围作出声明；
- 6) 在宣传认证结果时不得损害山东国鉴认证的声誉，不得做使山东国鉴认证认为误导或未授权的声明；
- 7) 当认证暂停或撤销时，应立即停止涉及认证内容的宣传，并按山东国鉴认证要求交回所有认证文件；
- 8) 证书撤销或未能通过再认证审核，必须销毁印有相关认证认可标识的宣传物品。
- 9) 获注册后在有效期内应按前述要求及时向山东国鉴认证通报信息；
- 10) 按更改的管理体系标准等认证要求，在给定的时间内进行更改，并接受山东国鉴认证的验证；
- 11) 保持管理体系的有效运行；
- 12) 如期交回全部（过期、撤销）作废认证证书；
- 13) 其他包括但不限于本文及合同约定的有关义务。

十一、其他信息

认证机构资质许可状态、认可业务范围、认证证书注册信息，可致电山东国鉴认证：0531-67618299 获取详细信息，亦可查询山东国鉴认证网站 www.ccsge.com、认监委网站 www.cnca.gov.cn。

山东国鉴认证有限公司公开文件 0531-67618298