

商品售后服务认证 公开文件

B/0

山东国鉴认证有限公司

二〇二四年四月编制

二〇二四年四月实施

目 录

一、认证说明.....	3
1 目的.....	3
2 认证模式及依据.....	3
3 申请认证的条件及提交的资料.....	3
4 认证程序.....	4
二、收费标准.....	5
三、公正性和保密性承诺.....	5
1、公正性承诺.....	5
2、保密性承诺.....	5
四、信息公开途径说明.....	6
五、监督审核、见证评审和特殊审核的要求.....	6
六、获证组织信息通报制度.....	7
七、保持认证注册的条件.....	7
八、投诉 / 申诉 / 争议.....	8
九、认证证书及认证标志的使用方式说明.....	11
十、再认证的申请.....	13
十一、非正常情况下的处置.....	13
十二、认证要求的变更的处理.....	15
十三、获证组织的权利与义务.....	15

一、认证说明

1 目的

为了让拟申请认证的组织（以下称申请方）了解商品售后服务认证的认证程序，山东国鉴认证有限公司（简称：SGC）特制定本说明。

2 认证模式及依据

2.1 服务认证模式包括但不限于：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查（功能感知），简称模式 E；
- f) 既往服务足迹检测（验证感知），简称模式 F；
- g) 服务能力确认或验证；简称模式 G；
- h) 服务设计审核，简称模式 H；
- i) 服务管理审核，简称模式 I。

2.2 商品售后服务选择的模式组合为：

E + H（有设计时）+ I。

2.3 认证依据：

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相应的国家法规标准、申请认证组织的有关文件。

3 申请认证的条件及提交的资料

3.1 申请方需具备的条件

- 3.1.1 取得注册登记的法人资格（或其组成部分）；
- 3.1.2 组织申请认证覆盖的服务（含产品、活动）满足相关法律、法规、标准和规范要求（如：行政许可证明等）；
- 3.1.3 按照申请认证的认证依据建立和实施管理体系，且有效运行 3 个月以上；
- 3.1.4 未被列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- 3.1.5 一年内未发生行政监管部门责令停产整顿的重大服务事故；未被监管部门责令停业整顿；
- 3.1.6 一年内未因事故、违反国家管理相关法规或虚假、瞒报所需信息，而被其他认证机构撤销认证证书；
- 3.1.7 承诺遵守国家、行业和地方相关的法律法规、政策、标准和其他要求；承诺始终遵守认证的有关规定，承担与认证有关的相关法律责任；
- 3.1.8 承诺获得认证后应及时通报与认证事项相关的变更信息和其他可能影响认证事项持续满足认证标准要求的能的事宜的信息；

3.2 提交资料

见本机构网站所公示商品售后服务认证申请及调查表及附件，提供相关认证申请信息和资料。

4 认证程序

4.1 答复询问

申请方可通过电话、函件或面谈向本机构或分支机构询问业务范围、认证的流程、报价及有关疑问等情况，索取适宜资料。

4.2 认证申请

4.2.1 申请方了解本机构情况后，可在公司网站下载商品售后服务认证申请及调查表，如实填写相关内容并提供认证调查表所要求的附件，提交 SGC。

4.2.2 由本机构对所提交的认证资料进行评审，确认所提交资料符合要求，经双方协商签订认证合同（认证合同电子版可在本机构网站获取，也可致电公司索取）；甲乙双方依合同约定进行认证活动。

4.2.3 本机构不接受申请的，应向申请方说明原因。当拒绝认证申请时，本机构应不违背《公正性和保密性承诺》。

4.3 初次认证审核

4.3.1 初次认证审核目的是评价受审核方在拟认证范围内的服务是否符合认证准则及其承诺的要求。如果认证客户不能在初次认证末次会结束后的规定时间内按要求关闭不符合，SGC 将再实施一次审核或不批准认证。

4.3.2 SGC 依据申请认证项目具体情况形成审核方案，根据审核所需的能力选择审核/审查员组成初次认证审核组。

4.3.3 文件审核

在实施现场审核前，审核组对客户提交的相关文件、资料进行审核。

4.3.4 审核计划

审核组长在正式现场审核前将审核计划传给申请方，申请方可以对日程安排及其他问题提出修改意见，由组长等修改后向申请方发出。

4.3.5 现场审核

4.3.5.1 首次会议

首次会议由组长主持，时间一般不超过半小时。

4.3.5.2 现场审核

按预定计划进行，如有特殊情况需调整计划可与组长协商。

4.3.5.3 末次会议

末次会议由审核组长主持。主要报告受审核方的整体情况、存在问题、审核结论及对审核所依据的标准满足情况、问题点等。

4.3.5.4 整改要求

必要时，受审核方应按照要求时间对不符合项予以纠正并采取纠正措施，并将书面材料报本机构，经验证通过后提交技委会做出认证决定。

4.3.5.5 现场审核终止

当出现如下情况时终止现场审核：

- a) 客户严重违反法律法规而未采取相应整改措施的；
- b) 出现重大事故事件、抱怨而受到政府处罚还未得出结论的；
- c) 现场出现严重事故事件导致现场审核无法继续进行的；
- d) 受审核方不配合，导致审核活动无法进行的；
- e) 不可抗力导致审核无法继续进行的；
- f) 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致，导致审核活动无法进行的；
- g) 其他导致审核程序无法完成的情况。

4.3.6 批准、拒绝及其他与证书有关的事项说明

4.3.6.1 批准认证注册的条件：

- a) 受审核方具有符合适用标准或其它引用的规范性文件要求的文件化的管理体系、服务标准；
- b) 满足认证方案中证书颁发的其他相关条件；
- c) 审核组按本机构程序规定完成认证审核且推荐批准注册。

4.4 预审核要求

在正式审核前，申请方可提出服务体系预审核，其收费按初审费的 50%。

二、收费标准

根据申请方的具体情况，参考《sgc 认证收费规则》确定收费标准，欢迎来电垂询。

垂询电话：0531-67618289 67618290 67618296 67618298 67618299

三、公正性和保密性承诺

本机构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。为了确保本机构始终贯彻落实公开、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，将公正性和保密性作为保障认证工作质量和信誉的重要内容。公司最高管理者做出以下承诺：

1、公正性承诺

本机构遵循中国认证法律、法规、规章及相关认可规范，确保机构运作所遵循的原则和方针以及过程控制具有公正性。

本机构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）进行有效分析，辨识风险因素并予以管理，切实开展可信任的服务认证审核活动。

2、保密性承诺

1) 本机构对在认证过程中获得的有关申请方或获证组织的商业、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。

2) 本机构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、审查/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。

3) 本机构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。

4) 在下列情况下，可以披露必要的信息：

a) 按照法律法规要求或合同安排（例如与认可机构签订的）授权本公司提供信息时；

b) 得到受审核方的书面同意可公开的信息。

5) 下列信息不属于保密范围：

a) 本机构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。

四、信息公开途径说明

1、本公司获取认证机构资质许可、认可情况、认证证书注册信息，可致电我公司 0531-67618299 获取详细信息；亦可查询我公司网站 www.ccsqc.cc、中国国家认证认可监督管理委员会网站 www.cnca.gov.cn、中国合格评定国家认可委员会网站 www.cnas.org.cn。

2、本公司证书样式查询我公司网站 www.ccsqc.cc。

五、监督审核、见证评审和特殊审核的要求

监督审核是 SGC 验证获证组织认证范围内的服务是否持续运作，评定其是否满足认证要求的审核活动。

当 SGC 在商品售后服务认证领域拟通过或通过认可机构认可时，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、监督审核

1.1 监督审核的时间

SGC 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，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。

1.2 监督审核的实施

监督审核由 SGC 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通知，以便获证组织做出安排。

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 SGC 提出延期申请，SGC 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。

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识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 SGC 承担。

3、特殊审核

3.1 扩大认证范围

获证组织要求扩大认证范围时，应向 SGC 提出书面申请，并提交所需要的信息和资料。

经 SGC 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。

3.2 提前较短时间通知的审核

SGC 为调查投诉（或不良情况曝光）、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，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。

六、获证组织信息通报制度

通报制度是 SGC 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 SGC 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 SGC 进行联系：

如：被列入国家企业信用信息公示系统和“信用中国”发布的严重违法失信名单；认证范围发生体系覆盖人数变化、联系地址变更、或重大顾客投诉、或重大服务质量事故、或服务被执法监管部门认定不符合法定要求、或其他情况发生变更（包括：法律地位、服务经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；服务的工作场所变更；认证覆盖的活动范围变更；服务过程的重大变更等。

总之，可能影响到认证覆盖服务及其有效性的信息，都应在通报的范围之内。SGC 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，已采取或拟采取的的必要措施及效果等。

七、保持认证注册的条件

获证组织应在不出现本文第十一条所述情况的条件下方可保持认证注册。

八、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。SGC 应当使依赖认证的各方相信，在经查明后，SGC 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。

1、申诉的处理

1.1 申诉是指申请方或获证组织对 SGC 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。

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。

1.3 申诉人应向 SGC 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。

1.4 申诉的受理

运营部接受申诉人的申诉后，填写《投诉和申诉处理表》，并进行初步审核后提交技术委员会。技委会对申诉材料的有效性审核，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。

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。

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 SGC 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。

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。

SGC 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。

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。

2、 投诉

2.1 投诉是指任何组织或个人向 SGC 表达的、有别于申诉并希望得到答复的、对 SGC 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 SGC 提出,并提供详细资料。通常情况下 SGC 对匿名投诉不予受理。

2.2 投诉的范围

1) 认为 SGC 或认证人员在认证活动中违反国家法律、法规和规章及 SGC 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 SGC 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) 使人对获证组织的服务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。

2.3 投诉的受理

运营部接受投诉人的投诉后，填写《投诉和申诉处理表》，并进行初步审核后提交技术委员会。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。

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，SGC 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。

2.5 其他投诉的处理

- 1) 当 SGC 接到其它方面的投诉：如关于审核/审查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；

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，或经其审核和批准，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，SGC 应在投诉处理过程结束时正式通知投诉人；
- 8) SGC 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。

3、争议

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 SGC 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 SGC 运营部提出。

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 SGC 技术委员会提出申诉或投诉。

九、认证证书及认证标志的使用方式说明

认证证书和认证标志的使用必须遵守国家相关法律法规的规定。SGC 暂未制定认证标志，当 SGC 制定和发布有关专用认证标志时，本文件有关认证标志的规定将得以实施。

1、获证客户使用服务认证证书和认证标志应当遵守的基本规定

1.1 获证客户使用商品售后服务认证证书和认证标志应满足以下条件：

- 1) 满足 SGC 相应的服务认证方案/认证实施规则的全部要求，获得并保持认证证书持续有效；
- 2) 正确使用认证证书和认证标志，不得伪造、冒用、转让和非法买卖认证证书和认证标志；
- 3) 接受 SGC、相关单位对认证证书和认证标志使用情况的监督检查。

1.2 获证客户使用服务认证证书和认证标志的要求

1.2.1 通用要求

获证客户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（例如商品售后服务）和适用标准；
- 颁发证书的认证机构（山东国鉴认证有限公司）。

1.2.2 服务认证证书的使用要求

获得 SGC 服务认证的客户在持有的 SGC 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 SGC 认证证书的内容，在投标场合展示 SGC 认证证书或复印件，在投标文件中引用 SGC 认证证书内容。

获证客户不得利用服务认证证书和相关文字，符号误导公众认为其产品、管理体系通过认证，不允或不允许以误导性方式使用认证证书或其任何部分。

不得暗示认证适用于认证范围以外的活动。

在使用认证资格时，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

1.2.3 SGC 服务认证标志的使用

SGC 服务认证标志的图案可以等比例放大或缩小，图形必须完整、字迹清晰、不得变形使用。

获得 SGC 服务认证的客户应在认证证书有效期内，与认证范围有关的场所使用 SGC 服务认证标志。不出或不允许有关其认证资格的误导性说明。

SGC 服务认证标志可以在投标文件、产品目录、标志性牌匾、宣传材料上使用，但不得在与服务完成后形成的产品、产品标签上、产品说明书上和客户可以获得的产品内包装上使用，以避免客户误认为该产品通过了产品、管理体系认证。

标志不得用于实验室检测、校准或检查的报告上。

1.3 服务认证证书和认证标志的停止使用

在认证范围缩小后，获证客户应立即停止缩小范围内的认证证书和认证标志的宣传，收回、销毁和删除相关宣传资料，并修改所有的广告材料。

获证客户在持有的 SGC 认证证书有效期满后，或认证资格处于暂停、撤销状态时，在相关场合应停止使用相应认证证书和认证标志，如报告、文件、办公用品、宣传品和网页等，停止一切形式的宣传，并收回、销毁和删除相关宣传资料。

2、对获证客户使用服务认证证书和认证标志的监督管理

2.1 对获证客户使用服务认证证书和认证标志的监督检查

获证客户应对使用认证证书、认证标志进行有效的控制，保存使用的有关记录。

SGC 在对获证客户的监督和再认证或其他适当时机检查认证证书和标志使用的正确性。

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

2.2 误用服务认证证书、认证标志的类型：

- 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) 服务认证标志在产品上、产品标签上、产品说明书、产品包装上使用；
- 3) 认证标志未按照规定与相关的标志一起使用；
- 4) 在认证资格被暂停期间、注销或撤消后继续使用；
- 5) 转让给其他组织使用；
- 6) 其他类型的误用。

2.3 对误用各类服务认证证书和认证标志的处理

2.3.1 获证客户一经发现误用认证证书和认证标志，应立即停止继续使用，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，通常：

- 1) 获证客户应调查清理误用情况，分析误用原因；
- 2) 获证客户应评估误用可能产生的影响；
- 3) 获证客户应采取补救措施和纠正措施，并向 SGC 通报措施有效性。

2.3.2 获证客户对在产品、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。

2.3.3 SGC 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。

2.3.4 SGC 对伪造认证证书和认证标志的，将根据国家相关法律法规规定，提出诉讼。

十、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 SGC 提出再认证申请，再认证一般应在证书有效期到期前 3 个月向 SGC 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。

十一、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，SGC 将依据国家相关法律法规的有关规定，视具体情况采取缩小、暂停注册、撤销注册、终止（注销）注册的措施。

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：

1.1 企业自行申请暂停认证注册资格

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，如获证组织的服务不符合认证依据要求，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或/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：组织的服务质量不合格，或违反其他有关法律法规要求的情况；

4) 发生服务质量事故（含服务涉及产品的质量、食品安全等事故），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) 持有的与服务认证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) 获证组织无正当理由连续两次不接受不通知现场审核的；

14) 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。

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：

2.1 组织申请撤销

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)拒绝接受国家监督抽查的；

10)出现重大的认证范围内服务事故，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)有其他严重违法违反法律法规行为的；

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的（包括持有的与服务认证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)没有运行或者已不具备运行认证范围内服务条件的；

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)故意或持续的不满足国家相关法律法规要求的；

16)不再提供认证范围内服务的；

17)获证组织认证范围内服务不符合执行标准要求，需要立即撤销认证证书的；

18)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。

3、终止(注销)注册的条件

出现下列情况之一者，终止（注销）并对外公布：

1)认证申请人提出终止（注销）的；

2)由于认证采用的标准变更，认证申请人不符合换证条件或未提出换证的；

3)证书有效期内换发新证书；

4)其他应注销的情况。

4、 暂停、撤销、终止（注销）的处理程序

4.1 作出暂停使用认证证书的决定后（暂停期限一般为六个月），SGC 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。

暂停注册组织在规定期限内完成暂停原因消除时，向 SGC 提出恢复注册申请，SGC 将及时做出有关恢复安排。当确认导致暂停的原因消除后，SGC 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/证书服务费用；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。

4.2 作出撤销、终止（注销）认证注册资格决定后，SGC 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（无法收回的通知获证组织自行销毁），并利用网络等媒介公布撤销、终止（注销）注册决定。

5、 缩小认证范围

5.1 获证组织要求缩小认证范围时，应向 SGC 提出书面申请，经 SGC 审核确认其合理性后，缩小范围换发认证证书。

5.2 SGC 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提供服务，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。

5.3 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。

十二、认证要求的变更的处理：

当认证依据标准变化（如：改版）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 SGC 现场审核确认。过渡期结束后，未经 SGC 现场审核确认的组织，其认证证书将被撤销并公告。

十三、获证组织的权利与义务

1、 权利

- 1) 认证申请（委托）人有权了解 SGC 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) SGC 批准的正式报告与审核组的审核报告有差异时, 有权要求 SGC 作出解释;
- 7) SGC 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 SGC 保密和遵守有关的规定;
- 10) 有权对 SGC 提出申诉 / 投诉和争议;
- 11) 有权要求 SGC 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。

2、义务

- 1) 始终遵守国家认监委、认可机构 (适用时) 和 SGC 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 SGC 的文件审核, 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 SGC 的声誉, 不得做使 SGC 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 SGC 要求交回或销毁所有认证文件;
- 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 SGC 通报信息;
- 10) 认证依据标准等认证要求变更的, 在给定的时间内进行更新, 并接受 SGC 的验证;
- 11) 保持认证范围内的服务提供有效运行;
- 12) 如期交回或需自行销毁全部 (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。