



自愿性产品认证 公开文件

山东国鉴认证有限公司

2020 年 01 月 31 日批准

2025 年 8 月 16 日修订

山东国鉴认证有限公司

自愿性产品认证公开文件

目 录

1.总则（目的、范围、认证依据、认证模式、术语）	2
2.申请自愿性产品认证应满足的要求	2
3.认证程序	2
4.认证证书和标志使用的管理	4
5.认证费用	4
6.投诉、申诉的处理	4
7.证书保持、变更、终止（注销）、暂停、撤销、缩小、恢复	6

山东国鉴认证有限公司

自愿性产品认证公开文件

1.总则

1.1 目的

为使申请组织/获证组织了解山东国鉴认证有限公司（简称 SGC）自愿性产品认证检查全过程，便于本公司有序、有效地开展自愿性产品认证工作，特制定本公开文件。

1.2 适用范围

本公开文件适用于 SGC 除有机产品外自愿性产品认证的认证委托人/获证组织。

1.3 认证依据及认证模式

1.3.1 认证依据

见相应产品对应的认证实施规则。

1.3.2 认证模式

见相应产品对应的认证实施规则。

1.4 术语说明

根据认证过程的变化，本文件对申请自愿性产品认证的单位使用了不同的称呼：

1.4.1 认证委托人：向认证机构申请产品认证的组织。

1.4.2（拟）获证组织：（准备）获得自愿性产品认证证书的组织。

1.4.3 生产者：对产品质量负主体责任并具有独立法人资格的主体。

1.4.4 生产（制造）企业：负责确保产品满足或持续满足认证依据的标准的主体。

2.申请自愿性产品认证应满足的要求

申请自愿性产品认证的申请组织必须具备以下基本条件：

a) 认证委托人及其认证相关各方（包括拟获证组织、生产企业等，下同）应取得相关法律法规规定的相应法律地位及行政许可（适用时），其生产、加工或经营的产品应符合相关法律法规、标准及规范的要求，并拥有相应权限；

b) 认证委托人及其认证相关各方（需要时）建立和实施了文件化的产品管理体系，并有效运行 3 个月以上；

c) 申请认证的产品质量稳定，能正常批量生产，一年内未见严重不良记录（例如社会抽检不合格、重大质量事故、顾客投诉等）。

d) 认证委托人及其认证相关各方未列入国家信用信息、信用中国严重失信主体相关名录。

e) 其他必要条件，如泰山品质认证有关规定条件。

3.认证程序

山东国鉴认证有限公司

自愿性产品认证公开文件

3.1 认证过程包括认证申请、申请评审、检查策划、产品检验和现场检查实施、认证决定、颁发证书、监督。

3.2 认证的申请

运营部接到认证委托人产品认证的申请信息时，应主动帮助认证委托人了解认证要求，指导认证委托人填写申请表、收集申请评审所需资料。

资料要求见各类产品认证实施规则及/或申请表等的要求。

3.3 申请评审

3.3.1 SGC 对提交认证申请表及其他资料内容（必要时通过网络查询等方式）确定申请组织是否满足基本要求。

3.3.2 如 SGC 接受自愿性产品的认证申请，SGC 将与认证委托人签订合同。当申请组织不满足认证条件或本公司尚无能力承接该认证项目时，不予接收申请。

3.4 检查策划

3.4.1 一旦与认证委托人签订合同，运营部根据组织提供的信息策划形成方案策划，选择检查组，任命检查组长，由检查组进行文件检查，必要时与认证委托人沟通解决文件存在的问题。

3.4.2 文件检查通过后，检查组长编制检查计划，并将检查计划发送给认证委托人，双方确认检查计划意见。

3.5 检查实施

3.5.1 检查通常为现场检查，根据《工厂质量保证能力要求》进行，并进行必要形式的产品检验。

3.5.2 现场检查如存在不符合，认证委托人应根据检查组要求，在规定时间内，提供不符合项纠正措施实施情况的报告，并附以证明材料。检查组长对不符合项纠正措施实施效果的有效性进行跟踪验证。

3.6 认证决定

检查结束后，由检查组长验证不合格连同必要的产品检验报告及检查资料一起提交技术委员会审查评定，技术委员会依据认证过程中和其它方面得到的信息对申请认证产品做出通过或不通过的认证决定。

3.7 颁发证书

经 SGC 技术委员会评定通过后，经批准制作证书并颁发。

3.8 监督

山东国鉴认证有限公司

自愿性产品认证公开文件

3.8.1 一般情况下，获证后自初次现场检查结束之日起 12 个月内进行第一次监督检查，以后每年进行一次监督检查（有特殊要求的认证规则按其处置），若发生下述情况之一可增加监督频次：

- (1) 获证产品出现严重质量问题或用户提出投诉并经查实为生产企业责任时；
- (2) SGC 有足够理由对获证产品与认证依据的符合性提出质疑时；
- (3) 有足够信息表明认证委托人及其认证相关各方因所有权、管理者、组织机构、产品设计更改、生产条件或质量体系等发生重大变化，从而可能影响产品符合性或一致性结论时。

3.8.2 不定期的监督检查

在证书有效期内获证组织如发生下列情况之一时，需进行不定期的监督检查：

- (1) 产品出现严重质量问题，发生重大投诉；
- (2) 发生其它重大问题。

4. 认证证书和标志使用的管理

当 SGC 制定和正式发布自愿性认证产品专用标志时，通过相应认证规则予以明确，下述关于认证标志的内容适用。

4.1 认证证书必须在限定的范围内使用，禁止超范围使用认证证书和认证标志；任何单位和个人不得伪造、涂改、转让认证证书；认证证书持有人不得利用认证证书误导公众，混淆认证产品与非认证产品（如：不得以通过“富硒”认证误导消费者认为所有产品均为“富硒”产品）；应在获证产品或者产品的最小销售包装上加贴产品认证标志。不得利用产品认证证书和相关文字、符号误导公众认为其服务、管理体系通过认证。

4.2 对于办理暂停认证资格的组织，暂停期间不得使用认证证书；对撤销、注销认证资格的组织，SGC 立即收回认证证书，无法收回的，获证组织自行销毁。

4.3 获证组织可以将自愿性产品认证标志印制在获证产品标签（须经 SGC 批准）、说明书及广告宣传材料上，并可以按照比例放大或者缩小，但不得变形、变色。

4.4 认证证书暂停期间，获证组织不得使用认证标志；认证证书注销、撤销后，原获证组织不得再使用认证标志。

4.5 当存在专有规定时，还需要遵守其规定，例如泰山品质产品认证遵守《“泰山品质”认证证书和标志管理办法》

5. 认证费用

参照本公司的认证收费规定执行。

6. 投诉、申诉的处理

山东国鉴认证有限公司

自愿性产品认证公开文件

6.1 投诉

申请组织/获证组织对本公司的服务或本公司工作人员不满意时可以向本公司投诉。当投诉涉及人员风纪问题/或投诉人认为 SGC 行为严重侵害了自身合法权益可以直接向国家认监委投诉。

6.1.1 投诉提出

运营部负责接收投诉的相关资料，并审查是否属于受理范围，投诉人须提交详细的证明材料并签名。

6.1.2 处理

根据投诉者提供的线索,SGC 运营部和/或报技术委员会处理或直接组成处理小组负责调查核实,必要时进行现场调查,在 30 个工作日内提出处理意见,报总经理批准后以书面方式通知投诉人。

6.2 申诉

6.2.1 申诉时效

对本公司的认证决定持不同意见时,可以向 SGC 技术委员会提出申诉。申诉必须在收到颁证决定之日起 10 个工作日内提出。

6.2.2 申诉受理

6.2.2.1 申诉应以书面形式提交,要明确表达申诉理由。

6.2.2.2 对颁证决定的申诉,由公正性委员会指定技术委员会组成专门申诉工作组进行处理。

6.2.2.3 对认证工作的公正性、独立性和保密性的申诉,由技术委员会组织专门工作组进行处理。

6.2.2.4 申诉中可能发生的任何费用,由败诉方负责。

6.2.3 申诉处理程序

6.2.3.1 申诉处理工作组人员应与被处理事件无直接利害关系,也无直接利益关系;

6.2.3.2 申诉处理工作组有权采取各种措施取证,包括召集会议、听取双方证词、现场调查、向专家咨询等,作出有根据的判断。

6.2.3.3 会议在接到申诉的 20 个工作日内举行,至少提前 5 个工作日通知申诉人会议的时间和地点;

6.2.3.4 技术委员会和申诉方均有权提出证人的姓名和地址,并应在不迟于会议召开前 5 个工作日以书面方式提出。

6.2.4 裁定

6.2.4.1 技术委员会成员应公正判断,所有成员均受认证规则及本文件的约束。

6.2.4.2 技术委员会作出对申诉的裁定,并书面通知相关方,该裁定具有约束力。

山东国鉴认证有限公司

自愿性产品认证公开文件

6.2.4.3 自申诉提交到本公司后 30 个工作日内，技术委员会必须对申诉作出决定。在特殊情况下，可提交国鉴认证有限公司总经理最终决定。

6.2.4.4 对裁定结果有意见可向认监委或者认可委提出申诉。

6.2.5 费用

申诉处理的费用由总经理确认，与败诉有关的合理支出应由败诉方承担。

7.证书保持、变更、终止（注销）、暂停、撤销、缩小、暂停恢复

7.1 认证证书的保持

符合以下条件的保持认证注册资格：

- (1) 认证委托人或相关各方保持有效的法律地位，其资质持续符合国家的最新要求；
- (2) 工厂检查合格，产品符合认证标准要求，未发生重大质量事故；
- (3) 认证申请人或相关方持续遵守认证有关规定。

认证证书有效期届满，需要延续使用的，认证申请人应在认证证书有效期届满 90 天前向认证机构提出换发认证证书，认证机构在确认相关信息符合要求后，换发认证证书。

7.2 认证证书的变更

- (1) 认证委托人或相关各方名称等发生变更的；
- (2) 产品种类和数量减少的；
- (3) 其他需要变更认证证书的情形。

7.3 认证证书的终止（注销）

出现下列情况之一者，注销并对外公布：

- (1) 认证委托人或相关各方提出注销的；
- (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) 其他应注销的情况。

7.4 认证证书的暂停

出现下列情况之一者，证书给予暂停处理。并对外公布：

- (1) 认证申请人或相关方违规使用认证证书或认证标志的，如超范围使用认证证书和标志；
- (2) 获证后监督检查中，产品一致性检查发现重大差异或有 1 项（含 1 项）以上的严重不符合项；
- (3) 产品抽样检验结果有 1 项关键项不合格的；
- (4) 对获证后监督检查发现的不符合项未按期提出验证或验证结论为“不通过”的；
- (5) 国家监督抽查时出现不合格的；
- (6) 认证申请人提出暂停认证证书的；

山东国鉴认证有限公司

自愿性产品认证公开文件

(7) 获证工厂未在规定的期限内接受年度监督检查的，包括因联系不上、产品停产等原因，不能按期接受年度监督的；

(8) 有重大质量投诉，或有关单位、部门反映并经查实获证产品存在质量问题，认证机构认为应暂停的；

(9) 不按规定交纳认证费用的；

(10) 其他应暂停的情况。

认证证书暂停期不超过 6 个月。

7.5 认证证书的撤销

出现下列情况之一者，认证机构应撤销并对外公布：

(1) 在暂停认证证书期间，认证申请人未采取有效纠正措施或未提出恢复申请的；

(2) 获证后监督检查发现 2 项以上（含 2 项）严重不符合的；

(3) 产品抽样检验有 2 项以上（含 2 项）关键项不合格的；

(4) 同单元产品连续两年国家监督抽查存在关键项不合格的；

(5) 因产品缺陷导致重大安全事故的；

(6) 认证申请人或相关方未保持有效的法律地位，其资质不满足国家最新要求的；

(7) 其他应撤销的情况。

7.6 认证证书的缩小

(1) 认证申请人自愿提出缩小获证产品范围，可以缩小认证证书获证范围。

(2) 缩小获证产品范围时，机构收回原认证证书或对外进行公布，换发新认证证书。

7.7 认证证书的暂停恢复

在暂停认证证书后，认证申请人应在暂停原因消除后、暂停到期前向认证机构申请恢复认证证书，认证机构对暂停问题消除情况进行必要的检查或核实，确认有效后，恢复使用认证证书，否则撤销认证证书。