



中企华信认证中心有限公司
ZQHX CERTIFICATION CENTER CO.,LTD

公开文件

文件名称：申请认证客户和中企华信双方权利和义务



申请认证客户和中企华信双方权利和义务

中企华信认证中心有限公司
ZQHX CERTIFICATION CENTER CO.,LTD.



申请认证客户和中企华信双方权利和义务

1. 申请认证客户的权利和义务

1.1 权利

1.1.1 获取 ZQHX 认证公开文件和信息

1.1.2 申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视

1.1.3 对审核计划安排和可能影响认证公正性的审核组成员提出调整和变更的要求；澄清不符合事实和对审核报告提出意见；对 ZQHX 认证审核工作、审核结论及工作人员违反规定的问题有权向 ZQHX 或认监委、认可委、认证认可协会、认证监管部门提出申诉/投诉；

1.1.4 获证客户有正确使用认证证书和标志的权利；

1.1.5 根据客户产品和（或）服务、管理体系等的变化，有权向 ZQHX 提出扩大或缩小认证范围；

1.1.6 认证证书到期前，可向 ZQHX 申请再认证或不再保持认证。

1.2 义务

1.2.1 始终遵守国家法律、法规及与 ZQHX 的合同和有关规定；

1.2.2 当申请方决定由 ZQHX 进行认证时，应提出书面申请，并提交本组织文件化的管理体系信息，以及质量/环境/职业健康安全体系涉及相关活动的信息（申请工程建设施工质量管理体系 认证的企业，应确保已按 GB/T19001 和 GB/T50430 的要求建立和运行工程建设施工质量管理体系），并已实施了覆盖所有程序的内审和管理评审。

1.2.3 在有要求时，接受国家认可委的见证评审并提供必要的支持，依法接受上级主管部门的监督检查及 ZQHX 的特殊审核，需要时应为接纳到场的观察员提供条件；

1.2.4 按期接受 ZQHX 监督审核和再认证审核。

1.2.5 依据认证合同要求及时向 ZQHX 交纳认证费用。

1.2.6 为 ZQHX 安排的审核活动做出必要的安排，包括为初审、监督、再认证和特殊审核等准备并提供相关的体系文件、开放认证范围内的所有区域、提供体系运行的所有记录（包括内部审核报告）及证据等；

1.2.7 仅就获证的范围做宣传；在宣传认证结果时不应损害 ZQHX 的声誉，不应做使 ZQHX 认为误导或未经授权的声明；

1.2.8 当接到暂停或撤销认证通知时（不论何种原因），应立即停止使用认证证书和认证标志，停止认证宣传，并立即停止使用所有引用认证资格的广告材料。当撤销认证时，应按 ZQHX 的要求交回认证证书；当认证范围被缩小时，应修改所有的广告材料；

1.2.9 确保不采用误导的方式使用或部分使用认证文件、标志或报告；在传播媒体中对认证内容的引用，应符合 ZQHX 的要求；不允许在引用其管理体系认证时，暗示 ZQHX 对产品（包括服务）或过程进行了认证。不得暗示认证适用于认证范围以外的活动；



1.2.10 获证客户应按要求向 ZQHX 提供有关投诉记录和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取的纠正措施记录；

1.2.11 当获证客户管理体系发生以下变更时，应及时通报 ZQHX。对发生的质量事故、环境事故、安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况应在 2 日内通报 ZQHX，重大事故应在 24 小时内通报 ZQHX。

变更内容包括但不限于以下方面：

- (1) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息；
- (2) 组织的名称、注册/经营地址、联系地址、联系方式和场所发生变化；
- (3) 法人代表、管理者代表和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）发生变动；
- (4) 管理体系和过程的重大变更的信息；
- (5) 组织的经营活动、产品、过程、工艺、环境发生重大变化；
- (6) 发生重大质量事故、环境事故、安全事故；
- (7) 顾客/相关方涉及管理体系的重大投诉；
- (8) 地区/国家监管部门因严重质量事故、环境事故、安全事故介入的情况；
- (9) 其他变化等。

1.2.12 对所提供申请材料 and 审核证据的真实性、全面性和准确性负责（包括但不限于体系覆盖人数的真实性），如因提供虚假证件或虚假/不准确/不全面证据或虚假/不准确/不全面数据而导致证书被暂停或撤销时，负全部责任。

2. ZQHX 的权利和义务

2.1 权利

2.1.1 按照国家相关法律法规和国家认可机构的认可规范文件的要求，制定 ZQHX 的认证审核工作程序和管理规定。

2.1.2 在拟认证的范围内按相关工作程序和管理规定实施审核并做出认证决定。

2.1.3 要求客户按认证合同的约定支付认证费用。

2.1.4 按照规定的周期对获证客户进行年度监督审核和认证到期前的再认证。

2.1.5 处理来自客户或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。

2.1.6 制定认证证书、认证标志的使用规定。

2.1.7 要求客户提供有关认证审核、监督审核、再认证或解决投诉所必需的文件资料，并对进入相关审核区域、调阅记录和访问人员提供方便。

2.1.8 对获证客户的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取纠正措施记录。 2.1.9 ZQHX 拥有认证文件（如认证证书、审核报告等）的所有权，当获证客户的管理体系不再符合管理体系认证标准等要求时，有权暂停或撤销获证客户的认证资格。当撤销认证资格时，有权要求获证客户交回认证证书原件。

2.1.10 当获证客户管理体系范围内产品/服务/活动发生重大事故、严重投诉、严重违反国家法律法规



等 不符合时，ZQHX 有权对获证客户进行特殊审核。

2.1.11 当认证要求发生变更时，ZQHX 将以适当方式将认证要求的任何变更通知获证客户。ZQHX 将在规定的期限内验证每个获证客户是否符合新的认证要求。

2.2 义务

2.2.1 ZQHX 的服务对所有申请管理体系认证的委托方或申请客户开放，遵循非歧视原则。

2.2.2 ZQHX 对授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证决定负责。

2.2.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。

2.2.4 将 ZQHX 有关认证的要求及其更改及时通知有关方面。

2.2.5 保证 ZQHX 所有参与认证工作的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的信息保守秘密。如需将信息提供给第三方时，ZQHX 应通知受审核方所要提供的信息。当法律要求需要将信息提供给第三方时，应事先以书面形式通知客户。

2.2.6 回答和解释客户所提出的质疑，并提供相关信息。

2.2.7 在公司网站等媒介上公布获证客户的相关信息，并及时更新。

2.2.8 有义务接受来自客户及其它相关方的与认证有关的投诉和申斥，并进行妥善处理，可行时并将处理结果告知有关方。