

认证双方的权利和义务

3.1 申请组织和获证组织

3.1.1 权利

3.1.1.1 获取杭州中奥质量认证有限公司（以下简称“杭州中奥”）认证公开文件和信息；

3.1.1.2 申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视；

3.1.1.3 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；

3.1.1.4 对杭州中奥认证审核工作、审核结论及认证决定等方面有异议时有权向杭州中奥申诉。若认为杭州中奥未遵守认证相关法律法规及认证规则并且导致自身合法权益受到严重侵害的，可以向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉；

3.1.1.5 获证组织有正确使用认证证书和标志的权力；

3.1.1.6 获证组织有权根据产品和（或）服务、管理体系等的变化，提出变更认证范围的要求；

3.1.1.7 认证证书到期前 3 个月，向杭州中奥申请再认证认证证书。

3.2 义务

3.2.1 遵守国家法律、法规及认证规则，按照管理体系认证标准的要求建立并有效运行管理体系，当发现不满足认证标准要求时应采取纠正措施，以确保管理体系的符合性及有效性；同时，应及时向杭州中奥通报相关信息；

3.2.2 为进行认证审核（含初审、监督审核、再认证等）和解决投诉做出必要的安排，并对认证审核所涉及的工作（包括文件审查、审核区域的进入、记录查阅、人员的访问和配合等）

应做出充分的安排及配合，如现场审核活动中存在危险区域，获证客户应以书面方式通知杭州中奥；

3.2.3 遵守国家、杭州中奥关于认证证书及标志的使用要求，采取合理措施保证这些要求得到遵守并保证：

a) 当其认证资格被暂停，立即停止使用所有与获得认证资格有关的宣传材料；

b) 当其认证资格被注销或撤销时，应将认证证书及时交还杭州中奥并且销毁全部带有认证标志的文件；

c) 当其认证范围被缩小时，应修改相关文件及宣传材料。

3.2.4 在认证证书有效期内，只能用认证证书来证明其管理体系符合了特定标准或其他引用文件，不能用管理体系认证证书来暗示其产品或服务通过了杭州中奥认证，宣传认证结果时不应损害杭州中奥的声誉；

3.2.5 依据认证合同要求及时向杭州中奥交纳认证费用，按照规定接受杭州中奥监督审核及再认证；

3.2.6 在有要求时，接受认可机构的见证评审、确认审核等，并提供必要的支持；依法接受上级政府主管部门的监督检查及杭州中奥安排的特殊审核；需要时应为接纳到场的观察员提供条件；

3.2.7 遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息；

3.2.8 当获证客户管理体系发生以下变更时，应及时通报杭州中奥。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日内通报杭州中奥，重大事故应在24小时内通报杭州中奥。包括：

a) 组织机构、管理体系发生重大变更；

b) 认证范围中的产品品种及产品实现过程发生变更；

c)发生质量事故、环境事故、安全事故或国家监督抽查中出现不合格等情况，以及所采取的处理措施；

d)发生顾客重大投诉；

e)重要技术管理人员流失导致体系有效性下降；

f)适用的法律法规、产品标准等要求发生变更；

g)其他重要变更信息。

3.2.9 对所提供申请材料和客观证据的真实性、充分性负责（如体系覆盖人数的真实性），并承担因提供虚假/不准确/不全面证据而导致认证证书被暂停或撤销的全部责任。

3.2 杭州中奥质量认证有限公司

3.2.1 权利

3.2.1.1按照国家相关法律法规和认可机构的认可规范文件的要求,制定杭州中奥的认证审核工作程序和管理规定；

3.2.1.2在拟认证的范围内按相关工作程序和认证准则实施认证审核并做出认证决定；

3.2.1.3要求客户按认证合同的约定支付认证费用；

3.2.1.4按照规定的周期对获证客户进行年度监督审核和认证证书到期前的再认证；

3.2.1.5处理来自获证组织或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议；

3.2.1.6制定认证证书、认证标志的使用规定；

3.2.1.7有权要求申请认证组织提供有关接受认证审核、监督审核、再认证或特殊审核所必需的申请信息、文件资料和相关证据，并对审核人员进入相关审核区域、调阅文件记录、现场抽样和访问有关人员提供方便；

3.2.1.8有权调阅对获证组织的顾客的投诉记录和依据管理体系标准或其他认证文件要求所采取纠正措施记录；

3.2.1.9 拥有认证文件（如认证证书、审核报告等）的所有权，当获证组织的管理体

系不再符合管理体系认证标准等要求时,杭州中奥有权暂停或撤销获证组织的认证证书。
当撤销认证证书时,有权要求获证客户交回认证证书;

3.2.1.10当获证组织在管理体系范围内发生重大事故、重大投诉、严重违反国家法律法规等事件时,杭州中奥有权对获证客户进行特殊审核。

3.2.2 义务

3.2.2.1 杭州中奥接受所有申请客户的认证申请,不附加过分的财务或其他条件,不以申请客户的规模或是否为某一协会或社团的成员及认证供方的数量作为提供服务的条件;

3.2.2.2 根据申请组织的要求及双方签订的合同,杭州中奥按照认证(审核)程序规定对申请客户进行认证(审核),并对认证活动的公正性、客观性、有效性负责;

3.2.2.3 对授予、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、更新认证资格的认证决定负责;

3.2.2.4 杭州中奥仅在认证认可主管部门批准认可的业务领域内实施认证,做出认证决定,颁发认证证书;

3.2.2.5 杭州中奥对获证组织及时办理认证注册、颁发认证证书,在杭州中奥网站予以公布,并在 30 个工作日内按照规定的要求报送国家认监委;

3.2.2.6 杭州中奥及时向获证客户提供有关认证的信息(包括商业、生产、技术和认证审核信息);当认证要求发生变更时,杭州中奥将以适当方式将认证要求的任何变更通知获证组织。杭州中奥将在规定的期限内验证每个获证组织是否符合新的认证要求;

3.2.2.7 对申请客户、获证客户提出的申诉/投诉、争议,杭州中奥将进行调查处理,并及时将处理结果通知对方;

3.2.2.8 保证所有参与认证活动的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的专有信息保守秘密;当法律要求需要将该信息提供给第三方时,将事先以书面形式通知客户。
