公 开 文 件

中天鸿图国际认证有限公司

Zhongtian hongtu international certification co., LTD

2020 年 02 月 01 日

目　录

一、中天鸿图认证简介及业务范围

二、管理体系认证工作流程图

三、体系认证收费

四、公正性声明

五、获证组织管理体系认证后的管理

六、信息通报制度

七、认证证书和标志的使用

八、申诉、投诉、争议

九、获证组织的权利与义务

一、中天鸿图国际认证有限公司简介

中天鸿图国际认证有限公司（简称ZTHT）中天鸿图国际认证有限公司是经国家认证认可监督管理委员会批准（批准号 CNCA-R-2020-628）的专门从事ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系、ISO18001 职业健康安全管理体系、GB/T50430 建工企业质量管理体系、ISO/IEC 27000 信息安全管理体系（ISMS）、ISO/IEC 20000 信息技术服务管理体系（ITSMS）、ISO 13485医疗器械质量管理体系、业务连续性管理体系、服务认证的第三方认证机构。

中天鸿图国际认证有限公司是响应国家大力发展中西部地区经济应运而生的，为国家振兴中西部地区的企事业单位融入国际大环境做出公司的贡献。

中心拥有各类专业的审核人员及专家队伍，人力资源充分，技术力量雄厚，我们将以专业与真诚赢得您的信任；以专业的水准和严谨的作风保证审核公正、有效和权威；我们将遵守职业道德及行业规范，奉行客观、公正、独立、诚信的服务宗旨，为社会各组织提供求实、高效、经济的技术服务，以卓越服务为本，追求顾客满意，追求顾客与我们的共同发展。

中天鸿图认证依据：质量管理体系要求、工程建设施工企业质量管理规范、环境管理体系要求及使用指南、职业健康安全管理体系要求和委托方（受审核方）的要求，其它相关法律法规要求提供相应的认证服务。

中天鸿图国际认证有限公司（ZTHT）实行董事会领导下的总经理负责制。建立健全组织机构，设立市场部、审核部、技术部、办公室四个部门完成认证程序的实现。中天鸿图国际认证有限公司（ZTHT）拥有一批高素质国家注册审核人员，为企业及委托方提供质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系及其结合一体化、信息安全、信息技术、医疗器械管理体系及服务认证的认证服务。

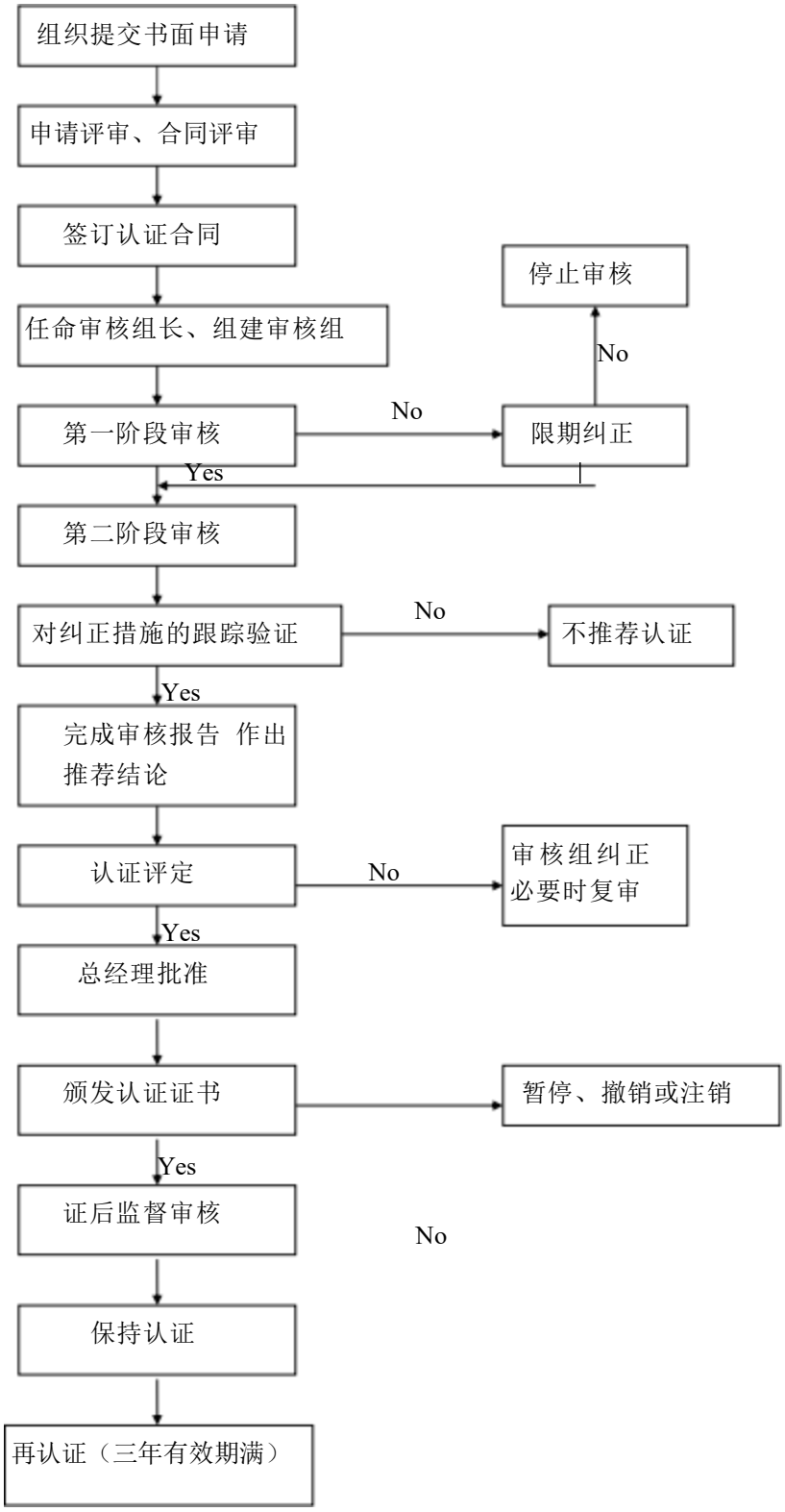
中天鸿图国际认证有限公司（ZTHT）成立以来，依靠其技能精湛、高素质的人员队伍，以规范、科学、严谨的工作态度和专业化、个性化服务的精神，赢得了各界组织的推崇和信任。

中天鸿图国际认证有限公司（ZTHT）我们的服务满足国家认可要求并不附加任何其他条件，在国家认证业务范围内向所有申请者开放。

中天鸿图国际认证有限公司（ZTHT）对所有申请认证企业进行保密承诺，对申请者的技术、管理、经营秘密和认证过程严格保密。

中天鸿图国际认证有限公司（ZTHT）严格遵守国家有关法律法规，按照国际惯例，奉行客观、公正、独立、诚信的宗旨，为企业提供求实、高效、经济服务。

二、管理体系认证工作流程图



三、管理体系认证收费

中天鸿图国际认证有限公司作为一个非盈利性的第三方认证机构，不以盈利作为公司的目标，认证收费尽可能的建立在公司的运营成本之上的低盈利为客户实施第三方认证服务为目的，公司根据认证运营成本，收取的认证费规定如下：

1、认证费原则上不低于3000元/体系，根据企业人数，风险等级，产品的复杂程度，企业体系的整合程度计算审核成本对认证费进行相应的增减；再认证按照再认证合同收取。

2、不低价恶意竞争；

3、审核组的交通费及食宿费由受审核方负责承担；

4、获证企业证书加印/变更费50元/张

5、遇到个别的小微企业（小微企业帮扶对象），公司可以零收费为企业服务。

四、公正性声明

根据认可机构的相关要求，为在开展管理体系认证工作中确保认证活动的可信性、客观性、公正性、和非歧视性，本机构及其审核人员作出如下承诺：

1.理解公正性管理在认证活动中的重要性；

2.对认证活动中的任何存在和潜在的利益冲突进行识别和分析，并形成报告；

3.对已识别出来的任何存在和潜在的利益冲突进行管理，并采取积极的应对措施，以确保公正性管理的有效性，在机构运作过程中采取以下措施：

3.1 严格遵守国家有关管理体系认证及质量、环境、职业健康安全相关方面的法律、法规及标准，遵守国家管理体系认证机构有关认可要求，按第三方认证制度准则办事；

3.2 坚持管理体系认证服务向所有申请组织开放，不附加过分的财务或其它条件阻碍或拒绝申请方的认证申请；

3.3 管理体系审核遵循认证标准或与其职能有关的引用文件所给出的要求，严格执行程序，客观反映事实；

3.4 开展认证活动，坚持以顾客和社会需求为关注焦点，不采用非正当手段承揽业务，坚持不以盈利为目的的有偿服务，与申请组织只介绍本机构已被认可的认证业务，不做贬低或影射其它认证机构有违职业道德的事；

3.5 不从事认证咨询一条龙活动，认证人员在认证前两年内向认证申请组织提供过咨询服务的，不得参与申请单位的认证审核活动；

3.6 以国家规定的认证审核人/日和费用标准洽谈合同，不接受任何申请人、内外部相关人员、组织的财务支持；

3.7 独立客观地开展认证审核，审核结论的给出、认证决定工作不受任何外来因素影响，严格规范工作人员、认证审核人员的职业道德和职业行为，保守申请单位的商业、管理、技术和认证审核的秘密，抵制不正之风，对弄虚作假、玩忽职守或违纪、违法的行为坚决严肃处理。

3.8 应对认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将申请认证的组织（以下简称“认证委托人”）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

五、获证组织管理体系认证后的证书管理

1.中天鸿图国际认证有限公司对经公司审核认为管理体系认证合格单位经技术委员会评定后颁发管理体系认证证书，并在证书有效期内对其管理体系运行情况实 施监督管理以验证获准认证的单位持续满足认证要求。

1.1 根据国家有关规定认证证书有效期为最长为三年。企业自获证之日起，中天鸿图国际认证有限公司对获证企业管理体系运行情况每年按计划进行监督审核，获证组织的监督审核应至少每年进行一次，初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起12个月内进行，此后，监督审核间隔不应超过12个月。若第一次监督审核被暂停，在暂停期间认证证书状态恢复，第二次监督审核需在证书签发之日起 24 个月内开展。第三次监督审核与再认证合并进行，对于季节性生产的企业，要安排在生产期进行审核，但所有监督审核时间间隔不超过12个月，至少保证每个日历年进行监督审核（应进行再认证年份除外），在证书有效期内总监督次数不少于两次，有特殊情况时（体系发生重大变化或体系运行发生了不良后果），增加监督审核频次；第一次及第二次监督审核合格后证书与认证合格标志及相对应的合格通知书同时使用方为有效，第三次与再认证合并审核后重新换发认证证书。依据GB/T19001《质量管理体系要求》和GB/T50430《工程建设施工

企业质量管理规范》开展工程建设施工企业质量管理体系认证。申请工程建设施工质量管理体系认证的企业应：

1） 已按GB/T19001《质量管理体系要求》和GB/T50430《工程建设施工企业质量 管理规范》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；

2）在有要求时，接受CNAS的见证评审及确认审核并提供必要的支持。

1.2 获证企业应在证书有效期满前 6 个月向公司市场部提出，对《客户信息确认函》予以确认，根据相关规定公司对其管理体系进行全面的再认证审核，再认证合格后按规定办理换证手续。

2.再认证的程序参照初次评审的程序进行。当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核活动可能需要有第一阶段审核。

3.如果获证企业对其管理体系进行了重大更改或者发生了影响到其认证基础的更改，监督活动可为不定期监督审核由我公司视具体情况安排，在获证组织管理体系的有效性可能出现失控情况时应依据特殊审核规定进行。通常下列情况的发生获证企业应将实际情况反馈给我公司，如：

3.1.更换法定代表人和管理者代表；

3.2.管理体系覆盖范围发生变化；

3.3.管理体系文件进行重大修改；

3.4.发生了重大质量、环境、职业健康安全事故/国家对获证组织的产品质量/污染 排放/安全生产抽查不合格；

3.5.组织机构进行了重大调整（包括重要的人员、设备、设施或其他重要资源）；

3.6.相关方投诉对获证组织的环境/职业健康安全/质量问题反映强烈、造成严重后果或反映其有隐瞒事实真相；

3.7.信息安全、信息技术服务组织发生重大事故/事件影响到信息安全的破坏如：已经或可能严重损害国家安全、社会秩序、公共利益或获证组织及其相关方的合法权益，或者可能损害颁证机构的公信力、声誉，或使颁证机构承担连带责任。

根据上述情况决定增加审核频次。

4.中天鸿图国际认证有限公司在监督审核中如果发现企业存在严重不符合或其他重要问题，视情节轻重和纠正情况，可作出如下处理决定：

4.1 书面通知暂停使用认证证书和认证标志；

4.2 书面通知恢复使用认证证书和认证标志；

4.3 书面通知撤销使用认证证书和认证标志。

5. 认证证书的保持：

5.1 获证组织没有违反国家认证制度和 CNAS 的要求；

5.2 上次发现的不合格项已采取有效的纠正和预防措施并验证有效；保持注册管理体系健全且运行有效，具有持续改进的机制，符合注册标准要求；

5.3 没有发生超标违规现象，没有发生重大的环境/安全/质量事故和严重的相关方抱怨；

5.4 按照本公司规定定期接受监督审核和再认证；

5.5 获证组织及时向本公司提供可能影响其管理体系认证符合性的重大变动，以及相关信息和资料；

5.6 证书和标志的使用满足认证的有关要求，对认证的宣传符合本公司的要求；

5.7 按时交纳认证的有关费用；

6. 认证证书的扩大和缩小：

6.1 认证证书的扩大和缩小包括已覆盖产品和活动场所/区域范围的扩大和缩小，产品或活动的工艺、设备、材料和体系标准变更等变化。

6.2 有以下情况之一时，可向 ZTHT 申请扩大认证范围：

1) 获证后增加某个新产品，且已具备正常批量生产或运作条件；

2) 增加了分场所已纳入体系的正常控制与管理；

6.3 有以下情况之一时，ZTHT 将缩小获证组织的认证范围：

1) 国家明令淘汰的产品或生产工艺方法；

2) 受到取缔或限产的产品或生产工艺方法；

3) 不具备条件继续生产而失去必要资格的产品或活动；

4) 获证组织决定不再生产而失去必要资格的产品或活动；

5) 已脱离注册体系组织控制的场所；

6) 资源配备不具备生产条件，并且也没有开展该业务的；

7) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料。

证书持有者必须向公司提出变更申请（填写认证注册信息变更申请书）并附相应的依据材料和体系文件，ZTHT 将根据情况确定对这些更改的范围并按照程序重新策划审核实施方案、评定并更换证书。认证范围的更改所需的费用由获证

组织承担。如获证组织在上述情况之一时不向本公司提出申请，将可能导致证书的暂停使用。

7.认证证书的更换：

可能有以下原因引起认证要求的更改:

凡出现体系认证标准，认证范围和证书持有者的其他发生了变更时，换证的原因有几种情况：

7.1 法律地位、经营状况、客户状态或所有权；

7.2 客户和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；

7.3 注册地址、经营地址和场所；

7.4 获证管理体系覆盖的运作范围；

7.5 管理体系和过程的重大变更；

7.6 国际标准的修改与变更；

7.7 国家认证制度的变更；

7.8 中国合格评定国家认可委员会（CNAS）的认可准则或相应的规范中对认证要求的更改；

7.9 公司根据有关国家认证制度、认可规范以及相关的法规要求,改变认证注册程序和要求。

凡属 a、b、c、d、e 条款，需要按规定，由企业提出书面申请（填写认证注册信息变更申请),经中天鸿图国际认证有限公司按相应规定审查/审核并经批准后准予换证；

凡属 f、g、h、i 条款，为了适应认可机构和标准更改的要求，公司的认证要求有必要做出适当的更改。公司将做出如下安排；

1)将更改后的认证标准和认证规则要求，通知获证客户，说明达到新的标准要求的过渡时限，并提供公开的与认证要求变更有关培训；

2)与获证客户及时沟通、联系，了解管理体系达到要求的计划和进度情况；

3)根据计划结合监督、再认证审核或单独安排的审核来验证获证客户是否满足新的要求；

4)按程序评定合格后更换认证证书。

当获证客户以书面明示不愿意跟踪更改后的新标准要求时，根据标准要求过渡的限定时间，届时即终止认证合同，认证资格失效。

8.认证证书的暂停：

凡有下列情况之一者，中天鸿图国际认证有限公司将暂停获证组织使用认证证书和标志的资格，暂停时间为 3 个月，最长不得超过6 个月。

8.1 获证组织持续或严重不满足认证要求的，包括获证组织文件与实际业务运作严重脱离；

8.2 不满足相关法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

8.3 受到相关的行政处罚，且尚未完成整改的；

8.4 发生重大质量事故，反映获证组织体系运行存在重大缺陷的；

8.5 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；

8.6 出现管理体系覆盖范围内产品或服务及国家对获证组织监督抽查不合格；

8.7 持有的与认证证书范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；

8.8 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的，不接受及不配合国家认监委、认可委的现场确认审核；

8.9 监督审核中出现严重不符合项，未按规定实施纠正措施；或获证组织在监督审核后，不按期提交纠正措施，经指出仍不完成的；

8.10 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；

8.11 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的（如现场审核后超过三个月仍未交纳认证费用）；

8.12 被有关行政监管部门责令停业整顿的；

8.13 发生与质量相关重大舆情的；

8.14 连续停产半年以上（计划性停产除外）；

8.15 主动请求暂停的；

8.16 发生其他违反体系认证程序的。

9. 认证证书的恢复：

获证组织暂停期间采取了有效的纠正/纠正措施并证明消除了暂停原因的，中天鸿图国际认证有限公司应取消暂停处理，并书面通知恢复认证证书和标志的使用。

10. 认证证书的撤销：

有下列情况之一者，中天鸿图国际认证有限公司将撤销获证组织使用认证证书和标志的资格：

1)获证组织在被暂停使用认证证书后，3 个月内未按规定要求采取有效的纠正措施的。

2)监督评审发现获证组织管理体系严重不符合规定要求，且在短期内又无法有效采取纠正措施的；

3)认证证书和标志的使用严重违反规则，经警告后仍不改正的；

4)因产品质量、企业环境或安全问题造成严重后果或重大社会影响的；

5)转让认证证书和标志；

6)失去法律地位、资格，未通报认证机构，不接受监督管理；

7)严重违反认证合同的约定，提供虚假认证资料；

8)其他构成撤销认证证书和标志使用资格的有关情况。

被暂停、撤销管理体系认证资格的，中天鸿图国际认证有限公司在网站上公告并书面通知组织。

六、信息通报制度

1.获证组织承诺遵守信息通报制度，管理体系发生下列情况之一，应及时向中天鸿图国际认证有限公司通报。其通报方式为即时通报：

1.1 客户及相关方有重大投诉；

1.2 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求；

1.3 发生产品或服务的质量、环境、安全事故；

1.4 组织结构进行了重大调整（法律地位、生产经营状况、组织状态、所有权变更、企业名称、管理体系文件、重要人员、设备、设施或其他重要资源的变更）；

1.5 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；

1.6 法定代表人、最高管理者、管理者代表、主要联系人变更；

1.7 生产经营或服务的工作场所变更；

1.8 管理体系覆盖的活动范围变更；

1.9 管理体系和重要过程的重大变更；

1.10 出现影响管理体系运行的其他重要情况,如通讯地址、电话等变更。

2.中天鸿图国际认证有限公司发生下列情况之一应及时把信息传递给获证组织；

2.1 国家有关认证政策、规定的变更；

2.2 国家管理体系认证标准的变更；

2.3 通讯地址、电话等变更；

2.4 其他有关事项的变更。

七、认证证书和标志使用

1.中天鸿图国际认证有限公司颁发的认证证书的标志属于中天鸿图国际认证有限公司所有，对它的使用、换证、注销、暂停、恢复和撤销应按有关规定执行。公司认证证书及标志式样可在公司网站上，网址：http://www.ztht.org.cn 查询；

2.获证企业及认证状态变更企业的查询途径：获得我公司认证的企业公布 在公司网站上，网址：http://www.ztht.org.cn.cn 或在国家相应网站查询；

3.经公司批准的获证组织只可使用与所持有的认证证书完全相同的公司标志和公司认可标志，但获证组织不可单独使用IAS认可标志或 IAF 国际互认标识。

3.1 中天鸿图（ZTHT)公司标志

ZTHT LOGO

3.2 IAS 和 IAF 认可标志

MSCB-315

3.3 CNAS 和 IAF 认可标志

中国认可
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C355-M

4.组织在获得质量、环境、职业健康安全、信息安全、信息技术服务、业务连续性、医疗器械管理体系等认证及服务认证审查后，获证组织只能按公司的要求使用规定的标志。获证组织可以将认证证书和认可标志用于网页、宣传品、杂志、书籍、广告、名片、投标书或推销产品时等活动上，也可以加以展示。管理体系认证标志还可用于文件、信函、广告、公文笺、说明书和有关宣传材料等各种文件和资料上；获证组织在使用认证标志（包括印章和电子图形）时，应保证认证标志的完整，可按比例放大或缩小，但应确保认证标志的颜色与认证机构的徽标颜色一致并清晰可辨，当使用符号或标徽时，宜充分注意避免在宣传认证结果时损害认证机构的声誉；

5.管理体系认证证书和认证标志只允许获证组织使用，不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。使用标志时，应同时注明证书号码。

6.获证组织不得将认证证书使用在被认证范围以外和各类产品及各类宣传媒体上，不能进行误导宣传或证书状态的错误引用或认证文件、标志或审核报告的误导性使用。防止不正确使用包括对认证的虚假声明和对标志的误用，这种误用可能导致暂停或撤销认证资格。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。但该标志不可用于产品或消费者所见的产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用；也不可用于实验室检测、校准或检验的报告或证书中。公司将对出版物侵权认定、公布违规行为以及必要时采取其他法律措施。

产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。声明应包含对下列的引用：

-- 获证客户的标识（例如品牌或名称）；

-- 管理体系的类型（例如质量、环境、职业健康安全、信息安全、信息技术服务）和适用标准；

-- 颁发证书的认证机构。

7.认证证书与年度监督合格通知一并使用，并在证书上加贴防伪标志视为有效。公司给年度监督合格的企业发放年度确认防伪标识。

8.下面的表格为使用认证标志表明某产品是在一个已认证的质量管理体系下制造的提供了指南。

		在产品上*1	在用于运输产品的大箱子等的上面*2	在做广告的小册子上等
标志的使用*3	不带声明	不允许	不允许	允许*5
	带声明*4	不允许	允许*5	允许*5

*1 这本身可以是一个有形产品或在单个包装箱、容器等里的产品。在测试/分析活动中，它可以是一份测试/分析报告。

*2 这可以是薄纸板等做成的外包装，可以合理地认为它到不了最终用户手里。

*3 这适用于那些对其适用性有基本描述的具体形式的标志。在这个意义上，仅仅一个词语声明不能构成标志。任何这样的措辞宜是真实的，而不能误导。

*4 这可以是一个清楚的声明：“（该产品）是在一个质量管理体系通过GB/T19001/（ISO9001）认证的工厂里制造的”。

*5 在宣传认证结果时应充分注意避免损害我公司的声誉，不得做使我公司认为误导或未授权的声明。

9.认证标志和认可标识使用

9.1 获证组织可以在中天鸿图国际认证有限公司授权下正确使用认可标志，认可标识应与认证机构的认证标志（包括注册号）并列使用，获证组织不可单独使用 CNAS 、IAS 认可标志，不可使用 IAF/MLA 集团互认标识；

9.2 获证组织可以在认证证书有效时使用 QMS认证证书和认证标志，并接受认证机构的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，不得继续使用认证证书和认证标志。

10.认证证书和认证标志的终止使用/误用

10.1 当公司暂停、注销或撤销证书时，原认证证书和认证标志使用组织应立即停止使用认证证书和认证标志，停止发放带有认证标志包装或标签的所有产品及宣传资料。

10.2 以下行为都构成对公司认证证书和标志的误用：

（1）未经认证机构证书及标志管理部门书面认可的使用；

（2）对认证证书的误导宣传或虚假声明；

（3）擅自宣传未经认可的扩大认证范围；

（4）将认证标志用在产品上或作为产品合格的误导；

（5）认证标志的不符合规定的使用；

（6）其他不正确地使用标志和/或证书。

10.3 公司得到表明获证组织有错误使用认证证书及标志的信息后，由相应部门向该组织发出立即停止误用的通知。同时要求组织将误用经过和采取的纠正措施的书面说明于 1 个月内寄到公司相应部门。

10.4 相应部门收到书面说明后，根据情节和造成的影响程度按公司相关管理程序进行处理，必要时可指派或委托有关人员进行调查核实，收集必要的证据，将处理结果应通知获证组织,并要求其限期纠正。

10.5 如公司在规定时间内未收到获证组织的说明，或未在规定时间内采取公司认可的纠正措施，公司将撤销其认证证书，并发出《暂停/撤消认证资格的通知书》。

10.6 对于要求纠正或暂停证书使用的获证组织，如果其在规定时间内采取了有效措施并得到本公司验证，则公司可作出停止暂停使用的决定并发出《恢复认证证书和认证标志通知书》。

10.7 对于故意误用证书和或标志，指出后仍不进行纠正的获证组织，公司将采取有效措施对其进行处罚，包括由新闻媒介公布、出版物侵权认定以及其他必要的法律手段。

11. 认证证书和认证标志的暂停和撤销

11.1 不论什么原因，只要获证组织停止交纳有关规定的认证费用或被暂停 或撤销了认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。

11.2 获证组织的认证资格一经公司进行了暂停、撤销处理，其认证证书和认证标志在暂停期间不得对外使用，在撤销后应停止使用有关文件并将认证证书寄认证标志原件如数机会我公司。

八、投诉 / 申诉 / 争议

投诉：是指对我公司的服务或人员不满意，但尚未构成申诉。

申诉：是指对我公司在批准、暂停、注册等决定的异议。

争议：审核组长与受审核方在某一方面的不一致。

公司建立并实施文件化的申诉(投诉)处理制度认证委托人对认证决定有异议的，可以向认证机构提出申诉任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向认证机构提出投诉。

申诉(投诉)的提交、调查和决定不应造成针对申诉人投诉人的歧视。公司对申诉人(投诉人)、申诉(投诉)事项的信息应予以保密。

1.申诉的处理

申请人/获证组织对我公司的各项决定如有异议，在收到决定 30 天内可向我公司的最高管理层管委会提出书面申诉，由管委会主任或其授权对申诉做出决定，并将结果书面通知申诉人，申诉人仍有异议可向认可机构进一步申诉。

2.投诉的处理

申请人 / 获证组织可向我公司的总经理、副总经理、技术委员会主任、管委会主任投诉。投诉处理结果以书面或口头方式回复投诉人。如对处理结果不满时可按申诉程序申诉。

3.争议的处理

争议一般采取现场协调解决。协调不成，可直接至电给我公司总经理或管理者代表寻求解决。

九、获证组织的权利与义务

1.权利

1.1.认证申请（委托）人有权了解我公司运作依据和认证程序；

1.2.有权索取有关认证的说明和资料、文件；

1.3.有权对审核计划和审核成员提出异议，并得到合理解决；

1.4.有权对审核组提出的不合格进行确认；

1.5.有权对审核组工作和审核结论提出质疑；

1.6.我公司批准的正式报告与审核组的审核报告有差异时，有权要求我公司作出解释；

1.7.我公司将审核／监督审核分包给外部机构时，有权提出意见，甚至不同意（应有正当理由）；

1.8.有权正确使用认证证书和标志；

1.9.有权要求我公司保密和遵守本方有关的规定；

1.10.有权对我公司／人员提出申诉／投诉和争议；

1.11.有权要求我公司对其它有关认证问题作出解释或澄清；

1.12.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

2.1 始终按认证标准要求运行管理体系；

2.2 始终遵守国家认监委、认可委和我公司有关认证认可的有关规定；

2.3 期交纳费用（认证不通过时也应交纳费用）；

2.4 为进行审核，监督审核，再认证和解决投诉做出必要的安排；包括接受我公司的文件审查，调阅相关记录；

2.5 积极配合审核，如实提供情况、说明、资料、文件、记录；

2.6 正确使用认证证书和标志，仅就获准认证的范围作出声明；

2.7 在宣传认证结果时不得损害我公司的声誉，不得做使我公司认为误导或未授权的声明；

2.8 当认证暂停或撤销时，应立即停止涉及认证内容的宣传，并按我公司要求交回所有认证文件；

2.9 获注册后在有效期内应及时向我公司通报管理体系的变化情况；

2.10 按我公司更改的认证要求，在给定的时间进行更改，并接受我公司的验证；

2.11 定期对管理体系进行内部审核和管理评审，各自间隔不得超过 12 个月；

2.12 如期交回全部（过期、撤销、注销）作废认证证书。

总　　部：中天鸿图国际认证有限公司

地　　址：长沙市雨花区东二环一段 768 号天下一家华府 3 栋502

邮　　编：410000

电　　话：0731-85074566　　18908471766

网　　址：http://www.ztht.org.cn

电子邮箱：654449866@qq.com

开户银行：招商银行股份有限公司长沙马王堆路支行

帐　　号：731907855310201