

中汽研华诚认证（天津）有限公司

服务认证公开文件

编写：_____ 韩迪 _____

审核：_____ 褚宝磊 _____

批准：_____ 杜宏生 _____

发布日期：2022 年 11 月 18 日

生效日期：2022 年 11 月 18 日

目录

1 服务认证业务范围	- 2 -
2 认证模式	- 2 -
3 服务认证申请基本条件	- 2 -
4 签订认证合同	- 3 -
5 认证流程	- 4 -
6 服务认证审查实施	- 4 -
6.1 初次认证审查.....	- 4 -
6.2 监督活动.....	- 5 -
6.3 再认证.....	- 6 -
6.4 特殊审查.....	- 6 -
7 认证的授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证、扩大或缩小认证范围的过程	- 7 -
7.1 授予认证资格的条件和程序.....	- 7 -
7.2 保持认证资格的条件和程序.....	- 8 -
7.3 扩大认证范围的条件和程序.....	- 8 -
7.4 缩小认证范围的条件和程序.....	- 9 -
7.5 暂停认证资格的条件和程序.....	- 9 -
7.6 恢复认证资格的条件和程序.....	- 10 -
7.7 撤销认证资格的条件和程序.....	- 11 -
8 服务认证证书和认证标志的使用	- 12 -
8.1 服务认证标志.....	- 12 -
8.2 服务认证证书和标志使用条件.....	- 12 -
8.3 使用方式.....	- 12 -
8.4 标志的使用说明.....	- 13 -
8.5 认证证书和认证标志的中止使用和更改使用.....	- 13 -
8.6 注意事项.....	- 13 -
9 信息通报	- 13 -
10 认证要求变更	- 14 -
11 保密	- 14 -
12 申诉/投诉、争议及处理	- 14 -

1 服务认证业务范围

序号	认证领域
1	03批发业和零售业服务
2	05运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）
3	10不配备操作员的租赁或出租服务
4	11科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）
5	14在收费或合同基础上的生产服务
6	15保养和修理服务
7	18卫生保健和社会福利服务
8	21娱乐、文化和体育服务

2 认证模式

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) 服务设计审查，简称模式 H；
- i) 服务管理审查，简称模式 I；

3 服务认证申请基本条件

中汽研华诚认证（天津）有限公司（以下简称 CAC）遵循向所有申请人开放的原则，不附加过分的财务或其它条件，不以供方的规模或是某一协会或社团的成员、已认证供方的数量作为提供服务的条件。申请方向本公司提出申请时，请首先查阅本公司服务认证业务范围是否包括其所申请认证的专业类别。

1) 认证申请方应具有明确的法律地位, 提供法律地位的证明文件的复印件。若服务管理体系覆盖多场所活动, 应附每个场所的法律地位证明文件的复印件(适用时)。不具备独立法人资格的申请方, 申请认证时要有法人的授权证明。

2) 国家地方或行业有要求时, 申请方具有规定的资质, 其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内; 申请方需提供质量管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书等的复印件。

3) 认证申请书, 包括申请组织的服务活动范围及活动情况的说明。

4) 在审查组进入现场审查前申请方应已按服务管理标准和国家法律、法规及其它要求建立文件化的服务管理, 并实施运行至少 3 个月。

5) 一年内, 未发生服务活动相关的质量/环境/安全等重大事故或违反相关法规的情况;

6) 申请方应承诺遵守国家的法律、法规其他要求, 承诺始终遵守认证的有关规定, 承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任; 对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织, CAC 不受理其认证申请。

7) 申请方应提供其他与认证审查有关的必要文件。

CAC 对申请组织提交的申请资料进行评审, 根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否受理认证申请。

4 签订认证合同

在实施认证审查前, CAC 与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同, 合同要求:

1) 申请组织获得认证后持续有效履行服务产品的承诺。

2) 申请组织对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的承诺。

3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时, 应及时向 CAC 通报:

(1) 客户及相关方有重大投诉。

(2) 提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格。

(3) 发生服务的质量/环境/安全事故。

(4) 相关情况发生变更, 包括: 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更; 取得的行政许可资格、其他资质证书变更; 法定代表人、最高管理者变更; 生产经营或服务的工作场所变更; 服务管理体系覆盖的活动范围变更; 服务管理体系和重要过程的重大变更等。

(5) 出现影响服务体系运行的其他重要情况。

4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。

5) 拟认证的服务产品覆盖的服务的活动范围。

6) 在认证审查实施过程及认证证书有效期内，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

5 认证流程

见 CAC-PD-B01 《服务认证流程图》。

6 服务认证审查实施

6.1 初次认证审查

初次认证审查目的是审查受审查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，CAC 将再实施一次审查或不批准认证。

6.1.1 现场评价活动实施

审查组在现场审查前与客户沟通，确认审查安排，说明首末次会议议程。审查组按照审查计划中日程安排实施审查，通过查阅受审查方的文件和记录、与过程和活动的岗位人员面谈、座谈、观察体验服务活动、测评等适当方法，抽样收集并验证有关的信息，形成审查结论，确认不符合情况。在审查过程中，审查组及时与受审查方沟通，通报审查进程。当发现不能达到审查目的时，应说明理由，商定后续措施。如果需要改变审查目的和范围或终止审查时，应经审查派出机构评审和批准后实施。

审查组长在现场审查结束前，与受审查方沟通现场审查的信息，请受审查方对发现的问题和不符合报告进行确认，并商定对不符合的后续措施的安排，确认审查结论。审查组编制审查报告并提交受审查方。

审查报告属 CAC 所有。受审查方妥善保管审查报告、不符合报告及其纠正材料等相应材料。

6.1.2 客户按要求对不符合进行整改、关闭，否则可能导致再实施一次现场审查或者不建议批准认证。

6.1.3 现场审查终止

当出现如下情况时终止现场审查：

- 1) 客户严重违反法律法规而未采取相应整改措施的；
- 2) 出现重大事故事件、抱怨而受到政府处罚还未得出结论的；
- 3) 现场出现严重事故事件导致现场审查无法继续进行的；
- 4) 现场无认证范围内服务活动的；

- 5) 受审查方不配合, 导致审查活动无法进行的;
- 6) 不可抗力导致审查无法继续进行的;
- 7) 受审查方实际情况与申请材料有重大不一致, 导致审查活动无法进行;
- 8) 其他导致审查程序无法完成的情况;

6.2 监督活动

6.2.1 监督的目的是评价受评价方在拟认证范围内的服务是否持续符合认证准则及其承诺的要求。

6.2.2 监督审查的内容包括:

- 1) 对上次审查中确定的不符合采取的措施;
- 2) 事故、事件、投诉的处理;
- 3) 服务质量在获证组织执行过程中的有效性;
- 4) 为持续改进而策划的活动的进展;
- 5) 持续的运作控制;
- 6) 任何变更(如资源、过程、组织结构、已识别的关键控制点等);
- 7) 标志的使用和(或)任何其他对认证资格的引用。
- 8) 服务提供情况, 特定服务认证方案要求应进行的审查内容;
- 9) 有暂停恢复时, 应对暂停原因是否已消除实施检查;

6.2.3 监督审查时, 客户的服务管理能力审核、服务特性测评、既往服务足迹检测、顾客调查等未能达到原星级要求时, 应降级或暂停, 降低后的级别与相应的分值与等级要求一致。

6.2.4 监督时, 如认证客户没有按时关闭不符合, 将可能导致认证证书的暂停或撤销。

6.2.5 监督审查的频次

在证书有效期内, 获证组织须接受监督审查。初次认证审查结束后, CAC 在认证决定后 9-11 个月内进行第一次监督审查。此后每次监督审查的时间间隔宜不超过 12 个月。即正常情况, 每年须接受一次监督审查。

若发生下述情况则需增加监督频次, 或安排提前较短时间通知的审查:

- 1) 获证组织对服务体系进行了重大更改;
- 2) 有足够信息表明获证组织发生了组织机构、服务提供地址、服务范围变更等影响到其认证基础的更改;
- 3) 获证组织出现服务质量事故、环境、安全事故或用户提出对相关服务体系

运行效果的投诉未得到处理时；

4) 获证企业的服务质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家市场监督管理总局发出通报起 30 日内，CAC 将对该企业实施监督审查。

5) 其他需要考虑的情况。

6.3 再认证

认证证书到期后客户需继续保持认证，客户应在证书有效期届满前至少三个月提出再认证申请。

认证客户应在当前认证证书到期前接受 CAC 再认证，并对于评价组开具的不符合在规定的时间内按要求关闭。否则，因认证客户的原因导致 CAC 不能在原认证证书到期前作出认证决定的，再认证证书有效期将不足 3 年或再认证失效。

通常，再认证程序及评价与初次认证相同，当特定服务有特殊要求时应满足专项要求。

在对获证客户的日常监督中发现获证客户出现严重影响服务运作的重大变更时，或服务事故，或负面信息，或对获证客户的投诉分析和其他信息表明获证客户不再满足认证要求时，将安排特殊评价，增加监督频次，或与获证客户商定提前安排再认证。

6.4 特殊审查

6.4.1 扩大认证范围审查

针对已获证的组织，对扩大认证范围的申请进行评审，确定能否予以扩大的决定所需的审查活动，这一工作可与监督审查同时进行。

6.4.2 提前较短时间通知的审查

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的组织进行追踪，需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行的审查。

6.4.3 现场审查活动实施

审查组在现场审查前与受审查方沟通，确认审查安排，说明首末次会议议程。申请组织的最高管理者及与质量管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议并签到。

审查组按照审查计划中日程安排实施审查，通过查阅受审查方的文件和记录、与过程和活动的岗位人员面谈、座谈、观察产品、服务形成过程和活动等适当方法，抽样收集并验证有关的信息，形成审查发现，确认不符合情况。

在审查过程中，审查组及时与受审查方沟通，通报审查进程，确认审查证据，解决分歧。当审查发现表明不能达到审查目的时，应说明理由，商定后续措施。如果需要改变审查目的和范围或终止审查时，应经审查派出机构评审和批准后实施。

审查组长在现场审查结束前，与受审查方沟通现场审查的信息，请受审查方对

发现的问题和不符合报告进行确认，并商定对不符合的后续措施的安排，确认审查结论。

审查组编制审查报告并提交受审查方。

审查报告属 CAC 所有，如果在审查后续活动中或 CAC 进行认证决定期间有所更改，CAC 将重新向受审查方提供审查报告。受审查方请妥善保管审查报告、不符合报告及其纠正材料等相应材料。

7 认证的授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证、扩大或缩小认证范围的过程

7.1 授予认证资格的条件和程序

7.1.1 授予认证资格的条件

- 1) 认证申请方的申请材料真实、准确、有效；
- 2) 在拟认证范围内的服务符合认证准则及其承诺的要求，审查组提出推荐认证的结论意见；
- 3) 受审查方申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
- 4) 国家或地方或行业有要求时，受审查方申请认证范围内的服务及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求；
- 5) 审查中发现的不合格在规定期限内已经采取纠正/纠正措施，经认证机构验证有效。
- 6) 至少近一年来，受审查方申请认证范围内未发生重大服务质量/环境/安全事故或国家检查不合格；
- 7) 认证申请方已签署认证合同，承诺始终遵守认证的有关规定，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

7.1.2 拒绝认证的条件

未满足 7.1.1 条的其中任意条款均可考虑拒绝认证。

7.1.3 授予及拒绝认证的程序

- 1) 满足 7.1.1 批准认证资格的条件，经技术委员会审定，认为认证申请方在认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准认证；
- 2) 向认证申请方颁发认证证书，要求获证方按规定使用认证标志；
- 3) 未满足 7.1.1 批准认证资格的条件，经技术委员会审定，认为认证申请方在认证范围内不能满足批准认证资格的条件，拒绝批准认证，向认证申请方发送未通

过认证文件。

7.2 保持认证资格的条件和程序

7.2.1 保持认证资格的条件

1) 获证客户的法律地位、行政许可文件持续符合国家的最新要求，并且认证范围在法律地位文件和行政许可文件规定的范围内；

2) 获证客户持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；

3) 获证客户在认证范围内的服务活动持续满足适用的最新法律法规的要求，如发生不满足时及时采取有效的措施；

4) 获证客户于获证期内，认证范围内涉及的服务活动未发生重大事故和国家检查不合格；

5) 获证客户在获证期间未发生误用认证证书和认证标志，如有发生能及时有效地采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最少程度；

6) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理；

7) 获证客户能按照 CAC 要求及时通报变更等信息；

8) 按时接受监督评价，经现场评价获证客户的持续符合认证准则要求，评价组结论为“保持认证”；

9) 获证客户履行与 CAC 签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

7.2.2 保持认证资格的程序

1) 满足 7.2.1 保持认证资格的条件，经审查后经 CAC 派出的审查组长确认后，认为获证组织在认证范围内能持续满足保持认证资格的条件，同意保持认证资格，由 CAC 签发认证保持文件并向获证组织发放；

2) 在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证组织接受变更的认证要求，并经 CAC 验证在认证范围内服务管理及服务提供满足变更的要求，可保持认证资格。

7.3 扩大认证范围的条件和程序

7.3.1 扩大认证范围的条件

1) 获证组织保持认证资格有效。

2) 国家、地方或行业有要求时，获证组织在扩大认证范围内具有规定的资质；

3) 获证组织申请扩大认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；

4) 获证组织的管理体系覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准/规范性文件要求；

5) 国家或地方或行业有要求时，获证组织在申请扩大认证范围内的组织服务及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求；

6) 获证组织按照认证规定缴纳补充认证费用。

7.3.2 扩大认证范围的程序

1) 获证组织向 CAC 正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；

2) 满足 7.3.1 扩大认证范围的条件，经 CAC 审查、审定，认为获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的注册号和有效期保持不变。

7.4 缩小认证范围的条件和程序

7.4.1 缩小认证范围的条件

1) 组织的认证范围内部分服务范围、区域等不再符合认证标准/规范性文件和附加要求；

2) 获证组织不愿再继续保持认证范围内的部分产品服务范围、区域等认证资格；

3) 获证组织缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。

7.4.2 缩小认证范围的程序

1) 获证组织向 CAC 正式提交缩小认证范围的申请，或 CAC 提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。CAC 的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由。经认证双方沟通后达成一致意见。

2) 经 CAC 审定，认为获证组织在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变；

3) 需要时，获证组织与 CAC 补充签订认证合同。

7.5 暂停认证资格的条件和程序

获证组织有以下情形 7.5.1 之一的，CAC 在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

7.5.1 暂停认证资格的条件

1) 获证组织的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；

2) 获证组织的认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内，但仍有可能在短期内符合规定要求的；持有的与服务提供范围有关的行政许可证明、资质证书，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

3) 获证组织未能在规定的期限内接受监督审查；

- 4) 获证组织的服务管理体系发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求的；
- 5) 获证组织未按照认证要求的变更做出相应调整，或调整不满足变更要求的；
- 6) 获证组织在认证范围内的服务及其过程和活动不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并未采取措施或措施无效的；
- 7) 获证组织于获证期间在认证范围内发生重大事故并未查明原因和采取补救措施的；
- 8) 获证组织于获证期间在认证范围内发生国家检查不合格，并未查明原因和采取补救措施的；
- 9) 获证组织在获证期间发生误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，以将产生的影响降至最少程度的；
- 10) 获证组织对顾客或相关方的重大投诉未做出有效地处理的；
- 11) 获证组织未履行与 CAC 签署认证合同中规定的责任和义务，并对保持认证资格产生重大影响的；
- 12) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务（如未按照认证合同缴纳认证费用）的；
- 13) 监督审查期间发生严重影响体系运行的情况；
- 14) 其他需要暂停认证资格的（必须书面注明暂停原因）。

7.5.2 暂停认证资格的程序

- 1) CAC 提出对获证组织暂停全部或部分认证范围内认证资格的建议，并提供理由和证据；
- 2) 必要时，CAC 技术质量部与获证组织沟通，核实证据；
- 3) 经 CAC 审批，认为获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，同意批准暂停全部或部分认证范围的认证资格，并确定暂停期限（与暂停原因相适应，规定的最长期限为 6 个月），向获证组织颁发《暂停使用认证证书和标志的通知》并公告；
- 4) 获证组织按照第 8 章“服务认证证书和认证标志的使用”的规定，停止使用认证证书和认证标志。

7.6 恢复认证资格的条件和程序

7.6.1 恢复认证资格的条件

获证组织已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，产生原因已经消除，恢复符合相关的认证要求，同时已证实在暂停期内没有使用引用认证资格，如广告宣传

和使用标志。

7.6.2 恢复认证资格的程序

确定的认证资格暂停限期结束前，暂停原因消除，经 CAC 审定，确认组织在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合相关的认证要求，作出同意恢复认证资格的审定结论，颁发《恢复使用认证证书和标志的通知》并公告。

7.7 撤销认证资格的条件和程序

7.7.1 撤销认证资格的条件

1) 获证组织的法律地位、资质不再符合国家的最新要求，或认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内，并在短期内无法符合规定要求的；

2) 获证组织在认证范围内的管理体系发生重大变更，未向CAC通报，并在短期内无法满足认证要求的；

3) 没有运行服务体系或者已不具备运行条件的；

4) 获证组织服务质量、环境和安全绩效出现严重问题，并造成严重影响的，在短期内无法恢复符合性的；

5) 获证组织在认证范围内的服务及其过程和活动严重不能满足适用的最新法律法规的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；

6) 获证组织于获证期间在认证范围内发生重大事故和国家检查不合格，并造成严重影响的；

7) 获证组织被国家质量监督检验检疫总局列入信用严重失信企业名单。

8) 获证组织在获证期间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。

9) 获证组织对顾客或相关方的重大投诉不做处理的；

10) 获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

11) 获证组织单方面宣布不履行与CAC签署认证合同中规定的责任和义务的，或拖缴认证费用，并催缴无效的；

12) 获证组织转让认证证书和认证标志的；

13) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与质量管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）

14) 获证组织不再保持认证资格；

15) 获证组织因破产、倒闭、解散等情况，导致获证组织不再满足认证要求的；

16) 其他需要撤销认证资格的情况。

7.7.2 撤销认证资格的程序

经 CAC 核实与审定，确认组织在认证范围内的管理体系不再满足认证要求，作出撤销认证资格的审定结论，发放《撤销认证证书的通知》并公告，组织不得再使用认证证书和认证标志。

8 服务认证证书和认证标志的使用

8.1 服务认证标志



8.2 服务认证证书和标志使用条件

获得服务认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用服务认证标志，可以将服务认证标志悬挂在获得服务认证的区域，但不得利用服务认证标志误导公众认为其产品、管理体系通过认证。

a) 获证组织的服务认证标志不得以任何不当的方式使用：

1) 标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

2) 认证的虚假声明和可能使人误认为产品合格（例如用在产品上或作为产品的合格说明）的方式使用。

3) 不得用于证书覆盖的认证范围以外运作场所。

b) CAC 不允许服务认证获证组织将服务认证标志用于检查的报告或证书。

8.3 使用方式

CAC 在网站公布认证证书和标志使用指南，以对获证方正确使用证书和标志进行规范和指导。

CAC 对获证组织和个人使用认证证书的情况实施有效跟踪调查，对不能符合认证要求的，应当暂停其使用直至撤销认证证书，并予以公布；对撤销或者注销的认证证书予以收回；无法收回的，予以公布。

8.4 标志的使用说明

1) 获证企业在有意向使用标志前必须将使用方案（包括使用场合、使用方式和图样）报 CAC，经确认同意使用后方可使用，否则一切后果及损失由企业自负。

2) CAC 提供认证标志的硬拷贝或电子版，获证组织可据之以彩色或单一色调复制认证标志。

3) 使用彩色认证标志时，必须保证标志的颜色与 CAC 提供的图样相同。

4) 使用单一色调复制时，须保证标志的图形与字样可清晰识别。

5) 认证标志图样可按比例放大或缩小，但标志的图形和字迹必须清晰。

6) 发现未经授权使用认证标志（如超范围使用），应在工厂、仓库、市场或用户处从产品上除去违规使用的认证标志。

8.5 认证证书和认证标志的中止使用和更改使用

1) 当企业认证注册资格暂停、撤销时，应中止使用各种所有引用认证资格的广告材料。

2) 在认证范围缩小时，应修改所有涉及到认证范围的广告材料。

3) 一经发现获证企业误用或有意错用标志时，CAC 可采取适当措施，（此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律措施，）要求其中止上述行为并消除滥用标志造成的不良影响，必要时可在公开媒体上发布澄清声明。

8.6 注意事项

CAC 每年对获证方使用认证标志情况进行监督，对认证标志的监督可结合每年监督检查进行。CAC 将在每年的监督审查中，对证书持有人的认证标志、认证证书使用情况进行监督，一旦发现证书持有人存在误用或冒用认证标志的行为，将及时进行处置，视情况做出暂停、撤销认证证书的处理，并按合同的约定保留依法追究其相应民事责任的权利。

9 信息通报

获证客户应建立向方圆通报最新信息的程序，并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更信息包括（但不限于）以下：

1) 服务组织名称，法人代表，隶属关系；

2) 联系人，联系方式(包括：电话、传真、手机、电子邮箱)；

3) 服务地址(包括：注册地址、服务提供地址、网址域名、邮编)；

- 4) 服务认证范围覆盖的组织人数；
- 5) 服务认证范围变化；
- 6) 服务组织机构和职能分配；
- 7) 证书表述的服务提供场所；
- 8) 服务管理文件、服务标准、规范等；

当上述信息发生变更时，获证组织应填写《获证组织认证信息通报表》，并及时反馈给 CAC。变更信息反馈渠道及联系信息详见《获证组织认证信息通报表》。

10 认证要求变更

认证要求变更时，CAC 及时将认证要求变更的文件发给所有相关的获证组织，同时将认证要求的变更信息通过网络向社会公告。CAC 根据认证要求变更的性质和内容，采取适当方式对获证组织实施变更后的认证要求有效性的验证，如文件审查、现场补充审查。

CAC 最终根据以上步骤确认认证要求变更后获证组织的证书有效性。

11 保密

CAC 承诺为认证组织保密（提前告知认证客户的需公开信息除外）对认证客户的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证客户（法律限制除外），如有证据表明，CAC 因认证接触认证客户的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外） 承担相应法律责任。

12 申诉/投诉、争议及处理

对 CAC 或审查人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向 CAC 提出申诉、投诉。申诉、投诉处理执行 CAC 的《申诉、投诉处理程序》。

对CAC 申诉/投诉和争议的处理有异议时可向中国合格评定国家认可委员会、中国国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。