

申请人/获证组织和 EWC 的权利与义务

1 适用范围

本文件适用于向北京埃尔维质量认证中心有限公司（以下简称 EWC）申请认证服务的组织或已由 EWC 为其提供管理体系认证服务的获证组织以及 EWC，在实施认证服务的过程中享有相应的权利和义务。本文件为《认证合同》附件。

2 申请人/获证组织的权利与义务

2.1 申请人/获证组织的权利

- 2.1.1 公开获取 EWC 的有关认证信息；
- 2.1.2 申请受理、审核和认证决定过程不受任何歧视；
- 2.1.3 对审核组成员和审核计划可以提出不同的意见；
- 2.1.4 对审核提出的不符合项可以澄清事实，对审核结论可以提出不同意见；
- 2.1.5 在已获得的认证范围及证书有效期内，按照《管理体系认证证书与标志管理》的要求进行宣传，可以使用认证证书和认证标志。
- 2.1.6 对认证过程和认证决定可以提出异议，并有向 EWC 提出申诉的权利。若认为 EWC 未遵守认证相关法律法规导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接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。
- 2.1.7 可以提出撤销部分或全部认证范围。
- 2.1.8 可以提出认证证书的注销。

2.2 申请人/获证组织的义务

- 2.2.1 在正式进行审核前，认证客户组织应按照《客户组织管理体系认证程序》中 4.1 规定的内容向 EWC 如实详尽地提交相关文件和材料。
- 2.2.2 当 EWC 要求时，为实施审核做出必要的安排，包括在初次认证、监督审核、再认证和特殊审核时，对所涉及的文件、记录、人员、过程和区域提供条件；接待认证人员，给予适当的交通、办公与生活安排；
- 2.2.3 在认证有效期内，按认证合同约定定期接受监督审核，直接并及时缴纳认证有关费用。
- 2.2.4 获证组织有义务向 EWC 提供所有有关投诉的记录和依据管理体系标准或其它

规范性文件的要求所采取的纠正措施的有关记录；

2.2.5 有要求时，提供调查审核员公正性等有关信息；

2.2.6 配合认证监管和认可相关活动

- a) 申请组织或获证组织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 and 信息。
- b) 当认可机构（或官方执法机构）要求时，接受并安排认可机构（或官方执法机构）及观察员（如：认可评审员或实习审核员）对认证项目审核的见证评审活动；
- c) 获证组织应配合认证行政监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查；
- d) 接受认可机构（CNAS）确认审核。

2.2.7 仅对已获证的范围做出声明和进行宣传，并以不损害 EWC 声誉的方式进行。在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息。

2.2.8 承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证活动终止、认证证书无法使用的风险。

2.2.9 证书被暂停使用时：

- a) 证书暂停期间，停止认证宣传和认证标志的使用；
- b) 收到证书撤销的处理决定后立即停止使用任何引用认证资格的广告材料（包括网络媒体形式宣传），并于五个工作日内将认证证书和其他相关认证文件交回 EWC；
- c) 申请注销的同时将认证证书和其他相关认证文件交还 EWC。

2.2.10 按照有关要求建立信息通报制度并及时提供申请人/获证组织最新的信息通报

2.2.10.1 申请组织承诺获得认证后发生以下变更情况时，应及时向 EWC 通报：

- a) 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、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、主要联系人变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围和边界变更；管理体系和重要过程的重大变更；适用法律法规和相关方要求的变更等。
- b) 出现影响管理体系运行的其他重要情况。
- c) 以“产品类别”表述的认证范围中，产品具体品种的变更，导致认证范围的

变更（适用于 FSMS 和 HACCP）；

2.2.10.2 当获证的组织或产品发生重大事故时，获证组织应在发生之日起七日内通报 EWC。通报内容要包括：事故的基本情况，已经采取的措施和方案内容。重大事故内容包括（但不限于）下列方面：

- a) 发生的管理体系重大事故；
- b) 有关在官方检查或政府组织的抽查中，被发现有安全问题或严重违规行为的信息；
- c) 顾客/相关方涉及管理体系的重大投诉；
- d) 不合格品撤回及处理信息；
- e) 有关周围发生的重大动、植物疫情的信息（适用于 FSMS 和 HACCP）；
- f) 有关产品、工艺、环境变化的信息（适用于 FSMS 和 HACCP）；
- g) 出口的产品因安全卫生方面的问题被进口国（地区）主管当局通报的（适用于 HACCP）；
- h) 有关周围发生的重大信息安全问题的通报（适用于 ISMS）；
- i) 有关职业健康安全严重事故或严重违法情况；
- j) 发生与质量相关重大舆情。

2.2.10.3 若获证组织对管理手册进行了换版或修订，则需在下次监督审核前提交 EWC；

2.2.10.4 获证组织收到投诉时，应确定投诉的原因，采取补救和（或）纠正措施，评价措施的有效性，保持记录。

任何由于客户组织的ISMS所导致（或诱发）投诉的因素。每个ISMS获证客户组织在被EWC要求时，根据GB/T 22080要求提供所有投诉和所采取的纠正措施的记录，并通报EWC（适用于ISMS）。

3 EWC 的权利与义务

3.1 EWC 的权利

3.1.1 对 EWC 认证证书和认证标志具有所有权，对误用或错用 EWC 认证证书和认证标志有权采取必要的措施予以纠正，直到撤销认证和采取其他法律手段；EWC 有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用（见《管理体系认证证书及认证标志管理规定》）。

3.1.2 按照国家认证认可机构的规定标准，收取有关认证费用。

3.1.3 对于有下列情况的客户，EWC 有权拒绝其申请：

- a) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- b) 被执法监管部门责令停业整顿的；
- c) 在资质上，存在合规性问题的。

3.1.4 证书的暂停、恢复、撤销、注销

3.1.4.1 EWC 保留在认证有效期内实施定期监督审核，并依据监督审核发现做出暂停、撤销组织的认证证书使用的权利。

3.1.4.2 如果获证组织在认证有效期内发生下述情况时，EWC 将在调查核实后 5 日内暂停其认证证书，并要求其限期纠正（最长期限不得超过 6 个月），纠正/纠正措施经 EWC 确认后恢复其认证证书使用资格：

- a) 不承担、不履行认证合同约定的责任和义务的；
- b) 未按规定及时交纳有关认证费用的；
- c) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- d) 不能在规定的间隔接受监督审核的；
- e) 不满足适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；对审核中发现的不符合项，未在商定的期限内完成纠正措施或纠正措施未被证实有效的；
- f) 管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求；
- g) 获证组织的体系或体系覆盖的产品不符合认证依据要求，但不需要立即撤销认证证书的；
- h) 未按《管理体系认证证书及认证标志管理规定》要求使用 EWC 颁发的认证证书和认证标志，并已造成影响的；
- i) 被有关行政监管部门责令停业整顿；被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书；质量监督或行业主管部门抽查不合格等情况，尚不需立即撤销认证证书的；拒绝配合市场监管部门的认证执法检查，或者提供虚假材料或信息的；受到相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- j) 发生影响管理体系运行事故的；
- k) 获证组织未按要求对信息进行通报的；
- l) 特殊行业在特定时期国家有要求予以暂停的；

- m) 对其投诉或任何其他信息证实表明获证组织不再符合 EWC 的相关规定要求的；
- n) 发生相关重大舆情的；
- o) 获证组织主动请求暂停的；
- p) 获证组织无正当理由拒绝接受提前较短时间通知的审核（不通知审核）的；
- q) 其它应当暂停认证证书的。

3.1.4.3 如果获证组织在认证有效期内发生下述情况时，EWC 在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销其认证证书：

- a) 因不能按时接受监督审核被暂停，认证证书暂停使用的期限超过暂停通知中规定的暂停期限；
- b) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- c) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；
- d) 有其他严重违反法律法规行为的；
- e) 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（包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；
- f) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；
- g) 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 EWC 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- h) 其他应当撤销认证证书的；
- i) 获证组织不再生产体系覆盖内产品的；
- j) 获证组织对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的；
- k) 获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；
- l) 获证组织倒闭、破产、严重违反国家法律法规或 EWC 有关规定；
- m) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- n) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- o) 获证组织主动要求撤销证书；
- p) 其他重大影响管理体系有效性的情况。

3.1.4.4 获证组织主动申请不再保持认证证书时，确认在不存在暂停或撤销情形

后，可经认证决定评议组审议注销其证书。注销后经中心主任批准在中心网站上公布相关信息，并上报到国家认监委。以保证获证客户注销信息可公开获取。注销后获证组织应按照合同要求，停止使用任何引用认证资格的广告材料。

3.1.4.5 EWC 对获证组织认证证书的有效、暂停、撤销、注销的状态通过 EWC 网站向社会公布，同时按规定程序和要求报国家认监委。

注 1：对于食品安全管理体系的获证组织，其认证证书的状态将依据《食品安全管理体系实施规则》向相关主管部门通报。

注 2：在 EnMS 认证证书有效期内，获证组织发生与能源管理体系有关的重大变化时，如：组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级的，EWC 将会做出暂停或撤销证书的措施，并及时报告国家认监委。

3.2 EWC 的义务

EWC 对认证活动管理具有以下义务：

3.2.1 保证《客户组织管理体系认证程序》、《申请获证组织和 EWC 的权利和义务》、《管理体系认证证书和标志的管理规定》、《EWC 申诉与投诉处理须知》文件的最新状态，确保申请组织和已获证组织在网站和办公地点公开获取。

3.2.2 对认证要求的变更准时准确地向获证组织发出正式通知，变更前考虑各利益方意见，为每个获证组织作必要的合理的调整。

3.2.3 在审核过程中获取组织的非公开信息负有保密的责任。

3.2.4 授权并提供指导性文件，使已获证组织正确使用认证证书和认证标志。

3.2.5 公开发布已获证组织的名录，并定期更新；

3.2.6 当认可机构要求时，接受并安排认可机构对审核项目及审核人员的见证评审活动；

3.2.7 获证组织对认证决定有异议时，EWC 接受获证组织申诉并且及时进行处理。EWC 在认证合同中的公开文件、EWC 网站和 EWC 认证活动过程中明确申诉及投诉的途径、方式和流程。

3.2.8 有责任和义务要求获证组织主动接受国家市场监督管理总局和地方市场监管部门的监督检查。必要时采取相应措施配合认证监管检查。

3.2.9 获证组织的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起30日内，EWC将对该获证组织实施提前较短时间通知的审核。

3.2.10 可采取必要措施帮助组织开展管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使

组织的全体员工正确理解和执行管理体系标准。

本文件提供给有向 EWC 申请认证意向的客户组织和已获证组织，请使用者注意与 EWC 联系，确认当时的有效版本。或登录 EWC 网站，查询最新版本的文件，并以网站公开的最新版本文件为准。EWC 更新的最新版本文件均来自管理体系系列标准或等同的国家标准或国际标准、适用的专项准则及相应法律法规的更新要求，而非出于 EWC 的自身利益考虑。。

北京埃尔维质量认证中心有限公司（EWC）联系方式

电 话 总 机： 010-68001010

传 真： 010-68008889

认证服务热线：010-68004988

通 讯 地 址： 北京西城区车公庄大街甲 4 号物华大厦 A1007 室

邮 政 编 码： 100044

EWC 网 站： <http://www.ewqcc.org>

EWC 电子邮箱： E-mail:ewc@ewqcc.org