



方圆标志认证集团有限公司
CHINA QUALITY MARK CERTIFICATION GROUP CO., LTD

服务认证公开实施方案

文件编号： CQM/F-FN-00-003
发布日期： 2020年05月28日
修订日期：
实施日期： 2020年05月28日





目 录

1 适用范围.....	2
2 术语.....	2
3 服务认证流程.....	2
4 认证模式.....	2
5 申请认证的条件.....	3
6 服务认证收费.....	4
7 服务认证业务范围.....	4
8 认证评价.....	4
9 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、和撤销的条件和程序.....	8
10 认证要求变更的条件和程序.....	16
11 获证客户的信息通报.....	17
12 保密.....	18
13 申诉/投诉、争议及处理.....	18

服务认证公开实施方案

1 适用范围

本方案适用于方圆标志认证集团有限公司（以下简称：CQM）实施服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。

本认证方案在认证双方签订合同时予以确认和采用。

2 术语

2.1 服务认证

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

2.2 客户

有责任向认证机构确保满足认证要求包括服务要求的组织或个人。

注：1. 若无特别说明，本文件中使用的术语“客户”既适用于“申请人”也适用于“客户”。

[改编自 GB/T 27065-2015，术语 3.1]

2. 本文件中申请服务认证的组织简称“申请人”。

3 服务认证流程

见附件。

4 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) 服务设计审核，简称模式H；
- i) 服务管理审核，简称模式I；

5 申请认证的条件

a) 申请人具有明确的法律地位, 具有营业执照、事业单位法人证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等, 可独立申请认证; 对于多场所客户, 应附每个场所的法律地位证明文件 (适用时)。其他类型的客户, 应由具备资格的单位代为申请;

b) 国家、地方或行业有要求时, 认证客户具有规定的行政许可文件, 其申请认证范围应在法律地位文件和行政许可文件核准的范围内;

c) 认证客户承诺遵守国家的法律、法规及其他要求, 承诺始终遵守认证的有关规定, 承担与认证有关的法律责任, 并有义务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;

d) 认证客户在申请前一年内, 未发生与服务活动相关的服务活动质量、环境、安全等事故。未发生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”或被列入国家信用信息严重失信主体相关名录, 未发生违反国家相关法规, 虚报、瞒报获证所需信息的情况;

e) 客户建立了服务标准, 已按照适用的标准或规范建立了服务程序及文件化的服务管理制度;

f) 客户承诺获得方圆认证后, 按照 CQM 要求向 CQM 通报变更信息和其他可能影响持续满足认证标准要求的能力的信息, 一般包括: 客户及相关方有重大投诉; 被执法监管部门认定存在违反法律法规要求; 发生与服务活动相关的质量/环境/安全等重大事故; 相关情况发生变更 (包括: 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更、行政许可变更; 法定代表人、最高管理者/或服务认证授权人发生变更; 服务的工作场所变更; 认证的范围变更; 服务重要过程的重大变更等); 出现影响服务运作的其他重要情况;

g) 认证评价期间, 认证客户能够提供与拟认证范围有关的服务活动现场;

- h) 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；
- i) 特定服务还应满足特定服务认证专项管理要求的申请条件。

6 服务认证收费

服务认证收费执行CQM/F-GK-002《服务认证收费管理规则》。

7 服务认证业务范围

服务认证业务范围执行 CQM/F-GK-001《服务认证业务范围》。

8 认证评价

8.1 认证评价准则

认证评价准则包括受评价方所适用的法律法规、行业规范、服务程序、服务标准、合同要求等。

CQM 制定的特定服务认证评价规范、标准等。

8.2 评价实施

8.2.1 文件审查

在实施现场评价前，评价组对客户提交的相关文件、资料进行审查。

8.2.2 CQM 依据服务认证方案的要求和适用的服务评价标准/规范，对客户申请认证的服务进行评价。

8.2.3 初次认证评价目的是评价受评价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，CQM 将再实施一次评价或不批准认证。

8.2.4 现场评价活动实施

评价组在现场评价前与客户沟通，确认评价安排，说明首末次会议议程。评价组按照评价计划中日程安排实施评价，通过查阅受评价方的文件和记录、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，形成评价结论，确认不符合情况。在评价过程中，评价组及时与受评价方沟通，通报评价进程。当发现不能达到评价目的时，应说明理由，

商定后续措施。如果需要改变评价目的和范围或终止评价时，应经评价派出机构评审和批准后实施。

评价组长在现场评价结束前，与受评价方沟通现场评价的信息，请受评价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，确认评价结论。评价组编制评价报告并提交受评价方。

评价报告属 CQM 所有。受评价方妥善保管评价报告、不符合报告及其纠正材料等相应材料。

8.2.5 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评价或者不建议批准认证。

8.2.6 现场评价终止

当出现如下情况时终止现场评价：

- a) 客户严重违法法规而未采取相应整改措施的；
- b) 出现重大事故事件、抱怨而受到政府处罚还未得出结论的；
- c) 现场出现严重事故事件导致现场评价无法继续进行的；
- d) 现场无认证范围内服务活动的；
- e) 受评价方不配合，导致评价活动无法进行的；
- f) 不可抗力导致评价无法继续进行的；
- g) 受评价方实际情况与申请材料有重大不一致，导致评价活动无法进行的；
- h) 其他导致评价程序无法完成的情况。

8.3 监督

8.3.1 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。

8.3.2 监督采用年度现场监督评价和日常监督相结合的方式。

8.3.3 年度现场监督评价包括以下内容：

- a) 证书/标志和（或）任何其他对认证资格的引用（特别是对上一次评价后，发生过认证证书被暂停的情况，客户在暂停期间是否停止认证证书和标志的使用和宣传。在认证范围缩小后，获证客户是否立即停止缩小范围内的认证证书、认

证标志的宣传；当认证范围缩小、星级降低后客户是否收回、销毁和删除相关宣传资料，并修改所有的广告材料。），客户是否有违反CQM《服务认证证书和认证标志使用规则》的情况；

b) 客户各种守法证明文件的持续有效性及其守法情况；

c) 对上次评价中确定的不符合纠正措施效果进行验证，有无遗留问题或再发生；

d) 事故、事件、投诉的调查和处理；

e) 有暂停恢复时，应对暂停原因是否已消除实施检查；

f) 任何变更；如客户认证地址及场所、服务范围、服务内容、服务方式、服务标准、服务提供变更；提供服务活动的关键分包商变更；管理和管理体系、组织机构变更；人员的变更，尤其是责任人的变更；设施、设备、软件和文件等变更；

g) 服务提供情况，特定服务认证方案要求应进行的评价内容；

h) 上次评价提出的重点关注。

8.3.4 监督评价时，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等级要求时，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。

8.3.5 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。

8.3.6 监督评价的频次

监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证/再认证后的第一次监督应在认证决定日期起 12 个月内进行；此后，监督评价应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督评价的时间间隔不得超过 15 个月。

8.3.7 客户在规定的期限未能接受监督评价的，暂停认证证书。获证客户因未在规定的时间内实施监督评价而暂停认证证书的，监督评价恢复后，下次评价时间应按原计划时间计算。

8.4 再认证

8.4.1 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 CQM 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 CQM 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。

8.4.2 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。

8.5 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。

8.6 扩大认证范围的评价

通常，服务认证范围扩大，按初次认证要求实施。特定服务认证范围扩大有专项要求的，执行专项要求。

8.7 特殊评价

特殊评价是 CQM 为调查投诉、事故、负面信息，或获证客户不再满足认证要求，或对变更做出回应，或对被暂停的获证客户进行追踪，或获证客户的服务被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时，需要提前较短时间通知获证客户后对其进行的评价。如获证客户不接受特殊评价，认证证书将被暂停。

8.8 认证证书和认证标志

8.8.1 认证证书应仅在下列事项完成后颁发：

- 1) 批准或扩大认证范围的决定已经做出；
- 2) 认证要求得到满足；
- 3) 认证合同已经完成和（或）签署；
- 4) 已交纳了有关认证费用。

8.8.2 认证证书的有效期

通常，CQM 服务认证证书有效期为 3 年，特定服务有特殊要求时执行专项管理要求。

证书有效期内通过年度监督确保其有效性。有效期届满如需继续保持认证，在证书有效期届满前进行再认证。

8.8.3 认证证书和认证标志的使用执行CQM《服务认证证书和认证标志使用规则》。

9 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、和撤销的条件和程序

9.1 批准认证范围的条件和程序

9.1.1 批准认证注册的条件

- a) 认证客户的申请材料真实、准确、有效，且符合 CQM 申请认证要求；
- b) 认证客户建立和实施的相关服务标准及管理文件符合认证标准/规范性文件要求。服务实施与提供满足认证准则要求，评价组提出推荐认证的结论意见；
- c) 认证客户申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内，且符合 CQM 认证方案要求；
- d) 国家或地方或行业有要求时，认证客户申请认证范围内的服务活动已满足适用的法律法规的要求；
- e) 评价证据表明内部审核的安排已实施、有效且得到保持，并已进行了一次内部审核；
- f) 评价中发现的不合格在规定期限内已经采取纠正/纠正措施，经 CQM 验证有效；
- g) 至少近一年来，认证客户申请认证范围内未发生服务事故或国家检查不合格；
- h) 满足认证方案中证书颁发条件；
- i) 认证客户已与方圆签署认证合同，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。

9.1.2 批准认证资格的程序

- a) CQM 向认证客户提供认证有关信息的公开文件，使其知悉并理解；
- b) 认证客户向 CQM 正式提交认证申请书和相关附件；
- c) CQM 根据客户申请信息进行申请评审，并已确认受理认证申请；
- d) 满足 8.1.1 批准认证资格的条件，经 CQM 审定，认为认证客户在认证范围

内已满足批准认证资格的条件，同意批准认证；

- e) CQM 向认证客户颁发认证证书，要求获证方按规定使用认证证书和认证标志。

9.2 拒绝认证注册的条件和程序

9.2.1 拒绝认证资格的条件

- a) 认证客户信息未通过 CQM 的申请评审，评审为不予受理认证申请；或 CQM 不具备相应认证业务范围；
- b) CQM 评价组现场评价结论为“不推荐认证注册”；
- c) 认证客户的服务管理及服务提供有重大缺陷，不符合认证准则的要求，或认证客户存在重大服务质量、安全、环境等问题及与认证范围内相关严重违法违规行为，经 CQM 的审定结论为不予认证注册；
- d) 初次认证后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合，或未按规定接受 CQM 再次实施的评价；
- e) 再认证评价后，认证客户未在规定的时间内按要求关闭不符合（包括 CQM 审定提出的不符合）；
- f) 除以上情况外，CQM 的审定结论为不予认证注册。

9.2.2 拒绝认证注册的程序

- a) 符合 8.2.1 条件之一，经 CQM 评审为不予受理认证或认证客户的服务管理及服务提供不满足批准认证资格条件；
- b) CQM 向认证客户发出《不予认证注册通知》。

9.3 保持认证资格的条件和程序

9.3.1 保持认证资格的条件

- a) 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；
- b) 获证客户持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；
- c) 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；
- d) 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；

- e) 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；
- f) 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；
- g) 获证客户能按照 CQM 要求及时通报变更等信息；
- h) 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”；
- i) 获证客户履行与 CQM 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。

9.3.2 保持认证资格的程序

- a) 满足 8.3.1 保持认证资格的条件，监督后，经 CQM 派出的审查组长确认和 CQM 审查后认为获证客户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 CQM 签发确认证书并向获证客户发放；
- b) 在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证客户接受变更的认证要求，并经 CQM 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。

9.4 扩大认证范围的条件和程序

9.4.1 扩大认证范围的条件

- a) 获证客户保持认证资格有效。
- b) 获证客户申请扩大的认证范围在法律地位文件范围内。国家、地方或行业有要求时，获证客户拟扩大的认证范围具有有效的行政许可文件；符合 CQM 特定服务认证范围扩大条件；
- c) 国家或地方或行业有要求时，获证客户在申请扩大认证范围内的服务活动，已满足适用的法律法规的要求；
- d) 获证客户的服务管理及服务提供覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证准则、标准/规范性文件要求；
- e) 获证客户按照认证规定缴纳补充认证费用。

9.4.2 扩大认证范围的程序

- a) 获证客户向 CQM 正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；
- b) 需要时，获证客户与 CQM 补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；
- c) 满足 8.4.1 扩大认证范围的条件，经 CQM 现场评价、审定，认为获证客户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；
- d) CQM 向获证客户送交新认证证书，同时收回原证书。

9.5 缩小认证范围的条件和程序

9.5.1 缩小认证范围的条件

- a) 获证客户认证范围内部分服务活动等不再符合认证准则、标准/规范性文件和其他要求；
- b) 获证客户不愿再继续保持认证范围内的部分服务活动等认证资格；
注：认证范围缩小可能导致星级降低。
- c) 获证客户缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。

9.5.2 缩小认证范围的程序

- a) 获证客户向 CQM 正式提交缩小认证范围的申请，或 CQM 提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据。CQM 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；
- b) 需要时，获证客户应与 CQM 修订认证合同；
- c) 经 CQM 审定，认为获证客户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。

9.6 变更认证信息的条件和程序

9.6.1 变更认证信息的条件

在认证证书有效内，获证客户因信息发生变更，导致与认证证书信息不一致时，应予以更新。

9.6.2 变更认证信息的分类：

- a) 获证客户名称、住所变更；

- b) 服务提供地址变更;
- c) 地名、邮编变更;
- d) 企业人数变更, 证书编号变更;
- e) 证书范围中的服务活动及服务方式的变更。

9.6.3 变更认证信息的程序

9.6.3.1 认证信息的变更需提交的资料

9.6.3.1.1 获证客户名称、住所变更应提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请;
- b) 获证客户是企业的, 提供工商行政主管部门的变更核准证明及新营业执照复印件; 其他性质的获证客户提供允许其设立的政府行政主管部门的相关文件;
- c) 对于因改制、企业重组引起的名称变更, 获证客户不能获得名称变更核准证明时, 应提交组织以原名称和现名称名义的更名申请、政府有关部门的批文和原名称注销证明; 因组织结构、服务管理发生重大变更(包括因改制、企业重组引起的名称变更)接受 CQM 的一次监督评价和审定, 且监督评价认证模式至少包括服务管理审核。
- d) 有行政许可、资质等要求的获证客户, 还应提供按新名称变更后的有关文件。

9.6.3.1.2 服务提供地址变更需要提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请;
- b) 有行政许可、资质等要求的获证客户, 还应提供按新地址变更后的法规要求的有关文件(必要时, 包括环评、环保验收, 安评、安全验收等证据材料);
- c) 接受 CQM 的一次监督评价和审定。

9.6.3.1.3 地名、邮编变更需要提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请;
- b) 当地政府的相关证明;
- c) 对有行政许可、资质等要求的获证客户, 还应提供按新地址变更后的有关

文件。

9.6.3.1.4 企业增加人数，证书编号变更需要提交的资料

获证客户提出企业增加人数时，需提交变更企业人数和证书编号的书面申请。

9.6.3.1.5 证书范围中的服务活动及服务方式的变更需要提交的资料

- a) 获证客户的书面变更申请；
- b) 对有行政许可、资质等要求的认证范围，还应提供相应文件复印件。
- c) 服务活动及服务方式的变更如导致服务认证产品变化、认证准则变化，则按初次认证；如不涉及服务认证产品、认证准则变更，可结合监督评价进行，但认证模式、评价、审定及其他要求执行特定服务专项管理要求。

9.6.3.2 认证信息变更的办理流程

- a) 获证客户根据 8.6.1 要求向 CQM 正式提交满足 8.6.3.1 要求的申请和相关文件资料；
- b) 需要时，获证客户应接受 CQM 的认证评价；
- c) 经 CQM 审定，认为获证客户满足认证信息变更的条件，同意批准认证信息变更；
- d) CQM 收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的有效期保持不变。

9.7 暂停认证资格的条件和程序

9.7.1 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，CQM 将暂停其认证证书：

- a) 监督结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况。
 - 1) 获证客户的服务运作发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；
 - 2) 获证客户监督期间发生严重影响服务认证运行的情况；
 - 3) 获证客户在认证范围内的服务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；
 - 4) 获证客户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。

- b) 不恰当地使用认证文件，发现后又未采取适当的措施予以解决。
- c) 特定服务在一段时期内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停。
- d) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
 - 1) 获证客户未能在规定的期限内接受监督；
 - 2) 获证客户未履行与CQM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；
 - 3) 获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用；
 - 4) 获证客户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。
- e) 获证客户在证书有效期内受到相关执法监管部门处罚。
获证客户未按要求对信息进行通报。
- f) 获证客户被地方认证监管部门发现服务运作存在问题。
获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督抽查不合格，并未查明原因和采取补救措施。
- g) 获证客户持有的具有企业营业执照过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证。
 - 1) 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；
 - 2) 获证客户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。
- h) 获证客户主动请求暂停。
- i) 获证客户发生了与服务活动等有关的重大事故，反映出客户的服务运作存在重大缺陷。
获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光、或未查明原因和采取补救措施；
- j) 违反了CQM认证方案或程序要求的其他情况（必须书面注明暂停原因）。

9.7.2 暂停认证资格的程序

- a) CQM 提出对获证客户暂停认证范围内认证资格的建议，并提供理由和证据，或由获证客户向 CQM 提出暂停认证资格的应用；

- b) 必要时，CQM 与获证客户沟通，核实证据；
- c) 经 CQM 审定，认为获证客户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，同意批准暂停认证资格，并确定暂停期限，向获证客户颁发《认证处置决定通知书》并公告；
- d) 获证客户按照《服务认证证书和认证标志使用规则》停止使用认证证书和认证标志，在暂停期间，客户的服务认证暂时无效。

9.8 撤销认证资格的条件和程序

9.8.1 撤销认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，CQM 将撤销其认证证书：

- a) 监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的情况。
- b) 获证客户被撤销法律地位证明文件。
获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求。
- c) 获证客户拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息。
被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单。
- d) 获证客户出现重大的服务质量事故、安全等事故，经执法监管部门确认是获证客户违规造成，反映出客户的管理及特定服务存在重大缺陷。
 - 1) 获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督检查不合格，并造成严重影响；
 - 2) 拒绝接受国家行政主管部门监督抽查的。
- e) 获证客户在证书有效期内有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚。
- f) 获证客户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（包括持有的营业执照等已经过期失效但申请未获批准）。
- g) 获证客户已不具备特定服务认证条件。
 - 1) 获证客户在认证范围内的管理发生重大变更，未向 CQM 通报，并在短期内无法满足认证要求；
 - 2) 获证客户体制变更后原管理已不再适宜；

- 3) 获证客户不再具有特定服务活动;
- 4) 获证客户在认证范围内的服务和活动严重不能满足适用的最新法律法规和标准的要求,并在短期内无法采取措施或采取措施无效的;
- 5) 获证客户停业或关闭的。
- h) 获证客户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。
 - 1) 获证客户在获证期间发生大量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,误导消费者,影响面大;
 - 2) 获证客户转让认证证书和认证标志。
- i) 获证客户因换发新证书而撤销旧证书。
- j) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
 - 1) 获证客户单方面宣布不履行与 CQM 签署认证合同中规定的责任和义务的;
 - 2) 获证客户长期拖缴认证费用,并催缴无效的;
 - 3) 经核实获证客户提供虚假信息,且影响了认证评价、认证决定的有效性的;
 - 4) 获证客户更换认证机构的(未书面告知 CQM 的);
 - 5) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉不做处理的。
- k) 获证客户主动放弃认证。
 - 1) 其他原因需要撤销证书。

9.8.2 撤销认证资格的程序

经 CQM 核实与审定,确认获证客户在认证范围内不再满足认证要求,作出撤销认证资格的结论,发放《认证处置决定通知书》并公告,收回认证证书,认证客户不得再使用认证标志。

10 认证要求变更的条件和程序

10.1 认证要求变更的条件

- a) 获证客户保持认证资格有效;
- b) 认证要求变更应在规定的时间前完成;

- c) 申请认证要求变更的获证客户应提交认证要求变更需求申请, 并提交按新的认证要求实施服务的证据;
- d) 获证客户的服务已满足新的认证要求, 且已正常运行。

10.2 认证要求变更的程序

- a) 在认证要求变更转换期结束前, 获证客户向 CQM 提出认证要求变更申请; 提出申请日期宜在转换期截止前至少 90 天;
- b) CQM 通过对获证客户结合年度监督评价, 或再认证, 或应获证客户要求安排的认证要求变更的专项评价, 评审调整后的服务管理及服务提供对认证准则的符合性;
- c) 经 CQM 审定, 认为获证客户已满足批准认证资格的条件, 同意批准认证范围, 换发认证证书或附件, 收回原证书, 认证证书的注册号和有效期保持不变。

11 获证客户的信息通报

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:

- a) 客户名称, 法人代表, 隶属关系;
- b) 联系人, 联系方式(包括: 电话、传真、手机、电子邮箱);
- c) 客户地址(包括: 注册地址、服务提供地址、邮编);
- d) 服务认证范围覆盖的客户人数;
- e) 认证范围变化;
- f) 客户组织机构和职能分配;
- g) 证书表述的客户服务提供场所;
- h) 服务管理文件、服务标准、规范等;

当上述信息发生变更时, 获证客户应填写《获证组织认证信息变更申请表》, 并及时反馈给 CQM。变更信息反馈渠道及联系信息详见《获证组织认证信息变更申请表》。

12 保密

CQM 承诺为认证客户保密（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，CQM 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。

13 申诉/投诉、争议及处理

对 CQM 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 CQM 提出申诉、投诉。申诉、投诉处理执行 CQM 《申诉、投诉处理程序》。

对 CQM 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。

附件：服务认证流程

