信息交换程序

1. 认证流程

公司通过公开文件管理体系认证规则及《授予、保持、扩大、缩小、更新、暂停和撤销认证的管理程序》向客户提供详细的认证工作流程（包括客户申请、初次审核、监督审核、授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、注销或撤消及再认证）。

2. 收费

公司通过公开文件《认证收费标准及其说明》向客户说明收费情况。

3. 申诉和投诉

公司通过公开文件《申诉投诉管理程序》向客户提供申诉和投诉渠道以及处理流程。

4. 认证资格及标志的使用

公司通过公开文件《认证证书和认证标志的管理制度》向客户说明认证证书和标志的使用规则。

5. 权利与义务

5.1 获证组织的权利和义务

5.1.1 权利

1）有权宣传获准认证的事实；

2）享有由于获准认证以及使用认证认可标志取得的经济利益；

3）获证组织对华贯关于认证的暂停、注销和撤销决定有权提出申诉，有权对不规范的认证行为提出投诉。

5.1.2 义务

1）始终遵守认证的要求；

2）为实施审核做出所有必要的安排，包括在初次认证、监督、再认证和解决投诉时，为检查文件和接触所有过程与区域、记录及人员提供条件；

3）为现场审核组成员、观察员（如认可评审员或实习审核员）提供必要的交通、食宿、通讯、审核期间办公场所及其它必要的工作条件；

4）提供至少三个月体系运行的全部文件和资料证据，证据应该是真实的；

5）获证组织维持管理体系的有效运行，按规定接受初审、监督审核、再认证审核，并按期向华贯交纳认证合同确定的费用以保证证书有效性；

6）在证书有效期内，当管理体系发生变更时（如：法律主体、组织结构、总经理、管理者代表、体系文件重大改版等变更），应在变更后的 30 天内及时书面通知华贯；

7）按照认证合同的规定接受华贯的定期监督审核、再认证审核，当获证组织所在区域发生自然灾害（例如台风、海啸及地震以及其他的破坏性的有可能对组织有影响的灾害还包含但不限于恐怖主义的威胁，恶意的电脑攻击，地区政治的紧张，全国流行疾病及局部工人运动等），导致华贯可能不能或者能力所限无法在规定日期实施原定监督审核或再认证审核时，获证组织应及时以邮件、电话的方式通知华贯客服部并接受华贯的后续应急回应措施。

8）希望注销认证证书时，应书面通知华贯，将证书交还华贯，办理注销手续；

9）认证证书被注销、撤销后，应停止使用华贯认证证书和认证、认可标志，并向华贯交还认证证书。同时停止有关认证资格内容的广告和宣传。

5.2 华贯的权利和义务

5.2.1 权利

1）通过审核表明不满足认证要求的，华贯有权不颁发认证证书、不允许获证组织使用华贯认证标志，但应收取已发生的认证活动费用。

2）如获证组织管理体系、产品发生重大变化或异常情况时（包括 5.1.2(6 条款的示例），华贯有权增加监督审核频次；

3）获证组织获准华贯认证后，如不按时支付年金和监督审核费，华贯有权暂停、撤销获证组织的认证证书并要求获证组织停止使用并交还相关的认证证书和认证标志；

4）有权公布获证组织的获准、暂停、注销和撤销认证状态。

5.2.2 义务

1）根据认证方案在委托的认证范围内公正、客观、科学地开展认证活动；

2）派遣适宜的审核人员，并征得获证组织同意；

3）通过审核表明满足认证要求后，颁发认证证书并告知获证组织华贯认证证书和标志的使用规则；

4）认证要求发生更改时，书面通知获证组织；

5）不受理认证申请以及在认证后做出暂停、撤销认证证书的决定时，必须书面通知获证组织，说明理由。