

I. 认证的一般条款和条件

1 范围

1.1 本认证条款和条件适用于所约定的认证服务及认证合同履行范围内的辅助性服务和其他辅助性义务。

1.2 本认证条款和条件优先适用于《德国莱茵 TÜV 集团大中华区一般商业条款和条件》。

1.3 客户的格式条款和条件，包括客户的采购条款和条件（如有的话），不得适用并在此被明确排除。即使我公司没有明确表示反对，也不能将客户的格式合同条款作为认证合同的组成部分。

1.4 在本认证条款和条件中，术语“认可机构”包括批准和认可的机构，术语“认可准则”、“认可要求”及“认可程序”相应地指代这些机构的相关程序。

2 服务的范围

2.1 对我们持有认可资格、获得批准或承认的项目，我们将按照国家或国际的标准对生产厂家及服务提供者的体系和产品进行评审和认证（称为“认可认证”）；对我们没有认可资格的项目，我们将按照国家或国际标准对生产厂家及服务提供者的体系和产品进行评审和认证（称为“标准认证”）；我们也提供我们自己的第三方认证服务（称为“内部标准”）。

2.2 我们将按照通用技术规则并遵守认证合同签订时的适用法规提供约定的服务。除非另有书面协议或者必须按照强制性规定采用特定的方法，我们有权合理地自行决定所采用的评审方法和类型。

2.3 我们根据认证合同约定的标准以及/或者认证合同中提及的规则和规定（包括关于特定认证标准的一般适用认可标准、认证标准及所有相关应用指南和合格认可机构规定的认可要求）进行认可认证。如果审核表明必须增加审核天数才

能满足认可要求，客户应承担由此引起的额外费用，除非该费用是由于我们的责任引起的。

标准认证按相应的国家或国际标准来进行。

颁发我们自己内部证书的认证程序按照我们制定的规则 and 规定来实施。

2.4 如果认证完成后的结果是正面的，我们将根据本认证的一般条款和条件的第 3 条颁发相应的证书。

2.5 如果客户向我们提出充足并合理的理由，客户有权反对由某些审核员或技术专家为其提供服务。

2.6 审核组聘请德国莱茵 TÜV 集团的非专职人员（外部审核员）进行审核前必须得到客户的批准。如果客户在接到审核组聘请外部审核员的通知后一周内没有表示反对，则被视为已经批准。

2.7 在认可认证中，我们有权允许相关认可机构的审核员见证审核。在认证认可过程中，客户同意认可机构或标准所有者的评审员可以核实客户的相关文件及参与监督审核过程。

2.8 对我们所做的审核内容及认证过程的投诉或申诉，经客户同意后可由理事会或仲裁委员会处理。

2.9 客户有权对认证决定提起申诉。

3 证书和认证标志使用权限的范围

3.1 如果约定的认证程序已经成功完成，我们会颁发相应的证书给客户。证书在认证合同规定的有效期内有效；如果认证合同没有规定有效期，证书将在我们的认证特别条款规定的有效期内有效。

- 3.2 如上述第 3.1 条规定的证书发放后，根据以下第 3.3 条至第 3.15 条的规定，客户将被授予直接的不可转让的和非专属的许可，可以在规定的证书有效期内使用认证标志。客户也可以在各类媒体上，例如在文件、手册或广告材料中，提及其所取得的认证。
- 3.3 我们仅允许客户在被认证的领域内为证书适用范围所规定的被认证机构使用我们颁发的证书和认证标志。禁止为适用范围规定之外的被认证领域使用证书以及/或认证标志。
- 3.4 对于管理体系认证的认证标志，客户只能为与其机构名称或标志直接相关的事项使用相关认证标志。管理体系认证证书及标志不能附着在客户的产品上，不得在客户产品的描述中使用管理体系认证证书及标志。产品包装、附带信息、实验室检测报告、校准记录或检验报告中也不能使用管理体系认证证书及标志。如果客户希望在产品包装或附带信息中对被认证的管理体系作出声明，那么该声明中应至少包含：
- 客户的公司名称或客户的公司名称和品牌
 - 对于多种管理体系，应分别注明相应的管理体系类型，如质量管理体系、环境管理体系，及应用标准，如：ISO 9001:2015、ISO 14001:2015
 - 认证机构：TÜV Rheinland Cert GmbH，或莱茵检测认证服务（中国）有限公司，或台湾德国莱茵技术监护顾问股份有限公司
- 注：对产品包装和附带信息的定义，应当参考 ISO17021-1:2015 第 8.3.3 章节。
- 3.5 客户保证将仅仅为对客户的被认证机构或符合认证的被认证领域进行客观陈述之目的使用证书以及/或认证标志。客户应进一步避免给他人造成认证是官方检测和/或体系认证是一种产品测试的印象。
- 3.6 客户无权更改证书或认证标志。
- 3.7 客户保证将在其广告和类似材料中说明认证是自愿进行的，并且是以民法下达成的合同为基础进行的。
- 3.8 如果客户不再持有有效的证书，特别是当证书的有效期已过期或者没有进行规定的监督审核时，客户将无权继续使用证书。
- 3.9 如果客户违反以上第 3.1 条至第 3.8 条的规定或认证合同中其他条款的规定，则客户将立即失去使用证书和/或认证标志的权利，而无须由我们另行提出终止其使用权。
- 3.10 客户使用证书及/或认证商标的权利，将在协商同意的正常有效期内终止，或因正当理由声明非常规失效，此权利将立即终止。
- 3.11 如果行政法规或法院禁止继续维持证书的有效性，那么证书及/或认证标志的使用权也应自动失效。
- 3.12 如果证书及/或认证标志的使用权失效，那么客户有义务向我们及时交还证书。
- 3.13 如客户违反了认证合同的条款与条件，我们将保留提出赔偿的权利。
- 3.14 使用证书不得危害我们的声誉。
- 3.15 客户无权针对证书做出我们认为未经授权的误导性陈述。
- 3.16 如果预见到客户暂时不能满足认证要求，可以暂停使用认证证书。在暂停期间，客户不得在广告中使用认证证书。在本认证的一般条款和条件第 7 条所述的被认证的机构名单中，客户机构的状态将变更为“暂停”。
- 3.17 如果导致暂停的原因在约定的期限内得到纠正，认证将重新生效。如果导致暂停的原因在约定的期限内没有得到纠正，证书将被取消。
- 3.18 客户有责任记录证书在有关商业用途中的使用情况。需要注意的是，我们有权通过抽样检查按照标准来监督证书的合理使用。我们将会检查来自第三方的信息。
- 3.19 如发现第三方不合理使用证书的情况，客户应立即告知我们认证机构。

3.20 客户如需向他人提供认证文件，必须保证这些文件的完整性或根据认证计划的详细说明提供。

4 客户参与认证审核的义务及一般规则

4.1 客户应按照相关标准提交认证所需的所有信息。这些信息可以通过填写完成“报价准备阶段的客户评估表”来提交。

4.2 客户应在审核开始前适宜的免费时间内向认证机构递交认证所需的所有文件，这些文件包括，特别是：

- 管理系统文件
- 对照表(标准要素跟机构管理体系文件的对照)
- 组织计划/组织机构图
- 过程及其衔接与配合的陈述
- 受控的管理文件清单
- 官方及法律要求的清单
- 报价中提到的其它文件

4.3 客户应向我们的审核组以及/或审核员披露所有跟认证的适用范围相关的记录，并允许他们进入与认证有关的相关机构，并且应当考虑倒班的情况。

4.4 客户应当指定一名或多名审核代表，担任客户的联络人，以支持我们的审核员完成认证合同约定的服务。

4.5 证书颁发后，在认证合同有效期内，客户有义务将所有影响其管理体系或被认证产品的重要变化通知我们，特别包括：

- 被认证的管理体系的变化；
- 被认证产品的设计或规格方面的变化；
- 组织结构及机构本身的变化；该点同样适用于倒班的执行和修改。

客户还有义务通知以下事项：

- 任何影响产品或服务的安全事故；

- 任何产品或服务被市场监管部门或政府执法部门认定不符合法定要求。

4.6 客户有义务记录关于管理系统的来自公司外部的所有投诉，例如来自顾客的，以及所有针对客户的关于在认证标准要求范围内的被认证的产品或过程的投诉。客户应当采取合理措施，记录所使用的措施，并在审核中根据要求将其演示给我们或审核员。

4.7 如我们要求，在审核期间，客户有义务向审核员递交与适用的认证标准所规定的规范文件和要求有关的所有通信及措施。

4.8 在产品认证范围内，如果我们认为对以上第 4.5 条所列之变化需要进一步的评审，在变化生效后，客户不得将认证范围内的产品投放市场，直到我们通知客户并确认这样做是安全的。

4.9 对于产品认证，一旦产品不再满足产品认证的要求，客户应通知我们。

4.10 客户承诺始终符合认证要求，包括履行相应的变更。客户也承诺在认证有效期间持续并有效地运行该管理体系。

4.11 如果客户和我们都一致认为需进行预审核，则双方可共同商定预审核的范围。

4.12 已建立的管理体系的有效性应通过在被审核机构的现场所完成的审核来进行验证，在审核过程中需要被审核机构证明其已经将正式成文的程序在实际经营管理中运用。标准或标准要素的不符合项应记录在不符合项报告中，对不符合项，被审核机构必须提供纠正措施。

4.13 在审核最后，审核的结果应在末次会议时向客户通报，并且在审核报告中记录。不符合项也要记录，并且根据审核的结果决定是否需要复审审核(即：重复的现场审核)或递交修改的文件。复审的范围由主任审核员决定。复审只针对那些明确为不符合项的标准要素。

如果在审核结束和认证决定期间，能证明符合标准要求，则可以拒绝认证。

4.14 “证书”意味着下列所有的管理许可，例如：官方记录，有效期及狭义上的证书意义。“认证”意味着所有评估、审核，确认以及认证过程。基于这些评估，做出授予、否定、保持、扩展或缩减范围、更新、暂停或暂停后恢复、或撤销认证的决定。在对认证文件给出正面的评审结论后，我们将颁发证书。证书将会发送给客户。证书应只有在所有不符合项已经纠正的情况下颁发。颁发的证书应有明确的有效期。

4.15 为了保持证书的有效性，必须根据相关认证标准进行监督审核。除非认证机构完成监督流程（包括做出是否批准证书随后有效性的决定），否则证书将失效。如果证书失效，所有证书必须返还给我们。

4.16 在监督审核过程中，最低要求是要对标准的关键要素进行验证。此外，监督审核也评估证书（以及认证标志，如适用的话）是否被正确使用、与管理体系统相关的投诉以及对不符合项所采取的纠正措施是否有效。每一次监督审核都应以书面报告的形式向客户通报。

4.17 在监督审核或换证审核及/或者独立的扩展审核或者升级审核范围内，可以扩大或缩小审核的地理范围（如增加分支机构）和技术范围（如增加产品），和/或将认证范围升级到包含进一步的标准。扩展审核或升级审核所需要的审核人天数应依据扩展或升级的范围确定，扩展或升级的范围应由被审核机构在审核前清楚地定义。

4.18 在认证合同有效期内，如果审核程序所依据的细节有变化（如被审核机构的具体情况或认可要求），这些变化必须相应地在审核程序中反映，并且应毫不延迟地通知客户。由此变化所引起的任何认证审核人天数的变化也应同样反映在审核程序中，并通知客户。

4.19 涉及多种标准和要求的整合管理体系可以通过合并认证的程序进行认证。根据涉及的相关标准和要求，合并在一起的单个认证将单独进行。

4.20 由非计划中的审核或复审所引起的额外费用，以及验证为消除以往审核中发现的不符合项而采取的纠正措施所引起的额外费用，应根据所花费的时间和成本由客户承担，向

客户开具发票。同样，按认证特别条款和条件第 1.4 条进行的临时通知的特别审核所产生的费用也应由客户承担。

4.21 客户应承诺，其将遵守认证认可相关法规的规定，协助认证监管部门实施监督检查，并对有关事项的询问和调查如实提供真实的相关材料和信息。

4.22 如果客户持有经 CNAS 认可的证书，其还应当遵守 CNAS-R01:2015 中的相关要求。

5 保密事项

5.1 为认证合同以及本认证条款和条件的目的，“保密信息”系指一方（“披露方”）向另一方（“接受方”）移交、转移或以其他方式披露的所有信息、文件、图片、图纸、技术诀窍、数据、样本以及项目文档。保密信息也包括上述信息的纸质和电子形式的副本。

5.2 在向接受方披露之前，披露方应将披露的所有保密信息以书面形式标示为“保密”。此规定同样适用于以电子邮件形式发送的保密信息。如保密信息是以口头形式披露的，披露方应提前以适当的形式告知接受方。

5.3 对于由披露方向接受方发送或以其他方式披露的所有保密信息：

- 除披露方以书面形式另行明确约定外，仅供接受方为履行认证合同之目的使用；
- 除在认可程序范围内向监督或认可机构递交保密信息之外，接受方不得复制、传播、公开或以其他方式披露保密信息；
- 接受方必须以保护其自身保密信息的保密程度保护披露方的保密信息，但在任何情况下所采取的保密程度绝不可低于合理所必须的程度。

5.4 接受方可将披露方的保密信息披露给需要这些信息以履行认证合同所要求之服务的雇员。接受方承诺令其雇员遵守本保密条款所规定的保密义务。

5.5 如接受方可证明披露方披露的信息存在如下任一情形：

- 披露时已被公众所知悉的信息，或并非由于接受方违反本保密条款而为公众所知悉的信息；
- 由有权披露信息的第三方向接受方披露的信息；
- 接受方在披露方披露前即已获知的信息；
- 接受方完全自行开发的信息，不论披露方是否披露该等信息；

则该等信息不被视为本保密条款所规定的“保密信息”。

5.6 所有保密信息仍然是披露方的专有财产。接受方在此同意，任何时候经披露方要求（如披露方无特殊要求，则最迟在认证合同终止或期限届满后），接受方将

(1) 立即向披露方归还全部保密信息，包括所有副本；并/或

(2) 按照披露方的要求销毁全部保密信息，包括所有副本，同时向披露方以书面形式确认保密信息已销毁。

上述义务不适用于我们专为履行合同义务为客户制作的报告和证书。此类报告和证书归客户所有。为证实报告或证书结果的正确性，或为履行法律、法规以及我们工作规程所要求的文档保存程序，我们有权复制此类报告、证书以及作为此类报告和证书之依据的保密信息。

5.7 自认证合同生效起至认证合同终止或认证合同有效期到期后的五年内，接受方应对所有保密信息严格保密，不得向第三方披露或为自身利益使用保密信息。

6 合同终止

6.1 合同双方在认证合同协定期限结束前6个月有权终止认证合同。

6.2 我们有权出于重要原因不通知客户而终止认证合同。

6.3 为认证合同之目的，前述的“重要原因”有如下定义：

- 客户没有将一切与认证相关的被认证机构出现的变化或出现变化的迹象及时通知我们；

- 客户滥用证书以及/或认证标志或违反合同规定使用证书以及/或认证标志；
- 针对客户资产的破产清算程序被启动或由于资产不足而致使破产清算程序被驳回。

6.4 除上述规定以外，如果客户没有遵守我们根据认证程序而安排的审计/服务（如进行监督审核）的期限，致使我们必须收回证书，我们有权不通知客户而终止认证合同。

7 被认证机构清单

7.1 TÜV Rheinland Cert GmbH 有权持有认证所有者的清单，内容包括如下信息：证书所有者的姓名，适用标准的文件，有效的认证范围，地理位置（对于多场所认证：在有效的认证范围内，总部及每一个场所的地理位置）。

7.2 根据本认证的一般条款和条件第 3.16 条暂停的认证，根据第 3.9、3.17 条撤回的证书，都包含在这个清单中。

7.3 一经公众要求，TÜV Rheinland Cert GmbH 有权公开本认证的一般条款和条件的第 7.1 条所述清单。

8 TÜV Rheinland Cert GmbH 介入合同的权利

TÜV Rheinland Cert GmbH，位于 Am Grauen Stein, 51105 德国科隆，有权基于本认证条款和条件在任何时候介入认证合同。

9 证书替换

9.1 如果证书上经认可的认证机构名称有变化，在替换证书不会引起认证范围变化的前提下，在任何时候我们有权提前一个月通知客户而用新的证书（替换证书）替换已颁发的证书。

9.2 遇到证书替换的情况，客户有义务及时按上述第 9.1 条所述退回被替换的证书。

10 投诉

10.1 投诉必须以书面形式呈现给我们。

10.2 一旦投诉被证实，我们将会采取适当的措施。

10.3 一旦我们认为投诉不成立，将告知投诉人并要求其在30个自然日内给出回应。如果未能与投诉人达成和解，双方将同意进行仲裁诉讼，失败则将采取法律行动。