企业诚信管理体系认证实施规则

编制：

批准：

发布/修订日期：2025 年 8 月 18 日 实施日期：2025 年 8 月 18 日

目　　录

1. 适用范围

2. 认证依据

3. 基本认证规范

4. 认证人员基本要求

5. 初次认证程序

6. 监督审核程序

7. 再认证程序

8. 认证证书要求

9. 认证证书及认证标志要求

10. 认证证书状态管理要求

11. 受理组织的申诉

12. 认证记录的管理

企业诚信管理体系认证实施规则

1 适用范围

1.1 本规则用于规范本机构依据 GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系 要求》标准开展的企业诚信管理体系（以下简称 EIMS）认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对 EIMS 认证实施过程做出具体规定，明确本机构对认证过程的管理责任，保证 EIMS 认证活动的规范有效。

1.3 本规则是本机构在 EIMS 认证活动中的基本要求，本机构在该项认证活动中应当遵守本规则。

2. 认证依据

GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系 要求》

3 基本认证规范

3.1 本机构在获得国家认监委（CNCA）批准、取得从事质量管理体系认证认证资质后方可从事 EIMS 认证活动。

3.2 本机构认证能力、内部管理和工作体系应符合 GB/T 27021.1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分：要求》、CNCA 和 CCAA 相关要求。

3.3 本机构内部制约、监督和责任机制按相关规定实行，本机构实现培训（包括相关增值服务 ）、审核和做出认证决定等工作环节必须相互分开，以符合认证公正性要求。

3.4 如有需要 CNAS 认可时，本机构当适时向 CNAS 申请认可。

3.5 本机构不将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他相关人员的薪酬挂钩。

4. 认证人员基本要求

本机构认证人员包括审核员/审核组长、技术专家、认证规则和认证方案制定人员、认证决定人员（同时为报告审查人员）、专业能力评价人员、认证审核方案管理人员、认证申请评审人员，其选择、聘用、培训、考核和评价的基本要求：

4.1 本机构所有正式 EIMS 认证审核员应当符合以下两项要求：

（1） 为本机构正式的管理体系审核员；

（2）经过 EIMS 相关知识培训或自学 EIMS 相关知识，并经考核、评价合格；

4.2 审核组长应符合以下要求：

（1） 具备其它管理体系审核组长经历；

4.3 技术专家要求：大专及以上学历，有 4 年及以上工作经历（其中专业工作经历至少 2 年），经评价合格。

4.4 认证规则和认证方案制定人员要求：大专及以上学历，4 年以上认证机构审核员或技术管理岗位经历，熟悉认证规则制定的相关要求，熟悉企业诚信管理体系的认证标准，经评价或考核合格。

4.5 认证决定人员要求同上述审核员要求。

4.6 专业能力评价人员：大专及以上学历，有 3 年及以上工作经历，熟悉人员评价的相关要求，熟悉企业诚信管理体系标准，经评价或考核合格。

4.7 认证审核方案管理人员：大专及以上学历，2 年以上工作经历，熟悉审核方案管理的相关要求，熟悉企业诚信管理体系标准，经评价或考核合格。

4.8 认证申请评审人员：大专及以上学历，2 年以上工作经历，熟悉申请评审的相关要求，熟悉企业诚信管理体系标准，经评价或考核合格。

4.9 本机构认证人员应遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

5 初次认证程序

5.1 受理认证申请及签订认证合同

5.1.1 本机构向申请组织至少应公开以下信息：

（1） 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况。

（2） 本规则的完整内容（见本机构网站 www.spsrz.com）。

（3） 认证证书样式。

（4） 对认证过程的申诉、投诉规定（见本机构网站 www.spsrz.com公开文件）

5.1.2 市场部应当要求申请组织至少提交以下资料（详见本机构 EIMS 认证申请书、认证合同要求）：

5.1.3 认证申请书应包括与 EIMS 认证相关的产品或服务、经营活动的范围及情况的说明。

5.1.4 法律地位的证明文件的复印件，如营业执照等。若 EIMS 覆盖多场所活动，应附上每个场所相应的复印件（适用时）。

5.1.5 EIMS 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、强制性认证证书等的复印件。

（1） 诚信方针和目标、包括目标分解及目标管理方案。

（2） 诚信要素清单及关键管理过程清单；

（3） 内部审核证据；

（4） 失信评估和处置证据；

（5） 诚信风险管理内容及预警、纠正措施/预防措施；

（6） 其它与认证审核有关的必要文件。

5.1.6 市场部应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、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

5.1.7 对符合认证申请要求的，市场部可决定受理认证申请；对不符合上述要求的， 应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.1.8 签订认证合同

在实施认证审核前，市场部应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

1、申请组织获得认证后持续有效运行 EIMS 的承诺。

2、申请组织对遵守认证认可相关法律法规，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，应及时向市场部通报：

①发生重大诚信风险如被公众媒体曝光的劳资纠纷、法律纠纷和重大事故案件等。

②相关情况发生变更，包括：法律地位，行政许可资格，经营活动性质、范围、场所，法定代表人，最高管理者，EIMS 的重大变更等。

③出现影响 EIMS 运行的其它重要情况。

1）申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志（适用时）和有关信息，不利用 EIMS 认证证书和相关文字、符号误导公众。

2）拟认证的 EIMS 覆盖的产品或服务、经营活动的范围。3）在认证审核实施过程及认证证书有效期内，市场部和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

4）认证服务的费用、付费方式及违约条款。

5.2 审核策划

5.2.1 审核时间（即审核人日）

为确保认证审核的完整有效，市场部应以下表所规定的审核时间为基础，根据申请组织 EIMS 覆盖的活动范围、性质、技术复杂程度、诚信风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少审核时间（如组织同时接受本机构其它管理体系或服务认证审核，则现场审核总时间可减少 0.5 人天)，人数界定方法见下表：

诚信管理体系审核人日表					
人数	初审/再认证		监督		备注
	文审+报告	现场审核	报告	现场审核	
1-25	0.5	2	0.5	1	
26-45	0.5	2	0.5	1	
46-85	1	3	0.5	1	
86-125	1	4	0.5	1	
126-275	1	5	0.5	2	
276-625	1	6	0.5	2	
626-1175	1	7	0.5	2	
1176-1550	2	8	1	2	
1551-2000	2	9	1	3	
2001 以上	每增加 1000 人，现场增加 1 人天，文审报告均为 2 人天		每增加 2000 人，现场增加 0.5 人天，文审报告均为 1 人天		

注：整个审核时间中，现场审核时间不应少于总审核时间的 80%。

5.2.2 审核组

5.2.2.1 市场部应当根据 EIMS 覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员组成审核组，必要时可以选择技术专家参加。审核组中由审核员承担审核任务和责任。

5.2.2.2 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

5.2.2.3 审核组可以有实习审核员，其要在审核员的指导下参与审核，不计入审核时间， 不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

5.2.3 审核计划

5.2.3.1 审核组长应为每次审核制定书面的审核计划。审核计划至少包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员（注：审核员要标明 EIMS 人员注册编号）。

5.2.3.2 如果 EIMS 覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，审核组可以在审核中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对 EIMS 包含的所有场所具有代表性（初次认证审核：样本的数量应为场所数量的平方根（$y=\sqrt{X}$），计算结果向上 取整为最接近的整数，其中 y 为将抽取场所的数量、x 为场所总数。监督审核：每年的抽样数量应为场所数量的平方根乘以 0.6 即（$y=0.6\sqrt{X}$），计算结果向上取整为最接近的整数。再认证审核：样本的数量应与初次审核相同。然而，如果证明管理体系在认证周期中是有效的，样本的数量可以减少至乘以系数 0.8 即（$y=0.8\sqrt{X}$），计算结果 向上取整为最接近的整数。）。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对诚信管理有显著影响的区域性因素， 则不能采取抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

5.2.3.3 为使现场审核活动能够观察到产品或服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品或服务活动正常运行时进行。

5.2.3.4 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

5.3 实施审核

5.3.1 审核组应当按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

5.3.2 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及与EIMS 相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

5.3.3 审核过程

初次认证审核包括文件评审和现场审核，文件评审可在现场审核之前进行或现场审核期间进行。初次认证审核应至少覆盖以下内容：

确认法律法规及遵守情况，包括资质、人员、场所等基本条件与法律法规要求的符合性。

（1） 确认EIMS 是否已运行并超过 3 个月及申请方确定的标准不适用条款的合理性。

（2） 审核申请组织建立和实施的 EIMS 与 GB/T 31950-2023 标准要求的符合性，包括：承诺内容的充分性和适宜性及其履行情况，诚信方针和目标的适宜性和对诚信要素的识别和应对变化策划情况，诚信要素管理实现（计划、活动、过程等）的充分性和适宜性，诚信风险的识别、预警、纠正与防范，应急准备和响应策划的充分性、适宜性，过程和承诺兑现情况的监视和检查，是否策划了审核与评价方案，失信评估和处置情况，诚信管理持续改进机制内容的充分性和适宜性等标准内容进行审核。

（3） 申请组织实际工作记录是否真实。对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审核结论及认证决定时予以考虑。

5.3.3.1 发生以下情况时，审核组应向审核部报告，经技术部、市场部沟通同意后终止审核。

（1） 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行。

（2） 受审核方实际情况与申请材料有重大不一致。

（3） 其他导致审核程序无法完成的情况。

5.4 审核报告

5.4.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

（1） 申请组织的名称和地址。

（2） 申请组织活动范围和场所。

（3） 审核的类型、准则和目的。

（4） 审核组组长、审核组成员及人员编号。

（5） 审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

（6） 叙述从 5.3 条列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对 5.3.3（3）条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论；对诚信目标和过程及持续改进情况进行评价。

（7） 识别出的不符合项。

（8） 审核组对是否通过认证的意见建议。

（9） 技术部应保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

5.4.2 技术部应在做出认证决定后 30 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收

或提交的证据。

5.4.3 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，市场部应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

5.5.1 对审核中发现的不符合项，审核组应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。审核员应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在现场审核结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按 5.6.5 条处理，或者按照 5.3.3 条重新实施审核。

5.6 认证决定

5.6.1 技术部应该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，做出认证决定。

5.6.2 技术部认证决定人员应为本机构评定合格人员，且不得为同一项目的审核组成员。

5.6.3 技术部在做出认证决定前应确认如下情形：

（1） 审核报告符合本规则第 5.4 条款要求，审核组提供的审核报告及其它信息能够满足做出认证决定所需要的信息。

（2） 反映以下问题的不符合项，审核组已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

①制定的诚信目标不可测量或无法实现。

②对诚信管理过程和承诺兑现情况的监视和检查未有效运行。

③其它严重不符合项。

（3） 技术部对其它一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

5.6.4 在满足 5.6.3 条款要求的基础上，技术部有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，由办公室向其颁发认证证书。

（1）申请组织的 EIMS 符合标准要求且运行有效。

（2）认证范围覆盖的产品或服务、经营活动符合相关法律法规要求。

（3）申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.6.5 申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况，技术部评定该申请组织不符合认证要求的，技术部应以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

（1）受审核方的 EIMS 有重大缺陷，不符合 GB/T 31950-2023 标准的要求。

（2）发现受审核方存在与诚信相关严重违法违规行为。

5.6.6 本机构在颁发认证证书后，应当在每月 10 日前按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

6.监督审核程序

6.1 市场部应对持有其颁发的 EIMS 认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行 EIMS 并符合认证要求。

6.2 为确保达到 6.1 条要求，技术部应根据获证组织的产品和服务的诚信风险程度或其它特性，确定对获证组织的监督审核的频次。

6.3 作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

6.4 超过期限而未能实施监督审核的，应按 10.1 或10.3 条处理。

6.5 监督审核的时间，应不少于按 5.2.1 条计算审核时间人日数的 1/3。

6.6 监督审核的审核组，应符合 5.2.2 条和5.3.1 条的要求。

6.7 监督审核应在获证组织现场进行，且应满足第 5.2.3.3 条确定的条件。由于市场、季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

6.8 监督审核时至少应审核以下内容：

1）上次审核以来 EIMS 是否有变更。

2）按 5.3.3（3）条要求审核 EIMS 是否在正常和有效运行。

3）对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

4）EIMS 是否持续符合相关法律法规规定。

5）诚信目标是否达到 EIMS 确定值。如果没有达到，获证组织是否运行相关过程识别了原因、是否运行了持续改进机制确定并实施了改进措施。

6）获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合《认证认可条例》及其它相关规定。

7）审核与评价和持续改进机制是否规范和有效。

8）是否及时接受和处理投诉。

9）针对体系运行中发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

6.9 在监督审核中发现的不符合项，审核组应要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。审核组长应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

6.10 监督审核的审核报告，应按 6.8 条列明的审核要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。

6.11 技术部根据监督审核报告及其他相关信息，做出继续保持或暂停、撤销认证证书的 决定。

7.再认证程序

7.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，审核部应当实施再认证审核，并决定是否延续认证证书。

7.2 审核部应按 5.2.2 条和5.3.1 条要求组成审核组。审核组长按照 5.2.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划。

在EIMS 及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，审核时间应不少于按 5.2.1 条计算人日数的 2/3。

7.3 对再认证审核中发现的严重不符合项，审核组应规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。

7.4 技术部按照 5.6 条要求做出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

7.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在当前认证证书终止日期前，未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

在当前认证证书到期后，如果能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应重新进行认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

8.认证证书要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息：

1）获证组织名称、地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

2）EIMS 经营或服务地址和业务范围。若认证的 EIMS 覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

3）EIMS 符合GB/T 31950-2023 标准的表述。

4）证书编号。

5）有效期的起止年月日。

6）证书应注明：“获证组织应于证书有效日期前按规定执行监督审核，证书到期前应及时申请更换证书”的提示信息。

7）相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

8）证书查询方式。除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明：“本证书信息亦可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

8.2 初次认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

8.3 市场部应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

9.认证证书及认证标志要求

9.1 认证标志要求及样式

SPS 颁发的认证证书，使用本公司的认证标志，标志样式：

当机构通过认可后，再按相关的规定使用认可标志，并规定使用要求。

9.2 通过 SPS 认证的客户有权使用 SPS 颁发的认证证书和 SPS 认证标志；

9.3 获证客户可以使用认证证书和认证标识，宣传形象和管理体系水平，也可以在广告、互联网、宣传册、会议、报刊、杂志、促销材料、电视等宣传场合使用认证证书和认证标

志，作为与获证客户管理体系认证有关的证明，但不能改变认证证书和认证标志的原意或产生潜在的误解；

9.4 不做出或不允许对认证证书和认证标志有误导性说明；如不可用作解释其产品的属性，不可使人误认为 SPS 对获证客户的特定产品或服务进行了认证;

9.5 不得将 SPS 的认证标志使用在与认证证书覆盖的产品或服务无关的领域进行 误导宣传；

9.6 管理体系认证证书、认证标志不准以任何方式转让、出售、借用或冒用。

9.7 使用 SPS 的认证标志时，应同时注明证书注册号及其授权的认证范围。防止不正确使用（包括对认证的虚假声明和误用标志），这种误用可能导致暂停或撤销认证资格；

9.8 当获证客户的管理体系发生重大变化或认证范围发生变化时，应及时向 SPS 的市场部提出申请变更，不得继续使用已获得的认证证书，并修改所有宣传材料。

9.9 不论什么原因，只要获证客户的认证证书被暂停、撤销或注销等，就应停止认证证书和标志的使用。

10.认证证书状态管理要求

10.1 暂停证书

10.1.1 获证组织有以下情形之一的，SPS 应在调查核实后的 5 工作日内暂停其认证证书（包括标志使用）。

（1）EIMS 体系持续或严重不满足认证要求，包括对 EIMS 体系运行有效性要求的。

（2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

（3）被有关执法监管部门责令停业整顿的。

（4）被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。

（5）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。

（6）主动请求暂停的。

（7）其他应当暂停认证证书的（如：获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核、不按期缴纳认证费用等）。

10.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 10.1.1 第（5）项情形的暂停期可

至相关单位作出许可决定之日。

10.1.3 SPS 暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

10.2 恢复

针对暂停的不同原因，客户如采取有效的纠正措施并经验证有效后，可对其认证资格进行恢复（包括恢复使用证书和标志），如果客户未能在公司规定的时限内解决造成暂停的问题，公司将撤销或缩小其认证范围。

10.3 撤销证书

10.3.1 获证组织有以下情形之一的，SPS 应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

（1）被注销或撤销法律地位证明文件的。

（2）企业被列入质量信用严重失信企业名单。

（3）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的。

（4）拒绝接受国家产品质量监督抽查的。

（5）出现重大的产品和服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

（6）有其他严重违反法律法规行为的。

（7）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）。

（8）没有运行 EIMS 管理体系或者已不具备运行条件的。

（9）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 SPS 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。

（10）其他应当撤销认证证书的。

10.3.2 撤销认证证书后，SPS 应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，SPS 应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

10.3.3 SPS 暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

10.3.4 SPS 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。

10.4 注销认证证书

企业由于战略调整或业务终止、认证范围变更、更换认证机构等原因，申请注销认证证书的，SPS 接到申请后，可予以注销，并上报国家认监委网站。

10.5 证书变更

当获证客户的管理体系发生重大变化或认证范围发生变化时，应及时向 SPS 的市场部提出变更申请，机构应根据实际情况，对原证书收回，对提出的变更进行重新评审，必要时补充现场审核，经认证评定通过后，可换发新的认证证书。

11. 受理组织的申诉

申请组织或获证组织对认证决定有异议时，市场部应接受申诉并且及时进行处理， 在 60 日内将处理结果形成书面通知送交申诉人。

书面通知应当告知申诉人，若认为本机构未遵守认证相关法律法规或本规则并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。

12. 认证记录的管理

12.1 SPS 应对认证活动全过程记录进行妥善保存。

12.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

12.4 所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。