

服务认证证书和认证标志使用规则

文件编号： CQM/F-GK-003
发布日期： 2020年03月13日
修订日期：
实施日期： 2020年03月13日

服务认证证书和认证标志使用规则

1. 目的和适用范围

为了使获得方圆标志认证集团有限公司（以下简称 CQM）服务认证的获证客户规范使用认证证书、标志，特制定本规则。

本规则不适用于防爆电气设备检修服务认证。

2. 服务认证证书、认证标志基本图案和标注

2.1 认证证书类别

CQM 服务认证证书采用高质量纸质印制，因认证的领域和依据不同，内容有所不同。

2.2 服务认证标志

CQM 的服务认证标志及使用示例	 <p>服务认证</p> <p>注：使用时，认证标志下方标注“服务认证”字样</p>
------------------	--

注：以上示例不可以用于产品及产品的外包装上

3 获证客户使用服务认证证书和认证标志应当遵守的基本规定

3.1 获证客户使用服务认证证书和认证标志应满足以下条件：

- 1) 满足 CQM 相应的服务认证方案/认证实施规则的全部要求，获得并保持认证证书持续有效；
- 2) 建立认证证书及认证标志的使用方案，明确管理职责和使用程序；
- 3) 正确使用认证证书和认证标志，不得伪造、冒用、转让和非法买卖认证证书和认证标志；
- 4) 接受 CQM、相关单位对认证证书和认证标志使用情况的监督检查。

3.2 获证客户使用服务认证证书和认证标志的要求

3.2.1 通用要求

获证客户应将服务认证证书和认证标志的使用管理纳入客户的管理范畴，建立使用方案，通常包括如下内容：

- 1) 获证客户指定对认证证书和认证标志使用的管理部门/岗位及其职责；
- 2) 认证证书和认证标志的类别、拟使用的场合、使用方法和使用范围；
- 3) 对使用认证证书和认证标志的监督管理方法；
- 4) 对误用认证证书和认证标志的处理方法，必要时，包括产品追回；
- 5) 在 CQM 要求时，向 CQM 通报认证证书、认证标志使用情况的方式。

CQM 的获证客户在服务宣传上或附带信息中声明其通过服务认证时，声明决不应暗示产品、管理体系以这种方式得到了认证。声明应包含对下列的引用：

- 服务认证领域（例如养老服务、商品售后服务）和适用标准；
- 颁发证书的认证机构（方圆标志认证集团有限公司）。

3.2.2 服务认证证书的使用要求

获得 CQM 服务认证的客户在持有的 CQM 服务认证证书有效期内，可以在已获得服务认证的领域的业务范围内，在标志性牌匾、宣传材料中引用 CQM 认证证书的内容，在投标场合展示 CQM 认证证书或复印件，在投标文件中引用 CQM 认证证书内容，当认证客户发生重大变化而影响服务认证证书有效性时，应及时向 CQM 报告，当被确定为不符合认证要求时，不得继续使用服务认证证书。

获证客户不得利用服务认证证书和相关文字，符号误导公众认为其产品、管理体系通过认证，不以或不允许以误导性方式使用认证证书或其任何部分。不得暗示认证适用于认证范围以外的活动。在使用认证资格时，不得使认证机构和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

3.2.3 CQM 服务认证标志的使用

CQM 服务认证标志的图案为白底蓝色，但允许在不同场合使用时呈单一的其他色调。可以等比例放大或缩小，图形必须完整、字迹清晰、不得变形使用。

获得 CQM 服务认证的客户应在认证证书有效期内，与认证范围有关的场所使用 CQM 服务认证标志。不做出或不允许有关其认证资格的误导性说明。

CQM 服务认证标志可以在投标文件、产品目录、标志性牌匾、宣传材料上使用，但不得在与服务完成后形成的产品、产品标签上、产品说明书上和客户可以

获得的产品内包装上使用，以避免客户误认为该产品通过了产品、管理体系认证。标志不得用于实验室检测、校准或检查的报告上。

3.3 服务认证证书和认证标志的停止使用

在认证范围缩小后，获证客户应立即停止缩小范围内的认证证书和认证标志的宣传，收回、销毁和删除相关宣传资料，并修改所有的广告材料。

获证客户在持有的 CQM 认证证书有效期满后，或认证资格处于暂停、撤销状态时，在相关场合应停止使用相应认证证书和认证标志，如报告、文件、办公用品、宣传品和网页等，停止一切形式的宣传，并收回、销毁和删除相关宣传资料。

4. 对获证客户使用服务认证证书和认证标志的监督管理

4.1 对获证客户使用服务认证证书和认证标志的监督检查

获证客户应按规定使用认证证书、认证标志，并进行有效的控制，保存使用的有关记录。审核时，现场检查实施情况。

CQM 在对获证客户的监督和再认证评价或其他适当时机检查认证证书和标志使用的正确性。根据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证证书和认证标志管理办法》等文件的规定，国家有关行政主管部门按照其职责对认证证书和标志使用情况进行监督检查，CQM 向获证客户发放《服务认证证书和认证标志使用规则》，告知有关要求，并进行监督检查。

4.2 误用服务认证证书、认证标志的类型：

- 1) 在认证范围以外的场合使用（包括在实验室检测、校准或检验的报告或证书上使用）；
- 2) 服务认证标志在产品上、产品标签上、产品说明书、产品包装上使用；
- 3) 认证标志未按照规定与相关的标志一起使用；
- 4) 在认证资格被暂停期间、注销或撤消后继续使用；
- 5) 转让给其他组织使用；
- 6) 其他类型的误用。

4.3 对误用各类服务认证证书和认证标志的处理

4.3.1 获证客户一经发现误用认证证书和认证标志，应立即停止继续使用，并采取适当措施予以纠正和消除可能对客户和消费者产生的误导影响，通常：

- 1) 获证客户应调查清理误用情况，分析误用原因；
 - 2) 获证客户应评估误用可能产生的影响；
 - 3) 获证客户应采取补救措施和纠正措施，并向 CQM 通报措施有效性。
- 4.3.2 获证客户对在产品、产品标签和产品说明书上误用的，要识别误用的性质和评估误用可能产生的后果的严重性和影响范围，采取相应的纠正措施。
- 4.3.3 CQM 对获证客户故意误用、转让给其他组织使用、发现误用后未及时采取纠正措施的或纠正措施未取得明显效果的，将暂停或撤销认证资格。
- 4.3.4 CQM 对伪造认证证书和认证标志的，将根据国家相关法律法规规定，提出诉讼。

