

31 TZZ 的权利和义务

31.1 权利

31.1.1 按照国家相关法律法规和国家认可机构的认可规范文件的要求，制定 TZZ 的认证审核工作程序和管理规定；

31.1.2 在拟认证的范围内按相关工作程序和管理规定实施审核并做出认证决定；

31.1.3 要求客户按认证合同的约定支付认证费用；

31.1.4 按照规定的周期对获证客户进行年度监督审核和认证到期前的再认证；

31.1.5 处理来自客户或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议；

31.1.6 制定认证证书、认证标志的使用规定；

31.1.7 要求客户提供有关认证审核、监督审核、再认证或解决投诉所必需的文件资料，并对进入相关审核区域、调阅记录和访问人员提供方便；

31.1.8 对获证客户的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求采取纠正措施并记录；

31.1.9 TZZ 拥有认证文件（如认证证书、审核报告/审查报告等）的所有权，当获证客户的管理/服务体系不再符合管理/服务体系认证标准等要求时，有权暂停或撤销获证客户的认证资格。当撤销认证资格时，有权要求获证客户交回认证证书；

31.1.10 当获证客户管理/服务体系范围内产品/服务/活动发生重大事故、严重投诉、严重违反国家法律法规等不符合时，TZZ 有权对获证客户进行特殊审核；

31.1.11 当认证要求发生变更时，TZZ 将以适当方式将认证要求的任何变更通知获证客户。TZZ 将在规定的期限内验证每个获证客户是否符合新的认证要求。

31.2 义务

31.2.1 TZZ 的服务对所有申请认证的委托方或申请客户开放，遵循非歧视原则；

31.2.2 TZZ 对授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证决定负责；

31.2.2 不进行任何有关管理/服务体系建立和保持的咨询；

31.2.3 将 TZZ 有关认证的要求及其更改及时通知有关方面；

31.2.4 保证 TZZ 所有参与认证工作的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的信息保守秘密。如需将信息提供给第三方时，TZZ 应通知受审核方所要提供的信息。当法律要求需要将信息提供给第三方时，应事先以书面形式通知客户；

31.2.5 回答和解释客户所提出的质疑，并提供相关信息；

31.2.6 在公司网站（<http://www.gztzz.com.cn>）等媒介上公布获证客户的相关信息，并及时更新；

31.2.7 有义务接受来自客户及其它相关方的与认证有关的投诉和申诉，并进行妥善处理，可行时并将处理结果告知相关方。