



山东利安捷国际认证服务有限公司

管理体系认证

公
开
文
件



目 录

一、公司简介		
1 公司简介	-----	3
2 品牌形象	-----	3
3 品牌核心	-----	4
4 我们的目标	-----	4
5 我们的价值观	-----	4
6 授信资质及业务范围	-----	4
7 质量方针	-----	7
8 公正性及保密承诺	-----	7
二、管理体系认证管理要求	-----	9
三、认证活动工作流程	-----	11
四、LAJCC 认证收费标准	-----	12
五、申请组织信息变更通报管理要求	-----	14
六、认证信息变更管理规定	-----	15
七、监督审核/再认证审核的说明	-----	19
八、对授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停、恢复或撤消认证和再认证注册的说明	-----	20
九、申请组织与审核方的权利与义务	-----	25
十、申请组织对 LAJCC 发放的相关文件和资料的管理要求	-----	27
十一、认证证书和认证标志、认可标识及国际互认联合认可标识使用控制程序	-----	28
十二、申诉和投诉的处理规定	-----	32

一 公司简介

1 公司简介

山东利安捷国际认证服务有限公司（简称 LAJCC），成立于 2000 年，具有独立法人资格、经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（批准号 CNCA-R-2018-397）、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可（认可注册号 CNAS C217-M）的第三方认证机构，主要从事批准范围的质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（ISO45001）、信息安全管理体系（ISO27001）、信息技术服务管理体系（ISO20000）、能源管理体系（ISO50001）认证及批发业和零售业服务认证、不动产服务认证等认证，并不断拓展新的认证领域，在业内及客户拥有良好口碑。

山东利安捷国际认证服务有限公司依托航空工业背景，响应国家改革发展需要，面向市场与客户，全面提升认证服务质量及效率，全力打造诚信、合规、创新、增值的专业认证服务机构，始终秉持“传承品牌引领，公信成就未来”的服务理念，遵守行业要求，打牢公司管理基础，以质量、环境、职业健康与安全体系认证为基点，拓展服务认证，不断创新新领域，并在此基础上加强国际合作，为客户提供高效、专业的、具有公信力的一站式认证服务。

利安捷国际认证始终遵循“顾客至上，公信合规，创新争优，服务发展”的质量方针，积极响应行业主管部门的各项要求，传递信任，服务发展，竭诚为有意提高其认证服务管理水平、积极参加国内外市场竞争的组织提供公正、诚信、权威和增值性的认证服务，共同迈向卓越！

2 品牌形象



1 LOGO 顶部“利安捷”释义：互利双赢、诚信安全可靠、高效快捷合规；

2 LOGO 中心由“利安捷”首字母 L、A、J 组成，中心突出 A 及红三角，代表优秀和卓越，三个字母组合成山峰形态，寓意山高人为峰，海阔心无界的境界；圆圈，代表地球；外围以



麦穗、齿轮代表工农业企业及各行服务业组织，总体以中心对称展开，表达了平衡、和谐、稳重、创优，蓝红两色搭配突出重点，给人信赖、活力；

3 通观总体构图，利安捷国际认证在国家行业主管部门的领导下，遵循诚信、合规、创新、增值的指导思想，为广大客户提供公信增值的认证服务，共同迈向卓越。

3 品牌核心：信任创造价值

4 我们的目标 成为认证行业最具竞争力和创新力的服务机构

在我们擅长的认证服务领域不断改进与创新、力臻完美 这些核心竞争力是我们成功的最重要因素。我们只根据是否最具竞争力以及是否能始终如一地向客户提供无与伦比的服务，决定要选择的市場。

5 我们的价值观 传承品牌引领，公信成就未来

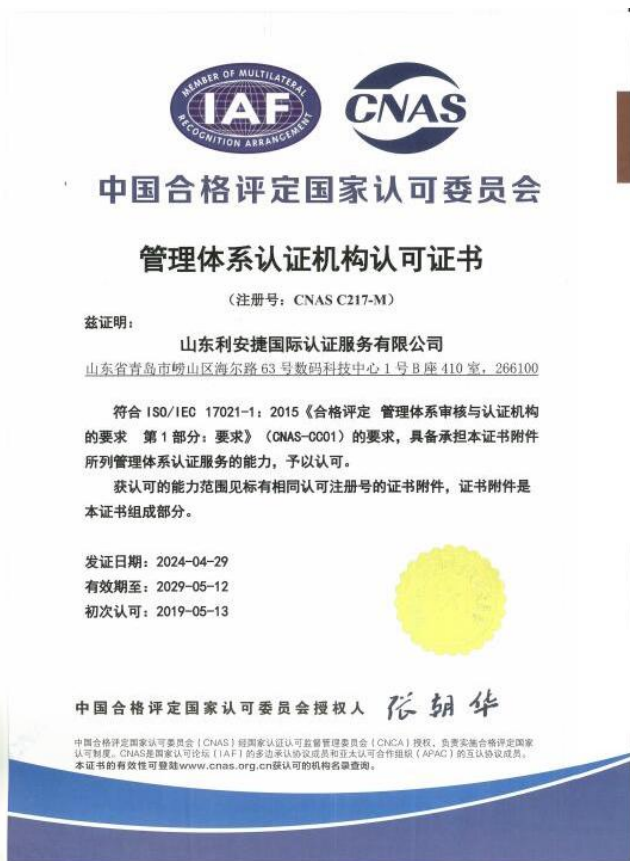
我们依托利安捷品牌优势，引领客户提升价值及竞争力，以利安捷客观公正的公信力为客户创造信任，并以此成就未来！

我们在持续努力实现自己目标的同时，时刻充满激情、诚信至上、积极进取和创新精神的企业文化。 这些价值观引导着我们的行为，是我们机构建立的基石。

6 授信资质及范围

1)、授信资质





2) 业务范围

- ✓ ISO9001 质量管理体系认证
- ✓ ISO14001 环境管理体系认证
- ✓ ISO45001 职业健康安全管理体系认证
- ✓ HSE 健康、安全与环境管理体系认证
- ✓ EC9000 工程建设施工企业质量管理体系认证
- ✓ 社会责任管理体系认证
- ✓ 合规管理体系认证
- ✓ 企业诚信管理体系认证
- ✓ 医疗器械 质量管理体系认证
- ✓ 信息安全管理体系认证
- ✓ 信息技术服务管理体系认证



- ✓ 能源管理体系认证
- ✓ 业务连续性管理体系认证
- ✓ 资产管理体系认证
- ✓ 碳排放管理体系认证
- ✓ 反贿赂管理体系认证
- ✓ 批发业和零售业服务商品售后服务认证
- ✓ 不动产服务认证
- ✓ 温室气体审定/核查
- ✓ 碳中和
- ✓ 产品碳足迹

3) CNAS 认可的领域及专业范围

公司获 CNAS 认可的专业及领域一览表

专业大类	内容	QMS	EMS	OHSMS
04	纺织品和纺织制品	✓	×	×
05	皮革及皮革制品	✓	×	×
06	木材及木制品	✓	×	×
12	化学品、化学制品及纤维	✓	×	×
14	橡胶和塑料制品	✓	✓	✓
16	混凝土、水泥、石灰、石膏及其他	✓	×	×
17	基础金属及金属制品	✓	√（除 17.01 生铁、粗钢及铁合金的制造；17.04 基础贵金属和其他非铁金属的制造；17.05 金属的铸造）	√（除 17.01 生铁、粗钢及铁合金的制造；17.04 基础贵金属和其他非铁金属的制造）



18	机械及设备	√	√	√
19	电和光学设备	√	√ (除 19.10.00 中铅酸 蓄电池的制造)	√
22	其他运输设备	√	√	√
23	其他未分类制造业	√	×	×
29	批发和零售业; 汽车、摩托、个人及家庭用品修理业	√	√ (除专营店中汽车燃料的销售)	√ (除危险化学品经营)
33	信息技术	√	√	√
34	工程服务	√	√	√
35	其他服务	√	√(除 35.16.02 中的工业 清洗活动)	√(除 35.16.02 中的工业 清洗活动)

注: 带“√”的为 CNAS 认可的业务范围, 带“×”的为 CNAS 未认可的业务范围;

7 质量方针

顾客至上 公信合规 创新争优 服务发展

Customer First Credibility Compliance Innovation Excellence Service Development

利安捷国际认证始终坚持以顾客为中心, 坚持标准要求, 以客观公正合规的服务, 创造公信力;

利安捷国际认证在诚信服务的同时, 积极进取, 创新认证+模式, 服务不断变化的发展。

8 公正性及保密承诺

利安捷国际认证/LAJCC 作为独立的第三方认证机构, 不以盈利为目的, 在认可的业务范围内, 科学、公正地为申请方提供优质的认证服务。

利安捷国际认证/LAJCC 的运作所遵循的原则和程序符合 ISO/IEC 导则及 IAF 应用指南的公正性要求,



LAJCC 公委会按各方利益均衡原则构成，并对利安捷国际认证/LAJCC 的认证公正性进行监管。

利安捷国际认证/LAJCC 的认证业务向所有申请组织开放。

利安捷国际认证/LAJCC 不向申请组织提供为获得或保持认证资格的咨询、推荐咨询服务、相关的咨询报价及内审服务。

利安捷国际认证/LAJCC 不安排现在、或过去两年内在受审核方工作，或预知其本人即将前往受审核方工作的人员参与认证活动。

利安捷国际认证/LAJCC 有严格的保密制度和程序，保证各级人员对在认证过程中所获得的技术和商业信息未经受审核组织允许，不得泄漏给第三方。

利安捷国际认证/LAJCC 在受理合同及审核等阶段将向申请组织公示公正性承诺，并请组织对认证的公正性进行监督、评价。

利安捷国际认证/LAJCC 在做认证决定时实行当事人回避制度。

利安捷国际认证/LAJCC 理解公正性在实施管理体系认证活动中的重要性，对利益冲突加以管理，并确保认证活动客观、公正。



二 管理体系认证管理要求

1. 申请的受理

- 1 申请方可直接与市场开发部联系，了解有关认证程序和事项，索取有关公开文件，提出认证意向。
- 2 市场开发部对申请范围属于公司业务范围，则提供管理体系认证申请书，不属于公司业务范围则予以答复。
- 1.3 申请方应提供一份正式的由其授权人员签署的申请书，申请书的填写应按要求真实完整地填写，并提供评审所需资料。不真实的信息，将影响认证的公正性和有效性，由此引起的责任应由申请方承担。具体执行公司《申请评审管理规定》规定。

2. 申请评审

- 2.1 运营管理部对认证申请及相关信息进行评审，申请人应提供以下资料：
 - 2.1 管理体系手册、企业简介、营业执照及相关资料，产品/服务流程、多场所、临时场所信息。
 - 2.2 申请环境、职业健康安全管理体系认证，还需根据企业的认证需求及实际经营业务，提供环境因素、危险源清单、区域（活动）平面布置图、区域管网（排污）示意图，环评报告/环评备案、安全评价报告/消防验收报告、“三同时”验收及适宜的法律法规清单等，不同的企业要求会有差异，具体与项目受理事先沟通。
 - 2.2 评审完成后双方签订认证合同。具体执行公司《申请评审管理规定》规定。

3. 管理体系审核

- 3.1 正式签订合同后，公司负责组建审核组，在现场审核前通知受审核方，如受审核方对审核组成员有异议，可提出，经双方协商后解决；
- 3.2 管理体系初次审核分为两个阶段，即第一阶段（包括文审、大多数在现场进行）和第二阶段对管理体系进行完整审核过程；
- 3.3 审核组在现场审核前，对申请方提交的管理体系文件进行审查，对发现的问题以文件审核报告的方式向受审核方提交，申请方应在规定的时间内予以修改，补充和完善，直至文审通过方可进入现场审核；
- 3.4 由审核组长负责编制审核计划，在进驻现场审核前，通知受审核方，若有异议，应及时与审核组长沟通；
- 3.5 第一阶段审核主要审查受审核方理解和实施标准的情况，了解其产品（服务）范围、组织结构、生产规模、流程、资源配置等信息，评价是否具备第二阶段审核的条件，并为第二阶段审核提供关注点，审核组将现场审核发现的问题以清单方式报告受审核方，受审核方应针对问题采取纠正和纠正措施，并提供证实材料，经审核组长验证合格，方可进行第二阶段审核；



3.6 一阶段审核发现的问题采取纠正和纠正措施后，公司将派审核组实施第二阶段审核。第二阶段审核主要对受审核方管理体系实施情况进行一次全面的审查，评价管理体系的符合性、有效性和满足法律、法规要求的能力。确定是否推荐认证/注册。审核结束后，审核组向受审核方宣布不符合项报告和现场审核结论并提出采取纠正措施的完成时间和要求。

3.7 现场审核结束后，受审核方应根据审核组的要求，在规定的时间内向公司提供不符合项纠正措施实施结果并附以证实材料，审核组对不符合项纠正措施实施情况进行跟踪验证。具体执行公司《管理体系认证初次审核实施与控制程序》规定。

4.注册和发证

审核结束后，公司技术委员会依据认证要求和审核发现、审核结论、相关信息进行认证评定并作出结论，由公司总经理批准并签发管理体系认证证书。LAJCC 将定期在网站 (www.lajcc.cn) 公示获证企业信息。具体执行公司《认证证书和认证标志、认可标识及国际互认联合认可标识使用控制程序》规定。

5.监督审核

5.1 证书有效期为三年，在证书有效期内应每年进行一次监督审核，在认证证书到期之前完成再认证审核。监督审核应以证书决定之日为界限，每次到期前的 9—12 个月之内进行；第二次监督审核时间如超过 12 月未审，企业应说明延期的原因，提报延期申请，最长不得超过 15 个月，且不能跨日历年。企业如不能按期接受公司安排的监督审核，认证/注册资格将被暂停，暂停期间认证证书和标志将暂停使用，并予以网上公示。

注：信息技术服务管理体系、能源管理体系两次监督审核的时间间隔不应大于 12 个月。

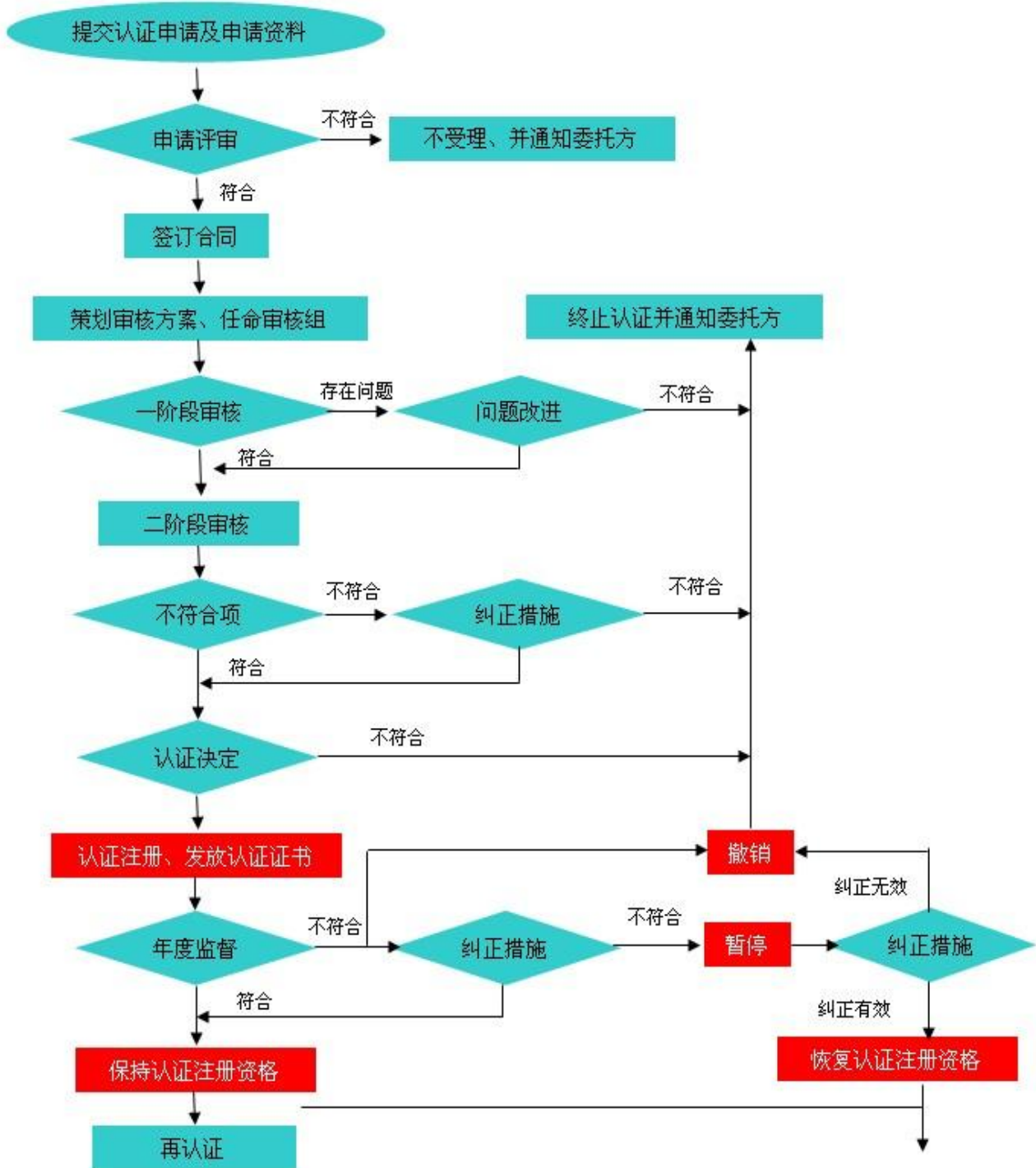
5.2 公司实施年度监督审核确认制度，每次监督审核后，经确认管理体系有效，准予保持认证/注册资格，并按合同规定缴纳认证费用，公司将向获证组织发放审核报告等资料，保持企业证书在 LAJCC 网站和国家认监委网站是有效状态。具体执行公司《保持认证管理程序》规定。

6.再认证（换发认证证书）

获证客户如需换发认证证书，应在证书有效期满前 3 个月向 LAJCC 重新提出认证申请，公司将对其进行再认证审核，审核通过后换发认证证书。具体执行公司《保持认证管理程序》规定。



三 认证活动工作流程





四 LAJCC 认证收费标准

1. 认证收费原则

- 1 LAJCC 获得财务收入的方式以不影响认证的公正性为准则；
- 2 财务收入来源为认证收费和其它正当收入；
- 1.3 认证收入用于维持 LAJCC 认证活动的正常进行，不以盈利为目的，实施有偿服务。

2. 认证收费

2.1 认证收费标准

根据国家发展计划委员会和国家质量技术监督局计价格【1992】212号《质量管理体系认证收费标准》，特制定 LAJCC 公司管理体系认证收费标准（见表 1）。

序号	收费项目	收费标准	备注
1	申请费	1000 元	
2	审定与注册费（含证书）	2000 元/每证	如需加印证书，每证另收费 200 元
4	审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
5	监督审核费	3000 元/人·日	审核人日数按认可委规定执行
6	年金	2000 元/每证	年金每年缴纳一次
7	扩项费	3000 元/人·日	按增加审核人日数执行

注：各种费用的具体金额和付费时间以《管理体系认证合同》为准。

2.2 认证最低收费标准

为了更好地执行国家价格政策，依据中国认证认可协会(CCAA)的规定,按照申请认证组织的规模（员工人数）并考虑其他影响认证工作量的因素，在鼓励优质优价的基础上，形成质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等管理体系认证最低限价（总价，不含交通费和食宿费）。

（一）质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证单体系认证基础价格要求

企业员工人数	QMS 基础价格	EMS 或 OHSMS 基础价格		
		根据申请认证组织环境因素复杂程度的不同，或风险程度的不同，按高度复杂、中度复杂、低度（有限）复杂的等级，或一级、二级、三级风险程度，分别设定基础价格		
		高度污染 /一级	中度污染/二级	低度（有限）污染/三级
65 人以下	2 万元	1.6 万元	1.4 万元	2 万元
66—125 人	1.8 万元	2.5 万元	2.3 万元	2.1 万元



126—275 人	2.1 万元	3.0 万元	2.8 万元	2.6 万元
276—625 人	2.8 万元	3.8 万元	3.6 万元	3.4 万元
626—1175 人	3.2 万元	4.6 万元	4.3 万元	4.0 万元
1176—1550 人	3.6 万元	5.4 万元	5.1 万元	4.8 万元
551—2000 人	4.0 万元	6.2 万元	5.9 万元	5.6 万元
2001 人以上	每增加一个审核人日，认证收费最少增加 0.24 万元			

(二) 两体系结合审核初审的最低限价为相应的两个单体系初审最低限价之和的 75%；三体系结合审核初审的最低限价为相应的三个单体系初审最低限价之和的 65%。

(三) 监督审核的最低限价为相应初审最低限价的 1/3；再认证的最低限价为相应初审最低限价的 2/3。

(四) 考虑管理体系覆盖产品的特点、复杂程度和行业风险，其他管理体系标准认证的最低限价可在以上限价基础上增加收费。



五 申请组织信息变更通报管理要求

1.1 获证组织应建立程序, 以确保向 LAJCC 提供最新的信息, 并按 LAJCC 规定要求及时填写和上报《认证信息变更申请书》, 附上必要的资料或说明, 主要信息包括:

- (1) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更的信息;
- (2) 组织和管理层(如关键的管理、决策或技术人员)变更的信息;
- (3) 联系地址和场所变更的信息;
- (4) 管理体系和过程重大变更的信息;
- (5) 有关产品、工艺、环境变化的信息;
- (6) 有关周围发生的重大动、植物疫情的信息;
- (7) 有关质量、环境、能源、食品安全事故的信息, 消费者投诉、政府处罚等情况;
- (8) 有关在官方检查或政府组织的市场抽查中, 被发现有严重食品安全问题和产品不合格的信息, 其他违法信息;
- (9) 不合格品撤回及处理的信息;
- (10) 其他重要信息。

以上信息应及时通报, LAJCC 认证将对上述信息进行分析, 视情况采取相应措施, 包括增加跟踪监督频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施, 若因组织隐瞒实情不上报而造成的后果, 由组织承担责任。

1.2 获证组织指定信息通报联系人, 具体负责信息的填报和联系。信息通报须由管理者代表签发。

1.3 《认证信息变更申请书》的填写解释权在 LAJCC 技术发展部。

1.4 获证组织在获证及其认证注册资格变更后, LAJCC 将其信息上报相应的认可监管机构, 同时在 LAJCC 网站发布, 组织可登录 www.LAJCC.cn 查询。亦可登陆国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)查询。

1.5 因任何文件都会进行修订, 对 LAJCC 有效版本文件的查看请随时关注 LAJCC 网站上的最新规定(网址 www.LAJCC.cn), LAJCC 不再另行通知, LAJCC 不承担因获证组织未及时关注文件内容变更而带来的任何法律责任。

1.6 LAJCC 运营管理部负责与获证组织的联络, 如需要 LAJCC 服务时请拨打客服电话。



六 认证信息变更管理规定

1 目的

申请组织在认证活动中，因自身的相关变更而引起认证活动的变化，为确保认证活动的完整性和准确性，各岗工作人员应及时获取申请组织的认证变更信息，认真核对企业提供的资质及相关资料，并进行相关的认证信息变更管理工作。

2 主题内容及适用范围

本文对现场审核发现和初审后现场审核前发生的任何认证信息变更业务处理流程进行了规定，适用于公司申请组织的认证信息变更管理活动。

3 规范性引用文件

下列文件对于本程序的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本程序。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本程序。

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

4 术语

4.1 认证信息变更：是指申请组织在认证周期内任何时候，因其自身的相关变更导致认证信息发生了变化，需要及时传递到认证机构，并做相应的后续变更管理工作。

5 管理职责

5.1 非审核现场变更时，由市场/客服人员负责收集申请组织的信息变化内容，提出《认证信息变更申请书》及相关资料；

5.2 审核现场变更由组长负责收集申请组织的信息变化内容，提出《认证信息变更申请书》及相关资料；

5.3 运营管理部合同评审岗收到《认证信息变更申请书》后，确认资料的符合性，及时进行相关的系统变更，传递到审核方案处，并根据是否需要换发新证传递到认证决定处。

5.4 运营管理部审核方案管理员收到《认证信息变更申请书》后，对审核方案进行相应的调整，并流传到审核案卷包；

5.5 运营管理部制证岗根据变更后的《证内容书确认书》，给予换发新证，并信息上报。

6 具体内容与工作程序

6.1 非审核现场涉及的认证信息变更类型



6.1 未涉及合同评审信息的变更，也未涉及证书变更的类型

涉及到以下认证信息变更时，由合同评审人员只修改系统：

- 1) 组织法人及联系方式变更；
- 2) 组织注册资本变更；
- 3) 组织联系人及联系方式变更；

6.2 涉及合同评审的变更，未涉及证书变更

涉及到以下变更时，由客服人员提交电子版《认证信息变更书》（加盖企业公章）及相关资料，并对《认证信息变更申请书》进行文件名编写（认证信息变更申请书+8位数日期+组织名称，见例一），转合同评审确认信息无误，更改系统信息后将《认证信息变更申请书》及相关资料传至审核方案管理人员，由审核方案管理人员上传至 EM 系统“受理及评审”并及时调整审核方案：

- 1) 组织临时场所变更（无附件变更，结合监督审核可只提供临时多场所清单）；
- 2) 组织有效人数变更（不涉及证书号变更，含固定、临时、外包及相关方人数）；
- 3) 组织相关资质变更（如环评、生产许可、建筑许可、经营许可、消防验收等，资质到期换发且内容无变化除外，必要时需安排专业审核员现场访问或进行特殊审核）；
- 4) 组织环境及外在环境变化（如组织生产工艺发生变化导致环境因素、职业健康因素发生变化；组织外部因素包括新建居民区、化工厂等周边因素变更，必要时需安排专业审核员现场访问或进行特殊审核）；
- 5) 组织外部因素变化（如法律法规发生变化、国家及行业要求发生变化等）。

6.1.3 未涉及合同评审信息的变更，但涉及证书变更

涉及到以下变更时，由客服人员提交《认证信息变更书》、《证书内容确认书》（加盖企业公章）及相关证据，并对《认证信息变更申请书》进行文件名编写（认证信息变更申请书+8位数日期+组织名称，见例一），交由合同评审确认信息无误，更改系统信息后将相关资料传至审核方案管理人员，由审核方案管理人员上传至 EM 系统“受理及评审”并及时调整审核方案，并交由认证决定人员确认后制证。

- 1) 组织名称变更；
- 2) 组织注册地址变更；

6.1.4 涉及合同评审的变更，同时涉及证书变更（结合现场审核后换发证书）

涉及到以下变更时，由客服人员提交《认证信息变更书》及相关证据，并对《认证信息变更申请书》进行文件名编写（认证信息变更申请书+8位数日期+组织名称，见例一），交由



合同评审确认信息无误, 更改系统信息后将相关资料传至审核方案管理人员, 由审核方案管理人员上传至 EM 系统“受理及评审”并及时调整审核方案, 审核组长经现场确认提交《证书内容确认书》(加盖企业公章)随案卷至公司, 经认证决定人员确认后制证。

- 1) 组织审核地址变更(需审核确认后方可换发证书);
- 2) 组织认证范围变更(扩大、缩小或变更认证范围需审核确认后方可换发证书);
- 3) 组织人数变更(组织人数变更涉及到证书编号调整)

注 1: L 代表认证范围内员工人数在 1000 人以上的大型组织; M 代表认证范围内员工人数在 51-1000 人的中型组织; S 代表认证范围内员工人数在 50 人及其以下的小型组织。

注 2: 现场审核前(除初审、再认证外), 由客服负责变更还是由组长在审核现场确认负责证书变更的要求, 客服应在《认证信息变更书》上选项说明, 合同评审岗可在《审核信息联络单》上再次加以提示。

以上所有非审核现场的认证信息变更, 审核组长均须关注电子案卷(.eqg)“受理及评审”栏目中的《认证信息变更申请书》, 进行现场确认, 并回卷企业盖章的变更申请。

6.2 审核现场涉及的认证信息变更的管理

审核现场的任何变更, 由审核组长提交《认证信息变更申请书》及相关资料, 并对《认证信息变更申请书》进行文件名编写(认证信息变更申请书+8 位数日期+组织名称, 见例一), 提交合同评审岗, 由其确认后, 转交审核方案处, 进行后续工作流程对接。

6.2.1 审核组现场发现组织人数超过任务书人数时, 应及时向运营管理部报告, 根据实际情况合同评审岗给予追加审核人日;

6.2.2 审核组现场发现组织体系覆盖范围扩大, 需增加专业类别或审核时间, 应立即通知合同评审岗, 由合同评审岗重新评审后给出增加专业代码和(或)人日数。

6.2.3 审核组现场发现的企业其他同任务书不一致的认证信息, 须现场确认, 涉及到证书换发的须同时提交《证书内容确认书》(加盖企业公章)。

6.2.4 审核方案管理人员对 6.2.1 及 6.2.2 合同评审人员给出的评审结论, 重新调整审核方案, 延续审核或补充审核。

6.3 LAJCC 不带 CNAS 认可标志证书换发带有 CNAS 认可标志证书的信息变更

6.3.1 公司某技术领域获得 CNAS 认可后, 由市场开发部与客户沟通确认是否换发带标证书, 根据客户反馈, 由运营管理部客服提报换发证书申请, 提交《认证信息变更申请书》(加盖企业公章), 并对《认证信息变更申请书》进行文件名编写(认证信息变更申请书+8 位数日期+组织名称, 见例一), 经认证决定人员审核, 总经理批准后, 可实施带 CNAS 证书换发,



如客户不符合换发要求，则由市场开发部与企业联系实施审核后换证。

注：不符合直接换发带 CNAS 认可标志证书的情况如下：

- 1) 高风险、组织规模较大、人数较多、认证范围复杂；
- 2) 即将到期（1 月内）的监审或再认证活动。

6.3.2 对已发不带标证书，无特殊情况下，一般亦结合监督审核或再认证给予换发带标证书。

6.4 认证信息变更后的证书制作

6.4.1 运营管理部制证岗无论收到何种方式传递过来的《证书内容确认书》后，均要和认证系统、《认证信息变更申请书》进行比对，确认信息无误后，给予制作新的证书，并按照《信息沟通交流及上报管理程序》要求进行信息上报。

例一：《认证信息变更申请书》文件名编写要求，以山东利安捷国际认证服务有限公司为例，山东利安捷国际认证服务有限公司于 2020.04.11 日提交的变更申请书名称为：

《认证信息变更申请书 20200411 山东利安捷国际认证服务有限公司》如下图



认证信息变更申请书20200411山东利安捷国际认证服务有限公司.doc

7 监督审核/再认证审核的说明

1 为保持获证组织的管理体系与标准的要求持续一致，及对体系保证能力的持续承诺，促进获证组织管理体系的改进和提高以保持认证资格，根据认可导则及认可机构的要求，LAJCC 对获证组织在证书的三年有效期内每年进行监督审核，第一次监督审核通常在初次认证的决定日起 12 个月内实施，此后的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，第二次监督审核通常在第一次监督审核的决定日起 12 个月内实施，特殊情况经过 LAJCC 批准后可适当延期，但两次监督审核的审核时间间隔不能超过 15 个月，若发生特殊情况（如获证组织管理体系的重大更改、出现严重事故或投诉等），LAJCC 可酌情增加审核的频次，严重的需提前再认证。

注：信息技术服务管理体系、能源管理体系两次监督审核的时间间隔不应大于 12 个月。

2 认证证书在正常时间间隔内贴有监督审核合格标识方为有效。

1.3 获证组织证书有效期届满前三个月时，LAJCC 将向获证组织发放《再认证审核通知书》，如获证组织要继续保持认证注册资格，须与 LAJCC 联系再认证事宜，LAJCC 将按认证程序与其签订认证合同，对其进行再认证审核。认证周期从初次认证或再认证的认证决定之日算起，有效期为三年。再认证一般应在证书到期前完成，包括实施不符合项纠正与纠正措施或相关的计划及做出认证决定的时限。运营管理部至少在认证证书有效期满前三个月与获证组织联络再认证事宜。审核时间宜安排在证书到期前一个月以上进行，以便于在受审核组织证书到期前完成认证证书的更新，特殊情况下，如一般不符合项的纠正、纠正措施未在认证到期日前进行验证（严重不符合项的纠正、纠正措施应在认证到期日前进行验证），理由充分可将不符合关闭时间延长至认证到期日后三个月内，由受审核组织和审核组长写出书面说明，并签字，加盖公章后同完整的审核案卷交技术发展部进行认证评定。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。

异常和紧急情况下，如发生自然灾害、人为重大事故、暴恐事件等而导致无法在认证到期日前实施再认证审核的，应由获证组织提交证据，并须在认证到期日前实施再认证的审核策划，审核实施和后续有关工作能够在 6 个月内完成，则可以恢复认证。若超过六个月，则应至少进行一次第二阶段才能恢复认证。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。



八 对授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停、恢复或撤消认证和再认证注册的说明

1 授予认证

受审核组织满足下列要求时，授予认证：

- a) 正式提出认证申请，并承诺遵守 LAJCC 认证要求；
- b) 具有有效的法律地位（营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明）；
- c) 初次认证审核/扩大认证领域认证的审核发现表明其管理体系的建立、实施和保持符合选定的认证标准（管理体系标准和/或 CNAS 认可的特定认证项目规范）；
- d) 不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- e) 已按认证合同规定缴纳认证费。

2 拒绝认证

申请组织提供的证据不足以证明获证组织管理体系符合认证规范的要求和公司的规定，拒绝申请组织相应管理体系可在公司进行认证注册。

3 保持认证

3.1 监督审核（含非例行监督审核）

获证客户/认证转换申请组织满足下列要求时准予保持认证：

- a) 已按规定的频次和周期接受监督审核；
- b) 审核发现表明其管理体系的实施、保持和持续改进符合选定的认证标准；
- c) 法律地位有效；
- d) 以往内部审核和外部审核的不符合项纠正措施持续有效；
- e) 产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测和合格；
- f) 顾客和/或相关方面的抱怨已得到有效处理；
- g) 本次审核不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效；
- h) 未发生误用/滥用认证标志、认证证书和误导性宣传认证状态行为；
- i) 认证转换申请组织提供的认证证书有效；
- j) 已按认证合同规定缴纳认证费。

3.2 特殊审核

特殊审核包括：

- a) 当投诉事项与获证客户有关时，为确认其管理体系的有效性而进行的必要现场调查；
- b) 获证客户发生下列变更之时，为确认其管理体系持续保持满足认证标准要求的能力而进行的

必要现场审核:

- (1)法律地位（营业执照、生产/经营许可证和/或资质证明）、经营状况、组织性质或所有权变更;
- (2)管理层（含关键的管理、决策或技术人员）或组织结构的变更;
- (3)地址和/或地域场所变更;
- (4)获证管理体系覆盖的运作范围的变更;
- (5)管理体系和过程的重大变更。

c) 对暂停认证客户的追踪审核。

3.3 再认证

获证客户在认证证书有效期满前正式提出再认证申请，经再认证审核按《保持认证管理程序》、《认证决定管理规定》审查评价，当满足要求时，做出准予更新认证的认证决定，报总经理批准。

4 扩大认证范围认证

- a) 现认证证书有效;
- b) 审核发现表明申请扩大的认证范围部分符合认证标准要求，且为其管理体系所覆盖;
- c) 扩大认证范围所涉及的产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测;
- d) 本次审核不符合项纠正措施经验证表明已按规定期限完成且有效;
- e) 已按认证合同规定缴纳认证费。

当认证决定为不准予扩大认证范围时，运营管理部将该认证决定通知相应客户，并说明理由。

5 缩小认证范围认证

当发生下列情况之一时，予以缩小认证范围:

- a) 获证客户正式提出缩小认证范围的书面申请;
- b) 监督审核、再认证审核或特殊审核的审核发现表明:
 - (1)营业执照、生产/经营许可证、资质或管理体系覆盖范围的变更导致认证范围缩小;
 - (2)获证客户的活动和运作的变更，或适用的法律法规、产品标准/规范的变更，或其它原因造成认证范围内部分产品、活动和地域场所持续地或严重地不能满足认证要求;
 - (3)认证范围内的产品、活动和/或地域场所减少;
 - (4)未对顾客和/或相关方投诉所涉及的部分认证范围的不符合采取有效纠正措施;
 - (5)部分产品、环境和/或安全经国家主管部门监督检查/监测不合格且未进行纠正;
- c) 经技术委员会审查和评价，确认应缩小认证范围。

6 暂停认证



6.1 获证客户发生下列情况之一时，予以暂停认证（含部分认证范围暂停）：

- a) 正式提出暂停认证书面申请；
- b) 不按规定的频次和期限接受监督审核或再认证审核；
- c) 客户管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对体系运行的有效性要求；
- d) 不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督检查或 LAJCC 必要的特殊审核；
- e) 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；
- f) 监督审核的审核发现表明其管理体系或认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，包括（但不限于）：
 - (1) 不符合项纠正措施经验证未在规定期限内完成或无效；
 - (2) 属于认证标准同一条款要求的不符合连续发生。
- g) 发生严重影响其管理体系持续满足认证标准要求的变更而未报告 LAJCC；
- h) 当认证客户发生了能源、质量、环境、安全、信息安全等有关的重大的事故/重大投诉，问题严重或被媒体关注或曝光；
- i) 获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚，或被责令停业整顿；被认证监管部门或非例行检查中发现体系运行存在问题。
- j) 组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级；
- k) 投诉调查表明其顾客或相关方投诉事项属实且不符合认证的要求，但未采取纠正措施；
- l) 使用或滥用认证标志、认证证书或审核报告，误导性宣传认证状态，被 LAJCC 警告后未纠正或尚未造成严重后果；
- m) 其它违背认证合同行为，如拖延缴纳认证费。

6.2 认证暂停的期限通常不超过 3 个月，最长为 6 个月。

客户在暂停认证期间内：

- a) 管理体系认证无效，必须停止使用认证标志、认证证书和宣传认证状态；
- b) 解决造成暂停问题；
- c) 准备接受必要的追踪审核。

7 撤销认证

7.1 获证客户发生下列情况之一时，予以撤销认证：

- a) 因认证要求变更或其它原因，正式提出停止认证的书面申请；
- b) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单；



- c) 法律地位失效，如营业执照、生产/经营许可证或资质被注销/撤销；
- d) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；
- e) 暂停认证期内：
 - (1)未对造成暂停问题采取解决措施或解决措施经验证无效；
 - (2)未在暂停范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；
 - (3)不接受 LAJCC 必要的现场追踪审核。
- f) 被缩小认证范围后，未在被缩小的认证范围内停止使用认证标志、认证证书或认证状态宣传；
- g) 出现重大的产品和服务等质量重大事故、环境污染事故、职业健康安全事故等，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- h) 提供信息严重失实，弄虚作假，造成严重影响；
- i) 违背认证合同或协议：
 - (1)误用或滥用认证标志、认证证书或审核报告，或误导性宣传认证状态，造成严重影响；
 - (2)涂改认证证书内容；
 - (3)借用他人使用认证证书或认证标志；
 - (4)拒绝缴纳认证费。
 - (5)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。
- l) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的
- m) 组织的能源绩效未达到国家和地方政府发布的单位产品能源消耗限额标准要求或考核为“未完成”等级的；
- n) 因使用认证标志、认证证书或声明认证状态，引起或对其它组织提起诉讼而未及时通告 LAJCC；
- o) 未提出注销认证而转换至其它认证机构。
- p) 暂停期超过 6 个月而未接受相应处理的。

7.2 撤销认证的组织必须：

- a) 必须停止使用认证标志、认证证书和宣传认证状态；
- b) 交回认证证书

8 恢复认证

8.1 对于认证资格被暂停的获证组织，在收到该组织提出恢复使用认证证书的书面申请材料后，若确认其在规定期限内已采取有效的纠正措施重新满足相关要求，应填写“认证证书恢复使用审批单”报总经理审批后将书面通知该组织恢复其认证证书的使用权，并恢复对该获证组织相应管理体系的后续审核安排。



8.2 对于认证资格被暂停的获证组织，如通过重新审核的方式来确认该组织纠正措施的有效性，公司恢复其使用认证证书的书面通知将以审核报告的形式通知该组织；如通过其他方式来确认该组织纠正措施的有效性，公司恢复其使用认证证书的书面通知将以“认证证书恢复使用通知书”的形式通知该组织。

8.3 对于违反认证规定而被撤销注册认证资格的获证组织，不论其原来是在公司还是在其他认证机构获得的注册认证资格，公司再次受理其认证注册申请的时间自其被撤销认证资格之日起不少于 6 个月。



九 申请组织与审核方的权利与义务

1. 申请组织的权利

- 1 有权自我决策是否提出体系认证申请和自由选择认证机构。
- 2 有权要求审核组保守组织的商业、技术等秘密。
- 1.3 有权拒绝审核员任何与审核工作无关的要求。
- 1.4 有权对审核组的审核公正性进行投诉。
- 1.5 正确使用认证证书和标志。
- 1.6 有权对认证结果进行申诉。
- 1.7 申请扩大/缩小认证范围, 注销部分或全部认证范围。

2. 申请组织的义务

- 2.1 在申请时, 不得隐瞒组织的真实情况, 并提供以下资料:
 - 2.2 组织独立的法律资格证明材料(如: 有效期内的营业执照);
 - 2.1.3 各类有效期内的生产/经营许可证和/或资质证书(行政许可法规定的行业和/或产品);
 - 2.1.4 体系所涉及的过程、产品及服务流程图;
 - 2.1.5 重要环境因素清单(仅适用于申请环境管理体系认证);
 - 2.1.6 排放达标证明文件等文件(仅适用于申请环境管理体系认证);
 - 2.1.7 重大危险源清单及危险源控制合规的有关文件(仅适用于职业健康安全管理体系认证);
 - 2.1.8 适用的法律、法规及强制性标准清单;
 - 2.1.9 现场审核前一个月提交质量管理体系/环境管理体系/职业健康安全管理体系等认证领域体系文件, 并对其符合性负责;
 - 2.2 始终遵守 LAJCC 的有关认证规定。
 - 2.3 遵守国家有关的法律、法规, 了解认监委《质量管理体系认证规则》的要求。《规则》可在 www.lajcc.cn 网站“文件下载”栏查询获取)
 - 2.4 为进行审核和解决投诉做出必要的安排, 包括审查文件、初次认证、监督、再认证进入所有区域、调阅所有记录和访问人员提供条件, 并在必要时为到场的观察员提供条件。
 - 2.5 对误用认证证书和认证标志承担责任并采取纠正措施, 在宣传认证结果时, 不得损害 LAJCC 的声誉, 不得做 LAJCC 认为误导或未授权的声明。
 - 2.6 当认证被暂停或撤销后, 应立即停止涉及认证内容的广告, 并按认证机构要求交回所有的认证文件。
 - 2.7 管理体系认证证书只能用来证明其体系符合了特定标准或其它引用文件, 不能超越使用认证证书中所限定的认证范围。



- 2.8 按时接受监督审核, 及时向认证机构通报信息。
- 2.9 配合认证机构调查和处理对组织的投诉。
- 2.10 接受中国合格评定国家认可委员会安排的认可见证评审; 接受认可委对获证企业的确认审核。
- 2.11 获证期间接受国家认监委/地方监管机构的稽查。
- 2.12 申请组织发生下列情况的变更, 必须及时通知 LAJCC:
法律地位、经营状况、组织状态或所有权发生变更;
 - 2.12.1 组织和管理层发生变更;
 - 2.12.2 生产地址和场所发生变更;
 - 2.12.3 获证管理体系覆盖的产品范围发生变更;
 - 2.12.4 管理体系和过程的重大变更。
- 2.13 按合同及相关约定缴纳认证费用。
3. 审核方的权利
 - 3.1 按照国家相关法律法规和中国合格评定国家认可委员会的认可规范文件的要求, 制定 LAJCC 的认证审核工作程序和管理规定。
 - 3.2 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。
 - 3.3 要求组织按认证合同的约定支付认证费用。
 - 3.4 对获证组织进行监督审核和再认证, 对获证组织不再满足认证要求时, 采取暂停和撤销认证资格; 拥有认证证书和认证标志的所有权和对获证组织使用的监督权。
 - 3.5 处理来自组织或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。
 - 3.6 制定认证证书、认证标志的使用规定并授权使用。
 - 3.7 要求组织提供有关认证审核、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。根据行业要求和公司规定, 有权对获证组织体系运行有效性开展非例行检查。
 - 3.8 对获证组织的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取纠正措施记录的调阅。
4. 审核方的义务
 - 4.1 LAJCC 的服务对所有申请管理体系认证的委托方或申请组织开放。
 - 4.2 对认证注册的授予、保持、再认证、扩大、缩小、暂停和撤销负责。
 - 4.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。
 - 4.4 LAJCC 将有关认证的要求及更改及时通知获证客户。
 - 4.5 确保 LAJCC 所有参与认证工作的人员保守在认证过程中所涉及到的获证组织的信息秘密。如需将信



息提供给第三方时，LAJCC 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组织。

4.6 调查获证组织对认证服务的满意度，

4.7 回答和解释组织所提出的置疑，并提供相关信息。

十 申请组织对 LAJCC 发放的相关文件和资料的管理要求

1 获证企业对 LAJCC 发放的相关文件和资料（审核通知书、审核计划、文审报告、一阶段问题清单、不符合报告、审核报告、证书保持通知书、证书暂停/恢复/撤销通知书等）应妥善保管，防止损坏和丢失。

2 若以上文件和资料发生损坏和丢失，及时与 LAJCC 联系，可向 LAJCC 重新获取，但应承担相应的制作费和邮寄费。

十一 认证证书和认证标志、认可标识及国际互认联合认可标识使用控制程序

1 LAJCC 认证证书和标识的使用

1.1 LAJCC 拥有 LAJCC 认证标志、认证证书的所有权；获证组织在认证范围和认证有效期内按照本规则以及相关规定的规定使用 LAJCC 认证标志和（或）声明认证状态、认证证书，其他组织不得使用认证标志和（或）声明认可状态、认证证书。获证组织不得转让认证标志和认证证书使用权，LAJCC 对获证组织使用 LAJCC 认证标志和（或）声明认证状态、认证证书的情况进行监督。

注：申请认证的组织不应使用认证标志。

1.2 获证组织应以认证证书上标注的机构名称或 LAJCC 同意的名称使用认证标志和（或）声明认证状态。

1.3 获证组织使用 LAJCC 认证标志和（或）声明认证状态、认证证书时不应产生误导，使相关方误认为 LAJCC 对获证组织的产品/服务或结果负责，或对此结果的意见或解释负责。

1.4 当认证要求发生变化，获证组织未按时完成转换的，不得继续使用认证标志，也不得以任何方式声明认证状态仍然有效。

1.5 获证组织可以使用认证证书、认证标志和（或）认证状态声明，宣传形象和管理体系水平，也可以采用图文、印刷等方式在广告、互联网、宣传册、会议、报刊、杂志、促销材料、电视等宣传场合正确使用认证证书、认证标志和（或）认证状态声明，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、认证标志和（或）认证状态声明的原意或产生潜在的误解；

1.6 获证组织在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认证证书及其认证范围时，应清晰可辨。

1.7 获证组织不得利用服务认证证书和认证标志和（或）声明认证状态，误导公众认为其产品、管理体系通过认证；不得利用管理体系认证证书和认证标志和（或）声明认证状态，误导公众认为其产品、服务通过认证。

1.8 获得管理体系认证的组织，不得在产品上标注管理体系认证标志，只有在注明获证组织通过相关管理体系认证的情况下方可在产品的包装上标注管理体系认证标志。

1.9 获证组织的名称、地址等发生变化时，获证组织和个人应当向 LAJCC 认证机构提出变更申请，并换发认证证书；当认证范围发生变化时，经 LAJCC 确认后将增发或重新发布认证范围，焕发认证证书；除此以外因认可标识变更需换发认证证书；同时获证组织归还原发认证证书。



- 1.10 当获证组织使用认证证书、认证标志时，不得有损于 LAJCC 和(或)认证制度声誉。
- 1.11 被暂停认证资格的获证组织应在被暂停范围内立即停止任何关于获得 LAJCC 认证的宣传，并应立即停止在广告、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（或）认证状态声明。
- 1.12 被撤销、注销认证资格或缩小认证范围的获证组织应在 LAJCC 作出撤销、注销或缩小认证范围决定之日起，在被撤销、注销或缩小认证范围内立即停止任何关于获得 LAJCC 认证的宣传，收回、销毁和删除一切带有 LAJCC 认证标志或声明认证状态的广告、互联网、宣传册、会议、报刊、杂志、促销材料等，同时交还认证证书。
- 1.13 认证资格到期后，获证组织如未获得新的认证资格，不得继续使用 LAJCC 认证标志，也不得以任何方式声明认证状态仍然有效。
- 1.14 获证组织应将认证资格的暂停、注销、撤销以及认证范围的缩小等变化及相关后果及时告知其受影响的客户，不得有不当延误。
- 1.15 当获证组织因使用 LAJCC 认证证书、认证标志和（或）声明认证状态引起法律诉讼时，应及时通告 LAJCC，LAJCC 有权根据诉讼需要亲自申请或要求其申请 LAJCC 作为第三人参与诉讼；如果采取和解、撤诉等法律行动，应经 LAJCC 书面准许。

2 获证组织使用 CNAS 认可标识和国际互认联合认可标识的要求

- 2.1 获证组织不得将 CNAS 认可标识和（或）认可状态声明、国际互认标志用于产品或产品包装上。
- 2.2 任何获证组织不得使用 IAF-MLA 国际互认标志和 IAF-MLA/CNAS 联合标识。
- 2.3 获证组织不得提及或暗示 CNAS 和 IAF 对其活动负责。
- 2.4 除以上要求外还应满足本文件“1”条的各项要求。

3 对于误用或滥用认证证书、认证标志和认可标识以及误导宣传认证状态的处理

- 3.1 LAJCC 将根据获证组织和个人误用、滥用或伪造认证证书、LAJCC 认证标志、CNAS 认可标识、国际互认联合认可标识及误导宣传认证状态的情节轻重作出处理，包括警告/告诫、暂停、撤销或提起法律诉讼。
- 3.2 被暂停或撤销（含注销）认证资格的获证组织，如果继续使用 LAJCC 认证标志、CNAS 认可标识、国际互认联合认可标识、认证证书以及声明认证状态的，LAJCC 有权要求其承担由此给 LAJCC、CNAS 造成的全部损失并承担法律责任。
- 3.3 获证组织由于使用 LAJCC 认证标志、CNAS 认可标识、国际互认联合认可标识、认证证书



以及声明认证状态，而导致其他相关方提起诉讼，如未及时通告 LAJCC 或者给 LAJCC、CNAS 造成声誉或经济上的损失，LAJCC 将撤销其认证资格，并有权要求其承担由此给 LAJCC、CNAS 造成的全部损失并承担法律责任。

3.4 上述获证组织或个人应对 4.9.1-4.9.3 项中情形导致 LAJCC、CNAS 产生的损失进行赔偿，该赔偿范围包括但不限于：LAJCC、CNAS 采取前述处理措施所发生的费用，LAJCC、CNAS 承担的各种罚款、赔偿费用，裁判机构或其他相关方收取的各种诉讼费用。

附录：LAJCC 认证标志、CNAS 认可标识、国际互认联合认可标识式样

1 管理体系认证标志式样

1.1 未被 CNAS 认可范围的管理体系认证标志式样



×××管理体系

注：LAJCC 在中国境内对建筑施工企业实施质量管理体系认证时，依据《质量管理体系要求》（GB/T19001）和《工程建设施工企业质量管理规范》（GB/T50430）开展认证审核活动。该认证证书标注的认证依据标准应为：GB/T19001/ISO9001 和 GB/T50430。

建筑施工企业因参与境外招投标工作，需要单独取得 ISO9001 认证证书时，具有能力的 LAJCC 依企业申请可向已取得 GB/T19001 和 GB/T50430 认证的获证组织单独颁发 ISO9001 认证证书，但该证书不能在中国境内使用和展示。

1.2 CNAS 认可范围的管理体系



中国认可
国际互认
管理体系
MANAGEMENT SYSTEM
CNAS C217-M

2 服务认证标志式样



服务认证

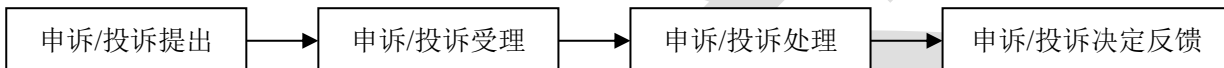


十二 申诉和投诉的处理规定

1. 申诉和投诉处理原则

- a) 处理申诉和投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及认证规则为准则；
- b) 申诉和投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉和投诉有关的非公开信息负有保密的责任；
- c) 参与申诉和投诉处理工作的有关工作人员须保持客观公正；
- d) 与申诉和投诉事件有直接利害关系的工作人员须回避相关处理工作。

2. 申诉和投诉处理流程



3. 申诉

3.1 申诉的提出

申诉人应向 LAJCC 综合管理部提出申诉。有效的申诉应同时符合以下条件：

- a) 申诉应以书面形式提出；
- b) 申诉人应签字和盖章；
- c) 申诉人应是申诉事项的直接相关方；
- d) 申诉应在收到 LAJCC 的相关决定或处理措施后的 10 个工作日内提出。

3.2 申诉的受理

LAJCC 接到申诉材料后对申诉材料进行初步审查，有效的申诉，按要求组成申诉处理工作组。无效的申诉，签发《受理审查结论通知书》，说明不予受理的理由，连同相应申诉材料退回申诉人。

3.3 申诉的处理

3.3.1 申诉处理工作组根据申诉内容实施调查，有权采用召集会议、听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等措施取证，并保存有关证据。

调查完成后，申诉处理工作组客观公正地形成书面报告，并参考以前类似申诉处理的处理结果提出处理建议(需要时包括补救或纠正措施建议)，报送总经理裁定。

3.3.2 相关部门按《纠正和预防措施控制程序》规定实施经总经理审定的补救或纠正措施，并提供相应证据。

3.3.3 申诉处理工作组汇总申诉处理证据，提出正式处理意见，填写《受理审查结论通知书》报总经理批准。

3.4 申诉裁定的执行

3.4.1 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

3.4.2 LAJCC 以书面形式将裁定结论通知申诉人。

3.4.3 申诉人如对裁定结果不满意，应在接到申诉处理结果后的 10 个工作日内向 LAJCC 再次提出申诉。

3.5 申诉费用

申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中应承担的责任分担。

4 投诉

4.1 投诉的提出

投诉人应以书面或口头/电话形式就投诉所涉及事项向 LAJCC 正式提出。LAJCC 不受理匿名投诉。

4.2 投诉的受理

4.2.1 LAJCC 接到投诉书面材料后分析投诉内容, 确认是否与公司认证活动有关, 对于与公司认证活动有关的投诉, 签发《受理审核结论通知书》, 通知投诉人, 并按规定组成投诉处理工作组。对与公司认证活动无关的投诉, 签发《受理审查结论通知书》, 说明不予受理的理由, 通知投诉人。

4.3 投诉的处理

4.3.1 针对 LAJCC 的投诉, 投诉处理工作组对投诉情况进行调查核实, 充分收集和核对投诉确认所需的信息, 必要时进行现场调查取证。调查核实完成后, 投诉处理工作组客观公正地形成书面报告并提出处理建议(含适当的纠正和纠正措施)。

4.3.2 针对申请组织或获证客户的投诉

a) 投诉处理工作组根据投诉的内容和性质, 通知相关申请组织或获证客户做出说明或处理, 并向 LAJCC 提交书面报告和相关证据。必要时, 进行现场调查或验证。

b) 投诉事项涉及到申请组织或获证客户的认证资格时, 技术委员会调阅投诉材料、调查结果、相关组织材料及其采取措施证据, 按《管理体系认证初次审核实施与控制程序》或《保持认证管理程序》, 考虑获证客户管理体系的有效性, 做出与相应的认证决定。

4.3.3 涉及采取纠正或纠正措施时, 相关部门按《不合格纠正措施管理程序》执行投诉处理工作组验证其有效性。

4.3.4 投诉处理工作组根据投诉的调查结果提出处理决定建议, 报公司总经理审查批准。

4.4 投诉处理决定的反馈

4.4.1 LAJCC 以书面形式通知投诉人及相关方, 投诉事项是否公开, LAJCC 与相关客户及投诉人共同决定, 在决定公开时, 共同确定公开的内容和程度, 并形成文件经各方签署确认。

4.4.2 投诉人或投诉事项的相关方对投诉处理决定不服时, 可在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。

4.4.3 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。