



GCLX-OD

管理体系认证公开文件

Management System Certification Open Document

版本：**B/0**

辽宁国诚联信认证有限公司

修订日期：2025-10-30

实施日期：2026-01-01

目 录

前 言	2
第一章 总 则	3
1.1 目的	3
1.2 适用范围	3
1.3 术语和定义	3
1.4 GCLX 的权利、责任和义务	5
1.5 GCLX 的公正性政策	6
1.6 GCLX 的保密承诺	7
第二章 认证委托人须知	9
2.1 申请条件	9
2.2 申请程序	9
2.3 管理体系认证收费规则	11
2.4 认证委托人的权利、责任和义务	13
第三章 获证组织须知	15
3.1 认证证书和认证标志的使用	15
3.2 ISO9001、ISO14001、ISO45001 认证的预期结果声明	17
3.3 信息通报管理要求	18
第四章 认证程序	19
4.1 审核和认证过程流程	19
4.2 认证和审核程序	20
4.3 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证	24
4.4 扩大或缩小认证范围的规定	27
4.5 认证转换的规定	28
4.6 提前较短时间通知的审核	28
第五章 申诉、投诉处理规定	30
5.1 申/投诉处理原则	30
5.2 申诉处理程序	30
5.3 投诉处理程序	31
5.4 申/投诉调查处理费用的承担	32

前言

辽宁国诚联信认证有限公司（英文：Liaoning Guocheng Lianxin Certification Co., Ltd. 简称 GCLX）是经中国国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2021-844）的第三方认证机构。在批准的认证领域内，开展质量管理体系（GB/T19001+GB/T50430）认证、环境管理体系（GB/T24001）认证、职业健康安全管理体系（GB/T45001）认证以及批发业和零售业（SB/T10962、GB/T27922）服务认证业务。同时从实际需求出发，为组织提供以质量提升、二方审核、卓越绩效等为主的增值和深化服务。

GCLX 拥有一支年富力强的管理团队，审核员和技术专家来自各行各业、具有扎实的专业技术、丰富的实践经验和管理经验，以保障认证活动的专业、有效、公正。

GCLX 以“服务客户、传递信任”为己任，秉承“独立公正、科学准确、及时高效、专业规范”的质量方针，竭力为广大客户提供优质、高效的认证审核与增值服务，帮助客户不断提高管理水平和管理绩效。

本文件是 GCLX 开展所有类型管理体系认证的基本依据，也是 GCLX 和所有已经获得或准备获得 GCLX 管理体系认证的组织应共同遵守的准则。

2025 年 8 月 31 日，国家认监委为了进一步加强认证行业公信力建设，提升质量管理体系认证有效性，特发布了 CNCA-QMS-01: 2025《质量管理体系认证规则》（2026 年 1 月 1 日实施，代替 2016 年 20 号公告），GCLX 根据新版认证规则以及现行认证认可规范文件的要求，对本公开文件进行系统性修编，经评审后改版升级为 B 版，代替 A 版文件。B 版公开文件自发布之日起至 2025 年 12 月 31 日期间为运行过渡期，2026 年 1 月 1 日起正式全面实施。GCLX 应将相关要求及时通知 GCLX 的获证客户，做好过渡期认证工作安排，以确保认证工作合规、有效，保障获证客户的合法权益。所有准备向 GCLX 申请认证的客户，均可通过 GCLX 的公司网站查询下载或向 GCLX 索取最新版本的公开文件。

公司网址：www.gclxrz.com，联系电话：024-31533738

公开文件的版本将受到控制，即向申请认证的客户提供的公开文件应与 GCLX 保存的现行有效版本一致，但公开文件一经发放后的复制将不受控制。

第一章 总 则

1.1 目的

编制本文件的目的是为了为了满足《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》、CNCA-QMS-01: 2025《质量管理体系认证规则》等认证认可相关规范文件,旨在阐述申请管理体系认证、实施管理体系认证和保持管理体系认证等方面的要求。

1.2 适用范围

1.2.1 本文件适用于 GCLX 获批准的管理体系认证范围,含 QMS、EMS、OHSMS 及经 CNCA 备案批准的其他管理体系认证。

1.2.2 本文件适用于:

- a) 管理体系认证的申请;
- b) 管理体系认证的实施;
- c) 管理体系认证的保持。

1.2.3 本文件适用的管理体系:

- a) 质量管理体系 (QMS);
- b) 环境管理体系 (EMS);
- c) 职业健康安全管理体系 (OHSMS);
- d) 经 CNCA 备案批准的其他管理体系认证。

1.3 术语和定义

1.3.1 认证委托人:

申请认证并接受认证审核的组织。

1.3.2 受审核方

以取得 GCLX 的管理体系认证为目的而接受 GCLX 认证审核的组织。

1.3.3 获证组织 (获证客户)

已经获得 GCLX 管理体系认证的组织。

1.3.4 初次认证

对初次接受管理体系认证的组织是否符合相应的管理体系认证要求所实施的审核和评价活动。(注:依据认可要求,初次认证包括两阶段。)

1.3.5 监督

在认证证书有效期内,对获证组织是否持续满足管理体系认证要求所实施的审核和评价活动。

1.3.6 再认证

在认证证书有效期届满前,对提出延续认证资格要求的组织所实施的审核和评价活动。(注:需要时,再认证也可包括两阶段。)

1.3.7 认证转换

一个已获认可的认证机构为了颁发自己的认证证书,而承认另一个已获认可的认证机构颁发的现行有效的管理体系认证证书。

1.3.8 审核时间

策划并完成一次完整有效的管理体系审核所需要的时间。

1.3.9 现场审核时间

审核时间的一部分,包括从首次会议到末次会议之间实施审核活动的所有时间。

1.3.10 认证证书

由GCLX签发的证实组织的管理体系满足特定的管理体系标准和体系中要求的任何补充规定的文件。

1.3.11 严重不符合

影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。(如:对过程控制是否有效或者产品/服务能否满足规定要求存在严重的怀疑;多项轻微不符合都与同一要求或问题有关,可能表明存在系统性失效,从而构成一项严重不符合。)

1.3.12 轻微不符合

不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

1.3.13 申诉

认证委托人或受审核方对 GCLX 做出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。(不利决定包括:拒绝接受申请,拒绝继续进行审核,要求采取纠正措施,变更认证范围,不予认证、暂停或撤销认证,阻碍获得认证的任何其他措施。)

1.3.14 投诉

任何组织或个人向 GCLX 表达的,有别于申诉并希望得到答复的,对 GCLX 或获得 GCLX 认证的组织的活动或产品不满意的书面表示。(不满意包括:获证组织发生的产

品质量问题、发生安全事故或环境污染事故、认证证书和标志的违规使用、GCLX 或其工作人员违反认证机构或管理体系认证有关规定的行为等。)

1.3.15 认证有效期

GCLX 管理体系认证证书的有效期为三年,自认证决定批准之日起计算。(特殊情况下:基于防范认证风险并适当考虑组织的需求,可颁发有效期不足三年的短期证书。)

1.4 GCLX 的权利、责任和义务

1.4.1 权利

a) 有权在拟开展的管理体系认证范围内,按认证审核程序和管理规定进行审核和认证决定;

b) 通过审核证明甲方不满足认证要求的,有权不颁发认证证书或不允许甲方使用认证标志;

c) 如甲方管理体系发生重大变化或异常情况时,有权增加监督审核频次或暂停、撤销甲方认证证书;

d) 甲方获证后如发生不按时支付监督费用、不按期接受监督审核或再认证审核等情况,有权暂停、撤销甲方认证证书并要求甲方停止使用并交还相关的认证证书和认证标志;

e) 有权公布获证组织的认证状态(批准、暂停、撤销);

f) 有权按认证合同的约定收取认证费用。

1.4.2 责任和义务

a) 严格遵守认证认可相关法律法规,依据认可规范开展认证工作;

b) 按照认证程序、认证所依据的标准及本合同约定,公正、客观、科学地组织实施管理体系认证活动;

① 就每次现场审核人员和时间做出妥善安排,书面通知认证委托人;

② 按约定时间实施审核;

③ 通过审核满足管理体系认证要求后,方可颁发认证证书;

④ 认证委托人获证后,定期实施监督审核和按期实施再认证;

⑤ 公司及时向 CNCA 平台报送证书及状态信息并在公司网站公示,获证客户能够通过认证机构网站查询其相关认证信息,不得以“认证证书在国家认监委网站可查”或近似表述进行广告宣传;

⑥ 做出暂停、撤销认证证书的决定时, 书面通知认证委托人, 并说明理由。

c) 严格履行保密承诺, 认证活动中所获得的信息在未经认证委托人书面同意的情况下, 不得将认证委托人在经营、技术、管理等方面的非公开信息以任何方式泄密给第三方, 认证行政监管有要求的除外;

d) 回答与解释认证委托人对管理体系认证要求和认证程序提出的质疑, 处理有关认证审核的申诉、投诉和争议;

e) 管理体系认证要求变更时, 及时通知认证委托人或获证客户。

1.5 GCLX 的公正性政策

本公司总经理承诺: 对本公司管理体系认证活动的公正性负责, 绝不允许商业、财务或其他压力损害公正性。

以下为本公司公正性管理的具体政策, 自愿接受获证组织、认证监管部门、维护公正性委员会的监督:

a) 本公司的管理体系认证服务向所有组织开放。

b) 公司实行总经理负责制, 总经理对认证活动及其公正性负全责。

c) 本公司不接受任何可能对认证活动的客观公正产生影响的资助, 不与认证委托人存在资产、管理方面的利益关系。

d) 当某种关系对公司的公正性构成不可接受的威胁时, 公司将不为其提供认证。如对存在关联股东、同一出资人或同一法定代表人的组织, 认证机构的全资子公司向其申请认证。

e) 本公司每年组织一次公正性风险识别与分析活动, 针对可能来源于所有者、法人治理结构、管理层、员工、财务、营销等各方面利益冲突相关的风险进行充分地识别, 制定有效的控制措施, 以消除或最大限度减小对公正性的威胁, 使任何残留风险都处于可接受的水平;

f) 为确保公正性和独立性, 本公司通过由来自各方代表组成的“维护公正性委员会”, 协助公司制定与认证活动公正性有关的政策, 对公司认证活动的公正性和风险控制实施监督, 并审查可能影响独立性的因素, 阻止妨碍认证活动持续客观性的任何倾向;

g) 本公司所有可以影响认证活动的人员包括审核员、认证决定人员、申诉投诉管理人员、部门管理人员和其他关键活动管理人员等承诺公正行事, 不因来自商业、财务和其他方面的压力损害公司的公正性。主动告知认证机构其所了解的任何可能使本人或

认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的, 认证人员应当负有连带责任(如承担因此造成的经济损失)。

h) 本公司成立有技术委员会, 独立于各审核实施部门, 认证决定人员不得参与该项目管理体系审核的审核活动人员。

i) 本公司参加认证审核或其他认证活动的人员, 必须确保其在两年内未向受审核方提供过咨询、技术服务、贯标辅导等服务, 并且与受审核方没有影响公正性和独立性的利害关系。

j) 公司确保审核组中至少 1 名认证机构的专职审核员, 并确保专职审核员全程参与质量管理体系审核过程, 以保障认证活动的可持续与独立性。

k) 为确保公正性, 本公司不对其它认证机构的管理体系进行认证。

l) 本公司及同一法律实体的任何其他部分以及处于公司的组织控制之下的任何实体不提供或推荐任何管理体系咨询服务, 也不提供管理体系咨询报价。

m) 本公司及同一法律实体的任何其他部分以及处于公司的组织控制之下的任何实体不向获证客户提供内部审核。如果公司对某个组织的管理体系提供了内部审核, 则不在内部审核结束后两年内对该组织的管理体系进行认证。

n) 本公司及同一法律实体的任何其他部分不与管理体系咨询机构在资产、管理或者人员上存在利益关系。

o) 本公司不将审核外包给管理体系咨询机构。

p) 公司不将申请认证的组织是否获得认证与参与审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

q) 本公司活动的营销或报价与管理体系咨询机构的活动无任何联系, 也不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。当发现外部咨询机构的链接或声明宣称选择公司将使认证更容易、更简单、更迅速、更廉价时, 公司将通过公司网站等媒体公开声明其行为为非正当表述, 或通过电话、书面、法律途径制止其行为, 直至该咨询机构采取措施予以纠正。

r) 本公司要求内部和外部的人员告知他们所了解的任何可能使其或公司陷入利益冲突的情况。公司记录并利用这些信息识别他们或其所在单位的活动对公正性产生的威胁, 且在他们能够证明没有利益冲突之后再使用这些内部或外部人员。

1.6 GCLX 的保密承诺

1.6.1 本公司遵照有关法律要求和认可机构的规定做出适当的安排, 保证本公司的各级人员对在认证过程中所获信息保密。

1.6.2 除认可机构或法律要求之外, 有关受审核方特定产品或组织的信息在没有受审核方书面同意的情况下不得透露给第三方, 但下列情况除外:

- a) 此合同签署前乙方得到的信息;
- b) 甲方已公开的信息;
- c) 应法律要求时, 乙方将通知甲方所提供的信息;
- d) 国家认证监管部门有要求时。

1.6.3 当应法律要求需将受审核方信息提供给第三方时, GCLX 将通知受审核方所提供的信息。

1.6.4 本公司严格执行 OP-13《认证数据与信息安全管理程序》, 所有认证客户的数据, 如审核档案、报告、证书数据、客户资料及认证记录均在中华人民共和国境内存储与备份。任何人员不得将包含获证客户信息的电子文件上传至境外服务器或通过境外邮件系统传输。ERP 系统服务器及备份机房均位于境内 IDC 机房并备案。

第二章 认证委托人须知

2.1 申请条件

2.1.1 认证委托人应具有明确的法律地位,取得合法主体资格,以及适用时认证委托人取得相关法律法规规定的行政许可,并处于有效期内。

2.1.2 现场审核前,认证委托人已按认证标准建立管理体系且有效运行满 3 个月,已经进行了一次完整的内部审核和管理评审。

2.1.3 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿;未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单。被列入严重违法失信名单的组织在整改满一年后,须提交行政监管部门出具的信用修复证明方可重新申请。

2.1.4 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量/环境/安全事故;一年内申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监督抽查不合格,或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格。

2.1.5 适用时,因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年;原管理体系认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月(适用时)。

2.1.6 认证转换条件

根据新版《质量管理体系认证实施规则》5.2.3 条款要求,仅当同时满足以下全部条件时,认证机构方可实施监督或再认证的认证转换,否则按照初次认证开展认证活动:

- a) GCLX 具有认证委托人申请认证的 QMS 认证范围的认可资格;
- b) 认证委托人持有的认证证书带有认可标识,且证书处于有效期内,未被原发机构实施暂停或撤销处理;
- c) 原发机构的认证业务正常开展,不存在认可资格到期、被暂停或撤销的情况;
- d) GCLX 能够获得认证委托人初次认证审核报告或最近一次的再认证审核报告、监督审核报告、审核中发现的不符合及其纠正措施。

2.2 申请程序

2.2.1 认证委托人可通过本公司网站下载或直接向 GCLX 市场工作人员索取《管理体系认证申请表》、《认证服务合同书(管理体系)》,并仔细阅读,了解并愿意遵守与申请有关事宜。

2.2.2 认证委托人应如实填写《管理体系认证申请表》,并按申请表要求提供认证所需资料。所需资料包括:

2.2.2.1 法律地位证明文件的复印件, 包括: 企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体法人登记证、非企业法人登记证等。且:

a) 若覆盖多场所活动, 还应附每个场所的法律地位证明文件以及中心职能机构与各分场所之间的法律或合同联系证明文件(适用时)。

b) 若受审核方与认证委托人不是同一组织, 应提供双方相互关系的证明文件及受审核方接受审核的书面承诺。

2.2.2.2 与认证范围相关的法律法规许可证明文件的复印件, 包括: 工业产品生产许可证、食品生产/食品经营许可证、“3C”认证证书、建筑业企业资质证书、特种设备制造许可证、安全生产许可证、排污许可证等。

2.2.2.3 文件化的管理体系信息:

a) 管理手册。包括: 管理体系范围的描述、适用性声明、管理体系方针与目标、产品生产/服务过程外包的说明、组织机构及职责(若不包含在管理手册中, 需单独提供);

b) 程序文件或管理制度汇编。

2.2.2.4 与认证范围有关的过程和活动方面的重要信息:

a) 生产工艺流程图/服务实现过程流程图、班次及轮班情况和季节性信息;

b) 适用的法律法规和其他要求清单。

2.2.2.5 一年内所发生的质量/环境/安全事故、行政处罚、产品质量国家监督抽查不合格、其他质量抽查不合格的情况以及整改情况(适用时)。

2.2.2.6 申请环境、职业健康安全管理体系认证, 还需提供:

a) 重要环境因素清单(EMS 适用);

b) 主要危险源辨识和风险评价清单(OHSMS 适用);

c) 新、改、扩建环评、批复、验收与环境监测报告(EMS 适用时);

d) 安全评价/职业病危害评价、验收与职业危害因素检测报告(OHSMS 适用时);

e) 使用的危险材料清单。

2.2.2.7 申请业务连续性管理体系认证, 还需提供:

a) 业务影响分析(BIA);

b) 风险评估报告(BRA);

c) 业务连续性计划清单(BCP)。

2.2.2.8 申请企业诚信管理体系认证, 还需提供:

- a) 最新的企业信用报告;
- b) 行政处罚、异常经营及严重失信信息查询结果。

2.2.2.9 申请将持有的其他认证机构的认证证书转换为 GCLX 认证证书时, 还需提供:

- a) 原认证机构颁发的管理体系认证证书复印件;
- b) 认证周期内历次审核的审核计划、审核报告、开具的不符合项报告及其纠正和纠正措施实施证据。

c) 如实填报《关于转换认证机构的声明》。

2.2.3 本公司在接到认证委托人提交的《管理体系认证申请表》及相关申请资料后将进行评审, 核验认证委托人的信用状态, 以决定是否受理, 并将评审结果通知认证委托人。如决定不受理申请, 本公司将向认证委托人发送不受理通知书, 并说明不予受理的理由。

2.2.3.1 被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织的认证申请, GCLX 将不予受理。

2.2.3.2 提供的申请资料不符合 2.2.2 条款要求的认证申请, GCLX 有权不予受理。

2.2.4 GCLX 授权项目部工作人员根据受理评审结论与认证委托人商议认证费用, 签署《认证服务合同书(管理体系)》。《认证服务合同书(管理体系)》一式两份, GCLX 和认证委托人各执一份。认证合同内容的填写应完整、清晰、准确无误。

2.3 管理体系认证收费规则

2.3.1 认证费用的构成

认证费用的构成包括: 认证申请费、审核费、审定与注册费、年金和其他费用。各项费用具体收费标准, 详见 GCLX 各认证业务收费标准及认证服务合同书。

2.3.1.1 认证申请费

每张证书的申请费用, 涉及初次认证、再认证及认证范围扩大的申请。

2.3.1.2 审核费

a) 审核费的收取依据审核工作投入的工作量(包括: 文件审查、审核准备、编写审核报告、不符合纠正验证、对审核组案卷的复核及认证决定)确定, 按审核人日计算。审核工作量取决于:

- ① 相关管理体系标准的要求;
- ② 规模和复杂程度;

- ③ 技术和法规环境;
- ④ 管理体系范围内活动的分包情况;
- ⑤ 以前审核的结果;
- ⑥ 场所的数量和对多场所的考虑;
- ⑦ 与组织的产品、过程或活动相关联的风险;
- ⑧ 是否是结合审核、联合审核或一体化审核。

b) 对于不同的受审核方, 上述因素对审核工作量的影响是各不相同的。确定审核工作量时, 还包括与审核有关的文件审查、审核准备、编写审核报告和不符合纠正/纠正措施验证的时间, 以及适当的交通往返时间。

c) 通常, 审核费用按审核类型分为: 初次认证审核费、监督审核费、再认证审核费。在认证证书三年认证有效期内, 将进行两次监督审核, 期满前进行一次再认证审核。

d) 通过确认, 由于认证委托人原因影响审核有效性, 导致本公司的审核工作量增加时, 认证委托人应当就此另行向本公司支付相应审核费用。如:

- ① 现场审核时, 发现甲方实际员工人数、多场所数量与申请表填报的不一致, 需要增加审核工作量;
- ② 获证客户的管理体系发生重大变更或其他更改, 需要增加审核工作量;
- ③ 获证客户发生重大投诉与重大事故, 可能影响到管理体系持续符合认证标准时, 本公司有权增加监督审核次数, 并根据增加的审核工作量收取审核费用;

e) 当认证相关的国家法律法规及其他要求发生变化, 导致额外增加审核工作量时, 本公司将适当收取相应审核费用。

2.3.1.3 审定与注册费

每张认证证书或子证书的审定与注册费用。

2.3.1.4 年金

每年交纳一次, 随监督审核费一并交纳。

2.3.1.5 其他费用

- a) 每次现场审核时, 审核组成员的差旅费用。
- b) 获证客户需要, 加印证书和制作认证标牌的费用。

2.3.2 认证费用的支付

认证委托人应按《认证服务合同书(管理体系)》的约定, 直接向本公司支付各项

费用。

2.4 认证委托人的权利、责任和义务

2.4.1 权利

- a) 自愿向本公司提出认证申请;
- b) 有权要求本公司提供对管理体系认证要求和认证程序的解释;
- c) 获得认证后, 享有正确使用认证证书和认证标识以及正确对外宣传其获得认证的事实的权利;
- d) 有权对审核和认证决定向本公司提出申诉、投诉, 或直接向国家认证认可监督管理委员会投诉;
- e) 有权要求本公司承诺保守审核中获取的受审核方的秘密。

2.4.2 责任和义务

a) 遵守认证认可相关法律法规, 依据认证标准的要求建立、实施、保持和持续改进管理体系。按合同的约定直接向本公司支付本合同规定的费用。

- ① 初次认证审核时, 管理体系有效运行至少在三个月以上;
- ② 在证书有效期内, 接受并配合 GCLX 实施监督审核和再认证;
- ③ 当申请的认证范围包括多个子公司和分现场时, 应确保认证范围内的子公司和分现场都应遵守合同约定。

b) 仔细阅读相关文件, 按照本公司的要求提供与认证有关的信息资料, 保证内容真实、准确、完整、有效的, 并承担因信息失真造成的全部后果。

c) 为本公司提供审核所需的所有文件和资料, 并为审核人员提供审核必需的工作和生活条件, 积极配合审核组工作。

d) 不向审核组赠送礼品、礼金, 不向审核组施加压力损害认证公正性。

e) 正确使用认证证书、认证标志以及引用认证资格的广告宣传, 并承担由于私自篡改认证证书、错误使用认证标志、错误引用认证状态所引发的全部后果, 包括法律责任。

f) 在证书有效期内, 管理体系/服务发生变化和重大问题, 应及时通知本公司。包含但不限于以下信息:

- ① 客户及相关方有重大投诉;
- ② 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求;

③ 发生产品或服务的质量、环境、安全事故;

④ 相关情况发生变更,包括:法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更;取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更;法定代表人、最高管理者、管理者代表变更;生产经营或服务的工作场所变更;管理体系/服务覆盖的活动范围变更;管理体系/服务和重要过程的重大变更等;

⑤ 出现影响管理体系/服务运行的其他重要情况。

g) 因故被暂停或撤销认证资格时,应立即停止认证证书和认证标志的使用以及获得认证的宣传,并将被撤销的认证证书交还给本公司。

h) 证书有效期内,有义务接受并协助国家认证监管部门的监督检查,以及乙方安排的非例行审核,并对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息。如果拒绝将会导致认证资格的暂停或撤销。

i) 在收到本公司关于认证要求更改的通知后,在给定时间内根据要求实施更改,并接受由本公司结合文件审查、监督审核或再认证等方式对更改实施的结果加以验证。

第三章 获证组织须知

3.1 认证证书和认证标志的使用

3.1.1 认证证书

a) 对满足规定要求并获得认证的组织，本公司将为其颁发认证证书，并授予认证标志的使用权，以证实其获得认证资格。认证证书将标明：

- ① 证书名称（如质量管理体系认证证书）；
- ② 证书编号；
- ③ 获证组织名称、注册地址和统一社会信用代码；
- ④ 经营地址。若认证范围覆盖多场所时，以证书附件的方式列明每个场所的名称、地址、产品/服务及活动范围；
- ⑤ 管理体系符合相关认证标准的表述；
- ⑥ 认证所覆盖的产品/服务及活动范围；
- ⑦ 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期和认证有效期；
- ⑧ 认证标志；
- ⑨ 认证机构的印章和证书签发人的签字；
- ⑩ 认证证书的二维码及证书查询方式；
- ⑪ 本公司的名称、地址等信息。

b) 本公司颁发的认证证书的分为纸质证书和电子证书两种文本。电子证书的证书编号、有效期限与纸质证书一致，与纸质证书具有同等法律效力。纸质证书由本公司直接制作、邮寄发放，电子证书通过电子邮件方式直接发送至受审核方预留的邮箱，供受审核方自行下载。

c) 电子证书须加盖电子签章及数字签名，确保证书来源真实性与不可篡改性。

d) 本公司颁发的认证证书全部带有“二维码查询”功能。获证客户可通过二维码扫描，随时查询认证证书的认证状态。

3.1.2 认证标志

本公司颁发认证证书中的认证标志及式样如下：



3.1.3 认证证书的使用规定

- a) 获证组织只有在认证有效期内持续保持认证资格有效状态下, 方可在传播媒介 (如互联网、宣传册或广告) 或其他文件中展示认证证书或引用认证资格。
- b) 被暂停认证资格期间不得使用认证证书。
- c) 认证资格被撤销或到期失效后, 不得再使用认证证书, 并立即停止使用引用认证资格的广告材料。
- d) 认证范围被缩小后, 修改所有的广告材料。
- e) 不得以误导性方式使用认证证书或其任何部分。
- f) 不得有对其认证资格做出误导性说明。
- g) 不得在引用认证资格时, 暗示认证机构对产品 (服务) 或过程进行了认证。
- h) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动或场所。
- i) 在使用认证资格时, 不得使认证机构和 (认证制度) 声誉受损, 失去公众信任。

3.1.4 认证标志的使用规定

3.1.4.1 根据 CNAS-R01:2023 《认可标识使用和认可状态声明规则》的规定, 不允许获证组织使用 IAF-MLA/CNAS 联合标志。

3.1.4.2 本公司取得 CNAS 认可资格后, 且获证组织在与本公司签署认可标志使用协议后, 方可使用 CNAS 认可标志。

3.1.4.3 获证组织在向本公司通报备案后, 方可使用 GCLX 认证标志。获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用 QMS 认证标志, 不得在产品上仅标注 QMS 认证标志, 只有在注明获证组织通过 QMS 认证及认证机构名称的情况下, 方可在产品包装上标注 QMS 认证标志。

3.1.4.4 获证组织复制使用认证标志时, 应注意以下事项:

- a) 必须保证整体使用, 不允许分割认证标志仅使用其中的某一部分;
- b) CNAS 认可标志和 GCLX 认证标志, 都不允许被获证组织用于产品或产品包装上, 也不允许用于实验室检测、校准或检验的报告或证书上;
- c) 获证组织在产品包装上或附带信息中就其管理体系通过认证的声明, 决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。声明中应包含: 获证组织的标志 (例如品牌或名称)、管理体系的类型 (例如质量、环境、职业健康安全管理体系) 和适用标准、颁发认证的认证机构。

- d) 产品包装的判别标准: 可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏;
- e) 附带信息的判别标准: 可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌不属于附带信息, 它们被视为产品的一部分。

3.1.5 对获证组织证书和标志的使用的监管

3.1.5.1 对获证组织证书和标志的使用情况, 有以下两种监督方式:

a) 审核监督: GCLX 委派审核组实施监督/再认证审核时, 对获证组织认证证书和认证标志的使用以及管理体系认证资格的宣传进行监督。

b) 日常监督和指导: 在证书有效期内, GCLX 将始终关注客户投诉、证书真伪询问等相关信息, 识别获证组织证书使用情况, 进行监督管理或指导。

3.1.5.2 违反证书和标志使用规定的处理措施

通过以上监督发现获证组织错误引用认证资格和错误使用认证证书和认证标志时, GCLX 视其情节轻重, 对其采取不同的处理措施:

- a) 开出不符合报告, 要求采取纠正和纠正措施, 并跟踪监督纠正情况;
- b) 暂停认证资格, 要求做出消除影响的承诺和保证;
- c) 撤销认证资格, 收回认证证书, 要求立即停止一切有关认证资格的宣传;
- d) 对于误用和滥用认证资格和认证标志引起不良影响的, 本公司将在网站和/或公众媒体上发布澄清公告;
- e) 对于冒用和伪造认证证书的, 本公司保留追究其法律责任的权利。

3.2 ISO9001、ISO14001、ISO45001 认证的预期结果声明

3.2.1 管理体系认证有助于组织有效和高效地实现其预期结果。管理体系审核不包括完整的合法性审核, 持有本公司颁发的认证证书不能免除获证组织应该承担的法律責任 (包括产品和服务质量、环境影响或职业健康安全)。

3.2.2 QMS 认证的预期结果, 包括:

- a) 稳定提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务;
- b) 促成增强顾客满意的机会。

3.2.3 EMS 认证的预期结果, 包括:

- a) 持续改进环境绩效;
- b) 履行合规义务;
- c) 实现环境目标。

3.2.4 OHSMS 认证的预期结果, 包括:

- a) 持续改进职业健康安全绩效;
- b) 满足法律法规和其他要求;
- c) 实现职业健康安全目标。

3.3 信息通报管理要求

3.3.1 当获证组织的管理体系发生下列情况时, 应及时向本公司予以通报。

- a) 客户及相关方有重大投诉;
- b) 生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格;
- c) 发生监管机构介入的严重产品和服务质量、环境、安全事件或违法情况;
- d) 相关情况发生变更, 包括: 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更; 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更; 法定代表人、最高管理者、管理者代表变更; 生产经营或服务的工作场所变更; 管理体系覆盖的活动范围变更; 管理体系和重要过程的重大变更等;
- e) 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

由于获证组织上述变化, 导致本公司对于获证组织的管理体系是否持续有效的信任降低时, 本公司将视情节轻重对获证组织采取不同的后续处理:

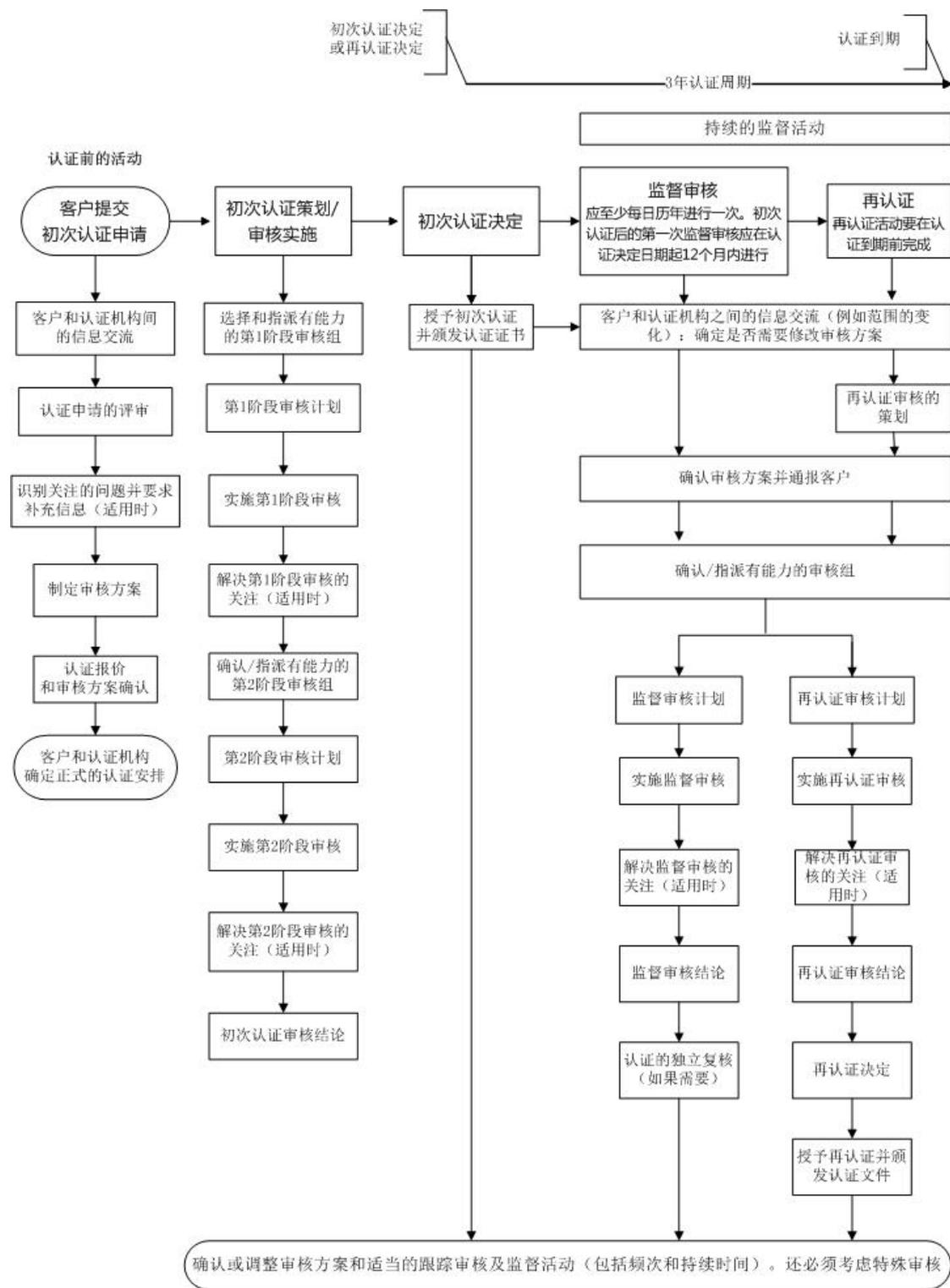
- a) 要求获证组织提供书面材料, 说明对于管理体系认证有效性的影响程度及采取的内部管理/处理措施;
- b) 与获证组织协商, 增加监督审核频次或缩短监督审核间隔期;
- c) 提前较短时间通知的专项审核;
- d) 暂停获证组织的认证资格;
- e) 撤销获证组织的认证资格。

3.3.2 本公司也将通过在公司网站发布公告、给获证组织发送电子邮件等方式, 将下列情况的变化及时通报给获证组织:

- a) 国家有关认证政策、规定的变更;
- b) 国家管理体系认证标准的变更及有关变更后的认证要求;
- c) 获证组织不符合法律、法规要求方面的信息, 认证机构拟采取的具体措施;
- d) 认证机构的通讯地址、电话等变更;
- e) 其他有关事项的变更。

第四章 认证程序

4.1 审核和认证过程流程



4.2 认证和审核程序

4.2.1 总则

本公司依据 CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构 要求》和 CNCA-QMS-01: 2025《质量管理体系认证规则》，结合认证认可相关法律法规和技术标准，对各类管理体系认证实施过程做出了具体规定，明确了本公司及申请组织与获证组织在管理体系认证活动中的基本要求，以保证管理体系认证活动规范、有效。

审核方案包括两阶段初次审核、第一年与第二年监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。监督审核至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月。认证证书有效期的起算日期为认证证书签发日期，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定的日期。以后的周期从再认证决定算起。

根据 2025 版《质量管理体系认证实施规则》的要求，实施质量管理体系认证的项目第一、第二阶段审核时间间隔最短不应少于 5 日，最长不应超过 6 个月。超过 6 个月未实施第二阶段审核的，应重新实施第一阶段审核。认证机构通过第一阶段审核发现相关申请信息和文件资料存在虚假情况的，应终止认证活动。

4.2.2 申请受理

本公司根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、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。并在实施认证审核前，与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同。

4.2.3 审核策划

4.2.3.1 审核时间

为确保认证审核的完整有效，本公司根据受审核方管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、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。

4.2.3.2 审核组

本公司根据受审核方的体系覆盖的活动的专业技术领域，选择具备相关能力的审核员和技术专家组成审核组，指定审核组长领导审核组，承担审核责任。审核组成员应符合年度工作量与 180 天保持规则要求。

4.2.3.3 审核计划

a) 审核前, 由审核组长制定书面的审核计划, 审核计划的所有变更应保留电子审批记录, 不得以口头方式修改。

b) 审核计划包括以下内容: 审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期、审核过程、审核涉及的部门和场所、审核组成员及审核任务安排, 其中, 审核员应注明审核员注册号, 专业领域审核员和技术专家应标明专业代码, 兼职审核员和在职技术专家应注明工作单位。

c) 通常情况下, 初次认证审核、监督审核和再认证审核应在受审核方认证范围涉及到的各个场所现场进行。

d) 如果受审核方的体系覆盖范围内包含有多个场所进行相同或相近的活动, 且这些场所都处于该受审核方授权和控制下, 本公司可以在审核中对这些场所进行抽样。如果不同场所的活动存在根本不同或不同场所存在可能对质量管理产生显著影响的区域性因素, 则不能采用抽样审核的方法, 应当逐一到各现场进行审核。

e) 为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况, 现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行, 并考虑轮班作业班次安排。

f) 在审核活动开始前, 审核组将书面审核计划交受审核方确认。遇特殊情况临时变更计划时, 应及时将变更情况书面通知受审核的申请组织, 并协商一致。

4.2.4 实施审核

4.2.4.1 审核组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(技术专家和实习审核员除外)。

4.2.4.2 审核组长按照程序主持召开首、末次会议。提供首、末次会议签到表, 参会人员应签到。在首次会议开始前, 审核组成员将主动向受审核方出示身份证明文件。

4.2.4.3 初次审核过程及环节

a) 第一阶段审核的目的是根据认证申请, 通过审核收集与受审核方管理体系的认证范围、产品/服务、过程、场所等有关的信息, 了解受审核方的管理体系和其对第二阶段的准备情况, 确定其是否具备接受第二阶段审核的条件并策划第二阶段审核关注点, 第一阶段审核的内容至少覆盖以下内容:

- ① 了解认证委托人的情况, 包括其活动、产品和服务、设施设备、工艺流程、现场运作以及适用的质量标准;
- ② 评审受审核方的管理体系文件, 确认其与受审核方业务活动及产品和服务相

吻合;

- ③ 确认受审核方申请信息和文件资料的真实性;
- ④ 审核受审核方理解和实施管理体系标准的情况,特别是对管理体系关键绩效、过程和运行及质量目标识别情况;
- ⑤ 确认受审核方是否为第二阶段审核做好准备,已实施了内部审核和管理评审;
- ⑥ 确认受审核方管理体系认证范围、体系覆盖范围内有效人数和场所;
- ⑦ 受审核方的产品和服务符合质量、环境和职业健康安全相关法律法规及强制性标准的情况。

结束后,审核组长将一阶段审核发现的问题,一阶段的审核结论以及二阶段的审核关注点等问题,通过末次会议向受审核方予以告知和澄清。

b) 第二阶段的目的,是通过对受审核方管理体系的符合性和有效性以及与认证范围的相关性和适宜性评价,从而决定能否推荐初次认证注册。至少覆盖以下内容:

- ① 受审核方管理体系与管理体系认证标准的符合情况及证据;
- ② 依据管理体系关键绩效、目标和指标,对绩效进行的监视、测量、报告和评审;
- ③ 受审核方实施管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求方面的绩效;
- ④ 受审核方质量、环境和职业健康安全管理过程的运作控制;
- ⑤ 受审核方的内部审核和管理评审;
- ⑥ 针对受审核方管理体系方针的管理职责。

4.2.4.4 审核报告

审核组长编制审核报告,并对审核报告的内容负责,经技委会审议后提供给申请组织, GCLX 享有对审核报告的所有权。审核报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录,以便为认证决定提供充分的信息。至少包括以下内容:

- ① 注明认证机构;
- ② 客户的名称和地址及客户的代表;
- ③ 审核的类型(例如初次、监督、再认证或特殊审核);
- ④ 审核准则;
- ⑤ 审核目的;
- ⑥ 审核范围,特别是标识出所审核的组织或职能单元或过程,以及审核时间;
- ⑦ 任何偏离审核计划的情况及其理由;

- ⑧ 任何影响审核方案的重要事项;
- ⑨ 注明审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员;
- ⑩ 审核活动(现场或非现场,永久或临时场所)的实施日期和地点;
- ⑪ 与审核类型的要求一致的审核发现、对审核证据的引用以及审核结论,重点反映认证委托人主要产品和服务提供过程与控制情况、所取得的绩效,认证委托人实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会;
- ⑫ 在上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更(适用时);
- ⑬ 已识别出的任何未解决的问题;
- ⑭ 是否为结合、联合或一体化审核(适用时);
- ⑮ 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;
- ⑯ 审核组的推荐意见;
- ⑰ 接受审核的客户对认证文件和标志的使用进行有效的控制(适用时);
- ⑱ 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况(适用时);
- ⑲ 行政监管部门在质量方面抽查的不合格情况,及相关原因分析和整改措施的有效性(适用时);

4.2.4.5 不符合项的原因分析

对审核中发现的不符合项,受审核方应在规定的期限内分析原因,并说明为消除不符合已采取或拟采取的纠正和纠正措施。

4.2.4.6 纠正和纠正措施的有效性验证

审核组长将对受审核方所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。验证的方式可以通过审查受审核方提供的文件化信息,或在必要时实施现场验证。

4.2.4.7 对于现场审核结束后 3 个月或暂停截止期前或认证前,仍不能提交纠正与纠正措施,或提交的纠正与纠正措施不可被接受的,该次现场审核视为无效。

4.2.5 认证决定

本公司技术委员对下列方面进行有效审查,有充分的证据证明受审核方的管理体系符合标准要求且运行有效,具备实现目标能力的前提下,方可向受审核方颁发认证证书:

- a) 审核报告的内容充分,审核组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围;
- b) 对于轻微不符合,已评审、接受了受审核方的纠正措施或计划采取的纠正措施;

- c) 对于严重不符合, 已评审、接受并验证了纠正措施的有效性;
- d) 受审核方按照认证合同规定履行了相关义务。

4.3 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证

4.3.1 认证的批准与拒绝

4.3.1.1 有下列情节之一, 将拒绝认证或再认证:

- a) 管理体系运行时间不满足规定要求;
- b) 提供虚假的申请资料, 或非法运营的;
- c) 无标生产或企标未经国家主管部门认可或备案;
- d) 国家质量监督抽查产品质量不合格或被媒体曝光存在严重质量问题, 又无有效纠正和纠正措施证据;
- e) 发生重大环境、职业健康安全、食品安全事故, 又无有效纠正和纠正措施证据;
- f) 未按产品标准规定进行型式试验, 或无实物质量客观证据 (证据包括最终用户或顾客的评价意见)。

4.3.1.2 有下列情节之一, 应采取补救措施后方可授予认证或再认证:

- a) 现场审核中遗漏过程、区域、场所或部门;
- b) 严重不合格项纠正或纠正措施实施证据不充分;
- c) 未提供应有的产品实物质量 (安全) 或环境和职业健康安全绩效的客观证据;
- d) 审核报告与审核发现记录不一致, 或审核报告中的评价无追溯性;
- e) 认证范围最终确认表述不符合认可规范要求。

4.3.2 认证资格的保持

4.3.2.1 获证组织在证书有效期内为保持认证/注册必须具有自我完善机制, 定期进行内部审核和管理评审。

4.3.2.2 获证组织应按规定的频次及间隔期限 (第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行, 此后, 监督审核间隔不应超过 12 个月) 接受监督审核, 在证书有效期前 3 个月内接受再认证审核, 并对审核中提出的不符合项采取了有效的纠正措施。

4.3.2.3 审核组通过对受审核方管理体系 (整体的) 持续符合性和有效性, 以及与认证范围的持续相关性和适宜性的审查, 确认能否推荐保持认证或再认证注册。

每次监督审核至少包括以下内容审查:

- ① 内部审核和管理评审;

- ② 对上次审核中确定的不符合采取的措施;
- ③ 投诉的处理;
- ④ 管理体系在实现获证客户目标和管理体系的预期结果方面的有效性;
- ⑤ 为持续改进而策划的活动的进展;
- ⑥ 持续的运作控制;
- ⑦ 任何变更;
- ⑧ 标志的使用和 (或) 任何其他对认证资格的引用;
- ⑨ 上次审核后发生的质量/环境/安全事故的调查与处理。

再认证审核还应包括以下内容的审查:

- ⑩ 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性, 以及认证范围的持续相关性和适宜性;
- ⑪ 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系, 以提高整体绩效的承诺;
- ⑫ 管理体系在实现获证客户目标和管理体系预期结果方面的有效性。

4.3.3 认证资格的暂停

出现下列情况之一将部分或全部暂停认证资格:

- a) 客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求, 且未采取有效纠正措施的, 包括对管理体系有效性的要求;
- b) 获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核;
- c) 获证客户主动请求暂停。
- d) 不满足适用的法律法规要求;
- e) 受到与相关的行政处罚, 且尚未完成整改的;
- f) 发生重大质量/环境/安全事故, 反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的;
- g) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查, 或者提供虚假材料或信息的;
- h) 持有的与管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的;
- i) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息, 包括认证证书和认证标志的使用;
- j) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的;
- k) 被有关行政监管部门责令停业整顿的;

- l) 发生与质量相关重大舆情的;
- m) 其他应暂停认证证书的。

4.3.4 认证资格的撤销

出现下列情况之一将撤销认证资格:

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的;
- b) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的;
- c) 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;
- d) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的;
- e) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的;
- f) 有其他严重违法违反法律法规行为的;
- g) 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);
- h) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的;
- i) 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, 或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的;
- j) 其他应当撤销认证证书的。

4.3.5 认证资格的注销

获证组织有下列情况时, 可申请认证资格的注销:

- a) 管理体系及产品认证要求发生变更, 获证组织不愿或不能确保符合新要求;
- b) 认证证书有效期满, 不再重新申请认证;
- c) 其他原因需要注销认证资格。

本公司确认在不存在暂停或撤销情形后, 注销其认证证书, 并保留相应证据。

4.3.6 暂停、撤销/注销的后续处理

- a) 根据暂停的原因和性质确定暂停期限, 暂停期限最长不得超过 6 个月。
- b) 凡被暂停的, 认证机构向获证组织发放《暂停认证资格通知书》, 被暂停组织应在暂停期内停止使用认证证书和对认证资格的宣传。并按认证机构要求积极采取纠正措施, 以便尽快恢复证书的使用。暂停期届满未整改的, 自动转撤销。
- c) 凡被撤销/注销的, 认证机构向获证组织发放《撤销/注销认证资格通知书》,

被撤销/注销组织自撤销/注销之日起,应停止使用认证证书和对认证资格的宣传,并在接到通知之日起一周内,交回认证证书。若未能交回,认证机构将在公司网站公布撤销/注销决定。

d) 有关暂停/撤销/注销的认证信息,认证机构将在公司网站予以公布,公布的内容包括:获证组织名称、证书编号、状态变更及日期。公司并按国家认监委统一认证信息上报平台的要求时限内完成证书状态变更信息的报送。

4.4 扩大或缩小认证范围的规定

4.4.1 扩大认证注册范围的条件

4.4.1.1 扩大体系覆盖产品范围时(包括已覆盖产品的产品品种、产品认证单元增加),拟扩入体系的产品需满足下列条件:

- a) 已具备正常批量生产和供货的条件,符合法律法规和行业管理要求;
- b) 拟扩项产品的管理已纳入体系的正常控制与管理;并已进行有效的监控;
- c) 已具备体系覆盖产品的质量(安全)或环境和职安绩效保证能力。

4.4.1.2 扩大体系运行场所时,拟扩入体系的场所需满足下列条件:

- a) 已成为体系组织结构的正常组成部分;
- b) 已纳入管理体系的正常控制与管理。

4.4.2 缩小认证注册范围的条件

4.4.2.1 针对下列情况实施体系覆盖产品范围的缩小:

- a) 国家明令淘汰的工艺和产品;
- b) 受到取缔或限产的产品;
- c) 失去必要的资格而不具备条件继续生产的产品;
- d) 证书持有者决定不再保持认证范围内的某些产品;
- e) 企业因改制等原因已将体系内的产品分离出去;
- f) 其他。

上述前三种情况,也属于认证机构强制缩小管理体系认证范围的条件。

4.4.2.2 针对下列情况实施体系覆盖场所范围的缩小:

- a) 已脱离注册的管理体系组织结构的场所;
- b) 已租赁、承包给外部经营的场所;
- c) 已脱离注册管理体系所覆盖产品的生产经营活动的场所;

- d) 获证组织决定不再覆盖的场所, 且其环境影响和危险源相对独立;
- e) 其他。

4.5 认证转换的规定

4.5.1 在 GCLX 获得 CNAS 认可资格后, 承认其他被认可的认证机构颁发的现行有效的管理体系认证。经过转换评审确认符合转换要求的, 可以换发为 GCLX 的认证证书。

4.5.2 首先, 由认证客户填写《关于转换认证机构的声明》, GCLX 依据 CCAA 备案程序要求, 通过“CNCA 认证认可业务信息统一上报平台”提交转入备案申请。

CCAA 备案成功后, 认证客户完整填报《管理体系认证申请表》, 并按申请表的要求提供申请认证所需资料。其中, 转换认证所需的资料包括:

- a) 原认证机构颁发的管理体系认证证书扫描件;
- b) 认证周期内历次审核的审核计划、审核报告、开具的不符合项报告及其纠正和纠正措施实施证据。

4.5.3 转换评审采用文件审查的方式, 并且通常包括对认证客户的现场访问。现场访问的时间为 0.5~1 个人日。

存在下列情况之一的应当停止转换, 或按初次新客户受理。

- a) 证书已超过认证有效期, 认证已失效的;
- b) 证书在有效期内, 但已被颁证机构撤销或暂停, 或最近一次审核到 CCAA 备案批复已经超过 12 个月未实施监督的;
- c) 颁证机构已停止运作, 或认证资格已被国家认监委 (CNCA) 撤销、暂停处理中, 或认可资格已被终止、暂停或撤销的;
- d) 不能提供认证周期内历次审核的审核计划、审核报告、开具的不符合项报告及其纠正和纠正措施实施证据。

4.5.4 如果评审后, 没有进一步发现尚未关闭的不符合或潜在的问题, 就可以作出符合转换要求的结论, 在正常的认证决定后就可以颁发 GCLX 的认证证书。

转换后颁发的证书有效期与原证书保持一致。此后的监督方案仍基于以前的认证方案。

4.6 提前较短时间通知的审核

公司为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪, 可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知客户就对其进行审核。这种审核通常被称为“非例行审

核”，并在与认证客户签订的《认证服务合同书》中已就此类审核做出说明。发生“提前较短时间通知的审核”情形包括但不限于：

a) 发生涉及获证组织管理体系认证范围的投诉、质量/环境/安全事故、变更或有需要跟踪被暂停的认证证书的，认证机构在评估认证有效性可能遇到的威胁后，可安排提前较短时间通知的审核。

b) 公司关注产品质量国家监督抽查的结果，及时做出响应。

c) 获证组织认证范围内的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起 30 日内，对该组织实施提前较短时间通知的审核。

GCLX

第五章 申诉、投诉处理规定

5.1 申/投诉处理原则

- a) GCLX 处理申诉、投诉应以事实为依据,以国家相关法律法规、认可规范及《认证服务合同书(管理体系)》为准则。
- b) 申诉/投诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。
- c) 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员,应是没有实施申诉涉及的审核,也没有做出申诉涉及的认证决定的人员。
- d) 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员,均应保持客观公正。
- e) 申诉/投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉/投诉有关的非公开信息,负有保密责任。
- f) 本公司对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。
- g) 本公司的申诉/投诉受理电话: 024-31533738, 邮箱: 2755629289@qq.com。

5.2 申诉处理程序

5.2.1 申诉受理的范围

申请认证的组织(或获证组织)对认证机构做出的,与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的请求。不利决定包括:

- a) 拒绝受理认证申请;
- b) 拒绝继续进行审核;
- c) 要求限期采取纠正措施;
- d) 变更认证范围;
- e) 不予批准、暂停或撤销认证资格的决定;
- f) 阻碍获得认证的任何其他措施等。

5.2.2 申诉的提出

申诉人可以电话或书面邮件的方式向GCLX行政部提交申诉,提供所申诉事件的详细情况和证明信息,有效的申诉应同时符合以下条件:

- a) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方;
- b) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过10个工作日。

5.2.3 申诉的受理与处理

- a) 行政部接受申诉人的申诉并进行初步审查后提交管理者代表,并将受理情况反

馈申诉人。

b) 管理者代表根据申诉内容, 召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且与申诉人无利害关系的相关人员组成工作组, 组织工作组采用电话访问、走访、现场调查或召开会议等形式开展申诉事项的调查取证工作, 收集和验证所有必要的信息, 以确定申诉的有效性。

c) 管理者代表依据申诉事件的调查结果, 做出裁定意见。

d) 对重大事件处理意见的裁定, 应报总经理批准。必要时, 报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

5.2.4 申诉的裁定与执行

a) 行政部负责将最终的裁定意见以书面形式通知申诉人。

b) 申诉应在自受理之日起 60 日内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。

5.3 投诉处理程序

5.3.1 投诉的受理范围

任何组织和个人向认证机构表达的, 有别于申诉并希望得到答复的, 包括对认证机构或认证机构获证组织的活动和行为提出不满的口头或书面的表达。包括:

a) 认证机构违规收费;

b) 认证机构或其工作人员有违规行为;

c) 对获证组织的管理体系有异议或对获证组织的产品质量/环境管理/职业健康安全现状严重不满;

d) 对获证组织认证证书和标志的使用有异议等。

5.3.2 投诉的提出与受理

a) 投诉人可以电话或书面邮件的方式向 GCLX 行政部提交投诉, 提供所投诉事件的详细情况和证明信息。对于匿名投诉, 公司应评估其信息可靠性并决定是否立案。

b) 行政部接受投诉人的投诉并进行初步审查后提交管理者代表, 并将受理情况反馈申诉人。

5.3.3 投诉的处理

管理者代表根据申诉内容, 召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且与独立于投诉事项的人员组成工作组, 对投诉的情况进行调查核实, 充分了解投诉涉及事项的全部信息, 必要时进行现场调查获取证据, 提出处理意见, 报总经理批准后形成最终决定。必

要时报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

对于向认证机构提出的、与获证组织有关的投诉,认证机构将采取如下的处理方式:

a) 根据投诉信息的内容和性质,要求获证组织做出说明或处理,并向认证公司提交书面报告及相关证据;

b) 必要时,由认证机构指派审核组对投诉的情况进行现场调查或验证;

c) 对于投诉事项影响到获证组织的认证资格的,认证机构根据调查结果做出暂停、撤销认证资格的决定;

d) 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时,获证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 个工作日内提出申诉。

5.3.4 投诉决定的反馈

a) 行政部负责将最终决定以书面形式反馈投诉人。并与投诉人及获证客户共同商定是否应将投诉事项公开,以及决定公开的方式和程度。必要时,投诉结果可在公司网站公示,保护投诉人隐私。

b) 投诉应在自受理之日起 60 日内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。

c) 若投诉人认为认证机构未遵守认证相关法律法规或认证规则等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。

5.4 申/投诉调查处理费用的承担

申、投诉处理过程中如有费用发生,由败诉方承担。