



北京陆航检测认证有限公司

公开文件

目录

公司简介	1
1. 权利和义务	2
1.1 LTC 的权利	2
1.2 LTC 的义务	2
2. 保密及公正性承诺	3
2.1 保密承诺	3
2.2 公正性承诺	3
3. 申请方须知	4
3.1 申请系认证的条件	4
3.2 申请程序	4
3.3 认证收费标准与说明	5
3.4 申请方和受审核方的权利和义务	7
4. 获证组织须知	8
4.1 获证组织的权利	8
4.2 获证组织的义务	8
4.3 认证证书和标志使用的规定	9
4.4 投诉处理程序	11
4.4 信息通报的要求	12
4.5 其它	12
5. 工作程序	12
5.1 认证流程	12
5.2 申请受理	16
5.3 初次认证审核程序	13
5.4 认证决定的规则和程序	17
5.5 认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停、恢复或撤销	19
5.6 跟踪、监督和再认证	22
5.7 特殊审核	23
5.8 认证要求的更改及实施	24

5.9 终止审核	24
6. 信息请求、申诉、投诉和争议的处理	24
6.1 信息请求	24
6.2 申诉	25
6.3 投诉	25
6.4 争议	26
6.5 信息请求、申诉、投诉和争议受理电话	27
附录 A 认证流程图	28
附录 B 证书样本	31

公司简介

北京陆航检测认证有限公司（简称LTC）成立于2011年11月8日，是经中国国家认证认可监督管理委员会批准（批准号：CNCA-R-2018-409）的第三方认证机构。主要从事质量（ISO9001）、环境（ISO14001）、职业健康安全（OHS45001）管理体系认证和商品售后服务认证工作。我公司始终秉承“维护客户的利益、热情坦诚、求实严谨”的核心理念，贯彻“优质、科学、高效”的质量方针，竭诚为广大企业单位提供满意认证服务。持续长效地服务于企业，使企业保持持久稳定发展。

公司拥有一套完整的组织机构和完善的内部管理运作程序，为高质量、高效率的认证服务提供了可靠的保证。整个认证程序规范、科学、高效，以一流的专业水平、规范化的程序、严谨的工作作风、热诚的合作精神，真诚帮助企业建立科学化的管理体系，使其能更好的与国际接轨，达到质量和环境管理以及职业健康安全管理的至高境界。

为确保认证的有效性，公司配备一支具有扎实的专业技术、丰富审核经验的国家注册审核员队伍，以及管理人员队伍，配置必要的办公条件与设备设施。

公司将严格遵守国家认证认可条例、认证认可方针政策和行业规范，接受社会和主管单位的监督。在对组织进行认证审核时，严格遵守公司的公正性声明和保密规定，并始终坚持公司制定的质量方针“遵法守规 客观公正 追求卓越 持续提升”，为顾客提供优质、满意的服务。

1. 权利和义务

1.1 LTC 的权利

- a) 制定本公司运作的方针。本公司的方针是：遵法守规、客观公正、追求卓越、持续提升。
- b) 在拟开展的认证的范围内规定认证要求，进行评定和做出认证决定。
- c) 根据认证合同向申请方收取认证费用。
- d) 要求申请方、受审核方和/或获证组织提供有关初次审核、监督和再认证所必需的资料。
- e) 制定管理体系认证证书和认证标志的使用规定。
- f) 对获证组织体系的运行情况进行监督。
- g) 处理来自申请方、受审核方、获证组织或其他有关方面关于认证或其他事项的投诉、申诉和争议。
- h) 调阅获证组织的顾客投诉和依据管理体系标准要求或其他引用文件要求所采取纠正措施的记录。

1.2 LTC 的义务

- a) 本公司的管理体系认证服务向所有组织开放。
- b) 负责管理体系认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销/注销。
- c) 确保本公司负有执行职责的管理者和全体人员均免受任何有可能影响认证结果的商业、财务和其他方面的压力。
- d) 确保认证的决定由非执行审核的人员做出。
- e) 本公司不提供任何关于管理体系的建立和保持的咨询服务。
- f) 将本公司管理体系认证的要求及其更改及时通知客户、申请方等有关方面。
- g) 回答与解释申请方、受审核方和/或获证组织对管理体系认证要求和认证程序提出的疑问，提供详细信息。当申请方有进一步的要求时，向其提供进一步的信息。
- h) 公布获证组织名录。该目录是本公司的专有资产，内容包括：获证组织的名称、相关的规则性文件、认证范围和地理位置（多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置），同时根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。
- i) 当申请方申请的认证范围涉及到某一个特定的认证项目时，向申请方做出必要的解释。

2. 保密及公正性承诺

2.1 保密承诺

- a) 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。
- b) 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，当应法律要求需将信息提供给第三方时，LTC将通知受审核方所提供的信息。
- c) 本公司全体人员，包括管理人员、专兼职审核员、技术专家等均在签订聘用合同或颁发聘书时签署保密声明，做出保密承诺。

2.2 公正性承诺

公司在认证服务工作中将严格遵守国家的有关法律、法规和公司的方针，在授权的业务范围内开展体系认证及服务认证活动。

北京陆航检测认证有限公司郑重声明，公司严格杜绝影响公司公正性、严重违反国家认监委要求的行为的发生，如有发生，公司坚决执行认监委的任何处理决定，包括影响公司认证资格的保持甚至被撤销。

2.2.2 对认证活动和认证机构的各种关系引起利益冲突的识别及分析

- 1) 不允许从事体系认证咨询，也不允许为体系认证咨询提供报价；
- 2) 不向获证组织提供内部审核，如果对某个组织管理体系提供过内审或第二方审核，两年内不对其提供认证；
- 3) 不向与本机构有利益关系的咨询机构的客户提供认证；
- 4) 不提供“一条龙”服务。如果某体系认证咨询机构宣称选择公司将使认证更为简单、容易，迅速或价廉，以及公司任何人员宣称选择某体系认证咨询机构将使认证更为简单、容易，迅速或价廉，公司声明将追究其法律责任；
- 5) 为确保没有利益冲突，北京陆航检测认证有限公司不允许其工作人员（无论是审核员，还是管理人员）参加曾经工作或进行管理体系认证咨询的组织的审核或其他认证（如认证评定）活动。除非已结束有关服务活动两年以上；
- 6) 公司应对其他人员、机构或组织的行为对其公正性产生威胁的措施是：
 - ① 公正性声明——预防其他人员、组织不公正的影响；
 - ② 对公司人员的公正性培训，提高免疫力；
 - ③ 一旦发现有不公正性造成“认证污点”，将推倒重来。

7) 公司所有工作人员都要接受公正性培训，且要签署公正性声明（协议）；公司不提倡采用经济指标，承包或其他商业行为形成部门或人员的压力损害公正性；

8) 公司要求所有工作人员，不论是在外活动的审核员、市场人员，还是在公司内部行使管理活动的人员，要求他们及时向公司领导或相关部门告知他们了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况，公司将识别、分析他们或其所涉及单位的活动是否会对公正性产生威胁，以决定这些人员是否继续进行该项工作或回避。

3. 申请方须知

3.1 申请认证的条件

3.1.1 申请方应具有明确的法律地位。

注：明确的法律地位，如：公司、集团、商行、企业事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。

3.1.2 受审核方已经或准备按照适用的管理体系标准建立文件化的管理体系。

3.1.3 现场审核前，受审核方的管理体系至少运行三个月，并且已经进行了一次完整的内部审核和管理评审。

3.2 申请程序

3.2.1 提出申请

拟进行管理体系认证审核的组织（即申请方），应向LTC提交一份正式的、其授权代表签署的管理体系认证申请书及其他资料，包括：

- a) 认证申请书，包括申请组织的生产、经营或服务活动范围及活动情况的说明；
- b) 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；
- c) 组织机构代码证书的复印件；
- d) 管理体系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；
- e) 多场所活动、活动分包情况；
- f) 管理体系成文信息（适用时）；
- g) 管理体系覆盖的产品、活动或服务适用的法律法规、标准清单；
- h) 管理体系已有效运行3个月以上的证明材料；
- i) 申请认证的范围；
- j) 申请方同意遵守管理体系认证要求，提供审核所需要的信息的承诺；

- k) 受审核方简况，包括组织的性质、名称、地址、法律地位以及有关的人力和技术资源；
- l) 有关受审核方管理体系及其活动的一般信息；
- m) 对拟认证的管理体系所适用的标准或其他引用文件的说明；
- n) 建筑施工企业因参与境外招投标工作，需单独取得 ISO 9001 认证证书时，应同时提交单独颁发 ISO 9001 认证证书的书面申请，并提供不在中国境内使用和展示该证书的书面承诺；
- o) 其他与认证审核有关的必要文件。

申请组织提供的各类申请证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经复印件提供者签章（签字）认可其与原件一致。

当申请方与受审核方不是同一组织时，应提供申请方与受审核方相互关系的说明以及受审核方同意接受审核的书面承诺。

申请方可通过以下途径获得申请书：

- a) LTC 公司
- b) LTC 网站下载 (<http://www.bjlhtc.com>)

申请方如需了解其它更为详细的信息可与LTC 公司联系。

3.2.2 申请受理

LTC公司在接到申请方提交的管理体系认证申请书后将进行评审，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。

对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，公司将不受理其认证申请。

受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合选定标准要求的，公司将不受理其认证申请。

发现受审核方存在重大质量问题或有其他与产品和服务质量相关严重违法违规行为的，公司将不受理其认证申请。

对符合 3.2.1、.2.3 要求的，公司可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，公司将会通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

3.2.3 申请方在接到LTC公司受理通知的同时将收到管理体系认证合同，待双方取得一致意见后签订管理体系认证合同，该合同自签发之日起60日内有效。超过时间未签订合同的，需重新申请。

3.2.4 现场审核之前，申请方应向LTC提供管理手册及所需的相关文件。

3.3 认证收费标准与说明

3.3.1 认证费用的构成

管理体系认证费用的构成由申请费、管理年金（注册费）、审核费、补审/重审费、差旅费组成。

3.3.1.1 申请费

凡拟申请 LTC 认证的组织，在签署认证合同后，均应支付申请费。申请费随审核费一并缴纳。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和增发证书的申请。

3.3.1.2 审核费

审核费的收取依据认证审核所需的工作量确定，以审核人日计算。

确定的工作量（人日）包括现场审核人日、审核实施策划、文件审查、审核准备、与客户的沟通、编写审核报告 and 不合格纠正措施的验证所需的人日。

(1) 现场审核的人日主要取决于：

申请认证组织的规模；

雇员人数；

产品类型；

生产（服务）过程的复杂程度、环境、安全风险；

作业场所的分散程度；上述因素在不同的组织对现场审核工作量的影响是各不相同的。

(2) 各种管理体系审核工作量标准详见《审核时间表》。

(3) LTC 每人日的费用由 LTC 根据国家的有关规定和物价变化制订。

(4) 需要时应增加适当的交通往返时间。

(5) 如果认证客户要求预审，LTC 将为其进行工作量少于正式初审的预审核，预审核只做一次。预审的目的仅为确定认证客户是否已作好审核准备。预审费按投入的审核人日计费，一般为初次审核费的50%。

3.3.1.3 注册费（含管理年金）

注册费（含管理年金），LTC 提供中英文正本A4各一套。

3.3.1.4 补审/重审费

a) 处理各种申诉和投诉时，LTC 需派人员到现场进行补审/重审，如经补审/重审判定其责任在获证客户，则补审/重审费用由获证客户承担，按实际工作审核人日计算。

b) 在认证证书的有效期内，LTC 将对获证客户按年度进行两次监督审核，每次监督审核的费用为初次审核费用的 1/2。

c) 认证证书三年期满, LTC 将对申请再认证的获证客户进行再认证审核, 再认证审核的费用为初次正常审核费用的约 3/4。

d) 获证客户申请扩大/缩小认证范围的费用获证客户申请扩大/缩小认证范围, 按申请评审后需要增加的审核人日数收取相应的费用。

3.3.1.5 差旅费 (含食宿)

审核所发生的差旅费按实际支出, 由申请认证的客户承担。

3.3.2 费用支付

a) 进入现场审核前二周, 向 LTC 支付申请费、注册费 (含管理年金)、审核费;

b) 年度监督审核费和注册费 (含管理年金) 于监督审核前二周支付;

c) 预审费于预审前二周支付;

d) 差旅费用按实际支出支付。

e) LTC 在收到全部申请费、注册费 (含管理年金)、审核费、差旅费用后颁发认证证书或确定证书保持有效。

f) 无正当理由, LTC 不全部或部分免收认证费用, 确属特殊情况的, 须经认可协会批准; LTC 保留在未事先通知的情况下对本说明修改的权利。

3.3.3 各具体收费标准, 详见LTC 相关规定。

3.4 申请方和受审核方的权利和义务

3.4.1 申请方和受审核方权利

3.4.1.1 要求LTC 提供对管理体系认证要求和认证程序的解释。

3.4.1.2 当申请方有进一步的要求时, 可向LTC 索取进一步的信息。

3.4.1.3 要求LTC承诺保守审核中获取的受审核方的秘密。即使应法律要求需将信息提供给第三方时, LTC亦应通知受审核方所提供的信息。

3.4.1.4 对LTC 的审核和认证决定提出申诉、投诉或直接向国家认证认可监督管理机关投诉。

3.4.1.5 通过登陆LTC 网站了解获得LTC 证书企业名录。

3.4.1 申请方和受审核方义务

3.4.2.1 始终遵守认证规则的有关规定。

3.4.2.2 确保管理体系认证申请书中填写的内容真实, 如管理体系覆盖的员工人数等。

3.4.2.3 为进行审核和解决投诉做出全部必要的安排, 包括准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录 (包括内部审核报告) 和准备相应的人员。

3.2.3.4 及时交纳认证费用。

- 3.2.3.5 适用时，受审核方有义务为接纳到场的观察员（如：实习审核员）提供条件。
- 3.2.3.6 配合国家认监委和地方认证监督管理部门实施的监督检查工作，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息。
- 3.2.3.7 受审核方有义务配合LTC 进行产品安全性验证和跟踪调查。

4. 获证组织须知

4.1 获证组织的权利

- 4.1.1按照LTC 要求使用认证证书和认证标志。
- 4.1.2对LTC 的审核、认证决定、监督、再认证提出申诉、投诉或直接向国家认证认可监督管理委员会投诉。
- 4.1.3要求LTC 提供对管理体系认证要求和认证程序的解释。
- 4.1.4当获证组织有进一步的要求时，可向LTC 索取进一步的信息。
- 4.1.5要求LTC 承诺保守审核中获取的获证组织的秘密。即使应法律要求需将信息提供给第三方时，LTC亦应通知受获证组织所提供的信息。
- 4.1.6通过登陆LTC官网，了解获得LTC 证书情况。

4.2 获证组织的义务

- 4.2.1始终遵守认证规则的有关规定。
- 4.2.2为进行初次认证、监督、再认证和解决投诉做出全部必要的安排，包括准备待审查的文件、开放所有区域、提供记录（包括内部审核报告）和准备相应的人员。
- 4.2.3适用时，为接纳到场的观察员（如实习审核员）提供条件。
- 4.2.4配合国家认监委和地方认证监督管理部门实施的监督检查工作，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息。
- 4.2.5正确的使用认证证书和认证标志，这包括：
- a) 仅就获准认证的范围做出声明；
 - b) 确保不采取误导的方式使用认证证书、标志、报告或报告中的任何一部分；
 - c) 在各种媒体中（例如互联网、文件、小册子或广告中）对认证的宣传，符合LTC 的要求；
 - d) 在宣传认证结果时不得损害LTC 的声誉，不应做使LTC 认为误导或未授权的声明；
 - e) 当认证被暂停或撤销后，应立即停止涉及认证内容的宣传和广告，并按LTC 的要求交回所有认证证书；
 - f) 在认证范围被缩小时，修改所有的宣传材料；
 - g) 认证只能用来证明获证组织的管理体系符合了特定标准或其他规则性文件，不能用认证来暗

示获证组织的产品或服务得到了LTC 的批准；

4.2.6获证组织应及时向LTC 报告其对管理体系拟实施的更改或其他可能影响其符合性的更改，如管理体系成文信息的更改、组织机构的调整、公司地址的变更等。

4.2.7获证组织的管理体系发生了重大问题时，如：重大事故、行政处罚或相关方投诉、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等应及时向LTC 报告。

4.3 认证证书和标志使用的规定

4.3.1一般说明

- a) 本规定是LTC 有关认证的要求之一，申请方向LTC 提交管理体系认证申请书或与LTC 签署认证合同即表明其将遵守本规定的要求。
- b) 对满足LTC 规定要求并获得认证的组织，LTC将为其颁发认证证书并授予LTC认证标志的使用权，以证实获证组织的管理体系在证书标明的范围内满足相关管理体系标准的要求。
- c) 认证证书或证书附件中未列出的子公司或其现场不包括在认证范围内时，获证组织在宣传中也必须如实反映。认证证书及证书附件列明了认证范围，包括认证覆盖的子公司或现场等信息。获证组织不得超出认证范围，在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态，不得暗示认证适用于认证范围以外的活动
- d) 认证证书和标志的所有权始终归LTC 所有，组织在持续而有效地保持认证资格后方可展示或使用。
- e) 暂停认证的组织，在暂停期间不得有使用认证证书和认证标志的活动。被撤销认证或认证有效期已过的组织不得再使用认证证书和认证标志，并应及时将认证证书和标志返还LTC。

4.3.2 认证证书

认证证书的样本见本规则附录 B。

4.3.3认证证书的使用规定

4.3.3.1 通过LTC认证的客户有权使用认证证书和“LTC”认证标志；获证组织可以使用证书和标志，宣传组织的形象及其管理体系水平。也可以在广告（如做广告的小册子）、会议、报刊、电视等贸易、宣传场合使用证书和“LTC”认证标志，作为组织获得认证的证明，但不可用作解释其产品的属性，不可使人误认为 LTC对获证组织的特定产品或服务进行了认证。

4.3.3.2 获证客户可在产品包装或附带信息中声明其管理体系获得认证。声明决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。不得将 LTC 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以误导宣传；也不允许获证客户将 LTC 的认证标志用于实验室检测、校准或检验的报告或证书；不准以任何方式转让、出售、借用或冒用认证证书和认证标志。

注：1) 产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。

2) 附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。

3) 声明应包含获证客户的标识（例如品牌或名称）、管理体系的类型（例如质量、环境）和适用标准及颁发证书的认证机构。

4.3.3.3 使用标志时，应同时注明证书注册号。防止不正确使用（包括对认证的虚假声明和对标志的误用），这种误用可能导致暂停或撤销认证资格。

4.3.3.4 认证标志在不同情况下使用时，要求有所不同：

a) 在有清楚声明的条件下，如：“覆盖该产品生产过程的质量（环境/职业健康安全）管理体系已获得 GB/T19001（GB/T 24001、GB/T 45001）认证注册”，认证标志可用于运输产品的外包装上；

b) 无论是否声明，认证标志不允许使用在产品上；

c) 当使用符号和标识时，应注意不得损害认证机构的声誉。

4.3.4 证书、标志使用的停止

不论什么原因，只要获证组织被暂停、注销或撤消了认证证书，就应停止认证证书和标志的使用。

4.3.5 证书、标志使用的监督

本机构在每年的监督审核中，将对证书持有人认证标志、认证证书的使用情况进行监督，一旦发现证书持有人存在误用或冒用认证标志的行为，将视情况做出相应的处置。

4.3.6 未正确使用证书、标志的处理

4.3.6.1 信息的收集

LTC或有关部门一经得到表明获证组织有错误使用认证证书的信息，应立即做出反应，将情况记录在案，必要时指派或委托有关人员进行调查核实，收集必要的证据，并进行相应的处置。

4.3.6.2 处置

4.3.6.2.1 调查处理一般要求在两周内完成，相应的处理措施（可以采取的措施包括暂停和撤销）应通知获证组织，采取的处理措施应与错误使用证书的情节相适应，可以包括责成组织采取纠正措施，并要求其限期纠正；情节严重的应撤销并予以公布，必要时可通过法律手段解决。

4.3.6.2 发现未经授权使用认证标志，例如超范围使用标志，应在工厂、仓库、市场或用户处除去违规使用的认证标志。

4.3.6.3 凡冒用、伪造LTC认证证书和标志者，一经查实LTC将追究责任者法律责任。

4.3.6.4 获证组织的认证证书、标志的暂停、撤销或注销及后续管理具体实施按《认证的批准、保持、暂停、撤销、注销管理程序》执行。证书撤销/注销后，原注册号同时废止，不再使用。

4.3.7 证书的换发

4.3.7.1 在有效期内进行证书换发时，注册号中的认证注册号、年份号、顺序号和认证的有效期均保持不变，但应注明换证日期。

4.3.7.2 再认证后换发证书时，应重新赋予注册号，并在注册号后加后缀“R”，如：第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，以此类推。

4.3.8 认证证书、标志信息的备案

4.3.8.1 由LTC按有关的信息通报要求将颁发/换发/证书转换情况报国家认可委员会秘书处备案。

4.3.8.1 发生换发证书的情况时，应在月报中同时注明换发证书组织原证书的注册号。如发生暂停/恢复、撤销/注销时应在月报中注明组织名称和注册号。

4.3.9 认可标志和国际互认标识的使用管理

LTC各场所、部门使用认可标志和国际互认标识时（使用载体可包括相关文件、认证证书、文具、出版物、宣传册、名片、信封等）需按 CNAS—R01：2018《认可标识使用和认可状态声明规则》中相关要求执行，并在使用前提交 CNAS 备案。根据 CNAS 相关规定，LTC 获得 CNAS 认可的业务领域的获证组织可使用认可标识和（或）认可状态声明，但应经 LTC 授权，并签订相应协议。认可标识 LTC 认证标识并列使用，认可标识位于右侧，且认可标识、认证标志的领域代码应与获得认证的业务领域相一致。

认可标识不得用于产品或消费者所见的产品包装上，不应使相关方误认为 CNAS 对获得认证的管理体系进行了批准。

LTC 对获证组织认可标识的使用情况进行监督。

4.4 投诉管理程序

4.4.1 获证组织应建立处理顾客和相关方投诉的程序并保留其处理记录，若顾客和相关方有重大投诉时，应及时通知LTC。

4.4.2 当LTC了解到有关方面对获证组织提出投诉的信息时，LTC将向获证组织询问，并请获证组织提供有关投诉的记录以供查阅，包括获证组织依据管理体系标准和有关管理体系文件对投诉采取的处理和纠正措施的记录，以便判断获证组织对投诉采取纠正措施的正确性和有效性。

4.4.3 结合监督和再认证，审核组将调阅对获证组织的投诉及获证组织对投诉处理的有关材

料，核实纠正措施的实施情况及效果。

4.4.4如发现获证组织对投诉的纠正措施不符合管理体系标准或其他引用文件的要求，或获证组织对于顾客的投诉不能及时或有效处理，LTC将开具相应的不符合报告并请组织尽快纠正并采取纠正措施，或做出撤消、暂停证书、缩小认证范围等决定。

4.4.5对查阅到的有关投诉情况，LTC将做好记录并与相关材料一并立卷归档保存。

4.4信息通报的要求

获证组织当遇到第 4.4.1 款所述的信息于一周之内、遇到第 4.4.2 至 4.4.6 款的信息于一个月之内，向LTC 通报有关信息。

4.4.1获证组织的管理体系发生了重大问题时，如：重大事故、行政处罚等。

4.4.2产品、服务或活动被执法监管部门认定不符合法定要求。

4.4.3客户及相关方有重大投诉等。

4.4.4相关情况发生变更；包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权发生变更；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；生产经营过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。

4.4.5组织机构的重大变化，组织发生兼并、重组等。

4.4.6出现影响管理体系运行的其他重要情况。

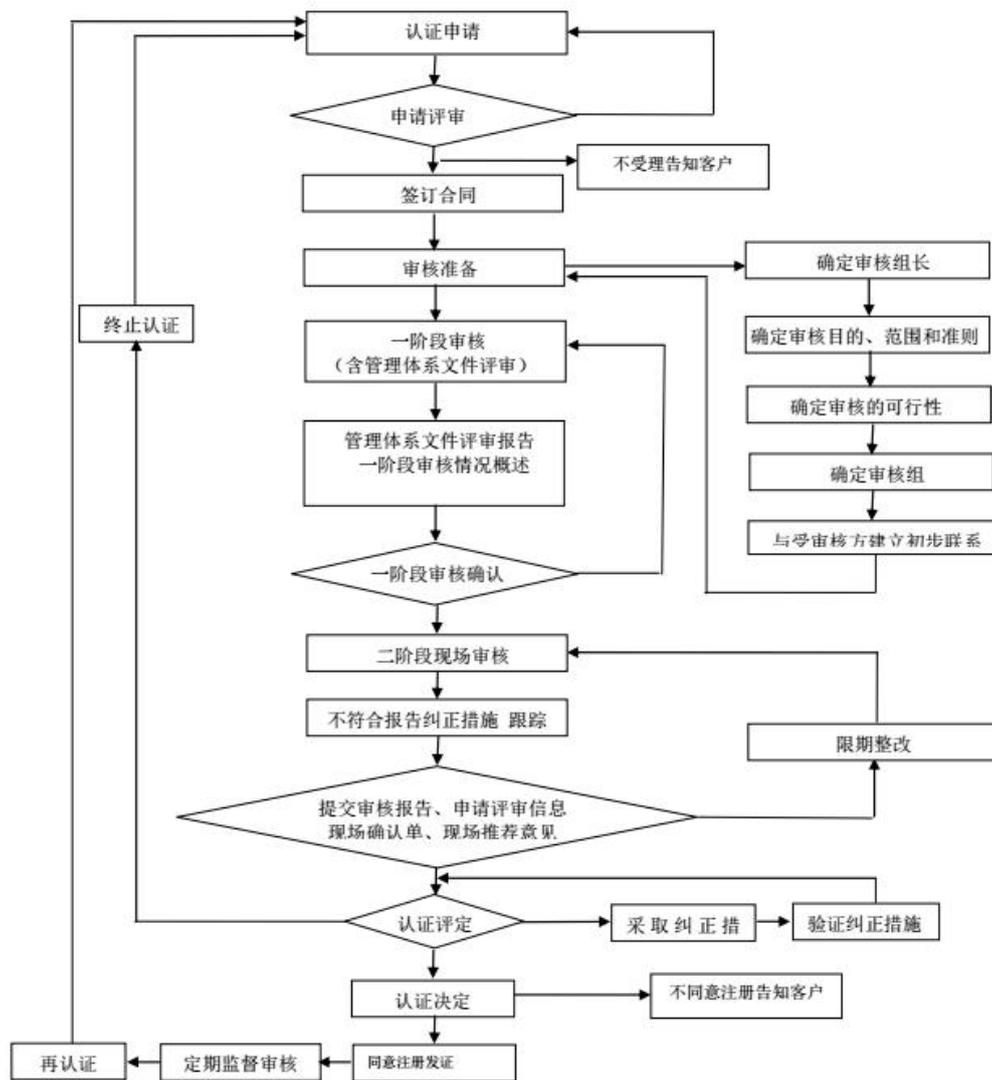
4.5其它

LTC 可为获证组织提供各种类型的培训和研讨，包括：

- a) 公开管理知识培训；
- b) 管理体系宣贯培训；
- c) 管理技术应用培训、整合管理体系的研讨培训等。

5. 工作程序

5.1 认证流程



5.2 受理申请

5.2.1 当拟申请管理体系认证的组织与LTC 洽谈管理体系认证事宜时，LTC向其提供认证规则，以使得拟申请管理体系认证的组织充分理解LTC 对管理体系认证的要求和程序。

5.2.2 本公司在接到申请方提交的管理体系认证申请书后对其进行评审，决定是否受理并将评审结果通知申请方。

5.2.3 申请方接到LTC 受理通知时将同时收到管理体系认证合同，待双方取得一致意见后签订认证合同。

5.3 初次认证审核程序

5.3.1 管理体系初次认证审核的流程见本规则附录 A.1。初次认证审核一般分第一阶段、第二阶段两个阶段实施。

5.3.2 在获取受审核方相关的认证信息和材料后进行审核策划，制定审核方案，组成符合要求的审核组。审核组的成员均在LTC 审核员、技术专家名单中选择，并保证满足本公司有关人员

能力和资格的要求。

5.3.3 本公司将为审核组安排足够的审核时间。所需的时间视受审核方的规模、活动的复杂程度和审核场所的数量等因素来确定。

5.3.4 本公司将提前将审核组成员的姓名、在审核组内身份和审核时间通知给受审核方，使受审核方有足够的时间对所指派审核员和技术专家提出意见或异议。如有异议，本公司对审核组进行调整后通知受审核方。如无异议，则正式任命审核组，并为审核组配备审核文件。

受审核方可以拒绝审核组某成员的正当理由是：

- a) 该成员在两年之内曾是或仍然是受审核方的雇员；
- b) 该成员在两年之内向受审核方提供过旨在建立或保持管理体系的咨询服务；
- c) 受审核方提出，并经核实，该成员有违背行为准则的行为；
- d) 其他有影响独立性和公正性的情况。

5.3.5 文件审查

审核组长或本公司指定的专业审核员负责审查受审核方的管理手册，必要时，文件审查范围可扩大到受审核方其它支持性文件。文件审查的结论将及时通知受审核方，只有在文件审查发现的主要问题得到解决或澄清后才能进入受审核方现场开展审核。

5.3.6 现场审核前准备及编制审核计划

审核组长在专业审核员的协助下编制审核计划，并提前书面通知受审核方，并得到受审核方确认。对于多场所的管理体系应考虑多场所抽样准则抽样审核。

5.3.7 第一阶段审核

初次认证审核一般分第一阶段、第二阶段两个阶段实施。

第一阶段审核通常要到客户现场审核。当客户的制造过程比较单一、环境因素和危险源比较简单、风险较低、且提供的有关管理体系运行的证实材料满足相关要求时，第一阶段审核可考虑采用非现场审核的方式进行。在下列情况下，允许实施非现场的一阶段审核：

(1) 申请组织已获LTC颁发的其他有效管理体系认证证书，已对组织申请的管理体系有充分了解。

(2) 申请组织的生产经营或服务的技术特征明显，过程简单，规模及现场范围较小，且认证范围为低风险专业范围或低复杂程度，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

(3) 申请组织获得了其他经 CNAS 认可的认证机构颁发的相同认证领域及认证范围的有效管理体系认证证书，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

第一阶段审核的目的：

- a) 审核客户的文件化的管理体系信息；
- b) 评价客户的运作场所和现场的具体情况，并与客户人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况；
- c) 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；
- d) 收集关于客户的管理体系范围的必要信息，包括：
 - 客户的场所
 - 使用的过程和设备
 - 所建立的控制的水平（特别是客户是多场所时）
 - 适用的法律法规要求和遵守合规义务的情况；
- e) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段审核的细节；
- f) 结合管理体系标准或其他规则性文件充分了解受审核方的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段审核提供关注点；
- g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第二阶段审核做好准备。

第一阶段现场审核结束后审核组长提交第一阶段审核报告及相关材料。

本公司将第一阶段审核目的是否达到及第二阶段是否准备就绪的书面结论告知客户，包括识别任何引起关注的，在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题。

5.3.8 第一阶段问题整改

客户对第一阶段审核所提出的问题进行了整改，并经审核组长确认后可进行第二阶段审核。

本公司在确定第一阶段审核和第二阶段审核的时间间隔时，会考虑客户解决第一阶段审核中识别的任何需要关注问题所需的时间。必要时，可能需要调整第二阶段的审核安排。如果发生任何将影响管理体系的变化，本公司将考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段。本公司会告知客户第一阶段的结果有可能导致延后实施或取消第二阶段。

5.3.9 第二阶段审核

本公司根据第一阶段审核情况安排第二阶段审核，审核时间视组织的规模、风险大小、环境因素和危险源的复杂程度、审核场所数目等因素来确定。

第二阶段审核关注标准所有要求的实施情况（除了那些在第一阶段审核中已经进行了充分而成功的审核的要求）。

第二阶段的目的是评价客户管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- a) 与适用的管理体系标准或其他规则性文件的所有要求的符合情况及证据；
- b) 依据关键绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规则性文件的期望一致），对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c) 客户管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；
- d) 客户过程的运作控制；
- e) 内部审核和管理评审；
- f) 针对客户方针的管理职责； 初次认证的审核结论

审核组对在第一阶段和第二阶段中收集的所有信息和证据进行分析，以评审审核发现并就审核结论达成一致。

当以电子手段实施审核的任何部分，或拟审核的场所为虚拟场所时。在此类审核活动中获取的证据应足以让审核员对相关要求的符合性做出有根据的决定。

5.3.10 编制审核报告

5.3.10.1 口头报告

现场审核末次会议上，由审核组长向受审核方口头报告审核结论，并征求受审核方意见。如有异议，应记录所有的意见。

5.3.10.2 书面报告

现场审核结束后，由审核组长编制书面认证审核报告并在规定的时间内向本公司提交。

5.3.10.3 批准的书面报告

审核组长提交的审核报告不是最终报告，最终的审核报告以本公司认证决定批准的为准。本公司享有对审核报告的所有权。

5.3.11 纠正和纠正措施

本公司在审核中出具的不符合报告有两种类型：轻微不符合和严重不符合。如果审核中对客户出具了书面的不符合报告，客户应按照LTC 的相关要求采取纠正和纠正措施，审核组长或本公司指定人员对不符合报告的纠正措施予以验证。

根据本公司的规定：

- 1) 轻微不符合：客户应在规定期限内分析原因，提交为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施计划，经本公司审查并接受。审查的结果将告知客户。
- 2) 严重不符合：客户应在三个月内分析原因，提交为消除不符合采取的纠正和纠正措施，经本公司审查、接受和验证。审查和验证的结果将告知客户。

5.3.12 提交资料审查

审核组提交的全部资料的完整性本公司将进行核查，如有异议，可要求审核组长或受审核方澄清或补充，如审核存在重大遗漏，本公司在征得受审核方同意的情况下可安排进行补充审核。全部审核资料审查无误后提交公司认证决定人员审议。

5.4 认证决定的规则和程序

5.4.1 认证决定的规则

5.4.1.1 认证的决定由具备相应能力的非执行审核的人员做出LTC不把批准、保持、扩大、缩小、暂停和撤销认证的权力委托给外部人员和机构。

5.4.1.2 认证决定人员根据认证过程信息及其他有关信息对受审核方做出是否批准认证的决定。

5.4.1.3 认证决定人员在做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停、恢复，或者撤销认证的决定前，对下列方面进行有效的审查：

- a) 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) 对于所有严重不符合，本公司已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；
- c) 对于所有轻微不符合，本公司已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

获证组织开展完整的管理体系内部审核和管理评审的时间间隔不宜超过十二个月。

5.4.2 认证决定的程序

5.4.2.1 审核组长提交的审核报告经审查后提交认证决定人员审议。

5.4.2.2 若批准的正式审核报告的结论与审核组口头提出的审核报告的结论有差异，LTC 在向申请方提交正式审核报告时应负责解释与前者的不同之处。

5.4.2.3 认证决定审议通过后，由总经理或其授权人批准签发认证证书。认证证书包含以下内容：

- a) 每个获证客户的名称和地理位置（或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置）；
- b) 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不应早于相关认证决定的日期；
- c) 清晰标示了认证有效期；
 - c-1) 上一认证周期截止时间及再认证审核的时间。
 - c-2) 当前认证周期的开始时间和截止时间或与认证周期一致的应进行再认证的日期；
- d) 证书编号；
- e) 审核获证客户时所用的管理体系标准和（或）其他规则性文件，包括发布状态的标示（例如修订时间或编号）；

- f) 与活动、产品和服务类型等相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义；
- g) 认证标志；可以使用其他标识（如认可标识、客户的徽标），但不能产生误导或含混不清；
- h) 认证用标准和（或）其他规则性文件所要求的任何其他信息；
- i) 在颁发经过修改的认证文件时，区分新文件与任何已作废文件的方法。

5.4.3 证书形式及内容

5.4.3.1 独立证书

申请方签订有独立的管理体系认证合同，并满足取得独立认证证书的条件：

- a) 具有明确的法律地位；
- b) 具有独立的组织机构和管理体系文件；
- c) 适用时，具有相关的资质文件，如生产许可证、资质证书等。

5.4.3.2 带附件的证书（子证书）

申请方申请对集团公司进行管理体系认证，除颁发集团公司证书外，要求作为以附件形式给下属分（子）公司颁发子证书时，应满足以下条件：

- a) 主证书的获证组织与附件证书的获证组织有明确的隶属关系，可以通过所有各方联合的书面声明来证明这种关系；
- b) 各分（子）公司与集团公司的管理及运作受控于同一套管理体系，管理体系文件必须明确描述各分（子）公司在集团公司中的地位、各自涉及的范围和相互关系，必须明确说明管理体系标准的各项要求在集团及分（子）公司之间的分配关系；
- c) 集团公司发主证书，分（子）公司发证书附件；
- d) 集团公司主证书及分（子）公司附件证书的认证范围分别对应其相应的认证产品范围；
- e) 当集团公司不能够满足相关认证要求，体系被暂停时，其所有分（子）公司的认证证书将同时都被暂停。
- f) 只有当证书附件和主证书同时使用时，证书附件方有效。

5.4.3.3 关于建筑施工领域质量管理体系认证的证书

自 2010 年 11 月 1 日起在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》和《工程建设施工企业质量管理规则》开展认证审核活动。所颁发的认证证书标注的认证依据标准为：GB/T 19001/ISO 9001 和 GB/T 50430。此种方式为中国境内建筑施工领域质量管理体系认证证书唯一表述方式。建筑施工企业因参与境外招投标工作，需单独取得 ISO 9001 认证证书时，可申请单独颁发 ISO 9001 认证证书，但该证书不能在中国境内使用和展

示。

5.4.3.4关于其它语言的翻译

证书中可以使用中文及其它语言，对于证书中的名称、地址、认证范围等其它语言的翻译应由获证组织完成，本公司负责核准。

5.4.3.5关于地址

当获证组织注册地址与经营地址不一致或有多个活动场所时，应明确并提供合法取得相关场所使用权的证据，证书中可以同时注明多个地址。

当名称/地址发生变更时：

- a) 获证组织提交一份单位名称/地址变更的申请，简单说明变更原因/理由，注明中、英文对照的新名称/地址（如果管理体系发生变更，例如组织机构、部门职责权限变更等，则需要提供变更后的管理体系文件，并增加特别监督审核或结合年度监督确认后，方可变更证书。）
- b) 提供一份上级主管单位批准改名的文件或工商行政管理部门的证明（名称变更核准通知书），及用新名称/地址注册登记的工商局营业执照的复印件，必要时还需提交更名后的相应资质文件。
- c) 注明所需证书的份数，每份证书缴纳换证费 100 元。
- d) 退回原证书。

5.5 认证的批准、保持、扩大、缩小、暂停、恢复或撤销

5.5.1认证的批准

审核组确认受审核方已进行了一次覆盖标准全部要求的完整内部审核，并且内部审核和管理评审的有效性得到验证，在认证审核报告中同意推荐注册。LTC对审核组提交的管理体系认证审核的相关记录审查合格后，提交认证决定人员审议，经认证决定人员同意批准认证后，由本公司总经理签发管理体系认证证书。

LTC 将批准认证的客户的信息通过公司网站及其它公开出版物发布。

5.5.2认证的保持

获证组织每年应接受LTC为确认其管理体系的有效性而进行的定期监督。在认证证书有效期期满前六个月，获证组织须向LTC提出重新认证（再认证）的申请。在认证证书有效期内，如获证组织的管理体系变更时，或管理体系认证所依据的管理体系标准变更时，应当重新申请监督或再认证。

5.5.3认证范围的扩大

当申请方申请扩大获证组织原有管理体系认证范围时，LTC将委派审核组对获证组织管理

体系文件及管理体系运行是否覆盖了需扩大的认证范围进行审核，并向LTC 提交审核报告。如需扩大的认证范围满足认证要求，LTC 将为其颁发经扩大认证范围的管理体系认证证书，同时收回原证书。

认证范围扩大的示例如：

- a) 获证组织在原有的认证范围中增加其产品（或服务）种类；
- b) 获证组织生产（或服务）场所增加；
- c) 获证组织进入一个新的业务范围。

5.5.4 认证范围的缩小

当组织的产品/服务范围或组织结构因某种原因有所缩小时，组织应通知LTC，或在监督审核时，审核组发现组织的范围已缩小时，应与组织协商，确认是否缩小认证范围。

缩小后的认证范围应满足独立认证的条件。如LTC无法核实或经核实不能确定缩小后的认证范围是否满足独立认证条件时，应结合监督审核或安排特别监督审核进行现场确认。

LTC按照缩小后的范围颁发证书，同时收回原证书。

5.5.5 认证资格的暂停

有下列情况之一的，本公司将部分暂停或全部暂停其认证资格，多数情况下，暂停将不超过 6 个月。超过暂停期仍不能恢复的，则撤销认证资格。

- a) 获证组织的管理体系持续地或严重地不满足认证要求, 包括对管理体系有效性的要求的；
- b) 获证组织不允许（包括与组织暂时无法联系上）按要求的频次实施监督审核或再认证审核的；
- c) 获证组织主动请求暂停，且经核实不构成撤销认证条件的；
- d) 获证组织出现以下情况（包括但不限于）：
 - ①当行政机关监督抽查中发现或本公司得知获证组织发生重大产品质量事故、重大污染事故或职业健康安全事故等，且组织未能及时实施必要的纠正活动及提出满意的纠正措施时；
 - ②被有关执法监管部门责令停业整顿的；
 - ③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；
 - ④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；
- e) 不正确使用认证证书或认证标识，且未按要求纠正，或纠正措施不能使本公司满意时；
- f) 监督审核时发现获证客户的管理体系存在重大问题，或未能及时关闭发现的不符合，但又不足以撤销证书时；
- g) 对于多场所认证，一个或部分场所不满足保持证书条件且影响了管理体系的完整性时；

h) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务，如：无故不缴纳认证费用，经多次催收无效时；

i) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；

j) 其他应当暂停认证证书的。

获证组织发生质量、环境、安全管理事故，或媒体有负面报道，或相关方投诉等情况，认证方有权先行暂停认证证书，待得到正式的调查结论后再对证书采取下一步措施。

LTC将暂停认证资格的决定文件及恢复注册的条件通知获证组织。暂停期间，获证组织须停止使用认证证书和认证标志。有关暂停的信息可向本公司获取，或在本公司的网站上查询。

5.5.6 认证资格的撤销

有下列情况之一的，本公司在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内，将撤销获证组织的认证资格：

a) 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未予以纠正的（包括持有的与管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）。

b) 出现重大的产品或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。

c) 在定期监督审核时或通过其它渠道（如：国家主管部门不定期抽查、媒体曝光等）发现且经证实管理体系存在严重问题，导致在认证范围内造成重大产品质量事故、重大污染事故或职业健康安全事故等的。

d) 被国家企业信用信息公示系统公示存在严重质量违法失信行为的组织。

e) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

f) 拒绝接受/配合国家产品质量监督抽查/检查的，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

g) 获证组织主动要求撤销认证的。

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，或者其经本机构提出后超过 2 个月仍未纠正的。

j) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务，如：拒绝缴纳认证费用的。

k) 其他应当撤销认证证书的情况。

LTC将从认证企业名录中删除被撤销认证资格的组织名称，并将颁发的认证证书收回，认证资格撤销的情况将在LTC 网站中予以公布。

注：当获证组织提出撤销其认证资格的书面申请时，LTC 可为其撤销认证资格。认证资格撤销的情况将在LTC 网站中予以公布。

5.5.7 暂停和再认证到期后的恢复注册、撤销后重新注册。

被本公司暂停认证资格的组织应在暂停期满前1个月提出恢复注册的申请，经本公司安排审核组现场审核后提出恢复注册的意见，并由本公司做出是否给予恢复注册的决定。恢复注册后，组织可重新使用认证证书和认证标志。

5.5.7.1 在认证到期后，如果获证组织能够配合认证机构在到期后6个月内完成再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段才能恢复认证。证书的生效日期不早于再认证决定日期，终止日期将基于上一个认证周期。

5.5.7.2 撤销认证注册的组织希望恢复注册时，应按本公司初次认证的要求提交认证申请，经现场审核后由本公司做出是否给予认证注册的决定。

5.6 跟踪、监督和再认证

5.6.1 跟踪

5.6.1.1 受审核方负责采取纠正或预防措施，消除不合格产生的原因。审核员负责纠正、预防措施有效性的验证，关闭不合格项。

5.6.1.2 纠正措施的跟踪验证应在受审核方征求本公司意见后，在商定的期限内完成。

5.6.2 监督和再认证

5.6.2.1 对获证组织进行监督和再认证的目的是为验证获证组织持续满足认证要求。

5.6.2.2 监督和再认证的时机和频次

5.6.2.2.1 定期监督

本公司至少每个日历年对获证组织进行一次监督审核（应进行再认证的年份除外），但原则上两次审核的最长时间间隔不超过 15 个月。为了考虑诸如季节或有限时段的管理体系认证，例如临时施工场所等因素，可能有必要调整监督审核的频次。

初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。

5.6.2.2.2 再认证

再认证是为了验证组织的管理体系的全面持续有效性，再认证的周期为三年，自初次认证审核（或上次再认证审核）的现场审核完成之日起算。再认证换证后的定期监督每个日历年进行一次，两次审核间隔时间不超过 15 个月。

如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在认证终止日期前，未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠

正措施，则不推荐再认证，也不延长认证的效力。

认证到期后，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。

5.6.2.3 监督、再认证程序

- a) 监督程序见本规则附录 A. 2；
- b) 再认证程序见本规则附录 A. 3。

通常情况下，再认证审核不必进行第一阶段审核，但是当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核活动可能需要有第一阶段审核。

5.6.2.4 监督和再认证的结论

5.6.2.4.1 监督和再认证的结论可能为保持、扩大（缩小）、暂停或撤销认证，三年一次的全面再认证的结论为换发证书或终止认证资格。

5.6.2.4.2 监督和再认证的结论本公司将通知受审核方。

5.6.2.4.3 当认证被撤销时，组织应立即停止使用认证证书和标志，按本公司要求将所有认证证书交还LTC。被撤销认证的组织的名称将从LTC 获证组织名录中删除。

5.7 特殊审核

5.7.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，提出的扩大认证范围的申请，本机构将进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以和监督审核同时进行。

5.7.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核。

为了确保公正性，本公司在安排审核组时将做出更为细致的安排，包括但不限于：

- a) 说明并使获证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- b) 由于客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，本机构在指派审核组时给予更多的关注。

5.7.3 专项审核

以下情况需要进行专项审核：

- a) 获证组织的管理体系发生了重大问题，如：重大事故、行政处罚或相关方投诉等，所做的调查审核；

- b) 获证组织的管理体系发生重大变化，如：组织机构、生产流程等发生重大变化，产品生产组织的生产场所发生变更等，所做的审核；
- c) 组织的认证证书在证书有效期内从其他被认可的认证机构转至本公司，经评审需要进行现场审核时；
- d) 暂停后恢复认证资格的审核；
- e) 其他情形，如管理体系认证要求发生变化时。

对于专项审核，本公司将依据具体情况提出要求，对审核进行策划，以保证审核有效性，并实现预期的审核目的。

5.8 认证要求的更改及实施

- 5.8.1 当管理体系认证的要求发生更改时，LTC应及时将拟变更的认证要求书面通知获证组织。
- 5.8.2 在确定变更的方式和生效日之前，LTC将考虑各利益方的意见。
- 5.8.3 获证组织应该在LTC 给定的认证要求变更过渡期内，对其程序实施必要的调整。
- 5.8.4 LTC将通过再认证或监督的方式验证每个获证组织是否在LTC 给定的过渡期内对其程序实施了必要的调整。

5.9 终止审核

当发生下列情况时，审核组现场将会同受审核方进行充分沟通，并经审核任务派出部门同意后终止审核。

- (1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。
- (2) 申请组织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。

6. 信息请求、申诉、投诉和争议的处理

6.1 信息请求

6.1.1 本公司通过LTC 网站和本规则公开下列方面的信息：

- a) 审核过程；
- b) 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的过程；
- c) 其运作涉及的管理体系类型和认证方案；
- d) 认证标志或徽标的使用；
- e) 信息请求、投诉和申诉的处理过程；
- f) 公正性政策；
- g) 获证客户名录（含客户所在地理位置等信息）。

6.1.2 在有信息需求时，可以通过LTC 网站（<http://www.bjlutc.com>）进行查询。

6.2 申诉

本公司对申诉处理过程各个层次的所有决定负责；对申诉的提出、调查和决定不会造成针对申诉人的任何歧视行为。

6.2.1 申诉的提出

申请/接受认证的组织应在接到LTC的决定或措施后10日内向LTC 提出申诉。申诉方应提交书面申请并说明对LTC 处理意见提出异议的理由，并提交相关证据。申诉应以书面形式并经申诉方负责人签名盖章后提交LTC 。

6.2.2公司收到申诉后，将立即收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性，并向申诉方确认已收到了申诉。

6.2.3 申诉的调查和处理

a) LTC 收到申诉文件后，由综合部组建工作组进行调查，工作组由与申诉事件无关的人员组成。

调查方式可包括召集听证会议、听取双方的陈述、现场调查、调取书面文件等。

b) 工作组应在 15 个工作日内对申诉是否受理做出答复，若需延期做出答复的，应向申诉方说明理由。

c) 工作组在受理申诉后，对申诉的事由需利用适宜的方式进行调查取证，必要时可通知当事人举行听证会并填写《投诉、申诉、争议记录、回访记录、处置表》，最终调查结果应形成报告，并经工作组签字确认。

d) 工作组应在调查结束后 7 个工作日内向综合部提交调查报告，由总经理根据调查报告提供的事实对申诉做出最终的处理决定。处理决定及理由应形成书面报告，并通知当事人和申诉方。

e) 当事人不服申诉的处理结果时，可3个月内直接向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会等国家相关认证监管部门提出上诉，败诉方需负担上诉所发生的一切费用。

6.2.4 费用

申诉处理过程中的合理费用支出由双方根据在申诉事项中所承担的责任分担。

6.3 投诉

本公司对投诉处理过程各个层次的所有决定负责；对投诉的提出、调查和决定不会造成针对申诉人的任何歧视行为。

6.3.1 投诉的提出

投诉应以书面形式就投诉所涉及的事件（在该事项发生以后一个月内）向本公司质量安全部提出，投诉人须提供所投诉事项的细节情况、证明材料并签章。通常情况下，本公司不受理匿名投诉。

6.3.2 LTC综合部收到投诉后，将立即收集和核实对投诉进行确认所需的一切信息，以确定投诉的有效性，并确定投诉是否与本公司负责的认证活动有关。

6.3.3 投诉的调查和处理

- a) LTC综合部将根据投诉事项，组织相关部门和人员（与投诉事项无关的人员），开展对该投诉事项的调查、取证和处理。
- b) 如投诉事项中涉及的被投诉方是经LTC 认证的组织，LTC将与该组织取得联系，要求该组织对投诉的问题做出书面说明，并提交相关证据。必要时，LTC将进行现场调查。调查时还应考虑客户管理体系的有效性，如要求客户采取适当的纠正和纠正措施，如证实客户的管理体系的有效性存在问题时，将涉及缩小、暂停或撤消客户的管理体系认证。
- c) 调查人员根据调查结果提出处理决定意见，综合部审核，并报管理者代表批准。
- d) 最终处理决定由综合部以书面形式反馈至投诉方。
- e) 投诉方对最终处理决定表示满意时，综合部负责监督执行。
- f) 如果被投诉方是LTC 认证的组织，对于需要采取纠正预防措施的，LTC将要求该组织采取纠正措施并报LTC 综合部。综合部将对认证组织采取的纠正措施的可行性进行确认。必要时，LTC将对该认证组织的纠正预防措施的有效性进行现场验证。
- g) LTC将与投诉事项涉及的认证客户、投诉人进行沟通，共同决定是否将所投诉事项进行公开，如果决定公开，将共同确定公开的程度。
- h) 当投诉方不满意LTC 对投诉事项的最终处理决定时，可以向LTC 提出申诉，或向国家认证认可监督管理机关进行申诉或投诉。

6.4 争议

6.4.1 争议提出

在认证审核过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方依据认证程序协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，组长可做出相关结论，但须将争议情况在一周内报告 LTC。受审核方也可在10日内直接向 LTC 提出争议。在其他场合发生的争议，应在争议所涉及事件发生后一周内以书面文件形式向 LTC 提出。争议的提出原则上应有书面的材料，当接到口头的投诉或争议时，接受人应对口头表述予以记录将其转化为书面形式，可行时记录应取得投诉或争议提出人的书面确认。

6.4.2 争议的处理

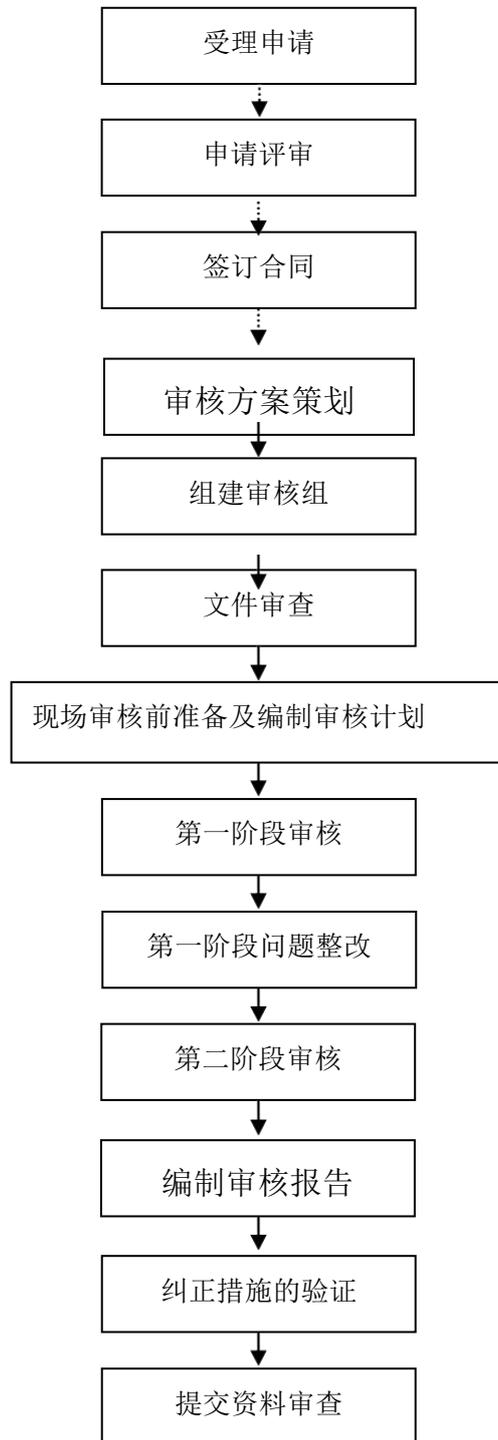
在接到争议信后，由管理者代表安排相关部门或人员进行争议的处理，填写《投诉、申诉、争议记录、回访记录、处置表》，将处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意时，可以通过申诉、投诉程序向 LTC 提出申诉或投诉。

6.5 信息请求、申诉、投诉和争议受理电话

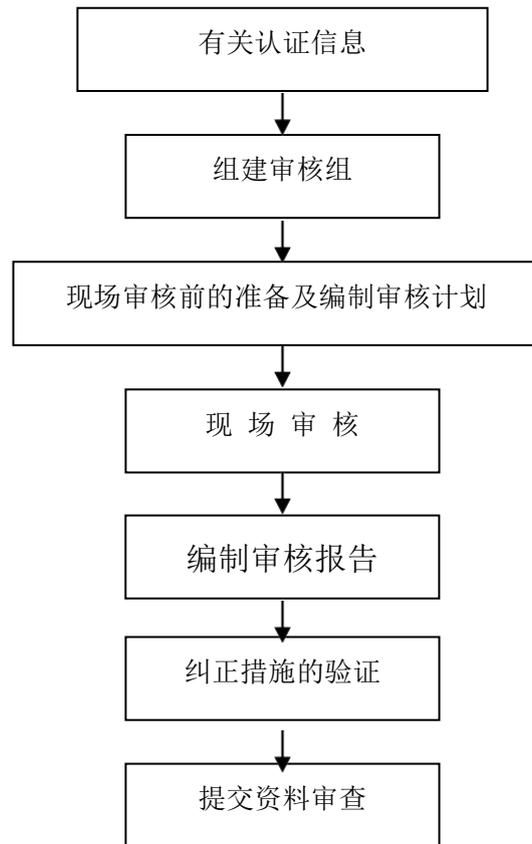
本公司设立信息请求、申诉、投诉和争议受理的专用电话，电话号码：15699769933。

附录A 认证流程

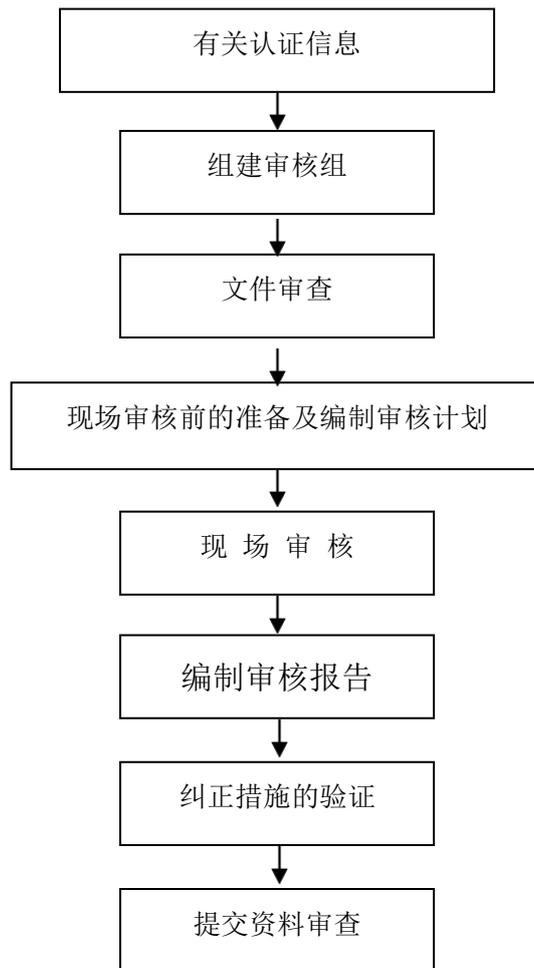
A.1 初次认证审核流程



A.2 监督审核流程

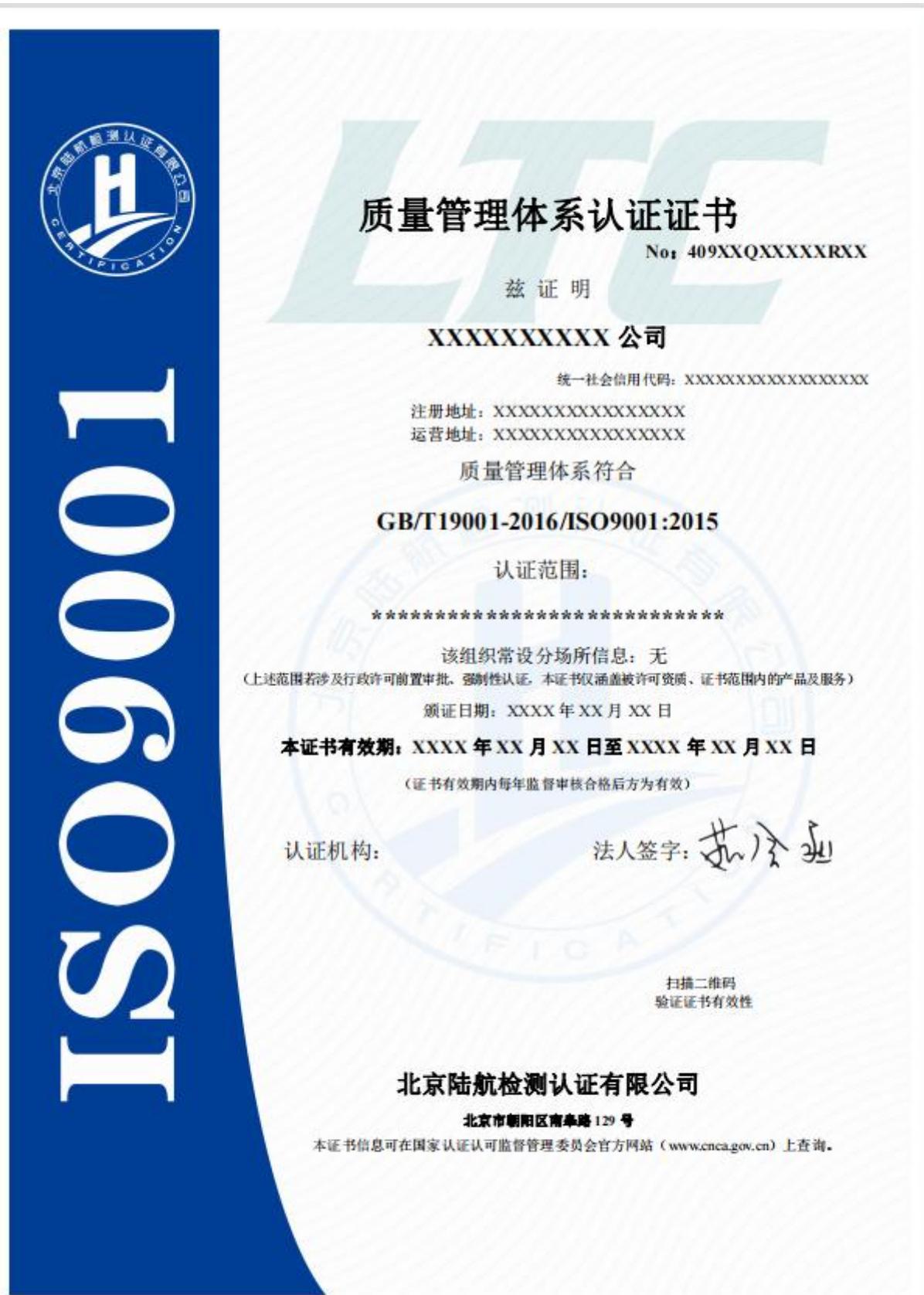


A.3 再认证审核流程



附录B 证书样本

B1 质量管理体系认证证书



ISO9001

Certificate of quality management system certification

No: 409XXQXXXXXXRX

This is to certify that

XXXXXXXXXXXXXXXX

Organization code: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

The registered address: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Operational address: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Quality management system conformance

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

Scope of certification:

The organization has permanent location information: There is no
(If the above scope involves pre-approval of administration permission and compulsory certification, this certificate only covers products/services in the approved/ certified scope)

Certified date:XX XX, XXXX

Validity of this certificate: XX XX, XXXX solsticeXX XX, XXXX

(The certificate shall be valid only if it is inspected and approved annually within the validity period of the certificate)

The certification body:

As a legal person to sign:



scan QR code
Verify the validity of the certificate

Beijingluhang test&certification co.,Ltd

129 nangao road, chaoyang district, Beijing

Information about this certificate can be found on the official website of the state certification and accreditation supervision and administration commission (www.cnca.gov.cn)



ISO9001

质量管理体系认证证书

No: 409XXXXXXXXXX

兹证明

XXXXXXXXXX 公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

运营地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

质量管理体系符合

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 和 GB/T50430-2017

认证范围:

资质等级许可范围内的*****

该组织常设分场所信息: 无

(上述范围若涉及行政许可前置审批、强制性认证, 本证书仅涵盖被许可资质、证书范围内的产品及服务)

颁证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

本证书有效期: XXXX 年 XX 月 XX 日至 XXXX 年 XX 月 XX 日

(证书有效期内每年监督审核合格后方为有效)

认证机构:

法人签字: 

扫描二维码
验证证书有效性

北京陆航检测认证有限公司

北京市朝阳区南单路 129 号

本证书信息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。

ISO9001

Certificate of quality management system certification

No: 409XXXXXXXXRXX

This is to certify that

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Organization code: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

The registered address: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Operational address: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Quality management system conformance

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 和 GB/T50430-2017

Scope of certification:

Within the permitted scope of the level of qualification*****

The organization has permanent location information: There is no
(If the above scope involves pre-approval of administration permission and compulsory certification, this certificate only covers products/services in the approved/ certified scope)

Certified date:XX XX, XXXX

Validity of this certificate: XX XX, XXXX solsticeXX XX, XXXX

(The certificate shall be valid only if it is inspected and approved annually within the validity period of the certificate)

The certification body:

As a legal person to sign:

scan QR code
Verify the validity of the certificate

Beijingluhang test&certification co.,Ltd

129 nangao road, chaoyang district, Beijing

Information about this certificate can be found on the official website of the state certification and accreditation supervision and administration commission (www.cnca.gov.cn)



ISO14001

环境管理体系认证证书

No: 409XXEXXXXXXXX

兹证明

XXXXXXXXXX 公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

运营地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

环境管理体系符合

GB/T24001-2016/ISO14001:2015

认证范围:

位于***** (地址)***** 的***** 公司所从事的
***** 所涉及的环境管理活动

该组织常设分场所信息: 无

(上述范围若涉及行政许可前置审批、强制性认证, 本证书仅涵盖被许可资质、证书范围内的产品及服务)

颁证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

本证书有效期: XXXX 年 XX 月 XX 日至 XXXX 年 XX 月 XX 日

(证书有效期内每年监督审核合格后方为有效)

认证机构:

法人签字:

扫描二维码
验证证书有效性

北京陆航检测认证有限公司

北京市朝阳区南阜路 129 号

本证书信息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。

ISO14001

Environmental management system certification

No: 409XXEXXXXXRXX

This is to certify that

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Organization code: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

The registered address: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Operational address: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

The environmental management system is compliant

GB/T24001-2016/ISO14001:2015

Scope of certification:

Located in *** , is engaged in environmental management activities related to**

The organization has permanent location information: There is no
(If the above scope involves pre-approval of administration permission and compulsory certification, this certificate only covers products/services in the approved/ certified scope)

Certified date:XX XX, XXXX

Validity of this certificate: XX XX, XXXX solsticeXX XX, XXXX

(The certificate shall be valid only if it is inspected and approved annually within the validity period of the certificate)

The certification body:

As a legal person to sign:

scan QR code
Verify the validity of the certificate

Beijingluhang test&certification co.,Ltd

129 nangao road, chaoyang district, Beijing

Information about this certificate can be found on the official website of the state certification and accreditation supervision and administration commission (www.cnca.gov.cn)



ISO 45001

职业健康安全管理体系认证证书

No: 409XXSXXXXXXXXXX

兹证明

XXXXXXXXXX 公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

运营地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

职业健康安全管理体系符合

GB/T45001-2020/ISO 45001:2018

认证范围:

位于*****(地址)*****的*****公司所从事的

*****所涉及的职业健康安全管理体系活动

该组织常设分场所信息: 无

(上述范围若涉及行政许可前置审批、强制性认证, 本证书仅涵盖被许可资质、证书范围内的产品及服务)

颁证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

本证书有效期: XXXX 年 XX 月 XX 日至 XXXX 年 XX 月 XX 日

(证书有效期内每年监督审核合格后方为有效)

认证机构:

法人签字:

扫描二维码
验证证书有效性

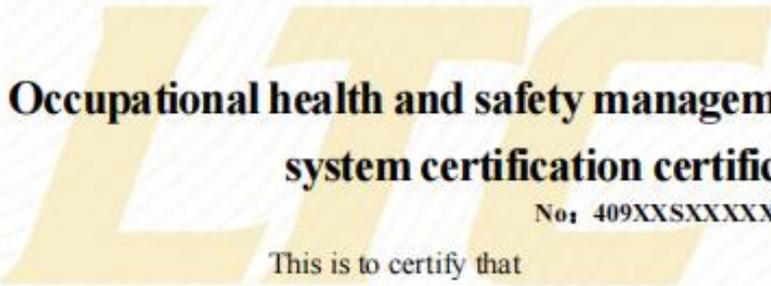
北京陆航检测认证有限公司

北京市朝阳区南阜路 129 号

本证书信息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。



ISO 45001



Occupational health and safety management system certification certificate

No: 409XSXXXXXXXXXX

This is to certify that

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Organization code: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

The registered address: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Operational address: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Occupational health and safety management system is in line with

GB/T45001-2020/ISO 45001:2018

Scope of certification:

Located in *** , is engaged in the occupational health and safety management activities related to*******

The organization has permanent location information: There is no
(If the above scope involves pre-approval of administration permission and compulsory certification, this certificate only covers products/services in the approved/certified scope)

Certified date: XX XX, XXXX

Validity of this certificate: XX XX, XXXX solstice XX XX, XXXX

(The certificate shall be valid only if it is inspected and approved annually within the validity period of the certificate)

The certification body:

As a legal person to sign:

scan QR code
Verify the validity of the certificate

Beijingluhang test&certification co.,Ltd

129 nangao road, chaoyang district, Beijing

Information about this certificate can be found on the official website of the state certification and accreditation supervision and administration commission (www.cnca.gov.cn)

B.5 道路交通安全管理体系认证证书



ISO39001:XXXX

道路交通安全管理体系认证证书

No: 409XXR1XXXXRXX

兹证明

XXXXXXXXXX 公司

统一社会信用代码: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

运营地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

道路交通安全管理体系符合

GB/T39001-XXXX/ISO39001:XXXX

认证范围:

该组织常设分场所信息: XXXXX

(上述范围若涉及行政许可前置审批、强制性认证,本证书仅涵盖被许可资质、证书范围内的产品及服务)

颁证日期: XXXX 年 XX 月 XX 日

本证书有效期: XXXX 年 XX 月 XX 日至 XXXX 年 XX 月 XX 日

(证书有效期内每年监督审核合格后方为有效)

认证机构:

法人签字:

扫描二维码
验证证书有效性

北京陆航检测认证有限公司

北京市朝阳区南皋路 129 号

本证书信息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。



XXXXX
ISO39001:XXXX

Certificate of Road Traffic Safety Management System

No: 409XXR1XXXXRXX

This is to certify that

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Organization code: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

The registered address: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Operational address: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Road Traffic Safety Management System conformance

GB/T39001-XXXX/ISO39001:XXXX

Scope of certification:

The organization has permanent location information: There isXXXX
(If the above scope involves pre-approval of administration permission and compulsory certification, this certificate only covers products/services in the approved/ certified scope)

Certified date:XXXX, XXXX

Validity of this certificate: XX XX, XXXX solstice XX XX, XXXX
(The certificate shall be valid only if it is inspected and approved annually within the validity period of the certificate)

The certification body:

As a legal person to sign:

scan QR code
Verify the validity of the certificate

Beijingluhang test&certification co.,Ltd

129 nanao road, chaoyang district, Beijing

Information about this certificate can be found on the official website of the state certification and accreditation supervision and administration commission (www.cnca.gov.cn)