

1.0 目的

本文件规定了对质量、环境、职业健康安全及能源管理体系审核的通用要求。旨在确保莱茵检测认证服务(中国)有限公司有能力、一致和公正的方式实施管理体系认证。

2.0 规范性引用文件

- GB/T 19001
- GB/T 24001
- GB/T 28001
- GB/T 23331

认证流程

1. 初次审核一阶段

一阶段审核主要确定认证客户申请认证的准备就绪程度。审核将确定是否已经具备接受二阶段审核的必要条件。基于第一阶段的审核结果，实施管理体系优化改进措施。

2. 初次审核二阶段

审核员将评估管理体系的实际应用情况，以确定其有效性并对现场审核作出结论。

3. 签发证书

一旦满足了所有认证规则的要求，将授予证书。该证书将证明管理体系的完整性以及对标准要求的符合性。

4. 监督审核

年度监督审核将帮助不断优化管理活动并维持相关证书的有效性。

5. 再认证审核

三年之后，将进行再认证审核。这将帮助管理活动获得持续改善，证明认证客户的长期承诺。

3.0 过程要求

3.1 申请

- 认证客户的授权代表提供必要的信息，以便确定：
 - a) 申请认证的范围；
 - b) 特定认证方案所要求的认证客户的相关详细情况，包括其名称、场所的地址、过程和运作的重要方面、人力资源和技术资源、职能、关系以及任何相关的法律义务；
 - c) 识别认证客户采用的所有影响符合性的外包过程；
 - d) 认证客户寻求认证的标准或其他要求；
 - e) 是否接受过与拟认证的管理体系有关的咨询，如果接受过，由谁提供咨询。

3.2 申请评审

- 对认证申请及补充信息进行评审，以确保：
 - a) 关于认证客户及其管理体系的信息足以建立审核方案；
 - b) 解决了与认证客户之间任何已知的理解差异；
 - c) 有能力并能够实施认证活动；
 - d) 考虑了申请的认证范围、认证客户的运作场所、完成审核需要的时间和任何其他影响认证活动的因素（语言、安全条件、对公正性的威胁等）；
- 在申请评审后，接受或拒绝认证申请。当基于申请评审的结果拒绝认证申请时，记录拒绝申请的原因并使认证客户清楚拒绝的原因。
- 根据评审，确定审核组及进行认证决定需要具备的能力。

3.3 审核方案

- 对整个认证周期制定审核方案，以清晰地识别所需的审核活动，这些审核活动用以证实认证客户的管理体系符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。认证周期的审核方案覆盖全部的管理体系要求。
- 初次认证审核方案包括两阶段初次审核、认证决定之后的第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的周期从再认证决定算起。审核方案的确定和任何后续调整考虑认证客户的规模，其管理体系、产品和过程的范围与复杂程度，以及经过证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果。
- 监督审核至少每个日历年（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在认证决定日期起12个月内进行。
- 认证客户已获的认证或由另一认证机构实施的审核，获取并保留充足的证据，例如报告和对不符合采取的纠正措施的文件。所获取的文件为满足本文件要求提供支持。根据获取的信息证明对审核方案的任何调整的合理性，并予以记录，并对以前不符合的纠正措施的实施进行跟踪。
- 如果认证客户采用轮班作业，在建立审核方案和编制审核计划时考虑在轮班工作中发生的活动。

3.4 确定审核时间

- 按确定审核时间的程序。针对每个认证客户确定策划和完成对其管理体系的完整有效审核所需的时间。
- 在确定审核时间时，考虑（但不限于）以下方面：
 - a) 相关管理体系标准的要求；
 - b) 认证客户及其管理体系的复杂程度；
 - c) 技术和法规环境；
 - d) 管理体系范围内活动的分包情况；
 - e) 以前审核的结果；
 - f) 场所的数量和规模、地理位置以及对多场所的考虑；
 - g) 与组织的产品、过程或活动相关联的风险；
 - h) 是否是结合审核、联合审核或一体化审核。
- 记录管理体系审核的时间及其合理性。
- 未被指派为审核员的审核组成员（即技术专家、翻译人员、观察员和实习审核员）所花费的时间不计入上面所确定的审核时间。

3.5 多场所的抽样

当认证客户管理体系包含在多个地点进行的相同活动时，可以在审核中使用多场所抽样，按制定抽样的方案以确保对该管理体系的正确审核。针对每个认证客户将抽样计划的合理性形成文件。

3.6 多管理体系标准

在提供依据多个管理体系标准进行认证时，审核策划确保充分的现场审核，以提供对认证的信任。

4.0 策划审核

4.1 确定审核目的、范围和准则

- 审核范围和准则，包括任何更改，在与认证客户商讨后确定。
- 审核目的说明审核要完成什么，并包括下列内容：
 - a) 确定认证客户管理体系或其部分与审核准则的符合性；
 - b) 确定管理体系确保认证客户满足适用的法律、法规及合同要求的能力；
 - c) 确定管理体系在确保认证客户可以合理预期实现其规定目标方面的有效性；
 - d) 适用时，识别管理体系的潜在改进区域。
- 审核范围说明审核的内容和界限，例如拟审核的场所、组织单元、活动及过程。当初次认证或再认证过程包含一次以上审核（例如覆盖不同场所的审核）时，单次审核的范围可能并不覆盖整个认证范围，但整个审核所覆盖的范围与认证文件中的范围一致。
- 审核准则被用作确定符合性的依据，并包括：

- 所确定的管理体系规范性文件的要求；
- 所确定的由认证客户制定的管理体系的过程和文件。

4.2 选择和指派审核组

- 根据实现审核目的所需的能力以及公正性要求来选择和任命审核组（包括审核组长以及必要的技术专家）。如果只能安排一名审核员，该审核员会有能力履行适用于该审核的审核组长职责。审核组整体上具备审核能力。
- 决定审核组的规模和组成时，考虑下列因素：
 - a) 审核目的、范围、准则和预计的审核时间；
 - b) 是否是结合、联合或一体化审核；
 - c) 实现审核目的所需的审核组整体能力；
 - d) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
 - e) 语言和文化；
- 审核组长和审核员所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充。技术专家和翻译人员在审核员的指导下工作。使用翻译人员时，翻译人员的选择要避免他们对审核产生不正当影响。
- 实习审核员可以参与审核，同时会指派一名审核员作为评价人员。评价人员有能力接管实习审核员的任务，并对实习审核员的活动和审核发现最终负责。
- 审核组长在与审核组商议后，向每个审核组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审核的职责。所进行的分配考虑到所需的能力、有效并高效地使用审核组以及审核员、实习审核员和技术专家的不同作用和职责。在审核进程中，为确保实现审核目的，可以改变工作分配。
- 观察员 / 与认证客户在实施审核前就审核活动中观察员的到场及理由达成一致。审核组确保观察员不对审核过程或审核结果造成不当影响或干预。
- 技术专家 / 在实施审核前与认证客户就技术专家在审核活动中的作用达成一致。技术专家不担任审核组中的审核员。技术专家由审核员陪同。
- 向导 / 每个审核员由一名向导陪同，除非审核组长与认证客户另行达成一致。为审核组配备向导是为了方便审核。审核组确保向导不影响或不干预审核过程或审核结果。向导的职责可以包括：
 - a) 为面谈建立联系或安排时间；
 - b) 安排对现场或组织的特定部分的访问；
 - c) 确保审核组成员知道并遵守关于现场安全和安保程序的规则；
 - d) 代表认证客户观察审核；
 - e) 审核员请求提供澄清或信息。

4.3 审核计划

- 会确保为审核方案中确定的每次审核编制审核计划，以便为有关各方就审核活动的日程安排和实施达成一致提供依据。
- 审核计划与审核目的和范围相适应。审核计划至少包括或引用：
 - a) 审核目的；
 - b) 审核准则；
 - c) 审核范围，包括识别拟审核的组织和职能单元或过程；
 - d) 拟实施现场审核活动（适用时，包括对临时场所的访问和远程审核活动）的日期和场所；
 - e) 预计的现场审核活动持续时间；
 - f) 审核组成员及与审核组同行的人员（例如观察员或翻译）的角色和职责。
- 审核组任务的沟通，明确说明审核组的任务。要求审核组：
 - a) 检查和验证认证客户与管理体系标准相关的结构、方针、过程、程序、记录及相关文件；
 - b) 确定上述方面满足与拟认证范围相关的所有要求；
 - c) 确定认证客户组织有效地建立、实施并保持了管理体系过程和程序，以便为建立对认证客户管理体系的信任提供基础；
 - d) 告知认证客户其方针、目标及指标的任何不一致，以使其采取措施。
- 提前与认证客户就审核计划进行沟通，并商定审核日期。

- 向认证客户提供审核组每位成员的姓名，并在认证客户请求时使其能够了解每位成员的背景情况。留出足够的时间，以使认证客户能够对某一审核组成员的任命表示反对，并在反对有效时使能够重组审核组。

5.0 初次认证

5.1 初次认证审核

- 管理体系的初次认证审核分两个阶段实施：第一阶段和第二阶段。
- 策划确保第一阶段的目的能够实现，告知第一阶段需实施的任何现场活动。
- 第一阶段的目的为：
 - a) 审核认证客户的文件化的管理体系信息；
 - b) 评价认证客户现场的具体情况，并与认证客户的人员进行讨论，以确定第二阶段的准备情况；
 - c) 审查认证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) 收集关于认证客户的管理体系范围的必要信息，包括：
 - 认证客户的场所
 - 使用的过程和设备
 - 所建立的控制的水平（特别是认证客户为多场所时）
 - 适用的法律法规要求；
 - e) 审查第二阶段所需资源的配置情况，并与认证客户商定第二阶段的细节；
 - f) 结合管理体系标准或其他规范性文件充分了解认证客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段提供关注点；
 - g) 评价认证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认证客户已为第二阶段做好准备。
- 将第一阶段目的是否达到及第二阶段是否准备就绪的书面结论告知认证客户，包括识别任何引起关注的、在第二阶段可能被判定为不符合的问题。
- 认证机构在确定第一阶段和第二阶段的间隔时间时，考虑认证客户解决第一阶段识别的任何需关注问题所需的时间。认证机构也可能需要调整第二阶段的安排。如果发生任何将影响管理体系的重要变更，需要考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段。告知认证客户第一阶段的结果有可能导致推迟或取消第二阶段。
- 第二阶段的目的是评价认证客户管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段在认证客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：
 - a) 与适用的管理体系标准或其他规范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范性文件的期望一致），对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
 - c) 认证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) 认证客户过程的运作控制；
 - e) 内部审核和管理评审；
 - f) 针对认证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。

6.0 实施审核

6.1 总则

- 具有实施现场审核的过程。该过程包括审核开始时的首次会议和审核结束时的末次会议。
- 当审核的任何部分以电子手段实施时，或拟审核的场所为虚拟场所时，会确保由具备适宜能力的人员实施此类活动。在此类审核活动中获取的证据足以让审核员对相关要求的符合性做出有根据的决定。

6.2 召开首次会议

- 与认证客户的管理层（适用时，还包括拟审核职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。首次会议通常由审核组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审核活动。详略程度可与认证客户对审核过程的熟悉程度相一致，并考虑下列方面：
 - a) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色；
 - b) 确认认证范围；
 - c) 确认审核计划（包括审核的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与认证客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审核期间审核组与认证客户管理层的会议的日期和时间；
 - d) 确认审核组与认证客户之间的正式沟通渠道；
 - e) 确认审核组可获得所需的资源和设施；
 - f) 确认与保密有关的事宜；
 - g) 确认适用于审核组的相关的工作安全、应急和安保程序；
 - h) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份；
 - i) 报告的方法，包括审核发现的任何分级；
 - j) 说明可能提前终止审核的条件；
 - k) 确认审核组长和审核组对审核负责，控制审核计划（包括审核活动和审核路径）的执行；
 - l) 适用时，确认以往评审或审核的发现的状态；
 - m) 基于抽样实施审核的方法和程序；
 - n) 确认审核中使用的语言；
 - o) 确认在审核中将告知认证客户审核进程及任何关注点；
 - p) 让认证客户提问的机会。

6.3 审核中的沟通

- 在审核中，审核组定期评估审核的进程，并沟通信息。审核组长在需要在审核组成员之间重新分配工作，并定期将审核进程及任何关注告知认证客户。
- 当可获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）时，审核组长向认证客户（如果可能还向公司）报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核计划，改变审核目的或审核范围，或者终止审核。审核组长报告所采取行动的结果。
- 如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围，审核组长与认证客户审查该需要，并报告公司。

6.4 获取和验证信息

- 在审核中通过适当的抽样来获取与审核目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审核证据。
- 信息获取方法包括（但不限于）：
 - a) 面谈；
 - b) 对过程和活动进行观察；
 - c) 审查文件和记录。

6.5 确定和记录审核发现

- 确定审核发现（概述符合性并详细描述不符合），并予以分级和报告，以能够为认证决定或保持认证提供充分的信息。
- 可以识别和记录改进机会，除非某一管理体系认证方案的要求禁止这样做。
- 但是属于不符合的审核发现不会作为改进机会予以记录。
- 关于不符合的审核发现对照具体要求予以记录，包含对不符合的清晰陈述（详细标识不符合所基于的客观证据）。与认证客户讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。但是，审核员避免提示不符合的原因或解决方法。
- 审核组长尝试解决审核组与认证客户之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见，未解决的分歧点予以记录。

6.6 准备审核结论

- 在末次会议前，由审核组长负责，审核组：
 - a) 对照审核目的和审核准则，审查审核发现和审核中获得的任何其他适用的信息，并对不符合分级；
 - b) 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；
 - c) 就任何必要的跟踪活动达成一致；
 - d) 确认审核方案的适宜性，或识别任何为将来的审核所需要的修改（例如认证范围、审核时间或日期、监督频次、审核组能力）。

6.7 召开末次会议

- 与认证客户的管理层（适用时，还包括所审核的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审核组长主持，会议目的是提出审核结论，包括关于认证的推荐性意见。不符合以使其被理解的方式提出，并就回应的时间表达成一致。
- 末次会议还包括下列内容，其详略程度与认证客户对审核过程的熟悉程度一致：
 - a) 向认证客户说明所获取的审核证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；
 - b) 进行报告的方法和时间表，包括审核发现的任何分级；
 - c) 认证机构处理不符合（包括与认证客户认证状态有关的任何结果）的过程；
 - d) 认证客户为审核中发现的任何不符合的纠正和纠正措施提出计划的时间表；
 - e) 认证机构在审核后的活动；
 - f) 说明投诉和申诉处理过程。
- 认证客户有机会提出问题。审核组与认证客户之间关于审核发现或结论的任何分歧意见会得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见予以记录并提交认证机构。

6.8 审核报告

- 为每次审核向认证客户提供书面报告。审核组可以识别改进机会，但不提出具体解决办法的建议。享有对审核报告的所有权。
- 审核组长确保审核报告的编制，并对审核报告的内容负责。审核报告提供对审核的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并包括或引用下列内容：
 - a) 注明认证机构；
 - b) 认证客户的名称和地址及认证客户的代表；
 - c) 审核的类型（例如初次、监督、再认证或特殊审核）；
 - d) 审核准则；
 - e) 审核目的；
 - f) 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；
 - g) 任何偏离审核计划的情况及其理由；
 - h) 任何影响审核方案的重要事项；
 - i) 注明审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员；
 - j) 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；
 - k) 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；
 - l) 如有时，在上次审核后发生的影响认证客户管理体系的重要变更；
 - m) 已识别出的任何未解决的问题；
 - n) 适用时，是否为结合、联合或一体化审核；说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；
 - q) 审核组的推荐意见；
 - r) 适用时，接受审核的认证客户对认证文件和标志的使用进行着有效的控制；
 - s) 适用时，对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。
- 审核报告还包含：
 - a) 关于管理体系符合性与有效性的声明以及对下列方面相关证据的总结：
 - 管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力；
 - 内部审核和管理评审的过程；
 - b) 对认证范围适宜性的结论；
 - c) 确认是否达到审核目的。

6.9 不符合的原因分析

对于审核中发现的不符合，要求认证客户在规定期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。

6.10 纠正和纠正措施的有效性

审查认证客户提交的纠正、所确定的原因和纠正措施，以确定其是否可被接受。验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性。所取得的为不符合的解决提供支持的证据予以记录。将审查和验证的结果告知认证客户。如果为了验证纠正和纠正措施的有效性，将需要补充一次全面的或有限的审核，或者需要文件化的证据（需要在未来的审核中确认），则告知认证客户。

7.0 认证决定

7.1 总则

- 确保做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、暂停或恢复认证、撤销认证或更新认证的决定的人员或委员会不是实施审核的人员。被指定进行认证决定的人员具有适宜能力。
- 指定的认证决定人员为认证机构的雇员，或者是一个处于认证机构组织控制下的实体的雇员；或者与认证机构或上述实体具有在法律上有强制实施力的安排。组织控制为下列情况之一：
 - a) 认证机构拥有另一实体的全部或多数所有权；
 - b) 认证机构在另一实体的董事会中占多数；
 - c) 在一个通过所有权或董事会控制联结而成的法律实体网络中（认证机构处于其中），认证机构对另一实体有形成文件的权力。
- 处于组织控制下的实体的雇员或与该实体有合同的人员，雇员或与有合同的人员一样满足本文件要求。
- 记录每项认证决定，包括从审核组或其他来源获得的任何补充信息或澄清。

7.2 作出决定前的行动

在做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定前，有过程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，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，已审查和接受了认证客户对纠正和纠正措施的计划。

7.3 授予初次认证所需的信息

- 为使认证机构做出认证决定，审核组至少向认证机构提供以下信息：
 - a) 审核报告；
 - b) 对不符合的意见，适用时，还包括对认证客户采取的纠正和纠正措施的意见；
 - c) 对提供给认证机构用于申请评审（见9.1.2）的信息的确认；
 - d) 对是否达到审核目的的确认；
 - e) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。
- 如果不能在第二阶段结束后6个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则在推荐认证前再实施一次第二阶段。
- 当认证从一个认证机构转换到莱茵时，有过程获取充分的信息以做出认证决定。

7.4 授予再认证所需的信息

根据再认证审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，做出是否更新认证的决定。

8.0 保持认证

8.1 总则

- 在证实获证客户持续满足管理体系标准要求后保持对其的认证。满足下列前提条件时，可以根据审核组长的肯定性结论保持对认证客户的认证，而无需再进行独立复核和决定：
 - a) 对于任何严重不符合或其他可能导致暂停或撤销认证的情况，已有制度要求审核组长向认证机构报告需由具备适宜能力且未实施该审核的人员进行复核，以确定能否保持认证；
 - b) 由具备能力的人员对监督活动进行监视，包括对审核员的报告活动进行监视，以确认认证活动在有效地运作。

8.2 监督活动

- 对其监督活动进行设计，以便定期对管理体系范围内有代表性的区域和职能进行监视，并考虑获证客户及其管理体系的变更情况。
- 监督活动包括对获证认证客户管理体系满足认证标准规定要求情况的现场审核。监督活动还可以包括：
 - a) 就认证的有关方面询问获证客户；
 - b) 审查获证客户对其运作的说明（如宣传材料、网页）；
 - c) 要求获证客户提供文件化信息（纸质或电子介质）；
 - d) 其他监视获证客户绩效的方法。

8.3 监督审核

- 监督审核是现场审核，但不一定是对整个体系的审核，并与其他监督活动一起策划，能对获证客户管理体系在认证周期内持续满足要求保持信任。相关管理体系标准的每次监督审核包括对以下方面的审查：
 - a) 内部审核和管理评审；
 - b) 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
 - c) 投诉的处理；
 - d) 管理体系在实现获证客户目标和各管理体系的预期结果方面的有效性；
 - e) 为持续改进而策划的活动的进展；
 - f) 持续的运作控制；
 - g) 任何变更；
 - h) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

8.4 再认证审核和策划

- 再认证审核的目的是确认管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性。策划并实施再认证审核，以评价获证客户是否持续满足相关管理体系标准或其他规范性文件的所有要求。上述策划和实施及时进行，以便认证能在到期前及时更新。
- 再认证活动考虑管理体系在最近一个认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。
- 当管理体系、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。
- 再认证审核包括针对下列方面的现场审核：
 - a) 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；
 - b) 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；
 - c) 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。
- 对于严重不符合，规定实施纠正与纠正措施的时限。这些措施在认证到期前需要得到实施和验证。
- 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。并告知认证客户并解释后果。
- 在认证到期后，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，终止日期基于上一个认证周期。

8.5 特殊审核 扩大认证范围

- 对于已授予的认证，对扩大认证范围的申请进行评审，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。
- 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认证客户进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证认证客户后或不通知获证认证客户就对其进行审核。此时：
 - a) 会说明并使获证认证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；
 - b) 由于认证客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，在指派审核组时给予更多的关注。

8.6 暂停、撤销或缩小认证范围

- 有暂停、撤销或缩小认证范围的政策和形成文件的程序，并规定后续措施。
- 发生以下情况（但不限于）时，暂停获证认证客户的认证资格：
 - a) 认证客户的获证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；
 - b) 获证认证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；
 - c) 获证认证客户主动请求暂停。
- 在暂停期间，认证客户的管理体系认证暂时无效。
- 如果造成暂停的问题已解决，恢复被暂停的认证。如果认证客户未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，撤销或缩小其认证范围。（多数情况下，暂停将不超过6个月。）
- 如果认证客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小与认证标准的要求一致。

9.0 申诉

- 有受理和评价申诉并对之做出决定的形成文件的过程。
- 对申诉处理过程各个层次的所有决定负责。确保参与申诉处理过程的人员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。
- 申诉的提出、调查和决定不造成针对申诉人的任何歧视行为。
- 申诉处理过程至少包括以下要素和方法：
 - a) 受理、确认和调查申诉的过程，以及参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申诉的过程；
 - b) 跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施；
 - c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。
 - 收到申诉后会负责收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。
 - 确认收到了申诉，并向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。
 - 对申诉的决定由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，告知申诉人。
 - 认证机构在申诉处理过程结束时正式通知申诉人。

9.1 投诉

- 对投诉处理过程各层级的决定负责。
- 投诉的提交、调查和决定不造成针对投诉人的任何歧视行为。
- 收到投诉时，确认投诉是否与其负责的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证认证客户有关，在调查投诉时考虑获证管理体系的有效性。
- 对于针对获证认证客户的有效投诉，在适当的时间将投诉告知该认证客户。
- 有受理和评价投诉并对之做出决定的形成文件的过程。该过程涉及投诉人和投诉事项的方面需要满足保密要求。
- 投诉处理过程至少包括以下要素和方法：
 - a) 受理、确认和调查投诉的过程，以及决定采取何种措施以回应投诉的过程；
 - b) 跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施；
 - c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。
 - 收到投诉后会负责收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息。
 - 在可能时，确认收到了投诉，并向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。
 - 对投诉的决定由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并告知投诉人。

- 在可能时，在投诉处理过程结束时正式通知投诉人。
- 与获证认证客户及投诉人共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

9.2 认证客户的记录

- 对所有认证客户（包括所有提交申请的组织、接受审核的组织和获得认证或被暂停或撤销认证的组织）保持审核及其他认证活动的记录。
- 获证认证客户记录包括以下内容：
 - a) 申请资料及初次认证、监督和再认证的审核报告；
 - b) 认证协议；
 - c) 适用时，多场所抽样方法的理由；
 - d) 确定审核时间的理由；
 - e) 纠正与纠正措施的验证；
 - f) 投诉和申诉及任何后续纠正或纠正措施的记录；
 - g) 适用时，委员会的审议和决定；
 - h) 认证决定的文件；
 - i) 认证文件，包括与产品（包括服务）、过程相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围；
 - j) 建立认证的可靠性所需的相关记录，如审核员和技术专家能力的证据；
 - k) 审核方案。
- 保证申请组织和认证客户记录的安全，以确保满足保密要求。运送、传输或传递记录的方式确保保密。
- 有记录保存的形成文件的政策和程序。获证认证客户及以往获证认证客户的记录保存期为当前认证周期加上一个完整的认证周期。

- 完 -

修订记录

日期	内容