

管理体系、服务认证认证、服务认证流程

1 认证申请

1.1 管理体系、服务认证申请方应向朗实认证（北京）有限公司（以下简称 RLAC）提交一份正式的由法定代表人或其授权代表签署的申请书，包括申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明。申请书及附件应包括的内容详见附录：

1.2 RLAC 向申请人提供有关公开文件。

1.3 申请组织同意遵守认证要求，提供审核所需必要信息的规定或承诺，在有要求时，接受 CNAS 的见证评审及确认审核，并提供必要支持。

1.4 RLAC 在收到申请组织申请材料，经合同评审后，在 30 天内做出受理、不受理或改进后受理的决定，并通知委托方（受审核方）。

1.5 双方签订《管理体系、服务认证合同》。

1.6 对收到的信息将用于现场审核评定的准备。

2 现场审核前的准备

2.1 受审核方进行审核准备在现场审核前，申请组织（受审核方）按拟申请认证的标准建立的管理体系，其运行时间在现场审核前至少应达到 3 个月以上，并至少进行了一次内部管理体系审核和管理评审，环境、职业健康安全体系已实施了法律、法规符合性评价。

2.2 RLAC 进行审核准备：

2.2.1 审核组长负责进行管理体系、服务认证文件审查，考虑申请组织（受审核方）的一体化程度，对审查中的问题以书面形式通知申请组织（受审核方）修订完善体系文件。

2.2.2 RLAC 与申请组织（受审核方）协商确定审核日期，发出审核项目发送通知书，由受审核方确认审核组织成员、审核日程安排等，如对审核计划内容及审核组成员有异议，可以向 RLAC 提出并协商解决。

2.2.3 组成具有专业能力的审核组，由审核组长编制审核计划并进行审核准备及实施现场审核。审核计划应提前通知申请组织（受审核方）进行确认。

2.2.4 必要时由审核组长决定是否需要申请组织（受审核方）进行一次初访问。

2.2.5 根据申请组织（受审核方）申请，RLAC 可安排一次管理体系、服务认证预审核，但应符合下列规定：

2.2.5.1 对同一认证申请组织的预审核只能进行一次；

2.2.5.2 预审核的现场审核人日数不得超过正式审核人日数的 50%；

2.2.5.3 不能因为预审核而减少正式审核人日数。

2.2.6 管理体系、服务认证初次审核一般分为两个阶段进行。

2.3 当有见证或相关主管部门等要求需安排观察员参与审核时, RLAC 应提前将相应信息告知审核方, 申请方应予以配合, 接纳观察员并提供相应的条件。

3 现场审核

审核组依据受审核方选定的认证标准, 在合同确定的产品范围内审核受审核方的管理体系、服务认证, 主要程序为:

3.1 召开首次会议

首次会议通常由审核组长主持, 客户的最高管理者、接受审核的部门负责人、审核组成员和陪同人员参加首次会议。首次会议主要介绍审核组成员及分工, 说明审核目的、依据文件和审核范围、审核方式、程序、确认审核计划、有关审核可能被终止的条件信息和各项安排以及需要澄清的问题。如申请组织要求时, 审核组成员应向申请组织出示身份证明文件(身份证)。

3.2 实施现场审核

3.2.1 收集客观证据评定申请组织(受审核方)管理体系、服务认证的符合性、适宜性及有效性, 对不符合项写出不符合报告单。在现场审核中审核组可以提出改进的方向, 而不应提出具体的解决方案。

3.2.2 RLAC 应确认获证组织已对法律法规要求的符合性做出了评价并在不符合相关法律法规要求时采取了纠正措施, 以确认组织在此方面运行的符合性。

3.2.3 初次审核时, 一阶段审核期间, 审核组就一体化管理体系、服务认证的一体化程度进行确认。必要时将基于申请阶段所获取的信息而确定的审核时间进行评审和调整。

3.2.4 初次审核时, 一阶段审核发现不符合, 组织应进行整改, 当整改完成后方可进行二阶段现场审核。如果一阶段审核证据表明不能按照预先策划的二阶段审核时间进行时, 组织应先进行整改, 整改完成后再重新确定二阶段审核时间。

3.3 审核组进行内部评定, 对不符合项做出属于严重或轻微的评定, 对管理体系、服务认证的符合性、适宜性和有效性做出全面评价。

3.4 对不符合项类型评价的原则是:

3.4.1 严重不符合项主要指: 管理体系、服务认证与约定的管理体系、服务认证标准或文件的要求不符; 造成系统性、区域性严重失效的不符合或可造成严重后果的不符合。

3.4.2 轻微不符合项主要指: 孤立的人为错误, 文件偶尔未被遵守, 造成的后果不严重, 对系统不会产生重要影响的不符合等。

3.5 审核组编写审核报告做出审核结论, 其审核结论有四种情况:

3.5.1 建立并实施的管理体系、服务认证符合标准要求, 同意推荐认证注册;

3.5.2 建立并实施的管理体系、服务认证基本符合标准要求, 存在部分轻微不符合, 纠正、纠正措施/计划经验证合格后, 同意推荐认证注册;

3.5.3 建立并实施的管理体系、服务认证存在严重不符合项, 短期内(限期三个月)可采取纠正措施, 暂缓推荐认证注册;

3.5.4 建立并实施的管理体系、服务认证不符合标准要求，短期内不能采取纠正措施解决，不同意推荐认证注册。

3.6 向受审核方领导通报审核情况，确认不符合项，听取意见后确定审核结论。

3.7 末次会议通常由审核组长主持，参加会议人员一般同首次会议，客户最高管理者、接受审核的部门负责人、审核组成员和陪同人员参加末次会议，也可包括审核委托方和其他方。召开末次会议，主要说明审核情况，宣读审核报告和审核结论，介绍现场审核结论是审核推荐性的结论，并明确对不符合项采取纠正措施的时限要求和验证方式。

其验证方式为：

3.7.1 对纠正措施实施结果以书面见证材料验证；

3.7.2 对纠正措施实施结果派审核组成员到受审核方现场验证；

3.7.3 对纠正措施结果需经历一段时间才能显示其有效性时，可结合下次监督审核时验证。

4 认证批准

4.1 认证批准的条件

4.1.1 管理体系、服务认证符合所申请的标准要求，包括适宜的删减（指质量管理体系、服务认证）；

4.1.2 组织的质量管理体系、服务认证得到有效实施，符合标准/认证依据的要求；

4.1.3 质量方针、目标已为员工理解和实施，质量意识有所提高；

4.1.4 产品/服务质量符合相关法规、标准和用户要求，用户满意；

4.1.5 通过内审和管理评审和其它渠道信息的沟通，采取纠正和预防措施，改进管理体系、服务认证使体系具有实现质量目标的能力；

4.1.6 内部质量审核、管理评审已实施，能发现体系存在的问题，建立了体系有效运行和自我完善的机制；

4.1.7 组织能遵守相关法律、法规、标准的要求，各相关方满意；

4.1.8 经审查、审定未发生影响批准认证的其他事宜（如资质证书齐全、无顾客投诉、上级主管部门的质量/环境/安全抽查未发生不合格、无重大事故等）；

4.1.9 对纠正措施没有进行验证或有效验证之前，不能批准认证资格。

4.1.10 如果初次二阶段审核结束后6个月内不能对严重不符合的纠正及纠正措施进行有效验证，则应在推荐认证前再实施一次二阶段审核。

4.2 申请组织（受审核方）不符合项经审核组验证合格关闭后，RLAC 认证部对审核结论进行认证决定评定，认证决定由未参加该项审核过程的人员做出。

4.3 按合同约定缴齐认证费用后，方可批准认证注册。

4.4 总经理/授权人批准认证决定，总经理签发认证证书。

4.5RLAC 认证部负责认证合格后注册登记,颁发认证证书,并在 RLAC 的网站上公布管理体系、服务认证注册单位名录。

4.6 认证公告的内容包括:获证组织名称、注册号、认证标准、认证范围、地理位置(多场所认证范围内 总部和所有场所的地理位置)、证书有效期等内容。

附录 1：管理体系流程图

