



LPCC-WI-14

公开文件-获证组织须知

(第 1 次修订)

编 制：文件编写小组

审 核：黄惠娜

批 准：李 冲

发布日期：2022 年 05 月 16 日

实施日期：2022 年 05 月 16 日

修订日期：2024 年 03 月 20 日

罗普认证中心有限公司 制

获证客户须知

1.授予、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、更新认证资格的规定

1.1 批准认证注册资格

1.1.1 批准认证资格的条件

- a) 申请组织是具有法律地位的组织，或是具有法律地位组织的一部分；
- b) 当国家、地方或行业对申请组织有许可资质要求时，申请组织应具有规定的许可资质；
- c) 申请组织所申请的认证范围应与营业执照的经营范围、许可资质准许范围一致，不得超过营业执照规定的经营范围和许可资质范围；
- d) 申请组织提供的申请材料应真实、准确、有效；
- e) 申请组织已与罗普认证中心有限公司（以下简称“LPCC”）签署认证合同，承诺遵守认证的有关规定，并按照认证合同约定按时缴纳认证费用；
- f) 申请组织建立和实施的管理体系符合相应管理体系标准的要求；
- g) 申请组织应遵守适用的法律法规和强制性要求，需要时能提供有法律效力的证据。

1.1.2 批准认证资格的程序

- a) 申请组织已知悉并理解 LPCC 提供的公开文件；
- b) 申请组织向 LPCC 正式提交《管理体系认证申请书》、《认证合同》和相关附件；
- c) 申请组织与 LPCC 签署认证合同，并按规定缴纳认证费用；
- d) 申请组织申请认证的管理体系文件覆盖申请认证范围，并符合认证标准的要求；
- e) 申请组织申请认证的管理体系，通过审核组的现场审核、认证审核材料评审，并经中心总经理批准，签发认证证书。

1.2 拒绝认证注册资格

1.2.1 拒绝认证资格的条件

当初审的认证组织不能满足认证要求时，即构成拒绝条件，包括但不限于：

- a) 对不符合项，未按期限有效关闭；
- b) 提供虚假的认证信息；
- c) 认证活动存在公正性问题；
- d) 行政许可证明文件失效；
- e) 不履行认证合同义务；
- f) 受审核方的管理要求有重大缺陷，不符合标准的要求；
- g) 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。

为。

1.2.2 拒绝认证资格的程序

- a) 由 LPCC 做出拒绝认证的决议，向被拒绝认证的组织发出书面通知。

1.3 保持认证注册资格

1.3.1 保持认证资格的条件

- a) 获证组织的法律地位、许可资质和强制性标准执行情况持续符合现行有效的法律、法规要求，认证范围与营业执照、许可资质以及审核组提供的审核证据相一致；
- b) 获证组织的管理体系持续符合认证标准的要求，并实现守法和持续改进的承诺；
- c) 获证组织持续遵守认证有关的规定，出现变化及时通报 LPCC，并办理变更手续；
- d) 获证组织在证书有效期内未发生重大事故，国家或行业抽查没有出现不合格；
- e) 获证组织在证书有效期内未发生误用认证证书和认证标志的情况，或一旦发生能及时有效地采取纠正和纠正措施，将产生的影响消除或降至最小程度；
- f) 获证组织对顾客或相关方的重大投诉和抱怨能及时有效地进行处理；
- g) 获证组织能及时向 LPCC 报告与管理体系有关的变化信息（包括重大事件、事故和国家检查不合格，及通讯地址、联系人、员工人数、生产环境的变化等）；

h) 获证组织履行认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

1.3.2 持续保持认证资格的程序

a) 获证组织在证书有效期内履约认证合同，自觉接受 LPCC 安排的监督审核、非例行检查和必要的回访活动，并经 LPCC 确认符合认证标准和本规定 2.1 条款的各项条件，可通过再认证持续保持认证注册资格；

b) 获证组织应在认证证书有效期结束前，提前 90 天向 LPCC 提出再认证申请，重新签订认证合同，并缴纳再认证费用；

c) 申请再认证的客户与 LPCC 重新签订《认证合同》，经合同评审、现场审核、合格评定通过后，LPCC 为客户重新颁发证书；

d) LPCC 批准认证注册资格后，为再认证客户换发新的认证证书；一般情况下，新证书的终止日期可以基于当前的终止日期，新证书上的颁发日期应不早于再认证决定日期。如果再认证终止日期前，认证机构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，则不应推荐再认证，也不应延长认证的效力。

e) 在认证到期后，如果客户能够在 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。

1.4 扩大认证注册范围

1.4.1 扩大认证范围的条件

a) 获证组织可根据组织实际情况的变化，扩大管理体系的覆盖范围，扩大的认证范围应在营业执照核定的经营范围内，并符合国家、地方法规和许可资质要求；

b) 获证组织申请扩大的认证范围涉及强制性产品认证，应提供已取得强制性产品认证的有效证据；

c) 获证组织的管理体系的运行情况应与扩大后认证范围一致，并符合认证标准要求；

- d) 获证组织近一年来，未在申请扩大认证范围内发生重大事故和国家检查不合格；
- e) 获证组织向 LPCC 重新申请新扩大的认证范围时，需要按规定补缴相应的认证费用。

1.4.2 扩大认证范围的程序

- a) 申请客户认真阅读并理解 LPCC 公开文件中与扩大认证范围有关的内容；
- b) 申请客户向 LPCC 提交扩大认证范围的申请及相关证据（如修改后的管理手册、重要环境因素清单、不可控制风险清单、适用的法律法规清单等）；
- c) 申请客户应按照规定缴纳扩项认证费用；
- d) 申请客户应提供与认证范围一致的生产作业场所，按照约定的日期接受审核组的现场审核；需要时，扩项审核可与监督审核、再认证审核一起进行；
- e) 经扩项审核证实客户的管理体系符合管理标准要求时，LPCC 按扩项后的范围换发认证证书；
- f) 申请客户接到新认证证书后，应将原证书及时寄回 LPCC，做报废处理；
- g) 需要时，获证组织可与 LPCC 修订或重新签定认证合同。

1.5 缩小认证注册范围

1.5.1 缩小管理体系认证范围的条件

- a) 获证组织在认证范围内的部分产品、作业场所、生产过程等，不能持续符合认证标准和其他附加要求；
- b) 获证组织在认证范围内的部分产品、作业场所、生产过程等，不愿继续保持认证资格，且拟缩小部分不影响保留范围内的质量控制、不存在重要环境风险、职业健康安全风险；
- c) 获证组织不再生产某类产品或不再提供某种服务（如两次监审无设计开发或不能提供某产品生产现场，应在体系覆盖范围中取消与设计开发或该产品有关的词汇）；
- d) 获证组织认证范围中部分产品涉及许可资质要求（含 3C 认证），但不能（或暂时不能）提供有效的法规性证据时，应相应缩小体系覆盖范围。

1.5.2 缩小管理体系认证范围的程序

- a) 获证组织向 LPCC 提交缩小认证范围的申请, 或审核组提出缩小获证组织认证范围的理由, 并附上相应的证据;
- b) LPCC 按程序规定审定、批准, 并为获证组织换发认证证书;
- c) 获证组织接到新认证证书后, 应将原证书及时寄回 LPCC, 做报废处理;
- d) 需要时, 获证组织可与 LPCC 修订或重新签订认证合同。

1.6 暂停 (恢复) 认证注册资格

1.6.1 暂停认证资格的条件

获证组织有以下情形之一的, LPCC 应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书:

- a) QES 持续或严重不满足认证要求的, 包括 QMS 文件与实际业务运作严重脱离;
- b) 不满足 QES 适用的法律法规要求, 且未采取有效纠正措施的;
- c) 受到与质量/环境/职业健康安全相关的行政处罚, 且尚未完成整改的;
——质量管理体系认证范围内的产品经国家质量监督部门抽检不符合规定要求且经媒体曝光, 被有关执法监管部门责令停业整顿的;
——环境/职业健康安全/职业健康安全风险, 经国家、地方或行业主管部门抽检/常规监测不符合规定要求且经媒体曝光, 被有关执法监管部门责令停业整顿的;
- d) 发生重大质量事故, 反映获证组织 QMS 运行存在重大缺陷的; 发生突发环境事件的; 发生较大生产安全事故, 反映获证组织 OHSMS 运行存在重大缺陷的;
- e) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查, 或者提供虚假材料或信息的;
- f) 持有的与 QES 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, 重新提交的申请已被受理但尚未换证的;
- g) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的;

h) 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;

i) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的;

j) 被有关行政监管部门责令停业整顿的;

k) 发生与质量/环境/职业健康安全相关重大舆情的;

l) 主动请求暂停的(例如: 获证组织已和其他认证机构达成协议, 提交转机构申请通过后, 主动申请暂停);

m) 监督审核时发现的严重不符合的纠正措施未能在 3 个月内完成验证的;

n) 相关方对组织的投诉尚未解决(属于组织的原因)。

o) 组织认证范围内的产品在使用中发生重大质量问题, 或组织认证范围内的产品、活动/过程、场所涉及的环境影响/职业健康安全风险控制不符合要求, 已造成了较严重影响。

p) 发生重大质量问题、环境/职业健康安全事故, 且造成了严重影响, 尚不需立即撤销认证证书的。

q) 没有合理理由, 对不符合项未在规定的期限内采取有效纠正措施, 且尚不构成立即撤销认证资格。

r) 组织未能遵守其同公司达成的协议(或合同)的有关条款或违反其他有关认证规定。

s) 获证组织的管理体系或相关产品不符合认证依据, 不需要立即撤销认证证书的;

t) 其他构成暂停注册资格的情况。

注: 连续暂停期限超过 6 个月, 恢复注册资格审核时须增加人日数。

1.6.2 暂停认证资格的规定

a) 暂停期间, 获证组织管理体系的认证资格暂时无效, 应立即停止认证证书和标志的宣传和使用;

b) 暂停期间, 获证组织应针对 LPCC 在暂停通知中明示的原因, 在暂停通知中限定时间内进行整改, 纠正造成暂停的问题, 整改到位后应及时通知 LPCC; 否则 LPCC 将撤销其认证资格, 或缩小其认证范围;

c) 认证证书暂停期不应超过 6 个月, LPCC 应在暂停通知中明示暂停期限。但是, 属于上述第 1.5.1 m) 项情形的, 暂停期可至行政许可机关作出行政许可决定之日。

当认证客户遇到不可抗拒的客观因素, 无法在规定期限内纠正造成暂停的问题, 可视获证组织具体情况, 主动缩小认证范围或注销认证资格。

1.6.3 恢复认证资格的规定

获证组织已在 LPCC 规定的时限内解决造成暂停的问题, 即可办理恢复手续, 凡因体系运行不正常导致暂停的需要进行现场验证, 按特殊审核程序办理恢复 (特殊审核可与监督审核一并进行); 获证组织从接到 LPCC 恢复认证资格通知后, 即可恢复认证证书和标志的正常使用。

1.7 撤销认证资格

1.7.1 凡有下列情况之一者, 在获得相关信息并调查核实后 5 日内撤销获证组织的认证注册资格:

a) 被注销或撤销法律地位证明文件的;

b) 被执法监管部门认定存在严重违法失信行为纳入“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) 认证证书的暂停期限已满, 但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的;

d) 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;

e) 获证组织出现突发环境事件, 经生态环境主管部门确认因获证组织违规而造成的;

f) 发生重大安全事故的;

g) QES 没有运行或者已不具备运行条件的;

h) 获证组织的管理体系或相关产品不符合认证依据, 需要立即撤销认证证书的;

- i) 在暂停使用认证证书期间, 组织未能按规定要求采取有效的纠正措施;
- j) 发生重大质量问题/环境/职业健康安全事故, 违反法律法规或其他要求, 造成严重后果, 需立即撤销认证证书的;
- k) 没有合理理由, 不符合项未在规定的期限内采取有效纠正措施, 且体系处于严重失控, 后果严重的 (在不能对其认证范围进行缩小的情况下);
- l) 获证组织不再生产获证范围内产品或提供获证范围内服务的;
- m) 获证组织对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的;
- n) 获证组织虚报、瞒报获证所需信息的;
- o) 获证组织故意或持续的不满足国家体系管理相关法律法规要求的;
- p) 获证组织拒不接受相关监管部门或认证机构对其实施监督的;
- q) 获证组织向认证机构申请认证证书转出并且认证机构开具转机构证明;
- r) 获证组织以其他理由 (如原证书不带标、不满意原认证机构的服务、原发证机构在证书有效期内受到了行政监管部门、认可机构、行业协会的处罚等) 申请转机构并且转机构成功后;
- s) 其他应撤销认证证书的。

1.7.2 认证证书和标志属 LPCC 知识产权, 当获证组织被注销或撤销证书后, 应立即停止使用证书和标志, 并将证书交回 LPCC。如获证组织仍继续使用证书和认证、认可标志, 将视为侵权行为。自注销或撤销之日起, 一个月内不交回证书的, LPCC 将予以公告或在网上发布信息。

1.8 提供 (更新) 的认证信息

1.8.1 LPCC 负责为认证组织提供并及时更新以下信息:

- a) 对认证活动全过程的说明及与收费有关的信息;
- b) 为实施审核做出的必要安排及相关文件;

c) 获证组织应遵守的认证规则和要求；获证组织通过审核后，与认证决定有关的信息及认证证书；

d) 获证组织引用认证资格的权利和责任要求；

e) 与投诉和申诉处理程序相关的信息资料。

1.8.2 获证组织负责为 LPCC 提供并及时更新以下信息：

a) 与认证相关的基本信息，如企业名称、通信地址、员工人数、认证范围及其变化情况；

b) 与审核有关的文件及运行证据，如管理手册、营业执照、行政许可资质等；

c) 证明遵纪守法的客观证据，如适用的法律法规清单、“三同时”验收报告、符合标准要求的检（验）测报告等；

d) 持续保持认证资格所必须的文件和信息，如不符合关闭材料、认证信息变更申请、再认证申请、证实认证信息变化的有效证据等；

e) LPCC 按照主管部门规定和行业惯例向获证组织索要的其它证据和信息资料。

2. 认证证书和标志的使用

根据《中华人民共和国认证认可条例》和《认证证书和认证标志管理办法》，为使获证客户正确使用认证证书和认证标志，认证证书及标志的使用说明如下：

2.1 认证证书和标志仅限于在有效期内使用，认证证书超过证书有效期，认证资格处于暂停、撤销状态认证资格手续的获证客户，应停止使用认证证书及其标志；

2.2 在认证证书有效期内，获证客户的认证资格可以在企业文件、网站、广告和其他宣传材料中展示，认证证书和标志也可用于销售场所和公关活动中；但不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务通过认证，在宣传认证结果时不能损害认证机构的声誉；

2.3 对于认证证书、标志及其所附文字的宣传，不应使人对认证对象和授予认证的认证机构产生歧义；认证标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用；

2.4 当获证客户的管理体系发生重大变化时，包括企业名称、认证范围、通信地址、员工人数、法定代表人等重要信息的变化，应及时通报 LPCC；并按程序更改认证证书上的相关内容。未变更或者经 LPCC 调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书；

2.5 当获证客户的管理体系认证范围发生变更（扩大或缩小）时，获证客户应修改所有的宣传或广告材料，并确保与认证有关的宣传与认证证书的内容一致，防止在证书和标志的使用上产生误解，发生侵权行为；

2.6 认证证书和标志只限于获证客户自己使用，使用认证标志时应同时注明证书注册号；不准以任何方式转让、出售、借用或冒用，发现有人冒用自己的认证资格应主动维权，必要时通过法律手段制止侵权行为的发生；一旦发生认证证书、标志误用和虚假宣传，可能导致认证注册资格的暂停或撤销；

2.7 获证客户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。

获证客户按以下文字描述宣传自己的认证注册资格可以被认为是适宜的：“本组织（或本企业）通过了罗普认证中心有限公司的****管理体系认证，证书号为 xxxxx。”

其中 ****为获得认证注册资格的管理体系名称，如质量或 GB/T19001，环境或 GB/T24001，职业健康安全或 GB/T45001 等；xxxxxx：为获证客户管理体系认证证书注册号；

2.8 获证客户不应将认证标志错误地用于实验室检测、校准或检查报告中；

2.9 无论什么原因，只要认证资格被暂停，获证组织应停止认证证书和标志的使用；

2.10 获证客户更换认证证书，在收到新证书之前，应将原证书寄回 LPCC；获证客户因故撤销认证注册资格，从收到或撤销认证注册通知之日起，在停止使用认证证书和标志的同时，也应将原证书寄还到 LPCC；

2.11 获证客户对认证证书、标志使用不当，LPCC 可委托有关人员进行调查核实，并将处理结果通知获证客户，令其采取纠正措施，挽回不良影响；情节严重者，将按照公开文件中的有关规定，暂停或撤销认证注册资格，并按程序上报国家主管部门；

2.12 如发现认证证书和标志被伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印或错误引用认证状态等情况，在办理暂停、撤销认证注册资格的同时，LPCC 保留追究法律责任的权利；

2.13 认证证书被撤销，原注册号废止。

3. 认证双方的权利和义务

3.1 申请组织和获证组织

3.1.1 权利

3.1.1.1 获取罗普认证中心有限公司（以下简称“LPCC”）认证公开文件和信息；

3.1.1.2 申请认证、接受审核和认证决定过程不受歧视；

3.1.1.3 对审核计划安排和可能影响认证公正性的审核组成员提出调整和变更的要求；澄清不符合事实和对审核报告提出意见；

3.1.1.4 对LPCC认证审核工作、审核结论及认证决定等方面有异议时有权向LPCC申诉。若认为LPCC未遵守认证相关法律法规及认证规则并且导致自身合法权益受到严重侵害的，可以向所在地认证监管部门或国家认监委投诉；

3.1.1.5 获证组织有正确使用认证证书和标志的权力；

3.1.1.6 获证组织有权根据产品和（或）服务、管理体系等的变化，提出变更认证范围的要求；

3.1.1.7 认证证书到期前 3 个月，向 LPCC 申请再认证证书。

3.2 义务

3.2.1 遵守国家法律、法规及认证规则，按照管理体系认证标准的要求建立并有效运行管理体系，当发现不满足认证标准要求时应有纠正措施，以确保管理体系的符合性及有效性；同时，应及时向 LPCC 通报相关信息；

3.2.2 为进行认证审核（含初审、监督审核、再认证等）和解决投诉做出必要的安排，并对认证审核所涉及的工作（包括文件审查、审核区域的进入、记录查阅、人员的访问和配合等）应做出充分的安排及配合，如现场审核活动中存在危险区域，获证客户应以书面方式通知 LPCC；

3.2.3 遵守国家、LPCC 关于认证证书及标志的使用要求，采取合理措施保证这些要求得到遵守并保证：

- a) 当其认证资格被暂停，立即停止使用所有与获得认证资格有关的宣传材料；
- b) 当其认证资格被注销或撤销时，应将认证证书及时交还 LPCC 并且销毁全部带有认证标志的文件；
- c) 当其认证范围被缩小时，应修改相关文件及宣传材料。

3.2.4 在认证证书有效期内，只能用认证证书来证明其管理体系符合了特定标准或其他引用文件，不能用管理体系认证证书来暗示其产品或服务通过了 LPCC 认证，宣传认证结果时不应损害 LPCC 的声誉；

3.2.5 依据认证合同要求及时向 LPCC 交纳认证费用，按照规定接受 LPCC 监督审核及再认证审核；

3.2.6 遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息；

3.2.7 当获证客户管理体系发生以下变更时，应及时通报 LPCC。对发生的质量事故、环境事故、安全事故和国家监督抽查中发现的不合格等情况应在 2 日内通报 LPCC，重大事故应在 24 小时内通报 LPCC。包括：

- a) 组织机构、管理体系发生重大变更；
- b) 认证范围中的产品品种及产品实现过程发生变更；
- c) 发生质量事故、环境事故、安全事故或国家监督抽查中出现不合格等情况，以及所采取的处理措施；
- d) 发生顾客重大投诉；
- e) 重要技术管理人员流失导致体系有效性下降；
- f) 适用的法律法规、产品标准等要求发生变更；
- g) 其他重要变更信息。

3.2.8 对所提供申请材料和客观证据的真实性、充分性负责（如体系覆盖人数的真实性），并承担因提供虚假/不准确/不全面证据而导致认证证书被暂停或撤销的全部责任。

3.2 罗普认证中心有限公司

3.2.1 权利

3.2.1.1 按照国家相关法律法规的要求，制定 LPCC 的认证审核工作程序和管理规定；

3.2.1.2 在拟认证的范围内按相关工作程序和认证准则实施认证审核并做出认证决定；

3.2.1.3 要求客户按认证合同的约定支付认证费用；

3.2.1.4 按照规定的周期对获证客户进行年度监督审核和认证证书到期前的再认证；

3.2.1.5 处理来自获证组织或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议；

3.2.1.6 制定认证证书、认证标志的使用规定；

3.2.1.7 有权要求申请认证组织提供有关接受认证审核、监督审核、再认证或特殊审

核所必需的申请信息、文件资料和相关证据，并对审核人员进入相关审核区域、调阅文件记录、现场抽样和访问有关人员提供方便；

3.2.1.8 有权调阅对获证组织的顾客的投诉记录和依据管理体系标准或其他认证文件要求所采取纠正措施记录；

3.2.1.9 拥有认证文件（如认证证书、审核报告等）的所有权，当获证组织的管理体系不再符合管理体系认证标准等要求时，LPCC有权暂停或撤销获证组织的认证证书。当撤销认证证书时，有权要求获证客户交回认证证书；

3.2.1.10 当获证组织在管理体系范围内发生重大事故、重大投诉、严重违反国家法律法规等事件时，LPCC有权对获证客户进行特殊审核。

3.2.2 义务

3.2.2.1 LPCC 接受所有申请客户的认证申请，不附加过分的财务或其他条件，不以申请客户的规模或是否为某一协会或社团的成员及认证供方的数量作为提供服务的条件；

3.2.2.2 根据申请组织的要求及双方签订的合同，LPCC 按照认证（审核）程序规定对申请客户进行认证（审核），并对认证活动的公正性、客观性、有效性负责；

3.2.2.3 对授予、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、更新认证资格的认证决定负责；

3.2.2.4 LPCC 仅在认证认可主管部门批准认可的业务领域内实施认证，做出认证决定，颁发认证证书；

3.2.2.5 LPCC 对获证组织及时办理认证注册、颁发认证证书，在 LPCC 网站 (www.lpcccenter.cn) 予以公布，并在 30 个工作日内按照规定的要求报送国家认监委；

3.2.2.6 LPCC 及时向获证客户提供有关认证的信息（包括商业、生产、技术和认证审核信息）；当认证要求发生变更时，LPCC 将以适当方式将认证要求的任何变更通知获证组织。

LPCC 将在规定的期限内验证每个获证组织是否符合新的认证要求；

3.2.2.7 对申请客户、获证客户提出的申诉/投诉、争议，LPCC 将进行调查处理，并及时将处理结果通知对方；

3.2.2.8 保证所有参与认证活动的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的专有信息保守秘密；当法律要求需要将该信息提供给第三方时，将事先以书面形式通知客户。

4.申诉、投诉和争议的处理办法

为贯彻落实《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《质量管理体系认证规则》，维护公平、公正，提高认证的可信性，特制定本办法。

4.1 申诉

a) 委托人或获证客户在接到罗普认证中心有限公司的不受理申请通知或认证决定通知书后，在 15 个工作日内可以向 LPCC 提出申诉，并以书面形式提交 LPCC；

b) LPCC 收到申诉文件后，立即向管理者代表报告。管理者代表组成申诉处理小组，采取措施，做出客观、正确的结论；

c) 申诉处理小组成员由熟悉国家相关法律法规及认可规范要求且与申诉人无利害关系的人员组成；申诉的决定、审查及批准应由与申诉事项无关的人员作出，并应告知申诉人；

d) 申诉处理小组在调查取证的基础上，拟订处理意见及相关的处理措施，报 LPCC 总经理批准、做出处理决定，并在收到申诉文件的 45 个工作日内书面通知申诉人，保证申诉处理的公正性。

4.2 投诉

a) 认证活动中发生的投诉，投诉人通常应以书面形式提交 LPCC。投诉人应提供所投诉事件的细节情况、必要的证明材料并签名或盖章。对于匿名投诉，通常情况下不予

受理，但 LPCC 将作为工作改进的参考，进行必要的调查、记录，并在适当时采取纠正、预防措施；

b) 对于署名的、涉及对 LPCC 认证活动的投诉，LPCC 将充分了解投诉事件所涉及的全部信息（包括 LPCC 管理体系中存在的倾向性因素），进行原因分析和情况调查核实，必要时将进行现场调查取证；

c) 对于与获证客户有关的投诉，LPCC 在调查投诉时应充分考虑获证管理体系的有效性，并应在适当的时间将投诉相关信息告知该客户；

d) LPCC 在收到投诉后的 30 个工作日内，完成调查并提出处理意见，报 LPCC 总经理审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈投诉方及相关方；

e) 投诉的决定、审查及批准应由与投诉事项无关的人员作出，并应告知投诉人；

f) LPCC 应与获证客户及投诉人充分协商、共同确定是否将投诉事项公开及公开的程度并充分考虑保密要求。

4.3 争议

a) 认证客户在认证过程中提出的争议，一般由审核组长与受审核方按照审核准则、手册、程序及认证方案等规定协商处理。经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可做出相关结论，并将争议情况连同审核材料一起提交 LPCC。受审核方也可在争议发生后的 10 个工作日内直接向 LPCC 提出书面争议。其它争议应在争议所涉及事件发生后的 10 个工作日内以书面形式提交 LPCC 处理；

b) LPCC 及时对收到的争议进行调查、研究，并将研究结果通知争议提出人。

申诉/投诉和争议方如对处理有异议，可向国家认证认可监督管理委员会（CNCA）提出申诉或投诉，若申诉/投诉和争议涉及法律，则按法律程序办理。

5. 公正性声明与保密承诺

为确保管理体系认证活动的公正性、客观性，罗普认证中心有限公司（以下简称“LPCC”）将严格遵守中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和中国认证认可协会（CCAA）的各项规定，做以下声明和承诺，并真诚接受获证客户和社会公众的监督：

- 1、坚持非歧视原则，在具备能力的范围内向所有申请方开展认证服务，不附加任何不合理的条件，不阻碍或拒绝申请方的认证申请；
- 2、在认证受理、现场审核、认证决定、认证注册全过程，严格执行 LPCC 的管理程序，客观反映认证组织的实际情况；
- 3、不从事与认证活动有关的咨询工作，也不允许 LPCC 审核人员介入认证咨询活动，凡从事过认证咨询服务的人员，两年内不得参与咨询过组织的认证审核；
- 4、严格执行诚信经营，不采用非正当手段承揽业务；
- 5、规范认证行为，要求本公司认证人员严守职业准则，讲究职业道德，规范开展工作，不受任何干扰，独立开展认证审核活动；
- 6、履行保密承诺，LPCC 全体工作人员，维护认证客户的合法权益，为其保守商业、技术管理等保密信息；
- 7、遵守国家法律、法规和其他要求，未经委托方（或认证客户）同意，不向任何第三方透露组织的非公开信息，但不包括：
 - a) LPCC 拥有先于委托方（或认证客户）披露的信息；
 - b) 法定的公共信息，或 LPCC 不依赖委托方（或认证客户）获得的信息；
 - c) 委托方（或认证客户）已公开的信息；
 - d) 认证审核过程的不涉嫌组织机密的文件、资料、记录；
 - e) 有法律法规要求时应公开的信息。
- 8、需要向国家主管部门公开受控信息时，应提前告知获证客户，并征得同意；

9、委托方（或认证客户）有权提出保密和禁区等方面要求，并监督审核人员执行保密承诺；

10、为维护公平、公正，LPCC 已经建立了完善的争议、申诉、投诉受理和处理制度。

6.信息通报要求

6.1.目的与范围

6.1.1 为确保罗普认证中心有限公司与获证客户之间信息沟通的及时性、准确性及规范性，特制定本文件；

6.1.2 本文件规定了 LPCC、获证客户信息通报规则，适用于 LPCC 与获证客户之间相关信息的通报。

6.2.通报的内容和要求

6.2.1 通报的内容

获证客户管理体系及认证相关信息发生下述（不限于此）变更时，需及时向 LPCC 通报。其通报方式为即时通报：

- 1) 更换法定代表人、最高管理者、管理者代表；
- 2) 获证管理体系覆盖的认证范围发生变更（如以“产品类别”表述的认证范围中，产品具体品种发生变更）；
- 3) 组织和管理层进行了重大调整(包括重要人员、设备、设施或其他重要资源调整)；
- 4) 管理体系和过程的重大变更；
- 5) 国家、行业、上级主管部门监督抽查情况以及在监督抽查中出现不合格的情况；
- 6) 发生了顾客的重大投诉及重大质量/环境/安全事故；
- 7) 企业性质的改变、生产经营状况、名称的变更；
- 8) 适用的法律法规要求发生变更；

- 9) 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更;
- 10) 其他相关情况的变更 (如名称、地址、网址、联系电话、传真和电子信箱等)。

6.2.2 LPCC 为客户提供并为其更新以下信息:

- 1) 认证活动过程的说明 (如: 申请、初次审核、监督审核和授予、拒绝、保持认证、缩小或扩大认证范围、更新、暂停、恢复、撤销认证过程等);
- 2) 可开展认证业务的范围, 以及获得认可的情况;
- 3) 管理体系认证依据规范性要求的变更;
- 4) 申请、初次认证和保持认证资格所需费用的信息;
- 5) 获证客户认证资格的引用和标志的使用;
- 6) 投诉和申诉处理程序的信息;
- 7) LPCC 通讯地址、电话等变更;
- 8) 国家有关认证政策、规定的变更;
- 9) 认证证书样式;
- 10) 其他与认证要求有关事项的变更 (不限于此), 如: 特殊审核中的提前较长时间通知的审核, 当认证机构为调查投诉 (见“申诉、投诉和争议的处理办法”)、对变更 (见 2.1 规定) 做出回应或对暂停的客户 (见“授予、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、更新认证资格的规定”) 进行追踪, 可能需要在提前较长时间通知获证客户后对其进行审核的情况;
- 11) 在不影响认证工作安全性的情况下, 当有请求时, LPCC 可以通过内部局域网或系统软件及非受控文件等形式部分提供确认特定认证的有效期。

6.2.3 通报要求

6.2.3.1 对认证客户的要求:

- a) 遵守认证要求;

b) 为审核活动（包括初次认证、监督、再认证及申诉、投诉的解决等）的实施提供条件；

c) 为接纳到场的实习审核员提供条件。

6.2.3.2 即时通报的材料应在发生之日起两个工作日通报 LPCC。

罗普认证中心有限公司

地址：河南省郑州市高新技术产业开发区银兰路 68 号 1 号楼 1902 室

联系人：李冲

联系方式：400-9955-182