

轉換獲認可的驗證/註冊至 LRQA

客戶需知

概述

本客戶需知向客戶介紹LRQA 進行轉換驗證機構稽核的主要過程。這些客戶是指目前由另一個獲認可委認可的驗證機構進行了驗證，其維護的管理系統滿足相關稽核標準要求的公司。

轉換驗證機構稽核過程往往通過在辦公室評審客戶在轉機構申請中提供的文件和資訊來完成。但是，如果在 LRQA 技術部門進行評審後，發現資訊和文件不足以讓我們做出通過結論，那在推薦驗證通過之前，需要對客戶現場進行一次訪問。

證書頒發後，將進行例行監督稽核以維持通過驗證的系統。

如果在文件評審或（必要的）轉機構稽核訪問中沒有發現重大問題，經由 LRQA 辦公室進行獨立的技术審查之後，將頒發證書。新頒發的 LRQA 證書的有效期限取決於客戶當前將被替換的證書。如果客戶當前的證書：

- 沒有終止期限 – 則 LRQA 證書的有效期限為從上次證書獲頒發之日或證書更新稽核之日起三年
- 有終止期限 – 則 LRQA 證書的有效期限與客戶現有證書有效期一致，或是三年，以較短的時間期限為準。

在各個階段的稽核，LRQA 稽核員都致力於向客戶提供有真正價值的稽核服務。稽核員的稽核風格是開放的和熱心助人的，稽核方法是切合實際的。

在稽核前，LRQA 將與客戶討論並商定稽核日期、稽核開始和結束時間、稽核組成員、稽核人天數和將被訪問的業務部門。除非客戶要求，稽核和報告都使用當地語言。

轉換驗證機構稽核前

LRQA 需要獲得以下資訊來給客戶提供報價：

- 公司詳細情況及具體業務活動
- 現有證書影本，含證書期限及有效期
- 現有證書的例行監督訪問的時間安排以及下次證書更新稽核（如適用）的時間安排
- 確定跟客戶現有證書的監督/證書更新週期相匹配的轉換稽核的所需時間。如果客戶之前的驗證是以“連續性”或“滾動性”監督稽核為基礎的，且

前三年沒有對整個系統進行過全面檢查，LRQA 將考慮安排更多的稽核時間，以便對系統進行更深入的檢查。

一旦客戶與 LRQA 簽訂合約，LRQA 將需要詳細瞭解客戶之前所進行的稽核訪問的相關結果（如最近一次證書更新及監督稽核的報告），以便我們熟悉客戶現有的管理系統現狀。LRQA 還將聯繫客戶原先的驗證機構以查證客戶現有證書的狀態。

此外，要向客戶頒發獲認可委認可的證書，LRQA 需要確定以下資訊：

- 客戶業務活動在我們獲許可的驗證範圍內
- 客戶轉換驗證機構的理由
- 客戶目前的驗證是由 IAF（國際認可論壇）認可的驗證機構進行的
- 客戶現有驗證範圍符合目前認可要求
- 客戶對目前所受理的顧客投訴已採取了適當的措施
- 客戶目前在法律符合性方面跟法律監管機構的溝通狀態。

將在評審這些資訊之後，決定是否需要在頒發驗證證書之前對客戶進行現場拜訪。

如果認為不需要進行現場拜訪，那將根據客戶提供的資訊和文件頒發獲認可委認可的驗證證書。

轉換驗證機構稽核

稽核目的

如果對客戶提供的文件和資訊進行辦公室評審後認為資訊不足以授予獲認可的驗證證書，或識別出一些只能通過現場訪問來驗證的問題，LRQA 將要求進行現場稽核。該現場稽核的具體活動將在稽核前的評審中確定，並將由執行此次稽核的稽核員向客戶傳達。稽核的目的是確定客戶的管理系統得到持續維護、實施，並進行了持續改進。LRQA 同時考慮因客戶活動、產品或服務變化而引起的系統變化，從而確認客戶是否仍然符合驗證要求。

執行稽核

稽核由首次會議開始。稽核員與客戶見面並向客戶的管理層介紹 LRQA 的稽核方法，客戶可以介紹公司的概況。稽核員將與客戶確認稽核計畫。

稽核員接著將：

- 根據客戶之前的驗證範圍複查客戶新申請的驗證範圍，並檢查客戶已建立並維護的系統、過程、文件以及記錄，從而確定客戶申請的驗證範圍與其活動、產品和服務相符；
- 複查客戶現有證書，確定其有效性、對客戶活動、產品或服務的適用性、所涉及場所及認可狀態；
- 複查客戶目前驗證機構最近一次開出的監督稽核報告，以確定客戶尚未實施的矯正措施。LRQA 將評審未關閉的稽核發

現的影響，並商定實施矯正措施的時間安排；

- 對於 OHS 和 EMS 客戶，LRQA 將進行現場走訪，以確定驗證範圍內所有健康安全危險源和環境因素已得到識別和適當處理；
- 評審系統變化以及執行變化的有效性。

稽核以末次會議作為結束。在末次會議上，稽核組將提交一份稽核發現的總結報告，商定下個階段的稽核過程，包括相關的健康安全及行政事宜。

接下來驗證週期裡的稽核的具體情況，可以查看具體產品的稽核需知。

報告

在稽核中我們會編寫稽核報告，以記錄稽核發現、稽核進度、正面發現以及有待澄清和確認的事項。我們把稽核發現記錄在“稽核發現表”裡，並把它們分級為嚴重不符合項或一般不符合項。定義如下：

嚴重不符合項：缺少或未能成功地實施及維護一個或多個管理系統要素，或存在客觀證據表明管理能否實現下列內容值得重大懷疑：

- 組織的方針、目標和對公眾的承諾
- 符合適用的法律法規要求
- 符合相關的客戶要求
- 滿足稽核準則的要求

通常情況下，嚴重不符合是指系統失效，從而：

- 已經影響系統的有效性或可交付性；
- 威脅到管理系統的能力；
- 需要立即遏制
- 需要立即進行根本原因分析和矯正措施。

稽核組長將與客戶安排商定跟蹤稽核。

一般不符合項： 有稽核發現表明所實施和維護的系統存在缺陷，雖不會嚴重影響系統的能力或危及系統的可交付性，但需要解決以確保系統將來的能力。

通常情況下，一般不符合是指內部過程或程式的缺陷；或者被認為如果進一步發展可以導致系統失效的稽核發現。需要進行根本原因調查和採取矯正措施。

如果某稽核完成後將頒發證書，則在此稽核中發現一般不符合項時，

稽核員會要求客戶表明擬採取的矯正措施。矯正措施計畫會成為 LRQA 在頒發證書前獨立評審的一部分。如果在監督稽核時發現一般不符合項，客戶儘管需要在稽核後適當的時間內採取矯正措施，但通常直到我們下次稽核時才需要向我們提供矯正措施的具體情況。

這兩種情況都需要稽核員在下次稽核時評審客戶已採取的矯正措施，並把評審意見記入“稽核發現表”。

客戶務必把稽核報告完整保存三年。在某些特殊情況下，我們會要求客戶提供以前的稽核報告的影本。

如果我們識別出某些孤立的問題需要客戶特別注意以避免在下次稽核中產生不符合項，我們會記錄在報告的相關部分。

對於滿足管理系統要求並能提高過程效率的相關改進建議，我們會記錄在：

- 致管理層的報告總結（戰略性的改進建議），或
- 報告正文（某一特定區域的改進建議）。

抽樣

需要記住的是如果一個區域活動沒有發現問題並不意味著這個區域活動是完美的。因為稽核是抽樣的，從統計概率的角度看，總會有一些問題在稽核時沒有被發現。在公司執行內部稽核時也應該記住這一點。

保密

LRQA 獲得的任何資訊（包括報告內容），不會在未經客戶同意的情況下洩露給任何個人或組織（除非是認可委要求的）。

Get in touch

Visit www.lrqa.com/tw/ for more information

LRQA
CIT, Unit C, No. 1, Yumen St.,
Zhongshan Dist.
Taipei
104027

