

转换获认可的认证/注册至 LRQA

客户需知

概述

本客户需知向客户介绍LRQA进行转换认证机构审核的主要过程。这些客户是指目前由另一个获认可委认可的认证机构进行了认证，其维护的管理体系满足相关审核标准要求的公司。

转换认证机构审核过程往往通过在办公室评审客户在转机构申请中提供的文件和信息来完成。但是，如果在LRQA技术部门进行评审后，发现信息和文件不足以让我们做出通过结论，那在推荐认证通过之前，需要对客户现场进行一次访问。

证书颁发后，将进行例行监督审核以维持通过认证的体系。

如果在文件评审或（必要的）转机构审核访问中没有发现重大问题，经由LRQA办公室进行独立的技术评审之后，将颁发证书。新颁发的LRQA证书的有效期限取决于客户当前将被替换的证书。如果客户当前的证书：

- **没有终止期限** – 则LRQA证书的有效期限为从上次证书获颁发之日或证书更新审核之日起三年
- **有终止期限** – 则LRQA证书的有效期限与客户现有证书有效期一致，或是三年，以较短的时间期限为准。

在各个阶段的审核，LRQA审核员都致力于向客户提供有真正价值的审核服务。审核员的审核风格是开放的和热心助人的，审核方法是切合实际的。

在审核前，LRQA将与客户讨论并商定审核日期、审核开始和结束时间、审核组成员、审核人天数和将被访问的业务部门。除非客户要求，审核和报告都使用当地语言。

转换认证机构审核前

LRQA需要获得以下信息来给客户提供报价：

- 公司详细情况及具体业务活动
- 现有证书复印件，含证书期限及有效期
- 现有证书的例行监督访问的时间安排以及下次证书更新审核（如适用）的时间安排
- 确定跟客户现有证书的监督/证书更新周期相匹配的转换审核的所需时间。如果客户之前的认证是以“连续性”或“滚动性”监督审核为基础的，且前三年没有对整个体系进行过

全面检查，LRQA 将考虑安排更多的审核时间，以便对体系进行更深入的检查。

一旦客户与 LRQA 签订合同，LRQA 将需要详细了解客户之前所进行的审核访问的相关结果（如最近一次证书更新及监督审核的报告），以便我们熟悉客户现有的管理体系现状。LRQA 还将联系客户原先的认证机构以查证客户现有证书的状态。

此外，要向客户颁发获认可委认可的证书，LRQA 需要确定以下信息：

- 客户业务活动在我们获许可的认证范围内
- 客户转换认证机构的理由
- 客户目前的认证是由 IAF（国际认可论坛）认可的认证机构进行的
- 客户现有认证范围符合目前认可要求
- 客户对目前所受理的顾客投诉已采取了适当的措施
- 客户目前在法律符合性方面跟法律监管机构的沟通状态。

将在评审这些信息之后，决定是否需要颁发认证证书之前对客户进行现场拜访。

如果认为不需要进行现场拜访，那将根据客户提供的信息和文件颁发获认可委认可的认证证书。

转换认证机构审核

审核目的

如果对客户提供的文件和信息进行办公室评审后认为信息不足以授予获认可的认证证书，或识别出一些只能通过现场访问来验证的问题，LRQA 将要求进行现场审核。该现场审核的具体活动将在审核前的评审中确定，并将由执行此次审核的审核员向客户传达。审核的目的是确定客户的管理体系得到持续维护、实施，并进行了持续改进。LRQA 同时考虑因客户活动、产品或服务变化而引起的体系变化，从而确认客户是否仍然符合认证要求。

执行审核

审核由首次会议开始。审核员与客户见面并向客户的管理层介绍 LRQA 的审核方法，客户可以介绍公司的概况。审核员将与客户确认审核计划。

审核员接着将：

- 根据客户之前的认证范围复查客户新申请的认证范围，并检查客户已建立并维护的体系、过程、文件以及记录，从而确定客户申请的认证范围与其活动、产品和服务相符；
- 复查客户现有证书，确定其有效性、对客户活动、产品或服务的适用性、所涉及场所及认可状态；
- 复查客户目前认证机构最近一次开出的监督审核报告，以确定客户尚未实施的纠正措施。LRQA 将评审未关闭的审核发

现的影响，并商定实施纠正措施的时间安排；

- 对于 OHS 和 EMS 客户，LRQA 将进行现场走访，以确定认证范围内所有健康安全危险源和环境因素已得到识别和适当处理；
- 评审体系变化以及执行变化的有效性。

审核以末次会议作为结束。在末次会议上，审核组将提交一份审核发现的总结报告，商定下个阶段的审核过程，包括相关的健康安全及行政事宜。

接下来认证周期里的审核的具体情况，可以查看具体产品的审核需知。

报告

在审核中我们会编写审核报告，以记录审核发现、审核进度、正面发现以及有待澄清和确认的事项。我们把审核发现记录在“审核发现表”里，并把它们分级为严重不符合项或一般不符合项。定义如下：

严重不符合项：缺少或未能成功地实施及维护一个或多个管理体系要素，或存在客观证据表明管理能否实现下列内容值得重大怀疑：

- 组织的方针、目标和对公众的承诺
- 符合适用的法律法规要求
- 符合相关的客户要求
- 满足审核准则的要求

通常情况下，严重不符合是指系统失效，从而：

- 已经影响体系的有效性或可交付性；
- 威胁到管理体系的能力；
- 需要立即遏制
- 需要立即进行根本原因分析和纠正措施。

审核组长将与客户安排商定跟踪审核。

一般不符合项： 有审核发现表明所实施和维护的体系存在缺陷，虽不会严重影响体系的能力或危及体系的可交付性，但需要解决以确保体系将来的能力。

通常情况下，一般不符合是指内部过程或程序的缺陷；或者被认为如果进一步发展可以导致体系失效的审核发现。需要进行根本原因调查和采取纠正措施。

如果某审核完成后将颁发证书，则在此审核中发现一般不符合项时，

审核员会要求客户表明拟采取的纠正措施。纠正措施计划会成为 LRQA 在颁发证书前独立评审的一部分。如果在监督审核时发现一般不符合项，客户尽管需要在审核后适当的时间内采取纠正措施，但通常直到我们下次审核时才需要向我们提供纠正措施的具体情况。

这两种情况都需要审核员在下次审核时评审客户已采取的纠正措施，并把评审意见记入“审核发现表”。

客户务必把审核报告完整保存三年。在某些特殊情况下，我们会要求客户提供以前的审核报告的复印件。

如果我们识别出某些孤立的问题需要客户特别注意以避免在下次审核中产生不符合项，我们会记录在报告的相关部分。

对于满足管理体系要求并能提高过程效率的相关改进建议，我们会记录在：

- 致管理层的报告总结（战略性的改进建议），或
- 报告正文（某一特定区域的改进建议）。

抽样

需要记住的是如果一个区域活动没有发现问题并不意味着这个区域活动是完美的。因为审核是抽样的，从统计概率的角度看，总会有一些问题在审核时没有被发现。在公司执行内部审核时也应该记住这一点。

保密

LRQA 获得的任何信息（包括报告内容），不会在未经客户同意的情况下泄露给任何个人或组织（除非是认可委要求的）。

Get in touch

Visit www.lrqa.com.cn for more information

LRQA
12th Floor, Chong Hing Finance Centre,
No.288 Nan Jing West Road,
Huangpu District, Shanghai 200003,
P.R. China

