

GAIA 的权利和义务

1 权利

1.1 按照国家相关法律法规和国家认可机构的认可规范文件的要求，制定 GAIA 的认证审核工作程序和管理规定。

1.2 在拟认证的范围内按相关工作程序和管理规定实施审核并做出认证决定。

1.3 要求客户按认证合同的约定支付认证费用。

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到期前的再认证。

1.5 处理来自客户或其他方面有关认证的申诉、投诉和争议。

1.6 制定认证证书、认证标志的使用规定。

1.7 要求客户提供有关认证审核、监督审核、再认证或解决投诉所必需的文件资料，并对进入相关审核区域、调阅记录和访问人员提供方便。

1.8 对获证客户的顾客投诉和依据管理体系标准或其他引用文件要求所采取纠正措施记录。

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

1.10 当获证客户管理体系范围内产品/服务/活动发生重大事故、

严重投诉、严重违反国家法律法规等不符合时, GAIA 有权对获证客户进行特殊审核, 或对甲方的认证资格进行暂停或撤销处理。

1.11 当认证要求发生变更时, GAIA 将以适当方式将认证要求的任何变更通知获证客户。GAIA 将在规定的期限内验证每个获证客户是否符合新的认证要求。

2 义务

2.1 GAIA 的服务对所有申请管理体系认证的委托方或申请客户开放, 遵循非歧视原则。

2.2 GAIA 对授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证决定负责。

2.3 不进行任何有关管理体系建立和保持的咨询。

2.4 将 GAIA 有关认证的要求及其更改及时通知有关方面。

2.5 保证 GAIA 所有参与认证工作的人员对在认证过程中所涉及到的获证客户的信息保守秘密。如需将信息提供给第三方时, GAIA 应通知受审核方所要提供的信息。当法律要求需要将信息提供给第三方时, 应事先以书面形式通知客户。

2.6 回答和解释客户所提出的质疑, 并提供相关信息。

2.7 在公司网站等媒介上公布获证客户的相关信息, 并及时更新。

2.8 有义务接受来自客户及其它相关方的与认证有关的投诉和申斥, 并进行妥善处理, 可行时并将处理结果告知有关方。

2.9 IAF-ISO 公报经认可的认证的预期结果

2.9.1 经认可的管理体系认证具备的含义为实现有关管理体系标准的预期结果的目标,经认可的管理体系认证将确保本组织拥有符合 ISO 标准 要求的环境管理体系,特别是能够证明本组织:

- 1) 具有与其组织环境和认证范围相适应的制度;
- 2) 规定了适用于特定管理体系标准的意图、适用于其活动的性质、规模和影响、适用于其生命周期的产品和服务的政策;
- 3) 能够应对与其背景和目标相关的风险和机会;
- 4) 分析和了解客户需求和期望,以及与其产品、流程和服务及相关法律法规要求;
- 5) 确保规定了产品、过程和服务特性,以满足客户和适用的法律法规要求;
- 6) 已确定并正在管理实现管理体系标准预期成果所需流程;
- 7) 确保提供必要的资源以支持这些产品、过程和服务的运作和监视;
- 8) 监视和控制已确定的产品过程特性和服务特性;
- 9) 旨在防止不合格,并具备系统的改进流程:
 - a) 对实际发生的任何不合格之处(包括交付后发现的产品和服务不合格)做出应对和纠正;
 - b) 确定不合格原因,并采取纠正措施,避免不合格的再次发生;
 - c) 确定是否存在或可能发生类似的不合格;
 - d) 采取任何必要的行动;
 - e) 审核所采取纠正措施的有效性; 以及

- f) 处理有关方面的投诉；
- 10) 已实施有效的内部审计和管理评审程序；
- 11) 能够监视、衡量、分析、评价和提高其管理体系的有效性；
- 12) 已实施内部沟通流程，并对外部相关方进行回应。

2.9.2 经认可的管理体系认证不具备的含义重要的是认识到管理体系标准给出了对组织的管理体系提出的要求，但没有给出具体的绩效准则（比如：产品或服务标准、环境绩效标准）。经认可的管理体系认证应当为组织实现其“管理体系标准相关目标”的能力提供信任。管理体系审核不包括完整的合法性审核，它不一定保证组织将总是实现产品百分之百合格，尽管这当然应该是一个永恒的目标。根据其认证范围，经认可的管理体系认证不包含或保证，如：

- 1) 组织提供的是优质的产品和服务，或
- 2) 组织的产品和服务本身被证明符合 ISO（或其他任何）标准或规范。