

GAC 关于公正性管理及其他认证要求的声明

GAC 社会责任宣言

忠诚认证事业.	传递责任信任
守法诚信经营	承担社会公益
致力员工保障	开展公平竞争
提升服务质量	倡导增值审核

总经理承诺：GAC 所有的运作始终遵循国际标准化组织（ISO）和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）、英国皇家认可机构（UKAS）的认证要求，包括在出现未预料到情况而没有给出特定要求时，将应用这些要求作为决策的指南；按照适用法律法规和认可规范要求，为申请认证客户/获证客户提供规范、满意和增值的服务，使各相关方充分信任 GAC 实施管理体系认证的公信力。这些承诺将以本声明和相关的公开文件（书面或网站电子文件 www.gac.org.cn）向社会和所有相关方公布。这些承诺具体为：

确保满足法律法规要求

始终遵守《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》等适用的法律法规、有关认证认可规范和标准的要求，在被认可的业务范围及法律许可的范围内向所有的申请人提供规范的认证服务。自觉接受中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）的领导和监管、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）和英国皇家认可机构（UKAS）的认可管理，以及中国认证认可协会（CCAA）的行业监督。

确保满足公正性要求

鉴于公正性在实施管理体系认证活动中的重要性，GAC 识别和分析由认证活动引起的利益冲突并加以管理，确保管理体系认证活动的客观性。具体为：

- 向所有的申请人开放管理体系的认证服务，不以申请客户的规模、地理位置或是否是某一协会或社团成员以及获证客户的数量作为申请和认证的限制条件；
- 实行不以赢利为追求的有偿认证服务。所有财务资源均来自于认证服务申请人的认证收费，收费透明并执行有关的收费的规定。不接受社会各方任何形式的经济资助，也不附加任何不正当的财务或其他条件；
- GAC 的认证决定机制实行回避制度，且授权具备能力的人员独立进行，确保根据审核结论，如果符合性的证据充分，就做出授予认证的决定，如果符合性的证据不充分，则不授予认证，不受任何利益、压力或其他各方的影响。
- GAC 明确规定以下禁止行为：
 - 不向客户提供申请/获证客户所提供的产品、过程和服务；
 - 不针对客户开展任何的管理体系咨询活动，包括参与客户管理体系的设计、实施和保持，以及为管理体系咨询提供报价；
 - 不向获证客户提供内部审核；
 - 不得将审核外包给管理体系咨询机构；
 - 营销或报价不与管理体系咨询机构的活动有联系；不宣称或暗示选择某咨询机构将会使认证更为简单、容易、迅速或廉价；如果发现任何咨询机构宣称或暗示选择 GAC 将会使认证更为简单、容易、迅速或廉价，应立即公开声明纠正这种不当表述；
- 按各方利益（包括客户、获证客户的顾客、诸如消费者协会之类的非政府组织、行业协会代表、政府有关部门代表等）均衡的原则，成立维护公正性委员会，确保其权限、权力、人员具备能力、任务及责任明确，并能获得所有必要的信息，以履行在公正性方面的协助决策、建议、监视和审核、阻止违规等职能，以及有权采取独立措施（如报告主管部门、认可机构或利益相关方）。
- GAC 所有可以影响认证活动的人员、部门（包括分公司、办事处）或委员会，应公正行事，

不因商业、财务或其他方面的压力损害公正性：

- GAC 告知有关人员所了解的任何可能使其或 GAC 陷入利益冲突的情况，GAC 将利用这些信息识别他们或所在单位的活动对公正性产生的威胁，并在他们能够证明没有利益冲突之后才使用这些内部或外部人员；

- 所有的参与审核的人员（专职或兼职），应遵循 ISO19011 阐述的审核六项原则和审核员行为准则，视职业道德为已任，忠于审核目的，客观公正，不陷入利益冲突。

- 当出现未曾预料到的引起利益冲突的事项时，GAC 高层管理者、相关部门或委员会将评估其对公正性的影响，并立即采取必要措施，如若咨询机构与 GAC 的关系对公正性构成不可接受的威胁，且客户的管理体系接受了该咨询机构的咨询或内部审核，GAC 将在两年内不对该管理体系进行认证。

确保 GAC 的能力

提供充分资源，以实现有能力的管理体系认证，为所有组织提供有效的、可信任的和有价值的认证服务。GAC 的能力体现在：

- GAC 是国家批准的第一批认证机构之一，从事管理体系认证已有 20 多年历史，获证客户遍布全国各地，具有管理体系各领域和地域的丰富知识，并不断跟踪和研究管理体系理论和实践的发展；

- 具有一支专业的队伍，并对其实施管理和持续培训，确保参与认证活动的所有人员具备相应的资格和能力。

确保应承担的责任

GAC 具有独立的法律实体资格，在法律法规许可下实施管理体系认证，并具备能力承担相应的责任，包括：

- GAC 有责任对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定。
- 与客户签订在法律上具有强制实施力的认证服务合同或协议（包括多场所情况），明确双方的权力和义务，并信守协议规定的 GAC 责任。

- 对与认证有关的决定（包括授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤消认证）负责，并保持做出上述决定的权力。

- 在认证的各项活动领域和运作地域，对因 GAC 引发的责任做出充分的安排，包括：在财务上建立专门的风险基金，以保障因 GAC 的失误给客户带来损失时，按有关法律规定承担相应的民事赔偿责任；若发生被认可机构取消部分或全部认证资格或失去认证能力，将会负责地处理由此给获证客户带来的影响，如将其转至认可机构认可的其它具备资格的认证机构，以维持其证书（此类补救措施将在取得认可机构同意后进行）等。

确保认证的公开性

为确保获得对 GAC 认证的诚信性与可信性的信任，GAC 以公开透明的方式实施管理体系认证，在符合保密性原则的基础上，采取以下措施：

- 对有关审核过程、认证过程和所有客户的认证状态（包括认证的授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤消）等信息以网站电子文件的方式及时予以发布且可公开获得；

- 对申请客户的管理体系审核，遵循的准则是相应的管理体系标准，或其它与申请客户职能有关且被认可机构承认的规范性文件所给出的要求。如需对这些文件在某特定认证制度（如特定行业的认证计划）中的应用进行解释时，则由 GAC 技术委员会或具有必要的技术能力的人员进行说明，并由 GAC 发布且可公开获得；

- GAC 确保在需要时，及时向特定利益方提供获取特定审核（如为回应投诉而做的审核）结论的非保密信息或公布这些信息。

确保对所有认证活动中获得或产生的保密信息予以保密

GAC 与所有参与认证活动人员和管理人员签订在法律上具有强制实施力的保密协议，确保对任何关于客户的专有保密信息予以保密，不向第三方披露。当法律要求向第三方提供保密信息时，除法律限制外，将提前通知客户所拟提供的信息。

确保对投诉的迅速回应

建立并实施《申诉与投诉管理程序》，保证对投诉做出适当的处理，并确保所有的投诉都以建设性的和及时的方式加以处理。详见公开文件《申诉、投诉与争议处理》

浙江公信认证有限公司

总经理 陈晔