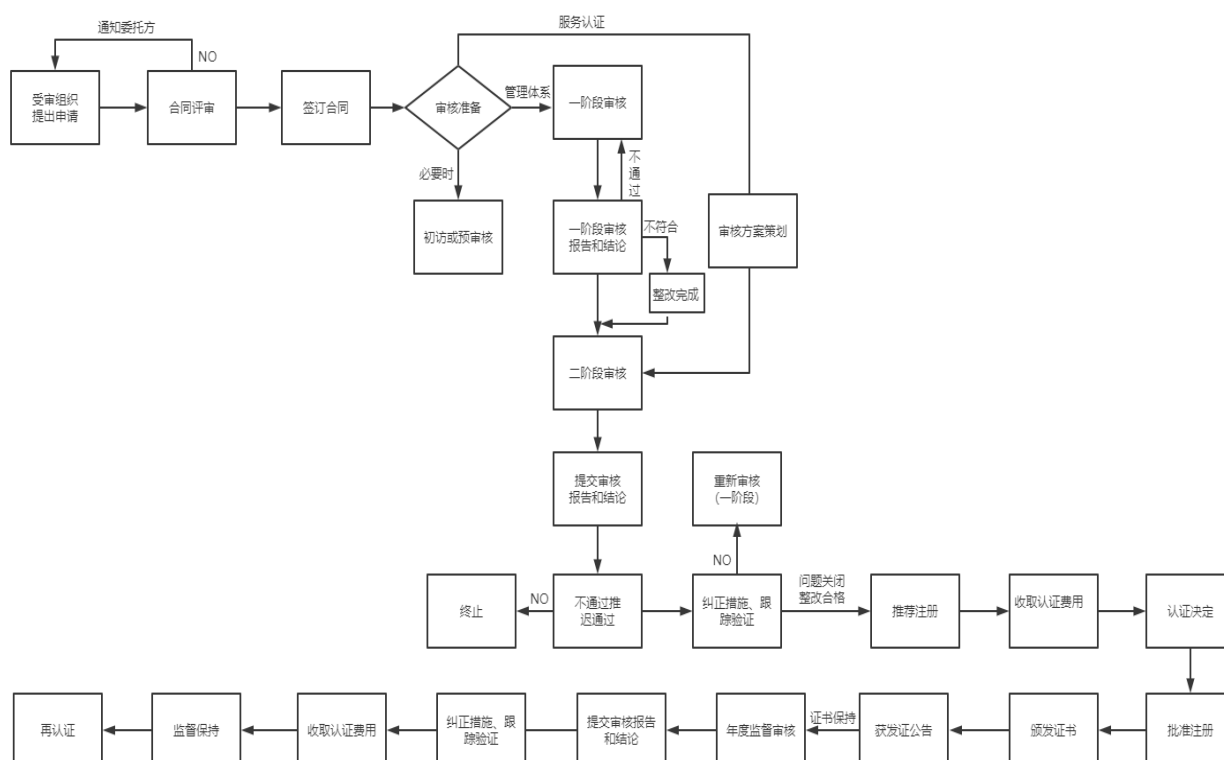


认证流程图

1、认证流程图：



2、认证程序：

2.1 目的

为提高认证审核的一致性和有效性，为此编写了通用的认证过程控制程序。

2.2 适用范围

适用于对服务、管理体系初次认证审核，监督、再认证审核的管理。

2.3 职责

2.3.1 市场部负责提供认证项目申请资料。

2.3.2 审核部负责方案编制、监督和管理。

2.3.3 审核组长负责方案的组织实施。

2.3.4 技术部负责授予、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证的评定。

2.3.5 公司总经理或授权人负责认证评定的批准。

3、审核类型

3.1 初次认证审核

3.2 监督认证审核

3.3 再认证审核

4、工作流程

4.1 认证申请

认证申请方向 HRRZ 提交由法定代表授权代表签署的申请书；HRRZ 向申请人提供有关公开文件。申请组织同意遵守认证要求，提供审核所需必要信息的规定或承诺。

HRRZ 在收到申请组织申请材料，经合同评审后，在 30 天内做出受理、不受理或改进后受理的决定，并通知受审核方。

双方签订认证合同。

4.2 现场审核准备

4.2.1 受审核方进行审核准备

在现场审核前，申请组织按拟申请认证的标准建立的体系，其运行时间在现场审核前至少应达到 3 个月以上，其中管理体系至少进行了一次的内部管理体系审核和管理评审，环境、职业健康安全管理体系已实施了法律、法规符合性评价。

4.2.2 HRRZ 进行审核准备

4.2.2.1 选择审查员、审核员、确定审核组长、组建审核组

1) 审核部调度接收市场部移交资料与申请方沟通之后，根据认证目的、范围、准则、组织的规模及审核方案，来选择相应领域、专业的审查/审核员组成适宜人数的审核组；应确保审核组的整体能力，包括识别达到审核目的所需知识、技能，法律法规、合同和认证认可要求，并按照申请评审结果，从 HRRZ 的专业人员库中选择相应领域相关专业审查员、审核员，必要时可由技术专家支持；

2) 选择具备专业能力和综合能力强的审查员、审核员担任组长。当只有一名审查员、审核员时，该人员应具备审核该组织所需要的全部专业能力；

3) 在组建审核组时，还应考虑审核组成员与受审核组织的沟通能力和组员之间的协作能力以及语种（外语），语言（方言）交流能力；

4) 如果组长和审查员、审核员所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充。技术专家和翻译人员应在审查员、审核员的指导下工作。使用翻译人员时，翻译人员的选择要避免他们对审核产生不正当影响；

5) 组长在与组员商议后，应向每位成员分配实施审核的职责。所进行的分配应考虑到所需的能力、及组内成员的职能和作用。应确保审核组成员独立于申请认证组织的活动并避免利益冲突；

4.2.2.2 向申请认证组织下发《审核通知书》

HRRZ 与受审核方协商确定审核日期，发出《审核通知书》，由受审核方确认审核组织成员、审核日程安排。如

对内容有异议，可以向 HRRZ 提出并协商解决

4.2.2.3 审核部调度按照认证审核方案要求编制《审核任务书》，发放工作文件。在审核任务书中对审核组提出审核项目的具体要求。

4.2.2.4 审核组长编制审核计划并进行审核准备及实施现场审核。审核计划应提前通知受审核方进行确认。管理体系初次审核一般分为两个阶段进行。

4.3 实施现场审核

4.3.1 收集客观证据评定申请组织（受审核方）管理体系的符合性、适宜性及有效性，对不符合项写出不符合报告单。在现场审核中审核组可以提出改进的方向,而不应提出具体的解决方案。

4.3.2 确认获证组织已对法律法规要求的符合性做出了评价并在不符合相关法律法规要求时采取了纠正措施，以确认组织在此方面运行的符合性。

4.3.3 初次审核时，一阶段审核发现不符合，组织应进行整改，当整改完成后方可进行二阶段现场审核。如果一阶段审核证据表明不能按照预先策划的二阶段审核时间进行时，组织应先进行整改，整改完成后再重新确定二阶段审核时间。

4.3.4 审核组进行内部评定,对不符合项做出属于严重或轻微的评定,对管理体系的符合性、适宜性和有效性做出全面评价。

4.3.4.1 对不符合项类型评价的原则是:

1) 严重不符合项主要指:管理体系与约定的管理体系标准或文件的要求不符；造成系统性、区域性严重失效的不符合或可造成严重后果的不符合。

2) 轻微不符合项主要指:孤立的人为错误，文件偶尔未被遵守，造成的后果不严重，对系统不会产生重要影响的不符合等。

4.3.5 审核组编写审核报告做出审核结论，其审核结论有四种情况:

4.3.5.1 建立并实施的管理/服务体系符合标准要求，同意推荐认证注册；

4.3.5.2 建立并实施的管理/服务体系基本符合标准要求，存在部分轻微不符合，纠正、纠正措施/计划经验证合格后，同意推荐认证注册；

4.3.5.3 建立并实施的管理/服务体系存在严重不符合项，短期内（限期三个月）可采取纠正措施，暂缓推荐认证注册；

4.3.5.4 建立并实施的管理/服务体系不符合标准要求，短期内不能采取纠正措施解决，不同意推荐认证注册。

4.3.6 向受审核方领导通报审核情况，确认不符合项，听取意见后确定审核结论。

4.3.6.1 末次会议通常由审核组长主持，参加会议人员一般同首次会议，客户最高管理者、接受审核的部门负责人、审核组成员和陪同人员参加末次会议，也可包括审核委托方和其他方。召开末次会议,主要说明审核情况，宣读审核报告和审核结论，介绍现场审核结论是审核推荐性的结论，并明确对不符合项采取纠正措施的时限要求和验证方式。

其验证方式为：

- 1) 对纠正措施实施结果以书面见证材料验证；
- 2) 对纠正措施实施结果派审核组成员到受审核方现场验证；
- 3) 对纠正措施结果需经历一段时间才能显示其有效性时，可结合下次监督审核时验证。

4.4 认证批准

4.4.1 认证批准的条件

4.4.1.1 管理/服务体系符合所申请的标准要求，包括适宜的删减（指质量管理体系）；

4.4.1.2 管理/服务体系得到有效实施，符合标准/认证依据的要求；

4.4.1.3 方针、目标已为员工理解和实施，意识有所提高；

4.4.1.4 产品/服务质量符合相关法规、标准和用户要求，用户满意；

4.4.1.5 内审和管理评审已实施，建立体系有效运行和自我完善的机制；

4.4.1.6 经审查、审定未发生影响批准认证的其他事宜（如资质证书齐全、无顾客投诉、上级主管部门的质量/环境/安全抽查未发生不合格、无重大事故等）；；

4.4.1.7 对纠正措施没有进行验证或有效验证之前，不能批准认证资格。

4.4.1.8 如果初次二阶段审核结束后 6 个月内不能对严重不符合的纠正及纠正措施进行有效验证，则应在推荐认证前再实施一次二阶段审核。

4.4.2 受审核方不符合项经审核组验证合格关闭后，技术部部对审核结论进行认证决定评定，认证决定由未参加该项审核过程的人员做出。

4.4.3 按合同约定缴齐认证费用后，方可批准认证注册。

4.4.4 总经理/授权人批准认证决定，总经理签发认证证书。

4.4.5 审核部颁发认证证书，并在 HRRZ 的网站上公布管理/服务认证注册单位名录。

4.4.6 认证公告的内容包括：获证组织名称、注册号、认证标准、认证范围、地理位置和证书有效期等内容。

4.4.7 对不能批准认证的单位，经总经理批准签发不合格通知书，说明未能通过的理由，企业再次提出申请，至少需经 6 个月后才能受理。

5 认证证书的转换

5.1 HRRZ 承认其他已认可的认证机构颁发的现行有效的管理体系认证证书，并遵循非歧视性原则受理申请人（已获证组织）申请转换成 HRRZ 颁发的认证证书。

5.2 转换的条件

5.2.1 只有国际认可论坛（IAF）或区域性多边互认协议（MLA）签约机构在互认结构第 3 级（适用时，包括互认结构第 4 级 第 5 级）所认可的证书才有资格进行转换。同时应注意拟转换的认证证书的原颁证机构的这一被认可范围在认可机构的 MLA 范围之内

5.2.3 转换仅限于现行有效的经认可的认证证书。

5.2.3.1 根据 CCAA 的转换要求，当转换满足以下条件之一方可进行转换：

- 1) 原发证机构在对该获证组织实施认证的过程中，存在违反相关法律法规、认可规范、行业自律规范的行为，且转入机构或获证组织可以举证；
- 2) 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；
- 3) 转换证书不造成原证书的失效，获证组织同时持有多张证书，继续接受原认证机构对原证书的监督；
- 4) 持有多个认证机构证书的获证组织，需要缩减认证机构数量时；
 - a) 转出机构的证书可以在 CNCA 网站查询并处于有效状态，且获证组织出具声明时；
 - b) 转出机构的证书不能在 CNCA 网站查询，且获证组织出具声明时；
 - c) 转出机构的证书处于无效状态，且获证组织出具声明时；
 - d) 转出机构和 BCC 的证书均处于无效状态，且获证组织出具声明时；
- e) 获证组织不满意原认证机构的服务，或根据获证组织发展需要确需变更认证机构，且获证组织可以出具书面声明时；

获证组织的原证书在原机构认证期将满，证书即将到期，且获证组织自愿转换并可出具声明时（CCAA 接受证书即将到期的时间期限，为办理本月再向后延续三个月内即将到期的证书

- 5) 获证组织认为原机构对其做出的暂停、撤销证书的“暂禁信息”有异议，向 CCAA 提出后经 CCAA 核实为暂禁原因不实的；
- 6) 获证组织在证书到期前三个月内由原机构录入暂停、撤销证书的暂禁信息，经 HRRZ 先行提出转换申请后，由 CCAA 核实为暂禁原因不实的；

5.2.3.2 以下情况 HRRZ 在一年内不受理证书转换申请

- 1) 其他认证机构对申请组织实施初次审核后，结论为不推荐认证注册。
- 2) 原发证机构对获证组织实施监督审核，结论为不推荐继续使用认证证书。
- 3) 原发证机构对获证组织实施再认证后，结论为不推荐再次认证注册的。
- 4) 原发证机构暂停、撤销获证组织认证证书。

5.3 证书转换程序

5.3.1 转换申请

拟进行认证证书转换的获证组织须履行申请手续：填写《认证证书转换申请表》，说明转换理由，提交相关背景资料：已认可的认证证书；法律地位文件：经营执照、必要的资质证书、许可证；管理体系文件：手册和有关程序文件。上一次认证审核或再认证审核报告、后续的监督审核报告以及任何在这些审核中发现的但尚未关闭的不符合项报告单及采取纠正措施关闭情况的证实性资料。

5.3.2 证书转换评审

- 将申请组织的《认证证书转换申请表》、转换理由及相关背景资料报 CCAA 进行转换备案申请；CCAA 备案申请通过后方可受理转换合同，否则不予受理。
 - 转换前的评审包括文件审查以及文件审查后确定所需进一步采取的措施（例如：现场访问）。如果可行，转换前 HRRZ 宜与颁证机构联系并获得转换所需的全部文件和信息。
 - 对申请资料的文件评审，确认获证组织的产品/服务是否在 HRRZ 已认可的业务范围内、要求转换的原因、拟转换认证的场所（或多个场所）所持有的经认可的认证证书是否真实、有效且认证覆盖的活动范围是有效的、初次认证审核或最近的再认证审核报告及后续的监督审核报告和不符合项报告以及采取纠正措施关闭情况的证实性资料、对原颁证机构制定的审核方案进行评审、目前组织在合规性方面与监管部门的任何承诺或约定；
 - 现场访问，当通过文件评审，对现在或以前通过的认证的充分性还存在疑虑的地方，需安排评审人员到申请组织做进一步地现场评审或对不符合项纠正结果进行验证、关闭。现场访问时应关注体系持续运行的充分性、有效性及适宜性。
 - 如果 HRRZ 在进行转换前的评审和/或现场访问后，对申请人持有的认证证书的充分性仍存在疑问，则不应作出同意转换的决定，而应按新客户对待并按初审进行审核。

5.3.3 证书转换认证注册

通过文件评审或/和现场访问，未发现进一步的未关闭的不符合项或潜在问题，或通过现场访问发现的不符合项经采取纠正措施，其纠正结果经验证关闭，经 hrrz 总经理批准，颁发认证证书。

5.3.5 认证证书有效期的规定

- 证书颁发日期为总经理批准日期，其认证有效期仍然维持原发证机构的认证有效期及其相应的监督/再认证时间间隔；
- 通过访问评审表明申请组织（已获证组织）符合要求或申请人体系运行有较大差距，不宜直接转换，尊重申请人自愿的前提下视作新客户受理并按照初审进行，则认证证书有效期重新算起。