

四川华认证有限公司

HRRZ-FWCX-2021

程序文件汇编



编制：技术部

审批：杨华

2025. 2. 13日修订实施

更改记录

[illegible]

程序文件目录

文件编号	文 件 名 称	页码
HRRZ-FWCX-01	申请受理及评审程序	3
HRRZ-FWCX-02	审核方案管理程序	8
HRRZ-FWCX-03	现场审核管理程序	13
HRRZ-FWCX-04	第一阶段审核管理程序	17
HRRZ-FWCX-05	第二阶段审核管理程序	22
HRRZ-FWCX-06	再认证审核管理程序	24
HRRZ-FWCX-07	特殊审核管理程序	26
HRRZ-FWCX-08	监督审核管理程序	29
HRRZ-FWCX-09	审核时间确定管理程序	32
HRRZ-FWCX-10	多场所组织认证管理程序	40
HRRZ-FWCX-11	认证决定管理程序	46
HRRZ-FWCX-12	认证证书、标志管理及认证资格处理程序	52
HRRZ-FWCX-13	申诉、投诉与争议处理程序	60
HRRZ-FWCX-14	认证人员聘用、培训、培养、考评与解聘管理程序	64
HRRZ-FWCX-15	认证人员评价程序	71
HRRZ-FWCX-16	审查员、审核员资格保持与晋升管理程序	76
HRRZ-FWCX-17	审查/审核人员能力监视和再评价管理程序	80
HRRZ-FWCX-18	信息管理控制程序	90
HRRZ-FWCX-19	风险评价及风险控制程序	96
HRRZ-FWCX-20	文件资料控制程序	102
HRRZ-FWCX-21	记录和记录管理程序	110
HRRZ-FWCX-22	认证内部审核实施程序	112
HRRZ-FWCX-23	管理评审实施程序	115
HRRZ-FWCX-24	不符合纠正与改进措施控制程序	118



申请受理及评审程序

文件编号: HRRZ-FWCX-01

版本号/修订状态: B/1

1 目的

为确保认证申请及受理符合认证规则或认证方案的要求,有效实施认证申请及认证评审,特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于 HRRZ 开展服务认证、管理体系认证申请受理及评审的管理。

3 职责

3.1 审核部是申请受理和评审的主控部门,市场部负责合同文本、公开文件的编制,负责申请受理和初步评审的具体实施。

3.2 审核部负责对申请评审的结果进行评审、审批。

4 工作程序

4.1 认证申请

4.1.1 公开文件

公司可公开获取的文件,包括:

- 1) 介绍 HRRZ 概况、服务/认证领域、认证业务范围的资料;
- 2) 公正性声明;
- 3) 介绍认证过程、评价过程的信息资料;
 - a. 认证流程;
 - b. 认证终止、授予、保持、扩大、缩小、暂停或撤销程序或规则;
 - c. 有关认证申请和收费标准的资料。
- 4) 说明认证活动、认证领域及其地域关系的信息,如:申请认证需提交的文件清单;
- 5) 关于客户权利、义务和责任规定的信息;
 - a. 客户权利、义务和责任;
 - b. 投诉、申诉和争议处理程序。
- 6) 认证证书样式;
- 7) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。



8) 认证证书和标志管理程序;

9) 认证认可监督管理的相关信息。

上述信息发布的形式有公开文件(汇编)、宣传手册、申请资料(申请书、合同文本)或其他宣传品。有些在组织申请时提供,有些在颁证时提供,也可以应申请或潜在客户需要时提供。

4.1.2 申请条件和申请组织应提供的资料

4.1.2.1 申请条件

1) 中华人民共和国境内企业(事业)须持有工商行政主管部门颁发的《企业(事业)法人营业执照》及相关资质,企业分公司须持有上级公司的授权证明,其他性质的组织须持有主管部门相应的证明,境外组织应持有中国主管部门的登记注册证明。

2) 申请组织建立管理文件且得到有效实施,评价前至少进行一次完整的内审和管理评审;并满足认证方案的其他要求即可提交申请。

4.1.2.2 认证申请组织应提供的文件/资料

1) 由其授权代表签署的《管理/服务体系认证申请书》,应提供以下申请信息:

- a) 申请组织的名称、地址及其、注册地址、经营地址、通讯地址、联系人、职务、电话
- b) 认证类型:初审、再认证、认证范围变更、证书转换、标准转换、证书加发等;
- c) 认证类型:初审、再认证、认证范围变更、证书转换、标准转换、证书加发等;
- d) 认证标准;
- e) 体系覆盖范围、删减说明(适用时)、外包信息,即申请认证的生产、经营或服务活动范围及活动情况的说明等;
- f) 体系覆盖人数;
- g) 经营场所、分支机构、临时场所情况以及各场所从事的活动、人员构成、倒班情况等;
- h) 体系建立信息(实施时间、内审、管理评审进行的时间);

2) 还应提供以下相关资料

- a) 法律地位证明文件(如企业法人营业执照、事业单位法人代码证书、社团法人登记证等),组织机构代码证书。适用时,应提交每个场所的法律地位证明文件的复印件;
- b) 有效的行政许可证明、资质证明、产品生产许可证、强制性产品认证证书等的复印件(需要时);
- c) 组织简介、组织机构图、人员情况、申请认证产品的生产/加工/服务流程图;



d) 临时场所需提供临时场所清单;

e) 方针、目标和范围等相关管理体系文件化信息; 体系已有效运行的证明材料

3) 环境管理体系附加资料: 排污许可证(需要时); 环评竣工验收报告相关资料(验收批复或验收报告/环境影响登记表备案结果(必要时)); 环境因素及重大环境因素清单(对应至每一职责部门或运行活动单元、涵盖三种状态和三种时态); 国家及行业适用的法律、法规和强制性标准(名称、编号、发布版本/时间)清单。

4) 职业健康安全管理体系附加资料: 厂区平面图; 安全生产许可证(需要时); 风险评估结果, 例如风险清单(对应至每一职责部门或运行活动单元、涵盖常规和非常规); 国家及行业适用的法律、法规和强制性标准(名称、编号、发布版本/时间)清单。

5) 建筑施工企业申请质量管理体系认证的说明:

a) 当建筑施工企业依据《质量管理体系要求》和《工程建设施工企业质量管理规范》申请 CNAS 质量管理体系认证并通过认证决定后, 颁发的认证证书的认证依据为 GB/T19001/ISO9001 和 GB/T504307, 且此种方式为中国境内建筑施工领域质量管理体系认证证书的唯一表达方式。

b) 获证后若建筑施工企业因参与境外招投标工作, 需要单独取得 ISO9001 认证证书时, 可另外申请, 与 HRRZ 签订《合同更改补充协议》, 约定该证书不得在中国境内使用和展示。HRRZ 可依其申请, 为其另外颁发依据 ISO9001 的 CNAS 认可的认证证书, 在认证证书中注明“本证书不得在中国境内使用和展示”。

c) 建筑施工企业若因境外招投标工作需要, 要依据《质量管理体系要求》和《工程建设施工企业质量管理规范》申请 CNAS 质量管理体系认证的同时, 也申请中国境外使用的 ISO9001:2015 认证证书时, 需要在《管理体系认证合同》中约定另外加发的用于中国境外使用的 ISO9001:2015 认证证书不得在中国境内展示和使用。

4.2 申请评审

4.2.1 市场部对申请人报送的材料进行初步审查, 审核部负责申请评审, 对合同进行申请评审, 接收申请资料、认证合同, 对申请资料的齐全性和有效性、填写内容的完整性和正确性进行验收, 登记合同来源信息。

其重点是:

1) 申请组织及其管理文件信息的充分性和有效性, 如: 营业执照、相关资质, 法律文件的



有效性, 申请书要求填写的信息及需提供的文件资料是否完整、真实, 并进行验证以确定是否具备申请条件;

2) 认证的要求是否明确、是否已形成文件(合同文本), 并已提交给申请组织;

3) 申请组织与认证机构在对申请与受理理解差异是否已解决;

4) 确定申请范围是否在 HRRZ 的业务范围内, 根据申请的范围, 提出专业能力要求, 并确定 HRRZ 有无能力实施评价和进行认证评定;

5) 申请组织采用的所有影响符合性的外包过程的信息。

4.3 申请信息确认

4.3.1 根据认证申请人提供的信息, 审核部评审人员应能确定并填写《申请评审及方案策划单》中的申请评审部分:

4.3.1.1 根据申请方提供的信息, 识别申请组织的名称、生产/活动/服务区域、组织架构、过程(包括外包过程)/关键过程、重要的运作信息/主要因素、法规要求;

4.3.1.2 准确描述申请认证的标准或其他认证要求、认证范围。对有资质许可要求的情况, 认证范围的描述不应超过资质范围; 同时认证范围不应超过环境验收报告/批复、排污许可证允许的范围(产品范围及物理边界);

4.3.1.3 认证范围应覆盖组织产品和服务实现的全过程, 必须包括由组织实施并负有管理职责的相关过程和活动;

4.3.1.4 依据认证范围及组织的过程、活动、服务, 确定专业类别(专业代码), 同时保证该专业配备充足的审查员、审核员; 在 QMS/EMS/OHSMS 领域, 应收集并仔细查看工艺流程、环评报告等文件, 对于跨技术领域或风险等级高于最终产品的中间过程、活动、服务, 应在申请评审阶段评出专业代码, 并确保 HRRZ 具备有能力的审查员、审核员; 在服务认证领域, 应考虑服务接触方式、所使用的测评方法和技术。

4.3.1.5 保证申请方拟申请的认证范围在 HRRZ 的业务受理范围内;

4.3.1.6 考虑了完成审核需要的时间和任何其他影响认证活动的因素(语言、安全条件、对公正性的威胁等);

4.6 申请受理

4.6.1 经评审并同意受理后, 由市场部与申请认证组织签订《服务/管理体系认证合同》。

4.6.2 经评审不同意受理的申请组织, 由市场部向申请组织说明不受理认证的理由并将相关资料作废处理, 如申请组织有需要将相关资料退回, 将作退回处理。



4.6.3 某些情况下,当申请组织申请认证的内容对认证机构而言无相关先例时,认证机构应有一过程来识别认证所涉及的服务、管理体系认证和相关的认证方案。此种情况下,认证机构应评估其是否有能力来实施所要进行的认证活动,并保留对决定开展这一特定认证的理由。

4.6.4 综合部负责提供人力资源的准备工作,待可满足时,审核部方可组织实施认证活动。

4.6.5 当该申请组织已获本公司的其他认证,可把对已有认证结果的引用保存在记录中。如客户要求,认证机构应提供省略这些活动的理由。

4.6.6 认证申请及评审的结果将作为后续确定评价组能力和认证决定所需能力的输入信息和条件。

4.7 合同的修订

市场部负责合同的协调与修订,修订后的合同重新评审并立即将评审结果通知各相关部门。当合同发生更改时,应与申请方签署《合同更改补充协议》并重新进行评审,并填写《合同及专业更改评审表》。一阶段、二阶段、监督、再认证现场审核前、审核过程中发生变更,签订《合同更改补充协议》,审核部在 ERP 系统中变更申请栏目中填写变更信息,提交变更审批,根据变更内容确定直接变更、补充审核或专项审核。

4.8 合同签订后,由申请评审人员将相关资料转送审核部并办理交接手续。业务管理人员将填写完好的认证合同正本转交审核部存档。

4.9 再认证

获证组织在证书期满要求延续认证资格时,在认证证书有效期满前 3 个月内向市场部提出延长认证证书有效期的书面申请,填写《服务、管理体系认证申请书》,并按初次申请程序进行申请评审、管理。

5 相关文件

5.1 《审核时间管理程序》

5.2 《公开文件》

6 相关记录

6.1 《服务/管理体系认证申请书》

6.2 《服务、管理体系认证合同》

6.3 《认证申请评审及审核方案策划单》

6.4 《合同更改补充协议》



审核方案管理程序	文件编号: HRRZ-FWCX-02
	版本号/修订状态: B/1

1 目的

为了确保审核方案得到有效策划、实施、监视和评审,特制订本程序。

2 适用范围

适用于审核方案的策划管理。

3 职责

3.1 市场部负责提供认证项目申请资料。

3.2 审核部负责方案编制、监督和管理。

3.3 审核组长负责方案的组织实施并反馈审核方案调整信息。

3.4 技术部负责授予、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证的评定。

3.5 公司总经理或授权人负责认证结论的审批,总经理负责认证证书的签发。

4 管理程序

4.1 根据申请评审的信息,审核方案的策划应覆盖整个认证周期,包括两个阶段的初次审核、第一年和第二年的监督审核、第三年在认证到期前进行的再认证审核。

4.2 审核方案策划包括多场所抽样策划、审核时间策划、夜班策划等,根据现场确认、认证评定提出的反馈意见以及认证条件的变更,应对审核方案进行复核和调整。审核方案策划以及任何调整过程应在《认证申请评审及审核方案策划表》中予以明确,并记录其合理性。

4.2.1 审核方案策划包括多场所抽样策划、审核时间策划、夜班策划等,根据现场确认、认证评定提出的反馈意见以及认证条件的变更,应对审核方案进行复核和调整。审核方案策划以及任何调整过程应在《认证申请评审及审核方案策划表》中予以明确,并记录其合理性。

4.2.2 审核方案的确定和任何后续调整应考虑客户组织的规模,其管理体系、产品、服务和过程的范围与复杂程度,以及经过证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果,应记录并保存审核方案策划过程及任何调整的理由。

4.2.3 如受审核组织存在多场所/临时场所,应按照《多场所组织认证管理程序》的要求进行抽样策划。工程建设施工企业质量管理体系审核,应根据申请方的在建项目清单及具体特点策划审核方案。

4.2.4 应基于受审核组织的规模,其管理体系、产品和过程的范围与复杂程度,按照《审核时间



确定管理程序》策划初次审核一、二阶段、监督审核、再认证审核时间。

4.2.5 结合/一体化审核的审核方案策划、审核组安排及分工、抽样计划及现场审核实施等过程应分别满足每一个管理体系标准和/或规范性文件的要求, 不能因为结合/一体化审核造成对单个管理体系审核有效性的降低。

4.3 初次审核

4.3.1 初次审核分为两个阶段进行即第一阶段和第二阶段审核, 除《第一阶段审核管理程序》中规定的情况外, 否则一阶段应安排现场审核。如果根据策划, 安排了一阶段非现场审核, 应在审核方案策划单中明确记录安排非现场审核的理由;

4.3.2 第一阶段审核前, 受审核组织至少应进行一次内部审核和管理评审。

4.4 监督审核

4.4.1 认证周期从初次审核/再认证审核的认证决定算起, 监督审核应至少每个日历年进行一次。第一次监督审核建议在第二阶段审核或再认证审核最后一天起 10-12 个月内进行, 最晚应在认证决定日期起 12 个月内进行; 第二次监督审核距第一次监督审核的时间不超过 12 个月, 超过将办理暂停。因客户搬迁、停产等特殊原因, 经技术部批准后可以延长至 15 个月。

4.4.2 应在组织体系覆盖的活动处于正常运行期间开展现场审核, 对于季节性生产组织宜合理规划并安排在生产季节进行审核。由于市场、季节性等原因, 在每次监督审核时难以覆盖所有产品和服务的, 在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品和服务。并考虑在轮班工作中发生的活动。

4.4.3 如果发生重大质量、环境、职业健康安全事故或事件时, 可以适当增加监督的频次。

4.4.4 暂停恢复审核可以结合监督审核同时实施, 但现场审核实施时, 应先实施暂停恢复审核, 如审核组认为暂停原因已经消除并可以做出推荐恢复注册资格的结论, 可继续实施监督审核, 否则应终止审核。

4.5 体系认证范围的扩大或缩小

4.5.1 证组织提出与扩大或缩小认证范围相适应的文件化信息, 审核组进行文件审查, 并进行现场审核, 现场审核重点是审核扩大认证范围相关过程、活动和部门、生产/服务现场。现场审核可单独进行, 也可与获证组织的监督或再认证审核一起进行。

4.5.2 体系覆盖的产品和/或服务范围扩大: 要按全过程策划审核, 并实施审核。

4.5.3 体系覆盖的产品和/或服务范围未发生变更, 而其组织机构或场所增加扩大, 在实施常规



审核要求前提下, 要对增加部分及其在体系中所承担的职能可能涉及的过程实施策划, 增加审核时间, 并开展审核。

4.5.4 体系覆盖的产品和/或服务范围及其组织机构或场所均没变化, 仅仅是简单的人员数量增加扩大, 根据企业变化的情况, 应根据增加的幅度策划增加审核时间, 具体见《特殊审核管理程序》在实施常规审核要求前提下, 增加对人力资源管理过程的审核, 这个审核要关注到新增人员分布及分布到关键岗位人员的能力是否符合岗位要求。

4.6 再认证审核

4.6.1 签订再认证合同时, 应为合同评审、方案策划、审核及认证决定过程留出充分完成时间;

4.6.2 一般情况下, 再认证审核及认证决定应在当前认证证书的终止日期前完成。

4.6.3 如果在当前认证证书终止日期前, 未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证, 则不应予以再认证, 也不应延长原认证证书的有效期。

4.6.4 特殊情况下, 在当前认证证书到期后, 如果能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动(如组织的一般不符合的整改及认证决定工作或认证决定工作), 则可以恢复认证, 证书的生效日期不应早于再认证决定日期, 终止日期应基于上一个认证周期; 否则应安排一、二阶段(一阶段可以非现场), 并按初审发证, 证书有效期 3 年。

4.6.5 审核策划时应了解上一周期体系运行情况, 通过对体系运行效果的综合评价, 以便对再认证阶段审核人日、多现场抽样的确定提出建议。当获证组织的管理体系、服务体系、运作环境(如法律、产品的变更)有重大变更时, 再认证审核可能需要第一阶段审核。当获证组织通过再认证进行机构转换时或者获证组织管理体系文件发生较大变化时, 再认证审核至少应安排包括文件审查的第一阶段审核。

4.6.6 再认证审核可以和暂停恢复的现场专项审核同时安排, 如暂停恢复专项审核结论是恢复注册资格, 可继续实施再认证审核。

4.6.7 认证要求的更改

当国家有关认证的法律、法规, 国际标准化组织(ISO/IEC)和认可机构在管理体系认证标准和认证规则要求做出更改时, 审核部将更改后的认证标准和认证规则要求, 通知获证组织, 说明达到新的标准要求的过渡时限。

由获证组织提出书面申请, 并提供与认证标准相适应的文件, 由审核部审查决定是否受理; 必要时, 应安排进行文件审查, 并进行现场审核。现场审核中重点审核认证标准或认证规则变



更的要求、过程、活动及相关部门。

4.7 审核部制定月度应审核的项目计划, 与获证组织联系, 明确现场审核日期。

4.7.1 审核部根据实现审核目的所需能力以及公正性要求选择和任命审核组。

4.7.2 审核组组成

4.7.2.1 审核组成员应分别满足认可机构对审查员、审核员注册、专业能力评定及管理要求。

4.7.2.2 审核组应当按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外, 审核过程中不得更换审核计划确定的审查员、审核员。

4.7.2.3 审核组如果仅有一名审查员、审核员, 该审查员、审核员应有能力履行适用于该审核的审核组长职责。

4.7.2.4 审核组长优先安排具备专业能力、专职审查员、审核员担任, 对于结合/一体化审核组长至少具备其中一个标准/规范的审核能力, 并了解该审核所使用的其他标准。

审核组长和审查员、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 4.7.2.5 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。技术专家的选择准则根据每次审核的审核组和审核范围的需要为基础确定。实习审查员、审核员、技术专家宜安排与审核组长或其它审查员、审核员一起审核;

4.7.2.6 实习审查员、审核员、技术专家不能独立进行审核活动。技术专家应在现场审核前对审核组成员进行专业知识培训并记录在《现场审核记录》中的培训记录这部分。审核组中实习审查员、审核员的数量不能超过审核组正式审查员、审核员总数, 实习审查员、审核员要指派一名审查员、审核员作为指导人员, 指导人员应有能力接管实习审查员、审核员的任务, 并对实习审查员、审核员的活动和审核发现最终负责, 实习审查员、审核员不得单独出具审核记录等审核文件;

4.7.2.7 审查员、审核员作为见习组长时, 其审核有效性由责任组长最终负责;

4.7.2.8 对受行政委托的审核项目, 可邀请有关人员以观察员的身份参加, 但观察员的意见不应影响审核组独立做出审核结论。

4.7.3 向申请认证组织下发《评价/审核通知书》

4.7.3.1 在通知书中标明评价/审核组每个成员的姓名和角色及日程安排。通知书应提前发出, 以便申请认证组织有时间进一步了解评价/审核组成员的情况, 以及必要时有时间进行评价/审核组成员或日程的调整。



4.7.3.12 审核部调度按照对申请认证组织认证评价/审核方案要求编制《评价/审核任务书》，传递“认证申请评审及审查方案策划单”，发放工作文件。在评价/审核任务书中对评价组提出评价项目的具体要求。

4.7.4 评价/审核组依据《评价/审核任务书》，策划并编制实施计划，内容应包括审核组织的名称、审核的目的和范围、审核的依据和标准、审核组成员、实施审核要素、过程、活动及具体的审核日程安排等。

4.7.5 第一阶段审核结束后，审核组应填写《第一阶段审核信息传递表》，并向审核方案管理人员传递，审核方案管理人员根据《第一阶段审核信息传递表》的内容对第二阶段审核方案的内容进行调整。

5 相关文件

5.1 《申请受理及评审程序》

6 质量记录

6.1 《评价/审核通知单》

6.2 《评价/审核任务书》

6.3 《评价/审核计划》

6.4 《审核记录》



现场审核管理程序	文件编号: HRRZ-FWCX-03
	版本号/修订状态: B/0

1 目的

为了有效实施管理体系、服务体系认证活动的现场审核,特制订本程序。

2 适用范围

适用于实施管理体系、服务体系现场审核的全过程。

3 职责

3.1 审核部负责安排/校验评价/审核计划、下达评价审核任务书;负责审核人员的推荐使用与考核等对审核方案实施环节的控制;

3.2 技术部负责评定审核资料、审查审核结论,负责办理认证注册及注册资格管理;

3.3 审核组负责现场审核实施;

3.4 总经理/最高管理者授权人负责认证结论的审批,总经理负责认证证书的签发。

4 管理程序

4.1 首次会议

4.1.1 首次会议通常由审核组长主持,客户的最高管理者、接受审核的部门负责人、审核组成员和陪同人员参加首次会议,并在《首次会议签到表》上签字,首次会议记录应保存。

4.1.2 首次会议的主要目的是介绍如何进行评价/审核活动,还应包括:介绍参会人员及其角色;确认证证范围;确认评价/审核计划;基于抽样实施审核的方法和程序;测评方法;报告的方法,包括审核发现的分级;说明可能提前终止审核的条件等。

4.2 审核组依据审核方案评价申请组织的服务、生产及管理是否符合相关认证标准/规范要求,是否得到有效实施和保持,以确定是否推荐认证注册。

4.2.1 现场评价/审核人按照具体服务、管理体系认证领域认证实施细则的要求执行。

4.2.3 评价/审核组成员应按分工准备工作文件,检查内容应覆盖规定的认证范围、部门及涉及的过程等。

4.2.4 评价/审核组的现场评价/审核时间每天不宜少于8小时,其中应保持有充足的时间用于收集客观证据(收集客观证据的时间不包括准备会、内部评定会、整理评价材料、编写评价报告的时间)。

4.2.5 现场评价/审核时,必须严格遵守公司的保密规定、认证人员守则,应依据认证范围覆盖



的要求和认证方案规定的其他要求评价/审核。并按照计划和检查表的策划安排进行评价/审核活动的实施, 进行评价/审核组内部及与受评价/审核方的沟通、协调, 并记录评价/审核情况。检查表中记录的内容应清晰、明确、有可追溯性。

4.2.6 评价/审核证据是建立在可获得的信息样本的基础上的, 与抽样的合理性与评价/审核结论的可信性密切相关。为了降低抽样带来的不确定性(即风险), 应首先确定抽样的目标, 全面掌握目标母体信息, 然后分层、均衡、随机地进行抽取样本, 并保证适当的样本数量。

4.2.7 评价/审核组现场评价的所有信息和证据, 对照标准/规则形成评价/审核发现和“不符合报告”, 并由评价/审核组长召开评价/审核组会议进行综合分析得出评价结论。

4.2.8 审核组应当共同评审审核发现, 关于不符合的审核发现应对照审核准则的具体要求予以记录, 包含对不符合的清晰陈述, 并详细标识不符合所基于的客观证据。应当与受审核方一起评审和讨论不符合, 以确保证据准确且不符合得到理解。但是, 审查员、审核员应避免提示不符合的原因或解决方法。

4.2.9 审核组应当共同评审审核发现, 关于不符合的审核发现应对照审核准则的具体要求予以记录, 包含对不符合的清晰陈述, 并详细标识不符合所基于的客观证据。应当与受审核方一起评审和讨论不符合, 以确保证据准确且不符合得到理解。但是, 审查员、审核员应避免提示不符合的原因或解决方法。

4.2.9.1 凡属下列之一可判为严重不符合项

- 1) 使人对客户管理体系实现预期结果的能力产生重大怀疑的情况;
- 2) 管理体系过程、活动有系统性或区域性的缺陷或严重失效;
- 3) 管理体系过程、活动删减不当, 影响体系整体有效性;
- 4) 严重违反管理手册和程序有关规定;
- 5) 产品、过程、服务发生严重事故, 顾客反映强烈。

4.2.9.2 凡属下列情况之一可判为一般不符合项

- 1) 孤立的人为错误;
- 2) 文件偶尔未被遵守, 未造成严重后果;
- 3) 对系统不会产生重要影响的不合格等。

4.3 内部会议后, 评价组长应就评价发现与受评价方最高管理层进行充分沟通。

4.4 末次会议、不符合报告和纠正措施要求以及现场评价/审核结论。



4.4.1 上述工作完成后,由评价/审核组长主持召开末次会议,参加人员同首次会议,与会人员应在《末次会议签到表》上签到,做好《末次会议记录》。

4.4.2 由评价/审核组长在末次会议上做现场评价综述,宣读并确认《不符合报告》和纠正措施要求(应详细说明);

4.4.3 末次会议上需要说明的事项可参阅《末次会议记录》,其中中关于“监督认证评价/审核的要求”、“认证证书和标志的使用”、“认证机构与受审核方的沟通”,尤其是“组织结构体系变化和发生重大事故及时通告 HRRZ”,评价组长应较详细地予以说明。

4.5 认证评价/审核报告

4.5.1 每次审核后应提供书面审核/评价报告。

4.5.1.1 根据现场审核情况,审核组长应编写《管理体系认证审核报告》并填写《不符合项分布表》。审核报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录,以便为认证决定提供充分的信息,对受审核方管理体系建立、运行的适宜性、有效性、充分性进行总体评价。

4.5.1.2 服务认证评价报告应包括服务特性测评和管理审核等两部分内容组成。报告应包括但不限于以下内容:

- 1) 评价的目的、范围和准则;
- 2) 申请人的基本情况(包括名称、地址等);
- 3) 抽样及样本信息;
- 4) 服务、生产特性测评结果及其说明;
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述;
- 6) 发现的问题及纠正措施及附加评价(适用时);
- 7) 报告覆盖的时间段;
- 8) 结论。

4.5.1.3 评价/审核组长评价/审核报告的内容负责。评价/审核报告的内容应准确、简明和清晰,以便为认证决定提供充分的信息。

4.6 终止现场评价/审核

发生以下情况时,评价/审核组应终止评价/审核活动,并向公司报告。

- 1) 申请组织对审核/活动不予配合,评价/审核活动无法进行。
- 2) 申请组织的管理文件有重大缺陷,不符合认证标准/规则要求。
- 3) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。



4) 其他导致评价/审核程序无法完成的情况。

5 相关文件

5.1 《申请受理及评审程序》

5.2 《审核方案管理程序》

6 质量记录

6.1 《评价/审核任务书》

6.2 《文件审查记录/报告》

6.3 《评价/审核计划》

6.4 《审核记录》



第一阶段审核管理程序	文件编号: HRRZ-FWCX-04
	版本号/修订状态: B/0

1 目的

为了确保第一阶段审核的有效实施和控制,特制订本程序。

2 适用范围

适用于第一阶段审核管理。

3 职责

3.1 市场部负责提供认证项目申请资料。

3.2 审核部负责方案编制、监督和管理。

3.3 审核组长负责方案的组织实施并反馈审核方案调整信息。

3.4 审核部负责授予、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证的评定。

3.5 公司总经理或授权人负责认证结论的审批,总经理负责认证证书的签发。

4 管理程序

4.1 第一阶段审核目的:结合客户组织的方针和目标了解申请认证组织管理体系建立、运行的基本情况和客户组织的审核准备状态,确定第二阶段审核的可行性和审核重点,并为开展第二阶段审核做准备。

4.2 第一阶段审核内容包括:

4.2.1 管理体系文件审查,并初步确认组织的管理体系文件或其它体系成文信息是否覆盖申请标准的相关内容并反映组织申请书中的相关信息。

4.2.1.1 文件审查的目的:评价受审核组织的文件化的管理体系信息是否满足标准要求,过程识别是否充分,方针和目标是否切合实际等。由审核组长或经组长委托的专业审查员、审核员进行文件审查,应与客户组织就文件审查的时间和地点达成一致。其审查结果以书面形式《文件审查记录/报告》发给受审核组织。

4.2.1.2 文件审查包括:管理体系标准中要求的文件化信息,至少应包括体系覆盖范围、方针目标、组织结构和相关职责,如果认为无法达到评价目的,可向受审核组织索取支持性文件、受审核方简介、产品概述等。

注:工程建设施工企业质量管理体系文件审核应包括管理制度清单。



4.2.1.3 文件审查应在第一阶段现场审核前进行,并应在现场审核前完成。对于提出的问题可在审核现场验证并提交相应的证实资料。如果文件审查需要到客户现场进行,不应占用第一阶段现场审核时间。

审查结论有三种:

- 1) 符合标准要求;
- 2) 基本符合标准要求,不足之处在第二阶段审核前完成修改,在第二阶段现场审核时进行验证;
- 3) 文件不符合标准要求,需修改后再提交审查。提交审查符合标准要求后,方可进行第二阶段现场审核。

4.2.1.4 对管理体系的其他文件化信息可结合现场审核实施,审核结论有两种:

- 1) 符合标准要求;
- 2) 不符合标准要求,在审核结束后提交整改证据验证。

4.2.2 审核客户的管理体系是否在现场审核时已有效运行超过3个月。体系运行尚未超过3个月或者无法证明已超过3个月的,不应实施二阶段审核,如客户再次申请需重新进行一阶段审核。

4.2.3 召开首次会议

应与客户的管理层(适用时,还包括拟审核职能或过程的负责人员)召开正式的首次会议,并记录参加人员。首次会议通常应由审核组长主持,会议目的是简要解释将如何进行审核活动,并应包括下列要素。详略程度可与客户对审核过程的熟悉程度相一致:

4.2.4 了解组织的基本情况、部门/分支机构以及现场分布,涉及不同类型的现场应全部覆盖、产品/过程/服务/场所范围的情况。

4.2.5 确认申请组织实际情况与管理体系成文信息描述的一致性,特别是体系成文信息中描述的产品和服务、部门设置和职责与权限、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致。

4.2.6 审核企业是否已确定了可测量的目标,结合目标和体系覆盖产品和服务的专业特点,识别对目标的实现具有重要影响的关键点,把这些关键点作为将要特别关注的重要审核点,了解这些审核点的审核准备情况,作为策划第二阶段审核的重要输入。

4.2.7 结合了解的情况和识别的重要审核点评价客户的活动场所和现场的准备情况,并与客户的人员进行讨论,以确定第二阶段审核的可行性,对管理体系成文信息不符合现场实际、相关体系运行尚未超过3个月或者无法证明超过3个月的,以及其他不具备二阶段审核条件的,不



应实施二阶段审核。;

4.2.8 审查组织理解和实施标准要求的情况,特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况,审查外包、标准条款删减/标准中不适用的要求的合理性,以了解管理体系的策划、建立过程及实施程度;

4.2.9 收集关于客户的管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、使用的过程和设备、场所、边界、所建立的控制的水平(特别是客户为多场所时)、适用的法律法规要求及强制性标准的必要信息,确认识别是否清晰充分,商议并确定认证范围、第二阶段审核范围。体系是否完整识别了与生产或服务活动相关的法律法规要求和遵守情况(如客户运作中的质量、环境、法律因素,相关的风险等),确认法律地位、资质原件并记录。

4.2.10 审查第二阶段审核所需资源的配置情况,第二阶段审核日期及安排,确定第一阶段审核发现问题的解决要求,并与客户商定第二阶段审核的细节;

4.2.11 结合管理体系标准或其他规范性文件充分了解客户的管理体系和现场运作,以便为策划第二阶段审核提供关注点;

4.2.12 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审,以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第二阶段审核做好准备。

4.2.13 末次会议

一阶段结束时应与客户的管理层(适用时,还包括所审核的职能或过程的负责人员)召开正式的末次会议,并记录参加人员。末次会议还应包括下列要素。详略程度应与客户对审核过程的熟悉程度一致:

4.2.14 第一阶段审核通过后,审核组长与受审核方协商,确定第二阶段现场审核日期以及根据受审核方情况提供审核人日的增减因素建议,并将《第一阶段审核信息传递表》交于审核方案管理人员以安排审核组。一般情况下,第一、二阶段审核组长为同一审查员、审核员,需要更换时,第一阶段审核组长应就第一阶段的审核情况与第二阶段的审核组长进行沟通。

5 相关文件

5.1 《申请受理及评审程序》

5.2 《审核方案管理程序》

5.3 《现场审核管理程序》

6 质量记录



-
- 6.1 《评价/审核任务书》
 - 6.2 《文件审查记录/报告》
 - 6.3 《评价/审核计划》
 - 6.4 《审核记录》
 - 6.5 《文件审查记录/报告》
 - 6.6 《第一阶段审核报告》
 - 6.7 《第一阶段审核信息传递表》
 - 6.8 《第一阶段审核问题清单》



第二阶段审核管理程序

文件编号: HRRZ-FWCX-05

版本号/修订状态: B/0

1 目的

为了确保第二阶段审核的有效实施和控制,特制订本程序。

2 适用范围

适用于第二阶段审核管理。

3 职责

3.1 市场部负责提供认证项目申请资料。

3.2 审核部负责方案编制、监督和管理。

3.3 审核部负责授予、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证的评定。

3.4 审核组长负责方案的组织实施并反馈审核方案调整信息。

3.5 公司总经理或授权人负责认证结论的审批,总经理负责认证证书的签发。

4 管理程序

4.1 第二阶段审核的目的是评价客户管理体系的实施情况,包括管理体系的建立、运行对标准的符合性及有效性,是否遵守自身的策略和规程,是否正在实现客户组织依据方针所制定的目标,确定能否通过认证。

4.2 第二阶段审核应在客户的现场进行,基于第一阶段审核收集的信息对受审核方的管理体系进行深入的审核,侧重于管理体系的运行与绩效。

4.3 第二阶段审核应覆盖以下方面的内容:

4.3.1 与管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据;

4.3.2 依据关键绩效目标和指标(与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致),对绩效以及在第一阶段审核中识别的重要审核点的过程控制的有效性;

4.3.3 为实现管理方针而在相关职能、层次和过程上建立的管理目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。

4.3.4 客户的管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效;

4.3.5 客户过程和管理活动的管理及控制情况;

4.3.6 全面评审内审的符合性和充分性,全面评审管理评审的适宜性和符合性,纠正与纠正措施监督机制的有效性;



4.3.7 针对客户方针的管理职责;

4.3.8 客户实际工作方式与体系文件规定是否一致,记录是否真实。对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审核结论及认证决定时予以考虑。

4.4 另外,还应关注:

4.4.1 对第一阶段审核开出的审核问题清单中所有问题的整改实施情况、效果及证实材料进行验证;并对第一阶段审核开出的观察项(存在时)现场予以关注,必要时,予以关闭或验证。

4.4.2 通过了解受审核方的基本情况、现场分布、生产过程,确认管理体系覆盖产品/过程/服务/场所范围、部门/分支机构以及需要子证书分支机构的有关信息;

4.4.3 各类事故发生、产品召回情况、在国内外市场遭受处罚或曝光情况、重大投诉的处理情况;

4.4.4 国家和地方质量管理部门监督抽查情况。

4.5 根据审核了解到的情况,审核组应对审核方案策划的结果进行评价。必要时,提出改进建议并传递审核方案管理人员确认和调整。

5 相关文件

5.1 《申请受理及评审程序》

5.2 《审核方案管理程序》

5.3 《现场审核管理程序》

6 质量记录

6.1 《评价/审核任务书》

6.2 《文件审查记录/报告》

6.3 《评价/审核计划》

6.4 《审核记录》

6.5 《文件审查记录/报告》

6.6 《第一阶段审核报告》

6.7 《第一阶段审核信息传递表》

6.8 《第一阶段审核问题清单》

**再认证审核管理程序**

文件编号: HRRZ-FWCX-06

版本号/修订状态: B/0

1 目的

为了确保再认证审核的有效实施和控制,特制订本程序。

2 适用范围

适用于再认证审核管理。

3 职责

3.1 市场部负责提供认证项目申请资料。

3.2 审核部负责方案编制、监督和管理。

3.3 审核组长负责方案的组织实施并反馈审核方案调整信息。

3.4 审核部负责授予、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证的评定。

3.5 公司总经理或授权人负责认证结论的审批,总经理负责认证证书的签发。

4 管理程序

4.1 再认证审核的目的是确认管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性,以及与认证范围的持续相关性和适宜性。HRRZ 应策划并实施再认证审核,以评价获证客户是否持续满足相关管理体系标准或其他规范性文件的所有要求。上述策划和实施应及时进行,以便认证能在到期前及时更新。

4.2 对于再认证审核,管理体系或产品覆盖范围发生变更时,应按照审核方案策划的结果,审核组应进行文件审核、第一阶段审核(必要时)。

4.3 再认证现场审核要求与第二阶段审核相同,但应重点关注:

4.3.1 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性,以及认证范围的持续相关性和适宜性;

4.3.2 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系,以提高整体绩效的承诺;

4.3.3 管理体系在实现获证客户目标和管理体系预期结果方面的有效性。

4.4 对于严重不符合,实施纠正与纠正措施的最长时限为 90 天,但这些措施必须在认证到期前得到实施和验证。

4.5 如果在当前认证证书终止日期前,不能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施,则不再推荐再认证,也不再延长认证的效力。HRRZ 应告知客户并解释后果。



5 相关文件

5.1 《申请受理及评审程序》

5.2 《审核方案管理程序》

5.3 《现场审核管理程序》

6 质量记录

6.1 《评价/审核任务书》

6.2 《文件审查记录/报告》

6.3 《评价/审核计划》

6.4 《审核记录》



特殊审核管理程序	文件编号: HRRZ-FWCX-07
	版本号/修订状态: B/0

1 目的

为了确保特殊审核的有效实施和控制,特制订本程序。

2 适用范围

适用于特殊审核管理。

3 职责

3.1 市场部负责提供认证项目申请资料。

3.2 审核部负责方案编制、监督和管理。

3.3 审核组长负责方案的组织实施并反馈审核方案调整信息。

3.4 审核部负责授予、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证的评定。

3.5 公司总经理或授权人负责认证结论的审批,总经理负责认证证书的签发。

4 管理程序

4.1 特殊审核任务具有明显的针对性,通常包括:

4.1.1 扩大认证范围审核

4.1.2 提前较短时间通知或不通知获证客户就进行的审核(含投诉调查、对变更做出回应、对被暂停的客户做出追踪);

4.1.3 其它(含暂停恢复、补充审核以及当再认证客户的管理体系、组织或管理体系的运作环境(如法律的变更)有重大变更时,可能需要增加的一阶段审核)。

4.2 扩大认证范围审核

扩大认证范围的申请评审:获证组织提出书面申请,提交相应体系涵盖扩大部分的各项资料,由市场部/审核部审查是否受理,并签订合同更改补充协议。

扩大认证范围通常包括组织机构或多场所增加、产品和服务范围扩大、人员增加等情况,参照初审要求进行文审、审核准备和现场审核。其审核人日和现场审核内容要求如下

4.2.1 涉及组织机构(部门)或多场所增加时:

4.2.1.1 审核人日应当满足所述内容的审核,这部分增加机构或多场所涉及到的人数和过程可以参考初审来策划,组织机构(部门)或多场所的活动涉及到的其他部门(如管理层、主控部门等)的审核应根据需要适当增加。必要时审核方案人员需与审核组长沟通审核人日;



4.2.1.2 现场审核应针对增加的组织机构或多场所对体系文件及相关的所有标准内容进行全面
的专项审核、确认和记录;

4.2.2 涉及产品和/或服务范围扩大时:

4.2.2.1 审核人日应当满足所述内容的审核,扩大的产品和/或服务范围涉及到的人数和过程可
以参考初审全过程全条款策划,产品和服务实现所涉及的其他部门(如管理层、主控部门、生
产部门等)的审核应根据需要适当增加。必要时审核方案人员需与审核组长沟通审核人日;

4.2.2.2 现场审核应针对增加的产品和/或服务范围对体系文件、产品和/或服务的活动及相关
的标准内容进行审核、确认和记录。

4.2.3 如果体系覆盖的产品和/或服务范围及其组织机构或多场所均没有变化,仅仅是简单的人
员数量增加:

4.2.3.1 审核人日的策划应当保证所述内容的审核,必要时审核方案人员需与审核组长沟通审
核人日;

4.2.3.2 现场审核应针对管理层、人力资源管理、上岗培训、能力管理等要求进行审核、确认
和记录。

4.2.4 扩大认证范围的审核需要进行认证决定的评定过程,要求见《认证决定管理程序》。

4.3 其它

4.3.1 暂停恢复审核

4.3.1.1 进行暂停恢复审核前,首先应了解证书暂停的原因。

4.3.1.2 现场审核应针对暂停原因的消除和暂停期间认证证书、标志的使用及宣传情况开展审
核和记录。

4.3.2 补充审核

4.3.2.1 如果需要进行全面或部分的补充审核,应按照策划的要求,针对性的开展审核和记录

4.3.3 再认证的一阶段审核

4.3.3.1 当客户的管理体系、组织或管理体系的运作环境(如法律的变更)有重大变更时,可能
需要增加的一阶段审核

4.3.3.2 再认证的一阶段审核应当重点关注上周期组织的绩效,并对客户管理体系过程和运作
的重大变更应进行关注、审核和记录

4.3.4 此类审核需要进行认证决定的评定过程,要求见《认证决定管理程序》



4.4 提前较短时间通知或不通知获证客户就进行的审核

为调查投诉或严重事件、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪,可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核。此时由于客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会,应在指派审核组时给予更多的关注。

4.4.1 投诉调查应按照《申诉、投诉与争议处理程序》进行。

4.5 特殊审核应依据审核方案策划的要求及传递的相关要求进行审核准备。涉及多个部门、多个标准条款审核时,应编制审核计划。特殊审核可以结合监督进行,结合监督的审核人日应在监督的基础上增加人日,审核计划可以合并编制。

4.5.1 涉及覆盖人数增加的情况下,按对应人数策划审核人日;

4.5.2 涉及标准转版,增加 0.5-1 个审核人日;

4.5.3 涉及经营场所变更,销售或服务型企业增加 0.25-0.5 个审核人日;生产型企业增加 0.5-1 个审核人日;

4.5.3 涉及覆盖范围变化,根据专业代码的风险等级以及与原专业的差异分析,按 20%—40%增加审核人日。

4.6 对于一体化的特殊审核,应确认一体化程度在整个认证周期里保持不变,以确保所确立的审核时间依然适用。

特殊审核中发现变更时,企业应提供相应有效的证据,审核安排中加以注意,现场审核时予以确认审核有效性。

4.7 特殊审核结论:应通过监督审核报告等形式出具审核结论。

5 相关文件

5.1 《申请受理及评审程序》

5.2 《审核方案管理程序》

5.3 《现场审核管理程序》

5.4 《申诉、投诉与争议处理程序》

6 质量记录

6.1 《评价/审核任务书》

6.2 《文件审查记录/报告》

6.3 《评价/审核计划》 6.4 《审核记录》



监督审核管理程序	文件编号: HRRZ-FWCX-08
	版本号/修订状态: B/0

1 目的

为了确保监督审核的有效实施和控制,特制订本程序。

2 适用范围

适用于监督审核管理。

3 职责

3.1 市场部负责提供认证项目申请资料。

3.2 审核部负责方案编制、监督和管理。

3.3 审核组长负责方案的组织实施并反馈审核方案调整信息。

3.4 审核部负责授予、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证的评定。

3.5 公司总经理或授权人负责认证结论的审批,总经理负责认证证书的签发。

4 管理程序

4.1 监督审核是对获证客户管理体系满足认证标准规定要求的情况进行评价,验证获证客户的管理体系是否持续有效运行,同时考虑组织运作方面的变化是否对管理体系产生了不利影响。

4.2 第一次监督审核最晚应在认证证书签发日起 12 个月内进行;第二次监督审核应在第一次监督审核最后一天起 12 个月内进行。当获证客户因停产、搬迁等原因不能在 12 个月之内进行相应的监督审核时,至少应在相应的日历年内完成审核,但无论如何,两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

4.3 由于市场、季节性等原因,在每次监督审核时难以覆盖所有产品和服务的现场,在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品和服务的现场。

4.4 监督审核活动通常包括:

4.4.1 就认证的有关方面询问获证客户;

4.4.2 审查获证客户对其运作的说明(如宣传材料、网页);

4.4.3 要求获证客户提供文件化信息(纸质或电子介质);

4.4.4 其他监视获证客户绩效的方法。

4.5 监督审核不一定是对整个体系进行审核,应对管理体系范围内有代表性的区域和职能进行



重点监视, 并应考虑获证客户及其管理体系的变更情况。应根据策划要求, 确保对获证管理体系在认证周期内进行有效的跟踪监督, 保证通过认证的管理体系持续符合认证要求并保持信任。

监督审核应包括:

4.5.1 管理体系覆盖的活动及体系的重要变更, 包括但不限于: 管理体系覆盖的产品/过程/服务/场所范围和部门/分支机构的变化、组织结构调整、管理体系文件化信息的修改、主要负责人更换等。必要时, 审核组应对变更后的管理体系文件化信息进行审查并提交文审报告等证实材料;

4.5.2 内部审核符合性、充分性和有效性, 针对内审中的问题客户及时制定并实施了有效的持续改进, 管理评审适宜性、充分性和有效性, 纠正与改进措施的持续有效性;

4.5.3 对上次审核中确定的不符合采取的措施有效性进行验证;

4.5.4 实现组织的方针、目标及绩效是否达到管理体系确定值。如果没有达到, 获证组织是否: 采取了有效的措施;

4.5.5 为持续改进而策划的活动的进展;

4.5.6 顾客投诉情况。对获证组织针对顾客投诉的受理、调整和处理过程及结果进行审核;

4.5.7 持续的运作控制

4.5.8 认证证书和标志的使用情况和(或)任何其他对认证资格的引用(适用时, 现场审核过程中应对市场开发资料、宣传手册、包装标示、客户网页等符合性进行评审和检查)是否符合《认证认可条例》及其他相关规定。

4.5.9 针对体系运行中发现的问题或投诉中暴露的不符合或没有满足认证要求的地方进行调查, 是否及时制定并实施了有效的持续改进, 并采取了适宜的纠正措施

4.5.10 核查获证组织是否存在被执法监管部门责令停业整顿或在全国信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”。

4.6 认证范围的缩小

当监督审核过程或日常信息跟踪发现获证客户的生产设施不能确保认证范围中产品/环境/职业健康安全绩效/食品安全满足法律、法规要求时, 可以作出缩小认证范围的建议。

4.7 根据审核了解到的情况, 审核组应对审核方案策划的结果进行评价。必要时, 提出改进建议并传递审核方案管理人员确认和调整。

4.8 获证客户的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时, 自国家质检总局发出通报起



30 日内, HRRZ 将对该企业实施监督审核。

5 相关文件

5.1 《申请受理及评审程序》

5.2 《审核方案管理程序》

5.3 《现场审核管理程序》

6 质量记录

6.1 《评价/审核任务书》

6.2 《文件审查记录/报告》

6.3 《评价/审核计划》

6.4 《审核记录》

6.5 《获证组织监督审核覆盖过程、活动传递表》

**审核时间确定管理程序**

文件编号: HRRZ-FWCX-09

版本号/修订状态: B/0

1 目的

为了确保有效实施审核/评价, 合理确定审核/评价时间, 特制订本程序。

2 适用范围

适用于审核时间管理。

3 职责

3.1 市场部负责提供认证项目申请资料。

3.2 审核方案管理人员负责按照体系覆盖产品、过程和活动的复杂性、风险程度、场所数量及场所之间差别、人数等因素对审核时间进行策划并安排审核计划, 并将策划的信息传递审核组。

3.3 审核组负责对体系覆盖产品、过程和活动、场所数量及场所之间差别、人数等因素进行现场确认和实施审核。

3.4 审核组长负责对审核时间策划过程进行复核。

3.5 公司总经理或授权人负责认证结论的审批, 总经理负责认证证书的签发。

4 管理程序**4.1 审核人日**

4.1.1 一个审核人日通常为 8 个小时, 24 小时之内最多算一个审核人日, 在我国大陆审核时间不包括旅途时间或午饭时间。如果实际审核时间每天不足 8 小时, 则需要调整审核人日数, 以达到要求的审核总小时数。

4.1.2 在策划阶段不应通过增加每个工作日的工作小时数来减少审核人日数。可以根据不同情况考虑允许为提高审核效率而调整活动, 因而可以需要在工作日中增加审核小时数。

4.1.3 此外, 组织正常工作期间 (如轮班制组织) 安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间, 但在往返于审核场所之间所花费的时间以及其他任何的中断休息所占用的时间不能计入管理体系认证审核时间。

4.1.4 当实际安排的审核人日高于最终审核策划人日 0.5 人日以上时应在策划单中明确记录超出理由。

4.2 关于几个场所的定义: 常设场所为客户组织持续进行工作或提供服务的场所 (有形的或虚拟的)。



虚拟场所是客户组织使用在线环境进行工作或提供服务, 允许人员无需考虑有形位置或实施过程的虚拟位置。(注 1: 当某物理过程必须在某一有形环境实现时不能将其考虑为虚拟场所, 如: 仓储、制造、物理检测实验、安装或维修有形产品等。注 2: 一个虚拟场所 (如: 企业互连网) 被当作一个独立场所来计算审核时间。)

临时场所: 客户组织为在有限的时期内进行特定工作或服务而设立的场所 (有形的或虚拟的), 且该场所不准备作为常设场所。

4.3 有效人数确定: 组织的有效人数包括认证范围内涉及的所有人员 (含每个班次的人员) 以及覆盖于认证范围内的非固定人员 (如: 承包商人员) 和兼职人员。

4.3.1 基于抽样的多场所审核时, 每个拟审核场所的审核时间基于该场所有效人数计算。

4.3.2 如果组织技术和自动化水平较低, 雇佣大量临时的非熟练人员, 这种情况下宜适当减少这些人员的数量。

4.3.3 如果相当大一部分员工从事相似的简单职能及重复活动 / 工作, 例如: 运送、流水线工作、装配线、保洁、安保、销售、呼叫中心等, 同样宜适当减少人员的数量。

4.4 单一场所 QMS、EMS、OHSMS 初次审核 (第 1 阶段+第 2 阶段) 时间的确定

4.4.1 QMS、工程建设施工组织 QMS 以表 QMS1 为基础, 基于客户的有效人数确定基准审核时间。

表QMS1—质量管理体系员工有效人数与审核时间的关系 (仅适用于初次审核)

Table QMS1--Relation of effective number of employees with audit duration of QMS (only applicable for initial audit)

有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段 (天)	有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段 (天)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21



276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

注: 表QMS1中的人数宜视为连续变化的, 而不是阶梯式变化的; 人数超过10700人时, 可以遵循表QMS1中的递进规律, 确定相应的审核时间, 并与该表保持一致。

QMS2-风险类型示例

高风险	产品或服务失效将引起巨大经济损失或引起生命危险。示例包括但不限于: 食品, 药品, 飞机, 造船, 承重部件和结构, 复杂的施工活动, 电力和燃气设备, 医疗卫生服务, 捕鱼, 核燃料, 化学品, 化学制品及纤维。
中风险	产品或服务失效可能引起伤害或疾病。示例包括但不限于: 非承重部件和结构, 简单的施工活动, 基础金属及制品, 非金属制品, 家具, 光学仪器, 休闲和个人服务。
低风险	产品或服务失效不太可能引起伤害或疾病。示例包括但不限于: 纺织品和服装, 纸浆、纸及纸制品, 出版, 办公服务, 教育, 零售, 酒店和餐馆。

QMS 风险类型可以按照高风险、中风险和低风险分为三类, 可以参考附录 2 中 QMS 风险等级指导和上表中风险类型示例, 但不排除各专业涉及到产品或服务失效将引起巨大经济损失或引起生命危险时风险等级升高, 反之则降低的情况, 如涉及危险化学品、或服务对象为高风险行业客户。通常情况下, 高风险需增加 5-10% 的审核人日, 中风险可不增加, 低风险可减少 5-10% 的审核人日。

4.4.2 EMS 以表 EMS1 为基础, 基于有效人数、环境复杂程度确定基准审核时间。

表EMS1-有效员工人数、复杂程度与审核时间的关系 (仅适用于初次审核)

有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段 (天)				有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段 (天)			
	高	中	低	有限		高	中	低	有限
1-5	3	2.5	2.5	2.5	626-875	17	13	10	6.5
6-10	3.5	3	3	3	876-1175	19	15	11	7
11-15	4.5	3.5	3	3	1176-1550	20	16	12	7.5
16-25	5.5	4.5	3.5	3	1551-2025	21	17	12	8
26-45	7	5.5	4	3	2026-2675	23	18	13	8.5
46-65	8	6	4.5	3.5	2676-3450	25	19	14	9
66-85	9	7	5	3.5	3451-4350	27	20	15	10
86-125	11	8	5.5	4	4351-5450	28	21	16	11
126-175	12	9	6	4.5	5451-6800	30	23	17	12
176-275	13	10	7	5	6801-8500	32	25	19	13



276-425	15	11	8	5.5	8501-10700	34	27	20	14
426-625	16	12	9	6	>10700	遵循上述递进规律			

注: 审核时间按高、中、低和有限的环境因素复杂程度分别显示; 表EMS1中的人数宜视为连续变化的, 而不是阶梯式变化的; 人数超过10700人时, 可以遵循表EMS1中的递进规律, 确定相应的审核时间, 并与该表保持一致。

4.4.3 OHSMS以表OHSMS1为基础, 基于有效人数、风险等级确定基准审核时间。

表 OHSMS1-有效员工人数、风险级别与审核时间的关系 (仅适用于初次审核)

T

有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段 (天)			有效人数	审核时间 第1阶段+第2阶段 (天)		
	高	中	低		高	中	低
1-5	3	2.5	2.5	626-875	17	13	10
6-10	3.5	3	3	876-1175	19	15	11
11-15	4.5	3.5	3	1176-1550	20	16	12
16-25	5.5	4.5	3.5	1551-2025	21	17	12
26-45	7	5.5	4	2026-2675	23	18	13
46-65	8	6	4.5	2676-3450	25	19	14
66-85	9	7	5	3451-4350	27	20	15
86-125	11	8	5.5	4351-5450	28	21	16
126-175	12	9	6	5451-6800	30	23	17
176-275	13	10	7	6801-8500	32	25	19
276-425	15	11	8	8501-10700	34	27	20
426-625	16	12	9	>10700	遵循上述递进规律		

注: 审核时间按高、中和低三种风险级别分别显示; 表OHSMS1中的人数宜视为连续变化的, 而不是阶梯式变化的; 人数超过10700人时, 可以遵循表OHSMS1中的递进规律, 确定相应的审核时间, 并与该表保持一致。

4.4.4 一些要求增加审核时间的因素, 例如:

- 1) 组织的工作在多于一处的建筑物或地点实施, 审核时需要复杂的后勤安排, 例如必须对一个单独的设计中心实施审核;
- 2) 员工使用多于一种的语言 (需要翻译或妨碍单个审查员、审核员独立工作);
- 3) 与人员数量相比, 现场很大 (例如森林);
- 4) 受法规管制的程度较高 (例如食品、药品、航天、核能、矿山、石油开采、石油化工、交通运输等领域);
- 5) 体系覆盖着高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动;



6) 需要访问临时场所, 以确认拟认证管理体系中的常设场所的活动, 此时应当考虑前往临时场所路途中需要花费的时间并记录; 同时也应考虑临时场所的差异化 and 数量并适当增加人日

7) 外包职能或过程 (考虑组织外包方体系的建立情况, 以及外包过程受控程度、对最终产品的影响程度和受法律法规管制程度);

4.4.5 一些允许减少审核时间的因素, 例如:

- 1) (仅适用于 QMS) 申请组织不负责设计工作, 或体系的范围删减了标准的其他要素;
- 2) 低风险的产品或过程;
- 3) 与人员数量相比, 现场很小 (例如仅有综合办公区);
- 4) 体系成熟;
- 5) 对客户管理体系已有的了解;
- 6) 自动化程度高; 活动的复杂程度低;
- 7) 有一部分员工在组织的场所外工作, 例如销售人员、司机、服务人员等, 并且有可能通过记录审查来对其活动是否符合体系要求进行充分地审核。

4.4.6 确保审核时间的任何减少不至于影响审核的有效性。当产品或服务的实现过程分班次运行时, 对每个班次的审核程度取决于每个班次完成的过程以及客户所证实的对每个班次的控制水平。为了审核有效实施, 至少对其中的一个班次进行审核。如果不对其他班次 (如: 那些在正常工作时间之外的班次) 进行审核, 则应记录这样做的理由, 如:

- 相同的过程, 且控制程序相当;
- 组织的质量、环境和安全的运行, 以及产品质量特性、环境影响、安全风险不受昼夜等时间因素的影响。

注: 如涉及物业、保安服务倒班审核可通过调阅巡更记录或查阅监控视频等实施, 可不进行夜班现场审核。

4.4.7 对审核时间进行调整时, 减少量不得超过 30%, 否则可能影响审核有效性。

4.4.8 审核时间确定过程中, 合同评审和审核方案策划人员应在“申请评审及审核方案策划单”详细记录增加或减少的理由。

4.5 审核时间的分配

审核时间是为客户组织策划并完成一次完整且有效的管理体系审核所需要的时间。所有类型审核的审核时间包括在客户场所的现场时间, 以及在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的时间。而管理体系认证审核时间是审核时间的一部分, 包括从首次会议到末次会议之间实施审核活动的所有时间。

4.5.1 在分配用于策划和编写报告的审核时间时, 不得使总的现场审核时间少于 4.4.6 的初审、监督/再认证总审核时间的 80%。对于任何审核, 不宜以需要增加策划和 (或) 编写报告的时间为理由减少现场审核时间。



4.5.2 第二阶段的审核时间通常情况下不会少于 1 个审核人日, 否则可能影响审核有效性。

注 1: 现场审核时间不包括第一阶段在现场实施的文件审查所用时间;

注 2: 在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的时间, 根据企业的规模、复杂程度, 审核方案人员做出合理策划, 建议文件审查时间 0.2~1 人日, 实施策划、与客户人员之间的相互活动和编写报告的时间为 0.2~1 人日, 如有必要可适当延长, 但不得挤占现场审核时间。

第一阶段现场审核时间与第二阶段现场审核时间的比例宜控制在 1:3 到 1:5 之间, 具体视受审核方规模、生产服务过程的复杂程度等予以适当调整。

4.5.3 如果计算后结果包括小数, 宜将其调整为最接近的半人日数 (如: 将 5.3 个审核人日调整为 5.5 个审核人日, 5.2 个审核人日调整为 5 个审核人日)

4.6 多场所审核时间的确定, 执行《多场所组织认证管理程序》

4.7 监督

在初始的三年认证周期中, 对特定组织实施监督审核的时间, 应与初次认证审核 (第 1 阶段+第 2 阶段) 的时间成比例, 即每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的三分之一, 至少为 1 个审核人日。在每次监督审核前, 应可获得客户与认证有关的更新信息, 并对审核策划的情况进行调整。所策划的监督审核时间应时常得到审查 (至少在每次监督审核和再认证时), 以便考虑客户的组织、体系成熟度等方面的变化。实施该审查 (包括任何对审核时间的调整) 的证据应得到记录。

4.8 再认证

再认证审核时间应根据更新的客户信息计算, 而不是简单按初次认证审核 (第 1 阶段+第 2 阶段) 时间的三分之二计算。通常做法是: 假设基于更新的信息对组织实施初次认证审核 (第 1 阶段+第 2 阶段), 再认证审核时间约为该初次审核所需时间的三分之二, 至少为 1 个审核人日。作为特例, 如果再认证时组织的情况与初次认证审核时相同, 则再认证审核时间大约为初次认证审核时间的三分之二。审核时间应考虑管理体系绩效的评价结果。但是, 对管理体系绩效评价的时间并不作为再认证审核时间的一部分。

4.9 一体化审核

4.9.1 应针对每一个管理体系标准和/或规范性文件要求的审核提供足够的审核时间, 确保审核人日满足各个管理体系审核人日要求。

4.9.2 除了满足确定审核时间的基本要求外, 一体化审核时间的确定还应考虑以下 (但不限于) 几点:

4.9.2.1 申请认证所涉及的管理体系的数量及各个管理体系范围;

4.9.2.2 申请认证涉及不同管理体系的成熟度, 如各体系建立的时间, 内审、管理评审的结果, 以往外部审核的结果等;



4.9.2.3 涉及不同管理体系一体化的方式、程度及适宜性,以及管理体系建立和实施的模式;

如体系文件是一体化的,或每个管理体系有独立的体系文件以及实施管理体系一体化的情况;

4.9.2.4 根据组织所提供的产品/服务,识别组织各个管理体系特定绩效相关的方面及其复杂程度,即了解对产品质量产生重要影响的因素、对环境产生重要影响的因素、重大危险源和职业健康安全风险的情况、具有信息安全重大风险的资产情况等;

4.9.2.5 组织所涉及的技术领域的风险程度;

4.9.2.6 组织的结构及其业务活动;包括识别各个管理体系的主要过程/活动/场所及外包过程和/或活动,组织规模、管理模式、场所及分布以及行政许可等;

4.9.2.7 具备多个管理体系审查员、审核员资格的配置状况:审核组长和审核组成员所具备的审核能力,如:组长的策划、组织和协调一体化审核的能力,每个成员所具备的对多个管理体系的审核能力和实施一体化审核的能力,以及必要的审查员、审核员资格等。

4.9.2.8 多个管理体系的一体化审核人日数的起始点应为单一管理体系审核时间的总和:

$$T=S1+S2+。。。+Sn$$

1) 其中每个单一管理体系审核人日数(Sn)是针对单一管理体系考虑了增加或减少审核人日数因素后确定的时间值。

2) 在此基础上,可以考虑管理体系的一体化程度和承担结一体化审核能力的水平,根据下面的“确定一体化审核人日减少示意图”,计算出可以缩减的一体化审核人日数占一体化审核总人日数起始点T的百分比,但该百分比最大不得超过20%,也即是一体化审核总人日数不应少于单一管理体系审核起始点人日数总和T的80%。

4.10 外包

4.10.1 外包为安排外部组织执行组织的部分职能或过程。(注:外包的职能或过程在管理体系范围之内,但外部组织不在管理体系覆盖范围内。)

4.10.2 如果组织外包其部分职能或过程,HRRZ应获得如下证据:组织已经有效地确定了其采用的控制方式和控制范围,以确保外部提供的职能或过程不会对管理体系有效性(包括组织向其顾客稳定提供合格产品和服务的能力,或控制其环境影响因素并承诺满足法规要求方面,对危险源的管理并承诺满足法规要求方面)产生负面影响。

4.10.3 将审核并评估客户管理体系的有效性,包括对任何外部提供活动及其引起有关目标交付、顾客和满足要求方面的风险进行的管理。这可以包括收集对供方有效性水平的反馈。考虑到组织的管理体系范围仅包括对供应活动的控制,而且并非由组织自身执行这些(外部供应)活动,因此并未要求审核供方的管理体系。

4.10.4 将审核并评估客户管理体系的有效性,包括对任何外部提供活动及其引起有关目标交付、顾客和满足要求方面的风险进行的管理。这可以包括收集对供方有效性水平的反馈。考虑到组织的管理体系范围仅包括对供应活动的控制,而且并非由组织自身执行这些(外部供应)活动,因



此并未要求审核供方的管理体系。

4.11 审核组负责对体系覆盖产品、过程和活动、场所数量及场所之间差别、人数等因素进行现场确认,必要时,提出审核时间策划的改进建议。

4.12 其他管理体系特定要求详见相关的认证要求补充程序或认证规则、管理规定。

5 相关文件

5.1 《申请受理及评审程序》

5.2 《审核方案管理程序》

5.3 《现场审核管理程序》

5.4 《多场所组织认证管理程序》

6 质量记录

6.1 《评价/审核任务书》

6.2 《文件审查记录/报告》

6.3 《评价/审核计划》

6.4 《审核记录》

6.5 《获证组织监督审核覆盖过程、活动传递表》



多场所组织认证管理程序	文件编号: HRRZ-FWCX-10
	版本号/修订状态: B/0

1 目的

为了确保对多场所组织的认证实施有效管理,特制订本程序。

2 适用范围

适用于实施的多场所组织的认证管理,包括但不限于 QMS, EMS, OHSMS; 对于特定管理体系、服务认证的审核方案策划要求,详见特定管理体系的补充程序。

3 职责

3.1 申请认证组织负责提供多场所信息,市场部负责收集多场所信息。

3.2 审核方案管理人员负责对多场所审核方案进行策划。

3.3 审核组负责对多场所审核方案策划结果进行现场确认和实施审核。

3.4 认证决定人员负责对多场所抽样策划及审核进行评定,做出能否注册的决定。

3.5 公司总经理或授权人负责认证结论的审批,总经理负责认证证书的签发。

4 管理程序

4.1 多场所组织认证的基本要求

4.1.1 只有建立单一管理体系对其多场所进行管理的组织方可按照本文件的要求开展认证及审核。

4.1.2 场所可以包括在所有土地上的特定地点实现组织所控制的过程、活动的任何固定的或活动的设备或设施,包括用以储存原材料、副产品、中间产品、最终产品和废料的任何相关联或附属的仓库。场所的定义应以国家或地方注册登记制度的定义为准。

4.1.3 任何一个场所可以实施管理体系范围所覆盖的全部或部分过程、活动,并且不同的场所可以属于相同的或不同的法律实体。

4.1.4 一个多场所组织可以包含一个以上的法律实体,但该组织的所有场所应与其中心职能具有法律或合同联系并服从于单一管理体系。

4.1.5 组织应识别其中心职能。中心职能是组织的一部分并应获得组织的授权以规定、建立并保持该单一管理体系。

4.2 认证与审核过程

4.2.1 申请与申请评审

应获得有关申请组织的必要信息并进行评审,以便:



- 1) 确认组织已实施了单一的管理体系;
- 2) 确定组织的管理体系运行范围及申请认证的范围包括子范围 (适用时);
- 3) 理解每个场所的法律与合同安排;
- 4) 理解“在哪里发生了什么”, 即: 确定每个场所提供的过程、活动; 并识别中心职能;
- 5) 确定向所有场所提供的过程、活动 (如: 采购) 的集中化程度;
- 6) 确定在不同场所之间的接口;
- 7) 确定哪些场所适用抽样, 哪些不具备抽样资格;
- 8) 其他应考虑的因素;
- 9) 确定组织的审核时间;
- 10) 确定审核组的能力要求;
- 11) 识别管理体系覆盖的过程、活动和复杂程度和规模范围;

4.2.2 审核方案

4.2.2.1 除了按照 CNAS-CC01: 2015 第 9.1.3 条外, 审核方案还应至少包括或引用下述内容:

- 1) 每个场所的过程、活动;
- 2) 识别哪些场所可以被抽样及哪些场所不能被抽样;
- 3) 识别每一次抽样覆盖的场所及哪些不能被覆盖。
- 4) 当确定审核方案时, 对于被审核组织的特定结构/特定需求的需要, 应考虑为这些额外活动给予充分的时间。实施这些活动的时间不应计入审核时间, 包括但不限于路途、审核组成员之间的联系、审核后的会议 (例如: 认可机构的见证评审的会议等)。
- 5) 在任何情况下, 审核组由一名以上的审查员、审核员组成时, 审核方案管理人员应与审核组长共同识别出对每个场所及每一部分审核所需的技术能力并以此派遣审核组。

4.2.3 审核时间计算

4.2.3.1 符合 多场所组织认证要求的组织, 可以由可抽样场所、不可抽样场所或这两种情况的组



合构成。无论组织的多场所为何种方式构成, 审核方案管理人员应必须保证有充足的审核时间来实施有效的审核。

4.2.3.2 对于每个被选定场所(无论场所是可被抽样、不可被抽样或者是两种的混合), 包括适用时含中心职能要素的, 应使用现有的准则要求 以及必要时适用的专项方案来计算每个场所的审核时间。审核方案人员应依据相关准则(包括专项准则)确定每个被选定场所的审核时间, 并保留记录。

4.2.3.3 除非特定认证方案另有规定, 单个被抽样场所的审核时间的减少量不应超过 50%。CNAS-CC105:2016/IAF MD5:2015 允许审核时间的减少量最大为 30%, 另外 20%是由于单一管理体系所运行中心职能以及任何可能的集中化过程(例如: 采购)而考虑允许缩减的最大量。

4.2.3.4 无论是可抽样场所还是不可抽样的多场所或是两种的混合, 中心职能/总部和每个被选定的分场所的审核时间总和不应少于将其视同为单一场所所计算出的审核时间

4.4.4 审核计划及现场审核

4.4.4.1 除了 CNAS-CC01: 2015/CC01:2015 第 9.2.3 条外, 审核组在编制审核计划时应至少包括以下内容:

- 1) 认证范围以及每个场所的子范围;
- 2) 每个场所的管理体系标准(适用时);
- 3) 拟审核的过程、活动;
- 4) 每个场所的审核时间(应与审核方案确定的每个场所审核时间保持一致);
- 5) 每个场所的审查员、审核员。

4.4.4.2 现场审核

- 1) 一阶段: 审核组应在一阶段审核时确认审核方案并参与策划二阶段审核, 考虑对每个场所拟审核的过程、活动并确认审核组的能力要求;
- 2) 二阶段: 审核组应将每个场所的审核过程形成文件化信息, 以便在适用时修正审核方案及后续的监督审核计划。

4.4.5 不符合的纠正与认证决定

4.4.5.1 在任何单一场所发现不符合, 无论是由组织内部审核发现或经 HRRZ 的审核发现, 获证



组织应开展调查以确定其他场所是否可能受到影响。HRRZ 将要求组织对不符合进行评审, 以确定这些不符合是否表明同样存在适用于其他场所的全面的系统性的不足。如果确实如此, 则应同时对中心职能及受到影响的单一场所实施纠正措施并验证。如果受审核组织未按此实施, 则受审核组织应能够向 HRRZ 证明其仅在该受影响的单一场所实施纠正措施的正当理由。

4.4.5.2 获证组织应提供这些措施的证据, HRRZ 将增加其抽样频率和/或抽样数量, 直到 HRRZ 确认获证组织恢复了控制。

4.4.5.3 在认证决定时, 如果发现任一场所出现了严重不符合, 在实施满意的纠正措施之前, 不得对包括所列场所的整个多场所组织进行认证。

4.4.5.4 在认证过程中, 不允许受审核组织为回避某个场所存在的不符合产生的问题而从认证范围中删除存在问题的场所。

4.4.6 认证证书

4.4.6.1 认证证书应包括多场所认证所覆盖的场所、法律实体(适用时)、名称、认证范围, 应清晰表明经认证的活动是由清单中所列场所实施。

4.4.6.2 如果某一场所的活动仅为组织范围内的一部分, 认证证书应清晰表明该场所的子范围。

当需要在认证证书上载明临时场所时, 应注明这些场所为临时场所

如果向某个场所颁发子证书, 应包括以下信息:

- 1) 经认证的是整个组织的管理体系;
- 2) 该认证所覆盖的特定场所、法律实体的活动;
- 3) 与主证书之间的可追溯性, 以证书编号作为追溯依据;
- 4) 声明: 本证书的有效性取决于主证书的有效性。

4.4.6.3 在任何情况下, 不得以该场所、该法律实体的名义颁发认证证书, 或误导该场所和/或该法律实体及其过程和/或活动通过了认证且符合规范文件的声明。(被认证的是客户组织)。

4.4.6.4 一旦任何场所不能满足保持认证的必要规定, 应撤销认证证书。

4.5 可抽样组织的条件和抽样方法



4.5.1 并非所有的管理体系标准（例如：FSMS 和 HACCP）都适用于多场所认证。当标准要求对不同的地方因素进行审核时，不适宜采用多场所抽样。这些要求在某些特定方案中也会适用特定规则，应优先考虑。

4.5.2 并非所有满足“多场所组织”定义的组织都具备抽样的资格。只有当每个场所均实施非常相似的过程、活动时，才可对这组场所抽样。为确保通过抽样方式进行的审核充分确认管理体系的有效性，在进行抽样时应考虑以下情况：

- 1) 基于对相应的行业类别或活动有关风险和/或复杂程度的评估，当组织的多场所的认证范围的类别和/或过程、活动存在显著差异（即不同的专业小类/小小类），则不允许抽样；
- 2) 当组织的多场所所在地的地方法规体系对过程、活动或合同有不同的要求，组织需按照这些要求运行其管理体系时，则不能采用多场所抽样；
- 3) 当多场所的规模存在较大差异（单一场所的人数大于 50 人时），应增加抽样量；
- 4) 纳入组织管理体系的临时场所，即使这些临时场所未列入认证证书，是否能够抽样取决于临时场所的认证范围、过程和/或活动。

4.5.3 抽样准则

4.5.3.1 选取多场所的样本时，宜参考下面给出的因素（但不限于以下方面）有目的地选取一部分样本，同时随机选取另一部分样本，从而使样本既具有代表性，确保认证范围内覆盖的所有过程被审核到。随机样本应至少为 25%，其余部分的选择应使证书有效期内所选场所之间的差异尽可能明显。

- 1) 场所内审和管理评审或以往认证审核的结果；
- 2) 管理体系的成熟度和组织的理解程度；
- 3) 上次认证审核以来的变化；
- 4) 投诉记录以及纠正措施和改进措施的其他相关方面；
- 5) 对于环境管理体系，考虑环境问题和环境因素及其关联影响的程度；
- 6) 对于职业健康安全管理体系，考虑活动和过程的性质相关的职业健康安全风险程度；
- 7) 在倒班安排、工作程序和工作惯例上的差异；



- 8) 各场所在规模上的显著差异;
- 9) 场所的管理体系和过程的复杂程度;
- 10) 地理位置的分散程度;
- 11) 文化、语言和法律法规方面的差异。
- 12) 场所是常设的、临时的或虚拟的;

4.5.4 场所的抽样不一定在审核开始时进行,可以在对中心职能审核完成时进行。但在任何情况下,应将拟抽样的场所告知中心职能。可以在审核前较短的时间内通知,但应给予足够的审核准备时间。

4.5.5 在初次认证审核、每次的再认证审核以及每年的监督审核中,都应对中心职能进行审核

4.5.6 样本量

4.5.6.1 初审样本量应为场所数量的平方根 ($Y=\sqrt{x}$), 向上取整为最接近的整数。

4.5.6.2 监督审核样本量应为场所数量的平方根乘以系数 0.6 ($Y=0.6\sqrt{x}$), 向上取整为最接近的整数。

4.5.6.3 再认证样本量应与初审相同,如管理体系在认证周期中被证明是有效时,样本量可减少至场所数量平方根乘以系数 0.8 ($Y=0.8\sqrt{x}$), 向上取整为最接近的整数。

4.5.6.4 当组织具有分支机构分为不同层级(例如:总部办公室、全国性办公室、地区办公室、地方分支)时,以上所确定的初次认证抽样模型适用于每个层级。

- 1) 1 个总部办公室: 每个审核周期都需审核(初审/监督/再认证);
- 2) 4 个全国性办公室: 样本=2, 至少 1 个随机样本;
- 3) 27 个地区办公室: 样本=6, 至少 2 个随机样本;
- 4) 1700 个地方分支: 样本=42, 至少 11 个随机样本。

地区办公室的样本中宜至少覆盖到每个全国办公室控制的地区办公室。地方分支的样本中宜至少覆盖到每个地区办公室控制的地区分支。这样每个层级的场所抽样数量可能超过计算的最小抽样量。

4.5.6.5 审核方案管理人员应在申请评审及审核方案策划单中记录抽样过程。在策划监督审核之前或组织的任何场所变更其结构、或将在认证范围之内增加新的场所时,审核方案管理人员应根据收集的最新信息进行评审、确定调整的需求,以确保审核组可对调整后的样本进行有效审



核以保持和/或更新认证。

4.5.6.6 当一个或一组新场所需要追加到已获认证的多场所时, 应针对拟新增加的场所独立确定样本量。而且应实施必要的活动, 符合相应的标准要求后方可纳入证书。在后续的监督、再认证中应将新增场所加上以前已获认证的场所来确定样本量。

4.5.6.7 据对受审核组织管理体系涵盖的过程、活动的风险分析结果, 涉及下列因素的特殊情况时, 宜增加样本量或频率, 若以下几种情况同时存在时, 最高抽样量可为场所样本量总数。

- 1) 场所的规模和员工的数量 (例如一个场所的员工超过 50 名, 样本量的计算方法为: 大于 50 人的场所和小于 50 人的场所的数量应分别求平方根向上取整后求和)
- 2) 过程、活动和管理体系的复杂程度和风险水平 (例如管理体系覆盖的活动为高风险时, 应增加 1 个样本量);
- 3) 工作方式的差异 (例如分场所存在倒班, 抽样宜考虑覆盖所有班次);
- 4) 所从事过程、活动的差异;
- 5) 投诉记录, 以及纠正措施和改进措施的其他相关方面;
- 6) 与跨国经营有关的任何方面;
- 7) 内部审核和管理评审的结果

5 相关文件

- 5.1 《申请受理及评审程序》
- 5.2 《审核方案管理程序》
- 5.3 《现场审核管理程序》
- 5.4 《多场所组织认证管理程序》

6 质量记录

- 6.1 《评价/审核任务书》
- 6.2 《文件审查记录/报告》
- 6.3 《评价/审核计划》
- 6.4 《审核记录》
- 6.5 《获证组织监督审核覆盖过程、活动传递表》



认证决定管理程序	文件编号: HRRZ-FWCX-11
	版本号/修订状态: B/1

1 目的

为明确管理体系、服务认证决定工作的原则、工作要求和岗位职责规范管理体系、服务认证决定工作，特制订本程序

2 适用范围

适用于与管理体系（含非常规管理体系，如诚信、社会责任等）、服务认证有关的决定（包括授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证）的管理

3 职责

3.1 审核组长负责确认审核组全体人员的审核结果，形成合格的审核资料并提交。负责在提交审核资料前对审核资料的齐全性、完整性、符合性和有效性进行复核。负责认证决定过程中反馈问题的处置和回复；

3.2 专业审查员、审核员负责在组长的指派下协助审核组长完成对审核资料中涉及专业内容的确认。

3.3 认证决定管理人员负责对审核组长提交的审核资料的完整性进行确认，发现遗漏后通知审核组长补充提交，完成初审后进行认证决定的安排及报批，安排未参与该项审核的、经过授权有能力的认证决定人员对审核资料进行评定；

3.4 认证决定人员根据审核过程中收集的信息和其他有关信息，对审核结果进行综合评价，在足够的客观证据的基础上进行认证评定，公正的作出评定结论；

3.5 公司总经理或授权人负责认证结论的审批，总经理负责认证证书的签发。

3.6 负责报批的认证决定管理人员对认证证书信息确认表进行确认；证书制作人员制作中、英文证书，并对英文证书信息进行有效的校对、确认，确保向客户提供的中、英文证书信息准确，满足要求；认证决定管理人员负责监督结论、暂停通知、恢复通知、撤销通知等认证决定结论的颁发。

3.7 认证决定管理人员收集整理完成后的审核资料、认证决定审批表、证书等按照《归档文件重要关注点》要求进行纸质、电子资料归档。

4 管理程序

4.1 认证决定的原则和要求：



4.1.1 原则

4.1.1.1 公正: 应确保做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复认证、撤销认证的决定人员或委员会不是实施审核的人员, 并与该审核无任何影响公正性的利害关系;

4.1.1.2 客观: 在充分评价审核发现和结论及任何其他相关信息(如公共信息、客户对审核报告的意见)的基础上做出认证决定: 根据审核结论, 如果符合性的证据充分, 则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;

4.1.1.3 负责: 认证决定人员应从完整、真实、符合、有效四个方面进行资料的评定;

4.1.2 在授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定前, 应由审核组提供以下信息, 且经具备能力并获得授权的认证决定人员完成了有效的评定;

4.1.2.1 审核组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围;

4.1.2.2 对于所有的轻微不符合, 审核组长已评审审查和接受并证实了客户对纠正和纠正措施的计划;

4.1.2.3 对于所有严重不符合, 审核组长已评审审查、接受并证实和验证了纠正和纠正措施。

4.1.3 审核组提供的审核报告及其他能够满足作出认证决定所需要的信息;

4.1.4 对不符合包括对客户进行的根本原因分析、采取的纠正和纠正措施有效性的评审、关闭意见;

4.1.5 对客户提供的用于申请评审(包括: 初审/再认证/变更/扩大或缩小等)的信息的确认;

4.1.6 对是否达到审核目的的确认;

4.1.7 对是否授予认证(初审)/更新(再认证)/机构转换或标准转版/保持(监督)/扩大/缩小/暂停或撤销的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

4.2 不涉及认证的更新、扩大、缩小、暂停或撤销的例行监督审核, 审核组推荐保持认证的意见, 视为客户认证获得保持的结论。通常情况下, 不需要对其进行认证决定评审, 但应当定期对监督审核报告的充分抽样并复核。

4.3 认证注册资格及审核资料管理要求

4.3.1 认证注册资格

4.3.1.1 初审

如果不能在第二阶段结束后 6 个月内验证纠正和纠正措施, 则不予通过认证或至少应在推荐认证前再实施一次第二阶段审核。



4.3.1.2 再认证

- 1) 一般情况下, 再认证审核及认证决定应在当前认证证书的终止日期前完成。
- 2) 如果在当前认证证书终止日期前, 未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正或纠正措施未能进行有效验证, 则不应予以再认证, 也不应延长原认证证书的有效期。
- 3) 特殊情况下, 在当前认证证书到期后, 如果能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动 (如组织的一般不符合的整改及认证决定工作), 则可以恢复认证, 证书的生效日期不应早于再认证决定日期, 终止日期应基于上一认证周期; 否则应安排一、二阶段审核 (一阶段可以非现场), 并按初审发证, 证书有效期 3 年。
- 4) 如果申请再认证的组织与 HRRZ 无法就未尽的再认证活动的措施达成一致, 导致未能颁发证书时, 应终止再认证合同, HRRZ 应向申请组织发出《不予注册通知书》。

4.3.1.3 监督审核

- 1) 企业无变更情况下进行监督审核, 认证决定管理人员进行初审, 不需要对其进行认证决定评审, 见 4.2 条款规定。
- 2) 企业监督审核时发生变更 (扩大、缩小、经营地址变更、人数变更涉及到人日跨档等) 情况的, 认证决定管理人员进行初审后安排认证决定评审。

4.3.2 审核资料提交时间及认证资格管理截点:

对于一般不符合, 受审核方应在现场审核结束后 30 天内提交不符合整改, 审核组长应在现场审核结束后 45 天提交相关审核资料。对于严重不符合, 受审方应在审核后 30 天内提交不符合整改, 审核组长应在审核后 45 天提交相关审核资料。对于监督审核中的严重不符合, 在审核后 45 天内未验证关闭, 则对该认证证书进行暂停。

审核资料提交时间及认证资格管理时间截点表

审核性质	不符合性质	企业不符合整改提交	组长验证关闭提交给公司	超期提交的处置	认证决定	超期未完成认证决定的处置
初审	一般不符合	审核后 30 天	审核后 45 天	相关岗位、人员 (市场开发、客户服务、认证决定管理人员)	审核后 180 天内完成	不予注册
初审	严重不符合	审核后 30 天	审核后 45 天		审核后 180 天内完成	不予注册
再认证	一般不符合	审核后 30 天	审核后 45 天		证书到期后 180 天内完成	不予注册



再认证	严重不符合	审核后 30 天	审核后 45 天	提醒	证书到期前完成	不予注册
监督	一般不符合	审核后 30 天	审核后 45 天		审核后 180 天内完成	暂停
监督	严重不符合	审核后 30 天	审核后 45 天		审核后 180 天内完成	暂停

超过 30 天的特殊情况上报技术部负责人。

4.4 初评

4.4.1 认证决定管理人员负责接收审核资料，对审核资料的齐全性、完整性进行检查，并在报批前对企业是否具备相关法定资质、资格，认证范围内的产品、服务、管理体系等是否符合相关法律法规的要求，企业是否列入国家信用信息严重失信主体相关名录进行核实。

4.4.2 系统操作：认证管理人员选择——技术审定——待审定列表——选择审核项目完成检查——发现问题驳回（备注需要整改问题）——整改完成后通过。

4.5 认证决定流程

4.5.1 认证决定安排

4.5.1.1 认证决定管理人员按相应的体系及技术领域安排认证决定人员进行评定，所安排的认证决定人员（一人或多人）应覆盖审核涉及的所有技术领域。

4.5.1.2 初审、再认证、涉及变更的监督审核、特殊审核（扩大、缩小、经营地址变更、人数变更涉及到人日跨档、暂停恢复、标准转换等审核）、转机构均需要安排认证决定。

4.5.2 认证决定的内容、要求

4.5.2.1 认证决定的重点内容

- 1) 申请评审资料；
- 2) 审核方案策划资料；
- 3) 第一阶段审核资料；
- 4) 第二阶段审核/再认证资料/涉及变更的监督审核资料/其他需要做认证决定的审核的资料，如暂停恢复、扩大/缩小、变更等等；
- 5) 其他方面的信息

◆ 外部信息：如，国家质量监督检验检疫总局/各地质量技术监督局的产品质量监督抽查的信息、有关环境保护、职业健康安全、食品安全、信息安全等政府监督抽查的信息，顾客投诉的信息及各相关方提供的信息等等。

◆ 内部信息：来自市场部及各管理部门提供的与获证组织相关的信息。

- 6) 认证证书信息是否符合要求。



7) 任务书、审核报告提示后续跟踪的问题是否已解决。

4.5.3 认证决定问题分类及处理要求

4.5.3.1 问题分类

A 类问题: 影响审核有效性的, 但必须补充现场审核才可以解决的; 违反法律法规、认可要求可能导致 HRRZ 资格暂停/撤销的、审核失效以致不予注册的。

B 类问题: 影响审核有效性的, 但通过补充书面证据可以解决的。

C 类问题: 轻微的不符合 (如非关键数据/非关键信息错误的), 不影响审核有效性的。需要修改、补填 (例如: 认证标准、体系名称/缩写选错、审核时间/审核组成员名字错误、漏填、笔误等)。

4.5.3.2 处理要求:

- 1) 对于所有领域的项目, 终评人对于资料的齐全性/完整性等具有一票否决权, 即资料不齐全或只要有一个问题就可以退回。
- 2) 认证决定人员应清楚指明问题等级、责任人姓名, 必要时对问题具体描述。
- 3) 对于认证认可规范、法律法规中没有明确规定, 属于评定人员个人的习惯做法或个人意见的, 不能作为认证决定的判定依据。
- 4) 认证决定人员提出的 A 类问题应告知认证决定管理人员。
- 5) 评定提出的问题处理完成后, 必要时, 认证决定管理人员应对问题的责任人进行调整和重新界定, 责任人可能是审核组长、审核组员、申请评审人员、审核方案策划人员、认证决定管理人员、认证决定人员等。

4.6 认证决定的批准

4.6.1 认证决定由总经理或最高管理者授权人员批准;

4.6.2 认证决定的结论

4.6.3 初审: 同意 (或不同意) 认证注册;

4.6.4 再认证: 同意 (或不同意) 再认证换证;

4.6.5 扩大/缩小认证范围: 同意 (或不同意) 认证范围变更并保持认证注册资格;

4.6.6 暂停后的审核: 同意 (或不同意) 恢复并保持认证资格;

4.6.7 换发认证证书: 同意 (或不同意) 换发认证证书;

4.6.8 对于存在以下情况的组织, 不同意认证注册或不予保持注册资格, 经总经理或最高管理者授权人员批准后由认证决定管理人员发出不予通过的书面通知, 说明原因, 同时上报认证认可业务信息统一上报平台:

- 1) 受审核方的管理体系有重大缺陷, 不符合相关标准的要求。
- 2) 发现受审核方存在重大问题或有其他相关严重违法违规行为。



- 3) 任何不能证实其初始或持续的法规符合性承诺的组织, 不应通过认证。
- 4) 如果组织的工作设施或工作区域关闭, OHSMS 风险发生变化, 随着员工原有风险的消失, 出现了对于公众的新的重大风险, 当组织不能证明其对关闭的工作设施或工作区域策划并实施了有效的控制时;
- 5) 其他不予注册、不予保持注册资格的行为。

4.7 认证证书的制作

证书制作人员核对审核组长现场确认的管理体系覆盖范围及认证证书信息确认表的信息是否一致, 一致后录入英文信息, 对所有信息(包括中文、英文)进行有效的确认、校对, 确保中英文证书信息保持一致, 同时将信息传递至证书打印人员打印证书。

4.8 当认证机构的名称、地址、认证标志或其他信息发生变更, 需要更换认证证书时, 认证决定管理人员应自认证机构发布变更认证证书的通知后, 结合最近一次审核为客户更换认证证书。当客户的证书信息无变更时, 应以原证书为依据, 仅变更认证机构的信息。当客户的名称、地址、范围等证书信息的同时发生变更时, 应结合《覆盖范围及认证证书信息确认表》进行证书更换。

4.9 资料归档

认证决定管理人员在认证决定完成后 1 月内进行资料归档, 归档资料包括审核组长提交的审核文件、认证决定文件、证书, 认证决定管理人员按照《归档文件重要关注点》进行资料的检查归档。

5 相关文件

- 5.1 《申请受理及评审程序》
- 5.2 《审核方案管理程序》
- 5.3 《现场审核管理程序》
- 5.4 《多场所组织认证管理程序》
- 5.5 《归档文件重要关注点》

6 质量记录

- 6.1 《认证决定审查/评定表》
- 6.2 《管理体系认证决定评定表》
- 6.2 《认证决定审批表》
- 6.3 《覆盖范围及认证证书信息确认表》



认证证书、标志管理及认证资格处理程序

文件编号: HRRZ-FWCX-12

版本号/修订状态: B/0

1 目的

为加强服务、管理体系认证证书和认证标志的管理,使获证组织正确使用认证证书和认证标志,保证其严肃性,维护公司及获证组织的信誉和利益,特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于公司认证证书和认证标志的使用、保持、变更、暂停、撤销、注销和恢复,以及对所有获证组织认证证书和认证标志的监督管理。

3 定义

3.1 认证证书: 认证机构对通过认证的组织颁发的证书。

3.2 认证标志: 用于表明获得某认证机构或行业认可的服务、管理体系认证的图形标识。

4 职责

4.1 技术部负责

4.1.1 认证证书和认证标志的使用和管理;

4.1.2 认证证书和认证标志的印制、发放和监督管理;

4.1.3 向 CNCA、CNAS 的信息通报工作。

4.2 审核部负责对获证组织认证证书和认证标志使用情况的监督。

4.3 市场部负责对获证组织认证证书和认证标志暂停、撤销、注销、恢复的管理。

5 认可标志的使用

公司在使用 CNAS 的认可标志时按照 CNAS-R01:2015《认可标识和认可状态声明管理规则》、CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》的相关规定执行。使用行业协会的标志时应按照行业协会的相关要求执行。

6 认证证书和认证标志的内容

6.1 服务、管理体系认证证书包括如下基本内容:

- 证书持有人的名称、地址及其服务提供场所的地址;
- 认证范围;
- 认证所依据的服务标准、技术规范或其他规范性文件;
- 服务、管理体系认证实施规则方案;



- 其他需要标注的内容。

6.2 证书内容其他要求:

- 颁证日期、换证日期、变更日期以及证书有效期的起止年月日;
- 对初次认证以来,一直在本公司认证,未中断过的客户,可在再认证证书上表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。
- 认证证书的编号;
- 本公司的名称、地址和认证标志;
- 公司印章和公司总经理或授权人的签章;
- 认可标识及注册号;
- 证书查询方式。除公布认证证书在本公司网站上的查询方式外,还应当在证书上注明:

“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)上查询”,以便于社会监督。

6.3 服务、管理体系认证证书的编号由认可注册号、年份号、认证领域识别码、当年发出证书的累计顺序号和后缀构成,格式如下:

6.4 根据获证组织的规模,在注册号中加后缀 L、M 或 S。L 代表认证范围内员工人数在 1000 人以上的大型组织, M 代表认证范围内员工人数在 51~1000 人的中型组织, S 代表认证范围内员工人数在 50 人及其以下的小型组织。

6.5 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时,在证书的注册号后加上破折号和序号,如一1(—2, —3, …)。

6.6 有效期内换发证书,注册号中的认可注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变,应注明换证日期。

6.7 再认证完成后换发证书,重新赋予注册号,并在注册号后加后缀“R”。如,初次认证为“R0”,第一次再认证为“R1”,第二次再认证为“R2”,依此类推。

6.8 未认可的认证注册号,不应带有国家认可机构认可注册号。当证书认可状态发生变化时,在原证书号基础上添加或取消认可注册号。

6.9 撤销证书后,原注册号废止。

6.10 认证证书的制作含中英文两种语言,当语言出现理解上差异时以中文含义为准。

6.11 对于多场所认证的组织,其证书的内容应符合《基于抽样的多场所认证》4.4 条款的规定。



本公司采用带有组织总部名称和地址的认证证书,与认证相关的所有场所的名称也列在认证证书上。如果场所的认证范围只是组织总范围的一部分,在认证证书上应清楚的表明其对所有场所的适用性。

7 认证证书及认证标志的备案

7.1 本公司使用的公司标志和认证证书上使用的认证标志须提交 CNCA 批准备案。

7.2 带有 CNAS 标识的认证证书或获证牌匾在使用前应将样式提交 CNAS 备案。

8 认证证书的发放

8.1 一般情况下对每一个获证组织发放一套认证证书(中英文各 1 张证书)。如获证组织要求增加证书数量时,可另收费加印认证证书)。如果获证组织有特殊要求时,可由双方协商,但撤销其认证注册资格时,必须全部收回。

8.2 技术部负责认证证书的校审、印制,市场部负责证书的发放。在向获证组织发放证书的同时,向客户告知《公开文件》获取的网站,即 <http://www.schrrz.com/>。

9 认证证书和认证标志的使用

9.1 公司只能在认证的业务范围内使用认证证书和认证标志。

9.2 公司使用 CNAS 认可标识时应与认可注册号及公司标志同时出现,并列使用。

9.3 获证组织认证证书和认证标志的使用规定

9.3.1 服务、管理体系认证证书按认证实施规则的要求执行,在认证证书的有效期内,获证组织应正确使用认证证书和认证标志。

9.3.2 认证证书和认证标志可以展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中或广告宣传等商业活动,但不得利用认证证书和相关文字、符号,误导公众认为认证证书覆盖范围外的管理体系、产品或服务获得认证,宣传认证结果时不应损害 HRRZ 的声誉。

9.3.3 获证组织可以在证书有效的状态下,就认证证书覆盖的领域和业务范围内按以下文字描述的方式将认证证书和认证标志的有关信息展示在文件、网站、通过认证的工作场所、销售场所、广告和宣传资料中、广告宣传等商业活动以及产品的外包装上。如:“本组织(或企业)通过公司的 xxxx 服务、管理体系认证,证书号为 xxxxx”。

9.3.4 获证组织在使用认证标志时,其样式必须符合发布式样的要求,可按比例缩放影印。但必须完整使用,不得将其变形使用,并确保认证标志的颜色与证书上的徽标颜色一致并清晰



可辨。

9.3.5 获证组织应妥善保管好证书, 以免丢失、损坏。如发生证书丢失、损坏的, 获证企业可申请补发。

9.3.6 当获证组织发生影响认证资格的重大变化, 应报告 HRRZ 并接受 HRRZ 的调查或监督检查, 调查前及监督检查不合格者, 不得使用该证书和认证标志。

9.3.7 证书不准伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印。

9.3.8 获证组织应按时交纳认证费用, 以获得或保持证书。

9.3.9 证书被 HRRZ 暂停或注销、撤消, 获证组织应按要求将证书交还到 HRRZ, 并同时停止在文件、网站、通过认证的工作场所、广告和宣传资料中展示认证证书和认证标志, 并停止将有关认证信息用于广告宣传等商业活动。

9.3.10 被缩小认证范围的组织在被缩小的范围内应立即停止任何关于获 HRRZ 认证的宣传, 并应立即停止在证书、报告、文件、宣传品上继续使用认证标识。

9.4 获证组织误用/滥用证书和认证标志的主要形式

9.4.1 错误使用证书和认证标志或误用于证书覆盖范围外的体系。

9.4.2 在任何资料中有对认证证书和认证标志的不正确宣传, 利用认证证书和相关文字、符号, 误导公众认为认证证书覆盖范围外的管理体系、产品或服务获得认证; 宣传认证结果时损害 HRRZ 的声誉。

9.4.3 未经许可使用证书和认证标志。

9.4.4 未经公司批准, 擅自更改证书内容。

9.4.5 证书被伪造、涂改、出借、出租、转让、倒卖、部分出示、部分复印的。

9.5 发现证书被误用/滥用时 HRRZ 采取的纠正措施

9.5.1 向误用/滥用证书单位发出通知书, 责令其纠正。

9.5.2 按公开文件说明中有关暂停、撤消认证的规定暂停或撤销该证书。

9.5.3 必要时按相关法律追究该单位的法律责任。

10 认证证书和认证标志的保持、变更、暂停、注销、撤销和恢复

10.1 认证证书和认证标志的保持

注册资格达到以下条件时, 本公司将保持其注册资格, 并以《保持使用认证证书和认证标志的通知》通知获证组织。



• 在规定的期限内按计划实施了监督,可证实体系运行持续有效并符合相应标准和认证要求、实施规则;

- 初次评价或上一次监督发现的不符合项纠正措施实施有效;
- 证书和标志的使用符合规定的要求;
- 按时缴纳规定的认证费用;
- 符合认证规定的其他要求。

10.2 认证证书和认证标志的变更

发生下列情况之一时,公司应通知获证组织重新换证:

- 认证标准或认证实施规则变更经评价合格;
- 获证组织名称、地点变更;
- 获证组织在公司规定的时限内未能解决造成暂停的问题,公司应缩小其认证范围;
- 申请变更(扩大或缩小)证书覆盖的业务范围,并经评价合格。

10.3 暂停认证资格的条件和程序

10.3.1 暂停认证资格的条件

1) 获证组织的管理制度文件或服务提供活动持续或严重不满足认证要求,包括对运行的有效性要求;

2) 获证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务;

3) 获证组织在证书有效期内受到相关执法监管部门处罚;

4) 获证组织被地方认证监管部门发现服务活动运行存在问题,需要暂停证书;

5) 获证组织持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效,重新提交的申请已被受理但尚未换证;

6) 获证组织主动请求暂停;

7) 获证组织发生了与质量、环境、职业健康安全、服务提供等有关的重大事故,反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷;

8) 企业被其客户投诉并予以证实的;

9) 其他原因需要暂停认证资格的。

10.3.2 暂停认证资格的程序

1) 相关部门提出对获证组织暂停全部或部分认证范围内认证资格的建议,并提供理由和证据;或市场部催交认证费用无效,提出暂停获证组织认证资格;或获证组织与本公司双方同



意在一定时间内暂停全部或部分认证范围的认证资格;

2) 必要时, 市场部与获证组织沟通, 核实证据;

3) 经公司审定, 认为获证组织在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求, 但仍然有可能在短期内纠正措施的, 同意批准暂停全部或部分认证范围的认证资格, 并确定暂停期限, 在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书, 下发《暂停使用认证证书和认证标志的通知》, 要求获证组织按照相关规定暂停使用认证证书和认证标志; 并在公司网站上公布相关信息, 同时按规定程序和要求报国家认监委。

4) 暂停期限不超过六个月。持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效, 重新提交的申请已被受理但尚未换证的, 暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

10.4 恢复认证资格的条件和程序

10.4.1 恢复认证资格的条件

获证组织已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施, 符合恢复认证资格的相关要求。

10.4.2 恢复认证资格的程序

1) 在确定的认证资格暂停限期结束前 30 天, 组织向本公司提出恢复使用认证证书和标志的申请, 并附相关纠正措施和有效性验证材料;

2) 市场部负责受理申请, 并针对认证资格暂停原因和组织采取的纠正措施及有效性验证材料, 采取适当方式验证暂停认证资格的原因已经消除, 如文件审查, 现场核实、已实施监督评价等;

3) 经公司技术部审定, 确认组织在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合相关的认证要求, 作出同意恢复认证资格的审定结论, 下发《恢复使用认证证书和认证标志的通知》。

10.5 撤销/注销认证资格的条件和程序

10.5.1 撤销/注销认证资格的条件

1) 现场评价未通过;

2) 获证组织被注销或撤销法律地位证明文件;

3) 获证组织拒绝配合认证监管部门实施的监督检查, 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息;

4) 获证组织出现重大的产品或服务质量重大事故、环境污染事故、职业健康安全事故等, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成;



- 5) 获证组织在证书有效期内其他严重违法法律法规行为, 受到相关执法监管部门处罚;
- 6) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正 (包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准);
- 7) 获证组织管理制度文件或服务活动没有运行或者已不具备运行条件;
- 8) 获证组织不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息, 造成严重影响或后果, 或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正;
- 9) 获证组织发生了与能源、质量、环境、职业健康安全、服务提供等有关重大事故, 反映出组织的服务活动及管理制度文件存在重大缺陷;
- 10) 因换发新证而撤销旧证书;
- 11) 组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务;
- 12) 组织主动放弃认证;
- 13) 其他原因需要撤销认证资格的情况。

10.5.2 撤销/注销认证资格的程序

- 1) 本公司依据确凿的信息提出对获证组织撤销认证资格的建议, 并提供理由和证据;
- 2) 市场部与获证组织沟通, 并采用适当方式核实证据;
- 3) 经审定, 确认组织在认证范围内的管理管理制度及服务活动不再满足认证要求, 作出同意撤销认证资格的审定结论, 下发《撤销/注销认证证书和认证标志的通知》;
- 4) 撤销/注销证书后, 组织不应再使用认证证书和认证标志。公司收回认证证书, 调整获证组织名录状态, 在公司网站上公布相关信息, 同时按规定程序和要求报国家认监委。

10.6 公司对认证证书和认证标志的保持、变更、暂停、撤销/注销和恢复的决定需由技术部作出, 并经公司总经理或授权人签字批准生效。

11 对认证证书和认证标志使用情况的监督

11.1 认证证书和认证标志的监督可以通过下列途径进行:

- 获证组织的信息报告;
- 定期、不定期监督审核和再认证;
- 社会、员工、市场、新闻媒介、政府机关的信息。

11.2 市场部负责收集有关获证组织证书和标志使用情况信息。

11.3 审核部通过监督审核确认证书及标志的使用情况。



12 法律诉讼

12.1 当获证组织被撤销认证注册资格,经通知后仍不执行通知的要求,公司将追究其法律责任。

12.2 当发现违规使用、伪造、贩卖公司的认证证书和认证标志的侵权情况时,公司将追究侵权者的法律责任。

13 相关文件

13.1 《认可标识和认可状态声明管理规则》

13.2 《基于抽样的多场所认证》

14 相关记录

14.1 《保持使用认证证书和认证标志的通知》

14.2 《暂停使用认证证书和认证标志的通知》

14.3 《恢复使用认证证书和认证标志的通知》

14.4 《撤销认证证书和认证标志的通知》

14.5 《注销认证证书和认证标志的通知》



申诉、投诉与争议处理程序

文件编号: HRRZ-FWCX-13

版本号/修订状态: B/0

1 目的

通过对申诉、投诉和争议的公正处理,维护本公司、相关方和获证组织的正当权益及公司信誉,保证公司开展认证工作的公正性,维护的利益。为确保对投诉、申诉及争议处理工作的公正、快速、有效,并规范处理过程,特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于公司对受评价/审核方和相关方就认证有关的决定、事项提出申诉、投诉与争议的处理。

3 职责

3.1 综合部是申诉、投诉与争议的主管部门。

3.2 各部门的职责

3.2.1 与本部门相关的申诉、投诉的受理。

3.2.2 协助综合部进行申诉、投诉与争议的处理。

3.2.3 投诉、申诉的原因分析,提出纠正和改进措施,并予以落实。

3.3 管理者代表负责对一般性投诉、申诉和争议的裁定。

3.4 公司总经理负责重大投诉、申诉的裁决。

3.5 公正性委员会负责组织相关部门对重大申诉和投诉的调查并进行监督。

4 工作程序

4.1 申诉、投诉与争议的定义

申诉是申诉人对公司的认证或与认证决定有关的事项提出重新考虑的正式书面请求。

投诉是投诉人对公司 and 公司已认证的组织就与其认证有关事宜提出的不满的正式书面表示,投诉人须同时提供投诉事件的细节情况、证明材料并签章。

争议是提出人在申请认证过程中、评价现场以及评价过程中就与认证有关的事宜提出的正式不同意见。

4.2 受理申诉、投诉与争议的范围

- 未按规定受理申请的;



- 未按规定或未按规定期限给予评价的;
- 未按规定颁发认证证书和认证标志的;
- 对评价组成员有异议提出更换, 公司无正当理由不予采纳的;
- 对提供的评价报告和颁发的认证证书有异议的;
- 对监督评价与确认(被暂停、撤销、注销等)有异议的;
- 认为公司或其工作人员违反认证工作纪律及规定的;
- 对认证工作人员的工作作风、职业道德有异议的;
- 其它。

4.3 处理申诉、投诉与争议的人员要求

- 4.3.1 具有本科以上学历, 在本公司工作至少一年以上;
- 4.3.2 应具有公正、可靠、忠诚和谨慎的个人素质;
- 4.3.3 善于交往和观察, 善于获取证据, 有较强的逻辑思维和明晰是非的能力;
- 4.3.4 有责任心和事业心, 有主见, 不盲从;
- 4.3.5 熟悉本公司的体系文件和 CNAS 的认可准则、认可规范;
- 4.3.6 熟悉管理体系的基本知识及相关法律法规和其他要求;
- 4.3.7 具有文字写作、文件编写的能力。

4.4 处理申诉、投诉与争议的原则

- 4.4.1 处理申诉、投诉和争议以事实为依据, 以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则。
- 4.4.2 申诉、投诉和争议处理工作人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密的责任。
- 4.4.3 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有人员, 均应保持客观公正。
- 4.4.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员, 均应回避相关处理工作。应确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的评价活动, 也没有做出申诉涉及的认证决定。

4.5 申诉、投诉与争议的处理

4.5.1 申诉、投诉的处理

- 4.5.1.1 申诉、投诉方以《申诉表》和《投诉表》的书面形式向公司提出申诉、投诉, 综合部负责受理。
- 4.5.1.2 对一般性的申诉、投诉, 综合部在收到之后 5 个工作日内予以答复, 需要请示的, 提



请管理者代表裁定。

4.5.1.3 对一些较复杂的申诉、投诉,相关部门协助综合部进行调查、分析,在 15 个工作日内完成,并提供相应的调查材料交公司总经理裁定后及时答复。

4.5.1.4 对个别较大的申诉、投诉,综合部直接提交公司总经理裁定解决;对调查难度较大的申诉、投诉,提交管理委员会组织相关部门进行调查、分析,提出解决意见,经公司总经理同意之后,在 45 个工作日之内答复。

4.5.1.5 综合部承办申诉事务工作,将审理资料整理归档,以书面方式通知有关各方,并填写《投诉申诉调查处理记录表》。

4.5.1.6 申诉人、投诉人对裁决仍有意见时,可直接向上级部门投诉。

4.5.2 争议的处理

4.5.2.1 在申请认证的过程中提出的争议,一般由市场部与申请方依据认证要求、认证规则协调处理,并填写《投诉申诉调查处理记录表》。

4.5.2.2 在评价现场提出的争议,一般由评价组与受评价方依据认证要求、规则协商处理。

4.6 纠正和改进措施

4.6.1 在对申诉、投诉与争议妥善处理,相关责任部门和人员针对申诉、投诉与争议产生的原因,进行分析,确认并制定纠正改进措施,按照《不符合纠正改进措施控制程序》执行,经公司总经理批准后实施。最终由综合部将处理结果以书面形式正式通知申、投诉方。

4.6.2 技术部负责不符合项的纠正和改进措施有效性的评审、验证。

5 申诉、投诉与争议的权利和义务

5.1 受评价方及其他相关方有权对公司认证活动中不符合国家法律、法规;不符合认可规则、认可准则、认可规范或公司有关规定的言行提出申诉、投诉与争议。

5.2 当对公司的答复、处理仍不满意,可以在收到处理意见 30 天内再次申诉、投诉,直至向认监委上诉或提出法律诉讼。

5.3 申诉、投诉与争议方有义务遵守国家法律、法规和公司的认证要求;有义务如实反映问题,并积极配合公司开展调查、分析工作,最终妥善处理好申诉、投诉与争议问题。

6 资料管理和费用

6.1 每项申诉、投诉与争议都要由综合部将申诉、投诉与争议处理全过程产生的记录整理归档,并建立《申诉、投诉与争议处理台账》。



6.2 综合部每年应对全年发生的申诉、投诉与争议及其处理进行汇总分析, 形成年度申诉、投诉与争议处理工作报告, 并提交管理委员会会议讨论, 管理委员会应对全年申诉、投诉与争议处理工作的客观性、公正性、有效性进行评价。若该年度未发生申诉、投诉与争议的情况, 综合部也应形成书面说明文件上报管理委员会。

6.3 对投诉和申诉进行调查所需费用由责任方承担或协商解决。若本公司负有责任时, 费用由公司建立的风险基金中列支。

7 相关记录

7.1 《申诉表》

7.2 《投诉表》

7.3 《投诉申诉调查处理记录表》

7.4 《申诉、投诉与争议处理台账》



认证人员聘用、培训、培养、考评 与解聘管理程序

文件编号: HRRZ-FWCX-14

版本号/修订状态: B/2

1 目的

规范人力资源建设, 确保认证人员、员工工作能力符合本公司要求, 特制定本程序。

2 适用范围

与本公司签订劳动合同/劳务合同/聘用协议的专、兼职工作人员的管理。

3 职责

3.1 综合部负责认证人员管理, 员工及认证人员的聘用、培训、培养、考评与解聘管理。

3.2 审核部负责认证评价人员的使用、考核与评价。

4 人员分类

4.1 认证人员是指六大类认证管理授权人员包括认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证审核人员、认证决定或符合人员、认证人员能力评价人员。

4.2 高级管理人员包括公司总经理、管理者代表, 熟悉认证机构运作基本要求, 具备履行职务所必需管理能力, 详见《高级管理人员管理制度》。

4.3 其它管理人员包括在辅助、支持的岗位上工作的人员。

5 各类人员选用条件

5.1 选择条件

5.1.1 通用要求

5.1.1.1 教育经历

具备国家承认的大学专科(含)以上学历(相应专业以教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学课目录”为准。详见附录一, 列举部分体系专业学历要求。

5.1.1.2 工作及专业工作经历

满足相应领域专业要求, 研究生学历相关人员应具备有至少2年全职工作经历(含至少1年专业工作经历或取得所在专业中级(含)以上职称); 大学本科学历相关人员应具有至少5年全职工作经历(含至少2年专业工作经历或取得所在专业中级(含)以上职称); 大专学历应具有至少6年全职工作经历(含至少4年专业工作经历或取得所在专业中级(含)以上职称)。专业工作经历从取得学历后算起。



5.1.2 相应领域专业要求

不同领域对认证人员专业要求不同，具体详见附录一。

5.1.3 选用人员不得是国家法律法规禁止从事认证活动的人员。

6 聘用

6.1 聘用原则

6.1.1 人员聘用必须坚持任人唯贤、择优录用的原则，做到人岗适宜，满足各部门的工作和人员的需求。

6.1.2 人员聘用必须坚持计划性原则，必须制订人员需求来指导员工的招聘工作。

6.2 聘用程序

整个招聘分为初试和复试两个阶段进行。

6.2.1 初试

用人部门和综合部根据本公司人员岗位需求，结合 HRRZ 岗位职责和《认证人员评价程序》的要求，筛选进入初试的候选人，初试由用人部门和综合部共同完成。初试的考察内容包括但不限于理念、综合素质、专业知识和技能等岗位任职资格要求。

6.2.2 复试

由综合部会同分管负责人对通过初试的人员进行复试，复试时验证审查人员资料信息的真实性。必要时，公司总经理进行再复试，复试或再复试确认提出录用意见。综合部根据录用意见与拟录用人员进行沟通，确定岗位名称、薪资标准、入职时间、合同期限和入职所需材料（包括照片、身份证、学历证明、离职证明等）。

6.2.3 录用

被录用人员在规定入职时间到综合部报到。签订劳动合同/劳务合同/聘用协议、保密及竞业禁止协议及其它入职相关手续，并由综合部和用人部门对入职人员进行岗前培训，经过培训合格后，可开展相关体系认证审核工作。

6.2.4 试用期考评

6.2.4.1 试用期主要考查新员工在工作中实际表现出的基本素质是否符合岗位用人要求。

6.2.4.2 试用期主要考查内容应依据 HRRZ 岗位说明书和《认证人员评价程序》的相关内容，主要从理念、综合素质、专业知识和技能、工作目标的实现等方面进行考查。

6.2.4.3 用人部门的考查：用人部门主要对专业知识和技能、培养潜力、工作目标实现等综合能力进行考查。



6.2.4.4 综合部的考查: 综合部主要考查新员工素质与品行、思想观念和发展潜力和 HRRZ 岗位职责及《认证人员评价程序》中对能力要求的符合性。其中素质与品行、思想观念和发展潜力是每个岗位必须考查的项目, 其他要求事项, 则根据岗位的不同, 侧重不同。

6.2.4.5 试用期考评合格后, 方可转正, 办理相关转正手续。

6.2.5 正式录用与解除终止

试用期满(应提前 5 个工作日)由本人填写的相关信息上报分管领导, 由分管领导和综合部进行评定, 应在期满前 2 个工作日告知被考核人是否通过试用期考核, 同时部门负责人应提出定岗意见, 经公司总经理审批通过后, 正式履行劳动/劳务合同。如未通过试用期的, 综合部应书面通知被考核人。

6.3 评价人员聘用

6.3.1 审核部根据评价项目安排和管理需要, 提出评价人员补充需求, 需求应明确对拟招聘人员的基本条件要求。

6.3.2 综合部根据审核部的需求, 进行人员招聘、筛选、资料审查, 必要时进行面试考核。

6.3.3 经筛选、审查合格的, 具有审查员、审核员注册资格的人员, 综合部通知并指导其按照 CCAA 的要求办理审查员、审核员转会手续, 转会成功后签署劳动合同/劳务合同及聘用协议。

6.3.4 经筛选、审查合格技术专家, 可直接与其签署聘用协议。

7 培训、培养

7.1 培训策划

7.1.1 每年 12 月综合部会同各部门分析培训需求, 拟定员工年度培训、培养计划, 报公司总经理审批。

7.1.2 年度培训、培养计划外新增加的培训、培养项目, 须单独填写需求申请表, 报公司总经理审批。

7.2 分类

7.2.1 培训包括外部培训和内部培训。

7.2.1.1 外部培训是指本公司为正常开展业务, 提升人员专业技能以满足相应工作需要, 由本公司以外的专业培训机构或学校为本公司员工提供的定向的专业培训或进修课程。

7.2.1.2 内部培训是指由本公司组织本公司相关人员或聘请的培训讲师为本公司员工提供的培训。内部培训分为认证管理人员培训、评价人员(含技术专家)培训。



- 1) 认证管理人员培训: 包括员工入职培训、岗位培训、转岗培训和技能培训;
- 2) 审查员、审核员/技术专家培训: 包括审查员、审核员/技术专家的继续教育和相关业务培训。
- 7.2.2 培养包括为员工提供任职岗位、积攒工作经历、专业能力指导(包括国家的法律法规和认证规范、规则的要求, 现场评价的方法、技巧, 以及相关问题处理原则和职业道德规范要求)等。

7.3 内容

7.3.1 培训内容

7.3.1.1 内部培训内容

1) 认证管理人员培训

a. 入职培训是指在员工入职时对其进行的培训, 主要内容包括公司概况, 行业介绍、主要规章制度等;

b. 岗位培训是指录用新入职员工的部门根据实际工作需要, 对其进行本部门业务知识和岗位技能方面的培训; 主要内容包括部门情况了解(场所、办公设施设备、人员), 岗位职责, 工作流程, 专业性的技术、业务、财务等管理方法训练等;

c. 转岗培训是根据员工岗位调动情况, 由用人单位对新转入人员进行相关岗位职责、工作流程、应遵循的规章制度等内容的培训;

d. 技能培训是指本公司根据企业的发展和员工自身的需求, 定期或不定期对员工进行专业技能提高和业务发展的专业培训。以及为了提高本公司管理水平, 不定期地对各层级管理人员进行管理知识和管理技能提升的相关培训。

2) 审查员、审核员/技术专家业务培训

审查员、审核员/技术专家培训是指根据 CNAS 和 CCAA 要求开展的审查员、审核员继续教育以及根据公司的实际或上级主管部门要求, 定期或不定期地对审查员、审核员进行相关知识、最新规定的培训, 主要内容包括规范、标准、规定、各类知识、专业知识、评价技能等。

7.3.1.2 外部培训内容根据本公司实际需求而定。

7.3.2 培养内容

包括为员工提供任职岗位、积攒工作/评价经历、专业能力指导等, 具体内容根据业务工作、知识更新、适应新环境等要求拟定。

7.4 培训、培养形式



包括现场授课、案例点评、工作研讨、网络交流、现场评价等。

7.5 培训时间

7.6.1 认证管理人员试用期开始 7 个工作日内, 由综合部组织对其进行入职培训, 如期间入职人员少不便于组织集中培训, 可先提供公司《管理手册》自学, 适当机会再组织面授培训。

7.6.2 岗位培训可根据岗位的实际需要, 可采取师傅带徒弟的方式边操作边培训。

7.6.3 其他培训按照计划安排组织实施。

7.6 培训、培养考核

各种培训、培养都应进行考核或考试, 其形式有闭卷笔试、开卷笔试、授课者评价、现场考核、案卷评定结论等。

7.7 培训、培养记录

7.7.1 审查员、审核员的培训每年至少完成继续教育规定的培训学时。

7.7.2 综合部负责将参加培训的员工、培训项目名称、培训实施日期、培训教师、培训内容及培训效果评估等内容, 记录汇总建立培训档案。

7.7.3 审核部负责协助综合部完成员工培养计划的落实。

8 考评

8.1 组织与实施

8.1.1 综合部负责对管理人员的考评管理工作, 采用逐级考评的方法进行。

8.1.2 审核部依据评价现场反馈的各种信息对审查员、审核员/技术专家及组长的日常考核记录进行考评。

8.2 考评时间

8.2.1 认证管理人员试用期满前 7 个工作日内, 由综合部组织对其进行综合评价, 作为试用期员工转正的依据。

8.2.2 认证管理人员合同/协议期满前一个月内, 由综合部组织对员工进行综合评价, 作为续聘合同/协议的依据。

8.2.3 审查员、审核员/技术专家的考评, 需根据认证工作安排的时间进行考评; 分为日常考核、年度评价两个阶段。

8.3 考评的内容

8.3.1 试用期员工转正的考评包括工作态度、专业能力、职业道德、工作业绩、团队合作等方



面。

8.3.2 员工合同/协议期满的考评包括德、勤、能、绩四个方面。

8.3.3 审查员、审核员/技术专家的考评内容包括:

1) 工作态度

a. 是否服从本公司的审核安排;

b. 是否对案卷问题认真整改;

c. 专职审查员、审核员对本公司分配的其他工作能否按要求完成。

2) 评价现场工作质量

a. 是否按计划完成评价工作;

b. 现场问题解决及反馈情况。

3) 评价案卷工作质量

4) 客户回访情况

5) 其他违规情况

8.3.4 每年 1 月综合部会同审核部汇总每位工作人员的上年度考核情况, 进行年度综合评价, 作为续聘、保持与晋升资格、级别调整和年终评优的依据之一。

8.4 考评的程序

对各类认证人员的考评程序, 按《认证人员评价程序》和《评价人员能力监视和再评价管理程序》执行。

9 解聘

9.1 解聘条件

9.1.1 根据劳动法有关规定双方可以解除劳动关系的。

9.1.2 下列情况之一者, 解除劳动/聘用关系:

1) 不认同本公司理念、违反本公司规章制度, 情节严重者;

2) 违反国家相关的法律、法规;

3) 违反本公司的工作流程、服务标准和工作要求, 经批评教育仍不改正者;

4) 其他有损本公司声誉的行为。

9.2 解聘程序

9.2.1 辞职



9.2.1.1 员工需提前一个月, 向部门负责人提交经本人签字确认的书面离职申请, 经部门负责人签署意见后报综合部。

9.2.1.2 综合部在 2 个工作日内调查、面谈, 核实员工的辞职原因, 将调查意见及时反馈给用人部门负责人, 并上报公司总经理。

9.2.1.3 员工本人填写《劳动/劳务合同解除(终止)审批表》/《聘用协议解除(终止)审批表》, 用人部门与综合部签署意见后, 经公司总经理审批同意, 于 2 个工作日内协调办理工作交接手续。

9.2.1.4 员工工作交接手续办妥后, 由综合部负责为员工填写工资支出凭证, 到财务部结算工资。

9.2.1.5 员工办完财务结算后, 综合部出具离职证明。

9.2.2 辞退

9.2.2.1 用人部门负责人应提前 1 个月, 向综合部提出员工辞退申请, 并提供绩效考核、综合评价的相关材料。

9.2.2.2 综合部在 2 个工作日内调查、面谈, 核实员工是否满足辞退条件, 将调查意见及时反馈给用人部门负责人, 并上报公司总经理。

9.2.2.3 员工本人填写《劳动/劳动合同解除(终止)审批表》/《聘用协议解除(终止)审批表》, 用人部门与综合部签署意见后, 经公司总经理审批同意, 于 2 个工作日内协调办理工作交接手续。

9.2.2.4 员工工作交接手续办妥后, 综合部负责为员工填写工资支出凭证, 到财务部结算工资。

9.2.2.5 员工办完财务结算后, 综合部出具离职证明。

10 相关文件

10.1 《认证人员评价程序》

10.2 《审查/审核人员能力监视和再评价管理程序》

11 记录

11.1 《劳动合同解除(终止)审批表》

11.5 《聘用协议解除(终止)审批表》

11.6 《培训申请/需求分析表》

11.7 《培训实施记录》



11.8 《年度培训计划表》

11.9 《年度培训实施台帐》

附录一: 各领域专业要求

认证申请评审人员、认证规则和认证方案制定人员、认证审核人员、认证决定或复核人员除满足上文要求外, 对专业要求有以下要求:

I-1 质量管理体系

a. 专业知识

掌握以下质量管理相关工具、方法、技术:常用统计技术方法和应用;测量/计量知识以及对测量过程和测量设备的管理要求;标准化知识:标准的结构和编写要求等;顾客满意的监视和测量、投诉处理、行为规范、争议解决的知识;质量计划;质量管理体系自我评价方法;卓越绩效模式;持续成功(GB/T19004);风险管理知识和方法。

b. 工作经历

适宜的专业工作经历包括:产品和服务的设计、生产、技术、检测、质量管理、教学、科研及相关标准制修订等工作经历。

I-2 环境管理体系

a. 专业知识

掌握以下环境管理相关工具、方法、技术和理念:清洁生产和生命周期的基本概念和方法;掌握向水体排放的污染物, 理解污水治理技术的相关知识;掌握向大气排放的污染物, 理解大气治理技术的相关知识;掌握固体废物基本分类、危险废物的基本分类, 理解固体废物的处理技术的相关知识;掌握噪声的分类,理解资源能源消耗及治理技术的相关知识。

b. 工作经历

适宜的专业工作经历包括:生产过程环境管理、污染预防及治理技术、环境科学与工程、环境监测和环境规划、清洁生产审计、节能减排、环境影响评价、环境管理教学、科研及相关标准制修订等工作经历。

I-3 职业健康安全管理体系

a. 专业知识

掌握以下职业健康安全管理相关工具、方法、技术;

掌握特定专业性的危险源辨识、风险评价方法的基本原则、适用范围、目的、意图和基本概念;(注:



特定专业性的危险源辨识、风险评价技术是指可用于特定生产运行和活动的危险源辨识和风险评价方法。例如:危险与可操作性分析(HAZOP)、故障类型与影响分析(FMEA)、故

障树分析(FAT)等。-掌握特种设备的概念、分类和国家法律法规、标准对特种设备管理的通用要求。

b.工作经历

适宜的专业工作经历包括:安全生产管理、职业病防治、职业健康安全监测、安全评价、安全工程技术、职业健康安全管理、教学、科研及相关标准制修订等工作经历。

I-4信息安全管理/信息技术服务管理体系

a.专业知识

信息安全管理相关专业知识包括:

掌握网络结构与通信基础、数据安全、载体安全、环境安全、边界安全、应用安全等相关技术;掌握与组织业务活动相关的知识,例如:流程、资产、风险、安全要求、控制措施以及信息安全技术和信息技术在业务活动中的特定应用等方面的知识;了解信息安全管理相关工具、方法。

信息技术服务管理相关专业知识包括:

掌握数据处理服务、软件开发和部署服务、测试服务、集成服务、IT运维服务和租赁服务;掌握网络与通讯、操作系统、数据系统、数据库、基线、配置库、软件开发、信息系统集成、

信息系统运维、支持性基础设施、机房环境、信息安全、云基础、物联网、工业控制系统、智能楼宇、各行业典型信息系统等。了解信息技术服务管理相关工具、方法,例如:运行维护管理平台、事件管理工具、监视和测量工具。

b.工作经历

适宜的专业工作经历包括:信息安全相关专业包括信息安全、密码学、计算机科学与技术、计算机应用、电子信息科学与技术、电子信息技术应用、人工智能、计算数学与应用数学、自动化、通信、电气等相关的专业;信息技术服务相关专业包括计算机科学与技术、计算机技术应用、电子信息科学与技术、电子信息技术应用、人工智能、信息安全、密码学、计算数学。

III 食品农产品认证

食品农产品相关专业包括:(专科、本科)0703化学类、0707海洋科学类、0710生物科学类、0813化工与制药类、0816纺织类、0817轻工类、0823农业工程类、0824林业工程类、0825环境科学与工程类、0826生物医学工程类、0827食品科学与工程类、09 农学、1004公共卫生与预防医学类、1008中药学类;(研究生)0703化学、0707 海洋科学、0710生物学、0713 生态学、0817 化学工程与技术、0821纺织科学与工程、0822轻工技术与工程、0828 农业工程、0829林业工程、0830环境科学与工程、0831生物医学工程、0832食品科学与工程、0836生物工程、09农学、1004公共卫



生与预防医学、1007 药学、1008 中药学。

IV服务认证

申请住宿服务;食品和饮料服务、邮政和速递服务、电力分配服务;通过主要管道的燃气和水分分配服务、金融中介、保险和辅助服务、科学研究服务、电信服务;信息检索和提供服务、

教育服务、卫生和医疗保健服务、污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务等领域的专职认证人员应当至少有50%具备国家承认的大学本科以上相关专业学历并取得学位。

对于专职认证人员为非相关专业时,应至少具备与从事的认证领域相关专业中级(含)以上技术职称。服务认证领域专业经历为从事所申请领域专业技术、质量管理、认证认可、检验检测、标准制修订工作。仅有审核经历不能认定为专业工作经历。



认证人员评价程序

文件编号: HRRZ-FWCX-15

版本号/修订状态: B/1

1 目的

依据各类认证人员的任职要求、能力要求,初始资格准则和能力准则,对人员能力进行评价,确保其在与特定的服务、管理体系认证评价方案相关的每个技术领域以及在履行认证活动时,具备所在职能的能力需求。

2 适用范围

适用于对各类认证人员初始资格审查及能力的评价和管理。

3 术语、定义

3.1 工作经历

满足 CCAA 注册要求的经历应在取得相应学历后,在负有判定责任的技术、专业或管理岗位获得。

3.2 认证相关专业工作经历

与服务认证、管理体系认证有关的理论、技术、实践、测量、评价、管理等相关工作经历。

3.3 认证人员

指认证管理人员(包括服务、管理体系认证方案制定、申请评审、认证方案管理、计划调度、复核、认证人员能力评价管理等人员)和实施审核/评价人员(包括审查员、审核员、技术专家)。

4 职责

4.1 总经理对各部门第一负责人进行评价。

4.2 综合部负责对各类认证人员的资格审查及初始能力的评价。

4.3 审核部负责评价人员能力的日常考核及评价能力现场见证的安排。

4.4 技术部负责对认证评价人员现场评价案卷的专业能力评价。

4.5 经公司批准的见证人员负责对评价人员能力的现场评价。

4.6 总经理或授权者批准评价结果。

5 各类认证人员初始资格准则及能力准则



5.1 各类认证人员的资格准则及能力准则是在各技术领域能力需求分析的基础上,制定的认证人员能力评价准则,见附录1《各类认证人员初始资格准则》和附录2《各类认证人员能力准则》。

5.2 对每个技术领域以及认证活动每项职能所需的专业能力准则,在《审核员、审查员、技术专家专业能力评价制度》中作了规定。

6 各类认证人员能力评价程序

6.1 认证审核/评价人员能力评价

6.1.1 认证评价人员初始能力评价

6.1.1.1 资格审查和确认

通过面谈或电话沟通对其申报资料(包括教育、培训、资格证书、工作经历)进行核实确认,判别与岗位要求的符合性。

6.1.1.2 专业能力初始评价

审查员、审核员/技术专家除满足公司规定的岗位任职资格外,依据《各类认证人员初始资格准则》,结合个人的工作经历对其专业能力进行初评。具体要求如下:

1) 服务、管理体系认证审查员、审核员以“审核员、审查员、技术专家专业能力评价制度”附录1/2/3/4/5为依据,对评价人员的专业能力进行评定,要考虑风险和复杂程度;

2) 技术专家的评价准则不低于审查员、审核员专业评定条件;对原级别审查员、审核员因超龄转为技术专家的人员,保持其原评定专业类别。

6.1.2 认证审核(含审核组长)/评价人员初始能力证实

审查员、审核员/技术专家初始能力的证实,依据公司各《审核员、审查员、技术专家专业能力评价制度》中“本大类人员能力需求及评价方法”中确定的方法,通常采用面谈、专业知识考试、填写审核员专业知识/技能陈述表、现场见证以及案卷评价或意见反馈等方式,对每个技术领域以及认证活动的每项职能所需专业能力的进行证实。

1) 面谈

由综合部专业能力评价人员,必要时,指定相关具备能力的人员协助专业能力评价人员与其进行面谈了解、证实其初始能力。

2) 专业知识考试

根据“审核员、审查员、技术专家专业能力评价制度”对其发放相应技术领域的专业试卷,进行专业知识的考试。



3) 填写审核员专业知识/技能陈述表

根据“认证业务范围的技术领域分组”中“同技术领域扩展准则”要求,在满足工作经历要求下,需填写审核员专业知识/技能陈述表。

4) 现场见证

- 新晋级/新转入的级别审查员、审核员在首次参加评价时,由审核部指定评价人(具备组长资格的审核员)对其个人素质、审核能力等进行现场观察并作出评价,被评价人与评价人至少同组审核2-4小时,审核完成后由评价人填写《审核人员现场见证/评价表》提交。

- 审核组长资格见证需满足以下条件

- ①审核员以组员身份参与该体系至少3次审核(3次审核为二阶段、监督、再认证均可;并且初始审核能力评价可计入3次之内),过程中学习如何做组长;
- ②学习公司审核要求、认证过程管理文件及《审核手册》,完成审核组长考试;完成以上两项要求后获得见习审核组长资格。
- ③见习审核组长作为审核组长至少进行1次完整体系审核(二阶段或再认证),由具备组长资格审核员作为评价人,对其进行见习组长评价,评价合格后可正式授予组长资格。

由具备专业能力的认证复核人员对被评价人的评价资料进行案卷评定。

6.1.3 初始能力确认

审核部协助综合部收集被评价人表现信息,依据“审核员、审查员、技术专家专业能力评价制度”对其进行综合评价,对其能力进行确认。

6.1.4 认证审核/评价人员能力再证实

- a) 每三年对审核员进行持续审核能力评价,被评价人与评价人(具备组长资格的审核员)至少同组审核2-4小时,被评价人审核,评价人观察确认其审核能力。

- b) 每三年对审核组长进行持续管理能力评价,被评价人与评价人(具备组长资格的审核员)至少同组审核2-4小时,被评价人审核,评价人观察确认其管理能力。

6.1.5 当存在以下情况时,由综合部对评价人员进行培训、考试,并安排现场见证,重新再评价,对相应人员的能力进行再证实。

- 1) 经初始能力评价证实能力存在明显不足的评价人员;
- 2) 有严重负面反馈的审查员、审核员;
- 3) 被暂停组长资格,申请恢复组长资格的人员。



6.1.4.2 技术专家出现以下情况时, 该专业将被限制使用或取消该专家资格。

- 1) 评价前无专业培训或专业培训严重不充分的;
- 2) 评价现场反馈专业能力严重不足的;
- 3) 出现重大失误, 造成严重后果的。

6.2 一般认证管理人员的评价程序

6.2.1 一般认证管理人员初始能力评价

6.2.1.1 任职资格评价

- ★ 资格评价——确定相关专业工作经历与任职岗位工作标准的一致性;
- ★ 人员档案初评——验证受评人的学历、专业培训、工作经历、技术职称, 并依此分析判断是否能适合岗位基本要求;

- ★ 综合评价——确定相关人员能否适合岗位任职要求。

6.2.1.2 专业资格评价

1) 对于一般认证管理人员通常采用以下方法进行评价:

- ★ 面试——评价相关人员的通用知识、专业知识、应用能力;
- ★ 测试——根据专业岗位需要或面试中难以确定的相关内容进行笔/口试;
- ★ 试用——通过试用期考核相关人的任职能力, 工作态度, 协调配合;
- ★ 年度评价——收集正面、负面反馈信息, 进行业务绩效、专业能力、工作态度、协作精神、学习能力的年度评价。

2) 对于服务、管理体系认证方案制定人员、专业能力评定人员、申请评审人员、认证方案管理人员、认证决定等人员的专业能力评价以本程序附录二“各类认证人员能力准则”为依据。

6.2.2 认证管理人员能力的证实

通常采用试用期的考核、工作内容抽查、年度评价的结果来证实相关人员的任职资格和专业能力。对以下人员还需辅助以其它方式证实。

1) 对申请评审人员的证实

①初始能力: 申请评审人员所需能力除满足通用要求以外, 还需进行申请评审人员培训及考试 (80 分合格), 填写“认证管理人员初始能力评定表”后给予授权。

②持续能力: 通常采用综合部指定由具备能力的人员, 对其评审过项目重新进行评审验证, 同时结合评价组现场确认范围、案卷评定等方式证实。



③具有管理体系、服务认证任一初始授权后, 扩展其他领域时需经过华认组织的新领域培训及考试, 通过后直接扩展。

2) 对专业能力评定人员的证实

①初始能力: 专业能力评定人员所需能力除满足通用要求以外, 还需进行专业能力评定人员培训及考试 (80 分合格), 填写“认证管理人员初始能力评定表”后给予授权。

②持续能力: 通常采用对已评定过的专业技术档案进行评审和抽查验证方式证实。由评定小组指定一名评定小组成员, 对已评定过的专业技术档案进行抽查验证。

③具有管理体系、服务认证任一初始授权后, 扩展其他领域时需经过华认组织的新领域培训及考试, 通过后直接扩展。

3) 对认证复核人员的证实

①初始能力: 认证复核人员所需能力除满足通用要求以外, 还需进行认证复核人员培训及考试 (80 分合格), 填写“认证管理人员初始能力评定表”后给予授权。

②持续能力: 通常采用对已评定过的案卷进行重新评审验证和抽查验证方式证实:

a) 由具有相关专业资格且年度评价合格的认证复核人员, 对其已评定过的阅卷进行评审验证;

b) 由认证评定管理人员, 对其已评定过的阅卷进行抽查验证。

③具有管理体系、服务认证任一初始授权后, 扩展其他领域时需经过华认组织的新领域培训及考试, 通过后直接扩展。

④认证复核人员 (除初评人员外) 一般选择具有审核能力的审核员或技术专家, 认决专业能力由其审核专业直接扩展 (注: 认决评定人员专业按中类给予, 如该人员有 17 中类专业, 涉及该中类下的小类专业的审核资料评定可直接进行)。

4) 对认证评价方案管理人员的证实

①初始能力: 认证方案管理人员所需能力除满足通用要求以外, 还需进行认证方案管理人员培训及考试 (80 分合格), 填写“认证管理人员初始能力评定表”后给予授权。

②持续能力: 通常采用对已执行的评价项目通过案卷评定的方式进行证实。

③具有管理体系、服务认证任一初始授权后, 扩展其他领域时需经过华认组织的新领域培训及考试, 通过后直接扩展。

6.3 评价结论与批准



认证评价人员能力评价的所有资料由综合部组织分析后, 填写“认证管理人员初始能力评定表”, 最后由分管领导或其授权人批准。

7 相关文件

- 7.1 《管理体系审核员注册准则》 CCAA-101
- 7.2 《服务认证审查员注册准则》 CCAA-103
- 7.3 《产品、过程和服务认证机构要求》 CNAS-CC02
- 7.4 《管理体系认证机构要求》 CNAS-CC01

8 记录

- 8.1 《审查员、审核员/技术专家专业能力评价表》
- 8.2 《组长对组员现场审核工作质量考评表》
- 8.3 《审查员/审核员现场见证评价表》
- 8.4 《审核员技术专家专业知识和技能陈述表》
- 8.5 《审查员、审核员年度评价表》
- 8.6 《认证管理人员初始能力评定表》



附录 1

各类服务认证、管理体系认证认证人员初始资格准则

服务认证、管理体系认证认证人员的专业按下表具体要求划分，并予以证实：

审查员、审核员、技术专家	审查员、审核员、技术专家要求			
	学历	大专	本科	研究生及以上
	工作经历	至少6年的全日制工作经历	至少5年的全日制工作经历	至少2年的全日制工作经历
	专业经历	至少4年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称	至少2年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称	至少1年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称
	培训经历	审查员、审核员应完成经 CCAA 确认的服务认证、认证审查员、审核员通用知识的培训课程，并取得培训合格证书或通过 CCAA 服务认证审查员、审核员通用知识考试。 审查员、审核员应完成 CCAA 基础知识考试合格并满足实习审查员、审核员注册资格要求，或 CCAA 基础知识、审核知识与技能考试合格并满足越级晋升审查员、审核员注册资格要求，或已具有 CCAA 实习/正式审查员、审核员注册资格。 技术专家具备相关专业的学历和/或专业技术工作经历，经 HRRZ 人员专业能力评定后专业范围适宜。		
	审核经历	无		
注：1、工作经历应在取得学历后在负有判定责任的技术、专业或管理岗位获得；专业工作经历和工作经历可以同时发生。				
其他岗位通用要求	教育经历：具备国家承认的大学专科（含）以上学历；相应专业以教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准。 工作及专业工作经历：满足相应领域专业要求，研究生：2 年全职工作（专业工作 1 年或中级及以上职称）；本科：5 年全职工作（专业工作 2 年或中级及以上职称）；专科：6 年全职工作（专业工作 4 年或中级及以上职称）。			
认证规则和认证方案制定人员	1、具有相应领域的专业知识和工作经历； 2、熟悉认证依据标准或规范性文件； 3、熟悉认证认可相关标准及认证程序要求、熟悉相应领域有关法律法规、技术标准及其他要求。			



认证申请评审人员	1、熟悉认证依据标准或规范性文件； 2、熟悉相应认证领域划分并能正确判断认证委托人委托的认证领域和专业； 3、熟悉 HRRZ 相应领域专业资源配置情况。
认证审核方案管理人员	1、熟悉认证依据标准或规范性文件； 2、熟悉认证认可相关标准及认证程序要求； 3、能够识别各认证领域的专业特点； 4、能够根据认证领域客户的业务/产品/过程/组织结构的知识和信息识别其对审核方案，特别是对审核组的能力要求； 5、熟悉 HRRZ 相应领域专业资源配置情况。
认证人员能力的评价人员	1、熟悉认证认可相关标准及认证程序要求；能够识别各认证领域的专业特点； 2、熟悉认证流程及认证过程各阶段的专业管理要求； 3、掌握专业能力评定要求； 4、熟悉各类认证人员的能力准则，能正确选择对认证人员能力评价的方法，并能基于已有的证据准确判定受评价人员的能力与准则的符合性。
认证决定或复核人员	1、具有与认证领域相关的专业知识； 2、熟悉认证认可相关标准及认证审核原则、实践和技巧； 3、了解 HRRZ 认证管理过程要求。
技术管理人员	1. 具备 CCAA 注册审查员、审核员资格或 HRRZ 聘任的技术专家； 2. 经过服务认证、管理体系认证相关领域通用知识及相关的基础理论知识的培训和学习。



附录二

各类认证人员能力准则

相应领域专业要求 (认证申请评审人员、认证规则和认证方案制定人员、认证审核人员、认证决定或复核人员)	管理体系: OHSMS a 专业知识: 人员应有通用的职业健康安全术语、原则、过程和概念组织环境、领导作用、员工参与和协商、法律法规和其他要求, 危险源识别、职业健康安全风险评价、职业健康安全机遇、绩效评价、消除危害和降低职业健康安全风险、事件调查的知识。 b 工作经历: 安全生产管理、职业病防治、职业健康安全监测、安全评价、安全工程及时、职业健康安全管理、教学、科研及相关标准制修订等工作经历。 EMS a 专业知识: 人员应具有相关 EMS 技术领域的环境专有词汇和定义的相关知识; 具有环境因素、环境影响及评价、运行管理、环境绩效评价、适用法律法规和其他要求的相关知识; 掌握环境管理相关工具、方法、技术和理念等。 b 工作经历: 包含生成过程环境管理、污染预防及治疗技术、环境科学与工程、环境监测和环境规划、清洁生产审计、节能减排、环境影响评价、环境管理教学、科研及相关标准制修订等。 QMS a 专业知识: 人员应掌握质量管理相关的术语和定义、质量管理工具、方法、技术及其应用、对认证过程的影响; 适用的法律法规和其他要求、风险管理知识和方法; 熟悉质量管理体系自我评价方法。 b 工作经历: 包括产品和服务的设计、生产、技术、检测和质量、教学、科研及相关标准制修订等。 服务认证: a 专业经历: 从事所申请领域专业技术、质量管理、认证认可、检验检测、标准制修订工作。 b 非相关专业: 至少为从事认证领域相关专业中级(含)以上技术职称。
岗位	能力要求
认证规则和认证方案制定人员	1. 素质 ①良好的沟通交流和语言表达能力; ②良好的专业管理能力; ③身体心理素质合格, 能承担工作压力; ④良好的学习新知识的意识和能力。 ⑤具有组织、协调、分析、决策的能力; ⑥综合分析判断能力强; ⑦文字表述能力良好。 2. 知识 服务认证 ①熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件; ②了解特定服务行业的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件; ③熟悉适用于特定服务行业的法律、法规及其他要求;



	④熟悉特定服务的技术（接触）特性、评价指标及测评技术，以及测评结果的信度和效度； ⑤熟悉服务及服务管理基础理论知识，如排队论、削峰填谷技术、服务补救技术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等； ⑥熟悉机构开展特定服务的认证流程和相关管理要求。 管理体系认证 ①熟悉管理体系认证流程、认证认可管理要求、法律法规及其他要求；； ②具有认证评价和复核过程符合性、有效性的专业知识； ③熟悉管理体系认证技术领域相关知识；熟悉相关管理体系特定技术领域的行业特点、工艺流程、质量要求、质量风险、产污环节、环境影响、危险源、风险及特定的运行管理、控制要求、监视测量要求等。 3. 技能 ①严格按照行业规则和 HRRZ 要求开展工作； ②熟练应用 HRRZ 相关程序和细则； ③具备审查员、审核员或技术专家应掌握的知识和技能； ④满足各技术领域能力需求分析中对于方案管理人员的专业能力要求。
申请评审人员	1. 素质 ①良好的沟通交流和语言表达能力； ②良好的专业管理能力； ③身体心理素质合格，能承担工作压力； ④良好的学习新知识的意识和能力。 2. 知识 ①了解服务体系和管理体系的评价标准和其他规范性文件； ②熟悉服务认证、管理体系认证认证实施流程；具有较广泛的知识面或理工科专业知识背景； ③了解 CCAA 审查员、审核员注册准则； ④熟悉认可规范及相关法律法规、相关行业标准；特定的评价标准和其他规范性文件； ⑤了解与服务认证和管理体系认证有关的通用术语和服务流程； 3. 技能 ①严格按照行业规则和 HRRZ 要求开展工作； ②熟练应用 HRRZ 相关程序和细则； ③满足各技术领域能力需求分析中对于申请评审人员的专业能力要求。 ④熟悉 HRRZ 审查员、审核员/技术专家的专业能力； ⑤掌握 HRRZ 相关的管理程序和操作方式； ⑥擅长根据任务特征组合与之相适应的评价组。
认证审核方案管理人员	1. 素质 ①良好的沟通交流和语言表达能力； ②专业管理能力良好，公正、客观、细致； ③身体心理素质合格，能承担工作压力； ④良好的学习新知识的意识和能力。 2. 知识 服务认证



	①熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件; ②了解特定服务行业的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件; ③熟悉适用于特定服务行业的法律、法规及其他要求; ④熟悉特定服务的技术(接触)特性、评价指标及测评技术,以及测评结果的信度和效度; ⑤熟悉服务及服务管理基础理论知识,如排队论、削峰填谷技术、服务补救技术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等; ⑥熟悉机构开展特定服务的认证流程和相关管理要求。 管理体系认证 ①应具有认证过程中使用的管理体系标准和其他规范性文件的相关知识;具有与相关行业实务有关的通用术语和过程方面的知识;同时也应具有客户产品、过程和组织类型、规模、治理、结构及外包活动方面的知识; ②熟悉 HRRZ 开展管理体系认证流程和相关管理要求。 3. 技能 ①严格按照行业规则和 HRRZ 要求开展工作; ②熟练应用 HRRZ 相关程序和细则; ③具备审查员、审核员或技术专家应掌握的知识和技能; ④满足各技术领域能力需求分析中对于方案管理人员的专业能力要求。
认证人员能力 评价人员	1. 素质 ①良好的沟通交流和语言表达能力; ②专业管理能力良好,公正、客观、细致; ③身体心理素质合格,能承担工作压力; ④良好的学习新知识的意识和能力; ⑤良好的思想道德品质。 2. 知识 ①熟悉服务体系和重审体系的评价标准/规范和其他规范性文件; ②掌握服务认证、管理体系认证认证评价过程要求和标准; ③熟悉认可规范及相关法律法规,熟悉适用于特定服务行业的法律、法规及其他要求; ④熟悉服务认证、管理体系认证认证技术领域相关知识;包括对于人员专业能力要求; ⑤具有广泛的专业知识/管理知识和本行业工作背景; ⑥了解 CCAA 审查员、审核员注册准则; ⑦熟悉相关行业的生产过程及工艺流程;熟悉服务和管理体系的过程和相关管理要求。 3. 技能 ①熟悉国家学历/资格证书管理规定; ②熟悉公司审查员、审核员/技术专家专业能力状况 ③具有组织、协调、分析、决策的能力; ④综合分析判断能力强。
审查员、审核员/ 技术专家	1. 素质 ①良好的沟通交流和语言表达能力; ②良好的专业管理能力; ③身体心理素质合格,能承担工作压力;



	④良好的学习新知识的意识和能力; ⑤具备审查员、审核员基本素质的要求。 2. 通用知识和技能 ①熟悉本领域特定的认证标准和(或)规范性文件及在组织中应用; ②具备认证评价知识,包括原则、程序和技巧; ③熟悉认可规范及相关法律法规、相关行业标准; ④了解质量管理原则及管理工具; ⑤了解服务提供与运营管理、资源与运营管理以及客户的业务领域等相关知识; ⑥了解客户的服务、过程和组织的相关知识; ⑦与客户组织中的各个层级相适应的语言能力; ⑧逻辑思维及文字表达能力强,作记录和撰写报告的技能; ⑨具备良好的组织管理技能; ⑩评价组长还需具备领导和管理评价组的知识技能。 3. 审查员、审核员应具备的专业知识和技能 ①相关领域的基本理论知识,如通用术语、特性、流程及从业要求; ②相关领域的服务规范、标准和技术要求; ③相关领域适用的法律法规和国家相关政策等要求; ④相关领域的服务特性指标,及测评技术、方法、程序; ⑤相关领域的服务评价标准或规范性文件; ⑥相关领域的认证基本规范或实施规则; ⑦掌握审核的标准、方法、程序,能够结合相关服务及产品特点,按照相应服务认证、管理体系认证认证方案的要求对组织进行审核。 4. 技能 ①对评价进行总体策划并在评价中有效地利用资源; ②代表评价组与评价委托方和受评价方进行沟通; ③组织和指导审查组成员开展审查工作; ④领导评价组得出评价结论; ⑤预防和解决冲突; ⑥编制和完成评价报告; ⑦主持首次、末次会议 ● 技术专家要求同审查员、审核员。
认证决定人员	1. 素质 ①良好的沟通交流和语言表达能力; ②专业管理能力良好,公正、客观、细致; ③身体心理素质合格,能承担工作压力; ④良好的学习新知识的意识和能力。 2. 知识 1) 服务认证 ①理解服务的评价标准/规范和其他规范性文件; ②具有认证评价和复核过程符合性、有效性的专业知识; ③熟悉服务认证技术领域相关知识; ④熟悉认可规范及相关法律法规、相关行业标准; ⑤熟悉公司相关程序、实施规则、细则;



- ⑥具有适当的认证评价知识；熟悉特定服务的认证流程及相关管理要求。
- ⑦熟悉特定服务相关术语、认证评价流程及相关管理要求；熟悉特定服务的服务特性测评指标、评价方法，以及测评结果的信度和效度；

2) 管理体系认证

- ①熟悉管理体系认证流程、认证认可管理要求、法律法规及其他要求；；
- ②具有认证评价和复核过程符合性、有效性的专业知识；
- ③熟悉管理体系认证技术领域相关知识；熟悉相关管理体系特定技术领域的行业特点、工艺流程、质量要求、质量风险、产污环节、环境影响、危险源、风险及特定的运行管理、控制要求、监视测量要求等。

工程建设施工企业质量管理体系认证决定人员应至少满足以下 1 项要求：

- a) 相应专业大专以上学历，至少 4 年从事该专业技术工作或质量管理工作的经历；
- b) 相关专业大专以上学历，至少 6 年从事该专业技术工作或质量管理工作的经历；
- c) 非相关专业大专以上学历，至少 8 年从事该专业技术工作或质量管理工作的经历；

- ④熟悉认可规范及相关法律法规、相关行业标准；
- ⑤熟悉公司相关程序、实施规则、细则；
- ⑥熟悉管理体系的认证流程及相关管理要求。

3. 技能

- ①了解相关专业生产/服务环节的流程和标准；
- ②具有组织、协调、分析、决策的能力；
- ③文字表述能力良好。

**审查员、审核员资格保持与晋升管理程序**

文件编号: HRRZ-FWCX-16

版本号/修订状态: B/0

1 目的

明确审查员、审核员年度确认、资格保持、级别晋升的程序和要求,确保公司审查员、审核员顺利进行注册资格的保持与晋升。

2 适用范围

本程序适用于在公司工作的专/兼职审查员、审核员资格保持与晋升管理。

3 职责

3.1 审查员、审核员负责个人申报资料的准备及在CCAA3.0系统中申报注册;

3.2 综合部负责专/兼职审查员、审核员申报信息接收、核查及确认;

3.3 审核部负责上报信息的最终确认及网上提交。

4 认证审查员、审核员注册、组长晋级及资格保持**4.1 注册领域和级别**

a. 注册领域为一般服务认证、管理体系认证。

b. 注册资格分为审查员、审核员和高级审查员、审核员和主任审查员、审核员。

c. 审查员、审核员注册遵循逐级晋升的原则。

4.2 教育经历

申请人应具有国家承认的大专(含)以上学历。

4.3 工作经历**4.3.1 审查员、审核员**

参照CCAA审查员、审核员要求

4.3.2 高级审查员、审核员

申请人应具有至少8年的全日制工作经历。

4.3.3 主任审查员、审核员参照CCAA主任审查员、审核员要求,为自愿申请资格。

4.3.4 经历应在取得学历后在负有判定责任的技术、专业或管理岗位获得

4.4 专业工作经历

a. 审查员、审核员申请人应具有至少2年以上专业工作经历。



- b. 高级审查员、审核员申请人应具有审查员、审核员注册资格至少2 年,或具有CCAA 其他领域审查员、审核员或检查员注册资格至少2 年(不含实习)。
- c. 专业工作经历和工作经历可以同时发生。
- d. 专业工作经历是指与服务认证、管理体系认证有关的理论、技术、测量、评价、管理等相关工作经历。

4.5 培训与考试经历

审查员、审核员申请人应完成经CCAA确认的服务认证、管理体系认证通用知识培训或CCAA组织的通用知识考试,同时,完成认证机构组织的专业知识培训,并取得相应的合格证明。

4.6 审核经历

4.6.1 审查员、审核员注册申请人无审核经历要求

4.6.2 高级审查员、审核员注册申请人审核经历要求:

- a. 获得审查员、审核员、资格后,作为审查、审核组长领导审核组完成至少6次审核经历。
- b. 获得组长能力见证合格的评价结论
- c. 审核经历应是对不同组织的审核经历,且在CCAA有效受理日前3年内获得。

4.7 审核部指定见证人对实习审核员进行见证评价,被见证人与见证人始终同组,被见证人在见证人指导下审核。审核完成见证人填写《审核人员现场见证/评价表》上交审核部。

4.8 审核部指定见证评价人对实习组长进行组长能力评价,被评价人与评价人无需同组,由评价人观察被评价人在审核策划、现场审核、审核管理全过程中的能力,确认其是否具备组长能力。被评价人作为相应管理体系组长,组内评价人为责任组长,最终负责审核完成见证人填写《审核人员现场见证/评价表》上交审核部。

4.9 年度确认

- a. 在注册证书有效期内,各级别审查员、审核员每年至少完成1次服务认证、管理体系认证认证审核经历,和16 学时的继续教育培训,其中至少完成8 学时的CCAA 确认课程;当不能满足审核经历要求时,申请人应完成24 学时的继续教育培训,其中至少完成15 学时的CCAA 确认课程;每个学时不少于45 分钟。
- b. 当 CCAA 有指定的专业发展活动(含继续教育培训)时,应按要求完成。
- c. 审查员、审核人员应持续遵守审核人员行为规范。
- d. 审查员、审核人员涉及的投诉已得到妥善解决。



4.10 再注册

4.10.1 各级别审查员、审核员应每3年进行一次再注册

4.10.2 审查员、审核员再注册要求

- 注册证书到期前 3 个月内, 向CCAA 提出再注册申请;
- 注册证书有效期内, 应完成至少3次对不同组织的审核经历;
- 应获得专业能力见证合格的评价结论; 如存在注册准则要求变更, 应符合变更后的相应要求;
- 完成历次的年度确认;
- 当 CCAA 有指定的专业发展活动 (含继续教育培训) 时, 已按要求完成。
- 在注册证书有效期内无违反审查员、审核员行为规范的事宜。
- 在审查、审核过程中发生的投诉已得到妥善解决。

4.10.3 高级审查员、审核员、主任审查员、审核员再注册要求

- 注册证书到期前 3 个月内, 向CCAA 提出再注册申请;
- 注册证书有效期内, 应完成至少3 次对不同组织的审核经历, 其中至少1次是审查、审核组长经历;
- 应获得专业能力见证合格的评价结论; 如存在注册准则要求变更, 应符合变更后的相应要求;
- 完成历次的年度确认;
- 当 CCAA 有指定的专业发展活动 (含继续教育培训) 时, 已按要求完成。
- 在注册证书有效期内无违反审查员、审核员行为规范的事宜。
- 在审查、审核过程中发生的投诉已得到妥善解决。

4.11 申请资料要求

申请资料	审查员、 审核员	高级审查员、 审核员、高级 审查员、审核 员	审查员、审 核员 (再注册)	高级审查 员、审核员、 高级审查 员、审核员 (再注册)
注册申请	√	√	√	√
身份证 (上传)	√			
学历证书 (上传)	√			



培训证书（上传）	√			
考试合格证明文件（上传）	√			
担保证明文件（上传）	√	√		
专业工作经历证明（上传）	√	√		
见证评价报告(上传)		√	√	√
专业能力评定	√			
审查、审核经历		√	√	√
年度确认		√（适宜时）	√	√
专业发展（含继续教育）		√	√	√

5 资料核查及确认

综合部对审查员、审核员通过CCAA 3.0系统提交的申请信息进行核查，确认无误后再通过CCAA3.0系统提交至CCAA审核批准。

6 相关文件

6.1 《管理体系审核员注册准则》CCAA-101

6.2 《服务认证审查员注册准则》CCAA-103

**审查/审核人员能力监视和再评价管理程序****文件编号：HRRZ-FWCX-17****版本号/修订状态：B/0****1 目的**

对审查/审核人员能力实施监视和再评价，确保评价人员的行为规范、专业能力持续满足认可规范要求。

2 适用范围

适用于对认证审查员、审核员进行监视、周期性的能力现场评价以及年度综合评价。

3 职责

3.1 审核部是能力监视和现场评价的归口管理部门，负责策划日常监视和现场评价。

3.2 技术部负责对评价结论进行复核和再次现场评价意见的提出（必要时）。

3.3 综合部负责对被评价人员进行年终综合评价以及培训管理。

4 对审查员、审核员的监视和评价**4.1 日常监视**

4.1.1 审核/评价结束请受审核/评价方对审核/评价组的工作态度、审核能力、专业能力进行综合评价，填写《受审核方对审核员评价反馈意见表》，审核部记录客户回访反馈的问题。

4.1.2 审核/评价组长负责对审核/评价组成员在日常认证评价过程中的能力进行评价，填写《组长对组员现场审核工作质量考评表》，随审核/评价案卷上传ERP系统。

4.1.3 专业审查员、审核员由评价组长对其专业能力进行评价，技术专家由同组审查员、审核员对其专业能力进行评价，填写《组长对组员现场审核工作质量考评表》，随审核/评价案卷上传ERP系统。

4.1.4 审核部对收到案卷进行认证决定审查评定，针对案卷材料反映出来审查员、审核员/技术专家的问题进行登记，并反馈审核员进行整改。

4.2 审核/评价人员的能力再确认评价

4.2.1 审核部指定见证评价人员（具备审核组长资格）对已在岗审查员、审核员的能力用现场观察方式进行能力再确认。

4.2.2 见证评价人员应熟悉国家认证认可规范，熟悉认证评价人员管理规定及服务认证、管理体系认证方案，具有审查员、审核员资格，专业能力强、审核经验丰富、工作严谨负责、为人正直诚信、无违规行为的审查、审核人员。



4.2.3 根据审核任务安排情况,每年由审核部实施对35%左右的审核/评价人员进行能力再评价,3年为一周期,覆盖所有的审核/评价组长和审查员、审核员。

4.2.4 审核部制定周期现场评价计划,按照计划安排见证人员对评价组长、审查员、审核员的进行周期现场评价,评价内容涉及持续能力评价和持续管理能力评价(适用于组长),见证评价人需填写《审核人员现场见证/评价表》,返回审核部。必要时,综合部会同审核部、技术部进行能力再确认。具体评价内容见《审核人员现场见证/评价表》中附表3要求

4.3.1 年度综合评价的信息

- 1) 日常监视反馈信息(包括客户表扬、投诉、评价组反馈、案卷评定情况等);
- 2) 本年度接受专业培训情况;
- 3) 评价人员现场评价记录等。

4.3.2 年度综合评价的实施

每年1月综合部汇总每位评价人员的上年度考核情况,进行年度综合评价,作为续聘、保持与晋升资格、级别调整和年终评优的依据之一。

4.3.3.3 对于实习组长和按公司规定接受考评或见证的审查员、审核员,现场见证中发生问题时考评/见证人员和被考评/被见证人员共同承担责任。

5 处置程序

5.1 审核部根据收集案卷情况,整理发现问题后直接反馈审核员;技术部不定期进行风险自查,分板块抽查案卷,发现问题由审核部汇总后在“华认认证审核员”群中进行公示。

5.2 当评价人员出现影响认证质量或造成严重后果和不良影响的情况,由审核部会同技术部、综合部提出处理意见,报公司总经理办公会研究决定后,以书面或口头通报形式通知有关人员。

5.3 当评价人员对处理决定有异议时,可向审核部提交书面申诉材料,由审核部报请公司总经理做出仲裁结论。

5.4 当组长被处置暂停资格时,暂停资格期满后,责任人可提出书面恢复资格申请,接受相关的培训或见证评价合格后,由审核部报公司总经理办公会研究批准,方可恢复组长资格。其恢复资料交综合部登记备案,如不纠正错误或不接受培训或培训后见证不合格,则不能恢复资格。

6 相关文件

6.1 《中华人民共和国认证认可条例》

7 质量记录

7.1 《受审核方对审核员评价反馈意见表》



7.2 《审核人员现场见证评价表》

7.3 《组长对组员现场审核工作质量考评表》



信息管理控制程序	文件编号: HRRZ-FWCX-18
	版本号/修订状态: B/0

1 目的

为了规范本公司的信息管理,建立通畅的信息渠道,确保信息及时有效的传递,同时确保可公开信息的管理符合标准的要求,特制定本程序。

2 适用范围

适应于本公司内/外部各项信息和可公开信息的管理。

3 职责

3.1 审核部负责评价过程信息的准确、有效和及时的记录和传递。

3.2 审核部和市场部负责评价过程信息和申请组织的认证状态信息的准确、有效和及时的记录和传递。

3.3 综合部负责外部信息获取到的记录和及时传递。

3.4 各职能部门按照职能负责各类信息的接收、处理、传递和跟踪。

3.5 技术部负责组织协调 CNCA 报表的上传,负责上传数据的采集,各主责部门负责数据库中信息的准确性、有效性和真实性。

3.6 综合部负责公司网站信息发布的及时性和有效性管理。

3.7 技术部负责国家及地方技术方面的法规、政策、标准的收集、整理、传递,不断完善法规库。

3.8 综合部负责对于处理程序中所涉及信息的管理。

4 程序要求

4.1 工作流程及控制要点

4.1.1 信息控制要求

4.1.1.1 信息的获取

信息可以通过网上、广播、媒体或上级文件记录等方式获得。

4.1.1.2 信息的传递

一般可以通过网络、书面或口头等形式传递。公开信息的发布主要通过公司网站和公司微信群、企业微信等形式。

4.1.1.3 信息的处理



接收部门接到信息后,对需采取纠正或纠正措施的信息,应从管理根源上分析原因采取纠正或纠正措施,并验证实施效果。永久性纠正措施应纳入管理体系流程管理,防止问题再发生。发出信息的相关职能部门及时与信息发出单位沟通、反馈对信息的处理意见直至问题的解决(首次信息反馈期限在五个工作日内)。对需多个部门协调解决的信息,由相关职能部门牵头组织分析,在五个工作日内填报整改措施返还信息发出单位。各项要公开发布的信息,在初次发布/变更信息发布前需要相应分管领导进行评审和审批。定期由综合部牵头评审公司网站上公开信息的有效性,必要时予以更新。

4.1.1.4 信息的协调与裁决

A 类信息(A 类: 公司认证服务重大质量事故、系统质量问题、违反法律法规及其他要求的情况、客户投诉信息)的处理由公司领导组织实施。

B 类信息(B 类: 认证管理活动中涉及各职能部门之间需解决的问题的信息)由各部门在职责范围内协调解决。

4.1.2 信息的管理

4.1.2.1 评价过程和要求的信息管理

1) 审核部负责用流程图的方式展示认证流程信息,公司通过《公开文件》的方式予以公开。

2) 审核部用审核/评价通知书/审核评价任务书划的形式将本次评价的时间、方法、评价组信息、审查员、审核员级别、认证准则或认证评价方案等信息分别告知客户和审查员、审核员。客户有特殊请求时,可以用电子邮件、微信或传真的方式向客户提供专业审查员、审核员/技术专家的专业背景信息。

3) 对于拟接受认证的客户的要求,如: 遵守认证要求、为实施评价作出必要的安排、适用时,为接纳到场的观察员提供条件、引用认证资格时的权利和责任、投诉和申诉的处理程序等信息,本公司通过公布在 HRRZ 网站上的《公开文件》向客户提供。

4) 审核/评价组成员发生调整 and 变化时,审核部要及时修改相关文件,保证相关文件中的信息准确、有效;审核部每月对完成对上月实施的项目信息进行确认、复核,需要调整的,请与审核部确认,得到许可后再实施调整,保证每月向 CNCA 上传数据采集的有效、准确。

4.1.2.2 认证过程信息的管理

1) 认证过程信息包括: 认证流程的信息、认证要求信息、认证决定程序信息、认证决定人员公正性声明的信息、认证公告程序信息、获证客户的信息、申请组织的状态信息等。



2) 以《公开文件》的方式向客户展示认证资格的批准/保持/暂停/撤销的要求以及扩大与缩小认证范围的规定。

3) 接收客户以电话/网络方式查询其认证资格审定的流程和进展, 并予以回复。

4) 审核部根据最终审核报告中获证客户相关信息以及企业的相应申请, 更新数据库的信息, 保证获证客户信息的准确和有效。

5) 审核部负责确保获证客户目录的真实性和准确性, 在实施认证决定工作之后, 负责更新获证客户信息, 以保持该目录的有效性, 目录内容包括: 获证客户名称、相关的规范性文件、认证范围、地理位置或多场所认证的范围内的总部和任何场所的地理位置、证书状态、获证日期、证书编号。当获证客户发生重大变化/事故时, 审核部要及时采取措施, 更新目录。

4.1.2.3 认证机构及其相关运作信息的管理

1) 综合部负责公司各种法律地位/资质证明文件的管理(包括: 营业执照、批准证书及附件等), 综合部对这些法律文件实施动态管理, 综合部负责将获取到的变化信息第一时间予以更新, 确保这些文件的最新有效。

2) 公正性管理的信息、认证规则的信息、认证周期安排的信息、认证文件管理的信息、客户与认证机构联络方式/途径的信息、认证资格的引用和标志的使用要求、申诉/投诉程序的信息、公司其他方面的变更信息均在《公开文件》中予以描述。

3) 技术部负责《公开文件》的编制和发布, 负责《公开文件》的动态管理, 综合部负责具体实施网站上的发布和更新。

4) 技术部负责《认证规则》的编制、发布及备案。

5) 综合部负责认证人员信息的管理, 本公司通过网站明示/链接 CCAA 的网站和接受电话查询两种方式达到审查员、审核员注册信息公开获取的要求。

4.1.2.4 日常信息管理

1) 相关部门按信息明细的规定对公司级信息进行收集、传递、统计、存档及供公司有关部门查询。

2) 综合部负责根据所收集的当月信息, 递交公司总经理和主管副主任, 用于了解公司日常运作中的情况和为寻求改进的方面提供输入。对于信息处理情况的跟踪和反馈由综合部负责。

4.1.2.5 突发信息的管理

1) A 类信息传递和处理渠道:



发出单位→ 相关职能部门→ 问题责任部门→ 综合部→ 发出单位

口头信息应记录或填写信息反馈单并登记台帐, 将问题形态涉及的责任部门描述清楚。协调处理、传递、登记登记、问题处理、信息反馈传递登记、验证、反馈登记、确认 24 小时内把信息处理办法反馈给负责纠正措施的部门。

2) B 类信息传递和处理渠道:

发出单位→ 问题责任部门→ 发出单位

口头信息应做记录或填写信息反馈单并登记台帐。将问题形态涉及的责任部门及处理要求描述清楚。登记、问题处理、信息反馈 登记、验证三个工作日把信息报告给负责纠正措施的部门。

4.1.2.6 外部信息及其处理

1) 综合部将收到的上级主管部门的文件/文书, 按本文件的要求做出相应的处理。应确保信息的及时获取和有效传递以及解决。

2) 法律、法规和标准信息由技术部进行处理和整理并入法规库。

4.2 信息的变更和通知

4.2.1 认证机构的变更通知

4.2.1.1 本公司通过《公开文件》、正式的公函、合同或协议的方式等及时将认证要求的任何变更通知获证客户。确保其了解和清晰认证要求变更的内容和要求。

4.2.1.2 按照本公司对于认证流程的管理和由于任何变化所引发的认证决定原则变化的相应管理, 各业务部门依据变化的新要求开展好相关认证管理活动, 以有能力验证每一获证客户符合新的要求。

4.2.2 客户的变更通知

4.2.2.1 本公司通过与客户之间的合同条款, 明确了获证客户即时将可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜通知认证机构。

4.2.2.2 在公司的《公开文件》中已将需即时通知的内容和要求予以明确。

4.3 信息的保密

4.3.1 需要保密的信息

1) 客户申请认证的资料及文件;

2) 评价 (含文审和现场评价) 中所获取的有关信息;



- 3) 客户（含潜在客户）档案；
- 4) 从其它来源（投诉人、监管机构）获得的关于客户的信息；
- 5) 其他专门确定/约定的保密信息。

4.3.2 需要签署保密协议的人员

- 1) 申请评审人员；
- 2) 服务、管理体系认证评价方案管理人员；
- 3) 专兼职审查员、审核员；
- 4) 技术专家；
- 5) 认证决定人员；
- 6) 认证人员能力评定人员；
- 7) 公司管理人员；
- 8) 管理委员会成员。
- 9) 复核人员

4.3.3 保密工作的实施

4.3.3.1 HRRZ 在认证过程中获得的有关申请人或获准认证的客户的商业、技术，以及认证过程等信息负有保密责任。未经客户的书面同意，HRRZ 均不向第三方披露其保密信息，但法律法规另有要求，或者需要履行法定责任的除外。

4.3.3.2 HRRZ 所有与认证工作有关的人员，均需按照要求履行其保密承诺。

4.3.3.3 对于从其它来源（如：投诉人）获得的关于客户的信息，在对投诉事件的调查过程中，HRRZ 将充分考虑第三方/公众的保密需要，在与客户（当事者）的某个人签订保密协议的基础上可适时、适度、适当的公开。

4.3.3.4 认证档案的调阅执行《文件和资料控制程序》《记录和记录管理程序》。

4.3.3.5 HRRZ 可以披露保密信息的情况

- . 得到被认证的组织的书面同意；
- . 履行法定责任（除法律限制外，HRRZ 会提前将所提供的信息通知有关客户或个人）；
- . 认可机构对 HRRZ 实施认可评审时。

4.3.3.6 不属于 HRRZ 保密的范围的信息

- . HRRZ 公布的关于获证客户认证状态的信息（但应明确的是：该信息目录是认证机构的专



有资产, 本公司负有责任和权利进行有效的管理, 包括公开的方式);

. 特定获证客户被授予认证、保持、暂停或撤销认证资格、扩大或缩小认证范围的事实及认证范围的详细情况;

. 申请方或获证客户已公开或应公开的信息;

. HRRZ 从其它合法渠道获得的有关客户或获证客户的公开信息。

5 相关文件

5.1 《文件和资料控制程序》

5.2 《记录和记录管理程序》

5.3 《公开文件》

5.4 《认证信息上报作业指导书》

6 相关记录



风险评价及风险控制程序

文件编号: HRRZ-FWCX-19

版本号/修订状态: B/0

1 目的

评价公司在认证活动中所面临的风险,从而识别客观上存在的脆弱点和威胁,并有针对性地制定相应的控制措施,予以有效的控制,特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于服务、管理体系认证全过程风险的识别与管控。

3 职责

- 3.1 公司总经理负责组织识别影响公正性和对机构运行所产生的威胁,并实施对风险控制。
- 3.2 公司管理委员会对公司的公正性管理和风险控制实施监督。
- 3.3 管理者代表负责系统中全面贯彻实施认证认可条例及认可规范,并配合公司总经理在认证活动中实施风险控制。
- 3.4 技术部负责认证过程的风险控制结果的审议并上报公司管理层。
- 3.5 技术部负责协助公司管理层实施风险识别和控制。
- 3.6 各部门负责对各业务活动中存在的风险进行识别与实施控制。

4 程序要求

公司在所从事的认证及认证管理活动中,客观的存在着威胁公正性、有效性的风险,对于风险的控制和管理是公司管理层的职责,包括对脆弱点(威胁)的识别,风险的评价、风险控制措施的制定以及实施有效的管理。

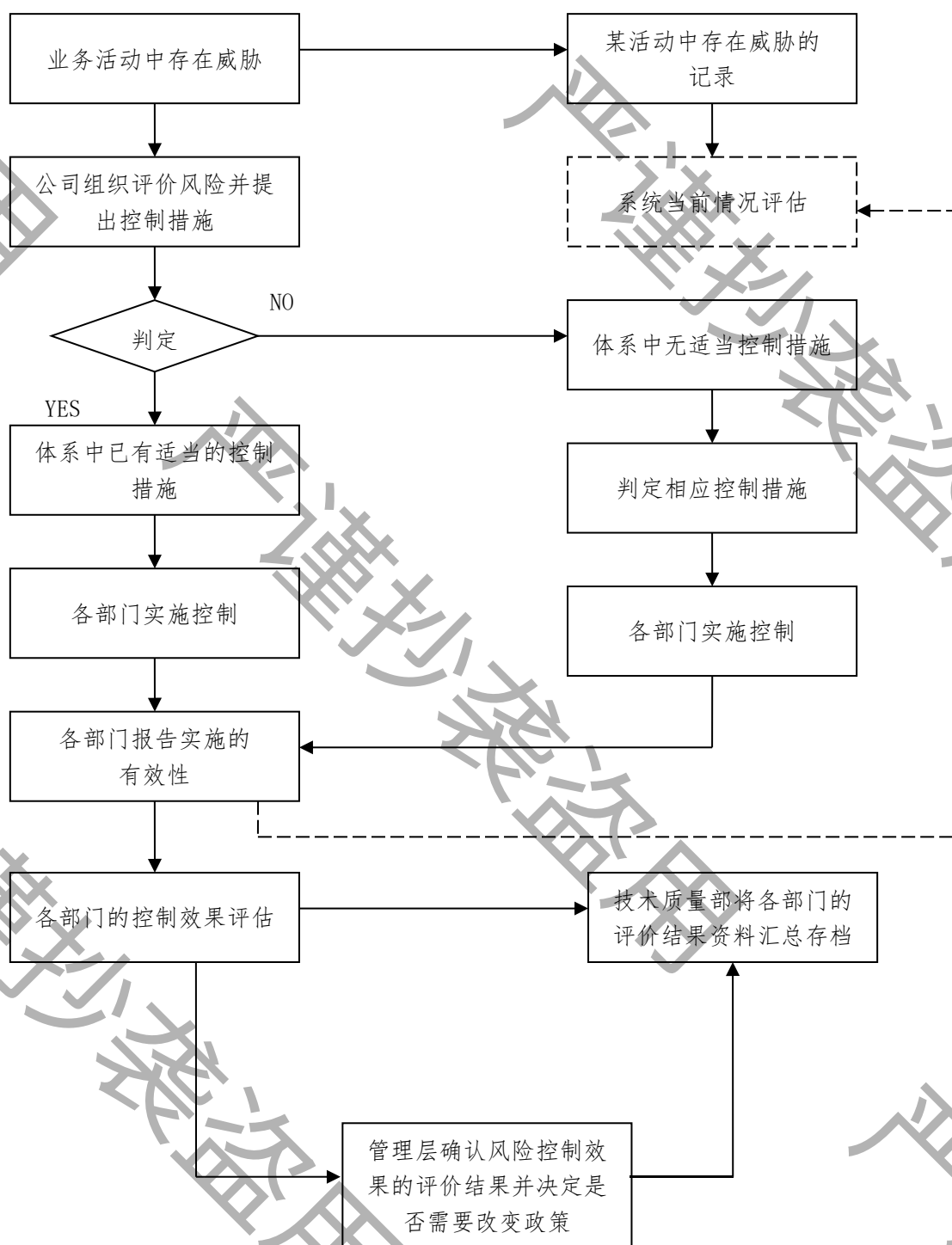
4.1 风险评价过程

影响公正性/有效性方面的“威胁”的识别

脆弱点的识别 → 威胁的识别 → 风险评估和分级 → 风险控制措施的制定 → 实施
控制措施并风险最低 → 现有的风险控制措施评审 → 风险可接受。

4.2 认证活动中风险管理流程

认证活动中风险管理流程





4.3 工作程序

4.3.1 威胁的识别

根据本公司现在和过去的及将来认证活动的范围, 主要从以下几个方面开展识别工作:

1) 自身关系的威胁;

- a. 公司所有者按其自身利益行为, 作为公正性威胁, 客观上存在关注的是自身财务利益;
- b. 公司作为认证机构在营销活动中会遇到处理与提供体系咨询的组织活动的关系 (如咨询机构)。

2) 认证活动本身的威胁;

- a. 本公司所聘用的从事影响认证活动的人员可能给公正性带来威胁的行为;

- b. 认证活动本身客观上存在的风险:

- . 抽样的风险;

- . 评价活动的风险;

- . 审查人员能力不足带来的风险;

- c. 认证全过程管理中存在的风险:

- . 申请评审结果的风险;

- . 评价组的专业能力评定或配置过程中存在的风险;

- . 认证决定过程中的风险;

3) 所从事的服务、管理体系认证活动中的责任风险和给机构带来的财务风险;

4) 员工的职业健康安全问题所带来风险。

4.3.2 识别的方法

1) 询问、交谈

询问机构所有者、管理者、工作人员、评价人员、合作者等发现其存在的威胁;

2) 获取外部信息

- . 全面了解认证行业的法律法规要求;

- . 全面掌握业务领域的认可规范;

- . 从同行业、文献资料、专家咨询获取有关威胁的信息。

3) 预先分析

在所从事的认证活动中做预分析和评估活动, 识别潜在的威胁。



4) 威胁识别表格调查

对于公司从事影响认证活动的人员运用所填表格的方式事先告之威胁的存在。

5) 现场观察和跟踪

对于认证全过程中所存在的风险其威胁的识别可通过现场的观察与跟踪调查。

6) 寻求法律顾问支持

公司可通过寻求法律支持的方式,科学的识别威胁的存在和将产生的风险程度。

4.3.3 风险评价

公司总经理组织管理层人员识别各类威胁,通过公司的管理层讨论和审议、专家组审议、律师建议函、技术委员会讨论等方式,根据所识别威胁的特点,组织开展相对应的风险评价,对其进行分级,并制定相应的控制措施,对于不可承受的风险还将视情况制定相应的专项控制措施方案。

4.3.3.1 风险评价的依据

- 1) 威胁所带来影响的程度和规模;
- 2) 威胁出现的频次;
- 3) 相关的法律、法规以及其他要求。

4.3.3.2 风险评价的方法

- 1) 专家评议;
- 2) 小组(技委会)讨论;
- 3) 管理层讨论和审议;
- 4) 律师建议函。

采用以上一种或多种方法进行风险评价,并形成评价结果,由管理层委托管理委员会秘书处上报公司管理委员会实施对其公正性的监督管理。

4.3.3.3 风险评价的分级

- 1) 不可承受风险
- 2) 可承受风险

4.3.3.4 以下情况可判为不可承受风险

- 1) 违反法律、法规及其他要求(如认证认可条例、认可规范等);
- 2) 公司管理层特别关注的问题(如财务的支持、公正性);



3) 政府、行业主管部门及相关方特别关注的问题;

4) 可能影响公正性的其他情况。

4.3.4 风险控制

公司对风险的控制的主要途径:

1) 对于可承受风险,通过公司的日常系统管理,确保其对风险的控制;

a. 制定管理程序或制度

b. 培训与教育

c. 制定应急预案

d. 管理过程的监控

e. 保持和改进现有措施

2) 对于不可承受风险,识别后立即由公司总经理组织管理层人员制定相应的专项控制方案。

4.3.5 可能采取的风险控制措施

4.3.5.1 公司的最高管理层对机构的管理体系活动作出公正性承诺,并通过 HRRZ 的公正性承诺予以公开陈述,表明认证机构理解在实施服务、管理体系认证活动中公正的重要性以利于管理利益冲突和影响公正性的一切客观活动。

4.3.5.2 公司实施公司总经理负责制,公正性委员会对其公司的公正性负有监督管理职责,公正性委员各方代表利益均衡,并有关其满足公正性要求的程序下的活动,确保监督职责的履行。

4.3.5.3 公司管理层将向有关方以文件的形式陈述公司所从事的认证活动之间的关系。可能不造成利益冲突,当可能造成时其风险控制措施将在其文件中做出规定。

4.3.5.4 当咨询机构和本机构之间的关系对公正性拥有不可接受的威胁时,待管理体系咨询结束后至少 2 年,是将对公正性威胁降低到可接受水平的一种手段。

4.3.5.5 本机构的营销活动中不与提供过体系咨询的组织活动相关(如咨询机构),公司将采取可行的措施避免对申请认证的组织宣称或暗示选择了某咨询机构认证重要简单,容易、快捷、优惠等。

4.3.5.6 为了确保无利益冲突,提供管理体系咨询的人员,包括管理工作人员,在咨询结束后的 2 年内,不会被本机构聘用于对其参与过管理体系咨询的认证客户的认证过程。

4.3.5.7 本公司要求所有内部或外部的人员明示他们知道的任何可能让他们本人或本机构陷入利益冲突的状况。公司将把该信息作为输入来识别被这些人或聘用他们而引发对公正性的威胁,



未经说明无利益冲突不能聘用。

4.3.5.8 公司对由于认证活动本身的风险导致所引发的责任进行风险控制,通过设立专项风险基金的方式,对可能的赔偿予以财务上的支持,从而实现由于类似情况发生给公司财务运作带来的压力和经营风险。

4.3.5.9 公司对于在认证过程中存在的风险,通过自身的管理体系进行全过程风险意识的培训和管理以及通过公正性委员会审定对认证全过程的风险实施控制。

4.3.6 风险控制措施的评审

风险控制措施实施前应进行评审,主要考虑如下内容:

- 1) 风险控制措施是否将风险降至到可承受风险;
- 2) 风险控制措施是否带来新的威胁及残余威胁;
- 3) 风险控制措施是否适宜、可操作。

4.3.7 威胁识别及风险评价的更新

4.3.7.1 更新的时机

- 1) 法律、法规和其他要求发生变化;
- 2) 业务领域的增加和公司管理模式的变化;
- 3) 内审、外审和管理评审提出要求;
- 4) 出现事故、事件或不合格;
- 5) 相关方的抱怨或投诉。

4.3.7.2 年度评审

公司总经理每年结合管理评审进行一次全系统的风险分析评价,并评价现有措施的有效性和评价是否需要进一步采取的措施,同时作为下一年度公司经营决策的输入。

5 相关记录

5.1 管理评审相关记录

**文件资料控制程序**

文件编号: HRRZ-FWCX-20

版本号/修订状态: B/0

1 目的

为确保建立和保持所有与认证有关的文件和资料的控制,使公司各部门人员使用有效文件版本,防止误用失效作废文件,确保管理体系的有效运行,制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于与公司管理体系有关的各部门人员使用的全部文件和资料。

3 职责

3.1 技术部是本程序归口管理部门,负责公司的认证文件、各认证业务范围的技术领域分组对照表、评价作业指导书、表格等的编写、发放、修订、保管的管理;负责上级文件、资料的管理;负责与认证业务相关的外来文件的呈报,与认证业务相关法律法规、标准及其他要求的识别和获取、传递和跟踪;负责认证档案资料的管理。

3.2 综合部负责对需要上公司网站公布的文件资料的控制、文件的定期销毁以及公司其它资料的管理;负责本公司专职、兼职人员档案资料的管理;负责与申诉、投诉和争议有关的文件和信息的管理。

3.3 审核部负责认证实施过程的文件资料的管理。

3.4 管理者代表负责策划管理体系文件的编写,手册的审核,负责其他管理体系文件的审批。

3.5 公司总经理负责手册的批准。

4 文件和资料的分类及代码**4.1 外来文件**

4.1.1 认证认可的法律法规及相关规定

4.1.2 涉及公司业务范围的国家、地区、行业规章、标准

4.1.3 国家认监委、认可委、认证认可协会以及各地技术监督局下发的文件

4.1.4 来自其他认证组织的文件资料

4.2 内部体系文件

4.2.1 《认证手册》代码: SC

4.2.2 程序文件代码: CX



4.2.3 作业文件

4.2.3.1 管理规则、规定, 代码: FWGZ(服务认证规则) GLGZ(管理体系认证规则)

4.2.3.2 审核作业指导书、认证业务范围的技术领域分组对照表, 代码: J

4.2.3.3 管理制度代码: GL。

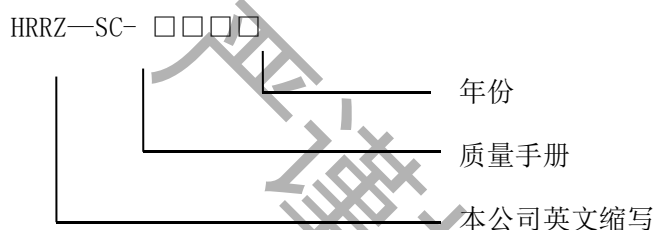
4.2.3.4 公开文件, 包括向拟申请认证组织提交的公开文件、通知等, 代码: GK。

技术文件, 是指在业务活动中涉及的技术工作用文件, 例如业务通知、**要求等。

5 文件编号及版号

5.1 文件编号规则

5.1.1 认证手册

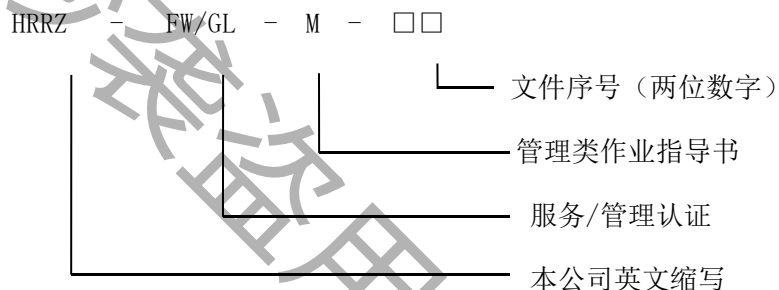


5.1.2 程序文件



5.1.3 作业文件

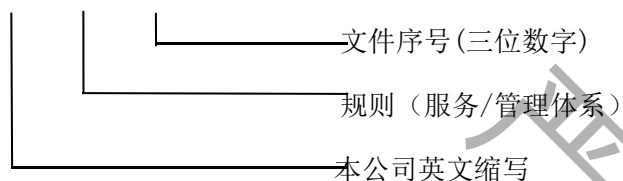
5.1.3.1 管理制度





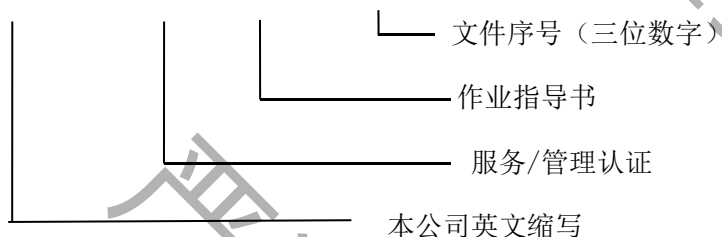
5.1.3.2 认证规则

HRRZ-FW/GLGZ-□□□



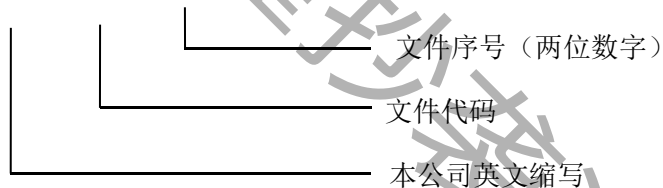
5.1.3.3 作业指导书

HRRZ - FW/GL - J - □□



5.1.3.4 公开文件

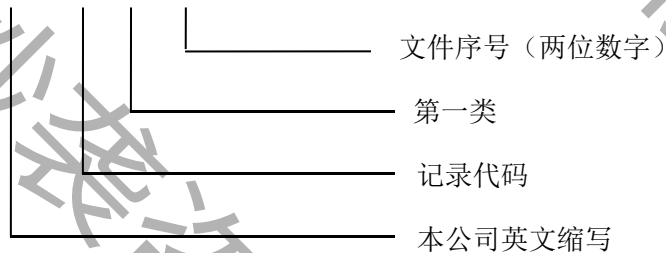
HRRZ - FW/GL/GK -□□



5.1.4 质量记录表格按功能分 8 个部分, 以 A、B、C、D...加顺序号排序。

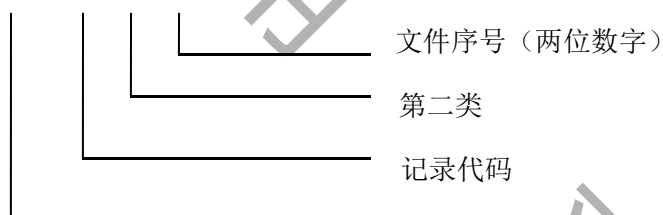
5.1.6.1 通用记录(会议、培训等)

HRRZ - JL - A□□



5.1.6.2 内审/管理评审

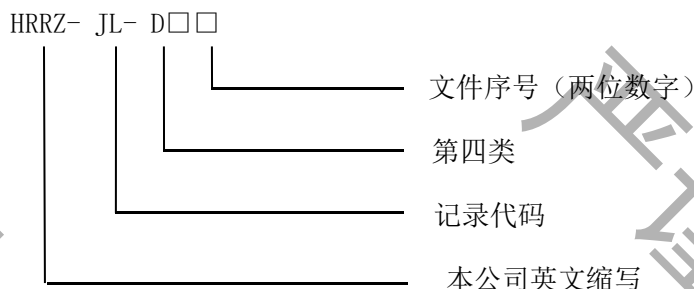
HRRZ- JL- B□□



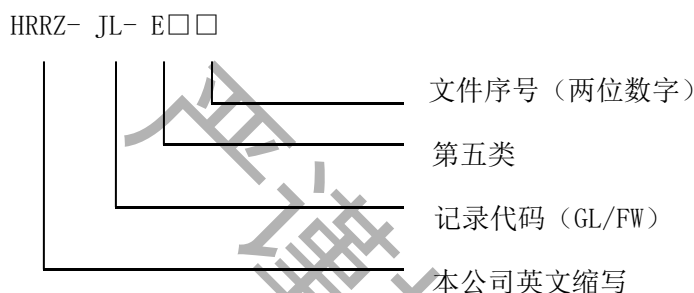


本公司英文缩写

5.1.6.3 人力资源用表



5.1.6.4 认证审核



5.2 文件的版号和修订状态

第一次发布的文件版号为 A/0, A 为版本号, 0 为修订状态, 如有修订则改为 A/1, 依此类推, 修订 9 次后或一次修订 2/3 篇幅以上时, 文件改版为 B/0。

6 文件的管理

6.1 管理体系文件的编写、批准、更改、销毁、受控及标识。

6.1.1 编写

6.1.1.1 技术部负责组织手册和程序文件的编写。

6.1.1.2 各部门负责组织分管业务的作业文件编写。

6.1.2 审核批准

所有文件在发布使用前都必须经过审批。由文件的归口管理部门填写《体系文件审批表》办理审批手续。

6.1.3 更改

6.1.3.1 公司体系文件在实施中发现不适用情况时应对文件和资料进行更改, 更改包括划改、换页、修订和换版等方式;



6.1.3.2 手册、程序文件的更改由技术部负责组织；作业文件的更改由相应部门负责组织；

6.1.3.3 文件需要换版或修订时，由文件的归口管理部门填写《体系文件审批表》并办理相应审批手续后，方可发布实施。

6.1.3.4 文件需要划改、换页或补充时，由提出部门填写更改记录，报文件的归口管理部门，并办理相应审批手续后，方可实施。

下列情况下可考虑换版：

——国家法律、法规或认可要求发生重大变化；

——标准修改或更新；

——本公司发生重大变化。

6.1.3.5 经公司总经理批准，可对手册和程序文件进行换版。体系文件换版由管理者代表责成技术部组织完成。

6.1.3.6 质量手册、程序文件换版后，以“B、C……”标识其版次；修订后，以“1、2、3……”标识其修订码。

6.1.3.7 对属于公开性的文件，依实际需要不定期进行调整、更新。

6.1.4 销毁、作废

凡受控手册、程序文件、作业文件作废后，由技术部负责收回，需销毁的由技术部填写《文件资料销毁申请表》，报管理者代表批准后销毁。凡需保留的作废或失效文件都应加盖“作废留存”印章。

6.1.5 受控及标识

受控文件：本公司正在使用的、有效的、纳入正常管理的体系文件（手册、程序文件、作业文件等）属于受控文件。

受控文件都应该有受控标识，采取加盖“受控”印章的形式。

6.2 文件资料的收发

6.2.1 技术部负责将批准发布的体系文件进行统一受控编号和发放，建立《文件记录清单》，以确保公司的人员或组织在需要进行相关工作时，能够得到这些文件；同时负责其他文件的发放，建立《文件发放记录》。

6.2.2 各部门在接收文件时，应填写《收文记录》。

6.2.3 技术部应做好上级管理部门以及相关部门所发文件的管理工作，建立《外来文件清单》。



6.3 法律法规性文件的收集、评价与管理

6.3.1 技术部负责收集与管理体系认证相关的法律法规性文件和技术信息, 确认其有效性、适宜性, 建立法律法规性文件台帐。当现行的法律、法规、标准、政策、规范、技术更新时, 应重新进行确认和评审。并负责文件的传递、更新和作废文件的回收管理。

6.3.2 法律法规性文件的获取和传递

6.3.2.1 不定期从 CNCA、CNAS、CCAA 等相关网站获取信息; 当国家及上级认可机构有相关新的法律、法规、认可规则、认可准则、认可规范等发布时, 及时获取, 随时更新。

6.3.2.2 从其他相关部门、渠道不定期的获取信息。

6.3.2.3 法律、法规和其他要求的传达可通过会议、培训或使用信息传递等方式进行。

6.3.2.4 公司使用的法律、法规和其他要求, 由综合部建立《法律、法规及其他要求清单》并随时更新, 以保证列入清单的均为现行有效版本。

6.4 文件资料保存

各个部门分管本部门的文件资料, 建档分类, 明确责任人。文件资料的存放地点应安全可靠。超过保存期限的资料需要销毁时, 要由责任部门提出申请并得到上一级行政领导的批准。

7 相关记录

7.1 《文件清单》

7.2 《记录清单》

7.3 《文件发放/回收记录》

7.4 《外来文件清单》

**记录和记录管理程序**

文件编号: HRRZ-FWCX-21

版本号/修订状态: B/1

1 目的

为对本公司管理体系运行所产生的记录进行有效控制, 制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于管理体系运行记录及获证组织档案的标识和管理。

3 管理职责

3.1 技术部为本程序的归口管理部门, 负责记录的归档、保存、管理。

3.2 各部门负责对涉及本部门活动产生的质量的记录填报、管理, 并按本程序规定归档。

4 程序内容**4.1 记录格式的编制**

4.1.1 记录格式由程序文件的编制部门在编制程序文件的同时进行设计。

4.1.2 记录格式样本经技术部负责人审核、管理者代表批准后, 方可打印和使用, 各部门应建立相应《记录清单》。

4.1.3 需更改(或增减)记录时, 如涉及编码调整, 应由原编制部门提出申请, 报管理者代表审批。

4.1.4 凡公司管理体系以外产生的记录本公司不做统一编号, 由各部门负责人审批后使用或修改。

4.2 记录的标识、收集、编目

4.2.1 记录的编号按《文件资料控制程序》中的规定执行。

4.2.2 记录由程序执行部门负责填写。应做到: 记录真实、内容完整、数据准确、字迹清晰。不得任意涂改, 需要划改的地方, 要标注出划改人的姓名。记录不准撕毁, 记录中所设计的各个栏目不得空项。注明保存部门、保存期限、填写人签名等。记录的填写不允许使用铅笔、红笔。

4.2.3 各部门负责记录的收集、审查和整理, 需要传递时, 由使用部门传递到相关部门。

4.3 归档、查阅

4.3.1 记录由技术部统一归档管理, 各部门每年末将本部门记录归档一次并交技术部。



4.3.2 本公司工作人员查阅档案,到技术部办理借阅手续;外部人员借阅记录或档案,需管理者代表批准;属于保密的记录不得外借。

4.4 贮存和保管

4.4.1 记录(包括计算机软件)应贮存在适宜环境中,应符合防潮、防霉、防火、防病毒、防盗等和保密的要求。

4.4.2 记录保存及保存期

4.4.2.1 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文,保存时间应为认证证书有效期届满或者注销、撤销之日起2年以上。

4.4.2.2 在认证证书有效期内,认证活动参与各方盖章或者签字的认证记录、认证资料等,应当保存具有法律效力的原件。

4.4.2.3 以电子文档方式保存记录的,应采用不可编辑的电子文档格式。

4.4.2.4 所有具有相关人员签字的书面记录,可以制作成电子文档保存使用,但是原件必须妥善保存,原件保存执行4.4.2.1要求。

4.4.3 各部门应明确指派责任人负责记录的保管工作,要求分类存放、专柜管理,确保归档前的质量记录完好无损。

4.5 管理

程序文件涉及的记录的管理执行《文件资料控制程序》。

5 相关文件和记录

5.1 《记录清单》



认证内部审核实施程序	文件编号：HRRZ-FWCX-22
	版本号/修订状态：B/0

1 目的

为评价 HRRZ 管理体系与认可规范及相关的法律法规的符合性、验证 HRRZ 管理体系是否有效实施，需要有计划、系统地定期实施覆盖所有程序的内部审核，以便发现存在的问题并采取纠正和改进措施，确保管理体系持续有效的运行，特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于本公司内部管理体系审核（简称“内审”）活动。

3 管理职责

3.1 公司总经理负责内审资源的保障。

3.2 管理者代表负责年度审核方案和具体审核计划的批准；任命内审组组长；组织协调纠正措施的实施，并监督和验证实施效果。

3.3 技术部负责编制年度审核方案，保管内审记录。

3.4 内审组长负责编制内审计划并组织实施。内审报告由管理者代表审批。

3.5 各部门参加内审，针对内审的不符合项，制订、实施纠正/改进措施。

4 管理要求

4.1 内部审核总体计划的编制

技术部负责策划、制定内部审核年度审核方案，经管理者代表审批。一般情况下，内部审核至少 12 个月进行一次，需要时可临时增加审核。

4.2 内部审核计划的编制

内审前，由管理者代表任命内审组长及组员，内审组长依照审核方案编制《内部审核计划》，报管理者代表批准。

技术部将经批准的《内部审核计划》发放给各部门，做好记录，确保相关部门人员及时参与。

内审组成员按工作分工，编制《内审检查表》。

4.3 内部审核的实施

4.3.1 内审员



4.3.1.1 内审员要熟悉认可规范和相关法律法规要求,熟悉和理解管理体系标准,对 ISO19011 等审核知识有系统的了解并具有一定的审核技能;熟悉本公司的工作流程和体系文件及相关作业文件。

4.3.1.2 一般情况下,内审员不应是受审核部门的人员,否则一定要做到内审员不应审核自己的工作。

4.3.1.3 技术部负责在每一次内审前策划具有针对性的“本次内审”重点内容和具体要求,组织内审组进行审核前的培训。

4.3.2 文件审核

由内审组依据 CNAS 的相关认可规范要求,以分工或分组的形式,针对本公司相关管理体系文件的符合性进行审核。

文件审核发现问题,填写《内审文件审核记录》。

各责任部门根据《内审文件审核记录》中提出的问题,进行文件的修改,修改后提交给内审组文件审核不符合项纠正证据。

文审发现的不符合项关闭执行《不符合纠正与改进措施控制程序》。

如文件进行了更改执行《文件资料控制程序》。

4.3.3 现场审核

召开首次会议,首次会议由内审组组长主持,体系覆盖的部门负责人参加。

实施现场审核,通过面谈、观察、查证记录等方式进行,并按现场《内审检查表》做好记录。在审核过程中,审核组内部应定期讨论以交换审核进展情况。

对审核中发现的不符合项,内审组开具《不符合项报告》,交被审核部门负责人签字确认;。

召开末次会议,末次会议由内审组组长主持,通报内审情况及不符合项,提出改进建议和不符合项的纠正措施时限。

由技术部负责内审首次、末次会议的签到和会议记录,填写《内部审核会议签到表》《内部审核会议记录》。

4.4 有关责任部门应针对内审中的不符合项(包括潜在的不符合项)和观察项,分析原因拟定纠正措施和改进措施。必要时由管理者代表与相关部门开会协商纠正措施计划。纠正和改进措施计划报管理者代表审批后实施。

4.5 实施效果由内审组长进行验证,验证有效后,填写《不符合项及纠正报告》。



4.6 内审结束后, 内审组长编写《内部审核报告》,《内部审核报告》由管理者代表批准后, 发放至体系覆盖部门, 做好记录。《内部审核报告》将作为管理评审的输入之一, 内部审核形成的有关资料由技术部负责保存。

4.7 管理者代表应在全面的内部审核结束后, 对审核方案进行评审, 并识别改进的机会。审核方案实施、评审的结果应向公司总经理报告。

4.8 纠正措施涉及到体系文件更改时按《文件资料控制程序》执行。

4.9 如 CNAS 有要求时, 本公司向其提供内部审核和管理评审记录。

5 相关文件

5.1 《文件资料控制程序》

5.2 《不符合纠正与改进措施控制程序》

6 相关记录

6.1 《内部审核计划》

6.2 《内部审核会议签到表》

6.3 《内审检查表》

6.4 《内部审核报告》

6.5 《不符合项及纠正报告》



管理评审实施程序

文件编号: HRRZ-FWCX-23

版本号/修订状态: B/0

1 目的

为确保 HRRZ 的管理体系持续充分、适宜、有效的满足国家认可机构要求及方针、目标的实现,对 HRRZ 管理体系现状和适应性进行定期评审,找出薄弱环节,提出改进措施,特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于 HRRZ 管理体系的评审。

3 职责

- 3.1 公司总经理负责主持管理评审,并将管理评审的结果向管理委员会汇报。
- 3.2 管理者代表组织编制管理评审计划、编写管理评审报告,并对改进措施效果进行验证。
- 3.3 各有关部门按计划要求准备管理评审输入资料并负责相关改进措施的实施。
- 3.4 技术部是管理评审主控管理部门,负责管理评审资料的归档和保存。
- 3.5 技术部负责管理评审资料的归档和保存,监督改进措施的实施。

4 管理要求

4.1 管理评审应至少每年进行一次,对 HRRZ 管理体系现状和适宜性、充分性和有效性进行正式评价。当组织机构及体制有重大变化,内部审核、认可机构评审发现重大问题或内外部环境出现重大变化时,应及时进行管理评审。管理评审由公司总经理主持,以会议的方式进行。

4.2 管理评审的准备

4.2.1 技术部负责拟定《管理评审计划》,上报管理者代表审批,发放到各部门,并做好相关记录。

4.2.2 各相关部门负责管理评审的输入文件、资料准备。

管理评审输入资料内容至少应包括:

- 管理体系审核结果、纠正措施的效果及其以往管理评审的跟踪措施验证情况;
- 顾客对认证需求信息和顾客反馈意见及申诉/投诉情况;
- 管理体系认证审核的工作质量及其符合性、有效性;



——质量方针、目标的实现情况及其适宜性;

——业务范围的适宜性;

——开展认证活动的资源(技术方面、人力资源方面、信息资源方面、办公场地及设施方面等)保障能力;

——认可机构的要求、监督和检查评审的评价结果;

——组织结构和有关条件满足认证需要和适应外界环境变化的能力;

——维护公正性的委员会的反馈。

4.3 管理评审的实施

4.3.1 召开管理评审的工作会议,在会议上通过汇报和讨论的方式,对 HRRZ 管理体系现状和适宜性、充分性和有效性进行正式评价。对评审发现的问题和不足,应制定相应的改进和纠正措施。由技术部负责管理评审会议的签到和会议记录,填写《管理评审会议签到表》和《管理评审会议记录》。

4.3.2 由技术部编制《管理评审报告》,其内容应包括以下几个方面:

——审核认证管理的符合性、有效性做出评价并提出下一阶段的改进要求;

——对申请组织/获证组织的服务质量做出评价并提出改进的措施;

——对内部、外部环境的变化后的适宜性做出评价并提出改进的措施;

——对资源的保障能力做出评价并提出改进的措施;

——业务范围的适宜性做出评价并提出改进的措施;

——对顾客申诉/投诉情况做出评价并提出改进的措施;

——对方针、目标的实现情况及其适宜性做出评价并提出改进的措施;

——其它本公司需要改进的工作。

4.3.3 《管理评审报告》由管理者代表审核,报公司总经理审定批准,最终向管理委员会报告并发放至相关部门,做好记录。

4.4 管理评审纠正改进措施的落实

4.4.1 技术部依据管理评审报告,将评审结果通知到各有关部门负责人,对管理评审中决定的改进措施,组织各部门进行落实,并提供改进措施的相关证据。

4.4.2 各有关责任部门的负责人,针对管理评审所确定的需改进的薄弱环节,制订相应的措施计划并纳入到其工作计划中实施。



4.4.3 改进与纠正措施的实施情况和效果由管理者代表进行监督、验证。

4.4.4 《管理评审会议记录》和《管理评审报告》以及完成情况的有关资料由技术部按规定归档保存。

5 相关记录

5.1 《管理评审计划》

5.2 《管理评审会议签到表》

5.3 《管理评审会议记录》

5.4 《管理评审报告》



不符合纠正与改进措施控制程序

文件编号: HRRZ-FWCX-24

版本号/修订状态: B/0

1 目的

为保证 HRRZ 管理体系持续有效运行,对体系运行中的不符合项采取纠正与改进措施,及时消除和防止不符合的再发生,特制定本程序。

2 适用范围

本程序适用于 HRRZ 各部门体系运行中出现的不符合处置及对采取的纠正和改进措施的控制。

3 职责

3.1 技术部负责不符合的收集、综合统计分析和对实施纠正与改进措施整改的监督、验证。

3.2 各部门负责对体系运行中发生的不符合项予以确认并进行原因分析、制定和实施纠正与改进措施。

3.3 管理者代表负责纠正与改进措施的批准。

4 不符合的控制

4.1 不符合项和观察项的定义

4.1.1 不符合项

分为严重不符合和一般不符合两类。

严重不符合:缺少或未能实施和保持适用的认可规则,认可准则和认证机构管理体系文件的一个或多个要求;或根据获得的客观证据,足以怀疑管理体系存在的偏离法规、标准、认可规范的审核发现。

一般不符合:可能发展为严重不符合的审核发现,例如:

单个的或孤立的缺少或未能实施和保持认可规则和认可准则中某一项的要求,但其后果对管理体系尚未构成严重影响;

管理体系在实施之中,未执行或偏离认可准则、认可规则的要求,尚未造成严重后果或对认证结果的可信度尚未造成严重影响的;

违反本公司的有关文件规定,进而没有达到认可规范中某一条款的要求。

4.1.2 观察项

尚未构成不符合,但是需要提请相关部门和管理层注意和改进的审核发现。



4.2 不符合来自:

- 1) CNAS 对 HRRZ 办公室评审、监督评审、见证评审和复评中的评审发现;
- 2) 管理体系内部审核;
- 3) 管理体系的管理评审;
- 4) 用户投诉申诉等外部反馈的信息;
- 5) 管理体系日常运行中;
- 6) 其他方面。

4.3 填写不符合项报告

凡审核发现的不符合项,由审核组或审核人员填写《不符合项报告》。开具的《不符合项报告》要及时送交责任部门。

4.4 不符合项的纠正与改进

4.4.1 内部审核、管理评审及 CNAS 评审等发现的不符合项,各相关部门应及时进行原因分析,按照纠正要求,由责任部门制定纠正和改进措施,经管理者代表批准后,在规定期限内完成。

具体执行《管理体系内部审核实施程序》及《管理评审实施程序》。

4.4.2 技术部每年至少一次在本年度内审前对上一次内审、本年度外审、日常监督以及上一次管理评审(包括本年度的专项管理评审等)中提出的各种纠正/改进措施效果组织相关部门进行综合分析。在内审中应特别关注综合分析中体现的薄弱环节,并要在内审中具体验证每一个不符合项整改的有效性,要求内审员在相关部门的内审记录中一一予以体现;必要时修改管理体系文件;持续改进管理体系。

4.4.3 管理者代表对发生不符合的部门制订的纠正/改进措施,要进行审批。

4.4.4 各部门按批准后的纠正/改进措施组织实施。技术部监督验证。涉及体系文件的更改按《文件资料控制程序》执行。

4.4.5 措施完成后,将《不符合项报告》有关证实记录报技术部留存。

4.4.6 技术部负责不符合项的统计分析,填写《不符合项分布表》,找出体系的薄弱环节,提出改进意见。

4.4.7 必要时,不符合项的处置结果应报告上级主管部门或有关信息来源部门。