

# 管理体系认证初次审核实施与控制 程序

## 1 管理程序

### 1.1 受理申请

1.1.1 当申请组织提出认证意向时，市场部向其介绍与认证有关的事项、提供相关的公开文件及申请表格等资料。

1.1.2 当申请组织向市场部提出认证申请时，市场部应请申请组织提交企业简介、认证申请书、企业资质及申请认证组织应执行的产品标准或（环境）污染物排放标准、合规性承诺和合规性评价报告等。

1.1.3 根据申请组织提交的申请书及申请资料，运营部对其申请进行初评，对申请组织的下列情况进行核实：

- a) 具备相关法定资质、资格；
- b) 委托认证的产品、服务、管理体系等符合相关法律法规的要求；
- c) 未列入国家信用信息严重失信主体相关名录等。

对认证组织不符合上述要求的，运营部不予以接受申请。

对符合上述要求的，运营部对其申请组织提交资料的完整性进行初步确认，确认后将申请组织的申请资料至合同评审。运营部根据申请组织的产品特点、规模、作息时间、相关的环境因素/危险源及适用的法律法规等因素进行合同评审，确定申请组织管理体系覆盖的审核范围、专业小类、审核人日数等。

1.1.4 运营部在合同评审后的一周内，答复申请组织是否受理。若不予受理，应将理由写成书面材料交与申请组织。

1.1.5 在双方充分理解和认可的基础上签订认证合同。合同需明确界定审核范围、多现场情况、参照的标准、双方的责任和义务、认证的收费标准和付款方式、预定的审核实施时间等。

1.1.6 运营部申请受理岗应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

### 1.2 签订认证合同

在实施认证审核前，市场部应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容（签订合同后，申请组织描述为客户）：

- 1) 客户获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。
- 2) 客户对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- 3) 客户承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：
  - a. 客户及相关方有重大投诉。
  - b. 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。
  - c. 发生产品或服务的质量事故、环境事故及安全事故。
  - d. 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等。
  - e. 出现影响质量、环境、职业健康安全管理体系运行的其他重要情况。
- 4) 客户承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；不得擅自利用管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。
- 5) 拟认证的管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。
- 6) 在认证审核及认证证书有效期内各次监督审核中，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。
- 7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

市场部将对申请材料进行评审，审查确认受理认证申请后，由总经理或具有法人代表授权资格的人员签署管理体系《管理体系认证合同书》。合同一经签字生效后，双方必须认真执行，如签订合同一方不能履行合同时，提出后协商解决。若终止合同，则所产生的经济损失由责任方承担。

对签定的合同中内容的任何变更，市场部应与客户签定补充协议。对变更申请进行评审通过后，作为合同附件由公司存档。该申请与原合同具有同等的法律效力。

### **1.3 审核前的准备**

#### **1.3.1 审核方案**

运营部应对整个认证周期（包括两阶段初次审核、认证决定后第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核）、特殊审核（包括已认

可的认证转换审核、扩大认证范围审核、调查投诉审核、组织变更审核、认证要求变更审核等)制定审核方案,以清晰地识别所需的审核活动。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、产品和过程的范围与复杂程度、多班次情况、风险水平等,以及经过证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果。

运营部负责依据审核方案策划的结果,组建满足要求的审核组,确保审核组的整体能力满足审核要求;负责审核实施环节对审核方案的调整,如:审核实施前与企业沟通发现相关信息(涉及方案策划内容)发生变化的、审核组的专业能力不足需调整人日的、审核时机调整等。

审核方案的策划及后续调整均应形成审核方案策划记录,并予以传递。

建立或修改审核方案时可能需要考虑的其他事项,在确定审核范围和编制审核计划时可能也需要考虑这些事项:

- a. 公司收到的对客户的投诉;
- b. 结合、一体化或联合审核;
- c. 认证要求的变化;
- d. 法律要求的变化;
- e. 认可要求的变化;
- f. 组织的绩效数据 [例如缺陷水平、关键绩效指标 (KPI) 数据等];
- g. 利益相关方的关注;

审核方案要明确审核应覆盖的场所和单元、采用的准则、产品活动、人日数、多场所抽样方案及审核时间等。

对于多班次情况,在第一个认证周期内,应至少对正常办公时间内的一个班次和正常办公时间以外的一个班次进行审核。若可能,建议推迟审核开始时间以在8小时内覆盖两个班次。

审核方案应随审核的类型及认证客户的规模、性质和复杂程度而定,并宜有以下输出:

a. 审核目的(客户管理体系与审核准则的符合性;满足适用的法律、法规及合同要求的能力;实现目标的有效性;识别体系潜在改进区域)注:管理体系认证审核不是合规性审核。

- b. 审核准则和其他规范性文件，客户有效的管理体系过程和文件要求；
- c. 审核范围，审核的内容和界限，如审核场所、组织单元、活动及过程。当初次认证或再认证过程包含一次以上审核（如覆盖不同场所的审核）时，单次审核的范围可以不覆盖整个范围，但整个审核覆盖的范围要与认证文件的范围一致；
- d. 确定审核时机、审核频次、审核时间；
- e. 审核组要求；审核内容和要求（包括抽样要求和关注重点）等。

### 1.3.2 审核时间的确定

运营部依据 CNAS-CC105 《管理体系审核时间(QMS、EMS、OHSMS)》文件及 CNAS-SC125 《职业健康安全管理体系认证机构认可方案》的规定，结合认证组织的具体情况，确定审核人日数，任何人日数的增减情况（如：理由、数量等）均应记录说明。

对工程建设施工企业质量管理体系单体系及结合体系认证人日数的确定，应在上述人日的基础上适当考虑增加人日。

### 1.3.3 多场所的抽样

通常情况下，初次认证审核、监督审核和再认证审核应在客户申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。如果管理体系包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该客户授权和控制下，运营部可在审核方案中对这些场所进行抽样的策划，以确保对各场所管理体系的正确审核。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对质量、环境、职业健康安全产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。多场所的抽样按照《多场所认证实施管理规定》执行，并保留每个客户抽样合理性的证据。

### 1.3.4 审核时机

为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

### 1.3.5 审核组

运营部根据审核方案策划的结果，选择具备相应能力的审核员和技术专家组成审核组，形成审核任务书，内容应包括：审核目的、认证范围/审核内容、专业代码、审核时间及审核人日数、审核地域信息、审核组成员（其中：审核员应

标明注册证书号及专业代码；技术专家应标明专业代码及职务(也可以在审核报告中注明)。审核任务书应经运营部签发。

**1.3.5.1** 决定审核组的规模和组成时，应考虑管理手册9.2.2中的因素，审核组的成员针对不同的管理体系应至少熟悉以下相关内容：

- a. 业务管理实践的知识；
- b. 审核原则、实践和技巧的知识和审核方法；
- c. 管理体系标准和（或）规范性文件、适用的法律法规的知识、认证程序和要求；
- d. 了解客户拟认证的具体范围涉及到的专业技术知识、相关作业活动及其可能产生的环境因素和可能造成的危险源；
- e. 环境因素识别和环境影响的评价，减少有害环境影响技术，包括控制和减少污染技术；
- f. 熟悉危险源识别和风险评价方法，并具有风险控制技术、事故原因分析及事故预防原理方面的最新知识；
- g. 了解客户产品、过程和组织的知识，对组织管理和控制其认证范围内产品、活动、过程或服务中的质量、环境因素、危险源的能力做出可靠的评价；
- h. 具备与客户组织中的各个层级相适应的语言技能、表达技能和面谈技能；
- i. 有作审核记录、撰写报告（审核组长）的技能，有能力将组织管理体系的失误追溯到相对应的管理体系要素；
- j. 有能力判断组织与职业健康安全法律、法规和及其它要求的符合性。适用时，审核员应具备能力审核电子化管理体系，并考虑信息安全问题。

注：这包括理解并使用组织用于管理体系过程的技术的能力。如果审核一个主要依赖电子化过程与文件的管理体系，那么在确定该审核方法所需的审核组能力时，应考虑这一点。

**1.3.5.2** 审核组长应对以下工作承担责任：

- a. 对客户提交的管理体系文件进行审查。必要时，专业人员应提供必要的支持；
- b. 编制审核计划，确保审核组的分工得到相应专业能力的支持；  
适用时，审核计划宜识别出任何在审核中使用的计算机辅助审核方法。

- c. 撰写审核报告；
- d. 领导审核组管理审核过程；
- e. 及时与客户沟通。

#### **1.3.5.3 审核组的组成要求**

a. 每个审核组应配备合理数量的认证人员（含专兼职），实习审核员和技术专家的搭配是不符合要求的。

b. 审核组中可以包括实习审核员和技术专家，但其活动均不计入审核人日数，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。实习审核员不能独立进行审核活动。技术专家为审核组提供专业技术支持，应在现场审核前对审核组成员进行专业知识培训，填写《现场审核前专业指导培训记录》。审核组中实习审核员的数量不能超过审核组正式审核员总数。

c. 对客户与质量、环境、职业健康安全管理直接有关的关键部门和关键过程进行审核时，应由具有相应专业能力的审核员或在技术专家支持下实施；

d. 对于工程建设施工领域质量管理体系的审核，审核组成员应确保通过全国建筑施工领域质量管理体系审核员考试。

**1.3.5.4** 对受行政委托的审核项目，可邀请有关人员作为观察员，观察员的意见不应影响或干预审核过程或对审核组独立做出的审核结论。

**1.3.5.5** 审核组成员中如有客户认为可能与其利益发生冲突的人员时，有权要求更换。

**1.3.5.6** 审核实施前，审核组应获得以下应用文件：

- a. 审核方案策划文件
- b. 审核任务书
- c. 审核文件包
- d. 客户的体系文件
- e. 获得指导审核实施的三级作业文件(必要时)
- f. 法律法规的清单(必要时)。

#### **1.3.6 审核计划**

审核组长根据管理手册9.2.1条款的要求、审核方案策划的结果、审核任务书等，制定详细的审核计划。

若产品/服务实现过程是倒班运行的，审核计划应覆盖到每个班次（覆盖程度取决于每个班次从事的过程、风险/复杂程度，以及客户证实的对每个班次的控制水平。

审核计划编制完成后需审核方案管理人员签字，并随审核任务书一起，在现场审核前传递给客户，征询客户对审核组人选是否有异议，审核计划需经客户管理者代表签字确认。计划内容包括客户名称、地址、联系人、电话、传真；审核目的；

审核范围；审核准则；审核组成员；审核日期；涉及有关职能部门、场所、过程、活动等，详细内容在管理体系认证现场审核计划表格中描述。

适宜时，审核计划应当识别在审核中可能用到的计算机辅助审核技术。

注：计算机辅助审核技术可能包括诸如电视电话会议、网络会议、网络交流、远程电子方式获得管理体系文件和/或管理体系过程等。运用这种技术旨在提高审核有效性和效率，且为支持审核过程的完整性与可信性提供支持。

### 1.3.7 现场审核前的技术准备

现场审核前的技术准备可以会议的形式由审核组长安排和主持，一般在正式现场审核前进行。组长应保证其成员了解认证合同及客户情况，应明确审核分组负责人和有关审核分工要求和审核的接口关系。

已提供审核作业指导书时，审核组长应组织审核组人员学习，同时请具备专业能力的审核员或技术专家介绍审核范围覆盖产品/服务、过程的专业特点、关键特性、关键过程和有关法律法规等。公司未曾提供审核作业指导书的，需要时，应请具备专业能力的审核员/技术专家介绍上述内容。

审核组长组织审核员按审核计划分工编制《现场审核检查清单及记录》，并提出编制要求和明确责任。

审核结束，审核组长应复查检查清单以确认审核达到事先准备的要求，并得到足够的客观证据，能做出体系有效性的判断。

## 1.4 初次认证审核

初次认证审核应实施第一和第二两个阶段的审核，第一阶段审核和第二阶段

审核应安排适宜的间隔时间，使客户有充分的时间解决第一阶段中发现问题。  
注：工程建设施工企业质量管理体系认证初次审核的两个阶段均应是现场审核。

#### 1.4.1 第一阶段审核

通常情况下，就大多数组织的管理体系而言，第一阶段审核宜在组织的现场进行。对于任何不在组织的现场进行第一阶段审核的情况，审核方案策划人员宜有合理性的安排，以确保其以等效的方式满足第一阶段审核所规定的目标，并保持记录以证实其安排的合理性。

第一阶段审核活动通常应包括文件评审、现场访问和提交第一阶段审核报告。

第一阶段审核旨在了解客户管理体系的基本情况，确认客户对接受审核的准备程度，是否具备第二阶段审核的条件。同时，通过第一阶段现场审核信息的收集，为策划第二阶段审核提供关注点、配备应有的审核资源。

##### 1.4.1.1 文件评审

文件评审的目的是评价客户的管理体系文件是否满足标准要求、过程识别是否充分、方针和目标是否符合客户的实际等。

根据不同的管理体系，审核组长应获得客户文件（质量、环境、职业健康安全管理体系手册、程序文件，质量和环境管理体系成文信息）及相关清单。当文件审核不能足以了解客户管理体系运行的基本情况时，应对有关的作业文件进行审核。

由审核组长或经组长委托的专业审核员对组织的体系文件进行书面审核，审核组长需在文件审查报告上签字，其审查结果管理体系《管理体系文件初评报告》应发给客户进行确认。

##### 1.4.1.2 第一阶段现场审核

1) 第一阶段的现场访问活动使审核员对客户管理体系、方针、目标、风险、过程、场所有一定了解。视客户管理体系运行的具体情况确定是否进行现场访问，无需第一阶段现场审核的理由应基于SRT对客户结构、过程、资源和重要影响因素及其控制方式等现场情况已有充分了解，通过对提交文件的评审或其他方式，收集足以做出相应管理体系已在运行的判断。

2) 审核员应结合文件评审的结果，通过与客户各层级人员的交谈，对主要场所的现场走访，从以下几个方面了解客户准备的情况，并为第二阶段策划收集必要



信息。

a. 在客户管理层及管理体系推进部门了解客户状况及管理体系建立过程，了解客户对重要要求和适用法律法规要求的识别和遵守情况；这些要求是否已结合入其绩效指标体系或过程控制要求；是否已策划了相应过程以实现这些要求；如何对指标的达成情况及过程运作实施监视；对未达成目标情况的处理机制；对所发生的不满足顾客要求及适用法律法规要求情况的处理态度及措施。

b. 了解是否实施了内审和管理评审，确认管理体系运行是否有效运行且超过3个月。第一阶段审核关注内审和管理评审是否覆盖了管理体系范围内的活动及管理体系标准的要求，结论是什么，对内审和管理评审所要求的改进是否已有策划，并通过内审和管理评审记录和结论了解管理体系实施水平。

c. 抽取部分对管理体系绩效有重大影响的过程或场所，如QMS 的设计，关键生产/服务提供，检验，采购；EMS 高风险环境因素场所、环境绩效检测；OHSMS 高风险危险源活动、安全绩效检测。与涉及管理者及员工交谈并作现场观察，了解相应过程运作及控制要求是否为员工理解并实施；是否存在管理体系策划中未予以识别的高风险因素；相关主要设施是否具备；必要的运行、控制记录是否具备；对发生的问题和改进要求的处理情况。

d. 对管理体系范围覆盖场所进行现场巡视。核实现场情况与申请信息的一致性，如组织规模（员工人数）、场所分布、高风险因素识别情况等，特别是体系文件中描述的产品或服务、部门设置和负责人、生产或服务过程等是否与客户的实际情况相一致。

e. 与客户沟通第一阶段商议认证范围及第二阶段审核范围，审核中需组织配合的资源提供、审核预定的日期及安排；解决第一阶段审核所发现问题的要求；结合质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖活动的特点识别对管理目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点。

3) 第一阶段审核应收集客户管理体系范围、过程和场所的必要信息。针对不同的管理体系包括的相关内容：

- a. 申请的认证范围与实际运行范围的一致性；
- b. 产品、服务和活动范围是否符合认证审核标准的要求；
- c. 使用的过程和设备；

d. 所建立的控制的水平（特别是客户为多场所时）；

e. 收集相关法律法规要求遵守情况，包括：检查营业执照、生产许可证（如电力许可证、民用爆炸物品生产许可证等）、3C 证书、卫生许可证、QS 证书、开工证等证明材料的符合性，核实清楚（如：营业执照、生产许可证等文件中企业名称不一致时，应核实清楚并在审核记录和报告中说明）；法定的许可、安全评价、环境评价、验收报告的符合性；法规符合性评审记录（包括事件记录、不符合法律法规的记录及与政府部门相互联系的记录）；

f. 在过去12 个月，发现的任何不符合及其采取的相应措施的详细资料；

g. 与职业健康安全管理体系有关的信息交流记录以及所采取的相应措施；

h. 有关违法、投诉记录及处理。

#### 4) 确认第二阶段审核资源配置情况

审核组长确认客户资源配置情况，包括管理体系范围、场所、分场所（含临时场所）、体系覆盖人数以及第二阶段审核是否具备产品实现过程等资源配置情况，并应就第二阶段审核的相关要求（包括分场所抽样方式）与客户进行沟通。如有与申请认证审核提供的信息不一致，应在审核报告中进行说明，以便公司重新进行第二阶段审核方案策划并配置相应的审核资源。

5) 第一阶段审核通过后，审核组长与客户协商，确定第二阶段现场审核日期以及根据客户情况提供审核人日的增减因素建议，报告运营部，运营部根据报告安排审核组。一般情况下，参加第一阶段审核的人员直接被安排到第二阶段的审核组，需要变更时，第二阶段的审核组长应就第一阶段的审核情况与参加第一阶段审核的人员进行沟通。确定第一阶段审核和第二阶段审核的间隔时间时，应考虑客户解决第一阶段审核中识别的任何需关注问题所需的时间，也可能需要调整第二阶段审核的安排。

6) 如果发生任何将影响管理体系的变化，公司应考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段。公司应告知客户第一阶段的结果有可能导致延后实施或取消第二阶段。

#### 1.4.1.3 第一阶段非现场审核

发生下列情况，第一阶段审核可不在客户现场进行：

1) 客户已获我公司颁发的其他认证证书，通过以往的审核，公司已对客户的管

理体系建立了足够的信心，且已充分了解客户的活动范围、组织结构及过程，通过对相关管理体系的差异性分析，并通过对文件、资料的审查可以确定审核范围和第二阶段审核的关注点，可考虑不在客户现场进行第一阶段审核。

2) 如果客户的产品/服务技术特性明显、过程简单，认证风险较低，如：环境、职业健康安全管理体系的环境因素或风险为低风险或有限，质量管理体系的产品/服务不涉及国家强制要求、人身安全等，通过对客户提交的文件、资料的审查或其他方式收集到的信息，足以做出能否进行第二阶段审核的判断，并能达到有关第一阶段审核的目的和要求时，可以不在客户现场进行第一阶段审核。

3) 客户获得过其他经认可的认证机构颁发的有效的管理体系认证证书，通过对其文件和资料的审查和转换前的评审，可确认客户的管理体系运行成熟，并可依据收集的信息足以完成第二阶段审核的策划，可考虑不在客户现场进行第一阶段审核；

除以上情况之外，第一阶段审核应在客户的生产经营或服务现场进行，未到现场审核的要记录原因。

**1.4.1.4** 审核组应将第一阶段审核目的是否达到及第二阶段是否准备就绪的书面结论告知客户，包括识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题，要及时提醒客户特别关注。

**1.4.1.5** 对客户管理体系文件不符合现场实际、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，审核组应及时通知运营部，经运营部认可后终止审核，并将审核材料、证明材料予以上交。

## **1.4.2 第二阶段审核**

第二阶段审核应在客户的现场进行。当以电子手段实施审核的任何部分，或拟审核的场所为虚拟场所时，公司应确保由具备适宜能力的人员实施此类活动。在此类审核活动中获取的证据应足以让审核员对相关要求的符合性做出知情的决定（让审核员有充分的信息对符合性做出决定）。

注：“现场”可以包括远程访问，包含管理体系审核相关信息的电子化场所，也可以考虑使用电子手段实施审核。

**1.4.2.1** 第二阶段审核以判定客户的管理体系能否通过认证为目的，确认客户持续遵守了管理体系方针、目标和程序；确认客户的管理体系符合标准的所有要求，

并且正在实现管理方针与目标。其审核计划是以第一阶段审核获取的信息为依据做出的。第二阶段审核是在第一阶段审核的基础上对客户的管理体系进行深入的审核，侧重于审核体系的运行有效性。

**1.4.2.2** 审核组长要保证审核组成员了解认证合同和客户情况，明确他们的分工，并按分工编制各自的现场审核检查清单。必要时，由运营部向审核组提供SRT 的有关程序文件、审核作业指导书及有关审核要求的信息。

**1.4.2.3** 审核组应按期到客户现场实施第二阶段审核，并至少覆盖以下方面：

- 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；
- 针对方针的管理职责，为实现方针而在相关职能、层次和过程制定的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)是否具体适用、可测量并得到沟通、监视；
- 客户管理体系能力，覆盖过程和管理和控制与适用的管理体系标准、法律法规要求、合同、其他规范性文件要求的符合性以及绩效；
- 对绩效的监视、测量、报告和评审，内部审核和管理评审有效性；
- 客户的实际工作记录真实性，对审核中发现的存疑的证据，应记录并在做出审核结论和认证决定时考虑。

**1.4.2.4** 通过了解客户的基本情况、现场分布、生产过程、服务过程、重要环境因素、不可接受的职业健康安全风险等情况，确认审核范围。

### **1.4.3 审核过程及环节**

审核组应当全员完成审核计划的全部工作。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核员（技术专家和实习审核员除外）。

#### **1.4.3.1 首次会议**

审核组全体成员、客户的最高管理者及管理体系相关部门负责人参加会议，客户有要求时，审核组应向客户出示身份证明文件，会议由审核组长主持，填写现场审核首次会议签到表。首次会议内容包括：

- a. 介绍审核组成员和客户管理者代表介绍参会的成员；
- b. 说明审核类型、目的、范围和审核依据；
- c. 适用时，确认以往评审或审核的发现的状态；
- d. 简要说明基于抽样审核方法、程序；

- e. 明确审核发现的方法、审核结论分级的三种情况和审核结论的依据；
- f. 确认审核计划的各项安排；确认在审核中将告知客户审核进程及任何关注点；
- g. 确认审核组与客户之间的正式沟通渠道，确定审核陪同人员；
- h. 介绍由于审核组成员的到场对组织可能形成的风险的管理方法，落实审核组必要的工作条件和支持；
- i. 说明保密承诺；
- j. 询问限制条件；说明审核可能被终止的条件信息；
- k. 确认审核组可获得所需的资源和设施，以及适用于审核组工作安全事项、应急和安保程序；
- l. 说明审核纪律、审核员规范声明、介绍对审核发现、审核结论（包括抱怨和申诉、投诉）的反馈渠道的信息；
- m. 其它需要澄清的问题；
- n. 让客户提问的机会；
- o. 对申请组织选择 SRT 认证和接待表示感谢。

#### 1.4.3.2 审核中的沟通

a. 审核组进行现场审核时，每天用于核算工作量的审核时间不宜少于8小时，每半天审核工作时间不宜少于4小时，其中应保证有充足的时间用于收集客观证据。

b. 在审核实施过程中，审核组长应定期向客户通报审核进展及相关情况。当现场审核中发现的，如：人数、审核范围等与审核任务书上不一致或获得的审核证据表明不能达到审核目的时，审核组长应及时与客户核查需要并向运营部报告，以确定采取适当的行动。

1.4.3.3 审核过程发生以下情况，审核组应向公司运营部报告，经公司研究同意后终止审核。

- 客户对审核活动不配合，审核活动无法进行；
- 客户实际情况与申请材料有重大不一致；
- 其他导致审核程序无法完成的情况。

#### 1.4.3.4 信息的收集和验证

a. 审核组成员由陪同人员引导到各部门、场所进行审核，各被运营部门应指定代表和有关人员参加；

b. 审核组成员通过面谈、查阅文件、记录、现场观察等方式来收集客观证据；对于OHSMS，面谈人员应包括：

- i) 负有 OHS 法律责任的管理者；
- ii) 负责 OHS 的员工代表；
- iii) 负责监视员工健康的人员，如医生和护士。远程面谈的理由应被记录；
- iv) 管理人员、长期和临时员工。

宜面谈其他人员：

- i) 从事与预防 OHS 风险相关活动的管理人员和员工
- ii) 承包方的管理者和员工。

c. 审核组成员采用适当的抽样对收集的信息进行验证，并与审核准则相比较，只有当收集的信息得到证实时方可作为审核证据；

d. 审核组在审核中，应注意调阅客户内部和外部质量信息的记录，特别是顾客反馈的质量信息，以确认客户针对这些信息制定纠正措施及实施结果能否达到改进质量和达到顾客满意的程度。现场审核应填写审核记录并满足审核计划对审核过程的要求。

e 合规性管理信息

#### **1.4.3.5 形成审核发现**

a. 审核组对照审核准则评价审核证据(在审核过程中所收集的任何其他适当的信息)的符合性,不符合事实应得到受运营部门代表的确认。

b. 现场审核发现的不符合事实应开具书面不符合项报告,对不符合事实的描述应准确并具有可追溯性,判定不符合的性质以及违反了标准、组织的体系文件、法律法规的哪些条款准则的要求。对于工程建设施工领域质量管理体系认证不符合项,应同时依据GB/T50430-2018 和GB/T19001-2016判定,并在现场审核不符合项报告中明确标识两个标准及对应条款。

c. 不符合报告经审核员签字,审核组长复核后提交客户的管理者代表签字确认。

d. 审核组长应尝试解决审核组与客户之间关于审核证据或审核发现的任何

分歧意见。对于未解决的分歧点，应予以记录。

#### 1.4.3.6 审核组内部决定规则

首先对不符合性质进行判断分级，然后对管理体系的适宜性、有效性和充分性做出整体评价，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。

a. 凡属下列之一，可判为严重不合格：

建立实施的管理体系与标准要求不符；

管理体系过程、活动有系统性或区域性的缺陷或严重失效；

管理体系过程、活动不适用理由不当，影响体系整体有效性；

产品、过程发生严重质量事故，顾客反映强烈；

造成严重的环境危害；

发生严重安全事故，相关方反映强烈；

严重违反质量手册和程序有关规定。

b. 凡属下列情况之一，可判为一般不合格：

孤立的人为错误，对体系要素或体系文件的要求而言是个别的、偶然的、孤立的、性质轻微的问题；

文件偶尔未被遵守，未造成严重后果；

对系统不会产生重要影响的不合格等。

c. 考虑审核过程中固有的不确定因素，对审核结论达成一致；

d. 就任何必要的跟踪活动达成一致；

e. 确定审核方案的适宜性，或识别任何为将来的审核而需要的修改（例如认证范围、审核时间、或日期、监督频次、审核组能力）。

#### 1.4.3.7 管理体系整体评价

a. 建立的管理方针、目标可测量、体现了顾客和法规要求并做出承诺，为各级人员理解。对标准条款的不适用理由合理，结合标准要求和本组织的工艺过程、专业特点、体系的建立、运行、组织管理体系中的环境因素识别、危险源辨识，风险评价和控制要素的策划和实施的充分性、有效性和适宜性以及在此基础上建立的方针、目标、管理方案得到有效实施。

b. 涉及产品、项目、合同的管理目标明确，所需人力、设备、设施、信息、环境和财务资源能满足实现过程控制和改进的需要。

c. 产品实现过程识别明确，对安全和正常使用至关重要的产品特性已被规定和控制，对产品过程所需的过程文件、验证和确认活动、验收准则及必须的记录等已被实施，控制充分、有效，对产品的符合性能提供信任。

d. 为确保符合性和实现改进所需的测量、分析和监控活动已被实施，内部质量审核、管理评审发现的不足已采取了有效的纠正措施，客户已建立了持续改进自我完善的机制。

#### **1.4.3.8 审核结论**

a. 符合要求，有能力提供满足顾客和适用法律、法规要求，同意推荐；存在严重不符合项，但在短期内（限期3个月）可采取纠正措施，暂缓推荐；不符合标准要求，不能证实有能力提供满足顾客和法律、法规要求，不同意推荐。

b. 对没有或只存在一般的不符合项，则建议通过。但要求客户提出纠正措施，并在30

天内完成，经自行验证后将纠正措施结果的证实材料报审核组长给予验证关闭。

c. 有严重不符合项，短期内可以采取纠正措施，可建议延期通过，给予不超过3个月的采取纠正措施时间。根据不符合情况，由运营部确定现场关闭或书面关闭不符合项。对于现场关闭验证的，由审核组长或由运营部委派审核人员到现场验证对不符合项进行关闭以后，写出不符合项现场验证报告，并按程序进行认证审批。

d. 有严重不符合项，且短期内不可能进行纠正，则总体评价为不合格，建议不予以通过。

#### **1.4.3.9向客户通报情况**

在审核组内部决定会议（如遇延期或不予通过现场审核必须向公司领导报告）后，应向客户管理层报告审核情况，并提供书面的关于客户的管理体系是否符合规定的认证要求的说明，包括不符合项和审核结论，并充分听取客户意见。

当审核组发现任何不符合有关法规要求的情况，应立即通知受审核组织，并向公司领导报告。

#### **1.4.3.10末次会议**

a. 参加会议人员一般同首次会议，应要求组织代表邀请负有 OHS 法律责任



的管理者,负责监视员工健康的人员、负责 OHS 的员工代表参加末次会议。应记录缺席的理由。会议签到应填写现场审核末次会议签到表。

b. 末次会议程序,会议由审核组长主持其内容:

重申审核目的、范围、依据;说明审核情况,向客户说明所收集的审核证据基于对信息的抽样,因而会有一定的不确定性;提出不合格报告,包括:审核发现的任何分级;

对客户管理体系建立、运行的适宜性、有效性和充分性进行总体评价;请客户提出问题。审核组与客户之间关于审核发现或结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应记录并提交公司。

宣布审核结论和纠正措施验证要求等后续事宜;

说明认证证书的使用要求;

说明监督审核要求的有关内容;

再次重申保密承诺、审核员规范声明;说明投诉的处理、申诉过程;

对申请组织给予审核组工作的支持、配合与接待表示感谢;

末次会议记录应予以保存。

#### **1.4.3.11 有关认证审核信息反馈事宜**

a. 《认证证书信息确认表》作为印制认证证书的凭据,应由客户填写(如客户对中英文对照填写有困难,可只填写中文部分,英文可委托公司翻译,但应签署免责声明),并经审核组长审查确认(中文部分)签字,客户需加盖公章确认。

b. 《审核人员工作质量反馈表》请客户填写评价意见,盖章后传真或直接寄 SRT 运营部,以便其对审核人员的工作质量进行评价和管理。

#### **1.4.3.12 审核报告**

a. 根据现场审核情况,审核组长应编写审核报告,对客户的管理体系建立、运行的适宜性、有效性、充分性进行总体评价,并征求全体审核组成员的意见后得出审核结论。审核组长对审核结论负责,并在审核报告上签字确认。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容。

b. 审核报告内容及编写要求:

1) 组织名称及代表、地址、审核日期、审核目的、审核依据(准则)、审核类型、审核组成员及其个人注册信息、审核活动(现场或非现场,永久或临时场

所)；

2) 审核计划的完成及审核目的实现情况，任何偏离审核计划的理由说明；

3) 现场审核情况的描述，包括审核覆盖的区域（认证要求、地点、部门、过程)；

4) 管理体系文件与申请认证标准要求的符合性评价；

5) 客户管理体系的评价：包括适用的法律法规和其它要求的识别的适宜性、充分性和执行情况的评价，方针、目标和管理措施的适宜性、充分性和实施的有效性的评价，管理体系运行过程所需资源配置情况评价，外部提供过程的识别及控制的评价，适宜性说明评价，关键过程和需要确认过程的识别和控制的适宜性、充分性和有效性评价（适应质量体系），产品/服务质量的评价（适应质量体系），对重要环境因素的识别及控制方法/控制措施的适宜性、充分性和运行控制的有效性评价（适用环境管理体系），对重大职业健康安全风险的辨识及评价/风险控制措施的适宜性、充分性和运行控制的有效性评价（适用于职业健康安全管理体系），内审和管理评审实施的符合性和有效性评价，发生重大质量事故、环境污染事故、安全事故、职业危害和违规情况及处理的评价，改进活动的策划和实施情况，客户相关的法律许可类文件及其有效性的核实结果评价，客户工作记录是否真实的评价等，具体内容在管理体系认证审核报告中描述。

6) 任何对审核方案有显著影响的问题；

7) 对不符合项纠正措施的要求和验证方式；

8) 审核组对是否通过认证的推荐意见。当经最终决定的审核结论与现场审核结论有差异时，SRT将以书面通知客户相关事宜。

#### c. 注意事项

如果审核不止一个体系，审核报告必须清楚的区分每个体系中所有的产品、过程和活动；

如果客户有多个不在同一地址的现场，应在报告中说明；

如果客户对报告持不同意见，如某些问题双方无法统一，可记入检查结果，记录应予以保存，并随审核资料一起提交公司。

d. 审核报告一式两份，客户一份，SRT一份。审核组应保留签收和提交的证据，并随审核资料一同上交。

e. 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告。

#### **1.4.3.13 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证**

a. 不符合项的情况，包括不符合项的明确说明、性质，客户应改进的主要方面，适用时，对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。不符合项的表述，应基于客观证据和审核依据，用写实的方法准确、具体、清晰描述，易于被客户理解。不应用概念化的、不确定的、含糊的语言表述不符合项；

b. 对审核中发现的不符合项，审核组应要求客户分析原因，并要求客户在规定期限内采取措施进行纠正。如果为了验证纠正和纠正措施的有效性，将需要补充一次全面的或有限的审核，或者需要文件化的证据（需要在未来的审核中确认），则公司应告知客户。

c. 由审核组长或其他级别审核人员，对客户不符合项分析原因采取纠正措施的实施结果的书面证实材料进行验证，符合要求后在纠正措施验证栏内签署意见进行关闭。

d. 对于需到现场进行验证的，运营部需下达经批准的审核任务书，原则上由原审核组长或审核组成员进行现场验证。运营部也可另派审核人员进行现场验证，证实其满足要求后签署意见，对不符合项进行关闭，并提交现场验证情况记录。

e. 对职业健康安全管理体系不能履行合规承诺的事项，顾客已经制定并启动了不合规整改计划，明确了不合规截止时间，计划实施结果，能够满足合规要求；在不合规整改期间，已经解决了工作人员和其他暴露人员的所有危险源和 OHS 风险，并且没有可能或将会导致严重伤害和/或健康不良的活动，过程或情况；在过渡期间已经采取了必要的措施来确保降低和控制 OHS 风险。

f) 当所有书面不符合项进行验证关闭后，填写《管理体系认证决定审批表》，上交全部审核资料。

### **1.5 认证决定**

**1.5.1** 技术部人员对审核报告、审核资料及跟踪验证情况进行完整性审查，并将《管理体系认证决定审批表》及有关附件提交认证决定人员进行资料审查，提交的主要附件有：

a. 法人地位、资质证明等；

b. 职业健康安全管理体系管理手册和程序文件，质量和环境管理体系成文信息；

- c. 国家、行业、地方监督检查情况；
- d. 顾客投诉、申诉处理情况；
- e. 重大质量、环境、安全事故及处理情况；
- f. 审核任务书；
- g. 管理体系文件初评报告；
- h. 审核计划；
- i. 现场审核检查清单及记录；
- j. 不符合项报告；
- k. 审核报告；
- l. 跟踪验证情况等有关资料等。

### 1.5.2 资料审议的要求

a. 满足要求的认证决定人员在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。工程建设施工领域质量管理体系认证决定人员具有一票否决权。

b. 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

c. 被公司指派进行认证决定的人员应为公司的雇员，应与公司签订有正式劳动合同/协议。认证决定应由未参加该项审核的人员做出。当认证决定人员为一时应为专业人员，为一组时除专业认证人员外，可以有未参加该项认证审核的人员，同时其能力和专业均应符合要求。

d. 需要时，可由技术部成员参加审议。

### 1.5.3 在做出认证决定前应确认如下情形：

a. 审核报告符合本程序4.4.3.12条款要求，能够满足作出认证决定所需要的信息。

b. 反映以下问题的不符合项，应确保已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性。

未能满足管理体系标准的要求。

制定的目标不可测量或测量方法不明确。

对实现目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

在持续改进管理体系的有效性方面存在缺陷，实现目标有重大疑问。

c. 认证机构对其他一般不符合项已评审，并接受了客户计划采取的纠正和纠正措施。

#### 1.5.4 认证批准的条件

a. 管理体系符合所申请的标准要求,包括适宜的不适用理由合理;

b. 管理方针、目标已为员工理解和实施，管理意识有所提高;

c. 产品/服务质量符合相关法规、标准和用户要求，用户满意;

d. 内部审核、管理评审已实施，能发现体系存在的问题，建立了体系有效运行和自我完善的机制;

e. 通过内审和管理评审和其它渠道信息的沟通，采取纠正和预防措施，改进管理体系，使体系具有实现管理目标的能力;

f. 对纠正措施没有进行验证之前，不能批准认证资格;

g. 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、职业健康安全抽查未发生不合格、无重大事故等）。

h. 按照认证合同规定履行了相关义务。

#### 1.5.5 认证决定与批准

a. 认证决定的方式为认证决定人员审定，审定时需在《管理体系认证决定审批表》上签字。

b. 如认证决定中存在重大问题时，提交公司技术部进行决定，并做出处理。

c. 当顾客不能满足要求或者存在重大缺陷，不符合认证标准的要求或存在重大质量问题或与产品和服务质量有关的严重违规违法行为，评定结果为不符合认证要求，以书面形式告知顾客未通过认证的原因。

d. 当出现影响批准认证的事宜时，信息获取部门应及时向技术部传递信息，以保证认证决定的有效性。

e. 如果认证审议审定结果与审核组提交的报告存在差异时，技术部要及时通知审核员，由审核员与客户沟通、说明原因，并由技术部向客户发送书面通知。

f. 总经理根据认证决定人员签字的《管理体系认证决定审批表》附有关资料

批准认证注册。

g. 《管理体系认证决定审批表》需经总经理批准/或授权人法人代表签字方能制作证书。

h. 公司将记录每项认证决定，包括从审核组或其他来源获得的任何补充信息或澄清。

**1.5.6** 如果审核组不能在第二阶段结束后6个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应在推荐认证前再实施一次第二阶段。

## **1.6 认证证书的转换**

### **1.6.1 认证证书转换的定义**

一个已认可的认证机构（称“接收机构”），承认另一个认证机构（称“发证机构”）颁发的现行有效的质量管理体系认证证书，目的在于颁发接受机构自己的证书。

注：多边认证不适合上面的定义，并且IAF也不鼓励。

### **1.6.2 认证证书转换的原则**

应遵循非歧视性原则，使申请人（已获证组织）选择认证机构的自由不能受到不正当或不公平的限制，并确保维持一个已认可的认证机构颁发的管理体系认证证书，转换成SRT认证证书时的完整性。

### **1.6.3 转换要求**

a. 只有 **EA、PAC、IAAC 或IAF MLA 签约机构认可的认证证书**符合转换条件。持有的认证证书只被一个仅属于区域性多边认可（MLA）的机构所认可，转换应限制在该区域性协议内有效的其他认可的机构。对持有未被这些认可所覆盖的认证证书的组织，应以新客户对待。

b. 转换仅限于现行有效的被认可的认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

c. 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的（如被有关执法监管部门责令停业整顿等）、被发证的认证机构撤销证书的，除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

d. 证书转换程序按公司《认证证书转换管理规定》执行。

## **1.7 认证证书和认证公布**

a. 根据总经理批准的认证注册，运营部根据评审确认的《认证证书信息确认表》进行认证证书的制作。并将获证组织的注册信息在30日内按规定要求报送国家认监委。

b. 认证证书有效期最长为3年，认证证书内容至少包含以下信息：

获证组织名称、地址和组织机构代码/社会信用代码，该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；证书中应注明：客户必须定期接受监督审核并经审核合格此证方继续有效的提示信息；

管理体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的管理体系覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息，该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致；

管理体系符合各自标准和(或)其他规范性文件的准确描述，如质量管理体系GB/T 19001标准、环境管理体系GB/T 24001、职业健康安全管理体系ISO45001，包括发布状态的标识（例如修订时间或编号）；

证书编号；唯一的识别代码；

认证机构名称、地址、认证标志，相关的认可标识及认可注册号（适用时）可以使用其他标识(如认可标识、客户的徽标)，但不能产生误导或含混不清；

证书签发（生效）日期、换证日期、有效期的起止日期；

注：当证书失效一段时间时，在满足下列条件时，可以在证书上保留原始的认证日期：

- 清晰标识了当前认证周期的开始时间和截止时间。
- 把上一认证周期截止时间连同再认证审核的时间一起标识。

证书查询方式。认证机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当证书上注明：“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](http://www.cnca.gov.cn)）上查询”，以便于社会监督。

注：如果体系认证所覆盖产品（或服务）的类别及所涉及的过程、覆盖的场所较多，适用时，可在证书附件上加以标识。

c. 认证公布

对认证合格已颁发认证证书的客户有关认证信息及SRT需向社会公开的事项在公司网站上公示。公司除向客户、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书

信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

## **1.8 审核档案管理**

技术部应将审核有关的申请书、合同、证书信息确认表等纸质文件、资料进行收集、分类、编目整理归档。对与审核有关的电子档案、认证决定记录进行整理归档和管理。

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，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

## **1.9 认证活动引发的责任**

认证过程、活动引发的责任及处理由总经理负责做出安排。

### **1.9.1 属认证机构的责任**

- a. 审核活动不符合认证标准和SRT 管理体系认证文件要求；
- b. 审核活动中发生违反科学性、公正性现象；
- c. 审核活动中审核人员违反审核纪律、发生泄密行为；
- d. 审核结论与事实不符；
- d. 违反认证合同的双方约定。

### **1.9.2 属于申请人（客户）的责任**

- a. 申请的管理体系覆盖产品、过程范围、体系覆盖人数与现场提供的审核范围不符；
- b. 管理体系建立和运行未按认证标准要求和管理体系文件规定实施；
- c. 违反认证证书和认证标志的使用规定；
- d. 对认证审核中发生的不符合项不能按规定采取纠正和预防措施，满足认证要求；
- d. 违反认证合同书和双方约定。

认证机构和申请人（客户）关系、活动均应以双方签订的合同书为依据，涉及合同书范围以外的活动，须经双方商定，发生责任问题以书面文件为准，对确属公司的责任，由总经理做出具体安排，组织有关部门分析原因，制定纠正和纠正措施，并与申请人（客户）协商妥善解决。

### **1.10 认证要求的更改**

根据国际标准化组织（ISO）和CNAS 对认证标准和认证规则的更改，并将



这些更改信息和更改的实施部署要求，公司以公开文件的形式及时通知客户，使他们能在规定的时限内调整管理体系文件并实施，并对满足新的要求进行验证。

首先由获证客户书面申请，并提供与认证标准相适应的成文信息，由市场部/运营部审查决定是否受理，然后在确定审核组组成后，由专人进行文件审查和现场审核。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。审核程序按本文件对现场审核实施的要求进行。审核结束后，由技术部审定，总经理批准，给予认证证书的更换。如新的申请人或获证组织不愿意或不能确保符合新的要求时，公司将按规定做出适宜处理，包括中止合同或撤销认证注册资格。