中恒创联（安徽）认证有限公司

管理手册

文件编号：ZCZL-TM-001

文件版本：A/3

编制/修订	审核	批准
编制小组	虞朵朵	虞朗

文件制订/修订记录

版本号	变更页面	制订/修订说明	制订/修订人员	制订/修订日期
A/1	/	初次发布	编制小组	2021.09.30
A/2	全页	三体系、知识产权、服务体系一体化整合。	编制小组	2025.04.15
A/3	全页	公司更名，替换 LOGO	编制小组	2025.06.24

目 录

一、前言 ..... - 1 -
二、管理手册颁布令 ..... - 2 -
三、公司简介 ..... - 1 -
四、管理系组织结构图 ..... - 1 -
五、业务范围 ..... - 1 -
六、质量方针和质量目标 ..... - 1 -
七、管理者代表职责权限 ..... - 1 -
八、内容要求： ..... - 2 -
1 范围 ..... - 2 -
2 规范性引用文件 ..... - 2 -
3 术语和定义 ..... - 3 -
4 原则 ..... - 7 -
4.1 总则 ..... - 7 -
4.2 公正性 ..... - 7 -
4.3 能力 ..... - 8 -
4.4 责任 ..... - 8 -
4.5 公开性 ..... - 8 -
4.6 保密性 ..... - 8 -
4.7 对投诉的回应 ..... - 9 -
4.8 基于风险的方法 ..... - 9 -
5 通用要求 ..... - 9 -
5.1 法律与合同事宜 ..... - 9 -
5.2 公正性的管理 ..... - 10 -
5.3 责任和财力 ..... - 11 -
6 结构要求 ..... - 12 -
6.1 组织结构和最高管理层 ..... - 12 -
6.2 运行控制 ..... - 12 -
6.3 职责与权限 ..... - 12 -
7 资源要求 ..... - 22 -
7.1 人员能力 ..... - 22 -
7.2 参与认证活动的人员 ..... - 23 -
7.3 兼职审核员/审查员和外部技术专家的使用 ..... - 25 -
7.4 人员记录 ..... - 25 -
7.5 外包 ..... - 25 -
8 信息要求 ..... - 26 -
8.1 公开信息 ..... - 26 -
8.2 认证文件 ..... - 26 -
8.3 认证资格的引用和标志的使用 ..... - 27 -
8.4 保密 ..... - 28 -
8.5 公司与其客户间的信息交换 ..... - 29 -

9 过程要求 ..... - 30 -
9.1 认证前的活动 ..... - 30 -
9.2 策划审核 ..... - 33 -
9.3 初次认证 ..... - 35 -
9.4 实施审核 ..... - 37 -
9.5 认证决定 ..... - 41 -
9.6 保持认证 ..... - 42 -
9.7 申诉 ..... - 44 -
9.8 投诉 ..... - 45 -
9.9 客户的记录 ..... - 45 -
10 认证机构的管理体系要求 ..... - 46 -
10.1 可选方式 ..... - 46 -
10.2 方式 A：通用的管理体系要求 ..... - 46 -
10.2.1 总则 ..... - 46 -
10.2.2 管理体系手册 ..... - 47 -
10.2.3 文件控制 ..... - 47 -
10.2.4 记录控制 ..... - 47 -
10.2.5 管理评审 ..... - 47 -
10.2.6 内部审核 ..... - 48 -
10.2.7 纠正措施 ..... - 49 -
10.3 方式 B ..... - 49 -
附录 A（规范性附录）--所要求的知识和技能 ..... - 1 -
附件 1：程序文件修订状态清单 ..... - 1 -
最新状态见程序文件中的清单 ..... - 1 -
附件 3：公正性委员会章程 ..... - 2 -

一、前言

为确保本公司始终遵循《中华人民共和国认证认可条列》、《认证机构管理办法》，满足 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》、GB/T 27065/ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》，特编制本管理手册。本手册适用于本公司管理体系认证、服务体系认证领域范围。

体系认证（如对组织的质量、环境、职业健康安全、服务体系的认证）是对组织已实施了与其方针一致、用以管理其活动相关方面的体系提供保证的一种方法。被认证的组织要建立自身的质量管理体系，除非相关的法律法规另有要求，组织要确定如何安排这些体系的各部分。不同组织对不同管理体系各部分之间的整合程度不同。因此开展认证服务过程中，对于大型组织内管理体系间及其他管理体系的整合时，要考虑被认证组织的文化和习惯。

本手册规定了对本公司运作的要求。贯彻这些要求旨在确保本公司以有能力、一致和公正的方式实施体系认证，以促进国际和国内承认本公司并接受本公司的认证服务，以有利于国际贸易。

体系认证是独立地证明组织的管理体系：

a）符合规定要求；

b）能够自始至终实现其声明的方针和目标；

c)得到有效实施；

认证活动包括对组织的管理体系的审核。通常以认证文件或证书的方式，证明组织的管理体系符合某一个管理体系标准（例如 GB/T19001《质量管理体系 要求》（ISO 9001，IDT)、GB/T24001《环境管理体系 要求及使用指南》（ISO 14001，IDT）、GB/T45001 《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》（ISO 45001， IDT）或其它特定的要求。

因此，管理体系认证的合格评定活动应为组织、组织的顾客及利益相关方提供价值。如为应用 GB/T19001《质量管理体系 要求》（ISO 9001，IDT）的要求，公司在建立管理体系时考虑认证的可信性,而且不仅关注客户需求,还关注依赖其审核与认证服务的所有各方(如 4.1.2 所述）的需求。

本管理手册引用了 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》的第 4 章阐述的可信的认证所依据的原则。这些原则有助于我司参与认证活动的所有人员理解认证的本质属性。这些原则构成了本管理手册所有要求的基础，但其本身并不是可供操作执行的要求。

本公司通过选择按 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》准则“10.2 方式 A：通用的管理体系要求”，建立管理体系来保障和证实自身始终满足 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》、GB/T 27065/ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构

要求》要求。

二、管理手册颁布令

为了确保公司以有能力、一致和公正的方式实施管理体系认证，建立健全公司管理体系并使其长期有效运行，进而提高公司的核心竞争力、运行效率和综合效益，同时对外完整地介绍公司管理体系，特依据 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》、GB/T 27065/ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》准则，结合本公司实际，编制了本管理手册，以实现本公司管理体系的有效运行和持续改进。

本手册阐明了公司的管理方针，并对管理体系要求做了具体描述，是公司管理体系运行的纲领性文件和重要管理标准，同时也是内部和外部对公司管理体系进行审核的依据之一。

本手册自颁布之日起全体员工要认真学习、深入理解并贯彻实施，齐心协力共同把公司管理水平提高到一个新水平。

总经理：虞朗

二零二五年七月一日

三、公司简介

中恒创联（安徽）认证有限公司是经市场监督管理部门登记注册，具有独立法人资格，并经国家认证认可监督管理委员会批准确认的专业、公正、权威的第三方认证机构（认证资格批准号：CNCA-R-2022-986）。

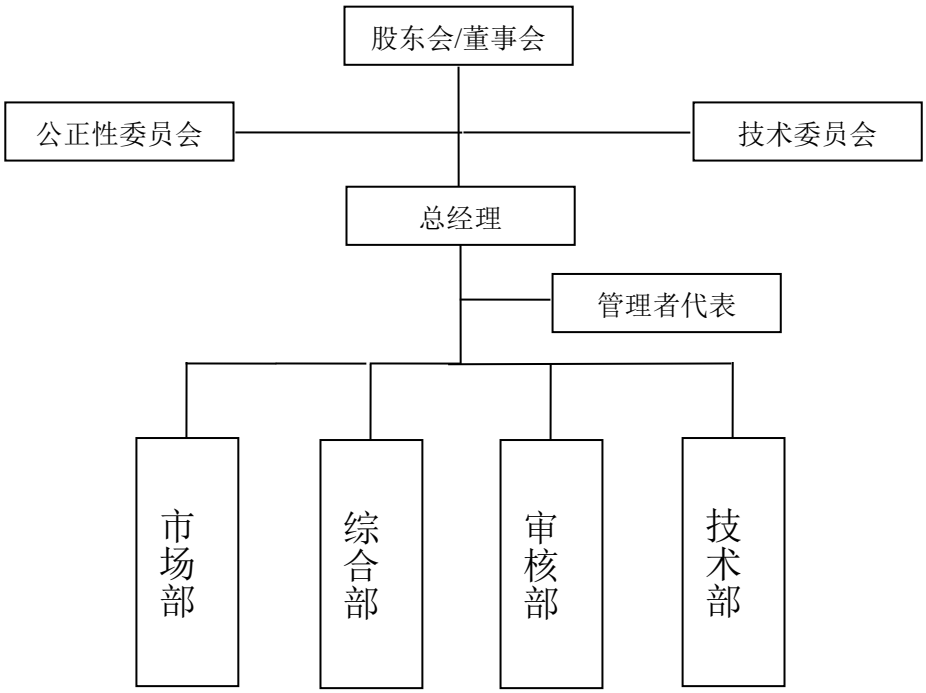
中恒创联（安徽）认证有限公司坐落于美丽的钱塘江畔，毗邻大学科技园区，成立于2018年，专业从事ISO管理体系和服务体系认证，以及产品认证、版权认证等各项知识产权认证服务。公司具有一支基本覆盖各大行业、专业技术知识过硬、管理理论和实践经验丰富，深耕多年熟练掌握管理体系认证标准、熟悉相关法律法规和审核技能的审核员和技术专家队伍，能够满足客户不同规模及行业的认证及知识产权服务需求。根据客户现状及需求提供专业化、个性化的认证服务。

作为专业的综合认证服务公司，中恒创联认证不仅能为客户提供专业化、个性化的认证咨询服务，在企业获证后也可提供再培训、监督审核、复评审核等指导服务。

中恒创联（安徽）认证有限公司以“专业、诚信、高效、创新”为指导思想，依托行业背景，科学定位、创新发展，形成了一套规范高效的管理体系，积累了丰富的管理经验。公司以诚信认证、责任认证为己任，努力践行社会责任。坚持以“高效服务、优质服务”为服务宗旨，赢得了广大客户的认可。

国家认监委在国务院办公室指导下，提出了“质量管理体系升级版”的全面工作计划，为我们展示了一幅围绕中国制造，设计中国标准，提升中国质量的宏伟蓝图。中恒创联认证响应号召，为企业转型升级，持续规范化提供支持，不断丰富及完善服务，为客户创造价值，与客户共同成长！

四、管理系组织结构图



五、业务范围

本公司所有认证服务活动均在国家市场监督管理总局行政审批的认证领域及业务范围内开展认证业务；不提供超出批准范围的任何认证服务。

六、质量方针和质量目标

公司最高管理层应为公司的活动制定宗旨、质量方针和质量目标，并形成文件。最高管理层应提供证据，以证实其对按要求建立和实施管理体系的承诺。公司全体员工应理解、实施和保持公司的质量方针和质量目标。

ZHCL 严格按照《中华人民共和国认可认证条例》，遵循认证规则、准则和有关认可基本规范，建立和有效运作的认证管理体系，努力为广大客户提供“公正、诚信、高效、精细”的认证服务。在国际一体化的市场竞争环境中，稳定占有和不断扩大市场份额，让越来越多获证组织的管理体系达到国际标准并为全世界认同，最大限度地满足社会和顾客越来越高的期望和需求。

质量方针：

“公正公开、严谨规范、诚信创新、客户至上”

诠 释：

公正公开：用公正公开的态度对待市场，不偏不倚

严谨规范：用严谨科学的态度、一丝不苟的作风、务实求真的精神、公开透明的认证信息

诚信创新：以诚信求是的态度对待顾客，用心服务；以精益求精的精神不断改进、不断创新

客户至上：向所有申请认证方提供热情、周到和增值的服务

质量目标：

见附件一质量目标、指标。

七、管理者代表职责权限

兹任命 **虞朵朵**为公司体系管理者代表，其职责和权限如下：

a)负责组织并确保依据 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》GB/T 27065/ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》准则和其它相关的认可规范要求建立、实施并保持认证管理体系并对总经理负责；

b) 向总经理及时报告管理体系的实施情况，以及所需改进的建议；

c)具体组织管理体系文件的编制、修订工作，定期组织实施内审；

d) 促进公司全体员工形成满足顾客要求的意识；

e) 负责处理和效果验证认证过程中出现的质量问题；

f) 组织内审，并将内审结果向总经理报告；

g)负责公司质量管理体系有关事宜与认可机构等单位的对外联络工作；

h)负责协助总经理贯彻公司方针和公司目标的统计跟进；

i)负责完成总经理安排的具体专项工作。

总经理：虞朗

二零二五年七月一日

八、内容要求：

1 范围

本管理手册包含了管理体系、服务体系认证领域的体系认证与认证机构的能力、一致性和公正性的原则与要求，以及本公司所遵循的原则与要求。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本手册的引用而成为本手册的条款。凡是注日期的引用文件，仅所用的版本适用。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括任何修改单）适用于本手册。

《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》（国家市场监督管理总局 2022 年第 28 号公告）

《中华人民共和国认证可条例》（根据 2020 年 11 月 29 日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第二次修订）；

《认证机构管理办法》(根据 2020 年 10 月 23 日国家市场监督管理总局令第 31 号修订)；

《质量管理体系认证规则》（国家认监委 2016 年 8 月 15 日发布，2016 年 10 月 1 日实施）；

GB/T19011-2021《管理体系审核指南》（ISO 19011:2018，IDT）

《合格评定词汇和通用原则》(ISO/IEC 17000:2004，IDT)

GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》

GB/T 27065/ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T27400《合格评定 服务认证技术通则》

CNAS-CC11:2018《多场所组织的管理体系审核与认证》

CNAS-CC12:2018《已认可的管理体系认证的转换》

CNAS-CC14:2019《信息和通信技术（ICT）在审核中应用》（2022 年第一次修订）

CNAS-CC105:2020《确定管理体系审核时间(QMS、EMS、OHSMS)》

CNAS-CC106:2014《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》

GB/T 27021.2-2017/ISO/IEC 17021-2:2016《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第二部分：环境管理体系审核与认证能力要求》

GB/T 27021.3-2017/ISO/IEC TS 17021-3:2013《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第三部分：质量管理体系审核认证的能力要求》

GB/T 27021.10-2021/ISO/IEC TS 17021-10:2018《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第十部分：职业健康安全管理体系审核与认证能力要求》

CNAS-GC01:2017《管理体系认证机构认证业务范围能力管理实施指南》（2018 年第一次修订）

CNAS-GC02:2014《管理体系认证结合审核应用指南》（2015 年第二次修订）

GB/T19000-2016《质量管理体系 基础和术语》（ISO 9000:2015）

GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》（ISO 9001:2015）

CCAA-101《管理体系审核员注册准则》（第 1 版第 3 次修订）

CCAA-103《服务认证审查员注册准则》（第 1 版第 2 次修订）

CCAA-110《质量管理体系审核员建筑施工领域专业注册要求》（第 2 版）

3 术语和定义

GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》 、GB/T 27065/ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》、GB/T 19000-2015《质量管理体系一基础和术语》（ISO 9000:2015）中给出的术语和定义以及下列术语和定义适用于本手册。

3.1 获证客户 certified client：

管理体系已获认证的组织

3.2 公正性 impartiality ：

客观性的存在

注 1：客观性意味着利益冲突不存在或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响；

注 2：其它可用于表示公正性的要素的术语有：独立、无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、平衡。

3.3 管理体系咨询 management system consultancy ：

参与建立、实施或保持管理体系。

示例

——筹划或编制手册或程序；

——对管理体系的建立和实施提供具体的建议、指导或解决方案。

注 1：如果与管理体系和审核有关的培训课程仅限于提供通用信息，那么组织培训并作为培训者参与培训不被视为咨询，即培训者不宜针对特定的客户提出解决方案。

注 2：为过程或体系的改进提供通用信息，而不是针对特定客户的解决方案，不被视为咨询。此类通用信息可以包括：

--解释认证准则的含义和意图；

--识别改进机会；

--解释相关的理论、方法学、技巧或工具；

--分享关于相关良好实践的非保密信息；

--所审核的管理体系未覆盖的其他管理问题。

3.4 认证审核 certification audit：

由独立于客户和依赖认证的各方的审核组织实施的、对客户的管理体系进行以认证为目的的审核

注 1：在下面的定义中，第三方认证审核简称为“审核”。

注 2：认证审核包括初次审核、监督审核和再认证审核，还可以包括特殊审核。

注 3：认证审核通常由依据管理体系标准要求提供符合性认证的认证机构的审核组实施。

注 4：两个或两个以上审核组织合作审核同一个客户，称作联合审核。

注 5：一个客户同时按照两个或两个以上管理体系标准的要求接受审核，称作结合审核。

注 6：一个客户已将两个或两个以上管理体系标准要求的应用整合在一个单一的管理体系中，并按照一个以上标准接受审核，称作一体化审核。

3.5 客户 client：

其管理体系为认证目的接受审核/审查的组织

3.6 审核员/审查员：

实施审核/审查的人

3.7 能力 competence：

能够应用知识和技能实现预期结果的本领

3.8 向导 guide：

客户指派的协助审核/审查组的人

3.9 观察员 observer：

与审核/审查组同行，但不实施审核/审查的人

3.10 技术领域 technical area：

以与特定类型管理体系及其预期结果有关的过程的共性为特征的领域

3.11 不符合 nonconformity:

未满足要求

3.12 严重不符合 major nonconformity:

影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合可能是下列情况：

1） 对过程控制是否有效或者产品或服务能否满足规定要求存在严重怀疑；

2） 多项轻微不符合都与同一要求或问题，可能表明存在系统性失效，从而构成一项严重不符合

3.13 轻微不符合 minor nonconformity:

不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合

3.14 技术专家 technical expert:

向审核组提供特定知识或专业意见的人

注：特定知识或专业意见与所审核的组织、过程或活动有关。

3.15 认证方案 certification scheme:

应用相同的规定要求、特定规则与程序的，与管理体系有关的合格评定制度

3.16 审核时间 audit time:

策划并完成一次完整有效的客户组织管理体系审核所需要的时间

3.17 管理体系认证审核时间 duration of management system certification audits:

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

注：审核活动通常包括：

-举行首次会议

-审核实施中的文件评审

-审核中的沟通

-向导和观察员的作用和责任

-信息的收集和验证

-形成审核/审查发现

-准备审核/审查结论

-举行末次会议

3.18 ZHCL：

中恒创联（安徽）认证有限公司简称是其英文字母缩写。

3.19 CNCA：

国家认证认可监督管理委员会。

3.20 CNAS：

中国合格评定国家认可委员会。

3.22 QMS：

GB/T19001-2016《质量管理体系要求》（ISO 9001:2015，IDT）。

3.23 EMS：

GB/T24001-2016《环境管理体系要求及使用指南》（ISO 14001:2015，IDT）。

3.24 OHSMS：

GB/T45001-2020 《职业健康安全管理体系要求及使用指南》（ISO 45001:2018， IDT）。

3.25 IPMS

GB/T29490-2023 《企业知识产权合规管理体系 要求》

3.26 ECPSC

GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

3.27 认证业务范围：

在特定的认证领域内，认证活动所涉及的特定技术领域。

3.28 认可业务范围：

寻求认可或已获得认可的特定的认证服务，如：认可所覆盖的认证领域以及相关认证领域内的特定认证业务范围。

3.29 认证标志：

依法注册的商标或其它受保护的符号，它是按照公司认证审核程序颁发的，表明一个组织所运行的管理体系已被证明为符合相应管理体系标准的要求。

3.30 相关机构：

与本公司有共同的所有者或董事、合同关系、名称中有共同的要素、非正式协定或其它关系的机构，它们对审核的结果有既得利益或对审核结果有潜在的影响力。

3.31 关键活动：

包括特定认可方向及认可领域的方针制定、过程/程序设计（如质量管理体系文件、认证规则等）、合同评审、认证策划与实施、认证人员的选择/培训/持续监视、对认证过程结果的审查、批准或决定等活动。

3.32 关键场所：

除总部以外，参与和/或实施一项或多项认证关键活动的分场所，特指分公司。但该分公司如在特定认可方向的认可领域未获审核授权从事关键活动时，则对应特定认可方向只作为一般场所存在。

3.33 一般场所：

参与实施关键活动以外的其它活动的分场所，如办事处或特定认可方向未获审核授权从事关键活动的分公司。

3.34 审核授权：

总部在已获认可方向的特定认可领域及其认可业务范围的限度内，根据分公司特定能力

的评价结果，赋予从事包括审核在内的关键活动实施权力。该等授权决定分场所作为特定认可方向的认可领域及限定的业务范围从事关键活动的关键场所存在。

3.35 商务授权：

总部根据市场开发需要，开放性授予分公司、办事处代理仅限总部获认可的领域/品牌（认委）的不涉及任何关键活动的认证商务活动。该等授权决定分场所作为特定认可方向及其领域的一般场所存在。

4 原则

4.1 总则

4.1.1 本章所述原则是本文件中后续的特定绩效要求和说明性要求的基础。本文件未就所有可能发生的情况给出特定要求。在出现未预料到的情况时，宜应用这些原则作为决策的指南。这些原则不是要求。

4.1.2 认证的总体目标是使所有相关方相信管理体系满足规定要求。认证的价值取决于第三方通过公正、有能力的评定所建立的公信力的程度。认证的利益相关方包括（但不限于）：

a）公司的客户；

b）获证客户的顾客；

c）政府部门；

d）非政府组织；

e）消费者和其它公众。

4.1.3 建立信任的原则包括：

a）公正性；

b）能力；

c）责任；

d）公开性；

e）保密性；

f）对投诉的回应；

g）基于风险的方法。

注：以上原则为认证原则，审核有关的原则见 GB/T19011-2021 第 4 章。

4.2 公正性

4.2.1 公正，并被认为公正，是公司提供可建立信任的认证的必要条件。重要的是所有公司内部和外部人员都意识到公正性的必要性。

4.2.2 客户支付的认证费用是公司的收入来源，也是对公正性的潜在威胁，这一点得到公认。

4.2.3 公司根据其所获得的符合（或不符合）的客观证据做出决定，且不受其它利益或其它

各方的影响，对于获得和保持信任是必不可少的。

4.2.4 对公正性的威胁包括但不限于：

a)自身利益的威胁：此类威胁源于个人或公司依其自身利益行事。在认证中，财务方面的自身利益是一种对公正性的威胁。

b)自我评审的威胁：此类威胁源于个人或机构评审自己所做的工作。公司对由其进行管理体系咨询的客户实施管理体系审核属于此类威胁。

c)熟识（或信任）的威胁：此类威胁源于个人或公司对另外一人过于熟悉或信赖，而不去寻找审核证据。

d)胁迫的威胁：此类威胁源于个人或公司察觉受到公然或暗中的强迫，如威胁他人取而代之或向主管告发。

4.3 能力

4.3.1 认证活动涉及的所有职能的公司人员的能力是认证提供信任的必要条件。

4.3.2 能力也需要由公司的管理体系来支撑。

4.3.3 认证机构管理的一个关键问题是具有一个得到实施的过程，来为参与审核和其它认证活动的人员建立能力准则，并按照准则实施评价。

4.4 责任

4.4.1 始终一致地达到实施管理体系标准的预期结果和符合认证要求的责任，在于获证客户而不是认证公司。

4.4.2 公司有责任对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定。根据审核结论，如果符合性的证据充分，公司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。

注：任何审核/审查都是基于对组织管理体系的抽样，因此并不保证管理体系 100%符合要求。

4.5 公开性

4.5.1 为获得对认证的诚信性与可信性的信任，公司需要提供获取有关审核/审查过程、认证过程和所有组织认证状态（即认证的授予、保持、认证范围的扩大或缩小、认证的更新、暂停或撤销）的适当、及时信息的公开渠道，或公布这些信息。公开性是获得或公布适当信息的一项原则。

4.5.2 为获得或保持对认证的信任，公司宜向特定利益相关方提供获取特定审核（如为回应投诉而做的审核）结论的非保密信息的适当渠道，或公布这些信息。

4.6 保密性

4.6.1 为了享有获取充分评价管理体系符合性所需信息的特权，公司对任何关于客户的专有

信息予以保密是必需的。

4.7 对投诉的回应

4.7.1 依赖认证的各方期望投诉得到调查。公司应当使依赖认证的各方相信，在投诉经查明有效时，公司将对投诉进行适当的处理，并为解决投诉做出适当的努力。当投诉表明出现错误、疏忽或不合理行为时，对投诉做出有效回应是保护公司及其客户和其它认证使用方的重要手段。对投诉进行适当处理将维护对认证活动的信任。

注：为了向认证的所有用户证明认证的诚信性与可信性，需要在公开性和保密性（包括对投诉的回应）等原则之间取得适当的平衡。

4.8 基于风险的方法

4.8.1 公司需要考虑与提供有能力的、一致的和公正的认证相关的风险。风险可能与下列方面有关（包括但不限于）：

a)审核目的；

b)审核过程中的抽样；

c)真正的和被感知到的公正性；

d)法律法规问题和责任问题；

e)所审核的客户组织及其运行环境；

f)审核对客户及其活动的影响；

g)审核组的健康和安全；

h)利益相关方的认知；

i)获证客户做出的误导性声明；

j)标志的使用。

5 通用要求

5.1 法律与合同事宜

5.1.1 法律责任

本公司（ZHCL）专业专注从事认证服务，持有市场监督管理局颁发的《企业法人营业执照》，公司始终保持为一个法律实体，能够对所有认证活动承担法律责任。

5.1.2 认证协议

本公司与客户之间签订在法律上具有强制实施力的提供认证服务的协议。此外，对于公司可能的后续发展，如若有分布于各地分公司、办事处或客户有多个场所等情形，则全部由总部与所有场所之间签订在法律上具有强制实施力的协议。

注：一项协议可以由多个相互引用或以其他方式相互联系的协议来实现。

5.1.3 认证决定的责任

本公司对与认证有关的决定（包括授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围、更新、暂停、在暂停后恢复、撤销认证）负责，并保持做出上述决定的权力。

5.2 公正性的管理

5.2.1 合格评定活动应以公正的方式实施。本公司对其合格评定活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。

5.2.2 本公司最高管理层对管理体系认证活动的公正性做出承诺。制定具体的管理规定，以表明我公司最高管理层理解公正性在实施管理体系认证活动中的重要性，并通过对利益冲突加以管理，以确保其管理体系认证活动的客观性。

5.2.3 本公司应有过程以持续地识别、分析、评估、处置、监视与认证活动引起的利益冲突相关的风险，并将其形成文件，包括公司的各种关系引起的冲突。当存在对公正性的威胁时，公司应将其如何消除或最大限度减小此类威胁形成文件，并予以证实，并将任何残留风险形成文件。所作的证实应包括所有已识别的潜在威胁，无论其产生于本公司内部还是其他个人、机构或组织的活动。当某种关系对公司认证的公正性构成不可接受的威胁时（如未来公司的全资子公司向其申请认证），公司不应提供认证。

最高管理层应审查任何残留风险并决定其是否处于可接受的水平。

风险评估过程应包括识别适宜的利益相关方，并就影响公正性（包括公开性和公众认知）的事宜向其征询意见。向适宜的利益相关方征询意见应以均衡的、任一方不处于支配地位的方式进行。

注 1：本公司认证公正性的威胁可能源自其所有权、法人治理结构、管理层、人员、共享资源、财务、合同、培训、营销以及给介绍新客户的人销售佣金或其他好处等。

注 2：利益相关方可能包括：本公司的人员和客户，获证客户的顾客，行业协会代表，政府监管机构或其他政府部门的代表，或非政府组织（含消费者组织）的代表。

注 3：满足本条征询意见要求的一种方式是使用一个由这些利益相关方组成的委员会。

5.2.4 本公司不对另一认证机构的管理体系进行认证。

5.2.5 本公司及同一法律实体的任何其他部分以及处于本公司的组织控制之下的任何实体不应提供或推荐管理体系咨询，也不应为管理体系咨询提供报价。

注 1：本条不排除本公司与客户之间交流信息的可能性（例如解释发现或澄清要求）。

5.2.6 本公司及同一法律实体的任何其他部分向本公司的获证客户提供内部审核是对公正性的严重威胁。因此，本公司及同一法律实体的任何其他部分以及处于本公司的组织控制之下的任何实体不应向获证客户提供内部审核。

一种公认的减轻这种威胁的方式是，如果本公司对某个管理体系提供了内部审核，则不应在内部审核结束后至少两年内对该管理体系进行认证。

注：见 5.2.3 注 1。

5.2.7 如果客户接受了与本公司有关系的机构的管理体系咨询，这是对公正性的严重威胁。

一种公认的减轻这种威胁的方式是，本公司在咨询结束后至少两年内不应对该管理体系进行认证。

注：见 5.2.3 注 1。

5.2.8 本公司不允许将审核外包给管理体系咨询机构，因为这一做法将对本公司的公正性构成不可接受的威胁（见 7.5）。本条款不适用于 7.3 所述的作为签约审核员/审查员的个人。

5.2.9 本公司活动的营销或报价不应与管理体系咨询机构的活动有联系。如果任何咨询机构的链接或声明宣称或暗示选择本公司（ZHCL）将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，则本公司应采取措施纠正这种不当表述。本公司不应宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。

5.2.10 为确保没有利益冲突，参与了对客户管理体系咨询的人员（包括管理人员）不应被本公司用于针对该客户的审核或其他认证活动。一种公认的减轻该威胁的方式是在咨询结束后至少两年内不应使用该人员。

5.2.11 本公司应采取措施，以应对其他人员、机构或组织的行为对其公正性产生的威胁。

5.2.12 本公司所有可以影响认证活动的人员（内部或外部的）或委员会应公正行事，且不应允许商业、财务或其他方面的压力损害公正性。

5.2.13 本公司要求内部和外部的人员告知他们所了解的任何可以使其或本公司陷入利益冲突的情况。本公司应记录并利用这些信息识别他们或其所在单位的活动。

对公正性产生的威胁，且应在他们能够证明没有利益冲突之后再使用这些内部或外部人员。

5.3 责任和财力

5.3.1 本公司应能证明已对认证活动引发的风险进行了评估，并对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任作了充分的安排（如保险或储备金）。 如本公司制定《认证风险储备金管理规定》，建立认证风险基金，以解决公司经营活动可能引发的直接或间接责任的赔付。

5.3.2 本公司应评估其财务状况和收入来源，并证明其公正性始终没有受到商业、财务和其他方面压力的损害。

a）本公司作为第三方认证机构，经费来源由股东的一次性投入（出资人名单见 ZHCL 工商注册章程中记录）、认证费用收入、培训费收入构成。公司的经费主要用于公司的软、硬设施的建设、人员的工资、福利、办公、培训、认可费用、认证责任赔付、捐助社会公益事业等开支。公司定期评估其财务状况和收入来源，并向公正性委员会证明其公正性始终没有受到商业、财务和其它方面压力的损害。

b）本公司明确严格执行国家有关收费标准和税务法规，建立严格的财务管理制度并接受财税监督审计；配备具有专业资格的会计人员（会计不得兼任出纳），负责会计预、核算和监督，保证会计资料合法、真实、准确、完整。编制财务审计报告、财务计划，以证明公司具有经济独立和保障认证服务提供的足够的财务能力。

6 结构要求

6.1 组织结构和最高管理层

6.1.1 公司在本手册“四、管理系组织结构图”中明确了组织结构，在本手册中明确了管理层和其它认证人员及各委员会的任务、责任和权力。

6.1.2 公司的结构和管理方式应维护认证活动的公正性。

6.1.3 公司应确定对下列各项具有全部权力和责任的最高管理层（委员会、小组或个人）：

a）与公司运作有关的政策的制定以及过程和程序的建立；

b）政策、过程和程序实施的监督；

c)确保公正性

d）公司财务的监督；

e）管理体系认证服务和认证方案的开发；

f）审核与认证的实施和对投诉的回应；

g）认证决定；

h）在需要时，授权委员会或个人代表最高管理层开展规定的活动；

i）合同安排；

j）为认证活动提供充分的资源。

6.1.4 公司应有关于任何参与认证活动的委员会的任命、权限和运行的正式规则。

6.2 运行控制

6.2.1 公司应有过程对其分支办公室、合伙人、代理、特许经营者等交付的认证活动进行有效控制，不论其法律地位、关系或地理位置如何。公司应考虑这些活动给其的能力、一致性和公正性带来的风险。本条款，暂不适用本公司（即暂无分支办公室、合伙人等）。

6.2.2 公司应考虑与所从事活动相适宜的控制水平和方法，包括其过程、运作的技术领域、人员能力、管理控制和报告关系以及对操作系统（包括记录）的远程访问等。

6.3 职责与权限

6.3.1 股东会/董事长：

公司股东会由全体股东组成，股东会是公司的最高权力机构。董事长由股东会选举产生，若 1 人独立投资并持有 100%股份者即为当然董事长并行使下列职权：

a）负责召集和主持股东会，并向股东会报告工作；

b）执行股东会的决议；

c）决定公司的经营计划和投资方案；

d）制订公司的年度财务预算方案、决算方案；

e）制订公司的增加或减少注册资本的方案；

f）制订公司合并、分立、变更公司形式、解散的方案；

g）决定公司内部管理机构的设置；

h）聘任或者解聘公司经理、财务负责人，决定其报酬事项；

i）制定获批准公司的基本管理制度；

j）审批总经理提出的机构设置方案和人员编制方案；

k）决定公司重大经营决策；

l）股东大会授予的其它职权。

6.3.2 总经理：

总经理主持公司的经营管理活动，其由董事长聘任或董事长自己兼任。其主要职责权限如下：

a） 组织环境与风险和机遇的识别确定；

b） 制定和组织贯彻公司经营战略规划、管理方针；

c） 组织制定和管控质量目标；

d） 制定、发布组织架构图、聘用和任命管理者代表和各部门负责人；

e） 主持管理评审并承诺对管理体系有效性负责；

f） 指导和支持下属履行职责，宣贯和促使其提高合规意识；

g） 公正委员会、技术委员会及质保稽查组等负责人的聘用和其职权的批准；

h） 主持日常相关管理工作；

i） 公司品牌推广、企业文化建设及公共关系管理协调。

6.3.3 公正性委员会（公正性委员会主任组织负责落实）：

6.3.3.1 公正性委员会组成与职责权限：

公司将设立由获证组织，获证组织的客户，行业协会代表，政府质量/环境/安全生产管理部门的代表（现任或曾任职），非政府组织（包括消费者组织、工会）的代表，投资方等各利益方代表均衡组成的公正性委员会。公正性委员会经公司的最高管理层授权下，行使以下职权：

a)协助制定与认证活动公正性有关的政策，包括质量方针和目标、有关政策和程序，审查管理评审的结果和年度总结报告；

b)审查年度财务报表及其它有关重大事宜，抵制公司允许商业或其它考虑妨碍认证活动

的持续客观性的任何倾向；

c)对影响认证可信度的事宜(包括公开性和公众认识)提出建议；

d)审查公司的公正性分析报告和财务分析报告，至少每年对公司认证、审核和决定过程的公正性进行一次审查；

e)审核认证领域和专业范围的扩大；

f）需要时由公正性委员会授权批准成立一些委员会、工作组织或授权个人代表开展规定的活动。

6.3.2.2 公正性委员会运作规则：

a)公正性委员会委员及其负责人“公正性委员会主任”均由公司最高管理层批准并授权，每届任期四年，可连聘连任。因工作变动等原因不宜继续担任委员者，由代表方另行推荐人选，并由公司最高管理层批准。

b)公正性委员会每年至少指派一名委员对认证审核、认证和决定过程的公正性进行审查，向全体会议报告审查结果；

c)公正性委员会全体会议由主任委员召集和主持或由其因故委托的主任代理委员召集和主持；一般每年至少召开一次；参加会议的委员人数应为全体委员人数的三分之二或以上以上，同时应确保所有利益相关方的代表出席，对涉及 Q/E/S 认证领域的会议，必须确保有相应专业技术背景的委员参加。

d)公正性委员会全体会议议程应由主任委员审定。公司应主动提供公正性分析报告、财务分析报告，上年度工作报告和来年工作安排；评审过程中任何委员提出的与公正性评价有关的材料，公司都应提供；委员提出任何关于公正性的问题，公司都应做出解答。公正性委员会提出的任何公正性调查要求，公司应予以配合，并提供必要的资源保障。

e)公正性委员会会议可采取现场召集的方式或通讯方式进行。

f)公正性委员会全体会议采用民主协商的原则，确保各方利益均衡，以使任意一利益方不处于支配地位。对重要的事项采取投票表决的方式，在获证组织，获证组织的顾客，行业协会代表，政府监管机构或其他政府部门的代表，或非政府组织（包括消费者组织）的代表等各方的多数同意的情况下，方可形成该事项的决议。否则，应对事项的有关内容进行修改，然后再提交会议进行讨论和表决。公正性委员会提出了任何有关公正性问题/改进建议，公司经营层都应高度重视，并采取措施以满足公正性要求，确保履行“公正性委员会职责”。

g)在商业利益出现直接冲突的情况下，代表该生产或服务提供商的公正性委员会成员应回避。

h)公司经营层和代表派出方应确保公正性委员会成员免受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其它的压力。

i)由公正性委员会主任委员决定或应三分之一以上公正性委员会委员的要求可召开临时公正性委员会会议。

j)公正性委员会委员连续两次不参加会议，公正性委员会应与推荐方商议另推荐人选。

k)公正性委员会全体会议闭会期间，对外联络由主任委员负责，日常事务处置由技术部协助。

l)公正性委员会的工作经费从公司认证费用中支出。

m)公正性委员会有关对公司监督的决议意见应得到公司经营管理层的尊重，若得不到尊重，公正性委员会可采取适宜措施并向 CNCA、CNAS 反映。

6.3.4 技术委员会（技术委员会主任组织负责落实）：

6.3.4.1 技术委员会组成与职责权限：

公司将设立由各领域、业务范围等相关的技术带头人或专家、权威等代表组成管理体系认证技术委员会，技委会设主任一名，各认证领域委员总数不少于 5 名，根据需要聘请若干技术专家;技委会的专业能力应覆盖所有认证领域获认可的业务范围;技委会委员任期三年，可以续聘。技术委员会委员及其主任均须经公司最高管理层批准并授权下，行使以下职权：

a） 负责公司认证的业务范围管理，技术业务的规范运作，批准公司业务范围的扩充；

b） 负责审定认证相关人员（专业能力评价、合同评审、项目管理、认证决定、培训指导与管理、受理申诉、投诉和争议）的专业能力资格；

c） 对公司已获认可领域专业范围的技术规范给予指导和示例；

d） 对认证基本规范，认证规则的技术性问题如程序、方法等作出解释、答复和修改建议；

e） 负责受理认证决定，就认证结果形成决议并报总经理批准；

f） 从技术应用的角度处理争议和投诉；

g） 总经理授权及交办的其它事宜。

6.3.4.2 技术委员会运作规则：

a） 技术委员会工作活动型式主要有：全体会议，表决类会议，认证决定会议。

b） 全体会议，每年召开一次，必要时，由主任决定召开临时会议。

c） 表决类会议，必要时由技术委员会主任召开，工作内容：对审核员/审查员、各类认证技术专管人员的专业能力评价结果进行审定，由技术委员会主任批准。对公司拟扩大的认证专业范围进行评定，报管委会批准。

d） 认证决定会议，技术委员会不定期进行认证决定，必要时，可召开临时认证决定会议或委托指定评审小组负责认证决定(评审小组的成员应是认证决定的人员，当专业能力不能满足时，可聘请相应的技术专家)。

e）技术委员会认证决定一般以会审方式进行或指定具有认证决定资格能力的人员独立完成。技术部负责技术委员会会议记录，编写并发放会议纪要、决议，保存所有记录、资料的保留。

6.3.5 管理者代表：

总经理任命一名适当的高级管理人员为公司管理体系管理者代表，具体职责权限见本手册“七”-----管理者代表职责权限：

6.3.6 综合部：

a）负责人员的统一招募、测评、试用、聘用(含合同签订)、考勤、晋级、处罚、解聘、考核(含绩效考核)等人力资源相关的规划和人员管理工作；

b）负责组织实施认证相关人员的专业能力评定及其人事档案的保管；

c）负责内部培训指导与管理；

d）负责制定及执行公司规章制度；

e）负责体系文件(含适用的外来文件)和记录的管理；

f）负责公司网站的建设及运行；

g）负责认证相关信息的通报；

h）负责公司公共宣传资料的编写、印刷与散发；

i）负责公司员工的后勤保障及外来人员的接待服务等工作；

j）负责公司企业文化、精神文明建设；

q）负责审核员/审查员等资格注册、年度确认及再注册等的服务支持性管理工作。

6.3.7 综合部（财务）：

a）负责公司的财务管理制度制定和执行；

b）负责认证费用的收款、开票等及公司职员工资、福利发放等日常工作；

c）负责公司资产管理；

d）负责认证证书的发放及寄送。

6.3.8 市场部：

a）组织市场分析，明确市场定位，制定市场开发规划/计划；

b）负责商务资料的设计、制备及各项商务活动制度的建立；

c）联络客户、询/报/议价、签署合同及执行合同签署前的合同预评审工作；

d）搜集潜在客户动态情报，跟进落实；

e）负责认证项目的前期论证，参与审核方案策划；

f）负责接收和回复外部申诉、投诉和争议；

g）负责顾客满意度调查、统计分析及跟进措施。

6.3.9 技术部：

a）负责公司管理体系的日常维护，与认可委、认监委日常联络；

b）负责公司技术文件的编制、审查和批准；

c）负责认证审核业务范围申请受理及申请评审（含合同评审）；

d）负责审核方案的策划及其监督实施管理；

e）负责认证实施过程中的专业能力的监督管理；

f）在获认可认证领域、业务范围内，建立和保持认证审核专业能力；

g）负责业务创新及专业范围的认可扩大工作；

h）组织负责收集、保管和使用认证审核有关的技术标准、法规和文献；

i）开展现有或新认证领域相关的学术研究和探讨；

j）负责认证领域及业务范围相关的专业技术培训和指导。

K）负责认证审核档案的检查及评审：

l）负责组织实施并作出认证决定报总经理批准；

6.3.10 审核部：

a）负责认证前的沟通、合同评审工作；

b）按审核方案要求派遣审核组并负责与受审核方等实施前期沟通；

c）审核组长制定审核计划并获受审核方确认及必要的审核准备沟通；

d）审核组按照规定要求和审核计划安排对受审核方实施审核；

e）审核组长及时提交审核案卷；

f）负责审核进度和审核质量的监督控制；

g）负责审核员/审查员、技术专家等培养、培训提高及日常管理工作；

h）完成公司领导交办的其它工作。

6.3.11 合同评审人员（岗位）：

a）确认申请项目的认证范围专业类别和本公司具有相应类别的认可资质授权，决定是否继续进行合同评审并预约承揽或拒绝委托。

b）初步识别申请方体系覆盖过程的产品/服务等技术特征，环境因素、危险源，划分申请组织所属的行业类别与种类，评估其认证风险，判定公司能否及时派出具备相应专业能力的审核组、其它相关人员能否及时满足申请项目的能力等，作出是否通过合同评审的结论。若不通过，需书面说明不通过的原因；若通过合同评审，则须明确初步确定认证审核范围及对审核组提出相应的专业能力要求等重要内容要求。

6.3.12 项目管理人员（岗位）：

a）作为学科带头人/首席审核员/审查员，主持相应行业学术工作；负责前沿研究，确

保相关法规和技术规范的最新、有效、齐全，并以专业作业文件型式完成认证审核要求和方法的转换，编制作业指导书。

b）识别相应行业典型的工艺流程、产品特点、关键控制点/重要环境因素/危险源及其风险和控制措施的确定，提出专业能力要求和培训计划；

c）参与相应项目的审核方案策划；

d）确认审核组专业能力的符合性，审核计划的编制合理性，管理者代表日的充分性；

e）参与对相关专业审核员/审查员的培训与审核员/审查员专业发展的培训；

f）对审核涉及到的专业活动提供必要的技术资料和信息，帮助审核组成员熟悉与专业有关的法规和强制性标准，并对专业的关键活动提供意见；

g）负责提供有关争议、申诉裁决的技术意见。

6.3.13 认证决定人员（岗位）：

a）参与认证决定，对拟认证注册组织的认证资料及其信息是否齐套、充分、正确等进行全面完整的审查；

b）评价受审核方体系覆盖的产品/服务、环境因素、危险源，识别主要过程及主要产品要求、特定的环境因素与环境影响、职业健康安全危险源及其风险，评价体系文件的适宜性、体系运行的充分性和有效性；

c）判断受审核方对国际/国内标准，行业法规的符合性；

d）对审核组认证审核的充分性和有效性做出评价，必要时，提出整改要求，并验证关闭；

e）做出认证批准、保持、撤销、扩大和缩小的意见。

6.3.14 专业能力评定人员（岗位）：

a）结合行业的典型工艺流程、技术特性、服务特征、重要环境因素、危险源等识别的风险及其控制措施，提出本行业的专业能力评价准则；

b）编制相关行业的面试、笔试试卷和评判标准；

c）必要时，主持对评价对象实施面试、笔试或现场考评；

d）确认评价对象的学历、经历、资质真实性；

e）按能力评价准则及程序的要求对当事人的专业能力进行评定。

6.3.15 内部培训指导与管理员（岗位）：

a）编制本专业/行业教学大纲、教学方案、试题试卷和案例及其评判标准；

b）实施教学与培训，处理教学过程中的问题，解答学员所提问题；

c）组织并实施学员的考试，总结评价教学效果；

d）不断改进教学方案，提高教学效果。

6.3.16 受理申诉、投诉和争议的人员（岗位）：

a）受理来自申请方、获证组织和其它相关方的申诉、投诉和争议；

b）调查申诉、投诉和争议原因，事实真相，提出处理意见；

c）迅速、公平、公正地做出裁定建议；

d）按授权请示处理决定；负责相关的正式答复；对属本公司管理方面的问题提出纠正措施；坚持保密性。

6.3.17 信息上报员（岗位）：

负责向 CNCA、CNAS 上报公司所有与认证活动相关的信息；对接 CNCA、CNAS 信息上报系统，将公司定期月报、年报信息和即时审核计划、证书及获证组织信息（变更）上报 CNCA、CNAS 系统。以下上报时间仅为提示，具体时间以 CNCA、CNAS 最新通知为准：

a）每月 10 前上报月证书情况

b）上报或变更审核计划

c）事故/事件的处理及报告

d）每年 3 月 31 日上报公司年度报表

e）每年 1 月 10、6 月 10 日上报半年度证书统计及半年度统计报表

f）向获证组织通报信息及处理。

g）其他临时性信息上报

6.3.18 审核监察员/质量稽查员（岗位）：

a）对公司各项决议和制度在认证审核过程内的执行情况进行检查及跟踪；

b）发现问题，追踪问题，挖掘根源，解决问题，杜绝该类问题再次发生；

c）负责公司的目标管理工作，保证公司体系运行有效，提供目标管理方面的管理依据和考察意见；

d）负责公司员工及客户的检举、控告并按规定进行调查、处理和答复；

e）及时完成对认证审核项目的监察/稽查工作，对认证审核项目的全面情况进行分析，为认证决定决策提供依据。

6.3.19 业务管理人员（岗位）：

根据公司发展的需要，开发认证市场、获得认证订单，确保认证工作的有效性、完整性，促进公司经营发展目标的实现。负责认证市场分析调查、市场推广、客户开发、顾客情况调查、认证报价、签订并提交认证合同、客户管理等工作。

a）制订公司业务目标并组织实施，确保业务目标的实现；

b）明确各业务员的工作职责；

c）主持内部业务会议，指导内部业务实施；

d）领导公司业务团队的业务工作，负责业务报价决定的最后批准；

e）开发拓展公司认证业务，负责市场推广与管理；

f）做好充分安排，解决公司运作和活动所引发的责任。

6.3.20 审核方案管理人员(岗位)：

为制定合理的审核方案、监督审核方案的有效执行，确保认证工作的有效性和完整性。负责审核方案的制定，组织审核方案的评审与修订，监督审核方案的执行。

a）制定审核方案，对拟认证项目的管理体系相关的产品类别、服务特征、环境因素/危险源等风险程度进行分析；

b）在通过合同评审的基础上，对该认证项目实施具体的审核方案策划；

c）确认选择的审核组成员、审核进度及审核方案的完成情况等；

d）对审核组上报资料进行审查；

e）评价审核方案策划和管理状况，必要时，作出修订。

6.3.21 审核派遣人员（岗位）：

a）制定审核派遣计划， 派出具备相应专业能力的审核组；

b）制作派出令；

c）联络相应的审核组成员；

d）审核进度和状况跟踪（含主动问询及客户意见反馈）；

e）必要时，及时调整或补充审核组成员。

6.3.22 档案评审人员（岗位）：

a）组织制定和动员学习档案检查和评审标准和实施细则；

b）指导各专业组根据评审要求和标准开展档案检查和评审工作；

c）做好认证档案评审过程中的协调及运作工作；

d）负责督促落实对错误、漏缺的档案补充和完善工作；

e）适时做好档案检查和评审问题汇总和有效反馈。

6.3.23 审核组长/见习组长（岗位）：

a）对审核的所有阶段工作负全责。

b）对审核结论的形成及认证决定推荐意见作最后决定；

c）根据审核指令，知会、召集组员/成员并提前联系安排必要的事项；

d）根据审核策划方案形成合理的项目审核计划并与受审核方协调一致；

e）按规定程序组织实施文件审查和现场审核；

f）及时向受审核方报告严重的不符合项；

g）向公司报告在审核过程中遇到的重大障碍或与审核相关的异常事项；

h）协调受审核方与审核组成员之间的关系，使之融洽地工作；

i）清晰、明确地报告审核结论；

j）追踪不合格项纠正措施的实施情况并进行验证；

k）及时呈交齐套、充分、正确的完整的认证审核记录；

l）适时指导审核组内成员有效开展审核工作。

6.3.24 审核员/审查员（岗位）：

a）遵守相应的审核程序要求，参与对审核工作的策划；

b）有效地策划和履行被赋予的职责；

c）将观察结果形成文件，报告审核结果（含审核发现）；

d）参与对审核员/审查员的观察、考核与评价；

e）处理/协助处理审核中碰到的各种问题与障碍；

f）收存和保护与审核有关的文件；

g）验证所采取的纠正措施的有效性（当委托方要求时）；

h）配合并支持审核组长的工作。

6.3.25 技术专家（岗位）：

a）在审核过程中给予专业技术方面的支持和建议；

b）参加公司业务范围认可的专业审查；

c）参与公司专业范围的管理与公司组织的其它与专业有关的活动；

d）参加公司审核员/审查员的专业能力评定与考核工作；

e）参与公司审核专业作业指导书的编制，并对其进行的专业审核；

f）对公司相关人员进行必要的专业技术指导与培训；

g）参与探讨与研究公司技术业务的规范运作；

h）作为组员参与认证审核活动，但不能承担独立的审核任务。

6.3.26 实习审核员/审查员（岗位）：

a）服从审核组长的安排，在具资格的审核员/审查员指导下开展认证审核工作；

b）将所有审核文件和记录（文件审查报告、现场审核记录、不符合项报告、书面验证/现场验证记录）交审核组审查，及时报告审核发现。

c）始终与被指定的审核小组在一起工作，未经组长许可，不得单独活动。

6.3.27 见证审核员/审查员(岗位)：

a）负责对实习审核员/审查员、实习审核组长实施审核能力的见证；

b）负责公司对指定人员的审核能力、专业能力实施验证；

c）坚持全面、客观、公正的原则，确保见证评价的质量；

d）对验证的真实性、全面性与签署的验证审核报告负责。

备注：目前机构规模较小，存在一人多岗现象，在机构不断发展壮大后，逐步增加各岗位人员。

7 资源要求

7.1 人员能力

7.1.1 总体考虑

公司应有过程来确保其人员对其运作涉及的管理体系类型（例如质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、其他管理体系、服务体系等）和地域有适宜的相关知识与技能。公司建立和保持《认证人员日常管理程序》，公司通过提供工作指南或培训、考核等方式有效的指导他们完成任务，确保他们能够胜任本职工作，确保对其运作涉及的管理体系类型和地域有适宜的相关知识和技能。

7.1.2 能力准则的确定

公司应有过程，以确定参与管理和实施审核及其他认证活动的人员的能力准则。应根据每类管理体系标准的要求，针对每个技术领域和认证过程中的每项职能确定能力准则。该过程的输出应是形成文件的所要求知识和技能的准则，这些知识和技能是有效地实施审核与认证任务以实现预期结果所必需的。附录 A 明确了认证机构应为特定职能确定的知识和技能。

公司建立《认证人员能力分析与评价程序》，以确定参与管理和实施审核与认证人员的能力准则。根据每类管理体系标准的要求，针对每个技术领域和认证过程中的每项职能确定能力准则。能力分析与评价过程的输出包括形成文件的所要求知识和技能的准则，这些知识和技能是有效地实施审核与认证任务以实现预期结果所必需的。公司在认证人员能力分析与评价系统时，应为特定职能（包括：实施申请评审以确定所需的审核组能力、选择审核组成员并确定审核时间，复核审核报告并做出认证决定，审核，领导审核组）确定的知识和技能及其深度的要求，涉及的知识和技能包括：经营管理实务的知识，审核原则、实务和技巧的知识，特定管理体系标准和（或）规范性文件的知识，认证机构过程的知识，客户的业务领域的知识，客户的产品、过程和组织的知识，与客户组织中的各个层级相适应的语言技能，作记录和撰写报告的技能，表达技能，面谈技能，审核管理技能。

就客户的产品、过程和组织的知识而言，如果是一个组来实施任务，那么该组内需要具有专业能力，或可以由技术专家补充。如果由一个组来实施审核，该组整体上宜具备所需的技能水平，而不是组内每个成员都要具备所需的技能水平。结合审核或一体化审核的组长宜对至少一个标准有深入的知识，并要求该组长了解该审核所使用的其他标准。

注 1：取决于不同的管理体系标准，术语“技术领域”的应用方式可以有所不同。对于任何管理体系，该术语都与管理体系标准范围内的产品和过程有关。技术领域可由特定认证方案定义；或者可以由公司定义。

——对于质量管理体系标准，术语“技术领域”与满足顾客对组织的产品和服务的期望以及适用于组织的产品和服务的法律法规要求所需的过程有关。

——对于环境管理体系标准，术语“技术领域”与影响空气、水、土壤、自然资源、植物、动物和人类的环境因素涉及的活动、产品和服务类别有关。

——对于职业健康安全管理体系标准，术语“技术领域”与影响物理性、化学性、生物性、心理性、生理性、行为性、其他等方面的危险、危害因素涉及的活动、产品和服务类别有关。

注 2：风险和复杂程度是在决定这些职能中任何一项职能所需的专业能力的水平时考虑的其他因素。

7.1.3 评价过程

公司应有形成文件的过程，以应用所确定的能力准则，对所有参与管理和实施审核及其他认证活动的人员进行初始能力评价，并持续监视其能力和绩效。公司应证实其评价方法是有效的。这些过程的输出应是识别出有能力的人员，即被证实具有审核与认证过程不同职能所需的能力水平的人员。在公司内，人员为其活动绩效承担责任前，能力应得到证实。 详见《认证人员能力分析与评价程序（含评价准则）》。

7.1.4 其他考虑

公司应有获取必要的专业知识与技能的途径，以在其运作涉及的所有技术领域、管理体系类型和地域等方面获得与认证活动直接相关的建议。这些建议可由外部人员或公司内人员提供。

7.2 参与认证活动的人员

7.2.1 公司应有足够的、有能力的人员以对其各种类型与范围的认证方案以及其他认证工作进行管理和支持。公司应具备胜任但不限于以下参与认证活动的人员：

a) 受理申请和合同评审；

b) 审核方案策划与管理；

c) 选择和派遣审核员/审查员和验证其能力；

d) 实施审核/审查；

e) 人员培训和指导；

f) 档案检查与评审

g) 做出认证决定；

h) 负责申诉、投诉和争议处理程序；

i) 负责信息通报及文件和记录管理等。

7.2.2 公司在各认证领域和业务范围内，将聘用或培养足够数量的审核员/审查员（包括审核组长）和技术专家，以覆盖其所有活动并满足认证工作量的需要。

公司综合部编制并保持《各部门及岗位任职资格条件和职责要求汇编》，对各管理岗位

的人员任职条件、职责做出规定，确保满足相应岗位的能力要求。

7.2.3 本手册“6.2.3 职责与权限”对各部门及各类人员的职责和权限做出了规定，公司建立与保持《各部门及岗位任职资格条件和职责要求汇编》，通过培训、沟通等方式以使所有有关人员清楚自己的任务、责任和权力。

7.2.4 公司建立和保持《认证人员日常管理程序（含选择、聘用、培训和考核）》，以明确的过程来选择、聘用、培训、考核认证相关人员。建立和保持《认证人员能力分析与评价程序》，对认证人员进行初始能力评价，内容包括在认证过程中应用所需知识与技能的本领的证实；具体证实方式包括但不限于如：考试、面谈、意见反馈和现场见证（观察），尤其审核员/审查员在认证过程中应用所需知识与技能的本领应由有能力的评价者在对审核员/审查员认证的见证中确定。

注：在上述的选择和培训过程中可以考虑所期望的个人行为。所期望的个人行为是影响一个人实施特定职能的能力的特性。对个人行为的了解能使认证机构能够发挥人员的强项并尽可能减小其弱点的影响。

7.2.5 公司应有实现和证实有效认证的过程。该过程应确保所使用的审核员/审查员和审核组长/审查组长具备通用的认证知识与技能以及特定技术领域认证所需的知识与技能。

7.2.6 公司应确保审核员/审查员（需要时，包括技术专家）充分了解其审核过程、认证要求和其他相关要求。公司应使审核员/审查员和技术专家有途径获取指导审核和提供认证活动所有相关信息的现行有效的文件化程序。

7.2.7 公司每年评估认证人员的能力，结合公司的业务发展需要，识别培训需求，并向审核员/审查员、技术专家和其它参与认证活动的人员提供或使其有机会参加特定的培训，以确保他们持续胜任所从事的工作。

7.2.8 公司做出授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围等决定的小组或个人应理解适用的标准和认证要求，并经证实有能力评价认证过程的结果，包括审核组的相关推荐意见。为此，公司设立技术委员会，选择对适用的标准和认证要求理解较深刻的资深人员担任委员，以确保对授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤销认证做出决定的权威性，并有能力评价认证过程和审核组的推荐意见。

7.2.9 公司应确保所有参与认证和其他认证活动的人员均有令人满意的表现。为此，公司应有形成文件的过程，以根据这些人员的使用频率及其活动的风险水平来监视他们的能力和表现。尤其应根据人员的表现来复核并记录他们的能力，以识别培训需求。管理层应管理、控制和负责所有人员的行为表现，并保持参与认证过程的每一工作人员的相关资格、培训及经历的最新信息记录以证明在特定领域使用的所有员工的能力，无论他们是公司的雇员、合同聘用人员还是外部机构提供的人员。

7.2.10 公司应在监视评价每个审核员/审查员时考虑该审核员/审查员被认为有能力的每个

管理体系类型。形成文件的审核员/审查员监视过程应把现场评价、认证报告复核及客户或市场反馈相结合。认证机构应在文件要求中详细说明该程序。在设计监视方式时，应使正常认证过程所受干扰最小（尤其是从客户角度来看）。 详见《认证人员日常管理程序（含选择、聘用、培训和考核）》。

7.2.11 公司应定期对每位审核员/审查员的表现进行现场评价。现场评价的频率应取决于根据所有可获得的监视信息确定的现场见证需求，并根据人员的使用频率及其活动的风险水平来监视和衡量审核员/审查员的表现。

7.3 兼职审核员/审查员和外部技术专家的使用

公司应要求兼职审核员/审查员和外部技术专家通过书面协议承诺其遵守本公司适用的政策并按照本公司的规定实施相关过程。该协议应含有关于保密及公正性的条款，并要求兼职审核员/审查员和外部技术专家向本公司说明现在或以前与可能派其认证的组织的关系。

注：使用个人或另一组织的单个雇员作为兼职审核员/审查员或技术专家不构成外包。

7.4 人员记录

公司应保持人员（包括认证活动实施人员、管理人员和行政人员）的最新记录，包括相关的资格、培训、经历、隶属关系、专业状况和能力等的记录。综合部负责保管所有审核员/审查员的档案，并及时予以更新。

审核员/审查员的最新记录包括但不限于：

a) 姓名、地址；

b) 所在组织、隶属关系、职位；

c) 教育资历、技术职称、专业工作经历、专业审核经历；

d) 获准注册资质、获评定的执业资格、特定的专业能力；

e) 在公司业务范围内每个领域的经历和培训；

f) 最近更新记录的日期；

g) 工作表现评价。

h) 可能提供过的任何相关咨询服务的记录。

7.5 外包

7.5.1 公司应说明可以进行外包（即向另一个组织分包，由其代表公司提供部分认证服务）的条件。公司与每个承担外包服务的机构就相关安排（包括保密和利益冲突）签订在法律上具有强制实施力的协议。

7.5.2 任何情况下，公司不将授予、拒绝、保持认证，扩大或缩小认证范围，更新、暂停恢复或者撤销认证的决定外包给其它机构/人员。

7.5.3 公司：

a）对外包给另一机构的所有活动负责；

b）确保外包服务承担机构及其使用的人员符合公司的要求和本文件的适用要求，包括能力、公正性和保密；

c）确保外包服务承担机构及其使用的人员与拟审核的组织没有可能损害公正性的关系（无论是直接的还是通过任何其它雇主发生的关系）。

7.5.4 公司应有形成文件的程序，以对认证活动的所有外包服务承担机构进行资格审查和监视，且应确保其审核员/审查员和技术专家的能力记录得到保持。

参见：《认证人员能力分析与评价程序》

《专业分类分组管理规定》

《各部门及岗位任职资格条件和职责要求汇编》

注 1：对于 7.5.1 至 7.5.4，当公司聘用个人或其他组织的雇员来补充资源或专业能力时，如果公司与个人签约，以使其在本公司的管理体系下运作（见 7.3），不构成外包。

注 2：对于 7.5.1 至 7.5.4，“外包”与“分包”视为同义词。

8 信息要求

8.1 公开信息

8.1.1 公司应在其运营的所有地理区域中通过互联网站保持并主动公布下列方面的信息：

a）审核过程；

b）授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的过程；

c）其运作涉及的管理体系类型和认证方案；

d）公司的名称和认证标志或徽标的使用；

e）对索要信息的请求、投诉和申诉的处理过程；

f）公正性政策。

以上，详见《拟认证组织须知》工作文件。

8.1.2 公司应在有请求时提供下列方面的信息：

a）其运作涉及的地理区域；

b）特定认证的状态；

c）特定获证客户的名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置（国家和城市）。

注 1：在特殊情况下，可以根据客户的请求（如出于安全原因）对某些信息的公开程度做出限制。

注 2：公司也可以通过任何方式主动公开 8.1.2 中的信息，例如在其网站上。

8.1.3 公司向客户或市场提供的信息（包括广告）应准确且不使人产生误解。

8.2 认证文件

8.2.1 公司应以其选择的任何方式向获证客户提供认证文件。制定和实施《认证证书及注册

状态管理程序》。

8.2.2 认证文件应标明：

a）每个获证客户的名称和地理位置（或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置）；

b）授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不应早于相关认证决定的日期；

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

- 清晰标示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示。

c）认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期；

d）唯一的识别代码；

e）获证客户时所用的管理体系标准和（或）其他规范性文件，包括发布状态的标示（例如修订时间或编号）；

f）与活动、产品和服务类型等相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义；

g）本公司的名称、地址和认证标志；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；

h）认证用标准和（或）其他规范性文件所要求的任何其他信息；

i）在颁发经过修改的认证文件时，区分新文件与任何已作废文件的方法。

8.3 认证资格的引用和标志的使用

8.3.1 公司对其授权获证客户使用的任何管理体系认证标志应有管理规则。这些规则应确保可以从标志追溯到本认证公司。标志或所附文字不应使人对认证对象和授予认证的公司产生歧义。标志不应用于产品或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。 详见《获证组织须知》。

注：GB/T 27030 对使用第三方标志提供了补充信息。

8.3.2 公司不允许其标志被获证客户用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

8.3.3 公司应对在产品包装上或附带信息中声明获证客户的管理体系通过认证有管理规则。产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。声明应含对下列的引用：

-- 获证客户的标识（例如品牌或名称）；

-- 管理体系的类型（例如质量、环境、职业健康安全）和适用标准；

-- 颁发证书的本认证公司。

8.3.4 公司应通过在法律上具有强制实施力的安排，要求获证客户：

a）在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合本认证公司的要求；

b）不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；

c）不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；

d）在其认证被撤销时，按照本认证公司的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料（见 9.6.5）；

e）在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；

f）不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证；

g）不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

h）在使用认证资格时，不得使本认证公司和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。详见《获证组织须知》及《管理体系认证合同》

8.3.5 公司应正确地控制其所有权，并采取措施处理认证状态的错误引用或认证文件、标志或审核报告的误导性使用。

注：此类措施可以包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律措施。

8.4 保密

8.4.1 公司应通过在法律上具有强制实施力的协议，对在其各个层次（包括代表其活动的委员会、外部机构或个人）从事认证活动时获得或产生的所有信息的管理负责。详见《公正性及保密声明》、《审核组公正性声明》等。

8.4.2 公司应将其拟对公众公开的信息提前告知客户。所有其他信息均应视为保密信息，客户自己公开的信息除外。

8.4.3 除本文件有要求外，关于特定获证客户或个人的信息，未经其书面同意，不应向第三方披露。

8.4.4 当法律要求公司或者合同安排（例如与认可机构签订的）授权本认证公司提供保密信息时，除法律禁止外，本公司应将拟提供的信息提前通知有关客户或个人。

8.4.5 从其他来源（如投诉人、监管机构）获得的关于客户的信息应根据本认证公司的政策按保密信息处理。

8.4.6 公司的人员，包括代表本公司工作的任何委员会成员、合同方、外部机构人员或个人，除法律有要求外，应对本认证公司的活动时获得或产生的所有信息予以保密。

8.4.7 公司应有确保保密信息得到安全处理的过程以及适用的设备和设施并会使用相关适用的设备和设施。

8.5 公司与其客户间的信息交换

8.5.1 认证过程和要求的信息

公司应向客户提供并为其更新以下信息：

a）对认证活动整个过程的详细说明，包括申请、初次审核、监督审核和授予、拒绝、保持认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的过程；

b）认证依据的规范性要求；

c）申请、初次认证和保持认证资格所需费用的信息；

d）本认证公司对客户的要求：

1）遵守认证要求；

2）为实施审核做出所有必要的安排，包括在初次认证、监督、再认证和解决投诉时，为检查文件和接触所有过程与区域、记录及人员提供条件；

3）适用时，为接纳到场的观察员（如认可评审员或实习审核员/审查员）提供条件。

e）对获证客户根据 8.3 的要求在各类沟通中引用认证资格时的权利和责任（包括要求）予以说明的文件；

e）投诉和申诉处理过程的信息。

详见 《获证组织须知》等文件。

8.5.2 公司有关认证要求的变更通知

本认证公司应以适当方式将其认证要求的任何变更通知获证客户。公司应验证每个获证客户符合新的要求。如：当认证要求（如体系标准改版）发生更改时，审核部应及时与各获证组织和相关方沟通。在确定变更的方式和生效日之前，应考虑有关利益各方的意见。变更决定发布后，审核部应验证每个获证组织在合理的时间内，是否对体系实施了必要的调整，是否满足变更后的新要求。公司在《获证组织须知》中对认证要求的变更做出规定。

对于不能按期完成转换的组织，公司予以撤销认证证书。

8.5.3 获证客户的变更通知

公司应做出在法律上具有强制实施力的安排，以确保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本公司，变更的内容包括（但不限于）下列方面有关的变更：

a）法律地位、经营状况、组织状态或所有权；

b）组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）；

c）联系地址和场所；

d）获证管理体系覆盖的运作范围；

e）管理体系和过程的重大变更；

f）管理体系覆盖的产品结构、工艺、生产规模、场地发生重大变化；

g）发生了重大的顾客投诉或质量/环境污染/安全事故；

h）质量管理/环境管理/安全生产监督部门检查不合格；

i）产品出现较大批量的不合格品或因质量问题引起了用户退货，且退货量较大；

j）用户/相关方有重大的质量管理/环境管理/安全生产投诉并产生了较大影响的；

k）其它涉及认证范围的改变。

公司应对上述信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加跟踪监督频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施，并在《获证组织须知》就认证证书和标志的使用做出明确的规定。

9 过程要求

9.1 认证前的活动

9.1.1 申请

本认证公司应要求申请组织的授权代表提供必要的信息，以便本认证公司确定：

a）申请认证的范围；

b）特定认证方案所要求的申请组织的相关详细情况，包括其名称、场所的地址、过程和运作的重要方面、人力资源和技术资源、职能、关系以及任何相关的法律义务；

c）识别申请组织采用的所有影响符合性的外包过程；

d）申请组织寻求认证的标准或其他要求；

e）是否接受过与拟认证的管理体系有关的咨询，如果接受过，由谁提供咨询。

详见：《管理体系认证申请表》。

9.1.2 申请评审

9.1.2.1 公司应对认证申请及补充信息进行评审，以确保：

a）关于申请组织及其管理体系的信息足以建立审核方案（见 9.1.3）；

b）解决了公司与申请组织之间任何已知的理解差异；

c）公司有能力并能够实施认证活动；

d）考虑了申请的认证范围、申请组织的运作场所、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）；

详见：《审核方案策划表》

9.1.2.2 在申请评审后，公司应接受或拒绝认证申请。当公司基于申请评审的结果拒绝认证申请时，应记录拒绝申请的原因并使客户清楚拒绝的原因。

接受详见： 《管理体系认证申请表》。

若不接受，应在合同评审表中详细记录拒绝的原因，并由业务人员负责通知客户并清楚说明拒绝的原因。

9.1.2.3 根据上述评审，公司应确定审核组及进行认证决定需要具备的能力。

9.1.3 审核方案

9.1.3.1 应对整个认证周期制定审核方案，以清晰地识别所需的审核活动，这些审核活动用以证实客户的管理体系符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求。详见：《审核方案策划表》。

9.1.3.2 初次认证审核方案应包括两阶段初次审核、认证决定之后的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。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的周期从再认证决定（见 9.6.3.2.3）算起。审核方案的确定和任何后续调整应考虑客户的规模，其管理体系、产品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。

注 1：下面列举包括但不限于建立或修改审核方案、审核计划及确定审核范围时可考虑的其他事项：

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

注 2：如果特定的行业认证方案有规定，认证周期可以不为 3 年 。

9.1.3.3 监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次。初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。

注：为了考虑诸如季节或有限时段的管理体系认证（例如临时施工场所）等因素，可能有必要调整监督审核的频次。 具体详见： ＜审核方案策划表 ＞。

9.1.3.4 如果本认证公司考虑客户已获的认证或由另一认证机构实施的审核，则应获取并保留充足的证据，例如报告和对不符合采取的纠正措施的文件。所获取的文件应为满足本文件要求提供支持。公司应根据获取的信息证明对审核方案的任何调整的合理性，并予以记录，并对以前不符合的纠正措施的实施进行跟踪。

9.1.3.5 如果客户采用轮班作业，应在建立审核方案和编制审核计划时考虑在轮班工作中发生的活动。具体详见：《审核方案策划表》 。

9.1.4 确定审核时间

9.1.4.1 公司应有形成文件的确定审核时间的程序。认证机构应针对每个客户确定策划和完成对其管理体系的完整有效审核所需的时间。 详见《ZHCL 关于发布审核人日计算方法的通知》。

9.1.4.2 在确定审核时间时，公司应考虑（但不限于）以下方面：

a) 相关管理体系标准的要求；

b) 客户及其管理体系的复杂程度；

c) 技术和法规环境；

d) 管理体系范围内活动的分包情况；

e) 以前审核的结果；

f) 场所的数量和规模、地理位置以及对多场所的考虑；

g) 与组织的产品、过程或活动相关联的风险；

h) 是否是结合审核、联合审核或一体化审核。

注 1：往返于审核场所之间所花费的时间不计入管理体系认证审核时间。

注 2：公司编制了杭州中恒创联认证【2025】字 0327 号的关于发布神恶化人日计算方法的通知及附件《人日核算表》 ，用于计算审核时间。

在已为特定的认证方案确定了特定的准则时，例如 CNAS-CC18，这些特定准则应得到采用。

9.1.4.3 公司应记录管理体系审核的时间及其合理性。详见审核计划及会议记录。

9.1.4.4 未被指派为审核员/审查员的审核组成员（即技术专家、翻译人员、观察员和实习审核员/审查员）所花费的时间不应计入上面所确定的审核时间。

注：使用翻译人员可能需要额外增加审核时间。

9.1.5 多场所的抽样

当客户管理体系包含在多个地点进行的相同活动时，如果公司在审核中使用多场所抽样，则应制定抽样方案以确保对该管理体系的正确审核。公司应针对每个客户将抽样计划的合理性形成文件。一些特定的认证方案不允许抽样，如果特定认证方案已经建立了具体准则（例如 CNAS-CC18），应采用这些准则。

注：当多场所不是覆盖相同的活动时，抽样是不适宜的。

详见《多现场审核规定》和《结合审核的管理规定》等工作文件

9.1.6 多管理体系标准

公司在提供依据多个管理体系标准进行认证时，审核策划应确保充分的现场审核，以提供对认证的信任。

9.2 策划审核

9.2.1 确定审核目的、范围和准则

9.2.1.1 审核目的应由本认证公司确定。审核范围和准则，包括任何更改，应由本认证公司在与客户商讨后确定。

9.2.1.2 审核目的应说明审核要完成什么，并应包括下列内容：

a) 确定客户管理体系或其部分与审核准则的符合性；

b) 确定管理体系确保客户满足适用的法律、法规及合同要求的能力；

注：管理体系认证审核不是合规性审核。

d) 确定管理体系在确保客户可以合理预期实现其规定目标方面的有效性；

e) 适用时，识别管理体系的潜在改进区域。

9.2.1.3 审核范围应说明审核的内容和界限，例如拟审核的场所、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（例如覆盖不同场所的审核）时，单次审核的范围可能并不覆盖整个认证范围，但整个审核所覆盖的范围应与认证文件中的范围一致。

9.2.1.4 审核准则应被用作确定符合性的依据，并应包括：

——所确定的管理体系规范性文件的要求；

——所确定的由客户制定的管理体系的过程和文件。

9.2.2 选择和指派审核组

9.2.2.1 总则

9.2.2.1.1 公司应有根据实现审核目的所需的能力以及公正性要求来选择和任命审核组（包括审核组长以及必要的技术专家）的过程。如果仅有一名审核员/审查员，该审核员/审查员应有能力履行适用于该审核的审核组长职责。审核组应整体上具备公司按照 9.1.2.3 确定的审核能力。

9.2.2.1.2 决定审核组的规模和组成时，应考虑下列因素：

a) 审核目的、范围、准则和预计的审核时间；

b) 是否是结合、联合或一体化审核；

c) 实现审核目的所需的审核组整体能力（见表 A.1）；

d) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；

e) 语言和文化；

注：结合审核或一体化审核的审核组长宜至少对一个标准有深入的知识，并了解该审核所使用的其他标准。

9.2.2.1.3 审核组长和审核员/审查员所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充。

技术专家和翻译人员应在审核员/审查员的指导下工作。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。

注：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。

9.2.2.1.4 实习审核员/审查员可以参与审核，此时要指派一名审核员/审查员作为评价人员。评价人员应有能力接管实习审核员/审查员的任务，并对实习审核员/审查员的活动和审核发现最终负责。

9.2.2.1.5 审核组长在与审核组商议后，应向每个审核组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审核的职责。所进行的分配应考虑到所需的能力、有效并高效地使用审核组以及审核员/审查员、实习审核员/审查员和技术专家的不同作用和职责。在审核进程中，为确保实现审核目的，可以改变工作分配。

9.2.2.2 观察员、技术专家和向导

9.2.2.2.1 观察员

公司与客户应在实施审核前就审核活动中观察员的到场及理由达成一致。审核组应确保观察员不对审核过程或审核结果造成不当影响或干预。

注：观察员可以是客户组织的成员、咨询人员、实施见证的认证公司人员、监管人员或其他有合理理由的人员。

9.2.2.2.2 技术专家

公司应在实施审核前与客户就技术专家在审核活动中的作用达成一致。技术专家不应担任审核组中的审核员/审查员。技术专家应由审核员/审查员陪同。

注：技术专家可以就审核准备、策划或审核向审核组提出建议。

9.2.2.2.3 向导

每个审核员/审查员应由一名向导陪同，除非审核组长与客户另行达成一致。为审核组配备向导是为了方便审核。审核组应确保向导不影响或不干预审核过程或审核结果。

注 1：向导的职责可以包括：

a) 为面谈建立联系或安排时间；

b) 安排对现场或组织的特定部分的访问；

c) 确保审核组成员知道并遵守关于现场安全和安保程序的规则；

d) 代表客户观察审核；

e) 应审核员/审查员请求提供澄清或信息。

注 2：适宜时，受审核方也可以担任向导。

9.2.3 审核计划

9.2.3.1 总则

公司应确保为审核方案中确定的每次审核编制审核计划，以便为有关各方就审核活动的日程安排和实施达成一致提供依据。

注：不期望认证公司在建立审核方案时，为每次审核都编制审核计划。

9.2.3.2 编制审核计划

审核计划应与审核目的和范围相适应。审核计划至少应包括或引用：

a）审核目的；

b）审核准则；

c）审核范围，包括识别拟审核的组织和职能单元或过程；

d）拟实施现场审核活动（适用时，对临时场所的访问和远程审核活动）的日期和场所；

e）预计的现场审核活动持续时间；

f）审核组成员及与审核组同行的人员（例如观察员或翻译）的角色和职责。

注：审核计划的信息可以包含在《现场审核计划》文件中。

9.2.3.3 审核组任务的沟通

公司应明确说明审核组的任务并要求审核组实施：

a）检查和验证客户与管理体系标准相关的结构、方针、过程、程序、记录及相关文件；

b）确定上述方面满足与拟认证范围相关的所有要求；

c）确定客户组织有效地建立、实施并保持了管理体系过程和程序，以便为建立对客户管理体系的信任提供基础；

d）告知客户其方针、目标及指标的任何不一致，以使其采取措施。

9.2.3.4 审核计划的沟通

公司应提前与客户就审核计划进行沟通，并商定审核日期。

9.2.3.5 审核组成员信息的通报

公司应向客户提供审核组每位成员的姓名，并在客户请求时使其能够了解每位成员的背景情况。公司应留出足够的时间，以使客户能够对某一审核组成员的任命表示反对，并在反对有效时使公司能够重组审核组。

9.3 初次认证

9.3.1 初次认证审核

9.3.1.1 总则

管理体系的初次认证审核应分两个阶段实施：第一阶段和第二阶段。

9.3.1.2 第一阶段

9.3.1.2.1 策划应确保第一阶段的目的能够实现，应告知第一阶段需实施的任何现场活动。

注：第一阶段不要求正式的审核计划（见 9.2.3）

9.3.1.2.2 第一阶段的目的为：

a）审核客户的文件化的管理体系信息；

b）评价客户现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段的准备情况；

c）审查客户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；

d）收集关于客户的管理体系范围的必要信息，包括：

- 客户的场所
- 使用的过程和设备
- 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；

e）审查第二阶段所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段的细节；

f）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提供关注点；

g）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做好准备。

注：如果至少部分第一阶段活动在客户场所实施，这能有助于达到上述目的。

9.3.1.2.3 公司应将第一阶段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、在第二阶段可能被判定为不符合的问题。

注：第一阶段的输出不必满足审核报告的所有要求（见 9.4.8）。

9.3.1.2.4 公司在确定第一阶段和第二阶段的间隔时间时，应考虑客户解决第一阶段识别的任何需关注问题所需的时间。公司也可能需要调整第二阶段的安排。如果发生任何将影响管理体系的重要变更，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推迟或取消第二阶段。

9.3.1.3 第二阶段

第二阶段的目的是评价客户管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

a）与适用的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；

b）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），对绩效进行的监视、测量、报告和评审；

c）客户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；

d）客户过程的运作控制；

e）内部审核和管理评审；

f）针对客户方针的管理职责；

9.3.1.4 初次认证的审核结论

审核组应对在第一阶段和第二阶段中收集的所有信息和证据进行分析，以评审审核发现并就审核结论达成一致。

9.4 实施审核

9.4.1 总 则

公司应有实施现场审核的过程。该过程应包括审核开始时的首次会议和审核结束时的末次会议。

当审核的任何部分以电子手段实施时，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/审查员对相关要求的符合性做出有根据的决定。

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

9.4.2 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。首次会议通常由审核组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审核活动。详略程度可与客户对审核过程的熟悉程度相一致，并应考虑下列方面：

a）介绍参会人员，包括简要介绍其角色；

b）确认认证范围；

c）确认审核计划（包括审核的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审核期间审核组与客户管理层的会议的日期和时间；

d）确认审核组与客户之间的正式沟通渠道；

e）确认审核组可获得所需的资源和设施；

f）确认与保密有关的事宜；

g）确认适用于审核组的相关的工作安全、应急和安保程序；

h）确认可得到向导和观察员及其角色和身份；

i）报告的方法，包括审核发现的任何分级；

j）说明可能提前终止审核的条件；

k）确认审核组长和审核组代表本认证公司对审核负责，并应控制审核计划（包括审核

活动和审核路径）的执行；

l）适用时，确认以往评审或审核的发现的状态；

m）基于抽样实施审核的方法和程序；

n）确认审核中使用的语言；

o）确认在审核中将告知客户审核进程及任何关注点；

p）让客户提问的机会。

9.4.3 审核中的沟通

9.4.3.1 在审核中，审核组应定期评估审核的进程，并沟通信息。审核组长应在需要时在审核组成员之间重新分配工作，并定期将审核进程及任何关注告知客户。

9.4.3.2 当可获得的审核证据显示审核目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险（例如安全风险）时，审核组长应向客户（如果可能还应向本认证公司）报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核计划，改变审核目的或审核范围，或者终止审核。审核组长应向本认证公司报告所采取行动的结果。

9.4.3.3 如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围，审核组长应与客户审查该需要，并报告本认证公司审核方案管理人等。

9.4.4 获取和验证信息

9.4.4.1 在审核中应通过适当的抽样来获取与审核目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审核证据。

9.4.4.2 信息获取方法应包括（但不限于）：

a）面谈；

b）对过程和活动进行观察；

c）审查文件和记录。

9.4.5 确定和记录审核发现

9.4.5.1 审核组应确定审核发现（概述符合性并详细描述不符合），并予以分级和报告，以能够为认证决定或保持认证提供充分的信息。

9.4.5.2 可以识别和记录改进机会，除非某一管理体系认证方案的要求禁止这样做。但是属于不符合的审核发现不应作为改进机会予以记录。

9.4.5.3 关于不符合的审核发现应对照具体要求予以记录，包含对不符合的清晰陈述（详细标识不符合所基于的客观证据）。应与客户讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。但是，审核员/审查员应避免提示不符合的原因或解决方法。

9.4.5.4 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，未解决的分歧点应予以记录，必要时向本认证公司报告。

9.4.6 准备审核结论

在末次会议前，由审核组长负责，审核组应：

a）对照审核目的和审核准则，审查审核发现和审核中获得的任何其他适用的信息，并对不符合分级；

b）考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；

c）就任何必要的跟踪活动达成一致；

d）确认审核方案的适宜性，或识别任何为将来的审核所需要的修改（例如认证范围、审核时间或日期、监督频次、审核组能力）。

9.4.7 召开末次会议

9.4.7.1 审核组应与客户的管理层（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。末次会议通常由审核组长主持，会议目的是提出审核结论，包括关于认证的推荐性意见。不符合应以使其被理解的方式提出，并应就回应的时间表达成一致。

注：“被理解”不一定意味着客户已经接受了不符合。

9.4.7.2 末次会议还应包括下列内容，其详略程度应与客户对审核过程的熟悉程度一致：

a）向客户说明所获取的审核证据基于对信息的抽样，因而会有一定的不确定性；

b）进行报告的方法和时间表，包括审核发现的任何分级；

c）本认证公司处理不符合（包括与客户认证状态有关的任何结果）的过程；

d）客户为审核中发现的任何不符合的纠正和纠正措施提出计划的时间表；

e）本认证公司在审核后的活动；

f）说明投诉和申诉处理过程。

9.4.7.3 客户应有机会提出问题。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予以记录并提交本认证公司相关负责人进一步跟进。

9.4.8 审核报告

9.4.8.1 本认证公司应为每次审核向客户提供书面报告。审核组可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。本认证公司享有对审核报告的所有权。

9.4.8.2 审核组长应确保审核报告的编制，并应对审核报告的内容负责。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，并应含下列内容：

a）注明本认证公司名称；

b）客户的名称和地址及客户的代表；

c）审核的类型（例如初次、监督、再认证或特殊审核）；

d) 审核准则；

e) 审核目的；

f) 审核范围，特别是标识出所审核的组织或职能单元或过程，以及审核时间；

g) 任何偏离审核计划的情况及其理由；

h) 任何影响审核方案的重要事项；

i) 注明审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员；

j) 审核活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；

k) 与审核类型的要求一致的审核发现、对审核证据的引用以及审核结论；

l) 如有时，在上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更；

m) 已识别出的任何未解决的问题；

n) 适用时，是否为结合、联合或一体化审核；

o) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

p)审核组的推荐意见；

q)适用时，接受审核的客户对认证文件和标志的使用进行着有效的控制；

r)适用时，对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。

9.4.8.3 审核报告还应包含：

a) 关于管理体系符合性与有效性的声明以及对下列方面相关证据的总结：

-- 管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力；

-- 内部审核和管理评审的过程；

b) 对认证范围适宜性的结论；

c) 确认是否达到审核目的。

9.4.9 不符合的原因分析

对于审核中发现的不符合，认证机构应要求客户在规定期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。

9.4.10 纠正和纠正措施的有效性

公司应审查客户提交的纠正、所确定的原因和纠正措施，以确定其是否可被接受。公司应验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性。所取得的为不符合的解决提供支持的证据应予以记录。应将审查和验证的结果告知客户。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），则本认证公司应告知客户。

注：可以通过审查客户提供的文件化信息，或在必要时实施现场验证来验证纠正和纠正措施的有效性。验证活动通常由审核组成员完成。

9.5 认证决定

9.5.1 总则

9.5.1.1 公司应确保做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、暂停或恢复认证、撤销认证或更新认证的决定的人员或委员会不是实施审核的人员。被指定进行认证决定的人员应具有适宜能力。

9.5.1.2 公司指定的认证决定人员（不包括委员会（见 6.1.4）成员）应为公司的雇员，或者是一个处于本认证公司控制下的实体的雇员；或者与本认证公司或上述实体具有在法律上有强制实施力的安排。本认证公司的组织控制应为下列情况之一：

a) 公司拥有另一实体的全部或多数所有权；

b) 公司在另一实体的董事会中占多数；

c) 在一个通过所有权或董事会控制联结而成的法律实体网络中（本公司处于其中），本公司对另一实体有形成文件的权力。

9.5.1.3 处于本公司控制下的实体的雇员或与该实体有合同的人员，应同本公司雇员或与本公司有合同的人员一样满足本文件要求。

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

9.5.2 作出决定前的行动

本公司在做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定前，应有过程对下列方面进行有效的审查：

a) 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；

b) 对于所有严重不符合，本公司已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；

c) 对于所有轻微不符合，本公司已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

9.5.3 授予初次认证所需的信息

9.5.3.1 为使公司做出认证决定，审核组至少应向公司提供以下信息：

a) 审核报告；

b) 对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；

c) 对提供给公司用于申请评审（见 9.1.2）的信息的确认；

d) 对是否达到审核目的的确认；

e) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

9.5.3.2 如果本公司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。

9.5.3.3 当认证从别的认证机构转换到本认证公司时，本认证公司应有过程获取充分的信息

以做出认证决定。

注：特定认证方案可能有认证转换的具体规则。

9.5.4 授予再认证所需的信息

本公司应根据再认证审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，做出是否更新认证的决定。

9.6 保持认证

9.6.1 总则

公司应在证实获证客户持续满足管理体系标准要求后保持对其的认证。当公司满足下列前提条件时，可以根据审核组长的肯定性结论保持对客户的认证，而无需再进行独立复核和决定：

a）对于任何严重不符合或其他可能导致暂停或撤销认证的情况，公司有制度要求审核组长向本公司报告需由具备适宜能力（见 7.2.8）且未实施该审核的人员进行复核，以确定能否保持认证；

b）由具备能力的本公司人员如质量稽查员等对本公司的监督活动进行监视，包括对审核员/审查员的报告活动进行监视，以确认认证活动在有效地运作。

9.6.2 监督活动

9.6.2.1 总则

9.6.2.1.1 公司应对其监督活动进行设计，以便定期对管理体系范围内有代表性的区域和职能进行监视，并应考虑获证客户及其管理体系的变更情况。

9.6.2.1.2 监督活动应包括对获证客户管理体系满足认证标准规定要求情况的现场审核。监督活动还可以包括：

a）公司就认证的有关方面询问获证客户；

b）审查获证客户对其运作的说明（如宣传材料、网页）；

c）要求获证客户提供文件化信息（纸质或电子介质）；

d）其他监视获证客户绩效的方法。

9.6.2.2 监督审核

监督审核是现场审核，但不一定是对整个体系的审核，并应与其他监督活动一起策划，以使公司能对获证客户管理体系在认证周期内持续满足要求保持信任。相关管理体系标准的每次监督审核应包括对以下方面的审查：

a）内部审核和管理评审；

b）对上次审核中确定的不符合采取的措施；

c）投诉的处理；

d）管理体系在实现获证客户目标和各管理体系的预期结果方面的有效性；

e）为持续改进而策划的活动的进展；

f）持续的运作控制；

g）任何变更；

h）标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

9.6.3 再认证

9.6.3.1 再认证审核的策划

9.6.3.1.1 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。公司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。

9.6.3.1.2 再认证活动应考虑管理体系在最近一个认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。

9.6.3.1.3 当管理体系、组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核活动可能需要有第一阶段。

注：此类变更可能在认证周期中的任何时间发生，公司可能需要实施特殊审核（见 9.6.4），该特殊审核可能需要或不需要两阶段审核。

9.6.3.2 再认证审核

9.6.3.2.1 再认证审核应包括针对下列方面的现场审核：

a）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；

b）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；

c）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。

9.6.3.2.2 对于严重不符合，公司应规定实施纠正与纠正措施的时限。这些措施应在认证到期前得到实施和验证。

9.6.3.2.3 如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

9.6.3.2.4 如果在认证终止日期前，公司未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（见 9.5.2.1），则不应推荐再认证，也不应延长认证的效力。公司应告知客户并解释后果。

9.6.3.2.5 在认证到期后，如果公司能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，

终止日期应基于上一个认证周期。

9.6.4 特殊审核

9.6.4.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，公司应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以和监督审核同时进行。

9.6.4.2 提前较短时间通知的审核

公司为调查投诉、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：

a）公司应说明并使获证客户提前了解（如在 8.5.1 所述的文件中）将在何种条件下进行此类审核；

b）由于客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，公司应在指派审核组时给予更多的关注。

9.6.5 暂停、撤销或缩小认证范围

9.6.5.1 公司应有暂停、撤销或缩小认证范围的政策和形成文件的程序，并规定本认证公司的后续措施。

9.6.5.2 发生以下情况（但不限于）时，公司应暂停获证客户的认证资格：

—客户的获证管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求；

—获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；

—获证客户主动请求暂停。

9.6.5.3 在暂停期间，客户的管理体系认证暂时无效。

9.6.5.4 如果造成暂停的问题已解决，公司应恢复被暂停的认证。如果客户未能在本公司规定的时限内解决造成暂停的问题，公司应撤销或缩小其认证范围。

注：多数情况下，暂停将不超过 6 个月。

9.6.5.5 如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，公司应缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

9.7 申诉

9.7.1 公司应有受理和评价申诉并对之做出决定的形成文件的过程。

9.7.2 公司应对申诉处理过程各个层次的所有决定负责。公司应确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。

9.7.3 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

9.7.4 申诉处理过程应至少包括以下要素和方法：

a）受理、确认和调查申诉的过程，以及参考以前类似申诉的结果，决定采取何种措施以回应申诉的过程；

b）跟踪和记录申诉，包括为解决申诉而采取的措施；

c）确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

9.7.5 公司 若收到申诉，应负责及时收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。

9.7.6 公司应确认收到了申诉，并应向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

9.7.7 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知申诉人。

9.7.8 公司应在申诉处理过程结束时正式通知申诉人。

以上规定要求，详见《投诉和申诉/争议处理程序》。

9.8 投诉

9.8.1 公司应对投诉处理过程各层级的决定负责。

9.8.2 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。

9.8.3 公司在收到投诉时，应确认投诉是否与其负责的认证活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，认证机构在调查投诉时应考虑获证管理体系的有效性。

9.8.4 对于针对获证客户的有效投诉，公司还应在适当的时间将投诉告知该客户

9.8.5 公司应有受理和评价投诉并对之做出决定的形成文件的过程。该过程涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要求。

9.8.6 投诉处理过程应至少包括以下要素和方法：

a）受理、确认和调查投诉的过程，以及决定采取何种措施以回应投诉的过程；

b）跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施；

c）确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

注：ISO 10002 为投诉的处理提供了指南。

9.8.7 本公司若收到投诉后应及时负责收集与核实对投诉进行确认所需的一切信息。

9.8.8 在可能时，公司应确认收到了投诉，并向投诉人提供投诉处理的进展报告和结果。

9.8.9 对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知投诉人。

9.8.10 在可能时，公司应在投诉处理过程结束时正式通知投诉人。

9.8.11 公司应与获证客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

以上规定要求，详见《投诉和申诉/争议处理程序》。

9.9 客户的记录

9.9.1 公司应对所有客户（包括所有提交申请的组织、接受审核的组织和获得认证或被暂停或撤销认证的组织）保持审核及其他认证活动的记录。

9.9.2 获证客户记录应包括以下内容：

a) 申请资料及初次认证、监督和再认证的审核报告；

b) 认证协议/合同；

c) 适用时，多场所抽样方法的理由；

注：抽样方法包括为审核特定管理体系和（或）在多场所审核中选取场所而做的抽样。

d) 确定审核时间的理由（见 9.1.4）；

e) 纠正与纠正措施的验证；

f) 投诉和申诉及任何后续纠正或纠正措施的记录；

g) 适用时，委员会的审议和决定；

h) 认证决定的文件；

i) 认证文件，包括与产品（包括服务）、过程相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围；

j) 建立认证的可信度所需的相关记录，如审核员/审查员和技术专家能力的证据；

k) 审核方案。

9.9.3 公司应保证申请组织和客户记录的安全，以确保满足保密要求。运送、传输或传递记录的方式应确保保密。

9.9.4 公司应有关于记录保存的形成文件的政策和程序。获证客户及以往获证客户的记录保存期应为当前认证周期加上一个完整的认证周期。

注：某些情况下，记录需按法律规定保存更长的时间。

以上规定要求，详见《记录控制程序》和《认证项目档案管理规定》。

10 认证机构的管理体系要求

10.1 可选方式

公司应建立、实施和保持一个文件化的、能够支撑并证实其始终满足本文件要求的管理体系。公司除了满足第 5 章至第 9 章的要求外，还应按照下列要求之一建立管理体系：

a) 通用的管理体系要求（见 10.2）； ---属于本公司选用方式，以下详述。

b) 与 GB/T 19001 一致的管理体系要求（见 10.3）。--属于本公司非选方式 ，省略。

10.2 方式 A：通用的管理体系要求

10.2.1 总则

公司应建立、实施和保持一个能够支撑并证实其始终满足 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》的管理体系并形成文件。

最高管理层应为本认证公司的活动制定政策和目标，并形成文件。最高管理层应提供证据，以证实其对按本文件要求建立和实施管理体系的承诺。最高管理层应确保本认证公司的

政策在组织的各个层次上得到理解、实施和保持。 最高管理层应分派下列职责和权力：

a）确保管理体系所需的过程和程序得到建立、实施和保持；

b）向最高管理层报告管理体系的绩效及任何改进需求。

10.2.2 管理体系手册

公司应在管理体系手册或其关联文件中反映本文件的所有适用要求。公司应确保所有相关人员可以获取手册和相关的关联文件。

10.2.3 文件控制

公司应建立程序以控制与本文件实施有关的文件（内部和外部的）。该程序应规定下列方面所需的控制：

a）文件发布前，对其充分性与适宜性进行批准；

b）对文件进行复审，必要时予以更新，并再次批准；

c）确保文件的更改和现行修订状态得到识别；

d）确保在使用场所可以获得适用文件的相关版本；

e）确保文件保持清晰并易于识别；

f）确保外来文件得到识别，并控制其分发；

g）防止作废文件的非预期使用，并在因故保留作废文件时，对其做出适当的标识。

注：文件可以使用任何形式或类型的介质。

以上规定要求，详见《文件控制程序》。

10.2.4 记录控制

公司应建立程序，以对识别、贮存、保护、检索和处置与本文件实施有关的记录以及记录保存期限规定所需的控制。

公司应建立程序以明确与其合同、法律责任相一致的记录保存期限。对这些记录的查阅应与保密安排相一致。

注： 获证客户记录的要求见 9.9。

以上规定要求，详见《记录控制程序》。

10.2.5 管理评审

10.2.5.1 总则

公司最高管理层应建立按策划的时间间隔对管理体系进行评审的程序，以确保管理体系（包括与 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》、GB/T 27065/ISO/IEC 17065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》实施有关的明示的政策和目标）的持续适宜性、充分性和有效性。管理评审应至少每年进行一次。

10.2.5.2 评审输入

管理评审的输入应包括与下列方面有关的信息：

a) 内部审核和外部评审的结果；

b) 客户和利益相关方的反馈；

c) 维护公正性；

d) 纠正措施的状况；

e) 风险应对措施的状况；

f) 以往管理评审的后续措施；

g) 目标的实现情况；

h) 可能影响管理体系的变更；

I) 申诉和投诉。

10.2.5.3 评审输出

管理评审的输出应包括与下列方面有关的决定和措施：

a) 管理体系及其过程的有效性的改进；

b) 与本文件实施有关的认证服务的改进；

c) 资源需求；

d) 组织的方针、政策和目标的修订。

以上规定要求，详见《管理评审程序》。

10.2.6 内部审核

10.2.6.1 公司应建立内部审核程序，以证明认证机构满足本文件要求，并有效地实施和地实施和保持了管理体系。

注：GB/T 19011 为实施内部审核提供了指南。

10.2.6.2 公司应对内部审核方案进行策划，并在策划中考虑拟审核过程和区域的重要程度以及以往审核的结果。

10.2.6.3 内部审核应至少每 12 个月进行一次。如果认证机构能够证明管理体系按照本文件持续地有效运行并保持稳定，则可以减少内部审核的频次。

10.2.6.4 公司应确保：

a) 内部审核的实施人员具备能力，熟悉认证、审核和本文件的要求；

b) 审核员/审查员不审核自己的工作；

c) 将审核结果告知受审核区域的负责人员；

d) 根据内部审核结果及时采取适当的措施；

e) 识别任何改进的机会。

以上规定要求，详见《内部审核程序》。

10.2.7 纠正措施

公司应建立识别和管理其运作中的不符合的程序。必要时，公司还应采取措施消除不符合的原因，以防止其再次发生。纠正措施应与所遇到问题的影响程度相适应。该程序应明确对下列方面的要求：

a) 识别不符合（例如通过有效投诉和内部审核）；

b) 确定不符合的原因；

c) 纠正不符合；

d) 评价确保不符合不再发生的措施的需求；

e) 及时确定和实施所需的措施；

f) 记录所采取措施的结果；

g) 评审纠正措施的有效性。

以上规定要求，详见《纠正措施控制程序》

10.3 方式 B

与 GB/T 19001 一致的管理体系要求 - 属于本公司非选方式，在此，省略。

附录 A（规范性附录）--所要求的知识和技能

表 A.1 明确了本公司应为特定的认证职能确定的知识和技能。“√”指本公司应确定相应的知识和技能的准则和深度。表 A.1 中规定的知识和技能在下文中有更详细的解释，表中用扩号注明了相应解释文本的编号。

表 A.1 的知知识和技能表

知识和技能	认证职能		
	实施申请评审以确定所需的审核组能力、选择审核组成员并确定审核时间	复核审核报告并做出认证决定	审核及领导审核组
经营管理实践的知识			√（见 A.2.1）
审核原则、实践和技巧的知识		√（见 A.3.1）	√（见 A.2.2）
特定管理体系标准和（或）规范性文件的知识	√（见 A.4.1）	√（见 A.3.2）	√（见 A.2.3）
认证机构过程的知识	√（见 A.4.2）	√（见 A.3.3）	√（见 A.2.4）
客户的业务领域的知识	√（见 A.4.3）	√（见 A.3.4）	√（见 A.2.5）
客户的产品、过程和组织的知识	√（见 A.4.4）		√（见 A.2.6）
与客户组织中的各个层级相适应的语言技能			√（见 A.2.7）
作记录和撰写报告的技能			√（见 A.2.8）
表达技能			√（见 A.2.9）
面谈技能			√（见 A.2.10）
审核管理技能			√（见 A.2.11）
注：风险和复杂程度是在决定这些职能中任何一项职能所需的专业能力的水平时考虑的其他因素。			

A.2 管理体系审核员/审查员能力要求

A.2.1 业务管理实践的知识

通用的组织类型、规模、治理、结构与工作场所实务、信息与数据系统、文件系统以及信息技术的知识。

A.2.2 审核原则、实践和技巧的知识

本文件规定的通用的管理体系审核原则、实务和技巧的知识，需足以实施认证审核及评价内部审核过程。

A.2.3 特定管理体系标准和（或）规范性文件的知识

认证所依据的管理体系标准或其他规范性文件的知识，需足以确定体系是否得到有效实施并符合要求。

A.2.4 本公司过程的知识

本公司过程的知识，需足以本公司的程序和过程开展工作。

A.2.5 客户业务领域的知识

客户业务领域的通用术语、实践和过程的知识，需足以在管理体系标准或其他规范性文件的背景下理解该领域的期望。

注：业务领域可理解为经济活动（例如化工、金融服务）。

A.2.6 客户产品、过程和组织的知识

与客户的产品或过程的类型相关的知识，需足以理解该组织如何运行，如何应用管理体系标准或其他相关规范性文件的要求。

A.2.7 与客户组织中的各个层级相适应的语言技能

能够用适宜的术语、措辞和话语与组织任何层次的人员有效地进行沟通。

A.2.8 作记录和撰写报告的技能

能够以足够的速度、准确度和理解力阅读和书写，以记录、做笔记以及有效地沟通审核发现和结论。

A.2.9 表达技能

能以容易理解的方式表述审核发现和结论。审核组长还要能够在公开场合（例如末次会议）表述与听众相适宜的审核发现、结论和推荐意见。

A.2.10 面谈技能

能够通过提开放式、经过良好构思的问题并倾听、理解和评价对方的回答来进行面谈，以获取信息。

A.2.11 审核管理技能

能够实施和管理审核，以在约定的时间框架内获取审核证据。审核组长还要能够主持会议以有效地交流信息，并能够分配任务或在必要时重新分配。

A.3 复核审核报告并做出认证决定的人员的能力要求

这类人员的职能可由一人或多人完成。

A.3.1 审核原则、实践和技巧的知识

本文件规定的通用的管理体系审核原则、实务和技巧的知识，需足以理解认证审核报告。

A.3.2 特定管理体系标准和（或）规范性文件的知识

认证所依据的管理体系标准或其他规范性文件的知识，需足以根据认证审核报告作出决定。

A.3.3 本认证公司过程的知识

本认证公司过程的知识，需足以根据提交复核的信息确定是否达到了认证机构的期望。

A.3.4 客户业务领域的知识

客户业务领域的通用术语、实践和过程的知识，需足以在管理体系标准或其他规范性文件的背景下理解审核报告。

A.4 实施申请评审以确定所需审核组能力、选择审核组成员并确定审核时间的人员的能力要求

这类人员的职能可由一人或多人完成。

A.4.1 特定管理体系标准和（或）规范性文件的知识

知道认证依据的是什么管理体系标准或其他规范性文件。

A.4.2 本认证公司过程的知识

本认证公司过程的知识，需足以指派有能力的审核组成员以及准确地确定审核时间。

A.4.3 客户业务领域的知识

客户业务领域的通用术语、实践和过程的知识，需足以指派有能力的审核组成员以及准确地确定审核时间。

A.4.4 客户产品、过程和组织的知识

与客户的产品或过程的类型相关的知识，需足以指派有能力的审核组成员以及准确地确定审核时间。

附件 1：程序文件修订状态清单

最新状态见程序文件中的清单

序号	文件编号	文件名称	现行版本	发布日期	修订
1.	ZHCL-TP-001	质量目标的监控和测量程序			
2.	ZHCL-TP-002	内部审核程序			
3.	ZHCL-TP-003	管理评审程序			
4.	ZHCL-TP-004	纠正措施和预防措施控制程序			
5.	ZHCL-TP-005	文件控制程序			
6.	ZHCL-TP-006	记录控制程序			
7.	ZHCL-TP-007	信息通报与处理程序			
8.	ZHCL-TP-008	法律法规收集与管理程序			
9.	ZHCL-TP-009	审核方案策划程序			
10.	ZHCL-TP-010	分支工派出机构控制程序			
11.	ZHCL-TP-011	认证人员日常管理程序			
12.	ZHCL-TP-012	认证人员能力分析与评价程序			
13.	ZHCL-TP-013	见证评价人管理程序			
14.	ZHCL-QP-014	质量管理体系认证业务范围专业能力管理程序			
15.	ZHCL-EP-015	环境管理体系认证业务范围专业能力管理程序			
16.	ZHCL-SP-016	职业健康安全管理体系认证业务范围专业能力管理程序			
17.	ZHCL-TP-017	询价管理和合同评审程序			
18.	ZHCL-QP-018	质量管理体系认证服务过程控制程序			
19.	ZHCL-EP-019	环境管理体系认证服务过程控制程序			
20.	ZHCL-SP-020	职业健康安全管理体系认证服务过程控制程序			
21.	ZHCL-TP-021	高级监督和再认证程序			
22.	ZHCL-TP-022	证后审核及管理程序			
23.	ZHCL-TP-023	认证证书的转换程序			
24.	ZHCL-TP-024	投诉和申诉/争议处理程序			
25.	ZHCL-TP-025	批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销和恢复认证程序			
26.	ZHCL-TP-026	认证证书、认证标志及注册状态管理程序			
27.	ZHCL-TP-027	认证风险控制程序			
28.	ZHCL-TP-028	认证公正性管理规定			

29.	ZHCL-TP-029	高级管理人员管理程序			
30.	ZHCL-TP-030	财务管理程序			

附件 2：工作文件清单

序号	文件编号	文件名称
1	ZHCL-T-WI-001	专业分类分组管理规定
2	ZHCL-T-WI-002	作业指导书编制规定
3	ZHCL-T-WI-003	认证有效性稽查规定
4	ZHCL-T-WI-004	各部门及岗位任职资格条件和职责要求汇编
5	ZHCL-T-WI-005	拟认证组织须知
6	ZHCL-T-WI-006	多现场审核规定
7	ZHCL-T-WI-007	管理体系（QES）审核时间管理规定
8	ZHCL-T-WI-008	结合审核的管理规定
9	ZHCL-T-WI-009	审核资料审查规定
10	ZHCL-T-WI-010	获证组织须知
11	ZHCL-T-WI-011	计算机信息系统管理规定
12	ZHCL-T-WI-012	认证风险储备金管理规定
13	ZHCL-T-WI-013	认证项目档案管理规定
14	ZHCL-T-WI-014	审核组长指引
15	ZHCL-T-WI-015	获证企业客户经理管理规定
16	ZHCL-T-WI-016	实习审核员/审查员经历积累服务管理规定
17	ZHCL-T-WI-017	审核组组成及管理规定
18	ZHCL-T-WI-018	现场审核时间和抽样量的规定
19	ZHCL-T-WI-019	客户经理目标责任制绩效考核办法
20	ZHCL-T-WI-020	届满再认证合同回签运作规定
21	ZHCL-T-WI-021	认证人员验证与评价管理规定
22	ZHCL-T-WI-022	证书转换监督管理规定
23	ZHCL-T-WI-023	高级管理人员选择、聘用、考核规定

附件 3：公正性委员会章程

第一章　总则

第一条 公正性委员会是根据 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第一部分：要求》的规定，为保证 ZHCL 各项认证评审工作的公正性、准确性，维护客户的合法权益而设立的非常设机构。

第二条 公正性委员会的业务活动应遵守国家有关法律法规，同时遵循国际惯例。公正性委员会的工作应坚持公正、高效的原则。

第二章　组成

第一条 公正性委员会由获证组织，获证组织的顾客，行业协会代表，质量/环境/安全生产政府监管机构或其他政府部门的代表（现任或曾任），或非政府组织（包括消费者组织）的代表等各方面人员组成。在人员构成上，任何一方不得处于支配地位。

第二条 公正性委员会设主任委员 1 名、副主任委员若干名、委员若干名；公正性委员会委员由各方面的相关单位协商推荐，主任委员、副主任委员由公正性委员会全体会议选举产生，任期四年。在任期内，根据委员所在单位意见，可以在其内部根据工作需要调换委员人选，并告知全体委员。

第三章　职责

第一条 协助制定与认证活动公正性有关的政策，包括质量方针和目标、有关政策和程序，审查管理评审的结果和年度总结报告；

第二条 审查年度财务报表及其它有关重大事宜，抵制公司允许商业或其它考虑妨碍认证活动的持续客观性的任何倾向；

第三条 对影响认证可信度的事宜(包括公开性和公众认识)提出建议；

第四条 审查公司的公正性分析报告和财务分析报告，至少每年对公司审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查；

第五条 审查分公司、办事处的设立，审核认证领域和专业范围的扩大。

第六条 审议 ZHCL 工作的财务收支状况。

第七条 审议确认 ZHCL 业务范围的申请。

第八条 授权批准成立一些委员会、工作组织或授权个人代表开展规定的活动。

第四章　办事程序

第一条 公正性委员会全体会议是公正性委员会的决策机构。公正性委员会全体会议应有具有 3/4 以上投票权的委员或其代表出席，且其中必须有供方和社会公众方的委员或其代表。公正性委员会全体会议的决议需经在获证组织，获证组织的顾客，行业协会代表，政府监管机构或其他政府部门的代表，或非政府组织（包括消费者组织）的代表等各方的多数

同意的情况下，方可通过形成该事项的决议并生效。

第二条 公正性委员会全体会议每年至少召开一次。根据需要，由公正性委员会主任提议可临时举行全体大会。

第三条 全体会议休会期间，授权公正性委员会主任行使本章程第十一条、第十二条的审批职责。

第四条 公正性委员会休会期间，公正性委员会主任履行审批职责中涉及特殊专业的，应征得相关委员的同意或委托 ZHCL 技术委员会相关委员审批，并在下一次公正性委员会全体会议时向全体委员通报。

第五条 全体会议休会期间，授权公正性委员会主任或副主任按照公正性委员会处理申诉/投诉规则受理和处理向公正性委员会提出的有关 ZHCL 工作的申诉/投诉，处理各方委员提出的关于 ZHCL 对供方监督活动的有关意见。

第六条 公正性委员会有权填写不适当行为通报表，将 ZHCL 的不适当行为向认可机构报告。

第七条 公正性委员会委员应与 ZHCL 签订“公正性和保密协议”，并遵守保密规定。未经公正性委员会主任书面授权，不论是否得到 ZHCL 和供方书面同意，公正性委员会成员均不得泄露关于 ZHCL 和供方经营情况的任何秘密。

第五章附则

第一条 本章程经公正性委员会全体会议表决通过。

第二条 本章程授权公正性委员会主任负责解释。