

## 电子电气产品限用管理体系

### 认 证 实 施 规 则

文件编号: ZLRZ-RZGZ-031

文件版本: B/2

编 制: 技术部

审 核: 

批 准: 

发布日期: 2022年6月20日 修订日期: 2025年11月24日 实施日期: 2025年11月24日

## 目录

1 适用范围 .....	3
2 认证依据 .....	3
3 对本公司基本要求 .....	3
4 对认证人员的基本要求 .....	4
5 认证程序 .....	4
5.1 认证申请 .....	4
5.2 申请评审 .....	5
5.3 认证合同 .....	6
5.4 审核方案和审核策划 .....	7
5.5 实施审核 .....	9
5.6 初次认证 .....	9
5.7 监督审核 .....	11
5.8 再认证 .....	11
5.9 特殊审核 .....	12
5.10 不符合项及其验证 .....	12
5.11 审核报告 .....	12
5.12 认证决定 .....	14
6 认证证书和认证标志 .....	14
6.1 总则 .....	15
6.2 认证证书 .....	15
6.3 认证标志 .....	16
7 认证资格的暂停、撤销和注销 .....	16
7.1 总则 .....	16
7.2 认证资格的暂停 .....	16
7.3 认证资格的撤销 .....	17
7.4 认证资格的注销 .....	17
8 申诉（投诉）处理 .....	17
9 信息公开与报告 .....	18
10 认证记录 .....	18
11 其他 .....	19
11.1 认证标准换版 .....	19
11.2 内部审核 .....	19
11.3 同行评议 .....	19
11.4 电子电气产品限用物质管理体系技术服务 .....	20
12 附则 .....	20
附录 A .....	20

## 1 适用范围

本规则用于规范依据 GB/T 31274 《电子电气产品限用物质管理体系 要求》 标准开展的电子电气产品限用物质管理体系认证活动。

本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准，对电子电气产品限用物质管理体系认证实施过程作出具体规定，明确本公司对认证过程的管理责任，保证电子电气产品限用物质管理体系认证活动的规范有效。

本规则是本公司及申请组织与获证组织在电子电气产品限用物质管理体系认证活动中的基本要求，本公司在该项认证活动中应当遵守本规则。

## 2 认证依据

《电子电气产品限用物质管理体系 要求》(GB/T 31274)

## 3 对本公司基本要求

3.1 获得国家认监委批准，取得从事 QMS 认证的资质。

3.2 开展电子电气产品限用物质管理体系认证活动，应当围绕国家经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家安全和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

3.3 内部管理和认证活动符合 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 1 部分：要求》和 GB/T 27021.3/ISO/IEC 17021-3 《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 3 部分：质量管理体系审核与认证能力要求》，以确保本公司持续满足开展电子电气产品限用物质管理体系认证的基本要求。

3.4 建立风险防范机制，对从事电子电气产品限用物质管理体系认证活动可能引发的风险和责任采取合理有效措施。本公司能证明已对其开展的电子电气产品限用物质管理体系认证活动可能引发的风险进行了评估，对可能引发的责任做出了充分安排（如保险或储备金）。

3.5 建立认证人员管理制度，包括认证人员的能力要求准则，选择、评价和聘用程序，以及能力提升机制。确保从事电子电气产品限用物质管理体系认证的人员持续具备相应素质和能力。

3.6 应对其认证活动的公正性负责，不允许商业、财务或其他压力损害公正性。如：不得将申请认证的组织（以下简称“申请组织”）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

3.7 对认证活动中所知悉的国家秘密、商业秘密负有保密义务。应通过在法律上具有强制实施力的协议，确保在认证活动中所获得的信息在未经申请组织书面同意的情况下，不向第三方透露（监管有要求的除外）。

3.8 应对电子电气产品限用物质管理体系认证活动的真实性、有效性负责，加强认证人员的管理及素质、能力提升，合理安排审核员的工作量。

## 4 对认证人员的基本要求

4.1 遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。

4.2 认证审核员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的质量管理体系审核员注册资格。经电子电气产品限用物质管理体系培训，考试合格后颁发电子电气产品限用物质管理体系审核员证书。

4.3 专业认证人员应具有相应行业的专业能力（专业能力可参照质量管理体系专业能力评价准则）。

4.4 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知本公司他们所了解的任何可能使其或本公司陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。

4.5 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事电子电气产品限用物质管理体系认证工作相适宜的能力。

## 5 认证程序

### 5.1 认证申请

#### 5.1.1 本公司应向申请组织至少公开以下信息：

- (1) 可开展认证业务的范围，获得认可的情况，以及分支机构业务的情况；
- (2) 开展电子电气产品限用物质管理体系认证活动所依据的认证标准或其他规范性要求以及相关的认证方案、认证流程；
- (3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- (4) 拟向组织获取的信息以及保密规定；
- (5) 认证收费标准；

- (6) 认证证书、认证标志及相关的使用规定;
- (7) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定;
- (8) 认证标准换版的规定;
- (9) 其他需要公开的信息。

### 5.1.2 提出认证申请时，申请组织应具备以下条件：

- (1) 取得法人资格（或其组成部分）；
- (2) 取得相关法规规定的行政许可；
- (3) 已按认证标准建立电子电气产品限用物质管理体系体系，且运行满3个月；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、撤销认证证书已满一年（适用时）；
- (5) 原发证机构被国家认监委撤销认证资质已满三个月（适用时）；
- (6) 未被行政监管部门责令停业整顿；
- (7) 未被列入国家企业信用信息公示系统和“信用中国”发布的严重违法失信名单；
- (8) 其他应具备的条件。

### 5.1.3 本公司应要求申请组织委托人提供以下信息和文件资料：

- (1) 认证申请，包括申请组织的名称、地址、认证标准、申请的认证范围、认证范围内组织人员数量及影响体系有效性的外包过程；
- (2) 法律地位的证明性文件，当电子电气产品限用物质管理体系覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明性文件；
- (3) 申请认证范围所涉及的相关法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；
- (4) 组织机构及职责；
- (5) 认证范围内产品和服务符合中华人民共和国相关法律、法规和有关规范的要求；
- (6) 电子电气产品限用物质管理体系体系运行满足3个月的证据；
- (7) 三年内所发生与质量的行政处罚不合格的情况以及整改情况；
- (8) 其他需要提供的文件。

## 5.2 申请评审

### 5.2.1 本公司建立《认证申请评审管理程序》，对申请组织提交的申请文件和资料实施

申请评审，以确定是否受理认证申请并保存相应评审记录。

5.2.2 满足以下条件的，本公司可以受理认证申请：

- (1) 申请组织已具备受理条件（见 5.1.2）；
- (2) 本公司具备实施认证的能力；
- (3) 双方就认证事宜达成一致。

5.2.3 对于新的申请组织，本公司按照初次认证开展认证活动，无论其是否持有其他本公司颁发的电子电气产品限用物质管理体系有效证书。

5.2.4 本公司应将申请评审的结果告知申请组织。

### 5.3 认证合同

5.3.1 通过申请评审的，本公司与申请组织签订具有法律效力的认证合同，以明确申请组织和本公司的责任。

5.3.2 本公司的责任至少包括：

- (1) 及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书，通过本公司网站或者其他形式向社会公布获证信息；
- (2) 对获证组织电子电气产品限用物质管理体系体系运行情况进行有效监督，发现获证组织的电子电气产品限用物质管理体系不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证证书；
- (3) 因本公司原因（如机构或认证资质被注销或撤销）导致获证组织电子电气产品限用物质管理体系证书无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织的经济损失。

5.3.3 获证组织的责任至少包括：

- (1) 遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料和信息，通过电子电气产品限用物质管理体系认证后持续有效运行电子电气产品限用物质管理体系；
- (2) 配合认证监管部门的监督检查，配合本公司对投诉的调查；
- (3) 应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志、信息；
- (4) 发生如下情况，应及时向本公司通报：在认证范围内发生重大质量、环境、资产事故、电子电气产品限用物质管理体系不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况等；
- (5) 承担选择本公司的风险，如：因本公司资质被撤销而带来的认证证书无法使用

的风险；

## 5.4 审核方案和审核策划

### 5.4.1 审核方案

5.4.1.1 本公司建立《认证策划管理程序》，针对每一认证组织建立认证周期内的审核方案，以清晰地识别所需的审核活动。

5.4.1.2 初次认证的审核方案应包括两阶段初次审核、获证后的监督审核和认证到期前进行的再认证审核。

注：一个认证周期通常为 3 年，从初次认证（或再认证）决定算起，至认证的有效期截止。

5.4.1.3 初次认证审核和再认证审核是对申请组织完整体系的审核，应覆盖 GB/T 31274 所有要求，以及认证范围内的典型服务。认证证书有效期内的监督审核应覆盖 GB/T 31274 所有要求。

5.4.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在证书签发起 12 个月内进行。此后，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，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

5.4.1.5 本公司应申请组织不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的电子电气产品限用物质体系控制水平来策划对不同班次实施的审核程度，以确保审核的有效性；

- 1) 每次审核应至少对其中一个班次的生产或服务的活动现场进行审核；
- 2) 对于未审核的班次，应记录不对其审核的理由。

### 5.4.2 审核时间

5.4.2.1 审核时间包括在申请组织现场的审核时间以及在现场审核以外的实施策划、文件审核和编写审核报告等活动的时间。审核时间以人天计，1 人天为 8 小时。如果每天的实际工作时间不足 8 小时，则应延长审核天数以满足人天要求。

5.4.2.2 本公司以附录 A 所规定的审核时间为基准，考虑申请组织有效人数、电子电气产品限用物质管理体系风险类型等因素，建立文件化的不同类型审核的审核时间（包括现场审核时间）的确定方法。

5.4.2.3 每次审核的审核时间的确定过程应形成记录，尤其是减少审核时间的理由，减少的时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 30%，现场审核时间不得少于所确定的审核时间的 80%。

5.4.2.4 本公司建立结合审核时间的确定方法，电子电气产品限用物质管理体系和其他管理体系实施结合审核时，结合审核的总审核时间不得少于多个单独体系所需审核时间之和的 80%。

### 5.4.3 多场所抽样方案

5.4.3.1 本公司建立并实施多场所组织认证抽样的规则并遵照执行，策划并保留多场所组织的抽样及确定审核时间的记录。

5.4.3.2 多场所抽样应基于与申请组织活动或过程性质相关的电子电气产品限用物质管理体系风险的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及电子电气产品限用物质管理体系风险类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审核。对多个相似场所可进行抽样审核，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

(1) 初次认证审核:  $Y = \sqrt{X}$

(2) 监督审核:  $Y = 0.6 \sqrt{X}$

(3) 再认证审核:  $Y = 0.8 \sqrt{X}$

注：其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

5.4.3.3 分场所审核人日的计算方法参见 5.4.2，且现场审核时间不得少于依据附录 A 所确定的现场审核时间的 50%。

### 5.4.4 组建审核组

5.4.4.1 本公司根据实现审核目的所需的能力和公正性要求组建审核组，每个审核组应包括：

(1) 审核组长，本公司建立《人力资源管理程序》来确认审核组长的选择、培训以及任用，审核组长应当具有管理和领导审核组达成审核目标的知识和技能，其能力应至少满足 GB/T 19011《管理体系审核指南》标准中对审核组长的通用要求；

(2) 至少一名与申请组织所属认证业务范围相匹配的电子电气产品限用物质管理体系专业人员（专业审核员或技术专家）。电子电气产品限用物质管理体系和其他管理体系实施结合审核的，审核组还应包括其他管理体系的专业人员，确保专业人员的能力覆盖实施结合审核的全部管理体系；

5.4.4.2 技术专家主要负责为审核组提供技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间。

5.4.4.3 实习审核员应在正式审核员的指导下参加审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由负责指导的正式审核员承担责任。审核组中实习审核员的数量不得超过正式审核员的数量。

5.4.4.4 审核组成员不得与申请组织存在利益关系。

## 5.4.5 审核计划

5.4.5.1 本公司依据审核方案为每次现场审核制定审核计划。审核计划至少包括：审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期、时间安排和场所、审核组成员及审核任务安排。其中，审核员应注明电子电气产品限用物质管理体系审核员注册号，专业审核员和技术专家应标明专业代码，在职技术专家应注明工作单位。

5.4.5.2 现场审核应安排在申请组织的生产或服务处于正常运行时进行。

5.4.5.3 现场审核开始之前，应将审核计划提交给申请组织并经其确认。如需要临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

## 5.5 实施审核

5.5.1 审核组应按照审核计划实施审核，并采用中文记录审核过程，可使用图片、音像等作为补充材料。

5.5.2 审核组应会同申请组织召开首、末次会议，申请组织的最高管理者（因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员）、电子电气产品限用物质管理体系相关部门负责人应参加会议，缺席应记录理由。审核组应保留首、末次会议签到记录。审核组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审核的网络签到。

5.5.3 发生下列情况时，审核组应向本公司报告，经同意后终止审核：

- (1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- (2) 申请组织实际情况与申请材料有重大不一致；
- (3) 其他导致审核程序无法完成的情况。

## 5.6 初次认证

5.6.1 初次认证审核应分为两个阶段实施：第一阶段审核和第二阶段审核。

### 5.6.2 第一阶段审核

5.6.2.1 第一阶段审核的目的是通过了解申请组织的电子电气产品限用物质管理体系和其对第二阶段的准备情况，确定其是否具备接受第二阶段审核的条件并策划第二阶段审核的关注点。第一阶段审核的内容包括但不限于以下方面：

(1) 了解申请组织的情况，包括其活动、产品和服务、工艺流程、现场运作以及适用的法律、法规和其他规范标准；

(2) 评审申请组织电子电气产品限用物质管理体系体系文件，确认其与组织业务活

动及产品和服务相吻合；

- (3) 审核申请组织理解和实施 GB/T 31274 标准的情况，特别是对电子电气产品限用物质管理体系关键绩效、过程和运行及设施管理目标识别情况；
- (4) 申请组织是否为第二阶段审核做好准备，已实施了内审和管理评审；
- (5) 确认申请组织电子电气产品限用物质管理体系认证范围、体系覆盖范围内有效人数和场所；
- (6) 申请组织和服务符合相关法律法规及强制性标准的情况。

5.6.2.2 为达到第一阶段审核的目的和要求，除下列情况外，第一阶段审核活动应在申请组织现场实施：

- (1) 申请组织已获本公司颁发的其他领域的有效认证证书，本公司已对申请组织电子电气产品限用物质管理体系有充分了解；
- (2) 本公司有充足的理由证明申请组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，通过对其提交文件和资料的审核可以达到第一阶段审核的目的和要求；
- (3) 申请组织获得了经认可机构认可的其他机构颁发的有效的电子电气产品限用物质管理体系认证证书，通过对其文件和资料的审核可以达到第一阶段审核的目的和要求。

本公司应记录未在现场进行第一阶段审核的理由。

5.6.2.3 本公司将申请组织是否具备二阶段审核条件的结论书面告知申请组织，包括所识别的需引起关注的、在二阶段可能被判定为不符合项的问题。

### 5.6.3 第二阶段审核

5.6.3.1 第二阶段审核的目的是评价申请组织电子电气产品限用物质管理体系的实施情况，包括对 GB/T 31274 标准要求的符合性和体系的有效性。

5.6.3.2 第二阶段审核应在申请组织的现场实施，至少覆盖以下内容：

- (1) 申请组织与 GB/T 31274 标准的符合情况及证据；
- (2) 依据电子电气产品限用物质管理体系关键绩效、目标和指标，对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- (3) 申请组织实施电子电气产品限用物质管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求方面的绩效；
- (4) 申请组织过程的运作控制；
- (5) 申请组织的内部审核和管理评审是否有效；
- (6) 针对申请组织电子电气产品限用物质管理体系方针的管理职责。

## 5.7 监督审核

5.7.1 本公司对获证组织进行有效跟踪，包括依据审核方案对获证组织开展的监督审核，以确认获证组织电子电气产品限用物质管理体系与 GB/T 31274 标准的持续符合性和运行的有效性。

5.7.2 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务；并确保在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务的设备管理过程。

5.7.3 监督审核应重点关注获证组织的变更以及电子电气产品限用物质管理体系绩效的持续改进，监督审核的内容至少包括：

- (1) 内部审核和管理评审是否规范和有效；
- (2) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正措施及效果；
- (3) 电子电气产品限用物质管理体系在实现获证组织目标和电子电气产品限用物质管理体系预期结果方面的有效性；
- (4) 为持续改进而策划的活动的进展；
- (5) 持续的运作控制；
- (6) 任何变更；
- (7) 认证证书、认证标志的使用和（或）任何其他对认证信息的引用；
- (8) 电子电气产品限用物质管理体系相关投诉的处理。

5.7.4 监督审核的时间应根据获证组织当前情况（有效人数和电子电气产品限用物质管理体系风险类型）确定，不少于依据附录 A 所确定的初次认证审核时间的 1/3。

## 5.8 再认证

5.8.1 获证组织拟继续持有认证证书的，应至少在认证证书到期前 3 个月向本公司提出再认证申请，逾期则按初次认证申请处理。

5.8.2 本公司依据审核方案实施再认证审核，以判断获证组织的电子电气产品限用物质管理体系作为一个整体与 GB/T 31274 持续符合性和运行的有效性。

5.8.3 再认证审核应在获证组织现场进行，并至少应在认证证书到期前完成。再认证审核的内容至少应包括：

- (1) 结合其内部环境和外部环境的变化情况，确认获证组织电子电气产品限用物质管理体系有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；
- (2) 电子电气产品限用物质管理体系绩效持续改进的证实；

(3) 电子电气产品限用物质管理体系在实现获证组织目标和电子电气产品限用物质管理体系预期结果方面的有效性。

5.8.4 再认证审核策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的电子电气产品限用物质管理体系绩效，包括调阅以往的监督审核报告。

5.8.5 再认证审核的审核时间应按 5.4.2 的要求，根据获证组织当前情况（有效人数和电子电气产品限用物质管理体系风险类型）来确定，不少于依据附录 A 所确定的初次认证审核时间的 2/3。

## 5.9 特殊审核

### 5.9.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，本公司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。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

### 5.9.2 提前较短时间通知的审核

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或不通知获证组织的情况下进行审核：

- (1) 本公司说明并使获证组织提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- (2) 由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，本公司应在指派审核组时给予更多的关注。

## 5.10 不符合项及其验证

5.10.1 对审核中发现的不符合项，本公司要求申请组织在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

5.10.2 本公司对申请组织所采取的纠正措施的有效性进行验证。本公司可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由本公司在下次审核时验证。

5.10.3 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

- (1) 审核结束之日起 6 个月内完成；

5.10.4 对于申请组织未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，本公司不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

## 5.11 审核报告

5.11.1 本公司就每次审核向申请组织提供书面的审核报告。审核组长应对审核报告的

内容负责。

5.11.2 审核报告的内容应准确、简明和清晰，反映申请组织电子电气产品限用物质管理体系的真实状况，描述对照 GB/T 31274 标准的符合性和有效性的客观证据信息，及对认证结论的推荐意见。

5.11.3 审核报告至少应包括或引用以下内容：

- (1) 本公司名称；
- (2) 申请组织的名称和地址及其代表；
- (3) 审核类型（例如初次、监督、再认证或其他类型审核）；(4) 结合、联合或一体化审核情况（适用时）；
- (4) 审核准则；
- (5) 审核目的及其是否达到的确认；
- (6) 审核范围，特别是标识出所审核的组织、职能单元或过程，以及审核时间；
- (7) 任何偏离审核计划的情况及其理由；
- (8) 任何影响审核方案的重要事项；
- (9) 审核组成员姓名、身份及任何与审核组同行的人员；
- (10) 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；
- (11) 应描述与审核类型的要求一致的审核发现、审核证据（或审核证据的引用）以及审核结论，重点反映申请组织主要产品和服务提供过程与控制情况、内部审核和管理评审的过程、所取得的绩效，申请组织实际情况与其预期企业设施管理目标之间存在的差距和改进机会；
- (12) 行政监管部门在企业产品/服务质量、设施等方面抽查的不合格情况，及主要原因分析和整改措施的有效性（适用时）；
- (13) 上次审核后发生的影响申请组织电子电气产品限用物质管理体系的重要变更（适用时）；
- (14) 申请组织对认证证书和认证标志的使用进行着有效的控制（适用时）；
- (15) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）；
- (16) 已识别出的任何未解决的问题；
- (17) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；
- (18) 审核组的推荐意见以及对认证范围适宜性的结论。

5.11.4 本公司保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

5.11.5 本公司将审核报告提交申请组织。

5.11.6 对终止审核的项目，审核组应将终止审核的原因以及已开展的工作情况形成报告，本公司将此报告提交给申请组织。

## 5.12 认证决定

5.12.1 本公司建立《认证决定管理程序》，对审核报告、不符合项的纠正措施及验证情况和其他信息进行综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员应为本公司管理控制下的专职认证人员，并不得为审核组成员，能力应满足《人力资源管理程序》。认证决定过程不得外包，认证决定须由本公司的专职工作人员做出。

5.12.2 本公司应有充分的证据确认申请组织满足下列条件时，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

（1）5.1.2 中的认证条件；

（2）对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性；对于轻微不符合，已评审、接受了申请组织的纠正措施或计划采取的纠正措施；

（3）申请组织的电子电气产品限用物质管理体系总体符合 GB/T 31274 标准要求且运行有效；

（4）申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.12.3 初次认证审核的认证决定应在现场审核后 6 个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施一次第二阶段审核。

5.12.4 再认证审核需要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，做出是否更新的认证决定。

5.12.5 申请组织不能满足 5.12.2 要求的，本公司应以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

5.12.6 对于监督审核，本公司在满足下列条件时，可根据审核组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

（1）监督审核未发现严重不符合项及其他可能导致认证资格暂停、撤销的情况；

（2）获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

（3）本公司建立了《保持认证管理程序》并予以实施，可确保监督审核活动的有效性。

## 6 认证证书和认证标志

## 6.1 总则

6.1.1 本公司制定《认证证书及注册管理程序》，要求获证组织正确使用电子电气产品限用物质管理体系认证证书和认证标志，以满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

6.1.2 获证组织可以在认证有效期内使用电子电气产品限用物质管理体系认证标志，并接受本公司的监督管理。

6.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用电子电气产品限用物质管理体系认证标志。

6.1.4 本公司发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

## 6.2 认证证书

6.2.1 本公司应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

6.2.2 电子电气产品限用物质管理体系认证证书的有效期最长为3年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期。

6.2.3 对每张电子电气产品限用物质管理体系认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，具体详见《认证证书及注册管理程序》。

6.2.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

6.2.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

(1) 获证组织名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的电子电气产品限用物质管理体系覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

(2) 获证组织电子电气产品限用物质管理体系所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

(3) 认证依据的认证标准 GB/T 31274 所采用的当时有效版本的完整标准号；

(4) 证书签发日期和有效截止日期，证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

(5) 证书编号（或唯一的识别代码）；

- (6) 本公司名称、地址；
- (7) 认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；
- (8) 证书信息及证书状态的查询途径。

## 6.3 认证标志

本公司《认证证书及注册管理程序》中自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不违反法律、行政法规的规定，不与国家推行的认证标志相同或者近似，不妨碍社会管理，不有损社会道德风尚。

## 7 认证资格的暂停、撤销和注销

### 7.1 总则

本公司制定《认证证书及注册管理程序》中对认证资格暂停、撤销和注销进行管理，不得随意暂停、撤销和注销认证资格。

### 7.2 认证资格的暂停

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，本公司应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 电子电气产品限用物质管理体系持续或严重不满足认证要求的；
- (2) 不满足电子电气产品限用物质管理体系适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与企业设施管理相关的行政处罚；
- (4) 发生较大或重大设施管理事故，反映获证组织电子电气产品限用物质管理体系运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与电子电气产品限用物质管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；

- (11) 发生与企业设施管理相关的重大舆情;
- (12) 主动请求暂停的;
- (13) 其他应暂停认证资格的。

7.2.2 本公司可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过 6 个月。

7.2.3 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，本公司恢复其认证资格，并保留相应证据。

### 7.3 认证资格的撤销

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，本公司在获得相关信息并确认后 5 个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的;
- (2) 被国家企业信用信息公示系统和“信用中国”列入严重违法失信名单的;
- (3) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的;
- (4) 认证范围内因获证组织违规造成重大产品和服务等不符合设施管理要求的;
- (5) 有其他严重违反电子电气产品限用物质管理体系相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的;
- (6) 电子电气产品限用物质管理体系没有运行或者已不具备运行条件的;
- (7) 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，或者本公司已要求其纠正但超过 1 个月仍未纠正的;
- (8) 其他应撤销认证资格的。

### 7.4 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，本公司注销其认证资格，并保留相应证据。

## 8 申诉（投诉）处理

8.1 本公司应建立《投诉和申诉管理程序》，并遵照执行。

认证委托人或认证委托人对认证决定有异议的，可以向本公司提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向本公司提出投诉。

8.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。本公司对

申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

8.3 本公司应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

8.4 认为本公司未遵守认证相关法律法规或本规则，并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向本公司所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

## 9 信息公开与报告

9.1 本公司建立《信息公开、备案与报送管理程序》，并遵照执行。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- (1) 上一年度工作报告；
- (2) 社会责任报告；
- (3) 认证计划及认证结果；
- (4) 认证证书的状态；
- (5) 其他应报告的信息。

9.2 本公司应至少在审核实施前 3 天，将审核计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报管理体系审核结果信息。

9.3 本公司在颁发认证证书后，在 30 个工作日内，将认证结果相关信息报送国家认监委。

本公司应通过公司网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方法。

9.4 本公司通过网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息，暂停证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。本公司应在暂停、撤销、注销认证证书之日起 2 个工作日内，按规定程序和要求报国家认监委。

## 10 认证记录

10.1 本公司建立《记录管理程序》对认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起 2 年以上。

10.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- (1) 认证申请书；

- (2) 认证申请评审记录;
- (3) 认证合同;
- (4) 审核方案;
- (5) 审核计划;
- (6) 首、末次会议签到表;
- (7) 现场审核记录;
- (8) 不符合项报告及验证记录;
- (9) 审核报告;
- (10) 认证决定记录。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的纸质版原件。签字或盖章的认证记录至少包括：

- (1) 认证申请书;
- (2) 认证合同;
- (3) 审核计划;
- (4) 首、末次会议签到表;
- (5) 不符合报告;

10.4 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

## 11 其他

### 11.1 认证标准换版

本公司应按照国家市场监管部门统一制订发布的 GB/T 31274 标准的换版工作要求，执行落实标准的换版工作，确保组织能够及时获得新版标准认证。

### 11.2 内部审核

本公司建立《内部审核程序》并遵照执行，确保至少每年开展情况实施内部审核。内部审核应包括对本规则执行情况的自查，并保持相应记录和报告。

### 11.3 同行评议

本公司积极配合国家认证监管部门组织安排的对本公司实施的同行评议活动，并在

要求的时间内对同行评议中发现的电子电气产品限用物质管理体系认证活动中存在的问题采取有效的纠正措施，以持续符合本规则的要求。

## 11.4 电子电气产品限用物质管理体系技术服务

本公司可为组织提供电子电气产品限用物质管理体系技术服务。为确保没有利益冲突，参与了对某组织电子电气产品限用物质管理体系技术服务的人员，2年内不应被本公司安排针对该组织的审核或其他认证活动。

## 12 附则

12.1 本规则内容提及 GB/T 31274 标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

12.2 本公司可开展电子电气产品限用物质管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行电子电气产品限用物质管理体系标准，但不得针对特定的组织提供具体的解决方案。



## 附录 A

### 电子电气产品限用物质管理体系认证审核时间要求

有效人数	审核时间 第 1 阶段十第 2 阶段 (天)	有效人数	审核时间 第 1 阶段十第 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：1.有效人数包括认证范围内涉及的所有全职人员（含每个班次的人员）。审核时将在场的非固定人员（季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。
- 2.对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。
- 3.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，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

### 更改控制页

序号	更改部门	主要更改内容	更改方式	更改时间
1	技术部	依据国家认监委关于加强认证规则管理的公告，对认证规则进行修订。	整体换至B版	2025.4.30

2	技术部	1、认证依据由QC08000变更GB/T 31274	B/1	2025. 8. 13
3	技术部	认证规则在备案审核时，指出远程审核不合理，删除5.4.5 远程审核方法.	B/2	2025, 11. 24



# 程序文件

## 认证申请评审管理程序

编制: 市场部

版本号: B 版

审核:

修订号: B/1

批准:

受控部门: 技术部

2021年12月26日发布

2025年8月12日修改

2025年8月12日实施

山东质联认证有限公司

	<b>认证申请评审管理程序</b>	文件编号 版次 页码	ZLRZ-CX12-2024 B/1 2/8
---	-------------------	------------------	------------------------------

## 更改控制页

序号	更改部门	主要更改内容	更改方式	更改时间
1	市场部	完善补充 CCO1 要求, 修改内容超过 1/3, 整体换版	整体换至 B 版	2024.10.26
2	市场部	完善 CANS-CC106 标准中 3.1 条款的要求, 在“认证申请”部分增加第 4) 项: 当申请组织申请两个或以上管理体系认证时, 需在“认证申请表”中确认其管理体系的一体化程度信息, 包括文件整合、管理体系要素整合及职责整合的情况。若申请组织采用单一管理体系统筹管理多维度组织绩效, 其典型特征包括(但不限于)以下方面: a~g。 在“监督和再认证活动”中追加需要确认 IMS 的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。	B/1	2025.7.25
3	市场部	涉及新增领域的, 合同评审人员依据“认证申请”内容评审; 不涉及新增领域但存在变更的, 合同评审人员起草《现场审核认证信息变更传递单》进行评审传递。	B/1	2025.8.12

	<h1>认证申请评审管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX12-2024
		版 次	B/1
		页 码	3/8

## 1. 目的

为确保认证申请和申请受理阶段的相关活动符合相关认证要求，特制定本文件。

## 2. 范围

本文件适用于本公司认证申请受理中所涉及的相关活动。

## 3. 引用文件

3.1 CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》；

3.2《质量管理体系认证规则》；

## 4. 管理职责

4.1 市场部认证业务人员负责向拟申请管理体系认证组织的授权代表，介绍认证申请、认证审核有关事宜，提供有关认证审核的公开文件，签订认证合同书；

4.2 市场部认证申请评审人员负责对申证顾客提交的资料予以评审；

## 5. 管理程序

### 5.1 管理流程



### 5.2 管理过程

管理活动	管理要求
认证申请	<p>1. 申请组织进行信息查询及提出认证意向时，市场部应向申请组织告知如下信息：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 本机构认证业务范围；</li> <li>2) 本机构认证基本要求；</li> <li>3) 本机构认证流程和要求，包括批准、保持、变更、暂停和撤销认证的条件；</li> <li>4) 本机构公正性及保密声明；</li> <li>5) 本机构认证收费办法和认证审查时间的确定原则；</li> <li>6) 本机构公司及申请方/获证组织双方的权利和义务；</li> <li>7) 本机构申诉、投诉管理程序；</li> <li>8) 认证证书、认证标志的使用规则</li> </ol> <p>详见《ZLRZ-GZ05 拟认证组织须知》，本公司向申请组织或市场提供的信息应准确且不使人产生误解。</p> <p>2. 当申请组织提出认证申请时，申请组织需提交企业简介、管理体系/服务认证申请书（应在公司官网下载并填写公司编制的统一格式的“管理体系/服务认证申请书”），并按相关认证规则要求提供相关附件及证明材料，主要包括（但不仅限于）：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 认证申请书，（含承诺书，承诺所报送资料真实、完整，并加盖公章）。</li> <li>2) 基本信息证明材料。包括但不限于：           <ol style="list-style-type: none"> <li>含统一社会信用代码的机构营业执照（复印件）；</li> <li>法律地位的证明文件的复印件。（若质量管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件，适用时）</li> <li>人员名册或社保缴纳证明；</li> </ol> </li> </ol>

	<h1 style="text-align: center;">认证申请评审管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX12-2024
		版 次	B/1
		页 码	4/8

管理活动	管理要求
	<p>d. 办公场所产权证明或租赁合同;</p> <p>e. 识别申请组织采用的所有影响符合性的外包过程;</p> <p>f. 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。</p> <p>g. 按标准要求建立的体系文件,且运行满3个月,施工企业要求满6个月。</p> <p>3) 申请组织应向本公司提供关于其过程和活动方面的重要信息还应包括所识别的与过程有关的主要的危险源和OHS风险,在过程中所使用的主要危险材料以及任何适用的OHS法规中的有关法律义务。</p> <p>4) <b>当申请组织申请两个及以上的管理体系认证时,需在“管理体系认证申请表”中确认一体化程度信息,涵盖文件整合、管理体系要素整合及职责整合的情况,若申请组织采用单一管理体系统筹管理多维度组织绩效,其典型特征包括(但不限于)以下方面:</b></p> <p>a. 一套整合的文件,适宜时,包括适度融合的作业文件;</p> <p>b. 考虑总体经营战略和计划的管理评审;</p> <p>c. 对内部审核采用一体化方法;</p> <p>d. 对方针和目标采用一体化方法;</p> <p>e. 对体系过程采用一体化方法;</p> <p>f. 对改进机制(纠正和预防措施、测量和持续改进)采用一体化方法;</p> <p>g. 一体化的管理支持和管理职责。</p> <p>3、组织持有其他认证机构有效的管理体系认证证书,需要申请转换认证证书时,还需提供:</p> <p>1) 转换机构声明原件;</p> <p>2) 原认证机构颁发已认证的管理体系认证证书复印件;</p> <p>3) 上一次审核(初审/再认证)报告、随后的监督报告和审核中的不符合项报告单;</p> <p>4) 企业资质等;</p> <p>其他特殊项目须提交的资料,以签订合同时乙方提供的附件内容为准。</p>
申请评审	<p>1. 根据申请组织提交的申请书及申请资料,合同评审人员对其申请进行初评,对申请组织的下列情况进行核实并登录相关网站进行确认:</p> <p>1) 具备相关法定资质、资格、社保缴纳证明(经营范围是否包含认证范围、相关资质证书是否过期);</p> <p>2) 委托认证的服务、管理体系等符合相关法律法规的要求;</p> <p>3) 未列入国家信用信息严重失信主体相关名录等。</p> <p>4) 对已撤销认证证书的服务,自发出通知之日起1年内公司不再受理该申请方该服务的认证申请。</p> <p>◆ 天眼查/信用中国/蔚蓝地图 查看受审核方工商信息(经营范围、地址、参保人数、法人等)、变更记录、经营风险(行政处罚)、知识产权(专利信息)。注:信用中国下载保留、全国企业信用信息公示系统、CNCA截图保留。</p> <p>5) CNCA:查看证书情况</p> <p>6) 登录“认证认可业务信息统一上报平台”中“行业自律”模块查询暂禁信息。</p> <p>2. 对认证组织不符合上述要求的,不予以接受申请。</p> <p>3. 对符合上述要求的,合同评审人员对其申请组织提交资料的完整性进行初步确认,确认后实施合同评审。合同评审人员根据申请组织的体系资料、产品特点、规模、作息时间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,技术支持人员对合同评审的范围和专业小类应进行核对,评审结果记录于“管理体系认证申请评审表”或“服务认证申请评审表”。</p> <p>1) 确认填写内容是否准确、相关材料是否齐全。申请材料不全或填写不符合要求的,通知其补充材料或整改;</p> <p>2) 确保申请组织及其管理体系的信息足以建立审核方案;</p> <p>3) 确认申请认证的范围、申请组织的生产经营场所、员工人数、完成审查要求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);</p>

	<h1 style="text-align: center;">认证申请评审管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX12-2024
		版 次	B/1
		页 码	5/8

管理活动	管理要求
	<p>4) 确认认证标准等认证要求文件已经提供给申请组织；  5) 解决了本公司与申请组织之间任何已知的理解差异；  6) 确保本公司有能力实施认证活动；  7) 根据受理的认证范围，申请的运作场所、完成审核所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）</p>
评审结果处置	<p>1. 经评审认为申请书和相关材料符合要求后，审核部在一周内向申请方回复是否受理的决定，申请方有要求时提供“认证申请受理通知书”；若不予受理，审核部在一周内向申请方发放“认证申请不予受理通知书”，给出书面的拒绝受理的原因并使申请方清楚拒绝的原因；合同评审人员应完整保存认证申请的审查确认工作记录。</p> <p>2. 在实施认证审核前，认证业务人员应与受理认证申请的申请方签订具有法律效力的书面《认证合同书》（初次认证或再认证时）。</p> <p>2. 1 在双方充分理解和认可的基础上签订认证合同书。合同需明确界定审核范围、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。</p> <p>2. 2 与申请组织签订认证合同书，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提供）：</p> <p>1) 客户获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。</p> <p>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。</p> <p>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：</p> <p>a) 客户及相关方有重大投诉。</p> <p>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。</p> <p>c) 发生产品或服务的质量事故、环境事故、安全事故。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5) 拟认证的管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。</p> <p>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。</p> <p>7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。</p> <p>2. 3 认证活动引发的责任约定</p> <p>1) 属认证机构的责任</p> <p>a) 审核活动不符合认证标准和本公司管理体系认证文件要求；</p> <p>b) 审核活动中发生违反科学性、公正性现象；</p> <p>c) 审核活动中审核人员违反审核纪律、发生泄密行为；</p> <p>d) 审核结论与事实不符；</p> <p>e) 违反认证合同书的双方约定。</p> <p>2) 属于申请人（客户）的责任</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>c) 违反认证证书和认证标志的使用规定；</p> <p>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；</p> <p>e) 违反认证合同书和双方约定。</p>

	<b>认证申请评审管理程序</b>	文件编号 版次 页码	ZLRZ-CX12-2024 B/1 6/8
<b>管理活动</b>	<b>管理要求</b>		
	<p>3) 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。</p> <p>2.4 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，提出后双方协商解决。若终止合同，则所产生的经济损失由责任方承担。</p> <p>2.5 对签订的合同中内容的任何变更，认证业务人员应与客户签订“合同更改补充协议”。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。</p> <p>2.6 《认证合同书》签订后，相关资料转入审核部，进入后续认证程序。</p> <p>2.7 认证要求的更改</p> <p>1) 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，并对满足新的要求情况进行验证。</p> <p>2) 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，由市场部合同评审人员审查决定是否受理，然后再确定审核组组成后，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，包括终止合同或撤销认证注册资格。</p>		
<b>监督审核</b>	<p>1) 提前三个季度与受审核方组织联系，并登录以下网站进行查询</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 天眼查/信用中国/蔚蓝地图/全国企业信用信息公示系统查看受审核方工商信息（经营范围、地址、参保人数、法人等）、变更记录、经营风险（行政处罚）、知识产权（专利信息）。注：信用中国下载保留、全国企业信用信息公示系统、CNCA 截图保留。</li> <li>◆ CNCA：查看证书情况</li> </ul> <p>2) 市场部向持证顾客发出“获证组织年度监督审核通知书”获取顾客管理体系相关变化并将“获证组织年度监督审核通知书”传递给审核方案策划人员。如果客户对其管理体系进行了重大的更改，或者发生了影响到其认证基础的变更时，可根据客户的具体情况及管理体系成熟度在认证审核方案中考虑和调整增加监督的人数。</p> <p>3) 当涉及认证范围扩大或认证费用调整，需签订“合同更改补充协议”；若涉及新增认证领域，则需提交申请书并签订《认证合同书》。涉及新增领域的，合同评审人员依据“认证申请”内容评审；不涉及新增领域但存在变更的，合同评审人员起草《现场审核认证信息变更传递单》进行评审传递。</p> <p>4) 合同评审人员针对受审核方提供的相关资料进行核实，包括但不限于以下资料：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 营业执照是否为最新版本</li> <li>◆ 租赁合同是否到期</li> <li>◆ 适用于环境管理体系，排污许可是否过期。</li> <li>◆ 涉及其他许可资质类：是否在有效期内。</li> <li>◆ 近期社保缴纳证明或员工花名册。</li> <li>◆ <b>需要确认 IMS 的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。</b></li> </ul> <p>5) 创建监督审核文件包，将企业基本信息、初审资料、监督资料，如：《审核报告》《不符合及整改》《历次监督审核计划》、监督1《审核计划》、《体系文件（手册、程序文件）》、《观察项》、登录认证管理系统—【认证受理】—【项目受理】—【上传文档】进行审核联络。</p> <p>6) 当受审核方有变更时，登录认证管理系统—【认证受理】—【合同评审】—录入变更信息提交合同评审并填写《管理体系认证申请评审表》。</p> <p>7) 其它评审内容同申请评审。</p>		

	<b>认证申请评审管理程序</b>	文件 编 号	ZLRZ-CX12-2024
		版 次	B/1
		页 码	7/8

管理活动	管理要求
再认证	1) 提前 6 个月与受审核方联系, 重新签订《认证申请书》《认证合同书》。 2) 登录认证信息管理系统, 按初审流程进行受理。 3) 需要确认 IMS 的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。 4) 将上一周期内的审核资料, 如: 《不符合报告》《不符合项纠正措施表》《体系文件(手册、程序文件)》、登录认证管理系统—【认证受理】—【项目受理】—【上传文档】进行审核联络。

## 6. 相关文件

6.1 ZLRZ-GZ05 拟认证组织须知;

## 7. 相关记录

7.1 CX-12-JL01B 认证申请受理通知书;

7.2 CX-12-JL02B 认证申请不予受理通知书

7.3 CX-12-JL03B 管理体系认证申请书;

7.4 CX-12-JL04B 服务认证申请书

7.5 CX-12-JL05B 服务认证合同书

7.6 CX-12-JL06B 管理体系认证合同书

7.7 CX-12-JL07B 合同更改补充协议

7.8 CX-12-JL08B 管理体系认证申请评审表

7.9 CX-12-JL09B 获证组织年度监督审核通知书

7.10 CX-12-JL10B 关于转换认证机构的声明

7.11 CX-12-JL11B 服务认证申请评审表

7.12 CX-14-JL22B 现场审核认证信息变更传递单

## 8. 附录



	<b>认证申请评审管理程序</b>	文件 编 号	ZLRZ-CX12-2024
		版 次	B/1
		页 码	8/8

## 一、营业执照变更情况

- ◆ 申请的认证范围需在营业执照的经营范围内，涉及到 EMS 体系时，需与环评验收报告批准的范围一致；
- ◆ 如果申请的认证范围为营业执照新增经营范围，且新增的经营范围和原范围不属于同类行业（如变更前为机械设备制造，变更后为机械设备和塑料制品制造，认证范围为塑料制品制造）则需要从营业执照变更日起满 3 个月方可受理认证申请和安排审核，如能提供实际记录，营业执照变更后可直接受理；
- ◆ 如果认证范围为营业执照变更后的经营范围，但变更的经营范围和原有经营范围同类别（如从机械设备制造变更为自动化设备制造），则需等变更后 1 个月即可受理并安排审核；如能提供实际记录，营业执照变更后可直接受理；
- ◆ 如果企业申请的认证范围不包括变更后的经营范围，则可以直接受理，不需要 1 个月或 3 个月。企业变更地址、法人、股东等信息，可以直接受理，也不需要 1 个月或 3 个月。
- ◆ 销售型企业追加经营范围，变更后可直接受理并安排审核；不需要等待 1 个月或 3 个月。
- ◆ 特别注意：企业营业执照经营范围的所有变更，应在企业的质量手册中体现变更履历，履历应包括变更的内容、条款、变更的时间、批准等信息。
- ◆ 建筑施工行业营业执照中地址发生变更，相关资质需要在 3 个月内变更，并保持一致。在此期间可以进行合同受理及一阶段，但二阶段审核前营业执照，施工资质，安许需要一致。

## 二、转机构项目

企业不是初次认证，在其他机构有认证情况，需提交转机构声明，同时满足下列情况即可受理：

- 1、原证书到期前 3 个月开始办理转机构申请，到期日当天正式受理项目
- 2、如企业在原机构只申请了单一体系，在本公司可申请其他体系，出证后可以合并管理理由将企业原机构的单一体系转到本公司。
- 3、企业证书在原机构为暂停状态时，本公司不可受理，但可以按第 2 条实施；如证书快到有效时期，可转机构。
- 4、企业证书在原机构已撤销，需在撤销满一年方可正式受理，也可按照第 2 条实施。
- 5、企业证书暂停和撤销在同一年内公布的，以暂停期计算满一年即可受理；如果暂停和撤销日期跨年度公布的，则需以撤销日期计算满一年方可受理。



山东质联认证有限公司

ZLRZ-CX13-2024

# 程序文件

## 认证策划管理程序

编制: 审核部

版本号: B 版

审核:

修订号: B/1

批准:

受控部门: 审核部

2021年12月26日发布

2024年11月28日修改

2024年11月28日实施

山东质联认证有限公司



## 认证策划管理程序

文 件 编 号 ZLRZ-CX13-2024

版 次 | B/1

页 码 | 2/9

## 更改控制页

	<h1>认证策划管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX13-2024
		版 次	B/0
		页 码	3/9

## 1. 目的

确保本公司审核方案的建立、评审、实施和管理符合国家有关标准、规则的要求，通过对审核方案的管理，确保公司审核方案的制定和实施满足审核策划的结果，为有效和高效地实施审核提供保证，以达到审核的目的；

## 2. 与适用范围

本程序适用于公司对认证组织审核方案的策划、制定、实施、记录、监视及评审等管理工作。

## 3. 引用文件

- 3.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》
- 3.2 CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》
- 3.3 CNAS-CC12 《已认可的管理体系认证的转换》
- 3.4 CNAS-CC14 《信息和通信技术（ICT）在审核中应用》
- 3.5 CNAS-CC105 《确定管理体系审核时间》
- 3.6 CNAS-CC106 《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》
- 3.7 CNAS-GC02 管理体系认证结合审核应用指南
- 3.8 CNAS-EC-063 关于远程审核活动的说明
- 3.9 GB/T19011-2021 管理体系审核指南

## 4. 管理职责

- 4.1 审核部审核方案策划人员负责制定审核方案，审核实施环节对审核方案的调整；负责组建满足要求的审核组，负责发出任务书、实施对现场审核的监控；
- 4.2 审核组按审核方案实施审核。

## 5. 管理程序

### 5.1 管理流程

认证方案策划流程：认证申请资料接收→认证方案编制→认证方案审定→认证方案变更

### 5.2 管理过程

管理活动	管理要求
认证申请资料接收	认证审核方案管理人员应对评审岗传递的客户资料进行评审，并对审核组及认证决定人员专业能力进行确认。以确保收集的资料及管理体系的信息足以满足编制认证方案。
认证方案编制	<p>认证审核方案管理人员应根据委托方的有关认证要求确定审核目的和任何已知的约束确立审核方案的范围和详略程度，选择和确定审核方法以有效的实施审核。</p> <p>1. 管理体系审核方案</p> <p>1.1 方案管理人员应对整个认证周期（包括文审、两阶段初次审核、认证决定后第一年与第二年的监</p>

	<h1 style="text-align: center;">认证策划管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX13-2024
		版 次	B/0
		页 码	4/9

管理活动	管理要求
	<p>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。认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求。</p> <p>1. 1. 1 如果初审一阶段非现场审核，不应使总的现场审核时间少于总审核时间的 80%（若第一阶段不到现场审核，第二阶段现场审核人日数应为两个阶段现场审核人日数之和）。需要更多的时间来进行策划和（或）编写审核报告不是减少现场管理体系认证审核时间的理由。</p> <p>1. 2 监督审核：初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个阳历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月；由市场部负责提前 3 个月与获证客户联系，通过“获证组织年度监督审核通知书”获取变化信息并传递至审核部；审核部依据“获证组织年度监督审核通知书”保持、调整或重新制定“审核方案策划表”，其中包括：确定审核时机、多场所抽样方案等。认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求。</p> <p>1. 3 <b>再认证审核：</b>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。</p> <p>1. 3. 1 市场部与客户签订《管理体系认证申请书》《管理体系认证合同》后，由审核方案策划人员策划再认证审核，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。现场审核时间应安排在证书到期前。审核策划人员可在任务书中明示证书的到期时间，提醒审核员在认证证书到期前，提交经验证后的审核资料，以便技术部在认证证书到期前有充足的时间做出认证决定。</p> <p>1. 3. 2 在策划阶段，审核部应多利用所积累的管理体系绩效信息，包括调阅以往的审核报告及不符合项报告，来评价体系运行绩效。</p> <p>1. 3. 3 通常情况下，再认证不需要进行第一阶段现场审核，但当管理体系、客户或运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证活动可能需要有第一阶段现场审核，具体情况由审核部在进行审核策划时识别。</p> <p style="padding-left: 2em;">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（含扩大范围），该特殊审核（含扩大范围）可能需要或不需要两阶段审核。</p> <p>1. 3. 4 再认证审核可以和暂停恢复的现场审核同时安排。</p> <p>1. 4 特殊审核</p> <p>1. 4. 1 扩大认证范围：审核方案策划表人员根据经过证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果、对产品和过程的范围与复杂程度描述的补充信息，确定审核方案策划表。</p> <p>1. 4. 2 非例行审核（提前较短时间通知的审核）</p> <p>1) 非例行审核工作开始前，审核部应充分了解受审核组织的之前审核中发现的问题和整改情况。</p> <p>2) 对符合下列条件的组织，公司可采取非例行审核：</p> <p>3) 涉嫌违法违规；</p> <p>4) 发生重大事故；</p> <p>5) 对国抽、省抽中产品不合格；</p> <p>6) 对管理体系存在严重问题；</p> <p>7) 遭到相关方的投诉；</p> <p>8) 对获证客户的变更的回应</p> <p>9) 被暂停的客户进行追踪；</p> <p>10) 公司认为需要实施非例行审核的情形。</p> <p>11) 非例行审核由审核策划人员组织实施，包括审核准备、现场审核和审核结果处理三个阶段。</p> <p>1. 4. 3 审核准备阶段，应包括以下工作：</p>

	<h1>认证策划管理程序</h1>	文件 编 号 版 次 页 码	ZLRZ-CX13-2024 B/0 5/9
管理活动	管理要求	<p>1) 选派审核组。审核组由具有审核员资格的人员组成，必要时可邀请有关专家参加。</p> <p>2) 按照有关法规和文件的要求，制定详细的有针对性的审核方案策划表。</p> <p>1. 5 已认可的认证转换方案。在确立审核方案时，应根据获证客户认证转换的申请，充分考虑该客户以往的审核信息，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 历次审核所反映的管理体系的建立、实施、保持和改进的情况；</li> <li>2) 产品/服务质量的状况；</li> <li>3) 客户满意情况和投诉；</li> <li>4) 质量、环境、职业健康安全监督和抽查情况；</li> <li>5) 上次审核的不合格情况；</li> <li>6) 文件意见和结论等。</li> </ol> <p>当本公司难以充分获得该申请客户以往全部的认证材料，或对客户目前所持有的认证的充分性存在疑问时，需要重新考虑将客户作为新客户对待，或仅针对所发现的问题区域进行监督审核。</p> <p>1. 6 审核方案的策划及后续调整均应形成管理体系《审核方案策划表》记录，并上传“认证管理系统”。</p> <p>1. 7 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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 公司收到的对客户的投诉；</li> <li>2) 结合、一体化或联合审核；</li> <li>3) 认证要求的变化；</li> <li>4) 法律要求的变化；</li> <li>5) 认可要求的变化；</li> <li>6) 组织的绩效数据 [例如缺陷水平、关键绩效指标 (KPI) 数据等]；</li> <li>7) 利益相关方的关注；</li> </ol> <p>1. 8 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。</p> <p>1. 9 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；针对 OHSMS 应每年覆盖所有班次；监督审核时，QMS 和 EMS 为了审核的有效实施，至少对其中一个班次进行审核，如果不对其它班次进行审核应记录不进行审核的理由。</p> <p>1. 10 当客户管理体系包含在多个地点进行的相同活动时可抽样，当多场所覆盖的活动不相同时，不适宜抽样。</p> <p>1. 11 审核方案应随客户的规模和性质，拟审核管理体系的性质、功能、复杂程度、风险和机遇的类型以及成熟度等级，受审核方的组织目标、内外部因素、相关方的需求和期望、信息安全和保密要求而定，并宜有以下输出：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 审核目的：       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 确定客户管理体系点其部分与审核准则的符合性；</li> <li>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；</li> <li>c. 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；</li> <li>d. 适用时，识别体系潜在改进区域；</li> </ol> <p>注：管理体系认证审核不是合规性审核。</p> </li> <li>2) 审核准则：       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 所确定的管理体系规范性文件要求；</li> <li>b. 产品有关的标准及其他规定要求；</li> <li>c. 所确定的由客户制定的管理体系过程和文件；</li> <li>d. 适用的法律、法规、标准和其它要求。</li> </ol> </li> </ol>	

	<h1>认证策划管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX13-2024
		版 次	B/0
		页 码	6/9

管理活动	管理要求
	<p>3) 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;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ OHSMS 应包括组织控制下或施加影响的、对组织的 OHSMS 绩效有影响的活动, 产品和服务。</li> <li>◆ 组织的 OHSMS 应覆盖其控制的临时场所, 例如建筑工地、不论其位于何处。</li> </ul> <p>4) 审核组要求; 审核内容和要求 (包括抽样要求和关注重点) 等。</p> <p>1. 12 确定审核时机、审核频次、审核时间等, 执行《审核人日管理规定》《多场所管理规定》《结合审核管理规定》《审核计划策划实施管理规定》《服务认证人日管理规定》</p> <p>1. 13 审核方案策划人员负责依据审核方案策划的结果, 应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)。如果仅有一名审核员, 该审核员应有能力履行适用于该审核的审核组长职责。确保审核组的整体能力满足审核、检查要求;</p> <p>1. 14 决定审核组的规模和组成时, 应考虑下列因素:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 审核目的、范围、准则和预计的审核时间;</li> <li>b. 是否是结合、联合或一体化审核;</li> <li>c. 实现审核目的所需要审核组整体能力;</li> <li>d. 认证要求 (包括任何适用的法律、法规或合同要求)</li> <li>e. 语言和文化</li> </ol> <p>1. 15 审核方案策划人员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: 企业信息、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, 如果在职应注明其服务的单位)。任务书应经审核方案策划人员签发。</p> <p>1. 同审核组人员沟通可采用以下方式:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 电话沟通;</li> <li>2) 微信沟通;</li> <li>3) 通知内容: 老师, 您好: 约定于 年 月 日, 位于 (地址) (企业) (认证范围) (体系类别) 审核, 您担任 (组长、组员、专业审核员、专家), 交通、住宿费用由 (企业、机构、业务员) 负担, 是否可以参加审核? 收到请回复, 谢谢。</li> <li>4) 落实后, 编制审核方案, 确定审核组安排。</li> </ol> <p>2. 决定审核组的规模和组成时, 应考虑审核组的专业能力等相关因素, 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 业务管理实践的知识;</li> <li>2) 审核原则、实践和技巧的知识和审核方法;</li> <li>3) 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;</li> <li>4) 了解客户拟认证的具体范围涉及的专业技术知识、相关作业活动及其可能产生的环境因素;</li> <li>5) 环境因素识别和环境影响的审核, 减少有害环境影响技术, 包括控制和减少污染技术;</li> <li>6) 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审核;</li> <li>7) 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;</li> <li>8) 有做审核记录、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;</li> <li>9) 有能力判断组织与职业健康安全法律法规和其它要求的符合性。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。</li> </ol> <p>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</p>

	<h1 style="text-align: center;">认证策划管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX13-2024
		版 次	B/0
		页 码	7/9
管理活动	管理要求		
	<p>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。</p> <p>3. 审核组的组成要求</p> <p>1) 每个审核组需配备合理数量的认证人员（含专兼职），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在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。</p> <p>2) 实习审核员可以参与审核，但不能独立进行审核活动。在正式审核员的带领下进行实习审核任务，正式审核员对实习审核员的活动和审核发现最终负责。</p> <p>3) 实习审核员和技术专家的活动均不计入审核人日数，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。</p> <p>4) 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。</p> <p>5) 涉及见证的项目，见证人员与被见证人至少同组交叉审核同一部门不同条款不低于 2 小时，见证时间不能占用审核时间。（适用时：如占用审核时间需要与审核方案策划人员调整时间）</p> <p>6) 当审核项目需要安排观察员时，应与客户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。</p> <p>7) 每个审核员应由一名向导陪同，除非审核组长与受审核方达成一致。为审核组配备向导是为了方便审核。审核组应确保向导不得影响或干预审核过程或审核结果。为向导和观察员分配角色和职责应在举行首次会议之前进行。</p> <p>4. 审核方案人员向受审核方发放“审核通知书”，其中包括：审核日期、审核组成员及工作单位。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。</p> <p>5. 在实施审核前与审核组明确其任务，必要求审核组：</p> <p>1) 检查和验证客户与管理体系相关的结构、方针、程序、记录及相关文件；</p> <p>2) 确定上述方法满足与拟认证范围相关的所有要求；</p> <p>3) 确定客户组织有效建立对客户管理体系的信任提供基础；</p> <p>4) 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。</p> <p>6. 审核实施前，审核组应获得以下应用文件：</p> <p>1) 审核目标；</p> <p>2) 审核准则和引用文件；</p> <p>3) 审核范围，包括审核的组织单元、职能单元及过程；</p> <p>4) 审核实施规范、审核方法程序</p> <p>5) 审核方案策划文件</p> <p>6) 为实施审核配置的资源；</p> <p>7) 审核和关注已识别达到审核目标的风险；</p> <p>8) 支持审核组长与受审核方互动以获得审核方案有效性的信息；</p> <p>9) 任务书（审核组的组成；受审核方的联系方式、审核活动的地点、日期和持续时间）</p> <p>10) 审核文件包</p> <p>11) 客户的体系文件</p> <p>12) 获得指导审核实施的三级作业文件（必要时）</p> <p>13) 法律法规的清单（必要时）。</p> <p>14) 必要时：审核工作和报告采用的语言；审核报告内容及分发范围；保密和信息安全的信息；审核员的健康和安全信息；安全和授权要求等。</p>		
认证方案 审定	1. 对已编制完成的认证方案通过认证系统由技术部审定。		

	<h1 style="text-align: center;">认证策划管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX13-2024
		版 次	B/0
		页 码	8/9
管理活动	管理要求		
认证方案 变更	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 审核方案的策划、实施人员应确定审核方案的适宜性以及实施的有效性,识别实施纠正和预防措施及其他改进活动;审核方案管理人员应确保下列活动得到实施:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 审核审核方案内每项审核的目标实现情况;</li> <li>2) 评审和批准关于实现审核范围和目标的审核报告;</li> <li>3) 评审为处理审核发现而采取的行动的有效性;</li> <li>4) 向有关利益方分发审核报告;</li> <li>5) 确定任何后续审核的必要性。</li> </ol> </li> <li>2. 监视的内容:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 审核组实施审核计划的能力;</li> <li>2) 审核的实施与审核方案和日程安排的符合性;</li> <li>3) 来自审核委托方、受审核方、审核员的反馈。</li> <li>4) 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目的、审核时机调整等。</li> </ol> </li> <li>3. 评审的内容:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 审核方案监测的结果和趋势;</li> <li>2) 与审核方案程序的符合性和相关的成文信息;</li> <li>3) 相关方进一步的需求和期望;</li> <li>4) 审核方案记录;</li> <li>5) 可替代的或新的审核方法;</li> <li>6) 可替代的或新的审核人员的方法;</li> <li>7) 应对风险和基于行动的有效性,以及与审核方案相关的内部和外部事项;</li> <li>8) 与审核方案有关的保密性和信息安全事项。</li> </ol> </li> <li>4. 审核方案管理人员应根据每次审核的机构和审核中收集到的相关信息,对审核方案进行必要的调整和更新;确定是否需要调整审核方案时,基于以下方面:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 一阶段审核结果(适用于管理体系审核);</li> <li>2) 以往的审核发现和审核结论;</li> <li>3) 客户及其管理体系的变更;</li> <li>4) 认证范围的变更;</li> <li>5) 投诉;</li> <li>6) 经证实的管理体系的有效性水平;</li> <li>7) 持续改进的情况;</li> <li>8) 来自客户的最新需求;</li> <li>9) 外部环境的变化(法规、认证要求变更等)等;</li> </ol> <p>注:如审核过程中有变更的情况,审核组应与客户、机构等相关人员沟通并得到统一的解决方式并填写现场审核认证信息变更传递单</p> </li> <li>5. 审核方案管理人员应确保审核记录的形成、管理和保持,以证明审核方案的实施:应建立过程以确保与审核记录相关信息的安全和保密需求符合规定要求。记录涉及:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 与审核方案有关的记录;</li> <li>2) 与每次审核相关的记录;</li> <li>3) 与审核组相关的记录;</li> <li>4) 获证客户的记录。</li> </ol> </li> </ol>		

## 6. 相关文件

### 6.1 ZLRZ-GZ07 结合审核管理规定

	<b>认证策划管理程序</b>	文件 编 号	ZLRZ-CX13-2024
		版 次	B/0
		页 码	9/9

- 6.2 ZLRZ-GZ08 多场所管理规定
- 6.3 ZLRZ-GZ10 审核人日管理规定;
- 6.4 ZLRZ-GZ11 审核计划策划实施管理规定;
- 6.5 ZLRZ-GZ26 服务认证人日管理规定
- 6.6 ZLRZ-GZ24 远程审核管理规定
- 7. 相关记录
  - 7.1 CX-13-JL01B 审核方案策划表;
  - 7.2 CX-13-JL02B 审核任务书;
  - 7.3 CX-13-JL03B 审核通知书
  - 7.4 CX-13-JL04B 审查方案策划管理表
  - 7.5 CX-13-JL05B 服务认证现场评价任务书
  - 7.6 CX-13-JL06B 服务认证现场评价通知书
  - 7.7 CX-12-JL09B 获证组织年度监督审核通知书
  - 7.8 CX-14-JL22B 现场审核认证信息变更传递单





山东质联认证有限公司

ZLRZ-GZ08-2024

## 部门规定

### 多场所管理规定

编制: 审核部

版本号: B 版

审核:

修订号: B/0

批准:

受控部门: 技术部

2021年12月26日发布

2024年10月26日修改

2024年10月26日实施

山东质联认证有限公司

 山东质量认证有限公司 Shandong Quality Certification Co., Ltd.	多场所认证实施管理规定	文件编号	ZLRZ-GZ08-2024
		版次	B/0
		页码	2/10

## 更改控制页

	多场所认证实施管理规定	文件编号	ZLRZ-GZ08-2024
		版次	B/0
		页码	3/10

## 1. 目的

为指导本公司在审核活动中，对有多场所的组织进行管理体系审核及审核管理工作，确保通过审核对管理体系的符合性提供足够的信任，并符合认可机构的相关要求。

## 2. 适用范围

本规定适用于依据 GB/T50430、GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001 标准并拥有多个不同场所但具有相似生产和/（或）提供服务的组织进行管理体系审核及审核管理。

适用于本公司在初审、监督、再认证阶段等对多场所进行抽样。

## 3. 引用文件

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC105 《确定管理体系审核时间》

CNAS-CC11:2018 《多场所组织的管理体系审核认证》

GB/T19011 《管理体系审核指南》

## 4. 定义

4.1 多场所组织：某单一管理体系覆盖的一个组织，其构成包括经识别的中心职能以及多个场所，中心职能（并不必须是组织的总部）对某些过程、活动进行策划和控制，在多个场所（常设的、临时的或虚拟的）中这些过程、活动得到全部或部分实施。

4.2 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该组织的中心办公室具有法律或合同联系，并服从于单一管理体系。该管理体系应由中心职能制定、建立，并服从于中心职能的持续监督和内部审核。这意味着中心职能有权要求任何场所在必要时采取纠正措施。

4.3 组织：为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

4.4 常设场所：客户组织持续进行工作或提供服务的场所（有形或虚拟）

4.5 临时场所：客户组织为在有限时期内进行特定工作或提供服务而设立的场所（有形或虚拟），该场所不作为常设场所。

4.6 多场所组织的例子可能有：

- 1) 以特许经营方式开展业务的组织
- 2) 有一个销售网络的制造企业（本文件将适用于这些销售网络）
- 3) 服务企业有多个场所，各场所提供相似的服务
- 4) 有多个分支的企业

## 5. 多场所组织认证的资格要求：

	<b>多场所认证实施管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ08-2024
		版 次	B/0
		页 码	4/10

5. 1 组织具有单一管理体系。
5. 2 组织识别其中心职能。中心职能是组织的一部分并且不被分包给外部的组织。
5. 3 中心职能获得组织的授权以规定、建立并保持该单一管理体系。
5. 4 组织的单一管理体系服从集中的管理评审。
5. 5 所有场所服从组织的内部审核程序。
5. 6 中心职能有责任确保来自于所有场所的数据得到收集和分析，并且能够证明其权威和能力，以便在需要时（包括但不限于下述情况）发起组织的变更。
- 1) 体系文件和体系变更；
  - 2) 管理评审；
  - 3) 投诉；
  - 4) 纠正措施的评价；
  - 5) 内部审核的策划和对结果的评价；
  - 6) 与适用标准有关的法律法规要求。

注：中心职能是实施控制并得到组织最高管理者授权的，是对所有场所产生影响的。并没有要求中心职能仅处于某个单一场所。

## 6. 多场所抽样及审核时间

### 6. 1 应用场所抽样对多场所组织审核的方法

#### 6. 1. 1 条件

6. 1. 1. 1 当每个场所均运行非常相似的过程、活动时，允许对这组场所抽样。
6. 1. 1. 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。
6. 1. 1. 3 并非所有的管理体系标准都适合适于多场所认证。例如，当标准要求对差异性的当地因素审核时，对多场所的抽样是不适宜的。
6. 1. 1. 4 为了通过审核获得对管理体系有效性的充分信任，本公司对于在以下情况规定进行场所抽样是不适宜的：
  - 范围类别或过程、活动（即，基于对该类别或该活动相关的风险或复杂程度的评估）；
  - 具备多场所审核资格的场所规模；
  - 为处理不同的过程、活动或不同的合同与法规系统，在当地运行管理体系的差异；
  - 在组织管理体系之下运行的临时场所，即便这些临时场所未列入认证文件。
6. 1. 1. 5 对于OHSMS覆盖多个场所的情况，应基于与活动和过程的性质相关的OHS风险程度的评价，确定认证范围内的每个场所可否抽样。上述决定的理由，对每个场所的审核时间计算和访

	<b>多场所认证实施管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ08-2024
		版 次	B/0
		页 码	5/10

问的频次应基于《审核人日管理规定》的要求，并为每个客户记录在案。

- 如果有多个场所没有涵盖相同的活动、过程及OHS风险，抽样不适用。
- 虽然一个场所与其他场所有类似的过程获制造类似的产品，但本公司需要考虑每个场所的业务活动（技术、设备、使用和存储的危险材料的数量、工作环境、场所等）之间的差异。
- 当允许抽样时，本公司应确保将被审核的场所样本具有被审核组织现存的过程、活动和OHS风险的代表性。
- 组织的OHSMS覆盖的临时场所应以抽样方式进行审核，为管理体系运行有效性提供证据。

### 6.1.2 抽样

6.1.2.1 样本中应有一部分随机抽；并且其结果应选到有代表性的不同场所，确保认证范围内覆盖过程将被审核到。

6.1.2.2 至少 25% 的样本应随机抽取。

6.1.2.3 其余部分的选择应使得证书有效期内所选场所之间的差异尽可能大。

6.1.2.4 场所选取应考虑，但不限于以下方面：

- 1) 场所内部审核、管理评审或以前认证审核的结果；
- 2) 投诉记录以及纠正和预防措施的其他相关方面；
- 3) 各场所在规模上的显著差异；
- 4) 在倒班安排和工作程序上的差异；
- 5) 管理体系以及在场所实施过程的复杂程度；
- 6) 上次认证审核后的变化；
- 7) 管理体系的成熟度和组织理解程度；
- 8) 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；
- 9) 对于职业健康安全管理体系，考虑活动和过程的性质相关职业健康安全风险程度；
- 10) 文化、语言和法律法规方面的差异；
- 11) 地理位置的分散程度；
- 12) 场所是常设的、临时或虚拟。

6.1.2.5 并不是必须在审核过程一开始就完成抽样。也可能在完成对中心职能的审核时完成抽样。不论哪种情况，应将样本中所包括的场所通知中心职能。这可能是在相对较短时间内通知，但应给出充分的时间用于审核准备。

### 6.1.3 抽样数量

6.1.3.1 每次审核最少访问的场所数量是：

	<b>多场所认证实施管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ08-2024
		版 次	B/0
		页 码	6/10

1) 初次认证审核: 样本的数量应为场所数量的平方根 ( $y=\sqrt{x}$ ), 计算结果向上取整为最接近的整数, 其中  $y$  为将抽取场所的数量、 $x$  为场所总数。

- 2) 监督审核: 每年的抽样数量应为场所数量的平方根乘以 0.6 即 ( $y=0.6\sqrt{x}$ ),
- 3) 计算结果向上取整为最接近的整数。
- 4) 再认证审核: 样本的数量应与初次审核相同。然而, 如果证明管理体系在认证周期中是有效的, 样本的数量可以减少至乘以系数 0.8 即 ( $y=0.8\sqrt{x}$ ), 计算结果向上取整为最接近的整数。

6.1.3.2 在初次认证审核、每次再认证审核以及作为监督的一部分在每个日历年至少一次的审核中, 都应对中心职能审核。

6.1.3.3 当本公司对拟认证或获证管理体系涵盖的过程、活动进行风险分析, 发现涉及下列因素的特殊情况时, 应增加抽样的数量或频率。

- 1) 场所的规模和员工的数量;
- 2) 过程、活动以及管理体系复杂程度和风险水平;
- 3) 工作方式的差异 (如: 倒班);
- 4) 所从事过程、活动的差异;
- 5) 投诉记录, 以及纠正措施和预防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。

6.1.3.4 如果组织的分支机构分为不同等级 (如: 总部办公室/中心办公室, 全国性办公室, 地区办公室, 地方分支), 上述的初次认证审核抽样模式适用于每个等级的场所。

6.1.3.5 抽样过程应作为审核方案管理的一部分。在任何时候 (即: 在策划监督审核前、或组织的任何场所变更其结构时、或将在认证边界之内增加新的场所时), 本公司预先评审审核方案中的抽样安排, 以便在保持认证对样本审核之前能确定抽样数量调整的需求。

#### 6.1.4 增加场所

如果对已认证的多场所组织增加新场所或增加一组新的场所, 本公司确定在证书中增加这些新场所前所需实施的必要活动。这应包括考虑是否对新场所审核。在新场所纳入证书后, 需要确定后续监督或再认证审核的抽样数量。

#### 6.2 对不适用 6.1 条场所抽样的多场所组织审核的方法

6.2.1 审核方案的构成应包括对所有场所的初次认证审核和再认证审核。在监督审核中, 应在

	<b>多场所认证实施管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ08-2024
		版 次	B/0
		页 码	7/10

每个日历年覆盖 30% 的场所（向上取整至整数）。每次审核都包括中心职能。第二次监督审核选取的场所通常不同于第一次监督审核所选取的场所。

6.2.2 审核方案的设计应确保在认证范围覆盖的所有过程在每个周期内被审核到。

#### 6.2.3 增加场所

如果对已认证的多场所组织增加一个新场所，除了在审核方案中策划监督之外，该场所应在被增加到证书中之前被审核到。在新场所纳入证书后，为确定后续监督或再认证审核的审核时间应将其与以前的场所累计。

#### 6.3 对场所构成中部分可抽样部分不可以抽样的多场所组织审核的方法

应按照第 6.1 条对可抽样的场所并按照第 6.2 条对组织中剩余不适用抽样的场所建立审核方案。

### 7. 多场所组织认证的实施

#### 7.1 申请与申请评审

本公司获得有关申请组织的必要信息，以：

- 1) 确认贯穿组织部署了单一管理体系；
- 2) 确定管理体系运行范围及寻求认证的范围，以及适用时的子范围；
- 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（即，哪些场所提供非常相似的过程、活动），以及哪些场所不具备抽样资格；
- 8) 纳入考虑的其他相关因素（见 CNAS-CC14、CNAS-CC105、CNAS-CC106）；
- 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、活动的复杂程度和规模范围（如：一个或多个）。

#### 7.2 审核方案

7.2.1 除了 CNAS-CC01:2015 第 9.1.3 条的要求外，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；

	<b>多场所认证实施管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ08-2024
		版 次	B/0
		页 码	8/10

- 2) 识别哪些场所可以被抽样、哪些场所不能;
- 3) 识别哪些场所被抽样覆盖、哪些场所未被抽样覆盖。

7.2.2 当确定审核方案时, 由于被审核组织的特定结构本公司为额外活动给予充分的时间, 这些活动的时间不计入审核时间, 例如: 用于路途、审核组成员之间联系、审核后会议等。

7.2.3 在任何时候使用多于一名成员构成审核组时, 本公司有责任与审核组长协同识别出对每个场所及每一部分审核所需的技术能力, 并为审核的每一部分分派适当的审核组成员。

### 7.3 审核时间计算

7.3.1 符合资格准则的组织, 可以由可抽样场所构成、不可抽样场所构成, 或由这两种情况组合构成。无论组织由何种方式构成, 必须有充足的审核时间来实施有效的审核。

7.3.2 除非特定认证方案另有规定, 单个被抽样场所审核时间的减少量不应超过 50%。

例如, CNAS-CC105 允许审核时间减少量最大为 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 (如: 采购) 而考虑允许缩减的最大值。

7.3.3 对每个被选定场所 (无论场所是按 6.1 抽样的、或不能抽样按 6.2 确定的、或按照 6.3 混合方法确定的), 包括适用时含中心职能要素的, 应使用现有的准则文件 (如: 应用 CNAS-CC105 对 QMS 和 EMS, 应用 CNAS-CC106 对一体化管理体系) 以及必要时适用的专项方案要求来计算每个场所的审核时间。

### 7.4 审核计划

除了 CNAS-CC01:2015 第 9.2.3 条的要求外, 本公司在准备审核计划时还应至少考虑下述内容:

- 1) 认证范围以及每个场所的子范围;
- 2) 在考虑多个管理体系标准的情况下, 对每个场所的管理体系标准;
- 3) 拟审核的过程、活动;
- 4) 每个场所的审核时间;
- 5) 分派审核组。

### 7.5 初次认证审核: 第一阶段

通过第一阶段审核, 审核组应完善信息以下:

- 1) 确认审核方案;
- 2) 策划第二段审核, 考虑对每个场所拟审核的过程、活动;
- 3) 确认承担第二阶段审核的审核组具备必要的能力。

### 7.6 初次认证审核: 第二阶段

	<b>多场所认证实施管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ08-2024
		版 次	B/0
		页 码	9/10

初次认证审核的输出中，审核组应将在每个场所审核了哪些过程形成文件。这些信息将用于修正审核方案以及后续监督审核的审核计划。

## 7.7 不符合与认证

- 7.7.1 本公司要求组织对不符合评审，以确定这些不符合是否指出了适用于其他场所的总体上的系统不足。如果发现确实如此，应同时对中心职能及受到影响的独立场所实施纠正措施并验证。如果发现并非如此，组织应能够向本公司证明其限定后续纠正措施范围的正当理由。
- 7.7.2 本公司要求提供这些措施的证据并增加其抽样频率和/或抽样数量，直到确信恢复了控制。
- 7.7.3 在作出决定的过程中，如果任一场所出现严重不符合，在得到满意的纠正措施之前应拒绝整个多场所组织所列的场所进行认证。
- 7.7.4 在认证过程中，本公司不应允许组织为克服由于某个场所存在不符合造成的问题，而从认证范围中删除存在问题的场所。

## 7.8 认证文件

- 7.8.1 认证文件应反映认证范围以及多场所认证所覆盖的场所、法律实体（适用时）。
- 7.8.2 认证文件应包含所有场所的名称和地址，反映出组织与认证文件相关。范围或认证文件引用的其他信息应清晰表明经认证的活动由清单中所列场所实施。然而，如果某一场所的活动仅是包含于组织范围内的一部分，认证文件应包括该场所的子范围。当在认证文件上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。
- 7.8.3 如果向一个场所颁发认证文件，其中应包括：
- 1) 管理体系针对被认证的整个组织；
  - 2) 该认证所覆盖对特定场所、法律实体的活动；
  - 3) 与主证书之间的可追溯性，如：编号/代码；
  - 4) 声明：本证书的有效性取决于主证书有效性。
- 7.8.4 在任何情况下，都不得以该场所、该法律实体的名义颁发认证文件，或误导该场所、该法律实体被认证（被认证的是客户组织），也不应包括该场所、该法律实体的过程、活动符合规范文件的声明。
- 7.8.5 一旦任何场所不能满足保持认证的必要规定，认证文件将被整体撤销。

## 7.9 监督审核

- 7.9.1 对可以抽样多场所组织的监督审核应与 6.1 条一致。每个场所审核时间计算应与上述 7.3

山东质联认证有限公司 SHANDONG ZHILIAN CERTIFICATION CO., LTD.	多场所认证实施管理规定	文件编号 ZLRZ-GZ08-2024
		版次 B/0
		页码 10/10

条一致。

7.9.2 对不能按照 5.1 条抽样的多场所组织，监督基于对 30%场所的审核外加对中心职能的审核。认证周期中第二次监督选取的场所通常应不包括第一次监督所选取的场所。每个场所审核时间的计算应与上述 7.3 条一致。

#### 7.10 再认证审核

7.10.1 对可以抽样多场所组织的再认证审核应与 6.1 条一致。每个场所审核时间计算应与上述 7.3 条一致。

7.10.2 对不能抽样的多场所组织，再认证应按照初次认证审核，即对所有场所外加中心职能审核。对每个场所以及中心职能的审核时间计算应与上述 7.3 条一致。





## 部门规定

### 审核人日管理规定

编制: 审核部

版本号: B 版

审核:

修订号: B/2

批准:

受控部门: 技术部

2021年12月26日发布

2025年6月13日修改

2025年6月13日实施

山东质联认证有限公司

	审核人日管理规定	文件编号	ZLRZ-GZ10-2024
		版次	B/2
		页码	2/19

## 更改控制页

	<h1>审核人日管理规定</h1>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	3/19

## 1. 目的及范围

目的：提供审核人日计算方法，以确保在充分考虑认证过程符合相关认证规则、合规运营，同时确保申请认证企业利益和本公司成本的情况下计算结果符合标准要求，特制定本规定；

范围：适用于本公司管理体系（质量、环境、职业健康安全、建筑施工企业质量规范、绿色供应链、诚信）审核前的人日策划和计算，但不限于：当本公司拓展新领域的管理体系需要实施此人日管理规定时，则在认证规则中提出依据本规定；

## 2. 职责分工

- 2.1 市场部负责基础人日的计算；
- 2.2 审核部依据基础人日的基础上进行最终人日的确定，同时制定审核方案和下达审核任务；
- 2.3 技术部负责审核方案和审核计划下达前的审批；

## 3. 引用文件

- 3.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》
- 3.2 CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》
- 3.3 CNAS-CC105 《确定管理体系审核时间（QMS、EMS、 OHSMS）》
- 3.4 CNAS-CC106 《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》
- 3.5 CNAS-GC02 《管理体系认证结合审核应用指南》；
- 3.6 GB/T 19011-2021 《管理体系审核指南》

## 4. 定义

- 4.1 组织：为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人；
- 4.2 客户组织：运行管理体系的实际或一个实体内有明确界定部分；
- 4.3 常设场所：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）；
- 4.4 虚拟场所：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：当某过程必须在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：企业互联网）被当作 一个独立场所来计算审核时间。

4.5 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。

	<b>审核人日管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	4/19

4.6 多场所组织：某单一管理体系覆盖的个组织，其构成包括经识别中心职能以及多个场所， 中心职能（并不必须是组织的总部）对某些过程、活动进行策划和控制，在多个场所（常设的、临时或虚拟）中这些过程、活动得到全面或部分实施；

4.7 中心职能：对管理体系负责并对管理体系集中控制的职能；

4.8 审核时间：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。

4.9 管理体系认证审核时间：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所有时间。

4.10 审核人日：一个审核人日通常为 8 小时，是否可以包括午饭休息时间以当地法定要求为准。

4.11 有效人数：有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（固定人员、临时和兼职，含每个班次的人员）。覆盖范围内的非固定人员（如：承包商人员）也应包括在有效人数内。

对 OHSMS，也应包括可能影响到组织的 OHSMS 绩效，在组织控制或受组织影响下，来自承包商或次级承包商的工作人员或开展工作相关活动的人员。

4.12 风险类型（仅适用 QMS）：对于质量管理体系，根据对客户组织的产品或服务失效带来风险，在本文件划分为三个风险类型。可以按照高、中和低分为三个风险类型。

◆高风险活动（如：有关食品、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）通常需要更多的审时间。

◆中风险活动（如：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）可能需要平均水平的审核时间来实施一次有效的审核；

◆低风险活动（如纺织品和服务，纸浆，级及纸制品，出版，办公服务，教育，零售，酒店和餐馆）需用较少的审核时间。

4.13 复杂程度类型（仅适用于 EMS）：对于环境管理体系，组织环境因素的性质、数量和严重程度对审核时间有根本影响，本文件所规定的条款基于按照组织环境因素性质、数量和严重程度划分五种基本的环境因素复杂程度类型。在本文件中划分为三个风险类型，分别为高环境因素复杂程度、中环境因素复杂程度、低环境因素复杂程度。

◆高环境因素复杂程度：环境因素性质与严重程度重大（典型的有：多个环境因素有重大影响的生产或加工型组织，如采矿与采石、纺织品与服装的染色、炼油、基础生产—金属等。）

◆中环境因素复杂程度：环境因素性质与严重程度中等（典型的有：某些环境因素有重大影响的生产型组织，如：渔/林/农、纺织品与服装，不包括染色、板的制造、纸张制造与印刷、金属合成产品的表面处理与其他化学处理，不包括基础生产）

◆低环境因素复杂程度：环境因素的性质与严重程度低（典型的有：几乎没有重要环境因素的装配型组织，如：一般机械加工组装、批发与零售）

	<b>审核人日管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	5/19

4.14 复杂程度类型（仅适用于 OHSMS）：对于 OHSMS，本文件的规定是以三个主要复杂程度类型为基础，这些根据影响组织审核时间的 OHS 风险的性质、数量和严重程度来划分的。共划分为三种类型，高风险、中风险和低风险。

- ◆高风险-OHS 风险具有重大程度和严重性（通常是建筑业，重型制造或加工型组织）；
- ◆中风险-OHS 风险具有中等程度和严重性（通常是一些重大风险的轻型制造组织）；
- ◆低风险-OHS 风险具有低等程度和严重性（通常是基于办公室的组织）。

## 5. 计算原则

### 5.1 审核时间

5.1.1 所有类型的审核时间包括在客户场所（有形的或虚拟的），现场的总时间，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。

5.1.2 管理体系认证审核时间（适用于初审、监督和再认证）：不宜少于按计算方法计算出审核时间的 80%。

5.1.3 旅途（往返中或在场所之间的途中）以及其他任何中断休息不能计入现场的管理体系审核时间；

### 5.2 有效人数

5.2.1 按“有效人数”的定义予以识别；

5.2.2 季节性运营的情况应以典型生产季节高峰的人员为计算基础；

5.2.3 应考虑组织雇用大量非熟练人员而带来相关 OHS 风险的情况。

5.2.4 兼职人员和部分处于范围中的雇员根据实际工作的小时数，可以减少或增加并换算成等效的全职人员数量（如：30 名每天工作 4 小时的兼职人员，相当于 15 名全职人员；

5.2.5 范围内相似或重复过程

对于 QMS 和 EMS：当人员中有较高比例从事某项被认证定为重复活动/工作时（如保洁、安保、运送、销售、呼叫中心等），允许在清晰合理并对每个企业应用一致的基础上，减少认证范围内的人员数量。按不包括管理人员的现场人员数量的 60%计算。

对于 OHSMS：

A) 当人员中有较高比例从事某项被认证定为重复活动/工作时（如保洁、安保、运送、销售、呼叫中心等），因为人员暴露于相似的 OHS 风险中，可允许在清晰合理并对每个企业应用一致的基础上，减少认证范围内人员数量。需要记录所采用方法，包括对活动/工作风险的任何考虑。

B) 大量的工作人员从事可降低注意力并增加 OHS 风险程度的重复性工作时，（如安装、组装、包装、分类等），需要记录可能减少审核时间而采用的方法，包括对工作人员的活动/工作的 OHS 风险评估。

### 5.2.6 倒班雇员

	<b>审核人日管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	6/19

需要确认审核的持续时间和时机，以对有关客户全部活动范围的管理体系实施最为有效的评价，包括需要对正常工作之外的，以及各种倒班模式的审核。需要与客户就此达成一致。如体系运行的重要部分是倒班形式，员工总数应按如下公式计算：

员工总数=不倒班人的员工人数+倒班的员工人数/倒班数-1

#### 5.2.7 临时性非熟练人员

仅适用于一些技术水平较低的组织，可以雇佣大量临时的非熟练人员来代替自动化过程。

对于 QMS 和 EMS，在上记情况下可以减少有效人数。对过程的考虑比对雇员数量的考虑更重要，本公司不推荐使用此种方法来减少有效人数。

对 OHSMS，这种减少不适用，因为雇用临时的非熟练工是 OHS 风险的一个源头。

### 5.3 审核人日

5.3.1 依据“CNAS-CC105 确定管理体系审核时间（QMS、EMS、OHSMS）”附录 A、附录 B、附录 C 的表 QMS 1、表 EMS 1 和表 OHSMS 1，按有效人数查询审核人日（第一阶段+第二阶段）；

5.3.2 在策划阶段，不应通过增加每个工作日的小时数来减少审核人日数；

5.3.3 如果计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日（如：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；大于等于 5.75 审核人日调整为 6，小于 5.75 审核人日调整为 5.5）；

5.3.4 策划人日数时，考虑审核组的构成和规模，如遇到 2 人 0.5 日，应调整为 1 人 1 日。

### 6. 计算方法

#### 6.1 计算前确认事项（申请企业提供）

- 1) 管理体系标准的要求
- 2) 获证组织及其管理体系的复杂程度；
- 3) 技术和法规环境；
- 4) 认证范围内活动的分包情况；
- 5) 以前审核的结果；
- 6) 场所分布：固定场所、固定分场所、临时场所；
- 7) 人数配置：固定场所、固定分场所、临时场所人员配置；兼职、临时雇用人员情况；范围内相似或重复过程、倒班雇员、临时性非熟练人员分布情况；
- 8) 与申请组织的产品、过程或活动相关联的风险；

	<b>审核人日管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	7/19

9) 审核类型：结合审核、联合审核或一体化审核；

10) 作息时间：主要确认倒班情况；

11) 季节性运营情况；

12) 设计开发的适用性；

13) 语言使用情况；

## 6.2 计算

### 6.2.1 基点人日数

6.2.1.1 风险等级的选择：依据“CNAS-CC105 确定管理体系审核时间（QMS、EMS、OHSMS）”附录 A、附录 B、附录 C 予以确定；

6.2.1.2 单场所：按申请组织人数，通过“CNAS-CC105 确定管理体系审核时间（QMS、EMS、OHSMS）”附录 A、附录 B、附录 C 的表 QMS 1、表 EMS 1 和表 OHSMS 1，按有效人数查询审核人日（第一阶段+第二阶段）；

6.2.1.3 在使用附录 A、附录 B、附录 C 的图表确定管理体系审核时间时，不应记入实习审核员、观察员、或技术专家的工作时间。

#### 6.2.1.4 多场所

1) 总部、固定多场所：同单场所计算方法；

2) 临时现场：按下表计算分场所分配审核人日

现场员工数	初评	监督	再认证
≥500 人	2~3 人·日	1.5 人·日	1.5~2 人·日
200~499 人	1.5~2 人·日	1 人·日	1~1.5 人·日
51~199 人	1~1.5 人·日	0.5~1 人·日	1 人·日
≤50 人	0.5~1.5 人·日	0.5~1 人·日	0.5~1.5 人·日

注 1：永久现场主要指本公司、工程处、分部等长期运作、存在的现场；

注 2：临时现场主要指工程施工项目部、监理项目部等短期存在的现场。每一临时现场的审核人日数（通常不应少于下列数据）参见上表；

注 3：每个临时场所的审核时间加上总部的审核时间的总和，不得低于按组织总人数计算出来的时间（包括未被抽取的临时现场的员工数）。

注 4：路程时间安排：到达分场所的路程时间，单程不足 1 小时或 50Km 以上的，不予增加路程人日；单程超过 1 小时或 50Km 以上的，根据实际情况增加。

	<b>审核人日管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	8/19

## 6.2.2 人日增加因素及计算原则

### 6.2.2.1 所有管理体系增加审核时间的因素

- 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，需要使用两种以上交通工具，行程中需要中转的 (+10%)；
- 2) 员工使用多于一种的语言（需要翻译或妨碍单个审核员独立工作） (+10%~20%)；
- 3) 与人员数量相比，现场很大，需要汽车、电瓶车等交通工具方可巡视现场的 (+10%)；
- 4) 受法规管制的程度较高（例如食品、药品、航天、核能等领域） (+10%)
- 5) 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；应考虑增加人日，抽样的每个项目场所可视情况增加 0.5 以上人日。
- 6) 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，含产品含产品涉及到硬件、软件、流程性材料和服务的组合，依据本公司对该技术领域专来需求分析的结果，并视受审核方情况增加审核人日数 (+10%~20%)。
- 7) 如果受审核方存在主要业务外包过程，要求：  
审核可以不针对供方管理体系，但依据下列原因，酌情增加审核人日 0%~10%:
  - ◆ 审核过程应关注受审核方为确保外包过程对管理体系有效性不产生负面影响而采取控制措施的方式和范围，并获得相关证据；
  - ◆ 审核并评估外包过程及其综合成有关目标、交付、顾客和满足要求方面的风险。
- 8) 现场见证（组长见证、专业代码见证不包含实习审核员见证） (+2%)。

### 6.2.2.2 仅适用于 QMS 增加审核时间的考虑因素

- 1) 被划为高风险的活动 (+10%)。
- 2) 针对 EC9000 项目，因认证依据增加 GB/T50430 标准 (+10%)

### 6.2.2.3 仅适用于 EMS 增加审核时间的考虑因素

- 1) 同行业典型
- 2) 仅适用于 OHSMS 增加审核时间的考虑因素情况相比，受纳环境的敏感度较高 (+10%)；
- 3) 相关方的意见，经评议合理的 (+10%)；
- 4) 有必要增加审核时间的间接因素 (+10%)；
- 5) 组织所属行业的附加的或特殊的环境因素或法规要求 (+10%)；
- 6) 环境事故的风险，以及作为事件后果产生的或可能发生的影响，事故和潜在的紧急情况，之前由于组织原因发生过的重大环境问题 (+10%)。

	<b>审核人日管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	9/19

#### 6.2.2.4

- 1) 相关方的意见 (+10%) ;
- 2) 事故和职业病发生率高于行业平均水平 (+10%) ;
- 3) 组织的场所存在公众人员 (如: 医院、学校、机场、火车站、港口、公共交通运输) (+10%) ;
- 4) 组织正面临与 OHS 相关的法律诉讼 (取决于所涉及风险的严重程度和影响) (+10%) ;
- 5) (分) 承包商本公司及其雇员临时性地大量出现, 导致复杂程度或 OHS 风险严重增加 (如: 定期启停的炼油厂、化工厂、钢铁厂和其他大型工业联合体) (+10%) ;
- 6) 根据适用的国家法规和/或风险评估文件, 危险物质存在的数量使工厂面临重大工业事故的风险 (+10%) ;
- 7) 认证范围内包含境外场所的组织 (如果不熟悉法律法规和语言) (+10%)

#### 6.2.2.5 其他

- 1) 出现上述未描述的情况时, 一单一议, 有规范规定的按规范规定处理。
- 2) 增加原则: 给出增加范围值的选项全部按范围值最低取值, 特殊情况一单一议;

#### 6.2.3 人日减少因素及计算原则

##### 6.2.3.1 QES 通用

- 1) 与人员数量相比, 现场很小 (例如仅有综合办公区); 仅包含单一的一般性产品或活动 (例如仅包含服务), 或人数少的单一场所, 或具有几条相同的生产线的, 或业务过程低风险 (各技术领域中服务过程的复杂程度依据本对该技术领域的专业需求分析的结果确定), 审核人日减少 10%~30%: (对 OHSMS 不适用);
- 2) 体系成熟度, 可减少审核人日数 10%~30%;
- 3) 对客户管理体系已有的了解 (例如同一认证机构已依据另一标准认证了该客户), 对 OHSMS 这意味着在其他自愿性 OHSMS 方案中已经认证, 减少审核人日 10%~30%;
- 4) 客户为认证所作的准备 (例如已经获得另一个第三方合格评定制度的认证或承认), 对 OHSMS 这意味着已经接受国家主管部门定期对其进行强制性政府 OHSMS 方案的审核; 减少审核人日 10%~30%;

注: 如果审核依据 CNAS-CC106 实施, 不能采用此项调整, 审核时间的减少将由一体化程度计算。

##### 6.2.3.2 仅适用于 QMS 减少考虑因素

- 1) 客户不负责设计工作, 或体系的范围不适用标准的其他要素 (-10%~30%) ;

##### 6.2.3.3 仅适用于 QMS 和 EMS 减少考虑因素

- 1) 自动化程度高 (-10%~30%) ;

	<b>审核人日管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	10/19

2) 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 (-10%~30%) ;

3) 活动的风险或复杂程度低 (-10%~30%) ;

#### 6.2.3.4 对于固定多场所组织审核:

1) 对管理体系运行覆盖多个场所的情况, 有必要确定是否允许抽样。对 OHSMS, 应基于认证范围内每个场所实施活动和过程相关的 OHS 风险程度的评价, 确定是否允许场所抽样并保留评价的记录。

2) 固定多场所组织的审核时间执行《多场所管理规定》相关规定。

3) 需要对单独场所进行审核时, 应按照相应准则分别对单独场所计算人日, 单个被抽取场所审核时间的减少量不应超过 50%。

#### 6.2.3.5 其他

1) 如果客户在另一个组织的场所提供服务, 本公司应验证客户的 OHSMS 是否涵盖这些场所外的活动 (尽管另一个组织具有其 OHSMS 的责任)。在确定审核时间, 本公司需要考虑定期审核这些员工的工作的场所。是否所有场所都必须经过审核, 取决于各种因素, 如与其所进行活动相关的 OHS 风险、合同协议, 被另一认证机构认证、内部审核制度、事故统计和未遂事件统计。需要记录上述决定的理由。

2) 减少的总数控制: 各项内容合并考虑, 综合计算后减少幅度不超过基准数的 30%。

3) QMS 管理体系单体系现场审核时间不低于 1.5 天、EMS 管理体系单体系现场审核时间不低于 2.0 天、OHSMS 管理体系单体系现场审核时间不低于 2.0 天。

#### 6.2.4 计算实施

6.2.4.1 审核时间的起始点  $T = \text{基点人日数} + \text{增加人日数} - \text{减少人日数}$ ;

6.2.4.2 最终人日数 =  $T * \text{一体化系数}$ ;

**一体化程度系数计算:**

a) 依据“CNAS-CC106 CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用” 2.1.1 计算 IMS 审核时间的起始点  $T$ ;

b) 考虑可以增加或减少所需审核时间的影响因素, 并在确定的起始点 ( $T$ ) 基础上调整审核时间 (依据“CNAS-CC106 CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用”附录 A)。

减少审核时间的因素应包括但不限于:

◆组织管理体系的一体化程度;

◆组织的人员应对涉及多个管理体系标准问题的能力;

	<b>审核人日管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	11/19

◆具有审核多个管理体系标准/规范能力的审核员的可用性。

增加审核时间的因素应包括但不限于：IMS 审核较单一的管理体系审核的复杂性。

#### 6.2.4.3 计算结果处理

- 1) 最终人日数的调整，IMS 审核可能会导致审核时间的增加，但在减少审核时间的情况下，减少量不应超过起始点 T 的 30%；
- 2) 起始点的计算以及增加或减少审核时间的合理性应给予记录。
- 3) 如果计算后结包括小数，将其调整为最接近的半人日（如：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；大于等于 5.75 审核人日调整为 6，小于 5.75 审核人日调整为 5.5）

#### 6.3 各审核阶段审核时间分配

##### 6.3.1 初审

6.3.1.1 文审人日数：基础人日数（含增减）\*0.2；

6.3.1.2 现场审核人日数=基础人日数（含增减）\*0.8

6.3.1.3 一阶段现场审核人日数：按现场审核总人日数的 10%~30%分配，原则上不超过总人日的 1/3；

6.3.1.4 一阶段非现场人日数：0.5~1；

6.3.1.5 二阶段现场审核人日数=现场审核人日数-一阶段现场人日数；

注：对于第一阶段为非现场审核的项目，第二阶段现场审核时间应补足。

##### 6.3.2 监督：

- 1) 每年实施监督审核的总时间约为初次认证审核时间的 1/3；

##### 6.3.3 再认证

1) 若再认证时，组织的情况未出现较大变化，基本同初次审核相同，再认证实施审核的总时间约为初次认证审核时间的 2/3；

2) 若再认证时，管理体系、组织或管理体系的运作（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核活动需要有第一阶段。

注：再认证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。

##### 6.3.4 认证范围变化时的审核时间

扩大管理体系认证范围，视所扩大认证范围变化的部分为初审给定人日：

- 1) 当产品/服务种类增加且经评审新增专业代码，或活动/过程及工艺有较大变化时，应按相应变化部分的有效人数，单独查不同领域基础人日表，根据变化的认证范围的复杂程度以基础人日的 30%~60%作为扩大的认证范围增加的基础人日。当变化部分的相应有效人数无法与原认证范围覆盖的有效人数分清时，最低增加 0.5

	<b>审核人日管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	12/19

人日，单独扩大认证范围的最低增加 1 人日或按再认证人日进行；

2) 除 1) 以外的其他情况，由于扩大认证范围增加了有效人数的，按新认证范围覆盖有效人数对应的基础人日进行折算，再此基础上至少增加 0.5 人日，单独扩大认证范围的最低 1 人日；扩大认证范围未增加有效人数的，最低增加 0.5 人日，单独扩大认证范围的最低增加 1 人日或按再认证人日进行。

3) 认证范围无实质性变化(如仅描述性变化)，无有效人数增加时，不增加审核人日；有效人数增加时，按认证范围覆盖有效人数对应的基础人日进行折算，单独扩大认证范围的最低增加 1 人日或按再认证人日进行。

4) 扩大认证范围审核，关注各要素扩项后的变化，专业条款需全条款审核；由此，扩项按 1)、2)、3)，增加审核人日；

### 6.3.5 缩小认证范围审核

- 1) 监督缩小认证范围：依据 6.3.2 计算；
- 2) 再认证缩小认证范围：依据 6.3.3 计算。

## 6.4 客户管理体系变更引起的审核人日的调整：

- 1) 客户体系覆盖人数发生变化，按变化后体系覆盖的有效人数进行核算，增减审核人日数。
- 2) 增加固定分场所，按分场所体系覆盖有效人数，依据 CC11 多场所人日数核算方法核算后增加审核人日数。
- 3) 组织仅变更地址：若只是地址描述变更，实际地址没变化，不增加人日数；若实际地址发生变化，视情况增加 0.5 及以上审核人日。
- 4) 仅变更组织名称，不增加审核人日数。

1)~4) 可结合监督审核时进行。

若单独审核，变化部分涉及的产品和服务、有效人数、风险等级，按人日数计算规则核算人日数。

## 6.5 各领域管理体系审核时间特定准则

### 6.5.1 质量管理体系审核时间特定准则

#### QMS-1 — 质量管理体系 有效人数与审核时间的关系 (仅适用于初次审核)

有效人数	审核时间=第一阶段+第二阶段 (天)	有效人数	审核时间=第一阶段+第二阶段 (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



## 审核人日管理规定

文件编号	ZLRZ-GZ10-2024
版次	B/2
页码	13/19

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 1: 表 QMS 1 中的人数宜视为连续变化的, 而不是阶梯式变化的。即如果画成曲线图, 线段的起点宜来自表格上一栏的值, 并以表格每栏值为每段的终点。曲线的起点是人数为 1 时对应 1.5 天。对非整数审核人日的处理见 2.2 条。

注 2: 认证机构的程序可以规定人数超过 10700 人时对审核时间的计算。该审核时间宜遵循表 QMS 1 中的递进规律, 与该表保持一致。

注 3: 同时参见 1.9 及 2.3



表 QMS-2—风险类型示例

以下示例的风险类型并非固定不可变的, 仅作为在确定某审核的风险类型时参考。

- ◆ **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。

注 1: 预计被确定为低风险的业务活动可需要少于表 QMS-1 计算的审核时间, 被确定为中风险的业务活动将使用表 QMS-1 计算审核时间, 被定义为高风险的业务活动将使用多于表 QMS-1 计算的审核时间。

注 2: 若企业包括混合的业务活动 (例如建筑企业建造简单建筑—中风险, 以及建造桥梁—高风险), 将由 认证机构确定合适的审核时间, 对涉及每项活动的有效人数予以考虑。

### 6.5.2 环境管理体系 (EMS) 审核时间特定准则

#### 6.5.2.1 基础审核时间

表 EMS-1—有效人数、复杂程度与审核时间的关系 (仅适用于初次审核, 第一阶段+第二阶段)



## 审核人日管理规定

文件编号	ZLRZ-GZ10-2024
版次	B/2
页码	14/19

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1：审核时间按高、中、低和有限的环境因素复杂程度分别显示。

注2：表 EMS-1 中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。即如果画成曲线图，线段的起点宜来自表格上一栏的值，并以表格每栏值为每段的终点。曲线（以中级复杂程度为例）的起点是人数为1时对应2.5天。对非整数审核人日的处理见2.2条。

注3：人数超过10700人时对审核时间的计算。该审核时间宜遵循表 EMS-1 中的递进规律，与该表保持一致。

表 EMS-2——业务类别与环境因素复杂程度类型的联系示例

复杂程度类型	业务类别
高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 采矿与采石</li> <li>● 油和气的开采</li> <li>● 纺织品与服装的染色</li> <li>● 纸张生产的纸浆生产部分，包括纸张的再生过程</li> <li>● 炼油</li> <li>● 化学品与药品</li> <li>● 基础生产—金属</li> <li>● 包含陶瓷、水泥的非金属加工过程与产品</li> <li>● 煤电</li> <li>● 民用建筑的建设与拆除</li> <li>● 有害与无害的废物处理，如焚烧</li> <li>● 污水处理</li> </ul>



## 审核人日管理规定

文件编号	ZLRZ-GZ10-2024
版次	B/2
页码	15/19

中	<ul style="list-style-type: none"><li>● 渔/农/林</li><li>● 纺织品与服装, 不包括染色</li><li>● 板的制造, 木材和木制品的处理/填充</li><li>● 纸张制造与印刷, 不包括纸浆生产</li><li>● 包含玻璃、黏土、石灰等的非金属加工过程与产品</li><li>● 金属合成产品的表面处理与其他化学处理, 不包括基础生产</li><li>● 一般机械加工的表面处理与其他化学处理</li><li>● 电子工业用印刷线路板的生产</li><li>● 交通设备的制造—陆上、铁路、航空和水运设备</li><li>● 非煤的发电与电的输送</li></ul>
中	<ul style="list-style-type: none"><li>● 气的生产、贮存与输送 (注: 气的开采属高风险)</li><li>● 水的汲取、净化与供给, 包括河流管理 (注: 商业污水处理属高风险)</li><li>● 化石燃料的批发与零售</li><li>● 食品与烟草—加工</li><li>● 交通与运输—海运、空运、陆地运输</li><li>● 房地产公司、房地产管理和作为一般服务一部分的工业清洗、卫生清洗与干洗</li><li>● (无害废物的) 回收、堆肥与填埋</li><li>● 技术试验与试验室</li><li>● 医疗/医院/兽医</li><li>● 不包括宾馆/饭店的娱乐服务和个人服务</li></ul>
低	<ul style="list-style-type: none"><li>● 宾馆/饭店</li><li>● 不包括板的制造、木材的加工与填充的木材与木制品</li><li>● 不包括印刷、纸浆的生产与纸张制造的纸制品</li><li>● 橡胶和塑料的注塑、成型和组装—不包括橡胶和塑料原材料的生产(该生产属化学品范畴)</li><li>● 合成金属的冷/热成型, 不包括表面处理、其他化学处理与初次生产</li><li>● 一般机械加工组装, 不包括表面处理和其他化学处理</li><li>● 批发与零售</li><li>● 电子、电工设备的组装, 不包括印刷线路板的生产</li></ul>
有限	<ul style="list-style-type: none"><li>● 社团活动与管理, 总部和股份公司的管理</li><li>● 交通与运输—不含运输设备管理的管理服务</li><li>● 电子通讯</li><li>● 不包括房地产公司、房地产管理和工业清洗、卫生清洗与干洗的一般商业服务</li><li>● 教育服务</li></ul>
特殊	<ul style="list-style-type: none"><li>● 核</li><li>● 核发电</li><li>● 大量有毒材实的贮存</li><li>● 公共行政管理</li><li>● 地方政府</li><li>● 提供环境敏感产品或服务的组织, 金融机构</li></ul>

### 环境因素的复杂程度



## 审核人日管理规定

文件编号	ZLRZ-GZ10-2024
版次	B/2
页码	16/19

CC105 根据组织环境因素的性质和严重程度定义了五种主要的对审核时间有根本影响的环境因素复杂程度类型，据此来阐述本文件的规定。这五种类型是：

- 高——环境因素的性质与严重程度重大（典型的有：多个环境因素有重大影响的生产或加工型组织）；
- 中——环境因素的性质与严重程度中等（典型的有：某些环境因素有重大影响的生产型组织）；
- 低——环境因素的性质与严重程度低（典型的有：几乎没有重要环境因素的装配型组织）；
- 有限——环境因素的性质与严重程度有限（典型的有：办公室环境中的组织）；
- 特殊——在审核策划阶段需要给予另外的特殊考虑。

表 EMS-1 覆盖了上述5种复杂程度类型中的4种类型：高、中、低和有限。

表 EMS-2 将上述5种复杂程度类型与每种类型所覆盖的典型行业做了对照。

在一个特定行业中，并不是所有组织都属于相同的复杂程度类型。认证机构的申请评审程序宜具有一定的灵活性，以确保在确定组织的复杂程度类型时考虑该组织的具体活动。例如：虽然化工行业的许多组织均宜被归入“高复杂程度”这一类，但如果某个组织只进行不产生化学反应或排放的混合作业，或者只从事贸易活动，那么该组织可以归入“中等复杂程度”甚至“低复杂程度”。认证机构应记录所有将特定行业中的组织归入较低复杂程度类型的情况。

表 EMS-1 没有涉及“特殊复杂程度”。在这种情况下根据具体情况具体分析确定管理体系审核时间。

### 6.5.3 职业健康安全管理体系（OHSMS）审核时间特定准则

#### 6.5.3.1 基础审核时间

表 OHSMS-1——OHSMS 有效人数、OHS 风险复杂程度与审核时间的关系  
(仅适用于初次审核, 第一阶段+第二阶段)

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

	审核人日管理规定					文件编号	ZLRZ-GZ10-2024
						版次	B/2
						页码	17/19

426-625

16

12

9

&gt;10700

遵循上述递进规律

注1：审核时间按高、中、低的OHS风险复杂程度分别显示。

注2：表OHSMS 1中的人数宜视为连续变化的，而不是阶梯式变化的。即如果画成曲线图，线段的起点宜来自表格上一栏的值，并以表格每栏值为每段的终点。曲线（以中级复杂程度为例）的起点是人数为1时对应2.5天。对非整数审核人日的处理见2.2条。

注3：另见条款1.9和2.3。

表OHSMS-2——业务类别与OHS风险复杂程度类型的联系示例OHS风险

复杂程度类型	业务类别
高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 捕鱼（近海、沿海捕捞和潜水捕捞）</li> <li>● 采矿与采石</li> <li>● 焦炭和精炼石油产品的制造</li> <li>● 石油和天然气开采</li> <li>● 皮革及皮革制品的鞣制</li> <li>● 纺织品和服装的染色</li> <li>● 纸张生产的纸浆生产部分，包括纸张的再生过程炼油</li> <li>● 化学品（包括杀虫剂，电池和蓄电池的制造），和药品</li> <li>● 玻璃纤维制造</li> <li>● 天然气生产，储存和分配</li> <li>● 发电和配电</li> <li>● 核</li> <li>● 储存大量有害物质</li> </ul>
高	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 包含陶瓷，混凝土，水泥，石灰，石膏的等非金属加工过程和产品</li> <li>● 金属的初级生产</li> <li>● 冷热成型和金属制造</li> <li>● 金属结构的制造和组装</li> <li>● 造船厂（取决于活动可能会是中风险）</li> <li>● 航天工业</li> <li>● 汽车工业</li> <li>● 制造武器和爆炸物</li> <li>● 回收危险废物</li> <li>● 有害和无害的废物处理，例如焚化等</li> <li>● 污水处理</li> <li>● 工业和民用建筑和拆除（包括水电和空调安装活动的完整建筑）</li> <li>● 屠宰场</li> <li>● 运输和分配危险物品（通过陆地，空中和水上）</li> <li>● 国防活动/危机管理</li> <li>● 医疗/医院/兽医/社会工作</li> </ul>



## 审核人日管理规定

文件编号	ZLRZ-GZ10-2024
版次	B/2
页码	18/19

中	<ul style="list-style-type: none"><li>● 水产养殖（在各种水环境中繁殖，饲养和收获植物和动物）</li><li>● 捕鱼（近海捕鱼时高风险）</li><li>● 农业/林业（取决于活动可能是高风险）</li><li>● 食品，饮料和烟草加工</li><li>● 纺织品和服装，除了染色</li><li>● 皮革和皮革制品，除了鞣制</li><li>● 制造木材和木制品，包括制造木板，处理/浸渍木材</li><li>● 造纸和纸制品，不包括制浆</li><li>● 包含玻璃，陶瓷，粘土的非金属加工过程和产品</li><li>● 通用机械工程装配</li><li>● 金属制品的制造</li><li>● 除金属初级生产和一般机械工程外的金属加工产品的表面和其他化学处理（取决于处理方法和部件尺寸，可能是高风险）</li><li>● 为电子行业生产印刷电路裸板</li><li>● 橡胶和塑料注塑，成型和组装</li><li>● 电气和电子设备组装</li><li>● 运输设备的制造及其修理-公路，铁路和航空（取决于设备的大小，可能是高风险）</li><li>● （无害垃圾的）回收，堆肥，填埋</li><li>● 取水，净化和分配，包括河流管理（注意商业污水处理被评为高风险）</li><li>● 化石燃料的批发和零售（取决于燃料的数量，可能是高风险）</li><li>● 旅客运输（航空、陆运、海运）</li><li>● 一般货物运输和分配（陆运、空运、水运）</li><li>● 通常是一般商业服务的一部分的工业清洁、卫生清洁、干洗</li><li>● 自然科学和技术科学的研究和开发（取决于业务类别，可能是高风险）。技术测试和实验室</li><li>● 酒店，休闲服务和个人服务不包括餐馆</li><li>● 教育服务（取决于教学活动的对象，可能是高风险或低风险）</li></ul>
低	<ul style="list-style-type: none"><li>● 公司活动和管理，总部和控股公司的管理</li><li>● 批发和零售（取决于产品，可能是中风险或高风险，如燃料）</li><li>● 除工业清洁、卫生清洁、干洗和教育服务以外的一般商业服务</li><li>● 运输和分配管理服务，没有实际的船队/车队管理</li><li>● 工程服务（根据服务类型，可能是中风险）</li><li>● 电信和邮政服务</li><li>● 餐馆和露营</li><li>● 商业地产代理，物业管理</li><li>● 社会科学和人文科学研究与开发</li><li>● 公共行政，地方政府</li><li>● 金融机构，广告代理</li></ul>

### OHS 风险复杂程度类型

根据OHS 风险的三个主要复杂程度类型，这些类型基于从根本上影响组织审核时间的OHS

	<b>审核人日管理规定</b>	文件 编 号	ZLRZ-GZ10-2024
		版 次	B/2
		页 码	19/19

风险的性质和严重程度。这三种类型是：

- 高风险——OHS 风险具有重大程度和严重性（通常是建筑业，重型制造或加工型组织）；
- 中风险——OHS 风险具有中等程度和严重性（通常是一些重大风险的轻型制造组织）；和
- 低风险——OHS 风险具有低等程度和严重性（通常是基于办公室的组织）。

表 B.1 涵盖了 OHS 风险的上述三个复杂程度类型。

表 B.2 提供了上述 OHS 风险的三个复杂程度类型与通常属于该类型的行业部门之间的联系。

并非所有特定行业的组织都会处于相同的 OHS 风险类型。在可根据不同情况灵活性评估，以确保在确定 OHS 风险的复杂程度类型时考虑组织的具体活动。

例如，尽管造船业中的许多企业宜被划分为“高风险”，但仅具有较低复杂性活动的小型碳纤维 船只制造组织可以被划分为“中风险”。

应记录所有降低特定行业的组织的 OHS 风险复杂程度类型的案例。

注：组织 OHS 风险的复杂程度程度型也可能与 OHSMS 控制风险失败的后果相关：

高——风险管理失败可能会危及生命或导致严重伤害或疾病；

中——风险管理失败可能会导致伤害或疾病；

低——风险管理失败可以导致轻微伤害或疾病。



山东质联认证有限公司

ZLRZ-CX18-2024

# 程序文件

## 保持认证管理程序

编制：审核部

版本号：B 版

审核：

修订号：B/0

批准：

受控部门：审核部

2021年12月26日发布

2024年10月26日修改

2024年10月26日实施

山东质联认证有限公司



## 保持认证管理程序

文 件 编 号 ZLRZ-CX18-2024

版 次 | B/0

页 码 | 2/6

## 更改控制页

	<h1>保持认证管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX18-2024
		版 次	B/0
		页 码	3/6

## 1. 目的

为了证实获证客户持续满足管理体系、服务标准要求，保持在证书有效期内的管理体系运行情况、产品和服务符合情况进行监督管理，以验证是否持续满足认证要求的能力，以验证管理体系整体的持续有效性，特制定本程序。

## 2. 适用范围

本程序适用于本公司按要求实施认证后，对获证顾客的管理体系、服务实施监督、再认证、特殊审核（含扩大范围）及暂停、撤销或缩小认证范围过程的全面管理。

## 3. 引用文件

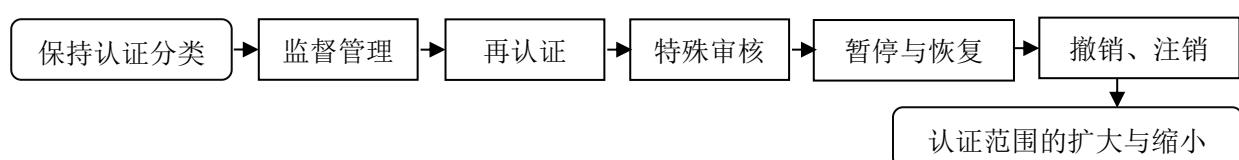
- 3.1 NAS-CC01 《管理体系认证机构要求》
- 3.2 CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》
- 3.3 CNAS-CC14 《信息和通信技术（ICT）在审核中应用》
- 3.4 CNAS-CC105 《确定管理体系审核时间》
- 3.5 CNAS-CC106 《CNAS-CC01 在一体化管理体系审核中的应用》
- 3.6 CNAS-GC02 《管理体系认证结合审核应用指南》
- 3.7 CNAS-SC125 《职业健康安全管理体系 认证机构认可方案》

## 4. 职责

- 4.1 市场部认证申请评审人员负责客户再认证申请的受理和再认证合同的签订，负责监督审核的联络；负责客户认证证书状态变化的申请及后续措施的监督。
- 4.2 审核部审核方案策划人员负责监督、再认证、特殊审核（含扩大范围）审核方案的策划和调整；负责对监督、再认证、特殊审核（含扩大范围）审核组建满足要求的审核组，下达审核任务书，并实施对现场审核的监控。
- 4.3 技术部负责对监督、再认证、特殊审核（含扩大范围）及暂停、撤销或缩小认证范围审核结论的审定；负责认证决定环节及后续措施的监督。
- 4.4 综合部负责初审证书、暂停、恢复、撤销、缩小认证范围通知书、再认证证书的制作、变更和发放。
- 4.5 总经理/授权人负责对监督、再认证审核结论的审批。

## 5. 管理程序

### 5.1 管理流程





## 保持认证管理程序

文件编号 ZLRZ-CX18-2024

版次 B/0

页码 4/6

### 5.2 管理过程

管理活动	管理要求
保持认证分类	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 保持认证包括监督、再认证、特殊审核（含扩大范围）及暂停、撤销或缩小认证范围过程；</li><li>2. 本机构通过监督、再认证、特殊审核（含扩大范围）及日常监督等途径确定持证顾客是否保持认证或暂停、撤销证书及缩小认证范围；</li></ol>
1. 监督管理	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 证书有效期为三年，在证书有效期内应每年进行一次监督审核，监督审核应以证书决定之日为界限，每次到期前的9—12个月之内进行；第二次监督审核时间如超过12月未审，企业应说明延期的原因，两次监督审核的时间间隔不得超过15个月，且不能跨日历年。企业如不能按期接受本公司安排的监督审核，超过期限而未能监督审核的，认证/注册资格将被暂停，暂停期间认证证书和标志将暂停使用，并予以网上公示。</li><li>2. 监督审核实施前，市场部向持证顾客发出“获证组织年度监督审核通知书”获取顾客管理体系相关变化，如果客户对其管理体系进行了重大的变更，或者发生了影响到其认证基础的变更时，可根据客户的具体情况及管理体系成熟度在认证审核方案中考虑和调整增加监督审核频次。</li><li>3. 在认证证书有效期内，客户应明确职能部门和责任人员，如发生下列情况应及时主动地向本公司通报情况，必要时本公司将要求客户提供有关投诉记录和采取纠正措施的记录。发生相关变更包括：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。</li><li>4. 在监督审核时涉及认证范围变化、增加认证领域时由获证组织提出，依据“认证申请管理程序”签订“合同更改补充协议”或“管理体系认证申请书”进行评审并签订“管理体系认证合同”。</li><li>5. 管理体系发生变更时，依据“审核实施管理程序”中“文件评审”对管理体系进行文件评审。</li><li>6. 每次监督审核的人日数应依据“审核人日管理规定”和认证客户的具体情况确定，监审人日数不得低于初审时总人日数（一阶段+二阶段）的1/3，任何人日数的增减情况及原因说明予以记录。</li><li>7. 监督审核涉及认证范围变更时，审核方案策划人员应保证审核组专业能力满足要求，对组织的关键部门和产品实现的关键过程（重要环境因素/危险源产生的部门）应有相应专业能力审核员或在技术专家的支持下实施审核。监督审核人日数及抽样量应满足规定要求。如果获证组织分布于几个不同的场所，可根据实际情况进行抽样，但应确保每年要对总部进行审核。对于监督审核时扩大认证范围的情况，审核人日数应依据“审核人日管理规定”增加。</li><li>8. 审核组长负责依据审核方案策划结果、任务书，编制审核实施计划，对审核活动进行具体安排。在编制实施计划时，应关注下列要素、过程和活动的审查：</li><li>9. 计划编制、评价实施过程、审核报告编制及后续措施的要求，按照“审核实施管理程序”、“服务认证管理程序”中“监督审核及特殊审核”的规定执行。</li><li>10. 审核组长完善“历次监督审核计划表”内容，向下次审核的实施传递本次审核相关信息。</li><li>11. 审核组做出给予继续保持、暂停、撤销、恢复（针对处于暂停期内的认证组织）认证资格的推荐性结论。如果发现不符合，客户应在规定的时间内采取有效纠正措施，并经审核组长验证合格后提交技术部。</li><li>12. 技术部根据监督评价结果及其他相关信息，做出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。</li></ol>
再认证	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 证书有效期为三年，在认证证书到期之前完成再认证审核。</li><li>2. 再认证审核实施前，市场部与持证顾客沟通再认证事宜，双方无异议时，由获证组织填写“管理体系认证申请书”，签订“管理体系认证合同”由市场部收集认证申请所需材料，进行合同评审；对于转机构的客户，需要提交《关于转换认证机构的声明》具体执行“认证申请评审管理程序”。</li><li>3. 再认证的时间，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审核时间的2/3，具体执行“审核人日管理规定”。</li><li>4. 再认证应进行文件审查和现场审核，当管理体系、组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）</li></ol>

	<h1 style="text-align: center;">保持认证管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX18-2024
		版 次	B/0
		页 码	5/6

管理活动	管理要求
	<p>有重大变更时，再认证审核活动可能需要有第一阶段。</p> <p>5. 基于客户特殊情况，在证书有效期之内完成了再认证申请并被受理，而申请的再认证审核滞后时，要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 再认证审核时间须在原证书超期 4 个月之内，以保证最迟在超期 6 个月内有足够的时间完成再认证活动。</li> <li>b. 对于超标再认证审核时，须明确告知获证组织，证书有效期从本次认证决定之日起，到上个认证周期结束之日+3 年（即证书有效期少于 3 年）</li> <li>c. 对于再认证审核时间超期大于 4 个月，须与审核部等多方沟通，并视原体系成熟度等情况，决定是否按再认证，否则建议按初审进行。</li> </ul> <p>6. 对客户超出认证证书有效期 6 个月提出的再认证申请，应按照初次认证对待。</p> <p>7. 对于严重不符合，在认证证书有效期到期前实施纠正与纠正措施，这些措施应在证书有效期前得到实施和验证。</p> <p>8. 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。</p> <p>9. 如果在认证终止日期前，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，则不应推荐再认证，也不应延长认证的有效期。本公司应告知客户并解释（说明）后果。</p> <p>10. 在认证终止后，如果本公司能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复（复活）认证，否则应至少进行一次第二阶段才能恢复（复活）认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，到期日期应基于上一个认证周期。</p> <p>11. 本公司应根据再认证评价的结果，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。</p> <p>12. 认证策划依据“认证策划管理程序”中的规定执行。</p> <p>13. 计划编制、评价实施过程、审核报告编制及后续措施的要求，按照“审核实施管理程序”、“服务认证管理程序”中的规定执行。</p>
特殊审核	<p>1. 特殊审核包括扩大认证范围、非例行审核（提前较短时间通知的审核）；</p> <p>1.1 扩大认证范围</p> <p>1.1.1 由获证客户提出书面申请，提出与扩大认证范围相适应的相关证据（含管理手册）。合同评审人员审查是否受理，并签订扩大认证范围的合同补充协议。</p> <p>1.1.2 合同评审人员对认证申请补充信息进行评审，确定扩大的认证范围、审核时间和专业代码。</p> <p>1.1.3 审核报告应描述扩大/变更认证范围所必要的信息（申请扩大/变更的组织详细情况、审核情况）。</p> <p>1.2 非例行审核（提前较短时间通知的审核）</p> <p>1.2.1 根据审核任务的要求和 CC105，确定审核时间。</p> <p>1.2.2 审核策划人员向审核组发放审核通知书，通知获证组织接受非例行审核。</p> <p>1.2.3 现场审核结束后，审核组应在 3 个工作日内向本公司提交审核报告。审核任务书、现场审核记录、企业说明材料以及现场审核过程中收集的证据等，应作为审核报告的附件一并提交。</p> <p>1.2.4 认证决定人员根据审核组提交的审核报告，就审核结果进行评估，作出处理决定，并采取相应的处理措施。</p> <p>2. 认证策划依据“认证策划管理程序”中的规定执行。</p> <p>3. 计划编制、评价实施过程、审核报告编制及后续措施的要求，按照“审核实施管理程序”、“服务认证管理程序”中的规定执行。</p>
暂停与恢复	<p>1. 认证资格的暂停与恢复，依据“认证证书及注册管理程序”中的规定执行。</p> <p>2. 恢复的现场评价</p> <p>2.1 恢复审核的主要内容有：</p>

 山东鲁鲁质量认证有限公司 山东鲁鲁质量认证有限公司	<b>保持认证管理程序</b>	文件 编 号	ZLRZ-CX18-2024
		版 次	B/0
		页 码	6/6

管理活动	管理要求
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 针对暂停原因,受评价方采取了纠正措施和预防措施,对其纠正措施和预防措施的适宜性和实施的有效性进行评价,并收集相关证据予以证实。</li> <li>2) 了解暂停期间受评价方是否按规定停止使用认证证书和认证标志。</li> <li>3) 了解暂停期间受评价方管理体系是否正常运行,评价管理体系运行的有效性。</li> <li>4) 审核员应根据上述评价内容,评价受评价方的暂停能否恢复,给予是否推荐恢复注册资格的结论。评价记录和评价报告中需对评价过程中了解的情况和结论予以明确记录。</li> </ol> <p>2.2 “恢复+监审”的审核要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 审核方案策划人员在策划“恢复+监审”时,应提前与客户充分沟通,了解其针对暂停是否已完成整改和验证,必要时需客户提供相关证实材料。</li> <li>2) 当本次审核目的是“恢复+监审”时,审核员应先进行恢复评价。只有当审核组通过现场评价确认受评价方具备恢复认证资格后,方能进行正常的监督评价;如不具备恢复条件时,审核组应及时向审核方案策划人员报告。</li> </ol>
撤销、注销	认证资格的撤销与注销,依据“认证证书及注册管理程序”中的规定执行。
认证范围的扩大与缩小	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认证范围缩小分类:           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 客户自主提出缩小范围;当客户的某些已认证的范围不能持续满足标准要求时,客户须提前一个月向本公司提出缩小认证范围的变更通报,由本公司更换所发的认证证书。</li> <li>2) 监督/再认证审核范围缩小,包含以下几种情况:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 如果客户认证范围内的部分产品范围、现场、区域、生产线、主要过程等不再继续符合认证标准和其他附加要求、不再生产某类产品/提供某种服务或不愿再继续保持认证资格;</li> <li>b. 如果客户被暂停,未能在规定的时限内解决造成暂停的问题,本公司将根据实际情况撤销或缩小其认证范围。</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>1. 认证范围扩大与缩小的条件           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 扩大(缩小)体系覆盖产品/服务,其体系应符合申请标准要求;</li> <li>2) 产品/服务质量符合相关法规/标准要求,用户满意;</li> <li>3) 管理体系有效运行,并具有满足规定的管理目标的能力。</li> </ol> </li> <li>2. 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,本公司将缩小其认证范围,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。在办理缩小其认证范围时,应经认证决定人员做出认证决定,总经理或管理者代表批准后,证书管理人员制作并发放经认证范围缩小的认证证书。</li> <li>3. 对缩小其认证范围的客户,市场部(现场审核时,由审核组)应与客户进行沟通,正确说明缩小认证范围的情况。</li> </ol>

## 6. 相关文件

6.1 ZLRZ-CX13 认证策划管理程序

6.2 ZLRZ-CX14 审核实施管理程序

6.3 ZLRZ-CX15 服务认证管理程序

6.4 ZLRZ-GZ10 审核人日管理规定;

## 7. 相关记录

7.1 CX-12-JL09B 获证组织年度监督审核通知书;



# 程序文件

## 认证决定管理程序

编制：技术部

版本号：B 版

审核：

修订号：B/1

批准：

受控部门：技术部

2021年12月26日发布

2025年7月25日 修订

2025年7月25日实施

山东质联认证有限公司

 ZLRZ 认证有限公司 ZHENGZHOU LIAOJIANG CERTIFICATION CO., LTD.	认证决定管理程序	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	2/17

## 更改控制页

	认证决定管理程序	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	3/17

## 1. 目的

为确保本公司授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销和注销的认证决定的公正性、规范性和有效性，制定本程序。

## 2. 范围

本程序适用于授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销和注销的认证决定的实施与控制。

## 3. 引用文件

- CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》
- CNAS-CC11 《多场所组织的管理体系审核与认证》
- CNAS-CC12 《已认可的管理体系认证的转换》
- CNAS-SC125 《职业健康安全管理体系认证机构认可方案》
- CNAS-CC105 《确定管理体系审核时间》
- CNAS-CC106 《在一体化管理体系审核中的应用》
- CNAS-GC02 《管理体系认证结合审核应用指南》
- 《质量管理体系认证规则》

## 4. 职责

### 4.1 总经理

负责批准认证证书，当总经理参与审核时，则授权人批准；  
审核部负责审核完成后且验证不符合整改的审核案卷提交。

综合部负责认证管理系统中的案卷接收和分阅工作，负责分阅给有专业能力且具备认证决定或复核人员进行案卷评价工作，当评定人员不具备专业能力时，安排具备专业能力的技术专家提供专业技术支持（专业能力卡到 39 大类中的大类即可，可不卡到中或小代码）

技术部（适用时技术委员会参与）负责开展授予、拒绝、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销和注销的认证决定与复核评定工作（以下简称认证决定人员）。

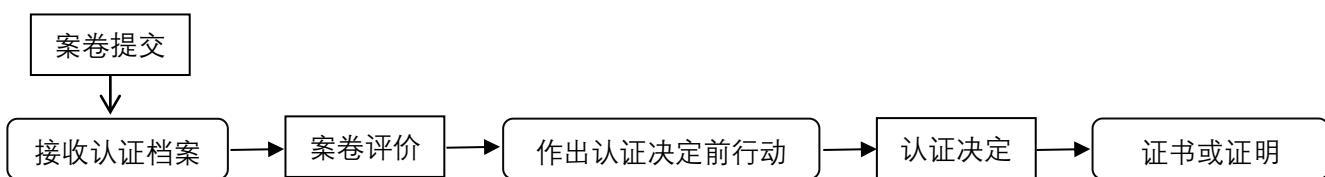
### 决定与复核评定人员

技术部复核评定人员负责审核案卷的评价，从专业角度客观评价和反映审核资料的有效性及存在的问题，包含审核发现和结论、审核报告、及任何其他相关信息，对案卷发现的问题，在认证管理系统中提出问题项。

审核部的案卷相关审核员和审核组长负责对案卷发现的问题实施整改，整改后在认证管理系统中重新提交，并在系统中提交整改完成。

## 5. 管理要求及流程

### 5.1 管理流程



	<b>认证决定管理程序</b>	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	4/17

## 5.2 管理要求

管理流程	管理要求
认证决定原则及要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>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不委托给外部人员和机构。</li> <li>认证决定人员，需为机构的专职人员不包括委员会成员。</li> <li>认证决定人员的专业能力应能够覆盖其认证决定项目的业务范围，如不能覆盖，应由技术支持人员予以专业支持，认证评定人员和技术支持人员专业能力至少具备该专业范围的大类。</li> <li>审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。</li> <li>本公司及评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，公正做出有关拒绝、批准、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证的决定，并对其认证决定负责。</li> <li>本公司在做出以上决定时通常情况下不可推翻审核组长做出的不予推荐认证的结论，如果出现这种情况，应说明并记录做出该决定的依据。</li> <li>在认证决定阶段发现认证过程存有严重违规行为时具有否决权。</li> </ol>
审核案卷提交	本公司审核组应在受审核方对不符合整改并验证后一周内，按照审核任务将完整的审核案卷按照一、二阶段《管理体系审核案卷清单》《审核案卷交档规范》内容要求，在认证管理系统中进行回传；特殊情况下，如出现不符合整改时间较长或者有严重不符合需要现场验证，经技术部批准后，应在现场审核结束后6个月内传至审核部。
接收认证档案	<p>1、本公司综合部在认证管理系统---【资料回收】模块界面对审核组回传的审核卷宗的完整性进行复核和验证； 确保回传的审核卷宗至少包含（审核报告、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、对提供给本公司用于申请评审的信息的确认（有效的体系文件）、对是否达到审核目的的确认、对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论）等内容 确认无误后提交至具备专业能力的阅卷评定人员，如阅卷评定人员专业能力不能覆盖的，添加相应专业的技术专家，及时将阅卷评审任务消息推送至阅卷评定人员。如不符合审核案卷清单内容的在认证管理系统中退回至审核组，由审核组对审核案卷的完整性进行补充，补充完整后回传认证管理系统。</p>
案卷评价	<p>一、接收评定任务：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>阅卷评定人员收到阅卷评定任务后，在认证管理系统【认证决定】--【阅卷任务】--【文档管理】中选定相应项目点阅卷即可进行案卷的审阅，详见附录A中的系统操作流程。</li> </ol> <p>二、案卷评价：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>认证决定人员按照《阅卷评定标准》实施案卷评价，阅卷过程中发现案卷问题，在系统中的“阅卷问题”中进行描述和说明；在认证管理系统中反馈至审核组，并立即与审核组长进行沟通，由审核组对“阅卷问题”中的内容进行说明和调整；如审核存在重大遗漏，应由审核部安排补充审核，审查无误后提交技术部作出认证决定。同时重点关注评价申请组织对审核过程中发现的不符合是否已实施了有效的纠正措施或具有可接受的纠正措施计划；</li> </ol> <p>三、案卷整改和验证：</p>

 山东质量认证有限公司	<h1>认证决定管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	5/17

	<p>1. 整改：审核组收到案卷整改通知后，在登录 <a href="http://139.186.203.250:2003">http://139.186.203.250:2003</a> 网站，在【审核任务】——【待整改任务】模块中对阅卷评定人员提出的“阅卷问题”进行核实和分析，对“阅卷问题”有异议的，【问题编辑】模块中进行沟通和反馈；对阅卷评定人员提出的“阅卷问题”无异议的，对问题进行分析和整改，整改后重新上传整改后案卷，点击整改完成提交。</p> <p>2. 验证：阅卷评定人员收到审核组整改消息后，在认证管理系统【认证决定】——【阅卷任务】——【阅卷】中进行验证，验证无误后在【待评定状态】。</p>
作出认证决定前行动	<p><b>一、认证决定条件：</b></p> <p>本公司认证决定时要对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价的基础上，作出认证决定。认证决定应满足以下要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 审核组提供的审核报告中的信息完整性要符合本公司《审核文件编制工作细则》中审核报告的编写要求；且审核组提供的审核报告中的信息或其他信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围；</li> <li>2. 审核组审查、接受和验证了以下严重不符合项的纠正和纠正措施的有效性，认证决定人员进行了评审：           <ul style="list-style-type: none"> <li>① 在持续改进质量管理体系的有效性方面存在缺陷，实现质量有重大疑问；</li> <li>② 制定的质量目标不可测量或测量方法不明确；</li> <li>③ 对实现质量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；</li> <li>④ 其他严重不符合</li> </ul> </li> <li>3. 对其他一般不符合项已评审，审核组并接受了受审核方采取的纠正和纠正措施计划，且认证评定人员确认无异议时；</li> </ol>
认证决定	<p><b>一、认证决定（初次认证所需确认的信息）：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在作出认证决定前，审核组回复的审核案卷需包含以下信息：           <ul style="list-style-type: none"> <li>① 经过认证决定确认过后的审核报告；</li> <li>② 对不符合的意见，适用时对受审核方采取的纠正和纠正措施的意见；</li> <li>③ 对申请信息的确认，根据本公司《管理体系项目受理要求》的要求进行确认；</li> <li>④ 是否达到审核目的确认。</li> <li>⑤ 对审核组授予的认证推荐意见作出是否同意的确认，适用时包含附带的任何条件或评论的确认；</li> <li>⑥ 受审核方的质量管理体系符合标准要求且运行有效；</li> <li>⑦ 认证范围覆盖的产品和服务符合相关法律法规要求；</li> <li>⑧ 受审核方按照认证合同规定履行了相关义务，如认证费的结算等。</li> </ul> </li> <li>2. 如果受审核组织或本公司相关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，则必须再实施一次二阶段审核后再作出认证决定。</li> <li>3. 当认证从一个认证机构转换到本公司时，认证决定人员应在作出认证决定前充分确认是否获取了受审核方在上一家机构的相关信息（如上一家机构出具的最后一周期内的审核报告、不符合及受审核方整改且通过审核组验证的证据）。</li> <li>4. 认证评定人员对以上内容及案卷整改确认无误后，在认证管理系统中将该项目提交至认证决定模块，由总经理/授权人员在认证管理系统认证决定模块中做出最终的审批意见；</li> <li>5. 在评定过程中，若涉及认证范围变更，认证评定人员需与审核组长进行沟通。经</li> </ol>



# 认证决定管理程序

文件编号	ZLRZ-CX17-2024
版次	B/1
页码	6/17

审核组长、认证评定人员及受审核方同意后，回签《认证证书信息确认书》。随后，审核组长应在《管理体系审核报告》的 8.2 部分追加修订后的认证范围，并将更新后的案卷上传至系统。

5、认证决定过程形成《审核认证评定表》，由认证评定人员（适用时专业技术支持人员、技术委员会）人员签字，审批人给出审批意见。

6、颁发认证证书后，综合部证书上报人员在 30 个工作日内通过“CNCA 认证认可业务信息统一上报平台”将获证情况进行报送。

## 二、认证决定（再认证时所需的信息）：

1、满足初次认证的条件下还需确认以下情况：

认证决定人员根据再认证的审核结果，以及认证周期内以往认证决定的意见、对受审核周期内的体系评价结果和受审核方或其他有关于认证的投诉综合情况进行复核，作出是否更新认证的决定。

2、认证评定人员对以上内容及案卷整改确认无误后，在认证管理系统中将该项目提交至认证决定模块，由总经理/授权人员在认证管理系统认证决定模块中做出最终的审批意见；

3、认证决定过程形成《审核认证评定表》，由认证评定人员（适用时专业技术支持人员、技术委员会）人签字，审批人给出审批意见。

4、再认证颁发认证证书后，综合部证书上报人员在 30 个工作日内将认证结果相关信息报送国家认监委。

5、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；

6、在认证到期后，如果能够在 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；

## 三、认证决定（保持认证所需的信息）：

1、满足初次认证的条件；

1) 获证组织的法律地位持续符合国家的最新要求，其认证范围在国家、地方、行业有关的经营、许可、资质允许的范围内；

2) 获证组织的管理体系持续符合认证准则要求，持续遵守认证规则及本公司有关规定，在实现管理体系目标和预期结果方面持续有效；对上次审核确定的不符合的采取措施现场验证有效，以及对本次审核提出的不符合已经在商定的限期内采取有效的纠正、纠正措施或纠正措施计划并经审核组验证合格，由审核组长做出保持认证资格的建议；

3) 获证组织于获证期间，未发生过重大的事故（例如重大质量/环境/职业健康安全等事故），或发生事故后已根据事故的原因分析采取了纠正措施并得到审核组现场确认有效；

4) 在认证证书有效期内发生变更，能遵守本公司有关规定要求及时通报，经审核组现场审核确认符合相关要求，管理体系持续满足认证准则要求；

5) 获证组织在获证期间未发生误用认证证书和认证标志，如有发生能及时有效地采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最小程度；



# 认证决定管理程序

文件编号	ZLRZ-CX17-2024
版次	B/1
页码	7/17

- 6) 获证组织对顾客或相关方的重大投诉和抱怨能及时有效地处理；  
7) 获证组织履行与本公司签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用；  
8) 认证评审提出的问题已经得到妥善解决，并经验证有效。  
2、由具备认证决定能力的人员复核审核组推荐保持的结论，做出同意保持证书的结论后，适用时颁发最新的管理体系证书。  
3、认证评定人员对以上内容及案卷整改确认无误后，在认证管理系统中将该项目提交至认证决定模块，由总经理/授权人员在认证管理系统认证决定模块中做出最终的审批意见；  
4、认证决定过程形成《审核认证评定表》，由认证评定人员（适用时专业技术支持人员、技术委员会）人签字，审批人给出审批意见。  
5、作出认证决定后，由市场部形成《管理体系认证证书暂停/撤销/注销呈批表》交由总经理或授权认证决定人员审批后，向获证客户发放《暂停/撤销/注销/恢复保持/保持》证书。  
6、作出保持认证决定后，证书信息上报人员在30个工作日报送通过“CNCA 认证认可业务信息统一上报平台”将获证情况进行报送。

## 四认证决定（扩大认证范围认证决定时所需确认的信息）：

- 1、扩大认证范围时，认证决定人员需确认审核案卷及审核信息满足以下情况：  
1) 扩大认证范围包括产品（或服务）种类增加、场所增加及增加新的业务范围。根据获证组织申请扩大原有管理体系认证范围及审核组对获证组织管理体系文件及管理体系运行及扩大范围满足认证要求的评价结果，做出是否扩大认证范围的决定。认证决定应满足以下要求：  
2) 获证组织申请扩大的认证范围在其有效的法律地位文件和国家、地方、行业有关的经营、许可、资质允许的范围内；  
3) 获证组织的管理体系覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准要求；  
4) 获证组织申请扩大认证范围所涉及的管理体系文件经审查已符合认证标准；（运行3个月）  
5) 经审核组的审核符合认证标准和其他必要的要求，提出的不符合已经在商定的限期内采取纠正和纠正措施，并经验证有效，审核组提出推荐扩大认证范围的推荐意见；  
6) 至少近一年来，获证组织在申请扩大的认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格；  
认证评审提出的问题已经得到妥善解决，并经验证有效，认为获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证的条件。  
2、认证评定人员对认证评审提出的问题已经得到妥善解决，并经验证有效，认为获证组织在申请扩大认证范围内已满足批准认证的条件后，在认证管理系统中将该项目提交至认证决定模块，由总经理/授权人员在认证管理系统认证决定模块中做出最终的审批意见；  
3、认证决定过程形成《审核认证评定表》，由认证评定人员（适用时专业技术支持人员、技术委员会）人签字，审批人给出审批意见。  
4、作出认证决定后，换发证书，但认证证书的注册号和有效期保持不变，证书信息



# 认证决定管理程序

文件编号	ZLRZ-CX17-2024
版次	B/1
页码	8/17

上报人员在生效日期起两个工作日内将认证结果相关信息报送国家认监委。

## 五、认证决定（缩小认证决定所需确认的信息）：

1、缩小认证决定时，认证决定人员需要了解缩小认证范围的类型，如企业自主申请缩小认证范围，是否有企业出具的缩小认证范围证实文件）；

2、缩小认证范围还要确认以下信息：

1) 根据获证组织的认证范围内部分产品范围、现场、区域、生产线、主要过程等不再继续保持认证资格的需求，根据审核组监督审核或监管中发现获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重的不满足认证要求及与获证组织的确认结果，做出缩小认证范围的决定。认证决定应满足以下要求：

2) 获证组织正式提交缩小认证范围的认证协议，或审核组提出缩小获证组织认证范围的建议理由和证据完整有效；

3) 获证组织的认证范围内部分产品范围、现场、区域、生产线、主要过程等不愿再继续保持认证资格，但前提是获证组织不能将不可分开的、负有直接责任的关键过程、环境风险或职业健康安全风险较大的部分从管理体系中剔除掉；

4) 审核组应识别缩小认证范围后其认证范围内的活动是否持续满足认证要求，应评价所产生的负面影响或增加的认证风险。适当时，提出处理措施意见；

5) 经审核组证实该获证组织不再生产某类产品或不再提供某种服务，或证实获证组织未能在规定的时限内解决造成暂停的问题，在不影响获证组织责任和整个管理体系符合标准的完整性前提下，与获证组织协商，可以将不满足体系要求的部分，从认证范围中删除；

3、认证评定人员对以上内容，适用时还需要对案卷整改确认无误后，认为获证组织符合缩小的认证范围条件时，在认证管理系统中将该项目提交至认证决定模块，由总经理/授权人员在认证管理系统认证决定模块中做出最终的审批意见；

4、认证决定过程形成《审核认证评定表》，由认证评定人员（适用时专业技术支持人员、技术委员会）人签字，审批人给出审批意见。

5、作出缩小认证决定后，换发认证证书，但认证证书的注册号和有效期保持不变，证书信息上报人员在生效日期起两个工作日内将认证结果相关信息报送国家认监委。

## 六、认证决定（作出暂停认证决定所需确认的信息）：

1、本公司暂停认证证书，由审核部填写《管理体系认证证书暂停/撤销/注销呈批表》，提交总经理或授权认证决定人员审批；获批后，暂停信息应在生效日期起两个工作日内上报国家认监委，并在本公司网站公布暂停日期。

## 七、认证决定（认证资格的恢复需确认的信息）：

1、根据获证组织在暂停期满前提出接受审核、缴纳认证费的申请，以及审核组现场审核后提出恢复注册的结论意见的相关证明材料，证实获证组织在暂停期满前已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，符合了相关的认证要求。恢复决定实行书面评审、审批的形式，认证决定应满足以下要求：

1) 管理体系发生重大变化或体系存在重大问题被暂停的，审核部提供现场验证的合格证据恢复其认证资格；

2) 无故不缴纳认证费用被暂停的，市场部提交到款证明恢复其认证资格；

	<h1>认证决定管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	9/17

	<p>3) 未按规定时限接受审核被暂停的,技术部做出保持认证决定后恢复其认证资格;</p> <p>4) 发生重大质量事故、重大污染事故和人身伤亡等安全事故被暂停的,事故组织提交组织事故调查分析报告以及就此事故进行跟踪审核/调查的报告。由市场部与获证组织沟通特殊审核及费用事宜,审核部下发《审核任务书》实施特殊审核,经审核组验证纠正及纠正措施有效,技术部评定后恢复其认证资格;</p> <p>5) 因投诉被暂停的,针对投诉的调查报告以及组织针对投诉原因采取的纠正措施及验证材料恢复其认证资格;</p> <p>6) 未能按期关闭审核现场发现的不符合项被暂停的,审核组提交书面验证(必要时现场验证)纠正/纠正措施有效后,并附跟踪验证的相关资料。由技术部做出恢复其认证资格;</p> <p>7) 其他针对暂停原因已得到有效纠正或纠正措施有效恢复其认证资格;</p> <p>2、认证评定人员对认证评审提出的问题已经得到妥善解决,并经验证有效,认为获证组织已满足恢复认证证书条件后,在认证管理系统中将该项目提交至认证决定模块,由总经理/授权人员在认证管理系统认证决定模块中做出最终的审批意见;</p> <p>3、认证决定过程形成《审核认证评定表》,由认证评定人员(适用时专业技术支持人员、技术委员会)人签字,审批人给出审批意见。</p> <p>4、<b>若符合恢复证书条件时,申请部门填写“恢复管理体系认证注册资格审批单”经总经理批准后或由综合部依据技术部“审核认证评审表”的认证决定意见,恢复认证状态并发出经总经理签署的“管理体系认证证书和标志恢复通知书”;</b></p> <p>5、综合部对认证决定的结果信息,在<b>生效日期起两个工作日内</b>按照认监委的规定要求将认证结果相关信息报送国家认监委。</p>
	<p><b>八、认证决定(认证证书撤销需确认的信息):</b></p> <p>1、本公司撤销获证客户认证证书时,由审核部填写《管理体系认证证书暂停/撤销/注销呈批表》,提交总经理或授权认证决定人员审批;审批通过后,对证书予以撤销,并于<b>生效日期起两个工作日内上报国家认监委</b>,同时在本公司网站公示撤销信息。</p>
	<p><b>九、认证决定(注销认证证书需确认的信息):</b></p> <p>1、本公司注销获证客户认证证书时,由获证组织提出申请,审核部编制《管理体系认证证书暂停/撤销/注销呈批表》,报请总经理或授权认证决定人员确认。<b>确认后,于生效日期起两个工作日内完成证书注销操作</b>,同时将注销信息上报国家认监委,并在本公司官方网站予以公布。</p>
	<p><b>十、认证决定(已认可的管理体系认证的转换):</b></p> <p>具体见《证书转换管理规定》</p>
不予批准认证	<p>1) 当认证申请方的管理体系不符合标准要求且运行无效;受审核方未履行认证合同中相关义务的,或不满足认证决定中的评定要求时,认证评定人员给出不予通过的决定。</p> <p>2) 当做出不予批准认证的决定后,应以本公司内部的红头文件《不予通过通知书》告知申请组织并说明其未通过认证的原因。</p> <p>3) 当获证客户存在不满足管理体系标准要求、不满足法律法规要求、出现事故、管</p>

	<b>认证决定管理程序</b>	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	10/17

	理体系出现重大变更或其他可能导致管理体系证书暂停、撤销的情况时，应经未参与审核的认证决定人员复核后做出是否保持认证的决定 4) 同时针对不予批准认证的信息在 30 日内或次月 10 日前登录“认证认可业务信息统一上报平台”→“行业自律”模块→审核不予通过信息上报。
--	---

## 6、相关文件

- 6.1 附录：认证决定操作流程
- 6.1 ZLRZ-GZ17-2024 《阅卷评定标准》
- 6.2 ZLRZ-GZ18-2024 《审核案卷交档规范》
- 6.3 ZLRZ-GZ06-2024 《管理体系项目受理要求》
- 6.4 ZLRZ-CX19-2024 《认证证书及注册管理程序》
- 6.5 ZLRZ-CX22-2024 《证书转换管理规定》

## 7.相关记录

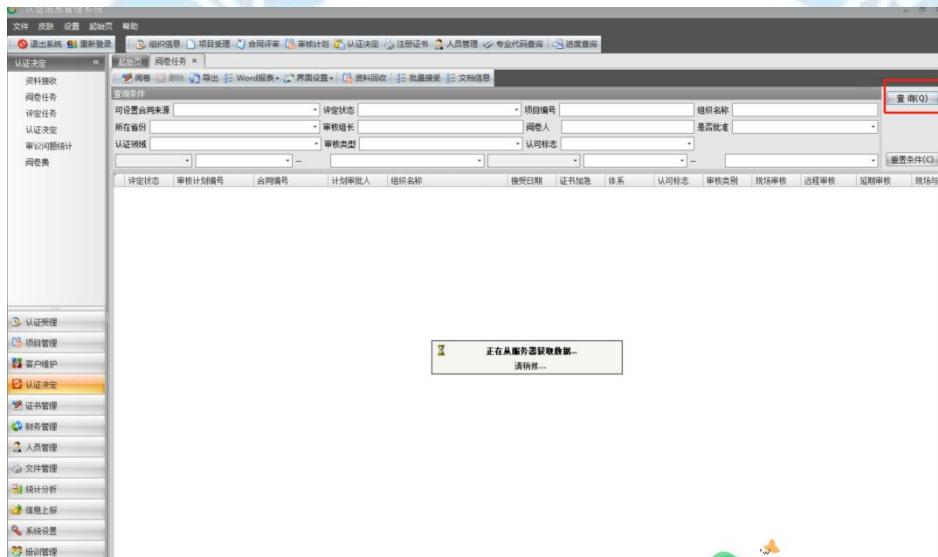
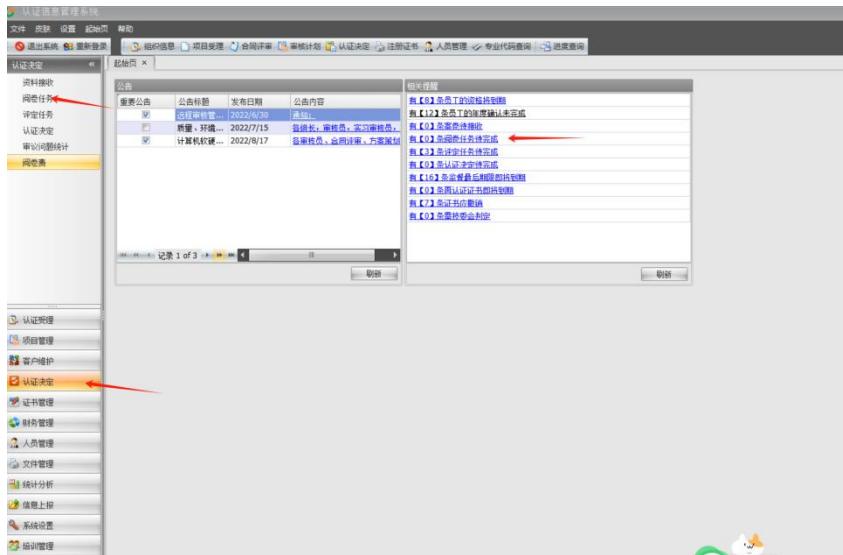
- 7.1 CX-17-JL01B 审核认证评定表
- 7.2 CX-14-JL01B 管理体系审核案卷清单
- 7.3 CX-19-JL06B 管理体系认证证书暂停/撤销/注销呈批表
- 7.4 CX-13-JL02B 审核任务书
- 7.5 CX-17-JL02B 服务等其他领域认证评定表
- 7.6 CX-17-JL03B 不予通过通知书
- 7.7 CX-17-JL04B 转机构-证书转换评定表

《认证决定操作流程》

附件 A

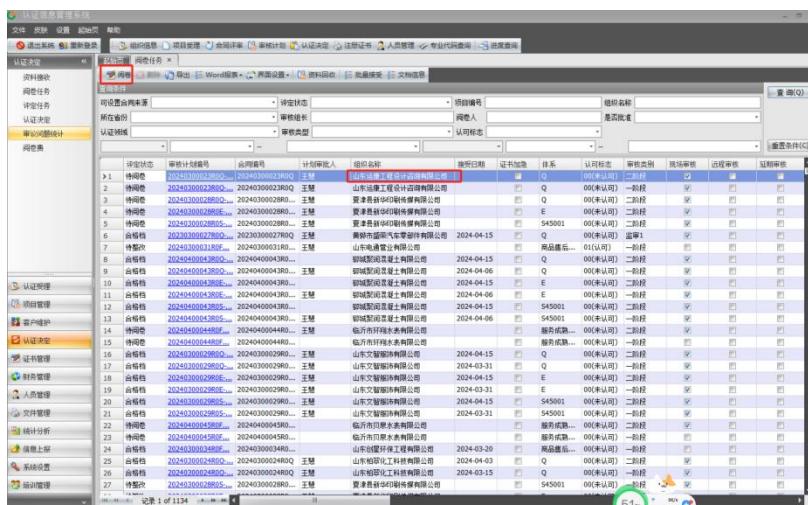
1. 登录认证机构管理系统，起始页的“相关提醒”界面中会提醒有待阅卷任务；或者点击左侧菜单栏中的认证决定----阅卷任务，然后点，点击右上角的“查询”按钮，即可看到待阅卷的项目

	<h1>认证决定管理程序</h1>	文件 编号	ZLRZ-CX17-2024
		版 次	B/1
		页 码	11/17

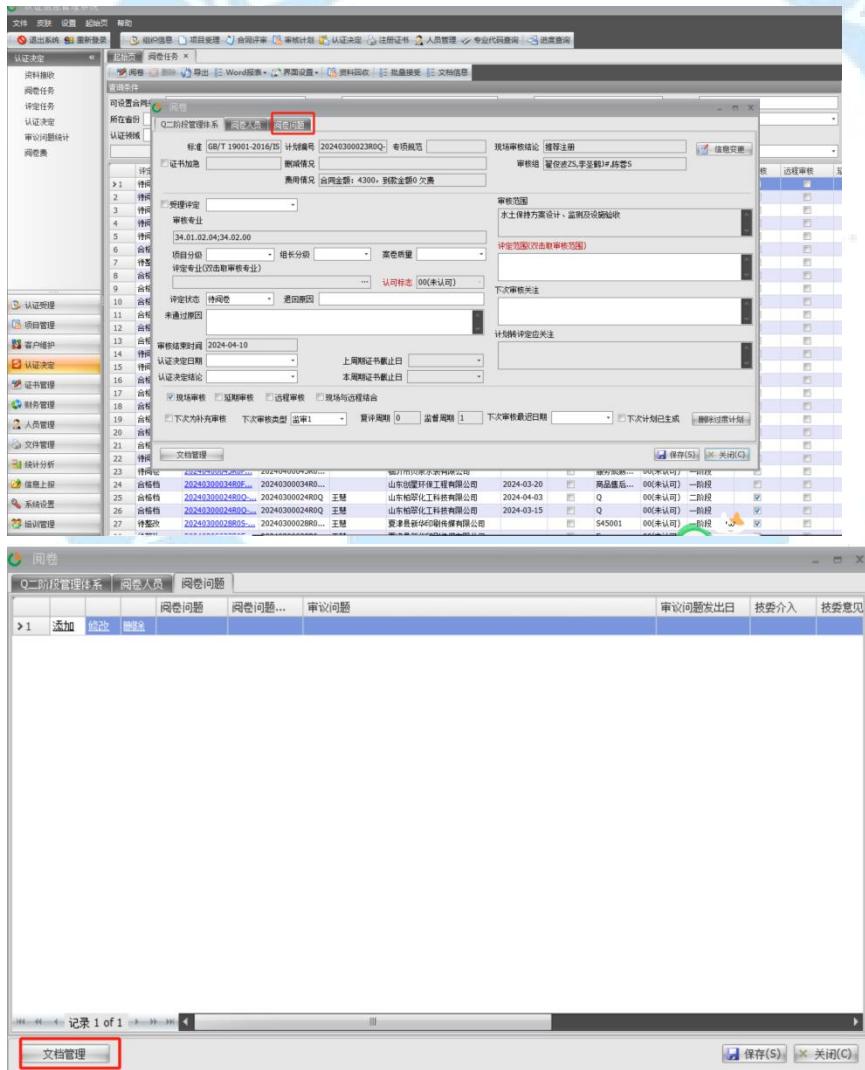


2. 系统自动查询到所有待阅卷任务后, 选取需要阅卷的任务, 可点击企业名称处, 然后点击左上角“阅卷”

	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
	版次	B/1
	页码	12/17



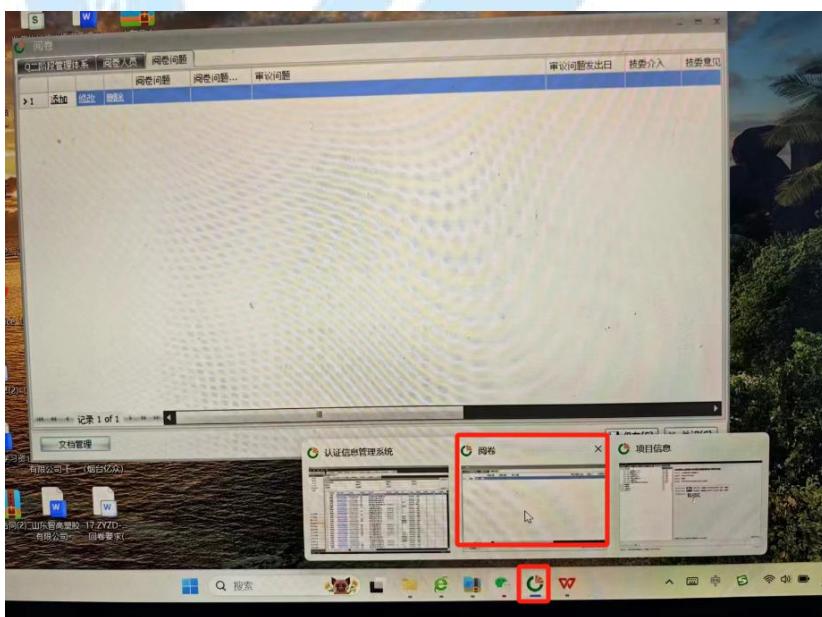
3. 调出对话框后，选“阅卷问题”，然后选左下角“文件管理”--再选“审核文件包”，进入案卷界面，开始按照回卷要求进行阅卷。



	<h1>认证决定管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	13/17



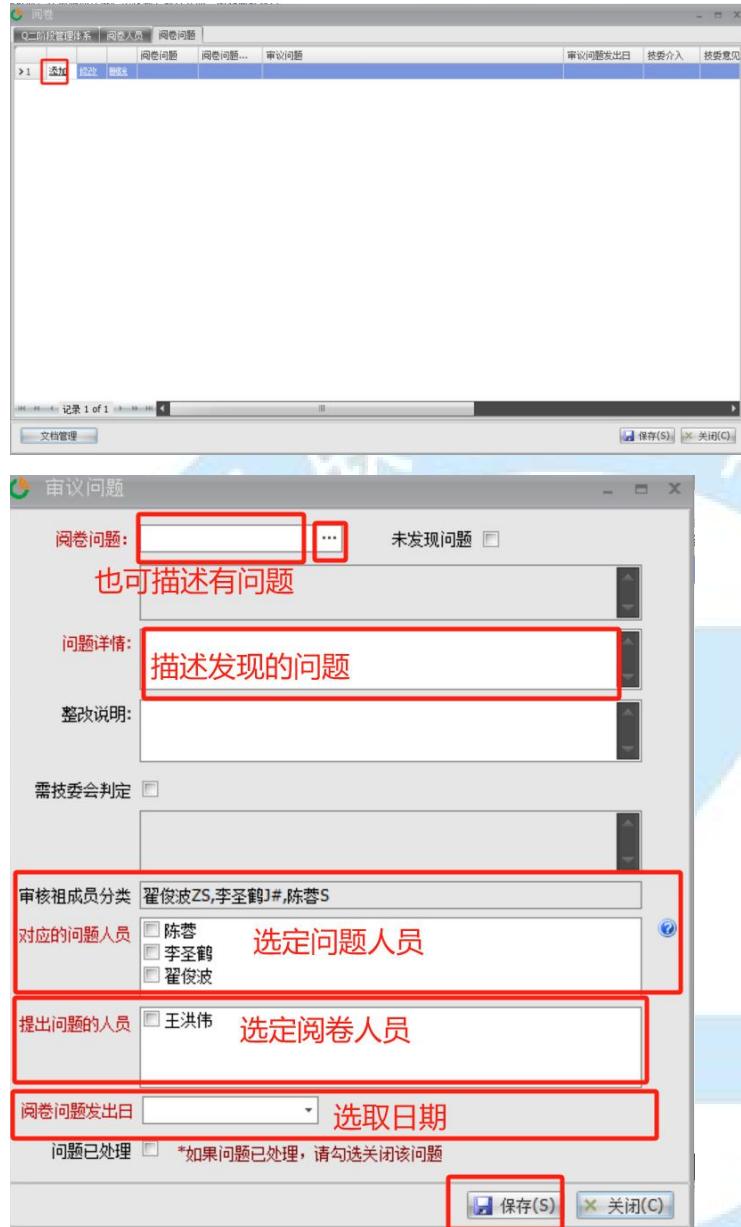

4.发现案卷问题时，在电脑的任务栏中找到之前打开的“阅卷问题窗口”



或者把案卷界面和其他界面最小化，找到以前打开的阅卷问题窗口，把发现的问题在该界面进行描述，先点添加，根据弹出的对话框描述发现的问题，最后点保存。

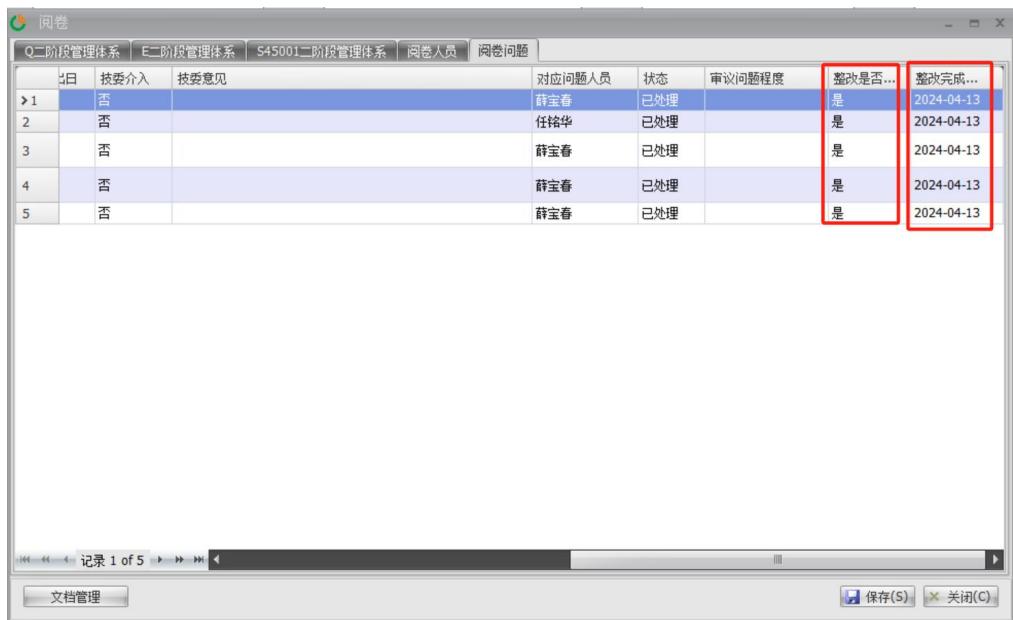
	<h1>认证决定管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	14/17

每发现一条问题，就添加一条问题。



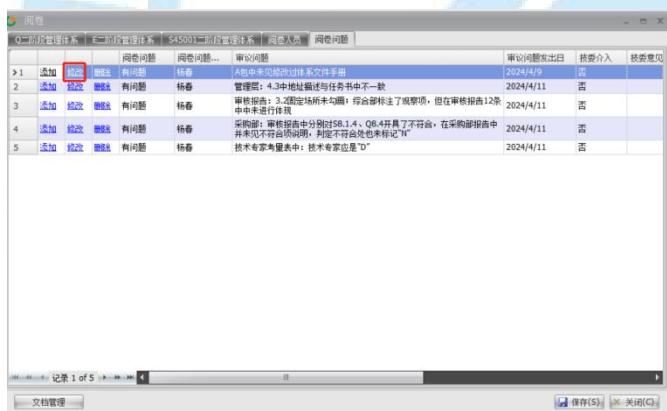
5. 阅卷完成后，等待组长整改，随时确认审核组是否完成了整改，查询是否完成整改时，在阅卷问题窗口即可查询，在整改是否完成及整改完成日期下方显示：是及整改日期时，即为已完成改卷，如下图：

	<h1>认证决定管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	15/17



问题	技委介入	技委意见	对应问题人员	状态	审议问题程度	整改是否完成	整改完成日期
1	否		薛宝春	已处理		是	2024-04-13
2	否		任铭华	已处理		是	2024-04-13
3	否		薛宝春	已处理		是	2024-04-13
4	否		薛宝春	已处理		是	2024-04-13
5	否		薛宝春	已处理		是	2024-04-13

6.确认审核组已完成改卷后，阅卷人员实施二次整改确认，查看审核组是否按提出的问题依次进行了修正，一定要仔细查看是否均完成了整改，确认 OK 后，即在阅卷问题窗口对应的每条问题前面点击“修改”，在弹出的对话框中进行确认（点击 问题已处理）--保存，如下图：



问题	技委介入	技委意见	审议问题	审议问题出日	技委介入	技委意见
1.1 流加 <input checked="" type="checkbox"/> 有修改 有问题	否	杨春	《你负责的文件操作及文件使用手册》管理类：4.3.2地站描述与任务书中不一致	2024/4/9	否	
2.1 流加 <input checked="" type="checkbox"/> 有修改 有问题	杨春		审核报告：3.2.2实施场所未勾选，综合部标注了观察项，但在审核报告12项中未进行体裁	2024/4/11	否	
3.1 流加 <input checked="" type="checkbox"/> 有修改 有问题	杨春		采购部：审核报告中分别对5B.1.4、Q8.4开具了不合规，在采购部报告中并未见不符合项说明，判定不合规处也未标记“H”	2024/4/11	否	
4.1 流加 <input checked="" type="checkbox"/> 有修改 有问题	杨春		技术专家库里表中：技术专家应是“D”	2024/4/11	否	



阅卷问题: 空白处可填有问题

问题详情: A包中未见修改过体系文件手册

整改说明:

需技委会判定:

审核组成员分类: 薛宝春Z5,张鹏5,任铭华5,徐林博3#

对应的问题人员: 任铭华 (checked), 张鹏 (checked), 徐林博 (checked), 薛宝春 (checked)

提出问题的人员: 杨春 (checked)

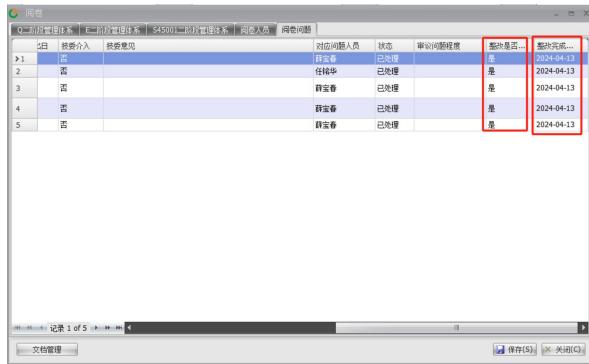
阅卷问题发出日: 2024-04-09

问题已处理  \*如果问题已处理, 请勾选关闭该问题

保存(S) 关闭(C)

	<h1>认证决定管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	16/17

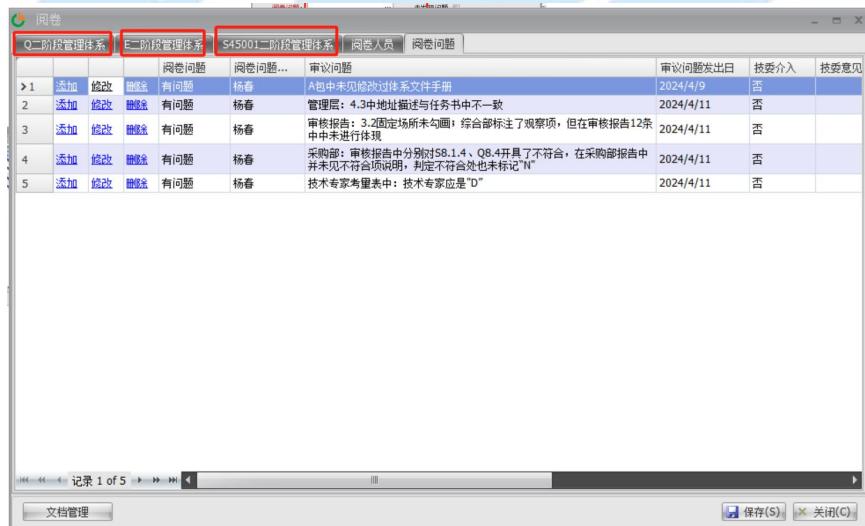
备注：完成问题已处理确认后，需要注意查看组长的整改日期是否还在。



序号	技委介入	技委意见	对应问题人员	状态	审阅问题程度	整改是否...	整改完成...
1	否		薛宏伟	已处理		是	2024-04-13
2	否		任海华	已处理		是	2024-04-13
3	否		薛宏伟	已处理		是	2024-04-13
4	否		薛宏伟	已处理		是	2024-04-13
5	否		薛宏伟	已处理		是	2024-04-13

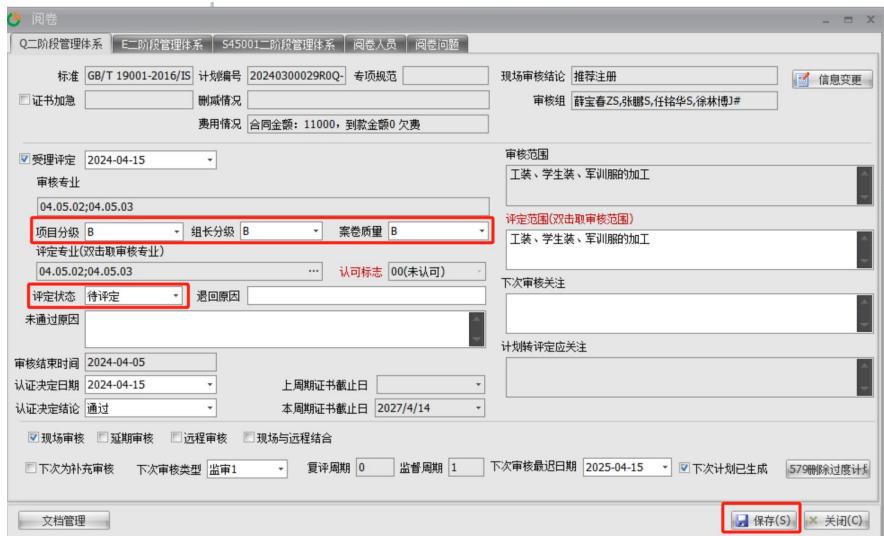
7.确认完每条问题后，点击对话框中的每个体系界面，对组长、项目、案卷质量进行评价，A 为优秀，B 为良好，C 为较差，然后再将“评定状态”改为待评定状态，进入评定环节，阅卷任务即完成。

备注：多体系时，每个体系界面都需要操作一次（对组长、项目、案卷质量进行评价，A 为优秀，B 为良好，C 为较差，然后再将“评定状态”改为待评定状态）



序号	修改	删除	有问题	杨春	描述中未见修改过体系文件手册	审阅问题发出日	技委介入	技委意见
1	添加	修改	删除	杨春	管理层：4.3中地址描述与任务书中不一致	2024/4/9	否	
2	添加	修改	删除	杨春	审核报告：3.2固定场所未勾画；综合部标注了观察项，但在审核报告12条中未进行体现	2024/4/11	否	
3	添加	修改	删除	杨春	采购部：审核报告中分别对5.8.1.4、Q8.4开具了不符合，在采购部报告中并未见不符合项说明，判定不符合处也未标记“N”	2024/4/11	否	
4	添加	修改	删除	杨春	技术专家考量表中：技术专家应是“D”	2024/4/11	否	
5	添加	修改	删除	杨春		2024/4/11	否	

	<h1>认证决定管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX17-2024
		版次	B/1
		页码	17/17



以上操作完成后，即为完成阅卷。

**备注：**第一阶段：A 文件包中合同评审资料要齐全，B 文件包中可以回传 WORD 版审核记录及其他处理好的文件，但已经打印签字盖章的材料不需要在 D 包中再体现空白 WORD 版；E 文件包中需填写完整，初次回卷也可以是 WORD 版，Z 文件包中为文审修改后的体系文件和签字盖章材料。

具体按照公司回卷要求确认审核员回卷是否合格。

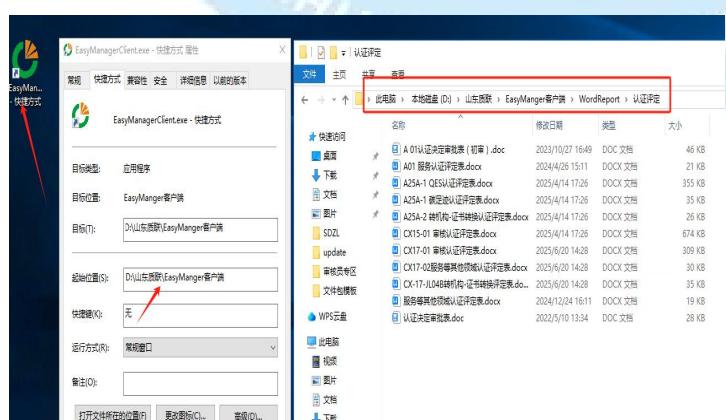
二阶段：A 文件包中合同评审资料要齐全，A 文件包中的体系文件中需要上传最终版的体系文件；B 文件包中可以回传 WORD 版审核记录及其他处理好的文件，但已经打印签字盖章的材料不需要在 D 包中再体现空白 WORD 版；E 文件包中需填写完整，初次回卷也可以是 WORD 版，Z 文件包中为文审修改后的体系文件和签字盖章材料。

组长改卷完成后，再次上传时，需按回卷要求上传 PDF 版的相关记录，具体按照公司回卷要求确认审核员回卷是否合格。

阅卷时，如果管理层描述有范围、地址、人数等变更时，需确认 Z 包中是否上传了签字盖章后的“现场审核变更信息传递单”

认证决定模块的文件在系统中可以追加，但不能删除。需要从个人电脑中删除，路径如下：

快捷方式右键→ 属性→ 起始位置→world Report →认证评定





山东质联认证有限公司

ZLRZ-CX19-2024

# 程序文件

## 认证证书及注册管理程序

编制：技术部

版本号：B 版

审核：

修订号：B/1

批准：

受控部门：技术部

2021年12月26日发布

2025年7月25日修改

2025年7月25日实施

山东质联认证有限公司



## 认证证书及注册管理程序

文 件 编 号	ZLRZ-CX19-2024
版 次	B/1
页 码	2/15

## 更改控制页

	<h1>认证证书及注册管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX19-2024
		版次	B/1
		页码	3/15

## 一、目的

为明确本公司对认证证书与认证标志的管理，确保本公司颁发的认证证书内容和认证标志符合相关规定和规则，指导和监督获证组织正确使用证书和标志、标识，防止对证书和标志、标识的滥用，并对滥用证书和标志、标识的获证组织做出相应的处理，维护本公司和获得认证组织的信誉，特制定本程序。

## 二、适用范围

本程序适用于本公司认证证书与认证标志的设计、签发的认证证书与认证标志管理和使用的通用要求。

## 三、引用文件

- 3.1 《中华人民共和国认证认可条例》
- 3.2 《质量管理体系认证规则》
- 3.3 CNAS-R01 《认可标识使用和认可状态声明规则》
- 3.4 CNAS-RC02 《认证机构认可资格处理规则》
- 3.5 CNAS-RC03 《认证机构信息通报规则》
- 3.6 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》
- 3.7 CNAS-CC12 《已认可的管理体系认证的转换》

## 四、术语和定义

- 4.1 CNAS 徽标：代表 CNAS 机构的特定图形，CNAS 拥有所有权和使用权。
- 4.2 认可注册号：CNAS 授予获准认可的合格评定机构的特定英文字母和数字组合。
- 4.3 CNAS 认可标识：CNAS 授予的、供获准认可的合格评定机构使用的，表示其特定认可资格的图形，通常由 CNAS 徽标和标明认可制度的文字、注册号组成，具体式样见附件 1。
- 4.4 国际互认标志：国际认可论坛（IAF）或国际实验室认可合作组织（ILAC）拥有所有权，证明相关国家或经济体的认可机构所实施的认可制度已正式签署了多边互认协议的图形，简称：IAF-MLA 或 ILAC-MRA 标志。
- 4.5 国际互认联合徽标：由 IAF-MLA 或 ILAC-MRA 国际互认标志和 CNAS 徽标共同组成的图形，包括 IAF-MLA/CNAS 徽标和 ILAC-MRA/CNAS 徽标。
- 4.6 国际互认联合认可标识：属于 CNAS 认可标识的特殊形式，由国际互认标志和 CNAS 认可标识共同组成的图形，包括 IAF-MLA/CNAS 标识和 ILAC-MRA/CNAS 标识，具体式样见本文件附件 1。

	<b>认证证书及注册管理程序</b>	文件编号	ZLRZ-CX19-2024
		版次	B/1
		页码	4/15

4.7 认可状况声明：表明认可资格的文字说明。

4.8 授权签字人：经 CNAS 认可，有能力签发带有认可标识的实验室或检验机构报告或证书和声明认可状态文件的人员。

## 五、职责

5.1 技术部负责认证证书格式、内容及标志加施的设计，技术部主管负责确认证书样本的符合性。

5.2 总经理负责认证证书的签发。

5.3 综合部按照“认证证书信息确认书”中的信息制作认证证书，并向获证组织发放认证证书。

5.4 审核部负责对获证组织使用认证证书和认证标志情况进行监督检查，技术部处理违约事项。

5.5 市场部负责在客户服务过程中对客户使用认证证书和标志使用情况的监督与检查，对不正确宣传认证制度或误导使用证书和标志的客户提出处理意见；

## 六、管理流程

6.1 管理流程



### 6.2 管理过程

管理活动	管理要求
总则	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认证证书是本公司颁发给申请认证方，证明其管理体系、产品、过程、服务符合认证标准要求的证明文件。</li> <li>2. 经技术部对授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期的审核资料进行认证决定，总经理批准，由综合部制作并颁发认证证书。证书有效期三年。再认证的证书有效期，不超过最近一次有效认证证书截止期再加3年。</li> <li>3. 认证文件的生效日期不能早于认证决定的日期。</li> <li>4. 本公司获得CNAS认可后，在认可范围和认可有效期内按照CNAS-R01以及相关要求的规定使用CNAS认可标识或声明认可状态，本公司拥有CNAS认可标识的使用权，但不得转让认可标识使用权。</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 证书名称（例如：管理体系认证证书、服务认证证书）</li> <li>2. 每个获证客户的名称和地理位置及统一社会信用代码（或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置）；</li> <li>3. 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不能早于认证决定的日期。</li> </ol>



## 认证证书及注册管理程序

文件编号	ZLRZ-CX19-2024
版次	B/1
页码	5/15

证书内容	<p>期中；（注：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时间一起标示。）</p> <p>4. 认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期；（证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方可继续有效。）</p> <p>5. 唯一的识别代码，即证书编号；</p> <p>6. 对获证客户的审核所用的标准和（或）其他规范性文件，包括版次和（或）修订号；</p> <p>7. 与活动、产品/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。</p> <p>8. 本公司的名称、地址和认证标志；可以使用的其他标识（如认可标识，客户的徽标），但不能产生误导或含混不清；总经理签名。</p> <p>9. 认证用标准和（或）其他规范性文件所要求的任何其他信息；</p> <p>10. 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；</p> <p>11. 本证书有效性的查询方式：证书查询方式：证书上除公布认证证书在本机构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（<a href="http://www.cnca.gov.cn">www.cnca.gov.cn</a>）上查询”。</p>
------	---

证书编号	<p>1. 通常，对于同一个组织实施的同一个体系认证赋予一个注册号。</p> <p>2. 本公司颁发的认证证书，其编号说明如下：</p> <p>认证机构编号+关键场所代码+年份代号+标准代号+顺序号</p> <p></p>
------	---

	<h1 style="text-align: center;">认证证书及注册管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX19-2024
		版 次	B/1
		页 码	6/15

	<p>同，在注册号后加子证书的分号：—1，—2，……</p> <p>3、申请企业如果有两个或以上法人资格的，如果属于同一实体，挂不同名称，可在证书上同时列出两个名称。如果属于总部与分部关系，应用子证书（参照“子证书发放管理规定”）或附件形式列明。如果企业营业执照地址和实际生产地址不在同一个地方，应在证书上同时注明注册地址和生产地址。</p>
范围表述	<p>1. 认证证书覆盖范围的表述应满足相关文件的要求，其内容应包括：产品类别、产品实现主要过程（如设计、制造、销售、服务）、产品实现场所（如有多个工作和生产现场时）；</p> <p>2. 为体现组织对管理体系和产品实现过程的责任，应清楚的描述产品实现的主要过程，特别注意界定标准所允许的删减及产品相关国家标准。</p> <p>3. 组织的管理体系覆盖范围涉及多种产品多个场所时，可用认证证书附件的形式加以说明，也可根据需要颁发认证证书。</p> <p>4. 组织的管理体系覆盖同一类产品分别在不同场所生产或基本上按照相同方法和程序进行生产，可视为多现场，如认证范围覆盖这些现场或部分现场，应在认证证书上详细描述，包括名称、地址、产品（服务）类别及其涉及的过程。（*可根据不同情况用认证证书附件或需要时，颁发认证证书）</p> <p>6. 当需要颁发同一注册号的子认证证书时，子认证证书的产品类别和实现过程的表述应明确体现与主认证证书认证范围的关系，表明子认证证书的产品范围，包含在主认证证书描述的范围内。</p>
对多场所组织的认证证书应符合下述规定	<p>1. 在证书上或证书的附件中明确注明应获得认证的场所名称、地址、产品（服务）所涉及的过程；</p> <p>2. 若获得认证客户要求，并满足发放证书副本要求时，可向获证组织发放证书副本，但每份证书副本必须清晰的注明该分现场所覆盖的范围；</p> <p>3. 与主证书之间的可追溯性，如编号/代码；</p> <p>4. 获证组织必须在其任何场所关闭时通知本公司变换证书，如未能提供这些信息，本公司将视为对认证证书的误用；</p> <p>5. 如果获证组织的总部或任何场所没有执行必要的认证的准则，认证证书将被全部撤销；</p> <p>6. 为完成特定的工作而由组织建立的临时性场所，如建筑工地等，不被视为多场所运作的一部分。任何对于这类场所进行的活动的抽样是为了确认其管理体系要认证/注册的常设部门的活动，而不是为了给这些临时场所颁发证书。</p>
证书形式	<p>1. 本公司认证证书采用中、英文对照形式，具有同等的法律效力；</p> <p>2. 当对英文内容发生争议时，以中文为准；</p> <p>3. 认证证书复印件不具有法律效力。</p>
认证证书的有效期	<p>1. 认证证书的生效日期为本公司做出认证决定的批准发证或换证日期；</p> <p>2. 对实施初评或再认证后获证组织颁发的证书有效期一般为3年；</p> <p>3. 证书变更后换发的证书有效期限以原认证证书有效期截止日为准；</p> <p>4. 本公司通过认可后，须在认可范围内若已获得其它已认可的认证机构颁发的管理体系证书的组织在原证书有效期内要求转换为本公司证书，且本公司通过转换前的评审决定采用原来的认证状态颁发本公司证书，则证书的有效期限以原发证机构的认证证书有效期截止日为准。</p>
认证证书的签发	<p>1. 认证决定人员做出认证决定后，由总经理或其书面授权人员签发管理体系认证证书；</p> <p>2. 综合部收到认证决定意见，证书编制人员根据《组织认证证书信息确认书》中的内容在“认证管理系统”中【证书管理】→【注册证书】对证书信息确认。</p>

	<h1 style="text-align: center;">认证证书及注册管理程序</h1>	文 件 编 号	ZLRZ-CX19-2024
		版 次	B/1
		页 码	7/15

	<p>3. 受审核方获准认证注册资格时，本公司颁发认证证书，同时给予注册号；</p> <p>4. 通常对同一个组织实施同一个管理体系认证，只赋予一个注册号，发放一张认证证书，若获证方有两个名称或认证范围中有另一个管理体系覆盖的产品时，可在认证证书上注明，但不能赋予两个注册号，颁发两张认证证书。对于多现场认证，根据需要，可颁发同一注册号的子认证证书或认证证书附件，同时应在主认证证书上描述过程时注明多现场，如“X X 产品设计、制造（多现场）、安装和服务”；</p> <p>5. 认证证书一般使用中英文打印、发放，并作好记录；</p> <p>6. 认证证书经总经理批准，综合部确认应收费用已缴纳后，在 2 个工作日内印制认证证书；</p> <p>7. 认证证书印制应保证质量，认证证书内容差错率控制在 2% 以内；</p> <p>8. 认证证书印制完毕，经授权人员复核认证证书内容确认无误后，综合部及时将认证证书向获证组织颁发，在“认证管理系统”中【客户维护】→【邮寄记录】做好发放记录，并跟踪证书签收情况。</p> <p>9. 获证组织可在质联认证网站下载公开文件或《获证组织须知》，获取认证证书与认证标志的使用要求。</p> <p>10. 如证书变更或监督、再认证换证，综合部在发放新证书时应采取适当措施收回作废证书并销毁。</p> <p>11. 获证组织在每一次监督审核后由综合部发放审核通过的“管理体系认证证书保持通知书”，证书变更或再认证时综合部为其换发认证证书。</p>
	<p><b>CNAS 认可标识和声明状况的使用</b></p> <p>1、CNAS 徽标</p> <p>1) CNAS 徽标式样，见附件 1</p> <p>2) CNAS 徽标的规格如附件 1 所示，可成比例放大或缩小，应清晰可辨。</p> <p>3) CNAS 徽标颜色</p> <p>CNAS 徽标的基本颜色为蓝色或黑色。</p> <p>蓝色: C: 100 M: 95 Y: 25 K: 0 (标准色)</p> <p>          C: 100 M: 56 Y: 0 K: 0 (标准色)</p> <p>黑色: C: 0 M: 0 Y: 0 K: 100 (标准色)</p> <p>4) CNAS 徽标使用: CNAS 具有 CNAS 徽标的使用权，其他机构和个人未经 CNAS 的书面允许不得使用 CNAS 徽标；</p> <p>2、国际互认标志</p> <p>1) IAF-MLA 标志，见附件 1</p> <p>2) IAF-MLA 标志颜色</p> <p>IAF-MLA 标志的基本颜色为蓝色或黑色。</p> <p>蓝色: C: 100 M: 80 Y: 0 K: 0</p> <p>          C: 100 M: 56 Y: 0 K: 0</p> <p>黑色: C: 0 M: 0 Y: 0 K: 100</p> <p>3) 国际互认标志的使用</p> <p>a. IAF 和 ILAC 拥有 IAF-MLA 和 ILAC-MRA 标志的所有权。CNAS 是 IAF 和 ILAC 多边承认协议签署方，并与 IAF 和 ILAC 签署了使用 IAF-MLA 和 ILAC-MRA 国际互认标志使用协议，可在规定的范围内使用。</p> <p>b. CNAS 拥有 IAF-MLA 和 ILAC-MRA 国际互认标志使用权，并根据有关规定使用该标志。CNAS 通常以与 CNAS 徽标结合（国际互认联合徽标）的方式使用国际互认标志。</p> <p>c. 本公司不得单独使用国际互认标志。</p>



## 认证证书及注册管理程序

文件编号	ZLRZ-CX19-2024
版次	B/1
页码	8/15

CNAS 认可标识和声明认可状态的要求	1、使用 CNAS 认可标识和声明认可状态的通用要求。
	1) 根据 CNAS-R01 要求, 为规范 CNAS 认可标识使用及认可状态声明, 本公司特制定本文件。严禁在与认可范围无关的业务中使用 CNAS 认可标识或声明认可状态。
	2) 本公司在认可范围和认可有效期内准确且客观地声明认可状态, 不得将认可状态声明用于其他用途。
	3) 本公司依据认可证书上标注的机构名称或经 CNAS 同意的名称使用 CNAS 认可标识或声明认可状态。
	4) 本公司使用 CNAS 认可标识或声明认可状态时, 不应误导相关方, 使其误认为 CNAS 对本公司出具的报告或证书结果负责, 或对此结果的意见或解释负责。
	5) 当认可要求发生变化时, 若本公司未按时完成转换, 则不得继续使用认可标识, 也不得以任何方式声明认可状态仍然有效。
	6) 本公司应按照 CNAS 秘书处颁布的式样正确使用 CNAS 认可标识, 并保证其完整性; CNAS 认可标识可按比例放大或缩小, 且应清晰可辨; 本公司应使用 CNAS 秘书处提供的认可标识式样。
	7) 本公司通过 CNAS 官网或其他途径向 CNAS 秘书处申领认可标识。
	8) 本公司可在报告、证书、陈述、文件、办公用品、宣传材料及网页等各类载体上使用 CNAS 认可标识或声明认可状态。使用方式包括印刷、印制图文或加盖印章(其中印章形式仅限实验室及检验机构使用认可标识)。
	9) 若本公司被暂停认可资格, 须立即在暂停范围内停止任何涉及 CNAS 认可的宣传行为, 同时不得在报告、证书等文件、办公用品、宣传材料及网页上使用 CNAS 认可标识或标注认可状态。
	10) 若本公司被撤销、注销认可资格或缩小认可范围, 应自 CNAS 作出撤销、注销或缩小认可范围决定之日起, 在被撤销、注销认可资格或缩小认可范围内立即停止任何关于获 CNAS 认可的宣传, 并收回、销毁或删除一切带有 CNAS 认可标识或声明认可状态的证书、报告、文件、办公用品、宣传品和网页等。
	11) 认可资格到期后, 如本公司未获得新的认可资格, 不得继续使用 CNAS 认可标识, 亦不得以任何方式声明认可状态仍然有效。
	12) 如认可资格暂停、注销、撤销或认可范围缩小等变化及相关后果, 本公司应及时告知受影响客户, 不得有不当延误。
	13) 本公司在认可范围内未使用 CNAS 认可标识或未声明认可状态的, 应严格按 CNAS 规定从事合格评定活动。
	14) 若本公司因使用 CNAS 认可标识或声明认可状态引发法律诉讼, 应及时通知 CNAS; CNAS 有权视诉讼需要亲自申请或要求本公司申请其作为第三方参与诉讼。如采取和解、撤诉等法律行动, 须经 CNAS 书面准许。
	2、本公司使用 CNAS 认可标识及声明认可状态需遵循特定要求。
	1) 获得 CNAS 认可后, 须在公开文件及网站上正确宣传认可制度与国际互认相关知识。
	2) 在 CNAS 认可范围内颁发的管理体系认证证书上, 必须使用 CNAS 认可标识和/或声明认可状态。[注: 在 CNAS 的认可范围内, 认证机构的认可状态声明表述为: 经中国合格评定国家认可委员会认可与认可注册号。]
	3) 对于认可范围内颁发的证书, 若客户要求不标注 CNAS 标识或不声明认可状态, 须向本公司和 CNAS 提交书面说明。经双方认可其理由合理且可接受时, 方可作为特例处理。此类未标注标识或未声明状态的管理体系证书, 仍视为在 CNAS 认可范围内颁发。

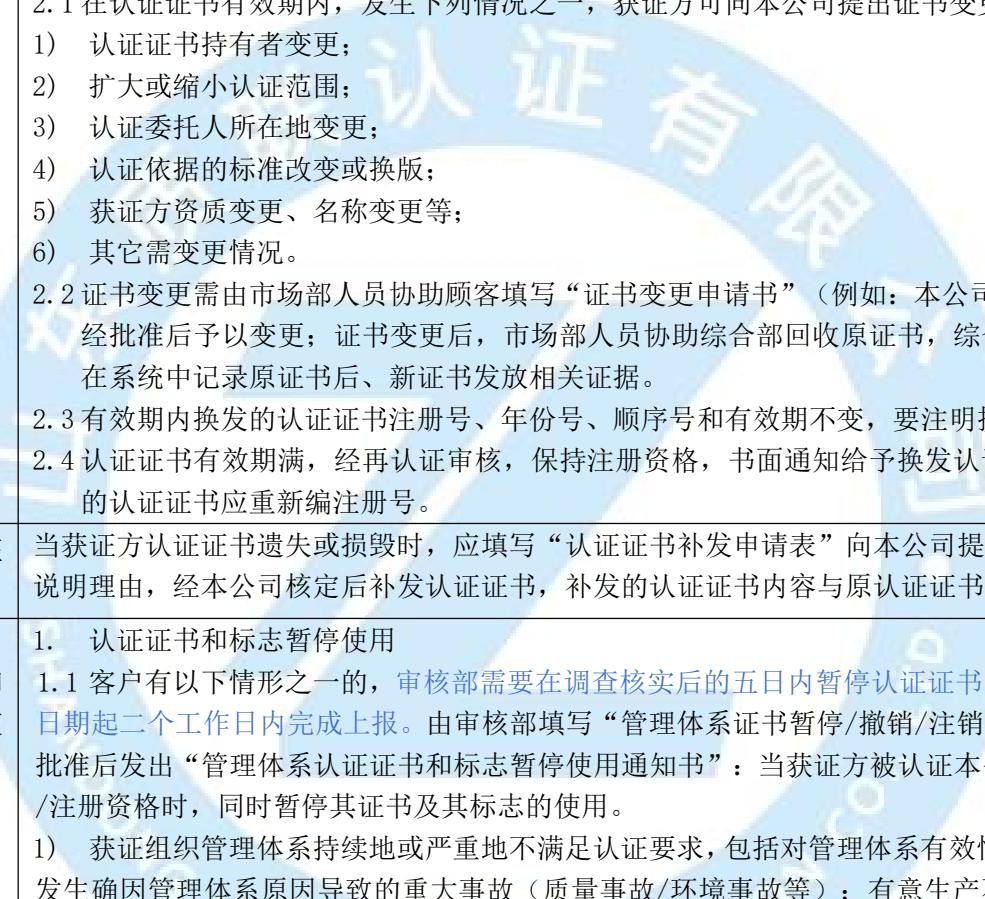
	<h1>认证证书及注册管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX19-2024
		版次	B/1
		页码	9/15

<p>4) 本公司应在 CNAS 认可范围内所颁发的认证证书上使用 CNAS 认可标识和（或）声明认可状态。</p> <p>5) 若本公司获得包括 CNAS 在内的多家机构认可，在同一认可范围内，本公司将决定颁发带有单个或多个认可标识及/或状态声明的证书。需特别识别认证标准存在的差异性，对于存在差异的标准，不得在同一张管理体系证书上并列使用 CNAS 与其他机构的认可标识和/或状态声明。</p> <p>6) 使用 CNAS 认可标识或声明认可状态时，须确保其与本公司名称或标志呈现在同一页面。</p> <p>7) 获得 CNAS 认可后，禁止获证组织将 CNAS 认可标识或状态声明用于产品及其包装。</p> <p>8) CNAS 认可标识的使用及状态声明，均不得导致相关方误认为 CNAS 对获证的特定管理体系、产品、过程、服务或人员作出了批准。</p> <p>3、国标互认联合认可标识的使用要求。</p> <p>IAF-MLA/CNAS 标识的使用除需符合本文件前述 CNAS 认可标识的规定外，还应满足以下要求：</p> <p>1) CNAS 允许本公司在 IAF 和 ILAC 多边互认协议范围内使用国际互认联合认可标识，相关标识式样由 CNAS 秘书处公布于本文件附件 1。</p> <p>2) 本公司须与 CNAS 秘书处签订《IAF-MLA/CNAS 国际互认联合认可标识使用协议》后方可使用该标识。</p> <p>3) 协议文件及标识式样可通过 CNAS 秘书处提供的账号，在 CNAS 官网标识下载专区获取。</p> <p>4) 使用国际互认联合认可标识的合格评定机构不得明示或暗示 IAF、ILAC 及 CNAS 对其活动承担责任。</p> <p>5) IAF-MLA/CNAS 标识须与本公司名称置于同一页面，且保持相近尺寸。</p> <p>6) 本公司禁止获证组织使用 IAF-MLA/CNAS 标识或 IAF-MLA 国际互认标志。</p> <p>7) 如因使用国际互认联合认可标识引发法律诉讼，适用第 1 项第 14 条款规定。</p> <p>4、认可证书使用规范</p> <p>1) 本公司向客户展示认可证书时，应确保在证书有效期内进行。若单独使用认可证书的部分文件，须准确表述其认可状态及范围，以避免产生误导或歧义。</p> <p>2) 当本公司名称或地址变更时，须向 CNAS 提出变更申请并换发认可证书；若认可范围发生变动，CNAS 将重新核发或公布更新后的认可范围。</p> <p>3) 本公司可在公开出版物、文件、宣传品、网页等载体上展示认可证书及其认可范围，且须清晰可辨地展示。</p> <p>4) 若本公司被撤销或注销认可资格，须立即交还认可证书以及说明本公司具备认可资格宣传资料等</p>	<p>1、认证标志、认可标志、认证证书及认证标志的使用</p> <p>◆ 未获取认可前，只可使用本公司认证标志；</p> <p>◆ 获取认可后可同时使用“CNAS 认可标识”、“IAF-MLA/CNAS 国际互认联合标识”。</p> <p>2. 证书标志标识使用说明</p> <p>在向获证组织颁发认证证书时，本公司除通过《管理体系认证合同书》明确证书标志使用的强制性要求外，还就认证证书和标志的使用提供以下指导。</p> <p>◆ 对取得管理体系认证的获证组织，认证标志不得应用于产品包装之上。产品包装的判别标准是可以从产品上移除且不会导致产品分解、破碎或损坏。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，禁止将认证标志于标签或铭牌。或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用，标志或所附文字不得使人对认证对象产生歧义。</p> <p>◆ 获证组织在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应包含：</p>
认证标志标识式样	

	<h1>认证证书及注册管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX19-2024
		版 次	B/1
		页 码	10/15

	<p>获证客户的标识（例如品牌或名称）、管理体系的类型和适用标准、本公司名称。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 告知获证组织不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；</li> <li>◆ 告知获证组织不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；</li> <li>◆ 告知获证组织在认证被暂停或撤销时，按照认证机构的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；</li> <li>◆ 告知获证组织在认证范围被缩小时，须修改相关的广告材料；</li> <li>◆ 告知获证组织在引用其管理体系认证资格时，不允许暗示认证机构对产品（包括服务）或过程进行了认证；管理体系认证证书和标志标识不能在产品上直接使用，也不能用来暗示产品实物质量得到机构的认可，也不允许认证标志被获证组织用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。</li> <li>◆ 告知获证组织不得暗示认证适用于认证范围以外的活动；</li> <li>◆ 告知获证组织在使用认证资格，以及在宣传认证结果时，不得使机构认证和（或）认证制度声誉受损，不应做出未经本公司授权的声明。</li> <li>◆ 凡不符合上述规定的做法为滥用。</li> </ul> <p>3.4 审核部一经得到表明获证企业有滥用证书和标志、标识的信息或由于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的情况，应立即着手收集必要的证据，并登记于《认证证书管理记录》中。</p> <p>3.5 技术部将情况委托有关人员进行调查核实，由调查人员填写处理单的有关栏目，一般要求在两周内完成。</p> <p>3.6 在滥用情况得到充分证实后，由技术部提出处理意见。对证书和标志滥用的处理分下列几种情况：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 一般情况下，向滥用证书和（或）标志的获证组织发出通知，要求其立即停止滥用，要求获证组织采取纠正或纠正措施，并限期在规定的场合做出更正声明。</li> <li>◆ 对在产品上大量直接使用机构管理体系认证证书和（或）标志造成严重后果的获证组织，本公司可根据情节严重采取暂停或撤销其认证注册资格的处置。必要时将对其违反规定的行为采用适当的方式向社会公示，并有权要求其承担由此给本公司造成的全部损失及相关法律责任。</li> </ul>
认证证书的更换	<p>1. 证书转换</p> <p>1.1 认证证书转换的定义</p> <p>一个已获认可的认证机构（称“接受机构”），为了颁发自己的认证，而承认另一个已获认可的认证机构（称“颁证机构”）颁发的现行有效的管理体系认证证书，目的在于颁发接受机构自己的证书。</p> <p><b>注：多边认证不适合上面的定义，并且 IAF 也不鼓励。</b></p> <p>1.2 认证证书转换的原则</p> <p>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，转换成本公司认证证书时的完整性。</p> <p>1.3 转换要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 只有 IAF 或区域性 MLA 签约机构在互认机构第 3 层（适用时，包括互认机构第 4 层和第 5 层）所认可的认证才能资格进行转换。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。</li> <li>2) 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</li> </ol>

	<h1 style="text-align: center;">认证证书及注册管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX19-2024
		版 次	B/1
		页 码	11/15

	<p>书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。</p> <p>3) 当授予认证的认证机构中止认证业务或其认可资格到期、认可资格被暂停或被撤销时，在以上情况下的转换应在 6 个月内或认证到期前这两者中较早的时间内完成。在这种情况下，转换前接受机构应通知认可机构（计划转换后颁发的认证在其认可范围内）。</p> <p>1.4 证书转换需由市场部填写“认证证书转换评审表”，依据“证书转换管理规定”经评审符合转换条件并经总经理批准后予以转换；转换后，相关档案资料形成“证书直接转换归档记录清单”并按审核档案的管理办法予以管理。</p> <p>2. 证书变更</p> <p>2.1 在认证证书有效期内，发生下列情况之一，获证方可向本公司提出证书变更申请：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 认证证书持有者变更；</li> <li>2) 扩大或缩小认证范围；</li> <li>3) 认证委托人所在地变更；</li> <li>4) 认证依据的标准改变或换版；</li> <li>5) 获证方资质变更、名称变更等；</li> <li>6) 其它需变更情况。</li> </ol> <p>2.2 证书变更需由市场部人员协助顾客填写“证书变更申请书”（例如：本公司名称变更），经批准后予以变更；证书变更后，市场部人员协助综合部回收原证书，综合部经办人员在系统中记录原证书后、新证书发放相关证据。</p> <p>2.3 有效期内换发的认证证书注册号、年份号、顺序号和有效期不变，要注明换证日期；</p> <p>2.4 认证证书有效期满，经再认证审核，保持注册资格，书面通知给予换发认证证书；换发的认证证书应重新编注册号。</p>
	<p>补发认证证书</p> <p>当获证方认证证书遗失或损毁时，应填写“认证证书补发申请表”向本公司提出书面申请，说明理由，经本公司核定后补发认证证书，补发的认证证书内容与原认证证书完全一致。</p>
	<p>1. 认证证书和标志暂停使用</p> <p>1.1 客户有以下情形之一的，<a href="#">审核部需要在调查核实后的五日内暂停认证证书，同时在生效日期起二个工作日内完成上报</a>。由审核部填写“管理体系证书暂停/撤销/注销呈批表”，经批准后发出“管理体系认证证书和标志暂停使用通知书”：当获证方被认证本公司暂停认证/注册资格时，同时暂停其证书及其标志的使用。</p> <p>1) 获证组织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，如：发生确因管理体系原因导致的重大事故（质量事故/环境事故等）；有意生产不符合强制性要求的产品；有意以接受政府处罚为手段，维持不符合环境法规要求的环境行为等；</p> <p>2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；</p> <p>3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；</p> <p>4) 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；</p> <p>5) 主动请求暂停的；</p> <p>6) 其他应当暂停认证证书的（如：获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核、不按期缴纳认证费用等）。</p> <p>1.2 一般情况下认证证书暂停期不得超过 6 个月，但属于“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”项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。</p>

	<h1 style="text-align: center;">认证证书及注册管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX19-2024
		版 次	B/1
		页 码	12/15

	<p>1.3 对暂停认证证书的办理，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间客户不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。</p> <p>2. 认证证书和标志恢复</p> <p>2.1 针对暂停的不同原因，客户如采取有效的纠正措施并经验证有效后，可对其认证资格进行恢复（包括恢复使用证书和标志），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，本公司将撤销或缩小其认证范围；</p> <p>2.2 若符合恢复证书和标志的条件，申请部门应填写“恢复管理体系认证注册资格审批单”；经总经理批准后，或由综合部依据技术部“审核认证评审表”的认证决定意见，恢复认证状态并发出经总经理签署的“管理体系认证证书和标志恢复通知书”；<b>恢复认证状态应在生效日期起两个工作日内报备认监委。</b></p>
	<p>1. 当有下列情况之一时，<b>审核部应在调查核实后五日内撤销认证证书并在生效日期起两个工作日内完成上报</b>。由审核部填写“管理体系证书暂停/撤销/注销呈批表”，经批准后发出“管理体系认证证书和标志注销通知书”：当获证方被注销认证/注册资格时，同时停止其证书及其标志的使用；</p> <p>1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；</p>
认证证书的撤销	<p>1. 当有下列情况之一时，<b>审核部应在调查核实后的五日内撤销其认证证书并在生效日期起三个工作日内完成上报</b>。审核部填写“管理体系证书暂停/撤销/注销呈批表”，经批准后发放“管理体系认证证书和标志撤销通知书”：当获证方被撤销认证/注册资格时，同时停止其证书及其标志的使用；</p> <p>1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；</p> <p>2) 被国家质量监督检疫总局列入质量信用严重失信企业名单；</p> <p>3) 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的；</p> <p>4) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；</p> <p>5) 出现重大的产品、服务、诚信、质量、环境、职业健康安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；</p> <p>6) 有其他严重违反法律法规行为的；</p> <p>7) 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的（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、监督审核超过暂停期限后还未实行监督审核的等）；</p> <p>8) 没有运行质量、环境管理体系或者已不具备运行条件的；</p> <p>9) 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，或者本公司已要求其纠正但超过2个月仍未纠正的；</p> <p>10) 其他应当撤销认证证书的（包括发生本公司与获证组织之间正式协议中特别规定有关其他构成撤销体系认证资格情况的、对于在经现场监督审核后未按期缴纳认证费用等）。</p> <p>2. 撤销认证证书，本公司将发出“撤销通知书”，并报认可监督管理委员会备案，发布公告。获证方接到通知后立即将认证证书交回本公司；</p> <p>3. 认证证书一经撤销，即表明本公司不再证明获证客户管理体系、产品、服务符合其特定的标准，终止了双方的认证关系，由市场部协助综合部收回认证证书。</p> <p>认证证书状态的任何变更，本公司均上报CNCA、CNAS备案。</p>
认证证书的管理	<p>1. 证书制作人员每月将本公司换发、注销、撤销、停止使用认证证书和标志情况进行统计，形成“认证证书暂停、恢复、注销、撤销登记表”。对更换认证证书、注销、撤销认</p>

	<b>认证证书及注册管理程序</b>	文件编号	ZLRZ-CX19-2024
		版次	B/1
		页码	13/15

	<p>证资格，停止使用认证证书和标志的情况以公告。</p> <p>2. 获证组织依据“获证组织须知”正确使用认证证书与标志。</p> <p>3. 对获证客户暂停、恢复、撤销等有关审批材料由办理部门负责存档。对于暂停、恢复、撤销认证证书和标志通知书随审核资料归档。</p>
证书及标志的监督	<p>1. 本公司在监督检查中发现获证方如有以下情况：</p> <p>1) 错误使用认证证书或误用于不合格品；</p> <p>2) 未经许可使用认证证书；</p> <p>3) 不正确的宣传和误导使用认证证书与标志的行为；</p> <p>2. 对以上情况将采取相关措施及开出不符合报告，要求获证方采取纠正措施限期整改，并将整改情况报本公司技术部，本公司于监督审核时予以现场验证。</p> <p>3. 获证方不能按期完成整改，本公司暂停其认证资格，并要求获证方作出消除影响的承诺和保证。</p> <p>4. 当问题严重时，本公司将撤销其认证资格，并采取适当的法律手段。</p> <p>5. 未经本公司批准，擅自更改认证证书内容、变造认证证书以及滥用，冒用和伪造认证证书和标志者，视后果严重程度追究其法律责任。</p> <p>6. 当有证据表明获证组织违反本程序时，技术部将按《认证决定管理程序》有关条款执行。</p>
认证证书的召回	<p>1. 认证证书发出后，当发现认证证书错误，由综合部及时联系获证企业予以召回。</p> <p>2. 综合部负责收回原认证证书，并按要求重新发放正确的证书。</p>

## 五、相关文件

- 6.1 ZLRZ-GZ19-2024 获证组织须知
- 6.2 ZLRZ-GZ22-2024 证书转换管理规定
- 6.3 ZLRZ-GZ23-2024 子证书发放管理规定

## 七、相关记录

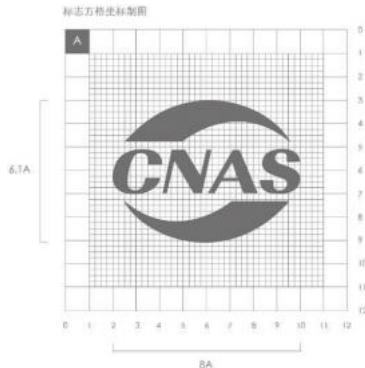
- 7.1 CX-19-JL01B 认证证书转换评审表
- 7.2 CX-19-JL02B 证书直接转换归档记录清单
- 7.3 CX-19-JL03B 证书变更申请书
- 7.4 CX-19-JL04B 认证证书补发申请表
- 7.5 CX-19-JL06B 管理体系证书暂停/撤销/注销呈批表
- 7.6 CX-19-JL07B 恢复管理体系认证注册资格审批单
- 7.7 CX-19-JL08B 管理体系认证证书和标志撤销通知书
- 7.8 CX-19-JL09B 管理体系认证证书和标志暂停使用通知书
- 7.9 CX-19-JL10B 注销认证证书通知书
- 7.10 CX-19-JL11B 管理体系认证证书和标志恢复通知书
- 7.11 CX-19-JL12B 管理体系认证证书保持通知书
- 7.12 CX-19-JL13B 认证证书暂停、恢复、注销、撤销登记表

	<h1>认证证书及注册管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX19-2024
		版次	B/1
		页码	14/15

## 7.13 CX-19-JL14B 认证证书管理记录

### 附件 1

#### CNAS 徽标式样



#### IAF-MLA 标志



#### 二、认证机构 CNAS 认可标识式样

认证机构 CNAS 认可标识由 CNAS 徽标和标明基本认可制度的文字、注册号组成。通常情况下，文字和注册号置于 CNAS 徽标的右方。汉字使用宋体，英文和数字使用 Arial 字体。CNAS 认可标识的基本颜色为蓝色或/和黑色。

##### 2.1 管理体系认证机构认可标识式样：



其中，“MANAGEMENT SYSTEM”代表管理体系基本认可制度，“C”代表认证机构认可，“XXX”为认证机构认可注册流水号，M 代表管理体系。

#### 三、认证机构 IAF-MLA/CNAS 联合标识式样

通常情况下，认证机构 IAF-MLA/CNAS 联合标识由 IAF-MLA 国际互认标志和 CNAS 认可标识（附加“国际互认”四字）并列组成。



## 认证证书及注册管理程序

文件编号	ZLRZ-CX19-2024
版次	B/1
页码	15/15



中国认可  
国际互认  
管理体系  
MANAGEMENT SYSTEM  
CNAS CXXX-M





# 程序文件

## 信息公开、备案与报送管理程序

编制: 技术部

版本号: B 版

审核:

修订号: B/1

批准:

受控部门: 技术部

2021 年 12 月 26 日发布

2025 年 7 月 25 日修改

2025 年 7 月 25 日实施

山东质联认证有限公司



## 更改控制页

	<h1>信息公开、备案与报送管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX20-2024
		版次	B/1
		页码	3/8

## 1. 目的

为了规范本公司信息发布与信息上报工作，按上级部门相关规定在规定时间内及时，准确发布及上报相与本公司认证业务有关的信息，避免或减少因某些事故带来的损失，特制定本程序。

## 2. 适用范围

本程序适用于山东质联认证有限公司 常规通报信息（现场审核过程、认证过程和认证状态（即认证的授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停或撤销）信息、认证机构最高管理层对管理体系认证活动的公正性承诺、认证机构资质资格、获证客户目录、通知公告、认证信息、本公司及获证组织关于认证、联系方式等信息变更）的通报和处理及特殊信息通报（本公司发生可能影响认证质量的重大变化、获证组织发生重大事故、获证组织产品发生重大事故等）；认证机构认证规则备案、认证业务备案、认证机构信息报送等，以及本公司认为需要公开的信息。

## 3. 引用文件

- 3.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》
- 3.2 CNAS-RC03 《认证机构信息通报规则》
- 3.3 《认证机构管理办法》
- 3.4 《中华人民共和国认证认可条例》
- 3.5 《国家认监委关于加强认证规则管理公告》

## 4. 术语和定义

### 4.1 定期信息报送

指认证机构的管理体系运行情况、获证组织基本情况和审核人员基本情况等以月报或年报形式向 CNAS 报送的信息。

### 4.2 即时信息报送

指认证机构管理活动发生重大变化、获证组织发生重大事故/事件和（或）认证证书状态发生变化等重大变化情况，应及时向 CNAS 报送的信息。

### 4.3 特殊事件或情况报送

指发生无法控制的突发情况，影响机构正常运营时，向CNAS提供相关应对方案或措施的信息。此突发情况通常为“不可抗力”或“天灾”，例如：战争、罢工、暴乱、政治不稳定、地缘政治紧张、恐怖主义、犯罪、流行病、疫情、洪水、地震、恶意的计算机黑客攻击、其他自然人或人为灾难等。

### 4.4 重大事故/事件信息报送

指已开展质量、环境、食品、职业健康安全等认证的组织发生相应行业属于重大（较大）级别的产品质量处罚、环境污染、食品安全、人员伤亡等情况，和/或认证组织发生的事故/事件被新闻媒体（如 315 晚会）、社会所关

	<h1>信息公开、备案与报送管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX20-2024
		版次	B/1
		页码	4/8

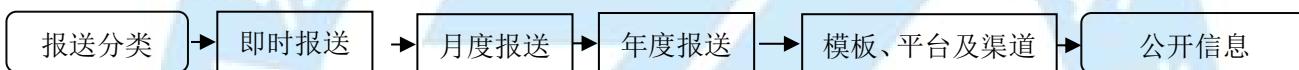
注时，本公司向 CNAS 提供相关认证情况和处理措施的信息。

## 5. 管理职责

- 5.1 总经理负责向 CNCA、CNAS、CCAA 及相关部门；向获证组织通报信息的审批。
- 5.2 市场部负责申诉和争议的处理；市场部负责获证组织信息变更的接收。
- 5.3 技术部负责通报信息的接收及确认，负责公开文件的修订、网上更新与发布以及认证信息的上报工作。负责 CNCA 认可监管部数据上报系统数据、CNAS 认可信息系统数据、监管方信息的报送工作
- 5.4 审核部负责 CNCA 自愿性认证活动执法监管系统信息上报。
- 5.5 综合部负责与 CCAA 的信息通报和联络工作，具体由技术部根据 CCAA 要求制订相关的通报程序，并建立相应台帐。CCAA 自律监管系统数据、CNCA 自愿性认证活动执法监管系统信息上报。
- 5.6 各部门负责报送配合工作。

## 6. 管理程序

### 6.1 管理流程



### 6.2 管理过程

管理活动	管理要求
即时报送	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 即时报送           <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 管理活动发生重大变化               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 本公司通过认可后，发生可能影响管理体系运行的重大变化（如委员会调整、单位地址变动、技术管理部门负责人变动、股权发生调整等），技术部应于决定之日起十日内报送 CNAS。</li> <li>2) 报送内容主要包括：变化信息的基本情况、变化后对认证管理运行情况的影响以及采取的相应措施等信息；</li> <li>3) 本公司如有重大变化（缩小批准认证领域的、变更法人性质、股东、注册资本、合并或者分立的、变更名称、住所、法人代表），应当自变更之日起 30 日内，通过“认证机构行政审批系统”向国家认监委申请办理《认证机构批准书》变更手续；</li> <li>4) 其他临时性信息报送：CNCA、CNAS、CCAA 及地方监管部门的临时性信息报送；</li> </ol> </li> <li>1.2 重大事件/事故               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 当获证组织发生重大（较大）级别以上产品质量、食品安全、人身安全和环境污染等事故/事件时，管理者代表应指定人员跟踪了解事故/事件情况，并作为重点提前对此组织进行特殊审核。并在发生之日起十个工作日内，将相关资料和自查结论报送 CNAS、CNCA 及国家相关政府监管部门。</li> <li>2) 报送内容主要包括：发生事故/事件的原因背景，本公司的调查结论（包括最近一次认证审核的自查情况）、本公司采取的措施和处理意见。</li> </ol> </li> <li>1.3 认证证书状态发生变化               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 当获证组织的认证证书被暂停、撤销或恢复暂停状态时，审核部、综合部应在生效之日起的两个工</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>



# 信息公开、备案与报送管理程序

文件编号 ZLRZ-CX20-2024

版次 B/1

页码 5/8

管理活动	管理要求
	<p><b>作日内，通过“CNCA 统一上报系统”完成报送。</b></p> <p>1.4 国家认监委未制定相关认证规则时，本公司需要当在认证规则发布、修订、废止（注销）后 30 日内，通过“认证认可业务信息统一上报平台（<a href="http://report.cnca.cn">http://report.cnca.cn</a>）”，使用“认证规则备案”功能模块提交认证规则备案或者注销备案。具体操作详见《认证规则管理程序》。</p>
月度报送	<p>1. 月度报送</p> <p>1.1 本公司管理体系运行及变化情况，于每月 10 日前通过“CNAS”认可信息管理系统”将上个月首日至最后一日发生的信息情况在线进行填报。</p> <p>1.1.1 报送内容：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) 委员会（包括授权的专门委员会）章程和委员的变更；</li><li>2) 组织架构、最高管理层和关键人员（包括部门负责人和技术管理人员）的变更；</li><li>3) 管理体系文件的变更；</li><li>4) 影响认可的认证业务范围能力的变更；</li><li>5) 分场所的变更；</li><li>6) 相关机构的变更</li><li>7) 认证资格的变更；</li><li>8) 授予认证资格的组织中无增（已）获得其它认证机构的同类认证；</li><li>9) 获得认证的组织获产品发生重大事故；</li><li>10) 对认证机构的申诉、投诉及处理情况；</li><li>11) 其它方面的变更（如特殊事件、机构名称、地址、网址、联系电话、传真和电子信箱等。）</li></ul> <p>1.1.2 报送要求</p> <p>无论有无变化，每月均应按时在线填报，如有变更，除 7.8 项外，应简述变化情况，并提供相关变更材料。</p> <p>2. 组织基本信息月报</p> <p>本公司颁发带有 CNAS 认可标识的认证证书及获证组织、审核活动等基本（变化）信息应向 CNAS 报送。</p> <p>《管理体系和服务认证获证组织基本信息月报》必须在每月 5 日前通过“CNCA 认证认可业务信息统一上报平台”，将上个月首日至最后一日发生的获证情况进行报送。</p> <p>2.1 报送范围</p> <p>管理体系和服务认证获证组织基本信息月报涉及的范围有，但不限于：质量、环境、职业健康安全等管理体系认证制度。</p> <p>2.2 报送内容</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) 获证组织的基本信息：组织名称、英文名称、组织原名、组织机构代码、所属行业、国家和区域代码、行政区划代码、通讯地址、邮编、联系电话、传真、法定代表人、性质代码、注册资本、组织员工数等信息；</li><li>2) 审核活动的基本信息，包括：认证审核活动类别、变更类别、审核人日数、审核时间、风险系数、换证、换证原因、原获认证情况等信息；</li><li>3) 审核组成员基本信息，包括：姓名、身份证号码、资格类型、审核组成员角色、专职和专业情况等信息；</li><li>4) 认证书内容基本信息，包括：认可标识、证书号、子证情况、多现场、认证项目、覆盖范围、证书日期等信息；</li></ul> <p>2.3 当涉及下列任何一种情况时，必须按时报送：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) 开展了初评、监督和再认证等认证活动（主要包括认证计划、认证证书上报等，与认证机构相关的认证活动、认证人员、认证对象信息；）</li></ul>



# 信息公开、备案与报送管理程序

文件编号 ZLRZ-CX20-2024

版次 B/1

页码 6/8

管理活动	管理要求
	<p>2) 接受转认证机构的获证组织； 3) 获证组织基本信息发生变化； 4) 认证管理活动发生变化（如变更业务范围等）； 5) 认证书内容变更。</p> <p>2.4 报送要求：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 审核部在现场审核前 6 天预排审核计划（“现场”审核的一阶段项目、初审二阶段项目、监督项目、再认证项目），经审核后提前 3 天将审核计划按照认监委要求上报认监委自愿性认证活动监管系统。</li><li>2) 已预报的审核计划一般不可变更，当确实发生变化（审核时间、审核组成员）时，审核部应在确定变化情况的当天将变化情况通过自愿性认证活动执法监管信息系统上报。</li><li>3) 市场部应在接收认证委托人机构转换申请当天向 CCAA 上报转机构备案信息并及时跟踪反馈。</li></ol> <p>3 初评/再认证审核未通过的组织基本信息月报</p> <p>初评/再认证审核未通过的组织信息（见附表 2），本公司需要在每月 10 日前通过“CNAS 认可信息管理系统”，将上个月首日至最后一日发生的初评/再认证未通过的组织信息进行报送。</p> <p>3.1 报送内容</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 申请组织的基本信息：组织名称、地址、法人及组织联系方式等信息。</li><li>2) 认证审核基本信息：认证标准代码、产品认证标准编号、业务范围代码、审核日期等信息。</li><li>3) 未通过信息：审核未通过原因等 14 个信息项。</li></ol> <p>3.2 报送要求</p> <p>本公司需要按时报送初评/再认证审核未通过的组织信息，如未发生此情况，可以不报。</p>
年报报送	<p>1. 年度报送</p> <p>1.1 本机构颁发带 CNAS 认可标志的各类认证数据（见附表 3），需要在每年 1 月 10 日前，将截止上年度 12 月 31 日前的认证数据进行报送。</p> <p>1.1 报送内容</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 各认可制度下颁发的按认证证书状态统计的认证证书数量；</li><li>2) 各认可制度下颁发的按认证业务范围统计的认证证书数量；</li><li>3) 各认可制度下颁发的按地域统计的认证证书数量；</li></ol> <p>1.2 报送要求</p> <p>本公司需要按时将盖有单位公章的，并经单位负责人批准的统计报表进行报送，要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 子证书数据不计入报表统计；</li><li>2) 有效认证证书还应按认证标准、认证业务范围和地域进行统计；</li><li>3) 按业务范围统计时，当一张认证证书涉及不同大类认证业务范围时，应分别统计；</li><li>4) 按地域统计证书应与总有效认证证书一致；</li></ol> <p>2 本公司审核员基本信息年报</p> <p>本公司所聘用的审核/检查人员使用和变化情况（见附表 4），应于每年 3 月 10 日前通过“CNAS 认可信息管理系统”，将上年度 1 月 1 日至 12 月 31 日与审核有关的人员信息进行报送。</p> <p>2.1 报送范围</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a) 审核员</li><li>b) 实习审核员</li><li>c) 技术专家</li></ol> <p>2.2 报送内容</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a) 人员的基本信息：人员的姓名、性别、出生年月、学历、毕业学校、在职状况、居住地区和身份</li></ol>



# 信息公开、备案与报送管理程序

文件编号 ZLRZ-CX20-2024

版次 B/1

页码 7/8

管理活动	管理要求
	<p>证号等信息。</p> <p>b) 人员的专业能力信息：认证领域代码、所学专业、职称、所评定的专业等信息；</p> <p>c) 人员的使用情况信息：本年度总审核人日数、该领域参加审核人日数和在机构内所负责的工作等信息；</p> <p>d) 人员的聘用情况信息：聘用和解聘日前等 20 个信息项。</p> <p><b>2.3 报送要求</b></p> <p>本公司需按时报送审核/检查人员的使用和变化信息。</p> <p><b>3 认证机构认可申请计划年报</b></p> <p>本公司需要制定《年度认可申请计划》（见附件表 5），于每年 7—9 月通过“CNAS 认可信息管理系统”，将下年度 1 月 1 日至 12 月 31 日的认可申请计划进行报送。</p> <p><b>3.1 报送内容</b></p> <p>1) 本公司拟扩分项认证制度的基本信息：认可制度名称、业务范围代码、见证项目业务范围代码、预计申请日期等信息；</p> <p>2) 本公司关键场所拟扩分项认可制度的基本信息：认可制度名称、业务代码、见证项目业务范围代码、预计申请日期等信息（暂时不存在该项内容）；</p> <p>3) 本公司拟扩大关键场所的基本信息：扩大关键场所名称、地址、管理人数、专职审核员人数、分项认可制度名称、业务范围代码、见证项目业务范围代码、预计申请日期等 23 个信息项（暂时不存在该项内容）。</p> <p><b>3.2 报送要求</b></p> <p>本公司需要按时报送认可申请计划，如无下年度认可申请需求，可不报。</p> <p><b>4 本公司需要在每年 3 月底之前向国家认监委提交以下报告，并保证报告的真实、有效：</b></p> <p>1) 上一年度工作报告：主要包括从业基本情况、人员、业务状况及符合国家资质要求的会计事务所出具的财务审计报告等内容，通过“认证认可直报系统”进行报送。</p> <p>2) 社会责任报告：主要包括机构概况、机构核心价值观与发展理念、最高管理者的社会责任承诺、机构责任战略、机构社会责任绩效等内容。将上一年度的《社会责任报告》通过“认证认可业务信息统一上报平台（<a href="http://report.cnca.cn">http://report.cnca.cn</a>）”，使用“年度报告与信息备案”菜单下的“社会责任报告”功能模块，上报社会责任报告信息。</p>
信息通报要求	<ol style="list-style-type: none"><li>报送部门应对报送各类信息的真实性和准确性负责；</li><li>技术部负责各报表和信息通报的沟通联络，本公司通过认可后，在线填写 CNAS-RC03:2013《认证机构信息通报规则》中附表 6《认证机构信息通报员登记表》，通过“CNAS 认可信息管理系统”报送。如果信息通报员发生变更，本公司应确保信息通报工作的衔接性不受影响。</li><li>对于 CNCA、CNAS、CCAA 及地方监管部门的临时性信息报送，由技术部统一整理，报管理者代表审批后上报。</li><li>书面通报材料须经总经理签发，并本公司的公章方为有效。以电子方式通报的信息，通报内容经总经理审批后，授权信息通报员进行通报；</li></ol>
模板、平台及渠道	<ol style="list-style-type: none"><li>各信息上报部门应建立信息报送台账，按期上报并及时向各单位反馈相关信息。</li><li>报表模板获取方式</li></ol> <p>2.1 管理体系获证组织基本信息报表</p> <p>CNCA 统一上报（<a href="http://report.cnca.cn">http://report.cnca.cn</a>）登录平台，进入下载专区获取多源数据交换平台基础数据代码、管理体系认证机构信息月报填表说明和管理体系获证组织基本信息报送模板。</p> <p>2.2 其它报表</p>

	<b>信息公开、备案与报送管理程序</b>	文件编号	ZLRZ-CX20-2024
		版次	B/1
		页码	8/8

管理活动	管理要求
	<p>登录 <a href="http://www.cnas.org.cn">www.cnas.org.cn</a>→认证机构认可→认证机构认可下载专区获取相关报表要求和报送模板。</p> <p>3. 报送渠道</p> <p>3.1 获证组织基本信息月报表</p> <p>1) “CNCA 统一上报系统”：直接进入 <a href="http://report.cnca.cn">http://report.cnca.cn</a> 登录平台进行报送；</p> <p>2) “CNCA 认可监管部数据上报系统”<a href="http://www.cnca.gov.cn">www.cnca.gov.cn</a>→认可监管部→网上申报进入信息月报系统进行报送；</p> <p>3.2 其它报表</p> <p>“CNAS 认可管理信息系统”：<a href="http://www.cnas.org.cn">www.cnas.org.cn</a>→认证机构在线申请及信息报送系统进行报送。</p>
公开信息	<p>网站公开信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆依法从事认证活动的自我声明；</li> <li>◆审核过程</li> <li>◆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；</li> <li>◆认证领域、认证规则、认证依据的规范性要求、认证证书样式、认证标志样式；</li> <li>◆认证机构的名称和认证标志或徽标的使用；</li> <li>◆设立的承担其认证活动的分支机构名称，地址和认证活动内容（暂不适应）；</li> <li>◆认证收费标准；</li> <li>◆认证证书有效、暂停、注销或撤销的状态；</li> <li>◆对引用认证资格时的权利和责任（包括要求）予以说明的文件；</li> <li>◆对索要信息的请求、投诉和申诉的处理过程；</li> <li>◆公正性政策。</li> <li>◆公开“认证证书查询”中公开获证组织的名称、认证状态、认证范围、地址位置。</li> </ul>

## 7、相关文件

无

## 8、相关记录

### 8.1 认证机构信息（变更）月报表

### 8.2 初次/再认证未通过的组织基本信息月报

### 8.3 认证组织信息分类统计年报

### 8.4 认证机构审核人员基本信息年报

### 8.5 认证机构认可申请计划年报

### 8.6 认证机构信息通报员登记表



# 程序文件

## 人力资源管理程序

编制: 综合部

版本号: B 版

审核:

修订号: B/0

批准:

受控部门: 综合部

2021 年 12 月 26 日发布

2024 年 10 月 26 日修订

2024 年 10 月 26 日实施

山东质联认证有限公司



## 更改控制页

	人力资源管理程序	文件编号	ZLRZ-CX22-2024
		版次	B/0
		页码	3/13

## 1. 目的

规范本公司人力资源管理，通过对人力资源的有效规划，确保公司各类认证人员配置及能力持续满足认证活动的需求，特制定本程序。

## 2. 适用范围

本程序涵盖本公司各类认证人员从招聘、入职、培训、绩效评估到离职或退休的全工作周期，实现对其专业能力的系统培养与持续监督。

## 3. 引用文件

- 3.1 国家市场监督管理总局 2022 年第 28 号《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》
- 3.2 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》；
- 3.4 CCAA-101-2 《管理体系审核员注册准则》
- 3.5 CCAA-110 《质量管理体系审核员建筑施工领域专业注册要求》
- 3.6 CCAA-209 《注册人员注册资格处置准则》

## 4. 职责

- 4.1 公司总经理负责批准与认证活动相关的技术和管理人员的人员配置；
- 4.2 综合部负责招聘、培训、考核和管理与认证相关的人员，负责对认证相关人员的资格审查及初始能力的评价，持续能力评价及培训管理，负责对审核和审查人员注册和资格保持申报材料的CCAA系统复核；对各类注册和资格保持人员的监督提醒，负责建立人员档案并保存相关记录；
- 4.3 综合部负责机构内部各类人员的入职培训、定期组织培训；负责根据各部门的培训需求制定机构培训计划并监督实施；
- 4.4 审核策划部门负责审核人员的使用
- 4.5 综合部负责专、兼职审核人员注册和资格保持有关所需审核经历和验证经历资料的提供。
- 4.6 综合部负责对专、兼职审核人员注册和资格保持申报材料与注册准则符合性的核查评价，专、兼职审核人员负责注册和资格保持的申报。
- 4.7 综合部负责对技术专家，组长，见证人员的资格及能力评价。

## 5. 术语、定义

- 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。
- 2) 入职培训：员工在公司职业生涯的开始；通过培训，可以使员工熟悉公司文化、理念和规章制度，

	<h1>人力资源管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX22-2024
		版次	B/0
		页码	4/13

尽快融入到公司的氛围中，以便开展工作。

- 3) 在职培训：是指员工在公司工作期间在公司内部或外部参加的培训。
- 4) 内部培训：是指在公司内部举行的培训。
- 5) 外部培训：是指外部提供的培训、咨询公司组织的培训和其他教育、培训机构组织的脱产学习。
- 6) 认证人员是指认证管理人员和认证审核人员（包括审核员和技术专家）
- 7) 高管层人员包括公司总经理、管理者代表。
- 8) 一般认证管理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、审核方案管理人员、认证审核方案管理人员、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员

## 6 管理程序

### 6.1 管理流程

人力资源规划→认证人员配置→认证人员初始资格及能力评价→教育培训→认证人员使用→绩效评价→处置→人员档案

### 6.2 管理过程

管理活动	管理要求
人 力 资 源 规 划	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 总经理策划公司组织架构，明确各部门职责分工，考虑长期发展规划，编制人力资源规划报告。</li> <li>2. 综合部组织各部门负责人策划各部门岗位设置形成“人员档案台账”和“岗位说明书及任职要求”</li> </ol>
认 证 人 员 配 置	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 认证人员配置原则 公司要确保配置数量充分、具备与岗位工作类型、范围和数量相适应的能力的工作人员。公司对所有参与认证过程的工作人员实施管理，并对他们的行为表现负责。做到配置的人员能胜任其特定的任务和职责。</li> <li>2. 各类认证人员的任职要求，执行岗位说明书及任职要求。</li> <li>3. 人员需求的识别 综合部根据各部门人员需求、经总经理批准，发布相关人员招聘信息；</li> <li>4. 招聘实施 综合部负责收集筛选简历、进行初步甄选、通知并组织面试，面试前填写“应聘人员面试登记表”或提供简历，面试合格后入职，一般认证管理人员适用时先进入试用期（试用期一般为3个月）并签订劳动合同。试用期结束并经评价符合岗位要求的人员，转为正</li> </ol>



# 人力资源管理程序

文件编号 ZLRZ-CX22-2024

版次 B/0

页码 5/13

管理活动	管理要求
	<p>式员工。</p> <p>4. 1 面试或录用前需提供以下相关的证明材料(认证相关人员(含认证管理人员、审核员)):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) 身份证复印件;</li><li>b) 学历证明复印件</li><li>c) 教育资格证书复印件或电子件(必要时要求提供原件, 经查阅后归还本人);</li><li>d) 技术职称证书复印件或电子件(适用时);</li><li>e) 级别审核员资格证书电子证件(审核员适用)</li><li>f) 工作证明原件(技术专家工作证明、专职人员离职证明)</li></ul> <p>5. 人员入职</p> <p>5. 1 入职时, 综合部指导入职人员填写“认证人员基本信息登记表”, 同时为每位入职人员建立人员档案, 通过“人员档案目录清单”予以索引, 人员档案一人一档;</p> <p>5. 2 综合部指导入职人员签订以下合同、协议、承诺、声明</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) 专/兼职审核员: 审查合格的, 具有审核员注册资格的人员, 综合部通知并指导其按照 CCAA 的要求办理机构转换手续, 机构转换成功后办理以下手续;<ul style="list-style-type: none"><li>a) 劳动合同(适用于专职审核员和), 退休人员签订劳务合同;</li><li>b) 聘用协议、实习审核员签订培养协议, 聘用协议适用于所有审核人员;</li><li>c) 专职认证人员声明;</li><li>d) 保密与公正性声明和承诺;</li></ul></li><li>2) 技术专家: 经筛选、审查合格的技术专家, 可直接与其签署聘用协议、保密与公正性声明和承诺, 并填写《技术专家 QES 专业知识测试题》</li><li>3) 一般认证管理人员<ul style="list-style-type: none"><li>a) 劳动合同, 退休人员签订劳务合同;</li><li>b) 专职认证人员声明;</li><li>c) 保密与公正性声明和承诺;</li></ul></li></ul> <p>5. 3 综合部指导专/兼职审核员完成系统注册</p> <p>登录注册网站: <a href="http://service.ccaa.org/#/index">http://service.ccaa.org/#/index</a>;</p>

	<h1>人力资源管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX22-2024
		版次	B/0
		页码	6/13

管理活动	管理要求
	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> <p>按网站提示进行注册。</p> <p>5.4 审核人员资格保持、晋级管理</p> <p>5.4.1 管理体系实习审核员、审核员（包括：资格经历、个人素质、知识技能、考核、行为规范、年度确认、再注册等）要求，依据 CCAA-101-2 文件要求执行。当实习审核员晋升审核员时填写《QMS 实习审核员晋升见证报告》，《EMS 实习审核员晋升见证报告》《OHSMS 实习审核员晋升见证报告》</p> <p>5.4.2 专、兼职审核人员将级别审核员注册/晋升/年度确认/复查换证的材料在“CCAA 综合服务平台”填报好后，报综合部，由综合部相关管理人员按 CCAA 相应要求对申请人的申报材料进行完整性、符合性的审核，对符合要求的申报材料，告知申请人在“CCAA 综合服务平台”中提交申请；对不能满足相应要求的申报材料，告知申请人完善资料，并经再次审核后提交。</p> <p>5.5 现场见证人员的配置与审定</p> <p>5.5.1 现场见证人员由审核部负责推荐，通过“见证评价人员推荐表”提出，综合部审定，总经理或授权人批准后确定为本机构现场见证评价人员；推荐的人员应符合以下条件：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 本认证机构的专职审核员；</li> <li>2) 在本机构工作满三个月以上且从事专职认证审核/检查经历超过二年；</li> <li>3) 担任正式审核组长半年以上（不限于在其他机构担任组长）；</li> <li>4) 年度综合评价为 A 级；</li> <li>5) 应熟悉国家认证认可规范，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；</li> </ol> <p>5.5.2 经批准后，综合部在认证机构管理系统中增加见证人员资格，形成《见证评价人员名录》。审核部进行调度和使用。</p> </div> </div>



## 人力资源管理程序

文件编号 ZLRZ-CX22-2024

版次 B/0

页码 7/13

管理活动	管理要求
认 证 人 员 初 始 资 格 及 能 力 评 价	具体见 ZLRZ-CX21 《认证人员能力管理程序》
教 育 培 训	<p>培训和继续教育</p> <p>1、培训</p> <p>a. 上岗前由综合部依据《岗位说明书及任职要求》进行培训，使所有人清楚了解自己的任务、责任和权力；</p> <p>b. 每年底由综合部向各部门发出《培训需求申请表》，收回并汇总制定《年度教育培训计划》。对各部门有临时培训开展的，由需求部门提交《培训需求申请表》报管理者代表审批后实施。</p> <p>c. 在识别培训需求时，应考虑以下因素（包括但不限于）：认证认可相关法律法规及标准的变化；认证人员的表现及相关方的反馈；公司人力发展和提升的需求；各领域的专业特点分析的差异点；技术领域的法律法规、技术规范标准和其他要求的变化；公司业务发展、管理需要。</p> <p>d. 培训实施：综合部根据相应年度培训计划和临时培训需求，策划和实施每次培训活动，并确保以下方面得到规定和适当的安排：</p> <p>1) 培训方式：面训、网络（QQ、微信在线）、提供教材自学等。</p> <p>2) 培训讲师：原则上由部门负责人、技术部实施，需要时，聘请认证认可行业资深老师授课。</p> <p>3) 培训教材：公司受控版本的体系文件制度、表单；认证认可主管部门的规范、标准、指南文件以及红头文件；管理体系认证标准；良好审核案例、专题项目资料、其他管理教材等。</p> <p>4) 综合部负责跟进每次培训的《培训记录表》、考试卷（如有）等，作为每次培训实施的证据并归档。</p> <p>2、继续教育</p> <p>a) 根据中国认证认可协会（CCAA）关于审核人员继续教育的要求，综合部通知各审核人员接受继续学习，在平台上完成规定的课时并通过考核。</p>

	<h1>人力资源管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX22-2024
		版次	B/0
		页码	8/13
管理活动	管理要求		
	b) 培训证书由综合部收集电子版本建档备查。		
人员的使用	根据 ZLRZ-CX21《认证人员能力管理程序》评价的各类认证人员所在领域的专业能力代码，并输入公司的认证管理系统，供审核部、综合部对审核员及认证决定人员的调度和使用。		
绩效评价：	<p>1. 组织与实施</p> <p>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。</p> <p>1. 2 综合部按本程序的规定，依据审核现场反馈的信息对技术专家进行考评。对审核员和审核组长的考评执行《认证人员能力管理程序》。</p> <p>2. 考评时间</p> <p>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。</p> <p>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</p> <p>2. 3 技术专家的考评，需根据审核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。</p> <p>3. 考评的内容</p> <p>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。</p> <p>3. 2 审核组长在每次审核中，根据组内成员的个人素质、通用知识方面的表现，填写《审核组长对组员现场工作质量考评表》，组内有技术专家时填写《专业审核员技术专家工作质量考评表》，对其进行评价。当对审核员和技术专家评价有不合格时，请审核组长及时通知综合部，综合部根据审核员的所欠缺的知识或能力安排培训。</p> <p>4. 审核人员能力监视</p> <p>4. 1 日常监视</p> <p>4. 1. 1 审核结束请受审核方对审核组的工作质量、专业能力进行综合评价，填写《审核组工作情况反馈表》，审核组长负责收集《审核组工作情况反馈表》，上传到案卷中。</p> <p>4. 1. 2 综合部不定期进行现场稽查，形成《审核现场审核/检查稽查记录》。</p>		



# 人力资源管理程序

文件编号 ZLRZ-CX22-2024

版次 B/0

页码 9/13

管理活动	管理要求
	<p>4.1.3 如果 4.1.1、4.1.2 中涉及的反馈表有不满意或不合格时，综合部进行统计、分析。</p> <p>4.1.4 技术部对审核案卷进行复核，并针对案卷反馈问题进行汇总，对出现问题严重的审核员进行登记，并告知综合部。</p> <p>4.1.5 综合部对由其他相关部门提供的审核员工作表现记录进行汇总、分析。</p> <p><b>4.2 年度综合评价</b></p> <p><b>4.2.1 年度综合评价的信息</b></p> <p>1) 日常监视反馈信息（包括客户表扬、投诉、审核组反馈、案卷评定情况等）；</p> <p>2) 本年度接受专业培训情况；</p> <p>3) 评价人员现场评价记录等。</p> <p><b>4.2.2 年度综合评价的实施</b></p> <p>每年 1 月综合部汇总全职级别审核人员的上年度考核情况，进行年度综合评价，填写《审核员年度评价表》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。年度评价时把现场评价、案卷评定情况、审核报告复核及客户或市场反馈相结合。</p> <p><b>4.2.3 年度综合评价结论及管理措施</b></p> <p><b>4.2.3.1</b> 结合审核人员的使用频次及不良记录的性质，经评价小组年度评价：评价小组评价总得分</p> <p>(1) 90 分及以上（含 90）的，评为 A 级；</p> <p>(2) 70 分及 70 分以上、90 分以下的，评为 B 级；</p> <p>(3) 60 分及 60 分以上、70 分以下的评为 C 级；</p> <p>(4) 60 分以下的评为 D 级。</p> <p><b>4.2.3.2</b> 根据年度评价结果进行处置：A 级审核员将作为年度评优的候选人；B 级审核员将限制升级为审核组长、见证评价人员；C 级审核员将降级安排审核任务或降低使用频次；D 级审核员公司将暂停其审核任务，且该审核员须接受针对不利记录内容的相关培训，经评价合格后方可安排审核。</p> <p><b>4.3</b> 各相关部门每月将日常监视评价发现的问题，传递至综合部，由综合部汇总统计。当审核人员出现影响审核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，报公司总经理研究决定后，以书面或口头通报形式通知有关人员。</p>



## 人力资源管理程序

文件编号 ZLRZ-CX22-2024

版次 B/0

页码 10/13

管理活动	管理要求
	<p>4. 4当审核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。</p> <p>4. 5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，填写《实习组长申请书》，接受相关的培训或见证评价合格后，填写《审核组长资格审批表》，由综合部报公司总经理研究批准，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。</p>
处置	<p>1、调岗管理：</p> <p>1. 1 由于工作原因需要对员工进行岗位调整时，综合部需同调出部门、调入部门、调岗员工进行有效沟通并经总经理批准；</p> <p>1. 2 由综合部组织完成岗位能力评价并根据能力评价结果组织相应的培训、考核合格后方可调整岗位。</p> <p>1. 3 岗位调整后，由调入部门负责人完成岗前培训。</p> <p>2、离职管理</p> <p>2. 1 解聘条件</p> <p>2. 1. 1 根据劳动法有关规定双方可以解除劳动关系的。</p> <p>2. 1. 2 下列情况之一者，解除劳动/聘用关系：</p> <p>1) 不认同本公司理念、违反本公司规章制度，情节严重者；</p> <p>2) 违反国家相关的法律、法规；</p> <p>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；</p> <p>4) 其他有损本公司声誉的行为。</p> <p>2. 2 解聘程序</p> <p>2. 2. 1 辞职</p> <p>2. 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“离职审批表”，经部门负责人签署意见后报综合部。</p> <p>2. 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。</p> <p>2. 2. 1. 3 用人部门与综合部在员工本人的“离职审批表”签署意见后，经公司总经理审批</p>

	<h1>人力资源管理程序</h1>	文件编号	ZLRZ-CX22-2024
		版次	B/0
		页码	11/13

管理活动	管理要求
	<p>同意，于 2 个工作日内协调办理工作交接手续。</p> <p>2.2.1.4 综合部、用人部门负责人制定员工同离职员工办理离职交接，填写“员工离职交接表”经各部门确认后确认离职；后续，综合部依据公司规定办理相关手续及结算工资。</p> <p>2.3 辞退</p> <p>2.3.1 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。</p> <p>2.3.2 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，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。</p> <p>2.3.3 离职交接及后续手续办理参照 2.2.1.3、2.2.1.4 办理。</p>
人 员 档 案	<ol style="list-style-type: none"> <li>综合部负责核对审核员申报审核经历、见证经历的完整性、符合性，并收集相关资料。除总经理、管理者代表、综合部指定的管理人员外，其它人员不得借阅审核经历、见证经历相关资料。专、兼职审核员的审核经历需外调时，需经综合部审核、报总经理批准，由综合部办理具体手续。</li> <li>综合部负责公司全体认证人员档案的管理、保证人员档案的完整性、真实性、及时性和保密性；</li> <li>人员档案，通过“个人档案目录清单”予以索引，人员档案一人一档，由综合部专人保管，长期保存；</li> <li>档案管理应保持认证人员最新档案，内容主要包括员工登记表、身份证复印件、学历学位复印件、职称证、工作经历表(专业调查表)、初始/专业能力评价资料、年度评价资料、组长审批表、原机构/工作单位离职证明、培训记录等。</li> <li>调阅员工档案需填写调阅单并经公司总经理批准。借阅档案的人员，要对人员档案妥善保管，不得遗失、泄密和污损，不准抽换、折卷和转换，不得复印。</li> </ol>

## 5、 相关文件

5.1 ZLRZ-CX21 认证人员能力管理程序

5.2 ZLRZ-GZ33 岗位说明书及任职要求

5.3 ZLRZ-GZ34 审核员手册

	人力资源管理程序	文件编号	ZLRZ-CX22-2024
		版次	B/0
		页码	12/13

## 6、相关记录

CX-22-JL01B 人员档案台账

CX-22-JL02B 人员档案目录清单

CX-22-JL03B 应聘人员面试登记表

CX-22-JL04B 试用员工转正申请表

CX-22-JL05B 认证人员基本信息登记表

CX-22-JL06B 劳动合同

CX-22-JL07B 劳务合同

CX-22-JL08B 聘用协议

CX-22-JL09B 实习审核员培养协议

CX-22-JL10B 保密与公正性声明和承诺

CX-22-JL11B 专职认证人员声明

CX-22-JL12B QMS 实习审核员晋升见证报告

CX-22-JL13B EMS 实习审核员晋升见证报告

CX-22-JL14B OHSMS 实习审核员晋升见证报告

CX-22-JL15B 技术专家 QES 专业知识测试题

CX-22-JL16B 审核员年度评价表

CX-22-JL17B 培训申请单；

CX-22-JL18B 培训记录表；

CX-22-JL19B 培训服务协议；

CX-22-JL20B 员工教育培训档案；

CX-22-JL21B 离职审批表；

CX-22-JL22B 员工离职交接表；

CX-22-JL23B 审核组长对组员现场工作质量考评表

CX-22-JL24B 专业审核员技术专家工作质量考评表

	人力资源管理程序	文件编号	ZLRZ-CX22-2024
		版次	B/0
		页码	13/13

CX-22-JL25B 年度培训计划

CX-22-JL26B 审核现场审核/检查稽查记录



# 程序文件

## 投诉和申诉管理程序

编制：市场部 版本号：B 版

审核：  修订号：B/0

批准：  受控部门：技术部

2021年12月26日批准 2024年10月26日修改 2024年10月26日实施

山东质联认证有限公司



## 投诉和申诉管理程序

文 件 编 号	ZLRZ-CX08-2024
版 次	B/0
页 码	1/7

## 更改控制页

	投诉和申诉管理程序	文件编号	ZLRZ-CX08-2024
		版次	B/0
		页码	2/7

## 1. 目的

为规范和提高获证客户对本公司满意程度，同时确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认证工作有关各方的正当权益和本公司的信誉，同时预防和减少投诉申诉情况发生，特制订本程序。

## 2. 范围

适用于本公司获证客户对认证人员、审核过程、客户沟通方面等全过程的投诉、申诉管理，同时定期监测客户满意度和处理来自组织或其他方面有关认证或其事项的投诉和申诉工作。

## 3. 引用文件

CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》

CNAS-R03:2019《申诉、投诉和争议处理规则》

## 4. 术语和定义

4.1 申诉：申请认证或获准认证的组织对本公司做出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行审核、要求采取纠正措施、变更认证范围、不予注册认证、暂停或撤销认证、阻碍获得认证的任何其他措施。

4.2 投诉：任何组织或个人向本公司表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对认证机构、获证组织或认证相关人员有关的活动不满的书面表示。

4.3 争议：申请认证或获证企业与本公司在认证过程中就认证程序或认证技术问题不同意见的书面表述。

## 5. 职责

5.1 市场部负责投诉及申诉的受理以及处理的协调工作。

5.2 技术部负责对处理过程中的认证评定技术审定。

## 6. 申诉、投诉处理原则

6.1 本公司处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及中华人民共和国认证认可条例、认证机构管理办法为准则。

6.2 参与申诉、投诉和争议处理过程的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责任。

6.3 参与申诉、投诉和争议处理过程和决定的人员，均应保持客观、公正，不应带有歧视性。

6.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查和决定。

6.5 本公司对申诉、投诉和争议处理过程中所做的各类决定负责。

## 7. 工作流程



## 投诉和申诉管理程序

文件编号

ZLRZ-CX08-2024

版次

B/0

页码

3/7

管理活动	管理要求
申诉	<p>7.1 申诉受理范围包括但不限于以下方面：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 拒绝受理认证申请；</li><li>◆ 拒绝继续进行评审；</li><li>◆ 要求采取纠正措施；</li><li>◆ 变更认证范围；</li><li>◆ 不予认证，暂停或撤销认证；</li><li>◆ 阻碍获得认证的任何其他措施。</li></ul> <p>7.2 申诉的提出：</p> <p>申诉方可向本公司市场部提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 申诉方正式递交了书面的《申诉表》及相关说明（或证明）材料，并加盖公章；</li><li>2) 申诉事项应在申诉受理范围内；</li><li>3) 申诉方应是申诉事宜的直接相关方；</li><li>4) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日；</li></ol> <p>注：《申诉表》可从本公司官方网站“公开文件”栏目下载。</p> <p>7.3 申诉受理：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 市场部负责接收申诉方的申诉请求，并按照 7.2 条款的规定进行初步审查，符合要求后提交到管理者代表。管理者代表在收到市场部的申诉后及时组织对申诉材料进行有效性审查，并将申诉的受理情况由市场部通知申诉方。</li></ol> <p>7.4 申诉处理</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 管理者代表根据申诉内容，组织与申诉对象无利害关系的成员进行研究或组成申诉处理工作组负责调查、提出对申诉的处理意见。</li><li>2) 申诉处理可以采取会议审议、书面材料审议、听证会审议、或专家咨询等方式进行。</li><li>3) 通常情况下，申诉处理采取会议审议的方式进行，如果申诉事项比较复杂，提供的书面材料无法做出公正裁决的情况下，组织召开听证会来听承相关方的陈述，以便做出裁定意见。当出席会议的申诉方数达到或超过 5 人时，方可召开会议。如果自申诉受理后 45 个工作日内无法达到召开会议最低人数的，可采用函审的方式进行。</li><li>4) 管理者代表负责召开听证会议。召开听证会议前，需提前 5 个工作日将会议时间和地点通知申诉事项涉及的相关方和参加申诉处理的人员；不足 5 个工作日，申诉方同意召开听证会议的除外。</li><li>5) 参与申诉处理的人员应客观、公正地进行调查并提出处理意见，不应带有歧视性。</li><li>6) 申诉应在受理之日起 60 个工作日内处理完毕；情况复杂的，经总经理批准，可以适当延长处理期限，但延长期不得超过 6 个月，并告知申诉方延期的理由。</li></ol> <p>7.5 申诉的裁定</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 申诉处理工作组做出对申诉的裁定，参与投票人数不少于组织人员的 2/3，赞成票达到有效票数的 3/5 才能获得通过。填写《申诉投诉调查处理记录表》并书面通知有关各方，该裁定具有约束力。</li><li>2) 申诉处理的决定不应对申诉方造成歧视。</li></ol> <p>7.6 申诉裁定的执行</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) 申诉裁定意见对申诉事项涉及的各方均具有约束力。</li><li>2) 市场部负责将申诉处理工作组做出的裁定结果《申诉投诉调查处理记录表》通知申诉方。</li></ol>



## 投诉和申诉管理程序

文件编号	ZLRZ-CX08-2024
版次	B/0
页码	4/7

	<p>3) 涉及暂停或撤销的认证决定的申诉，如果申诉裁定结为维持原认证决定，则暂停或撤销认证决定的生效日期为原决定的批准日期。</p> <p>4) 如果申诉裁定意见不支持原认证决定或其他决定，市场部将按裁定意见执行并采取后续行动。</p> <p>5) 如果申诉处理过程发现不符合或改进空间，市场部填写《申诉投诉调查处理记录表》，由管理者代表签字确认。市场部除存档保存外还应将《申诉投诉调查处理记录表》发送相关部门，制定纠正措施/补救措施并组织实施，市场部进行验证。</p> <p><b>7.7 费用</b></p> <p>由获证组织责任造成的申诉，调查所用的一切费用均由企业承担。由本公司责任造成的申诉，调查所用的一切费用均由本公司承担。</p>
<b>投诉</b>	<p>8.1 受理投诉范围主要包括：</p> <p>1) 涉及本公司提供的认证活动或对本公司相关人员的投诉；</p> <p>2) 对本公司已认证或正在申请认证的企业的认证活动及其人员的投诉，且投诉内容与认证要求和认证范围相关；</p> <p>3) 涉及本公司认证的客户的投诉，且投诉内容与认证活动有关；</p> <p>4) 涉及本公司认证审核等有关活动的有效性、合法性、合规性、公正性；</p> <p>5) 涉及本公司其它方面对有关认证获其他事项的投诉。</p> <p>8.2 投诉的提出</p> <p>投诉应以书面形式向本公司市场部提出：</p> <p>1) 填写《投诉表》并具体说明投诉内容；</p> <p>2) 提供与投诉内容有关的证据或具体线索；</p> <p>3) 投诉方承诺投诉的内容、提供的证据和线索以及投诉方的信息均真实、有效，不存在虚假成分；</p> <p>注：《投诉表》可从本公司“官方网站“公开文件”栏目下载。”</p> <p>8.3 投诉的受理</p> <p>市场部接到投诉后将按 8.1 条和 8.2 条的要求对投诉进行有效性确认，并将投诉的受理情况书面通知投诉方。</p> <p>以下情况可导致投诉不予受理：</p> <p>1) 匿名投诉；</p> <p>2) 投诉内容超过受理范围；</p> <p>3) 经确认投诉方提供了虚假信息；</p> <p>4) 投诉的内容或线索过于笼统，现有信息无法开展投诉调查的，经联系投诉方不愿意配合本公司或无法提供进一步信息或线索的。</p> <p>8.4 投诉的处理</p> <p>1) 投诉受理后，市场部将组成投诉处理工作组，对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。</p> <p>2) 如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时需要考虑获证管理体系的有效性。</p> <p>3) 如投诉方有需求时，本公司应向投诉方提供投诉进展报告。</p> <p>4) 通常情况下，市场部将在受理投诉后 90 个工作日内完成投诉调查。如遇特殊情况或复杂情况需要延长调查时间的，需经总经理批准，并书面通知投诉方。</p> <p>5) 对于向本公司提出、针对申请认证或获证企业的投诉，本公司将按如下处理方式：</p> <p>a. 本公司可根据抽样信息的内容和性质，要求有关申请认证或获证企业做出说明或处理，</p>



## 投诉和申诉管理程序

文件编号

ZLRZ-CX08-2024

版次

B/0

页码

5/7

	<p>并向本公司提交书面报告或相关证据。</p> <p>b. 必要时，本公司组成投诉处理工作组对投诉情况进行现场调查或验证；</p> <p>c. 对于投诉事宜影响至申请认证或获取认证资格的企业，由本公司按授予认证相关程序根据调查结果做出与认证资格相关的决定；</p> <p>d. 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时，申请认证或获准认证的企业有权在收到投诉处理决定获认证决定后的 10 个工作日内提出申诉。</p> <p>6) 参与投诉调查和处理过程的人员均与投诉事项无利害关系。一旦存在冲突、应声明并予以回避。</p> <p>7) 投诉调查和处理应客观、公正，不应带有歧视性且对投诉信息来源负有保密责任，未经投诉方同意，不得透露给第三方。</p> <p><b>8.5 投诉处理决定</b></p> <p>1) 投诉调查报告及处理决定经总经理审查、批准后，形成最终决定。</p> <p>2) 负责审查和批准投诉处理决定人员应与投诉事项无利害关系，否则应声明并予以回避，由本公司指定其他人员负责。</p> <p>3) 本公司市场部将投诉处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面。</p> <p>4) 本公司将对投诉处理过程中所做的各类决定负责。</p> <p>5) 通过投诉的调查发现相关认证活动或管理存在不符合及改进空间，本公司将采取措施予以改进，具体见“纠正措施”。</p> <p>6) 本公司应与获证客户及投诉方共同决定是否将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开程度。</p> <p><b>8.6 费用</b></p> <p>由获证组织责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由企业承担。由本公司责任造成的投诉，调查所用的一切费用均由本公司承担。</p>
争议	<p><b>9.1 争议提出</b></p> <p>1) 在认证评审过程中发生争议，一般由审核组长与受审核方依据认证要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审核组长可代表评审组做出结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告市场部。申请方也可以在 10 个工作日内将争议事项向本公司提出。</p> <p>2) 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向本公司市场部提出。</p> <p><b>9.2 争议的处理</b></p> <p>本公司市场部负责指定人员研究提交的争议，并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向本公司提出申诉或投诉。</p>
纠正措施	<p>10.1 对申诉/投诉中属于本公司的问题，涉及本公司管理体系存在的任何潜在的（或倾向性）不合格因素时，应由管理者代表责成有关部门和人员查找原因，需采取纠正措施，限期整改。由责任部门写出书面完成报告，管理者代表负责验证其有效性。</p> <p>10.2 市场部应及时向本公司总经理、管理者代表报告申诉/投诉的处理情况。当申诉/投诉有集中的发展趋势和情节严重者，总经理应组织管理评审。必要时，由总经理向公正性委员会报告。</p> <p>10.3 申诉/投诉的有关程序和规定将以本公司公开文件的方式，使本公司所有的利益方、相关方及客户得到。</p>

	<b>投诉和申诉管理程序</b>	文件 编 号	ZLRZ-CX08-2024
		版 次	B/0
		页 码	6/7

关于客户调查及调查记录的	本公司为了更规范管理客户的申诉投诉，预防客户申诉投诉频次发生，特制定客户满意度调查表，具体操作详见顾客满意度测量方法及评价规定
记录的保存	有关投诉和申诉的记录由市场部归档保存，保存期限为证书有效期到期为止。

#### 8、相关文件

8.1 ZLRZ-GZ01 客户满意度测量方法及评价规定

#### 9、记录

9.1 CX-08-JL01B 投诉申诉调查处理记录表

CX-08-JL02B 申诉表

CX-08-JL03B 投诉表





山东质联认证有限公司

ZLRZ-CX02-2024

# 程序文件

## 内部审核程序

编制: 技术部

版本号: B 版

审核:

修订号: B/0

批准:

受控部门: 技术部

2021年12月26日发布 2024年10月26日修改 2024年10月26日实施

山东质联认证有限公司



## 内部审核程序

文 件 编 号 ZLRZ-CX02-2024

版 次 | B/0

页 码 | 1/5

## 更改控制页

	内部审核程序	文件编号	ZLRZ-CX02-2024
		版次	B/0
		页码	2/5

## 1. 目的

为验证本公司管理体系是否有效实施，是否符合有关认可要求、是否能确保方针和目标的实现，本公司有计划、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预防措施，确保管理体系持续有效的运行，特制订本程序。

## 2. 适用范围

本程序适用于山东质联认证有限公司（简称：本公司）管理活动涉及的各场所、部门。

## 3. 管理职责

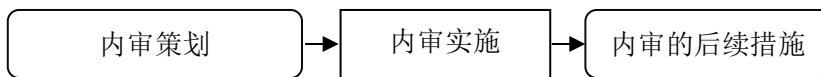
- 3.1 管理者代表负责内部管理体系审核方案的制定、实施、监督、评审与改进，识别并确保提供必要的资源，以及负责组织协调纠正措施计划的实施，并监督和验证实施效果。
- 3.2 技术部协助管理者代表组织实施内部审核，并保存内部审核的记录和资料。
- 3.3 各部门负责配合内部审核，并针对内审的不符合项，制订、实施纠正/预防措施。
- 3.4 内部管理体系审核员实施审核。

## 4. 术语和定义

- 1) 不符合项：分为严重不符合和一般不符合两类。
- a) 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。
- b) 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。
- 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。

## 5. 管理程序

### 5.1 管理流程





## 内部审核程序

文件编号 ZLRZ-CX02-2024  
版次 B/0  
页码 3/5

### 5.2 管理过程

管理活动	管理要求
内审策划	<ol style="list-style-type: none"><li>技术部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，形成“年度内审、管理评审方案策划”，经管理者代表审核，总经理批准；</li><li>通常情况下，内审（应全面覆盖本公司各部门及本公司的各个认证领域）每12个月至少进行一次，可分段实施。特殊情况下，经管理者代表批准可推迟/提前或增加内审频次。</li></ol>
内审实施	<ol style="list-style-type: none"><li>审核的启动<ol style="list-style-type: none"><li>管理者代表或经指定的专人担任内审组长，确定审核的可行性与审核的目的、范围和准则；</li><li>内审组长组建审核组，审核组成员应具备的基本条件：<ol style="list-style-type: none"><li>熟悉认可要求和认证、审核要求等文件、规则和本公司管理体系文件；</li><li>审核员不审核自己的工作；</li><li>了解审核的基本知识。</li><li>考虑使用具备Q/E/S领域审核员注册资格和有审核经验的人员，该类人员免评价过程，直接任命即可。</li></ol></li><li>文件评审 当由于认证认可要求的修订或其他情况而引起文件修改或换版时，在内审实施前应由内审组长或指定专人对文件的符合性进行评审。</li><li>审核的准备<ol style="list-style-type: none"><li>内审组长编制《内审计划》，报管理者代表批准后实施。内审组分工时，应考虑审核员的能力特点。内审员应独立于受审核部门。</li><li>内审组长应将内审计划通知相关部门和人员，确保其及时参与。</li><li>审核员在内审前应按审核计划编制“内审检查表”。</li></ol></li><li>现场审核的实施<ol style="list-style-type: none"><li>内审组长组织召开首次会议，各部门负责人和审核组成员参加，审核组长组织参加会议人员签到，形成“现场审核会议签到表及沟通记录”。</li><li>内审组成员在各部门的配合下，按照内审计划实施审核，审核应覆盖内审计划列入的部门和条款。现场审核通过面谈、观察、查证记录等方式进行，并做好记录。</li><li>审核组在实施审核时，应关注以往审核发现的不符合项，并进行验证。</li><li>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。</li><li>对审核中发现的不符合项，统计在《不符合项清单》中。审核员应开具“不符合报告”，报告内容应准确、清晰，应有支持的证据，并请相关负责人确认不符合事实；未构成不符合项的不符合事项，形成“内审观察项报告”，责任部门在后续体系运行过程中予以关注、改进。</li><li>识别任何改进机会。</li><li>各相关部门应及时进行原因分析，按照纠正要求，由责任部门纠正及纠正措施，经管理者代表批准后，在规定期限内完成。</li><li>内审组长编写“内部审核报告”，由管理者代表批准，适用时由总经理批准。</li><li>内审组长组织召开末次会议，组织参加会议人员签到，综述审核过程，宣读不符合报告和审核报告，提出改进建议和不符合项的纠正措施时限。</li></ol></li></ol></li></ol>
内审的后续措施	<ol style="list-style-type: none"><li>发生不符合的主管部门应在30天内针对不符合项分析原因，制订有效的纠正和纠正措施并组织实施，将纠正和措施已有效实施的见证材料提交内审组组长。由内审组长进行验证措施有效性。如对纠正或纠正措施有异议时，必要时由管理者代表与相关部门开会协商纠正措施的实施可行性。</li><li>内审组长收到责任部门纠正措施和相应见证材料后7日内进行跟踪验证。</li><li>管理者代表应在内部审核结束后，对审核方案进行评审，并识别改进的机会。审核方案的实施、评审结果应向总经理报告。</li><li>内部审核报告将作为管理评审的输入之一，内审形成的有关资料由技术部负责保存。</li></ol>

	内部审核程序	文件编号	ZLRZ-CX02-2024
		版次	B/0
		页码	4/5

## 6. 相关记录

- 6. 1 CX-02-JL01B 年度内审、管理评审方案策划
- 6. 2 CX-02-JL02B 《内审计划》
- 6. 3 CX-02-JL03B 《现场审核会议签到表及沟通记录》
- 6. 4 CX-02-JL04B 《管理体系检查表（内审检查表）》
- 6. 5 CX-02-JL05B 《不符合项清单》
- 6. 6 CX-02-JL06B 《不符合报告》
- 6. 7 CX-02-JL07B 《内审观察项报告》
- 6. 8 CX-02-JL08B 《内部审核报告》





山东质联认证有限公司

ZLRZ-CX04-2024

# 程序文件

## 记录管理程序

编制: 技术部

版本号: B 版

审核:

修订号: B/0

批准:

受控部门: 技术部

2021年12月26日发布

2024年10月26日修改

2024年10月26日实施

山东质联认证有限公司

	记录管理程序	文件 编 号	ZLRZ-CX04-2024
		版 次	B/0
		页 码	1/5

## 更改控制页

	记录管理程序	文件编号	ZLRZ-CX04-2024
		版次	B/0
		页码	2/5

## 1. 目的

通过对认证活动记录的识别、贮存、保护、检索和处置以证明山东质联认证有限公司记录过程的有效管理控制，并具有可追溯性及保密性。

## 2. 范围

适用于与本公司管理体系有关的体系运行过程中的所有记录控制。

### 3. 引用文件

### 3.1 CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

#### 4. 管理职责

4.1 认证申请评审部门负责认证申请评审记录和客户记录的管理。

4.2 综合部负责人员（认证活动实施人员、管理人员、行政人员等）记录及培训记录的管理。

4.3 技术部负责管理体系记录的分类编目归档及有效性管理；负责内审、管理评审、公正性委员会和认证决定过程涉及的记录及本部门其它记录的管理；负责与认可范围申报、批准、见证等有关的资料和记录的管理。

4.4 各部门负责本部门业务涉及的记录的起草、修订及管理。

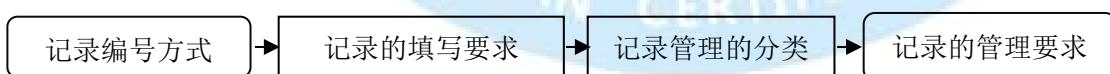
4.5 各部门按规定负责实施本部门记录的分类分级管理。

## 5. 引用文件

#### 4.1 CNAS-CC01 管理体系认证机构要求

## 6. 管理程序

## 6.1 管理流程



## 6.2 管理过程

管理活动	管理要求
记录编号 方式	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <span>□□-□□ - □□ □□</span> <span>(版本号/修改次数)</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <span>_____</span> <span>记录序号 (两位数字)</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <span>_____</span> <span>文件编号</span> </div>

	<h1>记录管理程序</h1>	文件 编 号	ZLRZ-CX04-2024
		版 次	B/0
		页 码	3/5

管理活动	管理要求
记录的填写要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>本公司应按要求保存符合规定的记录，并为验证、决定管理体系的有效运行提供客观证据。</li> <li>各部门负责人有责任按照程序建立和保存相应的记录，并保证其适用性。</li> <li>各类记录应按规定要求填写，字迹清楚、准确、真实、不能随意涂改。确需要更改时，应实行划改，且应由更改人签字。</li> <li>各类记录应妥善保管、储存，防止损坏，由记录使用部门本着便于识别及查找的原则进行分类、编目，并做好标识。</li> <li>各部门在实际工作中，如需更改记录格式或增加新的记录，应由提出部门办理申请，部门负责人审查后，送技术部编号并审核。管理者代表批准后，由技术部备案。</li> <li>各类记录的保管分为不同年限保存和长期保存。记录、记录可以电子、书面形式存在。           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 人员记录及其培训记录：长期保存；</li> <li>2) 认证记录/记录：保存期为当前认证周期加上一个认证周期；</li> </ol> </li> </ol>
记录管理的分类	<ol style="list-style-type: none"> <li>对客户（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。应包括以下内容：           <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 申请资料及初次认证、监督和再认证的审核报告；</li> <li>2) 认证协议；</li> <li>3) 适用时，多场所抽样方法的理由（多场所清单）； 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</li> <li>4) 确定审核时间的理由（合同评审记录）；</li> <li>5) 纠正与纠正措施的验证（纠正与纠正/预防措施报告）；</li> <li>6) 投诉和申诉及任何后续纠正或纠正措施的记录；</li> <li>7) 适用时，委员会的审议和决定；</li> <li>8) 认证决定的文件；</li> <li>9) 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；</li> <li>10) 建立认证的可信度所需的相关记录，如审核员和技术专家能力的证据；</li> <li>11) 审核方案。</li> </ol> </li> <li>1. 认证档案执行“<a href="#">“认证档案管理规定”</a></li> <li>2. 本公司各级人员记录（包括认证活动实施人员、管理人员等）；</li> <li>3. 本公司人员培训记录；</li> <li>4. 管理体系内部审核及管理评审记录；</li> <li>5. 与管理体系运行有关的文件记录（含认可机构监督评审记录）；</li> <li>6. <a href="#">申诉、投诉、争议处理、稽查的有关文件和资料等。</a></li> </ol>
记录的管理要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>确保满足保密要求。运送、传输或传递记录的方法，应保证申请组织和客户记录的安全，应确保保密。</li> <li>各部门负责建立自己运行的“记录清单”，对本公司运营所需要的记录予以控制。</li> <li>各部门应指定专人负责本部门的记录管理工作；</li> <li>记录应按其类别进行分类、编号、立卷保存；</li> <li>各部门应按照规定的记录类别在工作开展初始即建档。工作结束后，及时归档。归档时，记录资料应由各部门记录管理人员验证，确认完整无误后办理归档；</li> <li>归档资料应完整、齐全，防止残缺或信息不全；</li> <li>所有的记录均应确保安全、确保温湿度等环境适宜要求，防火设施齐备，避免霉损丢失；</li> <li>立卷存档的资料不得私自抄摘、复印和转借；电子版的记录不得私自下载、拷贝。本公司对受审核方的所有资料记录均有保密的义务，借阅应按《文件管理程序》中有关规定及保密管理的有关要求，且应办理借（查）阅审批登记手续；</li> </ol>

	<b>记录管理程序</b>	文件 编 号	ZLRZ-CX04-2024
		版 次	B/0
		页 码	4/5

管理活动	管理要求
	9. 记录资料在保存期满后, 到期需销毁时, 必须填写“文件销毁记录表”, 并经有关责任人审批同意后由专人负责销毁, 并保存销毁清单五年。

## 7. 相关文件

7.1 ZLRZ-CX01-2024 《文件管理程序》

7.2 ZLRZ-GZ27-2024 《认证档案管理规定》

## 8. 相关记录

8.1 CX-04-JL01B 记录清单;

8.2 CX-01-JL06B 文件销毁记录表

