

申请受理及审核实施管理程序

1.目的

规定申请的受理、评审及各种类型审核活动的管理要求，控制认证审核风险。

2.适用范围

适用于规范服务认证项目的受理至审核实施全过程。

3.职责

3.1 市场部门：作为申请受理的归口管理，全面负责认证受理和客户服务的管理工作。

- a) 负责认证项目的申请受理及监督/再认证项目的联络工作；
- b) 负责申请评审和服务认证合同的签订。

3.2 审核部门：作为审核实施管理的归口管理，全面负责认证项目审核实施过程的管理工作。

- a) 负责审核方案的策划，及实施认证审核工作；
- b) 负责审核实施过程的监视，对应急/突发事件及时作出响应和解决对策。

3.3 技术部门：

- a) 基于审核组的现场审核结论和必要的考虑因素，作出认证决定；
- b) 针对特殊审核的需要，制定审核规范。

3.4 综合部门：

- a) 负责认证信息的制修订及公开管理；
- b) 负责制备和提供认证审核所需的必要工作文件。

4.工作程序

4.1 认证的申请和评审

4.1.1 认证信息的提供

通过公司网站以《公开文件》的形式，主动公开发布与认证活动有关的信息，包括：

- a) 审核过程；
- b) 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的过程；
- c) 其运作涉及的服务类型和认证方案；
- d) 认证机构的名称和认证标志或徽标的使用；

- e) 对索要信息的请求、投诉和申诉的处理过程;
- f) 公正性政策;
- g) 运作涉及的地理区域;
- h) 获证客户的认证信息, 包括证书编号、客户名称、认证范围、认证标准、认证状态等。

需要时, 市场人员及分支机构客服人员向认证客户就其所关心的认证信息作出完整、正确的说明和解释。

4.1.2 申请

4.1.2.1 针对初次认证申请、再认证申请及认证转换申请, 由认证客户完整填写《服务认证申请书》, 并按要求提供申请认证所需资料。申请书内容包括:

- a) 申请认证客户信息, 包括: 组织名称、组织性质、生产/运营地址、固定或临时多场所及外包过程情况、服务标准覆盖范围员工总数、作息时间及倒班安排情况、组织运作状况、服务标准文件发布/运行日期、开具发票要求、是否接受过咨询服务、整合程度等其他与服务认证有关的信息;
- b) 申请认证类型;
- c) 申请认证的服务标准;
- d) 申请认证范围;
- e) 申请提供的文件资料;
- f) 组织信息反馈及声明等。市场人员对认证客户提交的申请资料进行规范性审查, 确保提交的所有资料清晰、完整后上传 ERP 系统, 提交申请评审人员。

4.1.2.2 申请服务认证应提供以下资料:

(一) 申请组织合法性证明文件(包括申请附件证书的分支机构和注册的固定多场所)

- a) 有效法律地位证明复印件(务必提供);
如: 营业执照副本、事业单位法人证书、社会团体法人登记证等
- b) 统一社会信用代码(务必提供);
- c) 适用的最新有效资质许可证明复印件(适用的务必提供);
如: 工业产品生产许可证、3C 认证证书、建筑业企业资质证书、特种设备制造许可证、安全生产许可证、排污许可证、食品生产/食品流通/餐饮服务许可证、出口食品生产企业备案证明、其他行业资质证书等。
- d) 认证客户与申请方不是同一组织时, 应提供双方相互关系的证明文件及认证客户接受审核的书面承诺(适用的务必提供)。

(二) 覆盖申请范围的服务文件

- a) 服务文件清单（建议在清单中做出对照认证标准相关要求的标识）（务必提供）；
- b) 服务提供流程图（务必提供）；
- c) 服务及活动适用的法律法规及其他要求清单（务必提供）；
- d) 服务提供过程外包的说明（务必提供，若包含在管理手册中可不单独提供）；
- e) 申请组织确定的为实现服务有效性所必需的文件，如：管理手册、程序文件、管理制度、工作标准等（认证标准要求的文件务必提供）。

(三) 申请范围覆盖多场所/子证书还需填报：

- a) 《受审核组织多场所清单》

(四) 组织申请将持有的其他认证机构的认证证书转换为 CXLM 认证证书时，还需提供：

- a) 原认证机构颁发的服务认证证书复印件；
- b) 上一认证周期内历次审核开具的审核报告、不符合项报告及其纠正和纠正措施实施证据；
- c) 《关于转换认证机构的声明》。

4.1.3 申请评审

4.1.3.1 申请评审的内容：

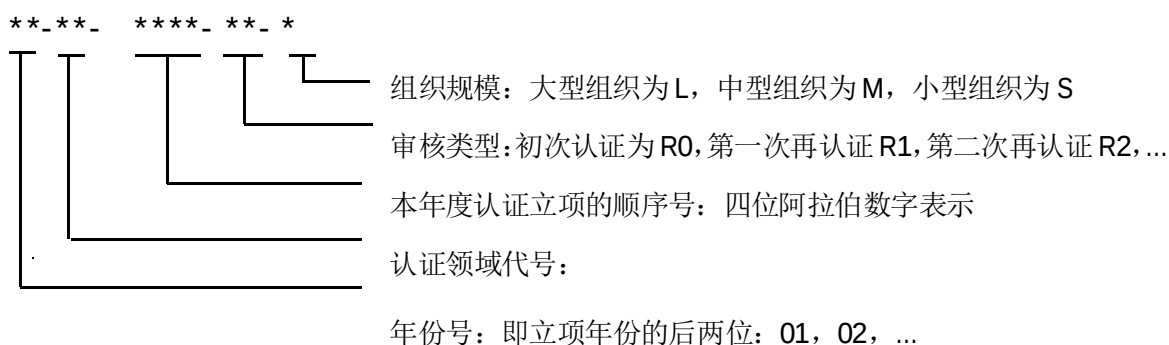
- a) 申请组织及其服务认证信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，包括认证转换是否满足转换条件。必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；
- b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；
- c) 对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围，并依据《服务认证业务范围分类指南》确定专业小类代码；
- d) 认证机构的专业能力是否满足审核实施的要求，包括认证审核人员和认证决定人员的能力是否满足要求。确保在批准的认证业务范围内从事认证活动；
- e) 再认证申请要求与上一个认证周期的变更情况。（再认证项目评审）

4.1.3.2 申请评审人员接到认证委托方提交的全部申请资料后，首先核实资料的完整性、准确性、真实性、有效性，然后依据上述条款内容对申请资料进行评审，以确定 CXLM 是否有能力接受申请，评审结果在认证信息管理系统（以下简称 ERP）中的实施日期：2021-1-4

《申请评审及审核方案策划记录表（一）》中进行记录，并由专业管理人员予以确认。

4.1.3.3 对评审后确定受理的认证项目，申请评审人员在认证信息管理系统（以下简称 ERP），将经评审符合要求的申请资料移交。对评审后确定不受理的认证项目，评审人员应及时汇报公司领导，在 5 个工作日内通知委托方，说明不予受理的理由。

4.1.3.4 评审人员在 ERP 系统中按如下原则建立认证项目编号：



4.1.3.5 对不予受理的申请或认证委托方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

4.1.4 认证合同的签订

CXLM 授权人根据评审结论与认证客户签署《服务认证合同》。《服务认证合同》一式两份，CXLM 和认证客户各执一份。认证合同内容的填写应完整、清晰、准确无误。

4.1.5 认证信息或认证要求变更申请的评审

a) 获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》，并提交必要的补充信息，包括：

- 变更后的营业执照及工商部门的变更证明；
- 变更后的统一社会信用代码、涉及国家法规强制要求的许可证；
- 修订后的服务文件。

b) 市场人员负责变更申请的受理，资料收集完整后填写《证书内容变更审批表》移交申请评审人员；

c) 申请评审人员依照上述评审内容的要求进行评审，且特别关注其申请变更资料的充分性和合法性，评审结果记录在 ERP 系统中的《申请评审及审核方案策划记录表》（表三）中。经评审确认受理的，将经评审符合要求的申请资料从 ERP 系统移交计划调度员；经评审确认不能受理的，应及时反馈市场人员向申请组织说明理由。

4.1.6 审核方案

4.1.6.1 针对每一认证项目, 计划调度员应综合考虑客户组织的规模, 其服务及活动的范围与复杂程度, 以及经过证实的服务有效性水平和以前审核的结果, 在初次认证审核策划或再认证审核策划时制定整个认证周期的审核方案, 并在随后的认证过程中针对变化信息及时做出审核方案的调整, 以实现动态的管理。

4.1.6.2 审核方案的动态管理可能体现在如下阶段:

a) 审核前, 已获知的变更事宜: 标准转换、认证范围扩大、实际地理地址、组织规模扩大/缩小、固定多场所、新/改/扩建, 以及经过证实的服务有效性水平和以前审核的结果;

b) 审核过程中获知的变化信息: 认证范围、组织规模人数、多场所;

c) 审核后, 技术审定发现的问题: 审核证据收集不充分等。

4.1.6.3 初次认证审核方案包括初次审核、认证决定之后的第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的认证周期从再认证决定算起。其中:

a) 正常的例行审核: 第一年与第二年的监督审核时间应在初次认证决定后或第一次监督审核结束后的 9-12 个月内完成; 再认证审核应在第二次监督审核结束后 9-12 个月内, 证书有效期截止前 6 个月内完成。

b) 非例行审核: 依据经证实的服务有效性水平和以前的审核结果, 在正常例行审核的间隔期间增加审核频次或专项审核。

4.1.6.4 建立审核方案时, 为了考虑诸如季节或有限时段的服务认证 (例如临时施工场所) 存在有显著差异的倒班作业、外包过程等因素, 可能对上述的审核方案进行必要的调整, 如: 调整监督审核的频次、安排轮班作业及外包场所的审核等。

4.1.6.5 建立或修改审核方案的结果记录在《申请评审及审核方案策划记录表》, 由授权的审核方案管理员负责审批。必要时, 还应由专业管理员给予专业支持。

4.1.7 确定审核员时间

公司建立并实施 GF-01《审核员时间评审准则》。针对每一认证项目, 计划调度员应基于服务标准的要求、客户及其服务的复杂程度、服务及活动风险程度、多场所抽样、多体系结合等诸多因素的考虑, 合理确定审核时间, 并将策划结果及增减理由记录在《申请评审及审核方案策划记录表》中。

4.1.8 多场所抽样

公司建立并实施 GF-04《多场所组织审核规范》。针对每一多场所组织, 计划调度

实施日期: 2021-1-4

员应依据其提供的《受审核组织多场所清单》合理确定抽样计划，包括样本的选择、抽样的数量。

- a) 固定多场所的抽样计划，应在初次认证或再认证策划时一次性完成，抽样结果记录在《受审核组织多场所清单》中。
- b) 临时多场所的抽样计划，应针对每次审核前提供的多场所情况进行抽样，抽样结果记录在《申请评审及审核方案策划记录表》中，同时在《受审核组织多场所清单》也做出标示。

4.2 策划审核

4.2.1 确定审核目的、范围和准则

4.2.1.1 审核目的主要包括下列内容：

- a) 确定认证客户服务或其部分与审核准则的符合性；
- b) 确定服务确保认证客户满足适用的法律、法规及合同要求的能力；
- c) 确定服务在确保认证客户可以合理预期实现其规定目标方面的有效性；
- d) 适用时，识别服务的潜在改进区域。

4.2.1.2 审核范围应说明审核的内容和界限。例如拟审核的场所、组织单元、活动及过程。当初次认证或再认证过程包含一个以上审核时，单次审核的范围可能并不覆盖整个认证范围，但整个审核所覆盖的范围应与认证文件中的范围一致。

4.2.1.3 审核准则包括：

- a) 服务认证标准；
- b) 客户制定的服务的过程和文件；
- c) 认证范围所涉及的相关法律法规及其他要求。

4.2.1.4 审核范围和审核准则的任何更改，都应由市场部门在与认证客户商讨后确定。

4.2.2 选择审核员，指派审核组长，组建审核组

4.2.2.1 计划调度综合考虑如下各种因素，合理选择审核员，确定审核组长，组建审核组：

- a) 根据审核目的、范围、规模、及确定的审核人日数，来选择相应领域、相应专业的审核员组成适宜人数的审核组。
- b) 应确保审核组的整体能力，包括识别达到审核目的所需知识技能、法律法规、

合同和认证认可要求以及电子化远程管理技术的要求（适宜时），并按照申请评审的专业代码，从ERP系统审核人员中选择相应领域的专业审核员，必要时可由技术专家支持；

- c) 一般情况下，应尽量选择具备专业能力和综合能力强的审核员担任组长。结合审核时，应选择具备所有领域审核能力的审核员担任审核组长；当只有一名审核员时，该审核员应具备审核组需要的全部能力（对于初次认证的二阶段审核应避免此情况）；
- d) 在审核组组建时，还应考虑审核组成员与受审核组织的沟通能力和审核组员之间的有效协作能力，以及语种（外语）、语言（方言）交流能力；
- e) 应确保审核组成员独立于受审核组织的活动并避免利益冲突，如审核组成员不应是曾经受雇于或向申请认证客户提供过咨询服务的。

4.2.2.2 审核组组成的其他要求：

- a) 审核组内至少有一名专职审核员；
- b) 审核组成员必须具备服务认证审查员注册资格，且审核组内至少有一名专业审核员；
- c) 技术专家应在审核员的指导下工作，可就审核准备、策划或审核向审核组提供建议，但不能作为审核员实施审核；
- d) 实习审核员不能单独审核，不计算审核人日数，且实习审核员人数不得超过同组审核员总数；
- e) 为保证审核公正性，一名审核员不能连续三次以上（不含三次）担任同一认证客户的审核组长。

4.2.2.3 观察员

- a) 观察员不属于审核组成员，伴随审核组但不参与审核；
- b) 观察员可能来自监管部门（对CXLM审核活动的监查）、CNAS（见证评审）或CXLM的认证客户（对审核活动的监视）。

4.2.2.4 向导

每个审核员应由一名向导陪同以方便审核，但应保证不被向导影响或干预审核过程或审核结果。

4.2.3 审核组任务的沟通与通报

4.2.3.1 计划调度员经与认证客户沟通商议审核日期后，编制《审核项目通知书》，在实施日期：2021-1-4

通知书中标明每个审核组成员的姓名、角色和联系方式,经经理批准后,至少提前 3 天发送给认证客户予以确认。并根据认证客户提出的合理理由进行审核组成员的更换(如利益冲突或以前缺乏职业道德的行为等)。

- a) 《审核项目通知书》中,审核员应标明注册证书号及专业代码;技术专家应标明技术职称及专业代码,如果在职应注明其服务的单位。
- b) 为使现场审核活动能够观察到服务活动情况,计划调度员应与申请组织充分沟通,确保现场审核应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

4.2.3.2 经与认证客户确认后,计划调度员通过 ERP 系统生成“审核文件包”发送给审核组长。必要时,还要提供审核作业指导书。

4.2.4 审核计划的编制与沟通

4.2.4.1 审核组长在接到审核任务的通知后,应及时编制《服务认证现场审核计划》,以便就审核活动的日程安排和实施达成一致提供依据。审核计划的内容包括:

- a) 审核目的;
- b) 审核准则;
- c) 审核范围,包括识别拟审核的组织和职能单元或过程;
- d) 拟实施现场审核活动(适用时,包括对临时场所的访问)的日期和场所;
- e) 现场审核活动预期的时间和持续时间;
- f) 审核组成员及与审核组同行的人员的角色和职责。

4.2.4.2 审核组长在编制审核计划前,应和认证客户进行充分沟通,了解审核方的作息时间、排班情况、工作场所的分布、多场所的路程、外包作业及控制方式等信息,对于监督/再认证审核,还应了解认证客户是否正常生产运行,是否按规定进行了内审和管理评审等。如发现审核时间不足或认证客户的审核准备严重不充分时,应及时向报告调整审核时间。

4.2.4.3 一般情况下,审核计划至少提前 2 天(特殊情况提前 1 天)发送认证客户确认,认证客户的任何异议应当由审核组长通过协商解决,如审核组长无法解决时应及时与联系,任何修改后的审核计划应当在审核前征得双方同意后实施。同时审核组长应将审核安排提供给审核组的成员作审核准备。

4.2.4.4 对于审核时间和审核组成员需要发生变化时,审核组长应及时与联系,获得同意后方能实施调整。

4.2.4.5 有关审核计划编制的具体要求,详见 GF-02《审核组工作规范》。

4.3 初次认证

初次认证审核应分两个阶段实施：第一阶段和第二阶段。

4.3.1 第一阶段

4.3.1.1 审核目的

- a) 审核客户文件化的服务信息；
- b) 评价客户的运作场所和现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况；
- c) 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对服务的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；
- d) 收集关于客户的服务范围的必要信息，包括：客户的场所、使用的过程和设
备、所建立的控制的水平（特别是客户为多场所时）、适用的法律法规要求；
- e) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段审核的细节；
- f) 结合服务标准或其他规范性文件充分了解客户的服务和现场运作，以便为策划第二阶段审核提供关注点；
- g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及服务的实施程度能否证明客户已为第二阶段审核做好准备。

4.3.1.2 文件预审查

- a) 文件预审查的目的是初步评价认证客户文件化的服务信息的符合性、充分性、适宜性，以确认是否具备进入现场审核的条件。通过文件预审查将有利于一阶段审核计划的策划，同时可以避免审核组进驻之后发现文件化服务信息与标准要求存在重大差异导致无法继续进行审核。
- b) 在第一阶段现场审核前，审核组长应进行认证客户服务文件的预审查。必要时由组内的专业审核员/技术专家给予技术支持。审核组长完成文审，给出认证预审查结论，编写《服务文件审查报告》，提交认证客户。
- c) 鉴于文件预审查可能并未覆盖文件化的服务信息的所有内容，服务文件符合性、充分性、适宜性的审查与评价将贯穿整个后续审核过程，特别是第一阶段的现场审核。
- d) 针对文件方面的不符合，审核组长应要求认证客户在第二阶段审核前完成不符合原因分析和整改，提供修改证据或修改后的服务文件，并经审核组长再

次审查确认。否则不能进行二阶段审核。

4.3.1.3 现场审核的实施

一阶段现场审核实施过程，包括：

- a) 审核前准备及专业培训
- b) 首次会议
- c) 获取和验证信息
- d) 确定和记录审核发现，形成《一阶段审核问题清单》
- e) 准备审核结论
- f) 末次会议
- g) 编写《服务一阶段审核报告》
- h) 一阶段审核问题的跟踪验证有关审核实施过程的具体工作要求，详见《审核组工作规范》。

4.3.1.4 一阶段现场审核重点包括：

- a) 在文件预审查的基础上，进一步审查服务文件适宜性、充分性。
- b) 通过对认证客户运作场所和现场的勘察，与主要管理者和相关人员的交流，了解组织机构、职能设置、员工人数、产品/服务、活动和过程、活动区域范围和地理位置等方面的特点，确认申请组织实际情况与服务文件描述的一致性，特别是服务的总体策划如：文件中描述的产品或服务、部门设置和负责人、生产或服务过程等和实施情况，是否与申请组织的实际情况相一致，以确定认证客户第二阶段审核的准备情况。
- c) 结合现场观察，了解服务过程、环境因素、危险源的识别评价和管理情况，确认对关键过程、需确认的过程、重要环境影响、危险源的关键控制点、关键限值识别的充分性、适宜性和控制方法的合理性。
- d) 了解方针、目标、指标与组织经营业务、重大环境因素/危险源和法律法规相关要求的一致性，目标、指标的量化和可测量性。
- e) 收集关于认证客户的服务范围、过程和场所的必要信息，包括产品/服务和活动范围，生产/服务状况、流程、班次安排，运作场所及现场的分布、距离及所处区域，动力及上下水官网分布等。
- f) 确认认证客户对相关法律法规要求的遵守或执行程度。

- g) 对认证客户的服务绩效要求有重大影响的过程和场所进行现场勘察, 并与有关管理人员和作业人员交谈, 以便为策划第二阶段审核提供关注点。
- h) 了解内审、管理评审的策划和实施情况, 评价服务实施程度, 确认认证客户是否为二阶段审核做好了准备。

4.3.1.5 一阶段审核问题

- a) “一阶段审核问题”是指: 一阶段审核中发现的任何不能保证第二阶段审核进行的问题, 包括文件和在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题。
- b) “一阶段审核问题”主要是通过要求认证客户提供书面整改报告和证实材料的方式进行整改, 由一阶段审核组长验证确认。切忌在一阶段问题没有得到纠正前匆匆进入二阶段, 特别是对严重违法法规要求、监测不达标的情况, 决不能进入二阶段。在二阶段审核时, 若有类似一阶段问题存在, 同样可以开具不符合报告。

4.3.1.6 一阶段审核报告

一阶段审核报告的内容, 包括:

- a) 审核综述
- b) 审核实施过程概述
- c) 满足法律法规及相关方要求的能力情况
- d) 服务策划及运行情况, 包括整合成熟程度
- e) 初步确认认证范围
- f) 一阶段审核发现问题及二阶段审核关注点
- g) 一阶段审核结论
- h) 审核报告编制与使用说明

4.3.1.7 一、二阶段审核的时间间隔和审核资料的移交

- a) 一阶段与二阶段的时间间隔, 主要考虑认证客户解决一阶段审核问题的时间需要。一般情况下, 一阶段审核结束后一个月内完成。但对那些存在问题较多或需较长时间才能解决的, 最多不应超过 3 个月。
- b) 为有利于一、二阶段的协调, 审核组长和专业审核员尽可能不作调换, 以确保审核的延续性, 也有利于避免或减少二阶段内容的重复或遗漏。如果已调换审核组长, 二阶段审核组长应关注对一阶段审核报告资料的确认。

- c) 一阶段审核资料, 在二阶段审核之前不进行认证评定。如二阶段审核组长发生调换或一、二阶段审核时间间隔超过一个月的, 一阶段审核组长应按《认证审核资料归档清单》的要求进行整理, 单独提交计划调度员, 由计划调度员在确认二阶段审核组长后转交二阶段审核组长。

4.3.1.8 非现场审核的实施

非现场审核实施要求:

- a) 经评审确定不进行一阶段现场审核时, 计划调度员至少提前 5 天下达《审核项目通知书》给审核组长, 由审核组长与认证客户直接联系, 索要必需的相关资料, 完成文件审查, 详细了解服务运行情况、评价服务策划与实施程度、确认认证范围、商定二阶段审核准备事项等, 与现场审核内容要求相同的完成《服务文件审查报告》和《服务一阶段审核报告》, 并在二阶段审核前完成一阶段审核问题的跟踪确认。
- b) 审核方案管理人员负责针对《服务一阶段审核报告》的符合性、有效性予以确认。如发现非现场审核结果未能实现一阶段审核内容的所有要求时, 还应追加实施现场审核。

4.3.2 第二阶段

4.3.2.1 二阶段审核目的基于第一阶段审核的结果, 对认证客户的服务进行全面的符合性、适宜性和有效性评价, 做出能否推荐认证注册的审核结论。二阶段审核应在客户的现场进行。

4.3.2.2 二阶段审核重点

- a) 与适用的服务标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据;
- b) 依据关键绩效目标和指标 (与适用的服务标准或其他规范性文件的期望一致), 对绩效进行的监视、测量、报告和评审;
- c) 客户的服务的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效;
- d) 客户过程的运作控制;
- e) 内部审核和管理评审;
- f) 针对客户方针的管理职责。

4.4 实施现场审核

4.4.1 总则

审核组长应按照如下的规定要求实施现场审核过程的管理, 具体工作要求详见

GF-02 《审核组工作规范》。

- a) 审核前准备及专业培训
- b) 首次会议
- c) 获取和验证信息
- d) 确定和记录审核发现，形成《不符合项报告》
- e) 准备审核结论
- f) 确认认证信息，形成《服务认证证书内容确认单》
- g) 末次会议
- h) 编写《服务审核报告》
- i) 不符合项纠正与纠正措施的有效性验证

4.4.2 审核前准备及专业培训

- a) 审核前准备及专业培训会，应在进驻现场前或进驻现场后首次会议开始前，由审核组长主持进行，参加人员签到并作好会议记录。
- b) 会议内容包括：审核组长介绍受审核方基本情况，介绍审核计划，明确审核分工和要求，交待现场审核注意事项及特殊要求等；专业审核员/技术专家对审核组成员进行专业培训，介绍专业特点、主要生产工艺过程及其控制要点、有关的法律法规，确定审核要点等。
- c) 审核组成员签署《审核组公正性与保密声明》。
- d) 审核组成员按审核分工，准备审核工作文件。

4.4.3 召开首次会议

- a) 会议由审核组长主持，会议时间不超过 30 分钟为宜（一阶段会议时间不超过 15 分钟为宜）。审核组成员、认证客户领导层、受审核的职能部门/过程负责人参加，参会人员签到并作好会议记录。
- b) 会议目的是简要解释将如何进行审核活动，详略程度可视认证客户对审核过程的熟悉程度由审核组长依照《首末次会议记录》的内容灵活掌握。

4.4.4 审核过程中的沟通

审核组长应组织做好审核过程中的沟通，包括：审核组内部沟通、审核组与认证客户的沟通以及和审核组与的沟通。

4.4.4.1 在审核中，审核组长定期组织小组内部沟通会议，评估审核的进程，并沟通信

息。需要时，在审核组成员之间重新分配工作，并定期将审核进程及任何关注告知客户。

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

4.4.4.3 如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围，审核组长应与客户审查该需要。

4.4.4.4 现场审核过程中，如发生如下事项，审核组长应及时与沟通，报请确认处置意见或批准所需采取的适当措施：

- a) 发现服务覆盖的员工人数与任务通知存在严重差异，导致审核人日不足时；
- b) 专业类别评审有误，导致审核组专业支持不足；
- c) 监督审核中发现企业名称已变更，或认证客户的生产地址已发生重大改变；
- d) 认证客户现场要求扩大审核范围时；
- e) 审核组难以判断的问题或与认证客户有分歧且未能达成共识的问题，以及审核中遇到的影响审核实施和完成的问题；
- f) 在审核中如收集到的证据可能导致不能达到审核目的、或终止审核、或不推荐/推迟推荐等情况时。

4.4.4.5 现场审核过程中异常/突发事件的处理

- a) 凡是涉及认证客户的有关事宜，应以审核组长的意见为准，均由审核组长出面处理。审核组其他成员不应擅自处理，但应主动配合组长工作。
- b) 审核中，发现认证客户人员中有人不配合审核员的审核工作，如拒绝提供所需资料、故意答非所问时，审核组长应立即与认证客户领导沟通解决。
- c) 若审核组内部或与认证客户之间发生了无法处理或协调的异常/突发事件时，审核组长应立即上报，由协调相关部门予以处置。

4.4.4.6 观察员和向导

- a) 实施审核前，应与认证客户就审核活动中观察员的到场和理由达成一致。审核组应确保不影响或不干预审核过程或审核结果。
- b) 首次会议中，审核组长应与认证客户就向导一事予以确认。保证每个审核小组应由一名向导陪同，并明确说明向导的职责，以确保向导不影响或不干预审核过程或

审核结果。

4.4.5 获取和验证信息

审核组成员按照审核计划的安排, 采用面谈、查阅文件及记录、现场观察等审核方式, 通过适当的抽样方法, 获取与审核目的、审核范围和审核准则相关的信息(包括与职能、活动和过程间接口有关的信息), 并对这些信息进行验证, 从而获得审核证据。

4.4.6 确定和记录审核发现

4.4.6.1 审核组应基于获取的审核证据, 对照审核准则确定审核发现, 并予以记录(简述符合性, 详细描述不符合)和报告, 以能够为认证决定或保持认证提供充分的信息。

4.4.6.2 对于符合性的审核发现应对照审核准则简述即可。同时, 审核组可以识别和记录改进机会, 但是属于不符合的审核发现不应作为改进机会予以记录。

4.4.6.3 对于不符合的审核发现应对照审核准则的具体要求予以记录, 包含对不符合的清晰陈述, 并详细标识不符合所基于的客观证据。末次会议前, 审核组长应与客户讨论不符合, 以确保证据准确且不符合得到理解。但应避免提示不符合的原因或解决方法。

4.4.6.4 不符合的分级

- a) 严重不符合: 影响服务实现预期结果的能力的不符合, 如: 对过程控制是否有效或产品和服务能否满足规定要求存在严重的怀疑; 多项轻微不符合都与同一要求或为有关, 可能表明存在系统性失效, 从而构成严重不符合。
- b) 轻微不符合: 不影响服务实现预期结果的能力的不符合。

4.4.6.5 对于审核组与客户之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见, 审核组长应尝试与认证客户进行讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见, 审核组长应予以详尽的记录, 并在末次会议前报告。

4.4.7 准备审核结论末次会议前, 审核组长应主持审核组进行充分的内部沟通, 以:

a) 对照审核目的和审核准则, 审查审核发现和审核中收集的任何其他适用的信息, 并对不符合进行分级;

b) 考虑审核过程中内在的不确定性, 就审核结论达成一致;

c) 确定任何必要的跟踪活动;

d) 确认审核方案的适宜性, 或识别任何为将来的审核所需要的修改(例如认证范

围、审核时间或日期、监督频次、审核组能力）。

4.4.8 召开末次会议

- a) 会议由审核组长主持，会议时间 30 分钟为宜。审核组成员、认证客户领导层、受审核的职能部门/过程负责人参加，参会人员签到并作好会议记录。
- b) 末次会议主要目的是提出审核结论，包括关于认证的推荐性意见。详略程度可视认证客户对审核过程的熟悉程度由审核组长依照《首末次会议记录》的内容灵活掌握。

4.4.9 审核报告

审核结束后，审核组长均应编制《服务认证审核报告》，并对审核报告的内容负责，经技术委员会审议批准后发放认证客户。审核报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息。审核报告的内容包括：

- a) 封面，包括：CXLM 名称、地址、电话、网址等
- b) 审核报告的编制与使用说明
- c) 审核报告批准
- d) 审核综述，包括：
 - 认证客户的名称、地址及客户代表
 - 审核目的
 - 认证领域和审核类型
 - 审核准则
 - 审核时间
 - 审核组成员信息
- e) 审核实施过程概述，包括：
 - 1) 认证客户基本情况：
 - 2) 审核范围，包括：产品/服务及过程范围、部门、场所、外包过程及审核取证的期限；
 - 3) 现场核实及查验的认证信息
 - 4) 一阶段审核问题/上一次审核不符合纠正和纠正措施的验证情况认证要求的遵守情况：
 - 5) 服务变化信息

- 6) 认证暂停原因及纠正和纠正/措施的有效性验证
- 7) 认证范围扩大/标准转换工作策划与准备情况
- f) 与审核类型一致的审核发现、对审核证据的引用以及评价结论, 包括:
 - 1) 满足/持续满足法律法规及相关方要求的能力评价
 - 2) 服务策划的符合性、适宜性评价
 - 3) 服务运行有效性评价
 - 4) 服务的绩效评价
- g) 认证范围的确认
- h) 审核中发现的不符合及其他说明, 包括:
 - 1) 不符合报告
 - 2) 审核组和认证客户之间没有解决的分歧意见说明
 - 3) 任何偏离审核计划和影响审核方案的情况说明
- i) 现场审核结论, 包括:
 - 1) 确认审核目的是否达到
 - 2) 说明审核基于可获得信息的抽样过程的免责声明

4.4.10 不符合的原因分析

末次会议中, 审核组长应要求认证客户在规定期限内完成不符合分析原因, 制定消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。对于现场结束后三个月或认证终止前, 仍不能提交纠正与纠正措施, 或提交的纠正与纠正措施不可被接受的, 该次现场审核视为无效。

4.4.11 纠正和纠正措施的有效性

4.4.11.1 认证客户在审核组规定的期限内完成不符合纠正和纠正措施的制订和实施, 填写《不符合报告纠正措施表》, 并提供相应的证实材料给审核组长。

4.4.11.2 审核组长应对认证客户提交的纠正、所确定的原因和纠正措施进行认真审查, 以确定其是否可被接受。审核组长应对不符合的审查和验证的证据予以记录, 并将审查和验证的结果告知认证客户。

4.4.11.3 根据不符合项的严重性及其影响程度, 可采用以下两种验证方式:

- a) 书面验证: 对于能够通过认证客户提供书面证据来判断和评价纠正和纠正措施

的实施效果的轻微不符合, 审核组长可根据认证客户提交的纠正和纠正措施实施证据进行书面验证。

- b) 现场验证: 对于需要到认证客户现场才能验证的严重不符合或轻微不符合项, 审核组长应报请, 安排审核组长(必要时配备专业审核员)到认证客户现场进行补充审核, 以验证纠正和纠正措施的实施情况和效果。
- c) 对于短期内无法完成纠正和纠正措施的轻微不符合, 可以要求认证客户在限定的期限内先提交纠正措施计划(包括拟实施的纠正措施和计划完成的时间), 审核组长对纠正和纠正措施计划进行评审验证, 而对纠正措施实施情况及其有效性可以在随后的审核中再进行跟踪验证。

4.5 认证决定

公司建立并运行CX-02《认证决定管理程序》, 保证认证决定过程实施控制的公正性和有效性。技术委员会在做出决定前应确认:

- a) 审核组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围;
- b) 对于所有严重不符合, 已审查、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性;
- c) 对于所有轻微不符合, 已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

4.6 监督审核

4.6.1 审核目的

4.6.1.1 监督审核是验证获证组织的服务是否持续有效的运行, 以及是否持续满足认证标准要求, 能否予以保持认证注册资格。

4.6.1.2 CXLM 对获证组织的其他监督活动还包括:

- a) 对获证组织的定期或不定期的电话回访、询问, 包括体系变化;
- b) 审查获证组织宣传资料的内容及证书、标志使用;
- c) 按时索要获证组织的资质或文件记录;
- d) 监视获证组织绩效, 包括国家、地方主管部门的检测通告。

4.6.2 审核策划

4.6.2.1 在证书有效期内, CXLM 确定对所有获证客户定期进行二次监督审核。第一次监审日期从初审认证决定日开始计算, 一般在 9—12 月内进行。第二次监审也是在前次监审完成日之后 9—12 月内完成。确保每次监审间隔不超过十二个月。

4.6.2.2 当出现下列情况时, 还应随时增加审核的频次(实施专项审核);

- a) 服务发生重大变化;

实施日期: 2021-1-4

共25页第18页

- b) 出现重大的服务事故或投诉;
- c) 发生其它重大事故。

4.6.2.3 对于建筑/安装/维修等行业,以及涉及季节性生产的组织,可适当提前安排对临时现场的审核。

4.6.3 审核实施

4.6.3.1 监督审核应实施现场审核,但不一定是对整个服务的审核,并应与其他监督活动一起策划,以使 CXLM 能对获证服务在认证周期内持续满足要求保持信任。

4.6.3.2 市场部门客服人员依照《客户管理工作规范》实施有关监督审核的客户联系,包括:收取认证费,了解认证信息的变更情况、体系运行保持情况,商定监督审核时间,收集必要的组织信息资料,并录入 ERP 系统。

- a) 认证信息发生变更的项目,先移交市场部申请评审人员。由申请评审人员依照 4.1.5 的要求进行变更信息的评审。经评审符合要求的申请资料移交计划调度员进行审核方案策划的调整。
- b) 认证信息没有变更的项目,可以直接移交计划调度,由审核计划调度对组织信息资料进行复核、确认后进行审核策划。

4.6.3.3 当认证信息发生变更或获证组织的服务文件发生修订时,审核组长应对获证组织服务文件进行一次再审查,了解服务的变化情况,评价、确认服务文件的持续符合性、适宜性。

4.6.3.4 监督审核重点内容,包括:

- a) 在监督周期内服务的任何变更,包括组织结构、服务文件修改、主要负责人更换、产品/过程/服务/场所范围和部门/分支机构的变化情况;
- b) 跟踪管理评审及内部审核的结论以及对持续改进的效果;
- c) 对上次审核不符合项纠正措施实施效果进行验证,有无遗留问题或再发生;
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理,确认认证客户采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响;
- e) 服务在实现获证客户目标和服务预期结果方面的有效性;
- f) 服务关键活动过程持续的运作控制;
- g) 旨在持续改进而策划的活动的进展情况;
- h) 认证证书和标志的使用情况;

- i) 对上一次审核后发生过认证证书被暂停的, 还应关注认证资格暂停原因以及对于服务运行有效性的影响程度, 是否在暂停期间停止认证证书和标志的使用和宣传);
- j) 上次审核提出的关注事项等。

4.6.3.5 审核计划调度在进行审核策划, 应充分了解认证组织的运作情况, 合理安排审核时机, 确保每次的监督审核都能完整覆盖认证范围内的全部产品/服务及活动。

4.6.3.6 审核组长在编制审核计划时, 应注意《监督审核策划实施表》中对于本次审核的策划及下次监督审核注意事项, 并在计划中予以体现。

- a) 在证书有效期, 监督审核不必覆盖标准的全部要求, 但对服务绩效影响最为显著的活动, 应纳入每次监督审核的内容。
- b) 对产品/服务及活动范围的覆盖要求: 每次监督审核, 原则上都应覆盖认证范围内的全部产品/服务及活动。当一次监督审核未能覆盖认证范围内的全部产品/服务及活动时, 应在下一次监督审核时覆盖认证范围内的全部产品/服务及活动, 即一个认证周期内务必完整覆盖认证范围内的全部产品/服务及活动。
- c) 对部门的覆盖要求: 每次监督审核, 都应审核管理层、体系推进部门和生产/服务提供控制部门, 认证周期内应覆盖全部部门。
- d) 对场所的覆盖要求: 符合抽样要求。如果可行, 在一个认证周期内应覆盖所有场所。

4.6.3.7 现场审核的实施

- a) 监督审核的现场审核实施过程与初次认证二阶段现场审核基本一致, 包括:
 - 审核前准备及专业培训
 - 首次会议
 - 获取和验证信息
 - 确定和记录审核发现, 形成《不符合项报告》
 - 准备审核结论
 - 必要时, 确认认证变更信息, 形成《服务认证证书内容确认单》
 - 末次会议
 - 编写《服务监督审核报告》
 - 不符合项纠正与纠正措施的有效性验证
- b) 有关审核实施过程的具体工作要求, 详见 GF-02《审核组工作规范》。

4.7 再认证

4.7.1 审核目的

再认证审核的目的是确认服务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, 以决定是否向 CXLM 推荐再认证的审核结论。

4.7.2 审核策划

- a) 再认证也是通过现场审核的方式进行, 以评价获证组织是否持续满足相关服务标准或其他规范性文件的所有要求。
- b) 市场人员应在证书有效期满前 6 个月开始客户联系, 并应至少在证书有效期满前 1 个月完成再认证的申请评审, 通过 ERP 系统移交, 以确保能够在证书有效期满前完成再认证审核和认证决定。
- c) 再认证审核的程序, 一般情况下按服务二阶段审核程序进行。当获证组织服务或服务运作的环境(如法律地位变更)有重大变化影响到认证范围时, 再认证审核活动可能还需要有一阶段现场审核。
- d) 再认证应考虑服务在上一个认证周期的绩效, 包括评审(调阅)以前的监审报告及相关资料, 重新进行新一轮认证周期的审核方案策划。

4.7.3 审核实施

4.7.3.1 再认证现场审核实施过程与初次认证二阶段现场审核基本一致, 包括:

- a) 审核前准备及专业培训
- b) 首次会议
- c) 获取和验证信息
- d) 确定和记录审核发现, 形成《不符合项报告》
- e) 准备审核结论
- f) 确认认证信息, 形成《服务认证证书内容确认单》
- g) 末次会议
- h) 编写《服务审核报告》
- i) 不符合项纠正与纠正措施的有效性验证

4.7.3.2 现场审核前, 审核组长应对获证组织服务文件进行一次再评审, 了解服务的变化情况, 评价、确认服务文件的持续符合性、适宜性。

4.7.3.3 再认证审核的内容要点与初审二阶段相同。此外, 还应关注以下方面内容:

- a) 结合内部和外部变更来看的整个服务的有效性, 以及认证范围的持续相关性和适宜性;
- b) 经证实的对保持服务有效性并改进服务, 以提高整体绩效的承诺;
- c) 服务在实现获证客户目标和服务预期结果方面的有效性。

4.7.3.4 末次会议中, 审核组长应对不符合纠正和纠正措施的验证期限作出合理的安排, 以确保在认证有效期终止前完成所有认证活动。

4.7.3.5 凡是未能在认证有效期终止前完成再认证审核或完成严重不符合纠正和纠正措施验证的, 则不能推荐再认证。

4.8 特殊审核

4.8.1 特殊审核方案

a) 特殊审核包括:

- 扩大认证范围审核
- 提前较短时间通知的审核
- 对暂停组织恢复注册资格的审核
- 认证转换审核
- 标准转换审核
- 高级监督和再认证审核
- 应用远程审核技术的审核

b) 为了便于获证组织尽可能提前了解将在何种条件下及如何进行这类特殊审核, 市场人员应提前与获证组织就特殊审核进行充分的沟通, 同时与就审核组的指派给予更多的关注和沟通。

c) 应针对如上特殊事项制定特殊审核方案, 评价确认审核员能力要求, 合理搭配审核组成员, 合理策划审核时间、审核路线, 明确特殊审核要求等。

4.8.2 扩大认证范围

4.8.1.1 受理与评审

a) 市场人员受理认证客户扩大认证范围的申请, 收集与扩大认证范围有关的合规性资料、运作场所及运作状态方面的信息, 收集修订后的体系文件, 商定扩大认证范围的审核方式和认证费用, 提交合同评审人员。

b) 合同评审人员依照 4.1.5 的要求进行申请评审, 重点进行扩大认证范围的合规性, 确定扩大范围覆盖的产品/服务及活动, 专业小类代码, 确定审核及认证决定的能力需求。

c) 认证范围的扩大包括如下几种情况:

- 增加产品和服务范围;
- 增加活动过程, 如增加设计过程、安装过程等;

- 增加运行场所。

4.8.1.2 审核策划

- a) 扩大认证范围审核可结合监督审核、再认证同时进行，也可单独进行。
- b) 计划调度员应确认扩大范围对原审核方案的影响，必要时应予以调整，包括调整审核时间、多场所抽样计划等。
- c) 结合监督/再认证审核进行多场所扩大，审核抽样必须覆盖新增场所的审核。

4.8.1.3 审核实施

- a) 审核组应对其扩大部分的体系文件的符合性进行审查；
- b) 审核组应对拟扩大的产品/服务和活动或场所的运行有效性进行现场审核，收集审核证据，记录并报告审核发现，以能够为认证决定提供充分的信息。

4.8.2 提前较短时间通知的审核

- a) 公司为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的认证客户进行追踪，可能需要在提前较短时间通知认证客户后或不通知认证客户就对其进行审核，这种审核通常被称为“非例行审核”，并在与认证客户签订的《认证合同》中已就此类审核做出了说明。
- b) 由于此类认证客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，应在指派审核组时给予更多的关注，确保人员的委派满足公正性要求。

4.8.3 恢复被暂停的认证

- a) 距上次审核时间超过 12 个月被暂停，但未超 18 个月，可结合监督/再认证审核恢复认证；距上次审核时间超过 18 个月，经特殊批准结合监督审核恢复认证的，应按全条款实施认证审核。
- b) 无论采用何种审核方式恢复认证的，审核内容还应重点关注：
暂停原因以及对于服务运行有效性的影响程度；
认证资格暂停期内的认证证书和标志的使用情况等。

4.9 认证转换审核

- a) 其他已认可的认证机构的服务证书，可以转换为 CXLM 服务证书。
- b) 对于满足转换条件的申请方，委派有能力的审核员实施服务文件审查和现场访问，审核员基于对认证委托方服务运行有效性的全面评价，做出是否可以向 CXLM 推荐认证的审核结论，具体转换条件和审核方案按 GF-06 《认证转换工

作规范》执行。

c) 转换批准后的审核方案策划仍基于以前的认证审核方案, 执行本程序规定。

4.10 标准转换审核

当认证标准的发生改版, 需要实施认证客户的标准转换时, 公司技术岗位应及时编制转换工作计划, 针对转换期的安排、转换认证的审核方案、审核实施做出具体的规定。

4.11 高级监督和再认证审核

仅适用于已获得 CXLM 服务认证证书的组织, 且其服务已至少运行了一个完整的认证周期, 具有确凿业绩记录证明组织服务运行的有效性和符合性。具体执行 CX-13《高级监督和再认证审核程序》。

4.12 远程审核

当审核需要用到计算机辅助审核技术进行审核时, 按 CX-14《远程审核技术应用管理程序》规范审核实施管理流程。

4.13 多体系结合审核

根据认证客户多体系认证申请, 需要实施多体系结合审核时, 应基于认证客户的一体化程度的相关信息, 进行合理的审核策划, 并在审核实施过程中对于认证客户的一体化程度予以确认。具体执行 GF-06《结合审核规范》。

5. 相关文件

CNAS-CC11:2010《基于抽样的多场所认证》(IAF MD1:2007,IDT)

CNAS-CC13:2008《高级监督和再认证程序》(IAF MD3:2008,IDT)

CX-02《认证决定管理程序》

CX-13《高级监督和复评管理程序》

CX-14《远程审核技术应用管理程序》

CX-16《客户服务管理程序》

GF-01《审核员时间评审准则》

GF-02《审核组工作规范》

GF-04《多场所组织审核规范》

GF-05《结合审核规范》

GF-06《认证转换工作规范》

6 .记录

- CX-01-01 《申请评审及审核方案策划记录表》
- CX-01-02 《审核项目通知书》
- CX-01-03 《文件审查报告》
- CX-01-04 《现场审核计划》
- CX-01-05 《审核前准备会议和专业培训记录》
- CX-01-06 《认证人员保密承诺和公正性声明》
- CX-01-07 《首末次会议签到表和会议记录》
- CX-01-08 《检查记录》
- CX-01-09 《一阶段审核问题清单》
- CX-01-10 《不符合项报告》
- CX-01-11 《现场验证报告》
- CX-01-12 《认证转换现场访问报告》
- CX-01-19 《受审核方认证信息现场补充调查表》
- CX-01-20 《审核组交通费用报销清单》
- CX-01-21 《审核人员工作表现反馈表》
- CX-01-23 《认证审核资料归档清单》
- CX-01-24 《认证项目资料审查和传递记录》