

内部审核和管理评审程序

1.目的

为使CXLM服务认证持续有效地满足认可规范和CXLM服务认证文件的要求，确保CXLM质量方针、目标的实现，特制订本程序。

2.适用范围

适用于CXLM内部审核和管理评审的实施。

3.职责

3.1总经理：负责主持管理评审，批准管理评审计划和管理评审报告，确保管理评审改进措施所需资源的有效落实。

3.2管理者代表：

- a) 负责内部审核的策划，任命内审组组长；
- b) 协助总经理组织管理评审的策划和实施，向总经理报告服务运行的情况及改进建议，跟踪落实管理评审改进措施。

3.3技术副总：负责内部审核及管理评审资料的整理存档。

3.4内审组长：负责组织内部审核的具体实施，负责内审计划和内审报告的编制。

4.工作程序

4.1 内部审核

4.1.1内审频次

通常情况下，每年至少进行一次的内部审核，时间间隔不超过12个月。特殊情况下，经管理者代表批准可推迟内审时间或增加内审频次。特殊情况，包括：

- a) CNCA/CNAS/CCAA等相关管理部门的各类检查/评审中，发现严重问题的情况下；
- b) 认证公司的运作发生了重大变动，或发生了其他可能影响授权资格的变更（包括人员变动较频繁的情况等）的情况下；
- c) 认证公司接到严重申、投诉的情况下；
- d) 认证公司审核的组织或服务以及获证组织提供的服务发生重大责任事故的情况下；
- e) 认证公司的认可资格被暂停后又恢复（认证领域和认证业务范围）的情况下等。

4.1.2内审策划

4.1.2.1每年年初，管理者代表编制《年度内部审核计划》，提出本年度内部审核重点、内审方式和时间、内审组长及内审所需资源等。策划内容应考虑：

实施日期：2021-1-4

共4页第1页

- a) 上年度内部审核结果；
- b) 对CXLM有关的申诉、投诉的处理及相关结果；
- d) CNCA/CNAS/CCAA等相关管理部门的各类非例行检查的具体情况；
- e) 以往内审状况、区域和活动的重要性等。

4.1.2.2内审组长应选择有能力的审核员，内审员的要求如下：

- a) 与受审核部门无直接责任关系；
- b) 熟悉CNAS认可规范要求，具备审核员以上资格；
- c) 熟悉CXLM管理体系文件，善于沟通协调，有良好的语言和文字表达能力。

4.1.2.3内审组长编制《内部审核计划》，报管理者代表批准后，于审核前5个工作日通知相关人员。内审计划编制应涉及CXLM授权的所有认证领域和各职能部门(包括办事处)，并覆盖CXLM服务认证文件的要求。内审组分工时，考虑审核员的能力特点，内审员应独立于受审核部门。

4.1.3内审实施

4.1.3.1内审组长主持召开由审核组与公司管理层和受审核岗位人员参加的首次会议并签到，明确审核的目的、准则、范围，介绍审核方法，澄清内审计划中不明确的细节等。

4.1.3.2内审员通过询问、现场观察、查阅有关文件及记录，收集客观证据，并将审核情况记录在《内部审核检查记录》上。

4.1.3.3对审核中发现的不符合事实，内审员应填写《内审不符合项报告》，不符合报告应准确描述可证实的证据，不符合事实应得到受审核岗位人员的签字认可。

4.1.3.4内审组长主持召开由内审组与公司管理层、受审核岗位人员参加的末次会议并签到。内审组长报告审核情况，对各部门服务运行情况作出评价，并与责任部门商定纠正措施完成期限。内审员与受审核岗位人员意见不一致时，由管理者代表裁决。

4.1.4责任岗位应针对不符合项，分析原因、制订有效的纠正措施。内审员评价其有效性，经管理者代表批准后，责任岗位予以实施。

4.1.5内审组长或其指定的内审组成员，对纠正措施的实施情况和有效性进行验证。

4.1.6内审组长对内审情况进行汇总分析，编制《内部审核报告》，报告内容应包括：

- a) 审核目的、审核范围和审核准则；
- b) 审核日期和审核组成员；
- c) 审核情况；
- d) 不符合项、纠正措施及验证情况；

e) 审核结论及改进建议等。

《内部审核报告》经管理者代表批准后发送各岗位，作为管理评审的输入。

4.1.7技术副总负责内部服务审核资料的收集、整理、归档及保管。

4.2管理评审

4.2.1管理评审频次

CXLM管理评审至少每年进行一次，时间间隔不超过12个月。一般情况下，管理评审采用会议形式，且安排在内部审核之后进行。

4.2.2管理评审的输入

管理评审的输入应包括与下列方面有关的信息：

- a) 内部审核和外部评审的结果；
- b) 客户和利益相关方的反馈；
- c) 维护公正性；
- d) 纠正措施的状况；
- e) 风险应对措施的状况；
- f) 以往管理评审的后续措施；
- g) 目标的实现情况；
- h) 可能影响服务的变更；
- i) 申诉和投诉。

4.2.3管理评审的实施

4.2.3.1管理者代表负责编制《管理评审计划》，计划内容包括：

- a) 评审的目的；
- b) 评审的内容；
- c) 评审的具体时间、地点、参加人员名单；
- d) 按照管理评审输入要求准备的有关评审资料等。

《管理评审计划》经总经理批准后，在评审前5个工作日发给各岗位。各岗位按照计划的要求准备评审所需的材料。

4.2.3.2管理评审会议由公司总经理主持，公司副总、各岗位参加，与会人员签到。

4.2.3.3参会人员依据评审内容，对各方面的信息资料进行分析、研究，对服务运行的适宜性、有效性、充分性作出综合评价，决定服务的改进措施和必要的资源需求，具体内容包：

- a) 服务及其过程的有效性的改进；

- b) 组织的方针、政策和目标的修订。
- c) 资源需求。

会后，由管理者代表编制《管理评审报告》，经总经理审批后发送各岗位。

4.2.4 管理者代表依据管理评审决定的改进措施，填写《纠正与预防措施实施表》下发相关部门，并对实施效果进行跟踪验证，做好记录。

4.2.5 技术副总负责收集整理管理评审资料的收集、整理、归档及保管。

5. 记录

5.1 CXLM/CX-07-01 《年度内部审核计划》

5.2 CXLM/CX-07-02 《内部审核计划》

5.3 CXLM/CX-07-03 《会议签到表》

5.4 CXLM/CX-07-04 《内部审核检查记录》

5.5 CXLM/CX-07-05 《内审不符合项报告》

5.6 CXLM/CX-07-06 《内部审核报告》

5.7 CXLM/CX-07-07 《管理评审计划》

5.8 CXLM/CX-07-08 《管理评审报告》