

认证过程监控及纠正预防措施实施管理程序

1.目的

针对 CXLM 认证过程的开展实施监督，识别和管理其运作中的不符合，确保认证流程的正常运作，进一步提高过程的有效性。

2.适用范围

本程序规定了对认证过程的监督管理及纠正预防措施的实施流程。

3.职责

3.1 常务副总：负责组织对不符合项处理或纠正预防措施要求的确认审批。

3.2 技术副总：负责纠正措施实施后效果的跟踪验证。负责文件更改和有关记录的归档。

3.3 各相关岗位：负责相关不符合项的原因分析、处理及纠正预防措施制订与实施。

4.工作程序

4.1 认证过程的监视

针对 CXLM 认证业务工作流程中的关键过程实施监控，从而确保认证工作流程的有效运作。监视方式有：

4.1.1 内部审核、管理评审与公正性审查

- a) 每年至少组织一次覆盖全部门、全过程的内部审核；
- b) 每年至少组织一次管理评审；
- c) 总经理授权维护公正性委员会每年对公司至少进行一次公正性审查。

4.1.2 运营与管理目标考核

主要通过综合服务满意度测评的方式对各岗位的工作质量予以监视。满意度的测量信息包括：

- a) 认证客户或其代表对公司相关各项服务的满意度；
- b) 审核员对公司管理的满意度；
- c) 跨部门关键管理岗位之间工作质量、协调配合的满意度。

综合满意度测评工作每年进行一次，每次测评审核员、认证客户或其代表的覆盖率不少于 80%，并将年终汇总结果作为管理评审输入。

4.1.3 风险控制指标考核

公司依照 CNAS-RC02：2011《认证机构认可资格处理规则》、CNAS-EC-017：2001

《认证机构认可风险分级管理办法》、CNCA《认证机构管理办法》（国家质检总局141号令）的各项管理要求，制定了《CXLM 认证风险控制工作标准》，并从如下几个方面确定了针对各部门的风险控制指标。

a) 认证受理合同评审重大失误率不超过 1%。

（合同评审重大失误指：合规性证据不充分、专业代码错误。）

b) 暂停、撤销处理及时、准确率 100%。

c) 审核方案策划与实施重大失误率不超过 1%。

（方案策划与实施重大失误指：审核人日不足、多场所抽样不充分、审核组能力不足。）

d) 审核过程监督抽查率不低于 35%，违规发生率不高于 5%。

（违规事项的判定与处置，执行 CXLM/GF-09《审核人员监视与考评管理规范》。）

e) 认证监管信息上报及时、准确率 100%。

f) 审核人员能力评价不出现严重不符合。

g) 认证决定重大失误率不超过 1%。

（认证决定重大失误指：合规性证据不充分、认证批准日期错误、认证范围错误及不符合纠正措施证据不充分。）

h) 认证文件制作错误率不超过 1%。

i) 认证信息上报及时、准确率 100%。

j) 公开信息公示、上报及时、准确率 100%。

k) 行业协会价格检查中，不出现严重违规行为。

4.2 不符合的识别

4.2.1 按不符合性质分类

- a) 内部审核发现的不符合；
- b) 认可机构对CXLM认可评审时提出的不符合；
- c) 认证过程监控时发现的不符合；
- d) 管理评审提出的改进建议；
- e) 维护公正性委员会提出的改进建议。

4.2.2 按不符合严重程度分类

4.2.2.1 严重不符合：

- a) 引起组织或其它方的申诉或投诉的不符合；
- b) 直接损害CXLM声誉，涉及公正性的不符合；
- c) CXLM服务认证系统性失效。

4.2.2.2 一般不符合：

- a) 局部偶然发生的可能会引起申诉或投诉的不符合；
- b) 可能涉及审核公正性、影响 CXLM 声誉的不符合；
- c) 不会导致CXLM 体系运行系统失效的不符合。

4.3 纠正措施的实施

4.3.1 针对内部审核发现不符合及管理评审提出的改进建议，由常务副总组织相关岗位分析原因，制订纠正及纠正措施，内审组长负责组织实施证据的整理、验证，最后移交归档保管。具体执行《内部审核与管理评审控制程序》。

4.3.2 针对 CNAS 认可评审发现不符合，由常务副总组织相关岗位分析原因，制订纠正及纠正措施，技术副总负责实施证据的整理、上报、跟踪验证的追踪落实以及归档保管。

4.3.3 针对认证流程监控中发现的不符合，由相关责任人填写《内部信息联络单》提交常务副总，并填写《纠正与预防措施实施表》中“不符合事实/潜在的问题”一栏，由常务副总确定整改完成日期后，交由责任岗位针对造成不符合的原因制订纠正及纠正措施（包括问题调查、原因分析、所采取的纠正措施、完成日期、责任者）并组织实施，技术副总负责验证其实施效果。对跨岗位的不符合，由常务副总组织各相关部门落实责任，分头处置。

常务副总负责组织验证纠正措施实施后的效果，如验证无效、责任岗位应重新采取纠正措施。

4.3.4 经验证有效的纠正措施需纳入或修改有关文件时，经常务副总审批后，由技术副总按《文件控制程序》的规定实施文件更改后的发放。

4.3.5 涉及 CXLM 机构、人员、业务范围及认证证书变动的纠正措施，应报总经理批准，并抄报认可机构备案。

4.4 预防措施的实施

4.4.1 对于 4.2.1 提出的潜在问题，由常务副总填写《纠正预防措施实施表》，交由责任

岗位为消除潜在不符合原因制订预防措施（包括问题调查、原因分析、所采取的预防措施、完成日期、责任者）并组织实施，常务副总负责验证其实施效果。对跨部门的潜在不符合，由常务副总组织各相关部门落实责任，分头处置。

4.4.2 常务副总负责组织对实施效果的验证，必要时提交管理评审。

4.4.3 涉及 CXLM 机构、人员、业务范围及认证证书变动的预防措施，应报总经理批准，并抄报认可机构备案。

5.相关文件

5.1 CXLM/CX-05 《文件控制程序》

5.2 CXLM/CX-07 《内部审核与管理评审控制程序》

6.记录

6.1 CXLM/CX-08-01 《纠正与预防措施实施表》