

高级监督和再认证程序（ASRP）

1. 目的

当获得 CXLM 认证证书组织的服务认证，在一段时期内持续证实其有效性，使本公司对其服务建立起信心时，可选用本程序。目的是为了保证向那些在保持经认可的服务认证证书的完整性的同时又具有确凿业绩记录的组织提供更加实用高效的评审。

2. 适用范围

本程序是《申请受理及审核实施管理程序》有关监督和再认证审核要求的补充程序，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。

3. 职责

3.1 市场部门：负责已获证组织联系，并索取进行高级监督和再认证所需的资料。

3.2 审核部门：负责对每一个具体的拟使用新 ASRP 的组织，按照 GB/T19001:2015标准的要求，设计针对该组织的 ASRP 方案，并负责组织实施。

3.3 技术副总：负责组织有关人员评价该组织的以往资料，判断服务持续有效的绩效参数及绩效指标达成情况，批准该设计方案。负责将具体的 ASRP 方案上报 CNAS 认可。

4. 工作程序

4.1 本程序的许用准则

4.1.1 确认组织的服务以表明满足适用标准的要求，并且至少运行了一个完整的认证周期，包括初审、监督和再认证；在第一个三年认证周期届满时审核组根据非 ASRP 再认证程序对组织的服务绩效做出评价，本次再认证结论可作为对组织符合性证实信任的基础。

4.1.2 认证周期内发现的所有不符合项在使用 ASRP 之前均已解决；

4.1.3 在对获证组织使用 ASRP 之前，已与组织商定了判断服务持续有效的适宜并可测量的绩效参数，并确保组织持续达到商定的具有可定性和/或定量要求的绩效指标。这些绩效参数至少应涉及组织在持续提供满足顾客要求和适用法规要求（见 GB/T19001:2015 标准）的产品方面和满足持续改进服务有效性的要求方面所展示出的

实际能力。

4.1.4 本公司应就组织收集的或其他可用的所有的顾客满意数据与组织做出提供数据获取渠道的强制性安排。当本公司需要确认这些数据的真实性而必须与数据来源直接沟通时，应遵循双方同意的保密方针和程序。

4.1.5 审核组在监督或再认证时应当验证组织的内部审核过程的管理遵循 GB/T19011的指南，尤其是参照条款 7 中规定的审核员能力。内部审核过程应充分协调和完整，以确保对服务不仅作局部评价，而且作出整体评价。

4.1.6 在按 ASRP 程序执行高级监督再认证前，应在合同中注明强制性的安排，以便当组织能力不足而不能实现商定的绩效指标时，本公司能够增加审核的范围、频次和时间。

4.2 设计输入准则

依据上述准则，对于服务在一段时期内持续表明有效的组织，审核部门与该组织协商一致后，可对其设计一个个性化的高级监督和再认证方案，方案应涉及以下各项：

4.2.1 审核员时间的确定：

每个即将实行的 ASRP 进行监督和/或再认证的组织其审核员时间按照《申请受理及审核实施管理程序》的规定确定基本审核员时间。如果欲策划一个低于基本审核员时间 70% 的 ASRP 方案，必须对此进行合理评价。

4.2.2 审核内容的确定：

- a) 对组织的服务过程进行样本量统计显著的审核，重点关注组织的内审，以确信内部审核过程的充分性和有效性。
- b) 应在每一次现场监督和再认证时至少继续开展下述活动：
 - ÿ 与最高管理层及管理者代表面谈；
 - ÿ 评价管理评审的输入和输出，包括验证组织实现商定绩效指标的能力；
 - ÿ 评审内部审核过程，包括内部审核的程序和记录、内审员的能力；
 - ÿ 评审纠正和预防措施计划，并验证其有效实施。
- c) 对获证组织制定实施的 ASRP 方案必须满足所有的认可要求。

4.3 ASRP 方案内容

针对一个特定获证组织实施 ASRP，ASRP 方案中必须包括以下内容：

4.3.1 认证机构利用组织的内部审核和管理评审过程补充自身活动的程度。

4.3.2 组织的内部审核的见证准则，包括审核员和拟审核的过程的抽样。

4.3.3 组织的内审员资格与内部审核结果报告方法的接受和监控准则。

4.3.4 考虑组织实现商定绩效指标的实际能力过时而即时调整评审方案的准则。

4.3.5 每次监督和再认证时，审核组必须评审的服务组成部分的要求。

4.3.6 方案中必须包括审核员具备特殊能力(如：即时调整评审方案、考察有效绩效指标的能力等)的要求。

4.4 实施要求

4.4.1 实施 ASRP 的组织其业务范围必须是 CXLM 获得批准的业务范围。

4.4.2 公司对于一个具体的组织使用新的 ASRP 之前，应通知认可机构。并能证明对实施 ASRP 的组织满足许用准则和设计输入准则的要求。

4.4.3 CXLM 在颁发的证书中不区分 ASRP 方法与非 ASRP 方法。

5. 相关文件

5.1 CNAS-CC13 《高级监督和再认证程序》

5.3 CXLM/CX-01 《申请受理及审核实施管理程序》

6. 记录

6.1 CXLM/CX-14-01 《ASRP 方案》