



工程建设施工企业质量管理体系认证实施规则

版 本：C/0

编 制：认证中心

审 核：刘国权

批 准：张 程

2025-06-13 发布

2026-02-07修订

北京歌行认证有限公司 发布



修订说明

[illegible]



1 目的和范围

1.1 本规则用于规范北京歌行认证有限公司（以下简称：GXRZ）开展的工程建设施工企业质量管理体系（以下简称：QJ）认证活动。

1.2 本规则根据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对规范 QJ 认证过程作出具体规定，明确 QJ 认证过程的相关责任，保证规范 QJ 认证活动的规范有效。

1.3 本规则是 GXRZ 在 QJ 认证活动中的基本要求，QJ 认证活动应当遵守本管理办法。

2 本机构的管理要求

2.1 本机构按照 GB/T 27021.1/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求》以及 GB/T 27021.3-2021/ISO/IEC 17021-3:2017《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》，管理 QJ 认证所涉及的能力和过程；

2.2 本机构建立内部制约、监督和责任机制，实现培训、认证和认证决定等工作环节相互分开，以符合公正性要求。

2.3 本机构提供的 QJ 认证可结合其他管理体系认证活动进行。

3 认证依据

GB/T 19001-2016 idt ISO 9001 : 2015 质量管理体系 要求

GB/T 50430-2017 工程建设施工企业质量管理规范

适用的法律法规及其他要求。

4 公正性及保密性管理

见《保密性和公正性管理程序》。

5 职责

5.1 综合部负责客户接洽，合同接收、签订，以及认证证书寄送相关的联络工作。

5.2 认证中心负责组织合同评审；负责策划审核方案；负责认证决定的评定；负责对认证实施过程的监控；负责认证人员管理，包括专业能力进行评定；负责向CNCA报送与认证有关的信息；负责获证客户的注册管理和证书制作。

5.3 法定代表人负责认证证书的签发和认证注册资格（包括授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证）的批准。

6 认证实施程序

6.1 认证申请

6.1.1 认证申请组织应具备以下条件：

（1）取得合法主体资格（或其组成部分），并处于有效期内；

（2）取得相关法律法规规定的行政许可，并处于有效期内；



- (3) 已按认证标准建立 QJ, 且运行满 3 个月;
- (4) 因组织自身原因被原发证机构暂停、注销或撤销 QJ 认证证书已满一年 (适用时);
- (5) 原 QJ 认证证书发证机构被国家认监委撤销 QJ 认证资质已满三个月 (适用时);
- (6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿;
- (7) 当前未列入“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) 一年内未发生被行政监管部门责令停业整顿的重大质量事故;
- (9) 一年内申请认证范围内的施工项目未发生国家监督抽查不合格, 或发生国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格;
- (10) 其他应具备的条件。

6.1.2 认证申请组织应提交的文件和资料:

- (1) QJ 认证申请和调查表;
- (2) 法律地位证明文件, 如营业执照/组织机构代码证/法人证书复印件等。QJ 覆盖多个法律实体时, 需提供每个法律实体的法律地位证明文件;
- (3) 与申请认证范围有关的行政许可文件、资质证书;
- (4) 组织机构及职责;
- (5) 生产/服务的流程、班次及轮班情况和季节性信息;
- (6) QJ 运行满三个月的证据;
- (7) 一年内所发生的质量事故、与质量相关的行政处罚、国家监督抽查不合格、其他质量抽查不合格的情况以及整改情况 (适用时);
- (8) 其他需要提供的文件。

6.2 受理认证申请

6.2.1 申请评审

本机构根据申请认证的范围及场所、员工人数、完成认证活动所需时间和其他影响认证活动的因素, 对认证申请组织提交的申请资料进行评审, 并保存评审记录, 综合确定是否受理认证申请。

6.2.2 评审结果处理

满足以下条件的, 本机构可受理认证申请:

- (1) 认证申请组织符合 6.1.1 载明的各项条件, 申请资料齐全并符合要求;
- (2) 本机构具备开展本次审核工作的相应能力;
- (3) 双方就认证事宜达成一致。

如组织未满足认证申请受理条件, 本机构书面通知申请组织在规定时限内补充完善相关材料; 或不予受理其认证申请, 并书面明示具体理由。

6.2.3 签订认证合同

对评审通过的认证申请, 本机构将与认证委托人签订具有法律效力的认证合同, 明确认证服务的费用、付费方式和违约条款, 及认证委托人、认证机构和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向 GXRZ 直接支付, 不得通过第三方支付。

6.3 审核策划



6.3.1 审核方案

本机构针对每一个认证委托人建立认证周期内的审核方案。初次认证审核方案包括两阶段初次认证审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。再认证的审核方案应包括再认证审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。

初次认证审核和再认证审核需覆盖 GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 及 GB/T50430-2017 所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务；证书有效期内的监督审核累计应覆盖认证依据的所有要求。

初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月，除再认证年度外，每个日历年至少开展一次监督审核。

6.3.2 审核时间

本机构根据附录 A，并结合受审核方活动的复杂程度、风险类型等因素确定 QJ 认证审核所需的时间，以确保审核的充分性和有效性。QJ 初次认证审核的审核时间按照 QJ 审核时间管理规定计算。

6.3.3 多场所抽样方案

多场所抽样应基于与受审核方活动或过程性质相关的 QJ 风险的评价。对涵盖相同活动、过程及 QJ 风险类型的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。

对多个非相似场所，则不应抽样，初审和再认证审核应当逐一到各场所进行审核。监督审核应抽取不少于 30%的场所进行审核，且每次审核均应包括中心职能部门。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。

6.3.4 确定审核组

审核组由本机构根据 QJ 认证覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员组成，每个审核组至少应包括：

- (1) 审核组长：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》中对审核组长的通用要求；
- (2) QJ 专业领域审核员或技术专家：具备与受审核方所属认证业务范围相匹配的 QJ 专业能力；
- (3) 至少 1 名认证机构的专职审核员，并确保专职审核员全程参与 QJ 审核过程。

必要时委派技术专家进组，为审核组提供技术支持；实习审核员不得接受独自开展 QJ 审核活动的任务，应在正式审核员的指导下参加审核活动，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。技术专家及实习审核员的活动均不计入审核时间。

6.3.4.3 审核组成员不得与认证委托人/受审核方存在利益关系。

6.3.5 审核计划

审核组长为每次审核制定书面的审核计划。审核计划包括以下内容：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。



若审核范围覆盖相同活动、过程复杂程度类型的多个相似场所，且这些场所都处于申请组织的授权和控制下，可以根据多现场组织审核抽样的有关要求，在审核中对这些场所进行抽样。如果不同场所的管理活动的 QJ 要素存在明显差异，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。本机构执行的多场所抽样管理办法参照多场所组织的管理体系审核与认证的有关要求。

为使现场审核活动能够观察到相关过程的 QJ 管理情况，现场审核将安排在认证范围覆盖的活动正常运行时进行。

在审核活动开始前，审核组长应将审核计划提交受审核方并经其确认，如需要临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

6.4 实施审核

QJ 认证审核应在受审核方的现场实施，包括初次认证审核以及认证周期内的每年度的监督审核、再认证审核和特殊审核。

审核组应会同受审核方召开首、末次会议，认证委托人的最高管理者、QJ 相关职能部门负责人应参加首、末次会议，认证机构应保留首、末次会议签到记录、图片/音像证明材料。受审核方的最高管理者不能参加首、末次会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审核组应记录最高管理者缺席理由。

审核组应通过面对面访谈等形式，对受审核方的最高管理者在 QJ 中发挥领导作用的情况进行重点审核，并保留现场图片/音像、审核记录等证明材料。最高管理者不熟悉组织自身的质量方针、质量目标，未亲自参与并推动 QJ 实施的，认证审核应不予通过。

审核组按照审核计划实施审核，如发生以下情形，经本机构核实确认后即终止审核：

- (1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- (2) 受审核方的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议；
- (3) 受审核方的实际情况与申请材料有重大不一致；

发生其他导致审核程序无法完成的情况。

6.5 初次认证审核

初次认证审核分为两个阶段实施：第一阶段审核和第二阶段审核，涵盖文件审核和现场审核。两个阶段审核时间间隔最短不少于 5 日，最长不超过 6 个月。两个阶段的审核过程与管理体系认证审核的通用要求一致。

第一阶段审核目的是通过了解申请组织的 QJ 和其对第二阶段的准备情况，确定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) 了解受审核方的情况，包括其施工活动和服务、设施设备、工艺流程/服务流程、现场运作、以及适用的质量标准；
- (2) 评审受审核方的 QJ 体系文件，确认其与实施的施工活动和服务相吻合；
- (3) 确认受审核方的申请信息和文件资料的真实性；
- (4) 审核受审核方理解和实施 GB/T 19001/ISO 9001、GB/T 50430-2017 标准的情况，特别是对 QJ 关键绩效、过程和运行及质量目标识别情况；
- (5) 确认受审核方是否为第二阶段审核做好准备，已实施了内部审核和管理评审；



(6) 确认受审核方 QJ 认证范围、体系覆盖范围内有效人数和场所;

(7) 受审核方的工程项目施工及配套服务符合质量相关法律法规及强制性标准的情况。

除下列情况外, 第一阶段审核应在认证委托人现场实施:

(1) 受审核方已获本认证机构颁发的其他领域的有效认证证书, 认证机构已对受审核方 QJ 有充分了解;

(2) 受审核方获得了经认可机构认可的其他认证机构颁发的有效的 QJ 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。

认证机构应记录未在现场进行第一阶段审核的理由。

如在第一阶段发现相关申请信息和文件资料存在虚假情况的, 即终止认证活动。

第二阶段审核的目的是评价申请组织 QJ 的实施情况, 包括对 GB/T 19001/ISO 9001、GB/T 50430-2017 标准要求的符合性和体系的有效性。第二阶段审核至少应覆盖以下内容:

(1) 受审核方 QJ 与 GB/T 19001/ISO 9001、GB/T 50430-2017 标准的符合情况及证据;

(2) 依据 QJ 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) 受审核方实施 QJ 的能力以及在符合适用法律法规要求方面的绩效;

(4) 受审核方质量管理过程的运作控制;

(5) 受审核方的内部审核和管理评审;

(6) 针对受审核方 QJ 方针的管理职责。

6.6 监督审核

本机构将对持有本机构颁发的 QJ 认证证书的组织(获证组织)进行跟踪, 监督获证组织持续运行符合 QJ 认证要求。每次监督审核间隔不应超过 12 个月且每个日历年至少有一次监督审核(再认证的年份除外), 当获证组织的 QJ 发生重大变更, 或企业发生重大失信行为时, 本机构将增加跟踪监督的频次。

QJ 监督审核应在获证组织现场进行, 应满足 6.3.4 要求。监督审核的时间根据 QJ 认证审核时间管理规定的相关要求进行确定, 不得少于当前获证组织依据附录 A 所确定的初次认证审核时间的 1/3。

监督审核的内容至少包括:

(1) 内部审核和管理评审;

(2) 对上次审核中确定的不符合采取的纠正措施及效果;

(3) QJ 在实现获证组织目标和 QJ 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) QJ 相关投诉的处理;

(9) 上次审核后发生的质量事故的调查与处理。



对于监督审核中发现的不符合，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

6.7 再认证审核

QJ 认证证书有效期满前三个月，获证组织可向本机构提出再认证申请，再认证程序与初次认证程序一致。在获证组织的 QJ 及获证组织的内部和外部智能制造要素无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核。

QJ 再认证审核应在认证证书到期前完成，不能在认证证书到期前完成现场审核的，需按初次认证开展认证活动。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 QJ 有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；
- (2) QJ 绩效持续改进的证实；
- (3) QJ 在实现获证组织目标和 QJ 预期结果方面的有效性。

QJ 再认证审核的时间根据 QJ 审核时间规定的相关要求进行确定，不得少于当前获证组织依据附录 A 所确定的初次认证审核时间的 2/3。

对于再认证审核中发现的不符合，获证组织应在规定时限内完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。本机构将对获证组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

6.8 审核报告

审核组根据审核的结果，形成书面审核报告。审核报告描述审核活动的主要内容，包括：

- (1) 认证机构名称；
- (2) 申请组织的名称和地址及其代表；
- (3) 审核类型；
- (4) 适用时，结合、联合或一体化审核情况；
- (5) 审核准则；
- (6) 审核目的及其是否达到的确认；
- (7) 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；
- (8) 任何偏离审核计划的情况及其理由；
- (9) 任何影响审核方案的重要事项；
- (10) 审核组成员姓名、身份及任何与审核组同行的人员；
- (11) 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；
- (12) 应描述与审核类型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，重点反映受审核方主要工程施工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，受审核方实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会；
- (13) 行政监管部门在质量方面抽查的不合格情况，及相关原因分析和整改措施的有效性（适用时）；
- (14) 上次审核后发生的影响受审核方 QJ 的重要变更（适用时）；
- (15) 获证组织对认证证书和认证标志使用的控制情况（适用时）；



- (16) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况（适用时）；
- (17) 已识别出的任何未解决的问题；
- (18) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；
- (19) 审核组的推荐意见以及对申请的认证范围适宜性的结论。

6.9 不符合项纠正和纠正措施及其验证

对审核中发现的不符合，应要求认证委托人在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。应对认证委托人所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证委托人可以针对轻微不符合制定纠正措施计划，可由本机构在下次审核时验证。

严重不符合的验证时限应满足以下要求：

- (1) 初次认证：在第二阶段审核结束之日起 6 个月内完成；
- (2) 监督审核：在审核结束之日起 3 个月内完成；
- (3) 再认证：在原认证证书到期前完成。

对于轻微不符合，通常采取书面验证方式，审核员通过对文件、记录、照片等整改材料确认有效即可关闭；对于严重不符合（除纯文件类、不涉及现场操作的严重不符合），原则上必须采取现场验证形式，审核员到现场核查实际运行效果，确认问题整改到位方可关闭。

对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合所采取措施的情况，不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

6.10 认证决定

6.10.1 本机构在对审核报告、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，作出认证决定。

6.10.2 当有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，可评定该申请组织符合 QJ 认证要求，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

- (1) 6.1.1 中的条件；
- (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、接受了受审核方的纠正措施或计划采取的纠正措施；
- (3) 受审核方的 QJ 符合 GB/T 19001/ISO 9001、GB/T 50430-2017 标准要求且运行有效；
- (4) 受审核方按照认证合同规定履行了相关义务。

6.10.3 当申请组织不能满足上述要求的，则评定该申请组织不符合 QJ 认证要求，本机构将以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

7 认证证书

7.1 QJ 认证证书包括（但不限于）以下基本信息：

- (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、固定多场所地址；
- (2) 获证组织 QJ 所覆盖的工程、活动、服务的范围；



(3) 认证依据的认证标准 GB/T 19001 idt ISO 9001、GB/T 50430-2017 所采用的当时有效版本的完整标准号；认证证书签发日期和有效截止日期，认证证书应注明：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) 认证证书编号；

(6) 认证机构名称、地址和认证标志；

(7) 认证证书信息及认证证书状态的查询途径。

7.2 认证证书有效期最长为 3 年，新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加 3 年，且证书有效期不超过 3 年。

本机构按照认监委相关信息通报制度上报 QJ 认证证书信息。

8 认证证书管理

8.1 认证证书的暂停

暂停获证组织有下列情形之一的，本机构将当暂停其使用 QJ 认证证书，暂停期限最长为六个月：

- (1) QJ 持续或严重不满足认证要求，包括 QJ 文件与实际业务运作严重脱离；
- (2) 不满足 QJ 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与质量相关的行政处罚，且尚未完成整改的；
- (4) 发生重大质量事故，反映获证组织 QJ 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检查监督，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与 QJ 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证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；
- (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产停业整顿的；
- (11) 发生与质量相关重大舆情的；
- (12) 主动请求暂停的；
- (13) 其他应暂停认证证书的情形。

暂停期间，QJ 认证证书暂时无效。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，认证机构应恢复其认证证书，并保留相应证据。

本机构到期不接受监督证书暂停/恢复流程：

上次认证决定起计，12 个月内未接受监督审核→送达暂停通知书，证书暂停→企业提交监审申请并受理→约定时间实施现场审核→认证评定→合格则恢复证书，不合格按规定暂停期满撤销认证证书。

8.2 认证证书的撤销

撤销获证组织有下列情形之一的，本机构将当撤销其 QJ 认证证书：

- (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) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；



- (4) 经行政监管部门确认因获证组织违规而造成建设工程施工和服务等重大质量安全事故的；
- (5) QJ 没有运行或者已不具备运行条件的；
- (6) 虚报、瞒报获证所需信息；
- (7) 不接受相关监管部门或本机构对其监督；
- (8) 其他应撤销认证证书的情形。

8.3 认证证书的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，认证机构应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

8.4 本机构将以书面方式通知获证组织有关暂停或撤销或注销的 QJ 认证证书的信息和要求，并在本机构网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。对于撤销认证证书的，本机构将收回撤销的 QJ 认证证书。若无法收回，本机构将在官网公示。

8.5 被暂停或撤销 QJ 认证证书的获证组织，不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

9 认证证书的变更

9.1 获证组织业务范围、企业名称、地址等变更时，应告知本机构，并按本机构的要求提交相关材料。

9.2 本机构根据获证组织的变更情况，策划并实施适宜的审核活动，并按照 6.10 要求做出关于是否扩大、缩小或变更认证证书的决定。相关审核活动可单独进行，也可结合获证组织的监督或再认证审核进行。

10 认证证书和认证标志

认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家统一的自愿性认证标志或其他认证机构自行制定并公布的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

获证组织可以在认证证书有效时使用 QJ 认证证书和认证标志，并接受本机构的监督管理。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，不得继续使用认证证书和认证标志。

获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用 QJ 认证标志，不得在产品上仅标注 QJ 认证标志，只有在注明获证组织通过 QJ 认证及认证机构名称的情况下，方可在产品包装上标注 QJ 认证标志。

本机构一旦查实获证组织违规使用认证证书、认证标志，将责令其立即落实有效纠正措施，并对整改情况实施跟踪验证。

认证标志的样式要求执行本机构《认证证书和标志、标识管理程序》

11 与其他管理体系的结合审核

11.1 当 QJ 认证审核和其他管理体系认证审核结合实施时，应同时遵照本管理办法要求以及其他管理体系认证的相关要求。

11.2 当 QJ 审核和其他管理体系认证审核结合实施时，总审核人数按照体系结合审核计算。



12 申诉和投诉

执行 GXRZ 公开文件《申诉、投诉与争议处理管理程序》

13 认证人员能力要求

13.1 通用要求

见《认证人员聘任、使用、考核、培训管理程序》

13.2 审核员能力要求

审核人员应当取得中国认证认可协会（CCAA）的 QMS、QJ 注册审核员资格，经过 QMS、QJ 相关标准的培训，并考试合格。

13.3 认证管理人员能力要求

- （1）大专以上学历，一年以上工作经历；
- （2）经培训了解 GXRZ 的认证管理过程要求；
- （3）经过 QJ 相关标准培训。

14 引用文件

《保密性和公正性管理程序》

《认证证书和标志、标识管理程序》

《申诉、投诉与争议处理管理程序》

《认证人员聘任、使用、考核、培训管理程序》



附录 A 认证人日数对照表

质量管理体系审核时间标准

根据认可准则及相关要求的规定，ISO9001 的审核时间执行下列标准：

有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段（人日）	有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段（人日）
1-15	2.5	876-1175	13
16-25	3.0	1176-1550	14
26-45	4.0	1551-2025	15
46-65	5.0	2026-2675	16
66-85	6.0	2676-3450	17
86-125	7.0	3451-4350	18
126-175	8.0	4351-5450	19
176-275	9.0	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

注：考虑到所有因素，现场审核人日数减少量最多不得超过现场审核标准人日数的30%。

可增加审核人日的因素（但不限于这些因素）：

● 组织的工作在多于一处建筑物或地点实施，审核时需要复杂的后勤安排，例如必须对一个单独的设计中心实施审核；

- 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）；
- 与人员数量相比，现场很大（例如森林）。可增加审核人日的因素（但不限于这些因素）；
- 受法规管制的程度较高（例如食品、药航天核能等领域）；
- 体系覆盖着高度复杂的过程或数量较多互不相同的活动；
- 外包职能或过程；
- 被划为高风险的活动；

可减少审核人日的因素（但不限于这些因素）：

- 与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）；
- 管理体系成熟；
- 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）；
- 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）；



- 自动化程度高；
- 有一部分员工在组织的场所外作，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；
- 认为活动的风险或复杂程度低；
- 活动的复杂程度低。例如：过程仅包含单一般性活动（如仅包含服务）；所有班次都实施低复杂度的相同活动，且有适当证据表明所有班次的表现相同；
- 相当一部分员工从事相似的简单职能；范围包括重复过程（员工从事重复活动）；
- 删减设计或其他条款；
- 产品为低风险。



保密性和公正性管理程序

编号：GXRZ-PC-04-B1

版本：B/1

编制：综合部

审核：刘国权

批准：张 程

北京歌行认证有限公司

2022-12-02发布实施

2025-09-15修订

修订说明

[illegible]

目录

1. 目的和范围	1
2. 相关文件	1
3. 术语和定义	1
4. 管理职责	1
5. 管理要求	1
6. 相关记录	3
附录1 公正性委员会章程	4

1. 目的和范围

为了明确和规范维护客户的利益，确保顾客有关活动、技术资料、专有信息的秘密，为了持续地维护认证活动的公正性，提高公司认证活动的公信力，并不断地对本公司员进行保密教育和职业道德教育，特制定本程序。

本程序适用于 GXRZJS 保密信息的管理和认证公正性的管理。

2. 相关文件

《质量管理体系认证规则》

GB/T19011 《管理体系审核指南》

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

GXRZJS-PC-02-A2 《管理体系认证过程管理程序》

GXRZJS-PC-05-A2 《认证风险识别、评价和应对措施管理程序》

3. 术语和定义

公正性： impartiality 客观性的存在

注1：客观性意味着利益冲突不存在或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响；

注2：其他可用于表示公正性的要素的术语有：独立、无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、平衡。

4. 管理职责

4.1 综合部负责公司人员的保密性和公正性的承诺的管理。

4.2 认证中心负责对认证人员保密性和公正性执行情况的检查。

4.3 各部门负责对本部门保密性和公正性工作的管理。

5. 管理要求

5.1 保密性管理

5.1.1 保密承诺

a) 本公司遵照有关法律要求和认可机构的规定做出适当的安排，保证本公司的各级人员对在认证过程中所获信息保密。

b) 除认可机构或法律要求之外，有关受审核方特定产品或组织的信息在没有受审核方书面同意的情况下不得透露给第三方，当应法律要求需将信息提供给第三方时，公司将通知受审核方所提供的信息。

c) 本公司全体人员，包括管理人员、专兼职审核员、技术专家、认证决定或复核人员、维护管理委员会委员，均在签订聘用合同或颁发聘书时签署保密

声明，做出保密承诺。

5.1.2 文件资料保密

5.1.2.1 公司在同顾客接触中和认证过程中了解的有关顾客的所有信息以及与此有关的文件和资料均属保密范围；

5.1.2.2 公司聘用的审核员、技术专家的有关材料属保密范围；

5.1.2.3 按有关规定其他必须保密的文件和资料也属本公司保密范围。

5.1.2.4 保密文件和资料由各职能部门指定专人负责管理，设专柜存放。除非得到委托方（受审核方）的书面同意，受审核方保密的文件和资料不得抄录、复制、公开或向第三方提供。

5.1.2.5 当应法律要求需将信息提供给第三方时，由认证中心负责通知受审核方所要提供的信息。其他保密文件、资料的查阅需经部门负责人批准。

5.1.3 人员行为规范

5.1.3.1 公司所有与认证活动有关的人员都必须签署《保密与公正性承诺书》。审核组成员在现场审核实施前都必须签署《认证人员公正性与保密性声明》。

5.1.3.2 不得在公司和受审核方以外的场合谈论受审核方的秘密。也不得在公司以外的场合谈论本公司的其它秘密。

5.1.3.3 公司所有与认证活动有关人员，包括专职审核员、工作人员、兼职审核员、技术专家、各类人员等均须遵守本项制度的各项规定。

5.2 公正性管理

5.2.1 公正性承诺

a) 本公司的管理体系认证服务向所有组织开放。

b) 本公司实行总经理负责制，总经理对认证活动及其公正性负全责。

c) 为确保公正性和独立性，本公司通过由来自各方代表组成的公正性委员会协助制定与认证活动公正性有关的政策，监督公司战略和方针的有效执行。

d) 本公司成立有认证中心，认证决定或复核人员负责认证决定，认证决定或复核人员不能是参加该项目管理体系审核的人员。

e) 参加认证审核的人员，必须确保其在两年内未向申请和拟接受认证的组织提供过咨询服务，并且与这些组织没有影响公正性和独立性的利害关系。

f) 本公司所有可以影响认证活动的人员包括审核员、认证决定或复核人员、申诉投诉管理人员、部门管理人员和高级管理人员等承诺公正行事，不因来自商业、财务和其他方面的压力损害本公司的公正性。

g) 本公司不提供任何关于管理体系的建立和保持的咨询服务，本公司和咨询机构没有任何利益上的关系。

h) 本公司不接受客户或潜在客户的馈赠、捐款和财务上的转让。

i) 为确保公正性，本公司不对其它认证机构的管理体系进行认证。

j) 当某种关系对本认证机构的公正性构成不可接受的威胁时，本认证机构将不为其提供认证。

k) 本公司不向获证客户提供内部审核。如果本公司对某个组织的管理体系提供了内部审核，则不在内部审核结束后两年内对该组织的管理体系进行认证。

l) 本公司不将审核外包给管理体系咨询机构。

m) 本公司活动的营销或报价与管理体系咨询机构的活动无任何联系，本公司不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。当发现外部咨询机构通过各种途径如在其网站、宣传册、咨询机构为其咨询人员印制的名片上宣传选择该咨询机构将使受审核方更容易、更简单、更迅速、更廉价通过本公司的认证时，本公司将通过：电话、书面制止、在本公司网站等媒体公开声明其行为为非正当表述、法律途径等方式制止其行为，直至该咨询机构采取措施予以纠正。

5.2.2 公司所有人员入职评价均需评价其对公正性的影响。

5.2.3 公司建立并实施《认证风险识别、评价和应对措施管理程序》，识别认证活动及相关管理活动中的风险，包括影响公正性的因素，并评估其影响，策划和实施控制措施。

5.3 其他

为保证认证活动的公正性，公司建立并实施《保密性和公正性管理程序》。

6. 相关记录

保密与公正性承诺书

附录1:

公正性委员会章程

第一章 总 则

第一条 为保证客观、公正地开展管理体系认证工作，维护认证机构国家认可的权威性和信誉，根据国际惯例和国家有关认证的法律、法规，特成立歌行认证（江苏）有限公司公正性委员会。

第二条 公正性委员会的宗旨是：监督、指导认证机构的工作，保证其按照有关管理体系认证的国际标准、国家标准、国家军用标准、行业标准，以及国家有关认证的法律、法规，客观、公正地开展第三方管理体系认证，维护国家、社会、委托方、被认证方、认证机构各方的利益，适应国内外市场竞争的需要。

第二章 组 织

第三条 公正性委员会本着第三方认证的原则，由与管理体系认证工作有关或利益相关的政府监管机构或其他政府部门、非政府组织（包括消费者组织）、行业协会、认证机构的客户、获证客户的顾客的代表和专家组成，任何一方都不占支配地位。

第四条 公正性委员会成员由有关组织推荐，总经理授权，任期六年。委员会由7~11人组成，设主任委员1人，副主任委员1~3人。委员在任职期间由于工作变动或其它原因需要更换时，需重新履行推荐授权手续。

第三章 职责和权限

第五条 公正性委员会的职责：

- （一）参与制定公司的工作方针及与认证活动公正性有关的政策；
- （二）监督公司工作方针和政策的实施；
- （三）阻止公司有任何倾向使商业因素或其他因素妨碍其一致地提供客观的认证活动；
- （四）对影响认证可信度的事宜（包括公开性和公众认识）提出建议；
- （五）监督公司管理体系审核和认证工作；至少每年对公司审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查；
- （六）监督公司的财务工作及有关认证公正性重要事宜；
- （七）监督公司申诉、投诉处理活动，确保符合公正性要求；
- （八）负责认证业务范围的批准；

- (九) 必要时，组建专门委员会、工作组或指定人员负责特定的工作项目；
- (十) 对公司重大决定和活动以及特定活动负责人的选择发表意见；
- (十一) 必要时，将公司不适当的行为向上级主管机关通报。

第六条 公正性委员会的权限：

- (一) 委员会有权在任何时候开展有关认证公正性方面的调查；
- (二) 为确保能恰当和公正地履行相关职责，委员会有权获取包括公司公正性分析和财务状况在内的各项信息；
- (三) 对公司不尊重、不执行委员会决议的情况，委员会有权提出质询、警告，直至采取独立措施（如报告主管部门等）；
- (四) 必要时，委员会委员可作为观察员随同公司派出的审核组到受审核方现场观察、了解审核实施情况。

第七条 公正性委员会委员的职责：

- (一) 执行委员会的章程，按时参加委员会的活动；
- (二) 对认证过程中不宜公开的事项，包括客户需保密的信息，负有保密责任。

第四章 工作程序

第八条 公正性委员会主任委员负责主持委员会全体会议和处理公司呈报的日常事务，副主任委员协助主任委员工作。

第九条 公正性委员会每年至少对公司审核、认证和决定过程的公正性进行一次审查，审查人员由公正性委员会推选产生。

第十条 公正性委员会每年至少召开一次全体会议。会议的主要议程为：检查公司工作方针和政策的执行情况、听取公司工作汇报、审议下一年度工作计划、审议公正性委员会公正性现场审查报告、听取财务状况及申投诉情况汇报等。在闭会期间，各位委员按分工开展工作，有关扩大公司认可业务范围工作，公司可提出书面请示，经委员会函审批准；有关投诉、申诉和争议，按公司有关程序处理；公司对于重大问题，以定期或不定期编发认证信息通报的方式向各位委员通报情况。必要时，也可随时召开会议。

第十一条 公正性委员会在作出决议时，可采用会议表决和通信（书面）表决的方式。须有三分之二（含）以上的委员参加，且应保证所有相关方的参与。每个委员（含主任委员、副主任委员）均有一票投票权。表决结果以“利益方”为单元统计票数，以体现各方利益均衡的原则。如委员会两名以上（含）委员代表同一利益方，则表决结果应视为一个利益方。委员可书面委托代表参

加会议，并应书面明确该代表是否有权行使表决权。表决时，赞成票达到或超过参与表决总人数的四分之三时决议有效。

第五章 附 则

第十二条 本章程的解释权属公正性委员会。

第十三条 本章程若与国家法律、法规有抵触时，按国家法律、法规执行。

第十四条 本章程自公正性委员会全体会议审议通过之日起生效。



认证证书和标志、标识管理程序

编号：GXRZ-PC-03-B1

版 本：B/1

编 制：认证中心

审 核：刘国权

批 准：张 程

北京歌行认证有限公司

2022-12-02发布实施

2025-09-15修订

修订说明

[illegible]

目录

1. 目的和范围	4
2. 相关文件	4
3. 术语和定义	4
4. 管理职责	4
5. 管理程序	5
6. 相关记录	7

1. 目的和范围

为了对北京歌行认证有限公司管理体系认证证书、认证标志以及中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可标识、国际互认联合标识的使用进行控制和管理，指导获证方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、标识的获证方做出相应的处理，特制定本办法。

2. 相关文件

《认证认可条例》

《质量管理体系认证规则》

GB/T19011 《管理体系审核指南》

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-R01 《认可标识使用和认可状态声明规则》

GXRZJS-PC-02-B1 《管理体系认证过程管理程序》

GXRZJS-PC-07-B1 《监督、再认证和特殊审核/审查管理程序》

GXRZJS-PC-08-B1 《多场所管理体系审核管理程序》

3. 术语和定义

3.1 CNAS 徽标：代表 CNAS 机构的特定图形，CNAS 拥有所有权和使用权。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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。

3.6 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。

3.7 认可状态声明：表示认可资格的文字说明。

4. 管理职责

4.1 认证中心负责认证证书和标志、标识的发放和管理，以及获证方信息的收集及处理；

- 4.2 认证中心负责向管理层提出对滥用认证证书和标志、标识的处理意见；
- 4.3 管代对滥用的处理意见进行审批，由认证中心负责执行且将有关处理记录归档。

5. 管理程序

5.1 认证证书式样

5.1.1 北京歌行认证有限公司所颁发的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系认证证书底版印有北京歌行认证有限公司的英文标志徽标。证书均为内容一致的中、英文两种文本，如对中、英文认证证书中的两种文字内容发生歧义时，以中文为准。证书式样见附件。

5.2 认证证书的颁发和备案

认证证书式样须报送中国国家认证认可监督管理委员会备案，上报中国合格评定国家认可委员会认可、备案。

认证中心负责向每个获证方颁发包括中、英文两种文本的认证证书。在获证方提出要求时，管理层批准，认证中心可向获证方增发认证证书副本。认证中心保存证书扫描件并对证书发放情况进行登记。

认证中心应在规定的期限内将认证注册状态报送中国国家认证认可监督管理委员会。

5.3 标志标识式样

5.3.1 标志和标识

北京歌行认证有限公司采用证书专用章作为认证标志为：



5.4 标志、标识的使用方法

5.4.1 标志、标识可采用以下几种方式使用：

不得变形，可使用黑白印刷，彩色印刷不得改变颜色。

5.4.2 证书标志标识使用说明

a) 北京歌行认证有限公司在向获证方颁发认证证书的同时，应向获证方提供认证证书和标志授权使用要求，以对获证方正确使用证书和标志进行规范和指导。

b) 对取得管理体系认证的获证方，认可标志不应用于产品或消费者所见的产品包装之上，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

附文字不应使人对认证对象和授予认证的认证机构即 GXRZJS（北京歌行认证有限公司英文简称）产生歧义。

c) 获证方在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合北京歌行认证有限公司的要求；

d) 获证方不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；

e) 获证方不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；

f) 在获证方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；

g) 获证方在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；

h) 获证方不允许在引用其管理体系认证资格时，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北京歌行认证有限公司的认可。

i) 获证方不得暗示认证适用于认证范围以外的活动；

j) 在使用认证资格，以及在宣传认证结果时，获证方不得使北京歌行认证有限公司认证和（或）认证制度声誉受损，不应做出未经北京歌行认证有限公司授权的声明。

k) 北京歌行认证有限公司认证徽标以及印章等方式用于报告、证书、文件、办公用品、宣传品、网页等，但不得用于报价单。

凡不符合上述规定的做法为滥用。

认证中心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。

认证中心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。

在滥用情况得到充分证实后，由认证中心提出处理意见。对证书和标志滥用的处理分下列几种情况：

一般情况下，向滥用证书和（或）标志的获证方发出通知，要求其立即停止滥用，要求获证方采取纠正或纠正措施，并限期在规定的场合做出更正声明。对在产品上大量直接使用北京歌行认证有限公司管理体系认证证书和（或）标志造成严重后果的获证方，北京歌行认证有限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北京歌行认证有限公司造成的全部损失及相关法律责任。

6. 相关记录

6.1 认证证书管理记录

6.2 证书信息表（CNCA 认证机构管理体系与服务认证信息报告模板）

6.3 审核结果信息表（CNCA 认证机构管理体系与服务认证信息报告模板）



申诉、投诉与争议处理管理程序

编号：GXRZ-PC-10-B1

版 本：B/1

编 制：认证中心、综合部

审 核：刘国权

批 准：张 程

北京歌行认证有限公司

2022-12-02发布实施

2025-09-15修订

修订说明

[illegible]

目录

1. 目的和范围	1
2. 相关文件	1
3. 术语和定义	1
4. 管理程序	1
5. 相关记录	4

1. 目的和范围

为保持认证的公正性与权威性，自觉接受来自社会各界、各利益相关方和获证组织的监督，特制定本程序。

本程序用于公司接到的与管理体系有关的申诉、投诉和争议处理及公司对获证组织投诉信息的获取、调阅和监控管理。

2. 相关文件

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

《质量管理体系认证规则》

3. 术语和定义

3.1 申诉：对本公司决定（包括对投诉所做的决定）正式表示不满意。包括：

- 无正当理由拒绝受理正式申请认证的；
- 对所提供的审核报告和颁发的证书有异议的；
- 对暂停、撤销认证资格有异议的；
- 对有关认证申请、审核、认证决定、注册发证有异议的等。

3.2 投诉：对本公司行为（包括审核人员认证行为）或对获证组织产品/服务质量及其他方面正式表示不满意。包括：

- 本公司拖延时间实施审核/监督；
- 对审核人员的资格有异议；
- 对审核组组成有异议；
- 认为本公司或工作人员有违章行为；
- 认为本公司违章收费；
- 对予以认证注册结论有异议或对获证企业的产品质量、环境污染、安全事故、企业管理等严重不满；
- 对认证证书和标志使用有异议；
- 其他。

4. 管理职责

4.1 各部门负责本部门申/投诉（书面或其它方式）信息的收集，汇报给认证中心。

4.2 认证中心负责将申/投诉情况汇报公司总经理，汇总申/投诉与争议处理登记。

4.3 综合部负责申/投诉的处理，并保持记录，以便持续改进。

5. 管理程序

5.1 申/投诉处理总原则

- 1) 投诉、申诉处理过程的说明可公开获取;
- 2) 参与投诉、申诉处理过程的人员与申、投诉事件无任何利害关系;
- 3) 投诉、申诉的处理不应对投诉、申诉人产生歧视行为;
- 4) 参与申、投诉处理的工作人员均应保持客观公正, 并对涉及到的任何与投诉、申诉的人和事承担保密责任;
- 5) 申、投诉处理小组应向投诉、申诉人确认收到了投诉、申诉信息, 并向投诉、申诉人提供投诉、申诉处理的进展情况和结果;
- 6) 投诉、申诉的处理决定及时告知投诉、申诉人;
- 7) 公司应与客户及投诉、申诉人共同决定是否将投诉、申诉事项是否公开, 并在决定公开时, 共同确定公开的程度。

5.2 申/投诉受理

- 1) 公司各部门/人员接到申/投诉(书面或其它方式)信息后, 均立即填写《申/投诉记录表》“接收登记”栏, 内容上尽可能多的反映实际情况, 并通知综合部。
- 2) 申诉受理期限为本公司有关决定(指认证申请的受理、批准注册、认证资格保持、扩大/缩小、暂停、撤销)正式发布 30 天内, 由申诉方书面提出, 以电话方式提出时, 申/投诉接收部门/人员应记录保存有关内容, 并要求申诉方写出书面申诉意见。

5.3 申/投诉调查取证和信息调阅

申、投诉受理后开展调查取证工作, 调查可用走访、电话、召开会议等, 调查人员不少于两名, 并做好调查记录, 填写《申/投诉记录表》“调查处理登记”栏。

综合部在签订认证服务合同时, 应明确告知申请组织需向公司报告出现产品质量、环境污染、安全生产方面不合格的重要投诉信息, 公司有权调阅为解决投诉而涉及的各方面的真实信息和记录。

审核部在组织审核组进行现场审核中, 应调阅和记录其管理体系运行以来的有关相关方投诉及处理记录, 作为体系评价的重要内容。

认证中心通过下列渠道, 及时跟踪获证组织的质量、环境污染、安全生产信息和投诉信息, 并将有关信息传达给有关部门, 重要投诉信息应及时报公司总经理。

- a) 定期公布获证组织名单, 接受社会各界的监督和投诉;
- b) 收集报刊杂志登载的有关信息, 并验证核实;
- c) 收集政府或社会有关方面的监督抽查公告;

d) 获证组织提供的有关质量、环境污染、安全生产投诉信息。

在处理申/投诉过程中，处理小组根据需要可安排对获证组织与申/投诉相关的记录查阅。

5.4 申/投诉处理

管代根据申诉工作组提交的调查记录做出最后裁定，一份由综合部存档（含调查取证资料），一份交申诉方。处理方式及处理结果及时填写在《申/投诉记录表》“调查处理登记”栏。

对投诉情况经调查属实的由综合部向公司总经理报告。属于部门问题的，由责任部门处理；属审核人员个人问题，由审核部提出处理意见。

对获证组织投诉信息的处理：

a) 涉及产品质量不合格、环境污染事故、安全生产事故的投诉或各级监管部门抽查不合格，总经理会同审核部安排现场非例行审核或现场调查取证，视情节轻重给予限期整改、暂停证书并限期整改或撤销认证证书的处理，并报认可机构。

b) 获证组织隐匿重大投诉，不向公司报告者被查出后按上述处理。

获证组织对认证决定提出异议时，公司应受理客户申诉并处理，并在 60 日内将处理结果以书面形式通知获证组织。同时，需告知获证组织，若认为公司未遵守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，可以直接向所在地认证监管部门或 CNCA 投诉，也可向 CNAS。

5.5 申/投诉处理费用

a) 对由于获证组织隐匿投诉而造成的相关处理费用，由获证组织承担；

b) 其他费用由公司承担。

5.6 持续改进

5.6.1 纠正及纠正措施

a) 申诉、投诉调查处理后，责任部门对产生申诉、投诉的原因进行分析，根据问题的严重性和发生频次考虑采取纠正/预防措施必要性，需要采取纠正/预防措施。

b) 原因分析和措施要形成文件并评审其有效性，责任部门实施纠正、预防措施，实施有效性由认证中心验证，必要时，由认证中心提交公司管理评审。

5.6.2 对获证组织投诉处理和纠正、预防措施的跟踪

认证中心应跟踪获证组织投诉信息的处理及采取纠正/预防措施的情况，收集书面材料，放入获证组织档案中，下次审核应做为重点跟踪的内容。

处理终结：

a) 处理结束后，三天内书面通知投诉人，处理措施落实之后一个月，原投诉、申诉单位与个人没有继续提出不同意见，则认为此案件终结。

b) 如再有不同意见，认证中心报告公司总经理，决策下一步处理意见。

c) 如发生投诉人对处理结果不满意或对投诉未作处理的情况，按规定接受相关认可机构的裁定。

5.6.3 记录的留存

a) 综合部保存申诉、投诉现争议调查、处理有关记录。

b) 认证中心保存纠正措施的记录。

c) 各部门对申/投诉的接收登记一事一单，填写《申/投诉记录表》“接收登记”栏后交认证中心，调查小组对申/投诉的处理登记一事一单，填写《申/投诉记录表》“调查处理登记”栏。认证中心负责汇总申/投诉与争议处理登记。

6. 相关记录

申/投诉记录表

7. 附件

附件1：申/投诉记录表

附件1

申/投诉记录表

序 号	接收登记			调查处理登 记			备 注
	申 / 投诉 事项	申/投诉 单位、联 系人、联 系方式	接收时 间、接收 人、处理 建议	原因调查（调查 小组、调查时 间、调查内容、 处理 意见）	处 理 方 式	处理结果（处理部 门/ 人员、处理时 间、改进措施、处 理费用、处理效 果）	
1							
2							
3							
4							
5							
6							

编 制 / 日 期：

审 批 / 日 期：



认证人员聘任、使用、考核、培训管理程序

编号：GXRZ-PC-01-B1

版 本：B/1

编 制：综合部

审 核：刘国权

批 准：张 程

北京歌行认证有限公司

2022-12-02发布实施

2025-09-15修订

修订说明

[illegible]

目录

1. 目的和范围	1
2. 相关文件	1
3. 术语和定义	1
4. 管理职责	2
5. 管理程序	2
6. 相关记录	12
附件 1：认证人员能力准则	
附件 2：认证人员能力管理制度	

1. 目的和范围

为了规范对认证人员的选择、聘用、培训和考核的管理，依据审核员注册准则、GB/T 19011 标准的要求、认可准则、规则的要求和本公司的实际情况，制定本管理程序。

本程序适用于本公司对认证人员的管理。

2. 相关文件

《质量管理体系认证规则》

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-RC01 2020 《认证机构认可规则》

GB/T 19011 《管理体系审核指南》

CNAS-CC131 《质量管理体系审核及认证的能力要求》

CNAS-CC121 《环境管理体系审核及认证的能力要求》

CNAS-CC125 《职业健康安全管理体系审核及认证的能力要求》

CNAS-GC01 《管理体系认证机构认证业务范围能力管理实施指南》

CNAS-TRC-012 《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》

GXRZJS-PC-02-B1 《管理体系认证过程管理程序》

GXRZJS-PC-11-B1 《能力分析和评价系统管理程序》

3. 术语和定义

3.1 能力 coexistence: 应用知识和技能实现预期结果的本领。

注 1: 经证实的能力有时是指资格。

3.2 能力获得 coexistence acquisition: 获得能力的过程。

3.3 技术领域 technical area: 以与特定类型管理体系及其预期结果有关的过程的共性为特征的领域。

注: 取决于不同的管理体系标准, 术语“技术领域”的应用方式可以有所不同。对于任何管理体系, 该术语都与管理体系标准范围内的产品、过程和服务有关。技术领域可由特定认证方案(例如 ISO/TS 22003 (CNAS-CC18))定义; 或者可以由认证机构定义。该术语用于涵盖不同管理体系领域传统使用的一些其他术语, 例如“范围”、“类别”、“行业”等。

3.4 认证人员: 认证人员包括六种, 分别是认证规则和认证方案制定人员; 认证申请评审人员; 认证审核方案管理人员; 认证审核人员(拟从事管理体系认证审核的人员); 认证决定或复核人员; 认证人员能力的评价人员。

3.5 其他相关服务人员: 公司除上述认证人员外的其他工作人员。

4. 管理职责

- 4.1 综合部负责公司认证人员的选择、使用及考核并提出培训需求, 负责组织认证人员的初始能力评价工作。
- 4.2 综合部负责招聘申请以及实施人员招聘工作。
- 4.3 综合部负责培训相关事宜。
- 4.4 各部门负责由本部门管理的相关人员的考核并提出培训需求。
- 4.5 总经理批准各类人员的聘任。

5. 管理程序

5.1 人员配置

综合部根据总经理确定的组织架构, 依照本公司经营业务所涉及到的职能确定各职能岗位, 编制公司的《岗位说明书》, 其中内容要包括: 岗位所属的部门、岗位职责、工作依据、工作流程等, 报总经理批准。

5.2 人员选择

综合部依照本公司业务发展战略、已开展和拟开展的技术领域、管理体系类型和地域等要求, 确定公司对认证人员的招聘需求。综合部应根据招聘需求制定认证人员的招聘计划, 并予以实施。

5.2.1 认证审核人员 (审核/技术专家)

5.2.1.1 审核员是指公司正式聘用的、具有 CCAA 审核员注册资格的、具有与认证领域相关的专业知识和实践经验, 熟悉行业相关法律法规要求; 理解和掌握认证依据标准或规范性文件; 熟悉认证认可相关标准及认证审核原则、实践和技巧; 了解企业管理和组织运作相关知识, 了解认证机构认证管理过程要求, 完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作的、有能力实施认证审核工作的人员。因认证行业的执业特点和审核人员的客观职业发展需要, 审核/审查员在执业时有专职和兼职之分。

专职审核员是指将审核工作作为本职工作, 与本公司签订专职审核员劳动合同, 并固定在本公司承担认证工作的审核员。专职审核员不能在其它任何单位承担任何专职工作。如学校的专职教师等, 即使具有审核员资格, 在与原服务单位解除劳动合同之前, 也不能作为本公司的专职审核员。

兼职审核员是指在不脱离本职工作的情况下与本公司签订劳务合同, 从事认证活动的审核员。

技术专家是指公司聘用的向审核组提供特定知识或技术的人员。在审核组中, 技术专家不作为审核员, 仅提供相关的专业技术支持。

综合部与有应聘意向的审核/技术专家进行沟通、联络, 收集、整理并核查

申报人员的能力相关材料。应聘人员需登记并提交相关的申请资料，包括：学历证书、职称证书、身份证、培训合格证书、审核/审查员资格证书的复印件。申请人应确保填报信息和所提交资料的真实性。

综合部负责收集、整理申请资料，对申请人的申请材料进行审查，确认申报资料的完整性，对申请人提交的审核员资格证书依据 CCAA 发布的人员注册公告进行核实，满足要求后交给相应专业能力评定人员进行专业能力的识别和评定。

专业能力评定：综合部负责对审核/技术专家专业能力进行评定。对审核/技术专家提交的申请资料，依据认证业务范围评定和专业管理要求以及“认证人员能力准则”（附件 1）的要求进行专业能力的评定，确定其专业能力代码。经专业能力的评定合格的审核/技术专家签署本公司的《保密与公正性承诺书》、《审核员劳动合同》。

5.2.1.2 审核员的行为准则

审核员的行为准则包括个人素质、审核原则、行为规范等。

1) 个人素质

- a) 有道德，即公正、可靠、忠诚、诚信和谨慎；
- b) 思想开明，即愿意考虑不同意见或观点；
- c) 善于交往，即灵活地与人交往；
- d) 善于观察，即主动地认识周围环境和活动；
- e) 有感知力，即能了解和理解环境；
- f) 适应力强，即容易适应不同处境；
- g) 坚定不移，即对实现目标坚持不懈；
- h) 明断，即根据逻辑推理和分析及时得出结论；
- i) 自立，即在同其他人有效交往中独立工作并发挥作用；
- j) 坚忍不拔，即能够采取负责人的及合理的行动，即使这些行动可能是非常规的和有时可能导致分歧和冲突；
- k) 与时俱进，即愿意学习，并力争获得更好的结果；
- l) 文化敏感，即善于观察和尊重受审核方的文化；
- m) 协同力，即有效地与其他人互动，包括审核组成员和受审核方人员健康，即身体状况良好；
- n) 有职业水准，即在工作场所表现出礼貌、尽责和基本上专业的行为举止；
- o) 有道德勇气，即愿意负责地、有道德地行事，即便这样做可能并不总是收到欢迎，或者有时可能遭到反对或引起对抗；

p) 有条理，即有效地管理时间、区分有限次序、策划，以及高效。

2) 认证审核原则

a) 诚实正直——职业的基础；

对审核而言，诚实、正直、保守秘密和谨慎应是最基本的。

b) 公正表达——真实、准确报告的义务；

审核发现、审核结论和审核报告应真实和准确的反映审核活动。报告在审核过程中遇到的重大障碍以及在审核组和受审核方之间没有解决的分歧意见。

c) 职业素养——在审核中勤奋，并具有判断力；

审核员应珍视他们所执行的任务的重要性以及审核委托方和其它对自己信任。具备必要的能力的重要因素。

d) 保密性——信息安全；

审核员应审慎使用和保护在审核过程中获得的信息。

e) 独立性——审核的公正性和客观性的基础；

审核员应独立于受审核的活动，并且不带偏见，没有利益上的冲突。审核员在审核过程中应保持客观的心态，以保证审核发现和结论仅建立在审核证据的基础上。

f) 基于证据的方法——在一个系统的审核过程中，得出可信和可重现的审核结论的合理方法；审核证据应是可证实的。由于审核是在有限时间内并在有限的资源条件下进行的，因此审核证据是建立在可获得的信息样本的基础上。抽样的合理性和审核结论的可信性密切相关。

3) 行为规范

a) 遵纪守法、敬业诚信、准确公正；——遵纪又守法；

b) 努力提高个人的专业能力和声誉；——专业声誉佳；

c) 帮助本人所聘用和管理的人员拓展其专业能力；——乐于助人；

d) 不承担本人不能胜任的任务；——不把海口夸；

e) 不介入冲突或利益竞争，不向任何委托方或聘用机构隐瞒任何可能影响公正判断的关系；——超然利益外；

f) 不讨论或透露任何与工作任务相关的信息，除非应法律要求或得到委托方和或聘用单位的书面授权；——保密是行家；

g) 不接受委托方及其员工或任何利益相关方的任何贿赂、佣金、礼物或任何其它利益，也不应在知情时允许同事接受；——送礼不能要；

h) 不有意传播可能损害审核工作或人员注册过程的信誉的虚假或误导性信息；——流言不转达；

i) 不以任何方式损害CCAA及其人员注册过程的声誉，与针对违背本准则的行为而进行的调查进行充分的合作；——不损注册名；

j) 不对受审核方既进行咨询又进行认证审核。——不一人事两家。

5.2.2 认证规则和认证方案制定人员

5.2.2.1 具有相应领域的专业知识和工作经验。

5.2.2.2 熟悉认证依据标准或规范性文件。

5.2.2.3 熟悉认证认可相关标准及认证程序要求。

5.2.2.4 熟悉相应领域有关法律、法规、技术标准及其他要求。

5.2.3 认证申请评审人员

5.2.3.1 熟悉认证依据标准或规范性文件。

5.2.3.2 熟悉相应认证领域划分并能正确判断认证委托人委托的认证领域和专业。

5.2.3.3 熟悉本机构相应领域专业资源配置情况。

5.2.4 认证审核方案管理人员

5.2.4.1 熟悉认证依据标准或规范性文件。

5.2.4.2 熟悉认证认可相关标准及认证程序要求。

5.2.4.3 能够识别各认证领域的专业特点。

5.2.4.4 能够根据认证客户的业务/产品/过程/组织结构的知识和信息识别其对审核方案，特别是对审核组的能力要求。

5.2.4.5 熟悉本机构相应领域专业资源配置情况。

5.2.5 认证决定或复核人员

5.2.5.1 具有认证领域相关的专业知识。

5.2.5.2 熟悉认证认可相关标准及认证审核原则、实践和技巧。

5.2.5.3 了解认证机构认证管理过程要求。

5.2.6 认证人员能力的评价人员

5.2.6.1 熟悉认证认可相关标准及认证程序要求。

5.2.6.2 能够识别各认证领域的专业特点。

5.2.6.3 熟悉认证流程及认证过程各阶段的专业管理要求。

5.2.6.4 掌握专业能力评定要求。

5.2.6.5 熟悉各类认证人员的能力准则，能正确选择对认证人员能力评价的方法，并能基于已有的证据准确判定受评价人员的能力与准则的符合性。

5.3 人员聘用

5.3.1 认证审核人员

5.3.1.1 综合部对应聘的认证审核人员依据“认证人员能力准则”（附件 1）的要求结合5.2中的规定，对应聘的认证审核人员进行综合评价，以确定是否聘用。

5.3.1.2 综合部负责为其办理合同或协议的签订等相关事宜。审核员、技术专家应分别填写“审核员/技术专家登记表”、“与质量、环境及职业健康安全有关的专业技术及管理工作经历”、“与 QMS、EMS、OHSMS 有关的审核工作经历”、“与 QMS、EMS、OHSMS 有关的咨询工作经历”，并提交能够证实本人教育、培训、经验、审核资格等方面的证明材料。审核员、技术专家需提供有关个人信息及资格身份的证明文件，并确保其所提供的证明文件真实、有效。

公司与所聘用的专、兼职审核员应签署《审核员劳动合同》、《兼职认证人员劳务合同书》，技术专家应签署《技术专家聘任协议》。

5.3.1.3 办理聘用手续时，所有审核员、技术专家应填写《保密与公正性承诺书》，承诺对公司和受审核方的有关信息保密。并根据“认证人员能力管理制度”（附件 2）的培训规定，参加相关培训，在审核安排前应认真阅读，熟悉和掌握认证行业相关的法律法规，和公司有关审核工作的要求和相关内容。

5.3.1.4 审核开始前，所有审核员、技术专家应填写《保密与公正性承诺书》，保证与受审核方无直接利害关系，并遵守审核公正性管理要求。

5.3.1.5 公司通过各种方式对审核员/技术专家进行持续的培训和教育，使其了解公司的工作人员守则和保密规定的相关要求，并遵照执行。

5.3.1.6 转机构审核员在使用前，综合部应依据 CCAA 认证审核员转换相关规定的要求，和合同的约定为其办理审核员的转入手续。

5.3.2 认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、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

5.3.2.1 对各领域的认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、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，依据《岗位说明书》、“初始资格准则（表1）”和“认证人员能力准则”（附件 1），结合人员选择中5.2中的相关规定进行初始能力评价，以确定是否聘任。

表 1 初始资格准则

人员内容	教育经历	执业资格	工作经历	培训经历
认证规则和认证方案制定人员	具备国家承认的大学专科（含）以上学历；相应专业以教	注册审核员资格	研究生学历相关人员应具有至少 2 年全职工作经历（含至少 1 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称）	QMS/EMS/OHSMS 管理体系认证的相关培训

	教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准		大学本科学历相关人员应具有至少 5 年全职工作经历（含至少 2 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大专学历应具有至少 6 年全职工作经历（含至少 4 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 专业工作经历从取得学历后算起	
认证决定或复核人员	具备国家承认的大学专科（含）以上学历； 相应专业以教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准	注册审核员资格	研究生学历相关人员应具有至少 2 年全职工作经历（含至少 1 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大学本科学历相关人员应具有至少 5 年全职工作经历（含至少 2 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大专学历应具有至少 6 年全职工作经历（含至少 4 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 专业工作经历从取得学历后算起	QMS/EMS/0HSMS管理体系认证的相关培训
认证申请评审人员	具备国家承认的大学专科（含）以上学历； 相应专业以教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准	无	研究生学历相关人员应具有至少 2 年全职工作经历（含至少 1 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大学本科学历相关人员应具有至少 5 年全职工作经历（含至少 2 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大专学历应具有至少 6 年全职工作经历（含至少 4 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称）	QMS/EMS/0HSMS管理体系认证的相关培训

			专业工作经历从取得学历后算起	
认证审核方案管理人员	具备国家承认的大学专科（含）以上学历； 相应专业以教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准	无	研究生学历相关人员应具有至少 2 年全职工作经历（含至少 1 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大学本科学历相关人员应具有至少 5 年全职工作经历（含至少 2 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大专学历应具有至少 6 年全职工作经历（含至少 4 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 专业工作经历从取得学历后算起	QMS/EMS/OHSMS管理体系认证的相关培训
认证人员能力的评价人员	具备国家承认的大学专科（含）以上学历； 相应专业以教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准	无	研究生学历相关人员应具有至少 2 年全职工作经历（含至少 1 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大学本科学历相关人员应具有至少 5 年全职工作经历（含至少 2 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大专学历应具有至少 6 年全职工作经历（含至少 4 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 专业工作经历从取得学历后算起	QMS/EMS/OHSMS管理体系认证的相关培训
审核人员	具备国家承认的大学专科（含）以上学历； 相应专业以教育部“普	注册审核员资格	研究生学历相关人员应具有至少 2 年全职工作经历（含至少 1 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大学本科学历相关人员应具有	QMS/EMS/OHSMS管理体系认证的相关培训

	通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准		至少 5 年全职工作经历（含至少 2 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大专学历应具有至少 6 年全职工作经历（含至少 4 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 专业工作经历从取得学历后算起	
其他相关服务人员	专科及以上学历	无	1 年及以上工作经历	同上

5.3.2.2 公司高级管理人员的聘任要求见《高级管理人员的选择、聘用、考核的管理程序》。

5.3.3 其他相关服务人员

依据《岗位说明书》中的相关要求能力评价，以确定是否聘任。

5.4 人员培训

5.4.1 认证审核人员培训工作的开展是公司从事认证审核工作的人员持续具备所需能力的一项重要手段，以确保通过培训后使得审核人员能够持续胜任审核实施工作。

5.4.2 综合部根据公司的发展需要和个人的发展趋势等客观需求，通过各种方式（包括外部培训、内部培训、审核实践中的培训等多种方式），有计划地安排和开展适宜、持续的专业培训/专业发展活动，确保公司正式聘用的审核员/技术专家以及其他人员其综合素质和执业能力始终可以得到有效的保持和提高。具体执行“认证人员能力管理制度”（附件 2）的相关规定。

5.4.3 综合部负责审核人员每年 CCAA 的继续教育的要求参加相应的培训的组织和实施工作。

5.4.4 综合部依据《岗位说明书》以及公司发展需要，组织其他相关服务人员的培训工作。

5.5 人员考核

5.5.1 认证人员聘任前考核：

公司依据5.2和5.3中规定的要求，由综合部对各类人员的能力进行评价，主要根据员工《审核员/技术专家登记表》，及其提供的相关资质证原件及复印件，结合观察和面谈情况对员工能力进行评价，从学历、资历、知识、技能、公正性影响因素及其他六方面对人员能力进行分析评价，确定是否聘任。将评

价结果记入《专业能力评价表》。

5.5.2 认证人员入职后考核：

5.5.2.1 专业评定

由综合部进行评定。

对满足初始任职条件的人员按QMS/EMS/OHSMS认证业务范围分类根据其专业工作经历进行专业评定，具体要求详见《能力分析和评价系统管理程序》。

5.5.2.2 认证活动实施过程中能力评价

由综合部进行评价。

审核员/技术专家在实施认证审核活动中，要接受本公司和受审核方的共同监督。在审核工作中，审核组长需对审核组成员/技术专家的工作情况及表现做出评价，见证人员对被见证人员工作情况及表现做出评价，填写《审核员 / 审核组长现场审核表现评价记录表》、《审核组长对组员工作质量评价表》。同时要求受审核方根据审核员在工作中的行为、表现做出评价，填写《审核人员工作质量反馈表》。

5.5.2.3 认证人员的年度评价

每三年由综合部进行人员年度评价。主要根据员工述职情况、年度继续教育情况和年度工作业绩对员工能力进行持续评价，根据评价情况确定是否留用或调岗或采取其他措施。

每三年由综合部组织见证评价人员开展例行审核员的见证，见证评价要求详见《能力分析和评价系统管理程序》。

5.5.2.4 其他相关服务人员的聘任、考核和评价执行公司的《岗位说明书》，综合部根据其工作业绩评价情况，确定是否留用或采取其他措施。

5.6 公正性管理

5.6.1 认证领域专职人员公正性管理

由综合部组织公正性委员会，对认证领域专职人员的学历、资历、知识、技能、公正性和其他六方面进行评价分析。从资产利益关系、管理利益关系、人员利益关系、与其他认证机构的关系四大影响公正性的因素进行评价分析，并由公正性委员会对存在的影响公正性的因素进行风险评价，制定应对风险的措施并予以评价，所有认证领域专职人员均需签署《保密与公正性承诺书》做出书面公正性声明，以确保认证领域专职人员在职能履行中保持必要的公正性。

5.6.2 认证领域审核过程中人员公正性管理

5.6.2.1 委派审核工作时由认证审核方案管理人员对委派的人员的利益冲突加以识别与管理，并确保其管理体系活动的客观性，并发表公正性声明。通过公

正性委员会对审核组成员（含技术专家）严格的审查，以确保关注并排除了导致审核公正性的如下因素：

- 1) 委派的审核组成员两年内没有参与客户体系的项目开发、咨询、培训活动；
- 2) 委派的审核组成员在两年内非客户的任职雇员；
- 3) 委派的审核组与向客户提供体系咨询机构无人员及资源共享，无账务结算、合作协议签订行为；
- 4) 客户非委派审核组成员的介绍，审核组成员也未接受任何形式的销售佣金或其他好处；
- 5) 委派的审核组成员未接受过来自本公司内部或外部咨询机构的公然或暗中的强迫威胁；
- 6) 审核组成员未与客户暗示、收受其提供任何形式的馈赠。

5.6.2.2 本公司在现场审核过程中享有获取充分评价管理体系符合性所需的信息的特别权利，所以审核组属于本公司合法委派有义务和责任对任何关于客户的专有信息予以保密。审核组在审核实施前签署“认证人员公正性和保密性声明”做出书面保密声明，认证决定或复核人员在做出认证决定之前做出书面公正性及保密声明，声明郑重承诺：本人与受审核方无直接利益关系，并在两年内未曾参与对受审核方的任何咨询活动。对于认证决定中接触到的任何非公开文件资料，本人承担保密义务，非获取客户最高管理层书面许可，绝不将关于客户的任何专有信息（含商业秘密）提供给无关的第三方。

5.6.2.3 为保证认证决定的客观公正，认证决定或复核人员不能为该项目审核组成员。

5.7 认证人员档案管理

5.7.1 认证人员的档案管理按《文件记录管理程序》执行。

综合部建立审核人员技术档案，对审核/审查员提交的个人的申请表、审核员专业能力评定表、审核员/审查员劳动合同、证书复印件、参加审核工作经历、业绩评定、工作评价、奖惩以及培训教育、专业状况、能力及可能提供的任何相关咨询服务的记录等收入个人技术档案。审核人员技术档案按人员编号，建立目录，由专人管理。综合部应记录审核/审查员资格，审核经历的更新情况，及时更新填写《员工履历表》。审核人员技术档案属保密文件，经批准后方可查阅、更改。

5.7.2 综合部负责建立认证人员档案，对人员聘任、使用、考核、培训等记录进行管理。负责公司所有认证员工基本信息的登记。

5.7.3 档案应字迹清晰，并适于保存；解聘人员档案保存期限为一年，一年后按规定销毁。

5.7.4 其他相关服务人员的管理

5.7.4.1 其他相关服务人员的档案管理按《文件记录管理程序》执行。

5.7.4.2 档案应字迹清晰，并适于保存；解聘人员档案保存期限为一年，一年后按规定销毁。

6. 相关记录

审核员/技术专家登记表

专业能力评价表

审核人员工作质量反馈表

审核组长对组员工作质量评价表

审核员 / 审核组长现场审核表现评价记录表

劳动合同

劳务合同

保密与公正性承诺书

附件 1：认证人员能力准则

一、管理能力方面：

管理能力包括以下几方面：领导领导、决策及风险控制能力、协调及合作能力、分析及问题解决能力、学习能力、适应能力、谈判能力等。

二、技术能力方面：

认证审核人员应具有审核的通用的审核知识与技能以及特定的知识与技能的能力。在确定审核/审查员的技术方面的能力准则时考虑了下列标准的要求：

CNAC-CC01:2015 附录A 对审核人员知识与技能的要求；

CNAC-CC121:2017 附录 A “EMS 审核和认证需具备的知识”；

CNAS-CC131:2017 附录 A “质量管理体系审核及认证的知识”；

GB/T19001-2013《管理体系审核指南》7.3 条款对人员知识与技能的要求；

CNAC-CC125:2018 附录 A “职业健康安全管理体系审核及认证的知识”；

技术能力方面具体要求详见下列各表（表 1-表 5）中的规定和要求。

表 1 审核员/技术专家/认证决定或复核人员专业能力准则

	专业能力	技术领域风险级别	学历	专业技术工作经历	技术职称	
审核员	详见： 《QMS/EMS/OHSMS 审核人员特定知识和技能一览表》	二、三级风险技术领域	相应专业大专以上	具有至少 1 年该专业的专业技术工作经历	或该专业中级技术职称	
			相关专业大专以上	具有至少 2 年该专业的专业技术工作经历	或该专业中级技术职称	
			非相应、非相关专业大专以上	具有至少 3 年该专业的专业技术工作经历	或该专业中级技术职称	
		一级风险技术领域	相应专业大专以上	3 年（含 3 年，本科以上 2 年）以上该专业的专业技术工作经历	或该技术领域对应专业高级技术职称	
			相关专业大专以上	4 年（含 4 年，本科以上 3 年）以上该专业的专业技术工作经历	或该技术领域对应专业高级技术职称	
			非相应、非相关专业大专以上	5 年（含 5 年，本科以上 4 年）以上相应专业的专业技术工作经历	或该技术领域对应专业高级技术职称	
		一般技术领域和高风险技术领域	或参加相应的专业技术培训且合格，该培训宜针对审核员的教育和工作背景而设定的；并且在有具有专业技术能力的审核员或技术专家的指导下完成相应技术领域一定数量的专业审核活动，如在一般风险技术领域不少于 4 次 10 个现场审核工作日，在高风险技术领域不少于 6 次 20 个现场审核工作日，而且审核活动覆盖了 CNAS-CC01 第 9 章与审核专业技术内容有关的要求，且经能力评价符合相应的专业技术能力要求。对高风险技术领域，不宜将不具备相应或相关专业专科以上学历、且不具备一定专业技术工作经历的审核员，仅以参加过一定数量的现场审核活动作为基本资格要求，评价为具备能力。			
技术专家			专业技术能力要求同相应技术领域审核/审查员专业技术能力要求。			
认证决定或复核人员（评价到大类）			专业技术能力要求同相应技术领域审核/审查员专业技术能力要求。			

注：

1. 专业培训技术内容应包括：相关行业的关键过程、作业指导书、管理技术、

相关技术标准及法律法规。

2. 对于申请人有偏离评价准则的情况，可采取专家面谈、专业考卷、专家现场验证等方式对其专业能力进行跟踪、评价。

3. 经过专业能力评价后，对于审核/审查员的专业扩项情况，应采取专家面谈、专业考卷、专家现场验证等方式对其专业能力进行抽查、验证，验证后的结果作为其最终专业能力评价的结果。

4. 风险等级划分参见 CNAS-TRC-12:2017《管理体系认证机构认证业务范围分类指南》和 CNAS-CC105《确定管理体系审核时间（QMS、EMS、OHSMS）》，职业健康安全风险级别划分参见 CNAS-SC125《职业健康安全管理体系 认证机构认可方案》

EMS：

- a) 环保专业指：环境工程、环境科学、环境监测等学科。
- b) 相关专业指：供排水工程、暖通工程、化学工程、生态科学、水资源科学、大气科学、植物保护、水土保持工程、野生动物与资源保护、劳动保护。
- c) 核安全技术等与相关业务范围的主要环境因素对应的专业学科。
- d) 环保工作经历通常是指：从事环境科研、环境治理、环境工程设计、环境影响评价、环境监测和环境规划、环境管理、清洁生产审计等工作的经历。
- e) 专业技术培训内容包括：相关行业的环境因素与环境影响、作业指导书、污染预防技术、主要法律法规等。

OHSMS：

- a) 职业卫生及安全工程类专业指安全技术及工程、职业卫生与职业病防治、劳动保护、消防工程、工业卫生、爆破工程、核安全技术、化工安全技术、武器弹药制造等专业。
- b) 职业健康安全相关专业指矿业工程、地质工程、冶金工程、化学工程、石油化工、机械工程、航空航天工程、建筑工程、船舶制造、环境工程、检测与测试技术等具有较强的工程技术背景的专业。
- c) 职业健康安全工作经历指从事职业健康安全管理、监测、工程、科研、安全评价等方面的经历。
- d) 专业技术培训内容包括：相关行业职业健康安全知识、作业指导书、危险源识别、风险评价与控制技术、主要法律法规等。

注：

1) 专业培训技术内容应包括：相关行业的评价标准/规范或其他规范性文件、特定的术语、流程及从业条件、适用于特定服务的法律、法规和其他相关要求、评价方法及相关抽样技术及其适宜的数据统计方法等。

2) 对于申请人有偏离评价准则的情况，可采取专家面谈、专业考卷、专家现场、验证等方式对其专业能力进行跟踪、评价。

3) 经过专业能力评价后，对于审查员的专业扩项情况，应采取专家面谈、专业、考卷、专家现场验证等方式对其专业能力进行抽查、验证，验证后的结果作为其最终专业能力评价的结果。

表 2：QMS/EMS/OHSMS 审核员/技术专家特定领域知识和技能要求一览表

QMS/EMS/OHSMS审核/查人员特定知识和技能一览表			
	知识和技能	特定领域的知识和技能（技术能力）	其他 （特定因素）
QMS	质量管理基本概念和质量管理原则、实务和技术；	a) 质量管理相关的术语和定义； b) 质量管理原则及其应用； c) PDCA（策划、实施、检查、处置）和过程方法的应用； d) 质量管理特定的文件结构、层级结构和相互关系； e) 范围和删减的适用性； f) 质量管理相关工具、方法、技术及其应用 质量管理工具、方法和技术包括： ——质量经济性原则； ——过程图示化技术； ——识别和监视顾客感受和满意度的方法； ——改进工具（如：精益生产、六西格玛、持续改善kaizen）； ——统计技术； ——风险管理方法； ——问题解决技术； ——过程的测量； ——根本原因分析。	1) 具有该领域的基本理论知识和一定的实践经验； 2) 熟悉该技术领域相关的组织的设计、声场、安装和服务的过程； 3) 能识别组织影响质量的关键活动，并能对其控制的有效性进行评价； 4) 熟悉该技术领域的有关法律、法规、技术标准及其他要求； 5) 适用时，具有特定行业的资格证书。
	质量管理体系标准和规范性文件	a) 认证过程中使用的有关质量管理体系标准和其他规范性文件及其应用； b) 质量管理体系标准和其他相关文件中的要素之间的相互作用。	
	经营管理实务	a) 基本的经营管理的概念、实务，以及方针、目标与结果之间的相互关系； b) 管理过程和相关术语。（这些过程应包括人力资源管理、内部和	

QMS/EMS/OHSMS审核/查人员特定知识和技能一览表			
	知识和技能	特定领域的知识和技能（技术能力）	其他 （特定因素）
		外部沟通，以及其他相关的支持过程。）	
	客户行业类别	a) 与客户行业类别相关的通用术语、过程和技术； b) 相关行业的实务。（一个行业类别可以理解为经济活动覆盖的相关技术领域的范围。）	
	组织环境	a) 与其宗旨和战略方向相关并影响其实现 QMS 预期结果的能力的内部和外部因素； b) 与组织 QMS 有关的相关方的需求和期望，包括对组织的产品和服务的要求； c) QMS 的边界和适用性，以确定其范围。	
	客户的产品、服务、过程和组织	a) 特定技术领域的术语和技术； b) 适用于某一技术领域的产品或服务的法规和规章要求； (法规和规章要求视同法律要求)。 c) 特定技术领域的过程、产品和服务的特性； d) 影响产品和服务质量的基础设施和工作环境； e) 外部提供的过程、产品和服务的代应 f) 组织的类型、规模、治理、结构、职能和相互关系，对质量管理体系的建立和实施以及认证活动的影响。	
EMS	环境术语	具有某一 EMS 技术领域使用的与环境相关的专有名词、定义和概念等知识。	1) 向大气的排放 a. 气体和颗粒物
	环境计量	具有适用于 EMS 技术领域和适用法规要求的，量化环境输出的知识。 示例：直接的、规范化的、总量的、标志性的以及加权的测量；模型；物料平衡。	具有向大气排放的气体、烟尘或颗粒物的污染源的类型（逃逸型排放、点源排放、面源排放）的相关知识【例如：挥发性有机物（VOCs），恶臭，酸性气体，碱性气体以及温室气体】。

QMS/EMS/OHSMS审核/查人员特定知识和技能一览表			
	知识和技能	特定领域的知识和技能（技术能力）	其他 （特定因素）
	环境因素及环境技术领域使用的环境监视和测量技术	具有与环境因素和 EMS 技术领域相适宜的环境监视和测量技术以及分析方法的 知识（包括校准和仪器维护）。示例：连续采样、周期采样和人工采样；异常状态下的观察。	b. 运行控制 具有用于控制大气排放的技术知识，例如：过滤技术、除尘技术、催化氧化技术等。
	识别和评价环境因素、环境影响	具有环境因素、环境影响及其环境重要性由来的知识。	c. 监视与测量 具有废气排放监视技术的相关知识，例如：观测排气筒的排放、在线监测和人工采样监测、空气采样和分析以及物料衡算。
	生命周期观点	具有包括在产品生命周期中组织可控制或可施加影响的环境因素评价在内的设计过程的知识。这包括与选择和使用输入材料相关的因素（例如：产品生产过程中对 原材料和循环材料、组件、能源、水以及其他资源的使用），也包括输出相关因素（废 弃物和排放物），以及来自产品的配送、使用和最终处置中的因素。 注：ISO/TR 14062 提供了更多的有关生态化设计的信息	2) 向土地的排放 向土地排放固体或液体的情况，可能来自于机械的、化学的或生物的过程；产品的生产或处置 过程；提供服务的过程；或者来自于自然灾害或意外情况。这些排放通常通过物理法（如淤泥收集 器、压力水管）、自然法（如堆肥）或化学处理法（一级、二级或三级）以及生物修复（植物的、厌氧的）等方法予以控制。
	环境绩效评价	具有环境绩效评价方面的知识，包括环境绩效参数，足以判定组织的环境绩效是否达到了其管理者设定的目标和指标。	a. 液体或固体的排放 具有向土地排放的知识，包括但不限于：重金属、多环芳烃（PAH）、石油产品、卤代烃、杀 虫剂、除草剂以及动物废弃物。
	合规义务	具有用于判断组织是否已经识别所有适用的法律法规和其他要求，并评价了其 与 法律法规和其他要求符合性的相关知识。	b. 运行控制 具有用于控制向土地排放的技术知识，例如：初级的或二级的隔离装置（围堰）和扩散（土地吸收率）。
	应急准备和响应	1) 具有足以判断组织是否已经识别了潜在的紧急情况并针对诸如下列的事件策划相关响应措施的知识： 事故排放对环境和生态系统所造成的特定影响 2) 适用时，具有足以评价组织在试验其应急响应措施，以及紧急情况发生后采取 的应急措施的有效性方面的知	c. 监视和测量 具有与向土地排放相关的水及土壤的监视、测量和分析技术的知识 3) 向水体的排放 向水体的排放，包括工业废水、生活污水和扩散型的径流（如农 药

QMS/EMS/OHSMS审核/查人员特定知识和技能一览表			
	知识和技能	特定领域的知识和技能（技术能力）	其他 （特定因素）
		识。	或杀虫剂因降雨而产生的转移）等的排放。这些污水可能会排入污水处理设施，也可能在处理前或处理后就直接排入了地表水和地下水。
	运行控制	具有运用与组织重要环境因素相适宜的运行控制的相关知识，包括利用合同方来实现目标和指标，并确保与组织的环境方针和对污染预防和持续改进的承诺相一致实施。	a. 地表水和地下水 具有有关地表水和地下水流动和特性的知识，包括水容量、悬浮的和溶解的固体、沉淀物、液体粘稠度和密度、挥发、酸化和富营养化的知识。
	与场所相关的因素	具有与场所相关的要素的知识。这些要素可能影响到组织的环境因素对周围区域、生态系统及社区的潜在影响。场所相关要素包括地理、气候、水文地质、地形地貌、土壤以及其他相关的物理条件。	b. 运行控制 具有 EMS 技术领域典型废液知识（如有机的、无机的）以及废液处理技术方面的知识（如好氧以及厌氧处理技术）。具有地表水排放（如天气原因）的技术以及地表水和地下水治理技术的知识。 c. 监视与测量 具有测量参数知识以及监视废液处理过程和（或）其他排放的技术知识。。例如参数包括生化需氧量（BOD）和化学需氧量（COD）、采样和分析、过程监视设备和检验。 4) 原材料、能源和自然资源的使用 a. 上游管理——自然资源的使用 具有资源消耗方面的知识，包括可再生和不可再生材料的获取、水资源短缺、森林消失以及土壤退化。具有可再生和不可再生能源的知识，将其转化为可用能的技术及环境影响的知识（包括气候变化、生物多样性），以及其应用限制因素等方面的知识。 b. 下游管理 具有与源削减、消耗、减量化、资源回收以及处理实践和过程相关的工艺和技术知识。

QMS/EMS/OHSMS审核/查人员特定知识和技能一览表			
	知识和技能	特定领域的知识和技能（技术能力）	其他 （特定因素）
			具有组织活动对环境，包括生物多样性的影响方面的知识。 c. 运行控制 具有针对不同 EMS 技术领域用于控制、监视和测量材料利用率的技术知识。 d. 监视和测量 具有与EMS 技术领域相关的能源控制和监视技术知识，包括运行和工艺技术 及低碳技术方面的知识。 5) 能量释放 a. 能量释放源 具有释放热、光、电磁辐射和电离辐射、噪音和振动等源的知识以及其潜在的环境影响的知识。 b. 运行控制 具有能量释放的测量、管理和控制方法的知识，包括过程管理及能量释放的削减和消除。 6) 废弃物 具有组织活动可能产生废料的相关知识。废物处理的相关知识，包括在考虑 最终的处置方案前，通过对过程的更改而实现避免、减少废物的产生，再利用或 循环利用废物。 a. 废物源 针对某一EMS 技术领域，具有相关活动产生废物的知识，包括废物的特性以 及其潜在的环境影响。 b. 运行控制 具有适用于EMS 技术领域的有关消除、源削减和废物最小化的方法学知识，包括废物的再利用、循环利用、处理及处置实践和过程的

QMS/EMS/OHSMS审核/查人员特定知识和技能一览表			
	知识和技能	特定领域的知识和技能（技术能力）	其他 （特定因素）
			知识。 具有有关固体和液体废物的运输和处置方法的知识，包括处理、焚烧以及在批准的垃圾填埋场进行填埋的知识。 7) 物理属性 具有有关建筑物、构筑物以及设备的物理属性（尺寸、形状和颜色与当地环境之间相互关系的知识。
OHSMS	职业健康安全术语、原则、过程和概念	每个职业健康安全管理体系审核/审查员应具备并保持最新的职业健康安全、职业健康安全管理体系的术语、原则、过程和概念的知识。职业健康安全、职业健康安全管理体系的术语，原则、过程和概念包括但不限于：——OHSMS管理体系的预期结果；——危险源和职业健康安全风险；——风险最小化或降低风险；——分级控制；——采购（包括外包和承包商）；——共同控制下的工作。	术语：技术领域 对于 OHSMS 来说，术语“技术领域”是与过程或服务及其相关的能使员工暴露在 OHSMS 风险中的危险源的共性有关的领域。 1) 具有相应技术领域的基本礼金知识和一定的实践经验了解其生产特点、工艺流程、设备设施等； 2) 掌握相应技术领域的危险源识别和风险评价以及风控
	组织环境	为了确定组织在其环境和与工作相关的活动内，恰当地识别了其职业健康安全管理体系的范围，包括边界和职业健康安全管理体系的适用性，职业健康安全管理体系审核组的人员应具备以下知识： ——组织环境相关的潜在问题的知识，以确定组织是否识别了会影响其达到职业健康安全管理体系预期结果能力的内外部问题； ——除工作人员外的其他潜在利益相关方的知识，以确定组织是否识别了工作人员和其他利益相关方的需求和期望。	制技术，对组织的危险源识别和风险评价的适宜性、充分性进行判断并评价风险控制措施有效性的能力 3) 掌握和理解运用相应技术领域适用的职业健康安全法律、法规、技术标准及其他要求的能力。 4) 适用时，具有特定的资格证书。

QMS/EMS/OHSMS审核/查人员特定知识和技能一览表			
	知识和技能	特定领域的知识和技能（技术能力）	其他 （特定因素）
	领导作用、工作人员协商和参与	职业健康安全管理体系审核组的人员应具备领导作用和文化对组织所起到的作用和影响的知识。应运用这些知识来评估一个组织的最高管理层是否证明其对职业健康安全管理体系的承诺并达到预期的结果。职业健康安全管理体系审核组的人员应具备参与和协商的方法论的知识，包括障碍和屏障，以确定组织是否具备了有效的工作人员及工作人员代表（如有）参与和协商的过程。	
	法律要求和其他要求	职业健康安全管理体系审核组的人员应具备工作中的健康和安全方面的相关法律要求和其他要求的知识，包括与职业健康安全技术领域相关的法律要求和其他要求的知识，以评价组织是否具有过程来识别、应用并定期评价适用的法律要求和其 他要求，包括：—— 工作人员和工作人员代表（如果有）的协商和参与； —— 个人医疗信息的隐私； —— 健康安全委员会的建立。	
	职业健康安全风险和机遇及其他风险和机遇	风险和机遇 职业健康安全管理体系审核组的人员应具备风险和机遇的知识，包括与职业健康安全技术领域相关的风险和机遇的知识，以评价组织是否在组织环境和职业健康安全管理体系范围内，运用了适当的方法识别了危险源， 并确定了职业健康安全风险和机遇，以及其他风险和机遇。 风险和机遇识别的相关方法和准则的例子包括定性和定量分析，例如：任务分析法、危险与可操作性研究	

QMS/EMS/OHSMS/审核/查人员特定知识和技能一览表			
	知识和技能	特定领域的知识和技能（技术能力）	其他 （特定因素）
		(HAZOPS)和失效模式和效应分析(FMEA)。 危险源识别 职业健康安全管理体系审核组的人员应具备危险源的知识，包括与职业健康安全领域相关的危险源的知识，以评价组织是否运用了适当的方法识别了组织环境和职业健康安全管理体系范围内的危险源。 危险源的知识应包括但不限于以下类别：—— 物理的；—— 化学的；—— 生物的；—— 社会心理的；—— 生理的；—— 机械的；—— 电的；—— 基于运动和能量的。危险源及其来源的知识应包括但不限于以下： —— 内部或外部来源或情况；—— 潜在的紧急情况；—— 多雇主工作场所；—— 工作场所和设施；—— 产品和服务设计，研究，开发，测试，生产，组装，建设，服务提供，维护或处理；—— 采购、承包商和外包；—— 新技术及其应用；—— 计划的或非预期的变更；—— 工作组织、人为与社会因素。 职业健康安全风险评估 职业健康安全管理体系审核组的人员应具有危险源识别和与职业健康安全风险评估，评价的方法论和准则的知识，包括与职业健康安全领域相关的上述知识，以评价组织是否在组织环境和职业健康安全管理体系的范围	

QMS/EMS/OHSMS/审核/查人员特定知识和技能一览表

	知识和技能	特定领域的知识和技能（技术能力）	其他 （特定因素）
		内，以适当的，主动的和系统性的方式应用了方法论和准则。 职业健康安全机遇 职业健康安全管理体系审核组的人员应具备提升职业健康安全绩效的过程的知识。 过程的知识应包括但不限于： —— 使工作适合于工作人员； —— 改变工作组织； —— 改变工作场所布局。	
	应急准备和响应	职业健康安全管理体系审核组的人员应具有潜在的紧急情况及其通常的响应的知识,包括组织环境下与职业健康安全技术领域相关的上述知识，以便评估一个组织 是否适当地： —— 识别了其潜在的紧急情况； —— 计划并测试其应急响应，包括外部响应； —— 通过应急演练和实际紧急情况中的响应（适用时）来评估其有效性。	
	绩效评价	职业健康安全管理体系审核组的人员应具备绩效评价的知识，以便评估组织是 否应用了适当的职业健康安全绩效评价方法，包括主动和被动的评价、定性和定量 的指标，并判断组织是否达到职业健康安全管理体系预期的结果。	
	消除危险源、降低职业健康安全风险	职业健康安全管理体系审核组的人员应具有消除危险源和降低风险的相关控制 措施或控制方法的知识，包	

QMS/EMS/OHSMS/审核/查人员特定知识和技能一览表			
	知识和技能	特定领域的知识和技能（技术能力）	其他 （特定因素）
		括与职业健康安全技术领域相关的上述知识，以便评价组织是否已应用了：—— 分级控制的概念，并应用恰当包括使工作适合于工作人员；—— 已选择的、适当有效的控制措施，包括潜在的不利影响的识别以及适用于 外部供应商的那些控制措施。	
	事件调查	职业健康安全管理体系审核组的人员应具有事件调查方法的知识，包括与职业 健康安全技术领域相关的上述知识，以便评价组织是否在其组织环境下及职业健康安全管理体系范围内实施了有效的调查，包括：—— 事件调查的相关方法和实例，如根源分析、故障树分析等 —— 确定消除原因的措施。	

表3 QMS/EMS/OHSMS审核人员通用技术（专业）能力准则

通用知识和技能	具体内容	要求
业务管理实践的知识	企业的组织类型、规模、治理、结构、工作场所管理等，熟悉相关行业规范、以及产品的工艺流程、生产制造、质量控制、环境因素、危险源、服务特性等， 熟练掌握数据分析相关知识及信息技术知识，熟悉体系文件系统，熟悉服务领域的相关理论知识和实践；	同前面的描述
审核原则、实务和技巧的知识	熟练掌握 GB/T 19011 等相关审核要求的规定， 清楚管理体系审核原则，熟悉对审核人员及审核过程的要求，熟悉适用的服务特性测评指标体系、判定原则及其评价方法。	需足以实施认证审核及评价内部审核过程。
特定管理体系标准和（或）规范性文件的知识	GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001 标准及其他规范性文件。与管理体系认证有关的法律法规、认证标准或规范。了解与服务组织业务相关的如安全、卫生、环境和保护消费者合法权益等法律法规要求和国家相关政策；熟悉适用于服务组织的法律法规及其运用；	需足以确定体系是否得到有效实施并符合要求。
认证机构过程的知识	包括：认证流程、认证审核管理要求、审核组工作须知、审核报告的编制、案卷归档等。	需足以按照认证机构的程序和过程开展工作。
客户业务领域的知识	包括行业规范、法规要求、服务特性的识别与管控等；掌握服务特性测评技术、方法、程序和使用的数据统计方法；熟悉服务组织的专业术语和服务特性	需足以在管理体系/服务标准或其他规范性文件的背景下理解该领域的期望。
客户的产品、过程和组织的知识	行业的客户的相关服务特性的识别与管控等，熟悉此类组织的运作过程， 具备相关知识；熟悉服务组织的服务流程，能识别该组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。	需足以理解该组织如何运行，如何应用管理体系/服务标准或其他相关规范性文件的要求。
与客户组织中的各个层级相适应的语言技能	熟悉通用术语、法规要求、行业规范等，能以专业且适宜的方式与相关客户各个层次进行良好沟通。	能够用适宜的术语、措辞和话语与组织任何层次的人员有效地进行沟通。
作记录和撰写报告的技能	/	能够以足够的速度、准确度和理解力阅读和书

通用知识和技能	具体内容	要求
		写，以记录、做笔记以及有效地沟通审核发现和结论。
表达技能及职业操守	/	能以容易理解的方式表述审核发现和结论。审核组长需能在公开场合（例如末次会议）表述与听众相适宜的审核发现、结论和推荐意见；并在认证活动过程中能遵守行业行为准则，作风正派。
面谈技能与公正性		能够通过提开放式、经过良好构思的问题并倾听、理解和评价对方的回答来进行面谈，以获取信息；并在整个过程保持客观公正，坚持原则及遵守准则。
审核管理技能	审核方案、审核计划、审核证据收集分析等形成审核发现等	能够实施和管理审核/审查，以在约定的时间框架内获取审核证据，审核/审查组长还要能够主持会议以有效地交流信息，并能够分配任务或在必要时重新分配

注 1:评价方法

- a) 记录审查（如教育、培训情况，学历、经历了解）
- b) 面谈
- c) 业绩考核
- d) 相关方（内部员工及外部客户、合作方等）意见反馈
- e) 观察
- f) 考试
- g) 其他

注：

- 1) 本项参考了 CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》附录 A 的相关规定。
- 2) 业务领域可理解为经济活动（例如航空航天、化工、金融服务）。

表 5 认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证规则和认证方案制定人员、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员、其他相关服务人员初始资格和能力准则

	项类	具体内容	认证申请评审人员 认证审核方案管理人员	认证人员能力的评价人员	认证规则和认证方案制定人员 认证决定或复核人员	其他相关 服务人员
初始 资格 准则	学历（教育经历）		具备国家承认的大学专科（含）以上学历； 相应专业以教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准	具备国家承认的大学专科（含）以上学历； 相应专业以教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准	具备国家承认的大学专科（含）以上学历； 相应专业以教育部“普通高等学校本科专业目录”及“学位授予和人才培养学科目录”为准	大专及以上学历
	执业资格		无	无	注册审核员资格	无
	工作经历		研究生学历相关人员应具有至少 2 年全职工作经历（含至少 1 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大学本科学历相关人员应具有至少 5 年全职工作经历（含至少 2 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大专学历应具有至少 6 年全职工作经历（含至少 4 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 专业工作经历从取得学历后算起	研究生学历相关人员应具有至少 2 年全职工作经历（含至少 1 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大学本科学历相关人员应具有至少 5 年全职工作经历（含至少 2 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大专学历应具有至少 6 年全职工作经历（含至少 4 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 专业工作经历从取得学历后算起	研究生学历相关人员应具有至少 2 年全职工作经历（含至少 1 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大学本科学历相关人员应具有至少 5 年全职工作经历（含至少 2 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 大专学历应具有至少 6 年全职工作经历（含至少 4 年专业工作经历或取得所在专业中级（含）以上职称） 专业工作经历从取得学历后算起	1 年及以上工作经历
	培训经历		QMS/EMS/OHSMS 管理体系的相关培训	QMS/EMS/OHSMS 管理体系的相关培训	QMS/EMS/OHSMS 管理体系的相关培训	QMS/EMS/OHSMS 管理体系的相关培训
通用 知	审核原则、实践和技巧的知识	GB/T19011 等相关审核要求的规定	/	/	需足以理解认证审核/审查报告	/
	认证机构过程的知识	认证流程、认证审核管理要求、审核报告的编制、案卷归档等			需足以根据提交复核的信息确定是否达到认证机构的期望	/

识 和 技 能	特定管理体系/服务标准和规范性文件的知识	GB/T19001 、 GB/T24001 、 GB/T45001、服务标准及其他规范性文件	需足以指派有能力的审核组成员以及准确地确定审核时间。	/	需足以根据认证审核/审查报告作出决定	/
	客户业务领域的知识	行业规范、法规要求、环境因素/危险源的识别与管控等			需足以在管理体系/服务标准或其他规范性文件的背景下理解审核报告。	/

	项类	具体内容	认证申请评审人员 认证审核方案管理人员	认证人员能力的评价人员	认证规则和认证方案制定人员 认证决定或复核人员	其他相关 服务人员
	客户的产品、过程和组织的知识	行业的客户的相关产品的生产制造、工艺流程、品质控制要点、环境因素的识别与管控、危险源的识别与管控等，熟悉此类组织的运作过程，具备相关知识。			/	/
特定知识和技能	QMS 领域		1) 具有认证过程中使用的质量管理体系标准和其他规范性文件的相关知识。 2) 具有与相关行业实务有关的通用术语和过程方面的知识。 3) 具有客户产品、过程和组织类型、规模、治理、结构及外包活动方面的知识。		1) 应具有下列知识： a) 质量管理相关的术语和定义； b) 范围和删减的适用性； c) 质量管理的相关工具、方法、技术及其应用，对认证过程的影响。 2) 具有认证过程中使用的质量管理体系标准和其他规范性文件的相关知识。	/
	EMS 领域		1) 具有环境专有词汇和定义的相关知识。 2) 具有环境因素以及相关环境影响的知识。 3) 组建一个有能力的审核组，应具有与受审核方场所相关因素的知识，包括可能受组织活动影响的周边的敏感环境（例如：湿地、植物群、动物群以及人类社区）		1) 具有EMS 技术领域的环境专有词汇和定义的相关知识。 2) 具有环境因素、环境影响及确定重要性过程的相关知识。 3) 具有环境绩效评价的相关知识。 4) 具有适用法律法规和其他要求的相关知识。	/
	OHSMS 领域		1) 具有安全管理专有词汇和定义的相关知识。 2) 具有风险评估以及相关职业安全风险的知识。 3) 组建一个有能力的审核组，应具有与受审核方场所涉及有毒、易燃、易爆、强腐蚀、放射性等危险品及存放场所相关的知识		1) 具有OHSMS 技术领域的安全管理专有词汇和定义的相关知识。 2) 具有危险源识别、风险评估及确定重要性过程的相关知识。 3) 具有职业健康安全绩效评价的相关知识。 4) 具有适用法律法规和其他要求的相关知识。	/

	项类	具体内容	认证申请评审人员 认证审核方案管理人员	认证人员能力的评价人员	认证规则和认证方案制定人员 认证决定或复核人员	其他相关 服务人员
		职业健康安全术语、原则、过程和概念 应具有和保持最新的职业健康安全术语、原则、过程和概念的知识。职业健康安全和职业健康安全管理的术语、原则、过程和概念包括但不限于：—— 职业健康安全管理体系的预期结果；—— 危险源和职业健康安全风险；—— 风险最小化和降低风险；—— 分级控制；—— 采购（包括外包和承包商）；—— 共同控制下的工作。 组织环境 —— 与场所相关的因素，以及场所和组织的活动相关的风险和复杂程度方面的 知识，以便确定审核时间和选择有能力的审核组；—— 用于确定组织环境及其工作相关的活动内的拟认证范围适宜性的知识。	/	1 职业健康安全术语、原则、过程和概念 职业健康安全术语、原则、过程和概念包括但不限于：—— 职业健康安全管理体系的预期结果；—— 危险源和职业健康安全风险；—— 风险最小化或降低风险；—— 分级控制；—— 采购（包括外包和承包商）；—— 共同控制下的工作。 2 组织环境 应当具备足够的下述知识，以判断审核组 是否恰当地确认了组织环境及其与工作相关活动内的职业健康安全管理体系范围、 边界和适用性：—— 与组织环境有关的潜在问题；—— 潜在在其他利益相关方。 3 领导作用、工作人员的协商和参与 应具备领导作用、文化、工作人员和工作人员代表（如有）的协商和参与的作用和影响的知识。 4 法律要求和其他要求 应了解与工作中健康和安全的法律要求和其他要求。 5 职业健康安全风险和机遇及其他风险和机遇 5.1 危险源识别 应具备危险源和其识别方法的知识，包括与职业 健康安全技术领域相关的上述知识。 复核审核报告和做出认证决定的人员应具有下列危险源类别的知识，包括但不限于：—— 物理的；		

	项类	具体内容	认证申请评审人员 认证审核方案管理人员	认证人员能力的评价人员	认证规则和认证方案制定人员 认证决定或复核人员	其他相关 服务人员
					—— 化学的； —— 生物的； —— 生理的； —— 机械的； —— 电的； —— 社会心理的； —— 基于运动和能量的。 5.2 职业健康安全风险评估 应具有评价职业健康安全风险评估的方法论和准则 的知识，包括与职业健康安全领域相关的上述知识。 5.3 职业健康安全机遇 应了解职业健康安全机遇的概念。 6 绩效评价 应具有职业健康安全绩效评价方法的知识。 7 消除危险源、降低职业健康安全风险评估 应具备分级控制的概念的知识。 8 事件调查 应具备事件调查方法的知识。	

附件2：认证人员能力管理制度

1. 目的范围

本制度规定了管理体系认证人员能力的评价、使用、培训、发展和持续监督考核的要求，以保证从事认证活动的人员具备履行职能所需的能力，确保公司提供可信任的认证活动。

适用于本公司管理体系认证活动的认证审核人员、认证申请评审人员、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（同时作为培训人员）以及认证规则和认证方案制定人员等认证人员。

2. 相关文件

GXRZJS-PC-23 《高级管理人员的选择、聘用、考核的管理程序》

GXRZJS-PC-11 《能力分析和评价系统管理程序》

GXRZJS-PC-01 《认证人员聘任、使用、考核、培训管理程序》

GXRZJS-PC-12 《审核员见证评价管理程序》

3. 管理职责

3.1 综合部组织认证中心等部门，组成人员能力评价小组，对认证审核人员、认证申请评审人员、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、认证规则和认证方案制定人员、其他相关服务人员的初始能力进行评价；

3.2 综合部组织认证中心等部门，组成人员能力评价小组，对认证审核人员、认证申请评审人员、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、认证规则和认证方案制定人员、其他相关服务人员在履职过程中的能力进行监督和考核评价，对人员能力进行年度考核评价；

3.3 综合部对认证领域专业能力进行评定；

3.4 总经理对认证规则和认证方案制定人员的能力进行评价，负责对人员评价及考核结果的批准。

4. 管理要求

4.1 能力评价的原则、方法及人员能力准则

4.1.1 评价原则

1) 技术领域分类和业务范围分组管理原则：

以各认证领域的技术领域分析为基础，进行各业务范围的专业分析，按技术领域关联度对各业务范围进行专业分组。评定认证审核人员具有某小类专业能力，按分组原则可评定具备同小组中其它小类的专业能力，并根据专业分组之间的关联度按一定条件评定另一分组小类专业能力。

2) 风险分级原则:

对各认证领域的业务范围按风险程度进行分级, 具备高风险能力可覆盖相同技术领域低风险业务范围, 具备低风险能力者扩高风险能力需具备经过培训和/或审核经历等条件。三级风险经过培训、面试或见证等方式即可评定其专业能力。

3) 能力证实原则:

评价以能力满足为准则, 在经证实能力具备的情况下, 规定资格条件可根据人员的具体情况进行适当调整。

4) 模块管理原则:

对人员能力实施模块管理, 分为管理能力、技术能力。不同职能的关键人员依据能力准则按需进行不同模块能力评价。能力按领域进行管理。各领域专业审核人员的专业能力均评定到小类。

4.1.2 评价和证实方法

可采用的评价和证实的方法包括记录审查、信息反馈(包括客户信息反馈、组长信息)、面谈、培训、考试、工作情况观察(包括现场审核见证)等。根据具体情况选用一种或几种组合方式进行评价和证实。人员能力评价证实方法及其适用条件参见附录 1《人员能力评价证实方法及其适用条件》。

评价证实方法选用应考虑如下因素:

a) 评价所依据的能力准则的具体内容

业务职能和技术领域能力要求;

人员学历、所学专业、技术背景、工作经历、现有能力范围;

技术领域和业务范围的风险分级和分类分组;

b) 评价目的: 例如: 初次聘用、持续监视、扩大能力范围、能力要求更新后的补充评价等。

c) 已建立的对被评价人能力的了解和信心。

4.1.3 人员能力准则;

各类人员资格和能力准则详见《认证人员资格准则和能力准则》。

4.1.4 审核员的能力管理

1) 新入职审核员

新入职审核员包括: 外机构转入我机构的级别审核员、在我机构由实习转为级别审核员、在我机构新挂职的实习审核员。

上述人员在参与审核前需实施首次见证。我机构由实习转为级别审核员的人员, 可用CCAA晋级见证替代机构首次见证。

审核员升为组长需实施组长见证。

外机构转入我机构的级别审核员，原有审核组长资格，经批准可同时完成首次见证及组长见证。

2) 新扩展认证领域人员

新扩展认证领域人员是指在我公司已具备一个或多个级别审核员资格，需扩展其他相应的技术领域专业能力的人员。

3) 新扩展专业人员

新扩展专业人员是指在同一技术领域中扩展其它中类或小类的专业能力的人员。

4.1.5 技术专家的能力管理

对技术专家只评价专业能力。评价证实方式可采用工作经历核实、面谈、审核组反馈等。填写《审核员技术专家调查表、专业工作经历表、专业能力评定表》，技术专家经评价不合格不能使用，也不再补充培训或再次评价。

审核员的监控和保持评价

1) 动态评价和定期评价

对审核员进行日常动态监控，监控由综合部实施，监控信息纳入保持评价。保持评价实施动态评价和定期评价相结合的评价方法：

a) 动态评价：常规情况下，对审核人员实施能力动态评价，评价依据为现场审核的受审核方反馈信息、审核组长反馈信息、认证中心案卷反馈信息、专业能力评价人员评价结论、见证评价人员见证报告、申投诉信息、部门工作质量评价等；发生受审核方、审核组长或认证决定或复核人员对审核人员能力有严重质疑时，可实施动态评价，必要时实施现场见证，填写《审核员、审核组长现场审核表现评价记录表》。

b) 定期评价：对审核员和组长定期见证评价周期为三年。对评价中能力不满足要求的审核人员，可根据实际情况增加现场见证评价的频次。填写《审核员、审核组长现场审核表现评价记录表》。可与审核员资格保持一起安排见证。

2) 审核员资格保持

审核能力应通过现场审核予以保持。综合部负责审核员能力保持，并对审核员的审核能力保持情况进行监控统计。对于不能保持审核能力的兼职人员，应在使用前进行再次评价。

3) 能力发展

根据审核员认证领域资格和专业能力和审核需求制定审核员能力发展计划，综合部负责制定机构审核员能力年度发展计划制定，经确认后负责落实。

4) 培训

对新进公司审核员、新升级审核员、初次担任审核组长人员进行审核管理要求培训，内容包括但不限于：认证流程、认证审核管理要求、审核组工作须知、审核报告编制、案卷归档要求等。

实习审核员也应适时进行以上内容的培训。现场审核时承担技术指导的审核员也应对实习审核员进行指导培训。

必要时，应组织对所有审核员的培训，以使审核员了解相关管理要求。当认证审核要求和相关规范发生变化时，应及时组织审核员培训。

对审核员、审核组长的培训,可根据实际情况灵活安排培训,可采取一对一培训、集中培训、委托外部培训等方式。培训后宜相关人员对其培训效果进行评价,以确认是否满足要求。

应根据认证业务发展和人员能力发展的需要,开展对审核员的认证业务、专业技术、管理、标准等多方面培训,以保障审核员的知识、技能和能力得到保持、发展和提高。

综合部负责组织审核员培训。

4.2 审核组长能力管理

4.2.1 初始评价

综合部根据《认证人员资格准则和能力准则》提出实习组长人选,经培训考核合格后,可担任审核组长。评价方式为考试,记录为考卷或培训记录表。培训教师应为具有组长资格的审核员。

审核组长资格按认证领域管理,已获正式组长资格的人员,当取得其他认证领域审核员资格后即获得该领域的组长资格。

4.2.2 监控和保持评价

对审核组长监控和保持评价方法参见审核人员监控和保持评价方法,一般每年至少承担1次审核组长。

4.2.3 认证申请评审人员和认证审核方案管理人员能力管理

4.2.3.1 初始评价

由综合部依据《认证人员资格准则和能力准则》提出认证申请评审人员和认证审核方案管理人员的人选,经过培训、考核合格后。由综合部对其进行综合评价,并填写《专业能力评定表》报总经理批准。

4.2.3.2 监控和保持评价

对认证申请评审人员和认证审核方案管理人员实施的监控结合受理评审工作质量反馈、年终工作个人总结、部门工作质量评价等的信息进行评价。记录

年度考核登记表。

4.2.3.3 能力扩展

增加新的认证领域时，由综合部依据《认证人员资格准则和能力准则》提出认证申请评审人员和认证审核方案管理人员的人选，经过综合部培训、考核合格。由综合部对其进行综合评价，并填写《专业能力评定表》报总经理批准。

4.2.3.4 培训

综合部负责组织对初次上岗人员的培训及新增加领域的培训；认证中心等部门予以配合。

认证申请评审人员的培训内容应包括：认证流程、申请评审的管理要求、受理条件、业务范围代码分类、认证领域管理体系/服务标准、所涉及申请组织业务和技术、产品、过程、组织、文化习俗的知识。

认证审核方案管理人员的培训内容包括：相关认可规范、认证流程、认证审核管理要求、审核策划和计划要求。当以上要求发生变化时应及时组织培训。

4.3 认证决定或复核人员能力管理

4.3.1 初始评价

由综合部按照《认证人员资格准则和能力准则》的要求，提出认证决定或复核人员人选，通过面试、笔试、案卷试审议等形式证实其能力，填写《专业能力评定表》进行评价和审批。

4.3.2 监控和保持评价

对认证决定或复核人员实施的监控依据受理评审工作质量反馈、年终工作个人总结、部门工作质量评价等的信息。发生严重认证决定错误或其它必要情况时，可实施动态评价，监控和评价管理由综合部负责。

4.3.3 能力扩展

认证决定或复核人员增加新的认证领域时，应对新认证领域特定要求进行培训并考试合格，由综合部负责管理。

4.3.4 培训

培训内容应包括认证流程、认证要求、认证决定程序和条件、认证标准、相应认证领域和技术领域的相关法律法规政策、技术标准和规范等相关要求。当上述要求发生变化时，应及时组织培训。培训由综合部负责。

4.4 认证规则和认证方案制定人员能力管理

4.4.1 能力管理流程

综合部组织初始评价——用人部门日常监督及定期考评/相关方反馈——综合部组织培训、转岗或其它。

4.4.2 初始评价

由综合部依据认证人员能力准则/认证人员能力准则提出人员的人选，经过培训、考核合格后。由综合部对其进行综合评价，并填写《专业能力评定表》，报总经理批准。

4.4.3 监控和保持评价

对认证规则和认证方案制定人员实施的监控结合相关方反馈、年终工作个人总结、部门工作质量评价等的信息进行评价。记录综合部年度考核登记表。

4.4.4 能力扩展

增加新的认证领域时，由综合部依据《认证人员资格准则和能力准则》提出认证规则和认证方案制定人员的人选，经过综合部培训、考核合格。由综合部对其进行综合评价，并填写人员能力评价表报总经理批准。

4.4.5 培训

对认证规则和认证方案制定人员的培训内容包括：相关认可规范、认证流程、认证审核管理要求、审核策划和计划要求。当以上要求发生变化时应及时组织培训。培训由综合部负责。

4.5 认证人员能力的评价人员的管理

4.5.1 能力评价人员分类

能力评价人员包括人员能力初始评价和专业能力评价人员。

4.5.2 能力评价人员审批

由综合部组织相关人员经过培训、考核合格，并提报总经理批准后实施相应能力评价工作。

5. 相关记录

劳动合同

劳务合同

见证人员评定名录

审核员技术专家调查表

专业工作经历表

专业能力评定表

保密与公正性承诺书

审核人员工作质量反馈表

审核组长对组员工作质量评价表

审核员、审核组长现场审核表现评价记录表