

# 北京国标联合认证有限公司



## 审核员手册

文件编号：ISC-ZY-01-01

发布日期：2020 年 05 月 15 日

实施日期：2020 年 06 月 01 日

修改日期：2025 年 04 月 01 日

版 次：B/4



人 本    责 任  
精 进    协 同

公司名称：北京国标联合认证有限公司

联系电话：010-5824 6011

官 网：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱：[service@china-isc.org.cn](mailto:service@china-isc.org.cn)

©版权 北京国标联合认证有限公司

## 目 录

一、 综述 .....	1
1.1 目的 .....	1
1.2 审核人员的行为准则.....	1
二、 审核人员管理办法 .....	2
2.1 审核人员通用管理办法.....	2
2.2 技术专家管理办法.....	7
2.3 审核组长管理办法.....	8
2.4 专职审核员管理办法.....	9
2.5 见证评价人员管理办法 .....	11
三、 审核人员专业能力评定要求.....	12
四、 审核员注册管理要求.....	12
五、 认证审核程序及要求.....	13
5.1 接受审核任务.....	13
5.2 文件审核 .....	13
5.3 审核计划 .....	16
5.4 现场审核前准备和专业培训 .....	18
5.5 首末次会议 .....	19
5.6 审核及审核记录.....	20
5.7 审核中的沟通与控制.....	22
5.8 给出审核结论.....	23
5.9 不符合项与关闭.....	24
5.10 审核报告 .....	26
5.11 异常/突发事件的处理 .....	26
5.12 审核案卷整理上报.....	28
5.14 认证情况通报制度.....	29
5.15 认证标志的使用.....	29
附件1： 第一阶段和第二阶段的审核要点 .....	31
附件2： 结合审核 .....	38
附件3： 受审核方资质和许可.....	41
附件4： 首末次会议介绍内容(提纲) .....	44
附件5： 与审核有关的风险及其对策 .....	50
附件6： 审核全过程应与审核部及时沟通的问题提示表 .....	53
附件7： 现场审核技巧举例(以质量管理体系审核为例) .....	54

## 一、综述

### 1.1 目的

本手册旨在为本公司审核组提供从事质量、环境、职业健康、食品安全管理体系、危害分析与关键控制点、能源、诚信、测量管理体系审核、服务认证审查和产品认证检查工作的指导，并明确北京国标联合认证有限公司（简称 ISC，以下称本机构）对审核工作的要求。

### 1.2 审核人员的行为准则

1.2.1 审核员应按照公司本手册“二、审核人员管理办法”及签署的《公正性和保密声明书》、《认证人员守信承诺书》要求，执行审核任务。应遵守道德行为，即诚信、公正、正直、可靠、忠诚、谨慎地对待审核；应公正表达，即真实、准确地作出报告；应自觉维护公司形象及审核员的声誉，保持审核的独立性，确保审核发现和审核结论建立在证据的基础上。

1.2.2 审核组长必须以身作则，严格执行审核员行为准则，并对审核组其他成员是否遵守审核员的行为准则负有监控责任。如发现有违反准则的行为必须坚决制止并向公司审核部反映。如审核组长不采取有效措施制止或不向公司反映，公司将视情节轻重按本手册“审核人员管理办法”执行。

1.2.3 本机构要求审核员在审核中对出现的以下问题应作出恰当处理：

- （1）审核员在审核现场注意不要贬低咨询机构或其他认证机构；
- （2）兼职审核员须以 ISC 的名义开展审核，不允许在审核过程中从事与 ISC 本次审核无关的其他业务活动，包括宣传所在单位的业务及出示所在单位的名片；
- （3）审核员须严格按照公司要求，在受审核方报销与本次审核有关的交通费用（严禁连续审核时在不同受审核方重复报销、严禁审核员报销与本次审核项目之外的费用），并要求审核员填写《审核员报销费用清单》；
- （4）一般情况下，审核员应乘坐高铁二等座、硬卧或汽车，如乘坐高铁一等座、软卧或飞机需事先征求受审核方同意或得到审核部调度的通知；
- （5）不允许审核员在审核期间利用受审核方的电话或宾馆电话，从事与审核无关的业务活动；
- （6）严格执行审核员行为准则要求，拒绝接受影响认证结果的贵重礼品、礼金（人民币200元以下的特产除外）；
- （7）不允许审核员参加旅游活动，更不允许主动提出要求；
- （8）保持审核组的团结，不允许审核员将不同观点暴露在受审核方面前或在受审核方面前议论公司及公司其它审核人员；
- （9）杜绝审核员对接收到的市场、培训信息不传递，而擅自进行培训或其他干预市场的行为。

## 二、审核人员管理办法

### 2.1 审核人员通用管理办法

#### 2.1.1 审核人员的职责

- 2.1.1.1 遵守国家法律法规、公司的规章制度和 CCAA 审核员行为准则，不接受任何形式的商业贿赂。
- 2.1.1.2 服从公司的审核任务安排，达到规定的工作要求，积极完成公司分配的其他工作，并对自己审核的有效性和记录负责。
- 2.1.1.3 审核过程中坚持公正、客观、科学的原则，为受审核方提供规范的审核服务。
- 2.1.1.4 努力提高个人素养，追踪行业发展动向，保持专业知识更新，不断提高审核能力。
- 2.1.1.5 与公司建立畅通的联系渠道（如：有效的通信联系地址、联系电话、电子邮箱等），如有变更及时通知公司。
- 2.1.1.6 审核人员应配合监督委员会的检查活动，并及时向审核部报告。
- 2.1.1.7 审核员现场审核时，应持有效证明。
- 2.1.1.8 审核过程中，公司指定管理人员采取参与审核、电话检查等方式对审核组人员的审核工作进行管理监控，审核组长需配合。

#### 2.1.2 审核员的聘用

##### 2.1.2.1 聘用的基本条件

- (1) 取得 CCAA 的注册资格和注册证书及公司批准的相应领域资格；
- (2) 能够正确执行有关认证的方针、政策、法规，具有相应的测量、质量、环境、职业健康安全、食品安全质量管理、危害分析和关键控制点、能源、诚信和服务等知识，熟悉相应的管理体系和服务标准；
- (3) 具有一定的组织管理、综合评价和解决审核工作中的实际问题的能力；
- (4) 具有有关认证领域的审核能力和相应技术领域的专业审核能力；
- (5) 行为表现满足国家《认证认可条例》、公司《审核员手册》、《公正性和保密声明书》、《认证人员守信承诺书》的相关规定；
- (6) 身体健康。

##### 2.1.2.2 聘用程序

- 2.1.2.2.1 取得 CCAA 注册资格的各领域审核员均可向本公司提出申请，经人力资源部同意后，提交申请材料，办理聘用手续；
- 2.1.2.2.2 对由外机构拟转入的审核员须经其原执业机构及本机构对其转机构信息、资料进行确认，并通过认证认可协会转换执业机构批准后，办理聘任手续；
- 2.1.2.2.3 符合聘用要求的审核员需提供身份证、学历证、职称证、注册证书等资质证明的扫描件及《人员信息登记表》；
- 2.1.2.2.4 对于初次聘用的认证人员，需要由人力资源部对被聘用人实施初始评价，评价合格者签署公司的《公正性和保密声明书》、《认证人员守信承诺书》及聘用合同，聘用合同由公司总经理或总经理授权人（人力资

源部经理) 签署。

2.1.2.2.5 按要求填写《人员信息登记表》和《审核员审核经历统计表》，人力资源部收到资料后进行审查及专业能力评定；

2.1.2.2.6 聘用期内，如果审核员违反国家或公司规定，公司有权解聘。

2.1.2.2.7 审核员应按《认证认可条例》规定，只能在一个认证机构从事管理体系认证工作，不能以任何方式从事咨询活动。与本公司签订聘用合同后，若要解除合同，需提前一个月以书面方式提出申请，并需得到公司的书面批准后方可离职。

2.1.2.2.8 公司网站上，设置了“审核员专区”，供审核员查询与个人信息、注册资质、专业评定有关的信息，账户名称为ISC-审核员档案号，初始登录密码为手机号码，审核员登录后，应立即更改密码，确保信息安全。

### 2.1.3 审核人员的培训

根据公司业务和个人发展的需要，公司为审核员提供必要的培训，帮助审核员提高审核能力、管理能力和专业能力。培训包括入职培训、年度培训、阶段性培训及特定培训等。入职培训包括审核员首次参加审核前；级别审核员首次做组长前；除此之外，审核人员还能得到的培训有：审核标准的培训、审核管理的培训、专业技术领域培训、法律法规及要求的培训、案卷要求培训等等。

培训方式采取集体面授、公司网站发布、网络培训及有针对性的一对一培训等方式进行，培训效果评价采取电话抽查学习结果、笔试等方式。

本公司举行的（网络）培训活动，要求审核员积极参加，审核员直播课程出勤率不低于50%；直播课程回看和录播课程参加培训内容需要达到100%。

### 2.1.4 审核人员评价考核

公司对审核人员进行评价有初始评价、见证评价、动态评价、年度评价等手段和方式。

#### 2.1.4.1 初始评价

根据 QP02《认证人员能力评价程序》规定要求，人力资源部对进入公司的审核人员应进行基本素质和专业能力等方向性的初始评价。对照其教育经历、专业背景、工作经历、体系审核经历等对其基本能力和专业能力等方面评价后填写《人员信息登记表》；

#### 2.1.4.2 见证评价

见证评价分为审核员初始能力见证、审核员专业能力见证、定期见证及组长见证。

##### 2.1.4.2.1 审核员初始能力见证

由本机构培养并推荐晋级的审核员，在作为正式审核员承担审核任务前至少完成一次现场见证评价活动（包括实习晋级见证）。

从其他机构转入的审核员，在初次聘用后的第一次审核，需完成由ISC安排的现场见证活动，评价合格者方可正式实施后续审核工作。

初始见证需覆盖审核员的所有领域，对新进审核员安排审核，可以是二阶段（再认证）、监督审核的一次完整审核，见证人对被见证人的综合能力（含个人行为、审核能力等）进行全程现场评价，见证人对最终审核

结果负责。

#### 2.1.4.2.2 审核员专业能力见证

审核员专业能力见证的时机：动态评价审核组或客户反应其专业能力不足时；案卷审议反馈其专业能力不足时；专业能力初始评价对其信心不足时；通过审核经历扩展其专业能力时；

专业能力见证的方法：应由具备同一专业能力的见证人员实施现场见证；见证审核计划安排时，见证人员与被见证人至少应在一个专业部门或场所同组审核，以验证其专业能力。如在实施见证时发生被见证人专业能力不能满足审核有效性情况，见证人应及时进行补齐，以确保审核的有效性。

#### 2.1.4.2.3 定期见证（持续能力评价）

根据每年对审核员的年度评级情况，对见证频次的周期进行动态调整，A 级审核员每三年见证一次，B 级审核员每二年见证一次，C 级审核员每一年见证一次。由人力资源部根据上年审核员年度评级结果策划审核员下一年度的见证计划，由审核部配合安排实施。见证人员为公司评价符合要求的人员，未按计划实施见证或见证评价不合格的审核员，将暂停审核资格，直至评价符合后方可使用。

#### 2.1.4.2.4 组长见证

初步评价具备组长能力的审核员可给予见习组长身份，见习组长作为审核组长，在能胜任审核组长的审核员指导下完成 1 次审核。需提供 1 次完整审核的《审核组长能力证实评价再评价报告》。见证评价合格后，通过培训及考试，可具备组长资格；若见证不合格需进行再次见证；三年内需实施组长能力再评价，宜采用现场见证的方式进行评价。

若需要成为第二领域或更多领域的审核组长，具有该认证领域级别或以上审核员后向人力资源部申请，经审批通过后具有此认证领域的组长资格。

2.1.4.2.5 定期见证或专业见证项目的审核策划时，需适当增加审核人日（一般情况下，宜增加 0.5 人日），以保证见证人与被见证人有同时实施审核的时间，确保审核员在审核中的能力得到有效评价。

#### 2.1.4.3 动态评价

2.1.4.3.1 通过从内、外部所收集的信息，对审核人员的能力、表现及行为规范进行不定期的监视和反馈。

2.1.4.3.2 通过审核过程中的监控、追踪，对审核员出勤、执行公司规定、确保审核质量等方面进行评价。

2.1.4.3.3 通过人力资源部收集企业对审核人员的评价，了解审核员的工作表现、行为规范执行等情况。

2.1.4.3.4 通过各部门反馈的审核能力不足或组长能力不足等情况。

#### 2.1.4.4 年度评价（绩效考核）

对审核员的能力/表现及行为规范等方面是否符合规定要求，每年年底由认证评价中心对级别审核员进行考核，具体评价内容见《审核组\*\*\*年绩效评价》，认证评价中心将评价结果提交至人力资源部，人力资源部根据评价结果，将审核员分为A、B、C三个级别。

2.1.4.5 见证人员实施评价后，填写《审核员能力见证评价报告》，由该见证人将评价报告及审核计划（含日程安排）一起提交到人力资源部。根据见证结论，符合要求的审核人员可以承担相应的审核任务；见证结论不符合要求的审核员通过实施培训后，再次评价后方可使用。

#### 2.1.5 日常考核内容及奖惩要求

### 2.1.5.1 审核员奖励办法

有下列表现的审核人员纳入奖励范围。

#### 2.1.5.1.1 为ISC获得如下荣誉：

- (1) 在国家级认证行业相关杂志上发表文章、学术论文等；
- (2) 参与CCAA举办的美好案例评比活动，并入选案例集；

#### 2.1.5.1.2 审核技术如下方面：

- (1) 在CNAS现场见证项目中，未有审核相关不符合出现，获得见证评审员好评；
- (2) 在某一技术领域提供技术支持，编制相应作业文件。

#### 2.1.5.1.3 奖励方式及内容

- (1) 荣誉：以网站、杂志、会议等媒介公开予以通报表彰；
- (2) 在国家级认证行业相关杂志上发表文章，每篇给予2000元奖励；
- (3) 在CCAA举办的美好案例评比中，每入选一个案例，给予3000元奖励；
- (4) 对其他有特殊贡献的审核员，适当加以奖金/实物/旅游等其他奖励方式。

### 2.1.5.2 审核员处罚办法

#### 2.1.5.2.1 审核员违规违纪行为：

- (1) 提供虚假证明资料（含个人信息、资质证件、工作经历、虚假学历、认证经历等）；
- (2) 未到现场审核或冒名顶替为其他人员完成认证任务；
- (3) 编造虚假文件，提供虚假认证记录和报告（含受审核方人数、范围、地址等信息）；
- (4) 认证人员没有得到受审核方书面许可，故意泄露受审核方商业和技术秘密；
- (5) 认证人员认证过程中发生影响认证公正性和有效性行为；
- (6) 接受礼金、礼品及其他任何形式的好处的；在受审核方报销不合理费用，提出不合理的住宿要求的；参加或暗示参加娱乐性活动；
- (7) 兼职认证人员从业单位与受审核方存在同行竞争关系，引起争议；
- (8) 在审核期间不遵守审核计划时间，迟到、早退、擅自离场或调整审核计划时间，未提前向审核部报备且未经审核部批准的；
- (9) 担保人员为其他注册申请人提供担保时，未了解申请人的实际情况，作虚假担保；
- (10) 未如实介绍个人背景（注册级别和专兼职状况，兼职应说明实际工作的处所），引起争议；
- (11) 审核组长发现组员或技术专家迟到、早退、擅自离场，不予制止、知情不报，导致影响审核有效性的；
- (12) 审核实施过程中，未及时接听审核部检查电话且未在 2小时内用受审核方座机回电的；
- (13) 受到顾客投诉并经调查属实的；
- (14) 公司各种内部检查（认证决定、月度抽查、内审等）以及外部检查（认监委、认可委及地方市场监督管理局的各类检查）中发现问题，经评价，审核组需承担直接责任的。
- (15) 审核期间违反打卡规定；

#### 2.1.5.2.2 对违纪违规的处理措施：

(1) 发生下述情况，通报批评，记入审核员年度考评，到公司面授培训，扣罚当事人 1000元，依据《认证人员执业信用管理规范》要求扣罚审核员信用分值 2~5分：

—— 未如实介绍个人背景（注册级别和专兼职状况，兼职应说明实际工作的处所），引起争议（扣罚审核员信用分值 2 分）；

—— 担保人员为其他注册申请人提供担保时，未了解申请人的实际情况，作虚假担保（扣罚审核员信用分值 3 分）；

—— 兼职认证人员从业单位与受审核方存在同行竞争关系，引起争议（扣罚审核员信用分值 5分）；

(2) 发生下述任一条款所述情况，通报批评，记入审核员年度考评，到公司面授培训，扣发当次审核费并扣罚当事人 3000 元，依据《认证人员执业信用管理规范》要求扣罚审核员信用分值 8 分：

—— 接受礼金、礼品及其他任何形式的好处的；在受审核方报销不合理费用，提出不合理的住宿要求的；参加或暗示参加娱乐性活动；

—— 编造虚假文件，提供虚假认证记录和报告（含受审核方人数、范围、地址等信息），情节较轻微；

—— 认证人员认证过程中发生影响认证公正性和有效性行为；

(3) 发生下述任一条款所述情况，通报批评，记入审核员年度考评，到公司面授培训，扣发当次审核费并扣罚当事人 5000 元，依据《认证人员执业信用管理规范》要求扣罚审核员信用分值 3 分，组长知情不报同等处罚：

—— 在审核期间无故不遵守审核计划时间，迟到、早退或调整审核计划时间，未经审核部批准的；

—— 审核组长发现组员或技术专家无故迟到、早退，不予制止、知情不报，导致影响审核有效性的；

(4) 发生下述任一条款所述情况，依据《认证人员执业信用管理规范》要求，审核员信用分值直接记为零分，并予以解聘：

—— 不到审核现场或提前离开审核现场超过半天及以上；

—— 冒名顶替进行审核；

—— 提供虚假证明资料（含个人信息、资质证件、工作经历、虚假学历、认证经历等）；

—— 编造虚假文件，提供虚假认证记录和报告（含受审核方人数、范围、地址等信息），导致认证结论失实的；

—— 认证人员没有得到受审核方书面许可，故意泄露受审核方商业和技术秘密；

(5) 受到处罚的审核员应在一周内缴纳罚金，并到公司参加面授培训，如一周内未执行，暂停审核资格，情节严重者予以解聘并上报CCAA 自律监管部处理；

(6) 其他未尽事项如受到顾客投诉并经调查属实的，发现的问题与审核组有关的等，参照上述标准处理；

(7) 公司各种内部检查（认证决定、月度抽查、内审等）以及外部检查（认监委、认可委及地方市场监督管理局的各类检查）中发现问题，依据《认证流程管理要求》进行处罚。

(8) 发生下述情况，通报批评，并发送公司人力资源部给予书面告诫：

(9) 审核（查）员在现场审核（查）时依据《关于“认证到”打卡的管理规定》进行打卡，审核组长负责的项目每自然年异常不可超过2次，超过2次的部分每次处罚1000元，每年度累计达到4次取消本年度审核组长资质；

#### 2.1.5.2.3 审核员信用分值管理

审核员信用分值管理依据CCAA《认证人员执业信用管理规范》要求执行，具体内容请登录CCAA网站原文：  
<http://www.ccaa.org.cn/zljg/zlgf/index.shtml>

#### 2.1.5.2.4 违规违纪的处理程序：

- (1) 由审核部对审核过程中的违纪违规情况进行调查和处理；
- (2) 由监督管理委员会按照相关文件要求对违纪违规人员作出处理意见后报主管领导批准；
- (3) 由监督管理委员会负责将处理意见通报当事人和相关部门；
- (4) 由监督管理委员会根据批准的处罚通知将处罚金额报至财务部；
- (5) 由监督管理委员会负责追踪处罚实施情况，相关部门协助实施；
- (6) 由人力资源部负责组织违纪违规人员的面授培训；
- (7) 由人力资源部对违规人员恢复审核资格的申请进行确认，主管领导批准后恢复使用；
- (8) 由人力资源部负责审核人员违纪违规信息的汇总。

#### 2.1.5.2.5 人员监控考评不合格及处理措施

- (1) 企业对于人员评价较低，公司将调查落实，凡是责任性的，扣除本人20%的项目审核费用并暂停使用1至3个月；
- (2) 技术部对审核员案卷审议存在案卷问题认证管理信息系统中为C和D超过30%者，将降低审核频次。并对其进行培训教育，技术部反馈案卷显著质量改善后，方可恢复正常审核任务。

上述处罚处理中的口头警告及降低使用频次，根据具体情况可由审核部或人力资源部书面或口头通知当事人；暂停的决定经主管领导批准后予以执行，并由人力资源部书面通知当事人，暂停的恢复须由本人提出书面申请，经主管领导批准后予以恢复；解除聘用合同的决定须经公司会议决定并由人力资源部书面通知本人。

## 2.2 技术专家管理办法

### 2.2.1 技术专家的职责

为认证审核或认证决定提供技术支持。能够遵守 ISC相关管理要求。

### 2.2.2 技术专家的基本条件

- (1) 具有某一或某几个技术领域的基本理论知识和实践经验；
- (2) 熟悉该专业的设计、生产、安装和服务过程；
- (3) 熟悉该技术领域的关键活动和控制要求；
- (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) 具有公司QP02《认证人员能力评价程序》规定的学历、专业工作经历和职称等要求。技术专家需提供学历证明、所学专业证明、技术职务/职称、专业工作经历、最近两年内个人参与的认证咨询项目清单等材料。符合要求者与公司签署《公正性和保密声明书》、《认证人员守信承诺书》及聘用合同，填写《人员信息登记表》

### 2.2.3 技术专家的培训

- 2.2.3.1 技术专家参加审核前的培训由审核组长对其进行；
- 2.2.3.2 技术专家应不断进行技术知识的更新，必要时参加公司对相关人员组织技术研讨。

### 2.2.4 技术专家的评价与考核

人力资源部对技术专家的专业能力进行初始评价，审核组长负责对每次审核活动中技术专家的评价，组长根据技术专家工作质量，对其专业能力、行为规范等进行评价，评价不符合者，及时反馈人力资源部。

### 2.2.5 技术专家的处罚

对有下列行为之一的技术专家，公司将扣除相应的劳务费用并解除聘任合同：

- (1) 审核过程中不能提供相关技术服务或现场专业能力不能满足审核要求的；
- (2) 违反公司管理规定，在提供审核技术服务过程中弄虚作假，向认证组织索取礼金，以任何理由向认证组织提出与审核无关的要求的；
- (3) 恶意抵毁和损害ISC声誉行为的。
- (4) 受到顾客投诉并经调查核实情节严重的；
- (5) 在提供现场审核技术服务时，与被审核企业有利益冲突，包括提供咨询、以前工作过等情况，未向审核部或审核组提出的；
- (6) 未到审核现场者；
- (7) 被国家主管部门、行业协会通报批评的。

## 2.3 审核组长管理办法

### 2.3.1 审核组长的职责

- 2.3.1.1 审核组长按ISC审核部下达的《审核任务书》的要求负责主持审核的全面工作；
- 2.3.1.2 审核期间，审核组长负责与受审核方、观察员、认可机构的见证评审员和ISC审核部联系；
- 2.3.1.3 审核期间，审核员和技术专家的工作由审核组长布置、安排和监督控制，并现场验证技术专家身份；如审核任务有专业见证或定期见证，在安排审核计划时要考虑全面，安排好见证人与被见证人同组审核的部门与时间；
- 2.3.1.4 审核期间，审核组内或审核组与受审核方之间出现审核组长无法或无权处理的问题时，由审核组长及时上报 ISC审核部；
- 2.3.1.5 审核组长负责反馈审核组成员工作表现，与组内见证审核员一同对实习审核员负有培训指导的义务；
- 2.3.1.6 审核组成员均有协助公司收集受审核方相关培训及认证需求信息反馈市场部的义务；
- 2.3.1.7 审核组长有义务按公司的要求协助催款或处理相关事宜，对翻译、副本及换证等未在合同中约定的费用现场确认；
- 2.3.1.8 审核组长应负责在规定的期限内对不符合采取的纠正和纠正措施进行符合性验证；
- 2.3.1.9 审核组长审核结束后，按《认证业务流程时间节点》中的相关规定完成案卷上交及审议整改。
- 2.3.1.10 审核组长应积极配合公司完成其他相关管理任务。

### 2.3.2 审核组长的选择和使用

#### 2.3.2.1 单一体系审核组长的任职条件及批准程序

- (1) 审核员以级别审核员身份至少参加公司3次以上审核，其中含一、二阶段1次以上；新聘用的曾具备审核员资格或能提供在原机构当三次审核组长经历的审核员可忽略此项；
- (2) 经人力资源部初步评价，可给予见习组长资格；

(3) 见习组长作为审核组长，在能胜任审核组长的审核员的指导下完成一次审核。需提供一次完整审核的《审核组长能力证实评价再评价报告》，其中覆盖现场一、二阶段审核；

(4) 完成组长培训、考试及内部验证合格后可以担任正式组长；

(5) 正式组长通过案卷审议，各部门监控及见证等方式进行持续评价。

### 2.3.2.1 多体系审核组长的任职条件及批准程序

(1) 具有CCAA认可的两个或两个以上级别审核员资格；

(2) 具有单体系审核组长资格（不含见习组长身份）；

(3) 向人力资源部提交《晋升审核组长审批表》，审批通过后可具备第二领域组长资格。

(3) 正式组长通过案卷审议，各部门监控及见证等方式进行持续评价。

(4) 具备任一领域正式组长资格，可直接获得具备诚信、社会责任、SA8000、HSE等内部资质的正式组长资格。

### 2.3.3 审核组长的评价、考核及处罚

2.3.3.1 审核组长（含见习组长）未参加公司规定的组长培训，予以暂停组长资格使用的处罚，在对其重新培训、评价合格后，恢复组长资格。

2.3.3.2 审核组长发生审核案卷原则性的漏审、证据不充足、审核日程安排不合理（包括审核中专业活动、关键过程/场所没有安排专业审核员或未配备技术专家进行审核；安排实习审核员/技术专家单独审核；对组织关键过程、重要环境因素、重大危险源或危害等未识别或未实施审核等），隐瞒审核现场情况（包括审核实施中发生冲突；审核存在公正性问题等），影响审核结论的行为，甚至造成现场补充审核的，予以暂停组长资格 3个月的处罚。补充现场审核的费用由直接责任人承担。暂停资格后，须本人提出书面申请经主管领导审批后予以恢复，必要时，需再次经过组长培训及见证。

2.3.3.3 审核组长当月案卷审议存在c类及d类问题的超过30%者，暂停组长资格1个月，在对其重新培训、评价合格后，才可再次担任审核组长。当年度两次被暂停仍评价继续不合格的，暂停组长资格半年。

2.3.3.4 审核组长在某些行业的审核案卷出现重大问题或连续出现同类问题，影响审核结论，可对该行业的审核限制使用。

2.3.3.5 审核组长的年度评价（内部见证）不合格的，将暂停审核组长资格 1~3个月，待再次见证评价通过后，恢复组长资格。评价结果依然不合格的，降为审核员使用。

2.3.3.6 审核组长1个月内未回卷（电子及纸制案卷），一个项目扣罚300元；2个月内未回卷，一个项目加罚500元；3个月内未回卷，加扣罚该项目审核费，审核部重新安排实施审核，与审核相关的费用由审核组长承担。将取消审核组长资格半年至一年。

2.3.3.7 审议完成后，审核组长无故在5个工作日内未配合技术部完成审议整改，一个项目扣罚 100元；1个月未配合整改完成，扣罚 300元；2个月未配合整改完成，加扣罚该项目审核费，若审核部重新安排实施审核，与审核相关的费用由审核组长承担。将取消审核组长资格半年至一年。

## 2.4 专职审核员管理办法

### 2.4.1 专职审核员的职责

专职审核员是指与公司签订专职合同，专门从事审核，公司能够完全调度其审核时间的级别审核员，具有

如下职责：

- (1) 完成公司委派的审核任务，维护公司利益；
- (2) 参加公司组织的审核研讨，提供技术支持，且每年应提交 1 份良好审核案例或技术论文；
- (3) 根据公司安排，参与接受办公室评审和见证评审等管理活动；
- (4) 完成公司管理要求中分配的临时工作任务。如：参加非例行审核、专业培训、编写作业指导书等；

#### 2.4.2 专职审核员的选择

- 2.4.2.1 具有 CCAA认可的级别审核员身份；
- 2.4.2.2 年度综合评价较好，未发生过投诉或违规、违纪现象的审核组长；
- 2.4.2.3 符合公司对专业、地域需求等方面的要求；
- 2.4.2.4 同意将社会保险转入公司缴存（退休人员除外）；
- 2.4.2.5 专门从事审核，公司能够完全调度其审核时间，能够满足专职审核员的职责要求；
- 2.4.2.6 专职审核员由个人提出申请或公司人力资源部推荐，经总经理批准后可聘用。

#### 2.4.3 专职审核员的使用

- 2.4.3.1 优先安排专职审核员担任审核组长或参与审核；
- 2.4.3.2 优先安排专职审核员向多领域发展。

#### 2.4.4 专职审核员处罚条例

2.4.4.1 对于有以下行为者，公司将解聘专职合同并通知本人：

- (1) 除有特殊理由（如大病、出国等）外，连续无故 2 次以上不参加公司规定的培训；
- (2) 1 年内 6 次以上无正当理由不参加审核或无理推托、挑拣企业；
- (3) 一年内累计 2 个月请假，不能履行审核的安排；
- (4) 年底对专职审核员进行的评价考核不合格者；
- (5) 发生违反认证认可条例等行业法规或违反国家法律法规等重大违规行为；
- (6) 违反公司规章制度情节严重者；
- (7) 专职审核人员聘用合同履行期间，与其他认证机构签订劳动合同或发生事实劳动关系的，公司将解聘专职合同并上报行业主管部门；

2.4.4.2 对于有以下行为者，公司将扣除相应工资：

专职审核员应服从审核部调度指令，按照规定完成审核任务，当月现场审核时间不满足规定人日的，不得推诿审核任务；当月审核未满足规定人日而不事先请假或不服从调度安排而拒绝接受审核任务的，均属于推诿审核任务的情形，推诿审核任务的，扣除当事人当次审核任务理论审核费用。由于以下原因不能接受审核任务的，应提前通知审核部。专职审核员的薪酬管理见《审核员薪酬管理制度》。

(1) 病假：请假 1-3 天者，及时通知审核部，审核调度确认；请假 3 天以上者，需在企业微信中提交请假申请，由认证评价中心经理及总经理审批，同时提交医院病假证明。

(2) 事假：请假 1-3 天者，提前 1 周通知审核部，并在企业微信中提交请假申请，由认证评价中心经理审批；请假 3 天以上者，在企业微信中提交请假申请，由认证评价中心经理及总经理审批。

(3) 其他：已接受审核任务，而临时推卸审核任务的，扣除当事人当此审核任务理论审核费用，并承担本次审核组的差旅损失。

2.4.4.3 其他情况按照通用管理办法执行。

## 2.5 见证评价人员管理办法

### 2.5.1 见证的分类

公司见证分内部见证/外部见证方式。外部见证：特指公司评价符合 CCAA 注册体系晋升条件的审核员人选的见证活动。内部见证：仅指公司对审核人员的内部监控活动。包括：审核员初次使用的见证、审核组长见证、定期见证以及审核人员专业能力的现场见证。

### 2.5.2 见证评价人员的条件和能力要求

2.5.2.1 在上年度 CCAA 信用评分为 10 分的审核员可以作为下一年度的外部、内部见证评价人员人选；

2.5.2.2 专业能力见证评价人员，需是经批准的该专业的审核员；

2.5.2.3 满足审核组长任职条件；

2.5.2.4 作风正派，客观公正，坚持原则，易于与人沟通，具有较强的事业心和责任感；

2.5.2.5 能熟练应用审核技术并准确理解审核和见证评价准则，具有较强的判断能力、理解能力、专业技术能力和文字表达能力；

2.5.2.1 严格遵守审核员行为规范，无不良从业记录。

### 2.5.3 见证评价人员选择与确定

2.5.3.1 见证评价人员选每年动态调整，每年年初，人力资源部根据见证评价人员的条件和能力要求制定本年度的见证评价人员名单；

2.5.3.2 人力资源部应对所有见证评价人员进行见证要求培训，方式可采取书面、网络或集中培训。完成规定的培训内容后可实施现场见证评价活动。

### 2.5.4 见证评价人员职责

2.5.4.1 自觉遵守 CCAA 和 ISC 规定的审核员行为规范要求，自觉接受 ISC 的监督与管理。

2.5.4.2 服从公司统一安排，按时完成对审核人员的现场见证工作。

2.5.4.3 在见证活动中，见证人员需关注审核计划日程安排事宜，见证人与被见证人保证有同组实施审核的时间，确保被见证人在审核中的能力得到有效评价；如是专业见证，见证人与被见证人需有同组实施专业条款的时间。

2.5.4.4 见证活动中应以 ISC 的健康发展为基础，持认真负责的态度，坚持实事求是、客观、公正的原则，不徇私情，秉公办事。

2.5.4.5 见证活动中对被见证人的个人素质和能力做出客观的评价。

2.5.4.6 不论内部外部见证活动，见证评价人员均负有指导职责，应针对被见证人的实际情况，适时向被见证人讲解培训和交流。

2.5.4.7 严格按照 ISC 见证工作要求实施见证评价活动，准确、真实地填写完成《审核员能力见证评价报告》，并与审核计划（含日程安排）一起提交到人力资源部统一整理并存档。

## 三、审核人员专业能力评定要求

### 3.1 专业能力评定基本要求

3.1.1 本手册仅规定对审核员以及技术专家的专业能力评定要求，不含其他人员。

3.1.2 审核员/技术专家从公司企业微信下载相应文件包，按照要求，将基本信息、教育经历、培训经历、工作经历及专业申请描述填写到相应位置，填写专业申请描述要点如下：

- (1) 工作经历（在什么期间从事什么工作及所担任职务，要与CCAA填报信息一致）
- (2) 工作内容（具体负责的工作内容及涉及产品）；
- (3) 审核经历需填写《审核员审核经历统计表》，并提交相应的审核计划；
- (4) 完成能力证实中的相关知识解答，以及人力资源部提供的相关领域专业试卷。

3.1.3 要求审核员、技术专家如实填写自己的基本信息，特别是专业工作经历，并对其真实性最终负责，公司人力资源部需要时会予以证实。

### 3.2 审核员、技术专家的专业能力评价方法

对审核员、技术专家专业能力评价方法可采用以下五种：记录审查、意见反馈、面谈、观察和考试。由于每种评价方法及其对于知识和技能评价的用处和局限性，不太可能只用其中任何一种方法就能确认能力。因此，在实施评价时，应选择两种以上方法的组合进行能力评价，以确保能力评价的充分性。为确保能力评价的充分性和有效性，对于不同的人员，所选择的评价方法的组合可能是不同的。能力评定人员对审核员、技术专家提交的申请材料及能力证实的证据，进行专业能力评价，保留评价过程的充分记录，由能力评定人员确定其专业能力代码。

### 3.3 技术专家

公司可以使用技术专家作为审核组的成员，为审核组提供技术支持，也可以使用技术专家为认证业务范围分类的分析、审核方案和审核计划管理、合同评审、认证决定、认证人员的专业能力评价和相关专业技术培训等活动提供技术支持。公司确保技术专家在相应的认证活动中提供有效的技术支持。技术专家的专业能力要求不低于审核员要求。

## 四、审核员注册管理要求

### 4.1 管理体系审核员注册准则

管理体系审核员注册准则以中国认证认可协会管理要求为准，具体见中国认证认可协会认证人员能力评价中心网站<http://www.ccaa.org.cn/pjzx/index.shtml>

### 4.2 审核员（含实习）注册管理

本机构的审核员需要自行在CCAA综合服务平台中进行初次注册、资格晋升、再注册（换证）、年度确认、继续教育等活动，并将相关信息通知报到公司人力资源部。

### 4.3 与审核员相关的其他网站

#### 4.3.1 CCAA全国统一考试：

<http://service.ccaa.org.cn/#/index>

#### 4.3.2 CCAA综合服务平台：

<http://service.ccaa.org.cn/#/index>

#### 4.3.3 CCAA从业人员学习平台：

<http://px.ccaa.org.cn/onlineedu/client/index.htm?token=undefined>

### 4.4 审核员年度确认和再注册管理

人力资源部在年度确认及再注册到期前3个月进行注册提醒，审核员需及时进行注册操作，以免证书失效影响已安排的审核任务。具体操作说明可在公司企业微信人力资源管理微盘中下载查阅。

## 五、认证审核程序及要求

### 5.1 接受审核任务

5.1.1 审核部以《审核任务书》方式正式下达审核任务，审核组长接到《审核任务书》后，须第一时间与受审核方和组员联系，进一步沟通审核的可行性和交通住宿等事项。

5.1.2 审核组长在接受审核任务时，应确保下述内容已明确：

5.1.2.1 受审核方名称、地址(注册地址、审核地址、通讯地址)、联系人和联系方式；

5.1.2.2 审核日期、体系覆盖人数、现场审核人日数、多场所数和审核人员配置，以及审核人员的资格及其专业范围分类代码和对应的专业审核员或技术专家、联系方式；

5.1.2.3 认证领域及审核依据的标准(GB/T19001、GB/T24001、GB/T45001、GB/T50430、ISO 22000、食品安全管理体系认证专项技术要求等)；

5.1.2.4 审核类型及目的、审核范围(包括范围不适用条款)，审核范围的专业分类代码；

5.1.2.5 受审核方暂停信息提示、再认证时原证书有效期提示、一阶段是否现场、多场所说明等；

5.1.3 未经审核部的同意，审核组长不得擅自改变《审核任务书》规定的审核任务，包括拟定的审核日期、现场审核时间/人日数、审核组成员(包括审核员专业和资格)、审核范围的扩大、审核员的验证要求等。

5.1.4 审核组配备了相应专业的技术专家，技术专家应在审核员的指导下进行工作，其职责和权限为：在审核过程中提供技术支持、协助相关审核员进行专业条款及部门的审核、协助审核组作出有关专业条款有效控制的评价，技术专家应在审核记录(如：检查表)上签名认可，技术专家不承担审核及出具不符合报告的职责，如发现受审核方管理体系中的不符合情况或可能存在不符合的线索应提请审核员注意。

5.1.5 审核组长核对审核部所提供的记录表格和相关资料是否齐全(包括申请书、营业执照及相应资质、受审核方体系文件、重要环境因素及危险源清单、法律法规清单、环评文件及监测报告等)，如缺少应与审核部联系。使用电子记录表格的，必须使用最新版本，不得随意修改或自行编制审核表格或使用无效版本的记录表格。

### 5.2 文件审核

#### 5.2.1 文件审查的时机

文件审查包括初次审核的审查和注册后的文件审查两个部分。前一部分又包括文件初查和文件的现场审查，应在第二阶段审核开始前完成；后一部分包括对受审核方文件化的管理体系信息的控制、更改审查、换版审查、扩大范围的审查和再认证审查。

原则上初审、扩大审核、组织文件换版、标准换版等，必须做文审。除一阶段审核已包涵文审要求不再单独提示外，其他情况是否做文审，由审核部统一安排。策划有一阶段审核的，文件审查可以延至一阶段审核结束前完成，其他情况应在进入现场审核之前完成。

## 5.2.2 文件审查目的

### 5.2.2.1 初次审核文件审查的目的

文件初查的目的是现场审核前的符合性审查。

(1) 判定文件化的管理体系信息是否符合确定的管理体系标准规定的要求及其充分性，以便确定所申请的体系认证可否按规定的程序进行。

(2) 如果发现文件化的管理体系信息不能满足标准要求的问题，经过完善，达到要求。

(3) 了解受审核方业务性质、产品特点、组织机构、人员、设施和装备等信息，以及管理体系建立情况，作为制定审核计划的依据，为现场审核作准备。

(4) 文件现场审查的目的是适用性审查。审查文件化的管理体系信息是否切实可行并行之有效。

### 5.2.2.2 注册后文件审查的目的

(1) 文件化的管理体系信息更改审查的目的是确认其是否持续满足管理体系标准要求。当注册单位文件化的管理体系信息进行更改时，监督检查审核组要结合监督检查进行文件审查。

(2) 扩大范围审查的目的是确认其是否满足确定的管理体系标准的要求。要重点审查组织扩大范围后应纳入管理体系文件的内容是否已纳入。

(3) 文件换版审查的目的是判定其是否满足所选的管理体系标准的要求，并确认其改进情况。要审查换版后文件化的管理体系信息的变化情况，如组织机构、人员、职能分配等。

(4) 再认证审查的目的是确认受审核方文件化的管理体系信息是否持续满足确定的管理体系标准的要求。

## 5.2.3 文件审查的要求

### 5.2.3.1 文件审核的人员及职责

文件审核一般应由审核组长实施，特殊情况下，如本次文件初审不是审核组长做出，审核组长则应对体系文件进行复审，并在文审报告上填写复审意见。确定组织文件化的管理体系信息的符合性、充分性、适宜性和可操作性。文件审核的职责包括：

(1) 负责对受审核方文件化的管理体系信息的初查，审查其与确定的管理体系标准的符合性；记录初查结果，编写《文件审核报告》；

(2) 负责对受审核方修改后的文件化的管理体系信息进行核查，确认其符合性，说明能否转入下一阶段工作；

(3) 必要时与受审核方代表沟通，说明文件初审中发现的问题，并确认问题的关闭；

(4) 当文件初审人员不是审核组长时，应由审核组长对文件初审结论进行确认。

(5) 文审发现的问题至少应在第二阶段现场审核前验证关闭。应保留验证关闭的证据。

(6) 文件现场审查，结合现场审核对受审核方文件化的管理体系信息进行适用性审查，如有问题，视情况可开出不符合项报告或观察项报告。

### 5.2.3.2 文件审核的内容和要求

文件化的管理体系信息应充分满足确定的管理体系标准、产品专业、体系范围有关的法规及强制性规定的各项要求；应体现行业、产品和区域的特点；文件之间应协调，各项规定应明确、具体。

文件初审主要以标准要求的文件化的管理体系信息为主，不强制文件的具体形式，可以是任何载体。

质量管理体系文件化的管理体系信息一般应包括以下内容：管理体系范围、不适用条款的详细说明以及判断的理由、质量管理体系过程；质量方针；质量目标；生产和服务提供的控制，规定所生产的产品、提供的服务或进行的活动的特性及拟获得的结果；对外包过程的识别与控制；对组织、职责和权限的描述；其他客户规定的与管理体系有关的文件化信息。

环境管理体系文件化的管理体系信息一般应包括以下内容：环境管理体系范围；环境方针；应对风险和机遇的文件化信息；环境因素及环境影响；重要环境因素及确定重要环境因素的准则；合规义务；环境目标；运行策划和控制、应急准备和响应的文件化信息；其他客户规定的与管理体系有关的文件化信息。

环境管理体系的文件审核还包括如下资料的审查：厂区平面布置图、厂区管网图、污染源和污染治理设施分布图、环境因素和评价结果文件、适用法律法规清单、目标指标和管理方案、检测报告以及环境许可文件等。

职业健康安全管理体系的文件审核还包括如下资料的审查：厂区平面布置图、危险源和风险防范设施/设备分布图、危险源和风险评价结果文件、适用法律法规清单、目标指标和管理方案、检测报告以及安全许可文件等。

食品安全管理体系的文件审核还包括如下资料的审查：厂区平面布置图、车间平面布局图(包括人流/物流/气流/水流标识)、车间水龙头、灭蝇灯、车间仓库防鼠网络图、预备信息文件、危害分析工作单、操作性前提方案、HACCP计划、适用法律法规清单、生产、检验设备清单、检测报告以及食品安全许可文件等。

现场文件审查：结合现场审核对所有文件化的管理体系信息进行审查。审查文件化的管理体系信息是否反映过程和环境或安全风险特点，其关键过程/工序和控制措施适宜。审查文件化的管理体系信息的适用性、充分性，是否能满足标准要求和法律法规要求。要现场关注删减的合理性，并将结果表述于审核报告。

注册后文件审查内容和要求：注册后文件审查包括文件化的管理体系信息更改、换版、再认证以及扩大范围需要文审时，文件审查的内容与要求同初次审核阶段的文件审查一致并关注持续符合性。

### 5.2.3.3 文件审核的注意事项

5.2.3.3.1 核实受审核方文件化的管理体系信息的名称、所依据标准、适用的审核范围(质量体系还包括不适用条款)、人数以及所涉及的相关场所是否与其申请认证体系和范围相一致，如相差甚远应与审核部联系，审核部提请受审核方重新确认，并办理修改事宜，同时将确认的信息传递给审核组长；

5.2.3.3.2 受审核方所申请的所有产品/服务是否均在文件化的管理体系信息相应部分中得到描述。

### 5.2.4 《文件审核报告》的填写

5.2.4.1 初审/再认证涉及到的专业小类均应由相应的专业审核员或技术专家对文审提供专业支持。应由审核组长做出文审的结论意见，并对文审负责。扩大审核如需要进行文审，只需由扩大范围所需的专业审核员或技术专家对文审提供专业支持。应由审核组长做出文审的结论意见，并对文审负责。

5.2.4.2 如果文审由审核组长进行且专业覆盖所有专业小类，不需要其他人员对文审结论进行确认；如果专业不能覆盖所有专业小类，现场审核前需由专业审核员或技术专家对文审提供专业支持。应由审核组长做出文审的

结论意见，并对文审负责。

#### 5.2.4.3 文件审查的结论一般为：

5.2.4.3.1 文件化的管理体系信息基本符合标准的要求。

5.2.4.3.2 文件化的管理体系信息基本符合标准的要求，但有个别问题点需要纠正，可在现场审核时确认纠正结果。

5.2.4.3.3 文件化的管理体系信息存在严重缺陷，不符合标准要求。

当出现第三种结论或审核部要求复审时，组长应将《文件审查报告》传回审核部，由审核部安排复审/批准后发至受审核方，并决定审核是否继续进行或暂停直至有关文件的问题得到解决。

5.2.4.3.4 审核组长在现场审核时应对受审核方文件修改情况进行确认，按《文件审查报告》填写现场文审确认意见，并将修改后的手册随之审核案卷一同上传系统存档。

5.2.4.3.5 当文件审查过程中没有发现管理体系文件存在原则问题或不符合时，文审人员也应在报告中进行相应的描述说明，并在现场审核时进一步确认其文件的符合性。

### 5.3 审核计划

#### 5.3.1 审核计划的制定

审核组长应按照审核部下发的审核方案策划信息和《审核任务书》的要求编制《审核计划》及日程安排。

注：审核组长制定审核计划的日程安排时，需按审核部下发的审核方案策划信息中对临时场所、固定多场所要求的人日进行安排，并关注审核方案策划中是否有本次审核需关注的事项，若有策划不合理的情况，请及时与审核部反馈沟通。

##### 5.3.1.1 初审和再认证审核计划

审核计划的内容应满足GB/T19011中有关审核计划的全部要求，具体要求如下：

审核组长应当编制一份审核计划，为审核委托方、审核组和受审核方之间就审核的实施达成一致提供依据。审核计划应当便于审核活动的日程安排和协调。

审核计划的详细程度应当反映审核的范围和复杂程度。例如对于初次审核和监督审核，内容的详细程度可以有所不同。审核计划应当有充分的灵活性，以允许更改，例如随着现场审核活动的进展，审核范围的更改可能是必要的。

审核计划应当包括：a) 审核目的；b) 审核准则和引用文件；c) 审核范围，包括确定受审核的组织单元和职能的单元及过程；d) 进行现场审核活动的日期和地点；e) 现场审核活动预期的时间和期限，包括与受审核方管理层的会议及审核组会议；f) 审核组成员和向导的作用和职责；g) 向审核的关键区域配置适当的资源。

适当时，审核计划还应当包括：h) 确定受审核方的代表；i) 当审核工作和审核报告所用语言与审核员和(或)受审核方的语言不同时，审核工作和审核报告所用的语言；j) 审核报告的主题；k) 后勤安排(交通、现场设施等)；l) 保密事宜；m) 审核后续活动。

在现场审核活动开始前，审核计划应当经审核委托方评审和接受，并提交给受审核方。

受审核方的任何异议应当在审核组长、受审核方和审核委托方之间予以解决。任何经修改的审核计划应当在继续审核前征得各方的同意。

初审、再认证时，审核计划应覆盖审核准则的全部要求，应审核管理体系覆盖的所有产品、过程和服务的范围。如文审确认有不适用条款时，审核计划中明示不适用条款的内容，并应安排对不适用条款内容的合理性的审核。

对需要采取抽样审核的多场所的受审核方，应根据CNAS和公司的有关规定以及受审核方提供的清单，确定抽样检查方案，并在审核计划中列出抽样现场的名称、地点及标准要求和部门，要确保抽样项目符合要求、并具有代表性，被抽样的多场所应有从事活动的证实。QMS/EMS/OHSMS/EC9000领域对存在多场所的组织可按照《多场所组织认证程序》的要求进行抽样，应确保抽样的合理性。对于食品安全管理体系，当受审核方体系覆盖了多个场所时，应对每一生产场所实施现场认证审核，以确保审核的有效性。当受审核方将影响食品安全的重要生产过程采用委托加工等方式进行时，除非被委托加工组织的被委托加工活动已获得相应的危害分析与关键控制点(HACCP)体系或食品安全管理体系认证，否则应对委托加工过程实施现场审核。

审核组长应当将具体的审核任务分配给审核组每位成员。审核组工作的分配应当考虑审核员的独立性和能力的需要、资源的有效利用以及审核员、实习审核员和技术专家的不同作用和职责，不允许两个级别审核员在一组审核。为确保实现审核目的，需要时可随着审核的进展进行必要的调整，工作量要尽可能均衡。

实习审核员不能独立审核，应在级别审核员指导下开展工作。每名审核员指导的实习审核员不得超过一名。

技术专家在审核组中不能独立审核，但要提供专业支持(产品特点、工艺流程、关键特性、需要确认的过程，强制性法规及标准等)，在审核员指导下开展工作并且在工作中始终与审核员密切合作。

若需要安排见证时，应在审核计划中明示见证人员和被见证人员，并应符合CCAA见证的规定要求；如果见证审核员为审核组专业审核员，应以进行专业审核为主；

审核组成员分工与其所具有的专业能力相一致(对应审核范围的小类专业)，审核计划必须注意按审核员专业能力进行分工审核专业要素和承担专业的部门。

审核计划实际安排的现场审核人日数(是指一、二阶段人日数之和)要符合CNAS和公司规定。对于有多场所审核的受审核方，其审核人日数不应包括多场所之间的路途时间。

审核组进行的现场审核，每天用于核算工作量的审核工作时间不应少于8小时，其中应保证有充足的时间用于收集客观证据，收集客观证据的时间不包括准备会、整理评审材料、编制审核报告的时间。

在审核计划中，应明确每一项审核活动的时间段，如在半个工作日内安排审核2个部门，则应将时间段划分为2段。

要注意管理科室和生产现场审核时间的合理分配，安排足够的时间审核生产现场。

建筑施工企业要在计划中安排与监理/业主的座谈。

除上述要求以外，审核组长还要关注：

- (1) 第一阶段的审核计划不必覆盖全部要素和部门，但应能实现第一阶段的目的和收集到充分的信息；
- (2) 第二阶段审核计划的编制要充分利用一阶段获取的信息，必要时对第二阶段审核计划进行调整(如：一阶段发现企业某两个部门由同一负责人负责，则在编制计划时应避免两个部门同时审核)。二阶段审核计划应覆盖审核准则的全部要求和管理体系所涉及的所有部门，但对于在相同管理控制下运行的有相似环境因素/相似危险源的多现场，可以进行抽样审核，按CNAS的相关要求(抽取有代表性的现场进行审核；并且要安排对第一阶段审核的

问题纠正措施的现场验证；

(3) 一般情况下，第一阶段和第二阶段的审核组长为同一审核员，需要更换时，第二阶段组长应向第一阶段组长了解第一阶段的审核情况，并查相关案卷，以便合理安排计划。

(4) 当对专业能力进行现场见证时，见证人应至少在专业部门或作业场所见证被见证人审核专业条款的能力，见证审核员只能对其见证到的审核活动进行评价。

### 5.3.1.2 监督计划

审核组长安排每次监督审核计划时，除上述初审计划的编制相关要求以外，应根据下列原则确定审核涉及的标准要求、产品类型及部门：

(1) 每次审核涉及的管理体系过程和每次审核涉及的产品类型以及相应过程。应注意考虑国家/地方监督抽查情况；顾客/相关方投诉情况；认证证书/标志的使用情况；上次审核不符合项/审核发现问题的验证情况；任何变更的情况(包括产品范围、生产现场、生产环境、企业名称、机构设置及其职责变化等)；企业相关资质证明(有效期内)。

(2) 质量体系监督计划应覆盖认证范围内所有产品类型，每次要选择有代表性的产品实施全过程审核，其他产品只查产品最终检验和交付。

(3) 环境和职业健康安全管理体系监督计划覆盖认证范围内的全部重要环境因素和不可容许风险的控制，根据审核组的专业，安排相对应认证范围的全控制过程审核，其他认证范围主要安排监视和测量的审核，并检查其他相关机构对受审核方的检查结果。对于职业健康安全管理体系的年度监督，要安排约见员工代表/职工健康安全委员会。

(4) 食品安全管理体系监督计划覆盖认证范围内的产品生产过程中对操作性前提方案和HACCP计划的管理控制，根据审核组的专业，安排相对应认证范围的全控制过程审核，并检查符合相应的食品安全法规(GMP)的情况，获证书情况、产品检验报告和水质检验报告。

### 5.3.2 审核计划的批准和发出

5.3.2.1 审核组长编制好审核计划后提前发给受审核方。如受审核方对审核计划有异议，应及时反馈给审核项目主管人员和审核组长，对异议要在审核开始前解决，修订后的审核计划应得到审核组和受审核方的同意。

5.3.2.2 由于受审核方原因，确实无法按原计划实施审核，审核组长应在第一时间通知审核部。

5.3.2.3 若审核项目安排有观察员，则当审核计划发生变更时，审核组长应提前通知审核部，审核部与观察员联系告知其计划变更情况。

### 5.4 现场审核前准备和专业培训

5.4.1 现场审核前的准备和专业培训由组长组织，在正式现场审核前进行。审核组长负责与审核组成员和受审核方联系，确定进驻受审核方的时间、交通方式及接站安排。如有认可委老师对本次审核进行见证评审，还应负责与受审核方协商见证老师的接站、送站安排。

5.4.2 在审核前准备和专业培训时，组长应明确审核分工和要求，包括将具体的过程、职能、场所、区域或活动的审核职责分配给审核组每位成员，指定小组负责人，对审核接口作出安排，尤其应注意将文件审核中发现的含糊不清的、以往经验认为不太具有可操作之处、事先了解到的需要现场关注的重点场所或现场审核容易遗漏

的环节，包括审核员行为要求等在该会上交代并布置，监督和再认证审核时还应包括审核传递表提供的信息和上次不符合的现场验证要求。

5.4.3对于受审核方自认为标准某些要求不适用的，应在该会上按审核计划的安排作进一步的布置，交代相关审核员对上述情况予以核实确认(确认的结果记录在相关的审核记录中)。

5.4.4如果受审核方产品种类繁多，审核组长可以视审核组各位成员的能力、资格、经验、专业、搭配情况，将各种产品按其设计、开发、生产、安装、服务不同的阶段分配给不同的小组负责收集客观证据，必须提醒所有审核员在审核收集客观证据时一定要与审核范围相联系。

5.4.5审核组长应针对所了解到的受审核方实际情况，安排适当的审核员收集有关法律法规、强制性标准的执行情况。

5.4.6审核组长应安排足够时间供审核员了解和熟悉受审核方管理体系文和审核计划并编制检查表。如时间和条件允许，一般应提前入住受审核方。

5.4.7如审核组内有初次参加本公司审核工作的人员，组长应在准备会上，讲解检查表的编制要求和如何收集客观证据和不符合报告的编写等具体要求和公司相关规定。要加强对初次担任审核任务的有关审核员的现场审核专业培训，重点关注对审核程序、审核员工作须知、审核一致性要求、公司介绍等内容的培训及记录。

5.4.8专业培训时，可组织学习公司制定的《审核作业指导书》，一般由组长在具备专业能力的审核员/技术专家的协助下，组织审核组人员学习，也可以请审核组内具备专业能力的审核员或技术专家介绍认证范围所覆盖产品/服务的流程、产品/服务提供过程、需确认过程的识别、重要环境因素、重要危险源的控制以及有关法律、法规、强制性技术标准要求。如审核组全体人员均为该专业，则专业技术培训可以适当简略(专业指导书的获得，可由组长或专业审核员根据审核任务向审核部提出)。

5.4.9审核前专业培训应保存记录。

## 5.5 首末次会议

5.5.1 主持首末次会议是审核组长的职责。

5.5.2受审核方的最高管理者及各部门内应参加首末次会议，如果最高管理者临时因故不能参加，需要书面授权一名代表，在审核期间全权代表其处理有关认证审核事务。

5.5.3首次会议是现场审核的开始，为了给现场审核创造一个良好的开端，审核组长要认真准备会议，确保会议的严肃认真，气氛融洽。

5.5.4首次会议时间一般控制在半小时，末次会议可根据审核发现适当延长。

5.5.5首末次会议内容应在会前与审核方领导沟通，以保持会议和谐、融洽的气氛。

5.5.6无论QMS还是EMS、OHSMS、FSMS、HACCP体系，首末次会议内容都基本相同。审核组长应严格按照公司记录表格《首末次会议签到表及会议记录》中会议流程召开。

5.5.7首末次会议均应留出受审核方领导讲话和请受审核方提出需要澄清的问题的时间。

5.5.8首末次会议的全体参加人员应在签到表上签字，签到应写明部门、职务。申请组织的最高管理者及与管理体系相关的职能部门负责人员应该参加首末次会议。

5.5.9末次会议应介绍认可委的确认审核和认监委的网格化稽查，并要求企业配合检查，将监管时查到的问题及

时通报我机构。提醒受审核方保存好认证相关资料，包括合同、审核计划、审核报告和不符合报告等。

## 5.6 审核及审核记录

5.6.1 当实施一阶段非现场审核时，审核组应具备专业能力，如有专业技术支持人员应与其沟通，除审核受审核方体系文件外，还应通过电话、网络等方式与受审核方进行沟通。

5.6.2 审核的部门和要求应与审核计划相一致，不能有遗漏。在审核中，应通过适当的抽样收集并验证与审核目标、范围和准则有关的信息，包括职能、活动和过程间接接口有关的信息。只有能够验证的信息方可作为审核证据。比如：审核时不能仅基于客户的答复，而应通过审核相关证据进行验证；不能仅基于客户对以往的情况的介绍和过去的记录，而应对在审核当时的现场获得相关证据进行验证。

5.6.3 每次审核都应根据认证范围对受审核方遵守法律法规的情况及其合法地位进行核实，包括但不限于复核受审核方的营业执照、组织机构代码、生产许可证、“3C”认证证书、资质证书、环评文件(EMS适用)、监测报告(EMS/OHSMS适用)、检验(型式)试验报告等原件，并带回复印件，在复印件上加盖受审核方公章。监督审核时应特别关注上述证书、许可的有效性(如年检、有效期等)。

5.6.4 监督审核和再认证审核时审核组应对获证组织的证书和标志的使用情况进行监督，其结果应在相应部门的审核记录中体现。审核员在审核客户使用证书情况时，不能仅接受客户的口头说明，而要查阅客户网站、宣传资料、产品包装信息等，验证客户是否有超过认证服务范围的宣传及使用的情况，或暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所的情况。比如，获证组织有多个场所，但组织没有将所有场所都纳入体系管理，仅将其中一个场所进行了体系认证，审核时需关注获证组织对证书的使用及宣传是否有暗示其所有场所均通过认证的情况。

5.6.5 环境管理体系审核时，应根据受审核方环评的要求(结果)和受审核方策划的监测频次，收集污染源监测报告，并关注监测报告的有效性。

5.6.6 每一次审核都应关注受审核方的环境因素/危险源是否变更，清单是否更新，如更新应进行收集和确认。审核案卷中应保持最新清单。(EMS/OHSMS适用)

5.6.7 应对审核涉及的《多场所清单》或《临时场所清单》予以最终确认：审核组长应每次确认受审核方填写的信息/内容的准确性，并标注出本次抽样审核的场所，如受审核方的多场所信息有差异或变更，需重新更新《场所清单》，并经组长和受审核方签字确认后带回。

5.6.8 若有暂停的信息，审核组长应对暂停原因进行调查并评价给体系带来的影响。对于因超期未监督审核引起的暂停，应关注暂停期间体系运行是否持续符合标准要求，并抽取暂停期间样本进行证实；对于因事故、国家抽检产品不合格、未满足行政许可要求、体系变更、改制、无生产等原因引起的暂停，需针对具体原因进行追踪调查，收集相关证据，记录受审核方所采取的相关措施及进展情况，并评价对体系的影响，并在《审核报告》上予以记录。

5.6.9 收集证据时应有代表性，客观公正的作好记录。本手册所阐述的审核记录，特指审核组在现场审核过程中所记录的用于证实受审核方管理体系是否符合认证要求的审核证据，通常情况下，它们是与审核准则有关的并能够证实的记录、事实陈述或其他信息。审核记录应具有可追溯性。

5.6.10 审核组在确定现场审核记录的内容和详略程度时，需考虑：记录的程度(内容的充分、适宜性)能够支持形成的审核发现，能够满足组长编制审核报告的需要，并能使机构作出正确的认证决定。

5.6.11对于审核中收集到的有关正面和负面信息的记录程度可有一定的差异性，应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审核证据；不能简单地以“有”或“没有”、“合格”或“不合格”、“符合”或“不符合”等结果语言表述的方式来证实过程和产品的符合性及有效性；关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。应与客户讨论不符合，以确保证据准确虽不符合得到理解；审核组长应尝试解决审核组与受审核方之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见，未解决的分歧点应予以记录。

5.6.12审核记录还应清晰的载明样本总量和抽样数，样本状况，包括样本类别、名称、时间(批次)及唯一性标识等。抽样应具有代表性，关键的、重要的过程必须抽样，一般过程应有随机抽样。样本量通常不应少于3个，样本少于3个的100%抽样。

5.6.13审核记录亦应清晰的载明使用的审核方法，例如面谈或基于电子系统的交互式交流、对现场活动的观察、对工作环境的调查、对文件、记录和其他报告的查阅等。应清晰的记录面谈的人员、受审核人员及陪同人员信息，面谈人员需包括各层级人员，尤其关注职业健康安全管理体系必需面谈的四类人员。

5.6.14审核记录应适度强化对以下方面的记录：

5.6.14.1 受审核方从事相关活动的法律许可或准入要求；

5.6.14.2 与质量、环境、职业健康安全和食品安全等任何有关的法定或法律法规有要求的验收、评价和监测结果；

5.6.14.3 行业要求；

5.6.14.4 受审核方关键场所或重点区域的现场调查记录，如：质量管理体系的关键现场，例如，产品设计、生产、检测现场、储存现场等；食品企业的关键场所或重点区域，例如，食品生产系统、辅助系统和员工服务设施的布局、动力设施及排水管网的布局、废弃物及污水处理场所、虫害控制、清洁、消毒场所及厂区周边环境等。环境、职业健康安全管理体系的关键场所或重点区域，例如，污水、废气排放现场、重点噪声源、粉尘现场、废弃物的收集、处置场所、危险化学品仓库、动力设施及排水管网的布局、配套生活设施及周边环境等。

5.6.14.5 受审核方现场运行控制的记录，如：质量管理体系：宜突出对产品/服务实现过程，例如，产品设计、关键的生产/服务、采购、检验等活动的审核信息的记录；食品企业宜突出对关键控制点的识别、控制和监测、应急管理、撤回、食品生产的基础设施、生产布局，环境卫生及人员健康状况、关键的食品生产(加工)过程的控制、内外部信息沟通等审核信息的记录；环境管理体系：宜突出对重要环境因素的评价和控制、应急管理、动力设施系统、能源供给系统、污染物治理设施等相关审核信息的记录；职业健康安全管理体系：宜突出对危险源的判定与风险管理、应急管理、高风险作业活动等相关审核信息的记录。

在调阅记录时，需关注企业提供的记录与文件要求的一致性，以及与企业实际运行情况的一致性。如在审核应急准备和响应时，需审核企业编制的程序文件、应急预案及相关制度是否适当，是否符合企业实际情况，是否具有可操作性。

5.6.14.6 面谈、现场/实地观察的记录(而非在受审核方的办公室大量抄录受审核方的相关文件、资料和以往形成的检验、试验等记录)。

5.6.14.7 受审核方内部审核的记录：审核员在审核时应能够获取相关的形成文件的信息，审核员需关注组织在

策划审核方案时是否考虑了覆盖所有部门、流程及区域，是否覆盖标准要求，以证实组织的内部审核方案在有效实施，且能证实组织实施审核的结果。

5.6.15 审核记录中标出的不符合项应与不符合报告及审核报告相一致。不符合报告及审核报告中所反映的不符合问题，应在审核记录中有充分的事实表述。

5.6.16 二阶段对一阶段问题的验证、监督/再认证审核对上一次不符合纠正措施的验证，需有详细的审核证据支持(日程安排/审核记录/审核报告中均要有体现)，应记录验证每一个不符合的抽样内容及验证结果，不能仅描述验证上次不符合整改有效。

5.6.17 禁止向受审核方索要电子文档进行拷贝，以图审核便利之需可能给受审核方造成的资料泄密问题。

5.6.18 审核记录不应出现张冠李戴现象。审核员应在每个部门(或场所)审核的首页上签上自己的名字和审核的日期，签名人对审核记录负全责。

5.6.19 当质量管理体系、环境/职业健康安全管理体系、食品安全管理体系或其它管理要求的审核同时或依次进行时，记录可以写在一套案卷中，但应确保体现每个体系要求的完整性。

5.6.20 在审核时，原则上禁止使用私人设备在企业获取审核客观证据或企业现场情况的照片，如因特殊需要(食品企业审核要求、现场确认要求)或时间紧张需在现场拷贝后再整理记录等情况，在拍照前需取得受审核方的许可，且在末次会议前将照片上传到公司指定路径，并在末次会议结束前在企业确认下删除现场拷贝的资料及照片。审核记录上禁止直接插入现场获取的审核客观证据的照片，需对将现场审核内容记录并给出符合性评价，以防止可能给受审核方造成泄密问题。在现场审核时，原则上不得在个人设备上查看处理受审核方涉及敏感信息的文件，例如销售合同、产品配方等，受审核方管理手册、程序文件等体系文件、资质文件类不属于此类涉及敏感信息文件。由于特殊原因，需要使用个人设备查看受审核方涉及敏感信息文件时，查看前应获得受审核方的许可，查看完毕后在受审核方的监督下删除。

5.6.21 审核记录属于质量记录，不允许更改，手写记录如发生笔误须作更正时，不能涂改，只能杠改，并签署更正人员姓名、更正日期。注：审核记录中涉及受审核方填写的，如签到表、不符合报告等也需按上述要求执行。

## 5.7 审核中的沟通与控制

### 5.7.1 审核组内的沟通与控制

5.7.1.1 审核组成员之间应态度和蔼，平等待人；

5.7.1.2 人员分工应合理，组长应全面掌握审核进度，注意时间安排；

5.7.1.3 现场审核前的沟通详见本手册“现场审核前准备和专业培训”要求。

5.7.1.4 每天审核结束，由组长主持召开审核组碰头会，一般在30分钟左右，分别介绍当天审核情况，达到审核组内部互通信息的目的；

5.7.1.5 内部交流审核情况时，审核组长应综合各小组审核情况，并对下一步审核中可能需要的调整、需提交其他小组跟踪调查的线索或需其他小组进一步核实的问题等审核接口以及注意事项予以明确；

5.7.1.6 审核组长应组织组员对受审核方体系运行状况进行讨论，对构成不符合的事实以及不符合的判定、不符合性质与标准的符合性形成共识，出具不符合报告；

5.7.1.7 审核组长不能将自己的看法和理解强加于审核员，审核组成员之间不能达成共识时应尊重组长意见，必要时请示审核部经理。组长有义务对超出标准要求的审核员或发现审核工作作风不踏实的，很少发现不利于管理体系和产品质量的实质性问题的审核员，应予以明确指出。必要时反馈公司审核部或人力资源部；

5.7.1.8 在未次会议前，审核组应召开内部沟通会议，对照审核目的审查审核发现和审核中收集的适用信息，确认不符合报告，对受审核方的管理体系予以综合评价，确定审核结论。并确定有无遗留问题需后续跟踪。

根据受审核方规模，内部沟通会议可在1-2小时，如是审核大企业或进行一体化审核，时间可适当延长。

### 5.7.2 审核中的外部沟通与控制

5.7.2.1 组长在接到《审核任务书》后，应第一时间与受审核方就审核事宜进行沟通；

5.7.2.2 审核组长应提前将审核计划和《文审报告》递给受审核方并进行确认；

5.7.2.3 审核员在受审核方一个部门审核结束时，应作简要小结；

5.7.2.4 审核过程中组长应适时将审核进程及任何关注告知受审核方；

5.7.2.5 当可获得的审核证据显示审核目的无法实现时，应及时报告审核部；

5.7.2.6 受审核方在接受现场审核时提出扩大范围的要求时，应及时报告审核部；

5.7.2.7 经审核组内部商讨后的不符合应通报受审核方，以确保证据准确且不符合得到理解；

5.7.2.8 审核组长负责解决审核组与受审核方之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意见。

### 5.8 给出审核结论

在未次会议前，由审核组长负责，审核组应：

5.8.1 对照审核目的和审核准则，审查审核发现和审核中获得的任何其他适用的信息，并对不符合分级；

5.8.2 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；

5.8.3 就任何必要的跟踪活动达成一致；

5.8.4 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。

5.8.4.1 初次认证/再认证审核结论有以下三种：

(1) 推荐认证/再认证注册；

(2) 在商定的时间内完成对不符合项的整改，并经审核组验证有效后，推荐认证/再认证注册；

(3) 不予推荐。

5.8.4.2 监督审核结论有以下四种：

(1) 推荐保持认证注册资格；

(2) 在商定的时间内完成对不符合项的整改，并经审核组验证有效后，推荐保持认证注册；

(3) 建议暂停/撤销认证注册资格；

(4) 暂停证书的原因已经消除，推荐恢复认证注册。

注：现场审核时如发现客户的获证管理体系持续或严重地不满足认证要求，包括对管理体系有效性的要求，比如管理体系存在严重的系统性问题，不能满足相关管理体系标准要求，审核组长需提出暂停获证客户的认证资格的审核结论。

## 5.9 不符合项与关闭

5.9.1 不符合项报告应包括以下三方面的内容：不符合项的审核证据、不符合项事实描述、不符合项的判定所对应的标准条款。

5.9.1.1 不符合项的审核证据要充分、具体和可追溯，包括事实、时间、地点、当事人(岗位)、涉及到的文件号、产品批号、有关文件规定/法规标准的内容等。

5.9.1.2 不符合项事实描述要清楚、准确、尽可能简练、尽可能使用受审核方的专业术语。比如开具计量器具未检定的不符合，需要将计量器具的出厂编号或企业的设备编号明示出来，可描述为：在质检部抽查计量器具的管理，现场未能提供温度计(设备编号：XXXXXX)和电子秤(设备编号：XXXXXX)的检定证书。

5.9.1.3 不符合项的判定要对应相应的审核标准条款，应遵循“由表及里、能细则细、就近不就远”的原则，力求判标准确，准确写出不符合标准条款及相应内容。

5.9.1.4 审核发现应简述符合性，详细描述不符合以及为其提供支持的审核证据，并予以记录和报告，以便为认证决定或保持认证提供充分的信息。审核组应在末次会前的内部会议中评审审核发现及审核中收集的其他信息。

5.9.1.5 对不符合的审核发现应对照审核准则的具体要求记录支持的审核证据，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。

5.9.1.6 应与客户讨论不符合，以确保证据准确且不符合得到理解。但是，审核员应避免提示不符合的原因或解决方法。

5.9.1.7 审核组应在与受审核方领导层的交流会上沟通不符合，以确认审核证据的准确性，使受审核方理解不符合，解决对审核发现和(或)审核证据的意见分歧，如果有未解决的分歧点应予以记录，提交认证机构裁决。

### 5.9.2 不符合项报告的性质

#### 5.9.2.1 严重不符合项

- (1) 对过程控制是否有效或者产品或服务能否满足规定要求存在严重的怀疑；
- (2) 多项轻微不符合都与同一要求或问题有关，可能表明存在系统性失败，从而构成一项严重不符合；

#### 5.9.2.2 轻微不符合项

不影响管理体系实现结果的能力的不符合。

5.9.2.3 观察项指审核员所发现的问题未构成不符合，但有变成不符合的趋势，需要改进或预防的。

#### 5.9.2.4 不符合项和观察项的区别

不符合项是违背了审核准则，不满足审核依据的证据确凿。而观察项原则上仍是符合项，没有违背审核准则，但其有发展成为轻微不符合的趋势。例如，审核准则要求“要保留整个生产过程的生产记录”。如果受审核方没有保留该记录或只保留部分记录就需要开具不符合项；如果受审核方保留了全部记录，但存放分散，记录内容比较混乱、潦草，但尚能收集和识别，则可以开具观察项。

如果受审核方明确违反了审核准则，需要开具不符合项，不允许以改进建议形式提出。

观察项的处置可以不要求采取纠正措施，也可以只做口头或书面的提示，提请注意，在监督审核时注意观察其发展。

### 5.9.3 不符合项的验证和关闭

### 5.9.3.1 总要求

不符合项应在公司规定的期限内(轻微不符合不超过30天, 最长不超过90天, 严重不符合纠正措施计划最长不超过15天)得到有效地纠正。如果在此期限内没有采取纠正措施或纠正措施计划, 应缩小、暂停或撤销认证的资格。实施纠正措施的允许期限宜与不符合项的严重程度和对确保产品、过程符合规定要求的风险保持一致。只有在所有不符合项都已得到纠正并经公司验证后(通过现场访问或其它适当的验证方式), 才可以批准认证。

### 5.9.3.2 不符合的原因分析

企业针对不符合分析的原因不得是对审核组的发现或其直接原因的简单重复。企业需要根据所确定的直接原因, 合理分析, 从而确定真正的根本原因(例如: 某人未遵守某个程序是直接原因, 确定为什么该人不遵守该程序将找到真正的根本原因)。企业所确定的“原因分析”不能留下明显的“为什么”这样的疑问, 如果还能问出“为什么”, 这说明原因分析不够充分(比如, 企业的原因分析是: 某岗位人员对标准不理解, 那么, 审核组可以问出, 为什么对标准不理解, 是因为作业文件不够充分, 还是培训不够?)。如果识别出一个以上原因, 例如培训和作业指导书不充分, 则必须提交两个纠正措施计划。

### 5.9.3.3 不符合的纠正

—企业已实施纠正, 回复用过去式书写(例如: 遗漏的记录已经找到(不是将要找到))。

—如果不能马上进行纠正, 企业可制定纠正计划。纠正计划需明确: 如何纠正、由谁负责、什么时候实施或完成。

—纠正包括对发现问题的举一反三, 确认已经检查了体系是否有其他需要一并纠正的同类问题, 如有, 一并纠正。

—适用时, 企业应将问题通知涉及的各方(企业识别内容受影响的各方)。

—纠正已被有效实施的证据或能够证明计划将要被有效实施的证据。

### 5.9.3.4 不符合的纠正措施

—企业根据所确定的根本原因, 制定相应的纠正措施或纠正措施计划。

—纠正措施或纠正措施计划可以解决通过原因分析确定的一个或多个问题。

—纠正措施或纠正措施计划的实施情况, 包括识别的责任方(责任人), 以及实施的具体日期。

### 5.9.3.5 审核组长对不符合项的验证

原则上由审核组长负责对不符合项采取的纠正措施进行验证, 特殊情况下, 由审核部组织验证。

审核组长应审核企业提交的纠正、所确定的原因和纠正措施, 以确定其是否可被接受, 并收集、记录企业为不符合的解决提供支持的证据(包括纠正的证据或(和)举一反三的证据, 纠正措施的证据或纠正措施计划等), 审核组长需对企业提交的相关证据进行验证, 确认有效性(如企业的原因分析是否为发现问题的根本原因, 纠正措施是否可以解决企业所分析的根本原因产生的问题等), 进而判断不符合项是否可以验证关闭。验证时, 需关注企业提交的整改证据是否完整, 是否能证明不符合已完成整改。例如, 验证企业未对计量器具进行检定的不符合时, 不能仅收集校准证书的首页, 应收集证书的全部内容, 确认检定内容及结果是否满足要求。

## 5.9.4 其他注意事项:

5.9.4.1 第一阶段审核不填写《不符合报告》, 发现的问题以《第一阶段审核问题清单》形式反馈给受审核方采

取措施。措施可以是纠正、纠正措施和预防措施，由受审核方自行确定。

5.9.4.12 对一阶段发现问题的整改情况，审核组长应明确验证方式，如“书面验证”、“现场验证”、“二阶段跟踪”等，并在确认《第一阶段审核问题清单》问题得到纠正后，第一阶段审核组长上报审核部调度策划二阶段审核。

5.9.4.13 再认证审核时不符合纠正或纠正措施要求期限不能超过证书到期日。并务必督促受审核方及时关闭不符合并在证书到期日前将案卷返回技术部。

## 5.10 审核报告

5.10.1 审核组长应按照给定的审核报告有效版本的记录格式编制审核报告。并应对审核报告的内容负责。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。

5.10.2 审核报告的编制要求按公司规定编写。

5.10.3 因受审核方或自然原因导致存在“可能降低审核结论可信度的因素时，审核组长应当在审核报告中注明，如：

- (1) 受审核方限制审核组进入某些特定区域；
- (2) 受审核方限制审核组了解或查阅某些特定文件和记录；
- (3) 受审核方提供的产品、活动、过程或场所不充分，如没有或代表性不强等；
- (4) 其它影响审核正常进行的自然或人为因素，如下雨或停电等。

## 5.11 异常/突发事件的处理

5.11.1 现场审核之前确定审核的可能性，审核组长进入现场审核之前应与受审核方就下列问题进行沟通：

- (1) 受审核方是否按策划的时间间隔或其他情况实施了内审和管理评审；
- (2) 最高管理者或主要领导是否按照计划要求接受审核；
- (3) 审核期间是否存在生产、施工和服务现场，即处于生产、施工和服务提供阶段，多现场情况及体系覆盖人数变化等；
- (4) 是否对审核作出安排并配合。

如果在拟定的审核日期确实达不到现场审核条件的，审核组长应及时与审核部调度沟通，调整审核方案(可采取推迟审核、分段审核、缩小审核范围、改变审核目的的方式)。因受审核方原因推迟审核时间应让受审核方出具签字盖章的书面证明，以备地方技监部门的稽查。现场审核之前如果了解到多现场及体系覆盖人数发生变化，应让受审核方提供签字盖章的文字说明传递审核部，并应及时与审核部调度沟通，调度会依据其变化情况调整审核方案和修改合同事宜。

5.11.2 因交通原因或其他客观原因不能按照事先拟定的审核计划开始或结束审核的(包括拟定的日期和拟定的审核组成员)，审核组长应及时与受审核方做好沟通，并及时反馈给审核部调度，以调整审核方案并调整计划上报。因不反馈，未调整造成稽查中的不符合组长负全责。

5.11.3 审核组长应控制审核秩序。若审核组内部或与受审核方之间发生了审核组长无法处理或协调的异常/突发事件，审核组长应立即上报审核部经理进行协调和处理。

5.11.4 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、受审核方弄

虚作假)时，审核组长应向受审核方和审核部报告这一情况，以确定适当的行动。该行动包括：

- (1) 重新确认或修改审核计划(延长审核时间、修改审核日程、增加审核组成员)；
- (2) 改变审核目的(将认证注册的目的改为识别潜在的改进机会)；
- (3) 改变审核范围(缩减场所、过程、活动)；
- (4) 终止审核(应及早做出判断，一般在进入现场获得相关信息的第一时间做出判断，并请示审核部经理批准)。

审核组长应在充分收集审核证据的前提下向审核部报告拟采取行动的结果，在得到审核部同意的前提下，与受审核方做好沟通并保留任何变更经受审核方签字盖章确认的书面证据。

5.11.5如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围，审核组长应与受审核方审查该需要，并报告审核部。现场审核组长的权限及义务仅限于审核范围的进一步界定和当为满足审核目的时的审核范围缩小。擅自承诺或实施扩大审核范围都是不允许的，若受审核方强烈要求扩大或变更审核范围，组长应在现场了解扩大的可能性，并对以下信息(但不限于)予以确认：

- (1) 文件是否修改？扩大的范围是否在营业执照、行政许可、环评范围内(EMS适用)？
- (2) 产品实现策划相关信息；
- (3) 与扩大范围相关的环境因素(EMS适用)、危险源(OHSMS适用)及适用法规是否识别，并建立相应运行控制要求等；
- (4) 内审、管评是否包括扩大范围相关内容。

如果满足上述信息的要求，受审核方提交扩大范围的书面申请并连同营业执照复印件、行政许可复印件、环评资料等上报公司。公司经扩大范围申请评审、谈妥扩项费用的情况下，会重新策划审核方案，但不保证本次审核可以涵盖扩大的范围，也许会采取随后进行补充审核的方式。

5.11.6 审核组长不能对审核计划中的日期和人员进行变更，若必须变更则应在进入现场审核前3天汇报审核部调度以便调整审核计划上报。现场审核中为了达到审核目的的需要，审核组长可以在审核计划的框架下进行局部修改(包括调整受审核部门/场所的审核顺序或审核员的审核部门和条款)，并应在原计划中记录调整的原因和内容，且必须得到受审核方的确认。

5.11.7 现场审核如果发现受审核方名称变更或注册地址变更，应收集更名或注册地址变更后的营业执照复印件等相关材料并上报审核部。应确保受审核方是更名而不是新设，核实营业执照的经营范围是否涵盖了认证范围的前提下，才能做变更处理并可以继续审核，否则可能采取的措施是：按照营业执照的经营范围缩小认证范围或当提供不出工商部门出具的《核准通知书》疑似新设时终止审核，重新申请认证。并在《审核记录》、《审核报告》和《变更传递单》中的记录受审核方名称变更或注册地址变更情况。

5.11.8 现场审核如果发现受审核方审核地址变更，应确认变更后是否仍然满足管理体系标准要求和法律法规要求(如：3c证书、产品注册证、卫生许可许可证、环评文件、资质、安全生产许可证等)，若不满足应及时上报审核部，采取缩小认证范围、有条件推荐或终止审核的措施。

5.11.9当遇到天气原因不能前往施工工地或前往施工现场也无法正常审核或者当天停电等原因对生产现场无法实施正常审核且对审核计划也无法进行调整时(如是现场审核的最后一天)等特殊情况下应请示审核部经理，采取的措施可能是终止审核，待何时可以恢复审核时做补充审核。

5.11.10 监督审核时，对于审核范围内部分产品没有生产(提供的服务或相应类别工程的施工作业现场)的情况，应当适当向前追溯至一年内相应的证据，包括查看生产和服务提供现场状况及调阅相关体系运行记录，调阅的记录应是自上次审核结束到本次审核开始期间产生的记录，应关注其过程能力(人员、设备、设施、监测、检验和设计)是否满足要求，如果发现对于产品/服务质量有不利影响的问题应开具不符合报告，应对无生产现场的信息在传递表中进行传递。

若是现场审核时发现审核范围内产品近期没有生产，应及时报告审核部调度，调度会调阅上一年审核记录确认可否被接受或要求组长现场与受审核方沟通缩小认证范围。

食品生产企业必须在有生产情况下进行审核。

5.11.11 当现场审核发现审核范围或相应的专业类别识别错误，审核组长应将受审核方的范围界定明确，以书面告知审核部，重新确定范围和专业类别后，方可进行审核。必要时补充相关专业人员。

5.11.12 若在审核现场发现某审核组成员可能涉嫌在近两年内对该受审核方管理、体系建立实施咨询或提供建议时，应进一步了解情况，若属实应将有关情况书面如实通报审核部处理。

5.11.13 如果审核组在受审核方现场发现体系覆盖人数及场所与《管理体系审核计划(通知书)》中人数不符(相差范围超出本手册附表时)或提供的场所不一致，应与受审核方高管(总经理或管代)沟通，说明可能引起的后果，并请受审核方作出书面说明，请总经理或管代签字确认加盖公章后及时反馈审核部，调度会依据其变化情况调整审核方案和修改合同适宜。

5.11.14 受审核方全部/部分产品正处在生产许可证或3C认证证书的暂停期，初审(再认证)可做出有条件推荐或不予推荐的结论，监审可做出建议暂停的结论。

5.11.15 受审核方产品被曝光、受到行政管理部的处罚、或出现重大质量/环境/安全事故时，要追踪上级主管部门的处理调查结果和事故原因分析，与管理体系有关时，初审(再认证)可做出有条件推荐或不予推荐的结论，监审可做出建议暂停或撤销的结论。

5.11.15 审核组长应当在与受审核方商定的时限内验证不符合报告纠正措施和/或纠正完成结果。因受审核方原因，不能在商定时限内完成纠正措施的，审核组长可以修改审核结论，初审(再认证)可做出有条件推荐或不予推荐的结论，监审可做出建议暂停的结论。

## 5.12 审核案卷整理上报

### 5.12.1 上传及案卷回寄要求

请组长按照公司要求，上传并回寄相应原件。

## 5.13 认证决定不可接受的风险

5.13.1 认证活动中有不公正行为。

5.13.2 认证范围内的活动/产品/服务不符合法律法规的要求(如资质、许可证等)。

5.13.3 与认证范围有关的活动或产品/服务没有支持的审核证据。

5.13.4 审核活动没有覆盖认证范围内的产品/服务、部门、标准要求。

5.13.5 审核组专业能力不能覆盖认证范围对应的专业要求。

5.13.6 不符合项没有得到纠正或制定的纠正措施不到位。

5.13.7涉及重大投诉或事故未关闭。

5.13.8产品质量/环境污染/健康安全/食品安全管理，严重违反国家法律法规，被投诉或媒体曝光。

#### 5.14 认证情况通报制度

5.14.1获证组织管理体系发生重大变更时，须及时向公司通报变更情况，以便确认变更对管理体系的影响。

5.14.2 根据CNAS-RC03:2010中的相关要求，获证组织产品质量/环境/职业健康安全/食品安全出现重大问题、事故，或收到重大投诉时，应即时通报公司，通报的内容包括：事故的基本情况、采取的应对措施，措施实施情况说明等。

5.14.3需要时，获证组织须向公司提供有关投诉及其纠正措施的记录，以验证是否持续保持有效运行。

5.14.4如获证组织对发生的变化未及时通报，而在现场审核时被审核组确认这些变化已对体系的有效运行产生较大影响，公司将视情况对获证组织做出暂停、撤销认证资格的处理。

5.14.5当获证客户遇到以下情况时，应向ISC通报下列有关信息：

- (1) 更换法定代表人和/或主要负责人；
- (2) 管理体系覆盖产品发生了重大变化(对于食品安全管理体系包括以“产品类别”表述的认证范围中，产品具体品种的变更)；
- (3) 组织机构和管理层进行了重大调整(包括重要人员、设备、设施或其他重要资源)；
- (4) 管理体系文件进行了重大修改(对于食品安全管理体系包括工艺、环境、前提方案、HACCP计划的变更)，管理体系和过程的重大变更；
- (5) 国家、行业、上级主管部门监督抽查情况、在监督抽查中发现的不合格的情况；
- (6) 发生了用户的重要投诉、重大质量事故、重大环境事故、食品安全事故；
- (7) 企业性质的改变、名称的变更；
- (8) 适用的法律法规要求的变更。
- (9) 有关周围发生的重大动、植物疫情的信息，不合格品撤回及处理的信息(适用于获得食品安全管理体系认证证书的组织)
- (10) 其它重要信息包括法律地位、经营状况、组织状态或所有权、组织人数、地址、通讯方式、电话等变更、任何场所的关闭情况等

当获证客户发生以上有关重大变化时，ISC将视情况对该客户进行非例行审核。

5.14.6 发生下列情况之一时，ISC将及时把信息传递给获证客户：

- (1) 国家有关认证政策、规定的变更；
- (2) 国家管理体系认证标准的变更，换版等事宜；
- (3) 获证客户不符合法律、法规要求方面的信息，ISC拟采取的具体措施；
- (4) 通讯地址、电话等变更；
- (5) 其他有关事项的变更。

#### 5.15 认证标志的使用

5.15.1 获证组织可使用ISC认证标志和国际互认标志。依据CNAS-R01《认可标识和认可状态声明管理规则》规

定，使用标志的组织需遵守以下规定：

标志的式样、各部分的比例须符合公司提供的样本要求，可按一定的比例放大或缩小。

5.15.2 获证组织可在以下场合使用：

- (1) 广告使用时，应注明“生产该产品的管理体系通过了\*\*\*管理体系认证”及注册编号。
- (2) 用在运输产品的外包装(可以合理地认为它到不了最终用户手里，如大箱子)上时需明确，“生产该产品的管理体系通过了\*\*\*管理体系标准认证”及注册编号。
- (3) 可以用在有关文件、文具、邮政信件和出版物上，但不得用在产品上或以任何方式作为产品合格的说明。
- (4) 使用国际互认标志时，必须与认可标志和认证标志同时使用，可按一定的比例放大或缩小。
- (5) 如发现企业对证书和标志的使用不正确，公司将提出口头或书面警告，也可能导致证书和标志的停用或撤销认证资格。

5.15.3 当获证方被公司暂停认证注册资格时，获证方应暂停证书和标志的使用。

5.15.4 当获证方被公司批准恢复认证资格时，公司书面通知其恢复使用认证证书和标志。

## 附件 1：第一阶段和第二阶段的审核要点

### QMS 和 FSMS

#### 1、第一阶段

##### 1.1 实施第一阶段审核的基本条件

1.1.1 受审核方的管理体系正式运行时间应不少于三个月；至少完成一次内部审核和管理评审，纠正措施已经关闭；

1.1.2 对从事国家实行许可制度或有关法律、法规规定必须取得相应的资格(许可)才能从事该类产品的生产、该类服务活动以及污染物排放的受审核方，应具有相应的证明文件；

1.1.3 受审核方的管理体系文件已通过公司的文件初查，并确认文件更改已经完成，文件初查结论为“可进入现场审核”。

##### 1.2 第一阶段审核的目的和任务

1.2.1 第一阶段审核旨在全面了解受审核方管理体系建立、运行的基本情况，包括质量/食品安全方针和目标，尤其是受审核方对审核的准备程度，确定第二阶段审核的可行性，为第二阶段审核资源配备、人日安排及审核重点做好充分准备。

1.2.2 在第一阶段，应完成：

1.2.2.1 结合现场观察和审核，继续对体系文件和相关资料进行审查，审核重点应是管理体系的符合性，并对文件审查提出问题的整改进行验证；

1.2.2.2 管理体系覆盖的产品/过程/服务/场所范围以及部门/分支机构活动和过程等方面的特点，涉及不同类型的现场的确认，特别是管理体系过程的总体策划和实施情况；

1.2.2.3 受审核方的质量/食品安全管理体系包括了充分识别关键过程/食品安全危害并判定其重要性的程序，结合现场观察审核关键过程/食品安全危害的识别分析方法和评价准则的合理性以及评价的结果；

1.2.2.4 受审核方具有从事相关活动的质量/食品安全许可，而且对适用于受审核方的质量/食品安全法律、法规要进行分析，他们可能覆盖现场边界的内部和外部区域，且可能由多个政府部门管辖，需充分考虑哪些方面是审核要关注的；收集关于客户的管理体系范围、过程和场所的必要信息，以及相关的法律法规要求和遵守情况(如客户运作中的质量、法律因素，相关的风险等)

1.2.2.5 受审核方建立的管理体系可以实现受审核方的方针；包括方针、目标、OPRP/HACCP计划管理方案的符合性、食品安全应急准备和响应以及食品安全管理体系验证程序的符合性；

1.2.2.6 受审核方的管理体系运行情况证明可以继续第二阶段审核；

1.2.2.7 在抽样的基础上，通过详细的分析确定组织内审的总体可信度，包括参照GB/T19011要求审核其审核方案、内审员的能力、内审程序、审核实施与验证、审核发现与报告、纠正措施和审核跟踪等；

1.2.2.8 受审核方进行了管理评审，且管理评审包括了对管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的评价；

1.2.2.9 受审核方对外部相关方交流的管理体系文件和答复；

1.2.2.10 确认受审核方的质量/食品安全信息与合同评审时分析和记录的内容是一致的。

1.2.2.11 现场对受审核方的管理权限、活动领域和现场区域等各个方面加以明确，以便最后确认审核范围以及与体系文件中描述的一致而且适宜。

1.2.2.12 结合可能的重要因素充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段审核提供关注点；

### 1.3 第一阶段审核应该收集的信息

1.3.1 文件化的管理体系信息、法律法规清单、食品安全危害分析、OPRP/HACCP计划、关键控制点识别、关键控制点限值和验证评价结果(FSMS)，并进一步确认其适宜性、充分性；

1.3.2 食品安全管理体系还应收集如下资料：厂区平面布置图、车间平面布局图(包括人流/物流/气流/水流标识)、车间水龙头、灭蝇灯、车间仓库防鼠网络图、检验设备清单、检测报告以及水质检验报告等。

1.3.3 相关的法律法规要求和企业的遵守情况，企业相关法律许可文件的有效性(营业执照，当行业、法规有要求时应提供企业资质证书、生产许可证、安全生产许可证、3C等专业认证证书；HACCP还需验证生产许可<食品行业为QS证>、卫生许可等；)

1.3.4 其它与质量、食品安全任何法定的许可、评价等证明文件或资质；

1.3.5 内部审核方案、报告以及内审的可信度；管理评审记录等；

1.3.6 涉及的产品标准(备案的企业标准)；

1.3.7 产品、服务和活动范围的信息；

### 1.4 第一阶段现场审核的实施

1.4.1 审核组按商定的时间在受审核方现场实施审核：

1.4.1.1 与组织的管理者和管理代表会面，说明第一阶段审核的目的、审核内容及方法，并陈述保密声明；

1.4.1.2 与领导层交谈了解有关体系的整体策划与运行情况；

1.4.1.3 现场调查(如生产现场、仓库现场和主要设备/环境设施现场)，了解生产过程中的关键过程和食品安全风险；

1.4.1.4 在推进部门审核体系的策划和认证准备情况；

1.4.1.5 在现场审核结束之前审核组应与受审核方充分地交流，指出其存在的问题，以问题清单的形式提出并得到受审核方代表的认可；通报第一阶段审核结论并提供信息反馈的机会；与受审核方协商第二阶段审核的具体事宜，并确认审核范围。

1.4.1.6 与受审核方协商第二阶段审核资源配置和细节方面的问题。如二阶段受审核方需要提供哪些现场；哪些人员需要在现场；二阶段需要多少人天；办公设备及环境等方面的需求等。

1.4.2 审核组长根据第一阶段审核发现编制《第一阶段审核报告》和《第一阶段审核问题清单》并通知受审核方。对影响第二阶段审核的问题要求客户整改后(时间间隔不少于3个工作日)方能进行第二阶段审核。在特殊情况间下，间隔少于三天的第二阶段审核策划需公司领导批准后实施。对不影响进入第二阶段审核的一般问题可在第二阶段审核现场跟踪验证。

1.4.3 当第一阶段现场审核不是由一个人独立完成时或文审人员没有参与现场审核时，通过审核计划和审核前准备会议沟通。

## 2、第二阶段

## 2.1 实施第二阶段审核的基本条件

2.1.1 第一阶段审核报告对受审核方的管理体系文件审核结论为“符合要求”或“基本符合要求”；

2.1.2 第一阶段审核报告的结论为“可安排第二阶段现场审核”。

## 2.2 第二阶段审核的目的和任务

2.2.1 第二阶段审核的目的是确认受审核方持续遵守了其方针、目标、指标和程序；证实受审核方的管理体系符合GB/T19001或 ISO 22000标准的所有要求，并正在实现其方针和目标。

2.2.2 第二阶段审核必须：

(1) 全面关注受审核方实施GB/T19001或ISO 22000中所有过程的实施情况，覆盖管理体系所涉及的各有关部门、活动和场所，收集下述第3项要求的信息，以证实受审核方控制质量影响/食品安全风险的能力。

(2) 重点关注生产现场、仓库现场、设备设施现场、关键过程/食品安全控制措施是否得到实施，并在现场对作业条件和人员进行充分的抽样，以确认受审核方的管理体系在关键过程/食品安全风险的控制方面是有效的。

(3) 审核组织实现质量、安全方针中承诺的持续改进，以及为实现业绩、测量和改进而制定的程序，并确认是否合理和得到实施。

## 2.3 第二阶段审核必须的收集信息

2.3.1 管理体系方针的管理职责是否规定并落实，方针已得到贯彻实施；

2.3.2 对关键过程/食品安全危害的识别及其重要程度的判定；

2.3.3 确保符合法律、法规和其他要求的程序执行情况；

2.3.4 经评审制定的目标、方案、控制措施实施和监测的情况；

2.3.5 管理程序和运行程序实施和监测的情况；

2.3.6 绩效的监控、测量、报告和评审；

2.3.7 员工协商和参与情况；

2.3.8 对不符合的识别与评价，纠正与预防措施完成情况；

2.3.9 内审和管理评审的情况；

2.3.10 对第一阶段审核提出的问题的纠正措施的实施效果；

2.3.11 质量/食品安全方针、目标和指标，职责、方案、程序、绩效、内审和管理评审之间的联系。

2.3.12 过程删减的合理性；

## 2.4 第二阶段现场审核的实施

一般情况下，第一阶段和第二阶段的审核组长为同一审核员，需要更换时，两位组长应就第一阶段的审核情况进行沟通。第二阶段的审核组长在审核之前的准备会议中应该把第一阶段的情况向审核组成员进行介绍，在会议结束后首先应依据一阶段获取的厂区平面图对厂区及周边环境进行巡视，以确保审核区域没有遗漏。

第二阶段的审核按照GB/T19011实施。

## EMS和OHSMS

### 1、第一阶段

#### 1.1 实施第一阶段审核的基本条件

- 1.1.1 受审核方的管理体系正式运行时间应不少于三个月；至少完成一次内部审核和管理评审，纠正措施已经关闭；
- 1.1.2对从事国家实行环境、安全/职业健康许可制度或有关法律、法规规定必须取得相应的资格(许可)才能从事该类产品的生产、该类服务活动以及污染物排放的受审核方，应具有相应的证明文件；
- 1.1.3 受审核方的管理体系文件已通过公司的文件初查，并确认文件更改已经完成，文件初查结论为“可进入现场审核”。

#### 1.2 第一阶段审核的目的和任务

1.2.1第一阶段审核旨在全面了解受审核方管理体系建立、运行的基本情况，包括环境因素和环境影响/职业健康安全危险源和相关风险，方针和目标，尤其是受审核方对审核的准备程度，确定第二阶段审核的可行性，为第二阶段审核资源配备、人日安排及审核重点做好充分准备。

1.2.2在第一阶段，应完成：

- 1.2.2.1 结合现场观察和审核，继续对体系文件和相关资料进行审查，审核重点应是管理体系的符合性，并对文件审查提出问题的整改进行验证；
- 1.2.2.2 管理体系覆盖的产品/过程/服务/场所范围以及部门/分支机构、活动和过程等方面的特点，涉及不同类型的现场的确，特别是管理体系过程的总体策划和实施情况；
- 1.2.2.3 受审核方的环境/职业健康安全管理体系包括了充分识别环境因素/危险源并判定其重要性的程序，结合现场观察审核环境因素/危险源的识别方法和评价准则的合理性以及评价的结果；
- 1.2.2.4 受审核方具有从事相关活动的环境/职业健康的安全许可，而且对适用于受审核方的环境/职业健康安全法律、法规要进行分析，他们可能覆盖现场边界的内部和外部区域，且可能由多个政府部门管辖，需充分考虑哪些方面是审核要关注的；收集关于客户的管理体系范围、过程和场所的必要信息，以及相关的法律法规要求和遵守情况(如客户运作中的环境、法律因素，相关的风险等)
- 1.2.2.5 受审核方建立的管理体系可以实现受审核方的方针；包括方针、目标指标和管理方案的符合性运行控制、应急准备和响应以及合规性评价程序的符合性；
- 1.2.2.6 受审核方的管理体系运行情况证明可以继续第二阶段审核；
- 1.2.2.7 在抽样的基础上，通过详细的分析确定组织内审的总体可信度，包括参照GB/T19011要求审核其审核方案、内审员的能力、内审程序、审核实施与验证、审核发现与报告、纠正措施和审核跟踪等；
- 1.2.2.8 受审核方进行了管理评审，且管理评审包括了对管理体系的持续适宜性、充分性和有效性的评价；
- 1.2.2.9 受审核方对外部相关方交流的管理体系文件和答复；
- 1.2.2.10 确认受审核方的环境因素/危险源与合同评审时分析和记录的内容是一致的；
- 1.2.2.11 现场对受审核方的管理权限、活动领域和现场区域等各个方面加以明确，以便最后确认审核范围以及与体系文件中描述的一致而且适宜；

1.2.2.12 结合可能的重要因素充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段审核提供关注点。

### 1.3 第一阶段审核应该收集的信息

1.3.1 文件化的管理体系信息、法律法规清单、环境因素识别和评价结果(EMS)、危险源的辨识和风险评价结果(OHSMS)、目标和管理方案，并进一步确认其适宜性、充分性；

1.3.2 对受审核方及现场运行过程的描述，包括区域和现场、临时现场、工艺流程、污染源分布和污染物排放(EMS)、作业活动和风险；

1.3.3 合规性证据：

- 受审核方对法律法规符合性评价时所依据的记录，包括受审核方的守法记录(包括事故记录、违反法规或规章的记录及与政府管理部门相关往来信函的记录)。

- 作业许可、MSDS、安评报告、环评报告、“三同时”验收报告、职业健康与安全监测/检查记录等、环境监测记录、污染源调查报告、排污收费记录、许可证等。

1.3.4 在前12个月内(如体系实施不到12个月，从实施之日起)，内部发现的不符合及所采取的纠正措施的详细记录。

1.3.5 实现持续改进的途径；

1.3.6 内部审核方案、报告以及内审的可信度；

1.3.7 管理评审记录；

1.3.8 危险源的辨识以及风险的确定/环境因素、环境影响以及重要环境因素的确定，以判断体系策划的合理性及其实施情况。

1.3.9 产品、服务和活动范围的信息；

### 1.4 第一阶段现场审核的实施

1.4.1 审核组按商定的时间在受审核方现场实施审核：

1.4.1.1 与组织的管理者和管理代表会面，说明第一阶段审核的目的、审核内容及方法，并陈述保密声明；

1.4.1.2 与领导层交谈了解有关体系的整体策划与运行情况；

1.4.1.3 现场调查(如生产现场、动力现场和主要环保/安卫设施现场)，了解生产过程中主要的环境影响和风险；

1.4.1.4 在推进部门审核体系的策划和认证准备情况；

1.4.1.5 在现场审核结束之前审核组应与受审核方充分地交流，指出其存在的问题，以问题清单的形式提出并得到受审核方代表的认可；通报第一阶段审核结论并提供信息反馈的机会；与受审核方协商第二阶段审核的具体事宜，并确认审核范围。

1.4.2 审核组长根据第一阶段审核发现编制《第一阶段审核报告》和《第一阶段审核问题清单》并通知受审核方。对影响第二阶段审核的问题要求客户整改后(时间间隔不少于3个工作日)方能进行第二阶段审核。在特殊情况间下，间隔少于三天的第二阶段审核策划需公司领导批准后实施。对不影响进入第二阶段审核的一般问题可在第二阶段审核现场跟踪验证。

1.4.3 当第一阶段现场审核不是由一个人独立完成时或文审人员没有参与现场审核时，通过审核计划和审核前准备会议沟通。

## 2. 第二阶段

### 2.1 实施第二阶段审核的基本条件

- 2.1.1 第一阶段审核报告对受审核方的管理体系文件审核结论为“符合要求”或“基本符合要求”；
- 2.1.2 第一阶段审核报告的结论为“可安排第二阶段现场审核”。

### 2.2 第二阶段审核的目的和任务

2.2.1 第二阶段审核的目的是确认受审核方持续遵守了其方针、目标、指标和程序；证实受审核方的管理体系符合GB/T24001、GB/T45001标准的所有要求，并正在实现其方针和目标。

2.2.2 第二阶段审核必须：

2.2.2.1 全面关注受审核方实施GB/T24001、GB/T45001中所有过程的实施情况，覆盖管理体系所涉及的各有关部门、活动和场所，收集下述第3项要求的信息，以证实受审核方控制环境影响/职业健康安全风险的能力。

2.2.2.2 重点关注生产现场、动力设施现场、污染源控制/风险防范设施现场运行控制是否得到实施，关键设施的运行是否正常，并在现场对作业条件和人员进行充分的抽样，以确认受审核方的体系在环境因素/危险源识别评价、环境影响和风险的控制方面是有效的。

2.2.2.3 审核组织实现方针中承诺的持续改进和污染预防的方法，以及为实现、测量和改进而制定的程序，并确认是否合理和得到实施。

### 2.3 第二阶段审核必须的收集信息

- 2.3.1 管理体系方针的管理职责是否规定并落实，方针已得到贯彻实施；
- 2.3.2 对环境因素/危险源的识别及其重要程度的判定；
- 2.3.3 确保符合法律、法规和其他要求的程序执行情况；
- 2.3.4 经评审制定的目标指标、管理方案实施和监测的情况；
- 2.3.5 管理程序和运行程序实施和监测的情况；
- 2.3.6 绩效的监控、测量、报告和评审；
- 2.3.7 员工协商和参与情况；
- 2.3.8 对不符合的识别与评价，纠正与预防措施完成情况；
- 2.3.9 内审和管理评审的情况；
- 2.3.10 对第一阶段审核提出的问题的纠正措施的实施效果；
- 2.3.11 方针、环境因素及环境影响/危险源及风险、目标和指标，职责、方案、程序、绩效、内审和管理评审之间的联系；
- 2.3.12 客户管理体系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。

### 2.4 第二阶段现场审核的实施

一般情况下，第一阶段和第二阶段的审核组长为同一审核员，需要更换时，两位组长应就第一阶段的审核情况进行沟通。第二阶段的审核组长在审核之前的准备会议中应该把第一阶段的情况向审核组成员进行介绍，在会议结束后首先应依据一阶段获取的厂区平面图对厂区及周边环境进行巡视，以确保审核区域没有遗漏。

EMS二阶段审核时，还需覆盖对“客户管理体系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”

的审核，审核时需关注客户产品有无特定法律法规要求，客户的合同是否有特定要求，审核客户如何满足以上要求。EMS审核还需关注产品本身的生命周期，关注产品本身对环境的影响及是否有相关特定要求，尤其需关注个别行业通用的有害物质限量方面的合约要求及验证证据的审核，比如：电子行业的RoHs要求，木家具制造业的甲醛、苯等有害物质限量要求，儿童玩具、文具生产行业的重金属、游离甲醛等有害物质的限制及禁用要求，服装、纺织品生产行业的甲醛等有害物质限量及禁用要求，化妆品行业中的铅、汞等有害物质限量及禁用要求。

第二阶段的审核按照GB/T19011实施。

## 附件2：结合审核

### 1、结合审核

1.1 结合审核：依照两个或多个审核准则，如管理体系标准或规范性文件，对组织所建立的惯例体系同时实施审核。

1.2 结合审核应确定受审核组织按照多个管理体系要求建立的统一的管理体系与每一个管理体系要求的完整符合性，并能够为受审核组织的管理体系符合每一个规定的要求提供充分的信任。

1.3 结合审核的范围，对于不同的管理体系而言，同一受审核组织的审核范围可能是一致的也可能是不一致的，对于同一受审核组织的不同管理体系认证，可能存在其认证证书的认证范围表述不一致的情况。

### 2、结合审核的准备

2.1 了解组织的管理体系的状况，如：

- (1) 结合审核所涉及的数量以及各管理体系覆盖范围的界定情况；
- (2) 多个管理体系是否整合，即管理体系建立、实施的模式(如：整合的体系文件或每个管理体系有独立的体系文件，以及实施整合与否)；
- (3) 多个管理体系整合的方式和程度，以及适宜性；
- (4) 体系整合运行的成熟度(如：整合体系建立的时间、内审/管理评审的结果、以往外部审核的结果等)。

2.2 就拟认证的范围，针对不同管理体系要求所识别出的关键过程、活动、场所的差异和每个管理体系的要求和关注方面的差异，所导致的审核抽样方案的差异情况。

2.3 了解组织的结构及其业务活动，包括：

- (1) 组织管理模式、规模、场所及其分布；
- (2) 行业资质、行政许可要求等；
- (3) 根据组织提供的产品和服务，了解其过程的复杂程度、技术领域的风险程度、主要危险源和环境因素、食品安全因素；
- (4) 组织外包过程的识别。

2.4 结合审核的抽样方案

选择并组合审核样本的前提是确保结合审核能够充分、客观地判定体系的符合性与有效性。

实施结合审核时，审核组要根据每个管理体系的要求及其关注内容的不同确定审核的现场、审核样本的选择、抽样基数及抽样数量。只有在满足各管理体系要求的前提下，才能考虑抽样样本的结合，而不能是仅从审核的经济性和便利性方面考虑。

### 3、结合审核的关注要点

#### 3.1 质量管理体系

- 关注质量要求(包括顾客当前的需求和未来的期望、法律法规要求、组织自身生存与发展的要求等)的识别和转化；
- 关注组织如何运用质量管理体系8项原则与PDCA方法，持续稳定地实现产品(服务)的质量；

- 关注组织运用质量管理体系来实现诸如开拓创新、稳定质量、和优化管理(过程增值)等方面持续改进的有效性；
- 根据组织对其过程识别、测量和过程实施的有效性评价，并结合组织绩效或顾客满意度的评价，确定审核计划的重点。

### 3.2 环境管理体系

- 关注组织能够控制或能够施加影响的环境因素的识别和相关影响的控制，审核中特别注意组织环境因素产生的各类活动，包括组织生产或服务的主过程现场、设施及设备(如原料准备、工艺过程等)和支持系统现场、设施及设备(如各种类型的动力提供、污染防治、物流、仓储、生活服务等)的运作状况；
- 关注组织对重要环境因素、绩效的监测和测量及对环境因素控制的有效性，审核中特别注意组织的所有环境基础设施，并在现场通过抽样验证重要环境因素的控制和相关法规与要求的符合情况(如危险废物的转移方式与证据等)来判断环境管理体系的有效性；
- 关注组织在合规、污染预防和持续改进方面的状况；
- 根据合同评审的信息和结合组织的环境绩效评价结果，确定审核方案的要求和优先考虑审核重点，在办公室审核与现场审核之间建立必要与合理的平衡。

### 3.3 职业健康安全管理体系

- 关注组织的危险源辨识、风险评价和风险控制，审核中特别注意组织对其工作场所危险源辨识的全面性和准确性，如：通过风险评价确定危险源的风险等级，通过风险控制确保危险源的安全状态；
- 关注组织对风险控制、绩效的监测和测量，特别是对重大风险、不可容许风险的控制。审核中特别注意组织开展其工作活动的所有工作场所，并在现场通过抽样验证危险源是否通过危险源辨识、风险评价和风险控制的过程得到了有效控制来判断职业健康安全管理体系的有效性。通常情况下，风险控制在现场实现的最低要求是满足相关的法律法规和其他要求；
- 关注组织与员工协商职业健康安全管理工作状况，特别关注员工对组织职业健康安全状况的感受和评价；
- 关注组织以法律法规为基础的职业健康安全绩效的持续改进；
- 根据组织危险源辨识、风险评价和风险控制策划的信息和结合组织的安全评价绩效的结果，确定审核计划的重点。

### 3.4 食品安全管理体系

- 关注组织的产品在食品链上的位置，产品原料、辅料、包装材料的危害分析、风险评价和风险控制，审核中特别注意组织对其生产场所的设备、设施、仓库的食品安全危害辨识分析/控制措施的全面性和准确性，如：通过食品安全风险评估确定控制措施的方法，通过OPRP/HACCP计划控制确保食品安全危害降低至可接收水平；
- 关注组织对操作性前提方案、HACCP计划控制、绩效的监测和测量，特别是对关键控制点的控制措施验证。审核中特别注意组织开展其工作活动的所有工作场所，并在现场通过抽样验证食品安全危害是否通过危害分析、危害评估和危害控制的过程得到了有效控制来判断食品安全管理体系的有效性。通常情况下，食品安全控制在现场实现的最低要求是满足相关的法律法规和其他要求；

- 关注组织与员工、组织与供应商、组织与消费者的沟通情况，特别关注员工对组织推行食品安全管理体系的感受和评价，如员工是否购买、消费所生产的食品产品。
- 关注组织以法律法规为基础的食品安全的持续改进；
- 根据组织食品安全危害分析、评估和操作性前提方案、HACCP计划以及控制措施组合等策划的信息和结合组织的食品安全评估绩效的结果，确定审核计划的重点。

### 3.5 能源管理体系

- 关注组织能够控制或能够施加影响的主要能源使用和相关变量的控制，审核中特别注意组织主要能源使用的各类活动，包括组织生产或服务的主过程工艺（工序）、系统、设施及设备（如主要耗能设备、主要耗能工艺过程、系统等）和辅助系统的主要能源使用过程、工序、系统、设施及设备（如主要耗能设备、设施等）的运作状况；
- 关注组织对能源评审、能源基准、能源绩效参数、能源数据收集等绩效的监测和测量及控制的有效性，审核中特别注意组织的所有主要能源使用的基础设施，并在现场通过抽样验证主要能源使用设备设施能效的控制和相关法规与要求的符合情况（如能效测试报告、节能评估报告、能耗限值完成情况等）来判断能源管理体系的有效性；
- 关注组织在合规、能效持续改进方面的状况；
- 根据合同评审的信息和结合组织的能源绩效评价结果，确定审核方案的要求和优先考虑审核重点，在办公室审核与现场审核之间建立必要与合理的平衡。

## 附件3：受审核方资质和许可

### 1、认可委(CNAS)和公司的有关规定

#### 1.1 组织应遵守法律法规

获得质量管理体系认证的组织应持续符合满足组织声称遵守或强制要求组织遵守的法规要求。

获得职业健康安全管理体系和环境管理体系认证的组织应持续符合法规的要求，这些要求应适用于组织的活动、人员和设备设施中的危险源和相关职业健康安全风险，或环境因素和相关环境影响。

获得食品安全管理体系认证的组织应持续符合法规的要求，这些要求应适用于组织的活动、人员和设备设施、工作环境的食品安全控制措施以及对食品链影响。

#### 1.2 审核组应获得组织合规性的信息

审核组在进行现场审核时，应获取组织对适用法律法规遵循情况的充分信息，包括为其满足法律法规要求所采取的适当的措施，并评价组织的守法情况及管理体系与标准的符合性。审核组应意识到法规要求可能覆盖现场边界的内部和外部区域，并充分考虑多个政府部门管辖时不同的法规要求。

#### 1.3 认证注册和行政许可的要求

通常情况下申请认证的组织应先获得相关的行政许可。

在企业为申报生产许可、产品注册或强制性认证的实际需要而申请管理体系认证时，需提交相关证明文件，该证明文件需由国家有关负责部门出具，证明申报相关前置许可需先取得管理体系证书。与为了控制或规避风险，在确保审核有效性的前提下，公司将对认证范围进行合理的界定(含活动区域和产品范围)，并确定适宜的使用证书期限。并要求组织在规定的时限内取得相关行业的生产许可、产品注册或强制认证。否则公司将采取必要的措施，包括撤销已颁发的认证证书。

#### 1.4 法规要求发生变化的情况

当有关的行政许可制度和相关法规发生变更时，针对新增加的法规要求或更新的强制性产品目录，应要求获证组织在变更决定发布后的一个法定过渡期或合理的期限内采取必要的措施，包括对其程序实施必要的调整，以确保组织能够持续符合相关的行政许可和法规要求。否则，公司将撤销已颁发的管理体系认证证书。

### 2、认证组织经营的合法性

2.1 组织必须获得法律主体资格，即有有效的营业执照、组织机构代码证。

2.2 企业提供的特定资质

序号	企业类别	提供的特定资质	备注
1	建筑类(含勘察、设计、施工、监理及商品混凝土、混凝土预制构件/预应力混凝土管桩生产)	建筑资质证书 施工企业安全生产许可证	
2	工程技术咨询、项目投资咨询工程造价咨询、工程招标代理	资质证书	
3	房地产组织	房地产开发资质证、国有土地使用证、建筑用地规划许可证、建筑工程规划许可证、建筑工程施工许可证	如有房屋销售需提供房屋销售许可证
4	物业管理公司	物业管理资质	
5	原料药、药品生产企业	许可证、GMP认证	
	餐饮的制作及服务	食品生产许可证	

6	畜禽屠宰及肉制品加工 谷物加工 食品、饮料行业，包括： ◆酒类 ◆乳及乳制品加工 ◆果蔬类产品加工 ◆饮用水、饮料的制造 ◆酒精、酒的制造等	粮食经营许可证 屠宰许可证动物防疫合格证 采矿许可证(矿泉水) 保健食品批准证明文件 取水许可证 出口卫生注册证明、出口资质 污水排放许可证 备案的企业标准 食品添加剂备案	
7	娱乐行业、宾馆、旅店、旅行社	特种经营许可证、卫生许可证	
8	外贸进出口、外派劳务	许可证	
9	汽车维修企业、汽车租赁	许可证	
10	小轿车销售	许可证	
11	运输、运输代理 危险货物运输 国际货物运输代理	许可证 资质 批准证书	
12	学校、幼儿园	许可证	
13	医疗器械行业	许可证	
14	计算机系统集成企业	资质证书	
15	专业设计单位	资质证书	
16	锅炉、压力容器、特种设备(电梯、起重机械、游艺机和游乐设施、客运索道、厂内机动车辆)	许可证	
17	医疗机构	许可证	
18	依法管理的计量器具	生产、修理许可证	见原国家计量局发布目录
19	安全防范产品	安装许可证	
20	列入生产许可证目录的工业产品	(见全国工业产品生产许可证管理办公室发布目录)	
21	农药	许可证	
22	煤炭	生产许可证/安全生产许可证	
23	强制性产品认证产品	(3C认证证书，见国家认监委发布目录)	
24	危险化学品生产、储存、经营和处置废弃危险化学品；危险化学品包装物(包括用作运输工具的槽罐)	许可证	
25	卷烟生产、经营/卷烟纸生产	许可证	
26	民用爆破器材	生产许可证/安全生产许可证	
27	计量检测机构、产品检验机构、分析化验机构、环境监测机构	许可证	
28	印刷行业	许可证	

2.3其他必须获得经营许可的范围和需提供资质证明的企业信息，请审核员从以下文件中获取，相关信息可以在公司网站上查询，并请各位审核员随时关注变化。

- (1) 《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》；
- (2) 《工业产品生产许可证发证产品实施细则》；
- (3) 《关于下放第一批工业产品生产许可由省级质量技术监督部门负责发证的产品的公告》；
- (4) 特种设备制造许可目录》；
- (5) 《强制性产品认证目录》；
- (6) 《依法管理的计量器具目录(型式批准部分)》。

### 3、监督审核中应关注的资质变化

#### 3.1 工商年检的变化

对涉及企业住所、法定代表人、注册资本等变更的要履行变更手续，不按规定办理变更的要进行行政处罚。其中擅自改变住所的尤为严重。

对涉及超越经营范围的体系申请，不能办理变更。

#### 3.2 工业产品生产许可证的变化

许可证有效期为5年；未在规定范围内获得相应生产许可证的企业不得生产该产品，销售单位不得销售无生产许可证的产品；新投产、新转产应具有生产许可证产品的企业，要及时向企业所在地的省、自治区、直辖市的质量技术监督局申请生产许可证。全国许可证办公室将获证名单以网络、报刊方式向社会公布。

集团公司及其所属子公司、分公司或生产基地具有法人资格的，可以单独申请办理生产许可证；不具有法人资格的，不能以所属单位名义单独申请办理生产许可证。

#### 3.3 强制性产品认证涉及的变化

3.3.1 商标更改；

3.3.2 由于产品命名方法的变化引起的获证产品名称、型号更改；

3.3.3 产品型号更改、内部结构不变(经判断不涉及安全和电磁兼容问题等)；

3.3.4 在证书上增加同种产品其它型号；

3.3.5 在证书上减少同种产品其它型号；

3.3.6 生产厂名称更改，地址不变，生产厂没有搬迁；

3.3.7 生产厂名称更改，地址名称变化，生产厂没有搬迁；

3.3.8 生产厂名称不变，地址名称更改，生产厂没有搬迁；

3.3.9 生产厂搬迁；

3.3.10 申请人名称更改；

上述变化均可能涉及到认证范围的变化。

### 4、结合再认证对范围与资质的再确认

4.1 审核部在证书到期前，需请企业提交再认证申请及相关资质，并重新核对有效资质与再认证范围变化的适宜性。如不符合再认证要求的则重新界定再认证范围。

4.2 在证书有效期内由于企业的破产、合并、分立、改制等情况可能需要进行的初次审核。

4.3 公司的合并或分立，须经公司原审批机关批准并到登记机关办理有关公司设立、变更或登记。相关资质证书须到原审批单位进行变更，并与企业再认证名称相统一。

## 附件4：首末次会议介绍内容(提纲)

### 1. 第一阶段审核首谈会议组长介绍内容(提纲)

#### 1.1 宣布首次会议开始

1.1.1 大家(上午/下午)好，本审核组受北京国标联合认证有限公司委派一行X人对XX公司XX管理体系进行现场审核，非常高兴能来到贵公司与各位领导相识，希望本次审核能给贵公司提供有益的帮助。

#### 1.1.2 介绍国标联合认证

北京国标联合认证有限公司（简称ISC），是经中国国家认监委批准成立的第三方管理体系认证机构，是首批中国认证认可协会会员成员单位。多年来，以提供高质、高效的认证服务为使命，围绕各类体系认证，不断开拓进取、持续发展的经营理念，以出色的管理方式服务于各行各业。目前公司认证范围包括质量管理体系认证、环境管理体系认证，食品安全管理体系认证，危害分析与关键控制点体系认证，职业安全健康管理体系认证，测量管理体系认证，服务认证，诚信认证等。

1.2 介绍审核组成员，包括审核员姓名、注册资格、专业能力等；请受审核方介绍到会主要领导(对食品、制药等敏感行业，声明审核组人员无妨碍产品安全的传染病)。

1.3 按照《管理体系审核计划(通知书)》介绍本次审核计划，着重介绍审核目的、范围、准则，确认审核日程安排包括审核组分工，并请受审核方再次确认。

1.4 介绍本次审核可能被地方技监局现场稽查，审核计划已提前上报认监委，希望企业配合。

1.5 确认审核所需的资源和设施；

#### 1.6 几点说明：

##### 1.6.1 审核方法和程序：

1.6.1.1 一阶段审核是一种“准备性审核”，除内审和管理评审外，不做“符合性审核”。审核目的是了解受审核方管理体系建立与实施的基本情况，确认是否具备进行第二阶段审核的条件，确定第二阶段审核方案；

1.6.1.2 审核方法包括面谈、现场观察、审查文件和记录等；

1.6.1.3 审核程序：首次会议——审核——内部沟通——审核报告——末次会议

1.6.1.4 审核主要涉及领导层、生产部门、质检部门、体系主管部门并巡视生产现场。

##### 1.6.2 关于审核发现说明：

审核发现包括正反两方面，具备条件或不具备条件，确认有效或需要改进，对反面审核发现，包括应引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题，以《审核问题汇总表》形式指出，提交受审核方签字确认并采取措施。

##### 1.6.3 关于审核结论的说明：

对一阶段发现问题的整改情况会明确验证方式，如“书面验证”、“现场验证”、“二阶段跟踪”等，在确认《文审报告》和《第一阶段审核问题清单》问题得到纠正后，方可进入第二阶段审核。

##### 1.6.4 说明陪同人员的安排、作用和身份：

受审核方应指派陪同人员协助审核组完成审核任务，陪同人员的作用包括联络、向导和见证，陪同人员不应是受审核部门(单位)的成员，不得代替受审核部门(单位)成员回答问题。

- 1.6.5 提请受审核方明确审核中是否有禁止审核员涉及的领域、场所和内容。
- 1.6.6 有关审核可能被终止的条件信息。
- 1.6.7 关于审核的实施或结论的申诉系统的信息。
- 1.6.8 宣读公正性承诺及保密声明。
- 1.6.9 重申ISC公开文件可自行从网站<http://www.china-isc.org.cn>上获取，应受审核方要求也可向其提供。
- 1.6.10 确认末次会议的时间、地点和参加人员。询问受审核方有无疑问，给予解答。
- 1.7 请受审核方领导简短致词(5分钟)。
- 1.8 宣布首次会议结束

## 2. 第一阶段审核末次会议组长介绍内容(提纲)

- 2.1 宣布末次会议开始(必要时介绍参加会议的人员)：审核组长在末次会议上应感谢受审核方对审核组工作的支持、协助和配合，以及在其它方面的合作以使现场审核按计划完成。
- 2.2 宣布审核发现和审核报告：
  - 2.2.1 重申审核目的、审核范围(以审核报告的范围为依据，如有修改时特别说明)和审核准则；
  - 2.2.2 审核概况：审核的时间、审核的部门和单位；
  - 2.2.3 宣布《第一阶段审核问题清单》，请受审核方对问题事实进行确认；
  - 2.2.4 说明对《第一阶段审核问题清单》应采取的措施要求，包括验证方式；
  - 2.2.5 宣布审核结论；
  - 2.2.6 强调说明具备进入二阶段的条件和要求；
  - 2.2.7 询问受审核方有无疑问，给予解答，商定未尽事宜，和受审核方有争议之处(需记录)；
  - 2.2.8 告知经认可的ISO9001和(或)ISO14001认证的预期结果所没有的含义；
  - 2.2.9 重申申诉、投诉的渠道及公正性保密承诺；
- 2.3 请受审核方领导讲话
- 2.4 宣布末次会议结束

## 3. 符合性审核首次会议组长介绍内容(提纲)

### 3.1 宣布首次会议开始

3.1.1 大家(上午/下午)好，本审核组受北京国标联合认证有限公司(委派一行X人对XX公司XX管理体系进行现场审核，非常高兴能来到贵公司与各位领导相识，希望本次审核能给贵公司提供有益的帮助。

### 3.1.2 介绍国标联合认证

北京国标联合认证有限公司(简称ISC)，是经中国国家认监委批准成立的第三方管理体系认证机构，是首批中国认证认可协会会员成员单位。多年来，以提供高质、高效的认证服务为使命，围绕各类体系认证，不断开拓进取、持续发展的经营理念，以出色的管理方式服务于各行各业。目前公司认证范围包括质量管理体系认证、环境管理体系认证，食品安全管理体系认证，危害分析与关键控制点体系认证，职业安全健康管理体系认证，测量管理体系认证，服务认证，诚信认证等。

3.2 介绍审核组成员，包括审核员姓名、注册资格、专业能力等；请受审核方介绍到会主要领导(对食品、制药

等敏感行业，声明审核组人员无妨碍产品安全的传染病)。

3.3 按照《管理体系审核计划(通知书)》介绍本次审核计划，着重介绍审核目的、范围、准则，确认审核日程安排包括审核组分工，并请受审核方再次确认。

3.4 介绍本次审核可能被地方技监局现场稽查，审核计划已提前上报认监委，希望企业配合。

### 3.5 几点说明：

3.5.1 介绍审核方法和程序：

3.5.1.1 审核是一种抽样活动，说明抽样的风险性和局限性，应强调抽取有代表性的样本尽量减轻抽样的风险、力求公正、科学、真实地反映受审核方管理体系状况。

3.5.1.2 应明确审核是一种通过现场审核发现和获取客观证据的活动，通过审核发现的客观证据，用来评价和证实受审核方的管理体系满足相关标准要求的符合性。

3.5.2 介绍报告的方法：审核报告是审核组对受审核方的综合评价，审核组将全面、客观、公正评价受审核方管理体系建立、实施和自我完善机制的状况，大量的审核发现审核组将记录在案，作为审核组和技委会评价体系运行的依据，现场审核时针对不能提供符合标准要求的客观事实，审核组将以开具不符合报告的形式通知受审核方。便于受审核方有针对性的采取纠正措施。

3.5.3 关于不符合的说明：

当受审核方无法提供客观证据或客观证据不符合时，要开具不符合报告。不符合的性质有两种：一是严重不符合，二是轻微不符合。

3.5.3.1 严重不符合：缺少、或者没有实施和保持所要求的一个或多个管理体系要求(包括删减不合理)，或者有客观证据足以怀疑受审核方所提供的产品或服务/环境/职业健康/食品安全管理体系可信性的审核发现，应判为严重不符合项。

3.5.3.2 轻微不符合：构成了不符合项事实的必须开具不符合报告，除上述严重不符合以外的其他孤立的、偶发的、不产生重大影响的不符合，判定为轻微不符合。

3.5.4 关于审核结论的说明：审核目的不同，审核结论也不同，对本次审核结论进行说明。

3.5.5 说明陪同人员的安排、作用和身份，并确认。受审核方指派陪同人员应当协助审核组并且根据受审核方的要求作好几方面工作安排(见证、向导、联络确认不符合事实)，建立联系并安排面谈时间；安排场所或受审核方特定部分的访问；陪同人员不应是受审核部门(单位)的成员，不得代替受审核部门(单位)成员回答问题。

3.5.6 确认末次会议的时间、地点和参加人员。询问受审核方有无疑问，给予解答。

3.5.7 确认审核组与受审核方之间的正式沟通渠道。审核期间，审核组长负责与受审核方联系，并将审核进程及任何关注告知受审核方。

3.5.8 有关审核可能被终止的条件信息：当获得的审核证据达不到审核目的(应及早做出反应)，如审核证据显示有随时发生危险或重大危险的可能，发生意外情况无法按计划正常审核应与受审核方和公司审核部沟通终止审核。

3.5.9 关于审核的实施或结论的申诉系统的信息：受审核方如对开具的不符合项、审核结论有争议或对审核员提出问题有不同理解时，审核组长应向公司审核部报告并在审核报告中说明，受审核方可以通过书面方式向

公司提出申诉。如不能得到满意的答复的，可向国家认可委投诉。

3.5.10 确认审核时所使用的语言(需要时)。

3.5.11 确认审核组工作时的安全事项、应急和安全程序；提请受审核方明确审核中是否有禁止审核员涉及的领域、场所和内容，请受审核方介绍诸如安全防护注意事项并请其提供相关便利条件。

3.5.12 说明审核员到现场审核是按标准要求评价管理体系运行的有效性，同时受审核方也希望自身建立的管理体系能够符合标准要求和所建立的管理体系要求，审核组与受审核方的目的是一致的，希望双方能密切配合。

3.5.13 宣读公正性承诺及保密声明。

3.5.14 重申ISC公开文件可自行从网站<http://www.china-isc.org.cn>上获取，应受审核方要求也可向其提供。

3.6 询问受审核方有无疑问，给予解答。

3.7 请受审核方领导简短致词(5分钟)。

3.8 宣布首次会议结束。

#### 4 符合性审核末次会议组长介绍内容(提纲)

4.1 宣布末次会议开始(必要时介绍参加会议的人员)。

审核组长在末次会议上应感谢受审核方对审核组工作的支持、协助和配及在其它方面的合作以使现场审核按计划完成。

4.2 说明末次会议是报告审核情况，宣布审核发现和审核结论。宣布审核报告前的几点说明：

4.2.1 审核是一种抽样，有一定的风险性和局限性。

4.2.2 受审核方的现场审核发现的相关证实已经记录在案，应全面评价受审核方的体系运行情况，肯定受审核方在管理工作上的优点和成绩，报告不符合应突出重点，其目的是让受审核方有针对性地采取措施，予以解决并改进。

4.2.3 发现部门不一定是责任部门，也未必是唯一的部门，关键是举一反三，没有开出不符合报告的部门也要举一反三。

4.2.4 开出的不符合报告是针对公司管理体系的，发现部门是抽样的结果，可能还存在其他的不符合。

4.3 报告审核发现，宣读审核报告和不符合报告

4.3.1 再次重申审核目的、认证范围(以审核报告的范围为依据，如有修改时应特别说明)和审核准则。

4.3.2 审核的概况：审核的时间；审核部门和单位；审核的整体印象(肯定受审核方的主要成绩)及其他审核发现。

4.3.3 宣布不符合报告及分布，对不符合事实请受审核方再次确认。

4.3.4 对受审核方进行正反方面的综合评价；质量/环境/职业健康/食品安全方针、目标的实现情况，产品或服务的质量/环境/职业健康/食品安全情况，管理体系的自我完善和自我改进能力(内审、管理评审、持续改进)，法律、法规和国家强制性标准的遵守和执行情况，顾客/相关方的满意程度以及投诉处理情况，国家地方有关部门产品质量/环境/职业健康/食品安全的抽查情况等。

4.3.5 说明对不符合项应采取的纠正措施要求，包括完成时间和验证方式。

4.3.6 体系评价和结论，并说明最终结论的作出的程序；

4.3.6.1 讲清审核结论是审核组推荐性结论意见，声明该结论是基于所有不符合项的纠正措施经验证关闭后的推

荐性意见：

4.3.6.2 初审和再认证换证的结论可以为：推荐授予/更新认证注册；推迟推荐授予/更新认证注册；不予推荐授予/更新认证注册；

4.3.6.3 定期、不定期监督和扩大/缩小审核的结论为：建议保持、扩大/缩小业务范围、暂停或撤销证书；

4.3.6.4 介绍审核结论批准和证书颁发过程须当所有不符合项的纠正措施经验证关闭后，报请技术委员会评议，评议通过后经总经理批准方可颁发认证证书，发证日期以总经理批准的日期为准；

4.3.7 申明正式的审核报告将在商定的时限内发出。

#### 4.4 获证后的有关说明：

##### 4.4.1 证书和标志的使用规定。(初审介绍)

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局令第63号，公布《认证证书和认证标志管理办法》，2004年8月1日起施行。其中与管理体系认证有不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号，误导公众认为其产品服务通过认证；获得管理体系认证的组织应当在广告等有关宣传中正确使用管理体系证标志，不得在产品上标注管理体系认证标志，只有在注明获证组织通过相关管理体系认证的情况下方可在产品的包装上标注管理体系认证标志；向受审核方介绍如何查询认证证书和标志的使用；可在百度中搜索《认证证书和认证标志管理办法》查看全文，可在国标联合认证网站查阅《公开文件》中认证证书及标志使用规则。

认证证书查询渠道：中国国家认证认可监督管理委员会网站、中国合格评定国家认可委员会网站和国标联合认证网站均可查询。

##### 4.4.2 关于获证后监督和再认证的说明：

4.4.2.1 认证证书（除测量管理体系和能源计量管理体系）的有效期为三年，测量管理体系和能源计量管理体系认证证书有效期为五年；

4.4.2.2 监督时间的说明：认证证书持有者在三年内应接受ISC为确认其证书有效性而进行的三次(测量管理体系和能源计量管理体系五次)定期监督。每次监督审核在上一次审核最后一天起10个月内进行，两次审核的间隔最长不超过12个月，一般情况下第三次(测量管理体系和能源计量管理体系五次)监督结合再认证一并进行，若超过12个月未接受审核则证书将被暂停。监督审核时抽查部分要素和部门，但对体系运行造成重大影响的关键要素和部门/现场每次必审，所有部门和要素三年内(测量管理体系和能源计量管理体系五年内)必须覆盖一遍。

4.4.2.3 向审核方说明，每次审核后都需将与审核组交接的资料保存完整，包括审核计划、审核报告、不符合报告等。

4.4.2.4 再认证的时间和要求：认证证书有效期期满前至少3个月，受审核方向ISC提出再认证申请，且必须在证书到期前完成不符合报告验证取得新证书。

##### 4.4.3 关于信息通报：

要求获证企业应将本组织管理体系的重大变更情况，产品/环境/职业健康/食品安全重大的投诉以及地方主管部门对组织的抽查的不符合；重大安全/质量/环境/食品安全事故；管理体系的变化；文件更改，组织机构更改，主要领导更换应及时书面报送ISC。

上述要求均在ISC《公开文件》有相应说明，可自行从网站<http://www.china-isc.org.cn>上获取，应受审核

方要求也可向其提供。(初审时介绍)

4.4.4 国家认监委、国家认可委及地方认监部门的监督和稽查介绍。目前主要有认监委的拉网式稽查、认可委的确认审核、地方市场监督管理局的现场稽查等，若接到相关通知请及时与ISC联系，并要求企业配合检查，将监管时查到的问题及时通报我机构。

4.4.5 告知经认可的ISO9001和(或)ISO14001认证的预期结果所没有的含义；

4.4.6 重申申诉、投诉的渠道及公正性保密承诺；

4.5 询问受审核方有无疑问，给予解答，商定未尽事宜，和受审核方有争议之处(需记录)；

4.6 请受审核方领导讲话，再次致谢。

4.7 宣布末次会议结束。

附件5：与审核有关的风险及其对策

工作阶段	风险内容	控制措施
1. 审核准备阶段 —关于文审	扩大审核、组织文件换版、标准换版未安排文审	反馈审核部待审批后重新下达任务书。
	文审时发现，体系文件发布日期距审核日期不足3个月	反馈审核部调度经理协调处理。
	文审时发现：体系文件内容(包括企业名称、所依据的标准、适用的审核范围、描述的产品、过程、部门、场所)与任务书下达的审核范围不一致	体系文件中的适用范围可以大于认证范围且必须包含认证范围，否则应在文审时指出，如相差甚远应反馈审核部调度经理，与企业确认重新提供体系文件。
	文审时发现：营业执照、资质证书和相关行政许可不支持任务书下达的审核范围	反馈审核部调度经理协调处理，重新确认审核范围。
	现场发现组织文件换版	先了解换版的具体情况，然后报告审核部调度经理。
2. 审核准备阶段 —关于审核计划	制审核计划时，发现管理体系文件规定的人数与任务书下达人数不符	先与受审核方沟通了解具体情况，然后与审核部调度经理联系，按审核部要求处理。
	审核计划中的人员和审核日期随意变动，未提前四天报告审核部调度，造成稽查中的不符合。	因计划须提前四天上报认监委系统，所以人员和审核日期发生变化时必须提前四天报告审核部调度。
	编制审核计划时，发现任务书给定的审核范围涉及的场所地址(包括多场所)与提供的各种证书资质不一致	与审核部调度经理联系，重新确认审核范围。
	编制审核计划时，若产品较多，不清楚审核员专业代码与审核范围之间的对应关系。	与评审部评审人员联系解决。
	审核计划将非专业审核员安排到专业部门或专业过程进行独立审核	组长需参照ZY-05-05《审核计划编制指南》规定编制审核计划，若还拿不准应将计划提前传回审核部确认。
	审核计划未按照多场所(临时、固定)抽样的准则实施抽样	组长可参照附件3《基于抽样的多场所认证》编制审核计划，若还拿不准应将计划提前传回审核部确认。
	审核计划对关键过程和关键场所安排时间不充分	组长应合理运用审核资源，需参照ZY-05-05《审核计划编制指南》规定编制审核计划。
3. 一阶段问题	第一阶段的问题(包括文审的问题、问题清单)未纠正，审核组进入现场审核	一阶段所有问题必须纠正后，审核组长填写并反馈《一阶段审核问题清单》，接到二阶段《管理体系审核计划(通知书)》后，方可进入二阶段现场审核。二阶段如更换审核组长必须在一阶段问题全部纠正后，并获得一阶段的全部资料和相关信息。
	对存在临时作业场所的勘察)、施工、安装等企业，当一阶段现场审核了解到工程即将完工，二阶段将没有新的作业场所提供时；对存在季节性生产、订单生产企业二阶段将没有生产和服务提供时。	反馈审核部调度经理，重新调审核方案，采取增加审核人日或补充审核资源的方式，一阶段对施工作业现场进行符合性审核。
	第二阶段任务书描述的审核范围与第一阶段反馈确定的审核范围不一致	与审核部调度经理联系，了解原因。
4. 审核范围问题	审核范围中部分产品/服务、过程和场所未满足法律法规和行政许可要求或未经审核证实的范围	应现场与受审核方沟通缩小认证范围
	审核范围中涉及的产品、过程、场所等内容未同时满足以下法律法规和行政许可内容要、“3C”认证、环评文件、受审核方营业执照、生产许可证、其他资质证书等要求。 于国家取缔的“五小”企业注：小煤窑、水泥厂、焦化厂、冶炼厂、化肥厂	现场验证提供不出原件时初审不推荐授予认证注册，再认证不予推荐更新认证注册，监督建议暂停认证注册；法律法规和行政许可要求正在办理中的，可告之必须提供相应的资质方可批准认证注册。监督审核(再认证审核)若正处于法律法规和行政许可要求换证过程中的，受审核方需提供行政部门的证明，方可推荐保持认证注册(推荐更新认证注册)。如进入现场发现应及时与审核部联系确认是否继续审核，如审核已经结束则不得推荐认证注册
	现场审核前和审核中，审核组长未核实受审核方体系覆盖人数、多场所数(固定、临时)	审核组长应根据任命书给定的审核范围核实受审核方的体系覆盖人数、多现场数，发现不一致时，需经受审核方确认，并让受审核方提供签字盖章的书面说明传递审核部，采取补救措施。
	审核组擅自扩大审核范围(场所、产品、过程)	审核组不得擅自扩大审核范围(场所、产品、过程)，受审核方如强烈要求应出具书面申请并提供相应资料，经审核部确认办理相关手

工作阶段	风险内容	控制措施
5. 现场审核		续。
	审核组擅自更改审核时间、缩短审核人日，减少实际审核时间	审核组长应以身作则遵守审核计划的安排；如组员有迟到早退等现象及时报告审核部。因不反馈、未调整审核计划造成地方技监局稽查中的不符合组长负全责。
	审核员只在办公室审核，而不到生产、服务现场审核，或生产、服务现场审核时间安排明显偏少、不合理影响认证决定的	审核组长在排审核计划时应考虑关键过程和场所审核时间要充分，审核员严格按审核计划实施审核，不得只在办公室审核，而不到生产、服务现场审核。
6. 审核关注重点	受审核方无符合标准化法的产品标准(国家、行业及企业标准——备案)	不得作出推荐/保持认证注册的结论，执行合同要求验收时是允许的，需不能与其他规定标准相矛盾。
	体系运行阶段，国家、行业、地方产品抽查不符合	追踪审核，收集相关证据，报告受审核方所采取的措施及进展情况，视受审核方整改情况作出结论。
	受审核方未按标准规定项目进行检验或控制	开具严重不符合报告
	顾客有重大退货、投诉，没有采取纠正措施的	开具不符合报告
	监督审核中发现，部分产品已停产一年以上	现场与企业沟通缩小认证范围
	出现质量、环境、职业健康安全事故	追踪上级主管部门的处理调查结果和事故原因分析与管理体系有关时，初审(再认证)可作出有条件推荐或不予推荐的结论，监督可作出建议暂停或撤销的结论。
	国家、行业、地方质量/环境/职业健康/食品安全抽查不符合、违法、不达标	处理方法同上
	受审核方出具虚假证据(编造假证据)	推荐授予/更新认证注册，建议撤销认证注册资格
	违反法律法规	不推荐授予/更新认证注册，建议撤销认证注册资格
	受审核方未按照要求使用认证证书和标志(主要查包装标志)	建议暂停认证注册资格
7. 审核的有效性	对于子母关系的企业，如记录和相关证明材料中无法证实受审核的隶属关系	将导致不能发放子证书
	质量、环境或职业健康安全目标未实现，且未采取有效措施	开具不符合报告
	受审核方体系运行时间明显不足的，且有效性证据不充分的	推迟推荐认证注册
	受审核方未按照规定实施内审及管理评审内部审核漏查不符合、事故采取纠正措施的情况，缺少对多场所的审核。	开具不符合报告
	受审核方存在以“纠正”代替“纠正措施”，不能防止不符合、事故等再次发生的问题，说明“自我完善”机制不足。	开具不符合报告
	受审核方对审核组开出的不符合报告仅仅是“纠正”，未针对原因采取纠正措施，或审核组不能验证其有效性，或未见到有效性的证据。	不得“关闭”不符合报告，要求受审核方继续完善
	导致产品关键特性不符合、质量事故或顾客重大投诉的	开具严重不符合报告
	食品、医疗等较高风险行业受审核方的生产现场脏乱差、跑冒滴漏严重或达不到法定要求	开具不符合报告
	食品、医疗、建筑等较高风险行业执业人员资格违反法定要求，且造成较大不良影响，又未采取纠正措施的	推迟推荐授予/更新认证注册，建议暂停认证注册资格
监审时发现受审核方部分产品无生产或服务现场；	监督审核时，对于审核范围内部分产品没有生产(提供的服务或相应类别工程的施工作业现场)的情况，应适当向前追溯至一年内相应的证据，包括查看生产和服务提供现场状况及调阅相关体系运行记录，调阅的记录应是自上次审核结束到本次审核开始期间产生的记录，应关注其过程能力(人员、设备、设施、监测、检验和设计)是否满足要求，如果发现对于产品/服务质量有不利影响的问题应开具不符合报告，应对无生产现场的信息在传递表中进行传递。若	

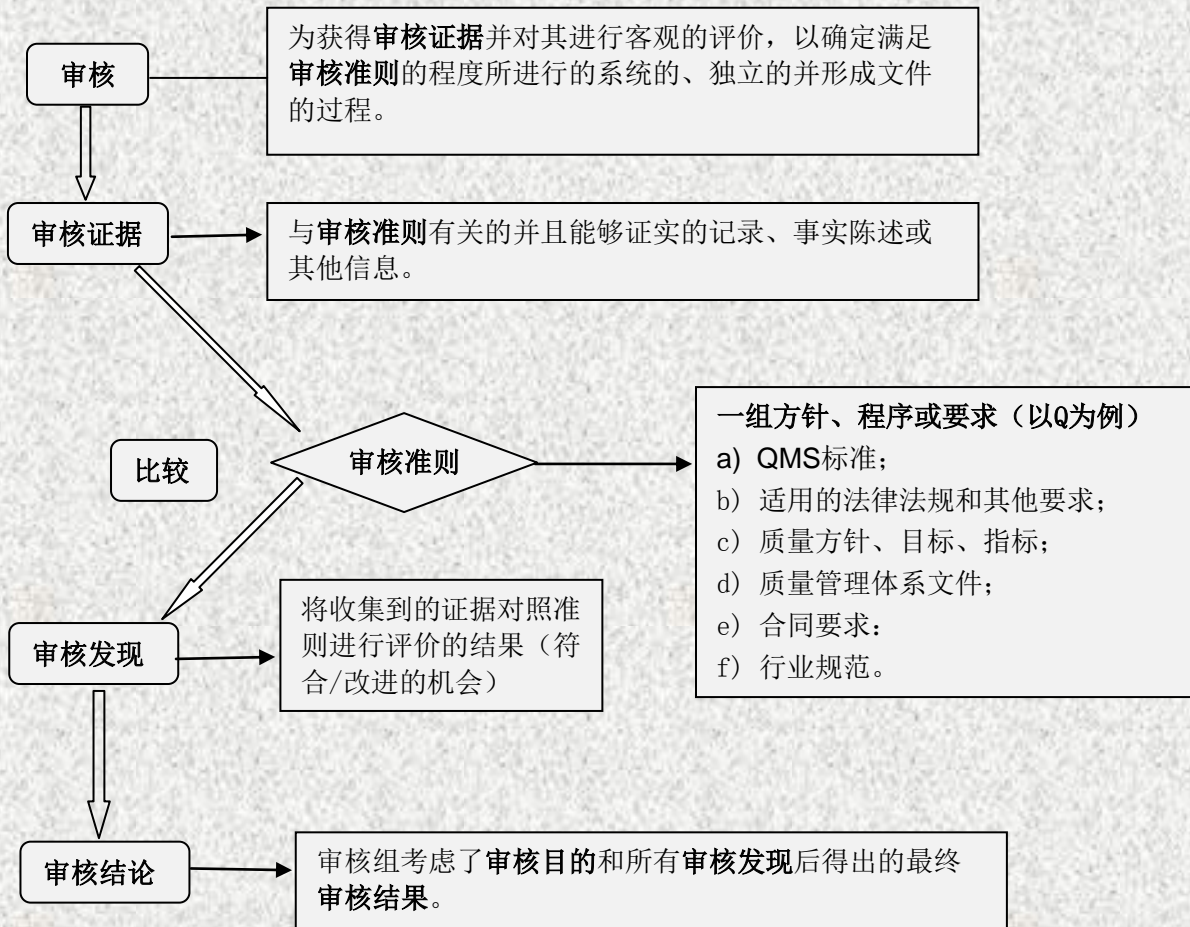
工作阶段	风险内容	控制措施
		是现场审核时发现审核范围内产品近期没有生产，应及时报告审核部调度，调度会调阅上一年审核记录确认可否被接受或要求组长现场与受审核方沟通缩小认证范围。
8. 审核结论	未按规定表述审核结论	不得擅自修改审核结论表述(如“一次通过”)，违反规则，误导受审核方。
9. 证书地址	证书中表述的场所超出营业执照的地址或不符；超出纳入审核范围的多现场地址	证书中不得缺少表述的地址，包括体系内的不在主要地址的过程的运作场所也应在证书中列出。受审核方应提供相关政府部门批准变更的合法证据。审核组必须现场核实上述地址问题，确保一致性。
10. 证书和标志	监督审核中漏查认证证书和标志使用情况	监督审核中不得漏查认证证书和标志使用情况，需将使用情况详细记录在检查记录中，同时提供相关的复印件。发现违反规定使用认证证书、认证标志、认可标志或国际互认标志，又未采取纠正和纠正措施的，可以建议暂停认证注册资格。

## 附件6：审核全过程应与审核部及时沟通的问题提示表

序号	有下列问题时应沟通	沟通方法
1	现场确认与多场所清单不符时	与审核部项目管理人员联系
2	现场确认体系覆盖人数差异：	现场确认体系覆盖人数超出任务书下达人数范围时必须与审核部联系采取补救措施。
3	现场发现严重不符合事实；	与审核项目管理人员沟通
4	关闭时间超过30个工作日；	与审核项目管理人员沟通
5	需要现场验证；	与审核项目管理人员沟通
6	现场建议暂停、暂缓、撤销；	与审核项目管理人员沟通
7	增加审核人日(场所、人数)；	与审核项目管理人员沟通
8	追加审核(无现场、不充分)；	与审核项目管理人员沟通
9	终止审核(无现场、运行差、无证据)；	与审核项目管理人员沟通
10	调整计划(受审核方原因、意外情况)；	与审核项目管理人员沟通
11	专业不对、范围不对、审核地址不对；	与审核项目管理人员沟通
12	缩短监审周期。	与审核项目管理人员沟通
13	审核范围扩大	与审核项目管理人员沟通
14	发现认证与咨询有关联时	与审核项目管理人员沟通
15	它与《管理体系审核计划(通知)》不一致的	与审核项目管理人员沟通

## 附件7：现场审核技巧举例(以质量管理体系审核为例)

### 1. 审核过程



### 2. 审核技巧：

要想成为一个称职的审核员的确应该娴熟掌握审核技巧，现从以下几个方面介绍审核员应该掌握的审核技巧：

2.1 时间管理：审核员总是希望在有限的时间里能够得到足够多的审核发现，所以对时间的管理相当重要。审核员可以用事先准备好的《检查表》来分配每个审核项目所需要花费的时间，以避免在一些不重要的问题上浪费过多的时间。

2.2 观察和发现事实：审核的最主要的目的就是要通过观察和了解，来发现受审核方体系的建立与运行不符合标准要求的事实，所以审核时可以采用查阅有关资料、文件和质量记录，观察现场情况，注意对方的介绍和周围人的谈话，有效地提问等方法来观察和发现事实。

2.3 沟通：审核过程应该是一个双方沟通的过程。这一过程通过查阅文件和记录、观察现场、提出问题、聆听回答和进行记录等活动组成。

2.4 面谈技巧：面谈是审核中使用最多的沟通方式。通过恰当的、有技巧的面谈是确保审核成功的一个重要环节。首先要牢记谈话目的，选择好对象，抓住要点。

2.5 正确的提问：正确的提问是控制面谈过程的有效手段。避免情绪化提问，欺骗性提问，诱导性提问及复合型提问。

2.6 聆听：审核员在提问后，认真聆听对方的回答将十分有助于获取信息。

2.7 审核困境的应对：在实际审核中，可能会遇到各种各样的人，由于这些人对审核持有不同的看法，所以会产生诸如欢迎、抵触、冷漠、爱答不理等不同的态度，审核员应掌握应对各种情况的技巧。

2.8 随手记录：审核员应该养成随手记录的习惯，将发现问题的事实详细地记录下来，不可光凭记忆或通过反复要求受审核方提供文件来写审核报告。

2.9 验证：

2.9.1 有没有：按标准要求，验证应具备的程序文件/计划，记录是否符合要求；

2.9.2 做没做：要按照文件/计划进行观察/面谈/核查，判断实际是否做了；

2.9.3 做得怎样：要检查实际做的结果是否有效，是否真正进入了受控状态，是否达到了质量规范规定的目标；

2.9.4 笔记：在提问/验证/观察中发现的审核证据应及时予以记录。

2.10 抽样：按过程或部门(岗位)工作的流程，明确总体，从中随机抽样；样本要有一定数量，有典型性和代表性。

3. 注意事项：

3.1 少讲、多看、多问、多听，不作咨询员、裁判员；

3.2 不能只查文件，应查证各项规定是否得到真正的实施；

3.3 正确掌握标准尺度，不是越严越好，对非重要的细节问题，不挑剔、不扩张；

3.4 过程中不猜疑，不主观臆断；

3.5 注意审核计划及审核目的内容。

## 附件

## 文件更改记录

序号	版次	更改页	更改状态	更改内容	更改人	日期
1	B/0	换版	有效	B/0全文发布	张丽 陈芳	2023-3-7
2	B/1	6-7	有效	<p>2.1.5.2.2对违纪违规的处理措施：</p> <p><b>修改前：</b></p> <p>（9）审核（查）员在现场审核（查）时依据《关于“认证到”打卡的管理规定》进行打卡，审核组长负责的项目每月异常不可超过2次，超过2次的部分每次按信用评价扣审核组长0.5分，计入个人年度信用评价上报CCAA系统。审核组长连续二个月均超过2次，则暂停审核组长资格2个月。如经查实有替打卡的情况，则暂停审核组长3个月组长资格。同时对当事打卡人员一次扣3分计入个人年度信用评价上报CCAA系统，并承担相应产生的后果。</p> <p><b>修改后：</b></p> <p>（9）审核（查）员在现场审核（查）时依据《关于“认证到”打卡的管理规定》进行打卡，审核组长负责的项目每自然年异常不可超过2次，超过2次的部分每次处罚1000元，每年度累计达到3次取消本年度审核组长资质；</p> <p>注：如为“认证到”打卡系统维护导致无法打卡的情况不计入异常范围</p>	刘达军	2023-10-26
3	B/2	修订	有效	<p>1) 修改全文版次：由B/1修改为B/2</p> <p>2) 删除封面地址：北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603</p>	刘达军	2024-03-01
4	B/3	修订	有效	1) 修改全文：标准GB/T22000修改为ISO22000；标准GB/T28001修改为GB/T45001	刘达军	2024-03-22
5	B/4	修订	有效	<p>1) 2.1.4.4 年度评价（绩效考核）：删除如下内容</p> <p>同时专职审核员根据考核结果及《审核员薪酬管理制度》中的“审核员职业晋级”规定，将审核员分为一星、二星、三星、股东审核员四个级别，并实施相应的奖励。</p> <p>2) 2.1.5.2.2 对违纪违规的处理措施</p> <p>修改前：每年度累计达到3次取消本年度审核组长资质；</p> <p>修改后：每年度累计达到4次取消本年度审核组长资质；</p> <p>删除：注：如为“认证到”打卡系统维护导致无法打卡的情况不计入异常范围，因考虑其他因素原因，2023年自然年以2023年09月01日为开始时间。</p> <p>3) 2.1.4.2.4 删除第二个领域或更多领域的审核组长资格需见证的要求</p>	刘达军	2025-04-01