

服务质量评价体系认证实施规则

编号：CTS_AB/NCR-ESQ-01-2022



服务质量评价体系认证实施规则

GB/T 36733—2018 《服务质量评价通则》

2022-06-26 发布

2022-06-26 实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

服务质量评价体系认证实施规则

目 录

- 1.适用范围
- 2.认证依据
- 3.认证基本原则
- 4.对认证人员的要求
- 5.认证申请及评审
- 6.审核准备
- 7.认证管理
- 8.审核实施
- 9.认证决定与发证注册
- 10.授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的要求
- 11.认证证书及标志使用要求
- 12.申诉、投诉处理程序
- 13.获证组织信息通报表程序和要求
- 14.多场所审核程序
- 15.公正性管理程序
- 16.认证收费标准

前言

本认证实施规则规定了国家标准 GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》（ESQ）的适用范围、认证依据、认证基本原则、人员要求、认证申请及评审、审核准备、审核实施、认证决定与发证注册、授予保持暂停撤销认证的要求、认证证书及标志使用要求、获证组织和奥邦认证的权利与义务、申诉处理程序、获证组织信息通报表程序和要求、多场所审核程序、公正性管理程序、认证收费标准等内容。

本认证实施规则由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出。

本认证实施规则主要起草人：张慧娟、邵优良。

本认证实施规则由奥邦检验认证集团有限公司 2022 年 06 月 26 日批准。

本认证实施规则自 2022 年 06 月 26 日起实施。

本认证实施规则由奥邦检验认证集团有限公司解释。

1 适用范围

1.1 本实施规则适用于奥邦检验认证集团有限公司（以下简称公司或奥邦认证）对申请认证和获证的各类组织按照 GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》（ESQ）建立服务质量评价体系的认证活动。

1.2 本规则旨在遵守认证认可相关法律法规及国际技术标准，对服务质量评价体系认证实施过程做出具体规定，确保奥邦对认证过程的管理和相应责任。

1.3 本规则是对奥邦从事服务质量评价体系认证活动的基本要求，公司各部门从事该项认证活动应当遵守本规则。

2 认证依据

GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》（ESQ）

GB/T19011-2021《管理体系审核指南》

3 认证基本原则

3.1 公正性：保持公正，是提供第三方认证的必要条件。公司通过合同评审、技术评审、审核准备和实现等过程控制，确保审核过程是公正的、客观的。

3.2 能力：能力是指经证实的应用知识和技能的本领。公司通过审核人员管理机制，保障的人员能力是提供可建立信心的认证审核的必要条件。

3.3 责任：公司基于合理抽样、足够的客观证据基础上进行审核和评价，并在此基础上做出认证决定。

3.4 开放性：为确保诚信性与可信性，公司采用透明运营的方式，公布有关服务质量评价体系认证审核过程和状态的适宜、及时的信息，或提供获取上述信息的公开渠道。

3.5 保密性：公司采取措施对任何关于客户的专有信息予以保密，但对于享有获取充分评价认证审核符合性所需的信息的特别权利是必不可少的。

4 对认证人员的要求

为了确保审核能力，公司基于 GB/T19011-2021 的要求，对 ESQ 审核员、技术专家进行资格审批和管理。成为审核员，需要满足以下条件要求：

4.1 职业素养的要求

审核人员应具备以下职业素养：

- 1) 独立性：保持独立性和客观性，不带偏见，无利益冲突；
- 2) 道德行为：诚信、正直、保守秘密和谨慎；
- 3) 公正表达：真实准确反映审核活动、发现、结论和报告；
- 4) 职业素养：具备职业谨慎和判断力，具备从事审核、认证所需的技能；
- 5) 思想开明：即愿意考虑不同意见或观点；
- 6) 坚忍不拔：即能够采取负责任的及合理的行动，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；
- 7) 基于证据的方法：在一个系统的审核过程中，得出可信的和可重现的审核结论的合理方法。

注：独立性、道德行为、公正表达和职业素养等原则参考了 GB/T19011-2021 中的相应内容。

4.2 审核员的能力

依据 ISO17021 要求，奥邦对每个技术领域所需的能力，对相关具体的认证方案，认证活动中的职责和作用进行了确定。审核员的能力使用能力审查表格被奥邦确认和记录。

ESQ 服务质量评价体系审核员需要收集以下教育、知识和技能以确认其能力：

教育：至少是高等教育大学专科；

工作经历：大学专科及以上学历申请人应具有至少 6 年工作经历，其中 4 年技术工作经历且至少具有 2 年与所申请的领域相关的专业工作经历；从任何审核员课程中可获得管理体系审核原则和审核技巧；具有对服务质量评价体系要求的理解和知识，包括与特定企业诚信相关的法规知识，可通过特定的培训和考试。

培训：成功完成了 GB/T 36733 服务质量评价体系审核员课程培训或转换培训课程。

审核经历：应当取得中国认证认可协会（CCAA）的 ISO9001 等任一**管理体系审核员、服务认证检查员、产品认证检查员**注册资格、已成功完成审核员转换课程的审核员，有资格进行服务质量评价体系审核。

审核人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证审核报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

4.3 产品经理

基于培训和经验的基础上，产品经理必须具有资深的企业履约管理知识和能力，有能力批准合同评审、确认部门项目范围的适当性、确定所需的资源的可用性，定义项目需求所需的能力、实施内部技术审查、和审查所有内部确认和审核程序。

4.4 技术专家

技术专家可以为审核组提供技术支持与特定的知识输入，例如：

- 1) 企业诚信维护和运行决策方法；
- 2) 企业信用能力相关的技术标准和法规要求；
- 3) 系统工程、信息系统、可靠性管理；
- 4) 行业特定的应用程序和管理等。

专家必须能够通过初始资格、工作经验、相关的专业知识证明其具备能力。专家可不需
要服务质量评价体系审核的经验或培训。

5 认证申请及评审

5.1 公开文件

奥邦认证需通过网站或文件向申请认证的组织（以下简称“申请组织”）至少公开以下
信息：

- 1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况。
- 2) 奥邦认证授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定。
- 3) 认证证书样式。
- 4) 对认证决定的申诉程序。
- 5) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

5.2 申请条件

申请 ESQ 管理体系认证的条件：

- 具有法律地位，取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格；
- 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- 产品及服务过程符合国家相关法律法规和标准要求；
- 建立和实施了服务质量评价体系，且有效运行 3 个月以上；
- 本年度无重大与拟申请认证流域相关的责任事故；

●在一年内，未发生违反国家相关法律法规，未因负面情况受到相关监管部门处罚或媒体曝光。未被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中未被列入“严重违法企业名单”；

●符合上述条件的奥邦认证所撤销的组织，可随时提出认证申请；其他认证机构暂停、撤销的组织，可以提出认证申请，但只有在原证书暂停、撤销满一年后，我机构方可受理申请并作出颁发认证证书的决定；

●当被发证的认证机构撤销证书的，除非该组织进行了彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

5.3 认证申请

收集潜在客户的认证需求，市场部向组织发送《管理体系认证申请书》，便于组织提供GB/T 36733 评价所需的信息。除了组织的一般信息外，申请服务质量评价体系认证还需要提供以下信息：

- 1) 提出申请认证的范围（包括现场、多现场、总部）；
- 2) 审核类型（初审、再认证、转证审核）；
- 3) 认证认可；
- 4) 审核语言；
- 5) 组织的主要活动、产品和服务；
- 6) 负责服务质量评价体系的组织代表；
- 7) 服务质量评价体系有效人数；
- 8) 服务质量评价体系与哪些体系整合；
- 9) 与企业诚信利用和管理相关的法规要求；
- 10) 服务质量评价体系认证范围内的诚信类型；

11) 管理体系运行三个月以上, 必要的管理体系文件, 如管理手册、程序文件等;

12) 至少进行过一次管理体系内部审核与管理评审, 且内审覆盖申请范围所有的产品、过程、场所和认证标准要求。

5.4 合同评审

奥邦认证将对申请组织提交的申请资料进行审查, 并确认:

- 1) 申请资料齐全。
- 2) 申请组织从事的活动符合相关认证规则和法律法規的规定。

根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、服务质量评价通则风险等级和其他影响认证活动的因素, 综合确定是否有能力受理认证申请。

对符合前款 1)、2) 要求的, 奥邦认证可决定受理认证申请; 对不符合上述要求的, 奥邦认证将通知申请组织补充和完善, 或者不受理认证申请。

- 1) 经评审受理接受申请后, 双方签订《管理体系认证合同》。

2) 当受审核方认证范围内的任何部分以电子手段实施时, 或拟审核的场所为虚拟场所时, 或具备远程审核条件时, 可以申请实施电子化审核或远程审核。请提供电子化手段完成的生产或服务活动、虚拟场所的信息, 以及实施电子化审核的技术资源。

5.5 审核人天的确定

- 1) 初审人天确定标准

基于服务质量评价体系有效人员, 计算审核需要的人天表(以下简称附表 1)。奥邦认证根据申请组织服务质量评价体系覆盖的活动范围、特性、服务质量评价通则风险程度、认证要求和员工人数等情况, 核算并拟定完成审核工作需要的时间。

审核人天包括现场审核人天和非现场时间, 非现场包括审核策划, 文件评审和审核报告的时间。一阶段审核建议在现场进行, 一阶段审核人天通常为全部审核人天的 30%以内。二

阶段审核应在现场进行，以评估客户是否符合 GB/T 36733 标准所有要求。如果进行预审核，也不允许减少二阶段的审核时间。一、二阶段审核之间的间隔不得超过 6 个月。二阶段的第一天审核不应该在一阶段审核结束 180 天之后进行。

2) 审核人日计算的调整因素

审核人天的增加或减少需要考虑客户特定的复杂程度（体系、过程、产品和服务）。复杂性来自于所承担的业务相关风险的数量和类型。风险作为企业履约管理目标的不确定性影响，应来自风险影响准则的量化评估，如：财务，健康和安全，维护，环境，并适用于不同层次（战略，组织范围，项目，企业诚信和过程）；地理位置；当地文化；历史和事件趋势等。具体人天减少和增加的因素见 ESQ 系统具体规定。为了确保能够实施有效的审核并确保可靠和可比较的结果，对附表 1 中审核时间的减少，不应超过 30%。

3) 监督审核人天

每年至少进行一次现场监督审核，以评估认证客户的服务质量评价体系是否持续满足 GB/T 36733 标准的具体要求，但不一定是完整体系审核。在最初的认证周期中，每年监督审核时间为初审时间的 $1/3$ 。最少的监督审核时间为 1 天。如果每六个月进行一次监督审核，年度监督审核的人天除以 2，小数点后位升到整数位。

每一次制定监督审核计划时，需要提供更新的客户组织信息。

4) 再认证审核人天

再认证审核计划应当在第三年进行，保证客户认证的连续性。再认证审核/策划应当从二阶段审核的最后一日算起。再认证审核的合同评审应考虑到组织的简介信息（考虑到以往认证周期中发生的所有变化）。审核时间的计算与初次审核相似。再认证审核的人天时间通常为初次认证的 $2/3$ 。如果上一周期有显著的不符合提出（严重不符合或突出的不符合项），认证人天可以增加。

5.6 认证合同

在实施认证审核前，应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同。已签订认证合同的申请组织也称为客户。

6 审核准备

6.1 确定审核方案

6.1.1 应制定针对整个认证周期的审核方案，明确证明客户的服务质量评价通则所选标准或其他规范性文件的要求所需的审核活动。该审核方案必须在与客户建立关系的初期制定，也可在奥邦认证接受认证申请后制定，并在后续审核中适当修改。

6.1.2 审核方案应包括两个阶段的初次审核、第一年及第二年的监督审核以及第三年认证证书失效前的再认证审核。这个三年的认证周期始于认证或再认证决定。审核方案的确定和任何跟踪调整应考虑到客户的组织的规模、服务质量评价通则的范围和复杂性、服务质量评价体系的有效性、以及此前任何审核的结果。

审核方案将清楚描述奥邦认证计划在整个审核周期中采取何种审核活动。该与审核计划不同，审核计划描述的是单次审核中的活动。

6.1.3 如果客户的审核人天有任何调整，审核组长（或承担客户管理责任的人员）应收集能证明其合理性所需的充分、可靠的信息，并对审核方案的调整进行记录。

6.2 确定审核组

6.2.1 奥邦认证将根据服务质量评价体系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审核组。

6.2.2 审核组可以有实习审核员，其要在主任审核员或审核员的指导下参与审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由审核组中的指导角色的审核员来承担责任。

6.3 审核计划

6.3.1 审核安排人员将书面通知审核组实施审核，至少包括以下内容：审核目的、审核范围、审核准则、审核涉及的场所、审核时间、审核组成员。

6.3.2 初次认证审核、监督审核和再认证审核将在申请组织申请认证的范围涉及到的场所现场进行。

6.3.3 为使现场审核活动能够观察到服务质量评价通则活动情况，现场审核将安排在认证范围覆盖的服务质量评价通则活动正常运行时进行。

6.3.4 审核组长制定审核计划，审核计划至少包括以下内容：审核准则、审核范围、审核时间、审核实施组成员、审核内容安排。

6.3.5 在审核活动开始前，审核组将书面审核计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，会及时将变更情况书面通知受审核的申请组织，并协商一致。

6.3.6 监督审核计划：监督审核计划应与客户沟通商定后完成，需考虑以下内容：

- 范围的变化；
- 认证范围内企业诚信的增加或减少；
- 与合规性相关的议题；
- 以往的整改措施；

当在一个审核现场存在监管合规问题，审核组长应该分配适当的时间，审查客户的纠正/预防措施相关的问题。监督审核至少每年一次，第一次监督审核的时间距离初次二阶段审核的最后一天不能超过 12 个月。

7 认证管理

7.1 现场和非现场审核

1) 审核时间包括现场审核时间和审核员所花费的策划、报告的非现场时间。现场所用的时间不少于总人天的 70%。

2) 当需要额外时间进行策划和编制报告时，应考虑增加策划和编制报告的时间，但不能由此减少现场审核时间。

初次认证审核，分为第一、二阶段实施两个阶段进行，并包括文件审核和现场审核。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。

7.2 第一阶段审核

7.2.1 第一阶段审核应在申请组织的生产经营现场进行。

7.2.2 一阶段审核的目的和重点如下：

1) 结合现场情况，确认申请组织实际情况与服务质量评价体系文件描述的一致性，特别是体系文件中描述的活动场所、部门设置和负责人、产品或服务覆盖范围等是否与申请组织的实际情况相一致；

2) 确认申请组织建立的服务质量评价体系覆盖的活动内容和范围、申请组织的员工人数、活动过程和场所，遵守相关法律法规及技术标准的情况，评估客户的场所和地点的具体情况，并与客户人员进行讨论，以确定二阶段审核的准备情况；

3) 评审客户的状态以及对标准要求的理解，特别是对关键绩效、关键企业诚信、过程、目标和管理体系的运行方面；

4) 结合服务质量评价体系覆盖活动的特点识别对服务质量评价通则目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点；

5) 评审二阶段审核的资源分配，与客户针对二阶段审核的具体安排讨论并达成共识；

6) 确认审核时间，策划时考虑场所的复杂程度（多个建筑...）和过程。

7) 结合现场情况, 审核申请组织有关人员理解和实施标准要求的情况, 评价服务质量评价体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审, 评价实施水平证明客户为二阶段审核做好准备;

8) 一旦该组织在一阶段后宣布“准备就绪”, 就需要进行二阶段审核, 评估客户是否满足 GB/T 36733 国家标准的所有要求。

7.2.3 审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段中可能被判定为不符合项的重要关键点, 要及时提醒申请组织特别关注。一阶段审核的输出包括:

- 审核报告以及二阶段的建议
- 二阶段的审核计划
- 文件评审发现/或二阶段审核担心成为不符合的事项。

7.2.4 第一阶段审核和第二阶段审核不宜安排在同一天审核。第一阶段审核和第二阶段审核应安排适宜的间隔时间, 使申请组织有充分时间解决第一阶段中发现的问题。一阶段审核所产生的关注事项应在 90 天内关闭或在较早的二阶段审核前关闭。在审核组组长推荐的情况下, 可以进入二阶段审核过程。

7.2.5 在下列情况, 第一阶段审核可以不在申请组织现场进行:

1) 申请组织已获本机构颁发的其他认证证书, 本机构已对申请组织服务质量评价体系有充分了解。

2) 申请组织获得过其他经认可或备案的认证机构颁发的有效的服务质量评价体系认证证书, 通过对其文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

3) 本机构有充足的理由证明申请组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单, 属于中低风险复杂程度, 通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

除以上情况之外, 第一阶段审核应在申请组织的生产经营或服务现场进行。

7.3 第二阶段审核

7.3.1 二阶段审核是完整条款、完整体系的审核。审核组长必须确保在审核过程中标准所有条款的要求被验证。

7.3.2 二阶段审核的目的是评价服务质量评价体系实施的有效性，第二阶段审核应当在申请组织现场进行。重点是审核服务质量评价体系符合标准要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

- 在第一阶段审核中识别的问题点的整改情况和证据的完整性和有效性；
- 关于符合适用管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的信息和证据；
- 绩效监控、测量、报告和对关键绩效目标指标的评审（符合适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望）；
- 客户管理体系与法律合规性；
- 对服务质量评价体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况；
- 申请组织实际工作记录是否真实；
- 申请组织的内部审核和管理评审是否有效；
- 方针政策和管理职责；
- 规范性要求与公司政策、绩效目标和指标之间的联系，任何适用的法律要求，职责，人员的能力，操作，程序，绩效数据和内部审核结果和结论。

7.3.3 二阶段审核完成后编制审核报告，包括一阶段和二阶段的审核发现。二阶段发现的不符合项应在二阶段审核最后一天的 90 天内进行整改关闭。如果不符合（一阶段、二阶段、监督审核和再认证审核）在审核结束后的 90 天内没有关闭，应在 90 天期限结束后，最多 15 天内进行现场后续访问。

7.3.4 如果跟踪访问和不合格关闭未在上述期限内结束，审核被认为是无效的。不符合关闭后，最终审核报告应递交给客户。具有能力的 POV 做出认证决定。

8 审核实施

8.1 首次会议

应与客户的管理层举行一次正式的首次会议，如有必要应包括负责拟审核部门或过过程的人员，并应记录与会人员。首次会议应由审核小组组长主持，其目的是简单说明审核活动将如何开展，并应包括下列信息。说明的详细程度视客户熟知的审核过程的程度而定。

- a) 介绍参与人员，包括简介其角色；
- b) 确认认证的范围；
- c) 与客户确认审核计划（包括审核的类型和范围、目标和依据）、任何变化以及其他相关安排，如末次会议的日期和时间、审核小组和客户管理层之间的临时会议；
- d) 确认审核小组和客户之间的正式沟通渠道；
- e) 确认具备审核小组所需的资源和设施；
- f) 确认保密相关问题；
- g) 确认审核小组的相关工作安全、紧急及安全事项；
- h) 确认陪同人员和观察员，其角色和职责；
- i) 报告方式，包括对审核发现的分级；
- j) 审核可能提前终止的情况；
- k) 审核组长及审核小组对审核负责，且应控制审核计划的执行，包括审核活动和审核线索；
- l) 如适用，确认前次审查或审核发现的状态；

- m) 根据抽样进行审查所需使用的方法和过程;
- n) 确认审核中使用的语言;
- o) 确认在审核中, 将会向客户及时通报审核进度及任何关注的问题;
- p) 客户提问的机会。

参加首次会议的关键人员有: 总经理或相当人员、部门(审核相关)负责人、管理层代表。

8.2 观察员及陪同人员

8.2.1 观察员

安排观察员出席现场审核及其理由应在实施审核前得到奥邦和客户的认可和同意。审核小组应确保观察员不会影响或介入审核过程或审核结果。观察员可以是客户组织成员、顾问、见证认证机构人员、监管人员或其他合理的人员。

8.2.2 陪同人员:

每位审核员均应由一名陪同人员陪伴, 审核组长与客户另行同意的情况除外。陪同人员分配给审核小组协助审核。审核小组应确保陪同人员不会影响或介入审核过程或审核结果。陪同人员的职责包括:

- a) 及时联系和安排访谈;
- b) 安排访问站点或组织的具体部分;
- c) 确保审核小组成员了解并遵守有关站点安全和保安过程制度;
- d) 代表客户见证审核;
- e) 根据审核员的要求提供澄清或信息。

8.3 不符合项和审核发现

8.3.1 审核员应在审核报告中提出并记录不符合项出现的领域。客户将调查其根源，并向奥邦提出纠正措施建议。报告还应包含合理的服务质量评价体系的改进机会。小组组长应与客户商定如何处理并关闭不符合项。

8.3.2 次要不符合项；可采用小组组长批准的纠正措施计划，将在下一次访问时验证纠正措施的实施。

8.3.3 主要不符合项；纠正和纠正措施在 90 天内关闭，通过文件审查验证，或如合适且经客户同意，通过在额外的跟踪访问验证。

对于换发新证，将限制纠正和纠正措施的时间，以便在证书过期前实施措施。

8.3.4 提出改进机会时，小组组长应确保确实是改进机会而非下述定义中的不符合项：

1) 严重不符合项

*客户体系中没有提及解决标准的某一要求；

*频繁的或无故不遵循公司体系中的具体书面要求；未能达到系统要求的基本目的；

客户管理体系未能达到法律或法规的要求；

*标准或公司体系的同一要求出现多个次要不符合项；公司无故不纠正不符合项。

*如客户已通过其内部审核及纠正措施过程识别出该问题，且具有纠正计划，并在实施，奥邦审核员无需提出不符合项。

2) 一般不符合项：所审核的体系未能满足书面要求，但不属于主要不符合项。

3) 改进机会：当前符合过程/活动/文件，但可以通过改进为客户带来利益。

4) 观察项：需要关注地方，过程、文件或活动目前符合要求，但如果不改进的话可能造成体系、产品或服务要求的不符合。

8.4 末次会议

8.4.1 应与客户的管理层举行一次正式的末次会议，如有必要应包括被审核部门或过程的负责人员，并应记录与会人员。末次会议应由审核组长主持，其目的是陈述审核结论，包括发证相关建议。任何不符合项应以客户可以理解的方式进行陈述，并应就相应的回应时间安排达成一致。

注意：“理解”并不一定意味着客户接受了不符合项。

8.4.2 末次会议还应包括下列信息。具体详细程度应与客户熟知的审核过程一致：

- a) 告知客户，审核证据的收集是采用抽样方法，因此可能存在不确定性；
- b) 报告的方法和时间安排，包括对审核发现的分级；
- c) 认证机构处理不符合项的过程，包括任何与客户证书相关的结果；
- d) 客户对审核中识别的任何不符合项提出纠正和纠正措施的时间安排；
- e) 认证机构审核后的活动；
- f) 投诉处理和上诉过程信息。

8.4.3 应给客户提问和澄清的机会。任何审核小组和客户对于审核发现或结论的不同意见均应得到讨论，并尽可能解决。无法解决的意见分歧应予记录，并尽快报告当地技术经理。末次会议的与会者一般应为首次会议的与会者。

8.5 审核报告

8.5.1 每次审核（第一阶段和第二阶段、监督审核、跟踪审核及再认证），审核小组将撰写审核报告。

8.5.2 一般的做法是在现场完成报告，并在末次会议上向客户陈述。如果需要额外工作，可在非现场完成审核报告，并在审核后 7 天内提交客户，同时将提交给奥邦办公室。

如果本地做法要求审核报告仅在不符合项关闭后提交，则最终报告应在不符合项关闭后 7 天内提交。

8.5.3 最终报告应由审核小组组长整合并总结。在初次审核中，第二阶段审核报告的总结部分应包括并总结第一阶段和第二阶段的发现。

8.5.4 审核员的记录是审核报告的重要组成部分，因此应得到保留，可以是审核员最初的手写稿，也可以转换成电子最终报告。

8.5.5 所有审核报告中均应包含或参考下列信息：

- 1) 审核细节；
- 2) 客户管理体系手册的修改状态；
- 3) 审核客户的确认；
- 4) 确定审核小组组长和成员；
- 5) 现场审核活动开展的时间和地点；
- 6) 受审核方的代表名单；
- 7) 审核报告发放；
- 8) 审核的目标和范围，确定接受审核的组织和部门或过程以及时间；
- 9) 审核发现及改进建议，如在审核目的中有涉及；
- 10) 审核结论，审核组对是否通过或保持认证的意见；
- 11) 管理体系在达成其方针和目标，以及体系持续改进方面的有效性；
- 12) 对客户的管理体系是否符合认证要求进行评价，清楚声明不符合项，适用时，包括任何与客户先前审核结果的比较；
- 13) 对组织的内部审核过程及管理评审过程（见下述注解）信赖程度的陈述。

注：关于内部审核过程及管理评审过程：标准要求管理至少每年进行一次，因此每年至少需要进行一次内部审核，之后必须进行一次管理评审。若组织将进入认证过程，进行第一阶段审核前必须完成一次（最好两次）内部审核和一次管理评审。

8.6 发证和维持证书建议

8.6.1 第二阶段审核报告应包含授予或不授予证书的建议。

注：审核结论对上述内容的评价是否正面至关重要，如说明组织已有效的安排并实施管理评审和内部审核，且将持续执行。

8.6.2 监督审核报告应包括任何可能导致证书暂停或撤销的问题。此类情况下，档案将提交技术经理进行审查或决定。

8.6.3 再认证审核报告应包括换发新证的建议。

8.7 跟踪审核

8.7.1 在认证周期的任何阶段（第二阶段、监督和再认证），如需要现场验证主要不符合项或多个次要不符合项的纠正措施结果，审核组长应告知客户需进行额外的跟踪审核。

8.7.2 如果投诉不能远程解决或投诉的重要程度要求在下一计划审核前解决，也可安排临时通知访问。临时通知访问也可在客户证书暂停后进行。这些审核的过程与任何一般审核相同，其范围将针对投诉调查或决定是否可以解除暂停。

8.7.3 如果进行跟踪审核，奥邦办公室将与客户安排日期，同时与审核组长商定一位最适合进行现场跟踪审核的审核员。

8.8 不符合项的关闭

8.8.1 组长审核员应审核客户对不符合项响应的三部分内容：纠正、根本原因分析及纠正措施。在审查这三部分时，审核员要关注计划和计划得到实施的证据。

审核员应在末次会议上向客户简要陈述处理不符合项的时间安排，以及强制步骤。

8.8.2 可接受的实施证据包括：

- a. 提供充分的证据证明计划已经根据响应的描述（并根据时间安排）得到实施。

b.关闭报告的不符合项不一定要全面证据；某些证据可能在未来审核中验证纠正措施时进行审查。

9 认证决定与发证注册

奥邦认证技术委员会应按规定的程序对所有的审核资料和评估报告进行评审、批准，做出认证决定，并及时向申请人送达认证决定和审核报告。

现场审核组成员不得参与该项目的认证决定。

申请组织不能满足要求的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

认证通过的，奥邦认证向申请人签发认证证书，证书有效期为 3 年。并将按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

9.1 证书内容

所有证书都应使用奥邦的标准证书模版，至少应包含下列内容：

- 1) 被认证的管理体系客户的名称和地址，多现场的认证应明确总部和所有其它场所，每个现场可以在附件中列出，总部应列在证书的主页上；地址必须精确到可以区分其场所而不导致混淆；
- 2) 范围应指明提供的产品（包括服务），过程以及相应的企业诚信类别，当不同的现场涉及不同的过程和企业诚信时，应在证书上予以明确，每个场所范围的不同应在证书附件中体现；
- 3) 管理体系标准或相关的管理体系规范文件及其版本或发布年度（如 GB/T 36733）；
- 4) 适当的产品，过程或服务；

5) 日期生效日期/批准日期-对于初次认证为认证决定日期, 对于重新认证如重新认证工作在原证书失效前 3 个月内完成, 则从前原证书到期日算起。证书失效日期; 证书有效期限。

6) 办公室地址: 技术委员会地址

7) 签字 (非强制); 证书号; 认证周期内更改证书的版本号。

9.2 证书有效性

9.2.1 认证周期自认证决定之日起三年减一天。再认证的决定应该在三年周期内完成, 应在现有证书的有效期之内做出。

9.2.2 如果再认证在原有证书到期前三个月内完成, 则新的认证周期自原有证书失效日算起后延三年 (原周期保持不变)。

9.2.3 如果现有证书有效期短于三年, 则不需要重发证书将有效期延长到三年。如果认证决定在现有的认证证书失效之后完成, 则证书的连续性将被打破, 新证书应自再认证的批准日期开始计算。

9.2.4 审核周期: 监督审核和再认证审核的时间安排应以第二阶段审核的最后一天为基准。

延期: 证书期满后不允许延期。

9.3 技术评审

9.3.1 认证决定由胜任该产品的技术经理完成, 且不应是该认证项目的审核组成员。技术经理或其指定人员进行报告的技术评审, 以下内容将被确认:

1) 审核人天应按照规则计算确定, 任何人天增加和减少都应清楚和书面地说明理由, 并经申请评审员批准;

2) 指定了正确的产品代码;

3) 审核员的资格已经在最新的 EM 系统中, 审核组中要有组长审核员;

4) 审核组没有利益冲突问题;

- 5) 报告内容满足要求（初次认证审核分为 2 个阶段）；
- 6) 严重不符合项的纠正措施已执行、已关闭，没有待执行的措施；
- 7) 轻微不符合项的纠正措施被审核组长接受；
- 8) 实际不符合不能以改进机会提出；
- 9) 必要的跟踪审核已经完成，审核结论由有资格的审核员完成；
- 10) 证书草案；
- 11) 再认证时，评审了以往的审核结果和客户的投诉。

9.3.2 技术经理应保持评审过程的记录并包括接受认证的理由，将其记录应在证书申请表中。

9.4 技术委员会审定

9.4.1 所有的技术评审的要求都满足后，下列文件应被提交到技术委员会进行最终的认证决定审核：

- 1) 证书申请表；
- 2) 审核报告；
- 3) 关闭妥当的不符合项报告；
- 4) 再认证和转证审核中需要原有证书副本；
- 5) 技术经理的评审记录。

9.4.2 技术委员会依照评审准则做出最终的认证决定。

9.5 证书的发放

证书只有在做出正面的认证决定后才能发放，证书可以以硬拷贝或者电子版进行发放。

最终的证书副本应在技术委员会存档。

9.6 发证后的监督

1) 监督的目的是验证获证组织管理体系是否持续满足认证标准要求。监督审核分为定期监督审核和非定期监督审核。

2) 获证组织的认证证书有效期通常为三年。原则上,有效期内,奥邦认证定期对获证组织进行两次监督审核,第一次监督审核在作出授予或更新认证决定日期起 8-12 个月内进行,第二次监督审核在作出授予或更新认证决定日期起 20-24 个月内进行,特殊情况时,可以延长至 27 个月内进行,但第二次监督审核时间与第一次监督审核间隔通常不超过 15 个月,且至少每个日历年内应进行一次监督审核(应进行再认证的年份除外)。年度监督审核时间不少于按本规则 5.5 条计算的初次审核时间的 1/3。基本程序参照初次现场审核进行,监督现场审核时,认证范围覆盖的产品生产或服务活动应在正常运行,因市场、产品季节性等原因在每次监督审核时难以覆盖所有产品的,在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品,否则将缩小相应认证范围。根据监督审核结果,奥邦认证做出保持、暂停、撤销认证证书和缩小认证范围的决定。必要时,还需接受非例行监督审核或国家认监委/国家认可委实施的稽查和确认审核以及认证监管部门的稽查。监督审核的审核报告,审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

3) 通常每次监督审核的内容主要包括:

a) 上次审核以来管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更、运行体系的资源是否有变更;

b) 体系运行的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行;

c) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效;

d) 管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的,是否持续符合相关规定;

e) 获证组织总目标及各层级目标和各管理体系的预期结果方面的实现情况。若没有实现的,获证组织是否及时调查、分析原因并采取了改进措施;

- f) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定;
- g) 内部审核和管理评审是否规范和有效;
- h) 是否及时接受和处理投诉;
- i) 针对审核发现的问题或投诉的问题, 是否及时制定并实施了有效的持续改进。

4) 在证书有效期内, 获证组织的法定代表人、组织机构、管理体系文件及所覆盖的产品发生变化, 或者发生与体系有关的事故等, 应及时通报奥邦认证, 参见获证组织管理体系变更信息通报程序和要求。

5) 在认证证书有效期内, 获证组织若发生了重大中断事件或用户严重投诉, 或因上述原因被主管部门查处、媒体曝光时, 奥邦认证将视情况做出暂停或撤销相应认证证书的决定。获证企业的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时, 自国家市场监督管理总局发出通报起 30 日内, 我机构应对该企业实施监督审核。

6) 下列情况时, 奥邦认证将对获证组织进行提前较短时间通知或不通知的非定期审核:

- a) 国家认监委 (CNCA)、国家认可委 (CNAS) 对奥邦认证提出相应要求时;
- b) 收到对获证组织投诉;
- c) 获证组织的管理体系和过程发生重大变更或影响管理体系绩效的较大以上事故, 可能影响体系正常运行;
- d) 对因管理体系运行存在不符合被暂停的组织进行追踪;
- e) 根据收集到的获证组织信息, 公司认为有必要时。
- f) 非定期审核, 不需要获证组织支付审核费用。奥邦认证将视情况做出保持、暂停、
- g) 撤销认证证书或缩小认证范围的决定。

9.7 再认证

1) 再认证审核的目的是确认管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性, 以及认证范围的持续适宜性。

2) 认证证书有效期届满前, 满足本文件第 10 章《授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规定》之“更新认证的条件”时, 获证组织至少应提前 3 个月向奥邦认证提出再认证申请, 奥邦认证受理后, 组织再认证。再认证审核时间不少于按本规则 5.5 条计算的初次审核时间的 2/3。认证证书到期前, 应完成再认证审核的全部程序并做出认证决定, 使新的认证周期在上一个认证周期结束时已经生效。如果因为获证组织原因导致在上一个认证有效期终止时未能做出认证决定的, 认证证书自然到期失效。在认证到期后 6 个月内, 如果认证组织在 6 个月内配合完成未尽的再认证活动如: 接受再认证审核、按期关闭不符合、按要求更新行政许可文件等, 则可以恢复认证, 作出更新认证证书的决定, 否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证, 作出更新认证证书的决定。证书失效期间组织的管理体系认证为无效状态。针对再认证项目作出更新认证的决定, 还应考虑认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉。

3) 当获证组织为了统一不同领域认证证书周期时, 可以申请将某个领域提前进行再认证, 但该领域应至少接受过一次监督审核;

4) 再认证程序与初次认证第二阶段审核程序一致, 当管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时, 再认证审核可不需要第一阶段审核。当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境(如法律的变更)有重大变更时, 再认证审核需要安排第一阶段审核。

5) 当获证组织申请利用再认证审核来扩大认证范围时, 奥邦认证将对扩大认证范围的申请进行评审, 通过现场审核后, 做出能否予以扩大的决定。

6) 在极个别特殊情况下（例如自然灾害）下，如果奥邦认证因不可抗力无法及时对某个获证组织实施再认证并换发认证证书，拟延长其认证证书有效期，应报 CNAS 核准后方可实施。

7) 对于再认证项目所有对应的认证范围应有生产现场。现场审核时，因市场、产品季节性等原因造成部分认证范围无生产现场的，审核组将建议缩小相应认证范围。

9.8 认证周期内的变更

在认证周期内发生了范围和场所的变化的时候，应得到技术委员会的批准才能发放新的证书。

9.9 监督审核报告的技术评审

9.9.1 监督审核报告的评审作为审核员年度表现评估的一部分。如果审核员提出可能导致证书暂停或撤销的问题时，监督审报告由技术经理进行评审。

9.9.2 在重再认证时，作为周期内管理体系的表现评审的一部分，应评审监督审报告，必要时应对再认证计划进行调整。在申请签署的时候提交监督审核报告的评审结果。

9.10 终止审核

当发生以下情况时，审核组将会终止审核：

- 1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- 2) 受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合标准的要求；
- 3) 发现申请组织存在重大服务质量评价通则问题或有其他严重违法违规行为；
- 4) 受审核方实际情况与申请资料有重大不一致；
- 5) 其他导致审核程序无法完成的情况。

10 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证范围的规定

10.1 授予认证的条件

- 1) 申请组织已有效实施内部审核和管理评审；
- 2) 管理体系符合认证标准要求且运行有效，审核中未发现不合格，或管理体系基本符合认证标准要求，存在的不符合项能够在规定的时限内关闭（一般不符合最迟 90 个工作日，严重不符合不超过 6 个月），且纠正措施和（或）纠正能够为审核组接受；
- 3) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求；
- 4) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务；
- 5) 审核报告应符合要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

▲严重不符合项：

影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。如缺少或未能实施和保持管理体系标准的一个或多个要求，可能表明存在系统性失效，或根据获得的客观证据，足以怀疑组织管理体系绩效或过程控制可信性的审核发现。

▲一般不符合项：

不影响管理体系实现预期结果能力的不符合项，但可能发展为严重不符合项的审核发现，如：

- 1) 单个或孤立地缺少或未能实施和保持管理体系标准中某一项条款的要求，但其后果对组织的管理体系尚未构成严重影响；
- 2) 在实施中未执行或偏离管理体系标准的要求，但其后果对组织的管理尚未构成严重影响；
- 3) 违反组织有关文件要求，进而没有达到管理体系标准中某一项条款的要求。

10.2 拒绝认证的条件

当初审的认证组织不能满足认证要求时，即构成拒绝条件，包括但不限于：

- 1) 针对不符合项，未按期限有效关闭；
- 2) 提供虚假的认证信息；
- 3) 认证活动存在公正性问题；
- 4) 行政许可证明文件失效；
- 5) 不履行认证合同义务；
- 6) 受审核方的管理体系有重大缺陷，不符合标准的要求；
- 7) 发现受审核方存在重大质量问题或有其他与产品和服务质量相关严重违法违规行为。

10.3 符合下列条件时，保持认证资格

- 1) 在每次监督审核前，组织按要求实施了有效的内审和管理评审；
- 2) 在认证证书有效期内，组织按期接受监督审核，其管理体系符合认证标准要求，或在认证证书有效期内，组织按期接受监督审核，其管理体系基本符合认证标准要求，对发生的不符合项能制定纠正措施计划，且在规定时间内有效完成；
- 3) 仅就获准认证的范围做出管理体系合格的声明，确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《审核报告》中任何一部分内容，对认证的宣传，符合本章《证书和标志使用管理要求》相关要求且未损坏奥邦认证的声誉；
- 4) 获证组织及时向奥邦认证提供管理体系重大变动的信息和资料，及时提供发生的重大事故信息，提供的信息真实有效；
- 5) 遵守该认证规则的规定，包括按时缴纳认证费用；
- 6) 认证范围覆盖的产品、服务或活动符合法律法规要求。

10.4 更新认证的条件

1) 在认证证书上一周期内，接受过例行监督审核，被暂停认证证书的期限累计不超过 6 个月；

2) 满足授予认证的条件。

10.5 扩大认证范围

1) 扩大认证范围的申请、受理条件等同于初次申请条件。

管理体系的申请、受理条件见第 5 章《认证申请及评审》。

2) 对涉及扩大部分实施现场审核后，经技术委员会重新审议，审批条件和程序等同于授予认证条件和程序。

10.6 缩小认证范围

1) 当获证组织管理体系发生变动，或在部分认证范围无法满足保持认证规定要求时，可由获证组织申请或由审核组建议缩小认证范围。

2) 现场审核期间，审核组应与获证组织对拟缩小范围进行确认，经技术委员会审议后缩小认证范围。

3) 如果获证组织未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，奥邦认证应缩小其认证范围。

10.7 出现下列情况之一时，暂停认证资格

1) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；

2) 在前后两次认证审核中，同样类型的严重不合格重复出现的；

3) 对于认证审核中提出的不合格或其他环节发现组织出现影响管理体系正常有效运行的情况，未在奥邦认证规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的；

4) 被认证监管部门发现体系运行存在问题或被投诉, 经调查体系运行存在问题, 但尚未构成撤销认证资格的;

5) 获证组织的产品、活动出现重大事故和中断事件, 经确认是获证组织造成的;

6) 被有关执法监管部门责令停业整顿或暂停产品生产或服务提供资格的;

7) 获证组织向奥邦认证提供的与认证有关的组织信息或相关证据严重失实的;

8) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的, 获证组织未按《管理体系认证合同》规定按期交纳认证费用的;

9) 获证组织不能在规定的时限内接受监督审核或再认证审核的;

10) 获证组织发生对体系造成影响的重大事故、重大投诉及相关变更未及时报告奥邦认证的;

11) 使用国际互认标志, 错误使用认证证书、认证标志和/或认可标志;

12) 不接受奥邦认证非定期监督审核和/或认证行业管理部门监督检查的;

13) 获证组织主动请求暂停的;

14) 其他应当暂停认证证书的。

认证证书暂停期为 3 个月, 特殊情况可申请再延期 3 个月。但属于上述第 1 情况, 暂停期可至相关单位作出许可决定之日, 涉及获证组织全部或部分认证范围。奥邦认证将向获证组织发出《暂停认证注册资格通知书》、同时向行业管理部门上报相关信息并向社会公告, 应包含暂停的起始日期和暂停期限, 并声明在暂停期间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(获证组织应按通知书规定的有关要求执行, 在暂停期间, 获证组织的管理体系认证暂时无效)。

10.8 符合下列情况时, 可恢复认证注册资格

获证组织接到《暂停认证注册资格通知书》后，在规定时间内完成以上情况的纠正和/或纠正措施，经奥邦认证验证，必要时，经指定的审核组现场验证、证明已满足要求，将恢复其认证注册资格。

10.9 出现下列情况之一时，撤销认证注册资格

- 1) 在暂停认证资格期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的（包括持有的行政许可证、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；
- 2) 对获证组织投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；
- 3) 发生了重大质量问题或有其他与产品和服务质量相关严重违法违规行为、出现重大的服务质量评价通则事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- 4) 被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销产品生产或服务提供资格的，或有其他严重违法违反法律法规行为的；
- 5) 在奥邦认证非定期监督审核、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合奥邦认证、认证行业管理部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
- 6) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- 7) 没有运行服务质量评价体系或者已不具备运行条件的；
- 8) 被国家市场监管总局列入质量信用严重失信企业名单的；
- 9) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；
- 10) 因特殊原因，获证组织取得与原认证范围相同的证书，在颁发新的认证证书时，原有效证书予以撤销；
- 11) 其他应当撤销认证证书的。

当获证组织部分认证范围无法满足规定要求时，可撤销部分认证范围；当获证组织全部认证范围无法满足规定要求时，撤销全部认证范围。奥邦认证向获证组织发出《撤销认证注册资格通知书》，并以公告形式公布，通知获证组织返还被撤销的证书及认证标志，不得继续使用证书及认证标志。（被撤销的认证证书信息，奥邦认证将及时上报至国家认监委、国家认可委及中国认证认可协会网站；奥邦认证网站“撤销/注销”栏中将同步公示被撤销的组织名录。）

10.10 出现下列情况之一时，重新更换认证证书

1) 在认证证书有效期内，出现下列情况之一的，应按照规定重新换证：

- 管理体系认证标准转换；
- 奥邦认证名称、认证标志发生变化；
- 认可标志、国际互认标志从无到有或发生变化；
- 组织认证范围发生变化；
- 组织名称、地址和邮政编码等认证证书信息发生变化。

2) 在管理体系认证标准变更的情况下，要安排进行审核，审核与认证决定通过后，重新换证，审核可结合年度监督或再认证进行。

3. 在获证组织体系认证范围变更时，获证组织应及时通知奥邦认证，如变更的发生对体系产生了较严重的影响时，则需要重新进行审核，审核与认证决定通过后重新换证。

11 认证证书及标志使用要求

11.1 认证证书和标志

认证证书：奥邦认证颁发给获准认证的组织，表明所确定的服务质量评价体系覆盖的活动范围已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明、相关附件；通常一套认证

证书正本包含中文和英文或其它语种证书，当对不同语种认证证书中所标注的信息存在歧义时，以中文认证证书中载明的信息为准。

奥邦认证徽标：代表奥邦认证本身的图形符号。

证书注册号：奥邦认证授予已认证组织的唯一性代码。

标志：标明某种状态的图形符号，包括认证标志、认可标志和国际互认标志。

认证标志：奥邦认证颁发的、供获准认证组织使用的、表示其认证资格的图形符号。奥邦认证徽标与组织的注册号如下图所示共同构成认证标志。



11.2 认证证书和认证标志的使用

- 1) 获证组织应对认证证书和认证标志的使用进行管理。
- 2) 认证证书的正确使用方法是：在宣传、投标等活动中展示认证证书，也可在文件、信签、广告和有关宣传材料上影印认证证书，使用必须完整，不得变形使用。
- 3) 认证证书/标志的使用者必须是认证证书（特别是有主/子证书及附件的情况）所载明的认证组织（即在证书及其附件中所列出的获证组织名称），除此之外其他任何单位不得使用该认证证书/标志。拥有认证证书/标志使用权的组织，应在其认证证书限定的“审核地址”、“产品或服务”及其过程等认证证书所明示的范围内使用，不得超出认证证书中限定的各自范围。有关方错误使用认证证书/标志带来的一切法律责任由使用者承担。

▲例 1：仅集团公司总部单独获证的，集团公司下属的分/子公司无权使用该证书（包括宣传、投标等活动）；同样，集团公司总部和集团公司下属的分/子公司 A 获证，集团公司下属的分/子公司 B 或其他分/子公司均无权使用该证书（包括宣传、投标等活动）；当集团公司总部与集团公司下属的分/子公司 A 的认证范围不一致时，集团公司总部与分/子公司 A 应仅在认证证书限定的各自范围内使用。

4) 获证组织不得变造、转让甚至非法买卖认证证书，也不得在知情的前提下容许他人或组织利用本组织的认证证书伪造、变造或冒用认证证书。

5) 获证组织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。获证组织的管理体系发生重大变化时，应当向奥邦认证申请变更，未变更或者经奥邦认证调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。

6) 奥邦认证拥有认证标志的所有权，并授权获证组织在认证范围和认证有效期内按照本文件的规定使用认证标志。获证组织拥有认证标志使用权，使用前须经奥邦认证对其使用方式进行认可、加以备案，未经奥邦认证允许，不得转让认证标志使用权。

7) 获证组织不得将认证标志用在产品上或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用。

8) 获证组织可以将认证标志用在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等，不允许将认证标志用于检测、校准或检验的报告或证书。可以采用印刷、图文和印章等使用方式。

9) 获证组织在使用认证标志（包括印章和电子图形）时，应保证认证标志的完整，可按比例放大或缩小，但应确保认证标志的颜色与认证机构的徽标颜色一致并清晰可辨，当使用符号或标徽时，宜充分注意避免在宣传认证结果时损害认证机构的声誉。

10) 缩小认证资格的组织在缩小的范围内应立即停止任何关于获得奥邦认证认证的宣传，并应修改所有的广告材料。

11) 被撤销认证资格或未按时完成再认证活动证书失效的组织应立即停止任何关于获得奥邦认证认证的宣传，并应立即停止在网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等上继续使用认证标志。

12) 当获证组织因认证标志引起法律诉讼时，应及时通告奥邦认证。

13) 必要时，奥邦认证将与获准认证的组织协商制定对认证标志使用的其他要求，并形成相关文件。

14) 获证组织可以在产品包装上、附带信息及其他材料中声明组织的管理体系通过认证，但声明不应暗示产品、过程或服务得到了认证，声明应包含以下信息或对其的引用，包括：获证客户的标识，如品牌或名称；管理体系的类型（如质量、环境、职业健康安全、服务质量评价体系）和适用标准；颁发证书的认证机构。

注 1：一个清楚的声明可以是“**有限公司通过了奥邦检验认证集团有限公司基于 GB/T 36733-2018《服务质量评价体系》标准的服务质量评价体系认证”。

注 2：产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。

注 3：附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离，如产品合格证、产品使用说明书等；

注 4：其他材料包括网页、宣传品、杂志、书籍、广告、促销材料、名片、投标书等。

15) 奥邦认证有权对获证组织使用认证证书和认证标志的情况进行监督，一旦发现获证组织有错误使用认证证书和认证标志现象，可以责成其采取纠正措施，并视情节轻重采取暂停直至撤销其认证证书的措施，也可以上报国家认证认可监督管理委员会进行处理。

16) 任何情况下, 获证组织不得使用 CNAS/IAF 认可标志。

12 申诉、投诉处理程序

为确保管理体系认证的公正性和工作质量, 维护受审核方、获证组织、相关方和奥邦认证的权益, 受审核方、获证组织及相关方有提出申诉、投诉及索要信息的权力。

12.1 申诉、投诉和索要信息

1) “申诉”是指申请组织或获证组织对奥邦认证作出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注: 不利决定包括: 拒绝接受申请、终止审核、出具的不符合报告、要求采取纠正或纠正措施、缩小认证范围、不予认证授予\保持\更新、暂停或撤销认证证书、限制使用认证证书\审核报告\标志等任何其他措施。

2) “投诉”是指任何组织或个人向奥邦认证表达的、有别于申诉并希望得到答复的、对奥邦认证及其认证人员或已认证组织活动的不满的书面表示。

3) “索要信息”包括认证机构运作涉及的地理区域、特定获证客户的认证证书状态、名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置等。

注: 在特殊情况下, 奥邦认证可根据客户的请求(如出于安全原因)对某些信息的公开程度作出限定。

12.2 申诉、投诉及索要信息的处理程序

1) 投诉的处理

组织可向奥邦认证提出书面或口头(投诉电话: 025-85307007)投诉, 书面提出的应在信封上注明“投诉”字样。

针对获证组织的投诉, 奥邦认证将投诉事宜告知该获证组织, 请其配合调查。

在 30 个工作日内，奥邦认证完成对投诉的调查和处理，并将调查和处理结果通知投诉方，如果组织对投诉处理结果不满意，可以向 CNAS 进行投诉。

奥邦认证应与获证组织及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

2) 申诉的处理

申诉人对奥邦认证做出的不予认证、暂停或撤销其认证资格、扩大或缩小其认证范围等决定有异议时，在奥邦认证做出上述决定的三个月内，可以提出申诉。所有申诉必须以“申诉函”的形式书面正式提出，应在申诉材料的信封上注明“申诉”字样。

在接到申诉函后 10 个工作日内，奥邦认证总经理负责授权组成申诉工作组，确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的审核，也没有做出申诉涉及的认证决定。

申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

申诉工作组在 60 日内做出处理结果，将申诉的处理结果通知申诉方，并明确：如果对申诉处理结果不满意，可以向 CNAS 投诉。若认为认证机构未遵守认证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国家认监委投诉。

中国合格评定国家认可委员会（CNAS）投诉电话：010-65994600，国家认证认可监督管理委员会（CNCA）投诉电话：010-82260777。

败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。

3) 索要信息的处理

获证客户及相关方可通过奥邦认证网站（www.cnabic.com）查看奥邦认证公开信息，或通过在奥邦认证网站（www.cnabic.com）的“证书查询”栏目、认监委网站（www.cnca.gov.cn）的“管理体系认证证书公众查询”栏目、认可委网站（www.cnas.org.cn）的“认证组织信息查询”栏目，通过填报获证客户的名称或证书号查询相关索要信息。

需要时，获证客户及相关方可联系奥邦认证客服人员，提出索要信息查询的书面申请，奥邦认证根据获证客户及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。

13 获证组织信息通报表程序和要求

13.0 总则

获证组织应将管理体系相关信息及变更情况或其组织发生重大事故时应及时向奥邦认证通报，使公司能够对获证组织管理体系的变化及时做出响应，以确保认证管理的有效性。

重大事故：指获证组织发生有关质量、环境、职业健康安全、企业诚信等事故在其相应行业法规中定义为重大（较大）级别以上的，和（或）引起新闻媒体及社会关注的事故。

13.1 获证组织信息通报表的内容

- 1) 组织的法律地位、经营状况、组织状态或所有权等的变更；
- 2) 法定代表人、最高管理者、体系负责人等关键的决策、管理或技术人员的变更；
- 3) 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
- 4) 管理体系文件的变更；
- 5) 管理体系覆盖的活动范围变更
- 6) 管理体系和重要过程、设施设备的重大变更；
- 7) 生产经营或服务的工作场所，包括分场所的变更；
- 8) 相关机构（如与认证证书相关的分支机构等）的变更；
- 9) 其他方面的变更（如体系覆盖人数、联系信息等）；
- 10) 出现影响管理体系运行的其他重要情况；
- 11) 组织生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格，发生重大的企业诚信方面等事故，与服务质量评价体系相关的重大投诉及有关部门的处罚；

13.2 通报程序

1) 获证组织如发生以下获证组织信息通报表中 1-10 项相关的变更时，要求在 10 个工作日内书面报告奥邦认证，并提交相应的证明文件；奥邦认证将根据变更的实际情况做出是否安排实施增加频次的监督审核或再认证。

2) 如果获证组织发生了获证组织信息通报表中第 11 项的重大事故、重大投诉或处罚时；要求在 5 个工作日内将相关情况书面报告奥邦认证，奥邦认证将根据重大事故或投诉的实际情况和认证认可有关规定做出相应处理。

3) 奥邦认证同时将主动对上述涉及变更或发生重大事故的获证组织信息进行搜集与分类，对可能影响认证注册资格保持的信息，由奥邦认证进行分析并提出：

- 针对存在问题，实施增加频次的监督审核或再认证，确认事故是否与管理体的运行直接相关，以确定是否需要暂停/撤销认证资格；

- 直接暂停/撤销认证资格；

- 特别提示：对于获证组织因未能主动报告重大事故、重大投诉及相关变更的，

- 奥邦认证将按照认证认可规定对组织的认证资格做出严格处理。

4) 自事故发生之日起，奥邦认证负责在 10 天内将事故情况以及已/拟采取措施书面报告 CNAS。

5) 暂停/撤销认证资格的意见/建议由奥邦认证技术委员会做出决定。

6) 获证组织应建立程序，对本组织管理体系变更及通报认证公司做出安排，包括指定负责本文件实施以及与奥邦认证沟通的人员。

奥邦检验认证集团有限公司 获证组织信息通报表	第 1 页
	共 1 页
组织名称：	

请确认以下信息是否发生变化，如有变化，请重新填写以下内容并及时报告奥邦检验认证集团有限公司
(传真：025-85307007)

1.组织的法律地位、经营状况、组织状态或所有权等的变更；否□ 是□

2.法定代表人、最高管理者、体系负责人变更；否□ 是□

3.取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；否□ 是□

4.管理体系文件的变更；否□ 是□

5.管理体系覆盖的活动范围变更；否□ 是□

6.管理体系和重要过程的重大变更；否□ 是□

7.生产经营或服务的工作场所，包括分场所的变更；否□ 是□

8.相关机构（如与认证证书相关的分支机构等）的变更；否□ 是□

9.其他方面的变更（如联系信息等）；否□ 是□

10.出现影响管理体系运行的其他重要情况；否□ 是□

11.组织发生重大的质量、环境、职业健康安全、企业履约管理方面等事故；与产品质量、环境、职业健康安全、服务质量评价体系相关的重大投诉及有关部门的处罚；否□ 是□

注：

①获证组织如发生以上获证组织信息通报表中第 1~10 项相关的变更时，应在 10 个工作日内书面报告奥邦认证，并提交相应的证明文件；体系文件发生变更的，请将变更后的文件寄至奥邦认证。

②如果获证组织发生了获证组织信息通报表中第 11 项的重大事故、重大投诉或处罚时；应在 5 个工作日内将相关情况书面报告奥邦认证。

需说明事项：

14 多场所审核程序

14.1 基本要求

对于具有多场所的组织，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受奥邦认证的审核：

a) 组织的全部场所提供的产品/服务本质上应是同一种类，应基本上是按相同的方法和程序进行生产和服务提供；

b) 应证明组织总部已按照认证标准建立了管理体系，并且整个组织满足标准要求，包括适用法规的要求；

c) 组织的管理体系应按集中控制计划进行统一管理并接受总部的管理评审；

d) 全部相关场所（包括中心管理职能）在接受奥邦认证的审核前应按照组织的内部审核方案进行了审核。

14.2 抽样审核和不合格的处理

1) 奥邦认证对多场所组织的审核通常采用抽样的方式进行，但不是所有的场所都适于抽样，抽样方法由奥邦认证确定。

2) 对组织而言，无论初审、监审还是再认证审核，总部每次都要接受审核，分支机构可以被抽样审核，在证书有效期内，监督审核应覆盖所有的固定场所。

3) 通过组织内审或奥邦认证审核，在任何一个场所发现不合格时，应调查并确定其它场所是否受到影响，并在总部和每个场所采取纠正措施。

4) 组织不得为了克服由某一场所存在的不合格造成的认证障碍，在认证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。

14.3 认证证书

1) 通常情况下，奥邦认证向组织颁发的是主认证证书，注明的是其总部的名称、地址和认证范围，与认证相关所有固定场所的名单发布在证书附件上。

2) 必要时，可以向认证组织的每一个固定场所发放一份子认证证书，它注明该场所的名称、地址和认证范围。该认证范围可以包含与主认证证书相同的范围或部分范围，子证书和主证书通过证书编号来表明之间的关系。

3) 如果组织总部或任何场所没有满足维持认证证书的必要条件，认证证书将被全部撤销。

4) 组织应及时向奥邦认证通报任何场所的关闭, 未能提供这些信息将被奥邦认证视为对认证证书的误用, 奥邦认证将按照本文第 11 章《认证证书与标志的使用要求》规定采取相应的措施。

5) 由组织申请, 经奥邦认证监督/再认证后, 新的固定场所可以添加在现有证书上。

6) 为完成特定的工作而由组织建立的临时性场所, 如建筑工地, 对于这类场所的活动进行的任何抽样的目的是为了确认拟认证的管理体系常设部门的活动, 而不是为了给这些临时场所颁发证书。

15 公正性管理程序

定义: 公正性: 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。

15.1 基本要求

1) 认证涉及的组织、活动和人员

a) 组织

认证涉及的组织包括且不限于:

- 认证机构本身 (奥邦认证) 及分支机构;
- 奥邦认证的外包单位;
- 奥邦认证的相关机构;
- 认证申请方;
- 受审核方;

- 获证组织；
- 咨询机构；
- 认证行业政府监管部门（CNCA）；
- 认可机构（CNAS）；
- 中国认证认可协会（CCAA）；
- 其他政府部门；
- 行业协会；
- 非政府组织；
- 消费者组织。

b) 活动

①认证涉及的活动包括：

- 认证申请；
- 审核准备；
- 审核活动；
- 认证决定；
- 监督和再认证。

②与认证相关的活动包括且不限于：

- 除“认证涉及的活动”以外的认证机构内部管理，如审核人员管理、业务范围管理等；
- 申请客户的管理体系咨询；
- 管理咨询；
- 内审员培训；
- 与认证有关的研讨；

● 第二方审核。

c) 人员

认证涉及的人员包括：

● 奥邦认证的管理人员（含管委会委员、技委会委员和分支机构人员）；

● 奥邦认证的审核人员（含专职和兼职）；

● 奥邦认证的外包人员；

● 咨询人员；

● 认证项目介绍人；

● 内审员培训教师；

● 获证组织顾客；

● 除认证机构、外包单位和咨询机构外其他认证涉及组织的人员。

2) 利益冲突的可能性

对公正性的威胁包括但不限于：

● 自身利益：此类威胁源于个人或机构依其自身利益行事，如机构或个人财务方面的自身利益；

● 自我评审：此类威胁源于个人或机构评审自己所做的工作，如认证决定人员对由其进行审核的案卷实施审议、认证机构的全资子公司向其申请认证等；

● 熟识（或信任）：此类威胁源于个人或机构对另外一人过于熟悉或信赖，而不去寻找客观证据，如认证机构对审核人员、审核人员对受审核方、认证机构对获证机构的咨询等；

● 胁迫：此类威胁源于个人或机构察觉受到公然或暗中的强迫，如威胁用他人取而代之或向主管告发。

3) 不可接受的威胁

不可接受的威胁包括：

- 公司或其人员自身利益的威胁；
- 公司或其人员自我评审的威胁；
- 公司活动的营销或报价与管理体系咨询机构的活动有联系；
- 公司将审核外包给管理体系咨询机构。

4) 不可接受威胁的控制措施

①公司或其人员自身利益的威胁

a) 公司最高管理层承诺确保公司管理体系认证活动的公正性；公司根据符合（或不符合）的客观证据做出认证决定，不受其他利益或其他各方的影响。

b) 公司的主要相关方如投资股东：

- 不提供公司认证对象所提供的服务；
- 不提供为获得或保持认证的设计、实施或保持管理体系（包括内部审核）的服务；
- 其业务活动不与认证同时推销。

c) 如果公司对某个管理体系提供了内部审核，则不应在内部审核结束后两年内对该管理体系进行认证。

d) 公司不接受社会各方任何形式的经济赞助，财务收入来自认证审核和培训收费，财务实行独立核算，有稳定的财务状况和良好的财务监督机制。

e) 公司审核组执行认证审核任务时，不收受组织的礼品、礼金、有价证券等，也不参加组织安排的娱乐活动和宴请。

f) 公司不附加任何条件向所有申请人开放。

g) 公司外派机构遵守有关公正性的承诺。

h) 公司要求审核员不从事认证咨询活动。

i) 如果客户接受了与公司有关系的机构的管理体系咨询，公司在该咨询结束后至少两年内不应对该管理体系进行认证。

②公司或其人员自我评审的威胁。

a) 公司不接受自己全资子公司或控股公司的认证申请。

b) 公司要求审核人员（含外包人员）承诺：其所在组织与被审核的组织现在或过去有联系，可能会导致利益冲突时，其不得参与对该组织的认证活动；为确保没有利益冲突，参与对客户管理体系咨询的人员，在咨询结束后两年内，不应对该客户实施认证活动。

c) 公司要求内部人员和外包人员告知他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况。公司将利用这些信息识别他们或其所在单位的活动对公正性产生的威胁，公司要求所有内部人员和外包人员与公司签署《公正性保密声明》，且在证明他们没有利益冲突之后再使用他们。

d) 认证决定人员应为公司管理控制下的人员，公司禁止认证决定人员对由其参与审核及策划的认证项目实施审议。

e) 公司禁止与被申诉项目或投诉人员有利益冲突的人员参与处理申诉或投诉。

f) 现场审核开始和结束时，由审核组长向审核组成员明确公正性要求，所有审核组成员均应签署《公正性保密声明》。

③公司活动的营销或报价与管理体系咨询机构活动的联系

a) 公司独立签署认证合同，不与任何咨询机构商洽签署认证咨询总合同。

b) 公司及其认证人员不得在认证过程中推销咨询服务或提供咨询报价，也不应明示或暗示如果经过了该咨询，认证就会更容易、简单、迅速或是费用更低。

c) 如果获悉任何咨询机构链接或声明宣称或暗示选择奥邦认证将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，则公司应采取措施纠正这种不当表述。

d) 公司不与任何咨询机构/人员的咨询费发生任何关系。

④公司不将审核外包给管理体系咨询机构。

5) 其他威胁的控制措施

a) 公司在对组织提供培训时，仅提供一般公开场合能获得的信息。

b) 公司不以任何名义给予认证申请人或其代表回扣，不给予中间人介绍费。

c) 认证收费执行奥邦认证规定的《认证收费标准》，不以各种手段采取高收费或压价竞争。

d) 无正当理由，不全部或部分免收管理体系认证费用，确属特殊情况的，须经总经理批准。

e) 公司不得将申请组织是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

f) 公司不对另一认证机构的质量管理体系进行认证。

6) 认证公正性的识别、分析、评估、处置

a) 管理者代表组织相关部门进行可能存在的利益冲突进行分析和识别。

b) 公司通过日常体系检查、内部审核对公正性管理进行检查。

c) 管理委员会每年度独立对公司认证公正性管理及运行情况实施审查。

d) 最高管理层应审查任何残留的公正性管理中存在的风险并决定其是否处于可接受的水平。对于不可接受的风险，公司不提供相关的活动或服务。

16 认证收费标准

16.1 服务质量评价体系收费标准

1) 申请费：1000 元。

2) 审核费（包括文件审核和现场审核）：审核费按人·日收取，每个人·日的收费标准为 4000 元，附表 1 是服务质量评价体系初次认证的审核人日基数，具体审核时间需要考虑受审核方的特点在此人日基数上进行增减，当与其他管理体系结合审核时，可根据结合审核的其他管理体系的特点进行减少。服务质量评价体系人天计算见附表 1/附表 2。

3) 审定、注册、证书、公告费：2000 元（含一套中、英文证书费）。

4) 监督审核费：在证书三年有效期内的三次监督审核费，每次收取初次审核费的 40%。

5) 年金（含标志使用费）：2000 元，每年交纳一次。

6) 预审费：申请方要求预审时，预审费标准不超过初次审核费标准的 70%，不低于两个人日费。

7) 再认证费：在证书三年有效期满前，申请再认证，再认证费为初次审核费的 70%，审定与注册费（含证书费）、年金不变，免收申请费。

8) 验证与复审费

对审核中不符合报告纠正措施的现场验证不再另外收取费用，对审核中没有通过现场审核而重新提出认证申请时，免收申请费，审核费按原费用 60%收取，其他费用不变。

9) 非基本收费标准（在基本收费标准上加人日）

a) 审核现场分散在不同地点，每多一处至少增加 1 个人日。

b) 产品结构、生产过程复杂，加收 1-2 个人日。

c) 扩大认证范围时，对要求单独进行审核的审核费按第 2 条标准收取，申请费免收；对要求在年度监督审核时进行的，可按 2 条审核费收取标准同档次加收 1-4 个人日，申请费免收，审定与注册费和年金不再重复收取，其后的监督审核费合并收取；

d) 认证证书正本每体系一套（含中、英文或其它语种），由乙方免费发放，如需委托乙方翻译，收取英文证书翻译费人民币 200 元，收取其它语种证书翻译费 500 元。甲方可根据需要申请增加副本，每套中、英副本收取人民币 100 元；子证书收费与主证书一致。

10) 获证后由于甲方信息变更需换发认证证书的，每体系收取换发证书费人民币 100 元/套。

16.2 收费方式

1) 申请费、预付款（审核费的 50%）在合同签署之日起 15 天内支付奥邦认证。

2) 审核费、审定、注册、证书、公告费、预审核费、监督审核费在现场审核前两周内支付给奥邦认证。

3) 年金与每年的监督审核费一并交纳，应于每次监督审核前 30 天支付。

4) 审核员在进行预审核、现场审核（包括、预访问、验证、初次审核、监督审核、再认证）发生的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。

5) 由于申请方的原因而需要增加审核时间时由申请方承担。

6) 经现场审核，如不能一次通过，经整改需进行现场跟踪审核时，要适当增加审核费用，每增加一个人日 3000 元。如组织未通过认证注册，则退回审定费与注册费。

7) 由于申请方的原因造成需要增加监督审核频次的，监督审核费按实际发生的审核人日和上文审核人日费用标准收取，审核组的差旅费、食宿费按实际支出由申请方承担。

8) 声明

上述收费是奥邦认证的财务来源，奥邦认证拒收任何可能影响公正性的馈赠或赞助。

附表 1：服务质量评价体系人天计算表

服务质量评价体系人天计算表（基于 IAF MD-5）

ESQ 基准人天数表

有效人数	初审总人天数	文件审核和现场审核（第一阶段）人天数	第二阶段审核人天数	监督审核基于每 6 个月 1 次审核周期的人天数	再认证人天数
1-45	1.5	0.5	1	4	1
46-85	2	1	1	4	1
86-175	2.5	1	1.5	4	1
176-275	3	1	2	4	1
276-425	4	1	3	4	2
426-875	5	2	3	4	2
876-1550	6	2	4	4	3
1556-3450	7	2	5	4	3.5
3451-6800	8	3	5	4	3.5
6801-10700	9	3	6	4	4

注：服务质量评价体系的人天涉及多现场时，在初次审核、监督审核、再认证审核时，多现场的抽样方法与入天计算方法与质量管理体系相同。

附表 2：调整管理体系审核时间的考虑因素（参考 GB/T19001）

	增加审核时间的考虑因素	减少审核时间的考虑因素
GB/T 36733	1、组织的工作在多于一处的建筑物或地点实施，审核时需要复杂的后勤安排； 2、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）； 3、与人员数量相比，现场很大（例如森林/伐木工地）； 4、受法规管制的程度较高的活动，如食品、药品、航天、核能等领域； 5、体系覆盖了高度复杂的过程或数量较多的互不相同的活动； 6、需要访问临时场所，以确认拟认证管理体系中的常设场所的活动； 7、外包职能或过程；	1、与人员数量相比，现场很小（例如仅有综合办公区）； 2、体系成熟； 3、对组织管理体系的已有的了解（例如同一认证机构已依据另一标准认证过该客户或者一体化的管理体系，其中某些领域已在同一机构获得认证证书）； 4、客户的认证准备程度（例如，组织已经被另一个第三方认证或承认）； 注：如审核依据 CNAS-CC106 实施，不能采用此项调整，审核时间的减少将由一体化程度计算。 5、自动化程度高； 6、有一部分员工在组织的场所外工作，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的审核； 7、活动的风险或复杂程度低，例如：过程仅包含单一的一般性活动（例如仅包含服务）；以往审核（内部审核和认证机构审核）显示，所有班次都实施低复杂程度的

		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，范围内包括重复过程（雇员从事重复活动）。
--	--	--

增减人日的幅度，如下表：

管理体系(MS)		
增 减	理由	参考标准
增 加	1.组织的工作在多于一处的建筑物或地点实施，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（现场审核路途时间）	注：但结合审核不重复计算
	2.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）（如协助材料翻译，口头翻译）	可考虑增加10-50%的审核人天
	3.与人员数量相比，现场很大（例如森林）	可增加10-20%的审核人天
	4.需要访问临时场所，以确认拟认证管理体系中的常设场所的活动；	可考虑增加 10%的审核人天，用于多场所路程转移
	5.适用于MS的标准和法规数量很多	可考虑增加10%的审核人天
增 减	理由	参考标准
减 少	1.没有风险或者低风险的产品/过程	可考虑减少10-30%的审核人日
	2.过程只涉及单一的常规活动（例如，只有服务）	可减少10-30%的审核人日。
	3.在组织控制下工作的雇员大部分是从事相同的任务。所有班次都实施相同的活动，且有适当证据表明所有班次的表现等效；相当一部分员工从事相似的简单职能，范围内包括雇员从事重复活动	可减少10-30%的审核人日。
	4.对组织已经有些了解（例如，如果组织获得了同一个认证机构的、另一个标准的认证）	已有其它认可机构的证书，可减少5-30%的审核人日
	5.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）	可减少10-30%的审核人日。
	6.高度成熟的管理体系	可减少10-30%的审核人日

附表 3：服务质量评价通则名称及赋分说明

一级大类指标 基本指标	一级 大类 分值	二级中类指标 及分值	三级 指标 分值	三级指标名称	赋分说明				
					优良 80%-100%	良好 60%-80%	一般 40%-60%	较差 20%-40%	很差 0%-20%
价值观	50	价值理念 (20)	10	发展战略					
			10	领导层品质					
		制度规范 (20)	10	法人治理					
			10	规章制度					
		品牌形象 (10)	10	品牌建设					
企业信用能力	100	管理能力 (40)	10	诚信管理					
			10	人力资源管理					
			10	安全管理					
			10	质量管理					
		财务能力 (40)	10	偿债能力					
			10	盈利能力					
			10	营运能力					
			10	发展能力					
		市场能力 (20)	10	技术水平					
			10	市场占有率					
社会责任	130	公共管理 (60)	10	纳税信用					
			10	质量检验					
			10	环境保护					
			10	安全检查					
			10	海关检查					
			10	案件执行					
		相关方履约 (50)	10	融资信用					
			10	合同履约					
			10	质量承诺履约					
			10	工资及支付					
			10	福利与社保					
		公益支持 (20)	10	公益慈善活动					
			10	技术支持					
一级大类指标 专项指标	一级 大类 分值	二级中类指标	二级 指标 分值	三级指标名称	赋分说明				
					优良 80%-100%	良好 60%-80%	一般 40%-60%	较差 20%-40%	很差 0%-20%
专项指标	120	与企业或产品相关的法律法规的遵守	20	/					
		企业应对产品说明、标识、标签和包装进行控制，以	30	/					

		确保其对外发布和使用的产品说明、标识和标签等内容真实、合法、有效，与产品质量相符，避免误导或不合理的暗示。							
		企业应对营销渠道的分销商、代理商、零售商等采取必要的营销管理措施，确保产品出厂后的运输、存储、销售过程中产品的质量安全，确保营销渠道相关销售行为特合并满足企业对顾客质量承诺的内容和要求。	30	/					
		为减少突发质量失信事件的不良影响，企业应建立并保持质量失信应急准备和响应机制，以针对潜在的质量失信事件或紧急、突发事件做出快速、及时的响应。	40						

注：专项指标是根据企业所在行业或专业领域特点制定的个性指标。

附表 4：审查结论与达标标准

本附录规定服务质量评价体系的总评分 400 分。最低达标分为 200 分，并规定每一个单项的评分不应低于该单项合计评分的 50%。

服务等级	综合评价指标扣分等级划分依据	等级含义
AAAAA	不低于 360 分	能展现较为卓越的企业信用能力，具有丰富的项目履约经验
AAAA	不低于 320，小于 360	能展现较为优质的企业信用能力，有较为丰富的项目履约经验
AAA	不低于 280，小于 320	能展现较为良好的企业信用能力，具有一定的项目履约经验
AA	不低于 240，小于 280	能展现合格的企业信用能力，有一定的项目履约经验
A	不低于 200，小于 240	能展现一般的企业信用能力，项目履约经验较少