企业诚信管理体系认证实施规则

受控状态：受控

文件编号：ZCQA-GZ-003

版次：B 版

编制：文件编写小组

审核：

批准：

目　　录

1、目的和范围 3
2、相关文件 3
3、术语和定义 3
3.1 诚信方针 3
3.2 诚信目标 3
3.3 诚信管理体系 3
3.3 诚信要素 3
3.4 诚信文化 3
3.6 利益相关方 3
3.7 申请方 3
3.8 受审核方 4
3.9 获证组织 4
3.10 初次认证 4
3.11 监督 4
3.12 再认证 4
3.13 认证证书 4
3.14 严重不符合 4
3.15 轻微不符合 4
4、认证依据 4
5、管理要求 4
5.1 信息公开 4
5.2 认证人员的基本要求 4
5.3 认证申请 5
5.4 审核方案策划 6
5.5 现场审核的准备 6
5.6 审核实施 8
5.7 不符合纠正的验证 11
5.8 审核报告 11
5.9 认证决定 12
5.10 认证证书 13
6、与其他管理体系的结合审核 15
7、认证转换 15
8、信息通报 15
9、申诉、投诉、争议的处理 15
10、认证记录的管理 15
附录 A 诚信管理体系认证审核时间要求 16
附录 B 诚信管理体系认证人员能力评价准则 17

1、目的和范围

本规则用于规范公司开展诚信管理体系的认证活动。本规则明确了公司对诚信管理体系认证过程的管理责任和管理要求，以确保公司持续具备开展诚信管理体系认证的能力。保证公司诚信管理体系认证活动的规范性、有效性、一致性和公正性。

本规则适用于本公司依据GB/T31950-2023《企业诚信管理体系 要求》开展的诚信管理体系认证活动全过程的管理，确保认证活动符合国家认证认可相关的法律法规和的要求，满足第三方认证制度的要求，是公司提供认证服务的规范性文件，必要时，在认证合同中补充相关的要求。

本认证规则在认证双方签订合同时予以确认和采用。

2、相关文件

《质量管理体系认证规则》

CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC11《多场所组织的管理体系审核与认证》

GB/T19011《管理体系审核审核指南》

GB/T31950-2023《企业诚信管理体系 要求》

3、术语和定义

3.1 诚信方针

由企业最高管理者就企业的诚信价值正式表述的总体意图和方向。

注1:诚信是自觉和自律,是由道德规范上升形成的重要原则。企业诚信是企业信守相关承诺的思想、意识和行为,是企业的自律,是企业将诚实守信融入生产经营各环节的意愿、能力和实践的持续改善的过程。

注2:诚信方针为采取措施,以及建立诚信目标和诚信指标提供框架。

3.2 诚信目标

企业依据诚信方针规定的所要实现的诚信目的。

注1:诚信目标通常是可以量化的。

注2:通常对企业的相关职能层次和过程分别规定诚信目标。

3.3 诚信管理体系

用来制定和实施诚信方针和诚信目标,并进而实现这些目标的一系列相互关联的要素的集合。

注:引用GB/T31950-2023《企业诚信管理体系 要求》。

3.3 诚信要素

企业的活动、产品或服务中能影响企业诚信而又相互作用的---组要素。

注:诚信要素直接作用在企业的活动(签约、合同、广告宣传、承诺、公益行为、公益慈善事业参与度、安全健康与保护、环保措施与指标等)、产品或服务上。

3.4 诚信文化

基于诚实守信之_上的道德标准、价值观念和历史传统等。

注:诚信文化的形成受民族文化、历史和社会意识形态等因素的影响。

3.6 利益相关方

与企业的业绩或成就有利益关系的个人或团体。注:通常,顾客、员工也是利益相关方的一部分。

3.7 申请方

拟向ZCU提出诚信管理体系认证申请的组织。

注：申请方可以是接受管理体系认证的组织自身，也可以是依据法律法规或合同有权要求审核的任何其他组织。

3.8 受审核方

以取得ZCU的诚信管理体系认证为目的而接受ZCU认证审核的组织。

3.9 获证组织

已经获得ZCU管理体系认证的组织。

3.10 初次认证

对初次接受诚信管理体系认证的组织是否符合相应的管理体系认证要求所实施的审核和评价活动。

3.11 监督

在认证证书有效期内，对获证组织是否持续满足诚信管理体系认证要求所实施的审核和评价活动。

3.12 再认证

在认证证书有效期届满前，对提出延续认证资格要求的组织所实施的审核和评价活动。

3.13 认证证书

由ZCU签发的证实组织的管理体系满足特定的管理体系标准和体系中要求的任何补充规定的文件。

3.14 严重不符合

影响诚信管理体系实现预期结果的能力的不符合。

注：严重不符合包括下列情况及与之类似的情况：

—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；

—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的失效，从而构成严重不符合。

3.15 轻微不符合

不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

4、认证依据

GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系 要求》

5、管理要求

5.1 信息公开

本公司网站已公开了（包括但不限于）下列信息：

（1）本公司开展的认证服务业务的范围，以及本公司的资质；

（2）开展认证活动所依据的认证标准及认证流程；

（3）授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序；

（4）本公司管理体系认证申请书和认证合同；

（5）相关信息的保密规定；

（6）认证证书、认证标志及相关的使用规定；

（7）对认证过程的申诉、投诉规定；

5.2 认证人员的基本要求

5.2.1认证审核员应当取得认监委确定的认证人员注册机构颁发的质量管理体系审核员注册资格。

5.2.2认证人员应当遵守与认证认可相关的法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守：诚信、客观、公正、廉洁，不冒名顶替其他认证人员实施审核，不编制虚假或严重失实的文件，不出具虚假或严重失实的认证记录和报告，不编造学习经历、工作经历和审核经历。认证人员对诚信管理体系的认证结论、认证结果的真实性承担相应责任。

5.2.3认证人员应参加过诚信管理体系标准的培训。认证人员应当具备与其所从事的诚信管理体系认证工作相适宜的能力，且为保证自身能力持续满足认证相关要求，应当持续学习，并定期参加认证机构组织或要求的各类培训。

5.2.4认证人员不得发生影响认证公正性和有效性的行为；不得参与近两年内其咨询过的组织的认证活动；不得接受认证委托人及其相关利益方的礼金、礼品或其他不当利益；未经允许不得私自到获证组织

报销食宿交通等票据。

5.3 认证申请

5.3.1客户问询与申请拟申请认证的组织与本公司商谈诚信管理体系认证事宜，或者本公司市场部业务人员接到拟申请认证的组织书面或口头问询时，可向申请人提供《管理体系认证申请书》，告知申请人填写申请书的相关要求及要提交的相应资料，同时向申请人提供本公司的公开文件《客户须知》。

5.3.2认证申请的基本条件

（1）法律地位的证明性文件。当管理体系覆盖多个法律实体时，应提供每个场所的法律地位证明性文件；

（2）申请的认证范围

（3）申请认证范围所涉及的法律法规要求的资质；

（4）申请认证依据的诚信管理体系标准或其他要求；

（5）申请组织的名称、地址、组织机构及其他与诚信管理体系运行相关的详细信息，包括影响体系有效性的外包过程。

（6）本公司及各分公司向其提供认证规范和本文件，以使得拟申请的诚信管理体系认证的组织充分理解本公司对诚信管理体系认证的要求和程序。

5.3.3诚信管理体系认证申请组织，应向本公司提交的资料至少包括如下内容：

（1）管理体系认证申请书，可从本公司网站或市场部业务人员或分公司人员中获取，应说明其申请认证的生产、经营或服务活动范围及活动情况的说明。

（2）申请组织的法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书等）的复印件，复印件加盖公章，。若诚信管理体系覆盖多场所活动，应附有每个场所的法律地位证明文件的复印件并填写《多场所清单》（适用时）。

（3）诚信管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件（如生产许可证、3C证书等）。

（4）诚信管理体系成文信息，例如：诚信管理方针、目标，诚信管理体系策划所需要的文件，诚信管理体系的边界覆盖的范围，与诚信管理体系有关的文件化信息等。

（5）诚信管理体系已有效运行3个月以上的证明材料。

（6）多场所活动、活动分包情况。

（7）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，或未因负面情况而被其他相关认证机构撤销管理体系认证证书。提供1年内没有发生过重大质量、安全、环境事故的声明。

（8）重要诚信要素清单，公司业务活动过程的描述；

（9）提供企业内部体系评价报告（如：内部核查报告、管理评审报告、征信评价报告、合规性评价报告等）

（10）企业已通过的其他体系认证（提供复印件）

（11）适用的法律法规清单

（12）其他与认证审核有关的必要文件

5.3.4申请评审（合同评审）

5.3.4.1本公司认证申请评审人员对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、活动的复杂性及风险、员工人数、诚信管理体系文件、重要诚信要素以及任何影响认证活动的因素（语言、安全条件、对公正性的威胁等）、完成审核所需时间，综合确定本公司是否有能力受理认证申请。

5.3.4.2申请组织的材料齐全并符合有关要求，本公司有能力受理的，书面通知申请组织，提供报价单，协商签订具有法律效力的认证合同、明确双方的法律责任与义务。

5.3.4.3申请组织材料不齐全且不符合要求，经补充完善也无法满足认证的要求或者本机构没有能力受理的，书面通知申请组织并明示理由。

5.3.4.4存在以下情况的组强，本公司不受理其认证申请：

（1）被全国企业信用信息公示系统或者政府其他信用公示系统列入严重违法失信名单的。

（2）被执法监管部门责令停业整顿期间的

（3）一年内被国家级行政抽查发现其产品质量存在严重不合格并予公布的。

（4）一年内发生重、特大事故（事件）的。

（5）其他被政府主管部门认定或被媒体曝光有不符合、违法失信行为，且尚在处理期间的。

5.3.4.5本公司认证申请评审人员依据《合同评审作业指导书》和本规则中附录A相关规定确定认证审核所需要的审核人日。

5.3.4.6通过申请评审的，应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、付费方式和违约条款及认证委托人、本机构和获证组织的相应的责任，认证费用应由认证委托人直接向本机构支付。

5.4 审核方案策划

5.4.1本公司审核方案策划人员负责针对每一认证客户建立认证周期内的审核方案，初次认证的审核方案应当包括两阶段初次审核、认证决定之后的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。审核方案应清晰地识别所需的审核活动，这些审核活动用以证实受审核组织的管理体系符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。

注：一个认证周期通常为三年（有特定行业认证方案的除外），从初次认证（或再认证）决定算起，至认证的终止日期截止。

5.4.2初次认证后的第一次监督审核应当在认证证书签发日起12个月内进行。此后，每次监督审核间隔不超过12个月且每个日历年至少进行一次监督审核（应进行再认证的年份除外），正常情况下，第二次监督应从第一次监督审核的结束日期起12个月内进行。

5.4.3诚信管理体系认证周期为三年，从初次认证决定或再认证决定算起。

5.4.4诚信管理体系认证审核方案的确定与任何后续调整基于风险的方法进行，应考虑受审核组织的规模，其管理体系、产品和过程的范围、复杂程度和风险大小，管理体系文件的变化，以及经证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果等；

5.5 现场审核的准备

5.5.1审核时间的确定

5.5.1.1 审核时间包括在认证委托人现场的审核时间以及在现场审核以外实施策划、文件审核和编写审核报告等活动的时间。审核时间以人日计，1 人日为8 小时，不应通过增加工作日的工作小时数以减少审核人日数。如果认证委托人工作日的实际工作时间不足8 小时，则应延长现场审核天数以满足审核时间要求。

5.4.2.2 认证机构应以附录A所规定的审核时间为基础，考虑认证委托人有效人数、风险类型等因素，建立文件化的不同审核类型审核时间（包括现场审核时间）的确定方法。

5.4.2.3 每次审核的审核时间确定过程应形成记录，尤其是减少审核时间的理由，减少的审核时间不得超过附录A所规定的审核时间的30%，现场审核时间不得少于所确定的审核时间的80%。如果审核人日计算后结果包括小数，宜将其调整为最接近的半人日数。

5.5.1.4 本体系所确定的审核人日不得少于质量管理体系认证规则所要求的审核时间，且不得与其他任何管理体系进行结合审核。

5.5.1.5 多场所抽样方案

5.5.1.5.1 认证机构应建立并实施文件化的多场所组织认证抽样的规则，策划并保留多场所组织的抽

样及审核时间确定的记录。

5.5.1.5.2 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的诚信管理体系风险的评价。

5.5.1.5.3 对涵盖相同活动、过程及诚信管理体系风险类型的多个相似场所可进行抽样审核，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

（1）初次认证审核：$Y=\sqrt{X}$；

（2）监督审核：$Y=0.6\sqrt{X}$；

（3）再认证审核：$Y=0.8\sqrt{X}$。

注：其中Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

5.5.1.5.4 对多个非相似场所，则不应抽样，初审和再认证审核应当逐一到各场所进行审核。监督审核应抽取不少于30%的场所进行审核，且每次审核均应包括中心职能部门。第二次监督审核选取的场所通常不同于第一次监督审核所选取的场所。

5.5.1.5.5 分场所审核人日的计算方法参见5.4.2.3，且现场审核时间不得少于依据附录A 所确定的现场审核时间的50%。

5.5.2组建审核组本公司认证审核方案管理人员（计划调度）依据审核方案的要求、公正性要求以及诚信管理体系认证相关规范的要求，组成审核组。决定审核组的规模和组成时，需要考虑下列因素：

（1）审核目的、范围、准则、预计的审核时间；

（2）是否是结合、一体化或联合审核；

（3）实现审核目的所需要的审核组的整体能力；

（4）认证要求（包括法律法规、合同等、语言、文化等）

（5）审核组成员以前是否审核过该受审核组织的其他管理体系；认证审核人员（审核组的成员）均应是ZCU的审核员、技术专家，经过本公司认证人员能力的评审人员评审，具备某一认证领域审核员资格与能力的人员，且能够了解该审核使用的其他标准；当审核组的专业技术能力不足时，可以配备该专业的技术专家。

认证审核组至少有1名认证专职审核员全程参与审核过程；

实习审核员不能独立组成审核组进行审核；

技术专家主要为审核组提供技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间。实习审核员应当在审核员的指导下完成审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由负责指导的审核员承担责任。如果仅有一名审核员，该审核员应有能力履行适用于该审核的审核组长职责；如果是结合审核或一体化审核的组长，至少具备一个认证领域资格且能够了解该审核使用的其他标准。

注：目前，诚信管理体系尚无专业领域分类的要求，本公司参照QMS的分类执行；本公司暂无诚信管理体系专业审核人员的要求，也暂无配备相关技术专家的要求。）

5.5.3本公司提前将审核组成员的姓名、在审核组内身份和审核时间通知给受审核方，使受审核方有足够的时间对所指派审核员提出意见或异议。

如有异议，本公司对审核组进行调整后通知受审核方。如无异议，则正式任命审核组，并为审核组配备审核文件。受审核方可以拒绝审核组某成员的正当理由是：

a)该成员在两年之内曾是或仍然是受审核方的雇员；

b)该成员在两年之内向受审核方提供过旨在建立或保持管理体系的咨询服务；

c)受审核方提出，并经核实，该成员有违背行为准则的行为；

d)其他有影响独立性和公正性的情况。

5.5.4文件审核审核组长负责审核受审核方的诚信管理体系文件，必要时，文件审核范围可扩大到受审核方其它支持性文件。文件审核的结论将及时通知受审核方，只有在文件审核发现的主要问题得到解决或澄清后才能进入受审核方现场开展审核。

5.5.5编制审核计划审核组长负责编制审核计划，并提前书面通知受审核方，审核计划发布前应经本公司相关管理人员批准，并得到受审核方确认。对于多场所的管理体系应考虑多场所抽样准则抽样审核。

审核计划至少包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围和边界，拟实施现场审核的日期、时间安排（现场审核活动预期的时间和持续时间）和场所（包括临时场所的访问的日期和时间），审核组成员信息及审核任务安排。

注：专业审核员和技术专家时应当在审核计划中予以明确，目前公司暂无此要求。

如果诚信管理体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，认证机构可以在审核中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对诚信管理体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对质量管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

5.6 审核实施

5.6.1审核组应当按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

5.6.2审核组应当会同受审核方召开首、末次会议，受审核方的最高管理者及与诚信管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表、图片/音像证明材料。受审核方的最高管理者不能参加首、末次会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审核组应记录最高管理者缺席理由。受审核方要求时，审核组成员应向受审核方出示身份证明文件。

5.6.3发生下列情况时，审核组应当向认证机构报告，经同意后终止审核。

（1）受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行。

（2）受审核方实际情况与申请材料有重大不一致。

（3）其他导致审核程序无法完成的情况。

5.6.4初次认证审核诚信管理体系的初次认证审核分为两个阶段实施，一阶段审核和二阶段实施审核；**第一阶段审核和第二阶段审核间隔最短不应少于5日，最长不应超过6个月。**

5.6.4.1一阶段审核

（1）一阶段审核的目的：了解受审核方的基本信息，审核诚信管理体系文件，识别任何引起关注的，在二阶段审核中可能被判定为不符合的问题，为二阶段审核提供关注点。

（2）一阶段审核内容包括：

a受审核方的诚信管理体系文件，确认受审核方实际情况与诚信管理体系成文信息描述的一致性，特别是体系成文信息中描述的产品和服务、部门设置和职责与权限、生产或服务过程等是否与受审核方的实际情况相一致。

b受审核方的运作场所和现场的具体情况，并与受审核方人员进行讨论，以确定二阶段审核的准备情况；确定二阶段审核所需要资源的配置情况，与受审核方商定二阶段审核的细节；

c受审核方实施标准要求的情况，特别是诚信管理体系的诚信方针、目标，诚信因素识别情况；诚信管理体系覆盖的活动内容和范围、体系覆盖范围内有效人数、过程和场所的必要信息，为策划二阶段审核提供重点；

d受审核方是否系统而充分地识别与所提供的产品/服务和诚信管理体系相关的法律法规及其他要求及其遵守情况；

e评价受审核方是否策划和实施了内部审核与管理评审，确认诚信管理体系是否已运行并且超过3个

月。

审核组根据受审核方提供的体系文件、运作过程、场所和现场的具体情况、内审与管理评审策划和实施情况、相关法律法规及其他要求遵守情况、诚信管理体系覆盖范围的合理性（如：诚信因素及其相互关系、涉及的其他组织、与其他管理体系的相互作用、关注范围的充分性、影响受审核方诚信的因素识别情况、覆盖范围中包含的诚信因素对受审核方产品和服务的影响等）、诚信管理体系详细程度、复杂程度、规模、所投入的资源等，结合受审核方的诚信管理体运行情况，确定二阶段审核安排。

对诚信管理体系成文信息不符合现场实际、相关体系运行尚未超过3个月或者无法证明超过3个月的，以及其他不具备二阶段审核条件的，不应实施二阶段审核。

(3)在下列情况，第一阶段审核可以不在受审核方现场进行，但应记录未在现场进行的原因：

—受审核方已获本公司颁发的其他有效认证证书，本公司已对受审核方诚信管理体系有充分了解。

—受审核方获得了其他经认可机构认可的认证机构颁发的有效的其他管理体系认证证书，通过对其文件和资料的审核可以达到第一阶段审核的目的和要求。

除以上情况之外，第一阶段审核应在受审核方的生产经营或服务现场进行。

（4）审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知受审核方。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒受审核方特别关注。

5.6.4.2二阶段审核

二阶段审核应当在受审核方现场进行，且二阶段审核前，已解决一阶段提出的影响二阶段审核的问题。二阶段审核的目的：通过在受审核方的现场进行系统、完整地审核，评价受审核方的诚信管理体系满足审核准则的要求的情况，判断是否满足推荐认证注册的要求。二阶段审核，应至少覆盖以下内容：

（1）与诚信管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据。

（2）为实现诚信方针而在相关职能、层次或过程上建立的诚信目标是否具体适用、可测量并得到沟通、监视；对诚信绩效、运行控制的监视和测量

（3）根据诚信方针、目标所确定的诚信因素的控制情况，诚信管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况。

（4）诚信管理小组的管理职责及履行情况；

（5）受审核方实际工作记录是否真实。对于审核发现的真实性存疑的证据应予以记录并在做出审核结论及认证决定时予以考虑。

（6）受审核方是否进行了合规性评价、体系评价、征信评价；受审核方的内部审核和管理评审是否有效。

二阶段审核过程中，当发生以下情况时，审核组应向本公司报告，经本公司同意后终止审核：

（1）受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行。

（2）受审核方实际情况与申请材料有重大不一致。

（3）其他导致审核程序无法完成的情况。

5.6.4.3现场审核活动实施审核组在现场审核前与受审核方沟通，确认审核安排。

审核组按照审核计划中日程安排实施审核，通过查阅受审核方的文件和记录、与过程和活动的岗位人员面谈、座谈、观察产品/服务形成过程和活动过程等适当的方式方法，抽样收集并验证与审核准则有关的信息，形成审核发现，确认不符合项，在审核过程中，审核组及时与受审核方沟通，通报审核进程，确认审核证据，解决分歧，当审核发现表明不能达到审核目的时，说明理由，商定后续措施。如果需要改变审核目的、审核范围或终止审核时，应经本公司评审批准后实施。

审核组应通过面对面访谈等形式，对认证委托人的最高管理者在诚信管理体系中发挥领导作用的情况进行重点审核，并保留现场图片/音像、审核记录等证明材料。最高管理者不熟悉组织自身的诚信方针、诚信目标，未亲自参与并推动诚信管理体系实施的，认证审核应不予通过。

审核组在现场审核结束前，与受审核方沟通现场审核的信息，请受审核方对发现的问题和不符合项进行确认，并商定对不符合的后续措施的安排，确认审核结论，编制审核报告。

审核报告为本公司所有，在审核后续活动中或本公司进行认证决定期间有所变更，本公司将重新向受审核方提供审核报告，审核报告、不符合报告及其纠正材料等资料由受审核方妥善保管。

5.6.5监督审核

5.6.5.1监督审核目的通过在受审核方的现场进行的审核，评价受审核方的诚信管理体系的是否持续运行且运行的结果是否持续满足审核准则的要求，并判断是否能够保持认证注册资格。

5.6.5.2监督审核的方式监督审核是现场审核，本公司采用现场监督审核和日常监督检查相结合的方式进行；

日常监督检查包括下述与受审核方有关的信息的跟踪检查：如国家有关部门发布的信息公报、获证组织相关方的信息、获证组织有关信息的日常跟踪、要求获证组织提供文件和记录等。

5.6.5.3监督审核的内容

(1)受审核方诚信管理体系任何信息的变更，特别是体系文件的变更；

(2)受审核方诚信因素的动态识别与持续的运作控制及诚信方针目标的实现情况；(3)内部审核、管理评审、合规性评价、体系评价、征信评价情况；

(4)受审核方对投诉的处理；

(5)诚信管理体系在实现管理目标方面的有效性；

(6)为持续改进而策划的活动的进展情况；

(7)针对上次审核中确定的不符合所采取的措施和效果；

(8)认证证书和标志的使用和(或)任何其他对认证资格的引用；

(9)获证组织应保存全部投诉记录，需要时提供本公司。

5.6.5.4监督审核必审要素监督审核是现场审核，但不一定是对整个体系的审核，由于市场、季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品和服务的，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和服务。

监督审核必审要素至少包括：4、5、7.2.1-7.2.4、7.2.6、8、9。

5.6.5.5监督审核的频次在证书有效期内，获证组织须接受监督审核。监督审核的频次执行本文5.4.2的规定。

若发生下述情况，则需要增加监督频次，或安排提前较短时间通知的审核：

—获证组织对诚信管理体系进行了重大更改

—有足够充分的信息表明获证组织发生了影响其管理体系认证基础的更改；

—用户提出对管理体系运行效果的相关投诉未得到处理时；

—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，自国家市场监管总局发出通报起30日内，应对该企业实施监督审核；

—其他需要考虑的情况。超期而未能实施监督审核的，应按暂停证书或撤销证书的相关要求执行。

5.6.6再认证审核

5.6.6.1认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，在认证证书到期前至少三个月，向本公司提出再认证申请，本公司应当实施再认证审核。

5.6.6.2再认证审核的目的是确认获证组织诚信管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性，并决定是否延续认证证书；

5.6.6.3再认证审核完成时间再认证审核应在获证组织的认证证书到期前完成。

5.6.6.4再认证审核应包括针对下列方面的现场审核：

—结合内外部变更来看的整个诚信管理体系的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；

—经证实的对保持诚信管理体系有效性并改进管理体系，以提高整体绩效的承诺；

—诚信管理体系在实现获证客户目标和管理体系预期结果方面的有效性。

5.6.6.5再认证活动应考虑诚信管理体系在最近一个认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。

5.6.6.6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，再认证审核活动可能需要有一阶段。（注：此类变更可能是在认证周期中的任何时间发生，本公司可能需要实施特殊审核，该特殊审核可能需要或不需要两个阶段审核）。

5.6.6.7对严重不符合，本公司应规定实施纠正与纠正措施的时限，这些措施应在认证证书到期前得到实施和验证。

如果在当前认证证书到期日期前，未能完成再认证审核或不能验证完成严重不符合的纠正或纠正措施，则不推荐再认证，也不延长认证的效力。本公司告知客户并解释后果。在认证证书到期后，如能在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次二阶段才能恢复认证。证书有生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

5.6.7特殊审核

5.6.7.1扩大认证范围对于已授子的认证，本公司对扩大认证范围的申请进行评审,并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以和监督审核同时进行。

5.6.7.2缩小认证范围如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求,本公司将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求一-致。这类审核活动可以和监督审核同时进行。

5.6.7.3提前较短时间通知的审核本公司为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪,可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核。

此时：a)本公司应说明并使获让客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；

b)由于客户缺乏对审核组成员的任命表示反对机会,本公司在指派审核组时给予更多的关注。

5.7 不符合纠正的验证

5.7.1审核组应当根据审核发现形成严重或轻微不符合，要求受审核方在规定的时限内对不符合进行原因分析、采取相应的纠正和纠正措施（轻微不符合可以是纠正措施计划）。5.7.2对于严重不符合，本公司督促受审核方及时进行整改，并对其纠正和纠正措施的有效性进行验证。本公司规定严重不符合项的验证时限，并至少满足：

（1）初次认证：在二阶段审核结束之日起6个月内完成；

（2）监督审核：在审核结束之日起3个月内完成；

（3）再认证：在证书到期前完成。

5.7.3对于组织未能在规定的时限完成对不符合所采取措施的情况，审核组不应当给予该受审核方推荐认证、保持认证或再认证。

5.8 审核报告

5.8.1本公司就每次审核（一阶段除外）向受审核方提供完整详实的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

5.8.2审核报告的内容应当反映受审核方管理体系的真实状况，描述对照相应认证标准的符合性和有效性的客观证据信息，及对认证结论的推荐意见。审核报告应重点反映受审核方管理体系所取得的绩效，受审核方实际情况与其预期管理体系目标之间存在的差距和改进机会。

审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

（1）受审核方的名称和地址及受审核方的代表。

（2）审核的类型（如初次、监督、再认证或特殊审核）、审核准则和审核目的；

（3）审核方范围，特别是标识出所审核的组织或职能单元或过程以及审核时间；

（4）审核活动（现场或非现场，固定或临时场所）的实施日期和地点；

（5）任何偏离审核计划情况及其理由，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述；任何影响审核方案的重要事项；

（6）审核组组长、审核组成员及其个人注册信息；任何与审核组同行的人员的相关信息；

（7）与审核类型的要求一致的审核发现、对审核证据的引用以及审核结论；

（8）适用时，上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更；

（9）已识别出的任何未解决的问题；

（10）适用时，是否为结合、联合或一体化审核；

（11）说明审核基于对可获得信息的的样过程的免责声明；

（12）审核组的推荐意见，即审核组对是否通过认证的意见建议；

（13）适用时，对认证文件和认证标志的使用的控制要求；

（14）适用时，对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况；

（15）关于管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力；叙述审核实施过程及各项要求的审核工作情况，对重点审核内容进行描述或引用审核证据、审核发现和审核结论；对诚信目标和过程及诚信绩效实现情况进行评价；

（16）内部核和管理评审的过程；

（17）对认证范围适宜性续订；

（18）确认是否达到审核目的；

（19）本次审核识别出的不符合项。

5.8.3本公司保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

5.8.4本公司在作出认证决定后30个工作日内将审核报告提交受审核方，并保留签收或提交的证据。

5.8.5对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，本公司将此报告及终止审核的原因提交给受审核方，并保留签收或提交的证据。

5.9 认证决定

5.9.1本公司在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

5.9.2本公司认证决定或复核人员为认证机构管理控制下的人员，审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

5.9.3认证机构在作出认证决定前应确认如下情形：

（1）审核报告符合本规则5.8中的要求，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。

（2）反映以下问题的不符合项，本公司已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性：

①在持续改进诚信管理体系的有效性方面存在缺陷，实现诚信目标有重大疑问；

②制定的诚信目标不可测量、或测量方法不明确；

③对实现诚信目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效；

④其他不符合项：轻微不符合项，本公司已进行了评审、接受了受审核方的纠正和纠正措施或计划采取的纠正和纠正措施；

严重不符合项，本公司已进行了评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性；5.9.4在满足5.9.3条要求的基础上，认证机构有充分的客观证据证明受审核方满足下列要求的，评定该受审核方符合认证要求，

向其颁发认证证书。

（1）受审核方具备应有的法定资格和资质，且其诚信管理体系的运行基本符合标准要求，运行基本有效；

（2）认证范围覆盖的活动、产品和服务符合相关法律法规要求，未发生重大事故和严重违法行为；（注：授予的认证范围应当基于受审核方的法律地位文件及审核范围，不得大于其营业执照范围和行政许可范围以及审核范围。）

（3）受审核方按照认证合同规定履行了相关义务。

5.9.5受审核方不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该受审核方不符合认证要求，以书面形式告知受审核方并说明其未通过认证的原因。

（1）受审核方的诚信管理体系有重大缺陷，不符合标准的要求。

（2）发现受审核方存在重大质量安全问题或有其他与产品和服务质量相关严重违法违规行为，与诚信相关的违法违规行为等。

5.9.6认证机构在颁发认证证书后，应当在30个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

5.9.7适用时，监督审核可以无需独立的认证决定，本公司可以根据审核组长的肯定性结论保持对受审核方的认证，除非需要暂停、撤销和变更认证证书的情况。

5.9.8再认证审核的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应当在证书到期之日起6个月内完成。

5.10 认证证书

5.10.1认证证书中的获证组织及认证有关的信息应当真实、准确，不违反有关法规要求，认证证书应至少包含以下信息：

（1）获证组织名称、注册地址和统一社会信用代码，该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；

（2）诚信管理体系覆盖的生产经营或服务的地址，获证组织的诚信管理体系所覆盖的产品、活动、服务的范围；若认证的诚信管理体系覆盖多场所，应表述覆盖的所有场所的名称和地址信息。

（3）诚信管理体系认证依据标准、技术要求等；

（4）证书编号。

（5）本公司名称（发证机构名称）。

（6）发证日期和有效期的起止年月日。

注：当证书失效一段时间时，认证机构在满足下列条件时，可以在证书上保留原始的认证日期：

-清晰标示了当前认证周期的开始时间和截止时间；

-把上一认证周期截止时间连同再认证审核的时间一起标示。

证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

（7）相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

（8）证书查询方式。本公司除在本机构网站上公布认证证书的查询方式外，还在证书上注明：“本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询”，以便于社会监督。

本公司对认证证书和认证标志的使用要求，以书面形式告知获证客户，获证客户误用认证证书和标志，可能导致认证资格的暂停或撤销。获证客户一旦发现误用认证证书和标志的，应立即采取纠正措施并报告本公司审核部。

5.10.2初次认证认证证书有效期最长为3年。有效期满要继续使用的，认证证书持有组织在有效期满前3个月，向本公司提出再认证申请，再认证程序与初次认证相同。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加3年。

5.10.3认证机构应当建立证书信息披露制度。除向受审核方、认证监管部门等执法监管部门提供认证

证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

5.11 认证证书状态管理规定（暂停、撤销、恢复、注销）

5.11.1.公司应制定暂停、撤销认证证书的规定，并形成文件化的管理制度。公司对认证证书的暂停和撤销处理应符合其管理制度和本规则的规定，不得随意暂停或撤销认证证书。

5.11.2.暂停认证证书

5.11.2.1.获证组织有以下情形之一的，公司应在调查核实后的3个工作日内暂停其认证证书。

1)诚信管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对诚信管理体系运行有效性要求的。

2)不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

3)被有关执法监管部门责令停业整顿的。

4)被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。

5)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。

6)主动请求暂停的。

7)其他应当暂停认证证书的。

5.11.2.2.认证证书暂停期不得超过6个月。但属于6.2.1第（5）项情形的暂停期可至相关单位做出许可决定之日。

5.11.2.3.公司暂停认证证书的信息，应明确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。

5.11.3.撤销认证证书

5.11.3.1.获证组织有以下情形之一的，公司应在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书。

1)被注销或撤销法律地位证明文件的。

2)拒绝配合认证监管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。

3)出现重大的产品和服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

4)有其他严重违反法律法规行为的。

5)暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政许可证明、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）。

6)没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的。

7)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，或者公司已要求其纠正但超过6个月仍未纠正的。

8)其他应当撤销认证证书的。

5.11.3.2.撤销认证证书后，公司应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，中心应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

5.11.4.公司暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

5.11.5.公司有义务和责任采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

5.11.6 恢复认证证书

在确定的认证注册资格暂停期限结束前，根据暂停原因，组织在规定期限内，向本公司审核部提出恢复认证注册资格，并附有相关纠正措施和有效性验证材料；经本公司审定，确认获证组织的暂停认证资格的认证范围内已恢复符合合诚信管理体系的认证要求，作出同意恢复认证资格的审定结论，并进行公告。

5.11.7 注销认证证书

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

6、与其他管理体系的结合审核

6.1对诚信管理体系和其他管理体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，审核报告中应清晰地体现5.8要求，并易于识别。

6.2结合审核的审核时间人日数，不得少于多个单独体系所需审核时间之和的80%。

7、认证转换

7.1本公司应当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合诚信管理体系认证标准、不能有效执行诚信管理体系的组织申请认证证书的转换。

7.2本公司受理组织申请转换为本公司的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，必要时进行现场审核。

7.3转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

7.4被发证的认证机构撤销证书的，除非该组织进行彻底整改，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。

8、信息通报

获证组织应向本公司及时通报与诚信管理体系运行有关的最新的信息，如：客户的重大投诉、国家监督检查的结果、重大事故、组织变更的各类信息等。

变更信息包括：法律地位或相关资质，经营状况、组织状态或所有权，管理层变更，联系人或地址场所的变更，管理体系覆盖范围的变更或重要过程的变更等；

当认证要求变更时，本公司及时将变更的文件或要求发给所有获证的组织，同时，通过网络向社会公告。

本公司根据认证要求变更的性质和内容，采取适当的方式对获证组织实施变更后的认证要求的有效性的验证，如文件审核、现场补充审核等；根据以上确认认证要求变更后获证组织的证书有效。

9、申诉、投诉、争议的处理

本公司已建立了申诉、投诉、争议的处理程序。对本公司或审核人员违反国家认证法律法规、认证认可规范、缺乏公正性、对认证评价结果等有异议时，可向本公司提出申诉和投诉。本公司将在30日内将处理情况以书面形式给予答复。

对本公司在申诉、投诉、争议的处理有异议时，可向国家认证认可监督管理委员分提出申诉或投诉。

10、认证记录的管理

10.1本公司已建立认证记录保持制度，记录认证活动全过程并妥善保存。

10.2记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

10.3以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

10.4所有具有相关人员签字的书面记录，可以制作成电子文档保存使用，但是原件必须妥善保存，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

11其他

11.1本规则内容提及诚信管理体系标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

11.2本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审核员签字确认与原件一致。

11.3认证机构可开展诚信管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行诚信管理体系标准。

附录 A 诚信管理体系认证审核时间要求

诚信管理体系认证审核时间要求

有效人数	审核时间 第 1 阶段 + 第 2 阶段 （人日）	有效人数	审核时间 第 1 阶段 + 第 2 阶段 （人日）
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

注：

1. 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员（含每个班次的人员）。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。

2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。

3. 组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。

附录B诚信管理体系认证人员能力评价准则

诚信管理体系认证人员能力评价准则

1、认证审核人员通用要求参照执行本公司认证审核人员通用管理资格准则（QEO）

2、认证人员知识和技能表

知识和技能	认证申请评审人员/认证审核方案管理人员	认证规则和认证方案制定人员	认证决定或复核人员	认证人员能力的评价人员	认证审核人员
诚信管理体系标准和规范性文件		✓	✓	✓	✓
诚信管理基础知识	✓	✓	✓		✓
客户业务领域知识	✓	✓	✓	✓	✓
客户的产品、过程和组织的知识	✓	✓	--	✓	✓
诚信管理实践、活动和方法		✓	✓		✓

3、认证人员能力评价方法记录审查、意见反馈、面谈、考试、见证

4、认证人员能力评价准则

4.1本公司诚信管理体系认证人员的个人素质、学历、工作经历、专业工作经历均同质量管理体系认证人员的要求；

4.2本公司诚信管理体系认证人员还需要具备以下知识和技能

4.2.1诚信管理体系认证审核人员

4.2.1.1初始资格准则：

—具备QMS正式审核员；

—参加本公司组织的诚信管理体系的培训或经本公司考核合格，经本公司认证人员能力的评价人员评价，具备诚信管理体系审核能力。

4.2.1.2个人诚信要求

—无不良信用记录

—无不诚信事件、无违法违规或不道德行为记录

—无与诚信有关的客户投诉，无违规的审核行为发生，如不到审核现场，编制虚假审核记录等。

4.2.1.3知识和技能

—理解GB./T31950《企业诚信管理体系》GB/T22117《信用基本术语》中所包含的术语、定义和诚信管理原则及其应用；

—理解GB./T31950《企业诚信管理体系》的内容和要求；

—诚信管理体系：理解诚信管理体系在不同类型组织中的应用，包括诚信要素、诚信风险及与组织业务的关系；社会责任的履行，承诺的建立和兑现；诚信意识培养；诚信文化建设；诚信管理体系的策划、支持、管理实现、检查与分析、持续改进过程；特定的诚信管理过程；确定诚信要素的方法及其与组织业务的关系。

—诚信管理基础知识：理解诚信管理术语、定义、类型和特点；理解诚信管理相关的基础知识；

—法律法规：了解诚信管理相关的法律法规和其他要求，了解其在审核中的应用；了解组织应遵守的法律法规的要求；了解认证认可法规规章的要求；

4.2.1.4评价方法

—初邕评价：提取教育、培训、工作经历、资格证、审核经历等；

—定期考核和持续评价：日常观察、见证评价、绩效考核、信息反馈等；

—适用时必要的培训、信息反馈等；

—可选择面谈、考核、笔试、现场见证、记录审查、意见反馈等方式验证是否具备能力

4.2.2认证决定或复核人员/认证规则和认证方案制定人员

4.2.2.1初始资格准则和个人诚信要求

—同认证审核人员

4.2.2.2知识和技能

—理解诚信管理相关基础知识；

—理解诚信管理体系标准和其他规范性文件的相关知识

—了解与诚信管理相关的法律法规及其他要求；

—了解组织的业务活动，能够识别出管理过程中涉及的诚信因素；

—具备并理解诚信管理相关的实践、活动和方法及应用；

—了解与客户业务有关的通用术语和过程方面的知识；

—了解与客户产品、过程、组织类型、规模、治理结构及外包过程或活动方面的知识；

4.2.2.3评价方法

—同认证审核人员

4.2.3认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证人员能力的评价人员

4.2.3.1初始资格准则

—同本公司质量管理体系对上述人员的要求

4.2.3.2个人诚信

—同认证审核人员

4.2.3.3知识和技能

—能够参考质量管理体系技术领域的分类，识别组织诚信管理体系的技术领域和风险等级；

—了解组织的业务活动，能够识别管理过程中涉及的诚信因素；

—确定本机构实施诚信管理体系认证所需要资源和能力

—了解诚信管理体系标准和其他规范性文件的相关知识

—了解与组织行业实务有关的通用术语和过程方面的知识；

—了解与客户产品、过程、组织类型、规模、治理结构及外包过程或活动方面的知识；

4.2.3.4评价方法

—初邕评价：提取教育、培训、工作经历等；

—定期考核和持续评价：日常观察、绩效考核、信息反馈等；

—适用时必要的培训、信息反馈等；

—可选择面谈、考核、笔试、意见反馈等方式验证是否具备能力

4.3与诚信管理相关的工作经历，包括专业工作经历

—诚信经营管理工作，诚信文件建设、诚信管理制度、诚信机制、信用评估机构、社会责任管理、人员岗位职责管理、失信违法行为追究、承诺兑现等方面的管理工作或制度文件的制修订工作。

—供应商管理、采购管理工作；

—财务管理工作，如债务、信贷、税费、应付和应收款管理、企业征信管理等；

—销售活动管理，如合同评审、签订、履行、变更和撤销，客户授权与年审、客户诚信档案管理、企业信息披露等；

—生产或服务过程中与诚信因素有关的工作经历，如生产过程控制、检验过程、服务承诺实现等；

—仓管出货与运输管理，如商标管理、出货前的检查等；

—企业专利管理、企业各类资质管理等

—诚信管理咨询服务；

—公共服务、行政管理、企业社会责任履行管理、与诚信有关的标准或文件的制修订等。