

VTI/MS3.8

版次: 2016年12月

发放编号(No):

Revision: 2016年12月

## 华信技术检验有限公司

Vouching Technical Inspection Ltd.

---

管理体系认证

# 审核员工作手册

# Hand Book

for Management System Certification

编制: 肖金辉

审核: 李奇志

批准: 王蔚林

发布日期: 2016-12-26

实施日期: 2016-12-28

---

## 目 录

前 言.....	2
华信技术检验有限公司的质量方针和承诺.....	3
1 审核组组成和审核组职责.....	4
1.1 审核组组成要求.....	4
1.2 对审核人员的管理要求.....	4
1.3 审核组职责.....	5
2 接受审核任务及管理体系成文信息审查.....	7
2.1 接受审核任务.....	7
2.2 管理体系成文信息审查.....	8
3 管理体系认证审核类型及工作内容.....	9
3.1 初次认证审核.....	9
3.2 监督审核.....	18
3.3 再认证审核.....	19
3.4 工程施工企业审核要求.....	20
4 审核相关工作要求.....	24
4.1 审核计划编制要求.....	24
4.2 不符合报告单填写要求.....	29
4.3 内部评定和评定规则.....	31
4.4 编写审核报告要求.....	32
4.5 多场所审核.....	33
4.6 检查表的要求:.....	35
4.7 第一阶段审核内容及指南.....	37
5 异常 / 突发事件的处理.....	40
6 审核注意事项.....	42
7 附件.....	43

## 前 言

审核员工作手册是指导审核员从事质量、环境和职业健康安全管理体系审核工作、规范审核员行为的文件。审核员要认真理解、掌握、执行认可机构、华信技术检验有限公司（简称华信公司）有关管理体系认证、审核的各项要求，严格按照本手册的要求实施，确保管理体系审核工作的独立、科学、公正和一致性，确保审核工作的质量。

本版手册依据ISO 9001、GB/T50430、ISO 14001、GB/T28001及ISO45001标准和ISO/IEC17021-1:2015及国家认监委相关要求编制，适用于建立了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系和工程建筑施工企业质量管理体系的受审核方的认证审核。

## 华信技术检验有限公司的质量方针和承诺

### 质量方针

坚持“质量第一、用户第一、信誉第一”，“独立、科学、公正”的方针，以法律、法规、标准为准绳，参照国际惯例，持续改进，加强管理，为顾客及时提供高水平的、满意的服务。

### 质量承诺

独立、科学、公正地对受审核方进行管理体系审核，客观、真实地评定受审核方管理体系，为提高顾客的管理体系水平服务。

# 1 审核组组成和审核组职责

## 1.1 审核组组成要求

1.1.1 管理体系审核的审核人员应为华信公司正式聘任并且在国家人员注册委员会CCAA注册的审核员、实习审核员。

1.1.2 审核组中应具备相关专业资格、符合审核项目专业要求的审核组成员由华信公司指派。

1.1.3 审核组中应有满足中国国家认证认可监督管理委员会（以下称CNCA）要求的专职认证人员。

1.1.4 审核组成员应与受审核方无组织上、利益上的关系，确保审核活动的独立性。每次审核前，审核组成员需签署《审核任务通知书及审核方案策划》（MS审表3）中的公正性声明和保密承诺。

1.1.5 华信公司将与客户在实施审核前就审核活动中审核人员之外的观察员的参与达成一致，并将结果通过“审核任务通知书及审核方案策划”传递给审核组长。审核组应确保观察员的参与不影响、不干预审核过程及审核结果。观察员的角色和职责应在审核计划中描述。

注：观察员可以是客户组织的成员、咨询人员、实施见证的认可机构人员、监管人员或其他有合理理由的人员。

## 1.2 对审核人员的管理要求

### 1.2.1 审核人员应当：

- a) 有道德，即公正、诚实、真诚、正直和谨慎；
- b) 思想开明，即愿意考虑不同的意见或观点；
- c) 有交际技巧，即得体地与人交往；
- d) 合作，即与他人有效合作；
- e) 观察敏锐，即积极地注意到周围的实际环境和活动；
- f) 有感知力，即本能地意识到并能够理解遇到的情况；
- g) 有适应能力，即易于根据不同的情况进行调整；
- h) 坚韧，即坚持并专注于实现目的；
- i) 明晰，即根据逻辑推理和分析及时得出结论；
- j) 独立自主，即独立地行事和履行职能；有事要向组长汇报请示，加强审核工作纪律性
- k) 有职业水准，即在工作场所表现出礼貌、尽责和基本上专业的行为举止；

- l) 有道德勇气，即愿意负责地、有道德地行事，即便这样做可能并不总是受到欢迎，或者有时可能遭到反对或引起对抗；
- m) 有条理，即有效地管理时间、区分优先次序、策划，及高效。

1.2.2 华信公司的审核人员每年要进行业绩评定，经公司评定合格后，方能继续得到聘任。

1.2.3 审核组长负责反馈审核组成员工作表现。审核组完成审核任务后，需请受审核方填写“审核人员工作评价表（1）”（见MS管表7），并请受审核方将其返回华信公司综合部。

1.2.4 审核组长在每次审核结束后，需对审核组内的审核人员、实习审核员、技术专家进行评价，填写“审核人员工作评价表（2）”（见MS管表8）、“技术专家工作评价表”（见MS管表9）。审核组长为实习组长时，由公司确定的指导人员负责指导/协助实习组长完成以上工作。

1.2.5 审核组成员均有协助公司收集企业相关信息，反馈市场需求的义务。

1.2.6 审核组长有义务按公司的要求协助催款或处理相关事宜。

### 1.3 审核组职责

#### 1.3.1 审核组长职责

a) 审核组长自接受任务起，即对审核工作质量负责，控制审核过程，直到向华信公司提交应归档的全部文件为止，需提交归档的文件，见MS审表1。

b) 负责策划和组织实施指定项目的认证审核工作，分配审核资源，特别当出现一组多人审核时，审核组长应进行有效策划并编制现场审核计划，安排好每个成员（包括技术专家）的审核过程/部门和条款，并对审核组各项工作全面负责。

c) 审核组长执行并监督审核组成员执行公司的方针、程序及其他规章制度。指导和监督审核组成员的工作，确保审核工作符合公司的相关要求。与委托方、受审核方和华信公司建立联系。审核组长负责按照公司有关规定落实审核组成员的行程安排，并与受审核现场协调审核组差旅程的有关事宜。

d) 负责获得实现审核目的所需的有关组织的背景资料。

e) 负责文件审查、组织编写不符合报告和审核报告并对其负责。负责整理并提交全套审核资料。

f) 主持首/末次会议和审核组会议，负责对受审核方管理体系的有效性和符合性做出评价

- g) 负责不符合纠正措施的跟踪、验证和审核必要后续活动的实施。
- h) 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VTI体系认证部或公司领导。
- i) 对审核组成员审核期间违反审核纪律、发生失密造成的后果负责。

### 1.3.2 审核员职责

- a) 审核组成员在审核组长的领导下按照认证审核标准并在审核范围内客观、公正、按计划有效地开展认证审核工作, 包括审核前准备工作及现场审核工作。
- b) 充分收集与分析有关的审核证据, 对照审核准则进行评价以确定审核发现。
- c) 须严格按照审核组长分配的任务和条款实施现场审核, 将审核发现形成文件, 认真独立客观公正的做好审核记录。
- d) 遵守审核纪律和保守机密, 对违纪和失密后果负责。

### 1.3.3 技术专家职责

- a) 对审核组中非相应专业的审核员进行专业知识介绍或培训;
- b) 提醒审核组注意有关的法律、法规和强制性标准, 检查影响质量的关键过程活动, 向审核组提出发现的问题;
- c) 对审核组提出的技术问题给予指导;
- d) 保守受审核方机密。

1.3.4 审核组长应在所有现场审核（初次认证的两个阶段审核、监督审核、再认证审核等）时负责确认适用于审核组的相关的工作安全、应急和安保程序, 并要求所有审核组成员严格遵守有关程序, 以保证审核组成员在审核期间的安全。

1.3.4.1 对工作安全、应急和安保程序的确认应在所有现场审核的首次会议上进行, 要求在首次会议发言稿中体现有关内容, 并要在首次会议的记录表中做好记录。在第一阶段审核时, 也需做工作安全、应急和安保程序的确认, 并在检查表中做好记录。

#### 1.3.4.2 确认工作安全、应急和安保程序的含义:

a) 确认工作安全程序: 就是要预知危险和消除危险, 保证自己在审核过程中不受伤害。审核员要了解在企业现场工作过程中需要注意的安全事项: 如需遵守的安全规定、走安全通道、穿戴必要的防护用品、禁止进入的危险区域等;

b) 确认应急程序: 审核员要了解审核期间可能发生的紧急情况下, 与自己有关的应急程序, 如火灾、爆炸、地震等情况下, 审核员的引导人员、防护措施、逃生路线等。

c) 确认安保程序：就是要了解企业的相关规定，不要因为审核员的不当行为给受审核方带来负面影响。安保程序可能包括进出企业大门的登记、检查制度；危险场所禁带手机、火种、登记及安全培训制度等。

## 2 接受审核任务及管理体系成文信息审查

### 2.1 接受审核任务

2.1.1 体系认证部以《审核任务通知书及审核方案策划》方式正式下达审核任务。

2.1.2 审核组长在接受审核任务时，应确保下述内容已明确（部分信息在管理体系认证企业基本信息表中）：

- a) 受审核方名称、地址、联系人和联系方式；
- b) 审核组成员的构成及联系方式；
- c) 审核依据的标准（GB/T19001，GB/T24001，GB/T28001，GB/T50430等）；
- d) 审核产品 / 服务范围（包括组织提出的删减条款），明确其中覆盖产品的专业分类代码；
- e) 审核类型、审核日期、企业人数、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。

2.1.3 未经体系认证部的同意，审核组长不得改变《审核任务通知书及审核方案策划》规定的审核任务，包括拟定的审核时间、现场审核人日数、审核组成员、审核范围的确定、审核员的验证或审核员专业和资格、环境复杂程度、风险等级等。在合同评审阶段确定的环境复杂程度、风险等级不能随意更改，如经过现场确认需要修改时，需由组长提出书面申请，说明理由，报原合同评审人员审批，同意后做正式更改，并将说明资料归档。

2.1.4 如审核组配备了相应专业的技术专家，这些技术专家按1.3.3条履行职责的同时，需在“审核（提问）检查表”上签名认可，技术专家不承担向受审核方进行审核及出具不合格报告的职责。技术专家如发现受审核方管理体系中的不合格情况或可能存在不合格的线索应提请审核员注意。

2.1.5 审核组长按体系认证部提供的《管理体系认证审核材料归档清单》核对体系认证部所提供的记录表格和相关资料是否齐全，如缺少，请与体系认证部联系。不得随意编制、修改审核表格或使用无效版本的记录

表格。

## 2.2 管理体系成文信息审查

2.2.1 在下列情况下，必须进行管理体系成文信息的审查：

- a) 初次认证审核
- b) 获证方变更认证范围（体系覆盖范围的重大变更）
- c) 监督审核
- d) 再认证审核

2.2.2 对受审核方管理体系成文信息（可能包括管理手册、管理体系程序文件、作业指导书、操作规程、管理制度、流程图、报告、表格、记录等，下同）的审查。审查的目的是评定管理体系成文信息是否符合ISO 9001、ISO 14001、GB/T 28001和GB/T 50430标准和受审核方方针、目标的要求，以及管理体系成文信息是否覆盖申请认证或申请扩大的体系覆盖范围的有关场所及活动。请关注成文信息中对体系覆盖产品的描述与申请的覆盖产品（见认证企业基本信息表）描述是否一致。如在监督审核过程中，覆盖产品类别发生变化，成文信息中覆盖产品的描述应进行相应变化。

2.2.3 涉及以下内容的成文信息应在现场审核前获取，一般由审核组长进行审查，如：确定的管理体系范围、过程及相互关系、组织的岗位、职责和权限、方针、目标等。其它管理体系成文信息的充分性、有效性审查结合审核过程进行，但应安排所有审核员对支持过程运行的管理体系成文信息在首次会议前进行审查（一般情况监督审核安排一小时，初次或再认证审核安排两个小时的时间），并使用审核提问（检查）表（MS审表14）做好记录归档（第一阶段审核不需此步骤）。

2.2.4 一阶段审核时，审核组长应确认受审核方成文信息建立情况，并在MS审表6《一阶段审核报告》中描述其是否包含了管理体系标准要求的成文信息及为确保管理体系有效性所需的形成文件的信息。

2.2.5 监督审核和再认证审核时，重点检查管理体系成文信息的变化情况和管理情况是否满足标准要求。

2.2.6 确定管理体系范围、过程及相互关系、组织的岗位、职责和权限、方针、目标等成文信息应归档。

2.2.7 在质量管理体系成文信息的审查中，应关注某些标准要求不适用于其质量管理体系范围时，说明的理由是否充分。

注：工作号是每项审核活动的唯一标识号，由公司体系认证部通知审核人员，所有的审核资料均需标明工作号。工作号由两部分组成：合同号+任务号。如：2008.001-08A2。（合同号以“E”开头为环境管理体系，以“OHS”开头为职业健康安全管理体系）“2008.001”为合同号，“08”指执

行审核任务的年份，“A”指初次审核（“B”为第二周期，“C”为第三周期，依此类推），“2”指第二次监督审核（初评或再认证则为“0”）

### 3 管理体系认证审核类型及工作内容

华信公司将审核活动分为三种类型：

- a) 初次认证审核
- b) 监督审核
- c) 再认证审核

注：1、初次认证审核将分二阶段进行。

2、如运行环境有重大变化时，再认证审核也可分两个阶段进行。

#### 3.1 初次认证审核

初次认证审核分两个阶段，即第一阶段和第二阶段实施认证审核。对于从其他机构转来的认证企业原则上可以通过向受审核企业索要有关机构的审核文件和证书，通过一次评审来满足VTI/MS3.7《对其他认证机构注册的企业转换到华信公司注册的管理办法》的要求，必要时也要进行第一阶段审核。

##### 3.1.1 第一阶段审核

3.1.1.1 第一阶段审核应完成的工作：

a) 审核客户的管理体系成文信息，结合现场情况，确认申请组织实际情况与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申请组织的实际情况相一致。

b) 评价客户现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况；

c) 确认申请组织建立的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**（注）、过程和场所、设备，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况及所建立的控制水平（特别是客户为多场所时）。

确认管理体系覆盖的活动是否涉及临时场所，如工程建设施工现场、设备安装现场、维修/调试等服务活动涉及的现场等。如涉及到临时场所，应在第二阶段现场审核前或审核期间安排对临时场所的审核。

确认组织的内审、管理评审活动是否覆盖了多场所及临时场所活动。

d) 确认组织是否按过程方法建立、实施了质量管理体系，结合质量管理体系覆盖产品和服务的特点识别对质量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。确认是否按过程方法建立实

施了质量管理体系，主要从以下几个方面进行考虑：

1) 受审核方对其过程、过程目标和绩效指标的确定情况；

注：绩效指标的选择应涉及产品实现过程和其他过程的有效性和效率。

2) 受审核方对所确定的过程顺序和过程相互作用的描述；

3) 受审核方所确定的过程与涉及的认证要求（认证所使用的标准或其他规范性文件）的对应关系的适当描述；

4) 受审核方对其与顾客、产品和过程有关的关键绩效指标与受审核方绩效的跟踪情况与趋势分析，以及对法律法规的符合情况与趋势分析；

5) 过程方法建立体系的成为信息体现形式：按照 ISO9001-2015 中 4.4.1 的要求，根据其业务流程，确定自身的过程，明确这些过程的绩效指标，以及通过监视这些绩效指标所获得的信息来分析和改进这些过程及其绩效。

e) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段审核的细节；

f) 结合管理体系标准或其他规范性文件充分了解客户的管理体系和现场运作，组织对关键绩效及趋势的管理和评价情况，确认其是否充分考虑了组织内外部环境、相关方的需求和期望，及组织需应对的风险和机遇，以便为策划第二阶段审核提供关注点；

g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，确认质量管理体系是否已运行并且超过3个月。以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第二阶段审核做好准备。

h) 了解产品或服务的实现过程是否分班次运行，如是分班次运行，应详细了解每个班次完成的过程（含涉及的风险）及客户所证实的对每个班次的控制水平，并确定第二阶段审核需要安排对哪个班次的审核，如不需要对所有班次安排审核，须说明理由。

i) 适用时，了解客户多管理体系运行的整合程度，为后续审核人日的策划提供依据。整合程度的确定，请参阅公司程序文件MS3.5《审核人日规定》。

注：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。有效人数的计算应考虑以下方面：

a) 考虑兼职人员和部分处于范围中的雇员，倒班工作，行政工作和全部类别的办公室职员，重复过程以及在某些国家雇佣大量非熟练人员的情况。

b) 兼职人员和部分处于范围中的雇员，根据实际工作的小时数，兼职人员的数量和部分处于范围中的雇员数可以减少或增加并换算成等效的全职人员数量（如：30名每天工作4小时的兼职人员，相当于15名全职人员）。

c) 范围内重复过程：当人员中有较高比例从事某项被认定为重复活动/工作时（如：保洁、安保、运送、销售、呼叫中心等），允许在清晰合理并对每个企业应用一致的基础上，

减少认证范围内的人员数量。含有人员减少的计算方法，包括任何有关活动/工作风险的考虑应形成文件。

d) 倒班雇员：审核组长应确定审核的持续时间和时机，以对有关客户全部活动范围的管理体系实施最为有效的评价，包括需要对正常工作时间之外的、以及各种倒班模式的审核。应与客户就此达成一致。

e) 临时性非熟练人员：通常这种情况仅适用于一些技术水平较低的国家，可以雇佣大量临时的非熟练人员来代替自动化过程。在这种情况下可以减少有效人数，但对过程的考虑比对雇员数量的考虑更重要。这种减少不是经常发生的，对这样操作的正当理由应予以记录并且在认可机构评审时提供。

### 3.1.1.2 第一阶段审核实施

3.1.1.2.1 原则上，应至少部分第一阶段审核活动在客户场所实施，华信公司体系部确认受审核方的管理体系已按要求运行（原则上至少三个月），并至少进行了一次内部审核和管理评审后，即与受审核方协商现场审核时间。审核组长可向华信公司体系部建议现场审核的具体时间。

3.1.1.2.2 在商定具体审核时间后，审核组长要在7个工作日内编完“第一阶段审核计划”（MS审表5），报华信公司体系部审批。体系认证部至少在第一阶段现场审核前3天将计划用传真或邮件的方式通知受审核方，并得到其确认。第一阶段计划编制要求详见4.1条款。

3.1.1.2.3 第一阶段审核内容及指南详见4.7条款

3.1.1.2.4 第一阶段审核过程要求用“审核提问检查表”做好记录，并整理归档。

3.1.1.2.5 第一阶段审核结束后，基于审核结果，评价受审核方管理体系的实施程度能否证明其已为第二阶段审核做好准备，并形成“管理体系认证第一阶段审核报告”（MS审表6）。请受审核方填写“证书覆盖范围确认清单”（MS审表18）。证书覆盖范围的内容与证书附件中产品名称栏内容要一致，后面填写具体的系列名称、型号。如果证书覆盖范围的内容没有更具体的产品名称或产品没有系列及型号，可以不填写目录清单表格的三栏（产品名称、系列名称、型号），例如没有具体产品的加工类、服务类、技术咨询类等。

3.1.1.2.6 对第一阶段审核发现的任何影响第二阶段审核进行的问题，包括成文信息和在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题，应填写在“一阶段审核问题清单”（MS审表7）上。所提问题按影响第二阶段审核安排的程度分为两类：

a) 第一类：需验证纠正措施完成后方可进行第二阶段审核的问题，如在适用法律法规的合规性、内部审核/管理评审的策划与实施等方面有明显不符合要求情况时。

第一类问题一般要求受审核方在第二阶段审核前提供书面验证材料，

并经组长确认纠正措施适宜并已完成后，方可进行二阶段审核。

b) 第二类：不影响进行二阶段审核，但在二阶段审核过程中需验证纠正措施完成情况，如仍有问题，可能形成不符合报告。

3.1.1.2.7 以上二类问题的验证情况在“一阶段审核问题清单”的验证栏中注明。

3.1.1.3 可实施非现场第一阶段审核的情况：

a) 集团公司或多场所组织的许多分公司，当这些分公司独立申请认证时如果他们的活动/产品/过程/性质/重要的因素相同。可以选择代表性的、周边条件敏感的、典型的分场所进行一阶段现场审核，而不要求对申请认证的所有分场所都进行一阶段审核；

b) 组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，运作场所小，低风险组织，如在办公楼内经营、从事纯服务性质、不涉及使用有害物质或大型设备、设施的组织，通过对其提交的成文信息（如体系运行记录、现场图片、现场视频等）的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

c) 组织已获得VTI其他管理体系有效认证证书，或已获其他认证机构颁发的该领域的有效认证证书，VTI已对申请组织管理体系有充分了解，或通过对其提交的成文信息（如体系运行记录、现场图片、现场视频等）的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求，但对高风险组织仍应进行一阶段现场审核。

d) 除上述情况外，其他经过评审，确认可以省略第一阶段现场审核的。

3.1.1.4 进行非现场第一阶段审核时，审核组长应通过电话、传真、邮件、视频等方式完成相关活动，包括收集相关资料（包括资质证明/初始评价报告/验收报告/检测报告/以及内审、管理评审报告等），以确定审核范围，重要因素识别的充分性，体系策划的合理性，并了解方针、目标、管理方案制定情况及适用法律法规收集，内审、管理评审的实施情况等。

3.1.1.5 初次认证审核无论是否进行现场第一阶段审核，都必须编写“一阶段审核报告”，并在完成报告两日内将“一阶段审核报告”通过邮件发回公司体系部，纸面文件与其他资料一起交回体系认证部。

3.1.1.6 对于再认证的组织，只要其认证的覆盖范围、未发生重大的变化，都不需进行第一阶段现场审核，但是须填写“上一认证周期评审报告”（MS审表2）。

3.1.1.7 对于再认证审核安排了第一阶段审核时，无论是现场一阶段审核还是非现场一阶段审核，应关注上一认证周期的运行绩效，并在一阶段审核报告中描述，不再填写上一周期评价报告。

3.1.1.8 对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。

3.1.1.9 第一阶段审核的安排由体系部计划管理人员进行策划，并通过“审核任务通知书及审核方案策划”将策划结果传递给审核组长。

### 3.1.2 第二阶段审核

第二阶段审核的目的是评价客户管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段审核是在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

- a) 与适用的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；
- b) 依据关键绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c) 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；
- d) 客户过程的运作控制；
- e) 内部审核和管理评审；
- f) 针对客户方针的管理职责；
- g) 规范性要求、方针、绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致）、适用的法律要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系；

#### 3.1.2.1 第二阶段审核准备

3.1.2.1.1 体系部方案管理人员将根据一阶段审核的结果和进度要求和审核组长依据一阶段商定的进度来选择并组建审核组。

3.1.2.1.2 审核组长应按4.1条款的要求编制审核计划，并提交体系认证部计划管理人员。体系认证部经理或授权人员对审核计划进行评审和审批后，在现场审核前7天用传真或邮件将“审核计划”及“现场审核通知”通知受审核方审核组的组成，提醒其是否对审核组成员有异议。在与受审核方就审核组的组成和审核日期达成一致意见后，发给审核组必要的工作文件，并通知所有审核组成员。

#### 3.1.2.1.3 现场审核组准备会议

审核组长召开审核组准备会。会议内容为：

- a) 介绍受审核方的基本情况；
- b) 介绍第一阶段审核情况及所获得的信息，包括第一阶段审核问题清单的内容（需要时安排问题的验证工作）；
- c) 针对受审核方体系覆盖产品加工特点（对EMS、OHSMS审核还需要包括环境因素识别和环境影响评价/危险源辨识及风险评价的情况）进行相关

专业知识培训；

d) 介绍适用的法律法规要求；  
e) 介绍原材料及自然资源的综合利用（适用于EMS审核）；  
f) 介绍双方确认的审核范围；  
g) 分配审核组成员工作，提出工作要求，按审核计划分工拟订各自的“管理体系认证审核提问（检查）表”（MS审表14），当用过程方法审核时，在整体上，检查表应覆盖所有识别的过程，并列岀过程涉及的管理体系标准条款。

h) 发给审核组成员与审核有关的工作文件和记录表格；

i) 进一步审查手册、程序文件，编制审核工作文件。

### 3.1.2.2 第二阶段审核实施

#### 3.1.2.2.1 首次会议

3.1.2.2.1.1 参加人员：审核组全体人员，受审核方最高管理者和/或管理者代表，被审核的各职能或过程的负责人和向导等。

3.1.2.2.1.2 会议由审核组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审核活动。首次会议主要内容如下：

a) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色；

b) 确认认证范围；

c) 确认审核计划（包括审核的类型、范围、目的和准则）及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审核期间审核组与客户管理层的会议的日期和时间；

d) 确认审核组与客户之间的正式沟通渠道；

e) 确认审核组可获得所需的资源和设施；

f) 确认与保密有关的事宜；

g) 确认适用于审核组的相关的工作安全、应急和安保程序；

h) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份；

i) 说明在末次会议上将宣布双方确认的审核报告，包括不符合项的分级；

j) 说明可能提前终止审核的条件；

k) 确认审核组长和审核组代表认证机构对审核负责，并应控制审核计划（包括审核活动和审核路径）的执行；

l) 适用时，确认以往评审或审核的发现的状态；

m) 基于抽样实施审核的方法和程序；

n) 确认审核中使用的语言；

- o) 确认在审核中将告知客户审核进程及任何关注点；
- p) 让客户提问的机会

#### 3.1.2.2.1.3 向导

受审核方应指派适宜数量的向导，审核组应确保向导不影响或不干预审核过程或审核结果。向导的职责可以包括：

- a) 为面谈进行联系或安排时间；
- b) 安排对现场或组织的特定部分的访问；
- c) 确保审核组成员了解并遵守关于现场安全和安保程序的规则；
- d) 代表客户观察审核；
- e) 应审核员请求提供澄清或信息。

#### 3.1.2.2.2 现场审核要求

3.1.2.2.2.1 如有必要并有可能，审核组长应请受审核方安排一次简短的参观，使审核组全体成员对受审核方的体系覆盖范围、主要产品及主要工艺过程等有一个的概念，便于开展后续审核活动。

3.1.2.2.2.2 审核组成员由向导陪同到各被审核部门/相关过程所涉及的部门，与足够数量的员工交谈，包括最高管理层和被审核场所的操作员，以确信整个组织内体系得到实施和理解。审核员应高度重视与最高管理者的沟通，确认其可证实对管理体系的领导作用和承诺。

3.1.2.2.2.3 审核组成员参考本程序和《QMS审核作业指导书》、《EMS审核作业指导书》、《OHSMS审核作业指导书》（必要时），通过面谈，查阅文件，现场检查有关方面的过程活动、设施，收集人员对审核目的、范围和准则理解的信息以及与职能、活动和过程间接口有关的信息。审核组应当通过足够的抽样进行收集并验证信息。

3.1.2.2.2.4 审核组应确定和记录审核发现，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。

3.1.2.2.2.5 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。

3.1.2.2.2.6 可以识别和记录改进机会，除非某一管理体系认证方案的要求禁止这样做。但是属于不符合的审核发现不应作为改进机会予以记录。

3.1.2.2.2.7 审核组长应尝试解决审核组与客户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。

3.1.2.2.2.8 每天检查完成后，审核组长主持审核人员开会，讨论当天检查的情况，交换信息，整理审核记录，共同评审审核发现，编写不符合报告单，需要时重新分配审核组成员工作和检查重点。

3.1.2.2.2.9 审核组长要定时向最高管理者和/或其指定的代表通报审核进程及任何关注。

3.1.2.2.2.10 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）时，审核组长应向客户（如果可能还应向认证机构）报告这一情况，以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核计划，改变审核目的或审核范围，或者终止审核。审核组长应向认证机构报告所采取行动的结果。

3.1.2.2.2.11 对OHSMS管理体系，审核组应面谈以下人员：

- 负有OHS法律责任的管理者；
- 负责OHS的员工代表；
- 负责监视员工危险和健康的人员，如：医生和护士。远程面谈的理由应做好记录；
- 管理人员、长期和临时员工；

宜面谈其他人员：

- 从事与预防OHS风险相关活动的管理人员和员工；
- 承包方的管理者和员工。

3.1.2.2.2.12 在审核过程中若发现E/S管理体系存在任何不满足相关的法律法规要求时，特别是主要的环境保护或安全相关的法律法规要求时，例如：未按照法规要求做环境影响评价或建设项目竣工保护验收的违法行为等，应视问题严重程度开具不符合，对没有执行法规要求的应为严重不符合（本条中的例如即为严重不符合），并通过书面不符合报告通知受审核方。

3.1.2.2.2.13 认证审核可包括远程审核技术，如基于交互式网络的协作、网络会议、电话会议和/或通过电子化方式验证客户的过程。这些仅限于审查文件/记录及面谈职员和工人的远程活动。现场活动和 OHS 风险控制措施不能采取远程审核方式。

3.1.2.2.3 准备审核结论

3.1.2.2.3.1 在末次会议前，审核组应：

- a) 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；
- b) 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；
- c) 就任何必要的跟踪活动达成一致；

d) 确认审核方案的适宜性，或识别任何所需要的修改（例如范围、审核时间或日期、监督频次、能力）。

内部评定和评定规则详见4.3条款要求。

### 3.1.2.2.3.2 审核报告及不符合报告

审核组最后要形成书面的审核报告，包括不符合报告和审核结论。审核组长对审核报告负全责。在末次会议前，审核组应向受审核方提交审核报告初稿和不符合报告，征求意见并请受审核方在报告上签字确认（由最高管理者或其指定代表签字确认）。审核组应向受审核方讲明应在规定时间内纠正不符合，并根据不符合产生的原因制订并采取纠正措施。允许受审核方对报告提出不同意见，并尽可能予以解决。如果未能解决，应当记录所有的意见。

初次认证或再次认证审核时，如果受审核方E/S管理体系不符合为不合法规要求时（严重），不能通过认证；如为监督审核，应适违法的具体情况，采取适宜的措施。不符合项整改要求详见4.2.2.3 对不符合项纠正措施的验证要求中的g)条。

不符合报告填写要求详见4.2条款要求。

### 3.1.2.2.4 末次会议

末次会议由审核组长主持，会议发言主要内容详见附件4《末次会议发言提示》。

对OHS管理体系，末次会议必须邀请负有OHS法律责任的管理者、负责监视员工健康的人员、和负责OHS的员工代表参加末次会议，对不能参加末次会议的上述人员，应在签到表中记录缺席的理由。

3.1.2.3 审核组与客户之间关于审核发现或审核结论的任何分歧意见应得到讨论并尽可能获得解决。任何未解决的分歧意见应用审核记录表予以记录并提交华信公司。

### 3.1.2.4 审核结论评定规则、不符合纠正措施及其验证

3.1.2.4.1 审核中若出现严重不符合，则要求尽快纠正，采取纠正措施，并提供证据，不得超过一个月。我公司将在评审、接受并证实了纠正和纠正措施的有效性后，方可建议通过审核（在必要时，将实施现场验证来验证纠正和纠正措施的有效性），如不能按期提交，将导致认证证书暂停。

3.1.2.4.2 若只存在轻微不符合项，则要求受审核方在一个月内提交计划采取的纠正和纠正措施，如可行，要求受审核方在一个月内实施并完成纠正及纠正措施并提交证据。我公司将在评审并接受了计划采取的纠正和纠正措施后及按计划应该提交的验证证据后，建议通过审核。如不能按

期提交，将导致认证证书暂停。

## 3.2 监督审核

3.2.1 监督审核是为了确认获证客户已认证的管理体系持续符合管理体系认证的要求，在其证书有效期内依据管理体系标准对其管理体系进行的现场审核活动。监督审核至少应包括对以下方面的审查：

- a) 内部审核和管理评审；
- b) 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
- c) 投诉的处理；
- d) 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；
- e) 为持续改进而策划的活动的进展；
- f) 持续的运作控制；
- g) 任何变更；
- h) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

3.2.2 监督审核分为常规的监督审核和在特殊情况下的审核：

### 3.2.2.1 常规的监督审核

为确认获证客户的管理体系持续符合管理体系认证的要求，在证书有效期内定期对其管理体系进行的现场审核活动。每次监督审核可以不是全体系/过程审核。初次认证后的第一次监督审核应在第二阶段审核最后一天起 12 个月内进行。此后，每次监督审核的时间间隔不超过 12 个月。在达到监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件时，可以适当延长监督审核期限，但最长间隔不能超过 15 个月。

### 3.2.2.2 特殊情况下的监督审核

当获证客户申请扩大认证范围，或其体系发生了较大变动，或发生重大顾客/相关方投诉，或其体系覆盖产品发生了重大质量事故、体系界定区域内发生重大环境危害、职业健康危害、安全事故或严重违法时，或政府部门采取法律行动时，华信公司对其管理体系进行的部分或全面的不定期的审核活动，以调查管理体系是否存在严重的问题及是否有效发挥作用，并记录调查的结果。

3.2.3 监督审核之前，体系部审核方案管理人员根据审核方案的策划提前三个月与受审核方协商监督审核的时间，得到同意后，向审核组长下达“审核任务通知书及审核方案策划”（MS审表3）及上次审核活动的有关信息，审核组长依此通知要求和监督审核的性质（常规或特殊）编制审核计划回传公司履行审批手续，每次常规监督审核覆盖的过程活动应不少于

全部过程活动的50%。

#### 3.2.4 监督审核的准备和实施过程要求同初次认证审核

### 3.3 再认证审核

3.3.1 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，以及与认证范围的持续相关性和适宜性。

3.3.2 再认证审核应在认证注册三年有效期（36个月）到期前在现场进行，以确保证书的有效期不间断。

3.3.3 再认证审核前，审核组长要对受审核方的管理体系上一个认证周期的运行绩效进行一次评审，包括对以前监督审核报告的审查，并填写“管理体系认证上一个认证周期评审报告”（MS审表2）。转换机构的再认证审核也要填写《管理体系认证上一个认证周期评审报告》。

3.3.4 再认证审核的方法与程序与初次认证审核基本相同，主要区别在于审核人日数比初评审核略少，并可不进行第一阶段审核。但当管理体系、组织或管理体系的运作环境（如法律）有重大变更时，也要根据策划的结果进行一阶段审核。

3.3.5 对于多场所认证或依据多个管理体系标准进行的认证，再认证审核的策划应确保现场审核具有足够的覆盖范围。

3.3.6 再认证审核应包括针对下列方面的现场审核：

a) 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；

b) 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系，以提高整体绩效的承诺；

c) 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；

3.3.7 再认证审核发现严重不符合时，应要求获证客户在证书到期前提交不符合项纠正和纠正措施及关闭不符合所需的证据。

3.3.8 如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新认证的终止日期可以基于当前认证的终止日期。新证书上的颁证日期将不早于再认证决定日期。

3.3.9 如果在认证终止日期前，华信公司未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，将不推荐再认证，也不会延长认证的效力。华信公司将告知客户并解释后果。

3.3.10 在认证到期后，如果华信公司能够在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第二阶段才能恢复认证。证书的生效日期应将不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证

周期。

### 3.4 工程施工企业审核要求

#### 3.4.1 建设工程产品的特性

- ① 有很强的单项性、社会性和多样性；
- ② 建设周期长、占用资金多；
- ③ 作业环节多、工序复杂，涉及面广，综合性强；
- ④ 多工种露天立体交叉作业，受建设场地自然条件影响大，可变因素多，预见性和可控性较差；
- ⑤ 存在多种专业承包、劳务分包和外委试验等外包过程；
- ⑥ 产品的质量、环保、安全性能要求高，其形成过程对质量、环境、职业健康安全要求高；
- ⑦ 涉及工程建设的国家及地方政府法律法规、规章多，法律法规性强；
- ⑧ 涉及的行业主管部门多等。

#### 3.4.2 建设工程产品的质量控制特点及其管理

建设工程产品的质量特性主要表现在施工质量和服务质量两方面。前者包括诸如建设工程产品的分部分项工程质量、单位工程质量及整个工程项目的质量，后者涉及诸如项目的施工期限、施工安全和环境保护等方面。其中：

- ① 工程项目质量的控制主要体现在：
  - a、对影响建设工程产品质量的关键过程/关键工序、质量通病、项目的特定难点，以及涉及新结构、新材料、新工艺的过程控制；
  - b、对需确认过程的控制。如，针对工程项目的特点和现有的检验条件，对于施工中那些难于进行后续验证的部分质量特性（如焊缝强度）、或在工程交付使用后问题才显现的过程（如管道防腐工程）、以及不宜用后续的监视测量加以验证的过程（如具有破坏性的实验/检验）实施过程确认手段，来确保该过程的能力达到所策划的结果；
  - c、对外包过程的控制。对于建筑业组织而言，其可能存在的外包过程包括劳务分包、专业承包、外委实验、外委监测、施工机械设备的租赁等。对于这类过程/活动的控制程度取决于该外包过程的重要性及对工程项目质量的影响程度、所涉及的风险和供方满足过程要求的能力。
- ② 工程项目的服务质量及其管理还体现在环境保护、安全施工和劳动保护等方面。
  - a、环境保护涉及对施工场所有关噪声、扬尘、粉尘、危险化学品、废

水和废弃物的排放，以及火灾、爆炸和节能降耗等建筑行业的典型环境因素的控制；

b、安全施工和劳动保护涉及对施工场所有关高处坠落、物体打击、机械伤害，以及坍塌、透水、淹溺、辐射、触电、灼烫、火灾、爆炸、中毒窒息、有毒有害物质和职业病发生等方面的控制。

3.4.3 针对建筑业组织的活动、过程及其产品（服务）的特性，以下给出了有关建筑业组织总部、分支机构和临时场所审核中需要予以关注的重点和信息（不限于下列陈述）：

① 总部、分支机构

- a、管理体系的策划及其在实现方针、目标指标方面的有效性；
- b、管理体系和绩效中有关法律法规要求方面的遵守和执行情况；
- c、根据关键绩效目标和指标，对绩效进行监视、测量和评审的情况；
- d、资源能力与保障情况；
- e、过程的运作控制；
- f、环保及安全防护设施的投入和管理；
- g、组织内外部的信息交流；
- h、纠正和预防措施的有效性；
- i、内审和管理评审的实施情况；
- j、投诉及重大质量、环境、安全事故的处理；
- k、应急预案及其管理的有效性；
- l、改进活动（包括产品、过程、体系改进活动）的策划和实施；
- m、总部与分支机构的管理职能及其接口。

② 临时场所

a、工程项目概况，包括工程规模、工程量、工程结构特点、合同确定的质量目标以及项目的环境和职业健康安全管理目标；

- b、项目周边的环境、安全生产条件；
- c、项目部或项目组（临时场所）的组成情况；
- d、项目施工的特点及其进展情况；
- e、工程专业承包方、劳务分包方和重要的施工专业班组；
- f、当天的作业面、夜班情况；
- g、不同功能区域如：办公、生活等区域的相关信息；
- h、技术交底、安全技术交底与图纸会审情况；
- i、工程项目确定的需确认的过程，重要环境因素、危险源及其风险等；
- j、工程的开工准备，施工阶段、施工验收等过程的管理控制；
- k、工程项目确定的单位工程、分部工程、分项工程（检验批），包

括隐蔽工程的施工、检验评定和验收；

1、构成重要质量特性的、或可能产生重要环境因素和具有高风险作业的如焊接作业、油漆作业、脚手架搭设作业等劳务分包（如有）的管理及其相关作业人员的上岗资质和操作能力等；

m、危险废弃物及易燃、易爆、危险化学品的管理；

n、施工废水、生活废水、施工噪声、粉尘的控制；

o、原材料、设备的采购；材料的存储、标识情况；

p、砼试块、砂浆试块的养护等信息；

q、特种设备的使用、检测和管理；

r、劳动防护用品的配置和使用；

s、临时用电的管理、消防管理；

t、潜在环境、安全事故的识别及应急预案的演练等。

3.4.4 审核中尤其宜重点关注以下具有较大风险的施工阶段（不限于）：

① 房屋建筑工程中的地基与基础、主体工程和屋面工程等施工阶段；

② 铁路、公路、市政工程中的桥梁、隧道工程及地下通道的盾构推进施工阶段；

③ 港口与航道工程中的水下炸礁、清礁、主要装置的安装调试施工阶段；

④ 铁路工程中既有线施工，爆破、铺轨架梁、编组站的设备安装等施工阶段；

⑤ 化工石油工程中主要装置的安装调试施工阶段；

⑥ 水利工程中的大坝工程、驳岸工程、闸门安装工程主要装置的安装调试施工阶段；

⑦ 冶炼工程中的炉窑和冶炼机电设备安装等施工阶段；

⑧ 通信工程中传输设备的安装、调试施工阶段；

⑨ 电力工程中的设备安装阶段。

#### 3.4.5 审核记录要求

作为编制审核报告和为认证决定提供支持性客观证据的基础，审核记录宜突出对选取的样本中那些对于判断组织管理体系与审核准则符合程度（符合与不符合）是至关重要的、必不可少的关键信息。结合建筑业组织审核的重点，以下重点以临时场所的审核为例，给出宜重点记录的信息如（不限于下列陈述）：

① 质量管理体系

- a、工程项目的单位工程、分部工程、分项工程（检验批）的施工和验收信息；
- b、重点部位的实物质量及不合格品的处置信息；
- c、关键过程或工序的质量受控信息；
- d、重要的施工承包方、专业班组及特殊工种的情况；
- e、现场和试验室使用的检测、计量、测量器具的检定标识及检定记录；
- f、施工设备及料具的维护保养及其完好状况；
- g、物资的检验标识、产品、半成品的标识和可追溯性；
- h、水泥的存贮、现场混凝土试块的养护条件等。

② 环境管理体系和职业健康安全管理体系

- a、重要环境因素、危险源和风险控制情况的记录，如污水、废气、扬尘、噪声、废弃物和危险废弃物等污染源的控制情况；
- b、临时用电（如设施、安全用电的执行情况）、防护（如“三宝四口五临边”、基坑或边坡防护、有毒有害作业防护的情况）、起重设备（如准运证、限位保护等设施的情况）；
- c、其他如施工机具的防护、安全用电、脚手架的搭拆、劳动保护用品及设施的建立、发放和使用情况，食堂、宿舍、卫生等控制的情况；
- d、运输、消防、化学危险品的管理情况；
- e、突发事件的应急预案和应急响应；
- f、监视和测量的情况等。

3.4.6 体系覆盖范围确认原则：工程建设施工企业持有国家建设行政主管部门（住房和城乡建设部、省、自治区、直辖市建设厅）颁发的施工专业资质，审核组应确保管理体系覆盖的各工程类别均有开展业务及体系运行的证据，且运行控制符合标准要求。每次审核至少安排一个有代表性的工程项目现场实施审核活动。如，某客户持有的住房和城乡建设部门颁发的《建筑业企业资质证书》范围为：机电设备安装工程专业承包贰级、建筑智能化工程专业承包贰级、钢结构工程专业承包叁级、环保工程专业承包叁级、建筑装饰装修工程承包叁级、净化工程；经现场审核确认，尽管该客户的资质证书范围很多，但至到现场审核前只有机电设备安装工程按照体系控制要求开展了业务，认证证书范围描述应为：机电设备安装工程。

## 4 审核相关工作要求

### 4.1 审核计划编制要求

4.1.1 编制审核计划时应注意：

4.1.1.1 使用审核人日数表时应注意：

- a) 表中“受审核方员工数”指管理体系覆盖的认证范围的所有人员（包括临时工）；
- b) 一个人日指 8 小时，一天工作超过 8 小时仍记为一人日；
- c) 所有类型审核的审核总时间包括在客户场所有的现场时间，以及在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的时间，不包括旅途时间。
- d) 对于任何审核，不宜以需要增加策划和（或）编写报告的时间为理由减少现场审核时间。
- e) 增加或减少审核时间须在“审核计划表”（MS 审表 9）注明原因。
- f) 现场时间（即审核任务书要求的时间）是指审核员独立工作的时间，当一个审核组内有两个审核员审核同一个内容时第二人的工作时间不应计算在内。实习审核员及专家工作时间也不应计算在内，因此尽量安排高级审核员、审核员独立审核，即使两人在一个小组也可安排审核不同产品或不同条款。现场审核时间不包括文件审查的时间和编写审核报告的时间。

4.1.1.2 审核组长要关注审核期间，受审核方不同班次的安排，详细了解每个班次完成的过程（含涉及的风险）及客户所证实的对每个班次的控制水平，并进行风险评价，确定需要安排对哪个班次的审核。如不对所有班次安排审核，应说明理由。评价结果填写在“审核计划”相应栏目中。

QMS 通过对不同班次控制措施及相关运行记录、产品检验记录等的审核，可以证实其不同班次的控制措施的有效性，在记录了相关信息并作出说明的情况下，原则上可不安排对非正常班次的现场审核。

EMS 和 OHSMS 更关注不同班次过程控制状态的符合性和有效性，只通过审核相关文件和记录可能不足以证实客户过程控制的充分性、符合性和有效性，原则上应安排非正常班次的审核。如 EMS 要关注环保设施及相关管理活动在不同班次的运行状态；OHSMS 要关注对不同班次作业条件的变化及人员生理状态变化的控制措施有效性等。

对于 OHS 体系，在第一个认证周期内，应至少对正常办公时间内的一个班次和正常办公时间以外的一个班次进行审核。对于后续周期的监督审核，认证机构可根据组织的 OHSMS 的成熟度决定是否对第二个班次进行审

核。若可能，可推迟审核开始时间，以在8小时内覆盖两个班次。如果不审核第二班次，应通过风险评价记录不审核的正当理由。

4.1.1.3 单体系审核组审核的人日数一般要满足本手册所附《QMS 审核人日数表》或《EMS/OHSMS 审核人日数表》的要求。整合审核的人日数要求参见公司程序 VTI/MS3.5 的要求。

对远程审核活动所用时间可计入管理体系总时间，如果远程审核活动所用时间超过管理体系审核计划现场审核时间的 30%，应说明审核计划的理由，并保留记录。

4.1.1.4 审核组长应按照公司有关程序规定关注现场审核策划工作的细节，以确保充分性。如：判断组织从提交申请到实施审核期间的变化对审核有效性的影响，采取相应的措施，必要时向公司请示。受审核方确切的工作时间、午餐时间、每个部门和班次的确切人数的变化；根据需要安排必要的现场巡视，以便更全面了解企业的总体情况，确保审核的充分性和有效性；管理体系覆盖范围内涉及产品安装活动时，应根据不同管理体系的关注点进行风险评价，OHSMS 应尽量安排安装现场的审核。如不具备安装现场审核的条件，也应通过多种方式，如对图片、视频、现场过程记录等的审核证实过程控制的有效性。

4.1.1.5 审核计划、审核报告、覆盖范围清单表（MS 审表 18）覆盖产品要明确，并且要一致。

4.1.1.6 审核组人员的分工必须确保有专业能力的审核员或技术专家参加有专业活动过程的审核，如审核设计、工艺、检验、装配车间等，一般不能没有支持专业的人员，否则应作出说明；GB/T24001及GB/T28001中涉及产品活动过程、重大环境因素/重大危险源所在场所等专业性较强的过程和部门应考虑安排专业审核员。

4.1.1.7 审核组长在编制监督审核和再认证审核计划时，应在体系主管部门安排对上次审核发现的不符合项的纠正及纠正措施完成情况及有效性的验证，并在检查表中按不符合项逐项做好记录。同时要求其他审核员在相关部门审核时也要关注纠正及纠正措施有效性的验证，组长统一策划，并保持相关记录（会议记录、审核提问检查表、审核报告等）。如果纠正措施有效性的验证需要到不符合项发现部门的现场进行，应安排到现场进行验证，如验证不可行时，要在检查表中说明原因，（监督审核计划未安排不符合项发现部门时，组长可以直接或安排组员到相关部门进行验证。）

4.1.1.8 计划安排应采用以过程为主的方式进行审核。如组织条件不具备，也可以部门为主的方式进行审核，具体方式由组长确定。但以部门方式

为主安排审核时，审核计划中应标明对各部门审核所涉及的主要过程（用条款号体现），以过程（在计划表第二页的第二列）为主安排审核时，则应列明负责各过程的主要部门。但无论是哪一种方式都必须体现过程方法并将通用要求包括并分解到不同的审核员，易于现场审核取证。通用条款涉及ISO9001:2015的4.1、4.2、4.4、5.3、6.1、6.2、6.3、7.1.2、7.2、7.3、7.4、7.5.2；7.5.3；9.1.3；10.2；10.3等；ISO14001:2015的4.1、4.2、4.4、5.3、6.1、6.2、7.1、7.2、7.3、7.4、7.5.2；7.5.3、9.1.1；9.1.2；10.2；10.3等；GB/T28001的4.2、4.4.1、4.4.2、4.4.3、4.4.5、4.5.1；4.5.3；4.5.4等；在受审核方没有明确定义所有过程时，QMS计划的安排不宜把过多的部门列在同一时间段在一个过程中审核，这样可能会导致审核有效性的降低。

4.1.1.9 一般情况下，日程安排以首次会议正式开始，在完成现场审核前必须安排对领导层及重大质量/环境/安全事故、顾客/相关方投诉处理、国家/地方质量抽查/环境/职业健康安全检查情况的审核，每天审核结束时安排内/外部交流会议，统一评价审核结果，在末次会议前安排一次与领导层座谈，通报审核结论，以征得受审核方认可，并以末次会议结束现场审核（当企业规模较小，并征得受审核方同意后，可将与领导层的座谈会与末次会议合并进行）。

4.1.1.10 审核日程的顺序，建议安排计划时，以顺向审核为主，即先管理部门，后执行部门。审核计划编制时必须考虑受审核活动的输入输出关系的可连续性和审核路径合理性便于审核员收集所需客观证据和对活动输出输入追踪取证；同时还应考虑审核节奏安排和谐，避免松紧不一，或重管理部门，轻执行部门/现场等，对于组织的生产、服务或施工现场应有足够的审核时间，同时要注意，车间或施工项目部的办公室不等于生产、服务或施工现场。

4.1.1.11 审核时间安排应考虑审核对象在体系中的重要性、工作量、抽样、风险和审核员的经验，以保证收集到足够的管理体系运行的客观证据，达到审核的目的。特别是涉及的专业条款要求及生产现场审核要安排足够的时间。例如，一般情况下，按7.3条款抽查一个设计项目样本的时间约在2小时。

4.1.1.12 当审核工程类公司（含工程总包公司、建筑公司）时，还应请受审核方填写MS审表8，提供在建工程项目清单及进度状态，为确保审核抽样的合理性做好准备，并由组长在MS审表8中填写选中工程项目的理由，该项目清单需与审核计划一起报公司体系部审批。

4.1.1.13 审核组内部沟通会议时间一般控制在0.5-1小时内，审核组

评审审核发现、评价管理体系是否达到预期结果以及准备审核结论的审核组内部会议，时间一般控制在1-2小时内；末次会议前，与受审核方领导层的沟通包括与受审核方就审核中发现的不符合的确认，时间宜为1-1.5小时左右，首次会议、末次会议时间宜为0.5-1小时。

4.1.1.14 组织的所属各单位的层次多、量大面广时，按以下原则策划审核的抽样方案。以大庆油田有限责任公司为例：

4.1.1.14.1 一级机构。根据大庆油田有限责任公司采油厂的特点和其组织结构的设立，对采油厂下的一级机构，即大队级单位（管理性单位）具有不同职能或不同作业活动的要全部安排审核。对具有相同职能、作业活动基本相同、环境影响基本相同，按类似的方法和程序运行的一级机构的抽样数量及抽样方法，参照 VTI/MS3.2《多场所认证注册规定》规定的样本量确定方法进行抽样，另外，确定抽样样本时，还应考虑法规要求、地理位置及环境影响：

a) 初次审核：样本量为分场所数量的平方根（ $y=\sqrt{x}$ ），上入成整数。  
b) 监督审核：样本量为分场所数量的平方根与系数0.6的乘积（ $y=0.6\sqrt{x}$ ），上入成整数。

c) 再认证审核：样本量与初次审核相同，然而当其管理体系在三年中被证明有效时，样本量可乘以系数0.8，即（ $y=0.8\sqrt{x}$ ），上入成整数。

如：某采油厂机构设置大队级单位共22个，其中油矿共8个，分别为第一油矿至第八油矿。这8个油矿具有相同职能、作业活动基本相同、环境影响基本相同，按类似的方法和程序运行。当初次认证审核时，可抽样三个油矿进行审核；监督审核时，可抽样二个油矿进行审核；再认证审核时，可抽样三个进行审核。应注意每次抽样的油矿应尽量不同。

每次审核都要做好记录，避免下次重复再查。

4.1.1.14.2 二级机构。在初审、再认证或监督审核时，对每次确定抽样的油矿下设的联合站（即生产部门），每次都要安排审核，抽样数量参照 VTI/MS3.2《多场所认证注册规定》6.4.6规定的样本量确定方法进行抽样。每次审核都要做好记录，避免下次重复再查。

4.1.1.14.3 其余的采油厂二级机构以下的小生产单位，如采油小队管辖的中转站、计量间、油井、水井等，由于这些小单位数量多、分布广，在对采油厂无论进行初评、再认证、监督审核时，都在这些小生产单位中随意抽查2个不同的单位。但要注意在每次抽查中要避免重复抽查。要注意抽查单位的多样性、代表性，同时考虑相对距离的适可性。每次审核都要做好记录，避免下次重复再查。

4.1.1.14.4 大庆油田公司的生产性服务公司，如测试、试油试采、井

下作业、销售等分公司，则主要查总部，总部以下的单位也随意抽 2 个作业场所进行审核。

#### 4.1.2 一阶段审核计划的编制要求：

4.1.2.1 在一阶段计划表第二页的“主要活动内容”栏目中简要描述第一阶段工作内容。备注栏，可根据需要填写涉及的部门等内容。

4.1.2.2 第一阶段现场审核的人日数按照 VTI/MS3.5《审核人日数的规定》要求执行。

#### 4.1.3 初次审核计划应注意以下方面：

4.1.3.1 审核计划，应覆盖受审核方体系的全过程或认证所选用的管理体系标准的全部要求。

4.1.3.2 初次审核的日程安排应确保审核范围内的管理部门和生产现场均被覆盖，相同性质多场所按本手册附录《多场所审核》抽样的要求，亦可全部覆盖。

4.1.3.3 初次审核应对重大质量/环境/安全事故、顾客/相关方投诉处理、国家地方质量抽查/环境检查情况等作出安排。

4.1.3.4 审核的条款要明确。如仅笼统地列出 ISO9001:2015 的 8.5，则意味着 8.5.1~8.5.6 都要审核，除非特殊情况下作出说明。

4.1.3.5 审核计划中应填写文件审查、准备会议、内部会议等内容。

#### 4.1.4 编制监督审核计划应注意以下方面：

4.1.4.1 监督审核计划必须安排 ISO9001:2015 的 4、5、6、7.5、8.1、8.5（可视具体部门确定）、8.6、8.7、9.1（不含 9.1.2）、9.2、9.3、10 等；GB/T28001 的 4.3.1-4.3.3、4.4.6、4.4.7、4.5.1、4.5.4、4.6 要求；及 ISO14001:2015 的 4、5、6、7.1、7.5、8、9、10 等。上次审核发现不符合项的纠正措施完成情况；组织的变化情况及相关要求；除了以上必审要求外，还要策划其他要求，包括上一次审核后提出的需关注的要求。

4.1.4.2 监督审核必须安排对生产现场的审核。

4.1.4.3 监督审核计划可涉及部分部门、产品和场所，但是必须保证每个认证周期内审核了全部部门、场所及 GB/T19001 的全部标准条款。QMS 每一次监督审核应在审核 8.6 条款时涉及所有产品的最终检验或根据多现场清单判定抽样的现场和产品及过程；固定多场所审核应考虑上一次审核的样本，临时多场所应在实施前调阅现行样本。

4.1.5 在编制监督审核和再认证审核的计划时，对证书标志的使用的审核，除最高管理层外，要求在销售部门、成品库等相关部门的审核中，

也要明确列出，并在审核提问检查表中做好记录。

#### 4.1.6 扩大范围的审核计划应注意以下方面：

4.1.6.1 如果扩大范围单独进行，审核计划应包括扩大的产品及(涉及)场所，以及该产品/场所涉及的部门和相应要求。

4.1.6.2 如果扩大范围与监督审核同时进行，审核计划应包括扩大的产品及(涉及)场所，以及该产品/场所涉及的部门和相应条款，安排时可与监督计划涉及的条款共同安排。

## 4.2 不符合报告单填写要求

### 4.2.1 不符合报告

#### 4.2.1.1 不符合报告（MS审表13）共分两页：

a) 一个完整的不符合报告包括三部分内容（审核发现、审核依据、审核证据）第一页由审核人员填写，并由审核员、审核组长及受审核方代表签字确认。实习审核员可签名，但要注明“实习”，技术专家不可签字。。

b) 第二页“根本原因分析”“纠正内容”，“纠正措施内容”栏由受审核方填写，并须有受审核方代表确认。“根本原因分析”栏，要依照华信公司2008年12月颁布的华信体函字[2008]07号文《对认证审核不符合项纠正措施的要求》多问几个为什么，找出体系管理上的根本原因，然后填到此栏上。受审核方应对审核证据首先进行纠正，填写在“纠正内容”栏中。如已无纠正的必要，也须在该栏目中说明情况。对照审核发现进行的根本原因分析采取纠正措施，审核组长负责向受审核方讲述纠正措施填写要求和向华信公司提供的不符合项纠正证据的要求。“认证机构验证”栏原则上由审核组组长填写，难以实施时，由华信公司安排具有审核员以上资格的人员填写，验证人员须签字确认。

### 4.2.2 填写要求

#### 4.2.2.1 “审核证据”填写要求

a) 正确：不符合事实准确、具体，正确指出了不符合标准和受审核方手册的条款，条款尽量具体（一般不要落到总则上）。

b) 完整：叙述的事实，列举的证据要完整，要足以说明不满足规定要求的情况。

c) 清楚：叙述的不符合情况要清楚和便于理解，深入浅出，简明易懂，并便于受审核方能够采取纠正措施。

d) 简洁：简明扼要，避免不必要的词句。

#### 4.2.2.2 “审核发现”填写要求

审核发现是将不符合的审核证据与审核准则对比后形成的，尽量描述受审核方管理体系在对照有关标准要求上存在的问题，以促进企业从管理上查找原因，采取措施，提高体系运行绩效。

#### 4.2.2.3 对不符合项纠正措施的验证要求

a) 验证人员在“认证机构验证”栏中认真填写验证情况，并注明受审核方提供的不符合项纠正及纠正措施（或计划采取的纠正和纠正措施）是否可接受。

b) 证据涉及到补充编制文件时，应提供经审批的文件复印件，若文件为多页，可提供经审批的文件封面或首页。

c) 证据涉及到文件更改时，应提供经审批的更改通知单复印件。

d) 证据涉及到体系的实施时，要求记录的应提供记录的复印件，不要求记录的，受审核方应提供检查实施的情况。若在要求的不符合项纠正措施完成时间内无该项实施活动时，应提供实施计划的详细情况。

e) 每一不符合报告都要同有关验证材料放在一起（最好用书钉或回形针夹在一起）以便查阅。

f) 制定的纠正措施，应先分析原因，要在有效防止再发生方面采取措施，仅对不合格采取纠正是不可接受的。对于那些降低文件 / 标准规定要求以使实际工艺方法 / 手段不做改进就能达到规定要求的纠正措施，应慎重对待，此时应从是否降低对过程控制的能力以及是否降低要求（应与其方针、目标及法规和标准等联系起来考虑）方面来判断此种纠正措施是否可以接受。对总是采取“培训”来充当“纠正措施”的，一定要对参加培训的人员当面进行“培训有效性”的抽查验证。对用“今后要”、“加强”、“严格”等不可操作、不可验证的空话、套话充当纠正措施的，不能认可，应有具体可操作的措施。

g) 对违反E/S法律法规要求的不符合，应要求受审核方立即进行纠正，并采取措施减少所造成的环境或安全影响，必要时建立管理方案和技术措施，用可控方式来解决此类不符合。关闭此类不符合时，应基于已证实的有效的纠正和纠正措施，而不是受审核方计划采取的纠正和纠正措施，例如：受审核方就其违法行为提供环保主管部门出具的环境守法证明，该证明的内容应针对具体的违法行为进行了明确的合规说明，这只是一个有效的纠正，不能做为纠正措施有效的依据，因此应要求受审核方提交避免不再发生类似违法行为的有效的纠正措施，并验证其有效性才能关闭此类不符合。

### 4.3 内部评定和评定规则

#### 4.3.1 内部评定

4.3.1.1 审核组长召集会议，全面评定检查结果，审批不符合报告单，并进行重要性分类，讨论审核结论。

4.3.1.2 内部评定中要再次讨论受审核方的管理体系成文信息，特别是对GB/T19001标准的删减（或不适用）是否适宜。根据审核的实际情况，确定是否有必要在审核报告中对不同产品对标准删减条款（或不适用条款）不同作出说明，并再次审查受审核方成文信息对QMS标准的不适用说明是否适宜，并保存记录。

4.3.1.3 审核组要根据“审核报告”中综合评价栏目内容进行评价，并应填写详实内容。综合评价的结果及填写在审核报告（MS审表12）中。

#### 4.3.2 评定规则

##### 4.3.2.1 不符合项分类

不符合项按严重程度分为二类，即严重不符合项和轻微（一般）不符合项：

a) 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

— 管理体系缺失或完全无法运行从而不能满足使用准则的某项要求或对于某项要求出现多个一般不符合项，意味着管理体系的某项要求无法正常运行的不符合：

— 任何可能导致不合格产品交付，可能导致产品或服务失效或预期的使用性能降低/导致环境危害或职业健康安全危害后果的不符合。

— 制定的质量目标不可测量、或测量方法不明确。

— 对实现质量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。

— 在持续改进质量管理体系的有效性方面存在缺陷，实现质量目标有重大疑问。

— 根据判断和经验，很可能导致管理体系失效或严重降低过程控制能力的不符合。

b) 轻微不符合项：不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合

是指不符合选用准则的要求，但根据判断和经验不太可能导致管理体系失效或过程控制能力降低的不符合。

— 个别或孤立的缺少或偏离管理体系标准的要求，但其后果对组织的产品质量/环境/职业健康安全体系尚未构成严重影响。

— 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。

4.3.2.2 对审核中发现的问题应进行汇总、分类、分析，构成不符合项的应开不符合报告（这里要避免因为一个个小问题的发现，而不去注意、忽略了对这些问题的综合分析，从而不能发现管理上可能存在的不符合问题）。

4.3.2.3 对管理体系有效性评价应考虑质量/环境/职业健康安全方针、目标的实现情况、产品或服务/环境/职业健康安全的稳定情况、管理体系的自我完善和自我改进能力，法律、法规和国家强制性标准的遵守和执行情况、顾客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/职业健康安全的抽查/检查情况、受审核方是否存在重大环境问题/重大安全事故或隐患等。评价还应考虑所有要求是否符合管理体系标准的要求以及不合格情况的严重程度。

#### 4.4 编写审核报告要求

4.4.1 审核完成后，对照审核目的，对成文信息的审核和现场审核活动中形成的所有审核发现汇总、分析、联系、归纳和总结，并据此作出审核结论。

4.4.2 审核组长负责编写《审核报告》（MS审表12），“本次管理体系审核的综合评价”栏目要求对评价栏目内容满足适用要求和实现预期结果的能力相关证据的进行总结，并对管理体系符合性与有效性进行评价。审核组长必须在审核报告上签字，并在受审核方代表签字确认后，将原件复印一份留给受审核方。不能只将一份电子版的审核报告留给受审核方。

4.4.3 审核报告中的体系覆盖范围，填写方法为：

QMS、EMS和OHSMS均按照企业的实际过程进行描述。如生产型企业管理体系描述为“XX产品的设计、制造”，如客户需在认证证书上增加“服务”活动的描述，须在申请阶段就说明“服务”过程的具体覆盖范围，如服务活动的内容、可能的分布场所、服务时限等。公司将按“多场所审核”的要求，对“服务”活动的实施现场安排抽样审核。

销售公司可以描述为：“XX产品的销售”，工程类公司可以描述为：“XX工程承包”“XX建筑物的新建与扩建”，石油天然气生产企业描述为：“石油、天然气的开采、集输”等

4.4.4 关于地址的说明：可分为通信地址、注册地址和生产活动地址。审核报告地址栏应标注清楚。在MS审表18中应填写两个地址：生产场所地址、工商注册地址。提醒受审核方填写时注意。以上地址有相同时填写一个即可。当生产地址较多时，如某工程机械公司在全国各地有多个生产基地，应将所有审核过的地址均注明在MS审表18的多场所栏目内，此信息将通过证书附件的形式予以明确。如颁发子证书需填写（MS审表18-1）子证

书覆盖范围确认清单。

4.4.5 对于审核组汇总整理出的持续改进的建议或本次审核没有完全落实，需下次审核重点关注的内容，填写在MS审表12《审核报告》的“本次审核已识别的任何未解决的问题（或需关注内容）”栏目中。

4.4.6 审核组意见及结论填写要求：

4.4.6.1 当初次认证审核、再认证审核或监督审核覆盖范围发生变化须填写“MS审表18《证书覆盖范围确认清单》”时，选择“体系覆盖范围”第一栏。

4.4.6.2 当现场涉及颁发子证书或其他需要详细说明的问题审核时，应该在审核结论的“其他（详细说明）”栏目中对有关情况清楚描述。

。

## 4.5 多场所审核

4.5.1 多场所组织可以包含一个以上的法律实体，但组织的所有场所应与该组织的中心职能具有法律或合同联系，并服从于由中心职能制定建立的单一管理体系，及接受中心职能的持续监督、内部审核和必要时采取的纠正措施，适用时，中心职能与各场所的正式协议应对此作出规定。

注：“单一管理体系”并不指组织建立或运行的管理体系仅针对某一个管理体系标准，如GB/T19001/ISO9001，可能同时满足多个管理体系标准的要求，如，同时满足GB/T19001/ISO9001、GB/T24001/ISO14001等；“单一”是指组织的运行服从于统一的一个管理体系。

4.5.1.1 可能的多场所组织举例如下：

- a) 从事特许经营的组织；
- b) 有销售网络的制造企业（本文适用于销售网络）；
- c) 有多个提供类似服务的场所的服务公司；
- d) 有多个分支机构的公司。

4.5.1.2 临时场所：指客户组织为在有限期限内开展特定工作或服务而设立的场所且准备作为常设场所，如建筑工地。

4.5.1.3 组织的管理体系所覆盖的临时场所可进行抽样审核，以提供管理体系运行及其有效性的证据。但是，根据华信公司和客户组织的协议，它们可以包括在多场所认证范围内。如果包括在认证范围内时，这些场所应被识别为临时场所，如工程项目。

4.5.2 不符合项的处理

4.5.2.1 审核时在任一个场所发现不符合项(包括组织内部审核)，要求受审核方审查不符合以确定它们是否表明是适用于其它场所的整个体系的

缺陷。如果是系统上的不足，应在总部和每个受影响场所采取纠正措施并验证；要求受审核方提供这些措施的证据并验证，并且提高其抽样频次和/或样本量，直至确认恢复控制。如果不是，受审核方应能向华信公司提供证明采取后续纠正措施的正当理由。

4.5.2.2 不容许受审核方为了克服由单一场所存在的不符合项造成的认证障碍，在认证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。

4.5.2.3 任何场所存在的不符合项，在采取了满意的纠正措施前，整个组织不应被认证。

#### 4.5.3 抽样准则

a) 至少25%样本应随机抽样。

b) 其余样本的选择应使场所之间的差异尽可能大。

c) 场所的选择应考虑，但不限于此：

— 场所内部审核和管理评审或以前认证审核的结果；

— 投诉及其相关的纠正措施和预防措施记录；

— 场所规模的显著差异；

— 倒班模式和工作程序的差异；

— 管理体系和场所的过程的复杂性；

— 自上次认证审核后的变动；

— 组织的管理体系和知识的成熟度；

— 环境问题和环境因素及其相关环境影响的程度（适用于 EMS）；

— 职业健康安全管理体系考虑活动和过程的性质职业健康安全风险的  
程度（适用于 OHSMS）；

— 文化、语言和法规要求的不同；

— 地域上的分布。

— 场所是常设的、临时的或虚拟的。

#### 4.5.4 样本量

4.5.4.1 初次审核：样本量为分场所数量的平方根 ( $y=\sqrt{x}$ )，上入成整数。

4.5.4.2 监督审核：每年的样本量为分场所数量的平方根与系数0.6的乘积 ( $y=0.6\sqrt{x}$ )，上入成整数。

4.5.4.3 再认证审核：样本量与初次审核相同，然而当其管理体系在三年中被证明有效时，样本量可乘以系数0.8，即 ( $y=0.8\sqrt{x}$ )，上入成整数。

4.5.4.4 以上为每次审核最少访问场所的抽样数量且低、中风险/环境影响的分场所。

4.5.4.5 华信公司对组织的总部，不论在初次认证审核、再认证审核

还是监督审核中都要予以审核。

4.5.4.6 在新的一批场所申请纳入已获证的多场所网络时，每批新的场所宜被视为独立的一组以确定抽样量。在这批新的场所增加到证书后，宜将新的场所合计在以前的场所内，以确定在以后的监督审核或再认证时的样本量。

4.5.4.7 当对拟认证或获证的管理体系覆盖的活动的风险分析显示出与下列因素有关的特别情况时，宜增加样本量或抽样频次：

- 场所规模大与雇员数量多（例如，某场所雇员超过50人）；
- 过程、活动和管理体系的复杂和风险水平高；
- 作业方法有差异（例如倒班工作）；
- 所从事过程、活动的差异大；
- 环境因素及其相关环境影响的重要性和程度高（适用于 EMS）；
- 投诉多及其纠正措施与预防措施的记录不完整；
- 有跨国情况；
- 内部审核和管理评审结果可信度差。

#### 4.5.5 审核时间

通常情况下对分场所审核的人日数也应满足认可机构对审核人日数的要求，因部分条款与分多场所无关，只在总部审查，可减少审核时间。

4.5.6 申请方应在申请表上认真填写分场所情况，在第一阶段审核时审核组长要与受审核方确认，并确认审核的多场所。若申请方不如实说明，由此造成的后果由申请方承担。

4.5.7 审核时，审核组长应在主审核报告的审核结论和附加信息栏目中对多场所审核情况进行描述。多场所审核需要编制审核报告时，应参照4.4.6要求描述审核结论，主要是对本场所体系运行情况及是否符合标准进行描述，是否颁发证书的结论应在主审核报告中体现。

## 4.6 检查表的要求：

4.6.1 为了保证审核记录的完整、真实，以及出于有关信息保密的考虑，审核员应使用公司的现行的审核提问（检查）表（MS审表14）做审核记录，原则上不允许使用个人的审核记录工具，审核结束时，所有审核提问（检查）表及相关记录应交审核组长并归档至华信公司。审核员应确保审核记录的真实性、可追溯性，能够支持审核发现和审核结论。在可操作时，方可使用电子版的审核提问（检查）表做记录。到车间等现场审核的审核提问（检查）表应为手写。

审核过程中，审核员应对接触到的受审核方任何信息，如产品、生产

设备、技术/工艺文件、工作记录、未公开的经营信息等用审核提问（检查）表予以记录，原则上不允许采用复制、拍照、录像等方式获取证据，必要时，须取得受审核方授权人员的同意。

通常，审核记录宜包括以下管理体系运行中的有关重要方面（不限于）：

- a) 根据关键绩效目标和指标对绩效进行监视、测量、报告和评价的证据；
- b) 受审核组织管理体系和绩效中与遵守法律法规有关方面的证据；
- c. 受审核组织过程的运作和控制方面的证据；
- d. 人员能力和设施资源提供方面的证据；
- e. 内部审核和管理评审有效策划和实施的经验证的证据；
- f. 对于方针的管理职责的情况；
- g. 重要的顾客反馈信息，包括顾客投诉及采取纠正措施的有关证据；
- h. 受审核方在产品、过程、体系改进方面的主要证据；
- i. 事故的处理及采取纠正措施的相关信息；
- j. 有关重大的风险信息及风险管理的信息等。

4.6.2 审核提问（检查）表中应记录审核计划中所列出所有条款，如未检查，应说明原因；应在检查表上记录受审核部门的人员、机构、职能及涉及的产品、活动；应对与各部门都相关的、但在审核计划中未列出的条款，如培训、文件管理、记录、持续改进等，在检查表上要安排抽查；要把审核的重点放在现场，重视与不同人员的面谈、现场/实地观察并做好记录（而非在组织的办公室大量抄录组织的相关文件、资料和以往形成的检验、试验等记录）。

4.6.3 审核记录的详略程度应满足审核组编制审核报告的需要和公司作出有依据的认证决定。MS审表14中“过程/活动”栏应填写准备提问/检查的提示性问题/关键词等；“涉及标准条款”栏填写的条款内容至少应覆盖审核计划表（MS审核表9）所列出的条款，且条款不宜用“7.1-7.6”等过于笼统的方式填写；“审核提问（检查）表”栏填写的内容应覆盖标准条款的要求。记录人对记录的完整性、正确性负责（实习审核员除外）。

4.6.4 一般而言，审核记录应适度强化对以下方面的记录：

- a) 法律法规符合性信息的记录这宜包括那些用于证实组织管理体系在持续满足法律法规方面有效运行的客观证据，如：
  - b) 组织对适用的法律法规要求的识别，以及把相关要求转化或整合到组织的资源管理、产品实现等业务活动中的情况；
  - c) 组织自我评估与所识别要求的符合程度，包括发生偏离时采取纠正措施的情况；

- d) 证实与法律法规符合性的相关信息，如：
  - 组织从事相关活动的法律许可或准入要求；
  - 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规有要求的验收、评价和监测结果；
  - 对排放的要求；
  - 行业要求等。
- e) 组织关键场所或重点区域的现场调查记录，如：设计、生产现场、储存现场、污水、废气排放现场、重点噪声源现场、废弃物的收集、处置场所、危险化学品仓库等；
- f) 组织现场运行控制的记录，如：
  - 质量管理体系：宜突出对产品/服务实现过程如：产品设计、关键的生产/服务、检验等活动的审核信息的记录；
  - 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；

#### 4.7 第一阶段审核内容及指南

4.7.1 在第一阶段审核中，应通过审核以下内容，以获取与受审核方管理体系有关的关键绩效和重要运行要素的适当信息：

##### 4.7.1 审核受审核方的管理体系成文信息

4.7.1.1 管理体系成文信息提供了管理体系策划和实施的证据。系统地管理体系成文信息进行审查，是审核受审核方理解和实施标准要求的重要环节，也是了解受审核方管理体系基本情况的重要手段。

4.7.1.2 在第一阶段现场审核时，应评审受审核方的管理体系成文信息，必要时，包括其它与管理体系运行有关的重要文件或需提前获取的任何信息（如工艺流程图、污染源调查报告等），以确定文件所描述的管理体系与审核准则的符合性，并获取受审核方在下列各方面进行有效策划的信息：

- a) 建立了所需的文件化体系；
- b) 阐明了管理体系的实施范围，包括任何的不适用及其合理性；
- c) 建立了适当的质量、环境、职业健康安全方针；
- d) 制定了相应的质量目标、环境、职业健康安全目标、指标和管理方案；
- e) 识别和确定了应控制的过程、重要环境因素、危险源及相关风险，

并制定了相应的控制措施；

f) 识别了应遵守的法律法规和其它要求；

g) 对管理体系的运行绩效建立了必要的监控机制；

h) 规定了管理体系各个职能与层次的相应职责、有关的责任机制和信息交流机制，并确定了必要的资源、能力；

i) 规定了对管理体系进行内审和管理评审并持续改进的要求。

4.7.2 评价受审核方的运作场所和现场的具体情况，并与受审核方的人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况。

4.7.2.1 在文件审查的基础上，通过对受审核方运作场所和现场的勘察，并与主要管理者和相关人员讨论交流，了解受审核方组织机构、职能、产品/服务、活动和过程等方面的特点，特别是管理体系过程的总体策划和实施情况，以确定受审核方第二阶段审核的准备情况。

4.7.3 审查受审核方理解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况。

4.7.3.1 通过对以下方面的了解，评价受审核方实施标准要求的情况：

a) 了解受审核方对质量管理过程、环境因素、危险源等的识别、评价和管理情况，并与受审核方共同确认对关键过程、需确认的过程、重要环境影响、危险源的关键控制点、关键限值识别的充分性、适宜性和控制方法的合理性；

b) 了解受审核方的方针、目标、指标与法律法规相关要求的一致性，目标、指标的可测量性。

4.7.4 收集关于受审核方的管理体系范围、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（如受审核方运作中的质量、环境、法律因素，相关的风险等）。对于多场所组织、具有分支机构组织应根据相关原则确定第一阶段审核的范围。收集的信息可包括（但不限于）：

a) 受审核方文件描述的管理体系范围与现场运行情况的一致性；

b) 产品、服务和活动范围；

c) 生产/服务状况、流程、班次安排及每个班次的控制水平；

d) 运作场所及现场的分布、距离及所处区域；

e) 动力及上下水管网分布等；

f) 管理体系运行中对有关法律法规要求的遵守或执行情况，包括：相关的法律许可类文件及其有效性。如：营业执照、生产许可证、3C 证书、QS证书、卫生许可证、安全生产许可证、其他资质证书等；

— 其它与质量、环境、职业健康安全和食品安全等任何法定的评价、验收和抽查报告，如：环评报告、职业健康安全评价报告、环保验收报告、

排污申报和排污许可证、协议等证明文件；

一 所提供的产品是否属于国家明令淘汰的产品，如高能耗、高污染、结构落后、安全性差的产品。

g) 环境、职业健康安全的主动和被动监测情况；

h) 受审核方对适用法律法规的识别及在管理体系中的运用情况，以及合规性评价的实施情况；

i) 有关违法和投诉记录。

#### 4.7.5 审查第二阶段审核所需资源的配置情况

a) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，包括充分考虑拟派人员的资格、能力和经验与其职能的适宜性，以确保审核组的审核能力及审核人日配置的充分性，并与受审核方商定第二阶段审核的时间、路线安排等细节。

b) 当受审核方的产品或服务的实现过程分班次运行时，应详细记录每个班次完成的过程及客户所证实的对每个班次的控制水平。并根据了解到的信息确定第二阶段审核需要安排对哪个班次进行审核，如不需要安排对不同班次进行审核，需说明理由。相关信息填写在MS审表6《第一阶段审核报告》中。

4.7.6 结合可能的重要因素充分了解受审核方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。

4.7.6.1 对受审核方的管理体系绩效要求有重大影响的过程或场所进行现场勘察，并与有关管理人员和作业人员交谈，以便为策划第二阶段审核提供关注点：

a) 质量管理体系宜重点关注设计、关键生产/服务、检验、采购过程及生产/服务提供场所；

b) 环境管理体系宜重点关注如动力装置场所、危险化学品仓库、污染物治理设施、固废堆放场所及其作业现场；

c) 职业健康安全管理体系宜重点关注如：高处作业、铅冶炼、高粉尘作业、机械加工、压力容器操作、有毒化学品车间、危险化学品仓库和储存罐区等高风险作业场所；

d) 食品生产企业宜重点关注食品生产的基础设施、生产布局，以及环境卫生状况满足相关食品生产的前提要求的程度。

4.7.7 评价受审核方是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及管理体系的实施程度能否证明受审核方已为第二阶段审核做好准备。主要包括：

a) 审查内审和管理评审是否覆盖了管理体系范围内的活动及管理体

系标准的要求，结论是什么？提出了哪些改进要求；

b) 评价内审和管理评审的策划及实施情况。

4.7.8 当审核工程类公司（含工程总包公司、建筑公司）时，还应请受审核方填写MS审表8，提供在建工程项目清单及进度状态，为确保第二阶段对其审核抽样的合理性做好准备，并由组长在MS审表8中填写选中工程项目的理由。

4.7.8.1 抽样原则：在审核周期内选取的抽样项目应尽可能覆盖工程项目的所有过程阶段，以证实此类公司具有工程全过程的管理能力。

4.8 对外部提供的职能或过程的控制（外包）

4.8.1 外包职能或过程是指受审核方外包了部分职能或过程，审核员有责任获取证据，证明受审核方已有效地确定了其采用的控制类型和程度，以确保外部提供的职能或过程不会对EMS/OHSMS的有效性产生不利影响，包括受审核方控制其EMS/OHSMS风险的能力以及遵守法律法规要求的承诺。

4.8.2 对于审核和评价受审核方的EMS/OHSMS对外包活动管理的有效性，以及外包活动对其自身活动和过程的EMS/OHSMS绩效和符合性要求所带来的风险，应从以下方面（不限于此）收集来自外包方有关有效程度的反馈：

- 受审核方对这些外部供方的评价、选择、绩效监视和再评价的应用准则，这些准则是以他们按照特定要求提供职能或过程的能力为基础，并与法律要求一致，和
- 外部供方可能对受审核方控制其自身EMS/OHSMS风险的能力产生不利影响的风险。

4.8.3 即使不需要审核外包方完整的管理体系，也应考虑受审核方EMS/OHSMS范围内的外包给外部供方的过程或职能，以确保完成一个有效的审核。

4.8.4 在初审期间及每次监督和再认证审核前都应进一步核实。

## 5 异常 / 突发事件的处理

5.1 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：

a) 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；

b) 最高管理者或主要领导是否能按照计划要求接受审核；

c) 审核期间是否存在生产、施工和服务现场，多现场情况及体系覆盖人数变化等；

d) 是否对审核做出安排并配合。

5.2 如达不到现场审核的条件, 审核组长及时与体系认证部沟通, 可采取推迟、缩小审核范围、改变审核目的等方式解决。

5.3 进入现场审核后, 所有事项均由审核组长与受审核方管理者代表或授权人员正式沟通; 审核组内部事务应以审核组长意见为准。

5.4 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其他异常/突发事件, 审核组长应立即上报公司体系认证部或公司总经理处理。

5.5 若审核组发现受审核方职员拒绝回答审核员所提问题或不提供所需证据、故意答非所问或以其他方式不予合作而影响审核时, 审核组长如判定确为受审核方原因的, 应立即请受审核方管理者代表解决, 并讲明得不到妥善解决的后果及因受审核方原因可能导致的审核结论无效。

5.6 若以上情况判定为审核员所为, 如: 某些审核员抱着非要找出不合格的不正确的审核目的, 或以居高临下、盛气凌人的姿态实施审核, 或以自己观点强加于人、固执己见不听对方解释等而引起受审核方的反感不予配合时, 审核组长应坚决对相关审核员提出批评并责其改正或直接通报体系认证部请求调整并及时与受审核方沟通。

#### 5.7 终止审核和审核计划的变更

5.7.1 当审核中发现显然已经无法达到审核目的时应及时向受审核方提出, 以决定采取适当的行动, 审核组长应报公司批准后方可实施, 行动可能包括:

- a) 重新确认或修订审核计划 (延长审核时间、修改审核日程、增加审核组成员);
- b) 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);
- c) 改变审核范围 (增加/减小场所、过程、活动);
- d) 终止审核 (应及早做出判断)。

5.7.2 审核计划一般不允许调整, 保持审核计划的严肃性。当审核组长认为如不变更审核计划则无法完成审核任务时或受审核方提出变更审核计划时, 审核组长与受审核方双方应通过协商取得一致意见, 但此时必须保证审核任务的完成, 审核组长须与体系认证部沟通。一般允许审核组长在审核计划的框架下的局部修改 (修改应在原计划中说明原因), 但必须得到受审核方的确认。

#### 5.8 出现以下情况会涉及采取措施:

5.8.1 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) 等特殊情况下应书面请示体系认证

部处理。

5.8.2 当受审核方提出需对审核范围覆盖的产品或场所予以变更时，审核组长应在授权范围内行事。

5.8.2.1 如仅是对产品或场所的缩小或是细化则由审核组长确定，并在审核报告中描述清楚；

5.8.2.2 如涉及到产品或场所等范围的扩大、变更或是涉及到企业名称、证书数量等变更时，审核组长无权现场接受申请，应要求受审核方书面向华信公司体系认证部申请，得到批准后，方可实施。

发生上述变更时，审核组长应关注受审核方法律法规合规性的检查，如生产许可证证书、强制性产品认证证书等的相关变化，并将了解到的信息在审核报告中如实描述。当以上证书处于失效模式时，不能颁发（换发）认证证书。

5.8.3 如果审核中发现受审核方没能遵守和执行有关法律、法规、强制性标准或所申请的产品不具备相应的资质证书或未能保持相应资质等级以及出现重大质量、安全、环境事故，原则上不应推荐注册或保持注册资格，特殊情况应报体系认证部处理。

5.8.4 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，以书面告知体系认证部，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。

5.8.5 审核期间若发现受审核方弄虚作假时，审核组长应提请受审核方注意，并应视情节严重程度处理，必要时可作出不予推荐注册或不予保持注册资格的审核结论。

5.8.6 如果审核组在企业现场发现企业实际人数及场所与《认证企业基本信息表》中人数不符（相差较多可能导致审核无效时，具体可参考人/日表）或提供的场所不一致，应及时向体系认证部反馈，提出书面意见，采取增加审核人日或增加审核员等方法进行补救。

5.9 如果审核组与受审核方之间有关不符合项和审核结论存在不同意见（产生争议），所有的意见应记录在审核报告中，并通知体系认证部。

## 6 审核注意事项

6.1 审核人员用表除审核记录表外均应使用带“MS审表”头的用表，并且为“审核员工作手册”中所附的有效版本。

6.2 审核组全体成员（包括技术专家）应参加现场审核的全部活动，不得迟到、早退，若有特殊情况，须向华信公司报告。

6.3 不可将华信公司的认证审核文件交给公司未聘任的人员阅，特别不可将“审核检查表”交给受审核方阅。

6.4 实习审核员、技术专家应在参与的各项活动有关的检查表、记录上签字。

6.5 审核组长应向受审核方讲明，外部的咨询人员不可参与审核活动及审核组内部会议，除非双方有特别约定。

6.6 审核组长应注意审核形成文件的一致性，如对标准的删减、覆盖产品、专业分类等，如不一致，应记录原因，必要时向华信公司报告。

6.7 关于审核的时间段：初审的审核时间段以体系文件实施的时间至现场审核时为主；监督审核、再认证及认证证书有效期过期后的初审的审核时间段以上次现场审核至此次现场审核时为主。

6.8 审核组长接到再认证审核任务时，要明确告知受审核方应在证书到期前提交纠正和纠正措施的有关材料。

6.9 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。

6.10 受审核方管理者代表换人时，审核组长应要求受审核方提供正式任命文件。

6.11 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。

6.12 获证企业要求更名，组长要注意手续的齐全、完整，企业应提供：

a) 向华信技术检验有限公司提出变更注册名称申请；

b) 政府有关部门（包括工商行政管理部门）同意获证方更名的批文，变为股份制的获证方应将公司的章程复印件提供给华信技术检验有限公司，以证明公司改制后，仍然是原来的获证方控股，即原获证方仍占主要股份，且经营、管理活动具有继承性；

c) 获证方名称变更后的营业执照复印件；

d) 名称变更后的管理手册。

审核组审核时还应确认获证方的管理体系有无大的变化。

6.13 审核组收集的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经复印件提供者签章（签字）认可其与原件一致。

## 7 附件

7.1 初次认证审核首次会议发言模版

7.2 监督审核首次会议发言模版

7.3 再认证审核首次会议发言模版

7.4 末次会议发言提示



## 初次认证审核首次会议发言（第二阶段）

各位领导、女士们、先生们：**上午好！**

首先感谢贵公司对华信公司的信任和支持，我们将坚持“质量第一、用户第一、信誉第一”，以“独立、科学、公正”工作方法，为贵公司做好认证服务工作。

根据贵公司的申请和我公司的安排，对贵公司的质量（环境、职业健康安全）管理体系第一阶段审核已经于 年 月 日进行。第一阶段审核提出的问题已经完成纠正并提供了证据。现在开始进行第二阶段的现场审核，审核的主要内容包括：

- a) 与适用的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；
- b) 依据关键绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- c) 客户的管理体系和绩效中与遵守法律有关的方面；
- d) 客户过程的运作控制；
- e) 内部审核和管理评审；
- f) 针对客户方针的管理职责；
- g) 规范性要求、方针、绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致）、适用的法律要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系；

本次审核的方法按我公司规定的管理体系审核程序进行。现将有关审核过程的安排和事项说明如下：

### 1. 介绍审核组成员：

华信公司派遣国家注册高级审核员\_\_\_担任审核组长，审核员\_\_\_，实习审核员\_\_\_组成审核组，（如有审核组同行人员，应介绍其角色和职责）进行本次审核。

### 2. 确认审核计划

审核计划已经事先发给贵公司，并已确认，现再次确认有关内容。（至少包括审核的类型、范围、目的和准则及其任何变化，以及与客户的其他相关安排，例如末次会议的日期和时间，审核组与管理层的会议的日期和时间。）（**确认**）

### 3. 审核工作的配合：

1) 审核过程沟通：在审核中，管理者代表代表贵公司、审核组长代表审核组保持联络。审核组长将及时向管理者代表通报情况，告知审核进程和任何关注点，特别是发现重大问题或审核遇到较大阻力时。

2) 向导及其职责：请贵公司为审核组安排名向导陪同工作，其职责包括：

- a) 为审核双方面谈建立联系或安排时间；
- b) 安排对现场或组织的特定部分的访问；
- c) 确保审核组成员了解并遵守关于现场安全和安保程序的规则；
- d) 代表贵公司观察审核
- e) 应审核员请求提供澄清或信息

注：适宜时，受审核方也可以担任向导。

向导不应影响或干预审核过程或审核结果

3) 请“审核计划表”中列出的受审核部门指定一位负责人作为部门代表发言人，可配备助手，可派人跟随检查，作联系工作。（**确认**）

4) 请各部门配合准备好提供证实的成文信息。

5) 贵公司的覆盖范围内，与审核员有关的工作安全、应急和安保程序，请向审核组讲明，我们会严格遵守贵公司的有关规定。（**确认，并在会议记录表中做好记录**）

6) 请贵公司在办公室、复印、通讯等方面提供方便。（**确认**）

### 4. 需说明的问题：

- 1) **报告的方法、不符合项分级及验证要求**



在末次会议上, 审核组将宣读审核报告, 主要内容是“不符合报告单”及由此做出的审核结论。不符合项按重要性分类为两类:

a) 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。

— 管理体系缺失或完全无法运行从而不能满足使用准则的某项要求或对于某项要求出现多个一般不符合项, 意味着管理体系的某项要求无法正常运行的不符合:

— 任何可能导致不合格产品交付, 可能导致产品或服务失效或预期的使用性能降低/导致环境危害或职业健康安全危害后果的不符合。

— 制定的质量目标不可测量、或测量方法不明确。

— 对实现质量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。

— 在持续改进质量管理体系的有效性方面存在缺陷, 实现质量目标有重大疑问。

— 根据判断和经验, 很可能导致管理体系失效或严重降低过程控制能力的不符合。

b) 轻微(一般)不符合: 不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

是指不符合选用准则的要求, 但根据判断和经验不太可能导致管理体系失效或过程控制能力降低的不符合。

— 个别或孤立的缺少或偏离管理体系标准的要求, 但其后果对组织的产品质量/环境/职业健康体系尚未构成严重影响。

— 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。

## 2) 关于审核的不确定性

审核是一个抽样的过程, 审核组所收集的证据及发现的不符合项是以样本为基础的, 因而会有一定的不确定性。审核组不能说一个组织没有不符合项的存在, 或者审核发现的不符合项就代表了组织管理体系的全部状态。

3) 本次审核将使用中文普通话作为双方沟通的语言

4) 提前终止审核的条件: 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(如安全风险)时, 审核组长将及时向贵公司及华信公司报告, 以确定适当的行动, 该行动可能包括重新确认或修改审核计划, 改变审核目的或审核范围, 或者终止审核。

## 5) 保密承诺:

审核组所有成员已在华信公司做了书面的保密承诺, 我们会严格遵守我们的承诺, 对贵公司的技术资料、专有信息等严格执行保密规定, 不对第三方谈论审核中的任何问题。有关审核资料未经贵公司书面同意, 不会转借本公司以外人员查阅、摘抄、复印(国家法律法规有要求时除外)。

6) 请客户提问, 并对相关问题予以解答。

最后预祝在我们双方配合下, 圆满完成此次审核工作。

审核组长: \_\_\_\_\_ 年 月 日  
工作号: \_\_\_\_\_

注: 本发言模版供审核组长参考使用。在不缺项的基础上, 应根据每次审核的具体情况进行调整。

## 监督审核首次会议发言

各位领导、女士们、先生们: 上午好!

首先感谢贵公司对华信公司的信任和支持,我们将坚持“质量第一、用户第一、信誉第一”,以“独立、科学、公正”工作方法,为贵公司做好认证服务工作。

一、贵公司已于     年     月     日获得了华信技术检验有限公司颁发的质量(环境、职业健康安全)管理体系认证证书。根据认可机构和我公司的要求,在认证证书有效期内,要按规定期限对获证企业进行监督审核。监督审核的主要内容包括:

- a) 内部审核和管理评审;
- b) 对上次审核中确定的不符合采取的措施;
- c) 投诉的处理;
- d) 管理体系在实现获证客户目标方面的有效性;
- e) 为持续改进而策划的活动的进展;
- f) 持续的运作控制;
- g) 任何变更;
- h) 标志的使用和(或)任何其他对认证资格的引用。

此次监督审核是例行审核。监督审核的方法按我公司规定的管理体系审核程序进行。现将有关审核过程的安排和事项说明如下:

### 1. 介绍审核组成员:

华信公司派遣国家注册高级审核员     担任审核组长,审核员     , 实习审核员 李老師组成审核组,(如有审核组同行人员,应介绍其角色和职责)进行认证证书有效期内的第 1/2次监督审核。

### 2. 确认审核计划

审核计划已经事先发给贵公司,并已确认,现再次确认有关内容。(至少包括审核的类型、范围、目的和准则及其任何变化,以及与客户的其他相关安排,例如末次会议的日期和时间,审核组与管理层的会议的日期和时间。)(**确认**)

### 3. 审核工作的配合:

1) 审核过程沟通:在审核中,管理者代表代表贵公司、审核组长代表审核组保持联络。审核组长将及时向管理者代表通报情况,告知审核进程和任何关注点,特别是发现重大问题或审核遇到较大阻力时。

2) 向导及其职责:请贵公司安排 名向导 陪同审核组工作,其职责包括:

- a) 为审核双方面谈建立联系或安排时间;
- b) 安排对现场或组织的特定部分的访问;
- c) 确保审核组成员了解并遵守关于现场安全和安保程序的规则;
- d) 代表贵公司观察审核
- e) 应审核员请求提供澄清或信息

注:适宜时,受审核方也可以担任向导

向导不应影响或干预审核过程或审核结果

3) 请“审核计划表”中列出的受审核部门指定一位负责人作为部门代表发言人,可配备助手,可派人跟随检查,作联系工作。(确认)

4) 请各部门配合准备好提供证实成文信息

5) 贵公司的覆盖范围内,与审核员有关的工作安全、应急和安保程序,请向审核组讲明,我们会严格遵守贵公司的有关规定。(确认,并在会议记录表中做好记录)

6) 请贵公司在办公室、复印、通讯等方面提供方便。(确认)

### 4. 需说明的问题:

1) 报告的方法、不符合项分级及验证要求

在末次会议上,审核组将宣读审核报告,主要内容是“不符合报告单”及由此做出的



审核结论。不符合项按重要性分类为两类:

a) 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。

— 管理体系缺失或完全无法运行从而不能满足使用准则的某项要求或对于某项要求出现多个一般不符合项,意味着管理体系的某项要求无法正常运行的不符合:

— 任何可能导致不合格产品交付, 可能导致产品或服务失效或预期的使用性能降低/导致环境危害或职业健康安全危害后果的不符合。

— 制定的质量目标不可测量、或测量方法不明确。

— 对实现质量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。

— 在持续改进质量管理体系的有效性方面存在缺陷, 实现质量目标有重大疑问。

— 根据判断和经验, 很可能导致管理体系失效或严重降低过程控制能力的不符合。

b) 轻微(一般)不符合: 不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。

是指不符合选用准则的要求, 但根据判断和经验不太可能导致管理体系失效或过程控制能力降低的不符合。

— 个别或孤立的缺少或偏离管理体系标准的要求, 但其后果对组织的产品质量/环境/职业健康体系尚未构成严重影响。

— 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。

c) 如果获证方未在给定期限内完成纠正措施, 将导致认证证书的暂停使用。

## 2) 关于审核的不确定性

审核是一个抽样的过程, 审核组所收集的证据及发现的不符合项是以样本为基础的, 因而会有一定的不确定性。审核组不能说一个组织没有不符合项的存在, 或者审核发现的不符合项就代表了组织管理体系的全部状态。

3) 本次审核将使用中文普通话作为双方沟通的语言

4) 提前终止审核的条件: 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(如安全风险)时, 审核组长将及时向贵公司及华信公司报告, 以确定适当的行动, 该行动可能包括重新确认或修改审核计划, 改变审核目的或审核范围, 或者终止审核。

5) 确认以往评审或审核的发现的状态(适用时);

## 6) 保密承诺:

审核组所有成员已在华信公司做了书面的保密承诺, 我们会严格遵守我们的承诺, 对贵公司的技术资料、专有信息等严格执行保密规定, 不对第三方谈论审核中的任何问题。有关审核资料未经贵公司书面同意, 不会转借本公司以外人员查阅、摘抄、复印(国家法律法规有要求时除外)。

7) 请客户提问, 并对相关问题予以解答。

最后预祝在我们双方配合下, 圆满完成此次监督审核工作。

审核组长: \_\_\_\_\_ 年 月 日

工作号:

注: 本发言模版供审核组长参考使用。在不缺项的基础上, 应根据每次审核的具体情况进行调整。



## 再认证审核首次会议发言

各位领导、女士们、先生们: \_\_\_\_\_好!

首先感谢贵公司对华信公司的信任和支持,继续选择华信公司为贵公司提供管理体系认证服务,我们将坚持“质量第一、用户第一、信誉第一”,以“独立、科学、公正”工作方法,为贵公司做好认证服务工作。

贵公司于 年 月 日获得了我公司颁发的质量(环境、职业健康安全)管理体系认证证书。(如已经进行一阶段审核,介绍现场或非现场第一阶段审核的情况)根据贵公司申请和我公司的安排,现在开始进行再认证的现场审核,审核主要内容包括:

- a) 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性,以及认证范围的持续相关性和适宜性;
- b) 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系,以提高整体绩效的承诺;
- c) 获证管理体系的运行是否促进了组织方针和目标的实现。

本次审核的方法按我公司规定的管理体系审核程序进行。现将有关审核过程的安排和事项说明如下:

### 1. 介绍审核组成员:

华信公司派遣国家注册高级审核员\_\_\_\_\_担任审核组长,审核员\_\_\_\_\_,实习审核员\_组成审核组,(如有审核组同行人员,应介绍其角色和职责)进行本次审核。

### 2. 确认审核计划

审核计划已经事先发给贵公司,并已确认,现再次确认有关内容。(至少包括审核的类型、范围、目的和准则及其任何变化,以及与客户的其他相关安排,例如末次会议的日期和时间,审核组与管理层的会议的日期和时间。)(确认)

### 3. 审核工作的配合:

1) 审核过程沟通:在审核中,管理者代表代表贵公司、审核组长代表审核组保持联络。审核组长将及时向管理者代表通报情况,告知审核进程和任何关注点,特别是发现重大问题或审核遇到较大阻力时。

2) 向导及其职责:请贵公司安排\_\_名向导 陪同审核组工作,其职责包括:

- a) 为审核双方面谈建立联系或安排时间;
- b) 安排对现场或组织的特定部分的访问;
- c) 确保审核组成员了解并遵守关于现场安全和安保程序的规则;
- d) 代表贵公司观察审核
- e) 应审核员请求提供澄清或信息

注:适宜时,受审核方也可以担任向导。

向导不应影响或干预审核过程或审核结果

3) 请“审核计划表”中列出的受审核部门指定一位负责人作为部门代表发言人,可配备助手,可派人跟随检查,作联系工作。(确认)

4) 请各部门配合准备好提供证实的成文信息。

5) 贵公司的覆盖范围内,与审核员有关的工作安全、应急和安保程序,请向审核组讲明,我们会严格遵守贵公司的有关规定。(确认,并在会议记录表中做好记录)

6) 请贵公司在办公室、复印、通讯等方面提供方便。(确认)

### 4. 需说明的问题:

#### 1) 报告的方法、不符合项分级及验证要求

在末次会议上,审核组将宣读审核报告,主要内容是“不符合报告单”及由此做出的审核结论。不符合项按重要性分类为两类:

a) 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。

— 管理体系缺失或完全无法运行从而不能满足使用准则的某项要求或对于某项要求出现多个一般不符合项,意味着管理体系的某项要求无法正常运行的不符合:



- 任何可能导致不合格产品交付, 可能导致产品或服务失效或预期的使用性能降低/导致环境危害或职业健康安全危害后果的不符合。
  - 制定的质量目标不可测量、或测量方法不明确。
  - 对实现质量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。
  - 在持续改进质量管理体系的有效性方面存在缺陷, 实现质量目标有重大疑问。
  - 根据判断和经验, 很可能导致管理体系失效或严重降低过程控制能力的不符合。
- b) 轻微(一般)不符合: 不影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。  
是指不符合选用准则的要求, 但根据判断和经验不太可能导致管理体系失效或过程控制能力降低的不符合。
- 个别或孤立的缺少或偏离管理体系标准的要求, 但其后果对组织的产品质量/环境/职业健康体系尚未构成严重影响。
  - 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。
- c) 应在认证证书有效期内提交不符合项验证材料, 以确保认证证书的连续有效。

2) 关于审核的不确定性

审核是一个抽样的过程, 审核组所收集的证据及发现的不符合项是以样本为基础的, 因而会有一些的不确定性。审核组不能说一个组织没有不符合项的存在, 或着说审核发现的不符合项就代表了组织管理体系的全部状态。

3) 本次审核将使用中文普通话作为双方沟通的语言

4) 提前终止审核的条件: 提前终止审核的条件: 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(如安全风险)时, 审核组长将及时向贵公司 & 华信公司报告, 以确定适当的行动, 该行动可能包括重新确认或修改审核计划, 改变审核目的或审核范围, 或者终止审核。

5) 确认以往评审或审核的发现的发现的状态(适用时);

6) 保密承诺:

审核组所有成员已在华信公司做了书面的保密承诺, 我们会严格遵守我们的承诺, 对贵公司的技术资料、专有信息等严格执行保密规定, 不对第三方谈论审核中的任何问题。有关审核资料未经贵公司书面同意, 不会转借本公司以外人员查阅、摘抄、复印(国家法律法规有要求时除外)。

7) 请客户提问, 并对相关问题予以解答。

最后预祝在我们双方配合下, 圆满完成此次审核工作。

审核组长: \_\_\_\_\_ 年 月 日

工作号:

注: 本发言模版供审核组长参考使用。在不缺项的基础上, 应根据每次审核的具体情况进行调整。

## 华信技术检验有限公司

### 末次会议发言提示

1. 表示感谢；

2. 介绍审核情况，主要包括：审核计划执行情况，审核报告、不符合报告（已经完成确认过程）。

其中，关于不符合项及纠正措施的说明：按照审核手册中的要求进行介绍，除此之外，不符合项验证要求及提交时间还要注意：

- a. 严重不符合项：要求受审核方尽快纠正，并分析原因和采取纠正措施，提供相关的书面证据，并通过审核组的验证，总时间不得超过一个月。审核组将在评审、接受并证实了纠正和纠正措施的有效性后，方可建议通过审核（在必要时，将实施现场验证来验证纠正和纠正措施的有效性）。
- b. 轻微（一般）不符合项：要求受审核方提交计划采取的纠正和纠正措施，并通过审核组的验证，总时间不得超过一个月。审核组将在评审并接受了采取的纠正和纠正措施计划及必要的证据后，建议通过审核，并在下一次现场审核时验证纠正和纠正措施的有效性。
- c. 对再认证审核或者认证标准换版审核客户，应依据原认证证书终止日期及华信公司注册审批时限（10 个工作日），提请客户关注纠正措施的提交时间，告知如不能及时提交纠正措施，可能存在的风险，比如，新旧证书出现空档，可能影响其证书的使用；

3. 做保密承诺，例外情况说明：如国家行业主管机构、监管机构、认可机构稽查、评审时；

4. 申投诉渠道说明；

5. 请受审核公司领导讲话。

注意事项：对 OHSMS 体系的末次会议，应要求组织代表邀请负有职业健康安全法律责任的管理者，负责监视员工健康的人员、负责职业健康安全的员工代表参加末次会议。应记录缺席的理由。