

## 认证实施管理程序(服务)

### 1. 目的

为保证欧希蒂认证有限责任公司(简称:OCD)的服务认证实施过程符合认证标准要求特制定本程序。

### 2. 适用范围

本文件规定了OCD服务认证实施的管理要求及流程,包括申请评审、项目管理、复核、认证决定及制作证书等环节。

### 3. 引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。凡是不注明日期的引用文件的最新版本适用于本文件。凡注明日期的引用文件,其随后所有的修改本均不适用于本文件,然而,鼓励研究最新版本的引用文件适用于本文件的可能性,或对本文件做适当调整。

《认证机构管理办法》(国家质量监督检验检疫总局令164号)

《产品、过程和服务认证机构要求》CNAS-CC02

《服务认证机构认可方案》CNAS-SC25-2017

《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》CNAS-GC25:2015

### 4. 职责

4.1 认证部为本程序的归口管理部门。

4.2 项目部负责受理客户的认证申请,确认认证需求,并将申请资料及存在的客户需求一并提交认证部进行申请评审。

4.3 认证部负责对认证申请进行申请评审,并在签订合同后组织实施相关认证评价、复核、认证决定、制作证书、获证信息上报等工作。

4.4 市场部负责合同签订。

4.5 公司总经理或其授权人员负责批准认证决定。

### 5 服务认证工作程序

#### 5.1 申请及受理

5.1.1 客户根据自身需要自愿向OCD提出认证申请,并按要求提供相关资料。

5.1.2 项目部负责按照相关要求受理认证申请,并将受理资料传递给认证部实施评审等工作。

5.1.3 建立《认证受理操作规程》对申请受理工作进行了规定。

#### 5.2 申请评审

5.2.1 认证部负责组织实施申请评审工作,建立并实施《服务认证申请评审规程》。

5.2.2 认证部接收到项目部提交的认证申请材料,签署受理单、进行申请评审,对于可以签

订合同的通知市场部进行合同的签订;对于不具备条件的项目,应向认证部明确说明不受理的原因,由项目部转告客户。申请评审时间不得超过申请之日起 10 日。

### 5.3 确定审查时间

5.3.1 申请评审人员实施申请评审时,应依据《服务认证审查时间操作规程》及相关要求,结合申请信息及其他因素,确定实施认证活动所需的审查时间。

5.3.2 在确定审查时间时,OCD 应考虑(但不限于)以下方面:

- a) 相关服务认证标准的要求;
- b) 客户及其服务过程、服务特性的复杂程度;
- c) 技术和法规环境;
- d) 服务范围内活动的分包情况;
- e) 以前审查的结果;
- f) 场所的数量和规模、地理位置以及对多场所的考虑;
- g) 与组织的产品、过程或活动相关联的风险;
- h) 服务体验活动及服务特性评价的需求

5.3.3 应保留确定服务认证审查的时间及其合理性的记录。

5.3.4 未被指派为审查员的审查组成员(即技术专家、翻译人员、观察员和实习审查员)所花费的时间不应计入上面所确定的审查时间。

### 5.4 建立、实施和管理审查方案

5.4.1 申请评审通过后,认证部的方案管理人员为该项目建立审查方案,对整个认证周期的审查进行前期策划。

5.4.2 建立审查方案后,针对每次审查活动进行具体的审查策划,并确保有效实施。

5.4.3 具体实施过程应按照《审查方案管理规程》实施。

5.4.4 方案管理人员应对审查方案保持动态管理。

5.4.5 方案管理人员负责相关记录的保持和保存。

### 5.5 实施认证审查

5.5.1 审查组应按照《审查实施管理规程》实施现场审查活动。

5.5.2 审查组长带领审查组按照审查计划确认的时间实施现场审查活动,审查实施后,对不符合项的整改情况进行验证,并向认证部提交认证档案,档案应包括但不限于:审查报告及所有认证实施过程资料及现场审查证据及发现。

5.5.3 审查组应在不符合关闭后 5 日内,提交认证档案。

5.5.4 方案管理人员负责与审查组的沟通联络工作,就审查过程可能遇到的突发问题进行沟

通协调, 收集审查组提交的认证档案, 并进行登记。

## 5.6 复核及认证决定

复核及认证决定人员应《复核、认证决定评审管理规程(服务认证)》实施复核及认证决定评审。

1) 认证部选派至少一名具备相应能力的人员实施复核及认证决定, 复核及认证决定可以为同一人, 也可以由不同的人员完成。

2) 复核及认证决定人员应就发现的问题及时与审查组长进行沟通, 并对整改情况进行验证。

3) 认证部应确保在不符合项关闭后 28 日内做出认证决定。如果不能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施, 则应在推荐认证前再实施一次第二阶段。

初次认证不符合采取纠正和纠正措施的时间不得超过 3 个月, 再认证、监督及复评时, 严重不符合纠正措施应在 1 个月内完成一般不符合纠正措施。

## 5.7 特殊审查

### 5.7.1 扩大认证范围

获证客户申请扩大认证范围时, 认证部应就申请进行评审, 并确定任何必要的审查活动, 以做出是否可予扩大的决定。这类审查活动可以和监督审查同时进行。

对于申请扩大认证范围的, 应实施现场审查, 必要时在审查中验证其服务的星级。

详见《认证的批准保持扩大终止缩小暂停恢复注销和撤销的条件和程序》

### 5.7.2 提前较短时间通知的审查

OCD 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查。此时:

- 1) OCD 应说明并使获证客户提前了解将在何种条件下进行此类审查;
- 2) 由于客户缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会, OCD 应在指派审查组时给予更多的关注。

### 5.7.3 不通知现场的审查

OCD 采用不通知现场的审查、服务活动体验、暗访、调查问卷等方式对获证客户实施跟踪调查。每年不通知现场的审查组织的比例应不少于获证组织总数的 5%。获证组织数不足 100 的, 审查数量应不少于 5 个。

不通知现场审查, 即可以在审查前 48 小时向获证客户提供审查计划, 且获证客户无正当理由不得拒绝审查。第一次不接受审查的将收到 OCD 的书面告诫, 第二次不接受审查的将导致其服务认证证书的暂停。

对于此类特殊审查的安排和调查结果处置，由认证部联合市场部/项目部实施，办公室部负责过程监督，由认证部根据跟踪调查的结果做出处置建议，由办公室上报总经理批准后实施。。

#### 5.7.4 暂停、撤销或缩小认证范围

5.7.4.1 OCD 建立并实施《认证的批准保持扩大终止缩小暂停恢复注销和撤销的条件和程序》对暂停、撤销或缩小认证范围的政策及后续措施进行了规定。

5.7.4.2 发生以下情况（但不限于）时，OCD 应暂停获证客户的认证资格：

——客户的获证的服务不能持续地或严重地不满足认证要求，或服务不能维持相应星级，包括对管理体系有效性的要求；

——获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审查；

——获证客户主动请求暂停。

5.7.4.3 在暂停期间，客户的服务认证暂时无效。

5.7.4.4 如果造成暂停的问题已解决，OCD 应恢复被暂停的认证。如果客户未能在 OCD 规定的时限内解决造成暂停的问题，OCD 应撤销或缩小其认证范围、或降低星级。

注：多数情况下，暂停将不超过 6 个月。

5.7.4.5 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，OCD 应缩小其认证范围，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。

#### 5.8 认证证书制作

经认证决定或认证决定批准通过认证的项目，认证部负责登录国家认监委网站的认证信息系统、认证认可业务信息统一上报平台完成获证信息上报工作，并经签批，获得证书号。

认证部按要求制作出认证证书（不含公司签章），通知项目部进行一次确认，再与财务人员进行二次确认，确认无问题后证书盖章，然后向项目部交付认证证书，进行后续处理。

5.8.1 认证证书应至少包含以下信息，详见《OCD 徽标、认证证书、认证标志和认可标识管理程序》