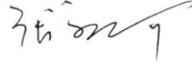


企业诚信管理体系认证规则

文件编号：CTC-GZ-24-2021

修订状态：A/1

编 制：技术部

批 准：

实施日期：2021.02.01

北京首认检测认证服务集团有限公司

Beijing Capital Testing Certification Group Co., Ltd.

目录

引言	2
01 认证规则发布令	3
02 规则目的	4
03 诚信方针	5
04 诚信目标	7
1 适用范围	8
2 认证依据	8
3 术语和定义	7
4 职责	8
5 认证程序	8
5.1 认证申请	8
5.2 认证受理及评审	错误！未定义书签。
5.3 认证审核活动启动	9
5.4 审核组的委派	9
5.5 审核组任务的沟通	11
5.6 认证实施	13
5.7 审核报告	18
5.8 不符合验证的有效性	19
5.9 认证决定	19
5.10 获证后监督	20
5.11 再认证	21
5.12 特殊审核	21

5.13 认证证书	22
6 保密	24
7 申诉/投诉、争议及处理	20
8 认证责任	20
9 公告	20

引言

诚信是组织可持续发展的基石。近年来，国际社会和各国政府都致力于建立和维护开放、透明、公平的社会秩序，与此同时我国全面推进依法治国，在这样的背景下，组织越来越多地关注其面临的诚信风险以及如何实现诚信。诚信意味着组织遵守了适用的法律法规及监管规定，也遵守了相关标准、合同、有效治理原则或道德准则。若不诚信，组织可能遭受法律制裁、监管处罚、重大财产损失和声誉损失，由此造成的风险，即为诚信风险。

组织通过建立有效的企业诚信管理体系，来防范诚信风险。组织在对其所面临的诚信风险进行识别、分析和评价的基础之上建立并改进诚信管理流程，从而达到对风险进行有效的应对和管控。

建立有效的企业诚信管理体系并不能杜绝不诚信的发生，但是能够降低不诚信发生的风险。企业诚信管理体系认证结果可在政府采购、招标投标、招商引资、商务合作等活动中，作为企业信誉的有力证明。企业诚信管理体系建设是社会诚信体系建设的重要组成部分，更具企业形象和品牌的重要标志，企业实施诚信管理是装备承制单位资格审查工作的具体要求。

01 认证规则发布令

北京首认检测认证服务集团有限公司，英文名称 Beijing Capital Testing Certification Group Co., Ltd.（简称：首认检测认证/CTC）成立于 2015 年，是一个具有独立法律资格的法人实体。

企业诚信管理体系认证规则依据 GB/T 31950-2015《企业诚信管理体系》编制，是首认检测认证/CTC 开展批准/认可范围内的企业诚信管理体系认证各项工作的纲领性文件，本规则自本批准之日起生效，请予遵照执行。

总经理：



02 规则目的

a) 为建立、健全首认检测认证/CTC 企业诚信管理体系，确定诚信方针和诚信目标，描述并控制认证活动过程，并确保被全体员工理解、执行和保持，持续改进企业诚信管理体系的有效性，符合国家认监委等认证主管部门认证管理要求，特组织编制本管理体系规则。

b) 本规则为公司各项认证工作提供了统一的标准和行为准则，以确保首认检测认证/CTC 持续有效地开展上述管理体系的认证活动，并符合首认检测认证/CTC 的通用要求。

c) 本规则是贯彻诚信方针、达成诚信目标的纲领性文件，其宗旨是指导首认检测认证/CTC 企业诚信管理体系的有效运行。

03 诚信方针

专业权威、公正守信、优质高效、客户至上

0.3.1 诚信方针的内涵：

专业权威：专业审核、权威影响。

公正守信：在开展诚信管理认证业务工作过程中，首先要强调的就是保持公正性和客观性，以客观、公正的立场，遵循认证规则，传递信任，创造价值，服务社会。

优质高效：保证工作诚信的同时，优化业务内容，提高工作效率，拓展业务领域，为客户提供高效、优质服务，甚至提供增值服务。

客户至上：始终坚持立足于提升客户价值，满足客户需求，为客户提供高诚信乃至增值服务。

0.3.2 诚信方针的贯彻和保持：

a) 总经理必须确保诚信方针在组织的各层次得到理解、贯彻和保持。

b) 为确保认证过程的有效策划、运行和控制，要求对最终达成方针和目标有影响的环节，均以文件的方式予以确定，并通过培训、会议、信息通报、网络等形式传达给全体员工。

CTC 必须：

- 确保诚信方针与首认检测认证/CTC 总的宗旨相适应；
- 充分、认真理解客户的要求，并致力于满足其要求；
- 培训每一位员工，使其具有良好的个人素质及专业知识和技能，按本规则的要求完

成每一项工作：

- 诚信方针作为制定和评审诚信目标的框架；
- 定期评审诚信方针的适宜性，不断满足公司内外环境及法律法规要求。

04 诚信目标

0.4.1 诚信目标：

(1) 遵纪守法，各项认证活动符合相关法律法规要求，符合国家认监委(CNCA)及各项管理要求，维护首认检测认证/CTC 声誉，不断打造首认检测认证/CTC 认证品牌；

(2) 确保认证的有效性，建立有效的认证风险防控机制，认证关键风险点有效控制率100%，杜绝重大风险事件的发生；

(3) 以顾客为关注焦点，不断提升客户服务能力，努力为顾客提供有价值的服务，顾客满意率 $\geq 98\%$ ，顾客重大投诉为零；

0.4.2 目标的分解和落实：

公司上述目标的分解和落实应在各部门年度工作计划等相关文件中加以体现并予以落实。

1 适用范围

本规则是首认检测认证/CTC 内部所有企业诚信管理体系的纲领性文件，是对所有诚信体系的审核与认证的能力、一致性和公正性的原则和要求，以及首认检测认证/CTC 在提供上述活动所遵循的原则与要求。

2 引用文件

GB/T 31950-2015 《企业诚信管理体系》。

3 术语和定义

3.1 本规则除以下申明外，其他均源自有关法律法规和要求中的定义或解释，以及诚信规范及其引用文件的定义和术语。

3.2 特别定义：

3.2.1 首认检测认证/CTC：北京首认检测认证服务集团有限公司的中英文简称。

3.2.2 认证证书：首认检测认证/CTC 颁发的用以表明申请认证的社会组织(以下称申请组织)符合相关认证要求的文件。

3.2.3 认证标志：首认检测认证/CTC 的图形标志，可供获证申请组织使用的表明其企业诚信管理体系已被证明为可信并符合某一特定标准的要求。

4 职责

4.1 市场部：为认证申请受理的归口部门。

- a) 负责收集认证申请方提交的《管理体系认证申请书》及相关申请信息；
- b) 负责认证项目的申请受理及监督/再认证项目的联络工作；
- c) 负责客户服务工作，并向申请方及相关方发放公司公开文件；
- d) 负责申请组织的信息录入和认证申请受理
- e) 负责申诉、投诉的信息收集与处理等工作。

4.2 审核部：为认证申请评审的归口管理部门，全面负责认证项目评审和审核策划工作。

- a) 负责申请信息的合同评审；
- b) 负责组织审核组长审核方案的策划工作；
- c) 负责审核活动的组织实施、控制与管理。

4.3 技术部：编制本认证规则的归口部门。

- a) 负责做出授予、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证的决定；
- b) 负责编制认证人员能力评定准则。

4.4 综合部：负责按照认证人员能力评定准则，对审核人员资格、专业能力进行评价。

5 认证程序

5.1 认证申请

5.1.1 首认检测认证/CTC 应向申请认证的社会组织(以下称申请组织)至少公开以下信息：

- a) 公司简介；
- b) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- c) 认证证书样式；
- d) 认证工作的申请流程、认证申请书及认证合同文本的下载；
- e) 认证收费标准；
- f) 管理体系认证证书和认证标志的使用规定；
- g) 批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤销认证注册的规定；
- h) 信息通报制度；
- i) 申诉、投诉和争议处理规定；
- j) 申请方和认证机构双方的权利和义务。

5.1.2 首认检测认证/CTC 应要求申请组织的授权代表至少提供以下必要的信息：

- a) 法人资格证明(工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记书)；
- b) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时)；
- c) 从事的业务活动符合中华人民共和国相关法律、法规、诚信管理标准和有关规范的要求；
- d) 已按认证依据和相关要求建立和实施了文件化的企业诚信管理体系；
- e) 体系有效运行 3 个月以上，并且已完成内部审核和管理评审；
- f) 多场所活动及分包情况。

5.2 认证受理及评审

5.2.1 首认检测认证/CTC 自收到认证申请后对申请材料的完整性、有效性、真实性进行评审，确保：

- a) 认证过程所需的客户信息是充分的，足以建立认证审核方案；
- b) 首认检测认证/CTC 和申请组织之间任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- c) 认证范围得到确定；
- d) 首认检测认证/CTC 有能力并能够实施认证活动；
- e) 确定企业诚信管理体系认证所需的人日；
- f) 确定企业诚信管理体系认证所需的代码，详见《CTC 管理体系认证分类代码表》。

5.2.2 评审结论

首认检测认证/CTC-受理认证申请：申请获得受理后，首认检测认证/CTC 将与客户签订具有法律效力的书面认证合同，明确法律责任与义务。

首认检测认证/CTC-不受理认证申请：当首认检测认证/CTC 不具备相应资源和能力时，暂不受理，待条件具备时再评审。应记录拒绝申请的原因并告知申请组织。

5.3 认证审核活动启动

5.3.1 认证审核方案

5.3.1.1 企业诚信管理体系认证的证书有效期为 3 年，认证周期自初始认证或再认证的认证决定日算起。首认检测认证/CTC 针对每个客户策划整个认证周期的认证审核方案，以清晰地识别所需的认证审核活动用以证实客户的诚信管理符合认证依据的要求。认证周期的认证审核方案应覆盖全部认证依据的要求。

5.3.1.2 认证审核方案包括：文件评审、初始审核、每年一次的例行监督审核和证书到期前的再认证审核。认证审核方案的确定和任何后续调整都应考虑客户的规模、服务范围与复杂程度，以及经过证实的诚信管理质量水平和以前审核的结果。

5.3.1.3 监督审核应至少每个日历年进行一次，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。

5.3.1.4 如果客户采用轮班作业，应在建立认证审核方案和编制审核计划时考虑在轮班工作中发生的活动。（审核人日的计算参见附录 A）

5.4 审核组的委派

5.4.1 计划调度人员负责委派审核组，决定审核组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- a) 审核目的、范围、诚信管理项目复杂程度、准则和预计的审核时间；
- b) 实现审核目的所需的审核组的整体能力；
- c) 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- d) 语言和文化；
- e) 审核组成员以前是否审核过该受审核组织；
- f) 合同评审所确定的审核人日数和专业代码；
- g) 计算机辅助审核技术应用的需求。

5.4.2 企业诚信管理体系认证人员，必须是由人员评定岗位人员评价具备相应资格与能力的人员。

5.4.3 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且具备相应认证能力的资格，能够了解该审核使用的其他标准。

注：关于人员能力要求见公司《其他管理体系认证审核人员能力评定准则》

5.4.4 审核组所需的知识和技能可以通过技术专家补充。技术专家应在审核员的指导下工作。技术专家可就客户服务过程中技术充分性事宜为审核员提供建议，但不能作为审核员。

5.4.5 审核委任至少应包括以下内容：

- a) 审核目的：说明审核要完成的任务；
- b) 审核依据：包括诚信管理规范性文件的要求，如认证标准和相关的法律法规，以及由客户制定的企业诚信管理体系标准文件；
- c) 审核范围和边界；
- d) 现场审核活动时间；
- e) 审核组成员信息。

5.4.6 文件审核

5.4.6.1 文件审核一般应由审核组长实施，或由审核组长指定的具备能力的审核员实施。

5.4.6.2 当文件审核人员不具备专业能力时，由具备专业能力的人员（或专家）提供专业支持。应由审核组长做出文件审核的结论意见，并对文件审核负责。

5.4.6.3 文件审核一般审查申请方提供的管理手册和标准规定的程序文件，必要时跟踪其他相关件。

5.4.6.4 当申请方提交的体系文件不符合管理体系标准的要求时，文件审核人员应做好记录，形成文审报告。由审核组长就发现的问题提出纠正的要求，通知申请方。文件审核发现的问题至少应在第二阶段现场审核前验证关闭。应保留验证关闭的证据。

5.4.6.5 特殊情况下，当文件审核工作不能由审核组长或本审核组成员实施时，审核部可安排其他具备能力的审核员实施，最终由审核组长复审确认。审核组长应对文件审核的结果负责。

5.4.7 编制审核计划

审核组长接到审核委任后编制现场审核计划，审核计划应向每个审核组成员分配对特定过程、职能、场所、区域或活动实施审核的职责。所进行的分配应考虑到所需的能力、有效并高效地使用审核组以及审核员和技术专家的不同作用和职责。在审核进程中，为确保实现审核目的，可以改变工作分配。审核计划至少应包含以下内容：

- a) 拟实施现场审核的活动、日期和场所；
- b) 现场审核活动预期的时间和持续时间；
- c) 分配的审核人员及审核内容。

5.5 审核组任务的沟通

审核组应做到下列沟通事项：

- a) 检查和验证客户与管理体系标准相关的结构、方针、过程、程序、记录及相关文件；
- b) 确定上述方面满足与拟认证范围相关的所有要求；
- c) 确定客户组织有效地建立、实施并保持了管理体系过程和程序，以便对建立对客户管理体系的信任提供基础；
- d) 告知客户其方针、目标及指标的任何不一致，以使其采取措施。

5.6 认证实施

5.6.1 第一阶段审核

5.6.1.1 当企业需执行第一阶段审核，且为非现场时，其审核组应在第二阶段审核前与申请组织通过网络、电话等方式进行沟通，审核申请组织的企业诚信管理体系文件等成文信息，以确认企业诚信管理体系服务范围、申请组织地址等，可能影响第二阶段审核的信息。

5.6.1.2 当企业需执行第一阶段审核，且为现场时，其应在申请组织的现场进行，审核内容包括：

- a) 审核申请组织的企业诚信管理体系文件；

- b) 评价申请组织的运作场所和现场的具体情况，并与申请组织的人员进行论述，以确定第二阶段审核的准备情况；
- c) 审核申请组织理解和实施企业诚信管理体系标准要求的情况；
- d) 审核申请组织是否系统而充分地识别与所提供的诚信服务相关的法律法规和其他要求及其遵守情况；
- e) 审核第二阶段审核所需资源的配置情况，并与申请组织商定第二阶段审核的细节；
- f) 结合申请组织企业诚信管理体系方针和目标，了解其审核准备状态，为策划第二阶段的审核提供重点；
- g) 评价申请组织是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及企业诚信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。

5.6.1.3 首认检测认证/CTC 应将第一阶段审核发现形成文件并告知申请组织，包括识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题。

5.6.2 第二阶段审核

第二阶段审核应在具备实施认证审核的条件下在申请组织的场所进行。如果第一阶段审核提出影响实施第二阶段审核的问题，这些问题应在第二阶段审核前得到解决。第二阶段审核的目的是通过在申请组织的现场进行系统、完整地审核，评价申请组织的企业诚信管理体系是否满足所有适用的认证依据的要求，并判断是否推荐认证注册。应重点关注申请组织是否充分识别诚信管理过程的重要性，并证实与申请组织的诚信管理活动是相适应的。

现场审核：现场审核从首次会议开始至末次会议结束，现场审核至少包括以下内容：

- 首次会议

审核组应与客户的管理层（适用时，还包括拟审核职能或过程的负责人员）召开正式的首次会议。并予以记录。首次会议通常应由审核组长主持，会议目的是简要解释将如何进行审核活动。首次会议的详略程度可与客户对审核过程的熟悉程度相一致，并考虑下列方面：

- a) 介绍参会人员，包括简要介绍其角色。
 - b) 确认申请认证范围/要求；
 - 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) 报告的方法，包括审核发现的任何分级；
 - 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首认检测认证/CTC 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。
- 现场审核，收集和验证信息

在审核中应通过适当的抽样来收集与审核目的、范围和准则相关的信息（包括与职能、活动和过程之间的接口有关的信息），并对这些信息进行验证，使之成为审核证据。

审核信息收集方法应包括：

- a) 面谈；
- b) 对过程和活动进行观察；
- c) 审核文件和记录。

● 审核中的沟通

a) 审核组内部沟通：在审核中，审核组应评估审核的进程，并沟通信息，审核组长应在需要在审核组成员之间重新分配工作。

b) 与受审核组织沟通

1) 审核组应在每天审核结束后安排与受审核组织的沟通，将审核进程及任何关注告知受审核组织。

2) 末次会议前审核组应与受审核组织的高层管理人员进行沟通，通报审核发现。

c) 与首认检测认证/CTC 的沟通

1) 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时，审核组长应向受审核组织和首认检测认证/CTC 审核部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。

2) 如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围，审核组长应与受审核组织审核该需要，并报告首认检测认证/CTC 审核部，审核部会同市场部应及时给出是否同意改变审核范围的结论和必要的后续措施。

● 确定和记录审核发现

a) 审核员在记录审核发现时应简述符合性，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。

b) 可以给予申请组织识别和记录的改进机会，但是属于严重不符合情况的，其审核时必须开具不符合，且严格限定期间给予整改。

c) 审核组长应尝试解决审核组与受审核组织之间关于审核证据或审核发现的任何分歧意

见，未解决的分歧点应在审核报告中予以记录。

● 准备审核结论

在末次会议前，由审核组长负责，召集审核组准备审核结论。审核组应：

- a) 对照审核目的审核发现和审核中收集的任何其他适用的信息；
- 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) 确定任何必要的跟踪活动；
- d) 确认审核方案的适宜性，或识别任何所需要的修改（审核时间或日期、监督频次、能力）。

现场评审结论通常有以下两种：

- a) 推荐/保持申请认证注册：审核结果达到相应申请认证要求或发现有不符合，但整改后达到相应申请认证要求；
- b) 不推荐/暂停、撤销认证注册：审核结果发现认证申请组织存在严重问题，经整改仍不能达不到要求。

● 终止审核

发生以下情况时，审核组应向首认检测认证/CTC 报告，经同意后终止审核：

- a) 客户对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- b) 客户实际情况与申请材料有重大不一致；
- c) 其他导致审核程序无法完成的情况。

● 末次会议

应与客户的管理层（适用时，还包括所审核的职能或过程的负责人员）召开正式的末次会议，并记录参加人员。末次会议通常由审核组长主持，会议目的是提出审核结论，包括关于认证的推荐性意见。不符合应以使其被理解的方式提出，并应就回应的时间表达成一致。

末次会议还应包括下列内容，其详略程度应与客户对审核过程的熟悉程度一致：

- a) 代表审核组对客户领导和全体员工的配合、协作表示感谢；
- b) 重申审核性质、审核目的、审核范围、审核依据，如有变化说明；
- c) 宣读审核不符合报告、审核报告，请客户确认；
- d) 纠正措施整改期限和要求；
- e) 重申审核方法，抽样方法和局限性、风险性；介绍审核组在审核过程中遇到的可能降低审核结论可信程度的情况；
- f) 推荐说明；
- g) 获证后监督审核要求；
- h) 认证证书和标志的使用；
- i) 重申保密承诺及规范声明；
- j) 询问有无其它需要澄清的问题；
- k) 请客户领导发言。

5.7 审核报告

5.7.1 总则

审核组应为每次审核提供书面报告。报告应包括正面及负面的描述。审核组可以识别改进机会，但不应提出具体解决办法的建议。首认检测认证/CTC 将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.7.2 编制审核报告

审核组应根据企业诚信管理体系认证要求将审核的结果形成审核结论，编制审核报告并在规定的时间内完成并提交审核材料。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：

- a) 申请组织的名称和地址；

- b) 申请组织活动范围和场所；
- c) 审核的类型、准则和目的；
- d) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息；
- e) 审核活动的实施日期和地点，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述；
- f) 叙述审核过程及各项要求的审核情况；
- g) 审核组对是否通过认证的意见建议。

5.7.3 审核组长应将完整的审核报告提交首认检测认证/CTC。审核组长对审核报告中所有内容负责，审核报告所有权属于首认检测认证/CTC。

5.8 不符合验证的有效性

5.8.1 审核组应在末次会前进行内部汇总，对照审核准则评价审核证据以形成审核发现。形成的《不符合报告》应与受审核组织沟通并得到确认。

5.8.2 对于审核中发现的不符合，审核组应根据不符合的性质要求受审核组织在规定期限内进行根本的原因分析并采取有效的纠正和纠正措施，以消除不符合。

5.8.3 验证纠正和纠正措施的有效性：审核组应审核受审核组织提交的纠正和纠正措施，验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性，以确定其是否可被接受。对于没有进行根本的原因分析或纠正/纠正措施的有效性差的，应要求受审核组织重新进行原因分析并采取有效的措施，直至被接受为止。对不符合的解决进行审核和验证可以是书面验证也可以是现场验证：

——书面验证：书面验证应附有证实性材料，要注意受审核组织提交不符合证实材料的有效性，如时间逻辑顺序、证实材料真实性、有效性等。

——现场验证：对于不能通过书面验证取得必要的信任的不符合要安排现场验证。不符合现场验证应附有现场审核记录。

5.9 认证决定

5.9.1 原则

5.9.1.1 参加审核的人员不能再作为认证决定人员实施认证决定。

5.9.1.2 应该以认证过程中收集的信息和其他相关信息为基础，以充分的证据证实申请组织建立企业诚信管理体系的管理评审和内部审核的方案已经得到有效实施并且将得到保持，才可决定申请组织通过认证。

5.9.2 决定

5.9.2.1 对于通过认证的申请组织，向其颁发企业诚信管理体系认证证书。

5.9.2.2 对于未通过认证的申请组织，应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

5.10 获证后监督

5.10.1 监督频次

首认检测认证/CTC 应在满足认可要求的基础上，根据获证组织企业诚信管理体系覆盖的业务活动的特点以及所承担的风险，合理设计和确定监督审核的时间间隔和频次。当获证组织企业诚信管理体系发生重大变更，或发生不合格和/或不诚信等情况时，首认检测认证/CTC 视情况可增加监督的频次。监督审核的最长时间间隔不超过 12 个月。由于获证组织业务运作的时间(季节)特点及其内部审核安排等原因，可以合理选取和安排监督周期及时机，在认证证书有效期内的监督审核必须覆盖企业诚信管理体系认证范围内的所有业务活动。

5.10.2 监督审核应包括，但不限于以下内容：

- a) 体系保持和变化情况；
- b) 顾客投诉情况；
- c) 涉及变更的范围；
- d) 内部审核与管理评审；
- e) 对上次审核时提出的不符合所采取纠正措施的审核；
- f) 证书的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；
- g) 适当时，其他选定的范围。

5.10.3 监督审核结果评价

对于监督审核合格的获证组织，首认检测认证/CTC 应作出保持其企业诚信管理体系认证资格的决定；否则，应暂停、撤销或注销相应的认证资格。

5.11 再认证

认证证书有效期满前，首认检测认证/CTC 根据获证组织的申请对获证组织实施再认证，以保证企业诚信管理体系认证证书持续有效。

5.11.1 再认证审核的策划

5.11.1.1 首认检测认证/CTC 应策划和实施再认证审核，以评价获证组织是否持续满足企业诚信管理体系标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

5.11.1.2 再认证审核应考虑企业诚信管理体系在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。

5.11.1.3 当获证组织的企业诚信管理体系或其运作环境有重大变更时，首认检测认证/CTC 应有程序确保对再认证审核活动可能需要进行的审核实施管理。

5.11.1.4 再认证程序应与企业诚信管理体系认证审核的要求和指南保持一致。

5.11.1.5 首认检测认证/CTC 应根据再认证审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，作出是否更新认证的决定。

5.12 特殊审核（必要时）

对于已授予的认证，当获证组织发生重大变化时，比如组织机构重组、企业运营过程发生重大不合格和/或不诚信等情况，首认检测认证/CTC 应对该获证组织进行单独审核。

发生以下情况(但不限于)时，首认检测认证/CTC 应暂停获证组织的企业诚信管理体系认证资格：

a) 获证组织的企业诚信管理体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对企业诚信管理体系有效性的要求；

b) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；

- c) 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；
- d) 获证组织主动请求暂停。
- 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。
- 在暂停认证期间，获证组织的企业诚信管理体系认证证书暂时无效。
- 首认检测认证/CTC 应做出具有强制实施力的安排，以确保暂停认证期间避免获证组织继续宣传企业诚信管理体系认证资格。首认检测认证/CTC 应使认证证书的暂停信息公开获取，并采取其认为适当的任何其他措施。
- 如果获证组织未能在首认检测认证/CTC 规定的时限内解决造成暂停认证的问题，首认检测认证/CTC 应撤消其企业诚信管理体系认证。
- 首认检测认证/CTC 应与获证组织就撤销企业诚信管理体系认证时的要求做出具有强制实施力的安排，以确保获证组织接到撤销认证的通知时，立即停止使用任何引用企业诚信管理体系认证资格的广告材料。

5.13 认证证书

5.13.1 证书内容

认证证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

- a) 认证证书名称，即企业诚信管理体系认证证书；
- b) 符合本规则规定的证书编号；
- c) 获证组织名称、注册地址、受审核地址；
- d) 符合 GB/T 31950-2015 的认证依据；
- e) 通过认证的类别；
- f) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日。如颁证日期：2020 年 5 月 1 日，有效期：2020 年 5 月 1 日至 2023 年 4 月 30 日；
- g) 首认检测认证/CTC 的名称及其标志；

h) 首认检测认证/CTC 的印章和法定代表人代表或其授权人的签字。

如果认证所覆盖的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，需在证书附件上加以注明。

5.13.2 证书编号

- 对同一个组织实施的同一个企业诚信管理体系认证，赋予一个认证证书编号。
- 证书编号由首认检测认证/CTC 批准号、获证年份号、企业诚信管理体系的英文缩写、顺序号、认证属性、服务类别和子证书号构成，格式如下：

a) 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，在子认证证书编号后加上“-”和序号，如-1(-2, -3, …)。

b) 有效期内换发证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证的有效期保持不变，应注明换证日期。

c) 再认证完成后换发证书，按规定重新赋予认证证书编号，第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，依此类推。

- 撤销证书后，原认证证书编号废止，不再它用。
- 认证证书上的申请组织名称应与相应的营业执照上的名称一致。

5.13.3 对获证组织正确宣传认证结果的控制

首认检测认证/CTC 应采取授权使用标识的方式来要求获证组织在认证结果的宣传和使用中采用本规则确定的认证依据，同时注明通过认证的服务类别和认证证书编号。在认证证书被暂停期间或撤销后，应收回相应的授权。

5.13.4 对获证组织的信息通报要求及响应

为确保获证组织的企业诚信管理体系持续有效，首认检测认证/CTC 应要求获证

组织建立信息通报制度，及时向首认检测认证/CTC 通报以下信息：

a) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报)；

- b) 顾客投诉的相关信息(及时通报);
- c) 有严重不合格和/或不合规的信息(及时通报) ;
- d) 其他重要信息(视情况)。

5.13.5 首认检测认证/CTC 应对上述信息以及收集到的相关公共信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加监督审核频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。在发生重大客户投诉等严重情况时，首认检测认证/CTC 需立即采取措施。

6 保密

首认检测认证/CTC 承诺为申请组织保密（提前告知申请组织的需公开信息除外）。对认证组织的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知申请组织（法律限制除外）。

如有证据表明，首认检测认证/CTC 因认证接触受审核方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

7 申诉/投诉、争议及处理

对首认检测认证/CTC 或审核人员违反国家认证法律、法规有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向首认检测认证/CTC 提出申诉、投诉。

首认检测认证/CTC 将在 30 日内将处理情况以书面的方式给予答复。对首认检测认证/CTC 申诉/投诉和争议的处理有异议时，可向国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

8 认证责任

8.1 首认检测认证/CTC 及其认证决定人员应当对其做出的认证结论负责。

8.2 首认检测认证/CTC 及所委派的审核员/审核组应对现场审核结论负责。

8.3 客户应对其所提交的申请资料的真实性、合法性负责。

9 公告

对获得认证、暂停、恢复、撤销的组织，在国家认证认可监督管理委员会、首认检测认证/CTC 认证网站等相关网站上进行公布。

附录 A：有关《诚信管理体系审核时间表》的说明

- 1 诚信管理体系审核时间，以《CNAS-CC105-2020 确定管理体系审核时间（QMS、EMS、OHSMS）》附录 A-质量管理体系审核时间为基准。
- 2 调整审核时间执行《顾客垂询与申请评审程序》。

表 A：有效人数与审核时间的关系（仅适用于初次审核）

有效人数	基本审核人日	有效人数	基本审核人日
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

审核人日计算的公式：

A. 初审总审核人日： $T=T_0 \times (1 \pm a)$

其中：T——审核总人日

T_0 ——基于有效人数确定的基本审核人日

a——人日调整，减少量不超过基准时间的 30%，基本为（20%-25%）

B. 初审现场审核人日：

$T_s = T \times 80\%$ T_s ——现场审核人日

C. 监督现场审核人日：

$T_{\text{监督}} = T_s \times 1/3$ 通常情况下，监督现场审核不宜少于 1 人日

D. 再认证现场审核人日：

$T_{\text{再认证}} = T_s \times 2/3$ （注：再认证时组织的情况与初次认证审核相同时可执行此公式）

通常情况下，再认证现场审核不宜少于 1 人日

E. 扩大认证范围的审核人日：

1. 结合监督审核或者再认证审核扩大认证范围时，可根据企业复杂程度适当增加不少于 0.5 个现场的审核人日

2. 当客户单独进行扩大认证范围时，可根据企业复杂程度确定现场审核时间，通常不少于 1 个现场审核人日

注：如果审核人日计算结果包含小数，则将小数点精确到 0.5 人日。

通常情况下，取数规则是：0.1-0.24 取下限整数 0；0.25-0.74 取整数 0.5；0.75-1 取上限整数 1。
另，若向下取值后的人日小于最低审核时间，则应取值最低审核人日。