



**天津证通公信认证有限公司**

# 管理体系认证公开文件

Management System Certification Open Document

版本：A/0

编制：运翠岚

审批：王喜山

天津证通公信认证有限公司

发布日期：2020-11-27

实施日期：2020-11-27

## 目 录

前 言.....	2
第一章 总 则.....	3
1.1 目的.....	3
1.2 适用范围.....	3
1.3 术语和定义.....	3
1.4 ZTC 的权利、责任和义务.....	4
1.5 ZTC 的公正性政策.....	5
1.6 ZTC 的保密承诺.....	7
第二章 申请方须知.....	8
2.1 申请管理体系认证的条件.....	8
2.2 申请程序.....	8
2.3 管理体系认证收费规则.....	9
2.4 申请方的权利、责任和义务.....	11
第三章 获证组织须知.....	13
3.1 认证证书和认证标志的使用.....	13
3.2 ISO9001 和 ISO14001 认证的预期结果声明.....	15
3.3 信息通报管理要求.....	15
第四章 认证程序.....	17
4.1 审核和认证过程流程.....	17
4.2 认证和审核程序.....	18
4.3 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证.....	21
4.4 扩大或缩小认证范围的规定.....	24
第五章 申诉、投诉处理规定.....	26
5.1 申/投诉处理原则.....	26
5.2 申诉处理程序.....	26
5.3 投诉处理程序.....	27
5.4 申/投诉调查处理费用的承担.....	28

## 前言

天津证通公信认证有限公司（英文: Tianjin Zhengtong Gongxin Certification Co., Ltd. 简称 ZTC）是一家具有独立法人资格的有限责任公司（统一社会信用代码: 91120103MA070KRR09）。经营范围为许可项目: 认证服务。（依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动, 具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）。

ZTC 将在国家认证认可监督管理委员会批准的从业领域内, 开展质量管理体系 (GB/T19001+GB/T50430) 认证、环境管理体系 (GB/T24001) 认证以及职业健康安全管理体系 (GB/T45001) 认证业务。同时从实际需求出发, 为组织提供以质量提升、二方审核、卓越绩效等为主的增值和深化服务。

ZTC 公司拥有一支年富力强的管理团队, 审核员和技术专家来自各行各业、具有扎实的专业技术、丰富的实践经验和管理经验, 确保公司认证工作的公正性和权威性。

ZTC 以客户为中心, 以服务为己任, 秉承“规范、公信、高效、创新”的质量方针, 竭力为广大客户提供优质、高效的认证审核与增值服务, 帮助客户不断提高管理水平和管理绩效。

本文件是 ZTC 开展所有类型管理体系认证和服务认证的基本依据, 也是 ZTC 和所有已经获得或准备获得 ZTC 管理体系认证和服务认证的组织应共同遵守的准则。

本文件根据现行的认证认可要求制定, 当认证认可要求及其他引用文件等发生变化时, ZTC 将对本文件进行修订, 并及时通知 ZTC 的获证客户。所有准备向 ZTC 申请认证的客户, 均可通过 ZTC 的公司网站查询下载或向 ZTC 索取最新版本的公开文件。

公司联系电话: 022-28110855

公开文件的版本将受到控制, 即向申请认证的客户提供的公开文件应与 ZTC 保存的现行有效版本一致, 但公开文件一经发放后的复制将不受控制。

# 第一章 总 则

## 1.1 目的

编制本文件的目的是为了为了满足《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》、《管理体系认证机构要求》，旨在阐述申请管理体系认证、实施管理体系认证和保持管理体系认证等方面的要求。

## 1.2 适用范围

121 本文件适用于 ZTC 开展的所有类型管理体系认证的基本依据，也是 ZTC 和所有已经获得或准备获得 ZTC 管理体系认证的组织应共同遵守的准则。

122 本文件适用于：

- a) 管理体系认证的申请；
- b) 管理体系认证实施，
- c) 管理体系认证的保持。

123 本文件适用的管理体系认证：

- a) 质量管理体系（QMS）
- b) 环境管理体系（EMS）
- c) 职业健康安全管理体系（OHSMS）

## 1.3 术语和定义

### 131 申请方

拟向 ZTC 提出管理体系认证申请的组织。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。

### 132 受审核方

以取得 ZTC 的管理体系认证为目的而接受 ZTC 认证审核的组织。

### 133 获证组织（获证客户）

已经获得 ZTC 管理体系认证的组织。

### 134 初次认证

对初次接受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。（注：初次认证包括两阶段。）

### 135 监督

在认证证书有效期内，对获证组织是否持续满足管理体系认证要求所实施的

审核和评价活动。

### 136 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。（注：需要时，再认证也可包括两阶段。）

### 137 认证证书

由 ZTC 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。

### 138 严重不符合

影响管理体系实现预期结果的能力的不符合。（如：对过程控制是否有效或者产品/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失效，从而构成一项严重不符合。）

### 139 轻微不符合

不影响管理体系/服务实现预期结果的能力的不符合。

### 1310 申诉

申请方或受审核方对 ZTC 做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。（不利决定包括：拒绝接受申请，拒绝继续进行审核，要求采取纠正措施，变更认证范围，不予认证、暂停或撤销认证，阻碍获得认证的任何其他措施。）

### 1311 投诉

任何组织或个人向 ZTC 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 ZTC 或获得 ZTC 认证的组织的活动或产品不满意的书面表示。（不满意包括：获证组织发生的产品质量问题、发生安全事故或环境污染事故、认证证书和标志的违规使用、ZTC 或其工作人员违反认证机构或管理体系认证有关规定的行为等。）

### 1312 认证有效期

ZTC 管理体系认证证书的有效期为三年，自认证决定批准之日起计算。（特殊情况下：基于防范认证风险并适当考虑组织的需求，可颁发有效期不足三年的短期证书。）

## 1.4 ZTC 的权利、责任和义务

### 141 权利

- a) 有权在拟开展的管理体系认证范围内, 按认证审核程序和管理规定进行审核和认证决定;
- b) 通过审核证明甲方不满足认证要求的, 有权不颁发认证证书或不允许甲方使用认证标志;
- c) 如甲方管理体系认证发生重大变化或异常情况时, 有权增加监督审核频次或暂停、撤销甲方认证证书;
- d) 甲方获证后如发生不按时支付监督费用、不按期接受监督审核或再认证审核等情况, 有权暂停、撤销甲方认证证书并要求甲方停止使用并交还相关的认证证书和认证标志;
- e) 有权公布获证组织的认证状态(批准、暂停、撤销);
- f) 有权按认证合同的约定收取认证费用。

#### 142 责任和义务

- a) 严格遵守认证相关法律法规, 依据 CNCA 规范开展认证工作;
- b) 按照认证程序、认证所依据的标准及本合同约定, 公正、客观、科学地组织实施管理体系认证活动;
  - ① 就每次现场审核人员和时间做出妥善安排, 书面通知甲方;
  - ② 按约定时间实施审核;
  - ③ 通过审核满足甲方认证要求后, 方可颁发认证证书;
  - ④ 甲方获证后, 定期实施监督审核和按期实施再认证;
  - ⑤ 通过认证机构网站等媒体方式, 提供获证组织相关认证信息的查询;
  - ⑥ 做出暂停、撤销认证证书的决定时, 书面通知甲方, 说明理由。
- c) 严格履行保密承诺, 不得将甲方在经营、技术、管理等方面的非公开信息以任何方式泄密给第三方;
- d) 回答与解释甲方对管理体系认证要求和认证程序提出的质疑, 处理甲方有关认证审核的申诉、投诉和争议;
- e) 管理体系认证要求变更时, 及时通知甲方。

#### 1.5 ZTC 的公正性政策

本公司总经理承诺: 对本公司管理体系认证活动的公正性负责, 绝不允许商业、财务或其他压力损害公正性。

以下为本公司公正性管理的具体政策，自愿接受获证组织、认证监管部门、维护公正性委员会的监督：

a) 本公司的管理体系认证服务向所有组织开放。

b) 本公司实行董事会领导下的总经理负责制，总经理对认证活动及其公正性负全责，公司董事会不对认证活动进行干预。

c) 本公司不接受任何可能对认证活动的客观公正产生影响的资助，不与认证委托人存在资产、管理方面的利益关系。

d) 当某种关系对公司的公正性构成不可接受的威胁时，公司将不为其提供认证。这种关系包括：公司的投资方、投资方的其它投资子公司或董事会成员享有一定股权的公司向公司提出认证申请等。

e) 本公司每年组织一次公正性风险识别与分析活动，针对可能来源于所有者、法人治理结构、管理层、员工、财务、营销等各方面利益冲突相关的风险进行充分地识别，制定有效的控制措施，以消除或最大限度减小对公正性的威胁，使任何残留风险都处于可接受的水平；

f) 为确保公正性和独立性，本公司通过由来自各方代表组成的“维护公正性委员会”，协助公司制定与认证活动公正性有关的政策，监督公司的认证活动和财务状况，阻止妨碍认证活动持续客观性的任何倾向；

g) 本公司所有可以影响认证活动的人员包括审核员、认证决定人员、申诉投诉管理人员、部门管理人员和其他关键活动管理人员等承诺公正行事。不因来自商业、财务和其他方面的压力损害公司的公正性。

h) 本公司成立有技术委员会负责认证决定，技术委员会独立于公司各部门，并且做认证决定的人员不能是参加该项目管理体系审核的人员。

i) 本公司参加认证审核的人员，必须确保其在两年内未向受审核方提供过咨询服务，并且与受审核方没有影响公正性和独立性的利害关系。

j) 为确保公正性，本公司不对其它认证机构的管理体系进行认证。

k) 本公司及同一法律实体的任何其他部分以及处于公司的组织控制之下的任何实体不提供或推荐任何管理体系咨询服务，也不提供管理体系咨询报价。

l) 本公司及同一法律实体的任何其他部分以及处于公司的组织控制之下的任何实体不向获证客户提供内部审核。如果公司对某个组织的管理体系提供了内

部审核, 则不在内部审核结束后两年内对该组织的管理体系进行认证。

m) 本公司及同一法律实体的任何其他部分不与管理体系咨询机构在资产、管理或者人员上存在利益关系。

n) 本公司不将审核外包给管理体系咨询机构。

o) 本公司活动的营销或报价与管理体系咨询机构的活动无任何联系, 也不宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。当发现外部咨询机构的链接或声明宣称选择公司将使认证更容易、更简单、更迅速、更廉价时, 公司将通过公司网站等媒体公开声明其行为为非正当表述, 或通过电话、书面、法律途径制止其行为, 直至该咨询机构采取措施予以纠正。

p) 本公司要求内部和外部的人员告知他们所了解的任何可能使其或公司陷入利益冲突的情况。公司记录并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, 且在能够证明没有利益冲突之后再使用这些内部或外部人员。

## 1.6 ZTC 的保密承诺

161 本公司遵照有关法律要求和认可机构的规定做出适当的安排, 保证本公司的各级人员对在认证过程中所获信息保密。

162 除认可机构或法律要求之外, 有关受审核方特定产品或组织的信息在没有受审核方书面同意的情况下不得透露给第三方, 但下列情况除外:

- a) 此合同签署前乙方得到的信息;
- b) 甲方已公开的信息;
- c) 应法律要求时, 乙方将通知甲方所提供的信息;
- d) 国家认证监管部门有要求时。

163 当应法律要求需将受审核方信息提供给第三方时, ZTC 将通知受审核方所提供的信息。

## 第二章 申请方须知

### 2.1 申请管理体系认证的条件

2.1.1 申请方应具有明确的法律地位。（明确的法律地位，如：公司、集团、商行、企业事业单位、研究机构、慈善机构、代理商、社团或上述组织的部分或组合。）

2.1.2 受审核方已经或准备按照认证的管理体系标准建立文件化的管理体系。

2.1.3 现场审核前，受审核方的管理体系至少运行三个月，并且已经进行了一次完整的内部审核和管理评审。

### 2.2 申请程序

2.2.1 申请方可通过本公司网站下载或直接向 ZTC 营销工作人员索取《管理体系认证申请表》、《管理体系认证合同》及相关附件，并仔细阅读，了解并愿意遵守与申请有关事宜。

2.2.2 申请方应如实填写《管理体系认证申请表》，并按申请表要求提供认证所需资料。所需资料包括：

#### 2.2.2.1 法律地位证明文件的复印件：

包括：企业营业执照、组织机构代码证（如有）、事业单位法人证书、社会团体法人登记证、非企业法人登记证等。

注 1：若覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件以及中心职能机构与各分场所之间的法律或合同联系证明文件。

注 2：若受审核方与申请方不是同一组织，应提供双方相互关系的证明文件及受审核方接受审核的书面承诺。

注 3：上述法律地位证明文件的复印件，建议加盖申请组织公章，注明“仅用于认证申请”。

#### 2.2.2.2 与认证范围相关的法律法规许可证明文件的复印件：

包括：工业产品生产许可证、食品生产/食品经营许可证、“3C”认证证书、建筑业企业资质证书、特种设备制造许可证、安全生产许可证、排污许可证等。

#### 2.2.2.3 文件化的管理体系信息：

- a) 管理手册或管理体系说明；
- b) 程序文件或管理制度汇编；

- c) 管理体系范围的描述、管理体系方针与目标、产品生产/服务过程外包的说明。（若包含在手册或说明中，可不单独提供）

#### 2.2.2.4 与认证范围有关的过程和活动方面的重要信息：

- a) 适用的法律法规和其他要求清单；
- b) 主要危险源辨识和风险评估清单（OHSMS 适用）；
- c) 重要环境因素清单（EMS 适用）；
- d) 使用的危险材料清单（EMS/OHSMS 适用）。

#### 2.2.2.5 申请环境、职业健康安全管理体系认证，还需提供：

- a) 环保局对“环评”文件的批复及三同时验收报告（适用时）；
- b) 安全评价报告及安全设施验收结论（适用时）；

2.2.3 本公司在接到申请方提交的管理体系认证申请书后将进行评审，以决定是否受理，并将评审结果通知申请方。如决定不受理申请，本公司将向申请方发送不受理通知书，并说明不予受理的理由。

2.2.3.1 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被列入“严重违法企业名单”的申请组织的认证申请，ZTC 将不予受理。

2.2.3.2 提供的申请资料不符合 2.2.2 条款要求的认证申请，ZTC 有权不予受理。

2.2.4 ZTC 授权营销工作人员根据受理评审结论与申请方商议认证费用，签署《管理体系认证合同》。《管理体系认证合同》一式两份，ZTC 和申请方各执一份。认证合同内容的填写应完整、清晰、准确无误。

## 2.3 管理体系认证/服务认证收费规则

### 2.3.1 认证费用的构成

认证费用的构成包括：认证申请费、审核费、审定与注册费、年金和其他费用。各项费用具体收费标准，详见 ZTC 相关规定。

#### 2.3.1.1 认证申请费

每张证书的申请费用，涉及初次认证、再认证及认证范围扩大的申请。

#### 2.3.1.2 审核费

a) 审核费的收取依据审核工作投入的工作量（包括：文件审查、审核准备、编写审核报告、不符合纠正验证、对审核组案卷的复核及认证决定）确定，按审核人日计算。审核工作量取决于：

- ① 相关管理体系标准的要求;
- ② 规模和复杂程度;
- ③ 技术和法规环境;
- ④ 管理体系范围内活动的分包情况;
- ⑤ 以前审核的结果;
- ⑥ 场所的数量和对多场所的考虑;
- ⑦ 与组织的产品、过程或活动相关联的风险;
- ⑧ 是否是结合审核、联合审核或一体化审核。

b) 对于不同的受审核方, 上述因素对审核工作量的影响是各不相同的。确定审核工作量时, 还包括与审核有关的文件审查、审核准备、编写审核报告和不符合纠正/纠正措施验证的时间, 以及适当的交通往返时间。

c) 通常, 审核费用按审核类型分为: 初次认证审核费、监督审核费、再认证审核费。在认证证书三年认证有效期内, 将进行两次监督审核, 期满前进行一次再认证审核。通常, 每次监督审核的审核费用为初次认证审核费 40%, 再认证审核费为初次认证审核费的 70%。

d) 通过确认, 由于申请方原因影响审核有效性, 导致本公司的审核工作量增加时, 申请方应当就此另行向本公司支付相应审核费用。如:

- ① 现场审核时, 发现甲方实际员工人数、多场所数量与申请书填报的不一致, 需要增加审核工作量;
- ② 获证客户的管理体系发生重大变更或其他更改, 需要增加审核工作量;
- ③ 获证客户发生重大投诉与重大事故, 可能影响到管理体系持续符合认证标准时, 本公司有权增加监督审核次数, 并根据增加的审核工作量收取审核费用;

e) 当认证相关的国家法律法规及其他要求发生变化, 导致额外增加审核工作量时, 本公司将适当收取相应审核费用。

### 2.3.1.3 审定与注册费

每张认证证书或子证书的审定与注册费用。

### 2.3.1.4 年金

每年交纳一次, 随监督审核费一并交纳。

### 2.3.1.5 其他费用

- a) 每次现场审核时, 审核组成员的差旅费用。
- b) 获证客户需要, 加印证书和制作认证标牌的费用。

### 2.3.2 认证费用的支付

申请方应按《管理体系认证合同》的约定, 按时向本公司支付各项费用。

## 2.4 申请方的权利、责任和义务

### 2.4.1 权利

- a) 自愿向本公司提出认证申请;
- b) 有权要求本公司提供对管理体系认证要求和认证程序的解释;
- c) 获得认证后, 享有正确使用认证证书和认证标识以及正确对外宣传其获得认证的事实的权利;
- d) 有权对审核和认证决定向本公司提出申诉、投诉, 或直接向国家认证认可监督管理机关投诉;
- e) 有权要求本公司承诺保守审核中获取的受审核方的秘密。

### 2.4.2 责任和义务

a) 遵守认证认可相关法律法规, 依据认证标准的要求建立、实施、保持和持续改进管理体系。按合同的约定向本公司支付本合同规定的费用。

- ① 初次认证审核时, 管理体系有效运行至少在三个月以上;
- ② 在证书有效期内, 接受并配合乙方实施监督审核和再认证;
- ③ 当申请的认证范围包括多个子公司和分现场时, 应确保认证范围内的子公司和分现场都应遵守合同约定。

b) 仔细阅读相关文件, 按照本公司的要求提供与认证有关的信息资料, 保证内容真实、准确、完整、有效的, 并承担因信息失真造成的全部后果。

c) 为本公司提供审核所需的所有文件和资料, 并为审核人员提供审核必需的工作和生活条件, 积极配合审核组工作。

d) 不向审核组赠送礼品、礼金, 不向审核组施加压力损害认证公正性。

e) 正确使用认证证书、认证标志和有关信息, 不得使本公司和(或)认证制度声誉受损, 失去公众信任。不得擅自利用管理体系认证证书、认证标识和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

f) 在证书有效期内, 管理体系发生变化和重大问题, 应及时通知本公司。

包含但不限于以下信息：

- ① 客户及相关方有重大投诉；
- ② 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求；
- ③ 发生产品或服务的质量、环境、安全事故；

④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系/服务覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等；

- ⑤ 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

g) 因故被暂停或撤销认证资格时，应立即停止认证证书和认证标志的使用以及获得认证的宣传，并将被撤销的认证证书交还给本公司。

h) 有义务协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。

i) 在收到本公司关于认证要求更改的通知后，在给定时间内根据要求实施更改，并接受由本公司结合文件审查、监督审核或再认证等方式对更改实施的结果加以验证。

## 第三章 获证组织须知

### 3.1 认证证书和认证标志的使用

#### 3.1.1 认证证书

a) 对满足规定要求并获得认证的组织，本公司将为其颁发认证证书，并授予认证标志的使用权，以证实其获得认证资格。认证证书将标明：

- ① 证书名称（如质量管理体系认证证书）；
- ② 证书编号；
- ③ 获证组织名称、注册地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）
- ④ 实际地理地址（即获证组织的实际生产经营或服务地址与注册地址不一致时）。若认证范围覆盖多场所时，以证书附件的方式列明每个场所的名称、地址、产品/服务及活动范围；
- ⑤ 管理体系符合相关认证标准的表述；
- ⑥ 认证所覆盖的产品/服务及活动范围；
- ⑦ 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期和认证有效期；
- ⑧ 认证标志；
- ⑨ 认证机构的印章和证书签发人的签字；
- ⑩ 认证证书的二维码及证书查询方式；
- ⑪ 本公司的名称、地址和邮编等信息。

b) 本公司颁发的认证证书的分为纸质证书和电子证书两种文本。电子证书的证书编号、有效期限与纸质证书一致，与纸质证书具有同等法律效力。纸质证书由本公司直接制作、发放，电子证书由获证客户登录本公司网站，进入“认证证书查询”窗口，点击“电子证书下载”，自行下载打印。

c) 本公司颁发的认证证书全部带有“二维码查询”功能。获证客户可通过二维码扫描，随时查询认证证书的认证状态。

#### 3.1.2 认证标志

本公司颁发认证证书中的认证标志及式样如下：

- a) ZTC 认证标志：

### 3.1.3 认证证书的使用规定

3.1.3.1 获证组织只有在认证有效期内持续保持认证资格有效状态下，方可在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中展示认证证书或引用认证资格。

3.1.3.2 被暂停认证资格期间不得使用认证证书。

3.1.3.3 认证资格被撤销或到期失效后，不得再使用认证证书，并立即停止使用引用认证资格的广告材料。

3.1.3.4 认证范围被缩小后，修改所有的广告材料。

3.1.3.5 不得以误导性方式使用认证证书或其任何部分。

3.1.3.6 不得有对其认证资格做出误导性说明。

3.1.3.7 不得在引用认证资格时，暗示认证机构对产品(服务)或过程进行了认证。

3.1.3.8 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动或场所。

3.1.3.9 在使用认证资格时，不得使认证机构和（认证制度）声誉受损，失去公众信任。

### 3.1.4 认证标志的使用规定

3.1.4.1 获证组织在向本公司通报备案后，方可使用 ZTC 认证标志。

3.1.4.2 获证组织复制使用认证标志时，应注意以下事项：

- a) 必须保证整体使用，不允许分割认证标志仅使用其中的某一部分；
- b) 不允许被获证组织用于产品或产品包装上，也不允许用于实验室检测、校准或检验的报告或证书上；
- c) 获证组织在产品包装上或附带信息中就其管理体系通过认证的声明，决不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。声明中应包含：获证组织的标志（例如品牌或名称）、管理体系的类型（例如质量、环境）和适用标准、颁发认证的认证机构。
- d) 产品包装的判别标准：可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏；
- e) 附带信息的判别标准：可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌不属于附带信息，它们被视为产品的一部分。

### 3.1.5 对获证组织证书和标志的使用的监管

3.1.5.1 对获证组织证书和标志的使用情况，有以下两种监督方式：

a) 审核监督：ZTC 委派审核组实施监督/再认证审核时，对获证组织认证证书和认证标志的使用以及管理体系认证/服务认证资格的宣传进行监督。

b) 日常监督和指导：在证书有效期内，ZTC 将始终关注客户投诉、证书真伪询问等相关信息，识别获证组织证书使用情况，进行监督管理或指导。

#### 3.1.5.2 违反证书和标志使用规定的处理措施

通过以上监督发现获证组织错误引用认证资格和错误使用认证证书和认证标志时，ZTC 视其情节轻重，对其采取不同的处理措施：

- a) 开出不符合报告，要求采取纠正和纠正措施；
- b) 暂停认证资格，要求做出消除影响的承诺和保证；
- c) 撤销认证资格，收回认证证书，要求立即停止一切有关认证资格的宣传；
- d) 对于误用和滥用认证资格和认证标志引起不良影响的，本公司将在网站和/或公众媒体上发布澄清公告；
- e) 对于冒用和伪造认证证书的，本公司保留追究其法律责任的权利。

### 3.2 ISO9001 和 ISO14001 认证的预期结果声明

3.2.1 管理体系认证有助于组织有效和高效地实现其预期结果。管理体系审核不包括完整的合法性审核，持有本公司颁发的认证证书不能免除获证组织应该承担的法律責任（包括产品和服务质量、环境影响或职业健康安全）。

3.2.2 QMS 认证的预期结果，包括：

- a) 稳定提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务；
- b) 促成增强顾客满意的机会。

3.2.3 EMS 认证的预期结果，包括：

- a) 持续改进环境绩效；
- b) 履行合规义务；
- c) 实现环境目标。

3.2.4 OHSMS 认证的预期结果，包括：

- a) 持续改进职业健康安全绩效；
- b) 满足法律法规和其他要求；
- c) 实现职业健康安全目标。

### 3.3 信息通报管理要求

3.3.1 当获证组织的管理体系发生下列情况时，应及时向本公司予以通报。

- a) 客户及相关方有重大投诉；
- b) 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；
- c) 发生监管机构介入的严重产品和服务质量、环境、安全事件或违法情况；
- d) 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等；
- e) 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

由于获证组织上述变化，导致本公司对于获证组织的管理体系是否持续有效的信任降低时，本公司将视情节轻重对获证组织采取不同的后续处理：

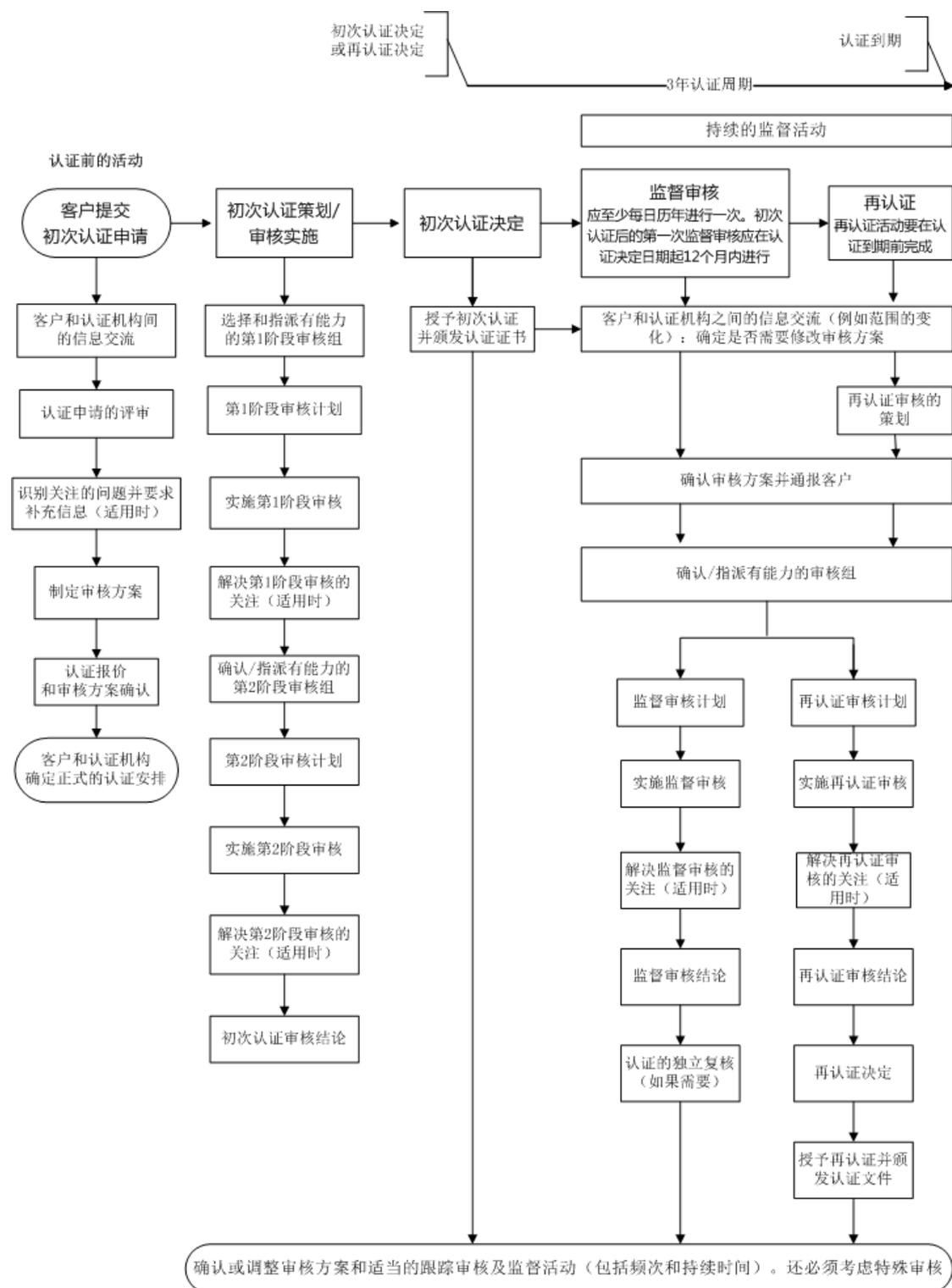
- a) 要求获证组织提供书面材料，说明对于管理体系认证有效性的影响程度及采取的内部管理/处理措施；
- b) 与获证组织协商，增加监督审核频次或缩短监督审核间隔期；
- c) 提前较短时间通知的专项审核；
- d) 暂停获证组织的认证资格；
- e) 撤销获证组织的认证资格。

3.3.2 本公司也将通过在公司网站发布公告、给获证组织发送电子邮件等方式，将下列情况的变化及时通报给获证组织：

- a) 国家有关认证政策、规定的变更；
- b) 国家管理体系认证标准的变更及有关变更后的认证要求；
- c) 获证组织不符合法律、法规要求方面的信息，认证机构拟采取的具体措施；
- d) 认证机构的通讯地址、电话等变更；
- e) 其他有关事项的变更。

## 第四章 认证程序

### 4.1 审核和认证过程流程



## 4.2 认证和审核程序

### 4.2.1 总则

本公司依据 CNAS-CC0: 2015《管理体系认证机构 要求》，结合认证相关法律法规和技术标准，对各类管理体系认证实施过程做出了具体规定，明确了本公司及申请组织与获证组织在管理体系认证活动中的基本要求，以保证管理体系认证活动规范、有效。

审核方案包括两阶段初次审核、第一年与第二年监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。三年的认证周期从初次认证或再认证决定算起。

### 4.2.2 申请受理

本公司根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间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。并在实施认证审核前，与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同。

### 4.2.3 审核策划

#### 4.2.3.1 审核时间

为确保认证审核的完整有效，本公司根据受审核方管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。

#### 4.2.3.2 审核组

本公司根据受审核方的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和技术专家组成审核组，指定审核组长领导审核组，承担审核责任。

#### 4.2.3.3 审核计划

- a) 审核前，由审核组长制定书面的审核计划。
- b) 审核计划包括以下内容：审核目的、审核准则、审核范围、审核过程、审核涉及的部门和场所、审核时间、审核组成员（其中：审核员应标明注册证书号及相关专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称或职务，兼职审核员、专家应注明其专职服务的单位）。
- c) 通常情况下，初次认证审核、监督审核和再认证审核应在受审核方认证范围涉及到的各个场所现场进行。
- d) 如果受审核方的体系覆盖范围内包含有多个场所进行相同或相近的活

动,且这些场所都处于该受审核方授权和控制下,本公司可以在审核中对这些场所进行抽样。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对质量管理产生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。

e) 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,并考虑轮班作业班次安排。

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

#### 4.2.4 实施审核

4.2.4.1 审核组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(技术专家和实习审核员除外)。

4.2.4.2 审核组长按照程序主持召开首、末次会议。提供首、末次会议签到表,参会人员应签到。在首次会议开始前,审核组成员将主动向受审核方出示身份证明文件。

##### 4.2.4.3 初次审核过程及环节

a) 第一阶段审核的目的是根据认证申请,通过审核收集与受审核方管理体系的认证范围、产品/服务、过程、场所等有关的信息,确认受审核方是否为第二阶段审核做好准备。至少覆盖以下内容:

① 申请组织从事的质量活动是否符合相关法律法规的规定。

② 结合现场情况,确认申请组织实际情况与管理体系文件化信息描述的一致性,特别是体系文件化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。

③ 结合现场情况,审核申请组织有关人员理解和实施认证标准要求的情况,评价管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审,确认管理体系是否已有效运行并且超过 3 个月。

④ 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、活动过程和场所,遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

⑤ 结合管理体系覆盖活动的特点识别对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。

⑥ 与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。对管理体系文件化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,应当及时终止审核。

结束后,审核组长将一阶段审核发现的问题,一阶段的审核结论以及二阶段的审核关注点等问题,通过末次会议向受审核方予以告知和澄清。

b) 第二阶段的目的是,通过对受审核方管理体系的符合性和有效性以及与认证范围的相关性和适宜性评价,从而决定能否推荐初次认证注册。至少覆盖以下内容:

① 在第一阶段审核中识别的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。

② 为实现方针而在相关职能、层次和过程上建立的目标,是否具体适用、可测量并得到沟通、监视。

③ 对管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况。

④ 实际运行记录是否真实。

⑤ 内部审核和管理评审是否有效。

#### 4.2.4.4 审核报告

审核组长编制审核报告,并对审核报告的内容负责,经技术质量部审议后提供给申请组织,ZTC 享有对审核报告的所有权。审核报告应提供对审核的准确、简明和清晰的记录,以便为认证决定提供充分的信息。至少包括以下内容:

① 注明认证机构;

② 客户的名称和地址及客户的代表;

③ 审核的类型(例如初次、监督、再认证或特殊审核);

④ 审核准则;

⑤ 审核目的;

⑥ 审核范围,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;

⑦ 任何偏离审核计划的情况及其理由;

⑧ 任何影响审核方案的重要事项;

- ⑨ 注明审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员;
- ⑩ 审核活动(现场或非现场,永久或临时场所)的实施日期和地点;
- ⑪ 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;
- ⑫ 如有时,在上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更;
- ⑬ 已识别出的任何未解决的问题;
- ⑭ 适用时,是否为结合、联合或一体化审核;
- ⑮ 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;
- ⑯ 审核组的推荐意见;
- ⑰ 适用时,接受审核的客户对认证文件和标志的使用进行着有效的控制;
- ⑱ 适用时,对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。

#### 4.2.4.5 不符合项的原因分析

对审核中发现的不符合项,受审核方应在规定的期限内分析原因,并说明为消除不符合已采取或拟采取的纠正和纠正措施。

#### 4.2.4.6 纠正和纠正措施的有效性验证

审核组长将对受审核方所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。验证的方式可以通过审查受审核方提供的文件化信息,或在必要时实施现场验证。

4.2.4.7 对于现场审核结束后 3 个月或暂停截止期前或认证前,仍不能提交纠正与纠正措施,或提交的纠正与纠正措施不可被接受的,该次现场审核视为无效。

#### 4.2.5 认证决定

本公司认证决定人员对下列方面进行有效审查,有充分的证据证明受审核方的管理体系符合标准要求且运行有效,具备实现目标能力的前提下,方可向受审核方颁发认证证书:

- a) 审核报告的内容充分,审核组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围;
- b) 轻微不符合已评审,并接受了受审核方对纠正和纠正措施的计划;
- c) 严重不符项已评审,并接受和验证了纠正和纠正措施的有效性;
- d) 受审核方按照认证合同规定履行了相关义务。

### 4.3 授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证

### 4.3.1 认证的批准与拒绝

#### 4.3.1.1 有下列情节之一，将拒绝认证或再认证：

- a) 管理体系运行时间不满足规定要求；
- b) 提供虚假的申请资料，或非法运营的；
- c) 无标生产或企标未经国家主管部门认可或备案；
- d) 国家质量监督抽查产品质量不合格或被媒体曝光存在严重质量问题，又无有效纠正和纠正措施证据；
- e) 发生重大环境、职业健康安全、食品安全事故，又无有效纠正和纠正措施证据；
- f) 未按产品标准规定进行型式试验，或无实物质量客观证据（证据包括最终用户或顾客的评价意见）。

#### 4.3.1.2 有下列情节之一，应采取补救措施后方可授予认证或再认证：

- a) 现场审核中遗漏过程、区域、场所或部门；
- b) 严重不合格项纠正或纠正措施实施证据不充分；
- c) 未提供应有的产品实物质量（安全）或环境和职业健康安全绩效的客观证据；
- d) 审核报告与审核发现记录不一致，或审核报告中的评价无追溯性；
- e) 认证范围最终确认表述不符合认可规范要求。

### 4.3.2 认证资格的保持

4.3.2.1 获证组织在证书有效期内为保持认证/注册必须具有自我完善机制，定期进行内部审核和管理评审。

4.3.2.2 获证组织应按规定的频次及间隔期限（第一次监审日期从初审认证决定日开始 12 个月内进行，第二次监审应从第一次监审结束日开始 12 个月内完成，确保每次监审间隔不超过 12 个月）接受监督审核，在证书有效期前 3 个月内接受再认证审核，并对审核中提出的不符合项采取了有效的纠正措施。

4.3.2.3 审核组通过对受审核方管理体系（整体的）持续符合性和有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性的审查，确认能否推荐保持认证或再认证注册。

a) 每次监督审核至少包括以下内容审查：

- ① 内部审核和管理评审；

- ② 对上次审核中确定的不符合采取的措施；
- ③ 投诉的处理；
- ④ 管理体系在实现获证客户目标和各管理体系的预期结果方面的有效性；
- ⑤ 为持续改进而策划的活动的进展；
- ⑥ 持续的运作控制；
- ⑦ 任何变更；
- ⑧ 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

b) 再认证审核还应包括以下内容的审查：

- ① 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；
- ② 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；
- ③ 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。

#### 4.3.3 认证资格的暂停

出现下列情况之一将部分或全部暂停认证资格：

- a) 管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的；
- b) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- c) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- d) 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；
- e) 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；
- f) 主动请求暂停的；
- g) 其他应当暂停认证证书的。

#### 4.3.4 认证资格的撤销

出现下列情况之一将撤销认证资格：

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- b) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单的；
- c) 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；

d) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的；

e) 出现重大的质量/环境/安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；

f) 有其他严重违反法律法规行为的；

g) 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）；

h) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的；

i) 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；

j) 其他应当撤销认证证书的。

#### 4.3.5 认证资格的注销

获证组织有下列情况时，可申请认证资格的注销：

a) 管理体系及产品认证要求发生变更，获证组织不愿或不能确保符合新要求；

b) 认证证书有效期满，不再重新申请认证。

#### 4.3.6 暂停、撤销/注销的后续处理

a) 认证/注册资格暂停期应不超过六个月。

b) 凡被暂停的，认证机构向获证组织发放《暂停认证资格通知书》，被暂停组织应在暂停期内停止使用认证证书和对认证资格的宣传。并按认证机构要求积极采取纠正措施，以便尽快恢复证书的使用。

c) 凡被撤销/注销的，认证机构向获证组织发放《撤销/注销认证资格通知书》，被撤销/注销组织自撤销/注销之日起，应停止使用认证证书和对认证资格的宣传，并在接到通知之日起一周内，交回认证证书。若未能交回，认证机构将在公司网站公布撤销/注销决定。

d) 有关暂停/撤销/注销的认证信息，认证机构将在公司网站予以公布，并上报 CNCA。

#### 4.4 扩大或缩小认证范围的规定

#### 4.4.1 扩大认证注册范围的条件

4.4.1.1 扩大体系覆盖产品范围时（包括已覆盖产品的产品品种、产品认证单元增加），拟扩入体系的产品需满足下列条件：

- a) 已具备正常批量生产和供货的条件，符合法律法规和行业管理要求；
- b) 拟扩项产品的管理已纳入体系的正常控制与管理；并已进行有效的监控；
- c) 已具备体系覆盖产品的质量（安全）或环境和职安绩效保证能力。

4.4.1.2 扩大体系运行场所时，拟扩入体系的场所需满足下列条件：

- a) 已成为体系组织结构的正常组成部分；
- b) 已纳入管理体系的正常控制与管理。

#### 4.4.2 缩小认证注册范围的条件

4.4.2.1 针对下列情况实施体系覆盖产品范围的缩小：

- a) 国家明令淘汰的工艺和产品；
- b) 受到取缔或限产的产品；
- c) 失去必要的资格而不具备条件继续生产的产品；
- d) 证书持有者决定不再保持认证范围内的某些产品；
- e) 企业因改制等原因已将体系内的产品分离出去；
- f) 其他。

上述前三种情况，也属于认证机构强制缩小管理体系认证范围的条件。

4.4.2.2 针对下列情况实施体系覆盖场所范围的缩小：

- a) 已脱离注册的管理体系组织结构的场所；
- b) 已租赁、承包给外部经营的场所；
- c) 已脱离注册管理体系所覆盖产品的生产经营活动的场所；
- d) 获证组织决定不再覆盖的场所，且其环境影响和危险源相对独立；
- e) 其他。

## 第五章 申诉、投诉处理规定

### 5.1 申/投诉处理原则

- a) ZTC 处理申诉、投诉应以事实为依据, 以国家相关法律法规、认证规范及《管理体系认证认证合同》为准则。
- b) 申诉/投诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。
- c) 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员, 应是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的人员。
- d) 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员, 均应保持客观公正。
- e) 申诉/投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉/投诉有关的非公开信息, 负有保密责任。
- f) 本公司对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。
- g) 本公司的申诉/投诉受理电话: 022 - 2811 0855。

### 5.2 申诉处理程序

#### 5.2.1 申诉受理的范围

申请认证的组织(或获证组织)对认证机构做出的, 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请求。不利决定包括:

- a) 拒绝受理认证申请;
- b) 拒绝继续进行审核;
- c) 要求限期采取纠正措施;
- d) 变更认证范围;
- e) 不予批准、暂停或撤销认证资格的决定;
- f) 阻碍获得认证的任何其他措施等。

#### 5.2.2 申诉的提出

申诉人可以通过电话的方式向ZTC审核项目部提交申诉, 提供所申诉事件的详细情况和证明信息, 有效的申诉应同时符合以下条件:

- a) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方;
- b) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过10 个工作日。

#### 5.2.3 申诉的受理与处理

a) 审核项目部接受申诉人的申诉并进行初步审查后提交管理者代表, 并将受理情况反馈申诉人。

b) 管理者代表根据申诉内容, 召集熟悉国家相关法律法规及认证要求且与申诉人无利害关系的相关人员组成工作组, 组织工作组采用电话访问、走访、现场调查或召开会议等形式开展申诉事项的调查取证工作, 收集和验证所有必要的信息, 以确定申诉的有效性。

c) 管理者代表依据申诉事件的调查结果, 做出裁定意见。

d) 对重大事件处理意见的裁定, 应报总经理批准。必要时, 报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

#### 5.2.4 申诉的裁定与执行

a) 审核项目部负责将最终的裁定意见以书面形式通知申诉人。

b) 申诉应在受理后 2 个月之内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。

### 5.3 投诉处理程序

#### 5.3.1 投诉的受理范围

任何组织和个人向认证机构表达的, 有别于申诉并希望得到答复的, 包括对认证机构或认证机构获证组织的活动和行为提出不满的口头或书面的表达。包括:

a) 认证机构违规收费;

b) 认证机构或其工作人员有违规行为;

c) 对获证组织的管理体系有异议或对获证组织的产品质量/环境管理/职业健康安全管理现状严重不满;

d) 对获证组织认证证书和标志的使用有异议等。

#### 5.3.2 投诉的提出与受理

a) 投诉人可以通过电话的方式向 ZTC 审核项目部提交投诉, 提供所投诉事件的详细情况和证明信息。通常情况下认证公司对匿名投诉不予受理。

b) 审核项目部接受投诉人的投诉并进行初步审查后提交管理者代表, 并将受理情况反馈申诉人。

#### 5.3.3 投诉的处理

管理者代表根据申诉内容, 召集熟悉国家相关法律法规及认证要求且与独立

于投诉事项的人员组成工作组，对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，提出处理意见，报总经理批准后形成最终决定。必要时报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

对于向认证机构提出的、与获证组织有关的投诉，认证机构将采取如下的处理方式：

- a) 根据投诉信息的内容和性质，要求获证组织做出说明或处理，并向认证公司提交书面报告及相关证据；
- b) 必要时，由认证机构指派审核组对投诉的情况进行现场调查或验证；
- c) 对于投诉事项影响到获证组织的认证资格的，由认证机构按照《授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的规定》根据调查结果做出暂停、撤销认证资格的决定；
- d) 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时，获证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的 10 个工作日内提出申诉。

#### 5.3.4 投诉决定的反馈

- a) 审核项目部负责将最终决定以书面形式反馈投诉人。并与投诉人及获证客户共同商定是否应将投诉事项公开，以及决定公开的方式和程度。
- b) 投诉应在受理后 2 个月之内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。
- c) 若投诉人认为认证机构未遵守认证相关法律法规或认证规则等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。

#### 5.4 申/投诉调查处理费用的承担

申、投诉处理过程中如有费用发生，由败诉方承担。

# 认证审核档案管理规范

## 1 目的

为规范认证审核档案的存档与借阅管理，确保认证审核档案的真实性、有效性、完整性、保密性和安全性，特制订本规范。

## 2 适用范围

本规范适用于各类认证审核档案的管理。

## 3 职责

3.1 技术质量部：为本规范的主责部门。

- a) 部门主管负责审核档案的借阅审批；
- b) 部门主管负责电子审核档案备份移动硬盘的管理；
- c) 档案管理员负责审核档案的归档和借阅管理。

3.2 行政管理部：

负责认证合同的归档管理。

## 4 工作程序

### 4.1 审核档案的保存方式

审核组长通过机构网站的“审核员专区”接收审核任务，下载电子版审核文件包。完成审核后，再通过“审核员专区”上传电子版审核档案资料。技术质量部通过“EM 系统”接收审核组长上传的电子版审核档案资料，经过认证决定后，全部转化为不可编辑的 PDF 格式予以归档保管。认证合同的纸质原件仍由技术质量部负责归档保管。

依据 CNCA《质量管理体系认证规则》的要求，具有相关人员签字的书面记录的原件仍需由审核组长在审核结束后 3 个月内邮寄到公司，由技术质量部负责归档保管。

### 4.2 审核档案的保存期

依据 CNAS-CC01 和 CNCA《质量管理体系认证规则》的要求，公司规定：

a) 电子审核档案（包括《管理体系认证合同》原件的完整审核档案）的保存期限为当前认证周期加上一个完整的认证周期，通常为 6 年。

b) 具有相关人员签字的书面记录（质量管理体系认证规则要求的纸质原件）的保存期与认证证书的有效期一致，至少为 3 年。

### 4.3 审核档案的保存

### 4.3.1 电子审核档案的归档

第一步: 进入 EM 系统, 选择“认证决定——案卷归档管理”, 归档状态选择“案卷待归档”, 然后点击查询, 筛选出所有未归档的审核案卷。

第二步: 从认证批准日的最早时间开始, 依序选择实际开始日期为最早的进行归档操作。原则上, 审核档案的归档工作应在认证批准准后 3 日内完成。

a)选中归档项目, 点击“电子档案”出现对话框, 确认第 11 项证书已经上传;

b)检查 A; B; C; D; E 案卷均上传齐全, 确认具备归档条件;

c)选中 E 卷, 点击“自动整理待归档案卷档”, EM 系统将自动生成 F 卷, 随后将生成新的 F 卷下载, 并将 EM 系统上的 F 卷删除;

d)打开下载后的 F 卷, 核查 01-11 项内容是否齐全、文件名是否正确, 打开第 7 项的“认证审核资料归档清单”, 根据案卷情况将 1-2、31-39 项填写完整, 并在“档案接收/日期”中签上归档人员的电子签名和日期, 点击保存后重新上传;

e)选中 F 卷, 为下次审核提取当前文件包中的文件, 并立即查看是否将 02、03、8.1、8.2、8.3 项的文件提取成功。

第三步: 返回“案卷归档管理”界面, 依次点击“提交归档”、“案卷归档”完成归档。

### 4.3.2 电子审核档案的备份与存储

#### 4.3.2.1 EM 数据库备份

EM 数据库系统自动完整备份, 每天 1 次。

#### 4.3.2.2 移动硬盘备份与存储

a)每周五, 档案管理员应将本周内完成归档的电子审核档案备份到移动硬盘中, 移交技术质量部保存, 做到安全、保密。

b)通过移动硬盘备份的电子审核档案, 应定期查杀病毒, 不得随意插入不熟悉的公共电脑以及其他电子设备。

c)保管负责人应确保移动硬盘的存贮环境, 除备份或调阅情形外, 应放入防火的保险柜中。

### 4.3.3 审核文档纸质原件的存储

#### 4.3.3.1 审核文档纸质原件, 包括:

05.管理体系认证现场审核计划

06.审核前准备会议和专业培训记录

07.审核组公正性与保密声明

08.首/末次会议签到表和会议记录

10.一阶段审核问题清单

11.不符合项报告

12.不符合报告纠正措施表

17.管理体系认证证书内容确认单

21.审核组交通费用报销单

22.审核人员工作表现反馈表

4.3.3.2 纸质原件应统一保存在铁质档案柜中，并置于干燥、防虫的环境，柜体应加安全锁，档案柜附近应放置消防器材，以确保档案的安全性。

#### 4.4 到期档案的销毁

每月初 5 日前，档案管理员筛选出上月保存期到期的审核档案，填报《审核档案到期销毁清册》，报部门主管批准。

a)提交行政管理部 IT 管理员，由其进行服务器后台电子信息的删除；

b)向技术质量部主管调取移动硬盘，由档案管理员进行电子审核档案的彻底删除，做到删除的文档无法还原和找回；

c)清理出将到期的纸质文档，移交行政管理部进行销毁处理，销毁方式应保证认证客户的信息不外泄。

#### 4.5 审核档案的借阅

##### 4.5.1 借阅用途

以下各项的借阅，授权技术质量部主管负责审批。其他特殊情况的借阅，授权管理者代表服务审批。

a)国家认监委专项抽查时，由技术质量部提出申请；

b)CNAS 认可机构认可评审或确认审核时，由技术质量部提出申请；

c)公司内部审核时，由审核组长提出申请；

d)为确认与认证客户有关的重要事项需要时，由相关关键岗位人员提出申请；

e)获证客户的审核报告、认证文件丢失，提出补充申领时，由审核项目部人员提出申请。

##### 4.5.2 借阅流程

a)借阅人向档案管理员提出借阅需求，说明借阅用途、借阅时间、借阅内容，由档案管理员进入 EM 系统，选择“案卷借阅管理—填写借阅审批单”，填写企业名称、审

核时间、借阅人、借阅理由”，经授权批准人审批后方可下载案卷；

- b)审核案卷下载后，档案管理员将借阅人需要的内容摘取出来发送给借阅人；
- c)审核档案纸质原件，仅在相关法律法规要求的情况下予以调阅。

#### 4.5.3 借阅要求

- a)原则上，借阅时间最长不宜超过 5 天；
- b)借阅人应严格遵守公司的保密制度，不得私自复制、转发他人。使用完毕后，应主动删除，不得备份；
- c)借阅到期后，档案管理员应监督借阅人销毁借阅文件。

#### 4.6 认证信息的安全与保密管理

4.6.1 公司内部所有员工应严格遵守《劳动合同》中的保密条款，保证遵守保密规定，对认证工作过程中获得或产生的所有信息予以保密，在职期间及离职以后均不向第三方透露。如有违反，对甲方和认证客户造成经济损失的，自愿承担相应的经济赔偿责任和法律责任。

4.6.2 EM 系统，是公司委托北京奇构信息科技有限责任公司定制开发的，在与其签署的《EM 系统开发与维护协议》中，明确约定了安全和保密要求。

4.6.3 公司建立并执行 MR-22《EM 授权操作管理规范》，保证对 EM 系统的安装、授权操作与安全维护进行规范管理。

4.6.4 公司选择将 EM 系统服务器托管到具有完善机房设施、高品质网络环境、丰富带宽资源和运营经验以及可以对网络和设备进行实时监控的网络数据中心，以确保 EM 系统能够安全、可靠、稳定、高效地工作。公司与服务器托管方签署的《服务器托管协议》中，明确约定了安全和保密要求。

### 5 相关文件

5.1 CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构要求》

5.2 NK/XZ-04《ZTC 电子化审核系统使用规范》

### 6 记录

MR-11-01《审核档案到期销毁清册》

## 审核人员电子档案管理规范

### 1 目的

规范审核人员电子档案的填报、审阅、保存、调用过程，确保审核人员档案的真实性、有效性和保密性。

### 2 适用范围

适用于所有受聘于 ZTC 的审核人员档案的管理。这些档案将全部以电子载体形式保存于 EM 系统。

### 3 职责

**3.1 行政管理部主管：**负责审核人员电子档案的借阅批准。

**3.2 行政管理部审核人员管理：**负责审核人员电子档案的归档和借阅管理；负责审核人员专业能力评定。

### 4 管理要求

#### 4.1 入职

4.1.1 入职人员向行政管理部审核人员管理员索要并填写《审核员/技术专家能力调查表》，同时随表提交个人资料。

4.1.2 上传或提交的个人资料包括身份证、学历证明（大专及以上学历）、技术职称、审核员培训证书、有效的审核员注册证书。要求必须是原件彩色扫描件，并以图片 JPG 或 PDF 形式留存，清晰可辨认，大小不得超过 1M。

4.1.3 审核人员管理员审查入职人员填写的信息内容和上传或提交的个人资料，确认完整、符合后准许入职，并发放以下纸质合同类文件给入职人员签署。

OP-03-03 《劳动合同书/聘用协议书（专/兼职审核人

员）》OP-03-04 《审核人员公正性与保密承诺》

上述合同类文件一式两份，必须要求入职本人签字，并将签署后的原件寄回公司。审核人员管理员呈报公司领导签字、盖章后，一份返回至入职人员，一份存档保存。

#### 4.2 建档

4.2.1 入职资料齐全后，审核人员管理员进行基本资料的扫描、归档工作。

4.2.2 人员档案由“个人档案”和“评定资料”两部分组成；

4.2.2.1 个人档案，包括所提交的入职资料及提交的证件类资料。

4.2.2.2 评定资料，包括所有专业能力调查表、能力评定表和面试/考试评价记录。

a) 聘用人员入职完毕后，由人员管理员进行审核员专业能力初评，审核人员所填写的《审核员/技术专家专业能力调查表》须与 CCAA3.0 系统中所填写内容相一致，行政管理部在评定过程中，有权针对有质疑的工作经历要求审核员提供专业工作经历证明。

b) 根据初评小类，对审核人员进行能力再确认工作，填写《审核员/技术专家专业能力面试（考试）评价记录》，能力确认完毕后生成《审核员/技术专家专业能力评定表》，并按照评定内容在 EM 系统中录入专业小类。

c) 《审核员/技术专家专业能力面试（考试）评价记录》、《审核员/技术专家专业能力评定表》形成 PDF 文件上传至人员资料“评定资料”中。

### 4.3 档案变更

4.3.1 审核人员档案时效性文件有变更时，行政管理部应对其及时更新，保证有效性。

#### 4.3.2 审核人员个人信息变更

审核员个人联系方式、地址、所在单位、银行卡号等个人信息变更时，应及时通报审核人员管理进行系统修改。

#### 4.3.3 证件变更

当审核员身份证、学历证明（大专及以上学历）、技术职称、审核员培训证书、有效的审核员注册证书等有效证件失效或变更后，由人员管理岗位进行证件档案的更新。

#### 4.3.4 评定资料变更

审核员申报新专业进行评定后，由人员管理岗位进行评定资料档案的更新。

4.3.5 审核人员离职后，审核员电子档案留存三年，技术专家档案留存一年。

### 4.4 电子档案调用及保密要求

4.4.1 审核人员电子档案可调用仅限于行政管理部主管、审核人员管理员。

4.4.2 公司外部人员原则上不允许借阅，特殊情况须经部门负责人批准。

4.4.3 调用人员不得在档案中进行涂改、勾划、抽换等，违者将追究个人责任。

4.4.4 调用人员应遵守保密协议内容，违者将追究法律责任。

4.4.5 原则上，员工不得将电子档案等资料带回家中，如确实需要（如加班等），须经部门负责人批准方可。

## 5 相关文件

OP-03 审核人员管理程序

## 6 记录

OP-03-01 《审核员/技术专家专业能力调查表》

OP-03-02 《审核员/技术专家专业能力评价表》

OP-03-03 《劳动合同书/聘用协议书（专/兼职审核人员）》

OP-03-04 《审核人员公正性与保密承诺》

OP-03-07 《审核员（技术专家）专业能力面试（考试）评价记录》

OP-06-02 《档案借阅登记表》

# 财务风险管理制度

## 1 目的

为避免公司认证活动的公正性受到商业、财务和其他方面压力的损害，依照《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》《管理体系认证机构要求》以及公司制定的《财务管理制度》的相关规定，结合公司实际情况，特制定本制度。

## 2 适用范围

本制度适用于公司内部与认证活动的公正性有关的财务管理。

## 3 职责

### 3.1 总经理：

- a) 负责年度财务分析报告的审批；
- b) 负责重大财务风险控制方案和资源配置的审批。

### 3.2 行政管理部主管：

- a) 负责与财务有关风险的识别、收集、更新；
- b) 负责对已识别的财务风险制定相应的控制措施；
- c) 负责确保财务风险控制措施的正确执行，并对措施执行的有效性负责；
- d) 负责评估年度财务状况和收入来源，并编制财务分析报告。

## 4 工作程序

### 4.1 商业、财务和其他方面的压力对公正性影响分析

#### 4.1.1 来自股东给财务上带来的压力

股东追求投资收益最大化，给公司带来财务方面的压力，从而引发认证活动的公正性风险。对此，公司规定：

1) 每年初，由公司高管在充分考虑了上一年度的收入与支出状况、综合满意度调查结果、认证风险评估结果的基础上，通过行业发展政策与形势分析，通过对公司内部优势、劣势、机会和威胁的评估与分析，合理、科学地制定本年度的财务收入指标、管理费用预算指标，呈报公司董事会。

2) 每月，行政管理部主管应对财务收入情况、管理费用支出情况进行监视与分析，发现异常情况及时报告公司高管。

#### 4.1.2 来自相关方的压力，给认证公正性带来风险

通过正常的市场推广营销活动，公司与介绍认证项目的相关方（如政府部门、咨询机构或咨询顾问、认证客户、公司专兼职工作人员等）之间可能涉及到经济利益，这些推荐方也可能会向公司提出降低认证费用、降低认证要求、简化认证程序等不合理的要求，从而给认证公正性带来风险。由此，公司规定：

- 1) 不允许与政府部门、咨询机构和其他推荐方，签署任何形式的合作协议。
- 2) 不接收政府部门、咨询公司和其他推荐方代签的认证合同。
- 3) 对于推荐方推荐的认证项目涉及政府部门、认证客户的客户时，签订合同前，合同评审应按照《公正性风险评估报告》的要求，对认证客户的公正性进行风险评估。如果存在公正性风险且处于不可接受水平时，应拒绝签订合同。

#### 4.1.3 来自大客户给财务上带来的压力

根据公司认证客户规模的现状分析，公司认定：认证服务费达到 5 万元的认证项目视为大额合同；中国知名企业且对公司品牌的树立有正面效应的认证客户视为重要客户。对于大额合同和重要客户，公司规定：

- 1) 公司各部门应坚持“以质为先”的服务理念，不得接受其提出的降低认证要求、简化认证程序等不合理要求。
- 2) 行政管理部应定期对大额合同和重要客户的数量，认证费用在财务收入的占比情况进行统计分析。为保证认证结果的公正性，任一认证客户不应在财务收入中处于支配地位，而使公司处于被动地位，丧失自主决定权。

#### 4.1.4 来自不规范的商业行为，给认证公正性带来风险

在市场经营活动中，由于各种不规范的商业行为，引发认证活动的公正性风险。对此，公司规定：

1) 在市场推广营销过程中，自觉抵制各种商业贿赂行为，不得利用正常经营活动向个人输送不正当利益；不得利用关联组织的公共或行业管理职能活动，诱导和影响认证客户，承诺给予相关便利；不得默许、纵容认证委托方提供虚假信息，以谋求自身商业利益。

2) 在认证合同签订活动中，应根据申请组织的规模，合理确定、核算认证服务费的收费金额（收取的费用包括：申请费、审核费、审定与注册费、年金及审核人员的差旅费用、证书英文翻译、铜牌制作等有偿服务费）。不得与认证委

托方就同一认证业务订立两份以上内容不同的合同。

#### 4.1.5 来自其他方面，给认证公正性带来风险

若公司的财务制度不健全，会计工作不规范，可能会对认证活动的公正性造成影响。对此，行政管理部应建立健全各项财务管理制度，行政管理部的从业人员应了解公司的公正性风险政策，掌握与财务风险管理有关的各项控制要求，做到：

- 1) 不得接受非认证领域的营业性收入。
- 2) 不得接受来自任何公司或个人任何形式的馈赠、捐款以及财务上的转让。
- 3) 不得向任何一家咨询公司投资或与其存在任何形式的资产上的关系。

4) 不得收取公司的投资方、投资方的其它投资子公司或董事会成员享有一定股权的公司支付的认证服务费。换言之，公司不得向公司的投资方、投资方的其它投资子公司或董事会成员享有一定股权的公司提供认证服务。

5) 在收取认证服务费用时，付费方应为认证委托方或获证组织，并直接汇至公司或分公司的财务账户中，不允许咨询公司或审核人员代为收取。同时，也不允许代为收取咨询费用。

6) 对于长期拖欠认证服务费或认证服务费交纳不足的认证客户，有权要求审核项目部作出合理的处置或合理的解释。

7) 依照《财务管理制度》，按时、足额向公司的专兼职工作人员支付劳动报酬，报销各项财务费用的支出。

8) 依照《认证风险储备金及赔偿金管理办法》的要求，对公司的风险储备金及赔偿金以及各分公司的风险储备金的交存、使用情况，进行严格的管理，保证做到“单独核算、专款专用”。

#### 4.2 财务审计与内部审核

4.2.1 每年初，公司聘请具备审计资格的会计师事务所对公司和分公司（抽查比例不低于 30%）上一年的会计工作进行审查，出具“财务审计报告”。

4.2.2 每年，公司至少组织进行一次覆盖行政管理部在内的内部审核。对于行政管理部的审核，应依据 CNAS-CC01 中 5.3 条款的要求，重点审查：

- 1) 认证风险储备金及赔偿金的交存、使用情况，是否符合管理要求？
- 2) 是否对公司的财务状况和收入来源进行了评估？是否能够证实公司的认证公正性始终没有受到商业、财务和其他方面的损害？

### 4.3 财务状况和收入来源的评估

每年初，行政管理部主管应对公司上一年度的财务状况和收入来源进行评估，编制

《年度财务状况分析报告》，以证实公司的认证公正性始终没有受到商业、财务和其他方面压力的损害。报告中，至少应包括以下内容：

- 1) 财务收入指标、管理费用预算指标的制定情况与达标情况；
- 2) 财务收入来源分析；
- 3) 财务支出情况分析；
- 4) 认证风险储备金与赔偿金的管理情况；
- 5) 外部审计及内部审核情况；
- 6) 其他需要披露的重大事项等。

当通过财务评估活动发现，财务状况和财务收入违反了上述 4.1-4.2 条款规定时，应及时向公司高管汇报，确认情况属实后，相关部门负责人及时采取补救措施，必要时，追究相关工作人员的责任，以保证财务控制措施有效执行。

## 5 相关文件

- 5.1 CNAS-CC01:2015 《管理体系认证机构要求》
- 5.2 ZTC-QM 《管理体系手册》
- 5.3 OP-17 《认证风险管理程序》
- 5.4 NK-CW-02 《认证风险储备金及赔偿金管理办法》

## 6 记录

- 6.1 MR-16-01 《年度财务状况分析报告》

# 公司财务管理制度

## 1. 目的

为保证公司经营管理活动的正常进行，使公司财务工作符合国家相关法律法规及为公司决策层提供准确的决策依据，特制定本规范。

## 2. 原则

2.1 合法性原则：会计核算必须遵守国家法律、法规的规定，执行国家财经制度，维护国家财经纪律，保证公司财产的完整安全。

2.2 真实性原则：会计核算应当以实际发生的经济业务为依据，如实反映公司财务状况和经营成果。会计必须根据审核无误的原始凭证进行记账、算账、报账、保证所提供的会计信息内容完整、真实可靠。

2.3 有效监管原则：公司领导对公司的财务工作进行有效的监督、管理，及时发现问题，及时解决问题。

## 3. 适用范围

适用于对公司财务工作的监督管理。

## 4. 职责

### 4.1 公司负责人

- 负责对本公司财务工作的监督；
- 负责对公司财务预决算、财务报表的监督；
- 负责对公司财务收支的监督管理；

### 4.2 公司财务负责人

- 负责本规定的拟制、实施、修订并监督执行；
- 负责对公司的财务工作进行管理；
- 负责本公司预决算的编制、上报与执行；
- 负责对公司核算的监督工作；
- 负责本公司票据的真实性、合法性的审核；
- 负责本公司财务支出的确认。
- 负责公司税务筹划的拟制；
- 负责对公司财务的审计工作。

### 4.3 公司财务人员

- a) 负责按本规定工作要求执行；
- b) 负责本公司财务软件的管理与使用；
- c) 负责本公司的财务核算工作；
- d) 负责本公司会计凭证的制作与保存；
- e) 负责本公司财务报表的编制与上报；
- f) 负责本公司财务数据的备份；
- g) 负责本公司的纳税申报工作；
- h) 负责在公司批准下的工商、税务、组织机构代码证、银行等机构年检、变更、撤销等各项后续的处理；
- i) 负责财务支付的申请与操作；
- j) 负责本公司发票的领购、保存、开具；
- k) 负责本公司各项税费的统计与缴纳；
- l) 参与本公司的税务筹划；
- m) 负责本公司业务合同的管理；

## 5. 工作要求

### 5.1 公司财务人员管理

5.1.1 公司财务人员由公司在当地招聘，与公司签订劳动合同或劳动协议。聘用条件如下：

- a) 会计及相关专业大专及以上学历；
- b) 1年以上会计专业工作经历，具备从事会计工作所需要的专业能力；
- c) 熟悉国家的财税政策，熟练操作财务软件，能按国家统一的会计制度规定的程序和要求进行会计工作；
- d) 品行端正、工作严谨，具有良好的沟通能力。

5.1.2 公司财务人员有违纪违规问题或工作业绩考核不达标的，公司有权对其予以处罚、调离财务岗位、解聘等。

### 5.2 公司账户管理

5.2.1 公司开立银行基本账户一个。账户由公司行政管理部负责管理，公司负责人予以监督。

5.2.2 公司基本账户要求开通网上银行业务。

5.2.3 网上银行的支付与审批 U 盾要求分人管理。

### 5.3 公司财务印章管理

5.3.1 公司应按国家规定的要求刻制财务专用章、发票专用章、法人人名章。法人人名章和发票专用章由公司财务人员保管；财务专用章由公司负责人保管。

5.3.2 公司刻制财务印章需要再次刻制时，需要公司管理层审批同意。

### 5.4 公司业务合同管理

5.4.1 公司必须使用公司统一文本的《管理体系认证合同》和《培训服务协议》，并有责任指导客户真实、准确填写合同内容。

5.4.2 公司与申请客户签订认证合同后，公司负责人确认、签章，与申请客户签订的认证合同均应一式二份，公司与客户各执一份。

5.4.4 公司/公司按税务规定的时间缴纳业务合同印花税。

### 5.5 公司经营收入管理

5.5.1 公司经营收入包括：认证费、培训服务费。应以签约客户全额汇款到银行帐上，并确认到帐为依据。

5.5.2 签约客户汇款须以本单位名义汇款，以关联方单位名义汇款的，应由关联双方单位出具加盖关联双方公章的汇款说明的原件，并说明代汇款的理由。

### 5.6 公司发票管理

5.6.1 发票由公司财务人员管理，开具。

5.6.2 开具发票依据《管理体系认证合同》签订的金额及到款金额，不是合同签订企业不能开具发票。

5.6.3 需要在未到款提前开票的，需要有公司领导签字的提前开票申请单。原则上预开发票数量不得高于上月所开发票数量的 10%，预开发票金额次月底必须收回。

5.6.4 财务人员在开发票前，应先自行检查是否已开过发票，避免重开、多开发票。

5.6.5 发现多开发票时，公司应及时收回多开的发票，财务人员应将多开发票做退票处理，并依规定记账；多开的发票不能退回的，公司要承担多交的税金。

5.6.6 若客户遗失了发票，公司只提供发票复印件，加盖发票专用章。

### 5.7 公司费用管理

5.7.1 公司的费用支付，按财务核算科目分为：

- a) 人工费用：人员工资、社会保险、各项福利、教育经费。

- b) 行政费用：办公费、房租费、水电费、通讯费、交通费、车辆使用费等。
- c) 运营费用：业务招待费、差旅费、会务费、邮寄费、印刷费等。
- d) 固定资产：指单位价值在 5000 元以上、使用年限在 2 年以上的办公设备。
- e) 其他费用：CNAS 认可费、残保金、印花税、折旧费等。

#### 5.7.2 公司各项费用的确认原则：

- a) 费用支付的真实性；
- b) 报销票据的真实性、合法性。

5.7.3 公司各项支付应全部使用网上银行方式支付。公司财务人员做支付操作，公司财务授权人员进行授权支付。

5.7.4 公司因业务需要借款时，由公司负责人批准，一次借款不得超过额度 2 万元，累计借款总额不得超过 5 万元。借款支付方式应以网银方式汇入个人账户，每次借款最迟在借款后二周内完成报账还款。

5.7.5 公司财务人员应将符合规定的办公资产计入《固定资产台账》，每年末做好固定资产的盘点工作，做好《固定资产盘点表》，并与公司行政管理部一起做好盘点与备案。

#### 5.7.6 公司费用报销要求：

a) 公司经办人填写《工作报告单》、《费用报销单》、《支出凭单》，并附上实际发生的票据，经领导审核批准后，由公司财务人员做支付操作。

b) 差旅费报销：票据应有去有回的，并据此计算出差天数，单向交通费用票据要注明原因；住宿费票据后面要附有相应的住宿水单明细。

c) 办公用品费 1000 元以上的，后边要附购买商品明细单。

d) 广告费、咨询费、租赁费、会议费、市场调研费、技术开发费、培训费、装修费等，还应附有公司负责人批准的签约合同，费用必须通过网银方式支付到合同单位账户，并按税务要求及时申报缴纳印花税。

e) 公司需租用车辆的，应按相关法规签订车辆租赁合同，开具公司名称的相关费用（租赁费、汽油费、维修费、停车费、过路费）可以进行报销。

f) 公司支付的业务招待费不得超过上一年度经营收入的 5%。

g) 公司经手人应对票据的真实性、合法性负责；公司财务人员收到票据，应在相应网站进行票据真伪查询，假票、从外面购买的发票、单位全称不全或音同字不同的

发票、印章不符合税务规定的发票，一律不得予以报销。

## 5.8 公司纳税管理

5.8.1 公司行政管理部应积极与税务专管员沟通联系，掌握最新税务信息。

5.9.2 公司行政管理部负责税务机构核准的税种的缴纳，主要包括：

a) 企业所得税；

b) 公司经营活动所产生的增值税、营业税、城市建设税、各级教育费附加、车船税、印花税、残保金及本地特殊税种等；

c) 按规定代扣代缴的员工个人所得税。

5.9.3 公司行政管理部应在税务要求的时间之前完成各项税费的申报与缴纳工作，纳税申报后应及时保存好上报资料。

5.9.4 公司应根据统计部门的要求，及时、准确地完成统计申报工作。

## 5.10 公司财务审计管理

5.10.1 每年 2 月前，公司将聘请有资格的审计单位对公司进行财务审计。对于审计发现涉及公司的财务问题，公司负责人应积极配合整改。

## 5.11 公司工商、税务等变更管理

5.11.1 公司行政管理部负责保管公司营业执照正副本、银行开户许可证等原件，并将上述证照的彩色扫描件备案。

5.11.2 公司应在国家规定的时间内完成工商、税务的年检工作。并在完成年检后 5 日内将证照的彩色扫描件备案。

5.11.3 发生变更时，公司应按国家相关机构规定的时间及时办理变更手续，并在完成变更后 5 日内将证照的彩色扫描件备案。

## 5.12 公司财务档案管理要求

5.12.1 公司财务档案保管期限为十五年。

5.12.2 公司财务档案包括：工商资料、税务资料、银行资料、会计凭证、会计报表、财务总账、财务明细账、财务往来账等各类财务资料及上报的统计报表。

5.12.3 公司行政管理部财务人员应在每月结账后 20 天内将结账的会计凭证装订，在封面处标出年、月、凭证号及装订次数序号后妥善保管。

5.12.4 必须经公司负责人批准，公司财务人员方可允许他人进行公司财务档案的调阅，并做好调阅信息记录。

5.12.5 公司财务档案到期的，由公司财务人员提交报废申请，编制销毁清册，经公司

---

负责人审阅签字后，方可执行财务档案的销毁工作，销毁工作应至少 2 个人以上操作，并做好销毁清册记录，公司负责人在销毁清册上签字确认。

## 7. 附件

差旅补助标准8.

### 附则

8.1 本制度自批准实施之日起正式执行。

8.2 本制度由公司行政管理部负责解释。



## 内部审核和管理评审程序

### 1 目的

为使 ZTC 管理体系持续有效地满足认可规范和 ZTC 管理体系文件的要求，确保 ZTC 质量方针、目标的实现，特制订本程序。

### 2 适用范围

适用于 ZTC 内部审核和管理评审的实施。

### 3 职责

3.1 总经理：负责主持管理评审，批准管理评审计划和管理评审报告，确保管理评审改进措施所需资源的有效落实。

3.2 管理者代表：

- a) 负责内部审核的策划，任命内审组长；
- b) 协助总经理组织管理评审的策划和实施，向总经理报告管理体系运行的情况及改进建议，跟踪落实管理评审改进措施。

3.3 技术质量部：负责内部审核和管理评审资料的整理存档。

3.4 内审组长：负责组织内部审核的具体实施，负责内审计划和内审报告的编制。

### 4 工作程序

#### 4.1 内部审核

##### 4.1.1 内审频次

通常情况下，每年至少进行一次的内部审核，时间间隔不超过 12 个月。特殊情况下，经管理者代表批准可推迟内审时间或增加内审频次。特殊情况，包括：

- a) CNCA/CNAS/CCAA 等相关管理部门的各类检查/评审中，发现严重问题的情况；
- b) 认证公司的运作发生了重大变动，或发生了其他可能影响授权资格的变更（包括人员变动较频繁的情况等）的情况；
- c) 认证公司接到严重申、投诉的情况；
- d) 认证公司审核的组织、产品或服务以及获证组织提供的产品或服务发生重大责任事故的情况；
- e) 认证公司的认可资格被暂停后又恢复（认证领域和认证业务范围）的情况等。

##### 4.1.2 内审策划

4.1.2.1 管理者代表编制《年度内部审核计划》，提出本年度内部审核重点、内审方式和时间、内审组长及内审所需资源等。策划内容应考虑：

- a) 上年度内部审核结果；
- b) 上年度 CNAS 认可评审结果；
- c) 认证风险应对措施的实施情况；
- d) 对 ZTC 有关的申诉、投诉的处理及相关结果；
- e) CNCA/CNAS/CCAA 等相关管理部门的各类非例行检查的具体情况；
- f) 以往内审状况、区域和活动的重要性等。

4.1.2.2 内审组长应选择有能力的审核员，内审员的要求如下：

- a) 与受审核部门无直接责任关系；
- b) 本公司从事关键岗位工作，工作年限 2 年以上；
- c) 熟悉 CNAS 认可规范要求，具备 QMS 注册审核员资格；
- d) 熟悉 ZTC 管理体系文件，善于沟通协调，有良好的语言和文字表达能力。

4.1.2.3 内审组长编制《内部审核计划》，报管理者代表批准后，于审核前 5 个工作日通知相关人员。内审计划编制应涉及 ZTC 授权的所有认证领域和各职能部门，并覆盖 ZTC 管理体系文件的要求。内审组分工时，考虑审核员的能力特点，内审员应独立于受审核部门。

#### 4.1.3 内审实施

4.1.3.1 内审组长主持召开首次会议，审核组与公司管理层和受审核部门负责人参加并签到，明确审核的目的、准则、范围，介绍审核方法，澄清内审计划中不明确的细节等。

4.1.3.2 内审员通过询问、现场观察、查阅有关文件及记录，收集客观证据，并将审核情况记录在《内部审核检查记录》上。

4.1.3.3 对审核中发现的不符合事实，内审员应填写《内审不符合项报告》，不符合报告应准确描述可证实的证据，不符合事实应得到受审核部门负责人的签字认可。

4.1.3.4 内审组长主持召开末次会议，内审组与公司管理层、受审核部门负责人及有关人员参加并签到。内审组长报告审核情况，对各部门管理体系运行情况做出评价，并与责任部门商定纠正措施完成期限。内审员与受审核部门意见不一致时，由管理者代表裁决。

4.1.4 责任部门应针对不符合项，分析原因、制订有效的纠正措施。内审员评价其有效性，报管理者代表批准后，责任部门予以实施。

4.1.5 内审组长或其指定的内审组成员，对纠正措施的实施情况和有效性进行验证。

4.1.6 内审组长对内审情况进行汇总分析，编制《内部审核报告》，报告内容应包括：

- a) 审核目的、审核范围和审核准则；
- b) 审核日期和审核组成员；
- c) 审核情况；
- d) 不符合项、纠正措施及验证情况；
- e) 审核结论及改进建议等。

《内部审核报告》经管理者代表批准后发送各部门负责人，作为管理评审的输入。

4.1.7 技术质量部负责内部管理体系审核资料的收集、整理、归档及保管。

## 4.2 管理评审

### 4.2.1 管理评审频次

ZTC 管理评审至少每年进行一次，时间间隔不超过 12 个月。一般情况下，管理评审采用会议形式，且安排在每年底各部门年终工作总结和内部审核之后，与公司的年度工作会议同时进行。

### 4.2.2 管理评审的输入

管理评审的输入应包括与下列方面有关的信息：

- a) 内部审核和外部评审的结果；
- b) 客户和利益相关方的反馈；
- c) 维护公正性；
- d) 纠正措施的状况；
- e) 风险应对措施的状况；
- f) 以往管理评审的后续措施完成情况；
- g) 质量目标的实现情况；
- h) 可能影响管理体系的变更；
- i) 申诉和投诉。

### 4.2.3 管理评审的实施

4.2.3.1 管理者代表负责编制《管理评审计划》，计划内容包括：

- a) 评审的目的；
- b) 评审的内容；

- c) 评审的具体时间、地点、参加人员名单；
- d) 按照管理评审输入要求准备的有关评审资料等。

《管理评审计划》经总经理批准后，在评审前 5 个工作日发给各部门负责人。各部门负责人按照计划的要求准备评审所需的材料。

4.2.3.2 管理评审会议由公司总经理主持，公司管理者代表、各部门负责人参加，与会人员签到。

4.2.3.3 参会人员依据评审内容，对各方面的信息资料进行分析、研究，对管理体系运行的适宜性、有效性、充分性做出综合评价，决定管理体系的改进措施和必要的资源需求，具体内容如下：

- a) 管理体系及其过程的有效性的改进；
- b) 与 CNAS-CC01 认可规范及本公司管理体系文件实施有关的认证服务的改进；
- c) 资源需求；
- d) 组织的方针、政策和目标的修订。

会后，由管理者代表编制《管理评审报告》，经总经理审批后发送各部门负责人。

4.2.4 技术质量部负责收集整理管理评审资料的收集、整理、归档及保管。

### 4.3 认证服务的改进

管理者代表依据管理评审决定的改进措施，组织相关部门研究、制定具体的工作计划，并纳入下一年度 KPI 考核和重点工作计划中。

## 5 记录

5.1 OP-07-01 《年度内部审核计划》

5.2 OP-07-02 《内部审核计划》

5.3 OP-07-03 《会议签到表》

5.4 OP-07-04 《内部审核检查记录》

5.5 OP-07-05 《内审不符合项报告》

5.6 OP-07-06 《内部审核报告》

5.7 OP-07-07 《管理评审计划》

5.8 OP-07-08 《管理评审报告》

# 申诉和投诉处理程序

## 1 目的

为确保申诉、投诉处理过程的公正、有效，维护与认证工作有关各方的正当权益和ZTC的信誉，解决申请认证的组织和各方对认证机构的申/投诉事项，特制订本程序

## 2 适用范围

适用于处理来自申请认证的组织（或获证组织）对ZTC的申诉，以及任何组织或个人对ZTC提出的投诉，也包括与ZTC获证客户有关的投诉。

## 3 职责

3.1 管理者代表：负责组织申诉/投诉事件的调查、处理意见的裁定。

3.2 申/投诉处理工作组：由熟悉国家相关法律法规及认可要求且与申/投诉人无利害关系的人员组成，在管理者代表的组织下开展调查取证工作，提出处理意见。

3.3 审核项目部：负责有关申诉/投诉事件的受理及相关处理记录的保管。

## 4 工作程序

### 4.1 申/投诉处理原则

- a) ZTC处理申诉、投诉应以事实为依据，以国家相关法律法规、CNAS认可规范及《管理体系认证合同》为准则。
- b) 申诉/投诉的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。
- c) 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员，应是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的人员。
- d) 参与申诉/投诉处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。
- e) 申诉/投诉处理工作人员对其所获得的任何与申诉/投诉有关的非公开信息，负有保密责任。
- f) 本公司对申诉/投诉处理过程各个层次的所有决定负责。
- g) 本公司的申诉/投诉受理电话：13602119452。

### 4.2 申诉

#### 4.2.1 申诉受理的范围

申请认证的组织（或获证组织）对认证机构做出的，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请求。不利决定包括：

- a) 拒绝受理认证申请
- b) 拒绝继续进行审核
- c) 要求限期采取纠正措施
- d) 变更认证范围
- e) 不予批准、暂停或撤销认证资格的决定
- f) 阻碍获得认证的任何其他措施等

#### 4.2.2 申诉的提出

申诉人可以电话的方式向审核项目部提交申诉，提供所申诉事件的详细情况和证明信息，有效的申诉应同时符合以下条件：

- a) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；
- b) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过10 个工作日。

#### 4.2.3 申诉的受理与处理

- a) 审核项目部接受申诉人的申诉并进行初步审查后提交管理者代表，并将受理情况反馈申诉人。
- b) 管理者代表根据申诉内容，召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且与申诉人无利害关系的相关人员组成工作组，组织工作组采用电话访问、走访、现场调查或召开会议等形式开展申诉事项的调查取证工作，收集和验证所有必要的信息，以确定申诉的有效性。
- c) 管理者代表依据申诉事件的调查结果，做出裁定意见。
- d) 对重大事件处理意见的裁定，应报总经理批准。必要时，报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

#### 4.2.4 申诉的裁定与执行

- a) 审核项目部负责将最终的裁定意见以书面形式通知申诉人。
- b) 依照裁定意见，需相关责任部门采取适当的纠正和纠正措施的，由审核项目部负责跟踪相关部门的实施结果。
- c) 申诉应在受理后3个月之内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。

### 4.3 投诉

#### 4.3.1 投诉的受理范围

任何组织和个人向认证机构表达的，有别于申诉并希望得到答复的，包括对认证机构或认证机构获证组织的活动和行为提出不满的口头或书面的表达。包括：

- a) 认证机构违规收费；
- b) 认证机构或其工作人员有违规行为；
- c) 对获证组织的管理体系有异议或对获证组织的产品质量/环境管理/职业健康安全现状严重不满；
- d) 对获证组织认证证书和标志的使用有异议等。

#### 4.3.2 投诉的提交与受理

- a) 投诉人可以电话的方式向ZTC审核项目部提交投诉，提供所投诉事件的详细情况和证明信息。通常情况下认证公司对匿名投诉不予受理。
- b) 审核项目部接受投诉人的投诉并进行初步审查后提交管理者代表，并将受理情况反馈投诉人。

#### 4.3.3 投诉的处理

管理者代表根据申诉内容，召集熟悉国家相关法律法规及认可要求且独立于投诉事项的人员组成工作组，对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据，提出处理意见，报总经理批准后形成最终决定。必要时报公司法人和维护公正性委员会作最后裁决。

对于向认证机构提出的、与获证组织有关的投诉，认证机构将采取如下的处理方式：

- a) 根据投诉信息的内容和性质，要求获证组织做出说明或处理，并向认证公司提交书面报告及相关证据；
- b) 必要时，由认证机构指派审核组对投诉的情况进行现场调查或验证；
- c) 对于投诉事项影响到获证组织的认证资格的，由认证机构按照《授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的规定》根据调查结果做出暂停、撤销认证资格的决定；
- d) 投诉处理结果产生了与其预期认证状态有关的不利决定时，获证组织有权在接到投诉处理决定或认证决定后的10个工作日内提出申诉。

#### 4.3.4 投诉决定的反馈

- a) 审核项目部负责将最终决定以书面形式反馈投诉人。并与投诉人及获证客户共同商定是否应将投诉事项公开，以及决定公开的方式和程度。

- b) 依照最终决定，需相关责任部门采取适当的纠正和纠正措施的，由审核项目部负责跟踪相关部门的实施结果。
- c) 投诉应在受理后3个月之内处理完毕。需延期时应由管理者代表批准。
- d) 若投诉人认为认证机构未遵守认证相关法律法规或认证规则等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，也可以向相关认可机构投诉。

#### 4.4 申/投诉调查处理费用的承担

申、投诉处理过程中如有费用发生，由败诉方承担。

### 5 相关文件

CNAS-CC01:2015 《管理体系审核认证机构的要求》（ISO/IEC17021-1: 2015,IDT）

### 6 记录

6.1 OP-09-01 《申/投诉受理处置记录表》

# 客户服务管理程序

## 1 目的

提出客户服务内容和具体要求，规范服务工作，为客户提供优质服务，达到客户满意。

## 2 范围

适用于 ZTC 对客户服务过程的管理。

## 3 职责

3.1 市场开发部：负责客户服务活动，包括：

- a) 提供认证信息、签订合同、进行合同评审；
- b) 建立客户信息数据库并适时进行完善；
- c) 负责和顾客进行良好的沟通，了解顾客需求，识别并处置顾客的合理要求，对于顾客合理要求中需要其他部门支持的进行传递和协调，必要时将相关情况汇报管理者代表。

3.2 相关部门：配合市场开发部开展相关工作。

## 4 工作程序

### 4.1 提供认证信息

4.1.1 市场开发部申请评审人员通过各种渠道和方式，向有认证意向的组织提供认证公司最新版本的公开文件或有关认证的介绍材料、有关的认证服务信息。

4.1.2 当申请认证的范围具有某些特殊要求时，评审人员可向认证委托方提供必要的资料和信息，或做出必要的解释。

4.1.3 申请评审人员应向认证委托方提供《管理体系认证申请书》，由认证委托方填写，并按照《管理体系认证申请书》中的要求附上认证委托方的法律地位证明文件等相关资料，必要时，给予指导。

4.1.4 根据对认证申请的评审结果，如果受理，申请人员与委托方签订《管理体系认证合同》。

### 4.2 建立客户信息数据库

4.2.1 建立客户信息数据库并适时进行完善。信息内容可包括：合同编号、证书编号、企业名称、受理申请时间、审核时间、初审费用、监审费用、计划监审时间、实施时间、

状态、企业省份、详细地址、邮编、联系人、联系电话、专业代码、认证范围等。要求定期对以上信息进行填充及变化情况进行修改，保证数据的准确性。

**422 数据库设置要求：**栏目设置合理、内容格式及设置方便筛选与计算，便于第一时间查阅到客户信息，及时进行解答及处理；为对客户信息统计工作提供基础数据；办理相关手续等。

**423 市场开发部对审核组现场带回的《受审核方体系有效性水平评价表》进行录入《ZTC 客服数据库》。**《受审核方体系有效性水平评价表》作为企业分等分级评价的主要依据。其它渠道获得的信息，作为评价的参考依据。

### **4.3 客户服务的策划**

市场开发部进行系统的客户服务的策划，形成客户服务操作性文件，按照策划要求开展相应的工作。

### **4.4 对客户要求的相关信息的收集**

#### **4.4.1 收集的内容**

- a) 客户对我公司的意见和建议；
- b) 客户对审核过程中的理解与合理要求；
- c) 售后服务的相关要求；
- d) 企业的体系运行及变化信息等。

#### **4.4.2 收集的方式**

- a) 《认证客户满意度调查表》和反馈\评价表中所涉及的顾客要求和意见建议；
- b) 从公司申诉调查组获得的顾客投诉的相关信息；
- c) 对顾客进行电话沟通、走访及电子文档；
- d) 其它途径得到的反馈信息。

### **4.5 对客户要求的识别与处置**

识别顾客所提出的要求，将其分为三类：

- a) 不合理要求；
- b) 合理要求，职能部门有权处置的；
- c) 合理要求，职能部门无权处置的。

对于 a)类情况，职能部门应在第一时间向顾客做出合理的解释，在维护和顾客良好关系的前提下拒绝客户的不合理要求；对于 b)类情况，职能部门进行处置；对 c)类情况，

职能部门及时上报上级领导。

#### 4.6 意见和建议

市场开发部申请评审人员接收到客户的意见或建议时，应及时予以记录，对于共性的问题，特别是涉及到认证服务流程改进的建议，要及时反馈给相关部门或总经理，在年终时对一年来的情况进行汇总，分析客户对认证服务现存的和潜在的需求，将分析结果报副总经理，制定相应措施，以便客户服务工作的持续改进。

#### 4.7 客户满意度调查

4.7.1 按照客户服务周期要求，在第一个服务周期内下发《认证客户满意度调查表》。尽量以网络传真形式对全部企业下发。以电话、手动传真为辅助方式，尽量保证结果的客观有效性。每季度或必要时将收集到的信息进行汇总、统计，并对顾客满意度调查结果的分析形成文件。

4.7.2 市场开发部根据季度分析及年度引起较严重后果的重大不满意或投诉事件对照评价准则进行计算，得出本年度客户满意度报送总经理进行决策。

#### 4.8 获证后服务

4.8.1 当获证组织对客户权利和义务、以及认证证书和标志的使用规定等不清楚时，市场开发部申请评审人员有责任进行详细说明，要求详见《公开文件》。

4.8.2 市场开发部申请评审人员收集获证组织增值服务需求，适当开展增值服务工作，如组织内审员培训、体系知识培训等。

#### 4.9 沟通协调

市场开发部负责与各地业务人员、受审核方的沟通、协调。

#### 4.10 其它部门客户服务工作程序

4.10.1 其它相关部门应尽量提高工作效率，缩短流程时间，为客户提供高效、高质的认证服务。

4.10.2 技术质量部应定期将获证客户名录报网管，及时更新网站获证客户信息。

4.10.3 各部门接收到与客户服务有关的信息应及时反馈给市场开发部。

### 5 相关记录

5.1 OP-15-01 《认证客户满意度调查表》

5.2 OP-15-02 《认证客户满意度（ ）季度分析报告》

5.3 OP-15-03 《监督/再认证审核预通知》

#### 5.4 OP-15-04 《监督/再认证审核预通知》（回执单）



# 分支机构管理程序

## 1 目的

为规范授权分支机构开展相关认证业务工作的条件和程序，规范分支机构的职责与权限，规范分支机构的日常监督与管理，特制定本程序。

## 2 适用范围

适用于在总部以外设立的分支机构的管理。

## 3 职责

3.1 总经理：负责办事处的设立批准，任命分支机构负责人。

3.2 管理者代表：负责组织相关部门对分支机构的资格进行验收评审，对其授权业务范围内的认证活动进行监督管理。

3.3 市场开发部：

- a) 负责提出设立分支机构意向，考察和确认负责人人选；
- b) 负责分支机构日常经营活动的监管与经营绩效的考核。
- c) 负责分支机构的信息上报、备案申请文件资料的准备与存档；

3.4 行政管理部：指导和监督分支机构劳动合同管理与社会保险的缴纳工作，负责分支机构财务管理的指导与监督。

3.5 分支机构负责人：负责分支机构的全面工作，接受公司总部各岗位对口工作的监管，承担授权业务范围内的质量责任。

## 4 工作程序

### 4.1 分支机构与总部的关系

4.1.1 总部与分支机构同属一个质量管理体系，总部通过对分支机构的管理、指导、协调、监督和服务，建立隶属关系。

4.1.2 为了开展认证业务宣传和推广活动的需要，在公司总部以外设立的分支机构，是不从事申请评审、审核策划与实施、认证人员管理等关键认证活动的一般场所。

在公司批准的区域内，分支机构应以“天津证通公信认证有限公司XX分公司”的名义开展业务宣传工作、联系客户、做好客户服务和维护工作，宣传“证通公信”认证

品牌，维护“证通公信”认证的信誉。同时依法开展分支机构的财务管理和人事管理工作。

4.1.3 分支机构开展非认证业务以外的工作时，应确保其工作不会影响认证工作的规范性和公正性。

## 4.2 分支机构的设立

### 4.2.1 分支机构的设立条件

- a) 分支机构设立所在地应有一定数量的企业资源，具有市场开发的潜能；
- b) 负责人具有认证相关工作经验和相应管理经验。
- c) 配有专职工作人员；
- d) 具有固定的办公场所，配备有办公桌椅、电脑、传真机、打印机、扫描仪等办公设备。

### 4.2.2 分支机构的设立流程

4.2.2.1 市场开发部根据对区域市场的调研情况，提出设立分支机构意向，考察和确定分支机构负责人人选，填写《分支机构成立申请审批表》递交总经理审批。

4.2.2.2 经批准设立的分公司及分公司负责人，由总经理签发“批准设立分公司的公文”及“分公司经理任命书”。

4.2.2.3 分支机构经理依照 4.2.1 要求落实设立的各项筹备工作，包括办公场所、办公设备的筹备，专职工作人员劳动合同的签订及社会保险手续的办理，分公司运转资金和 风险保证金的筹备与缴纳等，与公司总经理签订《认证风险保证协议书》。

4.2.2.4 行政管理部指导分支机构在其所在地完成设立登记手续，并在其完成设立登记后 30 日内持分支机构营业执照复印件向公司登记机关申请办理该分支的备案手续。分公司设立登记需准备的主要资料包括：

- a) 《分公司设立登记申请书》
- b) 《指定代表或者共同委托代理人授权委托书》及指定代表或委托代理人的身份证件复印件
- c) 公司章程复印件（加盖公司公章）
- d) 公司营业执照复印件

e) 分公司营业场所使用证明

f) 分公司负责人的任职文件及身份证件复印件

4.2.5 行政管理部负责分支机构设立登记相关文件资料的存档。

### 4.3 办事处的设立

#### 4.3.1 办事处的设立条件

a) 办事处设立所在地应有一定数量的企业资源，具有市场开发的潜能；

b) 负责人具有两年以上认证相关工作经验和相应管理经验。

c) 至少有2名（含）以上的专职工作人员；

d) 具有不少于20平米的办公场所，配备有办公桌椅、电脑、传真机、打印机、扫描仪等办公设备。

#### 4.3.2 办事处的设立流程

4.3.2.1 市场开发部根据对区域市场的调研情况，提出设立办事处意向，考察和确定办事处负责人人选，填写《分支机构成立申请审批表》递交总经理审批，并签发“批准设立办事处的公文”和“办事处主任任命书”。

4.3.2.2 办事处主任依照4.3.1要求落实办事处设立的各项筹备工作，并向市场开发部提交办

事处办公场所及人员材料，至少包括：

a) 办事处办公场所的产权证明或租房协议；

b) 办事处工作人员的身份资料，包括：身份证复印件、员工登记表、劳动合同及保密协议。

4.3.3 行政管理部审查确认后存档备查。

### 4.4 分支机构设立与变更信息的上报与公示

4.4.1 审核项目部负责通过公司网站，对外公示分支机构的信息，包括：名称、地址、联系电话和电子邮箱。

4.4.2 分支机构设立手续办理完成后 5 日内，审核项目部负责通过“认证认可业务信息统一上报平台”向 CNCA 提交分支机构的备案信息。

4.4.3 当分支机构发生新增、撤销或地址、电话及负责人发生变更时，相关责任岗位应

及时更新网站信息, 及时更新 CNCA 的上报信息。

#### 4.5 分支机构日常运营活动的监管

##### 4.5.1 分支机构的日常监管

a) 市场开发部作为分支机构的主责管理岗, 全面负责分支机构业务活动的日常监督与指导, 随时关注社会、顾客和相关方对分支机构的反映, 当发现分支机构有违反规定的情况时应及时调查并采取相应的处理措施。

b) 总部人员管理、财务管理对口负责分支机构的人事、财务管理工作的指导监督。

c) 总部进行的内部审计应覆盖所有分支机构, 每年至少一次。

d) 需要时, 对分支机构进行财务稽查和财务审计。

##### 4.5.2 分支机构的费用管理

a) 分公司的人工成本、办公场所和办公设备的投入, 均由分公司承担。公司与分公司依据内部管理协议的经营收入分配比例, 每月进行账务核对, 经分公司负责人及公司行政管理部负责人确认后, 进行公司与分公司账户间的财务划拨。具体执行《分公司财务管理制度》。

b) 办事处的人工成本、办公场所和办公设备的投入, 均由公司负责承担。其开展业务拓展活动的各项开支均由公司总部支付。

##### 4.5.3 分支机构的人事管理

a) 分支机构可以对分支机构的专职工作人员行使人事管理权, 并为分支机构所在地的审核员代办代缴社会保险。

b) 分支机构负责人的劳动合同, 须与公司总部签订。

##### 4.5.4 分支机构的宣传资料

a) 对外宣传用的宣传资料的内容及业务需求的名片格式, 均由公司总部批准, 分支机构未经总部不得私自设计和印刷。

b) 分支机构对外沟通、联系均使用公司统一设立的企业邮箱。

#### 4.6 分支机构的变更与撤销

4.6.1 当分支机构的办公地址发生变更时, 应及时报告市场开发部, 提交变更资料给行政管理部备案留存, 并通知信息上报岗通过“认证认可业务信息统一上报平台”向

CNCA 提交分支机构的备案变更信息。

4.6.2 当分支机构已不具备分支机构设立条件，不能满足总部在当地市场开发的要求或出现严重违反国家认证监管或公司有关规定时，由市场开发部提出撤销分支机构的申请，经常总经理批准后，办理撤销手续。

## 5 相关文件

- 5.1 《人民共和国公司登记管理条例》
- 5.2 《认证机构管理办法》（总局令第 164）
- 5.3 CNAS-RC05:2014 《多场所认证机构认可规则》

## 6 记录

- 6.1 OP-18-01 《分支机构成立申请审批表》
- 6.2 OP-18-02 《分支机构登记一览表》
- 6.3 OP-18-03 《认证风险保证协议书》

# 信息通报管理程序

## 1 目的

为加强信息通报工作，明确公司内部各部门的信息收集、统计和通报管理，确保公司及时、真实、准确、完整地向 CNCA、CNAS、CCAA 报送相关信息。

## 2 适用范围

本文件适用于公司向认监委和认可委进行信息通报的管理，主要报表包括：

认证机构信息（变更）月报表

获证组织基本信息月报

初评/再认证未通过的组织基本信息月报

认证机构信息通报员登记表

CCAA 自律监管系统信息报送（证书暂停、撤销信息）

CNCA 自愿性认证活动执法监管信息系统（审核计划）

认证机构审核人员基本信息年报（认可委每年分别报送一次）

审核员和技术专家信息上报

## 3 通报方式

### 3.1 定期通报

3.1.1 每月向 CNAS 定期报送《认证机构信息（变更）月报表》，经总经理审批后上报，确保信息真实、准确、及时的报送。通报路径：CNAS 认可信息管理系统（<http://ac.cnas.org.cn/cnas/jsp/login.jsp>）。

3.1.2 每月向 CNCA/CNAS 定期报送《获证组织基本信息月报》，经总经理审批后进行上报，确保信息真实、准确、及时的报送。通报路径：  
（<http://report.cnca.cn/irj/portal>）。

电话：400-668-4166

邮箱：service@cait.com

服务 Q 群：7978456

1) 输入网址，登陆。用户名、密码由公司审核项目部管理。

2) 登陆后显示如下：



3) 点击首页——常用下载。学习文件内容。

### 常用下载

#### 常用下载

- 01-关于公开测试和启用新版“认证认可业务信息统一上报平台”的通知.pdf
- 02-认证认可业务信息统一上报平台用户指南-20141213.pdf
- 03-认证机构管理体系及服务认证信息报告规范-20150123.pdf
- 04-认可监管部门关于在信息上报工作中加强保密审查的通知.pdf

4) 点击管理体系及服务认证——数据上报——EXCEL 模版文件下载及基础代码表下载。



5) 依照基础代码表，根据获证组织信息，整理 Excel 表。如下：

103010	字段名称	RZJG_ID	RZJG_KEY_ID	ORG_NAME	ORG_NAME_EN	ORG_O_NAME	ORG_CODE	BEL_INDUSTRY	ORG_COUNTRY	ORG_DISTRICT	ORG_A...
管理体系及服务认证信息上报数	字段含义	1. 认证机构批准号	2. 实施审核的认证机构分支机构名称	3. 获证组织名称 (主名称)	4. 获证组织名称 (其他名称)	5. 获证组织原名	6. 获证组织的组织机构代码	7. 获证组织所属国民经济行业	8. 获证组织注册地址所在国家地区代码	9. 获证组织注册地址所在行政区划代码	10. 获证组织注册地
模板版	数据类型	VARCHAR2	VARCHAR2	VARCHAR2	VARCHAR2	VARCHAR2	VARCHAR2	VARCHAR2	VARCHAR2	VARCHAR2	VARC...
	最大长度 (字符)	30	300	300	300	300	20	100	3	6	45
证书信息表	填写说明	认证委颁发的认证机构批准号	填写实施审核活动的认证机构分支机构的名称, 如没有分支机构则填写认证机构名称	填写认证证书上打印的获证组织名称	当获证组织有多个名称, 如英文名称等可以填写	当获证组织更名时, 为必填项	填写中国境内地区 (国家地区代码为156) 获证组织的9位组织机构代码/18位统一社会信用代码, 当国家代码为999时, 获证组织的统一社会信用代码/组织机构代码不用填写, 组织机构代码查询网址http://www.ncaao.org.cn/	参照GB/T4754-2011《国民经济行业分类代码》, 填写4位数字, 属多行业时, 用全角分号分隔	按《世界各国家和地区名称代码》中的3位数字填写, 没有统一社会信用代码/组织机构代码的中国境内组织, 国家代码填写999	当获证组织注册地址所在国家地区代码为中国大陆、香港、澳门、台湾时, 行政区划代码依据《地区行政区划代码》填写, 否则...	按注册地址, 填写完整地址, 包括省、市、县、区、街道、门牌、楼层、单元、室、户等, 填写完整
	校验规则	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
	是否公开	否	否	否	否	否	否	否	否	否	否
		CNCA-R-2019; 国信正通 (北京)	福州万祥厨房设备有限公司				9135010405612263XA	5137; 5179; 5156		950104	福州市台...
		CNCA-R-2019; 国信正通 (北京)	福州万祥厨房设备有限公司				9135010405612263XA	5137; 5179; 5156		950104	福州市台...
		CNCA-R-2019; 国信正通 (北京)	福州万祥厨房设备有限公司				9135010405612263XA	5137; 5179; 5156		950104	福州市台...

整理的 Excel 表——上传。

平台会弹出下述窗口：



打开 Excel 表, 按 4) 下载的基础代码表, 修改错误信息。

7) 进入认证认可业务信息统一上报平台——数据上报——上报数据——浏览, 链接到整理的 Excel 表——上传。提示信息上报成功。

3.1.3 每月向 CNCA/CNAS 定期报送初评/再认证未通过的组织基本信息月报, 经总经理

6) 进入认证认可业务信息统一上报平台——数据上报——校验数据——浏览, 链接到审批后进行上报。确保信息真实、准确、及时的报送。通报路径: CNAS 认可信息管理系统 (<http://ac.cnas.org.cn/cnas/servlet/UserServlet?action=login>)

3.1.4 《认证机构信息通报员登记表》, 当信息通报员变动时进行报送。通报路径: CNAS 认可信息管理系统 (<http://ac.cnas.org.cn/cnas/jsp/login.jsp>)

3.1.5 每天将办理暂停、撤销手续的信息上报 CCAA 自律监管系统。通报路径: (<http://219.238.178.64:9082/cnca/jsp/login.jsp>)

3.1.6 每天按照要求将审核计划报送 CNCA 自愿性认证活动执法监管信息系统。通报路径：（<http://vcas.cnca.cn/VCAASS/index.jsp>）。

3.1.7 认证机构审核人员基本信息年报

3.1.7.1 认可委审核员年报

a) 网 址： <http://ac.cnas.org.cn/cnas/jsp/loginfail.jsp>

b) 公司用户名为：CNAS-XXX，密码由行政管理部人员管理岗掌握。

c) 登陆该网址后显示如下：



d) 输入用户名和密码后点击“登录”，进入如下界面：



e) 点击“添加”，进入系统，录入新注册成功或再注册的信息（审核员公告后或审核员资格出来但暂未公告而需要紧急使用的务必录入，不然行政管理部无法从自愿性监管系统获取审核员的相关信息）。

按照要求填写审核员姓名、证件类型及证件号码、注册资格类型及其级别、证书号码，在“增加”处上传审核员注册证书或该审核员注册资格的网页截图（需显示注册号）。填写完毕点击保存，再点击“返回”核查是否上报成功。

f) 输入审核员姓名、证件类型和证件号码，点击查询。

点击审核员姓名，新录入的注册资格如能查询出来，说明添加成功。否则需重新添加。

资质类型	资质名称	级别	证书号
审核员	职业健康安全管理体系认证(OHSAS)	正式	201
审核员	GB/T19001-ISO9001(QMS)	正式	20
审核员	环境管理体系认证(EMS)	正式	20

### 3.1.7.3 认监委技术专家信息上报

a) 网址：http://vcas.cnca.cn/VCAASS/wf/login.action

b) 公司用户名为：XXXXXX，密码由审核部计划岗掌握。

c) 登陆该

d) 输入用户名和密码后点击“登录”：

e) 点击“添加”，进入系统，进入如下界面：

f) 点击“编辑”，进入如下界面：

姓名	证件号	选择	修改
	23	<input type="checkbox"/>	编辑 删除
	02	<input type="checkbox"/>	编辑 删除
	002	<input type="checkbox"/>	编辑 删除

### 即时通报

公司遇到重大变化或其认证的组织发生重大事故时，应及时/即时向 CNCA/CNAS 通报。

## 4 职责与要求

41 认证机构信息（变更）月报表，技术质量部主管负责每月对体系文件等变更情况汇总报审核项目部。即使该表未出现任何变动也要报送空表，应于每月 10 日前报送。

42 获证组织基本信息月报，初评/再认证未通过的组织基本信息月报：技术质量部负责将

该类信息传递审核项目部，未通过的明确原因。信息通报员负责信息的统计、汇总，经总经理或授权人批准后将信息报送至 CNCA/CNAS。

43 认证机构信息通报员登记表，当信息通报员变动时，应报送该表，方便信息通报更好的开展工作。

44 CCAA 自律监管系统信息上报，即获证组织的暂停、撤销信息。审核项目部修改乐高软件、公司网站上的证书状态。将经批准的证书暂停、撤销信息汇总报行政，由行政管理部统一上报 CCAA 自律监管系统。

45 CNCA 自愿性认证活动执法监管信息系统，应结合公司实际业务工作，及时、准确、完整地上传自愿性认证活动相关数据。开展认证活动应提前 3 天完成相关数据的上报工作（确需修改已上报数据的，修改时间截止到认证活动开始前 1 天的 17:00）。在案卷接收时，要登陆该系统，查看该计划是否上报，否则不予以发证。

46 每年认证机构审核人员基本信息年报，统计时段为每年首日至最后一日，行政管理部人员管理岗应于次年 3 月 10 日前通报 CNAS 和 CNCA。

## 5 保密义务及法律责任

5.1 因工作关系接触到应报告信息的各岗位人员在相关信息未公开前，负有保密义务。

5.2 报告人未按本程序的规定履行信息报告义务导致公司信息通报违规，给公司造成严重影响或损失时，公司应对报告人给予批评、警告、罚款直至解除其职务的处分。

5.3 前款规定的不履行信息报告义务是指包括但不限于下列情形：

（一）不向上级报告信息或提供相关文件资料；

（二）未及时向上级报告信息或提供相关文件资料；

（三）因故意或过失致使报告的信息或提供的文件资料存在重大隐瞒、虚假陈述或引人重大误解之处；

（四）其他不适当履行信息报告义务的情形。

## 6 相关记录表格

61 CNAS-RC03 附表 1 《认证机构信息（变更）月报表》

62 CNAS-RC03 附表 2 《认证机构审核人员基本信息年报》

63 CNAS-RC03 附表 3 《获证组织基本信息月报》

64 CNAS-RC03 附表 4 《初评/再认证未通过的组织基本信息月报》

65 CNAS-RC03 附表 6 《认证机构信息通报员登记表》

## 7 相关记录表格获取方式

CNAS 网站（[www.cnas.org.cn](http://www.cnas.org.cn)—下载专区—认证机构电子报表设计要求栏目），  
（[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)—认可监管部—网上申报栏目）下载。



# 人事管理制度

## 1.目的

本制度明确规定了员工招聘、入职、续聘、解聘、退休等人事管理要求及工作流程,便于人事管理人员操作使用。

## 2.适用范围

适用于公司管理部门员工的招聘管理、劳动合同管理、社保缴纳管理、离职办理等人事工作。

## 3.管理职责

**3.1 行政管理部:**负责本制度的制/修订工作;负责本制度的实施。

**3.2 部门主管、主管领导、总经理:**按本制度规定的授权,负责员工招聘面试、入职培训考评及入职/续聘的审批等。

## 4.管理要求

### 4.1 招聘

#### 4.1.1 招聘政策

公司招聘录用员工本着“公平、平等、竞争、择优”的原则,对公司内部符合职位要求及表现卓越的合格员工,将优先给予选拔和晋升,然后再考虑面向社会公开招聘。

#### 4.1.2 招聘流程

**4.1.2.1**公司各级职位有临时招聘或扩编需求时,该职位的部门主管填报《招聘需求表》,写明招聘理由、岗位职责、任职要求及到岗时间,报总经理审批签字。对公司内部有符合职位要求的员工优先选拔。需要面向社会招聘的,由行政部对外发布职位招聘信息。

**4.1.2.2**对外发布招聘信息的格式和内容要求:

- a) 发布的招聘信息应包含:招聘职位名称、岗位职责描述、任职要求。
- b) 任职要求主要包含以下几个方面:
  - 学历和专业技能条件

- 工作经历
- 道德和素质要求
- 身体素质要求等

#### 4.1.2.3 对外招聘的方式和程序

(1) 招聘渠道: 网络招聘、招聘会、校园招聘、其他适用渠道。

(2) 招聘程序: 简历筛选、面试筛选(包括初试、复试)、重要职位招聘还需做背景调查。

a) 面试筛选: 行政管理部人事管理岗负责对应聘者简历进行筛选, 按照发布的任职要求筛选出符合条件者交行政管理部主管进行复核后转交给用人部门主管; 用人部门主管确定初次面试人选。

b) 初次面试: 首先行政管理部主管进行初试, 了解应聘者基本信息, 介绍公司基本情况; 然后由用人部门主管担任主考官, 对应聘者工作经验及能力方面进行考核观察; 行政管理部主管和用人部门主管沟通后确定入围人员名单。

c) 复试: 较重要的职位招聘需要进行复试, 复试由主管或总经理担任主考官; 初级操作性岗位招聘可不作复试。

对符合任职要求、通过面试考核的, 由行政管理部人事管理岗负责向应聘者发《拟录用通知书》。

d) 面试目的: 考核、判断应聘者是否具备岗位任职所需要的知识、技能、素质和道德水准。面试方法主要有:

- 面对面交流
- 审验各种资质证明材料
- 笔试(心理测试、专业知识测试、专业案例分析等)

#### 4.1.2.4 招聘中涉及的通知格式

(1) 面试通知, 格式:

XXX 先生/女士:

您投递的简历我公司已收到。您应聘的职位是: XXXX。我公司有意向聘用您, 如您同意, 请于 X 年 X 月 X 日 X 时携带您个人的资信证明材料到我公司进行面试。您需携带的资信证明有: 本人身份证、户口页首页及本人页复印件; 学历

证明（毕业证书、学位证书）、专业技能证明（与岗位相关的各类专业职称、职/执业注册资格等级证书）等证件；较为详细地描述您个人基本情况、求学、工作经历的简历。

公司地址：天津市河西区怒江道北侧创智东园2-A741

联系人及联系电话：022 - 2811 0855 行政管理部

(2) 录用通知，格式：

XXX 先生/女士：

恭喜您已经通过了我公司的面试考核。如您的体检结果符合要求，我公司决定聘用您担任 XXXX（岗位或职务名称）。请您于 X 年 X 月 X 日 X 时到公司行政管理部报到。报到时请携带以下材料：

- a) 本市二级以上（含）医院出具的体检报告，原件 1 份（提示：因需抽血，体检时请空腹前往医院）
- b) 身份证复印件，户口页首页及本人页复印件，各 1 份；
- c) 学历证明（毕业证书、学位证书）、专业技能证明（与岗位相关的各类专业职称、职/执业注册资格等级证书）等证件复印件，各 1 份；
- d) 电子版照片（格式要求：本人近期一寸、正面、免冠、彩色、白底、服装与背景的颜色反差要大的电子照片，jpg 格式，宽度：358 像素，高度：441 像素；文件不小于 9KB，不大于 20KB。）
- e) “就业状态证明”：（注：应届毕业生不需提供）

——如果您有就业经历，请提交上一工作单位出具的解除劳动关系的证明文件（离职证明）原件 1 份。

——如果您未与任何单位签订过劳动合同，请您拟写一份含有以下内容的《本人就业经历说明》：

- ①本人姓名、性别、身份证号码；
- ②本人未与任何单位签订过任何形式的劳动合同；
- ③以上内容是真实的，如有虚假，本人愿承担法律责任。
- ④本人签名（须本人手写）
- ⑤年月日。

——如果您已经办理了正式退休手续，请您提交《退休证》复印件 1 份。

(注: 如应聘者因故不能按期报到, 请在接到《录取通知》时说明原因, 重新商定报到日期)

## 4.2 入职

### 4.2.1 新员工报到流程

4.2.1.1 报到当日, 先将个人资信证明材料交行政管理部行政管理岗审验。

经审验, 个人资信证明材料齐全并真实有效; 且体检报告确认身体情况符合要求的, 可以办理入职手续; 个人资信证明材料或体检未通过者, 不得办理入职手续。

4.2.1.2 应办理的入职手续:

- a) 填写《员工登记表》、《ZTC 公正性与保密声明》;
- b) 向行政管理部说明: 在津缴纳社会保险的情况, 人事档案、党团关系存放等情况;
- c) 在津未缴纳社会保险的, 由行政管理部将以下材料汇集齐后, 到社保中心办理新参统员工的参保手续:
  - 个人身份证复印件
  - 户口页首页及本人页复印件
  - 电子版的 1 寸白底彩色相片
  - 个人选择的 4 家天津市定点医院

4.2.1.3 行政管理部行政管理岗负责建新员工个人档案, 将个人资信证明材料、员工填写的《员工登记表》、《ZTC 公正性与保密声明》全部存入个人档案。

### 4.2.2 入职培训

4.2.2.1 办理完成入职手续后, 由行政管理部负责组织新员工入职培训, 内容包括:

- a) 公司介绍: 公司发展历史和业务范畴、公司组织架构、企业核心价值观;
- b) 宣贯《员工手册》《岗位任职说明书》和相关规章制度; (主要包括: 公司办公行为规范、保密制度、考勤管理制度、薪资福利政策、奖惩制度、劳动合同及国家重要的劳动法规等 )
- c) 工作环境介绍;
- d) 办公设备及信息系统使用规范和操作流程介绍等。

4.2.2.2 入职培训结束后, 由行政管理部人事管理岗负责为新员工提供以下服务:

- a) 带领新员工到办公区与公司领导及各部门同事见面;
- b) 分配办公工位、办公设备、电话分机号码;
- c) 发放考勤卡、办公用品;
- d) 设置个人企业邮箱、加入公司 QQ 群;
- e) 指导新员工办理工资卡 (招商银行借记卡), 并将借记卡复印件于当月 25 日前交到行政管理部, 由行政管理部转交行政管理部备案;
- f) 签订劳动合同: 新员工在入职第一个月之内完成劳动合同的签订手续。

#### 4.2.3 岗位专业培训

新进员工进入工作岗位后, 部门主管首先要做岗位专业知识和技能的培训, 内容包括但不限于新进员工所任岗位职责和工作标准、应具备的专业知识和技能。

各部门需在新员工入职一周内完成本岗位基本内容培训, 特殊岗位需延长时间的需向行政管理部备案。各部门完成新进员工岗位专业培训后, 须填写《培训实施记录表》, 交行政管理部人事管理岗存入员工培训档案。

#### 4.2.4 福利待遇

4.2.4.1 行政管理部按国家劳动管理政策规定给新员工办理各种社会保险的参保 (或转入) 手续。

- a) 入职日期在 15 日 (含) 之前的当月办理, 入职日期在 15 日之后的次月办理。
- b) 目前办理的社保项目有: 养老保险、失业保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险, 即“五险”。

4.2.4.2 薪资: 除特别约定之外, 依据公司《薪酬福利制度》中相对应的岗位薪资级别, 按试用期标准、转正后标准分阶段执行。

4.2.4.3 其他福利, 参见公司《薪酬福利制度》。

#### 4.2.5 试用期

4.2.5.1 新入职员工第一次签订劳动合同, 一般为 1-3 年期限, 其中试用期为 1-3 个月, 视员工入职表现和岗位需要, 试用期最多可延长至 6 个月。

4.2.5.2 试用期薪资标准: 试用期享有基本工资和岗位绩效, 不享受考核绩效。

- a) 试用期薪资标准按基本工资和岗位绩效的 80% 支付;
- b) 试用期间享受按出勤给予的福利补贴;

c) 试用期满一个月后, 享受部分节假日福利待遇。

#### 4.2.5.3 试用期管理:

a) 试用期政策: 试用期是为了使公司和新员工相互了解、选择而约定的考察磨合期。试用期内, 公司或员工均可随时提出停止试用的意见, 不需承担违约责任。

①试用期内出现以下情况, 公司将终止对新员工的试用:

——试用期间被证明不符合录用条件的;

——发现提交的个人资信证明有不属实的;

——工作态度和 Learning 能力与岗位任职要求相差较大的。

②试用期内员工个人如果感到公司实际状况、发展机会与预期有较大差距, 或由于其它原因决定离职, 可提前 3 个工作日提交书面辞职申请, 按规定办理离职手续; 自入职报到之日起 5 个工作日内即提出辞职的, 公司将不计发工资。

b) 试用期转正:

公司对试用期员工的考察评估由用人部门和行政管理部共同负责。

①试用期满日前 10 个工作日, 行政管理部人事管理岗通知用人部门主管进行试用期工作表现评估工作, 要求用人部门在试用期满日前 7 个工作日完成新员工试用期工作表现评估, 并将以下材料交行政管理部:

试用期员工填写的《转正申请表》及一份工作总结; 经部门主管签名的《试用期员工工作表现评估表》。《试用期员工工作表现评估表》中要有是否同意转正的结论性意见。

②行政管理部主管在接到用人部门递交的材料后, 在《试用期员工工作表现评估表》中签署是否同意转正的意见, 在试用期满日前 5 个工作日将所有材料上报公司主管, 办理审批手续。

③经主管签署意见后, 在试用期满日前 3 个工作日之内, 由行政管理部与试用期员工面谈, 反馈对其试用期表现评估的结论, 告知公司对其能否转正的决定。根据公司决定, 办理相关手续:

——同意转正的, 由行政管理部按《员工聘用审批表》确定的转正后工资标准调整薪资。

——不同意转正的, 办理离职手续。

## 4.3 劳动合同管理

### 4.3.1 劳动合同类型

劳动合同的类型: 法定劳动年龄内全职员工的劳动合同; 已办理退休手续返聘全职员工的劳务合同; 兼职员工的劳务协议; 项目制或小时工的劳务协议。

依据《中华人民共和国劳动合同法》第十七条规定, 劳动合同(含劳务合同/协议)应当具备以下条款:

- a) 用人单位的名称、住所和法定代表人或者主要负责人;
- b) 劳动者的姓名、住址和居民身份证或者其他有效身份证件号码;
- c) 劳动合同期限;
- d) 工作内容和工作地点;
- e) 工作时间和休息休假;
- f) 劳动报酬;
- g) 社会保险;
- h) 劳动保护、劳动条件和职业危害防护;
- i) 法律、法规规定应当纳入劳动合同的其他事项。

劳动合同除前款规定的必备条款外, 用人单位与劳动者可以约定试用期、培训、保守秘密、补充保险和福利待遇等其他事项。

### 4.3.2 法定劳动年龄内全职员工的劳动合同

**4.3.2.1 劳动合同期限:** 入职第一次签订 1-3 年期劳动合同, 其中试用期 1-3 个月, 时间自入职之日起。

劳动合同一式两份, 公司行政管理部保存一份, 员工个人保存一份。甲方为天津证通公信认证有限公司, 甲方签字人为公司总经理; 乙方为员工, 乙方签字人由员工本人手写签字。

**4.3.2.2 劳动合同续签:** 合同期满前一个月, 行政管理部与用人部门沟通是否续签, 形成一致性意见报公司主管确认; 合同期满前 30 日由行政管理部人事管理岗负责发“劳动合同到期续订(终止)通知书”, 填写公司对劳动合同续订或终止的意见, 发给员工本人。员工本人在回执上签写姓名后交行政管理部人事管理岗收。

- a) 若员工意见与公司意见一致, 人事管理岗负责通知员工, 在劳动合同到

期日带本人留存的劳动合同到行政管理部办理续签手续。

b) 若员工意见与公司意见不一致的, 人事管理岗须及时与员工进行沟通, 了解员工的真实想法, 并向行政管理部主管汇报。

## 4.4 社保缴纳管理

### 4.4.1 社保缴纳管理

根据国家和天津市关于劳动保障管理的政策规定, 公司员工享有“养老保险”“失业保险”“医疗保险”“工伤保险”“生育保险”和“住房公积金”, 简称“五险一金”。

#### 4.4.1.1 新员工社保缴纳起始时间:

当月 15 日(含)之前入职的, 当月起缴纳社保; 15 日之后入职的, 次月起缴纳社保。

#### 4.4.1.2 本公司五险缴纳至河西区社保管理中心;

4.4.1.3 社保缴费基数以年度为单位调整。“养老、失业、医疗、工伤、生育”五险缴费基数调整均按天津市当年政策执行。具体操作时间以河西社保管理中心发出通知时间为准。

4.4.1.4 社保缴纳办法: 每月 10 日前, 行政管理部行政管理岗负责计算社保应缴纳人数和应缴纳金额, 制成表格, 同每月工资表一并交行政管理部; 每月 25 日前, 由行政管理部通过汇款托收的办法向河西社保管理中心发出通知时间为准。

### 4.4.2 工伤/生育保险报销

#### 4.4.2.1 工伤保险申报:

a) 参保员工发生工伤, 须持相关材料到公司注册所在地河西区劳动鉴定机构办理工伤鉴定。按鉴定结论到河西区社保管理中心申报工伤保险报销;

b) 参保员工发生工伤, 须提交:

①门(急)诊收费专用收据原件

②医保专用处方原件

③费用清单原件

④诊断证明书原件

#### 4.4.2.2 生育保险申报:

a) 参保员工正常怀孕产检、生产(含流产)所发生的医疗费, 产假期间的

生活费由生育保险按规定报销；

b) 申报生育保险的员工须提交：

- ① 《结婚证》原件及复印件
- ② 《天津市生育服务证》原件及复印件；
- ③ 《婴儿出生证明》原件及复印件
- ④ 医疗机构出具的《医学诊断证明书》原件及复印件

#### 4.4.3 住房公积金支取申报：

### 4.5 离职

离职分以下几种类型：劳动合同到期不续签、劳动合同提前解除（包括：辞职、解聘）、退休。离职类型不同，办理离职的程序亦不同。

#### 4.5.1 劳动合同到期不续签

a) 公司提出不续签，须提前 30 日书面通知员工，并在办理离职手续时按劳动合同法规定给付补偿金。

b) 员工方提出不续签，须提前 30 日书面通知公司，按公司规定完成工作交接、离职交接手续，经部门负责人确认无遗留问题后，到行政管理部办理离职手续。

#### 4.5.2 劳动合同提前解除

##### 4.5.2.1 因个人原因辞职：

a) 员工提出离职者，应提前 30 日向部门主管提交有本人手写签名的书面申请。

b) 员工所在的部门主管与员工沟通离职原因，明确是否同意员工离职，并确认可以办理离职手续的具体时间（注：此时间须在员工提交离职申请日后 30 日之内）。

c) 行政管理部主管在接到离职申请后 2 个工作日之内做离职面谈。与离职员工进行沟通，听取员工意见，并将员工离职信息上报公司主管。

d) 员工按公司规定完成工作交接、离职交接手续，经部门负责人确认无遗留问题后，到行政管理部办理离职手续。

**特别说明：**按照劳动合同法的规定，员工在合同期内主动提出离职的，必须提前 30 日以书面的形式向企业提出，如果员工强行离职给企业带来直接或间接经济损失的，企业有

权根据实际情况要求员工承担相应的赔偿责任及法律责任。

#### 4.5.2.2 公司解聘：

a) 因工作能力不能满足岗位需求，或其他原因解聘员工的，须由用人部门提交《关于拟解聘 XX 的请示》并提交相关证据，行政管理部须对用人部门所报解聘理由进行核实，签署行政管理部意见，报公司主管及总经理审批。

行政管理部须提前一个月发出《解聘通知书》。《解聘通知书》格式：

XXX 先生/女士：

您于 X 年 X 月 X 日进入公司从事 XXXX 岗位工作，经 XX（时间）的学习和实践操作仍不能胜任（列举证据）。你与本公司签订的劳动合同到期日为 X 年 X 月 X 日，经公司研究，现决定提前与你解除劳动关系。劳动合同终止日定为 X 年 X 月 X 日，现提前一个月通知你。请你于 X 年 X 月 X 日前办理完离职手续。

天津证通公信认证有限公司（盖章）

X 年 X 月 X 日

b) 行政管理部主管做解聘面谈。

c) 按《解聘通知书》上的劳动合同解除日期，解聘员工应当在办理劳动合同解除手续的当日办理完所有离职手续。经济补偿款、离职当月应享有的薪资于次月公司统一发薪日打入解聘员工工资卡。

#### 4.5.2.3 其他原因离职：

公司不提倡员工间谈恋爱，如果有恋情发生需第一时间向直接领导和行政管理部备案，在不影响工作的前提下公司不予干涉。

**特别说明：**直接上下级之间不得产生恋情；公司高管、高管助理、行政管理部等岗位人员不得与公司各级员工产生恋情；一经发现，双方须有一方离职或调离本岗位。因此原因提前解除劳动合同的，公司不承担赔偿责任，并有权依法追究当事人据此给公司造成的损失。

### 4.5.3 办理离职手续

4.5.3.1 因各种原因离职人员均须在离职前妥善处理完工作交接事宜，包括：

a) 交还所有公司资料、文件、办公用品及其它公物；

b) 报销公司帐目，归还公司欠款；

c) 向指定的同事交接经手过的工作事项；并有工作交接清单，电子文件目

录；

- d) 如因员工过错给公司造成经济损失的，须向公司交付赔偿款；
- e) 如与公司签订有其它合同（如《培训协议》、《保密协议》），按其约定办理。
- f) 离职当日填写《离职交接清单》，真实完整地填写里面所有内容，与各部门做离职告知；并请相关部门主管在《离职交接清单》上签字确认。

4.5.3.2 离职员工携带本人留存的《劳动合同》、填写完整的《离职交接清单》到行政管理部办理离职手续，包括：

- a) 签订《劳动合同》终止协议。
- b) 办理人事档案关系、社保关系转出公司手续。

4.5.3.3 所有离职手续办完后，在次月公司统一发薪日发放离职当月薪资。

4.5.3.4 未按公司规定办理离职手续即擅自离开工作岗位的，公司将按旷工处理。

4.5.3.5 公司重要岗位管理人员离职，公司将在离职日前 10 天安排离职审计；离职审计有问题未解决完的不能办理离职手续，亦不可离岗。

## 4.6 退休

员工达到国家规定的法定退休年龄后，由行政管理部为员工向社会保障管理部门（河西区社保管理中心）申请办理退休手续，并开始享受政府规定的《社会统筹养老金》。

## 5. 相关文件

中华人民共和国劳动合同法