



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	1 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

认证审查管理程序（服务认证）

1.0 目的

为顺利进行合同评审、审查/审查方案策划和管理；规范现场审查/审查活动的管理，持续提高现场审查/审查的有效性，特制定本程序。

2.0 范围

适用于对初始审查（包括文件审查+现场审查），监督审查、再认证审查和结合审查。

3.0 定义

审查/审查/评价，字义基本一致，文件中不重复赘述；管理体系指企业的管理系统，不论其是体系认证还是服务认证。

4.0 权责、审查依据和类别

4.1 权责

- 4.1.1 综合管理部负责提供认证项目申请资料；
- 4.1.2 审查部负责审查活动的策划、管理和实施；
- 4.1.3 审查组长负责组织现场审查，编制审查报告和对不符合的跟踪验证；
- 4.1.4 技术部负责认证决定的评定；
- 4.1.5 总经理或其授权人负责认证评定的批准。

4.2 审查依据

4.2.1 SES 依据标准、相关的法律法规以及企业的管理体系文件进行认证审查：

4.2.2 服务认证

4.3 审查的类别可分为：

- 4.3.1 初次审查（包括文件审查+现场审查）；
- 4.3.2 监督审查（包括一监审查和二监审查）；
- 4.3.3 再认证审查；
- 4.3.4 扩大认证范围审查
- 4.3.5 特殊审查。

5.0 程序

5.1 审查方案管理



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	2 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

5.1.1 SES 按认证周期统一编制审查方案策划，实施“总体规划、分段策划、分段实施、适时调整”的管理办法；在每次审查活动（初审、一监、二监、再认证）前，结合认证企业具体情况策划该次审查方案。

5.1.2 认证申请/合同评审人员负责评审申请认证客户提供的信息资料，并将评审结果填入认证申请评审表，应对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

- (1) 申请资料齐全。
- (2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- (3) 申请组织为达到目标而建立了文件化的管理体系。
- (4) 拟认证的管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。

5.1.3 要求申请组织提交以下资料：

- (1) 认证申请书，包括申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明。
- (2) 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若管理体系覆盖多场所活动，应附多场所清单及每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。
- (3) 组织机构代码证书的复印件（适用时）。
- (4) 管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。
- (5) 多场所活动、活动分包情况。
- (6) 管理体系手册及必要的程序文件。
- (7) 管理体系覆盖的产品或服务的质量标准清单。
- (8) 管理体系已有效运行 3 个月以上的证明材料。
- (9) 其他与认证审查有关的必要文件，如内审和管理评审证据。

5.1.4 在实施认证审查前，SES 应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- (1) 申请组织获得认证后持续有效运行管理体系的承诺。
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，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的承诺。
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	3 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

- 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。

以上作为初审审查方案策划的输入。

- 5.1.5 每次审查活动结束后，审查组长应总结该次审查的具体情况，并在审查方案策划表填入相关信息，以作为下次审查方案策划的输入。
- 5.1.6 审查方案管理人员依据合同评审提供的信息输入，策划初审审查方案；依据初审审查组长提供的信息输入和获证组织信息，策划一监的审查的方案；依据一监审查组长提供的信息输入和获证组织信息，策划二监的审查的方案；依据二监审查情况和再认证前周期绩效评价评审提供的信息输入，策划再认证的审查方案。
- 5.1.7 在审查方案管理中，如出现审查方案策划人员（包括合同评审人员和审查方案管理人员）专业能力不足的情况，，公司应配置相应专业的人员提供专业支持。
- 5.1.8 审查方案管理人员在策划审查方案时还应考虑以下因素：
 - 1) 客户管理体系的类型、范围、认证风险和审查的复杂程度；
 - 2) 客户组织的规模及生产产品、管理过程的特点；
 - 3) 行业、许可资质及强制性要求；
 - 4) 每次审查活动所要求的审查时间；
 - 5) 审查组每个成员的能力；
 - 6) 临时场所的审查要求；
 - 7) 以往审查结果；
 - 8) 其他监督活动的结果；
 - 9) 结合审查；
 - 10) 认可要求和法律要求的变化。

5.2 审查前期准备



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	4 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

由计划调度人员牵头，在现场审查前，做好组建审查组、发出审查计划。

5.2.1 根据审查方案对初审的安排组建审查组：

- 1) 根据审查目的、范围、准则、组织的规模，按照审查方案策划要求和合同评审人员确定认证范围、审查人日数、专业代码，选择的审查员（审查员的注册证书号及专业代码；技术专家标明专业代码、技术职称或职务，如果在职应注明其服务的单位）。组成适宜人数的审查组，确保审查组的整体能力满足审查需要。
- 2) 一般情况下应选择具备专业能力和综合能力强的审查员担任组长；结合审查时，可设置分领域组长；当审查组只有一名审查员时，该审查员应具备审查该组织所需要的全部专业能力；
- 3) 在组建审查组时，应考虑审查组成员与受审查组织的沟通能力和审查组员之间的协作能力以及语种（外语），语言（方言）交流能力；
- 4) 在组成审查组和计算审查人日时，应确保：
 - a. 一个认证周期，审查组至少有一名专职审查员；
 - b. 技术专家不能单独审查，不计算审查人日数，专家人数不得超过同组审查员总数；
 - c. 观察员（认可评审员、中心观察员）不作为审查组成员；

5.2.2 向申请认证组织发《服务认证审查任务书及派出令》和《审查计划》，应标明审查组每个成员的姓名和身份，提出拟安排的审查日程，并提前发受审方。

5.3 现场审查的实施

5.3.1 现场审查包括首次会议、现场调查取证、审查组内部交流、与受审查方沟通、末次会议等内容，由审查组长组织审查组员共同完成。除不可预见的特殊情况外，审查过程中不得更换审查计划确定的审查员。

5.3.2 审查组进入企业前应召开准备会议，由专业审查员或技术专家对非专业人员进行培训，明确审查日程安排，研讨与现场审查有关的重点问题等。

5.3.3 由审查组长负责编制审查计划，审查计划应明确每个审查组员应承担的审查任务；当两个级别审查员同时审查同一部门时，应说明每个审查员审查的具体条款或过程。

5.3.4 审查组成员按审查计划分工，编制各自的《审查检查表》；并按每天 8 小时安排审查工作时间，以确保有充足的时间收集客观证据。

5.3.5 正式审查前审查组长应召开首次会议，请受审查方最高管理者、管理者代表、中层管理人



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	5 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

员和全体审查组员参加；会议内容包括介绍审查组成员、宣布审查计划、确认审查范围和审查安排、介绍审查方法、宣读公正性和保密声明等内容；要求受审方参会人员《首末次会议签到表》上签到；

5.3.6 按审查计划和检查表进行审查，并客观记录审查情况；检查表中记录的内容不应用涂改液进行涂改。

5.3.7 现场审查结束后，审查组长召开会议进行综合分析审查情况，签发不符合报告，做出审查结论，填写审查报告。

5.3.8 内部会议后，审查组长应就审查发现与受审方最高管理者、管理者代表进行充分沟通。

5.3.9 召开末次会议（参会人员同首次会议），由审查组长做审查综述，宣读不符合报告（含关闭期限）及审查结论；请参会人员在《首末次会议签到表》上签到。

5.4 审查结论（推荐（或保持）认证注册资格）

5.4.1 组织的管理体系符合性，运行的有效性良好，在现场审查中没有发现不符合项，审查组应同意推荐认证注册或继续保持认证注册资格；

5.4.2 组织的管理体系基本符合标准，运行有效性较好，在审查中发现有一般不符合项，审查组应要求组织在规定的时间内关闭不符合项并经审查组书面验证合格后，推荐认证注册或继续保持认证注册资格；

5.4.3 组织的管理体系基本建立，但运行的有效性较差，在审查中发现有严重不符合，可暂不推荐认证注册或继续保持认证注册资格，要求组织在规定的时间内关闭不符合项，并经审查组按规定时间、规定的方式（书面或现场）验证合格后，再决定是否推荐或继续保持认证注册；

5.4.4 对管理体系的建设存在严重缺陷，不推荐认证注册或继续保持认证注册资格。

5.5 初次认证审查

初次认证审查分文件审查+现场审查，文件审查侧重受审方管理体系的策划情况，现场审查侧重于管理体系的运行情况。

5.5.1 文件审查

5.5.1.1 文件审查目的

- 1) 通过对组织管理体系文件的全面评审，审查组织对管理体系标准要求的理解、策划情况，评定文件化体系与标准的符合性；

文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	6 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

- 2) 收集组织管理体系范围、过程和场所的信息，评价管理体系关键绩效或重要因素、过程、目标的识别与确定，了解其运作相关法律法规及遵守情况，为现场审查提供关注重点，包括确认审查范围和资源准备；
- 3) 评价组织管理体系建立及运作是否为现场审查做好了准备。

5.5.1.2 文件审查应至少覆盖以下内容：

- 1) 确认申请组织实际情况与管理体系文件描述的一致性，特别是体系文件中描述的产品或服务、部门设置和负责人、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致。
- 2) 结合文件情况，了解审查申请组织有关人员理解和实施管理体系标准要求的情况，评价管理体系运行过程中是否实施，确认管理体系是否已有效运行并且超过 3 个月。对管理体系文件不符合实际、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，应当及时终止现场审查。
- 3) 确认申请组织建立的管理体系覆盖的活动内容和范围、申请组织的员工人数、活动过程和场所，遵守相关法律法规及技术标准的情况。
- 4) 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，科学确定重要审查点。
- 5) 与申请组织讨论确定现场审查安排。

5.5.1.3 文件审查的内容和重点：

- 1) 审查受审查方的管理体系文件：
 - a. 评价范围：手册、程序文件、工艺指导文件等支持性文件；
 - b. 检查的具体内容宜包括：

序号	SC
1	建立了文件管理系统，包括文件管理和体系记录管理程序
2	管理体系的实施范围，包括产品、场所和任何的删减及其合理性
3	适宜的服务方针
4	服务质量目标、指标和措施
5	识别和确定了应控制的过程
6	识别应遵守的法律法规、标准或其他要求
7	对管理体系关键过程、重大风险活动或部门建立了综合绩效监视测量的制度或程序。对不合格产品、事件、事故规定了处置办法。
8	建立组织机构、规定各部门各级人员职责和相关人员的能力要求
9	建立了专业人员、职能岗位人员能力评价准则



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	7 of 17
生效日期	2019. 10. 1	版 次	A0

10	建立了针对管理体系全部活动的内部审查，管理评审及持续改进的制度或程序
----	------------------------------------

c. 评审需确认文件化体系对认证标准的符合性和对认证组织所有产品、过程、活动的充分性以及管理体系文件的合理性；

d. 文件审查的执行和时机

文件审查应在审查组进入现场前，由审查组长完成，如果审查组长不具备相应的专业能力，可由审查组中具有相应专业能力的成员确认，或由组长指定相应专业的审查员执行。

e. 审查组长写出《文件审查报告》，并提请受审方在现场审查前完成管理体系文件的修改，经文件审查组长确认后进行现场审查。

2) 评价受审查方的作业场所情况：

a. 了解受审查方组织机构、职能、产品/服务；

b. 了解活动和过程的地域、场所（含周边情况）分布、距离，特别是不可接受风险有关的情况；

3) 收集关于受审查方的管理体系覆盖范围、过程以及相关的法律法规要求和遵守情况：

a. 企业有几种产品或服务、运作方式与管理体系覆盖范围是否一致；

b. 适用的相关法律、法规和许可资质要求的获取及有效性甄别，包括营业执照、生产许可证、安全生产许可证、特殊行业许可证等；

c. 认证范围内的产品标准以及相关的法律性证明，包括型式试验、强制性技术标准检验、环评、安评、各阶段环保验收及批复、排污许可证、相关协议等证明文件；

d. 管理绩效目标、指标、特性、过程的监测方法及检测能力；

e. 对适用法律法规和其他要求的识别及合规性评价情况。

4) 审查受审查方理解和实施标准要求的情况：

a. 了解对受审查方管理绩效有重大影响的管理过程的识别、评价和管理情况；

b. 与受审查方共同确认影响服务质量的关键过程，并了解是否得到控制；

c. 了解受审查方与管理体系相关的主要设备、重要监测设备是否具有并有效；

d. 审查受审查方的管理体系方针、目标、指标与法律法规要求的一致性和可操作性；

e. 审查受审查方管理体系过程的总体策划以及高风险因素的识别情况。

5) 审查现场审查所需资源的配置情况：

a. 了解受审查方员工人数（包括管理人员、固定多场所人员、临时场所人员）；



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	8 of 17
生效日期	2019. 10. 1	版 次	A0

- b.依据场所分布、距离，审查资源配置情况；
- c.文件审查确认范围与申请评审范围有变化时对人员和审查人日的要求；

6) 受审查方是否进行了文件实施，并为现场审查做好准备：

- a.了解体系运行的策划情况；
- b.了解体系是否覆盖了管理体系范围内的活动及标准的要求；
- c.了解体系运行的结论和提出的改进要求？
- b.了解企业对现场审查的资源配置情况，确认企业已为现场审查做好准备。

7) 确定现场审查关注重点：

根据所认证管理体系相关标准的要求，针对受审查方产品、过程、活动的特点，以及对管理绩效的期望，确定现场审查计划的重点。

5.5.1.4 文件审查的人日

- 1) 一般情况下，文件审查需 0.5 人日；由审查员灵活安排时间。

5.5.1.5 文件审查形成的文件

文件审查发现应形成“文件审查报告”——提出组织文件中不符合标准要求或不够完善的问题。

- 2) “文件审核报告对文件审查情况和审查发现（包括正面和负面发现）的综述、现场审查前需双方重点关注问题及有关现场审查安排的建议。
- 3) “文件审查记录”——指文件审查中的发现可能影响现场审查能否进行的问题，或可能构成现场审查不符合的问题。

5.5.1.6 “文件审查记录”的问题，一般应在安排现场审查前完成整改，并由文件审查组长验证合格后，方能安排现场审查。对于不影响现场审查的问题，也可以先安排现场审查，并在现场审查中验证文件审查问题的整改情况。

5.5.1.7 有关“文件审查记录”的问题整改要求和验证期限的说明，在文件审查信息（输出）中“现场审查关注的重点”里予以说明。如与原审查方案（策划）的内容有变化，应说明理由及其合理性。

5.5.1.8 文件审查的非现场审查

文件审查实施非现场审查，审查组长须填写审查报告。

5.5.2 现场审查



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	9 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

5.5.2.1 现场审查的审查目的

现场审查的审查目的主要是，评价受审查方管理体系实施情况和有效性，以确定是否推荐认证注册。

5.5.2.2 现场审查应当在申请组织现场进行。重点是审查管理体系符合体系标准要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

- (1) 在文件审查中识别的重要审查点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。
- (2) 为实现总目标而建立的各层级目标是否具体、有针对性、可测量并且可实现。
- (3) 对管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况。
- (4) 申请组织实际工作记录是否真实。
- (5) 申请组织的内部运行是否有效。

现场审查的审查内容

现场审查应对受审查方的管理体系的符合性、适宜性、有效性进行评价，审查内容应包括管理体系运行是否符合相应标准的要求，方针、目标、指标是否实现，策划的措施、管理方案、程序是否得到认真的执行，服务质量是否得到控制，是否符合标准、法规的要求等等。

5.5.2.3 现场审查重点

- 1) 审查（寻求）组织管理体系运行是否符合认证标准或其他规范性文件的所有要求，并获得相应的审查证据。
- 2) 审查组织与适用管理体系标准或其他规范性文件期望的那些关键绩效目标和指标是否进行了监视、测量、报告和评审。
- 3) 收集受审查方遵守法律、法规方面的情况，了解受审查方是否有用于识别、保持、更新和应用所有适用法律法规要求的方法，是否进行了合规性评价，并能恰当地证实与法律法规要求的符合性。
- 4) 了解受审查方管理体系运行及过程的控制情况

审查组在审查受审查方管理体系过程并进行综合分析时，应考虑：

- a. 选用了那种适用的管理体系标准或其他规范性文件的要求；
 - b. 受审查方做了哪些过程策划；
 - c. 受审查方进行过程活动及控制的情况；
-



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	10 of 17
生效日期	2019. 10. 1	版 次	A0

- d.通过观察分析，确定受审查方有哪些主要绩效数据；
- e.受审查方所作绩效数据分析中所发现的问题及审查组审查中发现的问题，受审查方是否了解掌握；
- f.发现的问题及体系运行现状与受审查方的运行查结果是否一致；
- g.审查组对管理体系一致性做出分析。

5.5.2.4 现场审查的审查人日

1.1 初次认证审核人日数按照如下标准实施

认证覆盖的人数（人）	基础现场审核时间（人.天）
≤65	1.5
≤2000	2.0
2001~4000	2.5
>4000	3.0

最终认证审核时间因规模、项目的复杂程度等因素，以及审核的有效性和充分性，需要增加或减少审核时间的可适当情况在增加或减少，减少人.天的须注明减少的合理理由，审核时间减少最终不得超过基础现场审核时间的 30%。但最低不少于 1 个人日。

1.2 因多服务场所抽样审核需要增加审核时间的，应按如下标准实施：

抽样场所数量（个）	增加现场审核时间（人.天）
1~5	0
5~10	0.5
>10	1.0

1.3 样本选取

根据商品售后服务的特点，样本选取应关注三个方面：服务场所数量、业务量（订单数）和服务人员数量。

(1) 服务场样本抽样量

- a)不同类的服务场所，需全抽样审查。（用Nu表示）
- b) 相同/相似的服务场所，按以下表四所对应的抽样数予以抽样审查。（用Ns表示）

相同/相似服务场所抽样审查(Ns)对照表



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	11 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

相同/相似数量	抽样审查数量	相同/相似数量	抽样审查数量
≤20个	1个	41~50	4个
21~30个	2个	51~60个	5个
31~40个	3个	61~70个	6个
71~80个	7个	81~90个	8个
91~100个	9个	≥101个	10个

认证审查服务场所总抽样数（用Nz）： $=Nu+Ns$

年度监督审查服务场所抽样数：不少于按初次认证审查抽样原则总抽样数的1/3.

再认证审查服务场所总抽样数：不少于按初次认证审查抽样原则总抽样数的2/3.

(2) 业务样本量。

初次认证或再认证应从最近三个月的业务活动中提取售后服务体验样本，抽样数应以能保证抽样审查有效性为原则来确定。

(3) 服务人员样本量

服务人员样本量应根据参与售后服务的人员数量，以能保证抽样审查有效性为原则来确定。

(3) 监督审查人日

监督审查的时间不少于初次人日数的 1/3，但最低不少于1个人日。

(4) 再认证审查人日

再认证审查的时间不少于初次时间的2/3，但最低不少于1人日。

(5) 特殊审查人日

特殊审查的时间应在综合考量特殊审查的范围、地址、人数等因素的情况下，确定特殊审查人员，一般情况下取0.5~1.0人日，但最低不少于0.5个人日。

5.5.3 不符合项的跟踪验证

5.5.3.1 对不符合项纠正措施的验证方式有两种形式：

- 1) 书面验证；
- 2) 现场验证。

5.5.3.2 需要对纠正措施进行书面确认的，由审查组长请受审查方（一般）在 30 天内制定纠正措施计划，并对实施效果进行自我验证后，将纠正或纠正措施实施的证据送交审查组长，由



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	12 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

审查组长验证并确认纠正措施的有效性后，审查组长应及时将资料交回审查部。

5.5.3.3 对因严重不符合需要现场验证的由审查组长请受审查方在 **60** 天内制定纠正措施并形成闭环后，提出现场验证申请，由审查部组织现场验证，现场验证应下达审查任务书，编制简要验证计划，并将验证记录和书面的验证结论一并交到认证决定小组。如超出 **60** 天认证组织仍不能提交验证申请，则本次审查无效，审查组长即时交回审查结论的报告。

5.5.4 审查报告

5.5.4.1 审查报告由审查组长填写，审查组成员签字；

5.5.4.2 审查报告内容（审查报告应准确、简明和清晰地描述审查活动的主要内容），包括以下内容有：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 审查的申请组织活动范围和场所。
- (3) 审查组组长、审查组成员及其个人注册信息。
- (4) 审查活动的实施日期和地点。
- (5) 叙述审查计划的程序及各项要求的审查工作情况，现场审查的各项审查要求应逐项就审查证据、审查发现和审查结论进行详细描述；对质量目标实现情况的评价，应同时叙述测量方法。
- (6) 识别出的不符合项。不符合项的表述，应基于客观证据和审查依据，用写实的方法准确、具体、清晰描述，易于被申请组织理解。不得用概念化的、不确定的、含糊的语言表述不符合项。
- (7) 审查组对是否通过认证的意见建议。

5.5.4.3 审查报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录。

5.5.4.4 将审查报告提交申请组织。

5.5.4.5 对终止审查的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，认证机构应将此报告及终止审查的原因提交给申请组织。

5.5.5 认证决定

5.5.5.1 初次认证评定所需的资料、信息至少包括：

- 1) 审查报告；
 - 2) 不符合报告及审查组对不符合的意见以及对组织采取的纠正和纠正措施的意见；
-

文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	13 of 17
生效日期	2019. 10. 1	版 次	A0

- 3) 组织用于申请评审的信息及审查组对它的确认;
- 4) 审查组对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论;
- 5) 审查过程中正面的和负面的审查观察记录。

5.5.5.2 认证决定过程

- 1) 由审查材料初查人员负责审查资料的接收、初查, 选择认证评定人员并确保: 认证评定人员不应是参加过该项目的审查组成员。
- 2) 认证评定人员对审查组的审查过程和相关推荐进行评定, 评定内容包括 (但不限于):
 - a) 审查资料中的法律性证据真实、有效, 符合认证要求;
 - b) 审查组提供的信息足以证实已满足认证要求和确定认证范围;
 - c) 未能满足标准要求的不符合项 (一项或多项) 的纠正或纠正措施已经实施、验证有效。
- 3) 必要时, 出证安排人员与审查组或受审查方进行必要沟通, 敦促其补充审查证据;
- 4) 总经理或其授权人作出批准或不批准注册的决定。

5.5.5.3 技术部负责审查有效期控制, 一般认证项目 90 天作出认证决定, 有严重不符合项时 105 天作出认证决定。

5.6 监督审查

5.6.1 根据获证组织的产品或服务的风险程度或其他特性, 确定对获证组织的监督审查的频次, 发出监督审查通知。

5.6.2 作为最低要求, 在初次认证的现场审查后至少 12 个月内应进行一次监督审查。此后, 每次监督审查的时间间隔不超过 15 个月。

5.6.3 在达到监督审查期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审查的条件时, 可以适当延长监督审查期限, 但最长间隔不能超过 15 个月 (其中已含监督间隔时间 12 个月)。

5.6.4 监督审查应在获证组织现场进行, 应满足产品生产或服务活动正常运行的条件。由于产品生产季节性原因, 在每次监督审查时难以覆盖所有产品的, 在认证证书有效期内的监督审查需覆盖认证范围内的所有产品。

5.6.5 监督审查时至少应审查以下内容:

- (1) 上次审查以来管理体系覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更。
 - (2) 检查已识别的重要关键点是否按管理体系的要求在正常和有效运行。
 - (3) 对上次审查中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。
-



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	14 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

- (4) 管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。
- (5) 总目标及各层级目标是否实现。目标没有实现的，获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施。
- (6) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。
- (7) 运行是否规范和有效。
- (8) 是否及时接受和处理投诉。
- (9) 针对运行发现的问题或投诉的问题，及时制定并实施了有效的持续改进。

5.6.6 监督审查的审查报告，应按 5.6.5 条列明的审查要求描述审查证据、审查发现和审查结论。
审查组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.6.7 认证决定人员根据监督审查报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

5.6.8 SES 对获证组织的其他监督活动还应包括：

- 1) 对获证组织的定期或不定期的电话回访、询问，包括体系变化；
- 2) 审查获证组织宣传资料的内容及证书、标志使用；
- 3) 按时索要获证组织的资质或文件记录；
- 4) 监视获证组织绩效，包括国家、地方主管部门的检测通告。

并在第三年证书到期前完成再认证审查。

5.6.9 如果出现下列情况之一，应增加审查的频次：

- 1) 管理体系发生重大变化；
- 2) 出现重大的产品质量、环境污染或健康安全重大事故或投诉；
- 3) 发生其它重大事故。
- 4) 获证企业的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自国家质检总局发出通报起 30 日内，应对该企业实施监督审查。

5.6.10 监督审查的实施

监督审查按 SES 分段策划的审查方案要求进行，其审查内容略少于初次审查，但审查准备、现场审查、不符合跟踪验证等具体操作与初次审查雷同；审查组应通过现场审查证实获证组织是否持续满足管理体系标准要求，并提供相应的监督审查记录和监督审查报告。

5.6.11 监督审查的结论

文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	15 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

5.6.11.1 监督审查的结论分为：推荐保持注册、不推荐保持注册和延期保持注册；

5.6.11.2 监督审查时，发现有导致暂停或撤销认证的不符合或其他情况，审查组长需向审查部报告，由审查部安排具有做出暂停或撤销认证等决定，且经证实有能力评价审查过程或审查组的推荐意见的人员进行复核，以确定能否保持认证。进行复核的人员必须是未实施该审查的人员。

5.6.11.3 对监审中严重不符合未按规定要求整改的获证组织，审查组长可以酌情作出暂停使用证书和标志，撤销证书或缩小认证范围的推荐结论。

5.6.12 监督审查材料的评审

5.6.12.1 监督审查的认证决定程序与初次审查基本相同，公司对保持认证注册资格的获证组织寄发监督合格标，对不能继续保持认证注册资格的获证组织，应暂停或撤销其认证资格。

5.6.12.2 由认证评定管理人员对监督审查过程及审查有效期进行监视。

5.6.12.3 中心总经理做出能否保持认证注册的决定，如发现组织管理体系存在重大缺陷或管理体系运行有效性存在重大问题时，则应按初审程序重新进行认证评定结论。

5.7 再认证审查

5.7.1 再认证的目的

确认获证组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以及管理体系相对于认证范围的适宜性。

5.7.2 再认证的策划

5.7.2.1 在认证证书有效期届满前三个月内，由获证组织提出再确认（换证）申请，并确保再认证的所有活动及换发证书在前一轮三年有效期内完成，否则一律按初审处理。

5.7.2.2 再认证应考虑管理体系在上一个认证周期的绩效，由中心审查方案管理人员调阅上一认证周期的认证资料，总体评价获证客户管理体系的运行情况，填写再认证组织绩效评价表，提出再认证现场审查时的关注点。

5.7.2.3 再认证现场审查前，应重新评价获证组织的管理体系文件，并了解管理体系的变化。

5.7.2.4 编制再认证审查计划应考虑文审结果、管理体系变化情况以及对上次审查不符合整改情况的验证。

5.7.2.5 当获证组织管理体系或管理体系运作的环境（如法律地位变更）有重大变化并影响到认证范围时，应进行文件审查现场审查。

5.7.2.6 对于多场所或依据多个管理体系标准进行的认证，再认证审查的策划应确保审查现场有



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	16 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0

足够的覆盖范围，以提高对认证的信心。

5.7.3 再认证现场审查

5.7.3.1 再认证审查的程序，一般按管理体系现场审查程序进行；

5.7.3.2 再认证审查的内容和要点，依不同管理体系标准亦有所不同，除了参照本程序 5.5.2.2、5.5.2.3 条款外，还应关注以下内容：

- 1) 结合内部和外部的变化，审查组织管理体系的有效性，以及管理体系相对于认证范围的适宜性；
- 2) 审查获证组织针对保持管理体系和改进管理体系提高整体绩效的承诺的证据；
- 3) 审查获证组织管理体系运行是否促进了方针、目标的实现；

5.7.3.3 再认证审查发现，管理体系综合分析，审查报告均按初次审查现场审查有关规定执行；

5.7.3.4 在再认证审查中发现的一般不符合或缺少符合性证据时，实施纠正措施的期限一般是 30 天，对严重不符合情况，按初审现场审查相应办法处置，应确保不符合项纠正措施的验证在认证有效期终止前完成。

5.7.4 再认证决定

5.7.4.1 再认证决定所需的信息包括：

- 1) 再认证审查的结果，包括再认证审查报告及相关检查记录或资料；
- 2) 对认证周期内管理体系运行评价报告；
- 3) 获证组织顾客的投诉（包括满意度指标）。

5.7.4.2 再认证决定

技术部依据上述信息进行综合评价，对获证组织做出是否换发证书的决定。更新认证注册的决定。

5.8 扩大认证范围审查

5.8.1 扩大认证范围可结合监审审查进行，也可通过非例行专项审查进行。

5.8.2 扩大认证范围审查结合监督审查进行时，根据扩大认证范围的内容必须审查关键服务点。

5.8.3 扩大认证范围审查进行专项审查时，应审查体系覆盖的所有过程、场所、部门以及标准规定的所有初审条款。

5.8.4 不符合项的跟踪验证、审查报告、认证决定同现场审查的相关要求。

6. 相关文件

无

7. 相关记录

见审查套表



文件编号	SES-Q-2-08 (SC)	页 码	17 of 17
生效日期	2019.10.1	版 次	A0
