

审核员手册

目 录

关于审核员手册说明.....

审核员行为规范.....

审核过程规范

审核工作质量考核管理办法.....

看卷要点.

关审核员手册说明

1、审核员手册是实习审核员、审核员、高级审核员等各类型审核员签订各类聘用合同/协议书的附件，法律效力同签订的聘用合同/协议书；当聘用合同/协议书中条款与本审核员手册的约定不一致时，以本审核员手册的约定为准。

2、审核员分专职和兼职审核员两种，以每月有效审核天数区分专职和兼职，专职每个自然月的有效审核天数 20 天为标准，有效审核天数最少不得少于 18 天，每个自然月的有效审核天数少于 18 天属于兼职。

3、每个自然月的有效审核天数 20 天，达到标准天数有底薪，无达到标准审核天数的没底薪只有实际审核天数的审核劳务费。

4、保底类审核员的前提条件需满足每个自然月的有效审核天数最少 20 天为基础，不管任何原因每月少于 20 天一律无保底，每月少于 20 天只有实际审核天数的审核劳务费。

5、退休类人员与公司不存在劳动关系一律属于兼职合作关系，退休类人员兼职合作无底薪无保底，只有实际审核天数的审核劳务费。

但退休类审核员公司从关爱方面考虑，对于注册体系资格多的，遵守国家法律法规 CNCA、CNAS、CCAA 和公司各项规章制度等，表现优秀的，如某个自然月的有效审核天数已经审核满 20 天可以申请当月底薪，但只限满 20 天当月有底薪，其它自然月的有效审核天数无满 20 天的统一没底薪，只有实际审核天数的审核劳务费。

退休类审核员一年可以申请一次某一个月审核没满 20 天的底薪关爱费

用，但申请的此底薪费用并不是当月全部底薪，应是当月审核满 20 天应得底薪 \div 当月天数 \times 实际审核天数所得费用，此关爱一年只限一次。

6、各类型审核员如有接受审核方或任何相关方回扣、礼金、红包、做认证咨询或及其他形式好处者，公司可以在不告知审核员的情况下直接不安排审核任务和直接停用资格。

7、各类型审核员违反国家法律法规 CNCA、CNAS、CCAA 和公司各项规章制度等；公司可在不告知的情况下直接不安排审核任务，暂停资格，且公司可以随时单方面解除各类聘用合同/协议书。如公司安排审核任务后审核员不接受任务和不听作安排或客户不接受审核员，要求更换审核员等，公司可以在不告知审核员的情况下直接停止安排审核任务。

8、各类型审核员提供的本人身份证明和学历、就业状况、竞业限制状况、工作经历、工作证明、职业技能、婚姻状况证明、家庭住址、联系方式等信息有虚假的属于欺诈或不诚实守信行为，对存在欺诈或不诚实守信行为的后果承担全部损失和赔偿责任。

9、各类型审核员如提供虚假学历、工作经历，会导致审核专业能力不满足，造成所有审核过的客户无效。

10、各类型审核员有以上第 8、9 条虚假行为的，签订的各类聘用合同/协议书无效，审核过的客户无效，公司需重新安排审核员审核，审核员需对公司造成的后果承担全部损失和赔偿责任。审核员需要退回公司已给的全部审核劳务费用和承担新安排审核员审核的费用、差旅食宿费用和因审核员乱收客户礼品、红包等造成客户不做了的费用等所有损失。

审核员行为规范

审核员应自觉遵守以下行为准则：

- 1、遵纪守法、诚信敬业、公正准确；
- 2、努力提高审核技能和信誉；
- 3、帮助其所管理的人员提高管理水平、专业和审核技能；
- 4、不介入冲突和利益竞争，不向任何委托方或聘用机构隐瞒任何可能影响公正判断的关系；
- 5、除非受审核方书面授权或有法律要求，不讨论或披露任何有关受审核方的信息；
- 6、不对受审核方既进行咨询又进行认证审核；
- 7、严格按照审核计划的安排实施审核，不随意调整审核计划、缩短审核时间；
- 8、应确保认证过程完整、客观、真实，并具有可追溯性，不得增加、减少或者遗漏认证程序和活动；
- 9、不接受受审核方或任何相关方的回扣、礼品及其他任何形式的好处，也不应在知情情况下允许同事接受；
- 10、在审核过程中不得从事与审核工作无关的活动，如首/末次会议接听手机，使用受审核方电话与外界联系其他工作等；
- 11、在审核过程中，严格执行受审核方的相关规定，如入厂检查填表、禁止吸烟等；
- 12、不得在审核工作期间内饮酒；凡因饮用含有酒精成分的饮品而所造

成的一切后果（包括但不限于由此造成的对自身的人身伤亡、对他人造成的人身伤亡以及引起的一切法律责任），均由本人承担，与公司无任何关系。

13、不得要求受审核方派车辆接送；

14、不得在受审核方处报销与该次审核无关的费用；

15、年龄较大的审核员在审核期间应随身携带急救包和血压计等急救用品。如不携带，出现的任何问题由审核员自行承担；

16、公司不支持审核员自驾车审核，如审核员坚持自驾车审核，出现的问题由审核员自行承担。

17、不得从事与认证咨询有关的工作

18、公司参与审核的所有人员不得接受任何形式的新闻采访。

审核过程规范

1. 目的

确保审核工作质量并如期完成审核任务，达到审核目的，让受审核方满意。

2. 职责

2.1 审核组长负责对整个审核实施过程进行控制与管理。

2.2 审核员负责按照审核计划参与现场审核。

3. 工作要求

3.1 审核组长接收并核对审核资料，审核组长收到业务部发送的审核材料后，应核对其完整性，若发现不完整应及时与审核管理人员或受审核方联系，进行补充。

3.2 文件审核

3.2.1 在现场审核前，审核组长应对受审核方的体系文件进行充分的审核，并将文件审核中发现的问题与受审核方进行沟通。文件审核中发现的问题应在实施现场审核前纠正完毕。

3.2.2 现场一阶段

3.2.2.1 通过一阶段审核对受审核方进行初步了解，沟通和确认相关信息，并确定开展现场审核的可行性，明确实施现场审核的日期。

3.2.2.2 仔细核实受审核方人员、规模、审核范围、标准条款删减情况及其合理性、组织机构、部门职责与主要活动、区域分布、工艺过程、体系运行情况、作息时间等方面的内容是否与申请资料一致。若发现受审核方的

人员、规模或审核范围与申请书不一致，必须及时与业务部业务部联系，经处理完毕得到答复后方可组建审核组。

3.3 联系安排审核组

3.3.1 在确认可以进行现场审核后，审核组长将审核组成员的特殊要求，如审核时间安排、对审核员的要求、审核员数量等，明确告知业务部，由业务部联系安排审核组成员。

3.3.2 业务部与相关人员联系，确定审核组成员，并将联系结果告知审核组长。

3.4 接受并核实审核计划

3.4.1 审核组长在接到审核计划后，应及时核对其准确性及合理性，包括审核范围、现场审核人天数、审核组成员等。若发现与实际情况不符，应及时与业务部联系，加以调整。

3.4.2 所有的审核活动必须以审核计划为准。当审核组长在审核实施过程中需对审核范围进行调整时，必须与业务部联系，经确认后重新发放审核计划。任何人不得在审核结束后要求业务部重新更改审核计划。

3.5 与受审核方联系，确认审核相关事宜

3.5.1（除受审核方有特殊要求）审核组长应在实施现场审核3日前与受审核方确认审核时间。

3.5.2 审核组长需将审核的人员组成情况、住宿、交通、联系方式等相关信息明确告知受审核方，若受审核方或审核组内部有任何变化，双方均需进行充分沟通。

3.6 审核计划的编制和确认

3.6.1 审核组长按照以下审核计划编制的要求，编制审核计划：

A、现场审核的总人天数不得少于审核计划中规定的人天数。

B、应确保每天审核时间不少于 8 小时，每半天的审核时间不少于 4 小时，其中有效审核时间不包括准备会、整理审核材料、编制审核报告的时间。审核时间的安排尽量与受审核方的作息时间保持一致。

C、一个完整的认证审核（初评/复评），应对受审核方组织机构图中的所有部门及标准的所有条款进行审核（除相同生产线按规定实施抽样外）。

D、凡现场审核超过一天，每天审核结束后，审核组应与受审核方沟通审核发现（主要为不符合事项），并应在计划中做出适当安排。

E、应对审核组内部沟通做出安排，时间一般不超过 1 小时。

F、对所有受审核部门都安排审核的标准条款（公共条款）

G、每次复评和监督审核都必须验证（审核）“上次审核不符合项纠正措施有效性”（主要审核部门一般为体系策划部门或该不符合项发生的部门等）及“证书和标志的使用情况”（主要审核部门一般为最高管理层或体系接口管理部门）。

H、三年周期内的监督审核须覆盖认证范围涉及的所有产品、部门、活动现场（除相同生产线按规定实施抽样外）。除第 F 及 G 条以外，每次监督审核必须对以下内容做出审核安排：

——体系的变更（运作及领域）审核，一般为：体系策划、管理部门或对体系运行有重大直接责任的人员等。若发生变更，则须对变更的内容或部门进行审核，以确认其有效性。

——审核最高管理者及管理者代表所涉及（标准）的内容，必须包括管理评审、内部

审核、改进的策划及实施、管理体系实现获证组织的方针及目标、指标方面的有效性、纠正与预防措施等。

——每次监督审核，必须对设计部门、生产部门或服务提供部门进行审核（可只审核其主要活动，但必须包括产品实现的关键过程、环境管理方案、职业健康安全管理体系案）。

——QMS 对客户投诉进行处理的有效性审核，其审核的部门为承担对客户投诉进行处理的主要责任部门。

——对于 EMS/OHSMS，每次监督审核必需覆盖标准中所有要素。

I、遇到 9001 标准中条款删减的情况，必须在计划中安排验证删减的合理性。对删减的合理性的审核，一般可从下列职能部门收集信息予以证实：最高管理者及管理者代表、体系策划部门、删减条款可能涉及的部门。

J、QMS 审核中，对技术部门涉及条款生产或服务提供部门涉及条款等以及质量检查部门涉及条款等）应安排专业审核员或技术专家进行审核。

K、每次 QMS 审核都应对“与产品有关的国家强制标准（GB）、行政法规（如生产许可证、特殊行业资质要求、强制性产品认证制度等）等要求的符合性”安排审核。其主要审核部门一般可为：最高管理者及管理者代表、技术部门、质检部门等。审核的主要内容包括：识别、应用及符合性。

3.6.2 如无特殊情况，审核组长至少于现场审核三天前将《审核计划》通知到受审核方，进行充分沟通并加以确认，包括是否收到、计划内容安排的合理性及变更的要求等。

3.7（必要时）召开审核准备会

3.7.1 审核组长视情况（对于由技术专家支持的审核项目必须召开）在现场审核前召开审核准备会，将所获得的受审核方的相关信息（受审核方性质、机构、产品、语言、规模、在业界的状况等）告知审核组成员（必要时可由受审核方人员实施）。

3.7.2 由专业审核员或技术专家向审核组成员讲解专业特点、关键过程及相关技术规范、法规等，以提供专业支持。

3.7.3 审核组长向审核组成员再次确认审核计划，布置审核重点，分发必要的审核资料，要求审核组成员编写核查记录表。

3.7.4 若审核组长组织召开审核准备会，必须填写《现场审核培训记录》并上报。

3.8 首次会议

3.8.1 严格按审核计划确定的时间执行。

3.8.2 会议介绍内容应符合公司《认证审核程序》中的《会议记录》的要求。

3.8.3 保持融洽的会议氛围，会议期间，审核组成员不得接听手机，不得随意进出、早退。

3.8.4 应向受审核方说明《客户满意度调查表》表格的用途，并请受审核方填写后寄至公司总部。

3.9 现场收集信息

3.9.1 审核员应按照公司《认证审核程序》的规定，到审核现场收集信息，进行验证，确认其准确性，并将所收集的信息进行记录。

3.9.2 审核员必须按照如下要求进行记录。

A、核查记录必须与审核计划保持高度一致（审核计划中的部门名称、活动及条款、审核时间安排与核查记录的内容必须一致）。

B、审核报告中的相关内容必须与核查记录相吻合。核查记录是整个体系审核过程的完整体现，审核报告是对体系的整体评价，审核报告中的评价应在核查记录的基础上进行，两者之间应保持一致。

C、不符合项描述（审核证据及要求）必须与核查记录内容保持一致。凡出具了不符合项报告的，在核查记录中均应有相应的明确描述；反之，在核查记录中明确描述为不符合的，应出具不符合项报告。

D、在对重要部门、关键过程、活动及条款实施审核时核查记录应尽量详实充分。重要部门指：QMS 为技术部门、质检部门及生产现场等；EMS 及 OHSAS 为体系推进部门、重要环境因素及重大危险源管理的部门及现场。关键过程、活动及条款为：方针、目标；内部审核、管理评审；适用法律法规要求的识别、获取及满足（特别是产品中的法律法规）；产品及服务提供过程；外包过程的识别与控制；过程、产品的监视和测量；顾客满意信息的获取及利用，包括顾客投诉的记录。

E、当遇到部门内部有（在组织机构、审核计划中未体现的）多层结构、多个场所时，审核时应予以覆盖并在核查记录中体现，按规定进行合理抽样。

F、当部门内部有多层结构、多个场所时，应考虑审核范围、产品、活动等，按公司多场所抽样原则进行抽样。

G、对关键过程，除详细记录所抽取样本（一般单一产品抽样数量 3 个以上，多产品时每产品均需抽样 2-3 个）的信息外，还应记录样本的代表信息。抽取样本时应考虑审核范围、产品种类、时间段、数量等。当发现个别样本可能存在不符合时，可根据需要进一步扩大抽样予以确认。

H、应完整体现审核员的审核思路、审核线索、追踪路线等，标明所审核的主要活动及

所涉及的标准条款，真实、清晰地记载审核过程中所收集的客观证据，并便于追溯。

I、审核过程中必须查验受审核方监视和测量设备检验报告、特种设备的备案及检验合格证原件，并提供照片，转成 PDF 格式后，随审核资料包一并回传公司。资质文件（包括营业执照、组织机构代码证、3C 证书、环评、环评批复、检测报告、型式检验报告）需查验原件并记录。

J、审核组内所有成员需按《审核计划》规定的时间实施审核，如因特殊情况不得按规定时间审核，必须在第一时间将情况上报公司，在得到公司领导批复后方可撤离现场。在未到许可的情况下，审核组内成员不得出现不到现场审核、迟到和早退等违规情况。如果出现审核过程中企业无人上班、审核组成员迟到或不到的情况，审核组长应立即终止审核活动，并随后及时形成书面说明通知公司。

K、如果在审核过程中遇到抽查的情况，审核组长应立即告知公司，并将审核通知、审核计划、不符合报告和审核报告留给受审核企业。

L、在实施审核的过程中，审核员应核实企业人数、企业资质原件、监视测量设备的鉴定证书原件、确定特种设备的检验与备案情况。

凡如因违反上述规定，减少、遗漏审核程序或活动，导致受到监管部门处罚的，所有罚金概由审核组成员（包括审核组长和责任审核员）承担，同时公司视情节严重，以决定对责任人实施进一步行政处罚。（包括但不限于将违规情况上报中国认证认可协会等主管部门）。

3.9.3 审核员应按审核计划进行审核，不得随意变更，若有重要信息需要偏离《审核计划》时，应征得审核组长的同意并与受审核方沟通确认。

3.9.4 审核员在实施审核时，若发现受审核部门的职责及活动与《审核计划》中不一

致，应及时与审核组长联系、确认，调整审核计划，并按照调整后的《审核计划》实施审核。

3.9.5 在每个部门审核结束后，应就不符合事项的信息与受审核部门进行沟通，再次确认。

3.9.6 在现场审核实施中，如发现可能导致现场审核不能通过的情况时，审核组长应立即与公司业务部联系，经批准后告知受审核方，并于审核结束后填写《审核报告》。

3.10 召开内部会议、编制审核报告

3.10.1 审核组长必须召开审核组内部会议，充分交流，对照审核准则共同评价审核证据，形成审核发现，编制不符合项报告。应注意不符合项报告与核查记录之间的一致性。

3.10.2 审核组根据审核目的和所有的审核发现，得出审核结论，编制审核报告。应注意审核报告与不符合项报告之间的一致性。

3.11 与受审核方管理层沟通

在召开末次会议前，应与受审核方管理层沟通审核情况（审核发现和审核结论）。

3.12 末次会议

3.12.1 严格按《审核计划》确定的时间执行。

3.12.2 会议内容应符合公司《认证审核程序》中的《会议记录单》的要求。

3.12.3 保持融洽的会议氛围，会议期间，审核组成员不得接听手机、随意进出或早退。

3.12.4 交待未尽事宜（证书初评程序、监督审核要求等）。

3.13 审核组长应 7 日内将审核材料整理，按照《看卷要点》核查后上报公司技术部

3.14 跟踪审核

3.14.1 跟踪审核的方式有书面和现场两种，一般情况下应采取书面跟踪的方式，若有严重不符合项，采取现场跟踪的方式。

3.14.2 跟踪审核应符合公司审核程序的要求，并确保在规定时间内完成。

3.14.3 与受审核方充分沟通，明确纠正措施及验证材料的相关要求。

4. 其他事项

4.1 在环境管理体系的审核过程中，若碰到受审核方生活污水超标排放的问题，按照如下原则处理：

4.1.1 首先，需要得到当地环保主管部门即环保局的认可，在审核时获得环保行政主管部门出具的达标排放证明及遵守法律法规要求的证明；

4.1.2 对于重污染或中污染单位，视情况提出生活污水的控制要求；对于轻污染单位，必须要求其生活污水得到有效控制，直至达标排放。

4.1.3 对于生活污水可能进入规划中的污水处理厂的情况，应证实其能在两年内进入污水厂并得到妥善处理，如到施工现场核实污水处理厂现场施工情况，到规划部门核查规划情况等；

4.1.4 对于 4.1.3 中的情况，在末次会议中应说明第一次监督审核重点关注生活污水的处理情况，在第二次监督审核要求其必须达标排放。

4.2 EMS 初评/复评时应提交环评、三同时及守法证明材料。

4.3 QMS 审核中应在管理层、体系推进部门和相关职能部门确认标准要素的删减。

4.4 审核范围的描述必须按照《认证申请受理程序》执行。

4.5 审核组长在接收监督审核资料时，必须获得《获证方变更情况调查表》及《监督审核通知》，若资料不全，则需在审核过程中予以补充，且在实施监督审核后按照《审

核材料清单》的顺序及要求上报公司技术部。

5. 相关文件

5.1 企业认证审核程序

5.2 企业认证申请受理程序

审核工作质量考核管理办法

1. 目的

对审核员（包括审核组组长和审核组组员）的工作质量进行考核评价，确保由符合要求的人员参加审核工作的实施，满足公司的审核工作质量要求。

2. 职责

2.1 综合部负责按本办法对审核员的审核工作表现进行考评。

2.2 受审核方和审核员可向综合部就审核组成员（包括组长及组员）的表现提出表扬、质疑或投诉。

3. 程序

3.1 审核组组长的管理及考核

3.1.1 审核组长工作要求

审核组长应遵守“审核员手册”中的“审核员行为规范”，按照公司制定的“认证审核程序”、“认证人员管理程序”及“审核员手册”中的相关要求组织开展审核工作，并上报材料。

3.1.2 审核组长工作质量考评

3.1.2.1 当所组织的审核活动受到受审核方或其它相关部门的好评时（信息来源形式有：电话回访、受审核方来电来函等），由技术部记录，作为年终审核员评优活动的参考。

3.1.2.2 当所组织的审核活动受到受审核方或其它相关部门的质疑或投诉时（信息来源的形式有：电话回访、受审核方来电来函等），由技术部进行调查，如情况属实（涉及

3.3 中的有关问题则同时按照公司认证人员管理程序中的有关规定进行处理)，第一次由技术部管理人员与该审核组长进行个别沟通，同时视情节严重程度扣除该组长本次审核工作劳务费中的相应额度(以 0.5 人天为基本计算单位)；第二次将该审核员从“审核组长名单”中去除，同时扣除该次审核的全部审核工作补贴。

3.1.2.3 审核资料中存在的技术问题(包括审核计划编制、检查表问题)，二次整改后仍不符合要求的(不含二次)，则处以审核组长¥50 元/次的罚款。且二次整改仍不符合要求的审核资料，每月超过 3 本，则每超过一次另处以审核组长¥300 元/次的罚款。(二次整改前，请及时与技术副总沟通)

3.1.2.4 不使用业务部发放的审核资料包中的表格或擅自修改表格格式或提供手写版的审核检查表的，则处以审核组长¥200 元/次的罚款。

3.1.2.5 审核资料需在审核结束后 7 天内回传至公司技术部，回卷时间超过 1 天则扣除该项目审核组长 1 天审核劳务费；接到技术部整改问题单后 7 天内须将整改卷返回技术部，回卷超过 1 天扣除组长 1 天审核费。(以技术部邮箱接到资料时间为准)。

3.2 审核组组员的管理及考核

3.2.1 审核组组员工作要求

组员应遵守“审核员手册”中“审核员行为规范”的规定，服从审核组长的安排，按照公司发布的“认证审核程序”、“认证人员管理程序”和“审核员手册”中的相关要求实施审核活动。

3.2.2 审核组组员工作质量考评

3.2.2.1 如组员的审核工作受到审核组组长、受审核方或其它相关部门的好评时(信息来源形式有：审核员工作情况评价表、电话回访、受审核方来电来函等)，由技术部记

录并提供给综合部，作为年终审核员评优活动的参考。

3.2.2.2 如组员的审核工作受到审核组组长、受审核方或其它相关部门的质疑或投诉（信息来源形式有：审核员工作情况评价表、电话回访、受审核方来电来函等），由审核部进行调查，如情况属实按照公司认证人员管理程序中的有关规定进行处理），第一次由审核部管理人员与该审核员进行个别沟通，同时视情节严重程度扣除该组员本次审核补贴中的相应额度（以 0.5 人天为基本计算单位）；第二次暂停审核工作三个月，同时扣除该次审核的全部工作补贴；第三次取消其审核工作资格，同时扣除该次审核的全部工作补贴。

3.2.2.3 如由于组员的核查记录不符合“审核员手册”中有关要求（主要体现为核查记录未覆盖审核计划所策划的活动或要素；对关键过程或重点要素记录不详实等）被出具反馈单的，视情节严重程度扣除该组员本次审核补贴中的相应额度（以 0.5 人天为基本计算单位）。

3.3 公司认证人员管理程序中的有关规定

3.3.1 各类认证人员未能履行其职责，影响了审核的有效性和见证的公正性时，将采取相应处罚措施，情节严重者，给予暂停处置。

3.3.2 对介入冲突或利益竞争，向公司总部隐瞒任何可能影响公正判断的人员，给予警告或暂停处置。

3.3.3 对审核员有做认证咨询或接受审核方或任何相关方回扣、礼金及其他形式好处者，公司可以在不告知审核员的情况下直接停用资格以及相应经济处罚。

3.3.4 对损坏认可机构或公司声誉者，给予暂停或停用资格处置。

3.3.5 对受审核方既进行咨询又进行认证审核者，给予停用资格处置。

3.3.6 审核员违反审核员行为准则的规定、不履行保密承诺、不遵守公司 质量体系手册程序规定或上报审核材料不实者，视情节轻重给予暂停或停用资格处置以及相应经济处罚。

3.3.7 对同时在两家以上（含两家）认证机构工作的审核人员；既在咨询机构工作又在公司工作的审核人员；既在公司培训机构以外的培训机构工作又在公司工作的审核人员，给予停用资格处置（必要时上报主管部门）。

3.3.8 对认证人员出现下列情况之一的，由公司技术部在网络系统中申请变更聘用状态，报公司综合部，经核实后，予以停用。被停用后的公司聘用编号不再被使用：

3.3.8.1 一年内没有正当理由累计 5 次拒绝调用；

3.3.8.2 其表现/能力不能满足聘用要求；

3.3.8.3 其它原因

注：当审核员手册条款与公司其它规章制度的约定不一致时，以其它规章制度为准。

4. 相关文件

4.1 认证审核程序

4.2 认证人员管理程序

《看卷要点》严格按照行业法规，公司各项制度，认证阅卷决定等程序执行。

注：审核员严格执照公司公司各项规章制度，手册 程序 指导文件，认证审核控制程序“审核员审核过程指引”“认证人员管理程序”“各业务流程操作要求及处罚细则”等，违反情况严重的停用资格处置。