

企业诚信管理体系 认证实施规则

编制：冯慧

审核：申金怡

批准：张艳红

目 录

1. 适用范围
2. 认证依据
3. 对认证审核人员的基本要求
4. 初次认证
5. 监督认证
6. 再认证
7. 暂停或撤销认证证书
8. 认证证书的要求
9. 与其他管理体系的结合审核
10. 对获证组织的信息沟通和要求

附录 A 认证审核时间要求

1. 目的和适用范围

1.1 本规则用于 RLAC 在中国境内开展的企业诚信管理体系认证活动。

1.2 本规则依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对企业诚信管理体系认证实施过程作出具体规定，明确 RLAC 对认证过程的管理责任，保证企业诚信管理体系认证活动的规范有效。

2. 认证依据

GB/T 31950-2023 《企业诚信管理体系》

相关法律法规及技术规范

3. 审核员要求

3.1 具备 CCAA 注册的服务认证或管理体系认证资质。企业诚信管理体系审核员为 RLAC 内部注册资格，不设实习资格。

3.2 从事与服务认证或管理体系认证相关活动的人员应具备必要的教育、工作经历，具备与管理体系相关工作的经验或接受相关内容的培训，并具有与诚信管理体系等方面的专业知识。

3.3 参加公司或认可的外部组织的 GB/T 31950-2023 标准培训，培训不少于 8 学时。

3.4 从事企业诚信管理体系相关活动的人员应当遵守《中华人民共和国认证认可条例》等与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证评价报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

4. 初次认证

4.1 认证申请

RLAC 应要求申请组织的授权代表至少提供以下必要的信息：

- (1) 认证申请书
- (2) 证明组织法律地位的文件及适用时从事相关业务的资质。
- (3) 企业简介、组织机构图。
- (4) 多场所活动、活动分包情况。
- (5) 企业诚信管理体系手册、程序等
- (6) 其他相关制度文件等（必要时）。

4.2. 申请评审

应对申请组织提交的申请资料进行审核，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) 申请组织建立了文件化的企业诚信管理体系。

对于不符合要求的企业，应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。评审结论为受理时，与申请方签订认证合同。

4.3 签订认证合同

在实施认证前，RLAC 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) 拟认证的企业诚信管理体系覆盖的范围。

- (2) 双方的责任、权力和义务等；
- (3) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.4 审核策划

4.4.1 审核时间

4.4.1.1 为确保认证审核的完整有效，RLAC 以附录 A 所规定的审核时间为基础，根据申请组织诚信管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、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。考虑文审、前期策划等原因，可以减少审核时间，减少的时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 30%；

4.4.1.2 依据申请组织的体系成熟度、业务过程的风险程度等因素，可以减少 20-30% 的审核时间。

4.4.2 审核组

4.4.2.1 审核组应由取得服务认证或管理体系认证注册资格的审核员组成。必要时可以补充技术专家以增强审核组的技术能力。

4.4.2.2 具有相关法规等方面的特定知识的技术专家可以成为审核组成员。技术专家应在审核员的监督下进行工作，可就受审核方合规中技术充分性事宜为审核员提供建议，但技术专家不能作为审核员。

4.5 实施审核

初次认证审核，分为第一、二阶段实施审核。

4.5.1 第一阶段审核

4.5.1.1 第一阶段审核宜采取现场审核的方式进行。如遇不可抗力，可以考虑远程审核的方式进行。审核内容包括：

(1) 审核申请组织的相关文件；

(2) 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讨论，以确定第二阶段审核的准备情况；

(3) 审查申请组织理解和实施企业诚信管理体系要求的情况；

(4) 审查申请组织是否系统而充分地识别与企业诚信管理体系相关的法律法规和其他要求及其遵守情况；

(5) 审查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；

(6) 结合申请组织企业诚信管理体系的相关文件，了解其审核准备状态，为策划第二阶段的审核提供重点；

(7) 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实施程度能否证明其已为第二阶段审核做好准备。

4.5.1.2 RALC 应将第一阶段审核发现形成文件并告知申请组织，包括任何应引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题。

4.5.2 第二阶段审核

第二阶段审核宜采取现场审核的方式进行。如遇不可抗力，宜采取远程审核的方式进行。

第二阶段审核的目的是评价申请组织的企业诚信管理体系是否满足适用的认证依据的要求，并判断是否推荐认证注册。

RLAC 应要求申请组织证实其已依据 GB/T 31950-2023《企业诚信管理体系》及相关法律法规和需求对企业诚信管理体系进行了相应的策划、实施、监视和改进，应至少包括：

- a) 规定的诚信方针和诚信目标是否可行；
- b) 体系文件是否覆盖了所有与诚信相关的过程，各文件之间的接口是否清楚；
- c) 企业结构能否满足诚信管理体系运行的需要，各部门、各岗位的职责是否明确；
- d) 诚信管理体系要素的选择是否合理；
- e) 规定的诚信记录是否能起到见证作用；
- f) 所有员工是否养成了按体系文件或诚信文化要求的行为习惯。

4.5.3 发生以下情况时，审核组应向 RLAC 报告，经 RLAC 认证部同意后终止审核。

- (1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行。
- (2) 其他导致审核程序无法完成的情况

4.6 审核报告

4.6.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告。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：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 申请组织活动范围和场所。
- (3) 审核的类型、准则和目的。
- (4) 审核组组长、审核组成员信息。
- (5) 审核活动的实施日期和地点；
- (6) 识别出的不符合项；
- (7) 审核组对是否通过认证的意见建议。

4.6.2 RLAC 应保留用于证实审核报告中相关信息的证据；

4.6.3 对终止审核的项目，审核组形成终止审核报告。

4.7 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审核中发现的不符合项，RLAC 应要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。RLAC 应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应不予通过，或者重新实施第二阶段审核。

4.8 认证决定

4.8.1 RLAC 应指派认证决定人员，对评价报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

4.8.2 RLAC 应为符合标准要求且运行有效的申请组织颁发认证证书。若申请组织不符合认证要求，以书面形式告知并说明其未通过认证的原因。

4.8.3 参加审核的人员不能再作为认证决定或复核人员实施认证决定。

4.8.4 RLAC 颁发认证证书后，应当在30个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委信息平台。

5. 监督审核

5.1 RLAC应在满足认可要求的基础上,根据获证组织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。当获证组织体系发生重大变更,或发生重大问题、业务中断事故、客户投诉等情况时,RLAC可视情况增加监督的频次。

5.2 作为最低要求,初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起12个月内进行。此后,监督审核应至少每个日历年(应进行再认证的年份除外)进行一次,且两次监督审核的时间间隔不得超过15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。

5.3 年度监督的评审时间,应不少于按初次认证时间1/3,适当的时候可以合理的增加审核时间。

5.4 监督的内容至少包括:

- 1) 对上次审核中确定的不符合采取的措施;
- 2) 诚信事故的处理;
- 3) 管理体系在实现组织目标方面的有效性;
- 4) 改进活动的策划和实施;
- 5) 持续的运作控制等

5.5 在监督审核中发现的不符合项,认证机构应要求获证组织分析原因,规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

5.6 监督的评价报告应描述评价证据、评价发现和评价结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.7 RLAC应根据监督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。

6 再认证

6.1 再认证审核的策划

6.1.1 认证证书有效期满前,RLAC根据获证组织的申请对获证组织实施再认证,以保证体系认证证书持续有效。

6.1.2 再认证审核的策划

6.1.2.1 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要求。

6.1.2.2 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。

6.1.2.3 当获证组织、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,RLAC应有程序确保对再认证审核活动可能需要进行的第一阶段审核实施管理。

6.1.2.4 对于多场所认证或依据多个管理体系标准进行的认证,再认证审核的策划应确保现场审核具有足够的覆盖范围,以提供对企业诚信管理体系认证的信任。

6.2 在企业诚信管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时,评价时间应不少于初次认证评价时间的2/3。

6.3 对再认证中发现的不符合项,获证组织应实施纠正和纠正措施,并经过审核组的验

证，验证应在原证书有效期满前完成。

6.4 RLAC 应及时作出再认证的认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

7. 暂停或撤销认证证书

7.1 对于体系运行不能持续满足要求，或在体系运行期间，获证组织严重不满足认证要求，RLAC 将对申请组织的证书进行暂停或者撤销等处理。

7.2 暂停证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，RLAC 应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；
- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- (4) 主动请求暂停的。
- (5) 其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。

7.2.3 RLAC 及时上报暂停证书信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，RLAC 应撤销其认证证书。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- (2) 被列入信用严重失信企业名单或者被列入异常经营企业名单；
- (3) 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。
- (4) 拒绝接受国家产品质量监督抽查的。
- (5) 出现重大的产品和服务等质量、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。
- (6) 有其他严重违法违反法律法规行为的。
- (7) 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（包括持有的与诚信管理体系范围有关的行政许可证明、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）。
- (8) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。
- (9) 其他应当撤销认证证书的。

7.3.2 撤销认证证书后，RLAC 应及时上报撤销的认证证书信息。

7.4 RLAC 暂停或撤销认证证书信息及时上报国家认监委相关信息平台。

8. 认证证书的要求

8.1 证书有效期

诚信管理体系认证证书有效期为三年

8.2 证书内容

认证证书内容应以中文书写，至少包括以下方面：

- 1) 认证证书名称;
- 2) 获证组织名称、地址、统一机构代码;
- 3) 符合本规则的认证依据;
- 4) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日
- 5) RLAC的名称及其标志;
- 6) RLAC的印章和法定代表人代表或其授权人的签字;

如果认证所覆盖产品(或服务)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。

8.3 除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外,RLAC 还在官网上提供认证证书信息,接受社会监督。

9. 与其他管理体系的结合审核

只要企业诚信管理体系以及与其他管理体系的适当接口能够清楚地被识别,可以申请组织将企业诚信管理体系文件与其他管理体系文件(如:质量管理体系、信息技术服务管理体系、信息安全管理体

9.1 管理体系结合审核

9.1.1RLAC 可以仅提供企业诚信管理体系认证服务,或结合其他管理体系提供认证服务。但是这种结合必须以审核活动满足企业诚信管理体系认证的要求为前提,并且审核的质量不应由于结合审核而受到负面影响。

9.1.2 RALC 应有程序确保在结合审核的情形下,对诸如审核范围的界定、审核时间的确定、审核方案的策划等进行有效的管理。在结合审核报告中,应清晰体现所有与企业诚信管理体系有关的重要要素的描述并易于识别。

10 对获证组织的信息通报要求及响应

10.1为确保获证组织的体系持续有效,RLAC应要求获证组织建立信息通报制度,及时向RLAC通报以下信息:

- 1) 业务、地点、组织机构变化等情况的信息(及时通报);
- 2) 顾客投诉的相关信息;
- 3) 组织的体系文件和业务重大变化时进行通报;
- 4) 有严重与体系相关事故的信息(及时通报)
- 5) 其他重要信息。(视情况)

10.2 RLAC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以及暂停或撤销认证资格的措施等。在发生重大客户投诉等严重情况时,RLAC需立即采取相应处理措施。

附录A:

审核时间

客户的有效人数	审核时间(天)
---------	---------

1-65 人	1.5
66-200 人	2.5
201-500 人	3.5
501-1000 人	4.5
1001 人以上	按上面规律

注：1. 监督审核人天不低于初次认证审核总时间的1/3；再认证审核人天不低于初次认证审核总时间的2/3；

2. 根据企业的有效人数确定审核时间。