

管 理 文 件

诚信管理体系认证实施规则

文件编号：ZDQY-GL-03-059

版本号：A/2

编 制：杨延飞 2023-07-28

审 核：金海亮 2023-07-28

批 准：张学群 2023-07-28

北京中鼎乾元认证有限公司

1 适用范围

本规则适用于北京中鼎乾元认证有限公司（简称 ZDQY）开展诚信管理体系认证活动。

2 认证依据

诚信管理体系认证以国家标准 GB/T 31950-2023 《企业诚信管理体系要求》为认证依据。

3 认证程序

3.1 认证申请

3.1.1 ZDQY 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：

- (1) 认证范围；
- (2) 认证工作程序；
- (3) 认证依据；
- (4) 证书有效期；
- (5) 认证收费标准。

3.1.2 申请组织的授权代表至少提供以下必要的信息：

- (1) 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证书)；
- (2) 取得相关法规规定的行政许可文件(适用时)；
- (3) 从事的业务活动符合中华人民共和国相关法律、法规、企业诚信管理体系标准和有关规范的要求；
- (4) 与诚信相关的过程方法，包括但不限于产品或服务的实现过程。
- (5) 已按认证依据和相关要求建立和实施了文件化的诚信管理体系；
- (6) 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。

3.1.3 上述必要信息应使 ZDQY 确定：

- (1) 申请组织的诚信要素；
- (2) 申请认证的管理要求；
- (3) 申请组织的一般特征，包括其名称、物理场所的地址、诚信管理体系对组织信用风险防范、控制和转移的管理技术，业务操作的说明及任何相关的法律义务；
- (4) 申请组织的一般信息，包括但不限于基础设施、实施环境，人力资源（诚信管理者，诚信执行人的职责和权限）。
- (5) 可以确定诚信管理体系所需的过程及其在整个企业中的应用。
- (6) 可以确定企业建立“承诺与评价”机制。
- (7) EIMS 有关的咨询的情况。

3.1.4 申请评审

ZDQY 应根据认证依据、程序等要求，及时对申请组织提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

- (1) 识别申请组织的行业类别和与之相应的 EIMS 特性和要求；
- (2) 掌握国家对相应行业的 EIMS 认证的管理要求；
- (3) 申请组织及其 EIMS 的信息充分，可以进行审核；
- (4) 认证要求已有明确说明并形成文件，且已提供给申请组织；
- (5) 解决了与申请组织之间任何已知的理解差异；
- (6) 有能力并能够实施认证活动；
- (7) 考虑了申请的认证范围、申请组织的运作场所、完成审核需要的时间和任何其他影响认证活动的因素；
- (8) 保持了决定实施审核的理由的记录。

3.2 认证合同的签订

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《管理体系认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

3.3 审核方案策划

3.3.1 审核运营部/审核方案策划人员/审核组负责针对每个组织按照本规则要求策划整个认证周期的审核方案，以清晰地识别所需的审查活动，这些审核活动用以证实受审核组织的诚信符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。

3.3.2 审核方案策划包括选择认证模式、确定审查时间、文件审核、现场审核的策划和安排。第一年与第二年的监督审查和第三年在认证到期前进行的再认证审核安排。三年的认证周期从初次认证或再认证决定算起。审核方案的确定和任何后续调整应考虑受审核组织的规模，组织架构、有效人数、管理规定的变化情况，以及经过证实的诚信管理体系认证的结果。

3.3.3 审查方案策划人员策划每次审核的认证模式、文件及现场审查以及认证周期内现场审核的安排及多场所的抽样的具体安排。合同评审人员在《诚信认证申请评审表》中策划每次审核的现场人日、初审和监督的认证模式；初审/再认证审查的审核组长策划第一年与第二年的监督审查和第三年在认证到期前进行的再认证审核时间的安排，以及认证模式、人日数需要变更的策划；每次审核的审核组长应编制本次审核的计划和策划下次审核需要重点关注的问题；若有多场所的抽样，审核抽样的方案策划人员给出初审、两次监督的抽样方案。以上方案策划人员应分别填写对应的表单。

3.3.4 基于抽样的多场所审查方案由审查方案策划人员按《多场所抽样实施规则》的具体要求进行策划，并填写《多场所清单》。

3.3.5 审核时间的策划

3.3.5.1 考虑因素

应结合具体的认证项目考虑下列因素，以确定调整审核时间的必要性和合理性，并保持有关记录

- (1) 客户组织所属的组织活动行业特点；
- (2) 与客户组织的组织架构，集团、分公司，中高层管理人员数量；
- (3) 涉及诚信管理活动的管理人员，包括采购、市场开发、销售人员、财务人员等的数量；
- (4) 组织的管理职能部门人员数量等；
- (5) 与诚信管理体系有关的法规标准要求；
- (7) 诚信管理体系绩效；
- (8) 以前审核的结果。

备注：如果有转版等要求需要增加人日，审核方案管理人员要参照转版的工作作业指导书要求策划人日。

8.3.5.2 最少审核时间的确定

最少审核时间的确定依据：

- (1) 认证审核时间应满足本附录 A 中的方法所确定的最少审核时间。

3.3 审核的准备

3.3.1 确定审核组

3.3.1.1 审核员必须取得 QMS 认证注册资格，同时通过 EIMS 特定知识和技能的培训，并考试合格，公司评价为 EIMS 审核员。

3.3.1.2 ZDQY 应根据申请组织的产品、服务和活动的数量及种类，组织规模，复杂程度、审核范围等因素并参照 QMS 计算评审人日来核算并确定审核人日，以确保审核的适宜性、充分性和有效性。对于结合审核应按照结合审核人日进行计算。

3.4 初次认证审核

3.4.1 第一阶段审核

第一阶段审核的目的是了解受审核方的基本信息、审核 EIMS 文件，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，为第二阶段审核提供关注点。第一阶段审核如可行应在申请组织的现场进行，审核内容包括：

(1) 审核申请组织的 EIMS 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) 审核客户组织实施标准要求的情况，特别是 EIMS 的诚信方案、目标指标制定和诚信因素分析 识别的情况；客户组织的 EIMS 范围、过程和场所的必要信息；

(4) 审查申请组织是否系统而充分地识别与所提供的产品/服务和 EIMS 相关的法律法规、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 EIMS 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；

(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 EIMS 的实施程度能否证明其已为第二阶段审核做好准备。

审核组结合受审核方的 EIMS 运行目标、方针和体系覆盖活动的专业特点，根据受审核方提供的体系文件、体系运作过程、运作场所和现场的具体情况、内部审核与管理评审策划和实施情况，确认受审核方对标准的理解和实施的程度、对目标的实现具有重要影响的关键点、相关的法律法规要求的遵守情况、EIMS 的覆盖范围的合理性（考虑：诚信要素及其相互依赖关系；EIMS 要求涉及的其他组织、组织层面因素、与组织其他管理体系的相互作用等信息；应关注范围是否充分；是否还有其他可能影响组织诚信的要素未列入范围；范围中包含的诚信要素对组织产品和服务有何影响；范围是否覆盖了 EIMS 中的所有活动、产品和服务等）、EIMS 的详细程度、复杂程度、体系文件的规模及所投入的资源等，以确定第二阶段审核安排。

如果一阶段为非现场审核，在审核报告中应对一阶段非现场审核理由的充分性进行确认。

3.4.2 第二阶段审核

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 EIMS 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。

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。

第二阶段审核时，审核组应现场评价受审核方 EIMS 的运行情况，包括符合性和有效性。第二阶段审核至少包括以下方面：

- (1) 与 EIMS 标准或其他规范性文件的符合情况及证据；
- (2) 根据诚信方针、目标和所确定的诚信因素进行的诚信体系运行控制；
- (3) 对诚信绩效、运行控制和目标和指标进行的监视、测量、报告和评价情况；
- (4) 诚信小组的管理职责及履行情况；
- (5) 是否策划和实施了内部核查与合规性评价、体系评价、征信评价，以及 EIMS 的实施情况；
- (6) 规范性要求、方针、诚信因素、目标指标方案、资源职责与权限、教育培训能力、各种程序的执行情况和内部核查发现问题及结论之间的联系

3.5 监督审核

3.5.1 监督频次

依据相关管理体系审核要求和获证组织的 EIMS 特点及风险，合理设计监督审核的时间和频次。当获证组织 EIMS 发生重大变更，或发生失信行为、对企业诚信有严重影响事故、客户投诉等情况时，ZDQY 可视情况增加监督的频次。

在证书有效期内，ZDQY 确定对所有获证客户定期进行二次监督评审。第一次监督评审的日期从初次现场评审完成日开始计算，一般在 9—12 月内进行。第二次监督评审也是在前次评审完成日之后 9—12 月内完成。确保每次监督评审间隔不超过 12 个月。在认证证书有效期内必须覆盖全部过程、活动和相关部门、场所。以便在认证周期内能够持续满足要求、保持信任。

3.5.2 监督审核应包括，但不限于以下内容：

- (1) 体系保持和变化情况；
- (2) 顾客投诉情况；

- (3) 诚信的目标的实现情况；
- (4) 内部审核与管理评审；
- (5) EIMS 的响应事件及处理结果是否达到了目标；
- (6) 对上次审核时提出的不符合所采取纠正措施的审查；
- (7) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；
- (8) 适当时，其它选定的范围。
- (9) 监督必查条款5.4/7.2/7.3/9.10/10.4.1/10.4.2/10.4.3/11其他条款原则两次监督覆盖全条款。

3.6 再认证审核

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

3.6.2 再认证审核的策划

3.6.2.1 应策划和实施再认证审核，以评价获证组织是否持续满足 EIMS 标准和相关的认证规范性文件的所有要求。

3.6.2.2 再认证审核应考虑 EIMS 在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。

3.6.2.3 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 EIMS 认证的信任。

3.6.3 再认证程序应与管理体系认证审核的要求和指南保持一致。

3.6.4 ZDQY 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。

3.7 特殊审核（包括扩大、缩小）

3.7.1 为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停认证资格的获证组织进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证组织后对其进行审核。此时：

(1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审核；

(2) 由于获证组织缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，ZDQY 应在指派审核组时给予更多的关注。

3.8 审核结论

每次审核结束后，审核组长应编制《认证审核报告》，并对报告的内容负责，经技术委员会批准后发放到认证申请方。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，并应包括如下内容： a) 客户的名称和地址及人数； b) 审核类型（如初次、监督或再审核） c) 审核的目的、范围和准则； d) 审核组成员及审核时间； e) 抽样及样本信息； f) 报告覆盖的时间段； g) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）； h) 审核报告中三（二）14 项做出诚信管理体系运行控制及绩效情况描述（包括诚信要素辨识情况；采取的运行控制措施或管理方案、及其适宜性、有效性）； i) 审核结论。

3.9 认证决定

3.9.1 原则

3.9.1.1 参加审核的人员不能再作为认证决定人员实施认证决定。

3.9.1.2 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。

3.9.2 决定

3.9.2.1 对于初次认证审核、再认证；及特殊审核（含扩大、缩小）通过认证的申请组织，向其颁发 EIMS 认证证书。

3.9.2.2 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。

3.9.2.3 对于监督审核合格的获证组织，应作出保持其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。

3.10 暂停、撤消认证

3.10.1 ZDQY 应有暂停、撤消认证的政策和形成文件的程序，并规定后续措施。

3.10.2 发生以下情况(但不限于)时，ZDQY 应暂停获证组织的 EIMS 认证资格：

- (1) 获证组织持续地或严重地不满足认证要求；
- (2) 获证组织不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；
- (3) 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；
- (4) 获证组织主动请求暂停。

3.10.3 认证资格暂停期最长不超过 6 个月。

3.10.4 在暂停认证期间，获证组织的 EIMS 认证证书暂时无效。ZDQY 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 EIMS 认证资格。ZDQY 应使认证证书的暂停信息可公开获取，并采取其认为适当的任何其他措施。

3.10.5 如果获证组织未能在规定的时限内解决造成暂停认证的问题，ZDQY 应撤消其 EIMS 认证证书。

3.10.6 ZDQY 应与获证组织就撤消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消认证的通知时，立即停止使用任何引用 EIMS 认证资格的广告材料。

3.10.7 在任何组织提出请求时，ZDQY 应正确说明获证组织的 EIMS 认证被暂停、撤消的情况。

4 认证证书

4.1 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的企业诚信管理体系认证证书，企业诚信管理体系认证证书的内容包括：a) 中标认证的名称、认证标志；b) 获证组织的名称、地址；c) 企业诚信管理体系认证依据的标准；文件编号；d) 发证日期和认证有效期；e) 证书编号和二维码。

企业诚信管理体系认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期为初次认证（或上一次再认证）证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审核来保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》。

4.2 信息沟通

为确保获证组织的 EIMS 认证持续有效，ZDQY 应要求获证组织建立信息通报制度，及时向 ZDQY 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(每三个月通报一次)；
- (3) 组织的体系文件、服务目录信息的变化；
- (4) 有 EIMS 失信行为的信息(及时通报)；

(5) 其他重要信息(视情况)。

4.3 响应要求

ZDQY 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,需立即采取措施。

附录 A: 《诚信管理体系认证审核时间列表》

企业诚信管理体系有效人数	初次审查人日数 (一阶段+二阶段)	监督审查人日数	再认证审查人日数
1-65	2	1.0	1.5
65-125	3	1.5	2
126-275	3.5	2	2.5
276-625	4	2	3
625-1175	4.5	2.5	3
1176人及以上	每增加600人增加1人日	每增加900人,加0.5人日	每增加600人增加1人日

注1:

企业有效人数基于企业的集团&子公司层级以及组织架构、行业特点计算出企业涉及诚信管理人员数量,包括中高层管理人员数量、工程技术管理人员、运营、市场、销售、采购、财务等管理人员,诚信执行人员数量包括一线生产人员、服务人员、临时工等,根据其工作性质特点,所涉及的诚信活动比例,加权计算,如临时工100人,所涉及的诚信活动占比10%,即临时工有效人数10人。

注2:企业如在申请诚信管理体系认证前已获得其他相关认证,在计算审核人日数时,可考虑在上述审核人日数基础上减少5-15%,但现场审核人日数在任何情况下,不得少于1人日。