

申请组织须知

管理体系认证/服务认证/产品认证程序

一、管理体系认证/服务认证申请的基本条件

1. 申请质量/环境/职业健康安全体系认证/服务认证的组织
 - a) 持有有效法律地位证明文件，对有行政许可要求的，已取得相应行政许可。当申请方存在多场所时，认证申请应由总部统一提出，并提交拟申请认证的总部和多场所的相应法律证明文件，同时提供分场所与总部一起申请认证的书面承诺文件，证明它们同属于一个管理体系；
 - b) 已按认证标准和相关专项技术要求或标准，建立了文件化的管理体系，并已有效运行三个月以上；
 - c) 产品和（或）服务符合国家有关法律、法规的要求和顾客的合同要求；
 - d) 12个月内未发生过重大环境污染事故，污染物无超标排放（适用于环境管理体系）无重大安全事故（适用于职业健康安全管理体系）；重大事故（适用于管理体系）；

二、认证申请

1. 申请方可以书面形式、来人面谈或电话、传真联系的方式向 ZTC 市场部查询有关认证事项和提出认证申请意向。
2. 市场部获悉认证申请意向后，将首先判断客户对认证标准和认证范围的要求是否在 ZTC 被批准的范围之内，且 ZTC 是否具备专业审核能力；对要求颁发带认可标志证书的，还应确认是否在被认可的范围之内。
3. 经初步确认该项申请在 ZTC 被认可的范围之内，或有能力进行审核，由市场部答复申请方的查询，
4. 向申请方提供 ZTC 的《公开文件》。

-
5. 申请方应填写并提交正式的、并由授权代表签署和填写完整的《管理体系认证/服务认证申请书》，并提供相关附件。
 6. 客户申请质量、环境、职业健康安全管理体系认证/服务认证时，需提供以下信息：
 - a) 经过年检的营业执照和组织机构代码证（适用时）的（复印件）
 - b) 适用时，提供有效期内的资质证书、生产许可证等相关的法律法规要求的证明文件（复印件）
 - c) 如果申请组织是一个较大法律实体的一部分，则需说明其在该较大实体中的职能和所处的关系。
 - d) 申请认证的客户在产品实现/服务过程存在有外包过程时，应提供相应外包过程的说明；
 - e) 多场所、在建和竣工项目清单（适用时）
 - f) 有效版本的文件化的管理体系信息、产品/服务提供过程的工艺流程图等；
 - g) 主要危险源及 OHS 风险清单、使用的主要危险材料清单、目标指标方案、法律法规清单、守法证明（适用于职业健康安全管理体系）
 - h) 重要环境因素清单、目标指标方案、法律法规清单、守法证明（环境监测机构的环境监测报告等）、环评及三同时证明材料（适用于环境管理体系）
 7. 对多场所组织的要求当申请方存在多场所并与总部一起申请认证时，应提交多场所证明文件或与总部关系的说明，以及 4.2.5—4.2.6 适用的要求。

三、认证受理

1. 市场部收到申请方的认证申请书和提供的资料后，应进行清点、登记，妥善保管，注意保密。以便于评审和受理。
2. 审核部/技术部组织人员对认证申请书和随附资料进行评审，对以下内容做出判断，决定是否受理申请：

-
- a) 关于申请组织及其管理体系的信息足以建立审核方案；
 - b) 解决了认证机构与申请组织之间任何已知的理解差异；
 - c) 认证机构有能力并能够实施认证活动；
 - d) 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（语言、安全条件、对公正性的威胁等）。
3. 经申请评审符合要求后，由审核部/技术部正式受理认证申请。ZTC 与申请方签署《认证服务合同书》。
 4. 对未通过申请评审的，应书面通知认证申请人在规定时间内补充、完善，不同意受理认证申请应明示理由，并保留记录。

四、认证审核程序

1. 申请客户与 ZTC 签订了正式的《认证服务合同书》之后，ZTC 开始启动认证审核工作。
2. ZTC 审核部/技术部负责制定审核方案，包括选择任命审核组长和审核组其他成员、确定审核时间等。ZTC 向客户提供审核组每位成员的姓名，并在客户请求时使其能够了解每位成员的背景情况。ZTC 留出足够的时间，以使客户组织能够对某一审核员或技术专家的任命表示反对，并在反对有效时重组审核组。
3. 安排文审人员对申请客户所提供的文件化的管理体系信息进行文审。
4. 质量、环境、职业健康安全体系的初次认证审核由第一阶段审核和第二阶段审核组成。
5. 现场审核之前，由审核组长编制审核计划后书面通知受审核方，并得到受审核方对该计划的书面确认。
6. 审核组按照认证准则、审核计划和机构规定的审核程序等要求实施现场审核。

注：服务认证为单次现场服务评价审查。

7. 质量管理体系现场审核

7.1 第一阶段审核

7.1.1 审核第一阶段应审核的内容：

- a) 审核客户的文件化的管理体系信息；
- b) 评价客户现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况；
- c) 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；

- d) 收集关于客户的管理体系范围、过程和场所的必要信息，包括：

- 客户的场所
- 使用的过程和设备
- 所建立的控制的水平（特别是客户为多场所时）
- 适用的法律法规要求；

- e) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段审核的细节；

- f) 结合管理体系标准或其他规范性文件充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段审核提供关注点；

- g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第二阶段审核做好准备。

7.1.2 第一阶段审核活动至少应部分在客户的现场进行。

7.1.3 第一阶段审核后，审核组将第一阶段目的是否达到及第二阶段是否准备就绪的书面结论告知客户，包括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；

7.1.4 第一阶段和第二阶段审核的间隔时间，取决于客户解决第一阶段审核中问题解决情况。

7.2 第二阶段审核：

7.2.1 审核的目的：评价客户管理体系的实施情况及有效性；

7.2.1.1 在客户现场(包括分现场)；

7.2.1.2 审核的内容：

a) 与适用的管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；

b) 依据关键绩效目标和指标(与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致)，对绩效进行
的监视、测量、报告和评审；

c) 客户管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；

d) 客户过程的运作控制；

e) 内部审核和管理评审；

f) 针对客户方针的管理职责；

8. 环境管理体系现场审核

8.1 第一阶段审核：

8.1.1 第一阶段审核目的：了解组织的基本情况，确认审核范围(现场分布、产品及生产过程、组织结构及职能、主要环境影响及其分布)；了解组织 EMS 的整体策划及实施情况，以确定第二阶段审核。

8.1.2 第一阶段审核内容：

a. 确认环境管理体系文件符合 ISO14001 标准中的各项要求；

b. 环境方针、环境因素识别评价、目标、指标、管理方案及控制程序的一致性，确认体系的建立策划情况；

-
- c. 体系建立、运行的基本情况；
 - d. 环境因素的识别、重要环境因素评价方法的合理性；
 - e. 目标、指标及方案的合理性；
 - f. 获取、识别法律法规的程序的实施情况及识别的充分适宜性，特别注意环境质量和污染物排放标准识别的情况；

- g. 内审程序及其实施情况，内审的可信度和有效性；

- h. 管理评审是否已实施及有效性；

- i. 环境行为守法情况；

- j. 与外部信息交流。

8.1.3 第一阶段审核程序

- a. 召开首次会议，与组织的最高管理者和环境管理代表会面，说明第一阶段审核的目的、审核内容及方法；

- b. 巡视全部现场，了解生产产品、过程、服务及主要的环境因素及影响，了解布局，并确认认证的范围；

- c. 与体系推进部门进行沟通了解体系策划情况；

审核中涉及的主要场所:最高管理者、推进部门、生产车间、动力现场、污水处理站、锅炉房、空压站、化学品库等；

- d. 收集受审核方遵守法律、法规的证明；

- e. 审核发现的问题可开据不符合报告或问题清单，与受审核方代表交谈本次审核的审核发现；

- f. 编制一阶段审核报告；

g. 对受审核方在一阶段审核中提出问题的整改材料进行验证(其中包括第一阶段问题的纠正措施及见证材料),验证有效后方可确定第二阶段审核时间。

8.2 第二阶段审核:

8.2.1 目的:

- a. 证实受审核方持续遵守了其环境方针、目标和管理程序;
- b. 确认受审核方的环境管理体系符合标准的所有要求,验证体系运行的有效性。

8.2.2 重点审核内容:

- a. 各级管理者对其在环境管理体系中的职责的实施;
- b. 环境因素的识别及重要环境因素的评价程序的适用性;并审核是否有重要环境因素遗漏;
- c. 目标、指标、管理方案的实现程度;
- d. 各个管理程序实施情况;
- e. 各项运行控制程序的实施,重要环境因素的控制;
- f. 监测及内审程序的实施情况,以及管理评审的实施情况;
- g. 环境方针、重要环境因素、目标指标、管理方案及主要管理程序的一致性;
- h. 实施环境管理体系的环境绩效;

8.2.3 第二阶段审核工作程序:

- a. 首次会议;
- b. 按审核计划分工收集审核证据;
- c. 审核讨论确定审核发现,开据不符合报告,对体系有效性进行评价,得出审核结论;

d. 同受审核方领导沟通审核结果；

e. 末次会议。

9. 职业健康安全管理体系现场审核

9.1 第一阶段审核

审核组长组织第一阶段审核组成员对受审核方职业健康安全管理体系文件进行评审。文件审核以 GB/T28001 标准及职业健康安全法律、法规为审核准则，并出具《文件审核报告》。如发现受审核方职业健康安全管理体系文件中的不符合，应及时通知受审核方纠正。

9.1.1 第一阶段审核的目的：

- a) 了解组织的 OHSMS 危险源辨识、风险评价及控制，方针和目标的制定是否符合标准，确定组织的 OHSMS 是否包括了充分识别危险源并判定其重要程度的过程；
- b) 组织的相关活动是否遵守了职业健康安全法律法规要求；
- c) 组织的内部审核和管理评审是否符合 OHSMS 标准要求；
- d) 组织的 OHSMS 的建立是否可以实现其职业健康安全方针，OHSMS 运行情况能否证明组织可以进行第二阶段审核。
- e) 组织具有从事相关活动的职业健康安全许可。

9.1.2 第一阶段现场审核重点：

- a. 对 OHSMS 策划过程及结果与标准要求的符合性；
- b. 法律、法规和其它要求的识别、获取，确定其充分性和适用性；以及法律法规的遵守情况；
- c. 内审和管理评审的可信度；

-
- d. OHSMS 建立、运行的基本情况；认证审核的范围：活动范围、组织范围、地理范围等；
 - e. 对危险源辨识、风险评价和风险控制的策划情况；
 - f. 形成文件的职业健康安全目标情况；
 - g. 职业健康安全管理方案的策划及运行控制情况；
 - h. 组织机构及其职责权限情况，内、外部信息的协商、交流和沟通情况；
 - i. 绩效的测量和监视。

9.1.3 对于第一阶段发现的问题，出具观察项报告，并明确纠正要求。

9.1.4 第一阶段审核完成后，审核组长编写第一阶段审核报告。

9.1.5 对受审核方在第一阶段审核中提出问题的整改材料进行验证(其中包括第一阶段问题的纠正措施及 见 证材料)，验证有效后方可确定第二阶段审核时间。

9.1.6 第一阶段审核是 OHSMS 审核的重要阶段，组织应予以充分重视。

9.2 第二阶段审核：

9.2.1 第二阶段审核的目的：

- a. 确认组织方针、目标和程序的实施及运行情况；
- b. 确认组织的职业健康安全管理体系符合标准的所有要求，并且正在实现组织的方针与目标。

9.2.2 第二阶段审核的重点：第二阶段审核着重关注标准所有要素的实施情况。重点放在：

- a. 组织对危险源的辨识和对风险评价的判定(在第一阶段审核的基础上进一步验证)；
- b. 组织遵守相关的法律、法规及其他要求；
- c. 经评审而制定的目标；
- d. 运行控制；

-
- e. 对照目标而实施的监控、测量、报告和评价；
 - f. 员工协商和参与；
 - g. 事故、事件及不符合的识别与评价，纠正 / 预防措施完成情况；
 - h. 内部审核和管理评审（在第一阶段审核的基础上进一步深入验证）；
 - i. 方针、危险源、目标、职责、方案、程序、绩效、内部审核和管理评审之间的关系。
 - j. 通过实施一个已充分界定了危险源的全部范围的体系来证实组织控制职业健康安全风险的能力。

9.2.3 第二阶段审核需在现场对作业条件和人员进行充分的抽样，以确定职业健康安全管理体系在保证危险源识别及控制管理方面是有效的。

9.2.4 第一阶段审核已审核的内容，不必简单重复，第一阶段审核已充分，并能证实其符合性的要素，关注对其进一步的验证，第一阶段审核发现的问题，关注跟踪其纠正和纠正/预防措施。

9.2.5 第二阶段审核程序：

- a. 进行现场审核前，首先召开有受审核方领导及有关人员参加的首次会议；
- b. 通过现场审核收集审核证据；
- c. 召开末次会议，宣布第二阶段审核结果，编写审核报告；

10. 现场审核实施步骤：

10.1 举行首次会议，会议由组长主持。首次会议目的主要是介绍同审核有关的人员，说明审核的目的、范围和依据，宣布并确认审核计划，说明审核采用的方法，申明公正性与保密承诺，落实陪同人员，确认沟通渠道，向受审核方提供增值服务的机会等；

10.2 审核组按审核计划和质量体系现场审核检查表确定检查部门和内容，通过面谈、查阅文件和记录、观察等方法获取受审核方质量管理体系实施的客观依据并记录观察的结果。发现重要问题时，应进行追踪检查，对不符合事实的记录应有可追溯性；

10.3 对在审核中发现的不符合，审核组应进行分析，如确认列为不符合项，则填写《不符合报告》。不符合项按其管理体系运行有效性的影响程度分为严重不符合项和一般不符合项；

11. 在开末次会议前，审核组与受审核方领导层先开一个审核情况汇报沟通会，通报审核的初步结论意见，对不符合报告作说明并取得受审核方代表的签字确认。对一些尚不能构成不符合但需提醒注意的问题向受审核方提出；

12. 在现场审核结束前，审核组需同受审核方领导和有关部门的负责人举行末次会议，会议由审核组长主持会议主要内容为：

- a) 重申审核的目的、范围和准则；
- b) 告知审核存在的局限性；
- c) 对不符合报告作说明，并向受审核方提交不符合报告的副本；
- d) 对质量管理体系的有效性作出基本评价，宣读审核初步结论，并明确此结论为现场审核的结论，为推荐性意见，不是最终结论；
- e) 受审核方可以对审核组的结论提出质疑；
- f) 提出下一步的工作要求(如对纠正措施的要求、证后监督要求、证书和标志的正确使用以及提供最新信息等)；
- g) 重申审核的公正性和保密承诺；
- h) 受审核方领导讲话；

i) 不论受审核方是否有要求，一般不对其质量管理体系改进提出建议。可对发现的问题进行解释或对审核依据标准进行解释；

j) 应保存末次会议的记录。

13. 对现场审核中发现的不符合项，受审核方应根据要求进行纠正/采取纠正措施，自行验证有效后，提交审核组长验证(验证的方式有书面验证和现场验证两种)。只有对所有不符合项都采取了相应的纠正措施并验证有效之后，审核组长才可向 ZTC 推荐认证注册，经公司技术部评定合格后，ZTC 总经理批准正式颁发认证证书。

14. 审核组需向客户提供的信息：

a) 审核报告；

b) 不符合报告。

ZTC 享有对审核报告的所有权。

五、认证批准与注册

1. ZTC 对审核组提交的现场审核资料(包括审核报告)进行审议，做出认证决定结论。

2. ZTC 批准认证注册并签发认证证书。

3. ZTC 向获证客户发放认证证书和相关获证材料。

4. 对获证注册的客户，ZTC 定期在公司网站予以公告，并包括其地址和获准认证的范围、有效期限等。

5. 对未被批准的受审核方，ZTC 会及时通知受审核方并说明原因。

6. 管理体系认证/服务认证审核工作流程



