

上海英格尔认证有限公司

审核员手册

目 录

| | |
|--------------------------|---|
| 前 言 | 1 |
| 一、审核工作要求 | 2 |
| 二、审核禁令 | 2 |
| 三、审核费用结算规定及说明 | 3 |
| 四、关于治理商业贿赂谋求非法利益要求 | 3 |
| 五、关于专业能力的评定补充说明规定 | 3 |
| 六、对审核组长、审核员其他要求 | 4 |
| 七、说明 | 5 |

前 言

为加强审核员队伍的管理，根据历年来实际操作经验和 CNCA、CCAA、CNAS、UKAS 的认可、监督管理要求，特编制本手册。今后将根据情况进行不定期修订。文中引用的标准/规定等，均以最新版本为准。

本手册还包括了对审核员的工作道德、行为规范的要求；部分内容系根据历年的通知、规定经整理汇编而成，本手册下发后原通知、规定自行作废。

一、审核工作要求

- 1) 审核工作主要包括受审核方管理体系成文信息的审核、初次认证审核（第一阶段、第二阶段）、监督审核、再认证审核、特殊审核（扩大认证范围、提前较短时间通知的审核）、补充审核等。
- 2) 审核各阶段的工作内容及现场审核注意事项，详见《ICAS 审核作业指导书》(D33A)¹。

二、审核禁令

- 1). 禁止将个人或其他企业具体管理形式当成是经验、标准要求向组织提问题；必须准确理解标准的要求，将“要求”转化为通俗的对方能听得懂的语言形式提问题；反对没有任何增值服务的审核；
- 2). 审核过程中要用证据和事实说话，有多少证据说多少话，就事论事不做宏观评价，禁止拿不出证据或不提证据，不负责任地乱说组织做得很差；
- 3) 当着受审核方的面，不讨论（评论）和审核无关的事，特别是不评价机构以及机构其他审核员，更不能损坏机构形象。
- 4). 禁止不做准备仓促上阵，审核蜻蜓点水浮于表面，指手划脚充当“教练”，居高临下，盛气凌人，自以为是，固执己见，偏离审核目标，特权思想严重，延误有效审核时间；该回避不进行必要的回避，造成审核结论有失公正。
- 5). 禁止审核档案中审核报告、审核检查表字迹潦草，签名不全，证据不具有可追溯性。
- 6) 记录、报告禁用修正液更改，只能用划改的方式。
- 7) 为了认证公正性和独立性，规定审核员不得从事与认证有关的咨询活动。严禁在推销认证过程中推销咨询服务，特别是以英格尔名誉推销咨询。
- 8) 以英格尔名义从事咨询服务、或推销咨询服务者，一经发现，将立即被开除，如果其行为导致公司被查处、被暂停或撤销认证资格、或给公司在市场带来恶劣影响，公司将追究其一切由此引起的法律和经济责任。
- 9) 审核过程获取的认证信息一律上报总部，由总部处理。
- 10) 向认证审核企业提出超标准食宿要求，或多报交通、差旅费用，视情节轻重给予暂停审核、开除或直接上报认监委。
- 11) 未按审核计划规定时间按时到达或提前离开审核现场，视情节轻重给予暂停审核或开除。被监管部门查到责任自负。
- 12) 审核要严格按照标准要求执行，由于审核不到位、深度不够或未进行有效的沟通而造成“未发现符合性证据”是属审核员严重失职，造成额外费用由审核员自行承担。
- 13) 现场审核时，任何审核组成员、包括技术专家如果没有到场，审核组长或其审核组成员必须通报审核部，因上述问题造成一切严重后果由当事人承担，同时隐瞒不报者承担连带责任。
- 14) “实施强制性产品认证的产品目录”中的产品，必须取得 3C 证书，且是在有效期内，现场确认原件或在相关网站上查询验证。审核组长负责验证，如因审核组长工作不到位而造成一切后果，有审核组长和专业审核员承担。
- 15) 若不直接在中国市场销售，只是为其它公司（无论国外国内）代工的可不要求 3C 符合性证据，只查 8.2.4 产品的符合性即可。如果属于此种情况的审核员记录中应加以说明。
- 16) 对每个场所的真实性进行核实，避免一些企业借用他人场所获得认证。验证方式主要有：公司标牌、员工服装、和审核计划外员工交谈公司信息、公司产品包装标识、真实合同（采购、销售）、工资发放单、交金记录、审核场所租赁协议、房产证等。

¹注：该指导书所规定内容与本手册具有同样的管理效力。

三、审核费用结算规定及说明

1. 对上月商约的审核人天费用的结算不再根据现场审核完成结算，而是待每个审核档案通过注册部评定之后，提出的所有问题均已整改后有效关闭或澄清并作补充说明，且收到客户审核费用后方可结算。属受审核方恶意拖欠的，经机构核实，无审核组责任，审核费用在发证后三至五个月予以结算。
2. 审核费用结算规定的目的不是为了给审核员施加经济压力，迫使审核员向客户催款；而是在于对审核过程建立有效的监管机制，促进审核组团队意识和责任意识，杜绝并预防由于审核组极度不负责而造成如下述恶性案例发生：

1) 审核组现场更改审核计划时完全忽略专业条款应由专业审核员审核，由非专业审核员审核专业条款，或未经机构审核部批准，任意变更审核计划，造成漏审要素。

2) 审核组无理不按公司的要求及时完成现场审核及审核后续活动，例如：(1) 拖延提交审核档案的时间（最长超过 35 天）导致无法按期评审、注册的；(2) 不符合项的描述不知所云或不切实际或超标要求等，也不能向客户充分解释对纠正的要求，使得客户无从纠正的；(3) 对不符合项整改结果不予以确认或拖延确认时间导致超出不符合关闭时限的。

3) 审核组审核时态度粗鲁、提一些不合理要求，不善沟通，在客户处报销不应当的票据等不当行为导致客户对认证机构失去尊敬而更换认证机构。

4) 审核组成员将个人情绪带到审核现场，在客户面前发表损坏公司名誉的言论，或对咨询公司的咨询水平、咨询费用、认证费用等任意评价，造成客户与公司，或客户与咨询公司之间的矛盾，导致客户不付款。

一旦发生以上且不仅限于以上情况时，将可能造成审核无效、认证证书无法颁发，客户流失。公司将采取相应措施：1) 不支付审核组人天费用、专职审核员酌情扣工资；2) 责任审核员需承担由此可能产生的追加现场审核的所有费用；3) 根据审核员行为的恶劣程度及影响对责任人做出相应处理。

四、关于治理商业贿赂谋求非法利益要求

1. 公司建立每半年对审核员评估一次内部监管机制，对审核员行为等进行评估；
2. 设置投诉电话 021-51114700-260/13361810711，在审核完成第二天最迟一周之内，安排调查员进行电话调查，确保审核服务质量和良好规范的服务行为，调查中特别强调是否有索贿受贿行为；
3. 对查出和发现索贿受贿行为，经查处发现给予告戒、公告、扣除审核费、停止审核工作等形式进行处罚，性质恶劣者依据【认监委 105 号】文件要求报认监委治理商业贿赂专项工作领导小组办公室；
4. 每年自查在认证审核、评审、接单过程中是否存在谋求非法利益、索贿受贿问题，并列入年终总结中，要求真实不隐瞒，如实反映以前的问题。如发现有任何隐瞒行为将对其实行不信任或开除处理，并记入个人档案中；
5. 对举报人员给予一定物质奖励，对举报人举报行为予以保密。

五、关于专业能力的评定补充说明规定

1. 根据各行业的风险、参考国际各优秀认证机构的评价准则，明确规定不同风险的行业的不同的专业能力评定要求，审核员可以通过教育背景、工作背景、培训、咨询及自学等方式获得不同的专业能力，获得国内及国际认可机构的一致认可。
2. 提倡审核员不断学习，主动扩展自己的专业能力，以便持续扩大自己在不同行业的专业能力、提高审核水平。
3. 审核员的专业能力评定是由机构根据本机构的专业能力评定准则作出的，而不是审核员自己决定

的。

4. 审核员的专业能力均在公司内部网上公布，审核员如认为专业能力评定有误，或不能胜任某些行业的审核，应主动向 ICAS 提出，以便 ICAS 安排培训、或审核员根据 ICAS 的要求通过自学的方式获得。
5. 审核员被指派审核任务时，有些行业/专业是可以通过自学或培训获得。针对这些行业/专业，被指派做专业审核员者，有责任和义务在正式审核前按照 ICAS 的专业扩展能力评定要求，学习 ICAS 提供的培训材料，并通过笔试、面试等考核，考核结果作为获得该专业能力的依据。
6. 审核员如果不能接受 ICAS 的评定准则或认为本人没有能力通过自学、培训等其它 ICAS 许可的方式获得专业能力，应即主动向 ICAS 技术资源管理部提出，ICAS 将不再为您安排审核任务，或只在符合 CNAS 的 GC11~GC13 的专业能力要求的范围内为您安排审核。如未向 ICAS 技术资源管理部提出，则认为审核员已了解 ICAS 的专业能力评定准则和方式，承诺自觉自愿遵守 ICAS 的程序规定，并主动按照 ICAS 的要求通过自学、或培训获得被审核企业所需的能力，如果在审核后方向 ICAS 提出无法或没有能力获得该专业能力，相关审核员应承担由此造成的损失。
7. 如有不配合机构完成扩展专业考核要求的，将视为自动放弃底薪或定薪的薪酬待遇。排程在安排审核时，优先安排专业审核员，非专业条款也尽量安排专业审核员审核。

六、对审核组长、审核员其他要求

1. 为确保认证联络工作的畅通，审核组长务必将客户的电话和传真（特别是总经理和管理者代表的手机号码）确认后登陆在客户信息确认表中（最好附上总经理和管理者代表的名片），如因此工作未做好造成费用未收回，后果由审核组长负责。
2. 为确保审核工作按计划顺利实施，审核员应严格按审核计划进行审核，如遇个人特别急事需请假者至少在审核计划下达前三天（不包含第三天）通知审核部。若审核员个人发生突发事件需在三天之内请假的，必须由总经理批准。
3. 凡担任实习审核员指导的审核员，负有对实习审核员指导的义务。指导内容包括（不限以下内容）：
 - 如何抽样；
 - 纠正实习审核员的不当行为，例如：跑题，未及时记录，未能有效管理时间，提问方式及态度生硬，言谈举止粗俗，特别应解释记录方法及要点，确保记录的完整性等；
 - 不符合项的确定；
 - 解释审核报告的结构；
 - 解释审核的流程；
 - 其它必要的内容。
4. 每个实习审核员必须参与或完成至少 10 次文审，并完成审核报告。
5. 审核员每获得一个体系资质或晋升一个级别后，需为公司服务两年，在此期间未征得公司同意不得转会；取得多个体系或晋升多个级别后，服务时间累加计算，期间未征得公司同意不得转会。
6. 审核员应注意维护自身职业形象和认证机构形象，不应在公众聚集场合（如办公场所、受审核方场所、公共媒体或网络社交群等）肆意散播未经证实的言论和消息损害公司及个人形象。若发生此类情况，公司将根据其行为及由此造成的后果严重程度，对责任审核员予以处理。
审核员如有任何诉求，可通过公司指定的投申诉渠道反映：
邮箱：yge_hr123@126.com； 电话：021-51114700-831。公司有专人接收信息、处理并按期予以反馈。
7. 因特殊原因，审核员未履行完服务期限，要求终止和解除合同的，审核员需按合同要约和培养协议等要求办理手续，向公司缴纳培训或培养费用（按照未履行的约定服务年限收取赔偿金），每年壹万伍仟元/体系。审核员付清培训或培养费后方可办理审核员转会手续。

七、说明

其他未尽要求均应严格按照认监委 2016 年 10 月 1 日实施的新版《质量管理体系认证规则》的要求执行。