



北京军友诚信检测认证有限公司企业标准

JYCX-JCX412-K



**航空行业 航空装备科研及生产组织
质量管理体系认证实施规则**

2021-1-10 发布

2021-1-12 实施

北京军友诚信检测认证有限公司 批准



目 录

1. 适用范围	1
2. 规范性引用文件	1
3 对 航空装备科研及生产组织质量 管理体系认证机构的基本要求	1
4. 对认证人员的基本要求	3
5. 认证过程的要求	4
5.1 申请及受理	4
5.2 认证审核的策划	6
5.3 审核活动	8
5.4 初次认证审核	9
5.5 认证决定	11
6 认证的保持	12
6.1 监督审核	12
6.2 颁证后跟踪与监督活动的要求	13
6.3 再认证审核	14
6.4 特殊审核	14
6.5 暂停、恢复、撤销、更新认证和缩小认证范围	15
7. 认证记录的管理	17
8. 认证证书的管理	17
9. 对申诉、投诉的处理	19
10. 附录	20
附录 1航空装备科研及生产组织质量 管理体系认证不予受理的情况	21
附录 2航空装备科研及生产组织质量 管理体系不授予认证的情形	22
附录 3 航空装备科研及生产组织质量管理体系证书样式	



1. 适用范围

为规范航空装备科研及生产组织质量管理体系认证的实施，对航空装备科研及生产组织质量管理体系认证活动做出具体规定，适用于依据 RB/T 050-2020《航空工业 航空装备科研及生产组织质量管理体系 要求》对航空装备科研及生产组织质量管理体系开展认证的具体实施。

为方便描述，上述“航空装备科研及生产组织质量管理体系”简称为“AQMS”，以区别依据 GB/T 19001 实施认证的“质量管理体系”。

2. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

2.1 质量管理体系认证规则（国家认监委2016年第20号公告）

2.2 RB/T 050-2020 航空行业 航空装备科研及生产组织质量管理体系 要求

2.3 GB/T 19011 管理体系审核指南

3 对 AQMS 认证机构的基本要求

3.1 在国家认证认可监督管理委员会备案，按照本文件开展 AQMS 认证业务。承诺遵循航空装备科研及生产质量管理相关的法律法规和认证要求，符合国家经济和社会发展的要求，不影响国家安全和公共利益，不违背公序良俗。

3.2 公司坚持建立信任的原则包括：公正性、能力、责任、公开性、保密性、对投诉的回应、基于风险的方法。公司识别利益相关方的活动可能带来的公正性风险，采取相应措施以确保不得损害认证的保密性、客观性和公正性。

3.3 公正性：公司根据符合（或不符合）的客观证据做出决定，且不受其他利益或其他各方的影响。公司在公开文件中作出正式的公正性承诺，不允许商业、财务或其他压力损害公正性，并确保可以公开获取。

3.3.1 公司识别、分析、评估、处置、监视与认证活动引起的利益冲突相关的风险，包括公司的各种关系引起的冲突，并对识别的利益冲突和关系加以管理，以消除对公正性构成的影响和威胁或使之最小化。

3.3.2 公司不为与公司有直接利益关系的组织提供认证服务。公司不与管理体系咨询机构和认证委托人在资产、管理或人员上存在利益关系。公司承诺不将管理体系审核活动外包给管理体系认证咨询机构或其他认证机构。公司总体上遵循自行营销报价的原则，并承诺不宣称

或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。如果任何咨询机构宣称或暗示选择本公司的认证将更为简单、容易、迅速或廉价时，公司将采取措施纠正这种不当表述。公司明确认证收费规则，不实施低价等不正当竞争。

3.3.3 公司审核员在执行审核任务时，均需签署《认证审核公正性声明》，确保其个人无有损于公正性的行为。

3.3.4 公司股东、管理委员会履行公司质量承诺，遵守财务规则，不干预公司认证业务的任何环节，也不对公司管理者、全体人员施加有可能影响认证结果的商业、财务和其它方面的压力。

3.3.5 公司设立管理委员会（以下简称管委会），其主要作用是维护公正性。管委会按管委会章程运作，通过与公司认证业务有关的主要利益方的均衡参与，确保自身免受任何有可能影响认证结果的商业、财务和其它方面的压力，以确保公司认证业务运作的公正性。

3.4 能力：公司通过管理体系来支撑能力建设，为参与审核和其他认证活动的人员建立能力准则，并按照准则实施评价，确保认证活动涉及的所有职能的人员的能力满足认证审核要求。

3.5 责任：公司有责任对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定。根据审核结论，如果符合性的证据充分，公司将做出授予认证的决定；如果符合性的证据不充分，则不授予认证。公司坚持客观、诚信、奉献、拼搏、创新的精神，坚持认证审核过程完整、规范，遵循本文件所规定的程序和要求，不断提高工作质量和认证有效性。自觉遵守法律、行政法规的各项要求和机构规范运营的其他要求，认真履行法人和公民道德准则，反对不正当竞争和商业贿赂及欺诈行为，自觉接受政府、消费者和社会的监督，维护认证市场秩序，强化社会责任意识，认真履行认证机构的社会责任。

3.6 公开性：为获得对认证的诚信性与可信性的信任，公司公布有关审核过程、认证过程和所有组织认证状态（即认证的授予、拒绝、保持、认证范围的扩大或缩小、认证的更新、暂停、恢复或撤销）的适宜、及时的信息、认证规则，或提供获取上述信息的公开渠道。按照《认证机构管理办法》的要求将认证审核、认证决定等信息报国家认监委。

3.7 保密性：公司承诺不透露任何保密信息。公司及其认证人员对所从事的活动中所知悉的国家秘密、商业秘密和技术秘密负有保密义务。

3.8 投诉：在投诉经查明有效时，公司将对这些投诉进行适当的处理，并为解决这些投诉做出适当的努力。当投诉表明出现错误、疏忽或不合理行为时，对投诉做出有效回应是保护本公司及客户的重要手段。

3.9 基于风险的方法：公司系统分析与提供有能力的、一致的和公正的认证相关的风险。建立



风险防范机制，对认证活动所引发的风险进行识别、分析、评估、处置和监视。获证组织发生重大舆情，应及时采取措施，迅速进行调查、处理，并按照要求将信息及时报送相关政府主管部门。在财务上采取措施，购买保险或预留风险基金，专项管理，使公司能承担认证活动中可能引发的责任。

公司需要考虑与提供有能力的、一致的和公正的认证相关的风险。风险可能与下列方面有关（包括但不限于）：

- 审核目的；
- 审核过程中的抽样；
- 真正的和被感知到的公正性；
- 法律法规问题 and 责任问题；
- 所审核的客户组织及其运行环境；
- 审核对客户及其活动的影响；
- 审核组的健康和安全；
- 利益相关方的认知；
- 获证客户做出的误导性声明；
- 标志的使用。

4. 技术领域的划分及对认证人员的基本要求

4.1 认证人员应诚实守信，恪尽职守，规范运作。公司建立和实施认证人员管理制度，对认证人员的选择、评价、聘用、培养、考核等做出明确规定，确定能力准则、实施能力评价并以程序文件的形式固化这些过程，以确保相关人员对这些过程的运作涉及的 AQMS 技术领域有适宜的知识和能力。

4.2 公司规定认证人员不得从事贯标咨询等工作，应遵守与从业相关的法律法规的要求和公司认证管理的要求，遵守审核员素质要求和行为规范，对所从事的认证审核工作负责并承担相应的法律责任。确定了对审核人员和管理人员的考核评价办法。通过对工作绩效的监视测量、考核评价确保所有参与审核和认证活动的人员均有满意的表现，并据此识别培训需求。

4.3 AQMS 的技术领域划分与公司武器装备质量管理体系相同，其中的 21 大类针对航空装备科研生产组织的特点进一步细分。该技术领域细分后的技术分析结果是认证申请的评审以及认证人员专业能力评价的依据。认证审核员应取得质量管理体系（QMS）注册审核员资格，其他认证职能的人员的能力准则与武器装备质量管理体系相应人员相同。

4.4 公司由经评定确认有能力的人员组成技术委员会。技术委员会授权认证决定人员并确保对 AQMS 授予、拒绝、保持、更新、扩大范围、缩小范围、暂停或撤销认证做出决定的人员有



能力评价审核过程和审核组的推荐意见，确保认证的有效性和公正性。授权人员依据能力准则和评定程序等文件要求对审核人员开展初始能力评价，并在认证审核过程中开展持续的能力评价。以确保所使用的审核员和审核组长具备通用的审核知识与技能以及与审核实施项目有关的特定技术领域审核所需的知识与技能。

5. 认证过程的要求

公司按照质量管理体系认证基本规范、认证规则的规定从事认证审核，做出认证结论，确保认证过程完整、客观、真实，不增加、减少或者遗漏规定的程序要求。

5.1 申请及受理

5.1.1 公司制定并发布，提供给申请方、获证方及相关方使用的公开文件，在公开文件中说明 AQMS 认证过程的信息，明示公司的认证资格、认证流程和涉及领域，包括关于授予、拒绝、保持、更新、扩大范围、缩小范围、暂停或撤销认证的相关信息。对这些文件，公司主动提供给各相关方。

公司的公开文件包括以下内容：

- a) 公司简介与资质证明；
 - b) 公司组织机构介绍；
 - c) 管理体系认证服务收费标准；
 - d) 认证程序流程图（认证过程和要求）；
 - e) AQMS 证书式样及认证证书和标志的使用规定；
 - f) 公司管理体系的业务目录（可开展的认证业务范围）；
 - g) 申请方和获证方的权利和义务；
 - h) 关于投诉、申诉和争议的处理规定；
 - i) 认证注册资格的授予、拒绝、保持、更新、扩大范围、缩小范围、暂停、恢复和撤销的规定；
 - j) 公正性承诺；
 - k) 获证方获证后的信息通报要求；
 - l) 管理体系认证规则、所依据的认证标准；
 - m) 分支机构和办事机构（如果有）的名称、地址、业务范围等。
- 5.1.2 公司市场部门应要求申请组织提交一份正式的，由其授权代表签署的申请书，并提供本组织的相关信息作为附件。申请书或其附件的内容应包括（但不限于）：
- a) 名称、场所的地址；

b) 申请认证的范围，包括申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明、场所及边界描述、研发创新活动及知识产权情况，人力资源和技术资源、组织机构及职能和相互关系，以及任何相关的法律义务，近一年有无任何纳税或社保缴纳记录；

c) 申请组织采用的所有影响符合性和绩效的外包过程的信息；

d) 申请组织寻求认证的标准或其他要求；

e) 是否接受过、由谁提供的相关的咨询、代理、培训、信息分析等服务，以及产品开发和营销等活动；

f) 法律地位证明文件（包括企业法人营业执照等）的复印件。若覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）；

g) AQMS 覆盖的活动所涉及的法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件；

h) AQMS 运行的相关信息，包括手册和必要的程序文件等；

i) 覆盖的产品或服务的法律法规及标准清单；

j) AQMS 已经有效运行 3 个月以上的证明材料；

k) 其他与认证审核有关的必要文件；

注：证明文件的复印件应用原件复印，并经原件提供者盖章（签字）。

5.1.3 实施认证审核之前，公司市场部门和相关部门负责对 AQMS 认证申请及补充信息进行评审并保存记录，以确保：

a) 关于申请组织及其 AQMS 的信息充分，包括申请组织从事活动符合相关法律法规的规定、申请组织为达到绩效目标而建立了文件化管理体系等，足以建立可行的审核方案；

b) 解决了公司与申请组织之间任何已知的理解差异；

c) 通过对申请组织所处行业的风险以及所需认证人员能力的分析和评价，确保公司有能力和能够实施认证活动；

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）；对同时申请多个管理体系认证的组织，应考虑申请方管理体系一体化程度，包括文件、管理体系要素以及职责整合的信息；

e) 保持了决定实施审核的理由的记录；

f) 明确申请组织是否不符合法律法规要求，不适于进行贯标认证的。

5.1.4 在申请评审后，公司市场管理部门应做出接受或拒绝认证申请的决定。当基于申请评

审的结果拒绝认证申请时，应确保未出现不予受理的情况（见附录 1），记录拒绝申请的原因并清楚地告知客户。

5.1.5 签订认证合同

在实施认证审核前，应与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同，涉及甲乙双方的责任、权力及任务，包括甲方应正确使用认证证书和认证标志，不得伪造、变造、冒用、非法买卖和转让认证证书和认证标志；风险、责任的承担；争议的解决方式；保密要求；认证服务的费用、付费方式等方面，包括：

- a) 申请组织获得认证后持续有效运行 AQMS 的承诺；
- b) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规并提供相关证据和信息的承诺；
- c) 申请组织获得认证后发生有关变更时，或者相关违法违规事件、被政府主管部门认定存在问题、被媒体曝光存在问题、受到相关行政处罚、发生重大事故以及管理体系不能正常运行时，及时向我公司通报的承诺；
- d) 申请组织获得认证后正确使用认证证书、认证标志和相关信息的承诺；
- e) 认证机构、申请组织各自应当承担的责任、权利和义务；
- f) 认证服务的内容、费用、付费方式及违约条款。

5.2 认证审核的策划

5.2.1 审核方案

公司规定对整个认证周期制订审核方案。根据申请组织 AQMS 的规模、性质、复杂程度及风险，策划审核方案，确定审核目标、范围、准则及审核所需的活动，确保认证周期的审核方案覆盖全部的管理体系要求。初次认证审核方案应包括初次审核的两个阶段、认证决定之后第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核；第一个三年的认证周期从初次认证决定算起。以后的周期从再认证决定算起。

5.2.2 审核时间

通过申请评审过程确定 AQMS 认证审核所需时间，并保留核算记录。参考质量管理体系（QMS）基础人日数计算标准，结合申请组织 AQMS 覆盖的活动范围所涉及的规模、质量管理特点进行核算，通常在基础人日数基础上增加 1~3 人日，大型规模企业的审核时间与武器装备质量管理体系认证审核时间相同，确保满足审核工作需要。具体审核时间核算及收费标准在公司网站公开。当申请组织有多场所情况时，依据相关文件规定的多场所认证抽样规则，策划并保留多场所组织的抽样方案及计算审核时间的记录。

5.2.3 审核组

审核管理部门按申请评审的结果，根据拟审核组织的审核范围、能力要求以及公正性要求，选择审核人员并任命一名审核组长，组建一个合格的审核组，承担审核责任。如果审核组仅有一名审核人员，则该审核员应有能力履行适用于该审核的审核组长职责。

当现场审核需要技术专家支持时，审核管理部门应在实施审核前与客户就技术专家在审核活动中的作用达成一致。技术专家不担任审核组中的审核员。技术专家应由审核员陪同。如果审核组中包含实习审核员，则要指派一名审核员作为评价人员指导其审核。评价人员应有能力接管实习审核员的任务，并对实习审核员的活动和审核发现最终负责。

5.2.4 审核计划

5.2.4.1 审核方案中确定的每次现场审核都应有审核计划，以便为有关各方就审核活动的日程安排和实施达成一致提供依据。审核计划的编制、审核与确认，执行公司管理体系认证审核程序的规定。

审核计划应与审核目的和范围相适应。审核计划应至少包括或引用：

- a) 审核目的；
- b) 审核准则；
- c) 审核范围，包括识别拟审核的组织和职能单元或过程；
- d) 拟实施现场审核活动（适用时，包括对临时场所的访问和远程审核活动）的日期和场所；
- e) 现场审核活动预期的时间和持续时间；
- f) 审核组成员及与审核组同行的人员（如观察员或翻译）的角色和职责。

5.2.4.2 实施审核前，审核管理部门通过下达审核任务书的方式说明审核组的任务，并通过审核通知书告知客户。公司在审核人员手册以及相关的审核工作文件中提出对审核组的一般要求。审核前公司审核管理部门和审核组长应与客户就审核计划进行沟通，商定审核日期。审核管理部门应留出足够的时间，通过审核通知书提前向客户提供审核组每位成员的姓名，并在客户有要求时，使其能够了解审核组成员的背景，并能够对某一审核组成员的任命表示反对，在反对有效时审核管理部门应重新组建审核组。

5.2.4.3 当客户管理体系包含在多个场所（包括常设的、临时的或虚拟的）进行的相同活动时符合抽样要求的，即每个场所实施非常相似的过程、活动，且客户、法规或专门的方案没有不允许抽样的要求，制定形成文件的抽样方案，并针对每个客户将抽样计划进行评审，确保其合理性并形成文件。一些特定的认证方案不允许抽样，对特定认证方案应建立具体准则并采用这些准则。

5.2.4.4 为使现场审核获得能够观察到质量体系的相关活动情况，现场审核应安排在申请组织 AQMS 覆盖的经营活动正常运行的场所和时间进行。

5.3 审核活动

5.3.1 审核实施

实施现场审核的过程，包括审核开始时的首次会议和审核结束时的末次会议。应与客户的管理层、相关职能部门负责人召开正式的首末次会议，参会人员应签到，审核组应当保留首末次会议签到表。在此审核活动中，审核组遵循审核计划完成审核任务，获取审核证据，对照审核准则得出审核发现，对照审核目的得出审核结论。获取的证据应足以让审核员对相关要求的符合性做出有根据的决定。

5.3.2 审核结论和审核报告

5.3.2.1 准备审核结论

在末次会议前，审核组长负责：

- a) 对照审核目的和审核准则，审查审核发现和审核中获取的任何其他适用的信息，并对不符合分级；
- b) 考虑审核过程中内在的不确定性，就审核结论达成一致；
- c) 确定任何必要的跟踪活动；
- d) 确认审核方案的适宜性，或识别任何所需要的修改（例如范围、审核时间或日期、监督频次、审核组能力）。如发现申请组织 AQMS 运行存在真实性问题，或与申请材料有重大差异，或申请组织对审核活动不予配合或发现其他突发情况，导致无法实现审核目的，审核组应向审核管理部报告，经同意后终止审核或改变审核目的、范围等。

审核组长负责编制审核报告，并对审核报告的内容负责。审核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，并应包括或引用下列内容：

- a) 注明认证机构；
- b) 客户的名称、地址及客户代表；
- c) 审核的类型（例如初次、监督、再认证或特殊审核）；
- d) 审核准则；
- e) 审核目的；
- f) 审核范围，特别是标识出所审核的组织或职能单元或过程，以及审核时间；
- g) 任何偏离审核计划的情况及其理由；
- h) 任何影响审核方案的重要事项；

- i) 注明审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员，其中审核组成员还应注明注册证书号；
- j) 审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述；
- k) 与审核类型的要求一致的审核证据、审核发现和审核结论；
- l) 目标实现情况的评价；
- m) 上次审核后发生的影响客户 AQMS 的重要变更（如有时）；
- n) 已识别出的任何未解决的问题；
- o) 适用时，是否为结合、联合或一体化审核；
- p) 说明审核是基于对可获的信息的抽样过程的免责声明；
- q) 审核组的推荐意见；
- r) 适用时，接受审核的客户对认证文件和标志的使用进行有效的控制；
- s) 适用时，对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况；

5.3.2.2 应将批准的审核报告提交申请组织。对终止审核的项目，审核组应将已经开展的工作情况形成报告，连同终止审核的原因一起提交给申请组织。

5.3.2.3 公司建立审核档案，保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

5.3.3 不符合项纠正/纠正措施的验证

5.3.3.1 对于审核中发现的不符合，审核组应要求客户在规定期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。

5.3.3.2 审核组长负责审查客户提交的纠正、所确定的原因和纠正措施，以确定其是否可被接受，验证所采取的任何纠正和纠正措施的有效性。所取得的为不符合的解决提供支持的证据应予以记录。对不符合的解决进行审查和验证的证据应予以记录。应将审查和验证的结果告知客户。如果为了验证纠正和纠正措施的有效性，可以通过审查客户提供的文件（需要在未来的审核中确认）、或在必要时实施现场验证来验证纠正和纠正措施、或补充一次全面或有限的审核，审核人员应告知客户。

5.4 初次认证审核

初次认证审核分成两个阶段：第一阶段审核和第二阶段审核。

5.4.1 第一阶段审核

5.4.1.1 第一阶段审核的目的是收集 AQMS 策划信息，了解组织的情况，确定申请组织是否具备接受第二阶段审核的条件。

5.4.1.2 现场进行第一阶段审核的说明

第一阶段应在申请组织的生产经营或服务现场进行，除非该组织持有本公司颁发的武器装备质量管理体系有效证书，或已经进行了武器装备质量管理体系认证的第二阶段审核并得到了审核组肯定的推荐注册意见，AQMS 与武器装备质量管理体系范围重叠，这种情形第一阶段可以不在申请组织的生产经营现场进行，但应保留不去现场审核的合理性评价记录。如申请组织因保密或其他原因，不能提供必要的航空装备科研及生产信息及其核查渠道的应在现场实施第一阶段审核。

5.4.1.3 第一阶段审核至少包括以下内容：

- a) 审核客户的成文信息，包括结合现场情况确认申请组织实际情况与成文信息描述的一致性，特别是描述的产品或服务、部门设置和负责人、设计开发、生产或服务过程等相关情况是否与申请组织的实际情况相一致；
- b) 评价申请组织现场的具体情况，并与组织的人员进行讨论，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 AQMS 的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；
- d) 确认关于客户的 AQMS 范围的必要信息，以及范围内的有效人数，包括客户的场所、使用的过程和设备条件、所建立的控制的水平、适用的法律法规要求及符合情况；
- 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 RB/T 050 标准或其他规范性文件，充分了解客户的 AQMS 和现场运作，以便为策划第二阶段审核提供关注点，包括对 AQMS 目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定审核重点；
- g) 评价客户是否策划和实施了内部审核和管理评审，管理体系是否已有效运行并且超过 3 个月，以及 AQMS 的实施程度能否证明客户已为第二阶段审核做好准备；
- h) 适用时，审核组应就整合管理体系的一体化程度进行确认，以便为评审和调整审核时间提供信息。

5.4.1.4 审核组应将第一阶段审核的目的是否达到，及第二阶段审核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、可能在第二阶段中被判定为不符合的问题。在提出的问题得到解决和证实后方可进入第二阶段审核。

5.4.1.5 在确定第一阶段和第二阶段审核的间隔时间时，应考虑客户解决第一阶段审核提出的问题所需要的时间。需要时，审核管理部门可根据审核组报告的实际情况调整审核方案。

如果发生任何将影响 AQMS 的重要变更，应考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段审核。公司技术委员会应告知客户第一阶段审核的结果有可能导致推迟或取消第二阶段审核。通常情况下，应在第一阶段现场审核结束后 15 日之后开始二阶段审核。当第一阶段结束后 6 个月内无法实施第二阶段审核的，应重新进行第一阶段审核。

5.4.2 第二阶段审核第二阶段应在客户的现场进行，目的是通过现场审核评价客户管理体系的实施状况（包括有效性），至少应覆盖以下方面：

- a) 与 RB/T 050-2020 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 RB/T 050 标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行的监视、检查、报告和评价；确认为实现总目标而建立的各层级目标是否具体适用、可测量并且得到沟通和监视；
- c) 客户 AQMS 的能力以及在符合适用法律法规要求和风险管理方面的绩效；
- d) AQMS 覆盖的过程和活动的管理及控制情况；
- e) 内部审核、管理评审实施的有效性和与标准的符合性；
- f) 针对质量方针的管理职责在组织各部分之间分配的系统性、协调性、合理性；
- g) 在第一阶段识别的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。

5.5 认证决定

5.5.1 审核组提供现场审核获取的 AQMS 运行的相关信息、过程记录、对不符合实施纠正与纠正措施的确认或验证意见，以及表明对 AQMS 评价结果的审核报告。

5.5.2 公司授权的认证决定人员对审核组长提供的现场审核资料进行审议，并确保做出认证决定的人员不是实施审核的人员。被指定进行认证决定的人员应具有相应能力。公司指定的认证决定人员应为公司的雇员，与公司签订劳动合同或劳务合同。

5.5.3 公司做出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤消认证的决定前，通过资料复核（审议）等方式对以下方面进行有效的审查：

- a) 审核组提供的信息足以确定认证要求的满足情况和认证范围；
- b) 对于所有严重不符合，审核组以及认证决定人员已经审查、接受并证实了纠正和纠正措施的有效性；
- c) 对于所有一般不符合，审核组以及认证决定人员已经审查并接受了客户计划采取的纠正和纠正措施。

5.5.4 在满足 5.5.3 条要求的基础上，有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

- a) 申请组织的 AQMS 符合标准的要求且运行有效;
- b) 认证范围覆盖的航空装备科研及生产活动符合相关的法律法规的要求;
- c) 质量管理过程不存在严重缺失;
- d) 申请组织在认证申请范围覆盖的经营活动不存在重大风险;
- e) 申请组织按照认证合同的规定, 履行了相关义务。

5.5.5 若申请组织不能满足上述的要求, 或者存在所规定的不授予认证的情形 (见附录 2), 则对该申请组织不授予认证。应以适宜的方式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

6 认证的保持

公司在证实获证客户持续满足管理体系标准要求后保持对该客户的认证。在满足下列前提条件时, 可根据审核组长的肯定性结论保持对客户的认证, 而无需再进行独立复核和决定:

- a) 对 AQMS 的获证客户, 如果出现任何严重不符合或其他可能导致暂停或撤销认证的情况, 公司要求审核组长在任何可能导致暂停或撤销认证的不符合或其他情况时, 及时向公司报告, 并由经授权的且未实施审核的认证决定人员进行复核, 以确定是否暂停或撤消。如果确认认证活动有效进行, 公司可以根据审核组长肯定性结论保持获证客户的认证资格。证书有效性通过本公司的监督审核获得保持, 与公司签发的认证决定通知书合并使用方可有效。
- b) 质量保证部门具备能力的人员应对监督活动进行监视, 对审核员的报告活动、审核组提交的审核资料, 以及可以获取的任何其他相关信息进行复核, 确认现场审核的有效性, 评价审核组的审核质量。

6.1 监督审核

6.1.1 监督审核应确认获证组织的 AQMS 的持续符合性和有效性, 包括对获证组织 AQMS 满足认证标准规定要求的情况的现场审核。审核管理部门应按本程序的规定, 在适当的间隔时间内安排定期的监督审核, 以验证获证方的管理体系持续满足认证要求。

策划 AQMS 监督审核方案时, 至少应包括以下方面:

- a) 自我完善机制的保持, 如过程的监视和检查、审核与评价;
- b) 评审上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效, 与外部相关方的交流;
- c) 重大质量事故、顾客投诉、违法行为的处理;
- d) AQMS 在实现获证客户质量目标和兑现承诺方面的有效性。如果没有达到, 是否运行内审机制识别了原因、是否有效开展质量改进;

- e) 为持续改进而策划的活动的进展;
- f) 持续的运作控制;
- g) 任何变更;
- h) 认证证书和认证标志的使用和 (或) 任何其他对认证资格的引用;
- i) 对一体化管理体系, 应确认其一体化程度在整个认证周期内保持不变, 以确保所确立的审核时间依然适用。

6.1.2 监督审核至少每年进行一次, 初次认证后的第一次监督审核应在初审二阶段现场审核结束之日起 8-10 个月内进行, 其后的监督一般在上次现场审核结束之日起 12 个月内安排。超过期限而未能实施监督审核的, 应按照 6.5.2 处理。如获证组织的质量风险程度高或出现其他突发情况, 可增加监督审核的频次, 并调整审核内容。

6.1.3 监督审核的审核组, 应符合 5.2.3 条的要求。

6.1.4 监督审核是现场审核, 但不一定是对整个体系的审核, 并应与其他监督活动一起策划 (适用时), 监督审核的重点是获得认证的 AQMS 范围内有代表性的过程和职能, 以使公司能够对获证客户的 AQMS 在认证周期内持续满足要求保持信任。在认证证书有效期内覆盖整个体系的审核内容。

6.1.5 监督审核时间, 应不少于按照 5.2.2 条计算审核时间的 1/3。

6.1.6 监督审核报告和不符合项整改的要求应符合 5.3.2 和 5.3.3 的要求。

6.1.7 监督审核的审核报告应提出是否继续保持认证证书的意见或建议。公司根据监督审核报告及其他相关信息, 作出继续保持认证或暂停 (一般情况下, 暂停时间不超过 6 个月)、撤销、缩小认证范围的决定。

6.2 颁证后跟踪与监督活动的要求

6.2.1 特别应对获证客户及其 AQMS 的变更情况信息进行收集, 以便对组织 AQMS 范围内有代表的活动、区域和职能进行监视。公司应针对收集到的信息对现场检查做出明确的规定。

6.2.2 监督活动包括评价获证客户 AQMS 满足认证标准规定要求情况的现场审核, 还可以包括:

- a) 公司就认证的有关方面询问获证客户;
- b) 审查获证客户对其运作的说明 (如宣传材料、网页等);
- c) 要求获证客户提供文件和记录 (纸质或电子介质);
- d) 通过公开渠道获取获证客户的产品质量抽查结果;
- e) 其它监视获证客户绩效的方法。

6.3 再认证审核

6.3.1 认证证书有效期满前至少三个月，如获证组织申请继续持有认证证书，公司应及时策划并实施再认证，并决定是否认证在到期前延续认证证书。

6.3.2 应按照 5.2.3 条要求组成审核组，按照 5.2.4 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核方案并交审核组实施。审核组按照要求制定审核计划并开展再认证审核。在 AQMS 及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核可以不实施第一阶段现场审核，但现场审核时间应不少于按照 5.2.2 条计算审核时间的 2/3。

6.3.3 再认证审核中，对于严重不符合，审核组应规定申请组织实施纠正与纠正措施的时限。这些措施应在认证证书到期前得到实施并通过验证。

6.3.4 按照 5.5 条要求作出再认证决定。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。公司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，做出是否更新认证的决定。

6.3.5 如果在当前认证的终止日期前成功完成了再认证活动，新证书的颁证日期应不早于再认证决定日期，新认证的有效期在原证书有效期的基础上顺延一个周期。

如果在认证证书到期前，由于某种原因公司未能完成再认证审核或不能验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则不予推荐再认证，也不延长认证有效期。公司将告知客户并解释后果。

在认证证书到期前，公司已安排现场审核，不符合关闭等再认证活动在认证证书到期后 6 个月内完成，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。证书的生效日期应不早于再认证决定日期，新认证的有效期在原证书有效期的基础上顺延一个周期。

6.4 特殊审核

6.4.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，公司对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以单独进行也可以和监督审核同时进行。

6.4.2 提前较短时间通知的审核公司在下列情况下可以提前较短时间通知或不通知获证客户后对其进行审核：

- a) 调查严重事故或严重违法、申诉、投诉或争议、质量事故行为需要时；
- b) 需要对有关的变更做出回应时；
- c) 对被暂停的客户进行追踪时；
- d) 其它特殊情况。

公司在公开文件中说明并使获证客户了解在何种条件下会进行此类审核的可能性。安排此类审核时，由于客户缺乏对审核组成员的任命表示反对的机会，公司在指派审核组时应使用与受审核方没有利益关系的人员，以确保公正性。

6.4.3 如在认证周期中任何时间发生客户的组织结构、AQMS 或其运行的环境的重大变更，此时公司应考虑实施特殊审核，特殊审核也可能需要或不需要第一阶段审核。

6.5 暂停、恢复、撤销、更新认证和缩小认证范围

6.5.1 公司制定《管理体系认证决定工作程序》规定暂停、恢复、撤销、更新认证，扩大、缩小认证范围。

6.5.2 暂停、恢复认证

6.5.2.1 当发生以下情况（但不限于）时，应在调查核实后的 5 个工作日内，按《管理体系认证决定工作程序》暂停其认证证书：

- a) 获证客户 AQMS 持续或严重地不满足认证要求的，包括对 AQMS 有效性的要求，以及兑现承诺；
- b) 获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核的；
- c) 获证客户主动要求暂停的；
- d) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的，未按合同约定交纳认证费用的；
- e) 被地方认证监管部门、政府主管部门发现或被媒体曝光体系运行存在问题，需要暂停证书的；
- f) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；组织发生了重大事故或违法，反映出组织在体系建立及运行存在重大缺陷的；
- g) 对监督审核中发现的不符合，获证客户未按规定的期限实施纠正或纠正措施的；
- h) 故意或持续不合规的；
- i) 拒绝配合相关政府主管部门实施的监督检查，或对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
- j) 未按照相关规定正确引用或宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，在规定时限内未纠正的；
- k) 其他应当暂停认证证书的。

6.5.2.2 暂停认证资格的决定

AQMS 暂停认证资格的事项经公司技术委员会审议，报总经理批准后，由公司质量管理部

门以正式文件发出，通知客户暂停认证资格的理由、处置决定，恢复的条件要求，并将暂停信息按规定要求上报“认证认可业务信息统一上报平台”，同时在公司网站上公示；暂停期一般不超过 6 个月。

6.5.2.3 应以适当方式公开暂停认证的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并告知获证组织在暂停期间不得以任何方式使用认证证书、认证标志。

6.5.2.4 如果客户在规定的时限内解决造成暂停的问题，公司将与客户沟通恢复被暂停的认证。如果客户在规定的时限内未能解决造成暂停的问题，将撤销或缩小其认证范围。

6.5.3 认证范围的缩小

如果客户在规定的时限内未能解决造成暂停的问题，将撤销或缩小其认证范围。如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，应按规定缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分，但范围的缩小不能影响其它范围满足认证标准的要求。相关证据应予以保留。管理体系缩小认证范围的事项经公司技术委员会审议，报总经理批准后，由公司质量管理以正式文件发出，通知客户缩小认证资格的理由、处置决定，按照认证决定意见制作并颁发证书，并将缩小信息按规定要求上报认证认可业务信息统一上报平台并在公司网站上予以公示。

6.5.4 撤销认证

6.5.4.1 如果客户在认证范围持续地或严重地不满足认证要求，应按规定撤销其认证范围（见附录 2）。此外，如获证客户有下列情况之一时，其认证注册资格将被撤销：

- a) 暂停证书和标志使用后未按规定要求采取纠正措施整改或整改效果不满足规定要求，或经再认证审核未获通过；
- b) 获证客户 AQMS 严重下滑，经监督审核确认不能继续保持正常运行，且在三个月内无法纠正；
- c) 获证客户发生重大舆情或严重违反国家关于质量管理体系认证有关的法律法规，造成严重后果；
- d) 未按规定交纳认证有关费用，且经指出后未予以纠正；
- e) 获证客户不能按期接受监督审核，且在暂停期满后仍不能接受监督审核或再认证审核；
- f) 获证客户主动提出放弃认证资格时，其认证资格予以撤销；
- g) 证书有效期满，不再重新申请认证的；
- h) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- i) 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；

j) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息,造成严重影响或后果,或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的;

k) 其他应当撤销认证证书的。

6.5.4.2 撤销认证证书后,公司将及时收回撤销的认证证书。若无法收回,将在相关媒体或网站上公布或声明撤销决定。

6.5.5 更新认证

当获证组织的地址、组织名称等因素变化时,应对认证证书进行及时更新管理,按照认证决定意见,制作并颁发新认证证书,收回原认证证书。

7. 认证记录的管理

公司对认证全过程做出完整记录,保留相应认证记录、认证资料,并归档留存。公司规定了对认证记录、认证资料进行识别、贮存、保护、检索和处置等相关要求。确保认证记录完整、真实、准确,以证实认证活动得到有效实施。

7.1 记录应证实认证程序已得到有效实施,特别是申请书、审核报告及有关批准、保持、扩大、缩小、暂停或撤销认证的文件已得到满足。

7.2 对记录的标记、管理及处置应能确保过程的完整性和信息的保密性。如以电子文档保存的记录,应采用不可编辑的电子档格式。

7.3 为保证至少在一个完整的认证周期内或在法律要求的时间内证实其持续可信,记录应按规定的期限保存。

7.4 公司应具有按合同、法律和其他义务要求在一段时间内保存记录的程序,对这些记录的归档按照相关要求进行了归档和管理,查阅应按保密管理要求进行。

7.5 获证客户记录保存期为当前认证周期加上一个完整的认证周期。

8. 认证证书的管理

8.1 认证证书内容

AQMS认证证书至少包含以下内容:

- a) 获证客户的名称、地理位置(或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置)、组织机构代码或统一社会信用代码;
- b) 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期,生效日期不应早于相关认证决定的日期;
- c) 认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期。对初次认证以来未中断过的再认证证书,可表述该获证组织初次获得认证证书的日期;

- d) 唯一的识别代码（证书编号）；
- e) 认证类别；
- f) 对获证客户审核时所用的标准和（或）其他规范性文件，包括发布状态的标示（例如修订时间或编号）；
- g) 针对每个场所的与产品或服务、活动等相关的认证范围，且没有误导或歧义；
- h) 公司的名称、地址和机构标志；认证标志；可以使用其他标识（如认可标识、客户的徽标），但不能产生误导或含混不清；
- i) 认证用标准和（或）其他规范性文件所要求的任何其他信息，以及 AQMS 符合认证标准的表述；
- j) 在颁发经过修改的认证证书时，以最新的颁发时间区分新证书与已作废证书，同时收回已作废的证书；
- k) 证书查询方式：证书信息可在公司官网及国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询，并根据相关方请求，向其提供相关的证书信息，以便于社会监督。

8.2 证书有效期为 3 年。

8.3 对于撤销证书的单位，或证书变更的，公司质量管理部门应及时收回原认证证书。若无法收回，应及时在相关媒体或网站上公布或声明撤销决定。

8.4 认证资格的引用和标志的使用

8.4.1 公司规定了认可标志的使用和认证标志的管理要求。这些要求确保可以从标志追溯到公司。航空行业 AQMS 认证标志所附文字仅表示认证的类型和公司本身，不会使人对认证对象和本公司产生歧义。

8.4.2 公司在与客户的合同中约定对获证客户正确使用认证证书和认证标志的要求，以及证书和标志发生变更时应采取的行动。包括：

- a) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合本公司的要求；
- b) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；
- c) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；
- d) 在其认证被撤销时，按照本公司的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
- e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；
- f) 不允许在引用其管理体系认证资格时，暗示本公司对产品（或服务）或过程进行了认

证；

- g) 不得暗示认证适用于认证范围之外的活动和场所；
- h) 在使用认证资格时，不得使公司和认证制度声誉受损，失去公众信任。

公司控制对 AQMS 认证的认证文件的所有权。每年派遣审核组进行监督时，对获证组织对 AQMS 认证证书和标志的使用、展示及所有权的情况进行检查、验证。

如发现获证方对公司认证文件不正确的宣传，证书、标志或审核报告的误用，公司按合同规定，采取适当的措施进行处理。这种措施可包括要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律措施。

9. 对申诉、投诉的处理

申请组织或获证组织，或其他任何组织或相关人员，对审核情况或认证决定有异议的，可对我公司提出投诉或申诉，或直接向相关政府主管部门提出，公司将及时分析、调查和处理，规定的时限内办结，并按规定渠道通知相关方面。

9.1 申诉

9.1.1 公司规定了对申诉、投诉和争议处理的流程、管理内容和要求，并按此程序处理受审核方或其它各方对公司的申诉、投诉及争议。公司在公开文件中公布申诉、投诉和争议处理程序，使用认证的各方可公开获取。

9.1.2 公司对申诉处理过程各个层次的所有决定负责，并确保参与调查申诉、投诉或争议活动的人员（包括管理岗位的人员），与提出申诉、投诉的组织或所涉及事项无直接责任关系，既未参与该项申诉涉及的审核，也未参与该项申诉涉及的认证决定。

9.1.3 申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

9.1.4 公司的申诉、投诉处理过程包括以下的内容和方法：

- a) 受理、确认和调查申投诉的过程，以及参考以前类似申投诉的结果，决定采取何种措施以回应申投诉的过程；
- b) 跟踪和记录申投诉，包括为解决申投诉而采取的措施；
- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

9.1.5 公司应收集和验证收到申诉的所有必要信息，以确定申诉的有效性。

9.1.6 公司在接到申诉后应予以确认，并向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

9.1.7 对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知申斥人。

9.1.8 公司应在申诉处理过程结束时正式通知申诉人。

9.2 投诉

- 9.2.1 公司对投诉处理过程各个层次的所有决定负责，并确保参与调查申诉、投诉或争议活动的人员（包括管理岗位的人员），与提出申诉、投诉的组织或所涉及事项无直接责任关系，既未参与该项投诉涉及的审核，也未参与该项投诉涉及的认证决定。
- 9.2.2 投诉的提交、调查和决定不应造成针对投诉人的任何歧视行为。
- 9.2.3 公司在收到投诉时，应先确认投诉是否与公司负责的认证活动有关，并对经确认有关的投诉按规定的处理程序处理。如果投诉与获证客户有关时，在调查投诉时应考虑该客户的 AQMS 的有效性。公司在公开文件中公布申诉、投诉和争议处理程序，使用认证的各方可公开获取。
- 9.2.4 对于针对获证客户的投诉，公司应在适当的时间将投诉告知该客户。
- 9.2.5 在投诉处理过程中对投诉人或投诉事项的有关方面应遵守相关的保密要求。
- 9.2.6 对于投诉事项，公司将视投诉内容与客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。
- 9.2.7 公司收到投诉后应收集与核实对投诉进行确认的一切信息。
- 9.2.8 在可能时，公司将确认收到了投诉，并向投诉人提供投诉处理的进展情况和结果。
- 9.2.9 对投诉的处理决定由与投诉事项无关的人员做出，或经审查和批准，并应告知投诉人。
- 9.2.10 在可能时，公司应在投诉处理过程结束时正式通知投诉人。

10. 附录

附录 1 航空装备科研及生产组织质量管理体系认证不予受理的情形

附录 2 航空装备科研及生产组织质量管理体系不授予认证的情形

附录 1 航空装备科研及生产组织质量管理体系认证不予受理的情形

1. 申请组织的航空装备科研及生产组织质量管理体系范围涉及的产品或服务与其实际经营范围明显不符的。
2. 申请组织的规模、人数或经营状况明显不适于航空装备科研及生产组织质量管理体系运行的。
3. 申请组织或申请组织的法人被全国信用信息系统，信用中国等纳入失信主体的，或国防科工局确定列入失信单位名单的。
4. 申请组织被行政执法部门或其他部门责令停业整顿，或因发生重大环境污染、安全等事故被行政处罚并处在处罚执行期的。
5. 申请组织涉及国家安全、政治组织，社会民俗、民族宗教等领域的，在国家认监委统筹安排前，不予受理。
6. 申请组织的材料经初评明显弄虚作假的，如提供假资质、夸大技术能力、剽窃他人成果的。
7. 其他违反国家法律法规、行业规定的情形。

附录 2 航空装备科研及生产组织质量管理体系不授予认证的情形

1. 受审核方提供审核材料明显涉嫌伪造，员工对航空装备科研及生产组织质量管理体系不了解。
 2. 受审核方实际情况与合同中约定的名称、地址、人员不一致。
 3. 受审核方申请产品/服务范围超出经营许可范围，或许可资质文件不全，或行政许可证明、资质证书、强制性产品认证证书等过期失效，以及其他存在认证申请范围覆盖的经营活动在重大风险的。
 5. 受审核方法律地位证明文件注销或被撤销的，或重大变更未能及时申报证明文件变更的。
 6. 被政府相关主管部门认定存在严重违法失信行为的，如国防科工局确定列入失信单位名单的，被国家市场监管总局列入质量信用严重失信企业名单，或纳入国家信用信息失信主体名录的。
 7. 受审核方未进行内部审核、管理评审，或质量管理体系持续地或严重地不满足认证要求的。
 8. 未能在规定的时限内对不符合项采取纠正、纠正措施或纠正、纠正措施未被接受的。
 9. 受审核方近一年无任何纳税或社保缴纳记录。
 10. 被相关政府主管部门责令停业整顿的。
 11. 发生重大事故/事件、失泄密事件的。
 12. 发生重大诚信舆情或严重违反的相关法律法规，造成严重后果的。
 13. 生产、制造、提供假冒伪劣产品受到国家或军队处罚的，或履约能力不能保证的。
 14. 拒绝配合相关政府主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虚假材料或信息的。
-