

ISO41001《设施管理体系-要求和使用指南》

ISO41001 设施管理体系认证规则

编号：QAC-SC-01 ISO 41001 设施管理体系认证规则版本：A

发行日期：2020 10 10 ISO 41001 设施管理体系认证规则

目录

- 1.标准简介
- 2.适用范围
3. 认证基本原则
4. 对认证人员的要求
5. 申请和申请评审
- 6 . 审核准备
7. 初次认证审核
8. 审核实现
- 9 . 认证决定
10. 暂停、撤销和取消
11. 受理申诉和投诉
12. 认证记录管理

附录 A 设施管理体系认证人天计算表

中质协质量保证中心认证（北京）有限公司

1 标准简介

设施管理（FM）是一个跨学科领域，是指在建筑环境内整合人员、场所、过程，并以改善人们生活质量、提高核心业务生产力为目的的组织职能。设施管理致力于空间、基础设施、人员和组织的一系列的协调活动，通常与办公大楼、竞技场、学校、体育场馆、会议中心、购物中心，医院、酒店、制造业、运输业等管理有关。

设施管理的范围是“空间和基础设施管理”和“人与组织管理”。空间和基础设施管理包括：规划，设计，工作场所，建筑，租赁，占用，维护，家具，清洁等；“人与组织”管理包括：餐饮，ICT，人力资源，HS&S，会计，营销，酒店等。设施管理影响着社会、社区和组织的效率和生产力以及人们与建筑环境的互动联系，通过设施管理和服务，可提高世界大多数人口的健康、福祉和生活质量。ISO41001 设施管理体系标准可以给我们带来以下好处：

- 为需求组织提供优质的设施管理，提高其生产力、安全、健康及福祉；
- 提高和协调公共组织和私营机构之间设施服务的需求和供给；
- 提高效率和有效性，改善成本效益，保证合规性；
- 提高设施管理和服务的一致性；
- 提高设施管理的可持续性，为各类组织提供通用的平台。

2 适用范围

2.1 本规则用于规范中质协质量保证中心（以下简称“中质协”）对申请认证和获证的各类组织按照 ISO41001《设施管理体系-要求和使用指南》建立管理体系的认证活动。

2.2 本规则旨在遵守认证认可相关法律法规及国家技术标准，对设施管理体系认证实施过程作出具体规定，确保中质协质量保证中心对认证过程的管理和相应责任。

2.3 本规则是对中质协质量保证中心从事设施管理体系认证活动的基本要求，公司各部门从事该项认证活动应当遵守本规则。

图 1： ISO41001 设施管理体系运行模式

3 认证基本原则

3.1 公正性：保持公正，是提供第三方认证的必要条件。公司通过合同评审、技术评审、审核准备和实现等过程控制，确保审核过程是公正的、客观的。

3.2 能力：能力是指经证实的应用知识和技能的本领。公司通过审核人员管理机制，保障的人员能力是提供可建立信心的认证审核的必要条件。

3.3

责任：公司基于合理抽样、足够的客观证据基础上进行审核和评价，并在此基础上做出认证决定。

3.4 开放性：为确保诚信性与可信性，公司采用透明运营的方式，公布有关设施管理体系认证审核过程和状态的适宜、及时的信息，或提供获取上述信息的公开渠道。

3.5 保密性：公司采取措施对任何关于客户的专有信息予以保密，但对于享有获取充分评价认证审核符合性所需的信息的特别权利是必不可少的。

3.6 对投诉的回应：公司依据《投诉和申诉流程》，对投诉和申诉进行调查和适当处理。

4 对认证人员的要求

为了确保审核能力，公司基于 ISO 19011 的要求，对设施管理体系审核员、审核员、技术专家进行资格审批和管理。成为审核员，需要满足以下条件要求：

4.1 职业素养的要求

审核人员应具备以下职业素养：

- 1) 独立性：保持独立性和客观性，不带偏见，无利益冲突。
- 2) 道德行为：诚信、正直、保守秘密和谨慎。
- 3) 公正表达：真实准确反映审核活动、发现、结论和报告。
- 4) 职业素养：具备职业谨慎和判断力，具备从事审核、认证所需的技能。技能。

注：独立性、道德行为、公正表达和职业素养等原则参考了 GB/T 19011 中的相应内容。

4.2 审核员的能力

中质协质量保证中心依据 ISO 17021 要求，对每个技术领域所需的能力，对相关具体的认证方案，认证活动中的职责和作用进行了确定。审核员的能力使用能力审查表格被中质协质量保证中心确认和记录。

设施管理体系审核员需要收集以下教育、知识和技能以确认其能力：

教育：至少是中等教育

经历：至少 2 年与审核相关的工作经历；从任何审核员课程中可获得管理体系审核原则和审核技巧；具有对设施管理体系要求的理解和知识，包括与设施管理相关的法律法规知识，这可以通过特定的培训获得，并通过培训的考试。

培训：成功完成了设施管理体系审核员课程或转换培训课程。

审核经历：具有 ISO 9001 或 ISO14001 或 ISO45001 审核员资格、已成功完成审核员转换课程的审核员，有资格进行设施管理体系审核。

具有 ISO 9001 或 ISO14001 或 ISO45001 审核员资格、成功完成了设施管理体系审核员课程或转换培训课程，就具有了设施管理体系审核员资格。

保持设施管理体系审核员和审核员资格，需要每年至少进行一次设施管理体系审核，并参加审核员技术会议或培训。这种资格维护按照通用的中质协质量保证中心 CER-MS 的要求记录。

4.4 产品经理

基于培训和工作经验的基础上，产品经理必须具有资深的设施管理知识和能力，有能力批准合同评审、确认部门项目范围的适当性、确定所需的资源的可用性，定义项目需求所需的能力、实施内部技术审查、和审查所有内部确认和审核程序。

4.5 技术专家

技术专家可以为审核组提供技术支持与特定的知识输入，例如：

- 1) 设施维护和运行决策方法；
- 2) 设施管理项目决策方法，相关的技术标准和法规要求；
- 3) 消防安全工程、信息系统、设施可靠性管理；
- 4) 行业特定的应用程序和管理等。

专家必须能够通过资格、工作经验、相关的专业知识证明其能力，

4.6 认证决定能力

中心（否决权）的职能是进行认证申请评审和做出认证决定。POV 应是具有能力的设施管理审核员，具有质量、环境或安全管理体系的技术审查和评审的经历和能力。POV 由当地的技术经理进行资格批准。

5 申请和申请评审

5.1 受理认证申请

5.1.1 中质协质量保证中心需通过网站或文件向申请认证的组织（以下简称“申请组织”）至少公开以下信息：（1）可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况。

（2）中质协质量保证中心授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定。

（3）认证证书样式。

（4）对认证决定的申诉程序。

（5）分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

5.1.2 中质协质量保证中心需要求申请组织应提交以下资料：

1) 申请书

2) 国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格证书复印件

3) 中质协质量保证中心认证要求的其他材料。

5.2 申请评审

5.2.1 认证申请的审查确认

中质协质量保证中心认证将对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

（1）申请资料齐全。（2）申请组织从事的活动符合相关认证规则和法律法規的规定。

5.2.2 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

5.2.3 对符合 5.2.1、5.2.2 要求的，中质协质量保证中心认证可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，中质协质量保证中心认证将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

对于决定受理认证申请的，中质协质量保证中心认证应将认证方案提供给客户，其内容应包括：1) 客户信息

2) 三年的审核人天

3) 标准和范围

4) 中质协质量保证中心认证标准合同

5.2.4 中质协质量保证中心认证将完整保存认证申请的审查确认工作记录。

5.2.5 签订认证合同

在实施认证审核前，应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同。

5.3 审核人天的确定

5.3.1 初审人天确定标准

基于设施管理体系有效人员，计算审核需要的人天表（以下简称附表 1）。审核人天包括现场审核人天和非现场时间，非现场包括审核策划，文件评审和审核报告的时间。一阶段审核

建议在现场进行，一阶段审

核人天通常为全部审核人天的 20%-25%。二阶段审核应在现场进行，以评估客户是否符合 ISO41001 标准所有要求。如果进行预审核，也不允许减少二阶段的审核时间。一、二阶段审核之间的间隔不得超过 6 个月。二阶段的第一天审核不应该在一阶段审核结束 180 天之后进行。

5.3.2 审核人日计算的调整因素

审核人天的增加或减少需要考虑客户特定的复杂程度（体系、过程、产品和服务）。复杂性来自于所承担的业务相关风险的数量和类型。风险作为设施管理目标的不确定性影响，应来自风险影响准则的量化评估，如：财务，健康和安全，维护，环境，并适用于不同层次（战略，组织范围，项目，设施和过程）；地理位置；当地文化；历史和事件趋势等，审核人日的折扣不得超过 30%。

5.3.3 监督审核人天

每年至少进行一次现场监督审核，以评估认证客户的设施管理体系是否持续满足 ISO 41001 标准的具体要求，但不一定是完整体系审核。在最初的认证周期中，每年监督审核时间为初审时间的 1/3。最少的监督审核时间为 1 天。如果每六个月进行一次监督审核，年度监督审核的人天除以 2，小数点后位升到整数位。

每一次制定监督审核计划时，需要提供更新的客户组织信息。

5.3.4 再认证审核人天

再认证审核计划通常应当在证书失效前 90-120 天进行，以保证客户认证的连续性。再认证审核的合同评审应考虑到组织的简介信息（考虑到以往认证周期中发生的所有变化）。审核时间的计算与初次审核相似。再认证审核的人天时间通常为初次认证的 2/3。如果上一周期有显著的不符合提出（严重不符合或突出的不符合项），认证人天可以增加。

5.3.5 转证审核人天

转证审核的目的是评价一个客户是否持续符合 ISO 41001 的所有要求，为客户提供另一个认证机构的认证证书。一旦确定设施管理的有效人数和组织设施管理的复杂性，转证审核时间的计算采用附表 1 中的再认证审核人天数。

6 审核准备

6.1 该流程适用于各种审核的准备过程，以及设施管理认证过程的一阶段、二阶段、监督审核和再认证审核。

6.2 团队分配：审核组应具备必要的能力以覆盖设施管理审核的范围，必要时，应包括合格专家的技术支持。当设施管理体系审核与另外标准进行整合审核时，审核组在涵盖的标准认证范围内均应具备相应的能力。

6.3 审核计划：审核计划应明确认证范围内的所有过程。审核计划应采用中质协质量保证中心审核计划的文件模板，并在审核前发送给审核组成员和客户。

6.4. 监督审核计划：监督审核计划应与客户沟通商定后完成，需考虑以下内容：

- 范围的变化
- 认证范围内设施的增加或减少
- 与合规性相关的议题
- 以往的整改措施

监督审核至少每日历年一次，第一次监督审核的时间距离证书生效日期不能超过 12 个月，每二次监督审核的最大间隔不能超过 18 个月。

7 认证审核

7.1. 现场和非现场审核

7.1.1 审核时间包括现场审核时间和审核员所花费的策划、报告的非现场时间。现场所用的

时间不少于总人天的 80%。

7.1.2 当需要额外时间进行策划和编制报告时，应考虑增加策划和编制报告的时间，但不能由此减少现场审核时间

7.2. 一阶段审核

7.2.1 一阶段审核的目的和重点如下：

- 1) 审核组织的管理体系文件；
- 2) 评估客户的场所和地点的具体情况，并与客户人员进行讨论，以确定二阶段审核的准备情况；
- 3) 评审客户的状态以及对标准要求的理解，特别是对关键绩效、关键设施、关键服务过程、目标和管理体系的运行方面；
- 4) 收集必要的信息资料，包括管理系统的范围，过程，场所，以及相关的法律和法规合规性；
- 5) 评审二阶段审核的资源分配，与客户针对二阶段审核的具体安排达成共识；
- 6) 确认审核时间，策划时考虑场所的复杂程度（园区、设施、建筑物…）和过程。
- 7) 评价内部审核和管理评审是否策划和实施，评价管理体系的实施水平证明客户为二阶段审核做好准备；
- 8) 一旦该组织在一阶段后宣布“准备就绪”，就需要进行二阶段审核，评估客户是否满足 ISO 41001 国际标准的所有要求。

7.2.2 一阶段审核的输出包括：

- 审核报告以及二阶段的建议
- 二阶段的审核计划
- 文件评审发现/ 或二阶段审核可能成为不符合的事项。

7.3 二阶段审核

7.3.1 二阶段审核是完整条款、完整体系的审核。审核组长必须确保在审核过程中标准所有条款的要求被验证。

7.3.2 二阶段审核的目的是评价设施管理体系实施的有效性，二阶段审核是现场审核。至少应包括以下内容：

- 关于符合适用管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的信息和证据；
- 绩效监控、测量、报告和对关键绩效目标指标的评审（符合适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望）客户管理体系与法律合规性
- 客户过程的运行控制
- 内部审核和管理评审
- 方针政策和管理职责
- 规范性要求与公司政策、绩效目标和指标之间的联系，任何适用的法律要求，职责，人员的能力，操作，程序，绩效数据和内部审核结果和结论。

7.3.3. 二阶段审核完成后编制审核报告，包括一阶段和二阶段的审核发现。二阶段发现的不符合项应在二阶段审核最后一天的 90 天内进行整改关闭。如果不符合（一阶段、二阶段、监督审核和再认证审核）在审核结束后的 90 天内没有关闭，应在 90 天期限结束后，最多 15 天内进行现场后续访问。

7.3.4 不符合关闭后，最终审核报告应递交给客户。具有能力的 POV 做出认证决定。如果跟踪访问和不合格关闭未在上述期限内结束，审核被认为是无效的。

7.4 不合规议题

如果审核员发现或怀疑设施管理体系可能存在不符合相关法律/法规，这个信息应该清楚地传达给客户。审核员应确保任何适用的外部报告的要求。

8 审核实现

8.1 首次会议

应与客户的管理层举行一次正式的首次会议，如有必

要应包括负责拟审核部门或过程的人员，并应记录与会人员。首次会议应由审核小组组长主持，其目的是简单说明审核活动将如何开展，并应包括下列信息。

- a) 介绍参与人员，包括简介其角色；
- b) 确认认证的范围；
- c) 与客户确认审核计划（包括审核的类型和范围、目标和依据）、任何变化以及其他相关安排，如末次会议的日期和时间、审核小组和客户管理层之间的临时会议；
- d) 确认审核小组和客户之间的正式沟通渠道；
- e) 确认具备审核小组所需的资源和设施；
- f) 确认保密相关问题；
- g) 确认审核小组的相关工作安全、紧急及安全事项；
- h) 确认陪同人员和观察员，其角色和职责；
- i) 报告方式，包括对审核发现的分级；
- j) 审核可能提前终止的情况；
- k) 审核组长及审核小组对审核负责，且应控制审核计划的执行，包括审核活动和审核线索；
- l) 如适用，确认前次审查或审核发现的状态；
- m) 根据抽样进行审查所需使用的方法和过程；
- n) 确认审核中使用的语言；
- o) 确认在审核中，将会向客户及时通报审核进度及任何关注的问题；
- p) 客户提问的机会。

参加首次会议的关键人员有：总经理或相当人员、部门（审核相关）负责人、管理层代表。

8.2 观察员及陪同人员

8.2.1 观察员

安排观察员出席现场审核及其理由应在实施审核前得到 BVC 和客户的认可和同意。审核小组应确保观察员不会影响或介入审核过程或审核结果。观察员可以是客户组织成员、见证认证机构人员、监管人员或其他合理的人员。

8.2.2 陪同人员：

每位审核员均应由一名陪同人员陪伴，审核组长与客户另行同意的情况除外。陪同人员分配给审核小组协助审核。审核小组应确保陪同人员不会影响或介入审核过程或审核结果。陪同人员的职责包括：

- a) 及时联系和安排访谈；
- b) 安排访问站点或组织的具体部分；
- c) 确保审核小组成员了解并遵守有关站点安全和保安过程制度；
- d) 代表客户见证审核；
- e) 根据审核员的要求提供澄清或信息。

8.3 不符合项和审核发现

8.3.1 审核员应在审核报告中提出并记录不符合项出现的领域。客户将调查其根源，并向中质协质量保证中心提出纠正措施建议。报告还应包含合理的设施管理体系的改进机会。小组组长应与客户商定如何处理并关闭不符合项。

8.3.2 次要不符合项；可采用小组组长批准的纠正措施计划，将在下一次访问时验证纠正措施的实施。

8.3.3 主要不符合项；纠正和纠正措施在 90 天内关闭，通常应进行跟踪访问现场验证。

对于换发新证，将限制纠正和纠正措施的时间，以便在证书过期前实施措施。

8.3.4 提出改进机会时，小组组长应确保确实是改进机会而非下述定义中的不符合项：

1) 主要不符合项

客户体系中没有提及解决标准的某一要求；

频繁的或无故不遵循公司体系中的具体书面要求；

未能达到系统要求的基本目的；客户管理体系未能达到法律或法规的要求；

标准或公司体系的同一要求出现多个次要不符合项；

公司无故不纠正不符合项。

2) 次要不符合项：所审核的体系未能满足书面要求，但不属于主要不符合项。

3) 改进机会：当前符合过程/活动/文件，但可以通过改进为客户带来利益。

4) 观察项：需要关注地方，过程、文件或活动目前符合要求，但如果不改进的话可能造成体系、产品或服务要求的不符合。

8.4 末次会议

8.4.1 应与客户的管理层举行一次正式的末次会议，如有必要应包括被审核部门或过程的负责人员，并应记录与会人员的姓名。末次会议应由审核组长主持，其目的是陈述审核结论，包括发证相关建议。任何不符合项应以客户可以理解的方式进行陈述，并应就相应的回应时间安排达成一致。

注意：“理解”并不一定意味着客户接受了不符合项。

8.4.2 末次会议还应包括下列信息。具体详细程度应与客户熟知的审核过程一致：

a) 告知客户，审核证据的收集是采用抽样方法，因此可能存在不确定性；

b) 报告的方法和时间安排，包括对审核发现的分级；

c) 认证机构处理不符合项的过程，包括任何与客户证书相关的结果；

d) 客户对审核中识别的任何不符合项提出纠正和纠正措施的时间安排；

e) 认证机构审核后的活动；

f) 投诉处理和上诉过程信息。

8.4.3 应给客户提问和澄清的机会。任何审核小组和客户对于审核发现或结论的不同意见均应得到讨论，并尽可能解决。无法解决的意见分歧应予以记录，并尽快报告当地技术经理。末次会议的与会者一般应为首次会议的与会者。

8.5 审核报告

8.5.1 每次审核（第一阶段和第二阶段、监督审核、跟踪审核及再认证），审核小组将撰写审核报告。

8.5.2 不符合报告需在现场完成，并在末次会议上向客户陈述。最终的审核报告应在不符合项关闭后 7 天内提交。

8.5.3 最终报告应由审核小组组长整合并总结。在初次审核中，第二阶段审核报告的总结部分应包括并总结第一阶段和第二阶段的发现。

8.5.4 审核员的记录是审核报告的重要组成部分。

8.5.5 所有审核报告中均应包含或参考下列信息：

1) 审核细节；

2) 客户管理体系手册的修改状态；

3) 审核客户的确认；

4) 确定审核小组组长和成员；

5) 现场审核活动开展的时间和地点；

6) 受审核方的代表名单；

7) 审核报告发放；

8) 审核的目标和范围，确定接受审核的组织和部门或过程以及时间；

- 9) 审核发现及改进建议，如在审核目的中有涉及；
- 10) 审核结论；
- 11) 管理体系在达成其方针和目标，以及体系持续改进方面的有效性；
- 12) 对客户的管理体系是否符合认证要求进行评价，清楚声明不符合项，适用时，包括任何与客户先前审核结果的比较；
- 13) 对组织的内部审核过程及管理评审过程（见下述注解）信赖程度的陈述。

注：关于内部审核过程及管理评审过程：标准要求管理至少每年进行一次，因此，每年至少需要进行一次内部审核，之后必须进行一次管理评审。若组织将进入认证过程，进行第一阶段审核前必须至少完成一次内部审核和一次管理评审。

8.6 发证和维持证书建议

8.6.1 第二阶段审核报告应包含授予或不授予证书的建议。

注：审核结论对上述内容的评价是否正面至关重要，如说明组织已有效的安排并实施管理评审和内部审核，且将持续执行。

8.6.2 监督审核报告应包括任何可能导致证书暂停或撤销的问题。此类情况下，档案将提交技术经理进行审查或决定。

8.6.3 再认证审核报告应包括换发新证的建议。

8.7 跟踪审核

8.7.1 在认证周期的任何阶段（第二阶段、监督和再认证），如需要现场验证主要不符合项或多个次要不符合项的纠正措施结果，审核组长应告知客户需进行额外的跟踪审核。

8.7.2 如果投诉不能远程解决或投诉的重要程度要求在下次计划审核前解决，也可安排临时通知访问。临时通知访问也可在客户证书暂停后进行。这些审核的过程与任何一般审核相同，其范围将针对投诉调查或决定是否可以解除暂停。

8.7.3. 如果进行跟踪审核，中质协质量保证中心办公室将与客户安排日期，同时与审核组长商定一位最适合进行现场跟踪审核的审核员。

8.8 不符合项的关闭

8.8.1 审核员应审核客户对不符合项响应的三部分内容：纠正、根本原因分析及纠正措施。

在审查这三部分时，审核员要关注计划和计划得到实施的证据。

审核员应在末次会议上向客户简要陈述处理不符合项的时间安排，以及强制步骤。

8.8.2 可接受的实施证据包括：

- a. 提供充分的证据证明计划已经根据响应的描述（并根据时间安排）得到实施。
- b. 关闭报告的不符合项不一定要全面证据；某些证据可能在未来审核中验证纠正措施时进行审查。

9 认证决定

9.1 技术评审

9.1.1 认证决定由胜任该产品的技术经理完成，且不应是该认证项目的审核组成员。技术经理或其指定人员进行报告的技术评审，下列内容将被确认：

- 审核人天应按照规则计算确定，任何人天增加和减少都应清楚和书面地说明理由，并经申请评审员批准；
- 指定了正确的产品代码；
- 审核组没有利益冲突问题；
- 报告内容满足要求（初次认证审核分为2个阶段）；
- 严重不符合项的纠正措施已执行、已关闭，没有待执行的措施；
- 轻微不符合项的纠正措施被审核组长接受；

- 实际不符合不能以改进机会提出；
- 必要的跟踪审核已经完成，审核结论由有资格的审核员完成；
- 证书草案；
- 再认证时，评审了以往的审核结果和客户的投诉。

9.1.2 应保持评审过程的记录。

9.2 证书的发放

证书只有在做出正面的认证决定后才能发放，证书可以以硬拷贝或者电子版进行发放。最终的证书副本应在认证决定中心存档。

9.3 证书内容

所有证书都应使用中质协质量保证中心的标准证书模版，至少应包含下列内容：

- 1) 被认证的管理体系客户的名称和地址，多现场的认证应明确总部和所有其它场所，每个现场可以在附件中列出，总部应列在证书的主页上；地址必须精确到可以区分其场所而不导致混淆；
- 2) 范围应指明提供的产品（包括服务），过程以及相应的设施类别，当不同的现场涉及不同的过程和设施时，应在证书上予以明确，每个场所范围的不同应在证书附件中体现；
- 3) 管理体系标准或相关的管理体系规范文件及其版本或发布年度（如 ISO41001：2018）；
- 4) 适当的产品，过程或服务；
- 5) 日期：生效日期：对于初次认证为认证决定日期；对于重新认证，如重新认证工作在原证书失效前完成，则从前原证书到期日算起。证书失效日期：证书有效期限。
- 6) 办公室地址：认证决定中心地址
- 7) 签字（非强制）；证书号；认证周期内更改证书的版本号。

9.4 证书有效性

9.2.1 认证周期自认证决定之日起三年减一天。再认证的决定应该在三年周期内完成，应在现有证书的有效期之内做出。

9.2.2 如果再认证在原有证书到期前完成，则新的认证周期自原有证书失效日算起后延三年（原周期保持不变）。

9.2.3 延期：证书期满后不允许延期。9.5 认证周期内的证书变更

在认证周期内发生任何证书变更，如范围和场所变化，应得到认证决定中心的批准才能发放新的证书。

10 暂停、撤销和取消

10.1 暂停证书

10.1.1 获证组织有以下情形之一的，经调查核实，在 5 个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 体系持续或严重不满足认证要求，包括对管理体系运行有效性要求的。
- (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) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。
- (5) 主动请求暂停的。
- (6) 其他应当暂停认证证书的。

10.1.2 认证证书暂停期为 3 个月，特殊情况可申请再延期 3 个月。总周期不得超过 6 个月。

10.1.3 暂停认证证书的信息应包含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。

10.2 撤销证书

获证组织有以下情形之一的，应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

(2) 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。

(3) 出现重大的与设施管理相关的事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

(4) 有其他严重违法违反法律法规行为的。

(5) 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）。

(6) 没有运行管理体系或者已不具备运行条件的。

(7) 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。

(8) 其他应当撤销认证证书的。

撤销认证证书后，中质协质量保证中心认证通知持证组织返还被撤销的证书及认证标志，不得继续使用证书及认证标志；并在公司网站上公布或声明撤销决定。

中质协质量保证中心认证撤销认证证书将按规定程序和要求报国家认监委。

11 受理申诉和投诉

11.1 申诉是指对中质协质量保证中心作出的决定或对中质协质量保证中心作出的投诉有效性决定的申诉。投诉是指对中质协质量保证中心提出的书面投诉。

11.2 所有申诉和投诉应当由中质协质量保证中心的技术经理记录在案，技术经理应当联络相关部门，解决申诉或投诉问题。申诉或投诉由中质协质量保证中心记录于 QESIS 中。申诉和投诉流程和时间限制应当告知申诉人和投诉人。

11.3 申诉流程

接到申诉后，技术经理应当确定他/她自己是否与事件有关。如果是，指定一位合适合格且内部立场独立的人。如果不是，他/她可以进行调查。后续步骤包括：

1) 答复申诉人申诉已收到并将处理；

2) 通过审查申诉和关联文件（合同评审、核查报告、认证决定细节），调查申诉理由；

3) 编写一份报告，并将报告同其他文件一起提交给认证委员会。

4) 认证委员会审查案件，并根据技术经理提交的申诉和报告作出决定。

5) 认证委员会作出的决定应当告知申诉人。认证委员会作出的决定是权威性的、不可改变的。

11.4 投诉流程

11.4.1 接到投诉后，技术经理应当确定他/她自己是否与事件有关。如果是，指定内部一位合适合格且立场独立的人。如果不是，他/她可以进行调查。在某些案件中，可以启动一次审核来进行调查，但必须告知客户相关理由。接下来的步骤是按照中质协质量保证中心集团门户网站

网站主页上的参考文件进行。确认回执应当发送给投诉人，而且调查结果应当在适当的时候传达给投诉人。

11.4.2 为了管理每年的投诉，可以使用投诉记录系统 CERIS.

12 记录管理

12.1 目的和范围

本部分适用于所有证明符合中质协质量保证中心认证部程序的记录。规定了记录的标识，收集，索引，查询，存档，储存，维护和处置的方法以确保它们可随时查阅和防止损坏和丢失。

12.2 责任

所有这些保管和维护上述规定的记录职责见 BMS 组织架构概述。

第 60 页

12.3 记录

记录可以硬拷贝或电子存档。

12.4 标识, 收集和索引

12.4.1 表 2 规定了用来证明与中质协质量保证中心认证部程序一致性的最低要求。并非所有的记录都被保存在中质协质量保证中心认证部每一个办公室; 但是, 如果一个记录的复印件需要从另外一个办公室获得, 那么一个复印件可以通过邮局, 传真或电子邮件来获得。

12.4.2 应制定记录和保存期限表。应建立本地控制来确定资料的位置或者一个人/一个部门负责记录的收集和维持。本地控制同时还描述如何索引记录和描述在什么阶段存档和最后被处置。

12.5 查询

记录的查询仅限于已经签署了保密协议和无利益冲突的人员; 无论这些人是否被中质协质量保证中心认证部所雇用, 例如, 来自认可机构的工作人员。应用电脑查询时, 仅限于通过菜单选项里面的“只读”选项来查询记录。

12.6 存档和储存

记录以保护它们不被破坏和变质的方式存档。在每一个规定的保留期限内, 在存档或处置之前, 当前的工作文件应当以可以随时供检索和使用的方式储存。

12.7 维护和处置

记录应当由合适的负责人来维护, 就像在个人工作描述中的那样。

记录应当如下表所述, 在保留期限满后存档和最终处置也要确保处理的保密性。