

审核过程：管理体系服务概述

客户需知

概述

LRQA开展的所有审核的目的在于：

- 确定客户管理体系或管理体系某部分针对审核标准的符合性；
- 确定管理体系在确保客户满足适用法律法规以及合同要求方面的能力；注意：管理体系认证审核并不是法律合规性审核；
- 确定管理体系在确保客户能合理地预期实现其特定目标方面的有效性；
- 适用时，识别管理体系潜在改进区域。

每种访问类型的目的将在下面对具体访问类型的介绍中详细说明。

适用时，对于审核访问，所涉及人员的职责如下：

- 审核组长负责整个审核过程并负责审核计划的制定。他们负责管理审核组成员，包括工作分工确保审核计划如期完成、编制审核报告和审核发现以及对客户认证提出建议。
- 审核组成员在审核组长的指导下开展审核过程；他们按照审核计划进行详细的审核工作，并对该审核编写审核报告，提出审核发现，以便纳入总审核报告。
- 在需要专家知识作为审核组知识的补充的情况下，将在审核中用到技术专家。尽管他们将担任审核组顾问，但他们不会进行任何审核工作。

- 实习审核员（Assessor under training – AUT）可能包含在审核组中。他们将在审核组长的指导下履行审核组成员或审核组长的职责。
- 审核组长将要求客户从其组织中选派人员在审核期间担任审核组的向导，并协助审核组。
- 审核组可能不时有观察员陪同。观察员并非审核组成员，不会影响或干扰审核的开展。观察员可能来自 LRQA、认可机构或监管机构，也可能来自希望见证审核的其他相关方。

LRQA办公室的审核排期部门将在审核前告知客户审核组的人员构成情况，适用时包括是否使用技术专家，以及是否有观察员陪同。

认可要求规定审核过程有下面四要素：

- 体系设计和定义的审核
- 客户体系自我治理的审核
- 实施访问的策划
- 体系实施的审核。

我们把这些要素进行结合，以满足市场要求。不过，访问的任何结合必须使您作为客户在下一次访问前有时间纠正任何严重不符合项。

我们通常分两个阶段—第一阶段和第二阶段，对一个管理体系进行初次认证审核。

审核架构

在第一阶段访问中，我们关注以下要素：

- 审核体系的设计和定义，以确认符合诸如审核标准和认证范围等认证要求；
- 审核您所进行的自我治理、基本指标，包括内部审核和管理评审，以及就环境管理体系（EMS）和职业健康安全（OHS），审核风险评估过程；
- 确认合同安排，包括认证范围的定义，以及识别将在第二阶段访问时使用的策划、后勤、抽样等等；
- 如风险和方案要求许可，第一阶段审核可远程进行。

第二阶段访问包括：

- 审核管理体系的实施，以确认符合诸如审核标准和认证范围等认证要求。

第一阶段和第二阶段访问之间的时间间隔

我们建议第一阶段和第二阶段访问之间的时间间隔最少为六周，并且不超过三个月。在策划这两次审核访问时，我们将考虑：

- 您在第二阶段访问前须解决在第一阶段访问中可能识别的任何关注事项，及
- 我们在第一阶段访问时所进行工作的持续相关性。

如果策划的时间间隔超过三个月，我们可能需要重新访问在第一阶段访问时评审的一些事项。而少于六周的时间间隔可能无法给您留足时间来解决第一阶段访问中的任何问题。

第一阶段审核

根据相关审核方案（如ISO 9001或AS9100）或者客户要求，第1阶段审核可远程或现场进行。

第一阶段审核的目的

访问目的将于在第一阶段审核前发送给客户的客户需知中告知客户。审核员将评审体系以确定其满足审核标准要求，并覆盖审核范围内所有的活动。

审核员将与公司高级管理层面谈，确定他们已执行下列工作：

- 确定组织环境，包括识别所有相关方
- 战略分析
- 识别能对业务以及管理体系实现战略目标的能力产生影响的的风险
- 根据管理体系的运营环境来确定管理体系范围
- 识别体系必须满足的任何适用的法律法规要求

审核员将使用从面谈中所收集的信息来评审体系的设计、确定客户是否已应对体系内的潜在风险，以及利益相关方的需求是否被处理。

此外，审核员将评审并确定合同安排，包括结合第一阶段访问结果确定是否需要作变更（包括审核范围变更、第二阶段审核人天变更以及后续监督审核人天变更等）。审核员还将确定第二阶段访问将涉及的策划、后勤安排、抽样计划等。

在第一阶段审核期间

对于所有审核

我们的审核员将进行以下活动：

- a) 评估您的场所和场所具体情况，和您的员工展开讨论，以确定您为第二阶段访问做的准备情况
- b) 评审您的状况以及对标准要求的理解，尤其是对识别关键绩效指标或重要因素、过程、管理体系的目标和运行的理解

c) 收集我们所需的有关您的管理体系范围、您的组织的过程和活动场所的信息，以及相关法律法规要求的符合性的信息，例如：您的运行的质量、环境、法律因素、相关风险等等

d) 确认您有适当的程序来识别法律要求，并且通过监视法律法规的合规情况，确保您遵守您的合规性承诺

e) 评审第二阶段的资源配置，并与您就第二阶段访问详情达成一致

f) 在可能的重要因素背景下，对您的管理体系和现场作业取得充分了解，为策划第二阶段访问提供关注的焦点

g) 确认您有适当的管理体系文件，并与任何相关的管理体系运行具有明确联系

h) 评价您对内部审核和管理评审的策划，以及您如何进行内部审核和管理评审—以及管理体系的实施水平证实您的组织已为第二阶段访问做好准备。

审核员亦将处理以下产品的具体事项：

对于环境管理体系 (EMS) 审核

我们的审核员将识别您的：

- 持续改进过程，以增强您的体系，从而改善您的绩效，及
- 确保您实现污染预防承诺的过程。

我们的审核员将在访问报告中报告持续改进和污染预防过程的关键要素，或者引用体系中的具体程序或文件参考。这将使我们在每次监督访问时能够审核ISO 14001中关于持续改进和污染预防的要求。

对于信息安全管理 (ISMS) 审核

我们的审核员将确认：

- 您体系中界定的物理和逻辑边界，及
- 已进行风险审核，识别：
 - 对资产的威胁
 - 漏洞和对客户的影响
 - 已确定的风险程度。

我们的审核员将与您就ISO/IEC 27001附件A控制项的任何删减的正当理由达成一致。您应当在您的适用性声明中记录正当理由。

对于职业健康安全 (OHS) 审核

我们的审核员将确认：

- 存在适当有效的内部审核过程，该过程考虑了与您的活动的各部分有关的职业健康安全 (OHS) 风险
- 您始终建立和保持危险源辨识、风险评价和风险控制的程序。

结束审核—所有部分

我们的审核员将：

- 记录并和您沟通第一阶段的访问结果，包括识别若不在第二阶段访问结束前予以纠正，将导致不符合项的任何关注事项
- 考虑第一阶段和第二阶段访问之间的时间间隔，包括：
 - 您解决在第一阶段访问期间识别的关注事项的需求和能力，和
 - 我们在第一阶段访问期间完成的工作是否在第二阶段访问时仍然相关。

如果您确定在策划的时间间隔内您能够采取任何所需的纠正措施，审核员将在第二阶段访问时考虑是否需要额外的时间，以验证所采取的纠正措施。

如果两个访问之间的时间间隔延续至：

- 三至六个月之间，我们将需要：
 - 识别您需要对您的体系做出的变化，包括记录的需求
 - 评审该变化，以确定是否需要进一步的访问，或延长第二阶段访问，以核查该体系的设计、定义和运行现在符合诸如审核标准和认证范围等认证要求
- 超过六个月，通常需要进行第二次第一阶段访问。我们可能还需要修改我们第二阶段访问的安排、期限和/或时机。

第二阶段访问的目的

第二阶段访问的目的在于确定管理体系与认证要求的符合性，比如审核标准和认证范围，适用的法律法规和合同要求，确保体系正实现其既定目标。审核员还将关注上一次审核中未关闭的所有问题，以及会影响认证通过的组织变化或体系变化。

审核员将使用LRQA审核方法来帮助客户管理其体系和风险，以改善并保护组织当前及未来的绩效。

第二阶段访问

在第一阶段访问期间审核的，并确定为全面实施、有效和符合要求的管理体系部分，在第二阶段访问期间可能不需要重新审核。不过，我们的审核员必须确认那些已审核的管理体系部分继续符合认证要求。如果这样，我们的审核员将在第二阶段访问报告中包含与此相关的陈述。我们的审核员将声明，在第一阶段访问期间已确定其符合性。

第二阶段访问必须有访问计划。计划遵循ISO/IEC 17021中的要求，并考虑在第一阶段访问期间获得的信息。

第二阶段访问：

- 在您的组织所在的场所进行
- 评估您的管理体系的实施及其有效性

我们的审核组：

- 进行第二阶段访问，收集客观证据，以证明您的管理体系符合审核标准和其他认证要求
- 对您与管理体系有关的活动进行充分抽样审核，从而对包括管理体系有效性在内的实施得出合理的评价
- 与您的足够数量的员工面谈，包括最高管理者和受审核设施的运营人员，以便为在您的整个组织内对体系的实施和理解提供保障
- 分析在第一阶段和第二阶段访问期间收集的所有信息和客观证据，以确定所有认证要求的满足程度，并就任何不符合项做出决定
- 可以建议改进机会，但不得推荐具体解决方案。

第二阶段访问包括对您的管理体系的审核，至少包括以下方面：

- a) 关于符合适用的规范性文件所有要求的信息和证据
- b) 关键绩效目标和指标的绩效监视、测量、报告和评审
- c) 在法律合规方面，您的管理体系和绩效
- d) 运行控制
- e) 内部审核和管理评审
- f) 您的方针的管理层职责

g) 规范性要求、方针、绩效目标和指标、任何适用的法律要求、职责、人员能力、运行、程序、绩效数据和内部审核结果之间的联系。

第二阶段访问完成后所进行的活动至少包括以下方面：

- 在离开前，留下任何已识别，并与您确认的不符合项的记录
- 编制审核报告。

例行监督审核

监督审核的目的是确定：

- 客户的管理体系符合审核标准和认证范围要求，
- 满足适用的法律法规和合同要求以及体系正实现其既定目标。

解决上一次审核中未关闭的所有问题以及会影响认证通过的组织变化或体系变化。

审核员将使用LRQA审核方法来帮助客户管理其体系和风险，以改善并保护组织当前及未来的绩效。

活动

选择主题

基于与您的最高管理者首次面谈所获得的信息，我们的审核员选择访问主题。从该面谈中获得的信息将确定我们的审核员到时在访问选定的活动过程中要解决的关注焦点。

在与您的首次面谈时，我们的审核员亦将识别下次访问的主题和将涵

盖的活动过程。我们将在下次访问时对此确认。

基本指标的评审

在年度访问周期，作为与您的最高管理者的首次面谈内容的一部分，在对访问所针对过程的审核期间，将评审体系实施有效性的基本指标。

这些指标包括：

对于所有产品类型：

- 内部审核和管理评审
- 评估任何可能影响组织环境的变更
- 旨在持续改进的已策划活动的进展情况
- 关于实现您的目标的管理体系的有效性
- 任何变化的评审
- 投诉的处理
- 对上一次访问期间已识别的不符合项所采取行动的评审。

对于OHS、ISO 14001和其它

EMS审核：

- 确保您的 EMS 方针污染预防承诺的过程
- 监视合规性的体系
- 评审和更新用以反映变化的运行、危险源和控制的 OHS 风险评价的过程
- OHS “工厂停机”或“检修”活动，以确保其已在认证的周期内得以审核。
- 与轮班工作制相关的风险管理

对于ISMS审核

确认：

- 您已更新您的风险评估和您的适用性声明，以反映任何变化的威胁、漏洞和影响
- 就措施的进展，评审风险处置计划，并且确认有效管理安全事件
- 管理评审包括对有效性测量的考虑，另外
- 如果您的 ISMS 基础设施、组织结构或活动存在影响风险评估或适用性声明的任何变化，那么在将其纳入认证范围前，我们必须与您就变化的评审达成一致。我们的审核员将通过特殊监督访问或在下一次监督访问增加额外时间的方式安排评审
- 如果识别的变化严重影响您的信息安全管理体系，并且尚未进行可接受的风险评估，我们的审核员必须考虑暂停认证。

标志的评审

在访问期间，我们的审核员将依据相关的LRQA和认可规则评审您对获许的LRQA和认可标志的使用。未能遵守将构成对认证合同的违反。

证书更新审核

证书更新策划审核的目的是评审组织体系在上一个认证周期内的绩效，了解客户如何推动未来进步以及如何策划证书更新审核，同时确定持续满足审核标准和认证范围与适用的法律法规要求和合同要求，并确保体系正实现其既定的目标。解决上一次审核中未关闭的所有问题，以及应对会影响认证通过的组织变化或体系变化。

审核员将使用LRQA审核方法来帮助客户管理其体系和风险，以改善并保护组织当前及未来的绩效。

策划证书更新审核

我们每三年进行一次证书更新。审核按照在前一次监督审核中拟定的获客户同意的计划进行。

证书更新策划过程包含三个步骤：评审 (Review)、展望 (Preview) 和策划 (Planning)。

评审

该步骤包括对以往绩效的评审，例如：

- 投诉和其它绩效指标的趋势信息
- 体系文件的改进
- 改进的相关记录
- 审核获益
- 审核发现的趋势

根据对以往绩效进行评审，审核员将识别出目前管理体系在战略和目标的成功实施上存在的潜在风险。

展望

展望的目的是根据客户的战略和目标调整我们的审核活动。审核员将与最高管理层进行交谈，从而了解客户的远期期望，例如：战略问题（如业务和经营风险）、竞争问题、内外部环境变化等等。通过面谈，审核员将确定这些期望、战略和目标是否会对客户的管理体系或利益相关方造成影响。

此步骤可用来确定其他相关主题，这些主题可用在即将进行的证书更新审核及下一轮三年周期中。

策划

下一步是对证书更新审核进行策划。在拜访中，审核员将：

- 识别体系内那些在例行监督审核中没有得到适当解决的问题，并策划如何对这些问题进行评审
- 运用在评审和展望阶段获得的信息来帮助策划
- 适当时，对已识别的主题（包括改进跟踪记录）是否得到足够关注进行评估
- 确定要审核的区域、部门、过程和活动
- 与客户商定上述各项审核所需的合理时间，并注意与其风险程度匹配

- 识别最有效利用资源的方法，避免重复
- 增加适当时间用于撰写报告、整理报告以及陈述报告
- 将信息整合成合理的访问计划。

审核员将预留时间与所有相关经理讨论及评审所有相关部门的记录。

证书更新审核的目的

证书更新审核将基于证书更新策划的结果对管理体系的实施进行再次审核。其目的在于再次确定管理体系与认证要求的符合性，比如审核标准和认证范围，适用的法律行规和合同要求，确保体系正实现其既定目标。解决上一次审核中未关闭的所有问题，以及应对会影响认证通过的组织变化或体系变化。

审核员将使用LRQA审核方法来帮助客户管理其体系和风险，以改善并保护组织当前及未来的绩效。

进行证书更新审核

证书更新审核跟第二阶段审核类似，但增加了对客户体系文件化进行评审，以确保体系文件：

- 继续适用于客户组织，及
- 符合认证要求，满足认证范围且得到持续改进。

认证范围变更审核

对于证书认证范围扩大或缩小的情况，客户需要提交一份正式的更改

请求。LRQA将评审客户的请求，以确定是否：

- 增加或改变审核小组以满足审核资格要求
- 增加或减少审核所需时间

评审后，将以修订合同的方式通知客户相关的变更情况。

如果请求的更改内容将导致极大改变或增加客户的体系文件，LRQA将安排单独的文件评审拜访（即第一阶段审核）。

LRQA将依据第二阶段审核的过程方式来进行认证范围变更审核，但不提前制定正式的审核计划。在不需要进行文件评审（第一阶段审核）的情况下，LRQA会在认证范围变更审核中预留适当的时间评审相关文件及制定审核计划。

认证范围变更审核可以单独进行，也可以跟例行监督审核或证书更新审核结合进行。

LRQA将颁发修正过的证书，此证书有效期与现有证书有效期一致。

该审核的目的在于针对增加的现场或活动审核其管理体系的实施。这将扩大现有证书的认证范围。解决上一次审核中未关闭的所有问题，以及应对会影响认证通过的组织变化或体系变化。

报告

所有审核的报告过程大致相同。审核报告记录了审核发现、审核进

度、正面发现和有待澄清和确认的事项。我们把审核发现记录在“审核发现表”里，并把它们分级为严重不符合项或一般不符合项。定义如下：

严重不符合项：没有或未能成功地实施及维护一个或多个管理体系要素，或存在客观证据表明管理能否实现下列内容值得重大怀疑：

- 组织的方针、目标和对公众的承诺
- 符合适用的法律法规要求
- 符合相关的客户要求
- 满足审核准则的要求

通常情况下，严重不符合是指系统失效，从而：

- 已经影响体系的有效性或可交付性；
- 威胁到管理体系的能力；
- 需要立即遏制
- 需要立即进行根本原因分析和纠正措施。

审核组长将与客户安排商定跟踪审核。

一般不符合项：有审核发现表明所实施和维护的体系存在缺陷，虽不会严重影响体系的能力或危及体系的可交付性，但需要进一步加强以确保体系将来的能力。

通常情况下，一般不符合是指内部过程或程序的缺陷；或者被认为如果进一步发展可以导致体系失效的

审核发现。需要进行根本原因调查和采取纠正措施。

如果某审核完成后将颁发证书，而在此审核中发现一般不符合项时，审核员会要求客户说明拟采取的纠正措施。纠正措施计划会成为LRQA在颁发证书前独立评审的一部分。如果在监督审核时发现一般不符合项，客户尽管需要在审核后适当的时间内采取纠正措施，但通常直到我们下次审核时才需要向我们提供纠正措施的具体情况。

以上两种情况都需要审核员在下次审核时评审客户已采取的纠正措施，并把评审意见记入“审核发现表”。

客户务必把审核报告完整保存三年。在某些特殊情况下，我们会要求客户提供以前的审核报告的复印件。

我们将对已符合要求的管理体系提出改进建议，这些建议将记录在：

- 审核总结，提供战略改进建议，或者
- 审核报告正文，提供与特定领域相关的改进建议

跟踪严重不符合项

如果关闭严重不符合项所需时间将超过自第二阶段审核结束起6个月，那么整个体系必须重新审核。我们把这种纠正措施验证审核称为‘完全重新审核’。

如果客户在重新审核结束后6个月内无法解决在重新审核时提出的严重不符合项，则将被告知必须进行完整的第二阶段审核，以便进行重新认证。

跟踪审核和特殊监督审核

跟踪审核的目的在于评审针对第二阶段或证书更新审核中提出的严重不符合项的纠正和纠正措施的有效性。特殊监督审核的目的在于评审针对监督审核中提出的严重不符合项的纠正和纠正措施的有效性。

在客户认证证书范围内的活动被投诉的情况下，或客户通知LRQA发生了可能影响管理体系与认证标准的符合性和认证证书的重大变化的情况下，LRQA将进行不通知审核或临时通知审核，以调查投诉或评审这些变化。

抽样

需要记住的是如果一个区域活动没有发现问题并不意味着这个区域活动是完美的。因为审核是抽样的，从统计概率的角度看，总会有一些问题在审核时没有被发现。在公司执行内部审核时也应该记住这一点。

认证决定

审核结束后，审核员将针对客户的认证做出建议。根据认可规则要求，该建议将以独立技术评审或认证决定为准。只有在做出此认证决

定后，才能对认证进行授予、更新、扩证、缩证、暂停或撤销等。

保密

LRQA获得的任何信息（包括报告内容），不会在未经客户同意的情况下泄露给任何个人或组织（除非是认可委或监管机构要求的）。

更多信息

欲了解更多信息，请登录我们的网站 www.lrqa.com.cn。

关于完整审核过程的详细信息，请参阅本系列中相关的《客户须知》，如《CIN 远程审核（非食品）》、《第1阶段审核》、《第2阶段审核》等。

Get in touch

Visit www.lrqa.com.cn for more information

LRQA
12th Floor, Chong Hing Finance Centre,
No.288 Nan Jing West Road,
Huangpu District, Shanghai 200003,
P.R. China

CIN002 - Revision 1 - October 16, 2019
Care is taken to ensure that all information provided is accurate and up to date; however, LRQA accepts no responsibility for inaccuracies in or changes to information. For more information on LRQA, please visit www.lrqa.com/entities. ©LRQA Group Limited 2021.

YOUR FUTURE. OUR FOCUS.

The LRQA logo consists of the letters "LRQA" in a bold, sans-serif font. The "L" and "R" are white, while the "Q" and "A" are a teal color. The logo is enclosed within a thin teal square border.