

公正性与保密管理控制程序

1. 目的

按照认证认可规范要求，为了维护公司的公正性、权威性、保密性，确保公司独立、公正、客观、有效的开展认证活动，在认证活动中涉及保密管理的所有活动、过程和人员得到妥善管理和控制，防止发生由于商业、财务或其他压力而导致的损害公正性行为 and 保密信息泄露，特制定本程序。

2. 适用范围

本程序适用于公司认证过程中涉及公正性管理和保密管理的所有活动、过程和人员。

3. 引用标准

CNCA 《认证机构管理办法》

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

4. 术语和定义

4.1 公正性：客观性的存在。

注 1：客观性意味着利益冲突不存在或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响；

注 2：公正性的要素涉及：独立、无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、平衡。

4.2 认证的公正性：开展认证工作可能存在的利益冲突已识别或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响。

4.3 管理体系认证咨询：与获证或拟认证组织建立、实施或保持质量、环境、职业健康安全管理体系的活动。

示例 1：筹划或编制手册或程序。

示例 2：对管理体系的建立和实施提供具体的建议、指导或解决方案。

注 1：如果与管理体系和审核有关的培训课程仅限于提供通用信息，那么组织培训并作为培训者参与培训不被视为咨询，即培训者不宜针对特定的客户提出解决方案。

注 2：为过程或体系的改进提供通用信息，而不是针对特定客户的解决方案，不被视为咨询。

此类通用信息可以包括：

- (1) 解释认证准则的含义和意图；
- (2) 识别改进机会；
- (3) 解释相关的理论、方法学、技巧或工具；
- (4) 分享关于相关良好实践的非保密信息；

(5) 所审核的管理体系未覆盖的其他管理问题。

4.4 保密信息：公司在认证活动中获得或产生的，不为公众知悉，关系到客户或公司的发展和利益，应当采取保密措施的商业、技术、管理等所有信息。

注：客户自己公开的或公司与客户之间商定（如为应对投诉）的信息除外。

4.5 泄密

具有下列行为之一的行为：

4.5.1 使保密信息被不应该知悉的人所知悉；

4.5.2 使保密信息超出了限定的接触范围，而不能证明不应知悉者未知悉保密信息。

5. 职责

5.1 公司最高管理者提出保持公正性的方针，对认证活动的公正性作出书面承诺，明确保持认证活动公正运作的组织结构和职责。

5.2 公司公正性委员会参与制定认证公正性有关的方针、政策；对可能影响公正性的事项进行监督。

5.3 管理者代表负责对认证公正性实施管理，组织识别、分析和控制认证活动的利益，包括公司的各种关系，引起冲突的可能性，并形成文件，以确保认证活动的客观性、公正性和保密性。

5.4 技术部负责组织各部门识别威胁认证公正性的相关因素，采取控制措施。

5.5 各部门各职能岗位按职责实施保密管理，对威胁认证公正性因素进行控制，并提出改进意见。

6. 认证公正性管理

公正性作为公司的基本原则之一，从组织、运作和经费管理上实施认证公正性管理，建立公正的组织结构，实施公正的认证制度，识别、分析并消除对公正性的影响，提供公正的认证服务。

公司最高管理层保证在组织和实施管理体系、产品和服务认证活动中将严格遵守有关认证法律、法规、规章和认可规范对公正性的要求，确保所提供的管理体系、产品和服务认证活动是客观和公正的。并对认证活动引起的各种利益冲突可能给认证活动公正性带来的威胁及其防控措施进行充分识别和分析，对已经或可能影响公正性的情形采取必要措施，以消除或最大限度地减小其对认证活动公正性的威胁。

公司建立涉及公正性有关的可信任的原则包括：

(1) 公正性

(2) 能力

- (3) 责任
- (4) 公开性
- (5) 保密性
- (6) 对投诉的回应
- (7) 基于风险的方法

6.1 认证公正性风险识别和分析

技术部负责组织各部门识别和分析由认证活动引起的利益冲突的可能性，包括可能源于公司所有权、管理方式、管理层、人员、共享资源、财务、合同、营销以及新客户介绍佣金或其他好处等。公正性风险包括但不限于以下方面：

- 6.1.1 经营范围中是否含有可能对认证活动的客观公正产生影响的产品开发、营销等活动。
- 6.1.2 是否有可能与行政机关存在利益关系。
- 6.1.3 接受的资助是否有可能对认证活动的客观公正产生影响。
- 6.1.4 是否有可能与认证委托人存在资产、管理方面的利益关系。
- 6.1.5 法人出资者是否为认证咨询机构、产品生产企业、营销平台、行业协会以及相关竞争性较强行业的企业。
- 6.1.6 同时参照《认证风险管理控制程序》执行。

6.2 认证申请受理的公正性管理

- 6.2.1 公司限定在资质规定的范围内开展管理体系认证活动。
- 6.2.2 公司不对另一认证机构的管理体系认证活动进行认证。
- 6.2.3 公司向获证或拟认证组织提供或推荐管理体系认证咨询，不为其提供或设计认证类型的产品，也不为管理体系咨询提供报价。
- 6.2.4 公司向获证客户或拟认证组织提供内部审核。
- 6.2.5 公司的市场营销或报价不与咨询机构的活动相联系，不向认证申请组织宣称或暗示选择某个咨询机构将使认证更为简单、容易、迅速或廉价。当发现咨询机构作出选择我公司将使认证更为简单、容易、迅速或廉价的宣称或暗示时，本公司将发声明给予制止，或通过法律手段给予制止。
- 6.2.6 在实施认证受理前，公司合同评审人员在进行申请评审时充分考虑认证申请组织、认证范围、咨询机构和人员等信息，识别公正性的威胁，采取控制措施。当咨询活动和本机构认证活动之间的关系可能对公正性拥有不可接受的风险时，咨询结束后至少 2 年内不可对该管理体系进行认证，这是将对公正性威胁降低到可接受水平的一种手段。

6.3 认证人员的公正性管理

6.3.1 公司按照国家认证工作的法律、法规和规章、有关认可规范和相关文件要求建立质量管理体系，实施统一控制管理，实行认证人员与认证决定人员、申投诉处理人员分离的回避制度，以保证认证的公正性、规范性和一致性的运作。

6.3.2 公司所有可以影响认证活动的内外人员和公正性委员会应公正履行职责，不允许商业、财务或其他方面的压力损害公正性。

6.3.3 公司审核部要求内外部认证相关人员如实告知所了解的任何可能导致其人员或公司陷入利益冲突的情况，包括要求外部审核员和技术专家向公司说明现在或以前与可能派其审核的组织的关系，并利用这些信息识别认证相关人员或其所在单位的活动对公正性产生的威胁，并在他们能够证明没有利益冲突之后再使用这些人员。

6.3.4 公司审核部要求审核/审查员和技术专家通过《审核员/技术专家公正性与保密声明》承诺其遵守认证机构适用的程序和管理制度。该书面协议包括关于保密及与认证组织无利益冲突、保持独立性的承诺。

6.3.5 公司所有工作人员、公正性委员会成员且要签署《公正性和保密声明》；公司所有工作人员都要接受公正性培训；公司不提倡采用经济指标，承包或其他商业行为形成部门或人员的压力损害公正性。

6.4 认证审核的公正性管理

6.4.1 公司不将审核进行外包。

6.4.2 为确保没有利益冲突，审核人员应主动告知审核部下列情况，审核部不安排其对该客户的审核、资料复核或其他认证活动。

- (1) 两年内咨询过的受审核方；
- (2) 离职两年内的受审核方；
- (3) 两年内非公开课培训过的受审核方；
- (4) 为客户提供或设计认证类型的产品；
- (5) 有本人股份或者有家庭成员在受审核方工作的受审核方；
- (6) 兼职认证人员从业单位与受审核方存在同行竞争关系；
- (7) 受审核方有正当理由提出要求回避的人员。

6.5 认证决定的公正性管理

6.5.1 为确保认证决定的公正，认证决定或复核人员不参与自己审核的认证项目的认证决定活动。

6.5.2 参与了对客户管理体系认证咨询的人员（包括管理人员），为客户提供或设计认证类型的产品的人员，在咨询结束后两年内，技术部不安排其参与针对该客户的认证决定活动。

6.5.3 技术部确保在拟认证的范围和规定认证要求内进行认证评定和作出认证决定。

(1) 通过颁发认证证书或同意使用公司标志的方式表示获得公司认证，并对认证决定负责；

(2) 识别公司自身可能产生的连带责任，采取积极措施予以避免发生。公司通过保证金或投保认证职业险以降低认证运作或活动中所引发的责任风险。

6.6 实行有偿认证服务，独立经济核算

6.6.1 公司经费来源是依靠向认证申请方和获证组织收取的认证费和评估服务费。

6.6.2 公司不接受认证申请方或获证组织的任何形式的资助（包括认证申请方或获证组织的馈赠、捐款和财务上的转让）。

6.6.3 公司不接受认证咨询机构的财务分成或财务支持。

6.7 申/投诉处理的公正性管理

6.7.1 公司建立完善受理和处理申诉、投诉和争议制度，接受认证认可监督管理部门、认证顾客及社会各界的监督。

6.7.2 在处理申/投诉时，针对申/投诉人不得有任何的歧视行为，包括对申/投诉的提出、调查和处理决定。

6.7.3 对申/投诉的调查、处理、决定由与申/投诉事项无关的人员做出，运营中心负责将处理结果告知申/投诉人。

6.7.4 同时参照《申诉、投诉和争议处理控制程序》执行。

6.8 公正性监督管理

6.8.1 公司设立公正性委员会对公司认证公正性进行监督管理，包括与认证活动的公正性有关的方针和原则、公司出于商业或其他考虑而妨碍一致公正地提供认证活动的任何倾向、影响认证的公正性、保密性等事项（包括信息公开）等，执行《公正性委员会章程》。

6.8.2 公司重要利益相关方可包括公司的客户、客户的顾客、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表，或非政府组织的代表等。

公司充分考虑的重要利益相关方参与及均衡（每个利益方只要有一个代表就可以满足要求；使任一利益方不处于支配地位）选取公正性委员会委员。获取和考虑公正性委员会委员的必要信息，确保委员能够履行职能。

如果公司的最高管理层不采纳公正性委员会提出的意见和建议，则公正性委员会有权独立采取措施（如报告主管部门、认可机构或利益相关方）。同时在采取适当措施时，遵守本程序第7章的保密管理要求。

公司不宜采纳与本公司运行程序或其他强制性要求相冲突的意见和建议。公司技术部将不采纳的理由形成文件，并保存以备适当的人员审查。

6.8.3 公司对识别出的公正性风险进行分析，并采取适当的控制措施，记录在公正性风险分析报告中，每年对公正性风险及控制情况进行评估；公司每年对财务状况和收入来源进行评估，评估结果报公正性委员会进行公正性审查，以证明商业、金融或其他压力不影响公司认证的公正性。

7. 保密管理

7.1 保密范围

7.1.1 公司的书面或电子方式的非公开的质量管理体系文件。

7.1.2 公司的书面或电子方式各类记录。

7.1.3 公司的认证人员档案。

7.1.4 公司认证市场开发信息。

7.1.5 申请方和获证组织提交的文件与资料和在审核过程中获取的信息（申请方和获证组织已公开的例外），以及申请方和获证组织要求进行保密的信息。

7.1.6 公司认证决定过程信息。

7.1.7 公司受理的申诉和投诉信息；从客户以外其他来源（如投诉者、监管机构）获得的关于客户的信息。

7.1.8 公司内部办公场所。

7.1.9 公司会议过程和结果信息。

7.1.10 相关方有保密要求的信息、技术和资料。

7.1.11 其他需要保密的技术和商业信息。

7.2 保密措施

7.2.1 本公司专职及兼职工作人员（包括外部审核员和外部技术专家）、公正性委员会均应签署《XXXX 公正性与保密声明》承诺其遵守认证机构适用的政策并按照认证机构的规定实施保密措施，必须对所有非公开性文件、资料和信息保守秘密，未经本公司相关领导批准，不得私自复印、抄录、借阅、发放和保存。

7.2.2 无关人员不能随意进出内部办公场所。

7.2.3 公司各相关部门指定专人管理需要保密的各类文件、记录、资料、信息，应在授权范围内发放、回收、携带、借阅、复制、销毁、引用，必要时要记录访问者的姓名与访问时间。

7.2.4 对需要列入公开文件和公开网络的信息，需经总经理/管理者代表或授权人员审查同意。

7.2.5 需要向外部组织或人员提供非公开质量管理体系文件、记录和信息，需经总经理/管理者代表或授权人员批准。

7.2.6 禁止在私人交往或通信中透露公司非公开性文件、资料和信息，禁止在公共场所谈论

公司非公开性文件、资料和信息；不在私下探听与自身工作无关的信息。

7.2.7 公司员工一旦发现公司非公开性文件、资料和信息已经泄露或者可能泄露时，应当立即采取补救措施并及时通报公司总经理。

7.2.8 当公司向第三方提供申请方和获证组织的特定的产品或信息时，需要所有权人事前书面同意。根据法律法规、认可规范、国际认证合作组织规定需要提交有关认证保密信息时，公司运营中心应将提供的信息通知涉及的有关客户或个人，除非法律限制。

7.2.9 公司在公开文件和审核首次会议上，确认向认证申请方和获证组织承诺保密义务并说明法律法规、认可规范和国际认证合作组织规定的例外情况。审核部委托审核组长向受审核方提交审核组成员签字的《审核组公正声明和保密承诺》，并随审核资料留存在审核案卷中。

7.2.10 认证审核人员在审核过程中，只能在规定的记录表上记录审核证据与相关信息，不得复制或拷贝受审核方有保密要求的材料作为审核记录，禁止复制或复制涉及到国家秘密的信息。若有必要复制或拷贝受审核方的任何信息，应事前征得受审核方的同意，并应采取严格保密措施。审核中借用的各种文件资料，审核结束时必须原数归还，不得他用。

7.2.11 任何人未经本公司书面许可不得在任何场合，以任何形式索要、复印、抄录和保存被审核方非公开性文件、资料和信息，包括被审核方审核中的信息。被审核方的信息在没有其书面同意的情况下，任何人不得透露给第三方，如因法律要求需将信息提供给第三方时，须经本公司总经理书面批准并通知被审核方。

7.2.12 每当审核任务结束后，各业务部门及审核员应将该项目的电子版资料通过 ERP 进行流转，同时审核检查表备份钉钉指定位置，资料原件按照《认证档案管理办法》的要求执行，其 ERP、钉钉权限设置由技术部进行分配及监控。

7.2.13 从其他来源（如投诉人、监管机构）获得的关于客户的信息应按保密信息处理。

7.2.14 在与分包方签署的合作协议中，应明确规定保密要求。

7.2.15 客户和相关行业有特定保密要求的，按其规定执行。

7.2.16 技术部组织对保密风险采取适当的控制措施，每年对保密风险及控制情况进行评估。

7.3 违反保密规定的处理

7.3.1 公司内部和外部人员均有权向总经理/管理者代表反映或举报泄密行为。

7.3.2 经管理者代表组织开展核实情况后，按照已签署的保密协议规定，提出处理意见，报总经理批准后执行。

7.3.3 对违反本程序规定，但未造成泄密，或已造成泄密而影响程度轻微的从轻处理，如批评、警告；对违反本程序规定，而造成泄密，并影响严重的从重处理，如行政处分、经济赔偿、直至追究法律责任。

7.3.4 技术部保持处理结果的记录。

7.4 可公开获取的信息

公司通过网站、公众号或其他方式保存和根据请求提供下列信息：

7.4.1 审核过程。

7.4.2 有关（或涉及）认证方案的信息，包括评价程序，授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的规则和程序。

7.4.3 申请人与客户的权利和义务的描述信息，包括使用公司名称和认证标志或徽标的使用以及认证结论引用方式的要求、约束或限制。

7.4.4 有关处理申诉、投诉和争议程序的信息。

7.4.5 认证收费标准。

7.4.6 公正性政策等。