

江苏泰邦认证有限公司

信息管理程序

受控状态：

受控

分 发 号：

编 写： 技术部

审 核： 崔 巍

批 准： 韩树俊

版 本： B/0

2022年12月20日发布

2022年12月20日实施

江苏泰邦认证有限公司发布

[illegible]

1 目的

本程序规定了与认证相关的信息的收集、处理要求和向国家认监委(CNCA)、国家认可委(CNAS)、认证认可协会(CCAA)及其他监管机构定期报告的管理要求。

2 适用范围

本程序适用于与认证相关的信息的收集、汇总和报告。

3 规范性引用文件

未注明日期的引用文件，其最新版本（包括任何修订）适用于本程序文件。

《认证机构管理办法》

ISO/IEC17021-1《管理体系认证机构要求》（CNAS-CC01）

ISO/IEC17065《产品、过程和服务认证机构要求》（CNAS-CC02）

质量管理体系认证规则

《认证机构管理体系认证、服务认证信息报告规范》（认监委信息平台规范）

CNAS-RC03《认证机构信息通报规则》

《认证机构行业自律备案用户手册》（CCAA 信息平台规范）

中认协监关于发布《认证证书转换实施指南》的通知

中认协监关于发布实施《认证证书转换备案办法》的通知

国家认监委“关于在有关认证机构建立自愿性认证活动执法监管信息动态上报制度的通知”

4 定义

规范性引用文件中的定义均适用于本程序，无特殊定义。

5 职责

5.1市场部：负责客户基本信息的收集、整理和系统的录入，以及客户基本信息变更的收集和管理；负责收集相关方信息的反馈。

5.2审核部：负责收集客户反馈的与审核有关的信息；负责受审核组织因未能按时交纳审核费或未能按时接受审核导致证书状态发生变化时的信息的收集，并报信息上报人员。

5.3技术部：负责证书信息发生变化时进行核准，并做出认证决定；负责认

证证书状态因审核技术问题、认证决定发生变化时的信息收集并及时报信息上报人员 CNCA、CNAS、CCAA 等相关部门发出的与认证相关的通知、要求、文件、法规等的收集、汇总和传递；负责公司官网公开文件的制定、修订、更新、发布；负责投诉、申诉和争议等信息的收集与处理

5.4综合部：负责公司各类认证信息的上报。

5.5各部门：负责与本部门主管业务有关信息的收集、处理与报告。

6 工作程序

6.1 信息的类别

6.1.1 内部信息：TB的内部信息包括：客户信息、证书信息、认证人员信息、其他信息。

6.1.2 外部信息：TB的外部信息包括：CNCA、CNAS、CCAA 及其他相关部门发布的信息、与认证审核技术有关的法律法规标准及其他要求、其他相关认证机构信息、客户反馈的信息、相关方反馈的信息。

6.1.3 公开信息：TB在官网上定期更新和发布公开信息，包括：认证流程、授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销、扩大或缩小认证范围控制制度、认证证书、认证标志、徽标和认可标识使用控制程序、申诉投诉和争议管理制度、收费标准、获证客户须知等。

6.2 信息的收集

6.2.1 各部门都应按职责分工收集各类信息，同时TB的所有员工（包括审核员）在从事认证的过程中均应主动收集任何与提高认证质量和认证有效性有关的信息，并反馈到相关部门。

6.2.2 技术委员会负责收集国家政策、CNCA、CNAS、CCAA 及其他相关部门发布的最新要求，更新公司的公开信息和官网；市场部应及时向客户告知公开信息的任何变更。

6.3 信息的公开

6.3.1 TB通过公司官网、公开文件等方式公开公司的地域信息、分公司和备案办事处的信息，并主动公开认证流程、认证规则、收费标准等信息，具体包括以下内容：

a) TB资质资格证书；

- b) 认证申请条件；
- c) TB可开展认证业务的范围； 认证流程；
- d) 收费标准；
- e) 认证证书样本；
- f) 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程序；
- g) TB各认证类别和认证领域的认证规则；
- h) TB认证标志或徽标的使用规则；
- i) 申诉投诉和争议管理程序。

6.3.2 TB通过公司网站提供授予、暂停或撤销认证信息的查询，同时这些信息通过日报和月报的方式传递到国家认监委的信息平台以供公众获取。

6.3.3 TB向客户或市场提供的信息（包括广告）准确且不使其产生误解。TB承诺向客户或市场提供的信息真实、有效。

6.4 信息变更的管理

6.4.1 市场部应告知获证客户需向 TB及时报告的认证信息变更情况，TB制定的《认证规则》中体现了相关内容，并在管理体系《认证合同》中也包括了组织发生变更的各类情况。

6.4.2 审核部稽查岗应以适当的方式收集顾客满意的信息，包括关注 CNCA 按年度委托第三方进行顾客满意度调查的结果；

6.4.3 以上信息变更的维护（内容）由技术委员会及相应部门负责。对于TB通过机构网站提供授予、暂停或撤销认证的信息查询，评定部需要及时更新邮寄日期。

6.5 信息的传递与处理

6.5.1 当认证依据、认可规范、认证实施规则等认证要求发生变更时，市场部应以告知书的形式通知申请认证的组织和获证组织。

6.5.2 凡是相关方反馈的所有关于提高认证质量、认证有效性或申诉、投诉、争议的意见和建议，均应交由技术委员会处理。

6.5.3 技术委员会将收集的信息及时进行汇总，分析并报公司总经理，必要时相关部门配合进行调查和处理；

- 6.5.4 技术委员会应跟踪相关部门或人员对信息的处理情况；
- 6.5.5 申诉、投诉和争议的信息按《申诉投诉和争议管理制度》的规定处理；
- 6.5.6 当从各有关方面获悉获证客户发生重大质量、环境、职业健康安全，或不符合适用的法律法规要求时，经审核部核实后提出处理意见，传达给技术委员会，由其做出暂停或撤销管理体系认证资格的决定，并报总经理批准后执行；
- 6.5.7 审核部将收集到的与审核人员相关的信息进行核实后及时处理，并通报认证人员，必要时向 CCAA 上报；
- 6.5.8 技术委员会将收集到的与认证认可、人员管理、认证审核等有关法律法规及其他要求转到有关部门，并在公司网站予以公告；
- 6.5.9 必要时将有关信息提交管理评审；
- 6.5.10 认证信息涉及 TB 管理体系不符合的，按《不合格和纠正预防措施管理制度》的规定执行；
- 6.5.11 TB 指定综合部专人一名，负责向 CNCA、CNAS、CCAA 上报公司和获证组织等相关报表的填报和工作联系；如信息通报员发生变动，综合部按 CNAS 要求填写《认证机构信息通报员登记表》并及时报送 CNAS。

6.6 信息报送

TB 信息报送范围、报送内容等按要求执行。

6.7 信息报送对各部门的要求

6.7.1 各部门应对收集的各种数据负责，综合部进行核准其真实性和准确性，并上报各类信息；

6.7.2 认证机构信息通报员的要求

公司指定综合部的一名员工作为固定的信息通报员，负责各报表的填报和信息通报的沟通联络。

当信息通报员发生变动，综合部确保信息通报工作的衔接性不受影响。

6.8 信息保密

公司采取如下措施，确保在认证活动时获得或产生的客户保密信息予以保密：

- a) 将拟对公众公开的信息在公开文件或认证协议中提前告知客户；所有其他信息均视为保密信息，客户自己公开的信息除外；从其他来源（如投诉人、监管机

构)获得的关于客户的信息按保密信息处理;

b) 以公司的名义公开承诺,对客户保密信息予以保密;

c) 公司聘用的所有人员,必须承诺对公司和客户的保密信息予以保密并签署保密协议;

d) 审核组在执行审核任务时,向客户声明并签署保密承诺;对客户文件妥善保管,防止丢失;

e) 在没有客户书面同意的情况下,公司及所有人员不得将客户保密信息透露给第三方;当法律或认可要求公司向第三方提供保密信息时,除法律限制外,公司将在公开文件或认证协议或事前通知客户;

f) 建立认证档案管理制度,在认证档案的保存、借阅、复制、销毁各环节确保保密。

人事负责公司保密工作的归口管理,监督公司保密措施的执行,并对新员工进行保密教育。

7 相关支持性文件

《认证规则》

TB/CX-T-08 不符合和纠正预防措施控制程序

TB/CX-T-09 申诉/投诉和争议控制程序

8 记录

认证机构审核人员基本信息年报模板

获证组织信息分类统计报表

管理体系审核计划上报模板

认证机构管理体系证书信息报告模板