

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-30	服务认证监督检查控制程序	页 码: 第 1 页 共 6 页

江苏泰邦认证有限公司

服务认证监督检查控制程序

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

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-30	服务认证监督检查控制程序	页 码: 第 2 页 共 6 页

版本	修改次	编写	审核	批准	批准日期	实施日期
A/0	0	技术部	崔巍	韩树俊	2022-12-20	2022-12-20
B/0	0	技术部	崔巍	韩树俊	2022-12-20	2022-12-20

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-30	服务认证监督检查控制程序	页 码: 第 3 页 共 6 页

1 目的

为了对获证客户在证书有效期内的服务认证相关要求的运行情况进行监督管理,验证获证客户持续满足技术要求规定的情况,并考虑获证客户及其服务的变更情况,确定获证客户是否能够继续保持证书,特制定本程序。

2 适用范围

本程序规定了对获证客户进行监督审查的基本要求,适用于对获证客户在证书有效期内的监督管理。

3 职责

3.1 审核部负责认证后的监督审查的实施、管理和监视;

3.2 审查组长负责对监督审查做出结论;

3.3 技委会/技术部负责对审查组长做出的监督审查结论进行质量监控,并负责就监控过程中发现的问题与审查组长进行必要的沟通,有权肯定或否定审查组长的监督审查结论;

3.4 客服部负责就不能按期接受监督审查的获证客户向技委会提出暂停或延期的申请,并办理暂停认证资格手续。

4 监督管理程序

4.1 定期的监督

4.1.1 审查方案策划人员在项目实施前应针对每一项目设计、制定获证客户在获证后每一年的监督审查的方案。

4.1.2 监督频次

服务认证证书有效期为三年,监督审查应至少每年进行一次。第一次监督审查自获证客户初次现场审查最后一天起 12 个月内进行,第二次监督审查自第一次监督审查最后一天起 12 个月内进行,以后每次依此类推。对于季节性生产等特殊行业,可视具体情况在审查方案中给出适合监督审查频次安排。

4.1.3 客服部制定年度的监督审查计划,并提前 2 个月向获证客户发出《监督审查通知》。

4.1.4 对于特殊行业或季节性生产的获证客户,可适当提前安排,以保证监督审查对获证客户的活动现场具有可查性。

 泰邦认证 Tai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-30	服务认证监督检查控制程序	页 码: 第 4 页 共 6 页

4.1.5 对经反复沟通到期不能接受正常监督审查的获证客户，由客服部提出书面报告，报技委会/技术部评定后，做出暂停认证资格的决定。

4.2 监督审查的实施

监督审查是现场审查。监督检查不要求在认证周期内覆盖产品认证要求的全部要素，而是对其中的重点要素进行检查。

经策划的产品监督检查至少应包括对以下内容的检查：

- a) 产品认证要求的保持情况；
- b) 质保体系文件的变化之处；
- c) 公司名称、组织机构、注册地址和生产地址、法定代表人、生产工艺、产品配方、产品型号、商标等的变化，并应请获证企业提供相关证明；
- d) 获证企业对证书和标识的使用和管理情况；
- e) 经国家或省技术监督部门认可且通过计量认证的检验机构出具的一年以内的产品质量检验报告，以证明其产品合格；
- f) 按《产品认证实施规则（专用要求）》规定进行抽样；
- g) 一致性检查；
- h) 对上年度发现的不符合项和观察项的验证。

服务的监督审查每次必查内容包括：

- a) 服务质量评价（与初审相同）；
- b) 以往不合格项的跟踪验证；
- c) 认证证书、标志和认证标牌的使用情况。

在认证证书有效期内，监督审查应覆盖本规则对符合服务规范的评价及服务保证能力的全部内容。

4.2.1 监督审查人日数的确定

监督审查的人日数应按《服务认证实施规则（专用要求）》规定安排。根据管理体系变更或认证范围扩大所做出的特别监督审查安排，其人日数由审核/审查部确定。一般年度监督审查人日应至少达到 1/3 以上的初审审查人日。

4.2.2 监督审查的审查方法及要求与初次审查相同。

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-30	服务认证监督检查控制程序	页 码: 第 5 页 共 6 页

4.2.3 监督审查结论的内容和判定规则与初次审查相同。

4.2.4 监督审查结果的评审依据《服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》执行。

4.2.5 监督审查的质量控制

4.2.6 客服部负责对监督审查的实施进行监督控制；

4.2.7 技委会/技术部负责对审查组长做出的监督审查结论进行质量监控，并负责就监控过程中发现的问题与审查组长进行必要的沟通。

4.3 供方变更引进的不定期监督审查

4.3.1 在认证有效期内，获证客户如发生下列情况应及时主动地向公司通报情况，必要时公司将要求获证客户提供有关投诉记录和采取纠正措施的记录：

- a) 更换法定代表人或所有权发生变更时；
- b) 组织机构进行了重大的调整(包括企业名称、重要的人员、设备、设施和其它重要资源)；
- c) 质保体系文件进行了重大修改；
- d) 发生了重大质量事故；
- e) 质量等行政主管部门在执法监督中发现违法现象或服务出现不符合相关标准要求的情况；
- f) 相关方投诉对质量等问题反映强烈或造成严重后果。

4.3.2 根据通报内容的要求，当发生影响获证服务持续符合服务技术要求的情况时，可实施不定期的监督审查，参照《服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》，根据监督审查结果做出处理决定。

4.4 在服务认证证书有效期内，出现认证范围扩大、缩小、暂停、撤消/注销和认证证书变更时，需按《服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》执行。

4.5 监督或其他活动的结果证实存在不满足认证要求的不符合时，可以有条件地保持企业的认证，由监督频次由一年变为半年；如仍不能满足认证要求，按《服务认证的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销认证管理程序》执行。

4.6 材料提交

 泰邦认证 Thai bond certification	江苏泰邦认证有限公司 程序文件	版本状态: B/0
		生效日期: 2022-12-20
文件编号: TB-CX-T-30	服务认证监督检查控制程序	页 码: 第 6 页 共 6 页

现场审查及其所需的审查活动全部结束后, 审查组长按要求的目录顺序整理审查案卷, 交审核/审查部档案室装订后由审核/审查部审核主管进行自查, 认为符合要求后提交技委会/技术部实施认证决定。

5 引用文件及记录表单

5.1 CNAS-CC02:2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

5.2 《服务认证实施规则（专用要求）》