

公正性风险识别与评价控制程序

1. 目的

为确保公司开展的认证业务能够持续维持公正性，特制订本程序。

2. 范围

本程序适用于公司体系运行和认证服务的全过程和所涉及的公司全体人员及外聘兼职检查员及技术专家。

3. 职责

本工作由审核部负责持续识别可能存在公正风险来源并制定控制措施，公司总经理负责审核采取的控制措施，管理委员会负责公正性的监督工作。

4. 工作程序

4.1 公正性风险识别与评价控制

经识别目前公司可能存在的公正性风险共计 33 项(见下表)，按照公正性风险来源划分为来自所有权、法人治理结构、管理层、人员、共享资源、财务、合同、营销、咨询、咨询机构等。针对每项公正性风险公司制定了相应控制措施并进行了评价，如果评价的结果不能有效控制该风险将补充采取控制措施。经识别目前公司可能存在的公正性风险如下：

表 1 公正性风险识别与评价控制措施

序号	风险来源	可能存在的公正性风险	目前控制措施	拟补充采取的措施
1	所有权	公司对认证活动的干预	本公司是独立的第三方认证机构, 本公司的认证活动不受公司出资方的控制, 对所有认证活动负责, 与公司出资方没有任何利益冲突, 在经济上互相独立。	
2	所有权	出资方对认证机构收入和利润指标的要求	收入和利润的指标根据公司的现状以及认证业务的发展趋势提出的指标要求, 公司不需要采取有违公正性的方式完成指标。	
3	所有权	对全资子公司提供认证	公司无全资或控股子公司, 也无分公司和办事处。公司所有的业务均在公司的统一管理控制下运作。	
4	来自法人治理结构 (股东会、董事会、经理层之间的关系)	法人治理机构对认证机构的运作产生影响的各个方面所造成的对认证活动的干预, 从而影响公正性	本公司实行的是总经理负责制, 总经理对认证活动及其公正性负全责。股东会不对认证活动进行干预。	
5	管理层	管理层人员的选择和任命	公司的管理层由总经理任命, 管理者代表由公司总经理任命, 其人员均为专职人员, 未在其他单	

			位兼职。	
6	管理层	认证机构最高管理层对认证的公正性做出承诺	公司总经理批准的管理手册以及公开文件中包含了对认证公正性的承诺。	
7	管理方式	管理方式所产生的对其公正性的影响	公司按照认可机构的要求建立了从事认证业务的管理体系，按照管理体系要求，每年度进行内部审核和管理评审，以保证运作的符合性。	
8	内部人员或外部人员、分包方	公司内部人员或外部人员可能与认证活动或其认证对象存在经济或利益的关联，因此会造成潜在冲突。	公司要求所有与本公司认证相关的内、外部人员、分包方及人员理解公正性对认证机构的影响，并要求他们不得在认证或相关活动中与认证客户产生经济或利益的关联（如接受礼金、礼品等）公司与所有认证有关的内、外部人员签署《保密与公正性承诺》。	
9	内部人员或外部人员	公司没有告知他们利用来识别他们或其所在单位的活动对公正性产生的威胁，且应在他们能够证明没有利益冲突之后再使用这些内部或外部人员。	公司要求内部和外部人员告知他们了解得任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况，包括工作经历、从事过的咨询活动等，在安排认证审核/评审、认证决定、以及投诉或申诉的解决过程中，不使用可能对公正性造成影响的人员。	
10	共享资源	认证机构内除认证以外其他业务类型，可能源于与认证业务共享资源，造成对公正性降低。	公司除了认证业务外，不再从事其它业务。很好地保证了公正性。	
11	财务	如果公司财务方面获得了某种内外部支持或压力，由此可能引发影响公正性的状况出现。	本公司规定不接受公司客户或潜在客户任何形式的馈赠、捐款和财务上的转让；不接受非认证领域的营业性收入；不接受认证咨询机构的财务分成或财务支持。	
12	财务	认证活动人员由于承受商业、财务或其他方面的压力而损害公正性。	本公司不要求与认证相关的市场人员、检查人员/评审人员/认证人员承包市场份额或者财务收入。	
13	合同	某个客户的合同额较高，或对公司是非常重要的客户，或公司为了获取客户所在领域的	本公司的认证费用严格执行国家发改委、国家质量监督检验检疫总局认证收费标准，本公司的认证服务向所有组织开发，没有单一的组织认证费用在中心认证收	

		知名度和地位可能采取降低收费等手段，影响公正性。	入中占有支配性。本公司对待所有的客户执行统一的收费政策。	
14	合同	为其他认证机构的管理体系提供认证服务	本公司在《质量手册》中规定不得以中心名义和个人名义（专职检查员）从事与认证委托人有关利益关系的一切活动，特别是经济活动，包括咨询服务，也不得参加企业的内部生产检查。	
15	营销	由于市场竞争，公司使用一些营销手段，如给介绍客户的人销售佣金或其他好处等，如果在此背景下开展活动的话，势必会以牺牲公正性为代价。	本公司不实行对介绍客户的单位和个人支付佣金或其它好处的政策，并在接受 CCAA 对认证收费检查时接受此方面的检查。	
16	咨询	公司提供的产品认证咨询，为产品认证咨询提供报价。	本公司严格按照《公正性和保密管理程序》中规定的不得从事产品认证咨询的要求，如有企业希望获得咨询服务时，不为其推荐咨询机构或提供报价。	
17	咨询	参与了对客户的产品认证咨询的人员（包括管理岗位的人员），在咨询结束后两年内，又被公司用于该客户的检查或其他认证活动。	为确保没有利益冲突，本公司在《质量手册》中规定参与了对客户的产品认证咨询的人员（包括管理岗位的人员），在咨询结束后两年内，不允许参加真的该客户的检查/评审或其他认证活动。	
18	咨询机构	某咨询机构与公司之间的关系对公司的公正性已构成不可接受的威胁，而客户的产品认证接受了该咨询机构或内部审核，如果公司对该管理体系进行认证，势必造成对公正性的威胁。	公司没有投资人和咨询机构，也没有与任何咨询机构建立特殊的利益关系。	
19	咨询机构	将审核外包给管理咨询机构	本公司所有的检查工作均由公司的专、兼职检查员完成，不承认和使用来自咨询机构的检查记录或报告作为认证决定的依据。	
		如果咨询机构通过各种途径，如其	本公司没有与任何咨询机构成认证、咨询“一条龙”服务的协议	

20	咨询机构	网站、宣传册、咨询机构为其咨询人员印制的名片上宣称咨询机构或暗示选择我公司将使认证更为简单、容易、迅速或廉价，而我中心没有采取措施纠正这种不当表述，公正性受到损害。	或默契。当发现咨询机构作出选择为公司将使认证更为简单、容易、迅速或廉价的宣称或暗示时，公司将发表声明给予制止，或通过法律手段给予制止。质量手册或公开文件中增加明确详细相关公正管理的声明及中心的公正性管理要求。	
21	未指定措施	本公司要求所有市场人员不得为客户或潜在客户推荐咨询机构，也不能宣称或暗示选择某咨询机构将使认证更为简单，容易、迅速或廉价。	公司制定了《申诉、投诉和争议处理程序》，对于涉及公正性的申诉、投诉和争议规定了处理的要求。	
22	风险评估	未对认证活动引发的风险进行全面评估，或仅对部分认证风险进行评估。	公司的每个项目要求检查员在检查报告描述该项目的风险评估的结果。	
23	责任的安排	未对各个活动领域和运作领域的业务引发的责任作充分的安排（如保险或储备金）	根据 CNAS-CC02:2013 《产品，过程和服务 认证机构要求》的要求，我要求财务部建立认证风险基金，以防范在认证活动中可能引发的风险和责任。	
24	公司不同业务类型	认证决定人员的安排方面由于管理规定不完善而忽略人员公正性的考虑，产生潜在对公正性的威胁。	公司认证决定人员安排为检查员，并有多年的相关工作经历和专业背景。	
25	人员安排	申诉、投诉的受理、调查处理全过程的参与人员应有与申诉、投诉事项无关的人员做出，该项规定被忽略风险	公司成立申投诉小组，对申诉、投诉的受理，调查有明确规定。	申诉、投诉的受理、调查处理全过程的参与人员应有与申诉、投诉事项无关的人员做出，该项规定被忽略风险
26	公正性委	公正性委员会利益	公正性委员会的表决是通过通过投票制实现的，任何利益和个人均无一票否决的权利。在公正	

	委员会	方的力量不均衡	性委员会的程序规则中已详细规定，且来自同一利益方的多个委员在表决中，只拥有一票权利。	
27	人员	由同一名检查员连续多次担任对同一企业检查的组长，可能存在潜在的熟识（或信任）的威胁	在安排检查组组长时，已考虑了公正性因素，实施规则明确规定不应安排同一名检查员连续3次以上检查同一企业。	
28	人员	检查组现场检查时受到来自客户或相关方的某种威胁而做出不公平、公正的现场检查结论，给公司带来的公正性风险。	在对专职人员进行聘用时的培训中，相关文件中针对突发事件的处理有相关的规定，但针对受到相关方威胁时得应急处理未做出明确规定。 向检查人员明确要求检查组在受到顾客或相关方的威胁等突发事件时，不能因此而做出不公正的现场结论，应以适当的方式和途径向公司如实反映企业实际情况。	
29	人员	申请方或相关方指定某位检查员作为检查组组长的申请方进行现场检查，可能存在的潜在不公正的风险。	相关方指定某位检查员担任检查组组长的情况，一般通过电话方式与相关人员核实邀请原因，在判定不存在公正性风险之后，方才安排其担任组长。 在给检查组的培训中明确规定如受检查方指定或邀请某位检查员担任该组组长时，应以适宜的方式了解核实邀请的原因，判断是否存在熟识、利益关系等影响公正性因素，确认不存在公正性风险后才能安排该人员担任组长。	
30	人员	公司所有接触了有关认证信息的人员没有履行保密的要求，可能造成的风险。	公司聘用的所有人员均签署《保密与公正性承诺》，承诺对接触或获取的受检查方信息承担保密义务。 现场检查时，首末次会议均作保密承诺。	
31	人员聘用	内部或外部个别人员存在咨询情况等构成公正性威胁的情况，但又未向公	中国法规明确规定检查员不得从事认证咨询，检查员与咨询师为两种不同的注册制度，检查员不能同时注册为咨询师。 检查员聘用时签署的《保密与公正性承诺》中要求检查员将与受检查方可能存在的利益关系提前告知中心。	

		司告知，影响公正性	公司安排检查计划时要求检查员确认与受检查方无任何的利益冲突。 现场检查时要求检查组成员签署《公正性或保密承诺书》确保与受检查方无利益冲突，并经受检查方签署确认。	
32	人员监控	实施检查的人员没有严格履行行为准则，在检查时收受礼品和礼金，对公正性构成威胁。	公司对检查员行为准则有明确的规定并在每次现场的首末次会议上公开声明，公司要求监督通过顾客满意调查、客户意见反馈等渠道，对人员遵守准则情况进行监督，发现问题采取措施，情况严重的解除聘用合同。	
33	内部人员培训	缺乏对实施认证人员和管理人员对公正性风险的培训	制定年度计划，审核部定期组织相关人员进行公正性风险方面的培训，组织学习员工手册。	

5. 相关文件

CGC-P05/3.2 《申诉、投诉和争议处理管理程序》

CGC-P22/3.2 《保密性、客观性和公正性控制程序》