

公正性和保密管理程序

1 目的与适用范围

为了保障 CNCA 批准范围内的管理体系、产品和服务认证活动客观、独立、没有利益冲突、没有成见、没有偏见、公平的条件下进行，同时为了享有获取充分评价管理体系、产品和服务认证符合性所需信息的特权，应履行的保密义务，公司特制定本程序。

本程序规定了公正性和保密管理的原则、职责和要求。

本程序适用于 CNCA 批准范围内的管理体系、产品和服务认证活动可能涉及到公正性和保密性问题的各个环节。

2 引用文件

下列文件的条款通过本程序的引用而成为本程序的条款，以下文件的最新有效版本适用于本程序。

质量管理体系认证规则

能源管理体系认证规则

电器电子产品有害物质限制使用自愿性认证实施规则

CNCA-N-007 食品安全管理体系认证实施规则

CNCA-N-008 危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则

CNCA-N-009 有机产品认证实施规则

CNCA-LC-0101 低碳产品认证实施规则 通用硅酸盐水泥

GB/T 27021.1 合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分：要求

GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

CNAS-R02 公正性和保密规则

CNAS-CC18 食品安全管理体系认证机构要求

CNAS-CC170 信息安全管理机构要求

CNAS-CC190 能源管理体系认证机构要求

RB/T 242.1 绿色产品认证机构要求 第1部分：通则

RB/T 242.2 绿色产品认证机构要求 第2部分：环境保护和资源节约

3 术语定义

本程序采用 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》、GB/T 24020《环境管理 环境标志和声明 通用原则》、GB/T 19011《管理体系审核指南》及 GB/T 19000《质

量管理体系 基础和术语》中的术语和定义。为了便于使用，以下给出相关术语和定义：

3.1 保密性

为充分评价管理体系、产品和服务符合性所掌握的客户信息，属于客户专有信息。未经客户书面同意，或法律因素，不得向第三方泄露或利用客户信息。

3.2 公正性

存在的客观性。

注 1：客观性意味着利益冲突不存在或者已解决，从而不会对认证机构的活动产生不利影响。

注 2：表述公正性要素的其他术语有：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、均衡。

【GB/T 27065-2015，定义 3.13】

4 公正性分析及管理措施

公正性是开展认证评价工作的基础，任何缺乏公正、客观的评价都将被视为对公司生存与发展的威胁。本机构公正性管理主要包括以下几个方面：

4.1 可能造成影响公正性的因素及其影响程度。

4.1.1 来自投资方或董事会对认证活动的干预；影响程度大，若背离认证原则可造成严重后果。

4.1.2 认证活动在某一地域开展，该地域某些主管部门对认证活动干预时，可能会影响公正性；有一定影响，视干预程度，若背离认证原则属于不可接受风险。

4.1.3 上级主管部门对公司进行管理过程中，可能会造成对认证活动的干预；有一定影响，应予以解释，促使改变管理模式或管理程序。

4.1.4 认证活动涉及的相关人员可能与认证活动或认证对象存在经济或利益关联，因此会对公正性造成潜在威胁；有可能产生严重后果，应严格关注。

4.1.5 当认证业务与其他业务共享同一资源，可能会对公正性带来影响，有可能产生严重后果。

4.1.6 当财务方面受到某种内外部支持或压力，有可能影响公正性；影响程度大，应严格履行公正性承诺。

4.1.7 当某一认证客户的合同额较高，或是非常重要的大客户，为获得该客户而采取的政策或手段；如果一味追求合同额或大客户，而放弃认证原则，就会对公正性带来较大影响。

4.1.8 营销过程的佣金或其他好处势必影响认证收入，其结果，有可能以牺牲公正性为代价；

有一定影响，处理得当，风险可降低到可接受程度。

4.1.9 审核（检查）人员连续三次以上参与某组织审核（检查）活动，可能造成由于熟识，使公正性产生偏差；有一定影响，应尽量避免此现象，当无法避免时应予以特别关注。

4.2 管理措施

4.2.1 公司根据所获得的客观证据做出认证决定，不受其他利益方的影响，更不会因自身利益而丧失公正。

4.2.2 当认证公正性受到不可接受的威胁时，公司将不提供认证服务。

4.2.3 公司不作为所认证企业生产厂商、制作商、进口商、设计商、经销商或零售商，也不能在其中有财务利益。

4.2.4 确保公司的管理人员和参与认证评定和认证决定过程的人员，不会在同一个或单独的法律实体里面参与可能损害其认证决定过程公正性的活动，比如说倡导或咨询活动。

4.2.5 确保同一个或单独的法律实体的第三方认证机构管理人员和第三方认证机构人员，如果参与了诸如倡导或咨询的活动，不会参与认证机构的管理、评定或认证决定。

4.2.6 确保证企业的第三方认证机构管理人员和第三方认证机构人员签署利益冲突声明，证明他们不会因认证的结果而收到财务方面的好处。

4.2.7 公司全体员工要自觉维护认证活动的公正性、严肃性，自觉回避与客观公正可能产生冲突的项目或活动。

4.2.8 公司全体员工都有义务提供可能影响公正性的各种利益冲突信息。

4.2.9 为有效保证认证活动的公正性，认证机构及其所属法律实体的任何其他部分不应向获证客户提供内部审核。

5 保密性

为了享有获取充分评价管理体系、产品和服务认证符合所需信息的特权，公司所有人员必须对任何客户的专有信息予以保密。

5.1 为有效保障客户的专有信息，公司所有工作人员就职前必须签署保密协议。承诺所有客户信息仅用于对管理体系、产品和服务认证进行充分评价的依据。不应以任何方式或借口在未征得客户同意，或法律法规要求的前提下，向第三方提供或利用客户专有信息。

5.2 出于认证工作需要拟将向公众公开的信息，应提前告知相关客户，未征得客户意愿的信息均视为保密信息。

5.3 客户信息属专有信息，未经其书面同意，不应向第三方披露。当法律法规要求向第三方提供保密信息时，除法律法规限制外，应将拟提供的信息提前通知有关客户。

- 5.4 认证活动中要确保客户信息的安全性，从事认证活动的相关人员，有义务对客户文件、档案进行妥善保管，并建立与保密措施相一致的档案管理制度，凡有疏漏视同违反保密协议。
- 5.5 文本文件存放在干燥、防潮、防盗的文件柜中专人保管；电子文档改变文件格式并进行加密，防止文件以各种方式泄密。

6 管理职责

6.1 管理委员会

6.1.1 公司建立管理委员会以维护认证机构活动的公正性，负责对公司制定的与认证活动公正性有关政策的审定；

6.1.2 管理委员会至少应包括认证机构的客户，获证客户的顾客，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（包括消费者组织）的代表。各方利益均衡，任一利益方不处于支配地位；

6.1.3 对影响认证可信度的事宜提出建议；

6.1.4 阻止公司有任何倾向使商业因素或其他因素妨碍一致地提供客观的认证活动；

6.1.5 管理委员会的组成、权限、任务、权力、成员能力和责任均应正式形成文件，并由公司领导授权。

6.2 总经理

6.2.1 对认证活动的公正性负责；

6.2.2 对公正性承诺的各项条款负责；

6.2.3 负责对可能来自 4.1.1、4.1.3 的组织或人员的干预或影响给与解释，必要时予以抵制；

6.2.4 当认证公正性受到威胁时负责做出决定；

6.2.5 负责监督本程序的有效实施。

6.3 市场部

6.3.1 对营销活动中可能影响公正性的因素^{注3}和环节^{注4}负责；

注 3：①咨询机构不应将认证费与咨询服务费进行捆绑；

②市场业务人员可能与认证活动或认证对象存在的利益或经济关联；

③营销过程的佣金或其他好处对公正性带来的威胁；

④为满足某特定大客户而采取的特殊手段或政策。

注 4：各分支机构营销活动的管理。

6.3.2 负责对合作组织或个人的营销手段或营销政策的符合性进行管理；

6.3.3 负责对本部门人员和分支机构人员进行公正性、保密性教育与管理；

6.3.4 负责以下因素的识别和控制：

a) 公司同一法律实体内的任何其他部分向获证客户提供的咨询或其他咨询不满两年的不提供认证；

b) 当咨询机构与公司之间的关系对认证的公正性构成了不可接受的威胁，而客户的管理体系、产品和服务认证接受该咨询机构咨询或内部审核时间不满两年的，不提供认证；

c) 本程序 5.2、5.3 条款的内容。

6.3.5 负责对营销活动中组织或个人提出的有可能给公正性带来威胁的其他要求进行解释说服工作，直至抵制；

6.3.6 负责客户原始档案信息的保密管理工作；

6.3.7 收集可能影响公正性评价的各种利益冲突信息，视情节上报最高管理层，并做好相应记录；

6.3.8 配合完成公司年度公正性评价，并对发现的问题进行整改。

6.4 审核(检查)部

6.4.1 对审核(检查)活动中可能影响公正性的因素^{注5}和环节^{注6}负责；

注 5：①审核(检查)人员是否与审核(检查)项目存在利益关系，是否参与了直接或间接的咨询活动；

②审核(检查)活动当地行政管理部门对认证活动的干预；

③审核(检查)与咨询分开原则的控制；

④影响公正性的因素是否已降为可接受程度；

⑤除专业审核(检查)员以外的其它审核(检查)组成员不得超过三年以上连续对同一客户进行审核(检查)。

注 6：审核(检查)任务的建立过程是否满足公正性要求。

6.4.2 负责对本部门人员进行公正性、保密性教育与管理；

6.4.3 负责以下因素的识别和控制：

a) 不得将审核(检查)工作外包给咨询机构（不包括签约审核员个人）；

b) 参与了对客户危害分析咨询、管理体系咨询的人员（包括管理人员），在咨询结束后两年内，不安排用于针对该客户的审核(检查)或其他认证活动；

c) 本程序 5.2、5.3 条款的内容。

6.4.4 当审核(检查)活动受到当地行政管理部门的干预，有可能对公正性产生威胁时负责与当地管理部门进行协调，视情节直至上报最高管理层，并做好相应记录；

6.4.5 收集可能影响公正性评价的各种利益冲突信息，视情节直至上报最高管理层，并做好相应记录；

6.4.6 负责审核(检查)员履行保密协议以及客户档案归档后的日常管理；

6.4.7 对认证决定过程可能影响公正性的因素^{注7}负责；

注7：认证决定人员与受审核方是否存在直接或间接的利益关系或关联。

6.4.8 配合完成公司年度公正性评价，并对发现的问题进行整改。

6.5 技术部

6.5.1 负责对本部门人员进行公正性、保密性教育与管理；

6.5.2 收集可能影响公正性评价的各种利益冲突信息，视情况直至上报最高管理层；

6.5.3 组织实施公司年度公正性评价，对于发现的问题组织进行整改。

6.6 综合部

6.6.1 严格遵守公司公正性承诺的各项条款；

6.6.2 负责对本部门人员进行公正性、保密性教育与管理；

6.6.3 严格执行本程序5.2、5.3条款；

6.6.4 负责向管理委员会提供公司财务状况和收入来源；

6.6.5 收集可能影响公正性评价的各种利益冲突信息，视情况直至上报最高管理层；

6.6.6 配合完成公司年度公正性评价，并对发现的问题进行整改。

6.7 人力资源部

6.7.1 严格遵守公司公正性承诺的各项条款；

6.7.2 负责对本部门人员进行公正性、保密性教育与管理；

6.7.3 严格执行本程序5.2、5.3条款；

6.7.4 负责与公司全体员工签署公正性与保密性协议；

6.7.5 负责将全体员工的公正性与保密性执行情况纳入到人员考核中；

6.7.6 收集可能影响公正性评价的各种利益冲突信息，视情况直至上报最高管理层。

6.7.7 配合完成公司年度公正性评价，并对发现的问题进行整改。

6.8 客服部

6.8.1 严格遵守公司公正性承诺的各项条款；

6.8.2 负责对本部门人员进行公正性、保密性教育与管理；

6.8.3 严格执行本程序5.2、5.3条款；

6.8.4 负责检查公司全体员工认证活动中的公正性与保密性情况；

6.8.5 收集可能影响公正性评价的各种利益冲突信息，视情况直至上报最高管理层。

6.8.6 配合完成公司年度公正性评价，并对发现的问题进行整改。

6.9 事业发展部

6.9.1 对营销活动中可能影响公正性的因素^{注8}和环节^{注9}负责；

注 8：①咨询机构不应将认证费与咨询服务费进行捆绑；

②市场业务人员可能与认证活动或认证对象存在的利益或经济关联；

③营销过程的佣金或其他好处对公正性带来的威胁；

④为满足某特定大客户而采取的特殊手段或政策。

注 9：各分支机构营销活动的管理。

6.9.2 对审核(检查)活动中可能影响公正性的因素^{注10}和环节^{注11}负责；

注 10：①审核(检查)人员是否与审核(检查)项目存在利益关系，是否参与了直接或间接的咨询活动；

②审核(检查)活动当地行政管理部门对认证活动的干预；

③审核(检查)与咨询分开原则的控制；

④影响公正性的因素是否已降为可接受程度；

⑤除专业审核(检查)员以外的其它审核(检查)组成员不得超过三年以上连续对同一客户进行审核(检查)。

注 11：审核(检查)任务的建立过程是否满足公正性要求。

6.9.3 负责对合作组织或个人的营销手段或营销政策的符合性进行管理；

6.9.4 负责对本部门人员进行公正性、保密性教育与管理；

6.9.5 负责以下因素的识别和控制：

a) 公司同一法律实体内的任何其他部分向获证客户提供的咨询或其他咨询不满两年的不提供认证；

b) 当咨询机构与公司之间的关系对认证的公正性构成了不可接受的威胁，而客户的管理体系、产品和服务认证接受该咨询机构咨询或内部审核时间不满两年的，不提供认证；

c) 不得将审核(检查)工作外包给咨询机构(不包括签约审核员个人)；参与了对客户危害分析咨询、管理体系咨询的人员(包括管理人员)，在咨询结束后两年内，不安排用于针对该客户的审核(检查)或其他认证活动；

d) 本程序 5.2、5.3 条款的内容。

6.9.6 负责对营销活动中组织或个人提出的有可能给公正性带来威胁的其他要求进行解释说服工作，直至抵制；

6.9.7 当审核(检查)活动受到当地行政管理部门的干预，有可能对公正性产生威胁时负责与

当地管理部门进行协调，视情节直至上报最高管理层，并做好相应记录；

6.9.8 负责客户原始档案信息的保密管理工作；

6.9.9 负责审核(检查)员履行保密协议以及客户档案归档后的日常管理；

6.9.10 对认证决定过程可能影响公正性的因素^{注12}负责；

注 12：认证决定人员与受审核方是否存在直接或间接的利益关系或关联。

6.9.11 收集可能影响公正性评价的各种利益冲突信息，视情节上报最高管理层，并做好相应记录；

6.9.12 配合完成公司年度公正性评价，并对发现的问题进行整改。

6.10 各部门均有义务向其它部门提供有关影响公正性的信息咨询。

7 管理要求

7.1 市场部

7.1.1 公正性因素识别是合同评审的重要部分，按照部门职责对可能影响公正性的因素、环节进行有效识别；

7.1.2 按照影响程度做出判断，当无法做出判断时，提交公司领导层进一步判断。

7.2 审核（检查）部

7.2.1 公正性因素识别是确定审核(检查)组的首要内容，按照部门职责对可能影响公正性的因素、环节进行有效识别，确保除专业审核(检查)员以外的其它审核(检查)组成员不得超过三年以上连续对同一客户进行审核(检查)，确保计划调度人员和方案管理人员与客户无任何经济利益关系。

7.2.2 按照影响程度做出判断，当无法做出判断时，提交公司领导层作进一步判断。

7.3 综合部

7.3.1 收到有关影响公正性信息后及时通报公司领导层；

7.3.2 每次信息公告前应充分识别是否符合保密原则。

7.4 人力资源部

收集有关影响公正性、保密性的人员活动情况，做好人员动态考核记录。

7.5 客服部

在客户回访及受理客户申、投诉过程中，收到影响公正性信息后应及时传递相关部门，配合相关部门进行调查，并将处理结果向客户进行反馈。

7.6 技术部

每年按时组织完成公司年度公正性评价，对于发现的问题组织进行整改。将公正性评价

内容技术通报公司领导层。

7.7 事业发展部

7.7.1 公正性因素识别是合同评审的重要部分，按照部门职责对可能影响公正性的因素、环节进行有效识别；

7.7.2 公正性因素识别是确定审核(检查)组的首要内容，按照部门职责对可能影响公正性的因素、环节进行有效识别，确保除专业审核(检查)员以外的其它审核(检查)组成员不得超过三年以上连续对同一客户进行审核(检查)，确保计划调度人员和方案管理人员与客户无任何经济利益关系；

7.7.3 按照影响程度做出判断，当无法做出判断时，提交公司领导层进一步判断。

8 相关记录

以下记录由相关部门保存，其中各方承诺长期保存，其它随档案保存。

《聘用合同》

《公正性与保密承诺》

编制：邹刚

修订：陈小烁、彭军

审核：王艳萍

批准：顾江源