



# 广东质检中诚认证有限公司认证管理文件

MSCI090602-2020

---

## 应对新冠肺炎疫情防控期间 认证工作实施方案

编制：刘分明、刘增福、刘艳、李进、刘坤茂、王红叶

审核：刘增福

批准：刘分明

---

2020年2月19日发布

2020年2月19日实施

**声明：**本文件系广东质检中诚认证有限公司（CTC）内部文件，涉及 CTC 核心秘密，著作权为 CTC 专有。未经 CTC 书面授权，不得复制、摘编、发布、发表、转载、链接或以其他方式使用本文件，违者将追究相关责任。



## 目 录

1. 目的.....	1
2. 范围.....	1
3. 基本原则.....	1
4. 应对新冠肺炎疫情防控领导小组及其职责.....	2
4.1 人员组成.....	2
4.2 专项工作组组成与职责.....	2
5. 应对新冠肺炎疫情防控期间风险评估及措施.....	3
6. 疫情防控期间认证人员能力提升的策划与安排.....	6
7. 应对新冠肺炎疫情防控期间体系认证工作流程.....	6
7.1 初次认证审核.....	6
7.2 初审后的第1次监督审核.....	6
7.3 随后的监督审核.....	6
7.4 再认证审核.....	7
7.5 暂停延期.....	7
7.6 审核策划及实施.....	7
7.7 现场不符合的整改.....	9
7.8 审核完，等待发证的处理.....	9
7.9 信息报送.....	9
7.10 与客户信息的沟通.....	错误！未定义书签。
7.11 其他.....	10
8. 应对新冠肺炎疫情防控期间产品认证工作流程.....	10
8.1 在线办理业务.....	10
8.2 提供便利化服务.....	10
8.3 开通绿色通道.....	10
8.4 工厂检查活动.....	10
8.5 暂缓证书处理.....	11
8.6 后续跟踪管理.....	11
9. 疫情结束后续工作.....	11
10. 支持性文件.....	12
11. 支持性表单.....	12



## 1. 目的

根据党中央、国务院关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的重大决策部署，为有效控制疫情，保障认证机构和受审核方人员生命安全和身体健康，确保认证有效性，中诚公司结合实际情况，对疫情防控期间的认证安排进行了再研究、再部署，特制定了《中诚公司应对新冠肺炎疫情防控期间认证工作实施方案》。

本方案符合国际认可论坛（IAF）IAF ID3:2011 文件及市场监管总局（2020）9号、国家认可委（秘）〔2020〕10号、国家认可委（秘）〔2020〕16号文的相关要求。

## 2. 范围

本方案提供了新型冠状病毒肺炎疫情防控期间本机构的运行管理、认证审核的策划与安排以及疫情结束后的相关工作方案。

本方案适用于新冠肺炎疫情防控期间，本机构对体系认证和产品认证实施的管理活动。

若疫情解除，本方案停止实施。

## 3. 基本原则

3.1 疫情防控期间，宜以保证本机构和受审核方人员健康安全为首要任务，积极贯彻落实党中央、国务院、市场监管总局、CNAS、CCAA、广东省委省政府、广东省市场监管局以及广东质检院关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的决策部署，全面落实“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的工作方针。

3.2 疫情防控期间，应及时关注疫情信息，加强与当地政府部门、社区、员工、客户等相关方信息沟通，采取有效措施，快速响应疫情防控及客户



需求。

3.3 疫情防控期间，应坚持“传递信任，服务社会”的工作宗旨，在疫情防控期间做好各项认证工作的策划与安排，依法依规，确保认证业务的连续性，对认证客户提供复工复产的支持，服务社会经济发展。

3.4 疫情防控期间，应提升认证人员整体素质、专业知识和自身能力，支持认证客户复工复产，服务当地社会经济发展，共克时艰，共度危机。

#### 4. 应对新冠肺炎疫情防控领导小组及其职责

为加强对本机构应对新冠肺炎疫情防控工作的组织领导，进一步做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作，经研究，决定成立中诚公司防控新型冠状病毒肺炎疫情防控工作领导小组。

##### 4.1 人员组成

组长：刘分明。

副组长：林海兵、李进、刘艳、庞乾、刘增福。

成员：肖国胜、王红叶、李岸兰、黄紫薇、邹深华、钟自伟、何昊。

领导小组下设党建内控、协调保障、认证审核、检查监察等四个专项工作组。其中党建内控组组长、副组长分别由刘分明、肖国胜同志兼任，协调保障组组长、副组长分别由林海兵、王红叶同志兼任，认证审核组组长、副组长分别由刘艳、黄紫薇同志兼任，检查监察组组长、副组长分别由刘增福、钟自伟同志兼任。

##### 4.2 专项工作组组成与职责

###### 4.2.1 党建内控组

由公司党支部牵头，各部（办）配合。主要负责政治思想工作和人员健康安全管理（统计），加强组织发挥基层党组织在防控新型冠状病毒感染肺炎疫情中的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用；承办领导交办的其他工作任务。



#### 4.2.2 协调保障组

由办公室牵头，各部门配合。主要负责统筹协调、防控卫生、物资保障、会议组织、材料综合、政务信息、宣传教育等工作；承办领导交办的其他工作任务。

#### 4.2.3 认证审核组

由审核管理部牵头，各部（办）配合。主要负责按照国家市场监管总局、认监委、CNAS、CCAA 等文件要求做好疫情防控期间认证审核工作；承办领导交办的其他工作任务。

#### 4.2.4 检查监察组

由质量技术监督部牵头，各部（办）配合。主要负责对各部门贯彻落实习近平总书记重要指示精神，以及对党中央国务院、省委省政府决策部署和省市场监管领域防控新型冠状病毒肺炎疫情工作领导小组具体工作安排的检查监察；对疫情防控工作中存在责任落实不到位、防控不力、推诿扯皮、敷衍塞责等部门和个人依法依规提出处理意见；承办领导交办的其他工作任务。

### 5. 应对新冠肺炎疫情防控期间风险评估及措施

5.1 新型冠状病毒疫情期间，获证客户的生产活动受影响，审核员的行程受影响，进而影响审核计划的实施。

5.2 新型冠状病毒疫情期间，对受影响的获证客户，拟采取下列措施，控制认证风险：（1）对于可接受信息和通信技术（ICT）审核的，采取 ICT 审核：用电子化技术手段收集相应体系运行的证据，验证获证客户体系的持续有效性，以确定是否保持认证资格；（2）对于不能接受 ICT 审核方式的，可通过文件审核的方式：收集相关资料，经文审合格后，顺延其证书有效期至疫情解除后 3 个月（原则上不超过 6 个月），疫情解除后接受现场审核。



5.3 为了能够评估保持认证的风险，并了解获证客户的当前和预期的未来状况，审核方案策划人员在决定采取适当的措施之前，应收集以下信息：

- 在当前认证范围内，组织的生产/服务活动是否正常？
- 组织将何时能执行当前认证范围内生产/服务活动？
- 组织是否计划使用替代制造和/或销售及服务地点？如果是这样，当前的认证范围是否涵盖了这些内容？是否需要对其进行评估？
- 现有库存产品及服务是否持续符合客户要求，或者取得其客户的确认？
- 组织是否建立应急处理预防？组织是否已实施该计划？该计划是否有效？
- 组织是否有分包活动？如果有，如何控制？
- 管理系统的运作在多大程度上受到了影响？
- 组织是否对事件影响进行评估？
- 有无替代的审核地点？

5.4 通过文审方式延长证书有效性的，要收集足够信息，以验证获证客户的管理体系的持续有效性。收集的文件至少包括：管理评审会议记录，纠正措施记录，内部审核结果，测试/检查报告等。这种情况下，至少应解决以下问题：

- 受影响的获证客户与本机构之间能进行主动沟通。
- 本机构采取措施评估了受影响的获证客户情况，并能及时传达后续要求。
- 确定时限，如疫情期间或疫情解除后3个月内，在这个时限内可使用文审的替代方法，以避免证书暂停或撤销。
- 恢复正常监督的准则，包括恢复活动和评估的方法及时间。
- 根据本机构程序，修改认证组织的监督计划，推迟到疫情结束后实施监督审核。



- 确保与认证要求和现有程序的任何偏离均合理、记录在案，并满足国家认可委的要求。
  - 当疫情消除后，根据本机构监督计划重新实施监督/再认证活动。
- 5.5 实施信息和通信技术（ICT）审核时，应满足 CNAS-CC14-2019 的要求，包括：
- 5.5.1 当提议将 ICT 用于审核活动时，申请评审人员应核查客户及审核组所具备的手段，明确所使用的 ICT 技术，如手机视频、QQ、E-MAIL、会议视频系统等。
- 5.5.2 对于实施远程电子化审核的，由组长编制审核计划，审核计划应明确在审核中 ICT 的方式（如：通过手机视频进行沟通和现场观察，用微信、QQ、EMAIL 传递文件和记录等）和范围（如：覆盖的部门和场所），应对采用的电子信息或电子化传输信息进行安全性和保密性评估，并获得受审核方认同。审核计划经审核管理部批准后实施。
- 5.5.3 应用 ICT 时，审核员及其他涉及到的人员（例如：无人机操作员、技术专家）应具备能力和智慧，以便理解和利用所采用的信息和通信技术，取得期望获得的审核结果。审核员同样应意识到应用信息和通信技术的风险和机遇，以及应用这些技术对信息收集有效性和客观性的影响。
- 5.5.4 审核报告及相关记录应指出审核实施过程中所采用 ICT 的范围，以及为达到审核目的应用 ICT 的有效性。对于通过 ICT 收集的证据，应准确记录。实施远程审核的记录中，应包括远程视频的照片，供审查，作为证明实施了远程审核的证据。
- 5.5.5 远程电子化审核的流程及审核案卷归档要求与正常现场审核的情况相同。
- 5.6 本机构基于收集的信息，认为持续认证的风险较低，则制定替代的短期评估方法。参见第6章（节）。
- 5.7 如果无法与获证客户联系，应遵循正常的认证过程和程序来暂停和撤



销认证。

## 6. 疫情防控期间认证人员能力提升的策划与安排

6.1 识别在疫情防控期间本机构为开展认证活动及保证认证质量所涉及人员的能力提升需求，如 ICT 在审核中的应用、文件评审技巧、与疫情相关的法律法规要求、疫情期间安全防护要求、沟通能力等。

6.2 制定疫情防护期间人员能力提升计划并宜采用适宜方式开展相关活动，如编制疫情防控期间工作手册、工作指南，使用远程方式进行在线培训、研讨等。

## 7. 应对新冠肺炎疫情防控期间体系认证工作流程

### 7.1 初次认证审核

7.1.1 在疫情防控期间实施初次认证现场审核对认证有效性存在一定的风险，建议与申请组织协商后将审核安排在疫情结束后进行为宜。对于已安排的审核计划，推迟至疫情解除为止。

7.1.2 若受审核方具备 ICT 审核条件，经认证申请受理人员同意后，下达远程电子化审核的审核方案，由审核计划安排人员负责与组长沟通，实施远程电子化审核。组长按远程电子化审核要求编制审核计划，按计划实施。

### 7.2 初审后的第 1 次监督审核

通常，初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。疫情期间，本机构向企业收集相关信息，并填写《特殊事件或情况与获证组织沟通核查记录》，如果审核员已按文审方式收集了足够的证据，并且填写《特殊事件或情况文件审核记录》，基于风险的评价，对获证客户的管理体系有信心时，可以将首次监督的时间延期，顺延至疫情解除后的 3 个月（原则上不超过 6 个月）。否则，暂停证书或缩小范围。

### 7.3 随后的监督审核（即初审后的第 2、3 次监督及再认证后的监督审核）





如果获证客户完全停业或因疫情无法接受监督审核，本机构经与获证客户有效沟通，并填写《特殊事件或情况与获证组织沟通核查记录》，基于风险的评价，对获证客户的管理体系有信心时，可保持认证证书，推迟监督审核，在疫情解除后 3 个月内不暂停其证书（原则上不超过 6 个月）。当疫情解除后 3 个月内，获证客户应通知本机构，以便可以安排监督审核。

#### 7.4 再认证审核

通常，必须完成再认证审核并在证书到期之前重新作出认证决定，以避免认证失效。在疫情期间，本机构向企业收集相关信息，并填写《特殊事件或情况与获证组织沟通核查记录》，如果审核员已按文审方式收集了足够的证据，并且填写《特殊事件或情况文件审核记录》，基于风险的评价，可确信获证客户的管理体系有效时，则可将认证证书的有效期延长，顺延至疫情解除后的 3 个月，但通常不超过原证书到期日的 6 个月，再认证的有效期应基于原证书的认证周期核算。再认证现场审核应在此允许的延长时间内进行，否则，应执行新的初始审核。

注：在上述 6.1~6.3 中，按市场监管总局〔2020〕9 号文，经沟通，确认获证客户因生产和管理活动受到疫情影响，暂无法提供有关资料，但提出了延期审核的申请和情况说明，也可将认证证书的有效期延长，顺延至疫情解除后的 3 个月。

#### 7.5 暂停延期

已经处于暂停状态的证书，因疫情无法安排恢复审核，本机构经与获证组织有效沟通后，填写《特殊事件或情况与获证组织沟通核查记录》，基于风险的评价，可以延长暂停期限。或基于风险评价，可接受 ICT 审核方式的，采取 ICT 审核：用电子化技术手段收集相应管理体系运行的证据，验证获证客户管理体系的持续有效性，以确定是否保持认证资格；对于不能接受 ICT 审核方式的，可通过文件审核的方式：收集相关的资料，经文审合格后，延长暂停期限 6 个月，并在疫情结束后实施现场恢复审核。

#### 7.6 审核策划及实施



7.6.1 策划审核方案时，对于管理体系成熟且有充分了解和足够信心的获证组织，在认证有效、风险可控的前提下，提供优质便利的认证服务，支持相关组织平稳度过疫情难关。

7.6.2 策划审核方案时，应根据不同组织的具体情况（例如：组织所在地域受疫情影响的程度、组织管理体系的成熟度、组织提供的产品/服务的特点、组织的生产状况、组织的信息技术应用的范围和成熟度等因素以及进一步分析认证应考虑的其他因素）和审核员的能力及所在地域的具体情况，依据认可规范要求制定相应的审核方案。

7.6.3 在疫情期间，疫区内原则上不安排现场审核。若条件允许在非疫区实施现场审核时，也需充分考虑可能的突发状况，对经策划的方案有效实施带来的阻碍，还需充分考虑疫情给审核组成员带来的风险。应对以下情况予以控制：

- (1) 与当地政府、社区、居委会及相关部门的沟通；
- (2) 及时获取客户组织所在地区的疫情防控情况和相关要求；
- (3) 确保针对现场审核，认证机构与客户组织的疫情防控信息是畅通有效的；
- (4) 确保审核组掌握遇到紧急情况时的处置和报告程序；
- (5) 确保审核组已具备有效防控的各项措施（包括个人防护），以确保疫情期间审核人员的职业健康安全满足要求；
- (6) 审核计划宜适当考虑特殊疫情下，审核方式从简的具体操作方法和步骤，包括适当的现场审核时间、适当减少参与审核的人员、优先就近安排审核人员、非公共交通和独立的食宿安排，减少受审核方参与审核的人员等。

7.6.4 现场审核活动，必要时参照《广东质检中诚认证有限公司新型冠状病毒肺炎疫情防控期间审核作业规程》的有关要求。



7.6.5 为加强新冠肺炎疫情防控，顺利开展认证审核工作，切实保障个人及他人身体健康和生命安全，在疫情防控期间，审核员自愿参加现场审核，需签订《广东质检中诚认证有限公司疫情防控期间审核员复工承诺书》。

### 7.7 现场不符合的整改

按照现场审核约定时间(不符合报告上所列的时间)尚未提交不符合整改材料的企业，自即日起至疫情解除前，对于受疫情影响无法提供整改材料的，可延迟至疫情解除后3个月。

### 7.8 审核完，等待发证的处理

已经完成现场审核，到目前为止因没有提交不符合项整改有效证据，无法获得证书的企业，如果审核组开出的不符合不涉及违反国家有关法律法规或不是严重不符合项，审核组可接受企业提供的不符合项整改计划，审核组验证企业提交的整改计划可行后，审核材料即可提交技委会评审，企业整改措施的有效性将在最近一次的现场审核时验证。

### 7.9 信息报送

疫情防控期间，应每月5日前向CNAS报送的获证组织基本信息月报中，将本月受疫情影响的获证组织审核、证书有效期顺延等情况进行报告。具体方法是：除按“认证认可业务信息统一上报平台”要求填报实际发生信息外，在“备注”栏中写明“受疫情影响”。

### 7.10 与客户信息的沟通与交流

7.10.1 采取合理方式，通过中诚公司官网、微信公众号、电子邮箱、QQ等方式向获证组织主动公布疫情期间的认证工作实施方案。

7.10.2 与因疫情影响无法接受审核的获证组织，进行充分沟通，并填写《特殊事件或情况与获证组织沟通核查记录》，必要时进行文审，如果收集了足够的证据，基于风险的评价，对获证客户的管理体系有充分信心时，顺延证书有效性，并发送《延期通知书》，告知延期时限及疫情结束后的处理措施。



## 7.11 其他

7.11.1 认证审核流程中，按照《中诚公司新型冠状病毒肺炎防控手册》有关规定执行，全面落实好疫情防控各项工作要求。

7.11.2 后续，本方案将根据疫情变化及国家、地方政府及行业主管部门的要求做出相应调整。

## 8. 应对新冠肺炎疫情防控期间产品认证工作流程

### 8.1 在线办理业务

通过本机构产品认证在线申办系统 (<http://qtctc.org>) 可随时办理认证申请等业务。

### 8.2 提供便利化服务

8.2.1 对需要原件的材料（如认证申请书等），企业可先行在系统中以附件形式上传电子（扫描）件，待疫情结束后一个星期内补寄纸质材料。

8.2.2 为急需获取证书、通知书以及购买认证标志的客户提供定制化服务，同时加强各流程的管控。

8.2.3 对于强制性产品认证（CCC 认证），本机构通过风险评估承认企业已有 CCC 认证工厂检查结果，并可采信其他自愿认证评价信息，以尽可能减少重复评价和现场检查；对涉及型式试验的，本机构要求相关指定实验室应在物流运输允许的前提下，合理、优先安排 CCC 认证检测工作。

### 8.3 开通绿色通道

即日起至疫情基本结束，本机构对用于抗击或缓解疫情的相关产品开通绿色专用通道。安排专员跟踪处理用于抗击和疫情防控急需物资的相关业务，全程优先办理；对于湖北省（注册或生产地址）客户，在安排专员负责的同时，采用全流程电子化和便利化操作，以实际行动为疫区客户提供更加优质高效服务。

### 8.4 工厂检查活动



8.4.1 即日起，本机构暂缓境内外的全部现场检查活动，具体恢复时间根据疫情发展情况另行通知。

8.4.2 对于已经进行的工厂检查且需要进行整改的，本机构将延长整改时限至疫情解除后3个月。在疫情期间，本机构接受企业提交的整改资料，并对资料开展评定工作，但暂不进行现场验证活动。

8.4.3 确有特殊原因急需获证、恢复、地址变更等要求的，定制工厂检查方案。

### 8.5 暂缓证书处理

自即日起至疫情解除前，对有效期满或需监督审核维持的认证证书，顺延既有认证证书有效期至疫情解除后3个月。

对于受疫情影响停产而不能接受工厂检查的企业所持有的认证证书，认证证书的暂停时限可延迟至疫情解除后3个月。疫情解除时间以政府公告为准。

### 8.6 后续跟踪管理

获证企业应确保获证产品持续满足相关认证要求。待疫情解除后，本机构将继续按照合规性要求，加强质量管理、控制认证风险，持续跟踪企业提供材料的有效性并于必要时进行验证。

## 9. 疫情结束后续工作

9.1 疫情防控期间选择了适宜方法开展审核（例如：使用 ICT 实施审核是一种适宜的远程审核方法）的，疫情结束后，应对相关结果予以评价确认或补充进行现场审核。

9.2 疫情防控期间因疫情导致需延期实施现场审核的，疫情结束3个月内，应与客户及时沟通，协商确定适宜的时间进行现场审核。

9.3 疫情防控期间因疫情影响办理了证书有效期顺延或暂停/延迟暂停的，疫情结束后，应与客户及时沟通，协商确定适宜的时间进行现场审核，获



取相关符合性证据，予以换发认证证书/恢复证书。

9.4 在后续认证审核实施过程中，宜关注疫情对获证客户带来的影响，以及客户在疫情防控期间采取措施的合理性和实施的有效性。

## 10. 支持性文件

IAF ID 3: 2011《影响认可机构、合格评定机构和获证组织的突发事件或情况的管理》；

国家市场监督管理总局办公厅《关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知》（市监认证〔2020〕9号）；

CNAS《关于近期认证机构认可评审工作安排的通知（认可委（秘）〔2020〕10号）；

CNAS《关于在新冠肺炎疫情防控期间认可工作安排的通知》（认可委（秘）〔2020〕16号）；

CCAA《认证机构新冠肺炎疫情期间工作指南》（T/CCAA 35-2020）；

中诚公司《关于影响认证机构和获证组织的特殊事件或情况的管理要求》（MSCI090601）；

中诚公司《新型冠状病毒肺炎疫情防控期间审核作业规程》（MSCI090603）；

中诚公司《新型冠状病毒肺炎防控手册》。

## 11. 支持性表单

中诚公司《特殊事件或情况与获证组织沟通核查记录》（MSCF090601.01）；

中诚公司《特殊事件或情况文件审核记录》（MSCF090601.02）。