

中国认证认可协会文件

中认协监 (2014) 92 号

关于发布《认证咨询机构行业自律与诚信建设 机制实施规范（试行）》的通知

各会员单位、认证咨询机构、地方认证认可协会、注册认证咨询人员：

《认证咨询机构行业自律与诚信建设机制实施规范（试行）》已经中国认证认可协会二届三次理事会审议通过，现予发布，请你们贯彻执行。协会也将会同各地方认证认可协会，尽快推动该规范的实施。

附件：《认证咨询机构行业自律与诚信建设机制实施规范（试行）》



附件

认证咨询机构行业自律与诚信建设机制实施规范（试行）

第一章 总则

第一条 为促进认证咨询行业健康有序发展，引导、激励并监督认证咨询机构提供规范、优质的咨询服务，自觉诚信经营，持续改进认证咨询服务透明度、客观性、社会环境责任、公平竞争和行业声誉，保障认证咨询行业从业机构和客户等相关方的正当合法权益，持续提高认证咨询工作在认证认可工作中的价值和作用，依据国家相关法规、协会章程以及认证咨询行业从业机构的普遍意愿，特制定本规范。

第二条 本规范适用于认证咨询机构和认证咨询人员的规范化管理，用于指导认证咨询服务的规范化实施；也可以用于指导接受认证咨询服务组织合理选择认证咨询机构和咨询人员。本规范同时可作为认证认可行政主管部门及中国认证认可协会（以下简称协会）等相关方监督认证咨询行业的依据。

第三条 认证咨询机构和认证咨询人员应当自觉遵循、实施本规范的要求，协会积极推动、组织本规范的实施，对规范实施情况进行监督管理。

第二章 自律机制与诚信从业要求

第四条 认证咨询机构和认证咨询人员应当自觉识别并遵循相关法律法规与标准规范要求，按照法律法规与标准规范要求不断改进认证咨询服务。相关法律法规与标准规范见附录一。

第五条 认证咨询机构和认证咨询人员开展认证咨询服务时应当遵循认证咨询服务通用流程。管理体系认证咨询服务的通用流程见附录二，当工作需要时，由协会行业自律与诚信建设工作委员会提出其他认证咨询服务的通用流程。

第六条 职业操守

认证咨询机构和认证咨询人员应信守职业道德，自觉维护认证咨询行业的信誉和社会价值。

(一) 在执业过程中要坚持诚实、公正、客观、专业，尽职尽责，以专业标准要求自已，尽最大努力服务客户；

(二) 不得公开客户业务和员工情况等方面的保密信息；

(三) 持续发展专业技能、竞争力和声誉，在机构专长领域提供专业服务，以专业的方式对待客户、认证机构、同行和其他利益相关方；

(四) 当咨询机构与第三方认证机构有长期合作关系等非公开关系时，咨询机构应当在提供服务前将有关信息对客户明确告知，不介入任何可能违反职业操守及损害专业客观服务的计划、安排或活动；

(五) 不与认证机构和认证审核人员建立任何形式的直接利益关系；

(六) 避免不公平竞争行为，尊重同行声誉，自觉抵制贬低同行的行为；

(七) 避免以不正当手段获取他人的机密信息和资源，共同揭露和打击行业中的不规范行为；

(八) 不在任何时候,以头衔、标志或其他任何形式故意歪曲、误导、虚假宣传,以达到冒充权威代表、误导客户的目的;

(九) 避免可能会降低、有损行业利益和声誉的行为。

第七条 社会责任

认证咨询机构和认证咨询人员应自觉承担社会责任,在为客户服务的同时,提升认证咨询行业社会价值。

(一) 将公众的安全、健康和利益放在职责首位;

(二) 关注自身运营和为客户提供的咨询服务过程对社会和环境可能造成的负面影响;

(三) 识别自身所应承担的社会责任,识别核心利益关系,明确与认证咨询机构有直接或潜在经济利益关系的利益相关方;

(四) 注重可持续发展,在满足现有需求时,不以损害长远发展利益为代价;

(五) 在自身经营和提供咨询服务过程中,识别可能涉及的利益相关方的正当权益,主动承担相关责任;

(六) 确保自身行为符合社会、公众的利益,符合环境保护的要求;

(七) 通过创新和提供优质解决方案及服务,创造经济和社会价值,达成可持续发展和保护环境目标。

第八条 安全健康

认证咨询机构应依据国家相关法律法规制订并执行针对咨询从业人员在提供咨询服务期间的人身健康和安全的保障制度和要求。

第三章 自律机制与诚信从业执行

第九条 认证咨询机构应自觉贯彻执行本规范第二章的要求，共同提升行业竞争力和社会价值。

第十条 实行认证咨询机构自愿性备案制度。认证咨询机构在取得工商行政管理部门颁发的营业执照和税务登记许可证的基础上，自愿在认证认可协会进行备案，登记咨询机构开展业务的领域，以及本机构注册认证咨询师的相关信息。备案信息通过协会网站向社会公开，具体备案办法另行制定。

第十一条 为鼓励认证咨询机构不断提高服务质量，创建认证咨询服务品牌，协会建立认证咨询机构自愿性资质评价制度。自愿性资质评价具体办法另行制定。

第十二条 认证咨询机构应正确引导客户的认证咨询服务需求，使用适宜的评估机制评估其自身行为准则的执行情况。认证咨询机构在其他国家开展咨询业务时，应以业务开展或合同签订所在国家相关法律法规要求为基础和前提对自律要求进行适当、必要的调整。

第十三条 规范化服务引导与宣传。协会组织对规范化认证咨询的宣传推广活动。认证咨询机构应对本自律规范给予充分的公开宣传，促进客户、行业和公众对本自律机制规范的了解和认识。

第四章 自律机制监督与维护

第十四条 建立监督检查工作机制。由协会会同相关方面不定期开展针对认证咨询机构和认证咨询人员自律机制执行情况的检查活动，曝光、查处认证咨询机构和认证咨询人员在提供咨询服务期间的违规行为，及时在行业内公布检查结果。

第十五条 开展年度良好认证咨询项目评议交流活动。由协会组织认证咨询机构开展良好咨询项目评议交流活动，并通过协会、认证咨询机构和社会媒体对良好认证咨询项目进行广泛宣传，以鼓励、推广优秀咨询服务实践和经验。良好认证咨询项目的参照要求见附录三。

第十六条 建立健全社会监督机制。协会通过包括网站、电子邮箱、电话等多种渠道，广泛收集社会各界关于认证咨询机构和认证咨询人员的优秀实践和不良服务情况，及时反馈意见信息，进行相应处理，维护认证咨询行业与社会各界的和谐关系。

第十七条 开展诚信经营推广活动。结合协会诚信创建活动和自愿性资质评价活动，基于认证咨询机构诚信经营、信誉及业务开展情况，由协会开展认证咨询机构排名和分级活动，并向社会和媒体进行公布。

第十八条 建立行业自律与诚信建设机制维护制度。协会不定期召集认证咨询机构对自律机制和规范的执行情况进行交流和评估，邀请有关部门、社会组织等主要利益相关方参与，广泛收集意见和建议；充分考虑认证咨询主要利益相关方的正当权益，将相关诉求纳入到自律规范和机制，以不断适应经济和社会发展需要。

第五章 附则

第十九条 本规范经协会二届六次理事会审议通过后发布，自发布之日起实施。

第二十条 本规范的解释权归中国认证认可协会。

附录一

认证咨询相关法律法规与标准规范要求

认证咨询机构在经营管理以及咨询服务开展过程中，应自觉遵守（包括但不限于）如下法律法规、行业规定和标准规范的要求和精神：

（一）法律法规和行政规章

- 1.《中华人民共和国劳动法》；
- 2.《中华人民共和国劳动合同法》；
- 3.《中华人民共和国合同法》；
- 4.《中华人民共和国标准化法》；
- 5.《中华人民共和国认证认可条例》；
- 6.《认证及认证培训、咨询人员管理办法》。

（二）行业自律规范要求

《中国认证认可行业自律公约》

（三）标准规范要求

- 1.GB/T 19000-2008《质量管理体系 基础和术语》；
- 2.GB/T 19001-2008《质量管理体系 要求》；
3. GB/T 19004-2011《追求组织的持续成功质量管理方法》；
- 4.GB/T 19029-2009《质量管理体系咨询师的选择及其服务使用的指南》；
- 5.ISO 26000《社会责任指南标准》；
- 6.EN 16116:2011《管理咨询服务标准》。

注：当这些法律法规与标准规范有新版本发布时，应以新版本为准。

附录二

管理体系认证咨询专业服务通用流程

认证咨询机构应参照如下通用服务流程所指示的框架,开展管理体系认证咨询服务,自觉维护认证咨询行业专业性和权威性。

(一) 专业服务

认证咨询服务应分为调研策划、方案执行和成果交付三个主要阶段:

1.调研策划阶段:

(1)初步洽谈:与客户进行接洽,确定需求类型和主要内容。

(2)竞标/达成意向:参与项目竞标,或与客户达成合作意向。

(3)签订合同:签订合同,并明确具体服务内容、交付成果、项目时间周期、双方责任、义务以及服务相关费用计算和结算时间、方式等。

(4)调研诊断:根据接受咨询服务组织的规模、产品和服务复杂程度确定项目时间表。

(5)分析策划:根据前期调研诊断结果和合同中明确的客户要求,分析客户管理现状,与目标标准管理体系要求的差距、以及客户现有管理体系改进空间,并与客户协商确定项目实施方案。

2.方案执行阶段:

本阶段服务流程描述为参考性指导规范。咨询机构在具体实施时可根据客户需求和合同要求进行调整。

(6)人员培训:

——贯标培训：对客户中高层人员进行标准管理体系知识普及培训。

——内审员培训：培训内容包括管理体系标准内容和审核相关知识。

a.质量管理体系内审员需要 GB/T 19000—2008、GB/T 19001—2008 标准及质量法律法规的培训；

b.环境管理体系内审员需要 GB/T 24001—2004 标准、初始环境评审，环境法律法规要求，特别是环境因素识别、评价、控制方法的示范及练习等知识的培训；

c.职业健康安全管理体系内审员需要 GB/T 28001—2011 标准，初始职业健康安全状态评审，职业健康安全相关法律法规要求，特别是危险源辨识、风险评价及控制方法的示范及练习等知识的培训；

d.食品安全管理体系内审员需要 GB/T 22000—2006 标准，以及危害分析和评价、关键控制点的确定、控制措施、前提方案 HACCP 计划的示范和练习等知识的培训；

e.其他管理体系内审员所需相关培训需根据相关标准体系的具体要求而定；

f.单个管理体系内审员合计培训时间应在 24 学时以上（包括授课和练习），同一学员增加其它管理体系的内审员资格，每个管理体系应增加培训时间 12 学时以上；

g.在培训结束时对内审员进行考试，试卷及结果应进行存档，作为内审员培训证书的发证依据。

(7) 管理现状分析与评审：咨询人员应当与客户共同分析和评审管理体系的现状，对照标准要求策划改进方案；根据相应标准类型指导客户进行初始状态分析和评审，并在必要时指导客户编写初始评审报告。

(8) 指导管理体系文件编写：咨询师与客户协商，依据管理体系标准及客户对管理体系的要求提出拟编写的文件清单，明确文件编写的要求和时限。客户文件编写人员起草管理体系文件，咨询师指导文件编写过程，确保体系文件符合相关管理体系标准要求、客户实际情况以及相关法律法规要求。

(9) 体系文件发布：指导客户发布体系文件，确定文件发布形式、参加人员、时间安排等。

(10) 指导体系运行：体系运行前，指导客户开展体系文件学习培训；按照文件要求，指导产品实现过程、资源管理过程、质量检测过程相关记录的使用、保存、归档工作。管理体系试运行时间必须达到三个月以上。

(11) 指导内部审核：指导客户编制内审方案和内审实施计划，指导客户内审员实施内审工作，指导客户对审核中发现的问题进行整改。

(12) 指导管理评审：在完成第一次内审后，由客户独立完成管理评审，咨询师以适当形式进行指导。

(13) 模拟审核/指导第二次内审：模拟审核由咨询机构选派模拟审核组与咨询组和客户共同完成；模拟审核的相关记录由模拟

审核组长负责汇总后交咨询机构存档、备查；认证咨询机构可视具体情况，用第二次内审来代替模拟审核。

3.成果交付阶段：

本阶段服务流程描述为参考性指导规范，在具体实施时咨询机构可根据客户需求和合同要求调整。

（14）指导认证审核的准备：指导客户接受认证机构审核。

（15）指导认证审核不合格项的整改：根据认证机构反馈信息，指导客户对不合格项进行整改，以达到相关要求。

（16）根据合同为接受咨询服务组织提供后续服务。

（二）服务质量与保证

认证咨询机构与咨询师应在提供专业服务时坚持高质量的服务标准，并对客户提供完善、规范的书面服务质量保证。

1.认证咨询机构应在承接客户项目之前在咨询服务合同中明确确认如下内容：客户具体要求，如合同履行期限、预期结果、培训和指导范围、交付成果清单、咨询组成员、收费项目和金额、后续服务和期限等内容，确保合同内容和服务内容符合国家法律法规、认证认可协会规定和相关行政规范性文件要求，并与客户对合同各项条款，尤其是服务费用计算方法方面达成一致。

2.认证咨询机构应在项目服务期间建立起完整的服务记录，建立并坚持执行服务评估、改进流程和制度，对服务质量和成效进行持续的系统性评估和改进。

注：当引用的标准规范有新版本发布时，应以新版本为准。

附录三

良好认证咨询服务项目参照要求

(一) 咨询服务对客户管理改进提升的附加价值:

- 1.项目的时间周期长度和资源投入;
- 2.客户财务指标和运营效率改进程度;
- 3.客户满意度;
- 4.服务性质以及对客户的综合影响。

(二) 企业社会责任:项目实施期间及结束后对客户所在社会、环境及其他利益相关方的影响。

(三) 风险管控:

- 1.认证咨询机构和咨询师是否在项目期间制订并执行相关方案、程序和制度,以持续识别、监控和管控项目实施期间的各种风险;
- 2.在项目实施期间实行的风险管控措施的有效性。

(四) 项目成果交付:

- 1.项目是否按照协议要求按时完成并交付;
- 2.服务成果是否达到协议中明确的要求和标准;

(五) 成本控制:

- 1.项目预算在执行过程中是否得到有效执行;
- 2.超出预算费用是否进行有效控制。

抄送: 国家认证认可监督管理委员会, 中国合格评定国家认可中心, 存档 (2)。

中国认证认可协会

2014年4月22日印发
