

西艾欧认证（广州）有限公司

保密性和公正性管理程序

受控状态:受控

文件编号: CIO-QP-18

版次: A/2

编制:

审核:

批准:

日期:

发布日期: 2019年6月30日

实施日期: 2019年6月30日

1 目的范围

为加强本公司的保密信息和认证公正性的管理，特制定本程序。

本程序适用于公司所有人员（包括管委员成员、分包方、以公司名义工作的外部人员）。

2 管理职责

2.1 综合部是监督检查保密制度执行情况和负责保密教育的归口管理部门。

2.2 总经理负责组织综合部进行定期的保密检查，对失密情况做出处理。

2.3 市场部负责认证申请阶段公正性的控制，负责财务收支公正性的监督。

2.4 审核部负责认证审核过程中公正性的控制。

2.5 技术部负责认证决定过程中公正性的控制。

2.6 综合部负责财务收支公正性的监督。

2.7 管理者代表负责公司公正性分析及控制措施的制定与控制结果的报告。

2.8 总经理负责公司公正性管理方针、政策的确立，以及认证全过程公正性的监督。

2.9 管理委员会负责审查公司服务认证审查、认证和决定过程的公正性，确认《公司年度公正性分析报告》及《公司年度财务分析报告》，并审议公司与认证活动公正性有关的政策。

3 管理程序

3.1 保密信息管理

3.1.1 保密范围

a. 公司在同顾客接触中和认证过程中了解的有关顾客的所有信息以及与此有关的文件和资料均属保密范围；

b. 公司聘用的服务认证审查员、技术专家的有关材料属保密范围；

c. 按有关规定其他必须保密的文件和资料也属本公司保密范围。

3.1.2 保密承诺

a. 本公司遵照有关法律要求和认证认可机构管理部门的规定做出适当的安排，保证本公司的各级人员对

在认证过程中所获信息保密。

b. 除认证认可机构管理部门或法律要求之外,有关受审查方特定产品或组织的信息在没有受审查方书面同意的情况下不得透露给第三方,当应法律要求需将信息提供给第三方时,公司将通知受审查方所提供的信息。

c) 本公司全体人员,包括管理人员、专兼职审查员、技术专家、认证决定委员会委员、维护管理委员会委员,均在签订聘用合同或颁发聘书时签署保密声明,做出保密承诺。

3.1.3 保密管理

3.1.3.1 为了享有获取充分评价商品售后服务评价体系的符合性有效性所需信息的特权,公司必须对任何关于服务认证申请方(客户)的专有信息予以保密。须保密的信息包括:

a) 申请人提交的资料及文件;

b) 审查中所获取的有关信息、不符合项报告、服务认证报告及相关记录;

c) 申请人要求进行保密的信息;

d) 相关方档案;

e) 本公司体系文件及有关的信息;

f) 涉及保密的其他信息(如审查员在现场评审了解到的被审查方的信息);

g) 公司内部有关需保密的信息。

3.1.3.2 任何部门或个人应妥善保管涉及 3.1.3.1 节的文件、资料与记录,不得抄录复制,也不得在任何场合以任何方式扩散和传播。

3.1.3.3 非认证活动需要,未经批准所有人员不得将需保密的信息私自从办公室带出。

3.1.3.4 审查组所有成员,在现场审查中借用认证组织的各类文件和资料,待审查结束时必须原数还清,不得留做他用。

3.1.3.5 审查组所有成员,在现场审查时不得以个人名义向被审查方索取任何文件和资料。

3.1.3.6 审查员对服务认证审查所了解的被审查方管理及技术资料严格保密,即不提供给第三方。

3.1.3.7 认证决定或复核人员对评定案卷负有保密责任，文案案卷评定完毕及时归还，电子版案卷及时进行删除，不得私自复制和传播。

3.1.3.8 对质量记录的识别、管理和处理过程中应注意资料的保密性，执行《记录及档案管理程序》。

3.1.3.9 公司配备确保保密信息（如文件、记录）的安全处理的设备和设施，专人管理并使用这些设备和设施，保持其完好性。文件使用和借阅执行《文件控制程序》。

3.1.3.10 当法律要求需将信息提供给第三方时，由综合部负责通知服务认证申请方（客户）所要提供的信息。

3.1.4 行为规范

3.1.4.1 公司所有与认证活动有关的人员都必须签署《保密与公正性承诺》。

3.1.4.2 不得在公司和服务认证申请方（客户）以外的场合谈论服务认证申请方（客户）的秘密。也不得在公司以外的场合谈论本公司的其它秘密。

3.1.4.3 公司所有与认证活动有关的认证人员，包括管委会成员、专职服务认证审查员、工作人员、兼职服务认证审查员、技术专家、分支/分包机构各类人员等均须遵守本项制度的各项规定。

3.1.5 处罚

3.1.5.1 因违反本制度而造成的后果由本人负责，公司将视情节做出处分，直至解聘。

3.1.5.2 对于泄密造成严重后果者，要追究个人的法律责任。

3.2 公正性管理

为确保本公司服务认证活动的客观公正性，对以下影响因素进行控制。

3.2.1 对咨询活动的控制要求

公司从以下方面采取有效措施，避免咨询活动对认证公正性的影响：

3.2.1.1 对相关机构所从事的咨询活动/项目的控制要求

市场部不得承接本公司和本公司人员 2 年内咨询过的组织的认证申请。为避免此种情况的发生，将采取如下措施：

a) 认证申请时，要求认证申请人向公司报告向其提供过咨询服务的组织和人员的信息，并确认公司相关机构及内外部人员是否为该认证申请组织提供了服务认证的咨询服务。

b) 根据认证申请人提供的信息，决定是否受理该项认证申请。

3.2.1.2 对咨询和认证的市场行为的控制要求

a) 在公开文件中应明确承诺不提供咨询服务，也不与任何咨询机构有共同的利益关系，在公开宣传中，不论书面的或口头的，均不得使人误解为本公司与咨询有联系。公司的工作人员不能宣传或暗示如果申请人接受了特定的咨询或培训，就能比较简单容易或较经济地获得认证。

b) 公司所属办事处及相关人员均以书面承诺，不为获证客户提供内部审核。

c) 对违反上述规定的服务认证审查员及相关人员，公司将不再聘用其参加认证活动。

d) 为确保无利益冲突，参与了对认证客户服务认证咨询的人员（包括管理人员），在咨询结束后 2 年内，不应被公司用于针对该客户的服务认证审查或其他认证活动。

e) 公司无服务认证审查外包业务。

3.2.1.3 对办事处、服务认证人员的控制要求

a) 公司明确对办事处、推荐方和服务认证审查员的公正性要求，服务认证审查员在参加审查前应做出书面公正声明，确保与服务认证申请方（客户）无利害关系。

b) 一旦发现办事处、服务认证审查员有违反公正性要求的行为，公司应立即采取措施予以纠正。

3.2.1.4 对可能涉嫌咨询培训的活动的控制要求

对有可能演变为咨询的活动（培训）进行识别和控制。

a) 禁止向拟申请认证的单一客户提供专门培训。

b) 与服务认证审查有关的培训，仅限于可在公共场合可获取的通用信息。

3.2.2 对办事处的控制要求

a) 公司设办事机构应明确规定其职责权限并报当地政府主管部门备案。

b) 办事处及其工作人员，只能从事宣传和推广工作；不得从事签订认证合同、组织服务认证现场审查、

出具认证报告、实施认证决定、收取认证费用等活动，不得直接或变相从事认证培训和认证咨询活动。

c) 公司服务认证的控制范围应覆盖办事处的所有活动，包括对办事处实施内部审核。

3.2.3 对不公平竞争行为的控制要求

遵守公平竞争的原则开展认证业务，禁止采用诸如下述各种不正当的竞争手段：

- a) 在公开文件中或签署认证合同前，未向认证申请组织明示公司的业务范围而造成误导；
- b) 以各种手段采取高收费或压价竞争；
- c) 无正当理由全部或部分减免认证费用；
- d) 以任何名义给予认证申请组织或其代表回扣，给予中间人介绍费，并以此招揽认证客户；
- e) 与咨询机构达成给予介绍费等的任何协议或默契；
- f) 与任何咨询机构/人员的咨询发生任何关系

公司的收费标准向公众公开，并随时接受社会各方对其公正性实施监督。

3.2.4 对各种经济利益关系的控制要求

公司应对出资方的经济利益关系和公司内部的利益分配关系进行有效的控制，以避免对认证的客观公正性构成不利的影响，并避免产生以下情况：

- a) 向出资方或相关主管部门搞经济承包和认证企业数量指标承诺；
- b) 允许本机构任何个人以任何理由搞认证数量/或经济指标承包。

3.2.5 对服务认证审查员行为的控制要求

a) 公司服务认证审查员/技术专家在接受审核任务时，均需向审核任务下达部门、人员如实说明个人与该项审核任务的过去和现在的关系，是否有违公正性要求的情况，并签署《公正性声明与保密承诺》。

b) 执行服务认证审查任务时，不得收受审查组织的礼品、礼金、有价证券和珠宝首饰等，也不得参加受审查组织安排的娱乐活动、宴请和旅游活动。

3.2.6 公正性监督

管理委员会是公司公正性监督机构，每年至少一次对公司年度财务分析报告及公正性分析报告进行审

议，做好日常监督，对存在的问题提出整改意见，督促落实。

3.2.7 分析与报告

管理者代表每年对公司公正性管理进行一次全面分析，财务部每年对公司的财务收支状况对公正性的影响进行一次分析，形成年度公正性分析报告，提交总经理批准后作为公正性委员会会议输入。

4. 相关文件

文件控制程序

记录及档案管理程序

5. 相关记录

公正性声明与保密承诺

CIO/JT- HR15-A/2

公司年度公正性分析报告

CIO/JT- HR16-A/2

公司年度财务分析报告

CIO/JT-FM01-A/2