

深圳中标国际检测认证股份有限公司

Shenzhen Zhongbiao international Certification Co.,ltd.



获证组织突发事故及舆情紧急事件 处理规定

编 制	黄力燕	批 准	
文件编号	CCAC-WM-YA02	文件版号	A/0
生效日期	2020 年 03 月 12 日	文件页数	共 5 页

	深圳中标国际检测认证股份有限公司	编号：CCAC-WM-YA02
	获证组织突发事故及舆情紧急事件 处理规定	版本号：A/0
		生效日期：2020/03/12

1、目的

为提高公司在处理获证组织获证期间突发事故及舆情紧急事件时的一致性和规范性，有效地进行风险管理，特制定本规定。

2、适用范围

适用于公司对获证组织在获证期间突发较大级别以上的产品质量和产品质量安全事故、环境事件、职业健康安全、食品安全事故；在应急部、生态部、住建部、市场监管局等政府机关网站或主要新闻媒体曝光及引起社会关注的事故/事件；国家产品监督抽查/抽检和环保监测/检查不合格事件等的处理。

注：生产安全事故等级按照《生产安全事故报告和调查处理条例》（国务院令第 493 号）划分。

环境事件分级按照《国家突发环境事件应急预案》（国办函〔2014〕119 号）划分。

3、职责

3.1 技术中心负责获证组织突发事故、媒体曝光及社会关注、国家产品监督抽查/抽检和环保、安全监查不合格事件的信息收集、处理协调及上报。

3.2 技术中心相关岗位人员及各分公司负责收集本机构获证组织突发事故、媒体曝光及社会关注、国家产品监督抽查/抽检和环保、安全监查不合格事件信息，并向技术中心通报。

3.3 运营中心负责核查事件原因并进行跟踪处理。

3.4 技术中心负责根据认证风险评价结果做出认证决定。

3.5 管理者代表组织协调认证突发事故、媒体曝光等事件应急措施的实施，并向总经理报告情况。

3.6 总经理批准启动认证突发事故、媒体曝光等事件的应急响应。

4、工作要求

4.1 信息筛查及传递

4.1.1 技术中心相关岗位人员、各分公司负责在应急部、生态部、住建部、市场监管局等政府机关网站、主要新闻媒体和其他渠道每天对获证组织的突发事故、媒体曝光及抽检不合格等信息进行收集、筛查；各分公司获取相关信息后应于当日通报技术中心。

4.1.2 技术中心根据事件/事故风险的严重及紧急程度，填写《突发事故及舆情紧急

	深圳中标国际检测认证股份有限公司	编号：CCAC-WM-YA02
	获证组织突发事故及舆情紧急事件 处理规定	版本号：A/0
		生效日期：2020/03/12

事件处理单》向公司管理者代表汇报，审批后传递至运营中心进行后续处理，并以《获证组织事故/事件信息告知函》的方式通知获证组织。

4.2 核查处理

4.2.1 获证组织突发较大级别以上的与质量、职业健康安全、食品安全、环境污染等有关事故/事件。

1) 各分公司获取相关信息后应及时上报技术中心，技术中心获取相关信息后应向管理者代表汇报。运营中心依据管理者代表的意见与获证客户取得联系，了解事故/事件真实性，发生的具体情况，初步原因分析，应急处置情况和相关社会、环境影响等。

2) 视事故/事件的严重程度，由技术中心调阅相关客户在本认证周期内的审核档案，进行审核充分性、有效性和合规性审查，尤其应关注与本次事件相关联部分的审核取证情况。必要时，进一步追溯审核过程，向审核人员核实现场审核的具体情况。

3) 技术中心应结合档案审查结果和运营中心调查结论，在 1 个工作日内做出证书处置决议（保持/暂停/撤销）。

4) 技术中心在做出证书处置决议后的 3 个工作日内完成编制核查报告，报管理者代表和总经理审批。必要时，报送国家认证认可监管部门。

5) 对办理证书暂停的客户，运营中心应与其保持联系，密切关注事故/事件的后续调查结论及进行原因分析、制定纠正措施及措施实施有效性的情况，视客户满足要求的程度进行证书后续处置，并将相关证据资料收集齐全后递交公司技术中心存档。

4.2.2 媒体曝光及社会关注的事故/事件

1) 公司技术中心获取相关信息后，应向管理者代表汇报并按要求传递《突发事故及舆情紧急事件处理单》，确认了解媒体反映的事故/事件是否属实。

2) 如经调查事故/事件属实，运营中心应要求获证组织或相关责任人员提供书面情况说明、初步原因分析及采取的相应措施等资料，并根据核查结果进行风险评价，提出将采取的措施建议，包括必要时调阅审核档案、对获证组织的认证证书进行处置和（或）对责任人员进行处理的建议。运营中心应于接单后 5 个工作日内将填写后的《突发事故及舆情紧急事件处理单》及核查取证的资料递交技术中心。

3) 公司技术中心在接到核查资料后，运营中心的处置建议进行风险评价，如认为处置不当，应报请公司管理者代表进行审批，并将审批后的结果予以反馈，运营中心应按要求完成后续活动并补充必要资料。

	深圳中标国际检测认证股份有限公司	编号：CCAC-WM-YA02
	获证组织突发事件及舆情紧急事件 处理规定	版本号：A/0
		生效日期：2020/03/12

4) 公司技术中心视事件的严重程度及相关影响于接到核查资料后 3 个工作日内完成编制核查报告，报管理者代表和总经理审批。必要时，报送国家认证认可监管部门。

4.2.3 国家产品监督抽查/抽检不合格事件

技术中心自国家市场监管总局网站或由分公司通报获取相关信息后，必要时经公司相关业务部门确认风险的严重程度后，向运营中心传递《突发事件及舆情紧急事件处理单》通报相关事件。

4.2.3.1 对在国家产品抽检（查）中出现一般、偶发不合格的获证组织，运营中心应自国家市场监管总局发出通报之日起 30 日内对其实施监督审核。

●对于在国家市场监管总局公告前由获证组织通报而提前获取的国家抽检（查）不合格信息，运营中心应及时向公司技术中心通报，并同时通报策划监督审核的时间。在公告发布前后实施审核均可，但最迟应在公告发布之日起 30 日内完成监督审核。

●对不能在规定期限内完成监督审核的获证组织，运营中心应告知客服管理部为其办理相关认证领域证书（暂停/撤销）处置手续，并在规定期限结束后 5 个工作日内将填写完整的《突发事件及舆情紧急事件处理单》和认证证书处置通知书提交公司技术中心。

●运营中心应在监督审核完成后 5 个工作日内将以下资料电子版提交公司技术中心备案：

1) 填写完整的《突发事件及舆情紧急事件处理单》

2) 产品不合格原因分析、纠正和纠正措施实施证据

3) 不合格产品的处置情况说明

4) 产品复检结果(不能提交复检结果的，可提供复检申请证明材料，并在复检申请提交日起 30 日内补充提交复检结果，不能按时提交的应为其办理相关认证领域证书(暂停/撤销)处置手续)

5) 监督审核报告

4.2.3.2 对于获证期间在认证范围内出现多批次、连续国家产品抽检（查）不合格、被政府主管机关吊销行政许可证件或勒令停业（产）整顿等较严重问题的获证组织应执行 4.2.1 中有关认证证书处置、信息报送及后续跟踪的相关要求。

	深圳中标国际检测认证股份有限公司	编号：CCAC-WM-YA02
	获证组织突发事故及舆情紧急事件 处理规定	版本号：A/0
		生效日期：2020/03/12

4.2.4 生态环保部 12369 群众举报案件/环境、安全监查不合格等事件

1) 公司技术中心自相关政府网站或分公司获取相关信息后，向运营中心传递《突发事故及舆情紧急事件处理单》，运营中心接单后应立即与相关客户取得联系，进行核查处理。

2) 处置措施：

对于未履行政府审批手续违法生产、主观恶意排放、被勒令停业（产）整顿或被多次举报（举报属实）、出现多次环境、安全监查不合格等情形较严重的获证组织应执行 4.2.1 中有关认证证书处置、信息报送及后续跟踪的相关要求。

对出现一般、偶发环保问题的获证组织应在接单后 15 个工作日内提供核查资料，对不能满足要求的获证组织，运营中心应于规定时限结束后 2 个工作日内向技术中心报送证书处置（保持、暂停、撤销）申请。

对获证组织因特殊情况（如技术/工艺/改进、厂房/设备改造）需较长整改时间，应要求其立即采取补救措施，进行纠正，并出具纠正措施计划、工作方案等证据资料，可暂不进行证书处置，但运营中心需明确其整改期限，持续关注其整改进度及结果，且应在规定时限内提供后续整改实施及有效性验证的证据。

3) 运营中心应提交的资料：客户的事件说明、进行原因分析、制定并采取纠正措施的证据、纠正措施实施有效性的证据（如：监测报告、验收报告）等。

如举报事件不属实，需提供客户的自我说明或现场核查情况说明。

对于未在规定时限内提供或未按要求提供有效整改证据的客户，公司技术中心将报请公司管理者代表进行证书处置。

4.2.5 其它：国家认证认可监管部门发函要求限期报送核查处理情况的事故/事件对于此类事故/事件，公司相关部门应严格按照国家认证认可监管部门的报送时限和要求进行核查处理工作，

4.3 后续措施

4.3.1 技术中心应建立风险紧急事件台账，定期进行风险分析，对运营中心提出改进建议。

4.3.2 对于发生以上各类风险紧急事件的客户，应纳入高风险客户名单，采取相应措施包括特殊审核、缩短监督周期、监督审核时现场验证等，控制并降低认证风险。

4.4 获证组织认证资格的保持、暂停、撤销

	深圳中标国际检测认证股份有限公司	编号：CCAC-WM-YA02
	获证组织突发事故及舆情紧急事件 处理规定	版本号：A/0
		生效日期：2020/03/12

获证组织发生突发事故及舆情紧急事件后视情况对其认证资格进行处置。

4.4.1 保持认证资格

获证组织于获证期间发生突发较大级别以上事故/事件及舆情紧急事件，但未在认证范围内或在认证范围内但在规定期限内查明确认不属于获证组织责任的，对认证资格予以保持。

4.4.2 暂停认证资格

1) 获证组织于获证期间在认证范围内发生突发较大级别以上的产品质量和产品质量安全事件、环境事件、职业健康安全、食品安全事故，在应急部、生态部、住建部、市场监督局等政府网站或搜狐、新浪等主流媒体曝光及引起社会关注的事故/事件，隐瞒不报。

2) 获证组织于获证期间在认证范围内发生上述事故/事件或国家产品监督抽查/抽检不合格、环境/安全监督不合格、环保部 12369 群众热线举报（举报属实）事件，未查明原因和采取补救措施；未按时限要求提供整改证据。

3) 获证组织于获证期间在认证范围内出现多批次、连续国家产品抽检（查）不合格或多次环境/安全监督不合格、重复举报（举报属实）等情况。

4) 获证组织于获证期间因各种原因被政府主管机关勒令停业（产）整顿。

5) 获证组织存在违法生产、经营现象，造成不良社会影响。

6) 获证组织自国家市场监管总局发出通报之日起 30 日内未实施监督审核。

4.4.3 撤销认证资格

1) 获证组织于获证期间发生事故/事件后相关行政许可证件被政府主管部门吊销/注销；

2) 获证组织于获证期间出现严重违法情况，性质恶劣，社会影响重大；

3) 获证组织被国家市场监管总局列入质量信用严重失信企业名单；

4) 获证组织拒绝接受国家产品质量监督抽查。

4.4.4 记录表单

《突发事故及舆情紧急事件处理单》

《获证组织事故/事件信息告知函》