

QMA002 QCC 组织结构图和职责说明

编制：蔡欣

版本号：A版

审核：高立君

修订号：0.0

批准：高立君

发文编号：

2017年04月10日批准

2017年04月11日实施

地址：青岛市市北区舞阳路51-2，北楼7层

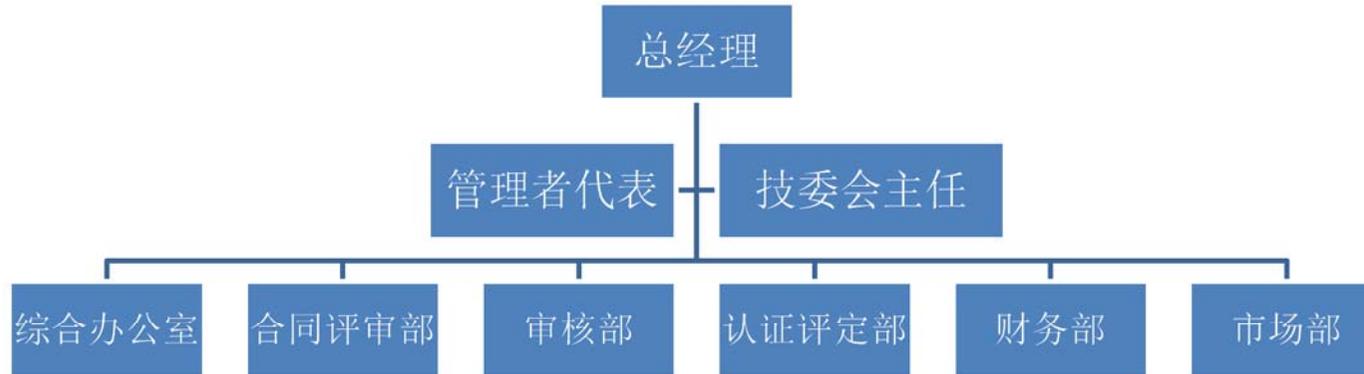
邮编：266001

网址：<http://www.qcc-iso.com/>

修改履历

修订号	修订日期	修改内容	备注

QMA002-1 组织机构图:



QMA002-2 职责说明：

总经理职责

● 负责贯彻执行国家有关法律、法规、政策和规定，对本机构的经营管理活动负全责，并承诺对机构的公正性实施有效的管理；

- 负责组织识别影响公正性和对机构运行所产生的威胁，并实施对风险控制；
- 负责制定并落实经中心理事会和管理层批准的认证机构的工作方针和决定；
- 批准颁布本机构的质量手册和程序文件，并指定管理者代表，组织建立、健全中心的质量管理体系；
- 亲自主持管理评审；
- 批准理事会的组成、权限、任务、权力、成员能力和责任的有关文件；
- 授权技术委员会负责开展规定的工作，并最终批准认证决定；
- 负责编制本机构的中长期发展规划和方针，确保本机构在公正性和独立性原则基础上不断发展；
- 负责中心开展认证审核活动所需资源的配置，并营造良好的工作氛围。

技术委员会

● 按照我国有关法律法规、国际和国家标准、规范，负责制定技术委员会章程；批准发布有关认证评定、专业评定等工作文件并监督实施；

● 根据中心实际工作需要，每年至少安排一次技术委员会全体委员会议，听取、审议技术委员会年度工作报告，研究认证评定、专业评定相关工作及存在的问题，确定中心认证技术发展目标和方向；

● 遵循《中华人民共和国认证认可条例》及有关认证规范和认证规则的要求，公正、负责、独立的开展认证活动，代表总经理开展有关批准、保持、更新、扩大、缩小、暂停、撤消认证的相关工作；

● 对授权下设的认证评定部、专业评定部负有管理职能，设立并授权专家小组开展有关认证技术和专业技术管理工作，审批专业评定部提名推荐的认证决定人员，审议其上报扩大、缩小的认证业务范围；

● 对认证过程有关的技术问题提供咨询与指导，对特殊问题或急需处理的重要事项，召开技术委员会特别会议做出最终裁决；

● 依据 CNAS-CC01:2007《管理体系认证机构要求》、GB/T19011-2003《质量和（或）环境管理体系审核指南》的规定，负责对审核方案实施结果进行评审，查找差距寻求改进机会，协同审核部开展与认证审核有关的技术培训，提高认证服务质量；

● 负责认证证书及认证档案的管理，对 QCC 认证标识、CNAS 认可标识及 IAF 标识的使用进行指导和监督管理；

● 组织开展与认证相关人员的培训工作及其资格评定和聘用管理；

● 技委会负责认证审核过程的风险控制结果的审议并上报中心管理层。

管理者代表的职责

● 依据认证认可条例及认可规范的要求协助总经理组织建立实施和保持本机构的质量管理体系；并确保其有效运行；

● 负责对本机构的管理体系进行日常的监督管理；通过数据收集、整理和汇总分析组织对管理体系所存在的问题进行有效的整改和推进管理体系的持续改进；

● 负责在组织中全面贯彻实施认证认可条例及认可规范，并配合管理层在认证活动中实施风险控制；

- 负责对分支机构管理体系的监督管理；
- 向总经理报告质量体系实施情况以供管理评审参考，作为质量体系改进的基础；
- 确保体系文件的动态适应性，适时的组织对文件的评审与修改；
- 协调各过程、各部门在日常运作中的过程关系，确保在符合认可规范方面系统总体有效；
- 处理与本机构质量体系有关的事宜和与其有关的对外联络；
- 定期组织内审，协助总经理进行管理评审；
- 负责组织开展外部迎审工作，并对于出现的问题积极组织进行整改；
- 负责根据客户信息汇总的结果改进客户管理工作，不断完善中心的客户服务系统；
- 负责开展新认可领域工作的研究，组织开展中心的新产品开发研制工作，并组织积极参与主管部门的各类技术研究和标准制定工作。

技委会主任职责

- 全面负责技委会工作，对技委会下设各评定部的工作负有管理的职责；
- 负责解答本机构认证业务管理有关的技术问题；
- 开展与认证审核有关的技术培训，并对审核中的技术问题给予指导；
- 根据中心实际工作需要安排技委会会议。全体会议一般每年安排一次，特殊情况下可随时安排；

合同评审部职责

- 受理本机构具备能力的各类认证业务的申请，对申请人的申请及合同进行评审；
- 及时将要审核的申请人档案转交审核部；
- 根据认证市场的情况，适时的提出业务范围扩大的建议，并提交给审核部；
- 对各类认证合同组织进行合同评审，并形成合同评审记录；
- 对中心所能开展的“特定认证项目”，合同评审部负责组织有关的评审工作，为后继审核工作提供信息；
- 负责本部门业务活动中存在的风险的识别与实施控制。

审核部职责

- 审核部主管各类经认可的业务范围内的认证审核工作，接受合同评审部的通知，组建审核组，对组织（含已获证的组织）实施各种类型的认证审核；
 - 负责对审核方案的策划、实施、检查与改进；（包括审核项目管理以及项目经理的管理及考核）
 - 对授权的审核方案管理人员进行管理；
 - 负责审核员的日常工作及审核员的业绩考评管理；
 - 及时向技委会提供全套审核资料；
 - 负责对未能如期实施审核的项目的处理直至负责办理暂停、撤销的申报手续；
 - 办理本机构领导交办的其它工作（审核部工作详见 QP002、QP007、QP008 等）；
 - 对于可能发生的联合审核、一体化审核进行管理；
 - 负责本部门业务活动中存在的风险的识别与实施控制；
 - 负责本机构认可业务范围内的专业管理，研究业务范围专业管理认可规范，制定专业管理的相关准则；
 - 负责本机构在认可业务范围之内开展认证工作所需的技术标准、规范、指南或作业指导书的编制和审批工作；

- 负责 QCC 认证业务范围扩大、缩小的评定及相应的专业管理；
- 负责制定中心认证人员管理能力和专业能力的需求分析和资格准则的制定以及选聘、评价原则的制定；负责 QCC 审核员、技术专家、审核项目管理人员、专业管理人员、认证决定等人员的选聘、专业评定工作；
- 负责制定认证人员专业管理的程序、规则并通过审核部得以具体实施，负责对中心专、兼职审核员进行专业管理，包括专业能力的评定，对认证人员进行专业培训，保持中心充分的专业资源能力；
- 对本机构新申请的认可业务范围进行技术审定和批准并通报理事会成员，无异议时最终上报认可机构认可；
- 根据本机构认证业务范围的统一规划开展具体申报的技术准备工作并组织申报工作的实施；
- 协助技术委员会具体组织、实施对审核员的培训工作。

认证评定部

- 依据认可规范及有关文件、标准的要求，负责对认证审核结果进行审查，召开认证评定会议进行审定，公正作出有关批准、保持、更新、扩大、缩小、暂停和撤销认证的决定；
- 负责解释、处理在认证评定过程中发现的有关认证审核存在的问题，对涉及认证审核方面的重大特殊问题报技术委员会专题研究解决；
- 收集、汇总、分析、总结认证、审核过程中存在的技术问题，将有关持续改进的意见报技术委员会作为审核人员培训的输入；
- 对申、投诉处理过程中涉及认证评定的问题予以技术支持；
- 负责认证证书的管理，打印、发放批准、保持、扩大、缩小、暂停、撤（注）销认证证书或通知，并及时将获证企业信息公告在 QCC 网站（/www.qcc-iso.com）；
- 负责 QCC 认证档案的管理，确保认证档案的完整性和信息的保密性；
- 负责本部门业务活动中存在的风险的识别与实施控制。

综合办公室职责

- 负责在技委会确定的程序或规则下对本机构聘用的认证人员进行选聘、培训、考核等的系统管理，配合审核部实施对审核员的业绩考评；配合审核部完成对现有审核员的专业发展和必需的审核经历积累；
- 负责中心认证人员（审核员、合同评审人员、审核方案管理人员、认证决定人员、专业评定人员、培训指导与管理人员）的选聘及专业评定及专业管理工作；
- 在技委会专业评定部的领导下具体开展本机构的专业技术管理（人员的专业评价、审核作业指导书的编制等）；
- 全面负责经中心正式聘用在中心名册内的专、兼职审核员的资格确认、升级转换、年度确认等工作，对外与 CCAA 保持密切的联系，并完成其交给的任务；
- 负责中心计算机设备、局域网、网站及内部信息系统的维护与管理；
- 收集环境、职业安全健康方面的法律、法规和有关的行业标准以满足认证业务的要求；负责中心法规库的日常管理；
- 负责中心业务运作所需的局域网的正常运行和维护管理，并向中心各业务部门提供必要的技术支持；
- 负责中心对外网站的及时更新，确保所登载信息的有效、无误；
- 负责中心有关刊物的出版及发行（目前还未实施）；
- 负责本部门业务活动中存在的风险的识别与实施控制；

● 企划管理：在总经理的领导和策划下，在企业管理（组织结构设置、工作流程的设计、制定管理程序及工作标准、设定过程目标、实施过程监视和质量考核等）运作中配合管理层开展一系列的相关工作；

● 体系运行：配合中心的管理者代表建立、健全并有效的运行自身的管理体系，通过体系的有效运行，确保认证活动及相关程序符合认证认可条例的要求和相关认可规范的规定，通过对各过程管理程序实施情况的监督检查，控制和规避认证风险；

● 内部审核：在管理者代表的总体策划下具体负责中心管理体系的内部审核工作，并配合管理层开展管理评审；

● 文件管理：负责本机构的外来文件、CNCA、CNAS 和 CCAA 文件以及体系文件的全面管理。

● 过程监控：收集、整理、分析中心各管理过程的信息，并利用信息分析的结果制定改进措施，不断提高中心认证服务过程的有效性；

● 综合产品管理：在中心管理层的统筹策划下，配合管理者代表对于中心新业务领域的开拓和发展进行具体的实施；组织综合产品开发、研制和推广新产品；同时负责追踪新产品信息和同行业发展趋势，并将信息形成报告供管理层决策；负责综合产品相关管理，推进技术与市场的协调和配合。

● 人力资源管理：按照程序文件 QP001 的要求，组织实施对于机构人员的招聘、使用、培训、定岗定编以及相关的岗位职责考核的工作；

● 公正性监督：在理事会闭会期间，受理理事会的委托对于本机构公正性管理工作进行监督；

● 负责本机构的日常行政管理以及日常对外联络和接待工作；

● 负责中心的设备设施的购置、有效使用、维护和保养及管理；

● 负责中心所聘用人员劳动合同、社会保险、档案资料的管理以及新员工的上岗培训；

● 负责及时下载收集和接收上级监管管理部门的文件，及时下发给相关领导和部门；同时负责对于外来文件的归档保存；

● 负责在理事会闭会期间的日常工作的开展，执行理事会秘书处的相关职责；

● 负责配合大楼物业做好防火、防盗等消防保安工作；

● 协助中心管理层实施风险控制；（见 QP019）

● 受理并组织调查有关在认证活动中所发生的申诉和投诉；（见 QP009）；

● 负责对审核员行为规范进行监督考核；

● 办理本机构领导交办的其它工作；

● 负责本部门业务活动中存在的风险的识别与实施控制；

● 负责建立、健全中心客户服务系统，逐步形成并完善适宜的客户服务流程；

● 负责建立中心获证组织的客户服务档案，根据客户档案对客户进行分类管理；

● 负责对客户信息进行收集、整理和有效的传递，并监督信息在中心有关部门的处理以及跟踪处理的结果；

● 负责客户在合同履行过程中出现的各类意见的处理，负责客户的随时来访和接待；

● 负责对于重大客户服务质量的跟踪；

● 定期对客户的售后服务以及满意情况进行汇总和分析并提出需改进的问题；

● 组织中心的资源举办公开课程培训和专题讲座或举办研讨班；

● 负责针对已分类的客户的不同需求制定专项客户维护方案并组织实施；

● 负责组织中心的获证组织年会和专题研讨会。

市场部职责

- 负责本中心认证市场的开拓工作，调研和开发中心的新的认证市场；
- 负责对中心的认证市场开发情况进行定期的分析，并将分析结果上报中心主管市场的副总，并供中心进行经营分析和决策；
- 负责对市场部人员进行管理和考核；
- 负责积极的开拓市场，签订认证合同并对合同进行管理；
- 负责中心所有对外宣传资料的编制、整理、印刷和发放工作；
- 负责本部门业务活动中存在的风险的识别与实施控制。

财务部职责

- 负责本机构的日常财务管理；
- 负责向中心的理事会汇报中心的财务支持情况；
- 负责本部门业务活动中存在的风险的识别与实施控制。

审核员

- 本机构的专兼职审核员遵循 ISO19011:2011 并按本机构的相关文件开展审核工作；
- 审核人员按要求与 QCC 签署一份合同及其它相关文件，审核员承诺遵守认证机构的规章制度，包括保密和不受商业及其它利益的影响以及与认证申请人以前或现在的联系情况；
- 确保审核工作的公正性和独立性，对分包任务的审核员同样要求必须满足以上规定；

内审员

- 本机构设有内审员，均由总经理任命并经培训上岗。依据中心已认可领域应遵循的相关认可规范文件、本机构体系文件及其它要求进行内部管理体系审核，以不断促进本机构质量体系的持续改进；
- 根据相关要求，本机构还在相应的文件中对下列人员作出职责规定：合同评审人员、审核方案管理人员、认证决定人员、专业能力评定人员、培训指导与管理人员等；具体参见 QP003 与 WI009。

QMA002-3 质量体系职能分配表

要素	总经理	管理者代表	合同评审部	审核部	认证评定部	财务部	综合办公室	市场部
5.1 法律和合同事宜			▼					▼
5.2 公正性管理	▼	▽		▽	▽			
5.3 责任和财力						▼		▽
6.1 组织结构和最高管理层	▼	▽					▼	
6.2 运行控制		▼	▼	▼	▼	▽	▼	
7.1 人员能力	▼			▼			▼	
7.2 参与认证活动的人员				▼			▼	
7.3 外部审核员和外部技术专家的使用				▼			▽	
7.4 人员记录				▼			▼	
7.5 外包				▼			▽	
8.1 公开信息				▽	▼		▼	
8.2 认证文件				▽	▼			
8.3 认证资格的引用和标志的使用				▽	▼		▼	
8.4 保密				▼	▼			
8.5 认证机构与客户间信息的交换			▼	▽			▼	
9.1 认证前的活动	▼		▼	▼				▽
9.2 审核策划			▽	▼				
9.3 初次认证			▽	▼	▽			
9.4 实施审核			▽	▼	▽			
9.5 认证决定			▽	▽	▼			
9.6 保持认证			▽	▼	▼			
9.7 申诉		▽			▽		▼	
9.8 投诉		▽			▽		▼	
9.9 客户的记录			▼		▼			
10.1 评价				▼				
10.2 复核					▼			
10.2.1 总则	▼	▼						
10.2.2 管理体系手册		▼					▽	
10.2.3 文件控制							▼	
10.2.4 记录控制							▼	
10.2.5 管理评审	▼							
10.2.6 内审		▽					▼	
10.2.7 纠正措施		▼					▽	

注：“▼”为主责部门 “▽”为相关部门