福建省泰诺检验认证有限公司

诚信管理体系认证实施规则

受控状态：	受控
文件编号：	TNRZ-GZ-006
发布日期：	2025 年 06 月 1 日
实施日期：	2025 年 06 月 1 日
版本/版次：	A/1
编制部门：	技术委员会
评 审 人：	何祥部
批 准 人：	郑璀玲

文件制/修订履历

制修订日	版本号	章节号	修订内容摘要	编制	审核	批准
2024.02.12	A/0	全文	新编制	技术委员会	蒋杉杉	郑璀玲
2025.06.01	A/1	全文	更改批准人	技术委员会	何祥部	郑璀玲

目 录

文件制/修订履历 2

1 目的和适用范围 4

2 认证依据 4

3 认证模式 4

4 流程 5

5 程序和要求 5

6.认证收费 18

7 认证人员能力要求及评定准则 19

诚信管理体系认证规则

1 目的和适用范围

1.1 目的

为确保福建省泰诺检验认证有限公司（以下简称福建泰诺）能够规范地开展诚信管理体系（简称 EIMS）认证业务，特制订本认证规则。由于诚信管理体系认证与现有已实施的管理体系认证非常相似，因此本认证规则以补充本公司现有质量手册和程序文件的形式提出诚信管理体系的特殊要求。

公司在开展诚信管理体系业务时，应同时执行《管理体系手册》、本认证规则及本认证规则引用的管理程序的规定。诚信管理体系认证工作应使用本认证规则所附表格；本认证规则未给出格式的表格，使用已有表格。

1.2 适用范围

本管理方案适用于所有与诚信管理体系认证有关的公开信息发布、申请受理、审核方案管理、审核准备、审核实施及后续管理活动，审核类型包括初次认证审核、监督审核、再认证审核等。

2 认证依据

a) GB/T 31950-2023 诚信管理体系 要求及使用指南

b）CNAS-CC01：2015 管理体系认证机构要求

各个管理体系认证实施规则的制定均同时适用于泰诺认证TNRZ-GZ-004《管理体系认证通用实施规则》。

3 认证模式

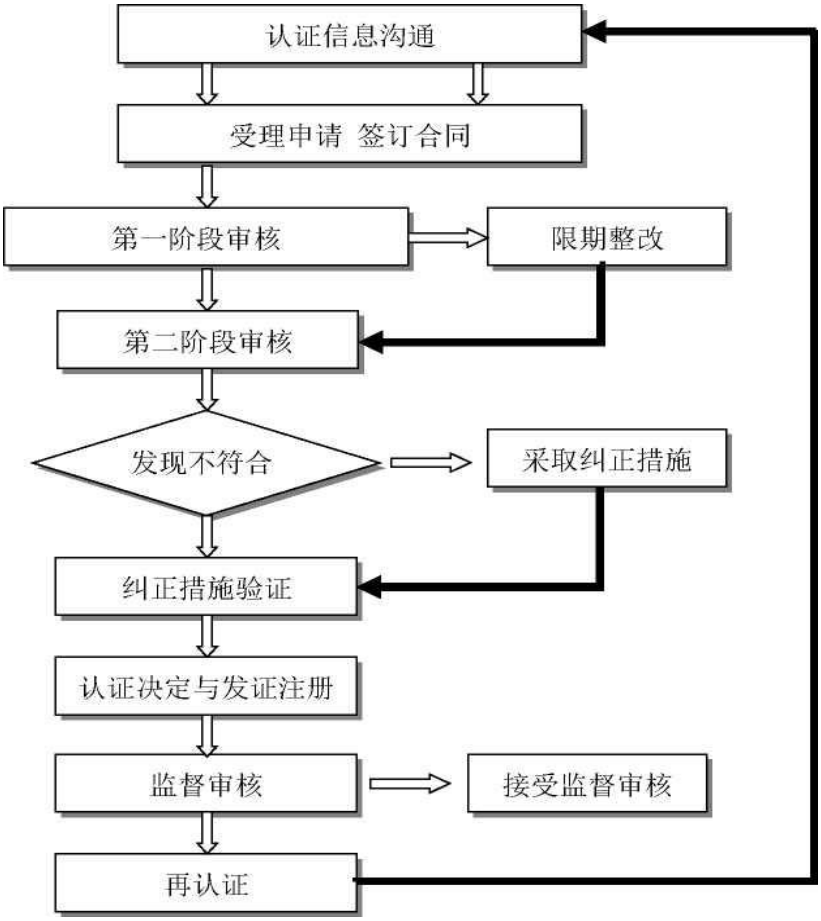
初次认证+监督审核+再认证

认证周期为 3 年,证书有效期内每年进行一次监督审核。

认证范围等同采用 QMS 认证业务范围分类。

一类风险行业包括 13（药品）、28（建设业）、32（金融中介、房地产和租赁）三个诚信风险高发行业，而其他行业属于二类风险行业。

4 流程



5 程序和要求

5.1 认证申请

a) 诚信管理体系申请组织（以下简称申请组织）应提交以下必要的文件和信息：

b) 申请方应填写《认证申请表》，并提供必要的文件和资料，至少应包括：

c) 有效版本的诚信管理体系文件（手册、程序文件等）

d) 诚信管理目标、指标和管理方案

e) 营业执照（副本）复印件或组织成立批文复印件

f) 受审核方机构代码证复印件

g) 受审核方组织机构图

h) 管理活动种类及规模描述

i) 管理活动场所清单

j) 相关法律法规要求的其他资质证明复印件（适用时）

5.2 受理

自收到申请组织提交的书面申请之日起，应在 15 个工作日内完成对申请材料的评审，确保申请组织及其管理体系的信息充分，且福建泰诺有能力并能够实施认证活动。若评审发现申请资料存在问题，可要求申请组织进行补充和修正，并重新进行评审。

经评审满足要求后推荐受理，由福建泰诺与申请组织签订认证合同。若评审结论为不予受理，福建泰诺应以书面形式通知申请人。

申请组织对不予受理有异议的，可以向福建泰诺申诉。对福建泰诺处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

申请方应具备以下条件：

a)取得国家市场监管部门或有关机构注册登记的法人资格或其组成部分；

b)按照 GB/T 31598-2023 及相应行业认证要求建立了 EIMS 且体系正常运行三个月以上；

c)取得相关法规规定的行政许可文件（适用时）；

d)遵守有关主管部门对诚信管理方面要求的信息（适用时）。

5.3 审核方案的确定

项目签订合同后，由项目管理人员策划制定整个认证周期的审核方案，审核方案应包括两阶段初次审核、第一年与第二年的监督审核和第三年在认证到期前进行的再

认证审核。

审核方案的确定和任何后续调整应考虑客户组织的规模，其管理体系、产品和过程的范围与复杂程度，以及经过证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果。考虑客户已获的认证或接受的其他审核，则应收集充足的、可验证的信息，以证明对审核方案的任何调整的合理性，并予以记录。

在按审核计划确定进行诚信管理体系审核后，可参照 GB/T 19011-2013 中5.2 和5.3 建立相应的审核方案，并明确审核内容。

审核方案包括:

a) 审核方案的目的、范围与程度；

b) 审核方案职责；

c) 审核方案资源；

d) 审核方案程序。

审核内容包括但不限于：

a) 规定的诚信方针和目标是否可行；

b) 体系文件是否覆盖了所有与诚信相关的过程，各文件之间的接口是否清楚；

c) 企业结构能否满足诚信管理体系运行的需要，各部门、各岗位的职责是否明确；

d) 诚信管理体系要素的选择是否合理；

e) 规定的诚信记录是否能起到见证作用；

f) 所有职工是否养成了按体系文件或诚信文化要求的行为习惯。

针对具体项目的审核方案以《审核项目推进表》及相关其他信息和管理体系文件要求形式体现。每次审核活动结束后应对审核方案进行评价，以确定是否需要进行修订。

审核方案的监视和评审可参照 GB/T 19011-2013 中 5.5 和 5.6 规定的方法进行，但应特别考虑以下内容：

a) 顾客及其他利益相关方的需求和期望；

b) 诚信环境变化（如政策和法律法规及规则的变化、经济运行环境变化、企业所处的市场环境和行业环境变化）对企业诚信能力的影响；

c) 企业的诚信行为(通过公开的或顾客及其他利益相关方的投诉)对企业诚信的影响。

注:审核方案评审的结果可能导致采取纠正和预防措施以及改进审核方案。

5.4 审核时间的确定

审核时间包括在客户场所实施审核的现场时间，以及在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的时间。

在分配用于策划和编写报告的审核时间时，通常不宜使总的现场审核时间少于所列时间的 80%。适用于初次审核、监督审核和再认证审核。对于任何审核，不宜以需要增加策划和（或）编写报告的时间为理由减少现场审核时间。

注：本部分所述的现场审核时间不包括第一阶段在现场实施的文件审查所用时间。

审核时间表中的审核时间是以每天 8 小时为基础计算。为了符合当地关于旅途时间、午饭时间和工作小时数的法律规定，可能需要调整审核人日数，以达到审核时间表要求的审核总小时数。在策划阶段，不应通过增加每个工作日的工作小时数来减少审核人日数。

应将组织自身的有效从业人员数量（固定的、临时的和兼职的）和参与诚信管理人员数量作为考虑审核时间的出发点，同时在此基础上考虑运营场所的数量、运营活动的类型等因素对审核时间进行调整，组织 EIMS 范围涉及的物理场所的数量和分布情况、业务的复杂程度及风险等级、所提供的产品或服务种类等基本情况对认证机构在核定审核活动所需的审核时间也有影响。

表1 单一场所诚信管理体系审核时间预计表

诚信管理体系有效人数	初审	监督	再认证
	审核时间	审核时间	审核时间
1-45	2.5	1	2
46-100	4	1	3

101-250	5	2	4
251-500	6	2	5
501-800	7	2	6
801-1200	8	3	6.5
1201-2000	9	3	7
2001-3000	10	3	8
3001-6000	11	4	9
6001-10000	12	4	10
10001-15000	13	4	10
15001-20000	14	5	11
20001 及以上	遵循上述递进规律		

审核时间确定应考虑（但不限于）以下方面：

a) 相关管理体系标准的要求；

b) 规模和复杂程度；

c) 技术和法规环境；

d) 管理体系范围内活动的分包情况；

e) 以前审核的结果；

f) 场所的数量和对多场所的考虑；

g) 与组织的服务、过程或活动相关联的风险；

h) 是否是结合审核、联合审核或一体化审核。

未被指派为审核员的审核组成员（即技术专家、翻译人员、观察员和实习审核员）所花费的时间不应计入上面所确定的审核时间，现场雇员使用多种语言而需要翻译人员应增加 20%的人天数。

如果使用了远程审核技术（例如，交互式基于 web 的协作、web 会议、电话会议和/或组织过程的电子验证），这些活动宜在审核计划中加以识别，可以考虑将其作为审核时间的一部分。

如果审核计划中远程审核活动占据大于 1/3 的现场审核时间，认证机构宜确定审核计划的适当性。

5.5 审核准备

5.5.1 审核组组成

项目管理人员应根据审核目的和申请组织的具体情况来选择和指派审核组（包括审核组长）。在决定审核组的规模和组成时，还应考虑如下因素：

a) 审核目的、范围、准则和预计的审核时间；

b) 是否是结合、一体化或联合审核；

c) 为达到审核目的，审核组所需的整体能力，审核组长和审核员所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充。技术专家和翻译人员应在审核员的指导下工作。技术专家的选择准则根据每次审核的审核组和审核范围的需要为基础确定。

d) 适用时，法律法规、合同和认证认可的特殊要求；

e) 确保审核组独立于受审核组织的活动并避免利益冲突的要求（评审组每一成员在最近两年内都应未参与过受审核方相关的认证咨询和影响公正性的其他相关活动）；

f) 受审核方工作语言及社会和文化特点对审核员技能或素质的要求；

g) 所有成员应为福建泰诺聘用的具有相应资格的人员；

h) 如果审核组中包含实习审核员，则要指派一名审核员作为评价人员。评价人员应有能力接管实习审核员的任务，并对实习审核员的活动和审核发现最终负责。一名审核员仅可评价指导一名实习审核员。

i）审核组应具备实施诚信管理体系认证审核的能力。

5.5.2 审核准备

从审核开始直到审核完成，审核组长都应对审核的实施负责。

审核组长应与受审核方就审核的实施进行联系，建立联系的目的是：

——与受审核方的代表建立沟通渠道；

——确认实施审核的权限；

——提供有关审核目标、范围、方法和审核组组成（包括技术专家）的信息；

——获得用于策划审核的相关文件和记录；

——确定与受审核方的活动和服务相关的适用法律法规要求、合同要求和其他要求；

——确认与受审核方关于保密信息的披露程度和处理的协议；

——对审核做出安排，包括日程安排；

——确定特定场所的访问、安保、健康安全或其他要求；

——就观察员的到场和审核组向导的需求达成一致意见；

——针对具体审核，确定受审核方的关注事项。

组长或组织相关审核员对受审核方的诚信管理体系文件及必要的其它文件进行符合性评审，以确定审核的可行性，并确信能够实现审核目标。对评审中发现问题和评审结论应形成《文件评审报告》并提出明确的整改要求和时限，必要时可与受审核方沟通进行现场访问。 如审核不可行时，应向审核委托方提出替代建议并与受审核方协商一致。

5.5.3 审核计划编制

审核组长应根据审核方案和受审核方提供的文件中包含的信息编制《审核计划》，计划应便于审核活动的日程安排和协调，以有效地达到审核目标。审核计划的详细程度应反映审核的范围和复杂程度，以及实现审核目标的不确定因素。

在编制审核计划时，审核组长应考虑涵盖申请组织的所有诚信管理体系过程，以及以下方面：

——适当的抽样技术；

——审核组的组成及其整体能力；

对于结合审核，应特别关注不同管理体系的操作过程与目标以及优先事项之间的相互作用。

审核计划应具有充分的灵活性，以允许随着审核活动的进展进行必要的调整。应包括或引用下列内容：

a. 审核目的；

b. 审核范围，包括受审核的组织单元、职能单元以及过程；

c. 审核准则和引用文件；

d. 实施审核活动的地点、日期、预期的时间和期限，包括与受审核方管理者的会议。

e. 使用的审核方法，包括所需的审核抽样的范围，以获得足够的审核证据，适用时还包括抽样方案的设计；

f. 审核组成员、向导和观察员的作用和职责；

g. 审核任务分工及内容；

h. 为审核的关键区域配置适当的资源。

组长应于现场审核前 5 个工作日将《审核计划》发送给审核方确认。受审核方对审核计划的反对意见应在审核组长、受审核方和审核委托方之间得到解决。

5.5.4. 审核工作分配

审核组长可在审核组内协商，将对具体的过程、活动、职能或场所的审核职责分配给审核组每位成员。分配审核组职责时，应考虑审核员的独立性和能力、资源的有效利用以及审核员、实习审核员和技术专家的不同作用和职责。并考虑以下方面：

a. 适时安排审核组内部沟通会议，以落实工作分配并掌握审核实施情况，为确保实现审核目标，可随着审核的进展调整所分配的工作。

b. 适时安排与受审核方的沟通活动，特别是在报告审核结论前应就审核证据和审核发现与受审核方进行充分沟通；

c. 建议按部门结合过程活动编制审核计划的任务分配，并为每个部门分别确定具体的时间段；

d. 为培养审核员的专业能力，一个审核小组安排两名级别评审员一起实施现场审核时，应在计划中明确其不同的审核任务分工，因专业审核员需要为非专业审核员提供专业技术支持影响审核工作，因此审核人天数应适当增加。

5.6 现场审核实施

审核组成员按照审核计划的安排进行审核，通过面谈、查阅文件和记录、现场观察等方式，抽样收集并验证与审核目标、范围、准则有关的信息。审核应覆盖 GB/T 31598-2015 诚信管理体系 规范的所有要求。

5.6.1 当审核项目与认证准则不相符，但未造成严重后果且对系统不会产生重要影响时，该项目判定为一般不符合；造成系统性失效或可造成严重后果时，该项目判定为严重不符合。

5.6.2 审核组认为有必要向客户指出的改进事项，可将其填写在《改进建议项》中，但需要注意：

a) 属于不符合的事项不应列入“改进事项”；

b) 改进建议事项不能提供具体的解决办法的建议；。

5.6.3 审核结论

a) 未发现不符合项，可推荐认证/再认证注册；

b) 发现不符合项（严重或一般），受评审方能在不多于 90 天的时间内采取经证实有效的纠正或纠正措施（视问题的性质，由组长确认）时，有条件推荐认证/再认证注册；

c) 发现以下情形，不予推荐认证注册：

①受评审方在一年内发生了重大质量/环境/职业健康安全/大型活动可持续性管理事故；

②体系运行存在严重缺陷，不能满足认证要求；

③对其投诉和分析或任何其他信息表明受评审方不符合认证要求；

5.6.4 在审核通过后，组长将《证书信息确认》交受审核方填写并核实确认。

5.6.5 审核报告的编制、批准和分发

现场审核结束后 10 个工作日内，审核组长应编制《审核报告》并经福建泰诺授权人批准后，提交给认证委托方或其指定的接受者。

5.6.6 不符合项的跟踪

对于审核提出的不符合项，组长或指派的审核员进行跟踪。对于未发现严重不符合项，且可以通过见证材料证实纠正和纠正措施的实施情况时，可选择书面跟踪；其他情况，通常应选择现场跟踪。

5.6.7 材料归档/上报

现场审核（包括可能存在的跟踪活动）全部完成后，组长和相关人员按照要求上报审核材料。

5.7 初次认证审核

初次认证审核应在受审核方诚信管理体系运行至少 3 个月后方可进行。

管理体系的初次认证审核应分两个阶段实施：第一阶段和第二阶段。

5.7.1 第一阶段审核

5.7.1.1 第一阶段审核应：

a) 审核客户的管理体系文件；

b) 评价客户的运作场所和现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论，以确定第二阶段审核的准备情况；

c) 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；

d) 收集关于客户的管理体系范围、过程和场所的必要信息，以及相关的法律法规要求和遵守情况（如客户运作中的质量、环境、法律因素，相关的风险等）；

e) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段审核的细节；

f) 结合可能的重要因素充分了解客户的管理体系和现场运作，以便为策划第二阶段审核提供关注点；

g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第二阶段审核做好准备。

为实现上述目标，对于大多数管理体系而言，建议至少部分第一阶段审核活动在客户的场所进行。

5.7.1.2 应将第一阶段审核发现形成文件并告知客户，包括识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题。

5.7.1.3 在确定第一阶段审核和第二阶段审核的间隔时间时，应考虑客户解决第一阶段审核中识别的任何需关注问题所需的时间。也可能需要调整第二阶段审核的安排。

5.7.1.4 第二阶段审核

第二阶段审核的目的是评价客户诚信管理体系的实施情况，包括有效性。第二阶段审核应在客户的现场进行，并至少覆盖以下方面：

a) 与诚信管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据；

b) 依据关键绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行的监视、测量、报告和评审；

c) 客户的诚信管理体系和绩效中与遵守法律有关的方面；

d) 客户过程的运作控制；

e) 内部审核和管理评审；

f) 针对客户方针的管理职责；

g) 规范性要求、方针、绩效目标和指标（与诚信管理体系标准或其他规范性文件的期望一致）、适用的法律要求、职责、人员能力、运作、程序、绩效数据和内部审核发现及结论之间的联系。

5.8 监督审核

5.8.1 监督活动应包括对获证客户诚信管理体系满足认证标准规定要求的情况进行评价的现场审核。监督活动还可以包括：

a) 就认证的有关方面询问获证客户；

b) 审查获证客户对其运作的说明（如宣传材料、网页）；

c) 要求获证客户提供文件和记录（纸质或电子介质）；

d) 其他监视获证客户绩效的方法。

5.8.2 监督审核

5.8.2.1 监督审核是现场审核，但不一定是对整个体系的审核，并应与其他监督活动一起策划，以使认证机构能对获证管理体系在认证周期内持续满足要求保持信任。监督审核方案至少应包括对以下方面的审查：

a) 内部审核和管理评审；

b) 对上次审核中确定的不符合采取的措施；

c) 投诉的处理；

d) 管理体系在实现获证客户目标方面的有效性；

e) 为持续改进而策划的活动的进展；

f) 持续的运作控制；

g) 任何变更；

h) 标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。

5.8.3 监督审核应至少每年进行一次。初次认证后的第一次监督审核应在第二阶段审核最后一天起 12 个月内进行。

5.9 再认证

5.9.1 再认证审核的策划

5.9.1.1 应策划和实施再认证审核，以评价获证客户是否持续满足诚信管理体系标准或其他规范性文件的所有要求。再认证审核的目的是确认诚信管理体系作为一个整体的持续符合性与有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性。

5.9.1.2 再认证审核应考虑诚信管理体系在认证周期内的绩效，包括调阅以前的监督审核报告。

5.9.1.3 当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审核活动可能需要有第一阶段审核。

5.9.1.4 对于多场所认证或依据多个管理体系标准进行的认证，再认证审核的策划应确保现场审核具有足够的覆盖范围，以提供对认证的信任。

5.9.1.5 再认证审核

再认证审核应包括针对下列方面的现场审核：

a) 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；

b) 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系，以提高整体绩效的承诺；

c) 获证管理体系的运行是否促进了组织方针和目标的实现。

在再认证审核中发现不符合或缺少符合性的证据时，认证机构应规定在认证终止前实施纠正与纠正措施的时限。

5.10 认证决定

5.10.1 认证决定人员应：

a）是未参与该项目认证的人员，且与受认证方无利害关系；

b）两年内未参与受认证方管理体系的认证咨询及影响公正性的其他相关活动；

c）不受来自其他各方任何影响公正性压力的影响；

d）专业能力必须满足被认证项目；

5.10.2 认证决定人员应当依据相关文件，对认证上报材料的完整性和准确性、评审过程的符合性、有效性和充分性、评审结论的合理性等方面进行系统评定，作出是否予以发证的推荐意见时应充分考虑审核组的评审结论，并再次确认认证范围。通常，认证决定应在 10 个工作日内完成。评定完成后报公司总经理批准是否同意注册。

5.10.3 认证决定人员对评定中发现的问题进行反馈，由受理部门和审核组完成解释和整改。

5.10.4 当认证决定人员评定意见为不予发证时,须说明不予发证的原因，报公司总经理批准后，书面通知受审核方。

5.10.5 申请人对认证决定有异议的，可以向福建泰诺申诉。对福建泰诺处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

5.11 认证证书

诚信管理体系的认证证书有效期为 3 年。

5.12 认证决定和证书的授予、保持、变更、暂停、恢复和撤销

认证决定和证书的授予、保持、变更、暂停、恢复和撤销程序按照程序文件执行.

6.认证收费

6.1 认证费用的构成

申请费、审核费、审定与注册费、证书费、年金(含标志使用费)。

6.1.1 申请费

每张证书的申请费用，涉及初次认证、再认证及认证范围扩大和增发证书的申请。

6.1.2 审核费

审核费的收取依据审核工作投入的工作量(包括文件审查、审核准备、编写审核报告、不符合纠正验证、对审核组案卷的复核及认证决定委员会审议)确定，以 审核人日计算。

具体审核费用包括：初次认证审核费、监督审核费、再认证审核费、特殊审核费、认证范围扩大审核费、暂停转恢复审核费。

6.1.3 审定与注册费

每张认证证书或附件证书的审定与注册费用。

6.1.4 证书费

每张证书的制作费用。

6.1.5 年金（含标志使用费） 每年交纳一次，随监督审核费一并交纳。

6.2 其他收费

6.2.1 差旅费

在认证审核中审核组成员所发生的差旅费。

6.2.2 费用支付

申请方应按合同约定支付全部费用。

各具体收费标准，详见福建泰诺《公开文件》。

7 认证人员能力要求及评定准则

各类认证人员（如：认证实施规则或方案制定、合同评审、审核方案管理、审核实施、认证决定、认证人员能力评价、培训指导与管理等工作的人员）应符合 TNRZ 现行有效的 TNRZ-ZC-001《认证人员专业能力评价准则》中有关人员要求，并在泰诺相关人员管理库中。

审核组中提供专业支持的技术专家，应不低于审核员的专业能力要求。

诚信管理体系审核人员应具有QMS审核员资质，应具有 GB/T 19011-2013 中 7.2.2 所述的职业素质和 7.2.3.2 所述的通用知识和技能，并具有下列方面特定的知识和技能：

a) 与诚信有关的方法和技术：使审核人员能检查诚信管理体系并形成适当的审核发现和结论。

这方面的知识和技能应当包括：

——诚信术语；

——诚信管理原则及其运用；

——诚信管理技术、工具及其运用。

b) 与诚信有关的运作过程:使审核人员能理解审核范围内的技术内容。这方面的知识和技能应当包括：

——行业特定的术语；

——企业质量信用和质量诚信管理技术规范及其运用；

——合格供应商、销售商（代理商）信用评价规范及运用；

——诚信环境因素及其影响；

——运作过程、产品和服务的关键特性。

注:审核人员的能力应当通过适当的培训获得。

表 3 是对 ISO / IEC 17021:2011 附录 A 中知识和技能的补充。表 1 明确了认证机构应规定的针对特定认证职能的 EIMS 特定知识。

表中的标记“X”指认证机构应确定知识的准则和深度。所需知识的范围和深度因涉及的认证职能不同而有所不同。

表 3 明确了必要的能力要求，包括认知和了解大型活动行业、大型活动管理周期、大型活动所需要的过程及其相互作用，以及其在不同领域、各种大型活动类型的应用。这些知识包括对现有的良好实践的理解。

表 3 EIMS 认证职能所要求的知识

知识	认证职能		
	实施申请评审，以确定审核组所需要的能力，选择审核组成员，并确定审核时间	评审审核报告并做出认证决定	审核
诚信术语	X	X	X
诚信管理原则及其运用	X	X	X
诚信管理技术、工具及其运用		X	X
行业特定的术语	X	X	X
企业质量信用和质量诚信管理技术规范及其运用	X	X	X
法律法规和其他要求	X	X	X
合格供应商、销售商（代理商）信用评价规范及运用		X	X
诚信环境因素及其影响		X	X
运作过程、产品和服务的关键特性		X	X