



IATF

认证机构公告

认证机构公告 # 2026-005

发布日期: 2026 年 9 月

	是	否
保密		X
强制性内容	X	

主题: IATF CMS 投诉处理的一致应用

本认证机构公报的目的是为通过 IATF 投诉管理系统 (IATF CMS) 的 IATF OEM 顾客绩效投诉提供补充指导, 以支持一致、独立且基于风险的决策。认证机构在评估 IATF OEM 绩效投诉时, 应一致应用以下期望。

本公报是对 IATF 规则第 8.0 条及规则认可解释 SI 22-26 的补充指导。

IATF CMS 第二阶段——认证机构评估 (规则 8.2 / 规则 8.3)

以下期望适用于认证机构在收到绩效投诉后进行的初步评估和决策过程。

1. 适当时, 评审适用的 IATF OEM 顾客特定要求和/或 IATF OEM 快速参考指南文件, 以理解并正确应用所有相关积分卡报告细节, 并能够检索到关于顾客绩效要求的所有必要信息。
2. 在规定时间内, 从客户处获取顾客积分卡报告、支持信息、相关内部绩效数据及任何特殊情形。
3. 评审当前进行中的及过去十二个月的 IATF OEM 绩效投诉, 以理解这是孤立事件还是更广泛系统性质量管理体系失效的证据。
4. 评估当前和以往的投诉、顾客绩效数据及内部指标, 以识别反复出现的问题、系统性质量管理体系弱点及累积风险。
注: 累积风险应考虑频率、持续时间、严重程度、顾客影响、重复投诉、先前认证决定及系统性纠正措施无效的证据。
5. 根据上述客观证据, 及时做出暂停或不暂停的认证决定。
6. 保持独立的暂停决定, 并通知监督办公室任何外部尝试干预认证决定的行为。
7. 基于现有证据做出认证决定, 而非预测未来绩效或未来几个月的积分卡改进。
注 1: 如果在 IATF CMS 提交了绩效投诉, 则不得采用在未来审核中增加审核时间的方式。
注 2: 顾客批准的行动计划不构成有效性的证据, 不应作为此投诉阶段决策的依据。
8. 可以做出不暂停的决定, 如果有证据表明:
 - 顾客撤销或纠正了绩效投诉或绩效问题;
 - 客户转移到其他认证机构;
 - 证书将被注销、撤销或到期, 且 30 天内不会再签发新的证书;或者

- 绩效投诉针对错误的客户（即因 IATF 数据库中供应商代码错误或多个制造场所共用同一供应商代码）。

注 1：如果因客户转移到其他认证机构而决定不暂停，认证机构必须联系相关监督办公室。

注 2：不予暂停的决定将关闭投诉，无需进一步行动。

9. 为所有暂停和不暂停决定记录清晰、基于证据的理由，包括评估的风险和所用理由。

IATF CMS 第三阶段客户自我评估及第三阶段 a（规则 8.4）

以下期望适用于评估客户的根本原因分析和系统性纠正措施计划。

1. 评审客户提交的回复，确保根本原因已识别，系统性纠正措施解决根本原因，并对客户质量管理体系进行必要的变更，包括探测或预防失效。
2. 拒绝不完整、表面的、未解决系统性原因、未能识别时间进度、未明确责任或如何验证系统性纠正措施有效性的纠正措施。

IATF CMS 第四阶段 CB 最终分析（规则 8.4 / 8.5 / 8.7）

以下期望适用于现场特殊审核的执行、最终分析和认证决定。认证机构负责：

1. 确保委派的审核员不产生利益冲突，并支持公正的评估。
2. 在现场特殊审核前，向审核员提供来自 IATF 数据库的最新绩效投诉详情、支持文件（投诉内可查阅或投诉外收到）及以往审核结果（即最近三份审核报告和任何特殊审核）。
3. 确保审核员评审所有可用信息，并利用这些信息策划针对性、基于风险的现场特殊审核。审核员必须将 CRN 上传至 CARA 特殊审核报告中。
4. 指导审核员使用额外的抽样和审核路径，以确认纠正措施的实施和有效性，并识别反复出现的问题或系统性风险。
5. 保持独立决定恢复或撤销证书，并通知监督办公室任何外部尝试干预认证决定的行为。
6. 仅在以下情况下解除暂停恢复认证
 - a. 有效遏制的客观证据，证明不合格产品已被识别、控制并防止其到达顾客，且
 - b. 实施有效的系统性纠正措施，且
 - c. 有顾客绩效指标持续符合，且
 - d. 任何（100%）已解决的措施项目均按文件化的时间计划推进，且有客观证据支持。

注：基于未来对顾客绩效指标改善的预测或预期而恢复认证是不可接受的。
7. 当遏制无效、根本原因未被识别、纠正措施无效或不完整、100%解决的措施项目未按计划推进、绩效投诉提交后绩效问题持续，或系统性改进没有证据时，应撤销认证。
8. 为所有恢复和撤销认证决定记录清晰、详细且基于证据的理由。

一致应用这些期望对于维护 IATF 认证过程的诚信和确保所有利益相关方的信心至关重要。

如您由任何问题，请联系您所属的 [监督办公室](#)。