

中国认证认可协会



服务认证审查员

注册准则

（第 1 版第 2 次修订）

文件编号：CCAA-103

发布日期：2021 年 2 月 25 日

实施日期：2021 年 4 月 1 日

©版权 2021-中国认证认可协会

服务认证审查员注册准则

类别

本准则为中国认证认可协会（CCAA）人员注册规范类文件。

本准则规定了 CCAA 服务认证审查员注册遵循的原则。

批准

编制：CCAA	日期：2015 年 2 月 25 日
批准：CCAA	日期：2015 年 3 月 6 日
实施：CCAA	日期：2015 年 3 月 9 日
第 1 次修订:CCAA	日期：2016 年 4 月 10 日
第 2 次修订:CCAA	日期：2021 年 2 月 25 日

信息

所有 CCAA 认证人员注册规范类文件均采用中文发布。标有最近发布日期 of 中文版 CCAA 文件是有效的版本。CCAA 将在网站公布所有相关注册准则的最新版本。

关于 CCAA 或 CCAA 人员注册的更多信息，请与 CCAA 联系。

地址：北京市朝阳区朝外大街甲 10 号中认大厦 13/15 层

邮编：100020

网址：<http://www.ccaa.org.cn>

邮箱：pca@ccaa.org.cn

版权

©版权 2021-中国认证认可协会

目 录

前言	3
第一章 总则.....	4
1.1 引言.....	4
1.2 引用文件.....	4
1.3 术语与定义.....	4
1.4 注册专业和级别.....	6
第二章 注册要求	7
2.1 申请要求.....	7
2.2 资格经历要求.....	7
2.3 个人素质和审查原则要求.....	9
2.4 知识和技能要求.....	11
2.5 行为规范要求.....	12
2.6 年度确认要求.....	13
2.7 再注册要求.....	14
2.8 申请资料要求.....	15
第三章 推荐机构要求.....	15
3.1 基本要求.....	15
3.2 能力管理要求.....	16
第四章 评价过程.....	17
4.1 申请受理与资格评价.....	17
4.2 知识和技能的考核.....	17
4.3 个人素质的考核.....	17
4.4 担保要求.....	17
4.5 注册决定与注册公告.....	18
4.6 注册时限.....	19
4.7 注册收费.....	19
第五章 申诉与投诉	19
5.1 申诉.....	19
5.2 投诉.....	19
第六章 监督与资格处置.....	20
6.1 监督.....	20
6.2 资格处置.....	20
附表 服务认证领域参考目录	21

前 言

中国认证认可协会(CCAA)是国家认证认可监督管理委员会(CNCA)授权,依法从事认证人员注册的机构,开展管理体系审核员、产品认证审查员、服务认证审查员等注册工作。CCAA 是国际人员认证协会(IPC)的全权成员。

本准则依据《中华人民共和国认证认可条例》制定,遵循了 GB/T27024《合格评定 人员认证机构通用要求》、GB/T27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》标准有关要求。

CCAA 服务认证审查员注册仅表明注册人员具备了从事服务认证的个人素质和相应的知识与能力。审查员是否具备相应领域特定专业能力,由聘用其执业的认证机构做出评定,以确保满足实施相应领域审查活动的需要。CCAA 保证注册制度和评价过程的科学性、有效性和完整性,认证机构负有认证人员选择、聘用、监督和管理主体责任。

第一章 总则

1.1 引言

1.1.1 本准则由中国认证认可协会（CCAA）制定，目的是确认服务认证审查员具备相应的个人素质、知识和能力，保证服务认证审查工作的质量。

1.1.2 本准则采用了 GB/T27024《合格评定 人员认证机构通用要求》规定的以能力为基础的人员评价考核方法，并结合 GB/T27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》等标准的相关要求，规定了一般服务认证审查员的注册要求。

1.1.3 CCAA 服务认证审查员注册资格可证明注册人员：

——通过了符合 GB/T27024 标准要求的认证人员能力考核和评价；

——达到了 GB/T27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》等标准规定的审查员应具备的个人素质、知识和技能要求，有能力完成服务认证审查工作；

——获得了统一的认证人员资格注册证书。

1.1.4 所有注册人员和申请人员除符合本准则要求外，还应遵守国家 and/或地区的有关法律、法规和规定。

1.2 引用文件

凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件；凡是不注日期的引用文件，其最新的有效版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《中华人民共和国认证认可条例》

GB/T27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构的要求》

GB/T27400《合格评定 服务认证技术通则》

GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第二部分 不可运输产品》

CCAA《注册认证人员资格处置规则》

CCAA《认证人员注册、培训收费规则》

CCAA《人员注册申诉、投诉与争议处理程序规则》

1.3 术语与定义

本准则使用下列术语定义，如果本准则中的术语定义与有关标准中的有所不同，应以本准则为准。

1.3.1 服务

至少有一项活动必需在服务提供者和顾客之间进行的服务提供者的输出

注 1: 通常, 服务的主要要素是无形的。

注 2: 通常, 服务包含与顾客在接触面的活动, 除了确定顾客的要求, 以提供服务外, 可能还包括与顾客建立持续的关系, 如: 银行、会计师事务所或公共组织(如: 学校或医院) 等所提供的服务。

注 3: 服务的提供可能涉及, 例如:

——在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车) 上所完成的活动。

——在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表) 上所完成的活动。

——无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。

——为顾客创造氛围。

注 4: 通常, 服务由顾客体验。

【ISO/IEC TR17028:2017, 定义 3.1】

1.3.2 顾客服务

在整个服务提供阶段, 服务提供者与顾客之间的互动。

注: 改写 GB/T 24620—2009, 定义 3.11。

1.3.3 服务特性

由顾客服务(1.3.2) 体验的一项或一组可区分的特征, 通常是无形的。

注1: 服务特性可从功能性、感官性、行为性、时间性、人因功效学等方面提出。

注2: 服务特性可以是定性的或定量的。

【RB/T27400-2020, 定义 3.5】

1.3.4 服务认证

服务提供者的服务及管理达到要求有关的第三方证明。

【RB/T27400-2020, 定义 3.8】

1.3.5 服务认证审查员

有能力依据认证基本规则和服务标准或其他规范性文件的要求, 受认证机构的委派, 对申请或者已经获得认证的服务实施服务特性测评和服务管理审核的人员。

1.3.6 高等教育经历

国家教育部门、人事部门及组织部门承认的高等教育学习经历。

1.3.7 CCAA 注册担保人

具有良好的个人声誉和 CCAA 认证人员注册资格（不含实习注册资格），或推荐机构的法定代表人，了解申请人主要工作经历、专业状况和基本个人素质的人员。

1.4 注册专业和级别

1.4.1 CCAA 服务认证审查员注册专业为一般服务认证。

1.4.2 CCAA 服务认证审查员注册资格分为实习审查员、审查员和高级审查员三个级别。

1.4.3 CCAA 服务认证审查员注册原则上遵循逐级晋升。

1.4.3.1 高级审查员申请人应具有审查员注册资格至少 2 年。如申请人已具有其他领域高级认证人员注册（不含确认）资格时，可不受本条款限制。

1.4.4 在服务认证相关领域具有突出成就的申请人，当同时满足以下条件时，可越级注册为正式审查员：

- a) 全日制大学本科（含）以上学历；
- b) 具有服务认证相关专业高级（含）以上职称；
- c) 具有在服务认证相关领域从事 15 年以上的专业工作经历；
- d) 应在申请注册前 5 年内通过 CCAA 统一组织的”认证通用基础”考试，且在申请注册前 3 年内通过 CCAA 统一组织的“服务认证基础”考试；
- e) 通过 CCAA 的其它必要考核：如专家面谈等；
- f) 个人陈述，主要内容包括：申请人近五年内取得的与服务认证有关的学习、工作、科研的业绩成果，为行业和社会带来的价值，以及本人对认证从业方面的发展方向和有关思考。字数不少于 1500 字；
- g) 专家推荐意见：由当前具有服务认证高级审查员注册资格 10 年（含）以上的资深认证人员，出具的对其道德水平、与服务认证有关的工作业绩成果的价值评价等方面推荐意见。字数不少于 1500 字，应有推荐人本人签字，并注明推荐人的 CCAA 注册档案号；
- h) 机构推荐意见，主要内容包括：申请人近五年内在所申请领域相关工作中表现的专业技术能力、综合管理能力等进行的评价与证实。字数不少于 1500 字。
- i) 在服务认证相关领域管理理论和实践方面有突出成就，应满足下列条件中的任意 3 个条件：

----论文

作为第一作者在公开出版发行的期刊上发表服务认证相关的文章 1 篇；

——著作

作为第一作者或主编撰写或编写的公开出版发行的服务认证相关书籍或教材 1 册；

——标准制修订

作为排名前 5 的参与者完成服务认证相关的国际、国家标准的制修订 1 项；或作为排名前 3 的参与者完成服务认证相关的行业、团体标准的制修订 1 项；

——课题

作为排名前 10 的参与者完成服务认证相关的国家级课题 1 项；或作为排名前 5 的参与者完成服务认证相关的省部级课题 1 项；或作为排名前 3 的参与者完成服务认证相关的厅局级、全国性认证认可行业组织课题 1 项。

第二章 注册要求

2.1 申请要求

2.1.1 申请人应认真阅读 CCAA 服务认证审查员注册准则，了解各项注册要求。

2.1.2 申请人应提供真实、完整的注册信息、资料。

2.1.3 申请人应通过 CCAA 网站登录注册系统，按要求填写、上传注册申请资料，缴纳注册费用，完成网上注册申请。

2.1.4 申请人应签署声明，表示其同意遵守 CCAA 注册准则的各项要求，特别是行为规范的要求。

2.1.5 申请人提交完整的注册申请信息、资料和注册费用后，CCAA 开始受理申请。

2.1.6 申请人如果对注册过程或注册信息发布方式、内容等有特殊要求，应在申请时书面说明。

2.2 资格经历要求

2.2.1 教育经历

申请人应符合高等教育经历要求：大学专科（含）以上学历。

2.2.2 工作经历

2.2.2.1 实习审查员申请人无工作经历要求。

2.2.2.2 大学专科学历的审查员申请人应至少具有 6 年全职工作经历；大学本科学历

的审查员申请人应至少具有 4 年全职工作经历；硕士研究生及以上学历的审查员申请人应至少具有 2 年全职工作经历。

2.2.2.3 大学专科学历的高级审查员申请人应至少具有 8 年全职工作经历；大学本科学历的高级审查员申请人应至少具有 6 年全职工作经历；硕士研究生及以上学历的高级审查员申请人应至少具有 4 年全职工作经历。

2.2.2.4 满足 CCAA 注册要求的工作经历应在取得相应学历后，在负有判定责任的技术、专业或管理岗位获得。

2.2.3 专业工作经历

2.2.3.1 实习审查员申请人无专业工作经历要求。

2.2.3.2 审查员和高级审查员申请人应具有至少 2 年与注册专业相关的全职专业工作经历。

2.2.3.3 可接受的专业工作经历包括：服务提供与交付有关的设计/开发、运营、测量/评价、管理等全职工作经历。

2.2.3.4 专业工作经历和工作经历可以同时发生。

注：申请人应提交包含有与注册专业相关工作描述的专业工作经历证明，并加盖单位公章。

2.2.4 考试要求和培训要求

2.2.4.1 考试要求

a) 实习审查员申请人应在申请注册前 5 年内通过 CCAA 统一组织的“认证通用基础”考试。

b) 审查员申请人应在申请注册前 3 年内通过 CCAA 统一组织的“服务认证基础”考试。

c) 考试内容和方式见 CCAA 相应考试大纲。

2.2.4.2 培训要求

a) 实习审查员申请人应在申请注册前 3 年内通过涵盖本准则 2.4.1.3、2.4.1.4 和 2.4.1.5 的培训，且培训时长不少于 16 学时（每学时不少于 45 分钟）。

b) 培训可由推荐机构组织开展或参加 CCAA 组织的认证专业课程培训，其中机构组织的课程须按照 CCAA 相关要求备案并保留相关记录。

2.2.5 专业评定

申请人的专业能力应由推荐机构评定。针对申请人拟从事的认证领域(参考附件)，从个人素质、教育、培训、专业工作经历、工作业绩、审查实践等方面充分

评价，作出推荐意见，并填写入CCAA人员注册系统中“专业能力评定”项内。

2.2.6 审查经历

2.2.6.1 实习审查员申请人无审查经历要求。

2.2.6.2 审查员申请人审查经历要求：

a) 申请人在获得实习审查员注册资格后，作为实习审查员应完成至少3次服务认证审查经历。

b) 申请人应获得专业能力见证合格的评价结论（见4.2.2）。

c) 申请人所提交的服务认证审查经历应是对不同组织的审查的经历，且在 CCAA 有效受理日前 3 年内获得。

2.2.6.3 高级审查员申请人审查经历要求：

a) 高级审查员申请人在获得审查员注册资格后，作为审查组长领导审查组完成至少6次服务认证审查经历，其中4次担任审查组组长的经历。

b) 申请人应获得组长能力见证合格的评价结论（见 4.2.2）。

c) 申请人所提交的服务认证审查经历应是对不同组织的审查的经历，且在CCAA有效受理日前3年内获得。

2.3 个人素质和审查原则要求

2.3.1 各级别审查员应具备下列个人素质：

- a) 有道德、讲诚信，即公正、可靠、忠诚、诚实和谨慎；
- b) 思想开明，即愿意考虑不同意见或观点；
- c) 善于交往，即灵活地与人交往；
- d) 善于观察，即主动地认识周围环境和活动；
- e) 有感知力，即能本能地了解和理解环境；
- f) 适应力强，即容易适应不同情况；
- g) 坚定不移，即对实现目标坚持不懈；
- h) 明断，即能够根据逻辑推理和分析及时得出结论；
- i) 自立，即能够在同其他人有效交往中独立工作并发挥作用；
- j) 坚韧不拔，即能够采取负责任的及合理的行动，即使这些行动可能是非常规的和有时可能导致分歧和冲突；
- k) 与时俱进，即愿意从实践中学习；

- l) 文化敏感，即善于观察和尊重受审查方的文化；
- m) 协同力，即有效的与其他人互动，包括审查组成员和受审查方人员；
- n) 有条理，即有效地管理时间、区分优先次序、策划，以及高效；
- o) 信息技术及其工具应用能力，即能够熟练使用计算机、手持终端设备及其应用软件等实施认证工作；
- p) 文字表达能力，即能够以足够的速度、准确度和理解力阅读和记录，并形成报告；

q) 健康，即身体健康状况良好。

2.3.2 各级别审查员应按照下列原则进行工作：

a) 诚实正直：职业的基础

对审查活动而言，有道德、诚信、正直、保守秘密和谨慎应是最基本的。

b) 公正表达：真实、准确地报告的义务

审查发现、审查结论和审查报告应真实和准确地反映审查活动。报告在审查过程中遇到的重大障碍以及在审查组和受审查方之间没有解决的分歧意见。

c) 职业素养：在审查中勤奋并具有判断力

审查员应珍视他们所执行的任务的重要性以及委托方和其它相关方对自己的信任。具有必要的能力是一个重要的因素。

d) 保密性：信息和数据安全。

审查员应审慎使用和保护在检查过程中获得的信息和数据。

e) 独立性：审查的公正性和审查结论的客观性的基础

审查员应独立于受审查的活动，并且不带偏见，没有利益上的冲突。审查员在审查过程中应保持客观的心态，以保证审查发现和结论仅建立在审查证据的基础上。

f) 基于证据的方法：在一个系统的审查过程中，得出可信的和可靠的审查结论的合理方法

审查证据应是可证实的。由于审查是在有限的时间内并在有限的资源条件下进行的，因此审查证据是建立在可获得的信息样本的基础上。取样的合理性与审查结论的可信性密切相关。

g) 基于风险的方法：考虑风险和机遇的审查方法。

基于风险的方法应对审查的策划、实施和报告具有实质性影响，以确保审查关注于对审查委托方和实现审查方案目标重要的事项。

2.4 知识和技能要求

2.4.1 各级别审查员应具备的通用知识，包括但不限于：

2.4.1.1 认证通用的知识

- a) 合格评定基础知识；
- b) 通用的审核技术知识；
- c) 认证行业的法律法规及规范性文件知识。

2.4.1.2 服务认证基础知识

- a) 掌握服务的由来和概念，以及服务经济的发展及其对合格评定的需求；
- b) 掌握服务分类理论与应用；
- c) 掌握服务的基本理论与技术；
- d) 掌握服务管理典型理论，以及服务标准化知识；
- e) 掌握服务质量及其管理理论，以及服务补救、顾客满意度评价方法；
- f) 理解质量管理方法、工具及应用知识。

2.4.1.3 服务认证共性知识

- a) 掌握服务及其认证相关术语和定义；
- b) 掌握服务及其相关理论在服务认证中应用知识；
- c) 掌握服务认证目的、特点与技术原则；
- d) 掌握服务认证机构通用要求及其标准要求；
- e) 掌握服务认证准则建立技术。

2.4.1.4 服务认证关键技术应用知识

- a) 掌握“国家质量基础设施”(NQI)全链条在服务认证中作用机理与应用；
- b) 掌握服务认证认可技术体系参考模型；
- c) 掌握服务认证通用流程及其各个过程要求；
- d) 掌握服务认证关键技术；
- e) 掌握服务认证评价典型工具；
- f) 掌握服务认证实践应用知识。

2.4.1.5 服务认证适用的法律法规知识

- a) 《中华人民共和国消费者权益保护法》;
 - b) 《中华人民共和国产品质量法》;
 - c) 《中华人民共和国合同法》;
 - d) 《中华人民共和国广告法》;
 - e) 《中华人民共和国电子商务法》;
 - f) 《中华人民共和国著作权法》;
 - g) 《中华人民共和国专利法》;
 - h) 《中华人民共和国中国人民银行法》;
 - i) 国务院《关于加快发展服务业的若干意见》;
 - j) 国务院《关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》;
 - k) 国务院办公厅《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》;
- 1) 《网络交易管理办法》。

2.4.2 审查员应具备的技能，包括但不限于：

- a) 掌握特定领域服务设计及服务特性和服务接触方式确定的技能；
- b) 掌握特定领域服务特性测评技术、方法和工具的应用技能；
- c) 掌握特定领域服务认证模式应用的技能；
- d) 理解并实施特定领域服务认证方案的技能；
- e) 理解特定领域服务认证资源配置需求与应用技能。

2.4.3 高级审查员应具备的技能，包括但不限于：

- a) 根据服务认证专项方案策划服务认证评价安排，包括：服务管理审核计划和服务特性测评计划，并在评价中有效地利用资源；
- b) 代表认证审查组与委托方和接受认证的服务的提供者进行沟通；
- c) 组织和指导认证审查组成员开展工作；
- d) 预防和解决冲突；
- e) 编制和完成服务管理审查报告与服务特性测评报告；
- f) 领导认证审查组得出认证评价结论。

2.5 行为规范要求

各级别审查员均应遵守 CCAA 审查员行为规范。所有申请人均应签署声明，承诺遵守以下行为规范：

- a) 遵纪守法、敬业诚信、客观公正；
- b) 遵守行业规范及 CCAA 注册/确认制度的相关规定；
- c) 努力提高个人的专业能力和声誉；
- d) 帮助所管理的人员拓展其专业能力；
- e) 不承担本人不能胜任的任务；
- f) 不介入冲突或利益竞争，不向任何委托方或聘用机构隐瞒任何可能影响公正判断的关系；
- g) 不讨论或透露任何与工作任务相关的信息，除非应法律要求或得到委托方和/或聘用单位的书面授权；
- h) 不接受受审查方及其员工或任何利益相关方的任何贿赂、佣金、礼物或任何其他利益，也不应在知情时允许同事接受；
- i) 不有意传播可能损害审查工作或人员注册过程的信誉的虚假或误导性信息；
- j) 不以任何方式损害 CCAA 及其人员注册过程的声誉。与针对违背本准则的行为而进行的调查进行充分的合作；
- k) 不向受审查方提供相关咨询。

2.6 年度确认要求

2.6.1 实习审查员无年度确认要求，但每年应至少完成 16 学时的继续教育培训（不限领域），其中至少包括 8 学时 CCAA 组织的课程，另外 8 学时可由认证机构组织开展或参加 CCAA 组织的课程。CCAA 将在再注册或升级时进行验证。

2.6.2 在注册证书有效期内，审查员和高级审查员应在每个注册年度完成下列活动，表明其持续符合本准则的相关要求：

- a) 至少完成 1 次服务认证审查经历和 16 学时与服务认证相关的继续教育培训。其中至少包括 8 学时 CCAA 组织的专业课程，另外 8 学时可由认证机构组织开展或参加 CCAA 组织的课程；当不能满足审查经历要求时，申请人应完成 24 学时与服务认证相关的继续教育培训。其中至少包括 12 学时 CCAA 组织的专业课程，另外 12 学时可由认证机构组织开展或参加 CCAA 组织的课程；
- b) 持续遵守行为规范的要求；
- c) 已妥善解决任何针对其审查表现的投诉；
- d) 当 CCAA 有指定的专业发展活动时，已按要求完成。

2.6.3 审查员和高级审查员应保留与完成年度确认有关的记录和证明，在 CCAA 有要求时提交 CCAA。

2.7 再注册要求

2.7.1 各级别审查员应每 3 年进行一次再注册，以确保持续符合本准则相应注册级别的各项要求。

2.7.2 实习审查员再注册要求

- a) 注册证书到期前 90 天内，向 CCAA 提出再注册申请；
- b) 注册证书有效期内持续遵守审查员行为规范；
- c) 已妥善解决任何针对其认证审查表现的投诉；
- d) 完成历年继续教育培训；
- e) 完成 CCAA 指定专业发展活动（适用时）。

2.7.3 审查员再注册要求

- a) 注册证书到期前 90 天内，向 CCAA 提出再注册申请；
- b) 注册证书有效期内，审查员应完成至少 3 次对不同组织的审查经历；
- c) 应获得专业能力持续合格的评价结论（见 4.2.2）；
- d) 当不能满足再注册审查经历要求时。申请人应在证书到期前 3 年内通过 CCAA 统一组织的“服务认证基础”考试或降级为实习审查员；
- e) 注册证书有效期内持续遵守行为规范；
- f) 已妥善解决任何针对其认证审查表现的投诉；
- g) 完成历年的年度确认；
- h) 完成 CCAA 指定专业发展活动（适用时）。

2.7.4 高级审查员再注册要求

- a) 注册证书到期前 90 天内，向 CCAA 提出再注册申请；
- b) 注册证书有效期内，高级审查员应完成至少 3 次对不同组织的审查经历，其中至少 1 次担任审查组组长的经历；
- c) 应获得专业能力持续合格的评价结论（见 4.2.2）；
- d) 当不能满足再注册审查经历要求时降级为审查员；
- e) 注册证书有效期内持续遵守审查员行为规范；
- f) 已妥善解决任何针对其认证审查表现的投诉；

g) 完成历年的年度确认；

h) 完成 CCAA 指定专业发展活动（适用时）。

2.8 申请资料要求

2.8.1 申请人在网上通过“CCAA 人员注册系统”申报资料，由推荐机构审核、确认后提交 CCAA。

2.8.2 各级别注册申请人需要在网上申报系统填写或上传相关的证明资料见下表：

注册级别 申请资料	实习审查员	审查员	高级审查员	实习审查员 (再注册)	审查员 (再注册)	高级审查员 (再注册)
注册申请	√	√	√	√	√	√
身份证(上传)	√					
学历证书(上传)	√					
个人声明(上传)	√	√	√	√	√	√
担保证明文件(上传)		√	√			
专业工作经历证明 (上传)		√				
培训合格证明	√					
考试合格证明	√	√				
见证评价报告(上传)		√	√			
审查经历		√	√		√	√
专业能力评定		√				
年度确认		√	√		√	√
专业能力持续合格的评价报告(上传)					√	√

注：上传的相关资料证明均为原件扫描件。

第三章 推荐机构要求

3.1 基本要求

3.1.1 推荐机构应为合法的认证机构，具有在相关认证领域开展认证活动的的能力，并向 CCAA 提交国家认证认可监督管理委员会行政审批证明。推荐机构应在国家认证认可监督管理委员会批准的认证业务范围内推荐申请人注册。

3.1.2 推荐机构通过“CCAA 人员注册系统”，对申请人申报的有关资格经历资料进行审核、确认后提交 CCAA，并对其真实性负责。

3.1.3 推荐机构应与 CCAA 建立信息沟通机制，按有关要求报告注册人员的使用与管理信息。

3.2 能力管理要求

推荐机构应按照 GB/T27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构的要求》6.1.2 条款，建立、实施并维护相应认证人员能力管理程序或评价系统。根据机构自身技术能力，确定认证领域，并保留本机构确定的最新版本文件。当 CCAA 有要求时，须提供含以下内容的相关文件：

3.2.1 实习审查员

- a) 实习审查员能力准则；
- b) 识别、确定实习审查员的培训需求，如涵盖本准则 2.4.1 知识要求的培训需求，及实施的培训方案；
- c) 证实申请人具备相应能力的评价准则或评价方法。

3.2.2 审查员

- a) 相应领域审查员能力准则（相应领域可参考附表）；
- b) 识别、确定相应领域审查员的培训需求，包括满足本准则 2.4.1、2.4.2 知识和技能要求的培训需求，及实施的培训方案；
- c) 证实申请人具备相应领域能力的评价准则或评价方法。

3.2.3 高级审查员

- a) 高级审查员能力准则；
- b) 识别、确定高级审查员的培训需求，如涵盖本准则 2.4.3 知识和技能要求的培训需求，及实施的培训方案；
- c) 证实申请人具备高级审查员能力的评价准则或评价方法，其中至少包括经认证机构授权的人员对申请人组织审查、控制过程、管理结论、有效沟通等能力进行现场见证的评价。

3.2.4 见证人

- a) 见证人员的评价、选择、培训制度。制度应包含以下要求：
见证人应按注册领域和专业分类管理，须为本机构的审查员或高级审查员，具有较为丰富的服务审查经验，且 CCAA 信用评分为满分。机构应形成见证人员名单并进行动态管理，对见证人员的评价至少每日历年进行一次。评价不合格的须调整出名单，评价合格的可根据实际需要引入名单或保留。

- b) 认证人员现场见证活动的管理制度。制度应包含以下要求：

当见证人实施见证活动时，须有该领域高级审查员资格。在一次审查活动中，一

名见证人最多同时给两位被见证人见证。

第四章 评价过程

4.1 申请受理与资格评价

4.1.1 CCAA 注册管理人员对注册申请资料进行评价,确认申请人符合 2.1 和 2.2 的要求。

4.1.2 CCAA 注册管理人员应关注申请人对注册过程是否有特殊需求并作出相应安排。

4.2 知识和技能的考核

4.2.1 笔试考核

各级别审查员申请人应完成本准则要求的考试(见 2.2.4)

4.2.2 能力考核

CCAA 对审查员推荐机构满足本准则 3.2 条款要求进行核实、评价及绩效监视。
对于符合要求的推荐机构, CCAA 采信其评定结果。

审查员推荐机构依据其确定的能力准则(见 3.2.1a、3.2.2a、3.2.3a),按照其能力评价准则的要求,对申请人开展服务认证相关的培训(见 3.2.1b、3.2.2b、3.2.3b),并对申请人的能力进行证实,并提交有关证据、记录(见 3.2.1c、3.2.2c、3.2.3c)。

4.3 个人素质的考核

对申请人个人素质的考核可在培训、考试和审查现场过程中结合进行。

4.4 担保要求

4.4.1 实习审查员申请人无担保要求。

4.4.2 审查员和高级审查员申请人应由一名担保人员对其个人素质(2.3.1)的适宜性和专业工作经历(2.2.3)的真实性作出担保。

4.4.3 各级别审查员均应由推荐机构推荐注册。推荐机构应对申请人资格经历的真实进行核实,并对申请人个人素质、知识和技能是否适合从事相应专业的服务审核活动做出推荐意见。

4.5 注册决定与注册公告

4.5.1 注册决定

CCAA 评价人员根据评价考核过程中收集的信息形成评价考核结论,给出申请人是否适宜注册的意见。

CCAA 注册管理人员对评价考核结论、注册意见进行审定,作出是否予以注册的决定;注册管理人员应未参与过对申请人的评价考核与培训。

CCAA 秘书长审核注册意见和注册决定,批准注册决定。

4.5.2 注册公告或证书

4.5.2.1 对批准注册的申请人,CCAA 将予以公告或颁发注册证书,注册有效期 3 年。对不予注册的申请人,CCAA 将通知推荐机构或本人。

4.5.2.2 对于符合再注册要求的申请人,CCAA 将给予再注册,有效期 3 年,自原注册截止日期延续计算。对不符合要求、不予再注册的申请人,CCAA 将通知推荐机构或本人。

4.5.2.3 CCAA 秘书长负责批准人员注册公告或注册证书。

4.5.2.4 注册公告包含下列信息:

- 注册人员姓名;
- 注册领域 (本准则指服务认证审查员);
- 注册专业 (本准则指“一般服务认证”);
- 注册级别和注册证书编号;
- 生效日期;
- 推荐机构名称。

4.5.2.5 注册证书包含下列信息 (适用时):

- CCAA 的名称、标识;
- 注册准则信息;
- 注册人员姓名和身份识别信息;
- 注册领域 (本准则指服务认证审查员);
- 注册专业 (本准则指“一般服务认证”);
- 注册级别和注册证书编号;
- 有效期。

4.5.3 申请人在取得注册证书之前应签署《个人声明》。注册人员在使用注册证书时,应做到:

- 仅在获得注册的领域范围内使用注册证书,并接受 CCAA 监督;
- 真实、准确的宣传其注册领域和注册级别;
- 不得将注册证书转交他人使用;
- 不得使用失效的注册证书。

4.5.4 CCAA 拥有颁发的各类注册证书的所有权。注册人员资格被暂停期间和撤销后，不得使用相应证书。

4.6 注册时限

对于符合要求的注册申请，CCAA 将在 30 个工作日内完成注册批准。因申报信息和资料不真实、不完整或不符合要求，造成注册过程延迟的时间，不计入注册时限。

4.7 注册收费

CCAA 依据《认证人员注册、培训收费规则》收取注册费用，申请人和已注册人员应遵照规则缴纳相应费用。评价和注册过程一经开始，不论注册结果如何，注册费用将不予退还。

注：《认证人员注册、培训收费规则》见 CCAA 网站。

第五章 申诉与投诉

5.1 申诉

5.1.1 CCAA 依据《人员注册申诉、投诉和争议处理程序规则》，处理注册人员的申诉，包括：

- 申请人或注册人员对 CCAA 作出的不予注册、资格处置等决定提出的申诉；
- 申诉人因不同意 CCAA 的投诉处理决定提出的申诉。

5.1.2 申诉应在相关决定作出后 30 天内，以书面形式向 CCAA 提交。

5.1.3 申诉人可从 CCAA 网站下载《人员注册申诉、投诉和争议处理程序规则》，CCAA 也可应申诉人的请求提供该规则。

5.2 投诉

5.2.1 针对注册人员的投诉

CCAA 依据《人员注册申诉、投诉和争议处理程序规则》，处理针对注册人员违反注册要求和行为规范的行为的投诉。

5.2.2 针对 CCAA 的投诉

CCAA 依据《人员注册申诉、投诉和争议处理程序规则》，处理针对 CCAA 工作人员在注册活动中违反工作程序和工作守则的行为的投诉，以及对 CCAA 的争议处理决定提出的投诉。

5.2.3 投诉人可从 CCAA 网站下载《人员注册申诉、投诉和争议处理程序规则》，CCAA 也可应投诉人的请求提供该规则。

第六章 监督与资格处置

6.1 监督

6.1.1 CCAA 将通过处理投诉、接受聘用机构和受检查方反馈及年度确认等方式收集信息，对各级别审查员持续保持其能力和个人素质以及遵守行为规范的情况进行监督。

6.1.2 CCAA 将根据推荐机构申报资料情况、申投诉等外部信息，制定对推荐机构的监督计划。CCAA 将根据监督中发现的问题，要求推荐机构采取必要的整改措施。

6.1.3 CCAA 将采用资料审查与现场评价（必要时）相结合的方式，对推荐机构人员管理能力和状况、过去和当前的业绩等进行监督。监督的方式：

a) 通过国家认监委、认可机构及协会的联合检查了解机构的认证人员管理状况；

b) 通过索要和调阅资料的方式查证认证机构人员状况、人员管理能力等；

c) 必要时，采取现场监督的方式与推荐机构管理人员沟通、对人员管理实施情况进行核查等；

d) 通过推荐机构对推荐申请人的认证活动及能力进行监督（如：认证档案的调阅、必要时的面谈等）。

6.1.4 CCAA 对注册人员进行信用管理，认证机构应按 CCAA 要求对注册人员进行信用管理。

6.2 资格处置

6.2.1 推荐机构应对申请人申报的有关资格经历的信息、资料的完整性和真实性负责。若推荐机构隐瞒申请人的虚假信息或提供误导性信息，推荐出现失实，造成严重后果的，CCAA 将按照《注册认证人员资格处置规则》，对推荐机构的推荐资格进行处置。

6.2.2 担保人员应认真负责，尽到核实、审查的责任。如担保意见失实，造成严重后果的，CCAA 将按照《注册认证人员资格处置规则》相关规定对担保人员进行处置。

6.2.3 对违反行为规范、不满足注册准则要求的各级别审查员，经调查核实，CCAA 将按照《注册认证人员资格处置规则》给予相应处置。

6.2.4 注册人员因个人原因不再保持注册资格的，按照《注册认证人员资格处置规则》相关条款，可以书面形式向 CCAA 申请注销。

附表

服务认证领域参考目录

序号	领域名称
01	无形资产和土地服务
02	建筑工程和建筑物服务
03	批发业和零售业服务
04	住宿服务；食品和饮料服务
05	运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）
06	邮政和速递服务
07	电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分分配服务
08	金融中介、保险和辅助服务
09	不动产服务
10	不配备操作员的租赁或出租服务
11	科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）
12	电信服务；信息检索和提供服务
13	支持性服务
14	在收费或合同基础上的生产服务
15	保养和修理服务
16	公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务
17	教育服务
18	卫生保健和社会福利服务
19	污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务
20	成员组织的服务；国外组织和机构的服务
21	娱乐、文化和体育服务
22	家庭服务