

# 中国认证认可协会文件

中认协注二〔2015〕298号

---

## 关于对 CCAA《服务认证审查员注册准则》 (修订稿)征求意见的通知

各相关认证机构：

为贯彻落实国家促进服务业发展的要求，积极推动服务认证发展，我会于 2015 年 3 月发布了《服务认证审查员注册准则》，并开展了相应的注册工作。中国合格评定国家认可委员会也相继发布了服务认证机构认可的相关文件。我会结合我国服务认证研究成果及服务认证审查员的注册实践，并参考有关技术文件的要求，对《服务认证审查员注册准则》进行了修订，见附件 1。现公开征求意见，如对该文件有任何修改意见，请填写征求意见表，附件 2，于 2015 年 12 月 20 日前将邮件反馈 CCAA。

联系人：黄红艳

邮 箱：huanghy@ccaa.org.cn

电 话：010-65994374

- 附件:1.《服务认证审查员注册准则》修订稿  
2.《服务认证审查员注册准则》（修订稿）征求意见表



---

抄送：存档（2）。

---

中国认证认可协会

2015年11月25日印发

---

# 附件 1

## 中国认证认可 协 会



## 服务认证审查员 注册准则

第 1 版修订

文件编号：CCAA-103

发布日期：2015 年月日实施日期：2015 年月日

©版权 2015-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 运作服务认证审查员注册项目时遵循的原则。  
本准则经 CCAA 批准发布。

### 批准

编制：CCAA 日期：2015 年月日  
批准：CCAA 日期：2015 年月日  
实施：CCAA 日期：2015 年月日

### 信息

所有 CCAA 文件都用中文发布。标有最新发布日期的中文版 CCAA 文件是有效的版本。CCAA 将在网站上公布所有 CCAA 相关准则的最新版本。

关于 CCAA 或 CCAA 人员注册的更多信息，请与 CCAA 人员注册部联系，联络地址如下：

地址：北京市朝阳区朝外大街甲 10 号中认大厦 13 层

邮编：100020

<http://www.ccaa.org.cn>

email: [pcc@ccaa.org.cn](mailto:pcc@ccaa.org.cn)

### 版权

©版权 2015-中国认证认可协会

## 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）授权的依法从事认证人员认证(注册)的机构，开展管理体系审核员、产品认证检查员、服务认证审查员和认证咨询师等人员认证(注册)工作。CCAA 是国际人员认证协会(IPC)的全权成员。

本准则由 CCAA 依据《中华人民共和国认证认可条例》及相关管理办法制定，考虑了中国的国情及认证/认可工作的要求，是建立服务认证审查员国家注册制度的基础性文件。

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。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、监督的主体责任。

## 第一章 概论

### 1.1 引言

1.1.1 本准则由中国认证认可协会（CCAA）制定，目的是确认认证人员具备相应个人素质、知识和能力，保证服务认证工作的质量。

1.1.2 本准则规定了 CCAA 一般服务认证审查员的注册要求，以及采用以知识和能力为基础的评价考核方法。

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

### 1.2 引用文件

《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/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第二部分 不可运输产品》

### 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（采用9000-2015）

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出

注 1：通常，服务的主要特征是无形的

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……

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。

### 1.3.2 服务特性

在服务提供者与顾客的接触过程中，顾客体验感知的一项或一组无形或有形的可区分的特征。

注 1：服务特性可以是定量的或定性的。

注 2：从满足顾客需求和服务需要而言，服务特性可从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、文明性、生态性等方面提出。

### 1.3.3 审查（GB/T27000-2006idt ISO/IEC17000:2004）

针对合格评定对象满足规定要求的情况，对选取和确定活动及其结果的适宜性、充分性和有效性进行的验证。

### 1.3.4 认证（GB/T27000-2006idt ISO/IEC17000:2004）

与产品、过程、体系或人员有关的第三方证明。

### 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服务认证的组织实施服务特性测评和服务管理审核的人员。

### 1.3.6 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 服务认证审查员的注册专业和级别

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审查员和高级审查员两个级别。

1.4.3 CCAA 服务认证审查员注册遵循逐级晋升的原则。

## 第二章 申请人注册要求

### 2.1 申请要求

2.1.1 各级别注册申请人应认真阅读 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 申请人应登陆 CCAA 网站 <http://www.ccaa.org.cn>, 进入“CCAA 人员注册系统”，按要求填写、上传申请资料，并交纳注册费用，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资料和注册费用后，CCAA 方可受理申请，开始评价注册程序。注册费用见《认证人员注册收费规则》（详见 CCAA 网站）。

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 审查员资格经历要求

### 2.2.1 教育经历

申请人应具有国家承认的大专（含）以上学历。

### 2.2.2 工作经历

2.2.2.1 具有大学专科学历的申请人应具备至少6年的全日制工作经历，具有大学本科学历的申请人应具备至少4年的全日制工作经历，具有硕士研究生及以上学历的申请人应具备至少2年的全日制工作经历。高级审查员申请人应具有至少8年的全日制工作经历。工作经历应在负有判定责任的技术、专业或管理岗位获得。

2.2.2.2 满足CCAA注册要求的工作经历应在取得学历后获得。

### 2.2.3 专业工作经历

2.2.3.1 审查员申请人应具有至少2年以上专业工作经历。专业工作经历是指与服务提供有关的理论、技术、测量、评价、管理等相关工作经历。

2.2.3.2 高级审查员申请人应具有审查员注册资格至少 2 年，或具有 CCAA 其他领域审核员或检查员注册资格至少 2 年（不含实习）。

2.2.3.3 专业工作经历和工作经历可以同时发生。

### 2.2.4 培训与考试经历

审查员申请人应完成经CCAA确认的服务认证审查员通用知识的培训课程，并取得培训合格证书或通过CCAA服务认证审查员通用知识考试。

### 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



1), 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, 填写入CCAA人员注册系统中“专业能力评定”项内。其中, 培训应包括专业知识培训 (CCAA确认的服务认证课程或推荐机构的课程)。

#### 2.2.6 审查经历

##### 2.2.6.1 审查员注册申请人无审查经历要求

##### 2.2.6.2 高级审查员注册申请人审查经历要求

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。

申请人应获得组长能力见证合格的评价结论 (见4.2.2)。

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) 坚韧不拔, 即对实现目的坚持不懈;
- h) 明断, 即根据逻辑推理和分析及时得出结论;
- i) 自立, 即在同其他人交往中独立工作并发挥作用;
- j) 健康, 即身体健康状况良好并无传染性疾病。

#### 2.3.2 各级别审查员应按照下列原则进行工作:

- a) 道德行为: 职业的基础  
对审查而言, 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) 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。

e) 基于证据的方法：在一个系统的审查过程中，得出可信的和可重现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。抽样的合理性与审查结论的可信性密切相关。

## 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 GB/T19000《质量管理体系基础和术语》中的术语和定义

#### 2.4.1.2 与产品认证有关的合格评定标准，如：

- a) GB/T27028《合格评定第三方产品认证制度应用指南》，重点掌握服务认证全过程及其要求。
- b) GB/T27053《合格评定产品认证中利用组织质量管理体系的指南》，重点掌握方案对体系的应用。

- c) GB/T27065《合格评定产品、过程和服务认证机构的要求》

- d) GB/T27067《合格评定产品认证基础和产品认证方案指南》

#### 2.4.1.3 与服务认证有关的法律法规，如

《中华人民共和国消费者权益保护法》

《中华人民共和国产品质量法》

《中华人民共和国合同法》

《中华人民共和国广告法》

《中华人民共和国认证认可条例》

《网络交易管理办法》

2.4.1.4 与服务相关的**理论知识**和实践

2.4.1.4.1 与服务相关的基本概念

- a) 服务
- b) 服务提供
- c) 服务管理
- d) 服务特性
- e) 服务技术特性
- f) 服务管理特性
- g) 服务质量特性
  - h) 测定
  - i) 检验/审查
  - j) 试验
  - k) 验证
  - l) 确认
  - m) 评价
  - n) 服务评价
  - o) 效度
  - p) 信度

2.4.1.4.2 与服务相关的基础理论知识

- a) 服务分类
- b) 服务三要素(顾客, 服务提供者, 服务系统)及其基本特征
- c) 服务接触基本方式
- d) 服务业态及风险水平

2.4.1.5 与服务相关的技术

- a) 服务蓝图技术
- b) 服务补救技术
- c) 服务领域典型的管理技术(排队理论, 削峰填谷理论, 真实瞬间体验技术等)

d) 顾客满意测评模型和方法

#### 2.4.1.6 与服务认证相关的知识与技术

- a) 认证范围界定；
- b) 认证准则；
- c) 服务认证模式；
- d) 服务认证方案；
- e) 服务评价技术；
- f) 认证标志/标识使用。

#### 2.4.2 各级别审查员应具备的与专业相关的知识和技能包括:但不限于

- a) 相应专业技术领域的基本理论知识；
- b) 相应专业领域的法律法规、标准、技术规范以及相关要求；
- c) 相应服务产品的设计、功能、技术指标，以及服务交付和测试过程；
- d) 相应服务产品标准（规范）及检验方法和要求；
- e) 相应认证项目的认证实施规则（认证方案）（主管部门发布或备案）；
- f) 掌握评价的标准、方法、程序，能够结合相应产品要求，按照相应认证方案要求对组织的管理能力进行审核，对特定服务特性进行测评；
- g) 相应认证的责任与风险。

#### 2.4.3 高级审查员应具备的技能

- a) 总体策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受认证审查方进行沟通；
- c) 组织和指导认证审查组成员开展工作；
- d) 领导认证审查组得出检查结论；
- e) 预防和解决冲突；
- f) 编制和完成评价报告；
- g) 主持首次、末次会议。

### 2.5 行为规范要求

所有注册人员均应遵守 CCAA 注册人员行为规范。

在初次注册和再注册时，所有申请人均应签署声明，表明其遵守行为规范。

- a) 遵纪守法、敬业诚信、客观公正；

- 
- b) 努力提高个人的专业能力和声誉；
  - c) 帮助所管理的人员拓展其专业能力；
  - d) 不承担本人不能胜任的任务；
  - e) 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；
  - f) 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；
  - g) 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、礼物或任何其它利益，也不应在知情时允许同事接受；
  - h) 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；
  - i) 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；
  - j) 不向受审查方提供相关咨询。

## 2.6 年度确认要求

2.6.1 CCAA 采用年度确认的方式，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。

2.6.2 在注册证书有效期内，各级别审查员每年应完成下列活动，表明其持续符合准则的相关要求：

- 至少成功地完成 1 次服务认证审查经历，和 20 学时的继续教育培训，其中至少完成 10 学时的 CCAA 服务认证确认课程；当不能满足审查经历要求时，申请人应完成 30 学时的继续教育培训，其中至少完成 15 学时的 CCAA 服务认证确认课程  
注：每个学时不少于 45 分钟。
- 持续遵守行为规范的要求；
- 已妥善解决任何针对其审查表现的投诉；
- 当 CCAA 有指定的专业发展活动（含继续教育培训）时，已按要求完成。

2.6.3 各级别审查员应保留完成年度确认的记录，在申请再注册时，CCAA 将予以验证。

## 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 审查员再注册要求

- 注册证书到期前 3 个月内，向 CCAA 提出再注册申请；
- 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；
- 应获得专业能力见证合格的评价结论（见 4.2.2）；如存在注册准则要求变更，应符合变更后的相应要求；
- 注册证书有效期内持续遵守行为规范；
- 已妥善解决任何针对其审查表现的投诉；
- 完成历次的年度确认；
- 当 CCAA 有指定的专业发展活动（含继续教育培训）时，已按要求完成。

#### 2.7.3 高级审查员再注册要求

- 注册证书到期前 3 个月内，向 CCAA 提出再注册申请；
- 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 次是审查组长经历；
- 应获得专业能力见证合格的评价结论（见 4.2.2）；如存在注册准则要求变更，应符合变更后的相应要求；
- 注册证书有效期内持续遵守行为规范；
- 已妥善解决任何针对其审查表现的投诉；
- 完成历次的年度确认；
- 当 CCAA 有指定的专业发展活动（含继续教育培训）时，已按要求完成。

### 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表一。

表一

| 注册级别<br>申请资料 | 审查员 | 高级审查员 | 审查员<br>(再注册) | 高级审查员<br>(再注册) |
|--------------|-----|-------|--------------|----------------|
| 注册申请         | √   | √     | √            | √              |
| 身份证（上传）      | √   |       |              |                |
| 学历证书（上传）     | √   |       |              |                |
| 培训证书（上传）     | √   |       |              |                |

|                  |   |        |   |   |
|------------------|---|--------|---|---|
| 考试合格证明(上传)       | √ |        |   |   |
| 担保证明文件（上传）       | √ | √      |   |   |
| 专业工作经历证明<br>（上传） | √ | √      |   |   |
| 见证评价报告<br>（上传）   |   | √      | √ | √ |
| 专业能力评定           | √ |        |   |   |
| 审查经历             |   | √      | √ | √ |
| 年度确认             |   | √（适宜时） | √ | √ |
| 专业发展（含继续教育       |   | √      | √ | √ |

注：1. 培训证书和考试合格证明根据申请人实际参加的内容上传证明文件

2. 填写专业能力评定时，应注明相关专业，专业可参考附件

### 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，向 CCAA 提交国家认监委行政审批证明，或法人资质证明、组织机构代码证明。具有开展相关领域服务认证活动的行业优势。

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 审查员能力管理要求

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，并向 CCAA 提交本机构确定的：

##### 3.2.1 审查员

a) 相应认证领域审查员能力准则。可参考 CNAS《服务认证业务范围分类表》见附件；

b) 识别、确定相应认证领域审查员的培训需求，包括满足本准则 2.4.1 通用知识要求和 2.4.2 专业知识的培训需求，及实施的培训方案；

c) 证实申请人具备相应认证领域专业能力的评价准则或评价方法。

##### 3.2.2 高级审查员（适用于高级审查员推荐机构）

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，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。

### 3.3 其它要求

新设立的服务认证机构或扩服务认证范围的认证机构应在认证活动开展一年内应向 CCAA 提交” 3.2 条款” 要求报备的相关资料。

## 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 培训与笔试考核

审查员注册申请人应在申请前3年内完成经CCAA确认的服务认证审查员通用知识课程的培训或CCAA服务认证审查员通用知识考试，以证实其满足2.4.1规定要求，笔试要求见《CCAA服务认证检查员考试大纲》。

#### 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），按照其能力评价准则的要求，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）。

### 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 担保与推荐



4.4.1 每名注册申请人应由一名注册担保人担保。

4.4.2 注册担保人应对申请人个人素质(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 推荐机构应对申请人资格经历(2.2)的真实性进行核实，并就申请人的个人素质、知识与能力是否适合从事审查活动作出推荐意见。

#### 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；
- 注册日期和 / 或有效期；
- 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；
- 注册人员姓名；

- 注册专业；注册级别和注册证书编号；
- 注册日期和 / 或有效期；
- 注册准则信息。

4.5.3 注册人员使用注册证书，应遵守 CCAA《证书及标志的使用规则》，在取得注册证书之前应签署《认证人员注册证书、标志使用承诺》。

4.5.4 CCAA 拥有颁发的各类注册证书、证卡的所有权。注册人员一旦被撤销相应注册资格，应交回相应证书。

#### 4.6 注册收费及注册时限

4.6.1 CCAA 依据《认证人员注册收费规则》收取注册费用，注册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。

4.6.2 对于符合申报要求的注册申请，CCAA 将按照人员注册时限的要求，在 30 个工作日内完成注册批准工作。

### 第五章 申诉与投诉

#### 5.1 申诉

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

- 注册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；
- 投诉人因不同意 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《申诉、投诉和争议处理程序规则》。

#### 5.2 投诉

##### 5.2.1 针对注册人员的投诉

CCAA 依据《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《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《申诉、投诉和争议处理程序规则》。

## 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、接受聘用机构和受审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。并可根据监督结果中存在的问题，要求推荐机构采取必要的整改措施。

6.1.3 CCAA 将采用资料审查与必要时的现场评价相结合的方式，就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：

——利用行政监管部门、认可机构或其他信息渠道了解机构的管理状况；

——通过信息沟通机制（3.1.3），索要和调阅资料的方式查证机构人员状况、人员管理能力（包括人员管理数据库的使用）等；

——必要时，采取机构现场监督的方式，现场监督包括与推荐机构管理人员的面谈、人员管理实施情况的核查、沟通等；

——必要时，采取对注册人员（包括候选人）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，认证机构应按有关要求对注册人员进行信用管理。

### 6.2 资格处置

6.2.1 推荐机构按照 3.1.2 条款要求对申请人进行注册推荐。若推荐机构没有履行证实责任，故意隐瞒申请人的虚假信息、或提供误导性信息，CCAA 将按照《注册人员资格处置规则》，对推荐机构的推荐资格做出处置。

6.2.2 担保人和推荐机构应认真负责，尽到核实、审查的责任。如担保信息和推荐出现重大失实，将按照《注册人员资格处置规则》相关规定追究担保人、推荐机构的责任。

6.2.3 对违反行为规范、不满足注册要求的各级别审查员，经调查核实，CCAA 将按照《注册人员资格处置规则》给予警告、暂停注册资格、降低注册级别，直至撤销注册资格的处置。

6.2.4 注册人员因个人原因决定不再保持注册资格，可自愿申请注销注册资格，或降低注册级别，申请应以书面形式向 CCAA 提出。

## 附件

### 服务认证业务范围分类表

| 大类 | 中类    | 内容                 | 涉及业态（举例）                                                |
|----|-------|--------------------|---------------------------------------------------------|
| 01 |       | <b>生产性服务</b>       |                                                         |
|    | 01.01 | 农业、林业、牧业和渔业服务      | 农业服务（包括园艺美化）、畜牧业服务、林业及伐木相关服务、渔业相关服务                     |
|    | 01.02 | 采矿业和采石业服务          | 采矿、采石、采油及采气有关服务                                         |
|    | 01.03 | 金融服务               | 金融中介、保险、金融及保险辅助、非金融机构支付服务                               |
|    | 01.04 | 信息技术服务             | 软件开发、数据处理、计算机维护、系统集成、信息安全服务                             |
|    | 01.05 | 科技服务               | 自然科学与工程研究及实验开发、社会科学和人文学的研究与开发实验、建筑与工程业务及其有关的技术咨询、技术试验分析 |
|    | 01.06 | 供电供气供水服务           | 电力传输、配电和供电、燃气的管道分配和供给、蒸汽及热水的供给、水的汲取、净化及供给、供暖            |
|    | 01.07 | 其他生产服务             | 工业清洗；其他经营活动                                             |
| 02 |       | <b>流通性服务</b>       |                                                         |
|    | 02.01 | 批发和零售服务            | 批发、零售、销售代理、汽车销售、绿色市场、商品售后服务                             |
|    | 02.02 | 汽车、摩托车、个人及家庭用品修理服务 | 汽车保养和修理、个人及家庭用品修理、汽车玻璃零配安装、防爆电器检修服务                     |
|    | 02.03 | 交通运输及仓储服务          | 铁路运输、陆上运输、管道运输、水运、航空航天运输、仓储                             |
|    | 02.04 | 邮政、通信服务            | 邮政、速递、电信服务                                              |
|    | 02.05 | 租赁服务               | 汽车出租、其他运输设备出租、其他机械设备出租、个人及家庭用品出租                        |
| 03 |       | <b>消费性服务</b>       |                                                         |
|    | 03.01 | 住宿和餐饮服务            | 宾馆饭店、野营场所及短期居住设施、餐馆、酒吧、食堂及外送饭菜的餐馆                       |
|    | 03.02 | 文化、体育和娱乐服务         | 电影、电视、广播、艺术文学装裱及鉴赏、游乐园、图书馆、博物馆、体育场馆运营、其他体育服务、健身服务       |
|    | 03.03 | 旅游服务               | 旅游社、景区服务                                                |
|    | 03.04 | 房地产、物业服务           | 房地产开发与销售、房屋出租、物业管理                                      |

|    |       |              |                                             |
|----|-------|--------------|---------------------------------------------|
|    | 03.05 | 其他消费服务       | 家政服务、清洗干洗服务、美容美发                            |
| 04 |       | <b>社会性服务</b> |                                             |
|    | 04.01 | 公共管理服务       | 国家行政及国家经济及社会政策管理、国家行政活动、强制性社会保障             |
|    | 04.02 | 教育服务         | 初等教育、中等教育、高等教育、成人教育及其他教育                    |
|    | 04.03 | 卫生保健服务       | 医疗、兽医、保健服务                                  |
|    | 04.04 | 社会救济         | 养老院、福利院、救助中心                                |
|    | 04.05 | 专业技术服务       | 法律、会计、审计、税务咨询；市场调查及民意调查等；经营和管理咨询；股权管理       |
|    | 04.06 | 其他社会服务       | 回收服务、污水及废物处理，环境卫生及类似的服务、成员组织服务、广告、职业介绍、安全保障 |

注1：表中对各中类所涉及的常见服务业态进行了示例说明，如遇到未包含的或新出现的服务业态，认证机构可根据该服务业态的特性、作用及涉及领域进行进一步识别和确认。

注2：表中“涉及业态（举例）”参照CNAS-GC11/12/13附录A“认证业务范围分类”中的中类以及国内现已开展的服务认证产品给出。

## 附件 2

## CCAA《服务认证审查员注册准则》（修订稿）意见征询表

单位名称：

联系电话：

联系人：

日期：

| 序号 | 提出单位<br>/Email | 页/条款 | 原文内容 | 建议/修改意见 | 修改理由 | 处理意见 |
|----|----------------|------|------|---------|------|------|
|    |                |      |      |         |      |      |
|    |                |      |      |         |      |      |
|    |                |      |      |         |      |      |
|    |                |      |      |         |      |      |
|    |                |      |      |         |      |      |
|    |                |      |      |         |      |      |
|    |                |      |      |         |      |      |
|    |                |      |      |         |      |      |