

## 服务认证审查员管理程序

### 1.目的

为规范服务认证审查人员的聘用、专业能力评价、培训、考核等各项管理工作，确保各级别审查员的工作能力满足要求，以保证审查工作实施的有效性，特制定本程序。

### 2.适用范围

适用于所有受聘于创新联盟认证中心有限公司（以下简称“CXLM”）的服务认证各级别审查员。

### 3.职责

**3.1 审核部门：**作为服务认证审查人员管理的归口部门，全面负责与审查人员有关的管理工作。包括，但不限于：

- a) 负责审查人员的招聘与能力评价工作；
- b) 负责审查人员晋级注册、年度确认和再注册的管理工作；
- c) 负责审查人员的培训工作；
- d) 负责见证人员的资格评价工作。

**3.2 副总经理：**负责审查人员及见证人员的聘用审批。

### 4.工作程序

#### 4.1 审查人员的聘用

##### 4.1.1 聘用条件

- a) 满足 CCAA-103《服务认证审查员注册准则》（第1版）中有关审查人员的个人素质、知识和技能的要求；
- b) 具备良好的身体素质；
- c) 遵守《认证认可条例》及 CCAA 注册人员行为规范；
- d) 具有良好的沟通及协调处理问题的能力。

##### 4.1.2 聘用程序

**4.1.2.1** 凡有意受聘于 CXLM 的审查人员，由本人如实填写《服务认证审查人员能力调查表》，并提供以下证明材料：

- a) 身份证复印件；
- b) 大专/大学、研究生或同等教育学历/学位证书复印件；

- c) 技术职称资格证书复印件（如有）；
- d) 审查人员注册资格证明文件；
- e) 已取得其他领域的注册资格证明文件；
- f) 培训证书复印件。

4.1.2.2 审核部门对其提交的所有资料进行审查，依据“专业能力资格准则”对其专业能力进行评价。

经评价合格拟聘用为 CXLM 的专职审查人员，须按审核部门内控文件的要求进行工资待遇的核定，报公司副总经理审核、总经理批准后，与受聘人签署《专职审查人员劳动合同书》、《审查人员公正性与保密承诺》及《审查人员个人执业声明》；

a) 经评价合格拟聘用为 CXLM 的兼职审查人员，与受聘人签署《兼职审查人员聘用协议》、《审查人员公正性与保密承诺》；

b) 审查人员的聘用期限为 3 年。

#### 4.1.3 公正性与保密要求

审查人员被聘用后，均应签署《审查人员公正性与保密承诺》，以保证：

- a) 严格遵守公司保密规定，保证不会向第三方泄露公司和受审查方的秘密信息；
- b) 在审查的全部过程中维护审查的公正性、独立性，不向公司隐瞒可能影响公正性判断的任何关系；
- c) 任何情况下，不做任何有损于公司或受审查方声誉和利益的事情。

## 4.2 审查人员的专业能力评价

4.2.1 审核部从“知识和技能”、“个人素质和审核原则”两大个方面确定审查人员的专业能力评价条件，并由具有专业识别能力的评价人员采用资料审查、面谈、专业知识问卷和现场见证等方式进行评价（必要时辅以专业审查员/技术专家）。专业范围评价到相应认证领域，评价结果填入《服务认证审查员专业评价/考核聘任表》。

### 4.2.2 知识和技能

4.2.2.1 通常情况下，审查员应满足如下的学历和专业工作经历，可以作为满足专业能力的最低要求：

a) 具有相应专业的大专以上学历，并具有至少 2 年以上相应的技术和管理工作经历；对风险程度高、技术难度高或服务实现过程复杂的专业，宜具有至少 5 年相应的技术和管理工作经历；

b) 对于非相应专业以上的大专学历，须具有相应专业的4年以上技术和管理工作经历。对风险程度高、技术难度高或产品实现过程复杂的专业，本条不适用；

c) 具有相应专业的高级专业技术职称。

4.2.2.2 各级别审查员在满足上述学历和专业工作经历的基础上，还应具备如下的知识和技能。

a) 相关服务领域的基本理论知识，如通用术语、特性、流程及从业要求；

b) 相关服务领域的服务规范、标准和技术要求；

c) 相关服务领域的适用的法律法规和国家相关政策等要求；

d) 相关服务领域的服务特性指标，及测评技术、方法、程序；

e) 相关服务领域的服务评价标准或规范性文件；

f) 相关服务领域的认证基本规范或实施规则；

g) 掌握审核的标准、方法、程序，能够结合相关服务领域特点，按照相应服务认证方案的要求对组织的服务管理进行审核。

本条款所述的知识和技能，审查员可以通过如下途径获得，并以考试合格证书或专业知识问卷或现场见证的形式予以证实。

a) 教育培训；

b) 专业工作经历；

c) CCAA 确认的课程培训；

d) 公司组织的相关服务标准知识培训；

e) 其他。

4.2.2.3 高级审查员在满足上述专业知识和技能的基础上，还应具备如下的领导技能：

a) 对审查进行总体策划并在审查中有效地利用资源；

b) 代表审查组与审查委托方和受审查方进行沟通；

c) 组织和指导审查组成员开展审查工作；

d) 领导审查组得出审查结论；

e) 预防和解决冲突；

f) 编制和完成审查报告；

g) 主持首次、末次会议。

本条款的知识和技能，审核员可以通过服务认证审查员培训、审查实践获得，

并通过现场见证评价予以证实。

#### 4.2.3 个人素质和审查原则

##### 4.2.3.1 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) 坚忍不拔，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污染性疾病。

##### 4.2.3.2 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；
- b) 公正表达：真实、准确地报告的义务；
- c) 职业素养：在审查中勤奋并具有判断力；
- d) 独立性：审查的公正性和审查结论的客观性的基础；
- 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。

有关审查员的个人素质和审查原则要求，可以通过现场见证评价予以证实。

#### 4.3 见证评价

##### 4.3.1 见证审查员

CXLM 见证审查员，可以承担的工作内容包括：审查员的专业能力评价、审查员晋升高级审查员的现场见证。

为确保现场见证工作的一致性、有效性，公司确定只有满足如下条件的审查员方可作为见证审查员实施见证工作。

- a) 具有审查员注册资格或具有 CCAA 其他领域审核员或检查员注册资格 3 年以上，或具有高级检查员注册资格 1 年以上；

- b) 具有较强的专业能力和丰富的检查经验;
- c) 作风正派, 办事公正, 易与人沟通, 具有较强的事业心和责任感;
- d) 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, 包括: 检查计划的编制、主持首末次会议及内部沟通会议、编写检查报告、不符合项的跟踪验证等;
- e) 聘用为 CXLM 检查员从事认证检查工作 1 年以上;
- f) 接受了公司有关见证工作管理要求的培训。

审核部门负责见证审查员的管理, 每半年更新一次《见证审查员名单》, 报公司副总经理批准后予以公布。

4.3.2 有关见证评价过程的实施要求, 参照 CXLM/NK-SH-03 《审核员现场见证评价实施规范》执行。

#### 4.4 审查员的培训与培养

##### 4.4.1 培训需求的确定

a) 基于审查员专业能力评价准则, 通过能力评价确认不能完全满足能力要求时, 可实施进一步的培训。培训的内容包括: 认证审查的相关程序、准则, 相关的法律、法规、标准知识等;

b) 审查实施前, 为确保审查组内的所有成员能够对认证客户的业务领域、服务、过程有一定的了解, 审查组长应主持专业审查员/技术专家对审查组成员进行专业知识的培训;

c) 当相关法律法规、认证标准、服务标准或规范要求发生重大变化时, 应对有关的审查员进行培训。包括: 及时下发最新的法律法规、认证标准、服务标准或规范, 组织专题培训等;

d) 依据行业要求及对审查员持续监视与评价的结果, 每年确定提供适宜的继续教育培训, 以确保审查员的能力得以持续的满足与提升;

e) 根据新技术发展需要, 当认证业务范围扩大、认证标准发生变更或审查要求发生较大变化时, 审核部应组织审查员培训。

##### 4.4.2 培训的实施

每年初, 审核部依据公司的年度经营目标、学习与发展目标及审查人力资源的发展规划, 并结合上一年度审查员持续监视与评价的结果的汇总分析, 制定《审查员年度培训计划》。培训的内容包括:

- a) CXLM 审查规范及与审查员有关各项规章制度的培训；
- b) CCAA 要求的继续教育培训；
- c) 新颁法律法规、认可规范、认证标准、服务标准或规范的培训；
- d) 持续的专业发展培训；
- e) 审查原则、实务与技巧的研讨等。

#### 4.4.3 培训有效性的评价方式

基于不同的培训方式，可采用书面考试、现场提问、参培人员提交学习心得或持续监视与评价等方式对培训效果进行验证。

#### 4.4.4 审查人员的培养

鉴于公司在服务认证领域的战略规划，审查资源的保障非常重要，公司通过自有审查员的培养，一方面有效把控审查员的能力、一方面增强审查员的忠诚度。为此，审核部门每年制定《审查员培养计划》，保证审查资源与认证需求的匹配度。

#### 4.5 审查员的晋级注册、年度确认工作的管理

审核部门根据 CCAA-103《服务认证审查员注册准则》（第 1 版）相关要求及审查员本人意愿完成审查员晋级注册、年度确认和再注册工作的管理。

#### 4.6 续聘与解聘

4.6.1 有关审查员劳动合同/聘用协议的解除、终止、续订，按照《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》及北京市有关规定执行。

4.6.2 在聘用期内，如审查员提出解除聘用关系，应由本人向审核部提交书面离职申请填写《审查员解（辞）聘报告》，报审核部确认、公司副总经理批准后按公司相关规定给予办理离职和转出手续。开具离职证明前，应做到：

- a) 所承担的审查任务已全部结束，审查资料已完整移交，认证决定提出的问题也已全部整改到位；
- b) 如数交回配备的审查文件、办公用品；
- c) 按规定支付培训、培养、违约等相关费用。

#### 4.7 审查员档案的管理

审核部专人负责与审查员的档案管理，确保资料内容真实、有效，满足能力证实的所有要求。这些档案资料包括：

- a) 审查员个人资料；

- b) 初始资格评价记录；
- c) 用于初始能力证实的面试、笔试记录；
- d) 现场见证记录；
- e) 继续教育培训记录；
- f) 审查员表现的监视与考核记录等。

#### 5.相关文件

CCAA-103《服务认证审查员注册准则》（第1版）

CNAS-CC02：2013《产品、过程和服务认证机构要求》

#### 6.记录

CXLM/CX-SC-03-01-H/0《服务认证审查员能力调查表》

CXLM/CX-SC-03-02-H/0《审查员专业评价/考核聘任表》

CXLM/CX-SC-03-04-H/0《审查员解（辞）聘报告》

CXLM/CX-SC-03-05-H/0《审查员现场审查见证/观察评价表》