

## 认证人员管理程序

### 1.目的

本程序规定了公司各类认证人员的聘用、资格能力确认、培训、考核、人员档案管理要求，确保认证人员具备相应的能力，能够胜任其承担的工作职责和任务。

### 2.范围

适用于对创新联盟认证人员的包括认证规则和方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证审查人员、认证复核和决定人员、认证人员能力评价人员的管理。

### 3.职责

- 3.1 总经理负责有关认证人员的任命、聘用、辞退以及其它人员管理相关事宜，批准人力资源引进、需求计划和认证人员年度培训计划；
- 3.2 总经理负责签署正式聘用合同；负责任免管理者代表；
- 3.3 总经理办公会讨论决定部门负责人的任免，综合部负责办理相关聘任手续；
- 3.4 综合部与各部门负责人协商确定关键岗位人员的任免，并经总经理批准；
- 3.5 综合部是认证人员管理的归口部门，负责制定相关人事管理制度，并策划安排聘任、培训、培养、考核、评价等工作；
- 3.6 综合部保持人员的最新档案，包括相关的资格、培训、经历、隶属关系、专业状况、能力以及可能提供过的任何相关咨询服务的记录；
- 3.7 各部门负责人负责确认本部门人员（包括审核人员）培训的需求，综合部策划安排并监督培训的有效性，保存培训记录，相关部门组织实施；
- 3.8 技术部负责制定认证人员的能力要求及评价的准则；综合部负责审核实施人员的专业能力评定；
- 3.9 综合部在审核部和技术部的配合下组织认证实施人员的培训工作。

### 4.工作程序

- 4.1 认证人员分类

4.1.1 认证人员包括但不限于：认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证审查人员、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员、培训指导人员等。

4.1.2 按聘用方式分为专职人员和兼职人员。

4.3 认证人员的职责

4.3.1 认证规则和认证方案制定人员

- a) 负责策划开发或引进新的认证业务项目；
- b) 负责新的认证项目的认证规则和认证方案的编制；
- c) 负责新的认证业务项目及认证规则和认证方案的备案申报；
- d) 负责认证规则的修订及修订备案相关工作。

4.3.2 认证申请评审人员

- a) 解决公司与认证委托人之间在理解上的差异；
  - b) 确认认证委托人申请的认证范围及一些特殊要求（如认证委托人使用的语言等），公司有能力和实施认证。
  - c) 负责接收委托方的认证申请材料；
  - d) 负责审核认证申请材料是否齐全、是否符合要求并作出受理意见；
  - e) 给委托方发放是否受理的通知；
- 将评审合格的认证申请材料信息录入认证业务管理系统；

4.3.3 认证审核方案管理人员

- a) 查阅认证项目的认证申请材料信息，必要时与委托方进行电话沟通或现场调查；
- b) 根据认证审核指南、审核作业指导书及认证企业的实际情况，确定审查方案的目的和内容，编制认证审查方案；
- c) 沟通协调服务认证领域资源配置和认证委托人情况，确保审查方案的实施；
- d) 在服务认证审查和后续阶段，与审查组保持联络，协调解决审查组提出的审查方案调整的问题，收集审查信息，评审和改进审查方案。

#### 4.3.4 认证审查人员

- a) 编制审查计划, 按照审查计划安排, 与受审核方沟通和协调;
- b) 完成文件评审和现场评审工作;
- c) 记录观察结果和审查证据;
- d) 编写不合格报告和审查报告, 并对审查报告内容负责;
- e) 组织实施验证受审查方的不合格的纠正/纠正措施的有效性
- f) 收集汇总认证审查全部资料, 提交给公司, 并对其审查资料的齐全性、有效性负责;

#### 4.3.5 认证决定或复核人员

- a) 负责认证审查档案材料的审阅;
- b) 对认证审查档案材料提出整改意见;
- c) 负责验证问题整改情况;
- d) 提出是否同意认证注册意见;

#### 4.3.6 认证人员能力的评价人员

- a) 对认证人员的教育经历、工作经历、技能、接受培训情况进行验证确认;
- b) 对审查员/技术专家的专业能力进行分析, 并进行评定, 提出专业评价意见;
- c) 对其他认证人员的能力作出评价, 并提出所适宜岗位的意见;

#### 4.3.7 培训指导人员

- a) 负责制定提交认证人员培训计划的指导;
- b) 负责对认证实施人员和管理人员的培训;
- c) 负责对培训效果进行评价。

### 5. 认证人员的聘用

#### 5.1 人员需求提出及招聘

5.1.1 公司根据工作量、认证专业扩展、认证工作要求、法规规章要求及其变化等实际情况, 明确所需要招聘的人员的能力要求和条件, 如人员专业、资质、数量、时限要求以及具体岗位描述等信息。

5.1.2 公司依据确定的拟招聘的人员需求及其能力和条件要求和/或《认证审核员转换执业机构管理办法（试行）》的相关规定，采用适宜的方式招聘所需的人员。

5.1.3 不聘任国家法律法规禁止从事认证活动的人员。

## 5.2 试用

专职认证人员的试用及相关要求按照《认证人员选择、聘用、培训、考核管理制度》的规定执行；兼职认证人员在初次试用后由相应的使用部门评价其表现，根据评价结果确定录用与否。

## 5.3 聘用定岗

5.3.1 专职人员的聘用定岗详见《认证人员选择、聘用、培训、考核管理制度》规定；兼职认证人员根据签订的《兼职人员聘用合同》所聘用的职位定岗。

5.3.2 公司对招聘人员的能力进行评审后，与符合能力要求的人员签订劳动合同/聘用合同。公司对参与认证过程的人员签署一份合同，以使其承诺：

- a) 遵守公司制定的规则，包括有关保密和独立于商业和其他利益的要求；
- b) 声明自己以前和（或）现在与拟派去认证的获证组织的关系。

5.3.3 认证人员应：

- a) 按要求填写《员工登记表》；
- b) 签订公司统一编制的认证人员聘用合同、公正性声明保密承诺等；
- c) 声明曾提供过的任何相关咨询服务；
- d) 适用时，应提交身份证、学历证书、注册证书、培训证书、职称证书、工作经历等证明材料复印件，必要时提供原件予以验证。

## 6. 认证人员的培训

6.1 综合部在技术部和审核部的配合下，对认证人员进行业务指导，适用时，组织实施对认证人员的培训教育，使认证人员能够具备胜任其工作职责/任务所需的业务能力知识、技术、技能和服务意识。

## 6.2 培训

## 6.2.1 入职培训

6.2.1.1 认证人员聘用后的三个月内，行政部应组织其参加入职培训，培训内容包 括：公司简介、部门工作简介、制度、岗位职责、认证认可基本知识等。

6.2.1.2 入职培训的形式以内部培训和指导、自学相结合的方式，培训的时间 不少于 15 个学时。

6.2.1.3 内部培训和指导由综合部会同相关部门和人员组织实施。

6.2.1.4 自学由综合部组织,相关部门向受训人员提供相关的文件资料,并提出自 学要求，综合部对受训人员的自学情况进行监督。

6.2.1.5 新进人员根据接受培训和指导以及自学情况，填写《入职培训教育 记录》总结各项学习的内容和收获，并将《入职培训教育记录》提交给综合部。

6.2.1.6 综合部档案归档保存新进人员的《入职培训教育记录》

## 6.2.2 继续教育和专业发展培训

6.2.2.1 综合部依据《认证审查员的素质和能力需求分析》和人员管理机构对 认证人员继 续教育和专业发展的要求，对认证人员的培训需求进行分析，每年年 初制定《年度培训计划》，经管理者代表审核报总经理批准，适时组织实施对认 证人员的继续教育和专业发展培训。

6.2.2.2 此类培训可以采用座谈、会议、内部培训班、参加外单位举办的有关 培训班等适宜的方式进行。

6.2.2.3 全员培训由综合部组织实施，需要时相关部门或人员予以配合和支 持，综合部将培训情况记录在《培训实施记录表》上。

6.2.2.4 涉及到多个部门人员的岗位培训（如审查员、技术专家等）由该岗 位活动的主控部门负责组织实施，并将培训情况记录在《培训实施记录表》上。 需要时综合部或有关人员协助该部门实施培训。

6.2.2.5 各部门内部人员的培训由各部门负责组织实施，并将培训情况记录在 《培训实施 记录表》上。

6.2.2.6 如公司员工需要参加外单位举办的培训班的培训学习，由员工所在部门填写《培训申请表》提出培训申请，经管理者代表批准后参加培训。受训人员或所在部门将培训情况记录在《培训实施记录表》上。

6.2.2.7 继续教育和专业发展培训的组织实施部门负责对培训的有效性进行评价，评价方式可采用口头提问、书面考核、实习或观察其工作状况等方式，并出具评价意见，记录在《培训实施记录表》上。如需要对受训人员进行书面考试，可将考试试卷或成绩或证书做为培训记录的附件。对于培训后没有达到效果的，应重新培训；如果需要重新参加外单位举办的培训班的学习时，需再次提出《培训申请表》并得到管理者代表的批准。

6.2.2.8 培训实施完成后，负责组织实施培训的部门将所有培训记录及相关资料整理后移交综合部。

6.2.2.9 综合部档案归档保存《培训申请表》《培训实施记录表》及相关资料。

## 7. 认证人员的能力要求

根据认证实施规则的要求，从事认证活动的人员应当具备必要的个人素质；具有相关专业教育和工作经历。认证审查员应取得相应的资质。公司应对认证审查员的能力做出评价，以满足实施相应认证范围的认证活动的需要。具体要求如下：

### 7.1 认证规则和认证方案制定人员

- a) 具有品牌相应专业知识和工作经验；
- b) 熟悉认证依据标准或规范性文件；
- c) 熟悉认证认可相关标准及认证程序要求；
- d) 熟悉相应领域有关法律、法规、技术标准及其他要求。

### 7.2 认证申请评审人员

- a) 熟悉认证依据标准或规范性文件；
- b) 熟悉品牌认证领域划分并能正确判断认证委托人委托的认证领域和专业；
- c) 熟悉本公司服务认证的专业资源配备情况。

### 7.3 认证审核方案管理人员

- a) 熟悉认证依据标准或规范性文件；
- b) 熟悉认证认可相关标准及认证程序要求；
- c) 能够识别各认证领域的专业特点；
- d) 能够根据认证客户的业务/产品/过程/组织结构的知识和信息识别其对审核方案，特别是对审核组的能力要求；
- e) 悉本公司服务认证的专业资源配置情况。

### 7.4 认证审查人员

- a) 具有与服务认证领域相关的专业知识和实践经验，熟悉行业相关法律法规要求；
- b) 理解和掌握认证依据标准或规范性文件；
- c) 熟悉认证认可相关标准及认证审核原则、实践和技巧；
- d) 了解企业管理和组织运作相关知识，了解认证机构认证管理过程要求，完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。

### 7.5 认证决定或复核人员

- a) 具有与服务认证领域相关的专业知识和实践经验，熟悉行业相关法律法规要求；
- b) 理解和掌握认证依据标准或规范性文件；
- c) 熟悉认证认可相关标准及认证审核原则、实践和技巧；
- d) 了解企业管理和组织运作相关知识，了解认证机构认证管理过程要求，完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。

### 7.6 认证人员能力的评价人员

- a) 熟悉认证认可相关标准及认证程序要求；
- b) 能够识别品牌认证领域的专业特点；
- c) 熟悉认证流程及认证过程各阶段的专业管理要求；
- d) 掌握品牌专业能力评定要求；

e) 熟悉各类认证人员的能力准则，能正确选择对认证人员能力评价的方法，并能基于已有的证据准确判定受评价人员的能力与准则的符合性。

## 8. 认证人员能力评定

### 8.1 人员能力评定准则

公司参照 GB/T19011-2021《管理体系审核指南》要求，制定了《认证人员专业能力评定准则》，规定了对公司认证人员专业能力评定准则。专业能力评定准则可以是定量的，如工作经历和教育经历、审查次数、培训的学时等；也可以是定性的，如培训或工作、考试中证实的个人素质、知识和技能。公司在进行认证人员专业能力评定时，必须符合资格准则的要求。

#### 8.1.1 认证规则和认证方案制定人员

- a) 具有专科以上教育经历，8年以上全职工作经历；
- b) 具有一定的写作和语言表达能力，在本专业有一定的研究和社会实践经历；
- c) 熟悉认证认可行业相关规则；
- d) 能把握影响涉及品牌的关键活动并对其有效性进行评价；
- e) 熟悉品牌相应专业的有关法律、法规、标准、技术规程、认证程序及其他要求；
- f) 熟悉涉及认证项目适用的被审查方的服务过程。

#### 8.1.2 认证申请评审人员

- a) 具有专科以上教育经历，3个月以上全职工作经历；
- b) 应熟悉品牌认证相关规则；
- c) 参加过品牌相关国家标准培训并考核合格；
- d) 熟悉品牌认证规则；
- e) 了解品牌相应专业的有关法律、法规、标准、技术规程认证程序及其他要求；
- f) 熟悉品牌认证程序，具备正确判断认证委托人委托的认证领域和专业；
- g) 熟悉本公司品牌认证的专业资源配备情况。

### 8.1.3 认证审核方案管理人员

- a) 具有专科以上教育经历，5年以上全职工作经历；
- b) 经过品牌标准培训；
- c) 熟悉 GB/T 27925《商业企业品牌评价和企业文化建设指南》标准；
- d) 能把握影响品牌的关键活动并对其有效性进行评价；
- e) 熟悉品牌相应专业的有关法律、法规、标准、技术规程、认证程序及其他要求；
- g) 熟悉品牌认证项目适用的被审查方的服务过程；
- h) 能够识别品牌认证的专业特点；
- i) 能够根据认证委托方的业务/过程/组织结构的知识与信息识别其对审核方案和审核组的能力要求，且熟悉本公司服务认证的专业资源配备情况。

### 8.1.4 认证审核人员

- a) 具有专科以上教育经历，5年以上全职工作经历；
- b) 经过品牌标准培训，并通过审查员考试。
- c) 熟悉《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、GB/T 27925《商业企业品牌评价和企业文化建设指南》、认证实施规则；
- d) 了解企业管理和组织运作相关知识，了解认证机构认证管理过程要求，完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。

### 8.1.5 认证决定或复核人员

- a) 具有专科以上教育经历，8年以上全职工作经历；具有本科以上教育经历，8年以上全职工作经历；具有硕士以上教育经历，2年以上全职工作经历；
- b) 经过品牌标准培训，并通过审查员考试。
- c) 熟悉《认证认可条例》、《认证机构管理办法》、GB/T 27925《商业企业品牌评价和企业文化建设指南》认证实施规则；
- d) 了解企业管理和组织运作相关知识，了解认证机构认证管理过程要求，完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。

### 8.1.6 认证人员能力的评价人员

- a) 具有专科以上教育经历，8年以上全职工作经历；
- b) 经过品牌标准培训，并通过审查员考试；
- c) 熟悉认证实施规则；
- d) 熟悉 GB/T 27925《商业企业品牌评价和企业文化建设指南》；
- e) 熟悉品牌认证的专业要求，具备一定的管理能力；
- f) 掌握专业能力评定要求；
- g) 熟悉各类认证人员的能力准则，能正确选择对认证人员能力评价的方法，并能基于已有的证据准确判定受评价人员的能力与准则的符合性。

## 8.2 能力评定

### 8.2.1 专业能力的自我评定

8.2.1.1 公司聘用的认证人员在综合部指导下，根据本人的实际情况对自己的专业能力进行自我评定，填写在《员工登记表》上，将《员工登记表》以及本人的相关证明材料（如学历证书、注册证书的复印件等）一并交综合部。

8.2.1.2 综合部对认证人员提交的《员工登记表》以及本人的相关证明材料进行验证，依据《认证人员专业能力评定准则》的规定对其专业资格和能力进行评定，并将评定情况及结论填写在《员工登记表》上。必要时，审核部和/或综合部人员参加评定。评定结果作为确定认证人员任职岗位的依据之一。

### 8.2.2 专业能力的年度评定

8.2.2.1 综合部依据《认证人员专业能力评定准则》，结合认证人员的实际表现（包括参加的培训、取得的资格、注册级别的变更、实际工作表现等），对认证人员的专业能力实施动态评价并及时更新评定结论。

8.2.2.2 综合部每年组织实施一次认证人员的专业能力年度评价，必要时，审核部和/或综合部人员参加评定。

8.2.2.3 必要时，可以通过以下方法或途径获取信息，取得认证人员专业能力评定的证据，以保证评定结果的客观性和充分性：

a) 请技术专家提供技术支持，可通过面谈，对其个人素质、专业能力和沟通技巧，验证信息和测试知识，获得更多信息；

b) 审查表现评价：可参阅现场审查时审查组长和受审查方对其审查表现的评价记录，评价个人素质以及运用知识和技能的能力；

c) 测试：可通过面试和笔试或心理测试，评价个人素质、知识和技能及其运用；

d) 审查后的评审：通过评审审查资料和报告，与审查委托方、受审查方和同事及审查员交谈，证明其具备相应专业能力。

8.2.2.4 综合部将认证人员的专业能力年度评价及结果记录在《认证人员专业能力和工作业绩年度评价表》上，适用时，具附评定所依据的证明材料。

8.2.2.5 认证人员的专业能力年度评定结果可以作为调整人员任职岗位或任职状态的依据之一。

## 9. 认证人员的业绩审查和考核

### 9.1 要求

对认证人员的业绩考核从以下几个方面进行：

德：在工作中遵纪守法、公正诚信、爱岗敬业、团结协作的表现以及体现出的个人素质是否满足；

能：符合本岗位职责所要求的专业/业务能力的情况；

勤：在工作中所表现出的工作态度，如守时、勤奋、认真等；

绩：在履行本职工作时，工作量及工作表现和成绩等。

### 9.2 工作业绩审查

9.2.1 各部门负责人对本部门员工日常的工作表现和完成/胜任工作的情况进行审查，对本部门员工的违规行为予以批评并提出即时改进要求。管理者代表负责对各部门负责人的工作表现和完成/胜任工作的情况进行审查，对违规行为予以批评并提出即时改进要求。违规人员应及时采取适当的措施进行纠正。

9.2.2 对员工工作绩效进行审查时发现的普遍性或多发性的问题，员工本人

和/或员工所在部门应考虑采取纠正措施,以防止同类问题再次发生。实施纠正措施的具体要求和办法按照《持续改进管理程序》的相关规定执行。

### 9.3 工作业绩的年度考核

9.3.1 综合部每年组织实施一次认证人员的工作业绩年度考核,需要时,审核部和/或综合部负责人、管理者代表参加评定。适用时,工作业绩年度考核可以与专业能力的年度评定同步进行。

9.3.2 工作业绩年度考核的输入信息可以包括日常工作的实施情况和结果、工作业绩检查、客户反馈信息、申投诉处理信息以及其它可证实的信息。

9.3.3 综合部将认证人员的工作业绩年度考核及结果记录在《认证人员专业能力和工作年度评价表》上,适用时,具附考核相关的证明材料。

9.3.4 认证人员工作业绩年度考核结果可作为调整人员任职岗位或任职状态的依据之一。

### 9.4 处置

综合部针对受聘认证人员的个人素质、资格、能力及管理等方面表现(包括监视和年度考评的结果),提出处理意见,并报管理者代表批准。

a)对于个人素质、专业、能力不满足公司有关要求的人员,公司应对其采取培训、专业发展等方式,使其满足相应要求;

b)对违反工作纪律和其他有关规定的认证人员,由综合部视情节轻重对其进行再培训或暂停其资格,情节严重的将解除其聘用合同。

## 10. 审查员晋级注册及资格保持

10.1 审查员晋级注册在公司已登记备案的审查员满足面试/晋升条件时,可直接向公司提出面试/晋级申请,经综合部评审合格后推荐并办理面试/晋级手续,经面试合格/批准晋级后,具体晋级申报工作依据注册审查员晋级申报规定进行。

### 10.2 资格保持

#### 10.2.1 年度确认

a) 综合部负责申报公司当月需做年度确认人员的年度确认电子版，对于未按要求当月提交年度确认信息的级别审查员需作出书面说明，以便各级别审查员保持其注册资格。

b) 实习审查员无年度确认要求。

#### 10.2.2 再注册

需再注册的各级审查员应至少在注册证书有效期到期前 3 个月向综合部提出再注册申请。综合部按规定申请再注册，以便各级别审查员按要求进行再注册。

### 11. 认证人员的辞退与辞职

#### 11.1 辞退

当认证人员不满足公司的工作要求或工作需要时，公司可以将其辞退，并根据协议和有关规定办理解聘手续。

#### 11.2 辞职

当认证人员主动提出辞职时，公司根据协议和有关规定办理解聘手续。如该认证人员具备执业注册资格，需由公司开具《离职证明》后到执行机构办理相关转会手续，具体操作请参照《认证审查员转换执业机构管理办法（试行）》中相关规定执行。

### 12. 档案管理

12.1 建档，认证人员档案一般包括以下资料：

- a) 员工登记表（包含工作简历的信息）；
- b) 认证人员专业能力和工作业绩年度评价表；
- c) 认证人员聘用合同；
- d) 公正性声明和保密承诺；
- e) 身份证复印件；
- f) 学历证明复印件；
- g) 注册证书复印件；
- h) 培训记录及合格证书（包括适用于新进员工的入职培训记录）；

- i) 审查经历证明材料（需要时）；
- j) 继续教育或专业发展培训经历证明材料（需要时）。

## 12.2 存档保存

综合部负责拟定并保存现行有效的《公司各类人员信息汇总表》和《专、兼职审查员和技术专家名册》。综合部按照《档案管理规定》，对认证人员的档案进行保存和管理，以确保档案资料查找方便、保存完整。认证人员的档案资料的保存期限按照《记录控制程序》的有关规定执行。

## 12.3 消档

当认证人员的档案超过保存期限时，可以进行销毁。销毁时，由综合部提出申请，总经理批准，具体操作按照《记录控制程序》的有关规定执行。

## 13. 引用文件

- 13.1 《记录控制程序》
- 13.2 《认证人员专业能力评定准则》

## 14. 记录

- 14.1 《聘用合同》
- 14.2 《员工登记表》
- 14.3 《公正性声明和保密承诺》
- 14.4 《认证人员专业能力和工作业绩年度评价表》
- 14.5 《入职培训教育记录》
- 14.6 《年度培训计划》
- 14.7 《培训申请表》
- 14.8 《培训实施记录表》
- 14.9 《公司各类人员信息汇总表》