

人员能力评价和管理程序

1. 目的

为确保公司聘用的认证人员的专业能力满足认证相关要求，胜任相应业务范围内的认证活动，特制订本程序。

2. 适用范围

本程序适用于公司聘用的所有认证人员。

3. 职责

委员会根据认证业务范围进行认证人员需求分析。审核部指定专人（认证人员能力评价人员和见证评价人员）负责认证人员能力评价和管理工作。综合部负责相关评价资料的收集、验证以及所有评定记录的保存。

4. 引用文件

《服务认证审查员注册准则》

《服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南》

《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》GB/T27065-2015/ISO/IEC17065:2012

《商品售后评价体系》GB/T27922-2011

《商业企业品牌评价和企业文化建设指南》GB/T 27925-2011

《中华人民共和国认证认可条例》

《认证机构管理办法》

《认证证书和认证标志管理办法》

5. 人员管理

5.1. 认证人员的能力管理

认证机构应对各类认证人员（如：从事服务认证方案制定、申请评审、认证方案管理、实施评价、认证决定、认证人员能力评价等工作的人员），根据其所

承担的任务和认证机构对认证业务范围特点的分析和风险评估，确定其人员能力准则，并进行初始评价、持续监视和培训。

5.2. 服务认证方案及相关要求制定人员

制定服务认证方案及相关要求的人员应具备以下知识和技能：

- 熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件；
- 了解特定服务行业的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件；
- 熟悉适用于特定服务行业的法律、法规及其他要求；
- 熟悉特定服务的技术（接触）特性、评价指标及测评技术，以及测评结果的信度和效度；
- 熟悉服务及服务管理基础理论知识，如排队论、削峰填谷技术、服务补救技术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等；
- 熟悉机构开展特定服务的认证流程和相关管理要求。

注：认证方案也称为认证实施规则。制定服务认证方案及相关要求的可以是一个人，也可以是一组人员，认证机构宜保证制定服务认证方案及相关要求的一人或一组人具备上述所需能力。

5.3. 评价人员

5.3.1 实施特定服务业务范围的评价人员应具备以下各方面的知识和技能（但不限于）：

- 熟悉特定服务的评价标准/规范或其他规范性文件；
- 熟悉特定服务的相关术语、服务蓝图/流程及从业条件；
- 熟悉适用于特定服务的法律、法规和其他相关要求；
- 熟悉特定服务的技术（接触）特性评价指标、评价方法及相关抽样技术及其适宜的数据统计方法；
- 熟悉服务及服务管理基础理论知识，以及特定服务组织的业务和管理流程；
- 熟悉特定服务评价的认证流程及相关管理要求。

5.3.2 通常情况下，认证机构宜对实施认证评价人员的学历教育、工作经历/资质及培训经历规定相应条件，作为满足专业能力的最低要求：

- 1) 具有大专（含）以上学历，并具备相关服务行业至少两年（含）以上的工

作经历；

2) 对风险程度高、技术难度高或服务提供过程复杂的专业，宜具有相应专业的大专以上学历，具备相关服务行业至少四年以上的工作经历。

注 1：本指南中的风险程度高、技术难度高或服务提供过程复杂的行业，包括如（不仅限于）医疗、法律、危险品运输、信息安全技术、金融服务等；

注 2：这里的工作经历指的是从事服务标准/规范的制定、服务组织管理、策划、咨询、设计、审查/评价，以及服务认证评价的工作经历。

5.4. 技术专家的专业能力要求

技术专家的专业能力要求不宜低于 5.3.1 所述的能力要求。

5.5. 申请评审人员

根据申请人申请认证的服务认证范围，确定评价组的能力需求、选择评价组并确定评价时间的人员，宜具备以下能力要求：

- 了解特定服务的评价标准和其他规范性文件；
- 了解与特定服务有关的通用术语和服务流程；
- 了解特定服务的认证流程及相关管理要求。

5.6. 复核与认证决定人员

复核评价结果和作出认证决定的人员，应具有以下能力：

- 熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件；
- 了解服务行业的通用术语、业务流程及从业条件；
- 熟悉特定服务的服务特性测评指标、评价方法，以及测评结果的信度和效度；
- 熟悉特定服务的认证流程及相关管理要求。

5.7. 方案管理人员

- 具有国家承认的大专（含）以上学历；
- 熟悉相关认证领域的法律法规要求；
- 熟悉服务认证相关法律法规要求；
- 熟悉相关认证领域的认可规范的要求；
- 熟悉公司的管理体系文件、相关工作程序；

——熟悉相应领域的服务认证标准、认证实施规则。

5.8. 人员能力评价人员

——具有国家承认的大专（含）以上学历；

——熟悉相关认证认可规范和本公司的管理体系文件；

——具备服务认证专业领域的专业能力识别和评价验证的能力。

——GB/T27065-2015 要求的其他知识和技能。

——如专业能力评定人员同时为审查员时，对其审查员资格的评价可替代其专业能力评定人员的能力评价

5.9. 其他人员的专业能力要求

认证机构宜根据能力分析结果，对从事内审、提供培训和指导等工作的人员制定对其评价的能力准则。

6. 人员能力评价准备和实施过程要求

6.1. 评价前准备

评价前，审核部负责收集有关人员的相关信息和证明资料，包括但不限于：

1) 个人简历和身份证件；(身份证/护照/港澳台通行证彩色复印件或扫描件)

2) 学历证明；(彩色复印件或扫描件)

3) 与所从事岗位专业相关的培训证书/证明；

4) 技术职称证书（如适用）；

5) 各类人员调查及评价确认表，技术能力初始资格评价确认表等（适用于审查员能力保持、扩展等持续评价、技术专家、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员）；

6) 有效期内经 CCAA 认可的服务认证审查员培训合格证书（彩色复印件或扫描件）；

7) 其他适用的材料，如过去的审查经历等信息。

6.2. 实施过程要求

6.2.1 审核部在考虑认证业务范围所覆盖活动的风险程度、技术难度的基础上，依据被评价人待评定业务范围有关的学历、工作经历、专业培训、职称等进行人

员的初始能力评价。

6.2.2 审核部对认证人员申报业务范围相关材料的准确性、完整性进行审查，必要时进行调查取证和补充评价，如电话询问或面试、专业知识问卷和撰写相应专业报告等；并通过现场见证、审查资料评审、客户或市场反馈验证认证人员专业能力。评定时，充分考虑不同专业风险的不同能力要求，确保认证人员具有相应的专业能力，并与相应的风险相适应。

6.2.3 对认证人员专业能力证实方法的选择和具体评价工作的开展，由人员能力评价人员和具有相应专业识别能力的审查员、技术专家、认证决定人员负责实施，相关部门配合，并填写相对应人员类别的《XXX 人员评价表》。

6.2.4 综合部应对认证人员能力证实的过程与评价结果均应予以记录和保存。

6.3. 审查员

6.3.1 审查员的能力评价与验证包括：初始任职资格评审、审查能力见证、专业工作经历评价。

1) 初始任职资格的评审，专业能力评定人员依据《服务认证的初始任职要求要求》对申请人的个人素质、教育、培训、工作经历等进行评审，填写《各类人员调查及评价确认表》。

2) 见证审查对资料审查符合条件的申请人安排审查能力见证，见证审查应由认证授权的见证评价人员实施。见证评价人员通过现场观察来验证审查员的专业能力和工作表现。

6.3.2 专业能力评定人员依据《认证人员能力评价和管理程序》的要求对审查员的专业工作经历进行评审。填写《服务认证人员专业能力调查表》。

6.3.3 综合 6.2 的评审/评价结论，填写《服务认证审查人员评价表》，提交能力评定负责人批准。

6.3.4（能力保持、扩展）持续评价在每次持续评价前，审查员应完成/更新《专业能力调查表》。

6.3.5 审查员的专业能力保持、扩展的评价依据本程序 6.3.4 及《服务认证审查员注册准则》再注册章节，结合其后续的培训、审查经历进行评定。

6.4. 技术专家

1) 初始任职资格的评审技术专家提交简历及身份证件、学历、职称等适用材

料，递交材料后由审核部负责评审并填写《技术专家登记表》，通过后颁发聘书并录入认证专家库。

6.4.1 现场评价

1) 技术专家的专业能力可通过《审查员工作质量反馈单》、《审查员素质评价表》和审查组意见来验证。

2) 其他认证人员（非审查员/技术专家）

3) 人员能力评价人员通过《认证管理人员管理程序》和本程序第4节的相关规定，通过《认证人员能力分析评价表》对其他认证人员的专业能力进行评价。

4) 在每次持续评价前，认证人员应完成/更新《专业能力调查表》。

6.5. 人员能力评价方法

6.5.1 审核部组织专业能力评定人员对被评价人员的个人素质、教育和培训、工作和专业工作经历、审查实践等方面进行评价。评价方法包括面谈、记录审查、专业知识培训、现场见证、调查或上述方式的组合等形式评价其专业能力，专业能力评定到认证业务范围的专业中类。

6.5.2 面谈：通过对人员实施相关服务认证领域有关专业问题的面谈，来判定人员的能力。

6.5.3 记录审查：通过审阅人员的工作经历、审查经历、教育和培训的简历或履历、复核人员反馈的记录（至少每年一次）对其工作质量的反馈记录，必要时实施核查取证，证实其相应的专业经历和技术能力。

6.5.4 专业知识培训：通过对人员进行专项知识培训（网络或现场集中），证实相关人员的专业技术能力。

6.5.5 现场见证：通过对人员实施任务的情况进行现场见证的结果和信息反馈，证实相应人员的专业技术能力。

6.5.6 调查：通过电话回访、客户满意度调查问卷、相关客户的意见反馈、审查员意见的反馈、其他方面的反馈来证实相应人员的专业技术能力。以上评价方法使用时都应形成书面记录。

7. 相关文件

CXLM/CX-12 《认证人员管理程序》

8. 相关记录

CXLM/CX-13-01 《各类人员调查及评价确认表》