

中国认证认可协会文件

中认协注[2008]2号

关于发布商品售后服务评价体系认证评审员 确认方案的通知

各相关机构：

根据国家认监委有关商品售后服务评价体系认证工作的安排，为满足商品售后服务评价体系认证评审员的需要，中国认证认可协会制定了《商品售后服务评价体系认证评审员确认方案》（见附件），现将该方案印发你们，请遵照执行。

附件：1.商品售后服务评价体系认证评审员确认方案

2. CCAA 认证人员确认申请表

（附件文件也可在 CCAA 网站 www.ccaa.org.cn 查看下载。）

二 八年一月八日

附件 1：

商品售后服务评价体系认证评审员确认方案

一、目的

为满足国家质量监督检验检疫总局《认证及认证培训、咨询人员管理办法》（总局令 2004 年第 61 号）第六条“属于认证及认证培训、咨询新领域、国家尚未建立执业资格注册制度的，由相应认证及认证培训、咨询机构建立执业人员评价制度，并统一向中国认证认可协会申请办理相关人员执业资格的确认，未经确认的，不得从事相关活动”规定的要求，CCAA 根据国家商务部《商品售后服务评价体系》标准（SB/T10401 - 2006）和 CCAA《新领域认证及认证培训、咨询人员确认程序规则》的有关规定，制定本确认方案。

二、确认范围

1. 本方案适用于商品售后服务评价体系认证评审员的确认。
2. 确认分评审员和高级评审员两个级别。
3. 确认专业分为 3 个：生产型企业；销售型企业；服务型企业。

三、确认要求

（一）对确认申请人推荐机构的要求

1. 经 CNCA 批准的认证机构；
2. 具有 CNCA 批准的商品售后服务评价体系认证业务范围；
3. 建立了满足认证工作需求的质量管理体系；
4. 建立了与所从事的认证活动相适应的商品售后服务评价体系认证人员选择、培训、评价、聘用和管理的制度或程序并形成文件；
5. 按照机构建立的评价制度对申请确认人员作出客观评价并形成记录。

（二）对确认申请人员的基本要求

1. 个人素质

申请人应具备以下个人素质：

有道德：公正、可靠、忠诚、诚实和谨慎；

思想开明：愿意考虑不同意见或观点；

善于交往：灵活地与人交往；
善于观察：主动地认识周围环境和活动；
有感知力：能本能地了解和理解环境；
适应力强：容易适应不同情况；
坚韧不拔：对实现目的坚持不懈；
明断：根据逻辑推理和分析及时得出结论；
自立：在同其他人交往中独立工作并发挥作用。

2.行为准则

经确认的商品售后服务评价体系认证评审员有义务严格遵守以下行为准则：

遵纪守法、敬业诚信、客观公正；
努力提高评审技能和信誉；
帮助其监督管理的人员提高管理水平、专业和检查技能；
不承担本人不具备能力的评审；
不介入冲突或利益竞争，不向评审员聘用机构隐瞒任何可能影响公正判断的关系；
除非评审员聘用机构和受检查方书面授权或有法律要求，不讨论或透露任何有关检查的信息；
不接受受评审方及其工作人员或任何相关方的回扣、礼品及其他任何形式的好处，也不应在知情时允许同事接受；
不有意传播任何错误的或易产生误解的信息，以防影响评审或评审员注册/确认过程的信誉；
在任何情况下，不损坏 CCAA 及其注册/确认过程的声誉，与针对违背本准则的行为而进行的调查给予充分的合作；
不对受检查方既进行咨询又进行认证评审。

3.专业知识和能力

评审员应当具备下列专业知识和能力：
具有相应专业技术领域的基本理论知识和实践经验；
熟悉相应产品的生产和服务过程；
熟悉相应商品售后服务相关技术规范；
熟悉质量管理基本理论和质量保证能力要求，能够掌握质量控制的关键环节；

掌握有关涉及商品售后服务评价体系认证的法律法规以及相关规定的规定；

掌握商品售后服务评价体系认证的有关知识和规定；

掌握评审的标准、方法，能够结合相应商品售后服务相关技术规范特点对组织的质量保证能力进行评审。

4. 教育经历

申请人应具有国家承认的大专以上（含）学历。

5. 工作经历

申请人应具有至少 5 年全日制（或累计相当于 5 年全日制的兼职）工作经历；

工作经历应是在取得大专以上（含）学历之后获得的。

6. 与申请确认专业相关的专业工作经历

具有相应专业学历的评审员申请人，应具有至少 1 年与申请确认专业相关的售后服务、质量管理、技术管理、经济工作、商务营销工作经历；具有非相应专业学历的申请人，应具有至少 3 年与申请确认专业相关的售后服务、质量管理、技术管理、经济工作、商务营销工作经历；

具有相应专业学历的高级评审员申请人，应具有至少 3 年与申请确认专业相关的售后服务、质量管理、技术管理、经济工作、商务营销工作经历；具有非相应专业学历的申请人，应具有至少 5 年与申请确认专业相关的售后服务、质量管理、技术管理、经济工作、商务营销工作经历；

同时申请两个专业确认资格或已确认一个专业资格的级别评审员，每增加一个专业最少应有 1 年的该专业的相关专业工作经历，不同专业工作经历可同时发生；

专业工作经历和工作经历可以同时发生。

7. 评审员培训经历

应经过相关售后服务管理的培训；

应经过商品售后服务评价体系认证评审员培训。对评审员培训的内容至少应覆盖：

a) 商品售后服务基础知识；

- b) 商品售后服务评价体系认证背景介绍；
- c) SB/T10401 标准；
- d) 评审程序；
- e) 评价办法与技巧；
- f) 国家认证认可制度；
- g) 评审员确认要求。

8. 评审经历

评审员申请人无评审经历的要求；

高级评审员申请人应具有 2 次商品售后服务评价体系认证评审经历或具备 CCAA 管理体系高级审核员资格，或相关专业高级技术职称。

9. 聘用

确认申请人应与申请机构(且仅与此一个机构)建立认证人员聘用关系。

四、确认过程

1. 申请

确认申请应由聘用申请人的认证机构统一向 CCAA 申报。

2. 申报资料

(1) 认证机构应提交：

机构的批准文件复印件；

机构的营业执照复印件；

机构的质量管理体系文件；

与 CNCA 批准的认证业务范围相应的评审人员评价制度文件。

(2) 确认申请人应提交：

《CCAA 认证人员确认申请表》(见附表)，申请表应经聘用机构盖章确认；

学历证明复印件；

聘用合同复印件；

聘用机构按照本机构的评审人员评价制度对申请人实施评价过程记录的复印件(包括专业知识和能力评价)；

高级评审员申请人还应提交相关资格证书复印件；

评审经历（适用于高级评审员申请人）。

（3）申请人应按 CCAA-201《认证人员注册、培训认可收费规则》缴纳相应费用。

3. 评价

CCAA 对认证机构的相关证明和文件进行审核，确认机构的申报资格；

CCAA 评价人员对申请人的申请资料进行评价，提出确认意见；

CCAA 注册部负责人审查评价过程和确认意见，作出确认决定；

CCAA 秘书长批准确认决定并签发确认文件。

五、确认结果

CCAA 将向申报机构发送评审人员资格确认文件。

确认资格自确认文件批准之日起生效，有效期 3 年；出现以下情况时，有效期自动终止，确认资格即行失效：

确认人员与申报机构解除聘用关系；

确认人员违反法律法规、认证规范文件和评审员行为准则，经 CCAA 查实的；

CCAA 建立覆盖确认业务范围的评审员注册制度满 3 个月
后。

附件 2：

CCAA 认证人员确认申请表



姓名及拼音		性 别		
出生日期	年 月 日	身份证号码		
确认项目 (适用时)		确认级别		
专业范围 (适用时)				
CCAA 注册证书号 (适用时)		注册日期	年 月 日	
工作单位		职 称		
聘用机构		聘用方式	<input type="checkbox"/> 专职 <input type="checkbox"/> 兼职	
通讯地址		邮政编码		
联 系 人		电 话 / 传 真		
教育/培训经历				
时 间	院校/培训机构	专业/培训内容	学历学位/证书编号	
工作经历				
从 年/ 月	到 年/月	工作单位 (名称、地址、联系人、电话、传真)	部门及职 务	主要工作任务 (请详述)

专业工作经历				
从年/月	到年/月	工作单位(名称、地址、联系人、电话、传真)	部门及职务	主要工作任务(请详述)
个人声明				
<p>本人保证申请表中所填写内容及所附材料真实, 承认 CCAA 有权为了保证真实性和准确性而验证本人所有的声明(包括所提交的材料), 并自愿遵守 CCAA 确认要求和行为准则。</p> <p style="text-align: right;">申请人: _____ 年 月 日</p>				
聘用机构推荐意见				
<p>本机构确认申请人为本机构聘用人员。经本机构按照机构建立的相应的认证人员评价制度进行评价, 认为申请人具备从事相应认证工作的能力, 以上申报内容属实, 向 CCAA 推荐资格确认。</p> <p style="text-align: right;">聘用机构负责人: _____ (公章) 年 月 日</p>				
CCAA 评价人员意见				
<p><input type="checkbox"/> 符合 CCAA 相应确认方案的要求, 建议确认 <input type="checkbox"/> 评审员 <input type="checkbox"/> 高级评审员</p> <p>建议确认专业: <input type="checkbox"/> _____ 专业 <input type="checkbox"/> _____ 专业 <input type="checkbox"/> _____ 专业</p> <p><input type="checkbox"/> 不符合要求, 建议不予确认</p> <p style="text-align: right;">评价人员(签字): _____ 年 月 日</p>				
CCAA 确认决定意见				
<p><input type="checkbox"/> 符合 CCAA 相应确认方案的要求, 建议确认 <input type="checkbox"/> 评审员 <input type="checkbox"/> 高级评审员</p> <p><input type="checkbox"/> 不符合要求, 建议不予确认</p> <p style="text-align: right;">人员注册部负责人(签字): _____ 年 月 日</p>				

主题词：认证 评审员 方案 通知

抄送：国家认监委：认可监管部；
本协会：存档（2）

中国认证认可协会
录入：龚 正

2008年1月8日印出
校对：傅瑞云
