

CCAA 全国统考（认证通用基础）背诵文件（二）

认证人员是指从事认证活动的认证机构人员。针对所承担的职能,认证人员划分为 6 类,即: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、认证审核人员、认证决定或复核人员、认证人员能力评价人员。

一、 认证人员的基本要求

在我国的合格评定制度中,从认证机构的设立开始,就对认证机构的六类人员提出了最基本的要求。认证人员基本要求也是认证机构开展有效认证活动根本保障。

1. 认证规则和认证方案制定人员

具有相应领域的专业知识和工作经验;熟悉认证依据标准或规范性文件;熟悉认证认可相关标准及认证程序要求;熟悉相应领域有关法律、法规、技术标准及其他要求。

2. 认证申请评审人员

熟悉认证依据标准或规范性文件;熟悉相应认证领域划分,并能正确判断认证委托人委托的认证领域和专业;熟悉本机构相应领域专业资源配置情况。

3. 认证审核方案管理人员

熟悉认证依据标准或规范性文件;熟悉认证认可相关标准及认证程序要求;能够识别各认证领域的专业特点;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;熟悉本机构相应领域专业资源配置情况。

4. 认证审核人员

具有与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;理解和掌握认证依据标准或规范性文件;熟悉认证认可相关标准及认证审核原则、实践和技巧;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和要求,完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。

5. 认证决定或复核人员（同认证审核人员的能力要求）

6. 认证人员能力评价人员

熟悉认证认可相关标准及认证程序要求;能够识别各认证领域的专业特点;熟悉认证流程及认证过程各阶段的专业管理要求;掌握专业能力评定要求;熟悉各类认证人员的能力准则,能正确选择对认证人员进行能力评价的方法,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。

二、 认证人员的能力要求

ISO17021-1 标准第 4 章“原则”中,对“能力”在认证活动中的重要作用作了明确的阐述:“认证活动涉及的所有职能的认证机构人员的能力是认证提供信任的必要条件。认证机构管理的一个关键问题是具有一个得到实施的过程,来为参与审核和其他认证活动的人员建立能力准则,并按照准则实施评价。”认证的公信力一直是政府、社会、客户组织、相关方、认证机构最为关注的问题,而影响认证有效性的因素中,人员能力又是其中最核心的问题。

ISO 17021-1 的第七章和 GB/T 27065 的第六章对认证机构的资源管理提出了要求。在满足资源管理的要求方面,认证机构应有完整、适宜、有效的人力资源管理系统。通过对其资源管理过程的策划、实施、检查和改进,包括通过能力分析和评价系统的建立和实施,实现认证活动由具备能力的人员予以实施,并确保人员持续具备能力

人员能力管理需要由认证机构的管理体系支撑。机构应确保选择、培训、正式任用审核员和技术专家的过程有效。审核员的初始能力评价应实际在审核中得以证实。在审核中应用所需知识与技能的本领应由有能力的评价者给予见证和确定。

ISO 17021-1 标准中的附录 A 指出了“所要求的知识和技能”。明确了认证机构应为特定的认证职能确定的知识和技能。“√”指认证机构应确定相应的知识和技能的准则和深度。(表中括号注明的是该标准相应解释标准文本的编号)

表 A.1 知识和技能表

知识和技能	认证职能		
	实施申请评审以确定所需的审核组能力、选择审核组成员并确定审核时间	复核审核报告并做出认证决定	审核及领导审核组
业务管理实践的知识			√(见 A.2.1)
审核原则、实践和技巧的知识		√(见 A.3.1)	√(见 A.2.2)
特定管理体系标准和(或)规范性文件的知识	√(见 A.4.1)	√(见 A.3.2)	√(见 A.2.3)
认证机构过程的知识	√(见 A.4.2)	√(见 A.3.3)	√(见 A.2.4)
客户的业务领域的知识	√(见 A.4.3)	√(见 A.3.4)	√(见 A.2.5)
客户的产品、过程和组织的知识	√(见 A.4.4)		√(见 A.2.6)
与客户组织中的各个层级相适应的语言技能			√(见 A.2.7)
作记录和撰写报告的技能			√(见 A.2.8)
表达技能			√(见 A.2.9)
面谈技能			√(见 A.2.10)
审核管理技能			√(见 A.2.11)
注：风险和复杂程度是在决定这些职能中任何一项职能所需的专业能力的水平时考虑的其他因素。			

审核员能力要求

通过前文对“能力”的详细阐述,我们可以更通俗理解为:能力是完成一项目标或任务所体现出来的综合素质。审核是一个过程。其过程的实施和对过程管理的复杂程度受各类因素的影响。合格评定活动的特点决定了审核员能力对认证结果的影响尤为重要。认证过程涉及的所有认证机构人员的能力是认证提供信任的必要条件。认证的本质属性是提供信任,而这份信任的基础是审核人员能够理解审核的特征,并能遵循审核原则开展审核活动。遵循这些原则,能确保审核人员独立工作时,在相似的情况下得出相似的结论。所以审核员的个人行为 and 知识技能的应用水平构成了审核员的能力等级。

理解审核员的能力构成,可使认证机构培训、评价、选择审核员时做到具有针对性和目的性。

相关标准、规范的有关要求

管理体系认证审核员、产品认证检查员和服务认证审查员的能力和评价都应遵循相应的认可准则、指南中的要求予以实施。以下是各领域认证活动对审核员能力和评价要求的相关标准、规范或其他要求(但不限于此):

GB/T 19011 标准第七章提供了关于“审核员能力和评价”的指南,提出以下方面涉及审核有关术语定义、审核方案、审核员和审核组、审核员能力和评价等方面的内容:审核原则;审核方案管理;实施审核;审核员的能力和评价。

ISO 17021-1《合格评定管理体系审核与认证机构要求》第七章指出:“认证机构应有过程,以确定参与管理和实施审核及其他认证活动人员的能力准则。应根据每类管理体系标准的要求,针对每个技术领域和认证过程中的每项职能确定能力准则。”“审核员初始能力评价应包括在审核中应用知识和技能的本领的证实。在审核中应用所需知识与技能的本领应由有能力的评价者在对审核员审核的见证中确定。”

ISO 17065《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》)提出:“认证机构建立、实施并维护对参与认证过程的人员能力进行管理的程序。”

ISO 17021-2(CNAS-CC121)《合格评定管理体系审核与认证机构要求第2部分实施环境管理体系审核及认证的能力要求》提出:“审核组的任命应使审核组成员的组成能够整体满足实施审核的能力要求。”

ISO 17021-3(CNAS-CC131)《合格评定管理体系审核与认证机构要求第2部分实施质量管理体系审核及认证的能力要求》提出:“审核组应由审核员组成,具有承担审核的整体能力。”

还有针对其他认证领域的认可标准,如,ISO 27006、ISO 22003等标准中对人员能力提出要求。

RB/T 301-2016(合格评定服务 认证技术通则)提出:“认证机构应确定服务认证人员所需的能力。”服务认证审查员所需具备的能力应包括:经营管理知识、服务业态知识、服务机理和特征、特定服务专业、服务接触理论、服务蓝图技术、真实瞬间技术、排队论、卡诺模型、服务补救技术、抽样技术、统计技术、合格评定功能法、认证过程知识、认证机构规则、审核知识和技术、检验和检测技术、认证模式和制度等。

审核组的组成即指定审核组长,选择审核组成员。这也是认证过程中审核启动阶段关键活动之一。

(一)审核员:GB/T 19011标准给出的审核员的定义为:“实施审核的人员”

这里所说的“审核员”是一个通指的概念,包括管理体系的审核员、从事服务认证管理过程审查和产品认证生产线一致性检查的审核人员。

在我国目前的认证制度框架下,对审核员能力水平按照行业标准的要求实行统一管理。由CCAA通过“CCAA综合服务平台”进行统一登记、注册和资格保持。我国的认证机构普遍将人员认证机构的审核注册资格,作为选择和聘用审核的主要基准条件。认证机构再根据自身的需要,附加一些特殊要求,并通过进一步的培训、专业技能训练、审核实践等持续保持资格。

审核员的能力主要体现在能够胜任相应的审核工作。审核员能力的获得和保持需要一段持续的时间。这依赖于主观和客观的条件。认证机构应确保审核员为其活动绩效承担责任前,能力得到证实。

(二)审核组:GB/T 19011标准给出的审核组的定义为:“实施审核的一名或多名审核员,需要时,由技术专家提供支持”审核组的任务是实施审核,至少包括一名审核员。审核组长一定是审核组中的一名审核员。若审核组仅由一名审核员组成,则该审核员就是审核组长。审核组内可以包括实习审核员。实习审核员是指正式接受了审核技能的基本培训后,正在经历现场实际审核的继续学习和训练,还未达到实施审核所要求的能力,或能力还未得到见证证实的审核人员。因此,实习审核员应在审核实践中继续接受培训,进一步增长知识和技能,或通过审核实践进一步证实其能力逐步满足了对独立审核的要求。实习审核员虽然作为审核组正式成员参与审核,但不应在没有指导和帮助的情况下单独进行审核。实习审核员应十分珍惜所提供的现场实习的机会,在审核前认真做好审核的准备工作,主动向有经验的审核员进行必要的请教以寻求指导,如:事前准备好的检查清单和尝试开具的不符合报告,均应得到现场承担指导的审核员的帮助(实习审核员在现场审核中应大胆尝试使用事前准备好的检查清单,并训练撰写现场的“审核记录”,包括训练对审核发现评价后可能形成的不符合报告的编写。尽管这些记录或不符合报告最终均由同组的审核员确认和签字,但这种训练的机会是宝贵的

(三)审核组的要求

ISO 17021-1标准中9.1.2.3条款对审核组“确定审核能力”提出要求,指出在决定审核组的规模和组成时,应考虑以下因素:

- (1) 审核目的、范围、准则和预计的审核时间;
- (2) 是否结合、联合或一体化审核;
- (3) 实现审核目的所需的审核组整体能力;
- (4) 认证要求(包括任何适用的法律、法规或合同要求);
- (5) 语言和文化。

在审核的过程中强调审核组的整体能力,即审核组各成员能力之间是一个“配伍”的概念。某一位审核员不一定满足审核所需全部的知识和技能要求,但审核组的整体能力应与审核要达成的目标所要求的能力相一致。

三、审核员能力构成:审核活动针对的管理体系或管理活动因受审核组织的不同而显得复杂和多样。收集审核证据,与审核准则的比较和判定,及形成审核发现,都需要由从事审核活动的人员在现场进行大量的主观判断。客观地说,认证审核中的评价活动多半是以“人”为评价工具的,而人在评价一件事务时,能够做到客观的评价是一件非常不容易的事。况且,审核现场客观上存在着时间和空间上的紧迫感。这使得审核过程中人的因素起着至关重要的作用。审核人员的能力决定了人们对审核过程所能具有的信心,也决定了审核结论的可信程度。审核员能力构成通常理解为:个人行为+通用知识和技能+特定领域知识和技能。GB/T19011标准第七章对“审核员能力和评价”过程作出了指南性阐述:“除审核人员个人行为要求外,审核员所需知识和技能由通用和特定的知识与技能两部分组成;”“对审核过程的信心和达到其目标的能力,取决于参与策划和实施审核的人员的能

力;”“应通过一个过程对人员能力进行评价,该评价过程应考虑个人行为表现,以及运用知识和技能的能力”“所需的知识和技能是通过教育、工作经历、审核员培训和审核经历所获得的;对审核员能力的评价。除依据机构制定的能力准则外,还应考虑审核方案及其目标的需要。

(一)审核员的个人行为:审核员应具有符合人类公德的良好思想品质和是非观,应保持公正性、客观性、诚实正直;应保持谦虚谨慎的态度;应依据证据说话,不做虚假不实的评价和结论;审核员应该珍视自己的工作身份和地位,并对自身的知识、技能,以及形成的能力,有正确和清醒的认识,以便在工作中时刻保持真诚和谨慎的态度。

1. 期望的个人行为: ISO 17021-1 标准附录 D“期望的个人行为”提出了对各类管理体系认证活动参与人员行为的示例,即:

有道德,即公正、可靠、忠诚、诚信和谨慎;

思想开明,即愿意考虑不同意见或观点;

善于交往,即灵活地与人交往;

善于观察,即主动地认识周围环境和活动;

有感知力,即能了解和理解环境;

适应力强,即容易适应不同处境;

坚定不移,即对实现目标坚持不懈;

明晰,即能根据逻辑推理和分析及时得出结论;

自立,即能在同其他人有效交往中独立工作并发挥作用

坚韧不拔,即能采取负责任及合理的行动,即使这些行动可能是非常规的和有时可能导致分歧和冲突;

与时俱进,即愿意学习,并力争获得更好的审核结果;

文化敏感,即善于观察和尊重受审核方的文化;

协同力,即有效地与其他人互动,包括审核组成员和受审核方人员;

健康,即身体健康状况良好。

同时,在给出示例的同时指出:“行为的确定是有条件的,弱点可能仅在特定情境下才显现出来,认证机构宜对识别出的任何对认证活动有不利影响的弱点采取适宜的行动。”在本章的前部分利用“能力素质模型”对能力的构成进行了分析,这有助于我们对影响“实现预期结果”的与个人行为有关的“社会角色”“自我认知”“人格特征”和“动机”与“个人行为”要求的关系进行识别,并在此基础上采取适宜的行动。

2. 对个人行为的要求

针对个人行为所阐述各项要求的理解,我们可以归纳如下:

(1)审核员应保持公正性、客观性。在审核的全过程中,应时刻保持真诚和谨慎的态度。

(2)审核员应心胸开阔,思想不应僵化、固执和狭隘。

(3)审核员应具有乐于、善于与人交往的性格,不应是孤僻的生硬的,过于内向、胆怯的。审核本身是以人为主体的活动,审核的对象也是以人为主体的管理活动,因此,人际交流是审核工作最主要的内容和形式。

(4)审核员应思想活跃、观察敏锐,能够积极主动地开展工作。思想不应是迟钝的、过于依赖和被动的。审核员要在较短的时间内发现存在的问题,找出客观事务的本质,这并非一件容易的事。审核员应具备善于观察、积极思考、综合分析的能力,也就是所谓的“洞察力”。

(5)审核员应具有敏锐的和一定宏观性的分析、认识能力,能对事物的背景、氛围和环境有所认识和考虑。在现实的审核活动中,审核员要在较短的审核时间内发现存在的问题,找出客观事务的本质,并不是一件容易的事。审核员还应具备善于观察、积极思考、综合分析的能力

(6)审核员应具有感知力,也就是对事务的“悟性”。

(7)审核员应具有一定的应变能力和适应能力。审核员所面对的工作环境和条件是千差万别的,这就要求审核员能调整自己以适应环境,确保完成工作。另外,审核过程中也可能出现各种情况,要求审核员具有一定的灵活性和适应性。

(8)审核员应在审核工作中目标明确、注意力集中,以便能够排除各种干扰因素,将主要的工作精力、有限的工作时间集中在相关事务上。

(9)审核员应具有清晰、明确、果断和实事求是的思维方式,不应优柔寡断,也不能想当然地处理问题。审核员要

在审核的实践中培养一定的分析能力和严密的逻辑推理能力。

(10)审核员要具有责任心和自信心,有主见、不盲从。审核工作中勇于表达自己的观点,勇于承担任务和责任,不应随波逐流、敷衍推诿。

审核员的通用知识

- 1-合格评定基础知识-NQI、合格评定功能法等
- 2-认证认可法律法规知识-认证认可条例、民法典
- 3-管理体系认证基础知识(服务认证、产品认证)
- 4-审核技术基础知识-审核原则、术语、抽样等
- 5-质量管理工具基础知识-六西格玛、精益管理等
- 6-管理学基础知识-管理心理学、技术与管理
- 7-业务管理实施的知识-企业经营管理、组织治理
- 8-客户产品和服务、过程和组织的知识
- 9-客户业务领域专业知识-某一学科的专业知识
- 10-科学研究与教学的知识-科研、教学或标准制定

审核员的基本技能

- 1-沟通能力:思维清晰、准确表达
- 2-逻辑推理能力:正确推理
- 3-文字表达能力:速度、准确、理解、书写
- 4-形成完整证据链的能力:基于事实
- 5-运用现代信息技术进行审核的能力
- 6-信息收集、汇总和整理的能力:正确分析信息
- 7-评价的能力:分析与评价
- 8-自我管理的能力:自我控制与激励

3. 专业技能(1)审核能力。GB/T 19011 标准的 6.4 条款“审核的实施”全面叙述了审核的全过程。这其中包括大量需要具备的“技能”活动,如:审核中的沟通,信息的收集和验证,形成审核发现,举行首、末次会议,等等。

其中通用的审核能力可归纳为:

语言技能;表达技能;面谈技能;收集信息技能;做记录和撰写报告技能;审核管理技能。

当然,认证审核活动的实施均有严格的程序和方法。审核员要具有所需的知识和技能。这就是确保审核员能将适用的原则、程序和方法应用于不同的审核,并保证审核实施的一致性和系统性。

根据 GB/T 19011 标准的规定,审核员应能够:

- 1 运用审核原则、程序、方法和技巧;
- 2 对审核工作进行有效的策划和组织;
- 3 按照规定的时间表进行审核;
- 4 优先关注重要问题;
- 5 通过有效的面谈倾听、观察和对文件、记录和数据的评审来收集信息;
- 6 理解并考虑专家的意见;
- 7 理解审核中运用抽样技术的适宜性及其结果;
- 8 验证所收集信息的相关性和准确性;
- 9 确认审核证据的充分性和适宜性,以支持审核发现和审核结论;
- 10 评定影响审核发现的审核结论的可靠性的因素;
- 11 审核工作文件及记录审核活动;
- 12 将审核发现形成文件,进行口头或书面的有效沟通;
- 13 理解与审核有关的各类风险。

(2)理解组织“意图”的能力。审核员应具有良好的理解和认知能力,特别是能够理解组织“意图”,进而理解受审核方的结构、业务和管理实践。

这方面的能力包括:审核的依据除标准以外,可以包括一些引用文件,根据受审核组织的不同情况,可以是行业内部的规则,受审核组织制定或声称采用的一些标准、适用的管理手册和程序等。审核员应正确理解管理体系标准与各类相关引用规范,标准的联系和区别,能够针对不同的组织情况评价审核准则的适宜性和符合性。

(3)审核员应具备管理学知识与工具运用能力,以及经营实践常识。审核员应具备管理学方面的基本知识,具有运用管理工具的能力。这可有助于审核过程的增值。

不论是管理体系认证、产品认证或服务认证,审核员都须理解管理体系与企业经营管理的关系,特别是管理体系运行情况与企业总体经营之间的关系。如:不同所有制企业的行政管理结构、岗位职责设定、人员和部门之间的相互关系,组织的生产、经营过程和相关的知识,如:术语、技术规范,以及受审核方的企业文化、行业禁忌,当地的风俗习惯等。因此,审核员应当具备一定的实际工作经验,并注意自觉观察学习和积累。

(4) 风险管理能力。由于来自各方的影响, 审核结果往往面临一些错综复杂的不确定性因素, 因此审核风险是客观存在的。审核员特别是审核组长需要具备风险管理的基本概念和知识技能, 将影响认证有效性和审核结论的风险降到最低。

(5) 审核员应具有在掌握法律、法规的情况下有效审核的能力。审核员在构建自身的知识体系时, 应考虑到相应认证领域涉及的相关法律法规, 并形成识别获取、收集和使用的良好专业习惯

审核员本身应遵纪守法。审核员工作的专业特点决定了审核中需要对受审核的组织进行合规与否的判定, 因此自身要懂法守法。这是基本要求。

审核中, 审核员要对涉及的基本法律、相关专业法律法规, 以及适用的其他带有强制性的要求有所了解, 以保证审核工作范围内对受审核方合规情况的评价是适宜的, 也保证审核组的审核结论不会出现违反法律、法规要求的风险。这方面的知识除需要机构的技术支持外, 还需要审核员注意在日常工作中的积累。

(6) 审核组长的能力。审核组长应具备策划、组织实施和管理审核的能力。①认证过程有关知识。审核组长应掌握 ISO17021-1 标准第九章“过程要求” ISO17065 标注中第七章“过程要求”分别对管理体系认证、产品和服务认证过程规定的要求, 涉及:

认证前的活动; 策划审核; 初次认证; 实施审核; 认证决定; 保持认证

②主持首次、末次会议和审核期间各种会议的能力, 具有良好的交流、沟通和协调的能力。③对审核组和开展的审核活动的管理能力, 包括对紧急或突发事件的处理能力。④具有准确、及时报告审核结果的能力。

(三) 审核员特定知识和技能: 对于从事各类认证审核的审核人员, 除了应具备本节上述的“通用知识和技能要求”外, 还应具有与其认证领域相关的特定的知识和技能要求

1. 特定知识和技能: 在认证活动中, 我们所说的“特定的知识和技能要求”, 往往与认证领域及其业务范围有关, 与某一认证领域中所划分的“技术领域”有关。而技术领域显然与技术、专业有关。

(1) 技术领域。技术领域指“以特定类型管理体系的相关过程及预期结果的共性为特征的领域”。特定类型管理体系, 如质量管理体系, 环境管理体系、信息安全管理体等。而相关过程及预期结果, 例如质量管理体系中的设计过程、生产过程、采购过程, 质量管理体系的预期结果是产品确已符合规定要求, 顾客满意。至于共性特征, 针对认证业务范围的大类, 按照行业的特点, 对大类进行专业特点分析, 归纳出的结果。

中国合格评定国家认可委员会(CNAS)参考联合国发布的《国际标准行业分类》第 4 版和 GB/T 4754- 2011《国民经济行业分类》等资料编制了《管理体系认证活动相关业务范围分类手册(2016)》。本手册的分类信息能够作为 QMS、EMS 及 OHSMS 等管理体系认证与认可活动的基本工具。

(2) 技术领域的确定可能需要多维度。根据专业分析, 技术领域确定时可能是多维的。例如信息安全管理体的技术领域划分就需要从信息技术、信息安全技术和业务应用领域三个维度进行专业分析, 从而确定技术领域和该领域对人员能力所需知识和技能的要求。(3) 技术领域与行业类别划分的关系。技术领域不等于行业分类。技术领域不一定和认可业务范围一致。有可能认可范围的某一类别包含多个技术领域。例如, QMS 的第 28 大类“建设”包括房屋建筑、道路、桥梁、水利工程、机场、机电设备安装等不同的技术领域。某些情况下, 一个技术领域可能对应多个认可业务范围的类别。例如在 OHSMS 中, 消防是各行各业共性的; 在 EMS 中, 化石能源燃烧的排放是很多行业共的; ISMS 中, 防计算机病毒是各行各业共性的。

认证业务范围管理中技术领域的划分, 是认证机构的责任; 认可范围的确定和认可, 是认可机构的责任。

(4) 关于技术领域中的“专业”。专业特点分析是认证机构进行技术领域划分的最基础的活动。专业技术人员或专业审核员应该理解受审核组织所在行业的特点, 通过对其专业特点的充分识别, 合理的界定技术领域的划分, 通过更细致的分类分组, 为与认可业务范围的对应奠定技术基础, 从而为确定审核员能力准则提供依据, 并细化所需知识和技能的维度和颗粒度。

2. 管理体系审核员的特定知识和技能

审核员除了具备通用的知识和技能外, 还应具有与相应管理体系有关的特定的专业知识和技能。

(1) 质量管理领域审核员的专业知识和技能: 与质量有关的方法和技术; 与产品、服务和过程有关的知识 and 技能 (应理解组织所属行业的术语, 是交流沟通的基础; 理解和熟悉组织的产品服务与过程的技术特性; 了解所在行业的特点和整体状况; 特定的风险管理知识与技能)

如审核员的专业知识和技能主要是依靠审核员长期工作的实践和积累而获得的。由于技术领域的复杂性和广泛性, 在对审核员的专业能力进行评价时, 要对审核员所具备的知识和技能进行准确判定是比较困难的。为解决这

个问题,无论是 GB/T 19011 还是 ISO17021-1 都提出了审核员应具备若干年的实践工作经历和相应的专业工作经历这一能力评价要求。尽管这种经历对专业知识和技能具备的对应性不一定很强,但其方法具有可操作性。同时,认证机构的能力需求分析和评价系统的功能模块中,还有其它方法作为补充,如:在具体的审核方案中对审核员的专业能力作出细化的要求,通过审核前的专业引导对审核员进行更精准的培训。(为专业配伍提供信息)

(2) 环境管理领域审核员的专业知识和技能。

环境管理体系审核的目的在于通过审核判断受审核组织环境管理体系的符合性及有效性。其根本的目的在于促进环境保护,同时促进环境和经济的协调发展。因此,从事环境管理体系审核工作的审核员,除具备通用的知识和技能外,还应具有与环境有关的专业性知识和技能:环境管理的方法及技术(ISO14001的方法论);环境科学和技术(三废的防治技术);运作的技术和环境因素(环评与监测)

审核员应能理解受审核方的过程、产品和服务的运作与环境管理的相互作用。审核员应具有一定专业基础知识,以便对受审核方的运作过程进行分析,运用生命周期的思路,对每一个过程单元进行投入-产出的分析和(或)物料衡算,从而找出环境因素及确定重要环境因素。应熟悉受审核组织所属行业的法规要求及相关环保政策。能够从环境保护的角度判断受审核组织的工艺水平状态。审核员还应当了解与受审核组织相关的污染控制与预防技术,以及相应的环境检测和测量技术。

认证人员是实施认证过程中,针对各个环节进行项目管理、任务实施及技术评价的有关人员。主要包括六大类对认证活动各个环节产生重大影响的人员: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、认证审核人员、认证决定或复核人员、认证人员能力评价人员等。认证人员的能力、素质、工作水平和职业操守是影响认证规范性和有效性的决定因素之一。无论是认证认可事业的改革与发展,还是认证机构的建设与经营,都要依靠掌握先进知识、具有公正和诚信品质的认证人员。国家关于认证认可工作的方针政策、具体要求都需要每个认证人员在每项认证审核活动中予以实施、予以落实。认证工作的规范性有效性和整体信誉,需要每位认证人员在每项认证审核活动中予以体现。因此,加强对认证人员的管理,规范认证人员在认证审核工作中的行为,增强认证人员的审核能力,是推进质量强国的重要推动力。

对认证人员的管理不仅包括外在管理制度上的管理、认证机构的管理,也包括认证人员的自我管理。

一、认证人员的管理制度

认证人员是开展认证活动的重要主体之一。加强认证人员能力建设,规范认证人员管理和执业行为,是保证认证有效性的基础。根据《中华人民共和国认证认可条例》,为规范认证人员的执业行为,目前我国对认证人员的执业行为实行统一的监督管理,实行统一的执业资格制度。对从事认证审核的人员,包括管理体系认证审核员、产品认证检查员、服务认证审查员,及适应其他要求的认证人员实行注册制度。获得注册资格后,他们方可从事相应的认证活动。

中华人民共和国国家市场监督管理总局负责统一管理、监督和综合协调全国认证认可工作,建立并组织实施国家统一的认证认可和合格评定监督管理制度。

中国认证认可协会(以下简称 CCAA)是由认证认可行业的认可机构、认证机构、认证培训机构、认证咨询机构、实验室、检测机构和部分获得认证的组织等单位会员与个人会员组成的非营利性、全国性的行业组织。

认证人员注册是国际通行的对认证评审与审核人员的能力评价考核方式。我国学习借鉴国际通行惯例,严格按照 ISO 17024《人员认证机构通用要求》、ISO 10019《质量管理体系咨询师选择及其服务的使用的指南》和国际人员认证协会(IPC)注册规范结合我国的国情,统一建立了认证人员注册制度。自承担认证人员注册工作以来,为了适应我国认证认可业务发展的需要,除传统领域的人员注册工作外,CCAA 与相关机构和人员进行充分沟通协调,不断完善相关注册制度,开展新领域的确认和注册,以更好地为行业服务,满足行业的人员需求。CCAA 主要从学历、工作经历、专业工作经历、审核经历、知识与技能、行业贡献等方面,对不同领域的认证审核人员的能力进行评价、注册。通常首先注册为实习资格,具备一定实践和完全工作能力后,可晋升为正式级别。成功地担任一定数量的组长并符合其他的条件、具备管理能力后,相关人员可晋升为高级资格。注册环节分为初次注册、再注册、晋级等环节。CCAA 注册的各类认证人员,已基本满足国内各认证机构对专业人员的需求,保证了我国认证认可事业的正常发展。

认证人员分为专职与兼职,专职指将认证活动作为本职活动,与认证机构签订合法的劳动或劳务合同,为该机构全职工作人员;兼职是指其本职工作非认证工作,在不脱离本职工作的情况下,相关人员与认证机构签订合法的劳务合同,为该机构非全职工作人员。根据各领域的特点,不同领域的认证机构对该领域专兼职认证人员的要求

不同。

目前，我国是世界上注册认证人员数量最多的国家。

为适应国家改革发展的需要,2016年12月16日,认证人员职业资格列入人力资源和社会保障部发布的国家职业资格目录清单,这对认证认可行业来说是重大变革,既是国家对认证认可行业的肯定,也对认证人员的能力发展提出了更高的要求。

(三)法律法规及其他规定:第七条 认证及认证培训、咨询人员执业分为专职和兼职。专职认证及认证培训、咨询人员是指将认证及认证培训、咨询和有关业务管理活动作为本职工作,与1个认证、认证培训或者认证咨询机构签订劳务合同,并固定在该机构工作的人员;

兼职认证及认证培训、咨询人员是指在不脱离本职工作的情况下与1个认证、认证培训或者认证咨询机构签订劳务合同,从事认证、认证培训或者认证咨询活动的人员。国家公务员不得从事认证、认证咨询和认证培训活动。

第八条 认证人员从事认证活动应当在1个认证机构执业,不得同时在2个或者2个以上认证机构执业。在认证机构执业的专职或者兼职认证人员,具备相关认证培训教员资格的,经所在认证机构与认证培训机构签订合同后,可以在1个认证培训机构从事认证培训活动。认证人员不得受聘于认证咨询机构或者以任何方式,从事认证咨询活动。

《中华人民共和国认证认可条例》

第十四条规定:“认证人员从事认证活动,应当在一个认证机构执业,不得同时在两个以上认证机构执业。”

第三十八条明确规定,“从事评审、审核等认证活动的人员,应当经认可机构注册后,方可从事相应的认证活动”

第四十四条 认可机构应当按照国家标准和国务院认证认可监督管理部门的规定,对从事评审、审核等认证活动的人员进行考核,考核合格的,予以注册。

第四十七条 认可机构应当对取得认可的机构和人员实施有效的跟踪监督,定期对取得认可的机构进行复评审,以验证其是否持续符合认可条件。取得认可的机构和人员不再符合认可条件的,认可机构应当撤销认可证书,并予公布。取得认可的机构的从业人员和主要负责人、设施、自行制定的认证规则等与认可条件相关的情况发生变化的,应当及时告知认可机构。

第六十二条 认证人员从事认证活动,不在认证机构执业或者同时在两个以上认证机构执业的,责令改正,给予停止执业6个月以上2年以下的处罚,仍不改正的,撤销其执业资格。

第七十二条 认证人员自被撤销执业资格之日起5年内,认可机构不再受理其注册申请。

二、 认证人员职业道德要求

认证人员是对认证活动各个环节产生重大影响的人员,是认证工作的直接执行者和责任人,对认证决定的形成有直接的作用。所以,认证人员是否遵守各项职业道德要求,决定了认证活动能否合法合规正常开展,极大影响了认证的质量、有效性和社会公信力。目前,一些认证乱象的发生与认证人员不诚信、不规范执业有直接关系。所以,加强对认证人员的职业道德要求,加强自律,增强认证人员职业道德意识,规范执业、诚信执业已经成为认证,人员不可跨越的“底线”。目前,各相关部门和 CCAA 也在陆续出台相关规定要求,进行专项清查活动将严重违规失信的认证人员清理出认证人员队伍,营造风清气正的行业环境,提升认证公正性和公信力。

1. 认证人员工作规范:认证人员应按照下列原则进行工作:

(1)诚实正直:职业的基础。对审核而言,诚信正直、保守秘密和谨慎应是最基本的。(2)公正表达:真实、准确报告的义务。审核发现、审核结论和审核报告应真实和准确地反映审核活动。报告在审核过程中遇到的重大障碍,以及在审核组和受审核方之间没有解决的分歧意见。

(3)职业素养:在审核中勤奋并具有判断力。认证人员应珍视他们所执行的任务的重要性,以及审核委托方和其他相关方对自己的信任。具有必要的能力是一个重要的因素。(4)保密性:信息安全。认证人员应审慎使用和保护在认证活动中获得的信息。(5)独立性:审核的公正性和审核结论客观性的基础。认证人员应独立于受审核的活动,并且不带偏见,没有利益上的冲突。认证人员在审核过程中应保持客观的心态,以保证审核发现和结论仅建立在审核证据的基础上。(6)基于证据的方法:在一个系统的审核过程中,得出可信的和可重现的审核结论的合理方法。审核证据应是可证实的。由于审核是在有限的时间内并在有限的资源条件下进行的,因此,审核证据是建立在可获得的信息样本的基础上。抽样的合理性与审核结论的可信性密切相关。

2. 认证人员行为规范

认证人员应遵守下列行为规范要求:

- (1) 遵纪守法、敬业诚信、客观公正；
- (2) 努力提高个人的专业能力和声誉；
- (3) 帮助所管理的人员拓展其专业能力；
- (4) 不承担本人不能胜任的任务；
- (5) 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；
- (6) 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聘用单位的书面授权；
- (7) 不接受受审核方及其员工或任何利益相关方的任何贿赂、佣金, 礼物或任何其他利益, 也不应在知情时允许同事接受；
- (8) 不有意传播可能损害审核工作或人员注册过程的信誉的虚假或误导性信息；
- (9) 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；
- (10) 不向受审核方提供相关咨询。

(二) 法律法规和其它规定： 《认证认可条例》的有关规定

第八条 从事认证认可活动的机构及其人员, 对其所知悉的国家秘密和商业秘密负有保密义务。

第二十二条 认证机构及其认证人员应当及时作出认证结论, 并保证认证结论的客观、真实。认证结论经认证人员签字后, 由认证机构负责人签署。 认证机构及其认证人员对认证结果负责。

第六十一条 认证机构出具虚假的认证结论, 或者出具的认证结论严重失实的, 撤销批准文件, 并予公布; 对直接负责的主管人员和负有直接责任的认证人员, 撤销其执业资格; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任; 造成损害的, 认证机构应当承担相应的赔偿责任。 指定的认证机构有前款规定的违法行为的, 同时撤销指定。

《认证机构及认证人员失信管理暂行规定》

第六条 有下列情形之一的, 认证机构及认证人员将被认监委列入失信名录: (一) 认证机构出具虚假或者严重失实的认证结论, 被撤销批准文件; (二) 认证机构超出批准范围从事认证活动, 被撤销批准文件; (三) 认证机构以欺骗、贿赂等不正当手段取得认证机构资质, 被撤销批准文件; (四) 申请人在申请认证机构资质过程中, 隐瞒有关情况或者提供虚假材料, 被给予行政处罚; (五) 认证人员对出具虚假认证结论负有直接责任或者存在其他严重违法违规行为, 被撤销执业资格; (六) 认证机构及认证人员被列入其他部委发布的国家信用信息失信主体名录。 第九条 认监委对列入失信名录的认证机构及认证人员采取以下惩戒措施: (一) 认证机构资质的申请人及其法定代表人、主要负责人、认证人员列入失信名录的, 对其认证机构资质申请不予批准; (二) 认证机构及其法定代表人、主要负责人、认证人员列入失信名录的, 对其认证机构资质延续、认证领域扩大申请不予批准; (三) 认证机构法定代表人、主要负责人、认证人员列入失信名录的, 其所在认证机构列入重点行政监管对象。

《认证机构及认证人员失信管理暂行规定》

第十条 认监委参与国家相关部门对失信主体的联合惩戒; 认证机构及认证人员失信信息将按照规定与国家相关信用信息查询平台共享。认监委推动国家相关部门对失信认证机构及认证人员实施联合惩戒。

中国认证认可协会发布了以下三个规范, 对人员进行管理

《认证人员执业信用管理规范》2015 年 4 月 30 日 “关于公布《认证人员执业信用管理规范》的通知” 第九条 认证人员年度信用分值以基准分减去失信行为扣分后得出。每个认证人员基准分为 10 分。

《认证机构和认证人员失信管理规范》2018 年 11 月 12 日 “关于发布实施《认证机构和认证人员失信管理规范》的通知” 第十五条 对发生失信行为的认证机构和认证人员在被列入失信名单期间可采取如下惩戒措施:

(二) 所涉及认证机构转入其他认证机构的认证人员时, 进行
风险警示; (三) 列入重点监督管理对象。

《注册人员资格处置规则》2022 年 6 月 30 日 发布 “关于印发《注册认证人员资格处置规则 (第 6 版)》的通知” 处置的方式有: 警告、暂停、撤销、注销、冻结

三、 认证机构对认证人员的能力管理

认证机构作为各类认证人员的聘用机构, 应承担人员管理的主体责任, 建立并不断完善自身人员管理和能力提升机制, 并接受行业主管部门和协会的监督、评价。认证认可行业发展到现在, 认证机构对人力资源服务需求的总体趋势已由 “量” 转向 “质”。认证机构需要人, 但更需要人才, 所以, 对认证人员的能力管理是认证机构能力管理的核心, 而能力水平管理又是其关键性的核心基础工作。认证机构通过所制定的人员能力准则, 将能力准

则细化为评价的指标,利用能力评价准则所确定的评价方法,实现对认证人员的能力水平评价。

(一)管理的原则

首先以认证人员的实际工作表现为主,重点评价人员的业务能力,以各等级审核员所需的知识、技能和工作行为为核心编制认证人员能力准则。

通过能力评价促进认证人员持续地提升业绩。

以评价和测试为主要手段实施评价,并采用定性评价和定量评价的方式

(二)遵循能力构成机理制定人员能力及能力评价准则

遵循能力构成机理,通过对各类认证人员能力需求的分析研究,同时依据 GB/T19011 中对于通用和特定能力要求的基准,审核员的能力由以下几个方面组成:

审核员能力=通用能力+通用审核能力+专业能力+特定领域能力

在认证机构制定的各认证领域的能力准则中,须对以上组成部分中的各方面作全维度分析和指标的确定,从而清晰地形成完整的能力指标体系,便于对认证人员能力的客观评价。

根据我国认证行业发展对认证人员特别是各领域审核员管理的需要,也是遵循国际惯例,按照能力由低到高顺序,对审核员能力水平进行评价,注册时进行相应分级。从审核活动的实际需要出发,还应特别注意 ISO 17021-1 中对审核组整体能力的要求。这一点十分重要,也是我们对审核员能力评价的目的之一。因为,显而易见的是,每一个审核员的能力都有局限性,都可能受其教育、经历和经验的限制,而在某一方面表现出优异的专业能力,而在另外某些方面则表现为专业能力较低。

故认证机构“应有实现和证实有效审核的过程,该过程应确保所使用的审核员和审核组长具备通用的审核知识和技能以及特定技术领域审核所需的知识和技能。”(引自 ISO 17021-17.2.5 条款)认证机构所制定的形成文件的程序中对此过程的相关要求是明确的。审核组的资源配置实质是能力管理核心,也是对审核员能力评价过程的继续,是体现认证机构能力管理的一个关键环节。

(三)能力的评价

对认证人员特别是审核员的能力评价是机构资源管理中的关键活动之一。应注意方法的适宜性和可操作性。避免僵化的、机械式的评价。特别强调须采用一种结构化的评价方式,即综合利用面试、资料评审、笔试、现场见证、报告的复核、客户的反馈等对人员能力进行评价

1. 审核员能力评价阶段

审核员的能力须通过一系列客观科学的评价活动予以证实。为此 GB/T 19011 标准给出了指南。对审核员的能力评价可能会发生在如下阶段:

- (1)对审核员的初始能力评价;
- (2)组成审核组时对所需审核人员的能力进行的评价;
- (3)对审核员的审核表现的持续监视和测量。

2. 能力评价的实施

(1)认证机构应有形成文件的程序和准则,以便规定证实能力的方法,并确定如何予以实施。如:在评价认证人员能力时,机构应通过能力需求分析识别什么方面需要特定的知识和技能?怎样获取?如何证实?再如,审核员能力的评价应考虑综合能力和满足审核要求的特定能力之间的关系和需求。(2)周密的策划和有效的实施。审核员能力评价采用现场见证,审核卷宗的审查等方法时,机构应有周密的策划和安排,既要考虑审核资源的充分利用,又要确保见证或审查有效。另一方面,适宜的现场见证使用记录表格也是必要的。

(3)现场见证、审核卷宗审查结果的利用。认证机构根据人员的表现来复核他们的能力,其结果用于识别培训需求。

(四)能力的持续保持

认证人员的专业知识和技能,以及所表现出的能力,主要依靠认证人员长期工作的实践和积累而获得。认证专业领域的复杂性和广泛性,使得对审核员的能力评价特别是专业能力评价和保持变得相对困难。为了解决这个问题,几乎所有与人员能力管理的有关方面都将审核员能力的持续保持和/或提升作为重要的方面。持续能力保持需要依靠人员能力管理系统的周密策划和有效实施。基本活动可能包括(但不限于此):

1 人员能力持续保持过程的实施计划;2 审核员专业拓展、能力提升计划及跟进;3 审核员继续教育方案与实施;4 审核员持续能力保持的见证计划与实施记录;5 审核员能力提升或降低的后续处置措施。

在实践操作层面上,能力的持续保持是需要认证机构和审核员两个方面共同予以实施的。而认证机构建立一整套人员管理的机制并辅助信息化管理,才有可能确保人员的管理是主动而非被动的,并确保随着审核方案的实施,与审核员能力有关的信息在业务系统中是自然形成和智能化保存的。也只有在这种情况下,认证机构对人员能力的管理才能实现系统化和专业化。

四、认证人员的自我管理

加强认证人员管理促进认证人员专业审核能力和素质的提高,政府、协会以及机构的各项工作和要求都属于外在促进作用。在外在促进作用的同时,使认证人员能力和素质能得到极大提升的内在推动力,主要来源于认证人员的自我管理能力。这种管理能力是认证人员对自己的目标思想、心理和行为等表现进行的管理,是自己把自己组织起来,自己管理自己,自己约束自己,自己激励自己,自己管理自己的事务,最终实现自我奋斗目标的一个过程。

审核员加强自我管理能力,不断提高专业能力和素质,主要体现在以下几方面:(1)保持一种对自身能力的管理状态,对涉及的资格保持级别晋升、专业拓展等进行自我管理和维护。

(2)在审核中不断努力钻研,对标准和技术的变化时刻保持关注和学习,以使审核知识得到不断扩展,审核能力不断提高,审核工作能够与时俱进,贴近企业实际需求。

(3)保持自律。认证人员应时刻保持自律,约束自己,诚实守信,严格按照要求进行审核活动,实施审核工作,以创造一个公平公正的认证环境。

(4)不断自我激励。审核工作具体而繁重,涉及面较多,认证人员应在工作中学会不断自我激励,从而保持积极进取的工作态度,促进自己不断进步,取得成就。

(5)在加强自我管理的同时,严格遵守政府、协会及机构的要求和规定,合法合理利用外部所提供的条件,使内在动力和外推动相结合,不断提高自身的专业能力,服务社会,以赢得社会对认证人员和认证行业的更多信任与支持。

综上所述,对认证人员的管理来自政府、协会、机构以及认证人员自身等多方面。只有这几方面共同作用,强化行业自律和社会监督,形成合力和多元共治格局,构建共治机制,才能促进认证人员专业审核能力和素质这个认证活动的基础和关键点不断提升,更好地服务于行业和社会,践行“传递信任,服务发展”的行业宗旨,推动认证认可事业健康平稳地发展,为促进质量强国建设发挥应有的作用。

了解能力的构成有助于研究对认证人员能力的要求,从而形成能力准则和能力评价准则。本章较为全面地对认证能力的构成进行了全面的阐述。审核员的能力水平与其教育、知识和技能、经验以及个人其他素质有关。对各认证领域的认证人员及审核员能力要求的确定并确保其具备相应能力,是实现认证目的的基本保证。认证人员包括审核员与认证机构共同对人员能力管理负有责任。首先是人员的自我管理,并表现为在学习和实践的过程中逐步构建自己的“审核知识体系”。另一方面,认证机构对人员能力管理负有管理职责。需要通过建立完善的人力资源管理系统,运用程序和准则确保人员能力管理过程有效。

能力评价和人员能力的保持是一项需要系统设计并进行有效实施的持续过程,且各项活动需要做入一个有机的系统中,运用科学有效的管理手段予以运行。

在满足认证所需的资源方面,认证机构应有完整、适宜、有效的人力资源管理系统,通过其资源管理过程的策划、实施、测量分析和改进。包括对能力需求分析和评价系统的建立与实施,实现认证机构的人员具有能力并能够有效提供认证结果的目的。