

# 中国认证认可协会文件

中认协评〔2020〕177号

## 关于发布《认证咨询师注册准则 (第2版第1次修订)》的通知

各相关机构、相关人员：

为优化认证咨询师注册流程，进一步提升认证咨询师的能力水平，中国认证认可协会修订并发布《认证咨询师注册准则（第2版第1次修订）》。新准则自12月7日起实施，同时人员注册与管理系统也将按照新准则运行，系统中原有效认证咨询师级别不变，但须依照新准则要求按期进行年度确认和再注册。

特此通知。

附件：认证咨询师注册准则（第2版第1次修订）

(此页无正文)



---

抄送：存档。

---

中国认证认可协会

---

2020年12月7日印发

附件

# 中国认证认可协会



## 认证咨询师注册准则

(第2版第1次修订)

文件编号: CCAA-109

发布日期: 2020年12月7日

实施日期: 2020年12月7日

©版权 2020-中国认证认可协会

## 认证咨询师注册准则

### 类别

本准则为中国认证认可协会（CCAA）认证人员注册规范类文件。

本准则规定了 CCAA 认证咨询师注册遵循的原则。

### 批准

编制：CCAA 日期：2015 年 8 月 20 日

发布：CCAA 日期：2015 年 9 月 23 日

实施：CCAA 日期：2015 年 10 月 1 日

第 1 次修订：CCAA 日期：2020 年 12 月 7 日

### 信息

所有 CCAA 认证人员注册规范类文件均采用中文发布。标有最近发布日期的中文版 CCAA 文件是有效的版本。CCAA 将在网站公布所有相关注册准则的最新版本。

关于 CCAA 或 CCAA 人员注册的更多信息，请与 CCAA 认证人员能力评价中心联系。

地址：北京市朝阳区朝外大街甲 10 号中认大厦 13/15 层

邮编：100020

网址：<http://www.ccaa.org.cn>

邮箱：[pca@ccaa.org.cn](mailto:pca@ccaa.org.cn)

### 版权

©版权 2020-中国认证认可协会

## 目 录

目录.....	2
前言.....	3
第一章 总则.....	4
1.1 引言.....	4
1.2 引用文件.....	4
1.3 术语与定义.....	4
1.4 注册专业和级别.....	5
第二章 注册要求.....	5
2.1 申请要求.....	5
2.2 资格经历要求.....	6
2.3 个人素质和咨询原则要求.....	8
2.4 知识和技能要求.....	10
2.5 行为规范要求.....	12
2.6 年度确认要求.....	13
2.7 再注册要求.....	14
2.8 申请资料要求.....	15
第三章 推荐机构要求.....	15
3.1 基本要求.....	15
3.2 能力管理要求.....	16
第四章 评价过程.....	16
4.1 申请受理与资格审查.....	16
4.2 知识和技能的考核.....	16
4.3 个人素质的考核.....	17
4.4 担保与推荐.....	17
4.5 注册决定与注册公告.....	17
4.6 注册时限.....	18
4.7 注册收费.....	18
第五章 申诉与投诉.....	19
5.1 申诉.....	19
5.2 投诉.....	19
第六章 监督与资格处置.....	19
6.1 监督.....	19
6.2 资格处置.....	20

## 前言

中国认证认可协会（CCAA）是由认证认可行业的认可机构、认证机构、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和个人会员组成的非营利性、全国性的行业组织。CCAA 长期从事专业化的认证人员评价工作，是国际人员认证协会（IPC）的全权成员。

本准则依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证及认证培训、咨询人员管理办法》制定，遵循了 GB/T27024《合格评定 人员认证机构通用要求》和 GB/T27021、GB/T27065 系列标准有关要求。

为了更好的对认证咨询师进行科学、有效的分类，降低咨询机构选聘认证咨询师的成本，体现认证咨询师职业资格特点，CCAA 结合咨询机构的实际需求，为方便相关组织顺利开展认证咨询工作，依据大量行业范围内实际调研的数据和历年积累的人员评价的经验，结合相应管理学模型，参考 GB/T 19029-2009《质量管理体系咨询师的选择及其服务使用的指南》，制定本准则。旨在为相关组织选择适当的认证咨询师提供便利，为认证咨询师识别自身能力水平和职业发展提供指南。

经 CCAA 评价的认证咨询师，已具备了相应级别的从事相应认证咨询工作的个人素质、知识和技能。但其是否具备相应认证领域特定专业能力，由聘用其执业的咨询机构做出评定。CCAA 保证评价制度和评价过程的科学性、有效性和完整性，咨询机构负有认证人员选择、聘用、监督和管理的主体责任。

## 第一章 总则

### 1.1 引言

1.1.1 本准则由中国认证认可协会（CCAA）制定，目的是确认认证咨询师具备相应的个人素质、知识和技能，保证认证咨询的质量。

1.1.2 本准则采用了 GB/T27024《合格评定 人员认证机构通用要求》规定的以能力为基础的人员评价考核方法，规定了认证咨询师的注册要求。

1.1.3 所有注册人员和申请人员除符合本准则要求外，还应遵守国家有关法律、法规和规定。

### 1.2 引用文件

凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件；凡是不注日期的引用文件，其最新的有效版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《中华人民共和国认证认可条例》

GB/T27000《合格评定 词汇和通用原则》

GB/T27024《合格评定 人员认证机构通用要求》

GB/T 19029-2009《质量管理体系咨询师的选择及其服务使用的指南》

GB/T27203《合格评定 用于人员认证的人员能力词汇》

各认证领域相关认证知识文件

CCAA《注册认证人员资格处置规则》

CCAA《证书及标识使用规则》

CCAA《认证人员注册、培训收费规则》

CCAA《人员注册申诉、投诉与争议处理程序规则》

### 1.3 术语与定义

本准则使用下列术语定义，如果本准则中的术语定义与有关标准中的有所不同，以本准

则为准。

#### 1.3.1 认证咨询

为使组织符合相关认证标准和技术规范而提供的技术指导和服务。

#### 1.3.2 认证咨询师

对组织的管理体系实现给予帮助、提供建议或信息的人员。

注：认证咨询师也可以在部分管理体系的实现方面提供帮助。

#### 1.3.3 能力

应用知识和技能实现预期结果的本领。

#### 1.3.4 高等教育经历

国家教育部门、人事部门及组织部门承认的高等教育学习经历。

#### 1.3.5 CCAA 注册担保人

具有良好的个人声誉和 CCAA 认证人员注册资格（不含实习注册资格），或推荐机构的法定代表人，了解申请人主要工作经历、专业状况和基本个人素质的人员。

### 1.4 注册专业和级别

1.4.1 CCAA 认证咨询师不分专业。

1.4.2 CCAA 认证咨询师注册资格分为实习咨询师、咨询师和高级咨询师三个级别。

1.4.3 CCAA 认证咨询师注册原则上遵循逐级晋升。

## 第二章 注册要求

### 2.1 申请要求

2.1.1 申请人应认真阅读 CCAA 认证咨询师注册准则，了解各项注册要求。

2.1.2 申请人应提供真实、完整的注册信息、资料。

2.1.3 申请人应通过 CCAA 网站登录注册系统，按要求填写、上传注册申请资料，缴纳注册费用，完成网上注册申请。



2.1.4 申请人应签署声明,表示其同意遵守 CCAA 认证咨询师注册准则的各项要求,特别是行为规范的要求。

2.1.5 申请人提交完整的注册申请信息、资料和注册费用后,CCAA 开始受理申请。

2.1.6 申请人如果对注册过程或注册信息发布方式、内容等有特殊要求,应在申请时书面说明。

## 2.2 资格经历要求

### 2.2.1 教育经历

申请人应符合高等教育经历要求:大学本科(含)以上学历。

### 2.2.2 工作经历

2.2.2.1 实习咨询师申请人无工作经历要求;

2.2.2.2 大学本科学历的咨询师申请人应至少具有 5 年全职工作经历;硕士研究生及以上学历的咨询师申请人应至少具有 3 年全职工作经历;博士研究生学历的高级咨询师申请人应至少具有 1 年全职工作经历。

2.2.2.3 大学本科学历的高级咨询师申请人应至少具有 10 年全职工作经历;硕士研究生学历的高级咨询师申请人应至少具有 8 年全职工作经历;博士研究生学历的高级咨询师申请人应至少具有 4 年全职工作经历。

2.2.2.4 满足 CCAA 注册要求的工作经历应在取得相应学历后,在负有判定责任、解决问题,和与其他管理者或专业人员、同行及顾客进行沟通的技术、专业或管理岗位上获得。

### 2.2.3 培训要求

#### 2.2.3.1 实习咨询师

a) 申请人应在申请注册前 3 年内通过涵盖本准则 2.4.1 的培训,且培训时长不少于 24 学时(每学时不少于 45 分钟)。

b) 培训可由推荐机构组织开展或参加 CCAA 组织的认证人员现代社交礼仪知识、合格评定基础知识、审核概论知识的培训,其中机构组织开展的培训须按照 CCAA 相关要求进行备案并保留相关记录。

### 2.2.3.2 咨询师

a) 申请人应在申请注册前3年内通过涵盖本准则2.4.2的培训，且培训时长不少于32学时（每学时不少于45分钟）。

b) 培训可由推荐机构组织开展或参加CCAA组织的管理体系认证基础知识、产品认证基础知识、服务认证基础知识、风险管理知识的培训，其中机构组织开展的培训须按照CCAA相关要求备案并保留相关记录。

### 2.2.3.3 高级咨询师

a) 申请人应在申请注册前3年内通过涵盖本准则2.4.3的培训，且培训时长不少于16学时（每学时不少于45分钟）。

b) 培训可由推荐机构组织开展或参加CCAA组织的管理心理学知识、ISO9004:2018《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》知识的培训，其中机构组织开展的培训须按照CCAA相关要求备案并保留相关记录。

### 2.2.4 咨询经历

2.2.4.1 实习咨询师申请人无咨询经历要求。

2.2.4.2 咨询师申请人咨询经历要求：

a) 申请人在获得实习咨询师注册资格后，作为实习咨询师完成至少 4 次认证咨询经历。

b) 申请人所提交的认证咨询经历应是对不同组织的咨询经历，且在 CCAA 有效受理日前 3 年内获得。

2.2.6.3 高级咨询师申请人咨询经历要求：

a) 申请人在获得咨询师注册资格后，应完成至少 8 次认证咨询经历，其中应包括至少 2 次担任咨询组组长的经历。

b) 申请人所提交的认证咨询经历应是对不同组织的咨询经历，且在 CCAA 有效受理日前 3 年内获得。

## 2.3 个人素质和咨询原则要求

### 2.3.1 各级别咨询师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) 坚定不移，即对实现目标坚持不懈；
- h) 明断，即能够根据逻辑推理和分析及时得出结论；
- i) 自立，即能够在同其他人有效交往中独立工作并发挥作用；
- j) 坚韧不拔，即能够采取负责的及合理的行动，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；
- k) 与时俱进，即愿意从实践中学习；
- l) 文化敏感，即善于观察和尊重受咨询方的文化；
- m) 协同力，即有效的与其他人互动，包括咨询组成员和受咨询方人员；
- n) 有条理，即有效地管理时间、区分优先次序、策划，以及高效；
- o) 信息技术及其工具应用能力，即能够熟练使用计算机、手持终端设备及其应用软件等实施认证工作；
- p) 沟通能力，即能够融洽、顺畅的和他人交流，并达到沟通目的；
- q) 文字表达能力，即能够以足够的速度、准确度和理解力阅读和记录，并形成报告；
- r) 健康，即身体健康状况良好。

### 2.3.2 各级别咨询师应按照下列原则进行工作：

a) 诚实正直：职业的基础

- 以诚实、勤勉和负责任的精神从事他们的工作；
- 了解并遵守任何适用的法律法规要求；
- 在工作中体现自己的能力；
- 以不偏不倚的态度从事工作，即对待所有事务保持公正和无偏见；
- 在咨询时，对可能影响其判断的任何因素保持警觉。

b) 公正表达：真实、准确的报告的义务

咨询结论和报告应真实和准确的反映咨询活动。应报告在咨询过程中遇到的重大障碍以及在咨询组和受咨询方之间没有解决的分歧意见。沟通必须真实、准确、客观、及时、清楚和完整。

c) 职业素养：在咨询中勤奋并具有判断力

咨询师应珍视他们所执行的任务的重要性以及委托方和其它相关方对自己的信任。具有职业素养的一个重要因素是能够在所有咨询情况下做出合理的判断。

d) 保密性：信息安全

咨询师应审慎使用和保护咨询过程中获得的信息。咨询师或咨询委托方不应为个人利益不适当

的或以损害受咨询方合法利益的方式使用咨询信息。包括正确处理敏感的、保密的信息。

e) 独立性：咨询的公正性和咨询结论的客观性的基础

咨询师应独立于受咨询的活动，并且在任何情况下都应不带偏见，没有利益上的冲突。咨询师在整个咨询过程应保持客观性。

f) 基于风险的方法：咨询方案应关注风险和机遇。

## 2.4 知识和技能要求

2.4.1 各级别咨询师应具备的知识与技能，包括但不限于：

2.4.1.1 认证通用的知识

- a) 合格评定基础知识；
- b) 通用的审核/检查/审查技术知识；
- c) 认证人员现代社交礼仪知识。

2.4.1.2 认证咨询能力

- a) 正确理解和有效应用相关认证标准；
- b) 正确理解、掌握和应用相关基本原则、方法和技术；
- c) 掌握咨询的基本过程和要求，包括：咨询准备、调研诊断、方案策划、人员培训、体系策划、文件编写、体系运行、内部审核、管理评审和符合性审核等；
- d) 掌握咨询的技能和方法，包括：信息收集和整理、诊断与体系策划、培训策划、知识传授与指导、沟通与推动、激励等。

2.4.2 咨询师和高级咨询师应具备的知识与技能，包括但不限于：

2.4.2.1 管理体系/产品/服务认证基础知识

- a) 发展历史和现状；
- b) 相关术语和定义；
- c) 认证机构的管理要求；
- d) 认证方案的制订、实施；
- e) 认证的基本流程与实施；
- f) 认证相关的法律法规。

2.4.2.2 认证相关的法律法规知识

- a) 《中华人民共和国产品质量法》；

- b) 《中华人民共和国进出口商品检验法》;
- c) 《中华人民共和国计量法》;
- d) 《中华人民共和国标准化法》;
- e) 《中华人民共和国特种设备安全法》;
- f) 《中华人民共和国认证认可条例》;
- g) 《中华人民共和国计量法实施细则》;
- h) 《中华人民共和国标准化法实施条例》;
- i) 《认证证书和认证标志管理办法》;
- j) 受咨询方所从事行业和地方政府的相关法律法规。

#### 2.4.2.3 认证相关标准和（或）规范性文件的知识

- a) GB/T 19000 《质量管理体系 基础和术语》;
- b) GB/T 19001 《质量管理体系 要求》;
- c) GB/T 19011 《管理体系审核指南》;
- d) GB/T 27000 《合格评定 词汇和通用原则》;
- e) GB/T 27021 《合格评定 管理体系审核认证机构的要求》;
- f) GB/T 27065 《合格评定 产品、过程和服务认证机构的要求》;
- g) GB/T 27067 《合格评定 产品认证基础和认证方案指南》。

#### 2.4.2.4 风险管理知识

ISO30001 风险管理体系标准和其他能够降低咨询风险的知识。

#### 2.4.2.5 组织的业务领域专业知识

- a) 相应业务领域的基本理论知识;
- b) 相应业务领域的法律法规、标准、技术规范以及相关要求;
- c) 相应业务领域的认证过程;

d) 相应认证咨询的责任与风险。

注：业务领域可理解为经济活动（例如航空航天、化工、金融服务等）。

#### 2.4.2.6 风险管理能力

基于风险的思维，采取各种方法把风险可能造成的不良影响减至最低的能力。

#### 2.4.3 高级咨询师应具备的知识与技能，包括但不限于：

##### 2.4.3.1 管理心理学知识

组织管理活动中人员的行为规律及其潜在心理机制的知识。

##### 2.4.3.2 管理学知识与工具运用能力

运用各种管理学知识和工具方法解决认证咨询过程中所遇到问题的能力。

##### 2.4.3.3 认证咨询组组长能力

a) 确定目标和要求；

b) 初始评估；

c) 策划；

d) 设计和开发；

e) 实施；

f) 评价；

g) 持续培训和保持；

h) 改进。

## 2.5 行为规范要求

各级别咨询师均应遵守 CCAA 咨询师行为规范。所有申请人均应签署声明，承诺遵守以下行为规范：

a) 遵守国家法律法规，维护国家利益；

b) 遵守 CCAA 评价制度，维护 CCAA 利益；

- c) 履行 CCAA 认证人员义务，忠于职守，坚持原则；
- d) 杜绝 CCAA 《认证人员执业信用管理规范》和《认证机构和认证人员失信管理规范》所列失信行为的发生；
- e) 不得干涉咨询客户自主选择认证机构的权力；
- f) 不得为受咨询方编造体系文件运行记录；
- g) 不得帮助、授意受咨询方隐瞒自身实际情况；
- h) 不得介入认证机构对受咨询方的审核活动；
- i) 不利用工作便利为个人和他人牟取不正当利益；
- j) 主动接受 CCAA 监督，并积极配合对有关人员违反 CCAA 相关制度的行为所进行的调查；
- k) 如发生违反 CCAA 相关制度的行为，自愿接受 CCAA 的相关纪律处分。

## 2.6 年度确认要求

2.6.1 实习咨询师无年度确认要求，但每年应至少完成 16 学时的继续教育课程（不限领域），其中至少包括 8 学时 CCAA 组织的课程，另外 8 学时可由认证机构组织开展或参加 CCAA 组织的课程。CCAA 将在再注册或升级时进行验证。

2.6.2 在注册证书有效期内，咨询师和高级咨询师应在每个注册年度完成下列活动，表明其持续符合本准则的相关要求：

- a) 完成至少 1 次认证咨询经历（不限专业）和 16 学时的继续教育课程，其中至少包括 8 学时 CCAA 组织的课程，另外 8 学时可由认证机构组织开展或参加 CCAA 组织的课程。当不能满足认证咨询经历要求时，申请人应完成 24 学时的继续教育课程。其中至少包括 12 学时 CCAA 组织的课程，另外 12 学时可由认证机构组织开展或参加 CCAA 组织的课程；
- b) 持续遵守行为规范要求；
- c) 已妥善解决任何针对其咨询表现的投诉；
- d) 当 CCAA 有指定的专业发展活动时，已按要求完成。



2.6.3 咨询师和高级咨询师应保留与完成年度确认有关的记录和证明，在 CCAA 有要求时提交 CCAA。

## 2.7 再注册要求

2.7.1 各级别咨询师应每 3 年进行一次再注册，以确保持续符合本准则相应级别咨询师的各项要求。

2.7.2 实习咨询师再注册要求：

- a) 注册证书到期前 90 天内，向 CCAA 提出再注册申请；
- b) 注册证书有效期内持续遵守咨询师行为规范；
- c) 已妥善解决任何针对其咨询表现的投诉；
- d) 完成历年继续教育培训要求；
- e) 完成 CCAA 指定专业发展活动（适用时）。

2.7.3 咨询师再注册要求：

- a) 注册证书到期前 90 天内，向 CCAA 提出再注册申请；
- b) 注册证书有效期内，咨询师应完成至少 3 次对不同组织的认证咨询经历；
- c) 应获得专业能力持续合格的评价结论（见 4.2.2）；
- d) 当不能满足再注册认证咨询经历次数要求时降级为实习咨询师；
- e) 注册证书有效期内持续遵守咨询师行为规范；
- f) 已妥善解决任何针对其咨询表现的投诉；
- g) 完成历年的年度确认；
- h) 完成 CCAA 指定专业发展活动（适用时）。

2.7.4 高级咨询师再注册要求：

- a) 注册证书到期前 90 天内，向 CCAA 提出再注册申请；
- b) 注册证书有效期内，高级咨询师应完成至少 3 次对不同组织的认证咨询师经历，

其中应包括至少 1 次担任咨询组组长的经历；

- c) 应获得专业能力持续合格的评价结论（见 4.2.2）；
- d) 当不能满足再注册咨询经历要求时降级为咨询师；
- e) 注册证书有效期内持续遵守咨询师行为规范；
- f) 已妥善解决任何针对其咨询表现的投诉；
- g) 完成历年的年度确认；
- h) 完成 CCAA 指定专业发展活动（适用时）。

## 2.8 申请资料要求

2.8.1 申请人在网上通过“CCAA 人员注册系统”申报资料，由推荐机构审核、确认后提交 CCAA。

2.8.2 各级别咨询师申请人需要在网上申报系统填写或上传相关的证明资料见下表：

注册级别 申请资料	实习咨 询师	咨 询 师	高级咨 询 师	实习咨询师 (再注册)	咨询师 (再注册)	高级咨询师 (再注册)
注册申请	√	√	√	√	√	√
身份证(上传)	√					
学历证书(上传)	√					
个人声明(上传)	√	√	√	√	√	√
担保文件(上传)		√	√			
培训合格证明	√	√	√			
咨询经历		√	√		√	√
年度确认		√	√		√	√

注：上传的相关资料证明均为原件扫描件。

## 第三章 推荐机构要求

### 3.1 基本要求

3.1.1 推荐机构应为经营范围包括“咨询服务”的合法机构。向 CCAA 提交营业执照证明。

3.1.2 推荐机构通过“CCAA 人员注册系统”，对申请人申报的有关资格经历资料进行审核、确认后提交 CCAA，并对其真实性负责。

3.1.3 推荐机构应与 CCAA 建立信息沟通机制，按有关要求报告注册人员的使用与管理信息。

### 3.2 能力管理要求

推荐机构应建立、实施并维护相应人员能力管理程序或评价系统。根据机构自身技术能力，确定认证咨询领域，并保留本机构确定的最新版本文件。当 CCAA 有要求时，须提供含以下内容的相关文件：

#### 3.2.1 实习咨询师

a) 实习咨询师能力准则；

b) 识别、确定实习咨询师的培训需求，如涵盖本准则 2.4.1 知识要求的培训需求，及实施的培训方案；

c) 证实申请人具备相应能力的评价准则或评价方法。

#### 3.2.2 咨询师

a) 咨询师能力准则；

b) 识别、确定咨询师的培训需求，如涵盖本准则 2.4.2 知识和技能要求的培训需求，及实施的培训方案；

c) 证实申请人具备相应专业能力的评价准则或评价方法。

#### 3.2.3 高级咨询师

a) 高级咨询师能力准则；

b) 识别、确定高级咨询师的培训需求，如涵盖本准则 2.4.3 知识和技能要求的培训需求，及实施的培训方案；

c) 证实申请人具备高级咨询师能力的评价准则或评价方法。

## 第四章 评价过程

### 4.1 申请受理与资格审查

4.1.1 CCAA 评价人员对注册申请资料进行审查，确认申请人符合 2.1 和 2.2 的要求。

4.1.2 CCAA 注册管理人员应关注申请人对注册过程是否有特殊需求并做出相应安排。

### 4.2 知识和技能的考核

#### 4.2.1 能力考核

CCAA对咨询师推荐机构满足本准则3.2条款要求进行核实、评价及绩效监视。对于符合要求的推荐机构，CCAA采信其评定结果。

咨询师推荐机构依据其确定的能力准则（见3.2.1a、3.2.2a、3.2.3a），按照其能力评价准则的要求，对申请人开展认证咨询相关的培训（见3.2.1b、3.2.2b、3.2.3b），并对申请人的能力进行证实，及提交有关证据、记录（见3.2.1c、3.2.2c、3.2.3c）。

### 4.3 个人素质的考核

对申请人个人素质的考核可在培训、考试和认证咨询现场过程中结合进行。

### 4.4 担保与推荐

4.4.1 实习咨询师申请人无担保要求。

4.4.2 咨询师和高级咨询师申请人应由一名担保人员对其个人素质(2.3.1)的适宜性和专业工作经历(2.2.3)的真实性作出担保。

4.4.3 各级别咨询师均应由推荐机构推荐注册。推荐机构应对申请人资格经历(2.2)的真实性进行核实，并就申请人的个人素质、知识与技能是否适合认证咨询活动做出推荐意见。

### 4.5 注册决定与注册公告

#### 4.5.1 注册决定

CCAA 评价人员根据评价考核过程中收集的信息形成评价考核结论，给出申请人是否适宜注册的意见。

CCAA 注册管理人员对评价考核结论、注册意见进行审定，作出是否予以注册的决定。注册管理人员应未参与过对申请人的评价考核与培训。

CCAA 秘书长审核注册意见和注册决定，批准注册决定。

#### 4.5.2 注册公告或证书

4.5.2.1 对批准注册的申请人，CCAA 将予以公告或颁发注册证书，注册有效期3年。对不予注册的申请人，CCAA 将通知推荐机构或本人。

4.5.2.2 对于符合再注册要求的申请人，CCAA 将给予再注册，有效期3年，自原注册截止日期延续计算。对不符合要求、不予再注册的申请人，CCAA 将通知推荐机构或本人。

4.5.2.3 CCAA 秘书长负责批准人员注册公告或注册证书。

4.5.2.4 注册公告包含下列信息：

- 注册人员姓名；
- 注册领域（本准则指认证咨询师）；
- 注册级别和注册证书编号；
- 生效日期；
- 推荐机构名称。

4.5.2.5 注册证书包含下列信息（适用时）

- CCAA 的名称、标识；
- 注册准则信息；
- 注册人员姓名和身份识别信息；
- 注册领域（本准则指认证咨询师）；
- 注册级别和注册证书编号；
- 有效期。

4.5.3 注册人员使用注册证书，应遵守 CCAA 《证书及标志使用规则》，在取得注册证书之前应签署《个人声明》。

4.5.4 CCAA 拥有颁发的各类注册证书的所有权。注册人员资格被暂停期间和撤销后，不得使用相应证书。

## 4.6 注册时限

对于符合要求的注册申请，CCAA 将在 30 个工作日内完成注册批准。因申报信息和资料不真实、不完整或不符合要求，造成注册过程延迟的时间，不计入注册时限。

## 4.7 注册收费

CCAA 依据《认证人员注册、培训收费规则》收取注册费用，申请人和已注册人员应遵照规则缴纳相应费用。评价和注册过程一经开始，不论注册结果如何，注册费用将不予退还。

注：《认证人员注册、培训收费规则》见 CCAA 网站。

## 第五章 申诉与投诉

### 5.1 申诉

5.1.1 CCAA 依据《人员注册申诉、投诉和争议处理程序规则》，处理注册人员的申诉，包括：

- a) 申请人或注册人员对 CCAA 作出的不予注册、资格处置等决定提出的申诉；
- b) 投诉人因不同意 CCAA 的投诉处理决定提出的申诉。

5.1.2 申诉应在相关决定作出后 30 天内，以书面形式向 CCAA 提交。

5.1.3 申诉人可从 CCAA 网站下载《人员注册申诉、投诉和争议处理程序规则》，CCAA 也可应申诉人的请求提供该规则。

### 5.2 投诉

5.2.1 针对注册人员的投诉

CCAA 依据《人员注册申诉、投诉和争议处理程序规则》，处理针对注册人员违反注册要求和行为规范的行为的投诉。

5.2.2 针对 CCAA 的投诉

CCAA 依据《人员注册申诉、投诉和争议处理程序规则》，处理针对 CCAA 工作人员在注册活动中违反工作程序和工作守则的行为的投诉，以及对 CCAA 的争议处理决定提出的投诉。

5.2.3 投诉人可从 CCAA 网站下载《人员注册申诉、投诉和争议处理程序规则》，CCAA 也可应投诉人的请求提供该规则。

## 第六章 监督与资格处置

### 6.1 监督

6.1.1 CCAA 将通过处理投诉、接受聘用机构和受咨询方反馈及年度确认等方式收集信息，对各级别咨询师持续保持其能力和个人素质以及遵守行为规范的情况进行监督。

6.1.2 CCAA 将根据推荐机构申报资料情况、申投诉等外部信息，制定对推荐机构的监督计划。CCAA 将根据监督中发现的问题，要求推荐机构采取必要的整改措施。

6.1.3 CCAA 将采用资料审查与现场评价（必要时）相结合的方式，对推荐机构人员管理能力和状况、过去和当前的业绩等进行监督。监督的方式：

- a) 通过索要和调阅资料的方式查证认证机构人员状况、人员管理能力等；

b) 必要时, 采取现场监督的方式与推荐机构管理人员沟通、对人员管理实施情况进行核查等;

c) 通过推荐机构对推荐申请人的认证活动及能力进行监督(如: 认证档案的调阅、必要时的面谈等)。

6.1.4 CCAA 对注册人员进行信用管理, 认证机构应按 CCAA 要求对注册人员进行信用管理。

## **6.2 资格处置**

6.2.1 推荐机构应对申请人申报的有关资格经历的信息、资料的完整性和真实性负责。若推荐机构隐瞒申请人的虚假信息或提供误导性信息, 推荐出现失实, 造成严重后果的, CCAA 将按照《注册认证人员资格处置规则》, 对推荐机构的推荐资格进行处置。

6.2.2 担保人员应认真负责, 尽到核实、审查的责任。如担保意见失实, 造成严重后果的, CCAA 将按照《注册认证人员资格处置规则》相关规定对担保人员进行处置。

6.2.3 对违反行为规范、不满足注册准则要求的各级别咨询师, 经调查核实, CCAA 将按照《注册认证人员资格处置规则》给予相应处置。

6.2.4 注册人员因个人原因不再保持注册资格的, 经聘用机构同意, 可以书面形式向 CCAA 申请注销。