

附件

中国认证认可协会



无障碍环境认证审查员

注册准则

(第1版试行)

文件编号：CCAA-R401-10

发布日期：2023年5月8日

实施日期：2023年5月8日

©版权 2023-中国认证认可协会

无障碍环境认证审查员注册准则

类别

本准则为中国认证认可协会（CCAA）人员注册规范类文件。

批准

发布：CCAA 日期：2023年5月8日

实施：CCAA 日期：2023年5月8日

信息

所有 CCAA 认证人员注册规范类文件都用中文发布。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评价准则的最新版本。

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

地址：北京市东城区安定门外大街 56 号院

邮编：100011

网址：<http://www.ccaa.org.cn>

邮箱：pca@ccaa.org.cn

版权

©版权 2023-中国认证认可协会

目 录

前 言.....	3
第一章 总则.....	4
1.1 引言.....	4
1.2 引用文件.....	4
1.3 术语和定义.....	4
1.4 注册级别.....	5
1.5 越级晋升.....	5
第二章 诚信要求.....	6
2.1 行为规范.....	6
2.2 审查原则.....	6
第三章 能力要求.....	7
3.1 个人素质.....	7
3.2 知识和技能.....	8
第四章 注册要求.....	9
4.1 总则.....	9
4.2 初次注册.....	9
4.3 年度确认.....	11
4.4 再注册.....	11
第五章 聘用机构认证人员管理要求.....	12
5.1 基本要求.....	12
5.2 认证人员能力管理要求.....	12
第六章 注册流程.....	13
6.1 申请受理.....	13
6.2 资料评价.....	13
6.3 注册决定.....	13
6.4 注册公告及注册证书.....	13
6.5 评价时限.....	14
6.6 注册收费.....	14
第七章 申诉、投诉处理.....	14
7.1 申诉.....	14
7.2 投诉.....	14
第八章 监督与资格处置.....	15
8.1 监督.....	15
8.2 资格处置.....	15

前 言

无障碍环境建设，是指为便于残疾人、老年人等社会成员自主安全地通行道路、出入相关建筑物、搭乘公共交通工具、交流信息、获得社会服务所进行的建设活动。无障碍环境建设是全体社会成员平等参与社会生活和共享改革发展成果的重要基础，是人文关怀和社会公平的体现，也反映出一个国家的文明程度和综合国力。良好的无障碍环境可以有效增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》明确提出“加快信息无障碍建设”、“加强无障碍环境建设”。

认证是质量保证的重要手段。《“十四五”残疾人保障和发展规划》提出要“提高无障碍设施规划建设管理水平，推进无障碍设计设施认证工作”。在公共交通、城市道路、公共服务设施等领域推行对无障碍设计、设施及服务的认证，可以提升无障碍环境建设水平和公共服务能力。建立健全无障碍环境的认证制度，是对无障碍环境建设的有力保障。为了充分发挥质量认证作用，促进无障碍环境的高质量发展，市场监管总局和中国残联共同推动开展无障碍环境认证工作，于 2021 年联合印发了《市场监管总局 中国残联关于推进无障碍环境认证工作的指导意见》（国市监认证发〔2021〕79 号）。并于 2022 年 11 月和 2023 年 2 月又相继联合发布了《无障碍环境认证实施方案》和《无障碍环境认证实施规则》。

认证人员能力是保障认证有效性的关键，也是无障碍环境认证高质量发展的基础。为贯彻党中央国务院关于无障碍环境建设的决策部署，落实《指导意见》中关于强化专业队伍建设要求，规范从业人员的能力水平，中国认证认可协会（CCAA）根据相关实施方案、实施规则，开展无障碍环境认证审查员注册工作并制定本准则。本准则依据《中华人民共和国认证认可条例》制定，遵循了 GB/T27024《合格评定 人员认证机构通用要求》标准有关要求。

无障碍环境认证审查员注册仅表明注册人员具备了从事无障碍环境认证基础的个人素质、知识和技能。审查员是否胜任无障碍环境认证工作，由聘用其执业的认证机构做出评定，以保证满足实施相应认证领域现场审查的需要。CCAA 保证注册制度和评价过程的科学性、有效性和完整性，认证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，目的是注册无障碍环境认证审查员具备相应的个人素质、知识和技能，保证现场审查工作的质量。

1.1.2 本准则采用 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，并结合《无障碍环境认证实施规则》关于人员能力的相关要求，规定了无障碍环境认证审查员的注册要求。

1.1.3 CCAA 无障碍环境认证审查员注册资格可证明注册人员：

——通过了符合 GB/T27024 标准要求的认证人员能力考核和评价；

——达到了从事无障碍环境认证工作基本的个人素质、知识和技能要求；

——获得了统一的认证人员资格注册证书。

1.1.4 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。

《无障碍环境认证实施规则》

GB/T27024《合格评定 人员认证机构通用要求》

CCAA《注册认证人员资格处置规则》

CCAA《认证人员注册、培训收费规则》

CCAA《注册认证人员申诉处理规则》

CCAA《注册认证人员投诉处理规则》

1.3 术语和定义

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 无障碍环境认证

由第三方机构证明（证实）无障碍环境具有某种特定的功能和特性，符合相关标准和/或其他规范性文件规定要求的合格评定活动。

1.3.2 无障碍环境认证审查员

有能力依据认证基本规则、相关标准和/或其他规范性文件的要求，受认证机构的委派，对申请或者

已经获得无障碍环境认证的组织和环境实施审查的人员。

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大学专科及以上学历。

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），了解申请人专业状况、主要工作经历和基本个人素质的人员。

1.4 注册级别

CCAA 无障碍环境认证审查员注册资格分为实习审查员和审查员两个级别。原则上遵循逐级晋升原则。

1.5 越级晋升

在无障碍环境认证相关领域具有突出成就的申请人，当同时满足以下条件时，可越级为审查员：

- 1) 全日制大学本科（含）以上学历；
- 2) 具有高级（含）以上职称；
- 3) 具有无障碍环境相关领域 15 年以上的专业工作经历；
- 4) 应在申请注册前 5 年内通过 CCAA 统一组织的“认证通用基础”考试，且在申请前 3 年内完成本准则 4.2.1.2 要求的“无障碍环境认证基础”培训；
- 5) 个人陈述，主要内容包括：申请人近 5 年内取得的与无障碍环境有关的学习、工作、科研的业绩成果，为行业和社会带来的价值，以及本人对认证从业方面的发展方向和有关思考。字数不少于 1500 字；
- 6) 专家推荐意见：由从事无障碍环境相关工作 20 年（含）以上的资深人员，出具的对其道德水平、与无障碍环境有关的工作业绩成果的价值评价等方面推荐意见。字数不少于 1500 字；
- 7) 机构推荐意见，主要内容包括：申请人近 5 年内在无障碍环境相关工作中表现的专业技术能力、综合管理能力等进行的评价与证实。字数不少于 1500 字；
- 8) 在无障碍环境相关领域理论和实践方面有突出成就，应满足下列条件中的任意 3 个条件：
 - 论文
 - 作为第一作者在公开出版发行的期刊上发表无障碍环境相关的文章 1 篇；
 - 著作
 - 作为第一作者或主编撰写或编写的公开出版发行的无障碍环境相关书籍或教材 1 册；
 - 标准制修订

作为排名前 5 的参与者完成无障碍环境相关的国际、国家标准的制修订 1 项；或作为排名前 3 的参与者完成无障碍环境相关的行业、团体标准的制修订 1 项；

——课题

作为排名前 10 的参与者完成无障碍环境相关的国家级课题 1 项；或作为排名前 5 的参与者完成无障碍环境相关的省部级课题 1 项；或作为排名前 3 的参与者完成无障碍环境相关的厅局级、全国性认证认可行业组织课题 1 项。

第二章 诚信要求

2.1 行为规范

各级别审查员应遵守以下行为规范要求：

- 1) 遵纪守法、敬业诚信、客观公正；
- 2) 遵守行业规范及 CCAA 其他相关规定；
- 3) 努力提高个人的专业能力和声誉；
- 4) 帮助所管理的人员拓展其专业能力；
- 5) 不承担本人不能胜任的任务；
- 6) 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；
- 7) 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；
- 8) 不接受受审查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；
- 9) 不有意传播可能损害认证/审查工作信誉的虚假或误导性信息；
- 10) 不以任何方式损害 CCAA 及其人员评价项目的声誉，并给予充分配合进行相关调查活动；
- 11) 不向受审查方提供相关咨询。

2.2 审查原则

各级别审查员应按照下列原则进行工作：

- 1) 诚实正直：职业的基础

审查员应：

- 以诚实和负责任的道德精神从事他们的工作；
- 只承担有能力去做的审查活动；

——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；

——在审查时，对可能影响其判断的任何因素保持警觉。

2) 公正表达：真实、准确地报告的义务

审查发现、审查结论和审查报告应真实和准确地反映审查活动。应报告在审查过程中遇到的重大障碍以及在审查组和受审查方之间未解决的分歧意见。沟通应是真实、准确、客观、及时、清楚和完整的。

3) 职业素养：在审查中尽责并具有判断力

审查员应珍视他们所执行的任务的重要性以及审查委托方和其他相关方对自己的信任。在工作中具有职业素养的一个重要因素是能够在所有审查情况下做出合理的判断。

4) 保密性：信息安全

审查员应审慎使用和保护在履职过程中获得的信息。审查员或审查委托方不应为个人利益不适当地或以损害受审查方合法利益的方式使用审查信息。这个概念包括正确处理敏感或保密的信息。

5) 独立性：审查公正性和审查结论客观性的基础

审查员应独立于受审查的活动（只要可行时），并且在任何情况下都应不带偏见，没有利益上的冲突。审查员在整个审查过程应保持客观性，以确保审查发现和审查结论仅建立在审查证据的基础上。

6) 基于证据的方法：在一个系统的审查过程中得出可信和可重现的审查结论的合理方法

审查证据应是能够验证的。由于审查是在有限的时间内并在有限的资源条件下进行的，因此审查证据应建立在可获得信息的样本的基础上。应合理地进行抽样，因为这与审查结论的可信性密切相关。

7) 基于风险的方法：考虑风险和机遇的审查方法

基于风险的方法应对审查的策划、实施和报告具有实质性影响，以确保审查关注于对审查委托方重要的事项和对实现审查方案目标重要的事项。

第三章 能力要求

3.1 个人素质

各级别审查员应具备下列个人素质：

1) 有道德，即公正、诚实、真诚、正直和谨慎；

- 2) 思想开明，即愿意考虑不同意见或观点；
- 3) 有交往技巧，即得体地与人交往；
- 4) 观察敏锐，即主动地观察周围实际环境和活动；
- 5) 有感知力，即能意识到并能理解遇到的情况；
- 6) 有适应能力，即易于根据不同的情况进行调整；
- 7) 坚韧，即坚持并专注于实现目标；
- 8) 明断，即能够根据逻辑推理和分析及时得出结论；
- 9) 独立自主，即能够独立工作并履行职能，同时与其他人有效互动；
- 10) 能够坚毅行事，即能够采取负责的、合理的行动，即使这些行动可能是非常规的并有时可能导致分歧或冲突；
- 11) 乐于改进，即愿意从不同情况中学习；
- 12) 文化敏感，即善于观察和尊重受审查方的文化；
- 13) 合作，即有效地与其他人互动，包括与审查组成员及受审查方人员；
- 14) 有条理，即有效地管理时间、区分优先次序、策划，以及高效；
- 15) 信息技术及其工具应用，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；
- 16) 文字表达，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；
- 17) 健康，即身体健康状况良好。

3.2 知识和技能

3.2.1 实习审查员应具备的知识和技能

3.2.1.1 认证通用的知识和技能

- 1) 合格评定基础知识；
- 2) 认证审核通用的知识和技术；
- 3) 认证行业法律法规知识。

3.2.1.2 无障碍环境认证知识和技能

- 1) 无障碍环境认证的发展情况、基本理论知识；
- 2) 无障碍环境认证的管理制度；
- 3) 无障碍环境认证实施规则与相关要求，包括但不限于：认证机构和人员要求、认证模式、认证范围、认证流程；

4) 无障碍环境认证标准与技术规范知识，包括但不限于：T/CNAEC 1304-2022《民用建筑无障碍设施建设评价标准》、《无障碍环境管理要求》、无障碍环境认证目录中特定范围专用标准（适用时）；

5) 无障碍环境认证的基本方法和技术；

6) 无障碍环境认证的法律法规知识。

3.2.1.3 无障碍环境领域专业知识和技能

1) 无障碍环境的发展情况、基本理论知识；

2) 无障碍环境相关的法律法规、标准、技术规范以及其他要求；

3) 无障碍环境的规划设计、功能、技术指标、生产、安装、施工验收、服务运维和测试体验过程。

3.2.2 审查员除具备3.2.1要求的知识和技能外，还应具备的知识和技能

1) 无障碍环境认证的现场审查方法与技术；

2) 掌握质量管理基本理论和生产企业质量保证能力要求，能够掌握生产企业的产品质量控制的关键环节；

3) 审查的标准、方法、程序，能够结合无障碍设施特点，按照认证方案要求对无障碍环境的设计、设备设施、管理和服务进行审查；

4) 无障碍环境认证的责任与风险控制。

第四章 注册要求

4.1 总则

4.1.1 本章规定了无障碍环境认证审查员注册申请人应满足的注册要求。

4.1.2 申请人应认真阅读本准则，全面、准确了解各项注册要求。

4.1.3 申请人应提供真实、完整的注册信息、资料，并通过 CCAA 注册管理系统完成申请。

4.1.4 申请人应签署声明，表明同意遵守 CCAA 相关人员注册制度规定的各项要求，特别是行为规范要求。

4.1.5 全部的能力评价环节（注册类别）包括：初次注册、年度确认、再注册、扩大专业范围（适用时）。

4.2 初次注册

4.2.1 实习审查员

4.2.1.1 教育经历

申请人应具有大学专科（含）以上高等教育经历。

注：申请人在取得注册资格后，还需经认证机构评价，符合《无障碍环境认证实施规则》的附件 1 《无障碍环境认证审核员各环节能力要求》相关教育经历要求，方可开展无障碍环境认证对应环节的审查。

4.2.1.2 培训和考试

申请人应在申请前 5 年内通过 CCAA 统一组织的“认证通用基础”考试；且在申请前 3 年内完成经 CCAA 备案的“无障碍环境认证基础”培训课程，课程需涵盖本准则 3.2.1.2 和 3.2.1.3 条款内容，且培训时长不少于 16 学时（每学时不少于 45 分钟）。

已具有 CCAA 管理体系审核员、产品认证检查员正式级别（含）以上注册资格（不含确认资格）的申请人：无“认证通用基础”考试要求，但应在申请前 3 年内完成上述“无障碍环境认证基础”培训课程。

4.2.2 审查员

4.2.2.1 教育经历

申请人应具有大学专科（含）以上高等教育经历。

注：申请人在取得注册资格后，还需经认证机构评价，符合《无障碍环境认证实施规则》的附件 1 《无障碍环境认证审核员各环节能力要求》相关教育经历要求，方可开展无障碍环境认证对应环节的审查。

4.2.2.2 工作经历

大学专科学历的审查员申请人应至少具有 6 年全职工作经历；大学本科学历的审查员申请人应至少具有 5 年全职工作经历；硕士研究生及以上学历的审查员申请人应至少具有 2 年全职工作经历。满足 CCAA 注册要求的工作经历应在取得相应学历后，在负有判定责任的技术、专业或管理岗位获得。

注：申请人在取得注册资格后，还需经认证机构评价，符合《无障碍环境认证实施规则》的附件 1 《无障碍环境认证审核员各环节能力要求》相关工作经历要求，方可开展无障碍环境认证对应环节的审查。

4.2.2.3 专业工作经历

至少具有 2 年与无障碍环境认证相关的全职专业工作经历。可接受的专业工作经历包括：与无障碍环境及相关产品有关的设计、技术、生产、检测、科研及管理等相关工作经历。专业工作经历和工作经历可以同时发生。

4.2.2.4 审查经历

在申请前 3 年内以无障碍环境认证实习审查员身份，作为审查组成员至少完成 3 次无障碍环境认证

审查经历。

已具有管理体系审核员、产品认证检查员正式级别（含）以上注册资格（不含确认资格）的申请人，以无障碍环境认证实习审查员身份，在申请前 3 年内作为审查组成员至少完成 2 次无障碍环境认证审查经历。

4.2.2.5 见证经历

在申请前 3 年内以无障碍环境认证实习审查员身份，作为审查组成员在正式级别审查员指导下，至少完成 1 次见证结论为“合格”的无障碍环境认证见证经历。

已具有管理体系审核员、产品认证检查员正式级别（含）以上注册资格（不含确认资格）的申请人无见证经历要求。

注：见证经历可以和审查经历同时发生。

4.2.2.6 担保人

申请人应由一名担保人员对其诚信道德、个人素质的适宜性和工作/专业工作经历的真实性作出担保。

4.2.2.7 机构推荐

申请人应由所在认证机构推荐注册。推荐机构应对申请人资格经历的真实性进行核实，并对申请人个人素质、知识和技能符合本准则要求提出推荐意见。

4.3 年度确认

4.3.1 实习审查员

实习审查员在每个注册年度内，应至少完成 16 学时的继续教育培训（不限领域）。CCAA 将在再注册或升级时进行验证。

4.3.2 审查员

审查员应在每个注册年度内完成年度确认，表明其持续符合本准则的相关要求：

- 1) 至少完成 16 学时继续教育培训（不限领域）；
- 2) 至少完成 1 次无障碍环境认证审查经历。当不能满足审查经历要求时，申请人应在年度继续教育学时要求之外，另行完成 8 学时的继续教育学习；
- 3) 已取得聘用机构的年度信用分值；
- 4) 持续遵守行为规范要求，已妥善解决任何针对其审查表现的投诉；
- 5) 完成 CCAA 指定专业发展活动（适用时）。

4.4 再注册

4.4.1 实习审查员

实习审查员每 3 年进行一次再注册，以确保持续符合本准则各项要求。申请人应做到：

- 1) 注册证书到期前 90 天内，向 CCAA 提出申请并完成再注册；
- 2) 完成历年继续教育；
- 3) 持续遵守行为规范要求，已妥善解决任何针对其审查表现的投诉；
- 4) 完成 CCAA 指定专业发展活动（适用时）。

4.4.2 审查员

审查员应由推荐机构推荐每 3 年进行一次再注册，以确保持续符合本准则各项要求。申请人应做到：

- 1) 注册证书到期前 90 天内，向 CCAA 提出再注册申请并完成再注册；
- 2) 完成历年的年度确认；
- 3) 注册证书有效期内，至少完成 2 次无障碍环境认证审查经历。当不能满足要求时，其中至少 1 次为无障碍环境认证审查经历，另 1 次无障碍环境认证审查经历可用其他认证领域的认证经历替代；
- 4) 持续遵守行为规范要求，已妥善解决任何针对其审查表现的投诉；
- 5) 完成 CCAA 指定专业发展活动（适用时）
- 6) 当不能满足再注册审查经历要求时，申请人应在证书到期前 3 年内通过 CCAA 统一组织的“认证通用基础”考试和 CCAA 备案的“无障碍环境认证基础”面授课程培训，或降级为实习审查员。

第五章 聘用机构认证人员管理要求

5.1 基本要求

聘用机构应为合法的认证机构，具有在相关认证领域开展认证活动的的能力，并向 CCAA 提交认证行业主管部门出具的行政审批证明。当聘用机构推荐申请人注册时，应在认证行业主管部门批准的认证业务范围内推荐。

5.2 认证人员能力管理要求

5.2.1 聘用机构应建立相应认证人员管理制度并有效实施。

5.2.2 认证人员管理制度文件至少应包括：

- 1) 认证人员能力评价体系的建立与实施。
- 2) 申请信息、资料核实人员的评价、选择、培训制度。
- 3) 见证人的评价、选择、培训制度。制度应包含以下要求：

见证人应按《无障碍环境认证实施规则》中规定的不同审查环节（设计审查、管理审查、设施设备审查）分类管理，具有审查员级别注册资格及较为丰富的审查经验，且 CCAA 信用评分为满分。机构应形

成见证人名单并进行动态管理，对见证人的评价至少每年进行一次。评价不合格的须调整出名单，评价合格的可根据实际需要引入名单或保留。

4) 见证人现场见证活动的管理制度。制度应包含以下要求：

当见证人实施见证活动时，须有该领域审查员资格。见证不同审查环节的见证人，须具备机构评定的该审查环节审查能力。在一次现场审查中，一名见证人最多同时给两位被见证人见证。

5) 审查环节能力评定人员及审查员各审查环节能力评定制度。

6) 认证人员培训管理与实施制度等。

5.2.3 当聘用机构推荐申请人注册时，应对申请人资格经历的真实性进行核实，并对申请人个人素质、知识和技能是否符合相应领域注册要求进行审查，提出推荐意见。

第六章 注册流程

6.1 申请受理

申请人在 CCAA 网站注册系统中提交完整的申请信息、资料，在推荐机构审核通过后，CCAA 开始受理申请。

6.2 资料评价

在受理申请后，CCAA 评价人员根据评价过程中收集的信息形成评价结论，给出申请人是否适宜注册的意见。如果申请材料存在不符合项，CCAA 将向申请人发送不符合内容和整改时限要求。整改时限为自发送之日起 60 日，整改时限内申请人有 2 次整改机会，需在申请系统中自行按要求提供整改材料。如申请人在不符合反馈时限内仍未做出有效整改，CCAA 将做不予通过处理。

6.3 注册决定

CCAA 注册管理人员对评价结论、注册意见进行审定，做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、考核或培训。

CCAA 秘书长审核注册意见和注册决定，批准注册决定。

6.4 注册公告及注册证书

6.4.1 证书有效期 3 年，对已被批准注册/再注册的申请人，CCAA 将予以公告并颁发/换发注册证书。对不予注册的申请人，CCAA 将通知推荐机构或本人。

6.4.2 CCAA 秘书长负责批准注册公告和签发注册证书。

6.4.3 注册公告包含下列信息：

----注册人员姓名；

----注册领域；

----注册级别和注册证书编号；

- 生效日期；
- 推荐机构名称。

6.4.4 注册证书包含下列信息：

- 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；
- 注册级别和注册证书编号；
- 有效期。

6.4.5 申请人在取得注册证书之前应签署《个人声明》。注册人员在使用注册证书时，应做到：

- 仅在获得注册的领域范围内使用注册证书，并接受 CCAA 监督；
- 真实、准确的宣传其注册领域和注册级别；
- 不得将注册证书转交他人使用；
- 不得使用失效的注册证书。

6.4.6 注册人员资格被暂停期间或撤销后，不得使用相应证书。

6.5 评价时限

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。

6.6 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。

第七章 申诉、投诉处理

7.1 申诉

7.1.1 CCAA 依据《注册认证人员申诉处理规则》，处理注册人员的申诉，包括：

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

7.1.2 申诉应在相关决定做出后 30 天内，以书面形式向 CCAA 提交。

7.1.3 申诉人可从 CCAA 网站下载《注册认证人员申诉处理规则》，CCAA 也可应申诉人的请求提供该规则。

7.2 投诉

7.2.1 CCAA 依据《注册认证人员投诉处理规则》，处理针对注册人员违反注册要求和行为规范的投诉。

7.2.2 投诉人可从 CCAA 网站下载《注册认证人员投诉处理规则》，CCAA 也可应申请人的请求提供该规则。

第八章 监督与资格处置

8.1 监督

8.1.1 CCAA 将通过处理投诉、接受聘用机构和受审查方反馈及年度确认等方式收集信息，对各级别审查员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。

8.1.2 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。

8.1.3 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：

- 1) 通过认证行业主管部门、认可机构及协会的联合审查了解机构的认证人员管理状况；
- 2) 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；
- 3) 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；
- 4) 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）。

8.1.4 CCAA 对注册证书持有人进行信用管理，推荐机构应按协会要求对其进行信用管理。

8.1.5 推荐机构应主动配合认证行业主管部门或 CCAA 对其注册人员进行监督审查。

8.2 资格处置

8.2.1 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。

8.2.2 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。

8.2.3 对违反行为规范、不满足注册准则要求的各级别审查员，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。

8.2.4 注册人员因个人原因不再保持注册资格的，按照《注册认证人员资格处置规则》相关条款，可以书面形式向 CCAA 申请注销。