

# 中国认证认可协会文件

中认协注二 (2015) 236 号

---

## 关于发布《认证咨询师注册准则（第2版）》的 通知

各相关机构及人员：

为进一步做好认证咨询师注册工作，中国认证认可协会（以下简称“CCAA”）结合目前认证咨询师注册实践，在广泛征求意见建议的基础上，对认证咨询师注册制度进行了修订，制定了《认证咨询师注册准则（第2版）》（以下简称“新版注册准则”，见附件），现予发布，自2015年10月1日起实施，原注册准则同时废止。为确保新版注册准则顺利实施，现将有关事项通知如下：

### 一、认证咨询机构

尚未在“CCAA人员注册系统”登记的认证咨询机构应向协会提交《CCAA人员注册系统咨询机构信息登记表》（协会网站 -> 人员注册 -> 文件下载 -> 常用文件）及相关证明文件，CCAA审核

后反馈认证咨询机构人员注册系统的登录名和密码。

认证咨询机构应按新版注册准则第三章的要求，建立、实施并维护相应人员能力管理程序或评价系统，并通过“CCAA人员注册系统”进行网上申报和推荐工作。

## **二、初次注册的认证咨询师**

初次注册咨询师的申请人如无推荐机构的，在网上通过“CCAA人员注册系统”申报资料，选择机构为“暂无机构”，确认后提交CCAA。

## **三、已注册的认证咨询师**

已在CCAA注册的各领域、各级别咨询师，在证书有效期内均视为有效。

仅具备实习咨询师注册资格的人员，在其实习证书有效期内申请咨询师注册，可免于考试。

## **四、年度确认**

具备CCAA多张咨询师证书的人员，在证书有效期内，选择1张证书进行年度确认。

各级别咨询师应在网上通过“CCAA人员注册系统”完成年度确认的申报，由推荐机构审核、确认后提交CCAA，并经CCAA审批通过。

## **五、再注册**

具备CCAA多张咨询师证书的人员，可选择最高级别证书，在证书到期前3个月内申请再注册。再注册时应在“CCAA人员注册系统”中提交咨询经历证明（上传获证组织证书扫描件至“其他证书

文件” )。

## 六、联系方式

联系人：郝天培

电 话：010-65994481

邮 箱：xitp@ccaa.org.cn

特此通知。

附件：《认证咨询师注册准则（第2版）》



---

抄送：存档（2）。

---

中国认证认可协会

2015年9月23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

文件编号：CCAA-109

发布日期：2015年9月23日

实施日期：2015年10月1日

©版权 2015-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）人员注册规范类文件。

本准则规定了 CCAA 运作其认证咨询师注册项目时遵循的原则。

本准则经 CCAA 批准发布。

### 批准

编制：CCAA 日期：2015 年 8 月 20 日

批准：CCAA 日期：2015 年 9 月 23 日

实施：CCAA 日期：2015 年 10 月 1 日

### 信息

所有 CCAA 文件都用中文发布。标有最新发布日期的中文版 CCAA 文件是有效的版本。CCAA 将在网站上公布所有 CCAA 相关准则的最新版本。

关于 CCAA 或 CCAA 人员注册的更多信息，请与 CCAA 人员注册部联系，联络地址如下：

地址：北京市朝阳区朝外大街甲 10 号中认大厦 13 层

邮编：100020

<http://www.ccaa.org.cn>

email: [pcb@ccaa.org.cn](mailto:pcb@ccaa.org.cn)

### 版权

©版权 2015-中国认证认可协会

---

## 前 言

中国认证认可协会（CCAA）是国家认证认可监督管理委员会（CNCA）授权的依法从事认证人员认证（注册）的机构，开展管理体系审核员、产品认证检查员、服务认证审查员和认证咨询师的认证（注册）工作。CCAA 是国际人员认证协会（IPC）的全权成员。

本准则由 CCAA 依据《中华人民共和国认证认可条例》等认证咨询相关的规章、规范，参考了 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》，结合了中国的国情及 CCAA 已经开展的各体系认证咨询师注册实践，是建立认证咨询师国家注册制度的基础性文件。

CCAA 认证咨询师注册仅表明注册人员具备了从事认证咨询的个人素质和相应的知识与能力。CCAA 保证注册制度和评价过程的科学性、有效性和完整性，咨询机构负有咨询人员选择、聘用、监督的主体责任。

---

## 第一章 概 论

### 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、知识和能力，保证咨询工作的质量。

1.1.2 本准则规定了 CCAA 认证咨询师的注册要求，以及采用以知识和能力为基础的评价考核方法。

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 and/或地区的有关法律、法规和规定。

### 1.2 引用文件

《中华人民共和国认证认可条例》

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》

各管理体系相关认证标准

### 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，应以本准则为准。

#### 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 认证咨询经历

指导和帮助一个认证咨询客户完成一次认证实现的过程。

#### 1.3.4 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 认证咨询师的注册级别



1. 4. 1 CCAA 认证咨询师注册分为咨询师和高级咨询师两个级别。
1. 4. 2 CCAA 认证咨询师注册遵循逐级晋升的原则。

## 第二章 申请人注册要求

### 2.1 申请要求

2. 1. 1 各级别注册申请人应认真阅读 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 申请人应登陆 CCAA 网站 (<http://www.ccaa.org.cn>), 进入“CCAA 人员注册系统”, 按要求填写、上传申请资料, 并交纳注册费用, 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 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资料和注册费用后, CCAA 方可受理申请, 开始评价注册程序。注册费用见《认证人员注册收费规则》(详见 CCAA 网站)。
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, 应在申请时附书面说明。

### 2.2 咨询师资格经历要求

#### 2.2.1 教育经历

申请人应具有国家承认的大学本科 (含) 以上学历。

#### 2.2.2 工作经历

2.2.2.1 咨询师申请人应具有至少5年全日制工作经历; 高级咨询师申请人应具有至少10年全日制工作经历。工作经历应在负有判定责任、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。

2.2.2.2 满足CCAA注册要求的工作经历应在取得学历后获得。

#### 2.2.3 培训与考试

有关培训的要求见3.2, 有关考试的要求见4.2.1。

#### 2.2.4 咨询经历

##### 2.2.4.1 咨询师注册申请人咨询经历要求

申请人无咨询经历要求。

#### 2.2.4.2 高级咨询师注册申请人咨询经历要求

申请人应具有咨询师注册资格至少 3 年。

申请人在获得咨询师注册资格后, 应完成至少 8 次咨询经历。

申请人所提交的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。

#### 2.2.5 能力评定

申请人的能力由推荐机构评定。针对申请人的注册申请, 从个人素质、教育培训、工作经历、咨询实践、工作业绩等方面充分评价, 作出推荐意见, 并填写入“CCAA 人员注册系统”的“专业能力评定”项内。

### 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, 即能本能的了解和理解环境;
- 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) 坚忍不拔, 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或冲突;
- k) 与时俱进, 即愿意学习, 并力争获得更好的咨询结果;
- 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。

#### 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。

## 2.4 知识和技能要求

### 2.4.1 各级别咨询师应具备的基础知识包括但不限于:

#### 2.4.1.1 认证标准相关的知识和技能

a) 正确理解和有效应用相关认证标准, 涵盖国际通行的、CNCA统一管理的认证活动所依据的认证标准;

b) 正确理解、掌握和应用相关基本原则、方法和技术。

#### 2.4.1.2 咨询的基本过程和要求

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。

#### 2.4.1.3 咨询的技能和方法

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。

#### 2.4.1.4 认证认可的知识和技能

- a) 国家认证认可的法律法规；
- b) 国家认证认可制度；
- c) 认证的过程及相关标准；
- d) 合格评定相关标准
  - GB/T 27021 《合格评定 管理体系审核认证机构的要求》
  - GB/T 27065 《合格评定 产品认证机构通用要求》
  - GB/T 27000 《合格评定 词汇和通用原则》
  - GB/T 19011 《管理体系审核指南》

#### 2.4.2 高级咨询师应具备帮助组织完成下列活动的技能

- 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

所有注册人员均应遵守 CCAA 注册人员行为规范。

在初次注册和再注册时，所有申请人均应签署声明，表明其遵守行为规范。

- a) 遵纪守法、敬业诚信、客观公正；
- b) 努力提高个人的专业能力和声誉；
- c) 对受咨询方提供的或从受咨询方获得的信息保密；
- d) 不得干涉咨询客户自主选择认证机构的权力；
- e) 不得承担超过业务范围和能力的咨询工作；

- 
- 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) 不得以任何方式损害 CCAA 及其人员注册过程的声誉，并与针对违背本准则的行为而进行的调查进行充分的合作。

## 2.6 年度确认要求

2.6.1 CCAA 采用年度确认的方式，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。

2.6.2 在注册证书有效期内，各级别咨询师每年应完成下列活动，表明其持续符合准则的相关要求：

- 至少完成 1 次咨询经历；
- 持续遵守行为规范的要求；
- 已妥善解决任何针对其咨询表现的投诉；
- 当 CCAA 有指定的专业发展活动或继续教育培训要求时，已按要求完成。

2.6.3 各级别咨询师应在网上通过“CCAA 人员注册系统”完成年度确认的申报，由推荐机构审核、确认后提交 CCAA，并经 CCAA 审批通过。

## 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注册级别的各项要求。

2.7.2 各级别咨询师再注册要求

- 注册证书有效期届满前 3 个月内，向 CCAA 提出再注册申请；
- 注册证书有效期内，应完成至少 3 次对不同组织的咨询经历；
- 如存在注册准则要求变更，应符合变更后的相应要求；
- 注册证书有效期内持续遵守行为规范；
- 已妥善解决任何针对其咨询表现的投诉；
- 完成历次的年度确认；
- 当 CCAA 有指定的专业发展活动或继续教育培训要求时，已按要求完成。

## 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 初次注册咨询师的申请人无推荐机构的,在网上通过“CCAA 人员注册系统”申报资料,选择机构为“暂无机构”,确认后提交 CCAA。此类申请人无需填写“CCAA 人员注册系统”中的“专业能力评定”项。

2.8.3 各级别注册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表一。

表一

注册级别 申请资料	咨询师	高级咨询师	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)	√			
担保证明文件(上传)	√	√		
考试合格证明	√			
咨询经历		√	√	√
专业能力评定	√	√		
年度确认		√	√	√
专业发展或继续教育		√	√	√

## 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。

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 咨询师能力管理要求

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,确定申请人的咨询领域,并针对其制订满足本准则 2.4.1 要求的培训实施方案。

---

## 第四章 评价过程

### 4.1 申请受理与资格审查

4.1.1 CCAA 注册管理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作出相应安排。

### 4.2 知识和技能的考核

#### 4.2.1 笔试考核

咨询师注册申请人应在申请前3年内通过CCAA认证咨询师基础知识考试。以证实其满足2.4.1规定的要求。笔试要求见《CCAA认证咨询师考试大纲》。

#### 4.2.2 能力考核

咨询师推荐机构依据3.2要求对申请人的能力进行核实、评价，CCAA采信咨询师推荐机构的评定结果。

### 4.3 个人素质的考核

对申请人个人素质的考核可在培训、考试和咨询现场过程中结合进行。

### 4.4 担保与推荐

4.4.1 每名注册申请人应由一名注册担保人担保。

4.4.2 注册担保人应对申请人个人素质(2.3.1)的适宜性和工作经历(2.2.2)的真实性作出担保。

4.4.3 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、知识与能力是否适合从事咨询活动作出推荐意见。

### 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;
- 注册日期和 / 或有效期;
- 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;
- 注册人员姓名;
- 注册级别和注册证书编号;
- 注册日期和 / 或有效期;
- 注册准则信息。

4.5.3 注册人员使用注册证书, 应遵守 CCAA 《证书及标志的使用规则》, 在取得注册证书之前应签署《认证人员注册证书、标志使用承诺》。

4.5.4 CCAA 拥有颁发的各类注册证书、证卡的所有权。注册人员一旦被撤销相应注册资格, 应交回相应证书、证卡。

## 4.6 注册收费及注册时限

4.6.1 CCAA 依据《认证人员注册收费规则》收取注册费用, 注册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。

4.6.2 对于符合申报要求的注册申请, CCAA 将按照人员注册时限的要求, 在 30 个工作日



内完成注册批准工作。

## 第五章 申诉与投诉

### 5.1 申诉

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

- 注册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；
- 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《申诉、投诉和争议处理程序规则》。

### 5.2 投诉

#### 5.2.1 针对注册人员的投诉

CCAA 依据《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《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《申诉、投诉和争议处理程序规则》。

## 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；并可根据监督结果中存在的问题，要求推荐机构采取必要的整改措施。

6.1.3 CCAA 将采用资料审查与必要时的现场评价相结合的方式，就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。

6.1.4 CCAA 对注册人员进行信用管理，咨询机构应按有关要求对注册人员进行信用管理。

## 6.2 资格处置

6.2.1 推荐机构按照 3.1.2 条款要求对申请人进行注册推荐。若推荐机构没有履行证实责任，故意隐瞒申请人的虚假信息、或提供误导性信息，CCAA 将按照《注册人员资格处置规则》，对推荐机构的推荐资格做出处置。

6.2.2 担保人和推荐机构应认真负责，尽到核实、审查的责任。如担保信息和推荐出现重大失实，将按照《注册人员资格处置规则》相关规定追究担保人、推荐机构的责任。

6.2.3 对违反行为规范、不满足注册要求的各级别咨询师，经调查核实，CCAA 将按照《注册人员资格处置规则》给予警告、暂停注册资格、降低注册级别，直至撤销注册资格的处置。

6.2.4 注册人员因个人原因决定不再保持注册资格，可自愿申请注销注册资格，或降低注册级别，申请应以书面形式向 CCAA 提出。