**服务审查人员现场见证评价报告**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **见证人**  **姓名** |  | | | **在本次审查中**  **的身份** | | **□组长 □组员 □非审查组成员** | **见证领域** | **□ 服务认证** | | |
| **审查类别** | **□初次审查 □监督审查 □再认证审查** | | |
| **被见证人**  **姓名** |  | | | **在本次审查中**  **的身份** | | **□组长 □组员** | **见证目的** | **□初始见证 □定期见证 □CCAA晋级见证**  **□专业见证**  **评价专业代码：** | | |
| **受审查方名称** |  | | | | | | **现场审查日期** | **年 月 日 至 年 月 日** | | |
| **评价项目** | **评价内容** | | | | **评价要求** | | | **评价标准** | | **见证结果** |
| 个人素质 | 有道德、思想开明、善于交往、观察、有感知力、适应能力强、坚忍不拔、自立、明断、着装 | | | | 现场观察被见证人在审查活动中，能始终坚持公正、可靠、忠诚、诚实和谨慎，灵活地与客户代表或组内成员交往，能够主动地认识与审查活动有关的环境和活动，能够根据逻辑推理和分析及时得出结论，在同其他人有效交往中独立工作并发挥作用，审查全过程着装得体。 | | | 全部达到评价要求时可评价为“好”，基本达到评价要求的可评优为“一般”，达不到评价要求应评价为“差”。 | | □ 好  □ 一般  □ 差 |
| 审查原则、程序和技术 | 审查员能恰当地将审查原则、程序和技术应用于不同的审查并保证审查实施的一致性和系统性。 | | | | 审查员能够有效运用审查原则、程序和技术；对工作进行有效地策划和组织；按商定的时间表进行审查，优先关注重要问题；通过有效地面谈、倾听、观察和对文件、记录和数据的评审来收集信息；理解审查中运用抽样技术的适宜性和后果；验证所收集信息的准确性；确认审查证据的充分性和适宜性以支持审查发现和结论；评定影响审查发现和结论可靠性的因素；使用工作文件记录审查活动；编制审查报告；维护信息的保密性和安全性，通过个人的语言技能或通过翻译人员有效地沟通； | | | 全部达到评价要求时可评价为“好”，基本达到评价要求的可评优为“一般”，达不到评价要求应评价为“差”。 | | □ 好  □ 一般  □ 差 |
| 引用文件 | 审查员能理解审查范围并运用审查准则。 | | | | 审查员能准确理解服务认证有关的标准、适用的程序或其它用做审查准则的文件；认识引用文件之间的区别及优先顺序；引用文件在不同审查情况下的应用；用于文件、数据和记录的授权、安全、发放、控制的信息系统和技术。 | | | 全部达到评价要求时可评价为“好”，基本达到评价要求的可评优为“一般”，达不到评价要求应评价为“差”。 | | □ 好  □ 一般  □ 差 |
| 组织状况 | 审查员对组织的运作情况理解能力 | | | | 审查员能够准确理解组织的规模、结构、职能和关系，总体运营过程和相关术语，受审查方的文化和社会习俗。 | | | 全部达到评价要求时可评价为“好”，基本达到评价要求的可评优为“一般”，达不到评价要求应评价为“差”。 | | □ 好  □ 一般  □ 差 |
| 法规和相关领域的其他要求 | 审查员能了解并在适用于受审查方的这些要求的范围内开展工作。 | | | | 审查员应了解国家的、区域的和地方的法律、法规和规章；合同和协议，国际条约和公约，组织遵守的其他要求。 | | | 全部达到评价要求时可评价为“好”，基本达到评价要求的可评优为“一般”，达不到评价要求应评价为“差”。 | | □ 好  □ 一般  □ 差 |
| 审查方法和技巧 | 审查员在审查时能够正确运用审查方法和技巧，包括沟通、面谈、提问、巡视、抽样等。 | | | | 审查员应掌握了面谈、倾听、观察、对文件（记录）和数据的查阅等审查方法，面谈时能够对审查范围内开展活动和工作的相应层次和职能的人员在工作场所实施面谈；审查员能有效地收集审查信息，有效地平衡记录和现场审查的时间；审查员能够有效地进行现场审查，使用客户的服务蓝图实施审查；审查抽样是否随机且具有代表性，做到总体明确，注意分层，适度均衡，独立取样。 | | | 全部达到评价要求时可评价为“好”，基本达到评价要求的可评优为“一般”，达不到评价要求应评价为“差”。 | | □ 好  □ 一般  □ 差 |
| 审查证据、发现及结论 | 审查员能准确的收集审查证据，提出审查发现并形成审查结论。 | | | | 审查员能注意验证所收集信息的准确性；审查员所收集的审查证据客观、充分和适宜；审查员理解审查准则，并依据其准确评价审查证据；审查员提出的审查发现准确；审查员能识别受审查方服务特性、服务过程、蓝图，识别影响这些特性和过程的主要因素，并掌握评定这些因素受控状态审查证据的方法，把握组织的服务质量和质量管理与法律法规符合性，并作出合理的审查结论。 | | | 全部达到评价要求时可评价为“好”，基本达到评价要求的可评优为“一般”，达不到评价要求应评价为“差”。 | | □ 好  □ 一般  □ 差 |
| **服务审查员特定的知识和技能** | | | | | | | | | | |
| **评价项目** | **评价内容** | | | | **评价要求** | | | | **评价标准** | **评价结果** |
| 服务认证相关的理论基础知识 | 相应专业技术领域的基本理论知识； | | | | 熟悉服务及服务管理基础理论知识，以及特定服务组织的业务和管理流程；熟悉特定服务的相关术语、服务蓝图/流程及从业条件； | | | | 全部达到评价要求时可评价为“好”，基本达到评价要求的可评优为“一般”，达不到评价要求应评价为“差”。 | □ 好  □ 一般  □ 差 |
| 服务认证相关的知识与技术 | 相应专业领域的法律法规、标准、技术规范以及相关要求； | | | | 熟悉特定服务的评价标准/规范或其他规范性文件；熟悉适用于特定服务的法律、法规和其他相关要求；熟悉特定服务的技术（接触）特性评价指标、评价方法及相关抽样技术及其适宜的数据统计方法；熟悉特定服务评价的认证流程及相关管理要求。 | | | | 全部达到评价要求时可评价为“充分”，基本达到评价要求的可评优为“一般”，达不到评价要求应评价为“较差”。 | □ 好  □ 一般  □ 差 |
| 申请人在审查中被见证的条款及结果**（CCAA晋级服务审查员见证时适用）** | | | | | | | | | | |
| 被见证标准：  被见证条款： | | | | | | | | | 见证结果为不满意的条款：  备注说明： | |
| 申请人在审查中被见证过程及结果**（CCAA晋级服务审查员见证时适用）** | | | | | | | | | | |
| 被见证的过程： GB/T19011-2021  □6.2 审查的启动 （组长/专业审查员） □6.3 现场审查活动的准备 （组长、组员）  □6.4 现场审查活动的实施 （组长、组员） □6.5 审查报告的编制和分发 （组长） | | | | | | | | | 见证结果为不满意的过程：  备注说明： | |
| 被见证人的综合素质及审查能力  （必须填写） | |  | | | | | | | | |
| 被见证人的专业能力的描述（专业能力见证必须填写） | |  | | | | | | | | |
| 被见证人需改进的方面（必须填写） | |  | | | | | | | | |
| 评价结论 | | 审查员 | □ 优 □ 良 □ 中 □ 差 | | | | | | | |
| 评价结论  **（CCAA晋级审查员见证时适用）** | | | 被见证人：  □适宜审查员注册 □尚需进一步实践  □不适宜审查员注册 □见证信息不足，无法做出评价意见 | | | | | | | |
| 评价人签字： 填表日期： 年 月 日 | | | | | | | | | | |