



# 万鼎认证（河南）有限公司 程序文件

编号：PD15-MS-B/0

## 认证人员聘用、培训、培养、考评与解聘管理程序

编制： 综合管理部

审核： 张珍

批准： 王敏

受控状态： **受控**





## 1 目的

本程序规定了公司各类认证人员的聘用、监视考核、培训、培养、解聘的管理，以确保公司认证人员的能力持续满足实施公司方针、目标和提供有效认证服务的要求。

## 2 范围

本程序适用于万鼎所有与管理体系认证活动有关的各类认证人员的聘用、监视考核、培训、培养、解聘的管理，其中认证人员是指认证管理人员和认证审核人员(包括审核员、技术专家)：

1) 认证管理人员分为高层管理人员、中层管理人员及一般认证管理人员。

2) 高管层人员包括公司总经理。

3) 中层管理人员包括部门负责人。

4) 一般认证管理人员包括专业能力评定人员、合同评审人员、审核方案策划人员、认证决定人员等。

5) 其它管理人员包括在辅助、支持的岗位上工作的人员。

## 3 引用标准或文件

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-CC121 《环境管理体系审核及认证的能力要求》

CNAS-CC131 《质量管理体系审核及认证的能力要求》

CNAS-CC125 《职业健康安全管理体系审核及认证的能力要求》

CNAS-GC01 《管理体系认证机构认证业务范围能力管理实施指南》

万鼎《质量手册》

《各类认证人员初始资格准则及能力评价管理程序》

《审核人员能力监视和再评价管理程序》

《认证人员继续教育管理方案》（第2版）

## 4 职责

4.1 综合管理部负责确定各类认证人员的资格条件；

a) 综合管理部负责各类认证领域审核员的注册管理及年度确认工作；

b) 综合管理部负责组织实施各类认证人员的聘用、评价工作；



- c) 综合管理部负责建立并维护各类认证人员的档案；
  - d) 综合管理部负责确定符合条件的各类认证人员，报主管领导批准后公布；
  - e) 综合管理部负责计划、组织各类认证人员的培训工作，并保存相应培训记录；
- 4.2 技术部参与审核人员内部技术培训的策划并提供技术培训输入信息；
- 4.3 综合管理部负责策划审核员的持续评价计划，并负责实施，汇总并保留评价记录；
- 4.4 综合管理部负责实施审核人员的日常监督、考核管理，并汇总相关记录；
- 4.5 各部门负责本部门涉及的认证人员及相关人员的日常管理工作；
- 4.6 公司主管领导负责各类认证人员及相关管理岗位人员聘用的批准及监督管理；
- 4.7 公司总经理/管代负责培训计划的批准；
- 4.8 各部门负责其工作人员在为其工作绩效承担责任前，能力是得到证实的。

## 5 人员的能力要求

### 5.1 管理层及行政人员能力要求

具备国家承认的大专以上（含大专）学历或等效学历。具备1年以上工作经验，熟悉所从事工作的流程和相关要求，了解认证领域的特定要求；具有良好的服务意识、沟通能力、人际关系能力；具备从事相应管理或行政工作的资格；了解并能遵守与认证有关的保密规定和要求。

### 5.2 认证人员能力要求

#### 5.2.1 认证人员个人行为需满足以下要求：

- a) 有道德，即公正、诚实、真诚、正直和谨慎；
- b) 思想开明，即愿意考虑不同的意见或观点；
- 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，即能了解和理解处境；
- f) 适应力强，即容易适应不同处境；
- g) 坚定不移，即对实现目标坚持不懈；
- h) 明晰，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，即能够采取负责任的及合理的行动，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，并力争获得更好的审核结果；
- l) 文化敏感，即善于观察和尊重受审核方的文化；
- m) 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。

### 5.2.2 各认证人员所需知识和技能要求

认证职能知识和技能	申请评审、审核方案管理、认证人员能力的评价人员	认证决定人员	审核员	审核组组长	技术专家
经营管理实务的知识			√	√	√
审核原则、实务和技巧的知识		√	√+	√+	
特定管理体系标准和（或）规范性文件的知识	√	√	√+	√+	
认证机构过程的知识	√	√	√	√	
客户的业务领域的知识	√	√	√+	√+	√+
客户的产品、过程和组织的知识	√		√	√	√+
与客户组织中的各个层级相适应的语言技能			√	√	√
作记录和撰写报告的技能			√	√	
表达技能			√	√+	√
面谈技能			√	√	√
审核管理技能			√	√+	

### 5.2.3 认证人员其它要求

见《各类认证人员初始资格准则及能力评价管理程序》

## 6 认证人员的聘用和专业能力评价

### 6.1 各类认证人员聘用基本要求

公司要聘用数量充分的、具备与岗位工作类型、范围相适应能力的工作人员。公司对所有参与认证过程的人员实施管理，并对他们的行为表现负责。对于初次聘用的认证人员，需要由综合管理部对被聘用人实施一次初始评价，评价合格者签署公司的聘用合同、《认证人员公正



性保证和保密承诺书》、《审核员行为准则及个人声明》及《审核员自律公约》。

## 6.2 审核员、技术专家的聘用

### 6.2.1 审核人员的选择

1) 取得 CCAA 注册资格的各领域审核员均可向本公司提出申请，经综合管理部同意后，提交申请材料，办理聘用手续。

2) 根据工作的需要，有关单位或人员可以推荐技术专家人选，经综合管理部同意后，提交申请材料，办理聘用手续。

3) 对由外机构拟转入的审核员须验证其《离职证明》，并到CCAA综合服务平台办理转换手续后，办理聘任手续。

### 6.2.2 聘用条件

#### 6.2.2.1 审核员应具备以下条件

- 1) 取得 CCAA 的注册资格和注册证书；
- 2) 能够正确执行有关认证的方针、政策、法规，熟悉相应的管理体系标准；
- 3) 具有一定的组织管理、综合评价和解决审核工作中的实际问题的能力；
- 4) 具有有关认证领域的审核能力和相应技术领域的专业审核能力；
- 5) 行为表现满足国家《认证认可条例》、公司《审核员手册》的相关规定；
- 6) 身体健康。

#### 6.2.2.2 技术专家应具备以下条件

- 1) 具有某一或某几个技术领域的基本理论知识和实践经验；
- 2) 熟悉该专业的设计、生产、安装和服务过程；
- 3) 熟悉该技术领域的关键活动和控制要求；
- 4) 熟悉该技术领域的有关法律、法规、技术标准及其他要求；
- 5) 具有公司《各类认证人员初始资格准则及能力评价管理程序》（PD16-MS-B0）规定的学历、专业工作经历和职称等要求。

### 6.2.3 提交资料

#### 6.2.3.1 审核员需提交以下材料：

- 1) 填写《员工履历表》；
- 2) 学历证书、培训证明（适用时）复印件；
- 3) 专业技术职务证书或职称证书（适用时）复印件；



- 4) 身份证复印件；
- 5) 其他相关证明文件的复印件；
- 6) 最近两年内个人参与的认证咨询项目清单（公正性要求）。

#### 6.2.3.2 技术专家需提供以下资料：

学历证明、所学专业证明、技术职务/职称、专业工作经历、最近两年内个人参与的认证咨询项目清单等材料。

#### 6.2.4 初次聘用的见证要求

由万鼎培养并推荐晋级的审核员，初次聘用时需再进行现场初始见证评价活动。

从其他机构转入的级别审核员，可通过面谈+考试的方式，进行能力验证。通过面谈判断该级别审核员的能力，对该审核员能力存疑时，需要再通过现场见证的方式进行能力验证，并由见证审核员填写《审核员初始能力/能力再证实现场评价表》提交给综合管理部，评价合格者方可正式实施后续审核工作。对未进行现场见证的级别审核员，如后续案卷评定中对该审核员能力产生怀疑，需对该审核员通过现场见证的方式对其能力进行再证实。

初始见证需覆盖审核员的所有领域，对新进审核员，安排初始见证的审核任务仅作为见证使用，安排见证人与被见证人同组审核，可以是二阶段、监督审核的一次审核，见证人对被见证人的综合能力（含个人行为、审核能力等）进行全程现场评价，见证人对最终审核结果负责。

初始见证通过的审核员，经综合管理部初步评价后，方可申请组长资格见证；如审核员在原机构具备一年以上组长资格，可将组长见证、初始能力见证及专业能力见证结合进行。

对聘用的级别审核员实施的初始能力见证活动，可以结合其申报的技术领域实施专业能力见证评价，做为其专业能力评价的输入。

### 6.3 审核员、技术专家的专业能力的评价

6.3.1 申请人在我公司人员管理系统中按要求填写所申请技术领域的相应支持信息及上传必要的证明材料。

6.3.2 综合管理部负责组织对审核员进行专业能力评价。对专业能力的评价方法可采用以下五种方法中两种以上的组合，以对能力进行证实：记录审查、意见反馈、面谈、观察和考试。（当采用以上方法进行评价，信心不足时，则应采用现场见证的方法）；

对特殊行业、一级复杂程度、一级风险的技术领域宜采用现场见证的方法，确保审核员专业能力符合要求。对审核员的专业能力实施现场见证评价的人员，应具备相应技术领域的专业能力。在通过现场见证对审核员的专业能力进行证实后，应向综合管理部提交《审核员现场专



业能力证实再证实评价表》。

6.3.3 对技术专家的能力评价，通过记录审查的方式进行评价。

6.3.4 认证人员能力的评价人员对审核员、技术专家提交的申请材料及能力证实的证据，依据《各类认证人员初始资格准则及能力评价管理程序》的要求进行专业能力的评定，确定其专业能力代码，并在我公司ERP系统中公布评定结果。

6.4. 其他认证人员的聘用

6.4.1 其他认证人员包括：申请评审人员、审核方案管理人员、认证人员能力的评价人员、认证决定人员和管理人员等。

6.4.2 其他认证人员条件

上述 6.4.1 中提到的各类认证人员的聘用条件要求见《各类认证人员初始资格准则及能力评价管理程序》，聘用程序依照公司聘用制度执行。

6.4.3 其他认证人员的聘用

6.4.3.1 认证决定人员聘用

1) 认证决定人员向综合管理部提交以下资料：

- a) 学历证书与培训证明（适用时）复印件
- b) 专业技术职务或职称证书（适用时）复印件；
- c) 身份证复印件；
- d) 相关证明文件的复印件；
- e) 填写《员工履历表》
- f) 最近两年内个人参与的认证咨询项目清单。

2) 由综合管理部认证人员能力的评价人员依据《各类认证人员初始资格准则及能力评价管理程序》中各类人员专业能力资格准则的要求对上述人员的能力（含专业能力）进行评定，评定结果形成记录报公司主管领导审批后归档保存。

6.4.3.2 认证规则和认证方案制定人员、申请评审人员、审核方案管理人员、认证人员能力的评价人员、培训指导和管理人员的聘用：

1) 需提交以下材料：

- a) 学历证书与培训证明（适用时）复印件
- b) 专业技术职务或职称证书（适用时）复印件；
- c) 身份证复印件；



- d) 相关证明文件的复印件。
- e) 填写《员工履历表》。
- f) 最近两年内个人参与的认证咨询项目清单。

2) 由综合管理部认证人员能力的评价人员依据《各类认证人员初始资格准则及能力评价管理程序》中各类人员专业能力资格准则的要求对上述人员的能力（含专业能力）进行评定，评定结果形成记录报公司主管领导审批后归档保存。

## 6.5 行政人员的聘用

### 6.5.1 行政人员需提交以下材料：

- 1) 《员工履历表》；
- 2) 学历证书与培训证明（适用时）复印件；
- 3) 专业技术职务或职称证书（适用时）复印件；
- 4) 身份证复印件；
- 5) 其他相关证明文件的复印件。

6.5.2 综合管理部依据《各部门岗位职责》中各岗位人员资格准则的要求对人员的能力进行评价，评价确定的岗位报公司主管领导审批。

## 7 对审核人员的管理

### 7.1 对审核员的持续监视评价

在审核员被本机构正式聘用、使用后，应对审核员按规定的周期实施持续监视评价。评价方法应包括现场见证、对审核报告的复核及客户或市场反馈三种方式。持续监视评价需考虑审核员被认为有能力的每个管理体系类型。

#### 7.1.1 现场见证

7.1.1.1 对审核员（含审核组长）应至少每三年实施一次现场见证（能力见证+专业见证+组长见证，可结合进行），以确保审核员的能力持续满足要求。

对审核员现场见证的频次应根据所有可获得的监视信息进行动态控制。综合管理部将根据对审核员（含审核组长）年度评级情况实施动态控制，对见证频次的周期进行相应的调整。对审核员年度评价的输入信息为：

- 1) 认证决定人员对审核报告的审定的评价信息；
- 2) 现场见证的评价意见；
- 3) 受审核方及相关方的反馈意见；



- 4) 来自地方政府、认监委、认可委等对认证有效性监督检查的评价信息；
- 5) 万鼎对认证有效性自查的评价信息；
- 6) 申诉、投诉信息；
- 7) 其他相关信息。

综合管理部根据上述信息每年对审核员（含审核组长）进行年度综合评价，将审核员分为 A、B、C、D 四个级别。对 A 级审核员每三年见证一次，对 B 级审核员每两年见证一次，对 C 级审核员每一年见证一次，D 级解除合同。对审核员（含审核组长）的分级，通过每年实施的年度综合评价进行动态调整。

#### 7.1.1.2 对实施见证评价人员的选择及确定：

##### 1) 见证评价人员应满足以下基本条件：

- a) 在上年度评价为 A 级的审核员可以作为下一年度的外部、内部见证评价人员人选；
- b) 专业能力见证评价人员，需是经批准的该专业的审核员；
- c) 满足审核组长任职条件；
- d) 作风正派，客观公正，坚持原则，易于与人沟通，具有较强的事业心和责任感；
- e) 能熟练应用审核技术并准确理解审核和见证评价准则，具有较强的判断能力、理解能力、专业技术能力和文字表达能力；
- f) 严格遵守审核员行为规范，无不良从业记录。

##### 2) 见证评价人员的确定：

a) 见证评价人员人选每年动态调整，每年年初，综合管理部根据见证评价人员的条件和能力要求制定本年度的见证评价人员名单（包含于《20XX年度审核员/审核组长见证计划》）；

b) 综合管理部应对所有见证评价人员进行见证要求培训，方式可采取书面、网络或集中培训。培训内容包括《认证人员聘用、培训、培养、考评与解聘管理程序》规定的见证评价人员职责、见证流程、见证要求及注意事项等。见证人员完成规定的培训和考试内容后可实施现场见证评价活动。

##### 3) 见证评价人员的管理：

见证评价人员需严格履行其相应职责，按照公司要求实施见证审核工作，及时将被见证人员的审核情况以报告形式返回公司综合管理部，综合管理部对见证人员的见证结果予以跟踪确认，如发现有见证人员对被见证人的实际审核情况予以隐瞒，见证人员需承担相应责任并被取消后续见证资格。



#### 7.1.1.3 对实施见证的审核方案策划要求：

审核部在进行有人员审核能力见证或专业见证项目的审核策划时，需适当增加审核人日（一般情况下，宜增加 0.5 人日），以保证见证人与被见证人有同时实施审核的时间，确保审核员在审核中的能力得到有效评价。（组长见证无需增加人日）

7.1.1.4 在实施现场见证中，由见证评价人员对审核员的个人行为、审核能力（必要时，包括专业能力）进行全面评价，并出具《审核员现场专业能力证实再证实评价表》、《审核员初始能力/能力再证实现场评价表》和《审核组长能力评价表》。

7.1.1.5 涉及专业能力的，综合管理部根据确认结果，将已确认的专业能力在人员管理系统中录入。

#### 7.1.2 对审核案卷的复核

由技术部负责组织认证决定人员通过对审核案卷审定进行审核案卷复核。如对审核组成员能力有质疑，需反馈给综合管理部。

#### 7.1.3 客户或市场反馈

受审核方根据审核员在工作中的行为、表现填写《审核员技术专家工作质量信息反馈表》。

综合管理部通过每次现场审核收集顾客评价的信息，及认证相关方对审核员的申投诉的信息，做为对审核员持续评价的输入信息。

公司市场部定期进行顾客满意度调查。应及时将客户意见或建议反馈相关部门，并完成《客户回访（满意度调查）表》的填写。

7.1.4 综合管理部通过对审核员的持续监视评价，将现场见证、对审核案卷的复核及客户或市场反馈的评价信息做为对审核员分级评价的重要输入。同时复核审核员的能力是否持续满足规定要求，识别进一步培训的需求，对能力存在缺陷的审核员安排相应的培训。

#### 7.2 对技术专家的持续监视评价

应确保技术专家的专业能力持续满足相应技术领域的专业能力要求。综合管理部负责每三年对技术专家的专业能力进行一次复核。将复核的结果作为专业能力保持的评价输入。对不满足能力要求的，撤销其该技术领域的专家资格。

7.3 对审核员、技术专家的使用和工作安排应与其所具备的 CCAA 注册资格、已证实的专业能力评定结果、连续监视评价的结果保持一致，并随情况的变化进行相应的调整。

#### 7.4 对审核人员的申/投诉

按照审核员考核规定执行。



## 7.5 审核员能力的持续保持和年度确认

7.5.1 审核员能力的持续保持的确认，应满足 CCAA 审核员注册准则中的要求。

7.5.2. 可接受的证实性材料：

- 1) 参加行业协会/学会的专业技术研讨会证明材料(会议通知、邀请函、签到记录等)；
- 2) 在国家或地方正式出版物上发表的学术文章或专著；
- 3) 提交一份本人有关本专业最新专业技术知识、法律法规要求等内容的文章。

7.6 对于审核员提出转换申请或公司不再聘任的审核员，应按聘用合同实施解聘手续，与审核员签署《劳动关系解除协议》，并开具《离职证明》。应收取培养费的按原聘用合同/协议约定执行。

## 8 对其它认证人员的管理

各部门负责人通过日常管理、监督和年度考核，对所属工作人员的工作业绩和能力进行监视评价，形成评价意见。并识别培训需求，报综合管理部汇总，做为认证人员培训计划的输入。对经评价不满足能力要求的人员，安排补充培训，或做岗位调整。

## 9 培训、培养

### 9.1 培训策划

9.1.1 每年综合管理部会同各部门分析培训需求，拟定员工年度培训、培养计划，报公司总经理审批。

9.1.2 年度培训、培养计划外新增加的培训、培养项目，报公司总经理审批（必要时）。

### 9.2 分类

9.2.1 培训包括外部培训和内部培训。

9.2.1.1 外部培训是指本公司为正常开展业务，提升人员专业技能以满足相应工作需要，由本公司以外的专业培训机构、学校，为本公司员工提供的定向的专业培训或进修课程。

9.2.1.2 内部培训是指由本公司组织相关人员或聘请的培训讲师为本公司员工提供的培训。内部培训分为认证管理人员培训、审核人员（含技术专家）培训。

1) 认证管理人员培训：包括员工入职培训、岗前培训、转岗培训和技能培训；

2) 审核员/技术专家培训：包括审核员/技术专家的继续教育和相关业务培训。

9.2.2 培养包括为员工提供任职岗位、积攒工作经历、专业能力指导（包括国家的法律法规和认证规范、准则的要求，现场审核的方法、技巧，以及相关问题处理原则和职业道德规范要求）等。



### 9.3 内容

#### 9.3.1 培训内容

##### 9.3.1.1 内部培训内容

###### 1) 认证管理人员培训

a) 入职培训是指在员工入职时对其进行的培训，主要内容包括本公司概况，业务范围、行业介绍、主要规章制度等；

b) 岗位培训是指录用新入职员工的部门根据实际工作需要，对其进行本部门业务知识和岗位技能方面的培训；主要内容包括：部门情况了解（场所、办公设施设备、人员），岗位职责、工作流程、体系文件、专业性的技术、业务、财务等；

c) 转岗培训是根据员工岗位调动情况，由用人部门对新转入人员进行相关岗位职责、工作流程、应遵循的规章制度等内容的培训；

d) 技能培训是指本公司根据企业的发展和员工自身的需求，定期或不定期对员工进行专业技能提高和业务发展的专业培训。以及为了提高本公司管理水平，不定期地对各层级管理人员进行管理知识和管理技能提升的相关培训。

###### 2) 审核员业务培训

审核员培训是指根据CNAS和CCAA要求开展的审核员继续教育以及根据公司的实际或上级主管部门要求，定期或不定期地对审核员进行相关知识、最新规定的培训，主要内容包括规范、标准、规定、各类知识、专业知识、审核技能等。

9.3.1.2 外部培训内容根据本公司实际需求而定。

#### 9.3.2 培养内容

包括为员工提供任职岗位、积攒工作/审核经历、专业能力指导等，具体内容根据业务工作、知识更新、适应新环境等要求拟定。

### 9.4 培训、培养形式

包括现场授课、案例点评、工作研讨、网络交流、现场审核等。

### 9.5 培训时间

9.5.1 认证管理人员试用期开始，由综合管理部组织对其进行入职培训，若期间入职人员少不便于组织集中培训，可先提供公司《质量手册》自学，适当机会再组织面授培训。

9.5.2 岗位培训可根据岗位的实际需要，可采取师傅带徒弟的方式边操作边培训。

9.5.3 审核人员培训，由公司每年至少安排一次机构自用课程集中培训，也可以通过资料



传递、选择CCAA网络课程等实施培训。

9.5.4 其他培训按照计划安排组织实施。

9.6 培训、培养考核

各种培训、培养都应进行考核或考试，其形式有闭卷笔试、开卷笔试、授课者评价、现场考核、审核案卷决定等。

9.7 培训、培养记录

9.7.1 审核员的培训每年至少完成继续教育规定的培训学时。

9.7.2 综合管理部负责将参加培训的员工、培训项目名称、培训实施日期、培训教师、培训内容及培训效果评估等，记录汇总建立培训档案。

9.7.3 技术部负责协助综合管理部完成员工培养计划的落实。

10 岗位职责与培训

由综合管理部负责编制新员工入职培训计划及认证人员年度培训计划。由各相关部门提供培训需求。

10.1 综合管理部根据《各部门岗位职责》及《培训计划》，报公司主管领导审批；

10.2 新入职员工通过入职培训且考核合格者方可通过试用期，以确保公司所有有关人员清楚自己的任务、责任和权力。

10.3 由技术部根据案卷审核过程中发现的问题及其他信息反馈，提出审核人员技术培训需求和技术输入信息，报综合管理部统一编制审核人员培训计划，并组织实施；

10.4 综合管理部根据公司的业务发展规划、人力资源情况及能力需求分析评价结果提出培训需求；

10.5 各职能部门根据工作开展情况和需求提出培训需求；

10.6 综合管理部根据收集的各类培训需求确定年度培训计划，报公司主管领导审批；

10.7 综合管理部统一负责培训计划的组织实施工作，相关部门给以配合；

10.8 根据实际工作进展的需要，各部门可提出新的培训需求，综合管理部可在年度计划外制定补充培训计划，报公司主管领导审批；

10.9 对审核人员的培训应确保审核人员（包括技术专家）充分了解其审核过程、认证要求和其他相关要求。培训内容可包括（不限于）以下内容：

1) 岗位职责和所需的能力要求；

2) 公司认可范围内的认证法律、法规与国家质量监督检验检疫总局、中国国家认证认可



## 监督管理

委员会、中国合格评定国家认可委员会、中国认证认可协会等发布的有关认证方面的法令、法规、文件及强制性标准等；

- 3) 有关国际认证标准；
- 4) 审核方法、审核技巧与审核一致性的研讨；
- 5) 特定技术领域专业能力的培训、研讨；
- 6) 参加有关方面组织的认证领域学术交流活动；
- 7) 公司《质量手册》、程序文件、作业指导书、公开文件等规定；
- 8) 其它与认证专业发展有关的培训。

10.10 综合管理部应采取一定的方式（如笔试、对认证活动实现预期结果的跟踪等）验证培训的有效性，做为对人员能力评价和审核员分级评价的输入。

10.11 综合管理部负责将相关的培训活动形成记录，并予以保存。

## 11 解聘

当认证人员离开我公司时，综合管理部应就因其离开对我公司的认证能力保持的影响进行评价。确保万鼎在认可业务范围内的认证服务能力持续满足要求。

### 11.1 解聘条件

11.1.1 根据劳动法有关规定双方可以解除劳动关系的。

11.1.2 下列情况之一者，解除劳动/聘用关系：

- 1) 不认同本公司理念、违反本公司规章制度，情节严重者；
- 2) 违反国家相关的法律、法规；
- 3) 违反本公司的工作流程、服务标准和工作要求，经批评教育仍不改正者；
- 4) 其他有损本公司声誉的行为。

### 11.2 解聘程序

#### 11.2.1 辞职

11.2.1.1 员工需提前一个月，向部门负责人提交经本人签字确认的书面离职申请，经部门负责人签署意见后报综合管理部。

11.2.1.2 综合管理部在3个工作日内调查、面谈，核实员工的辞职原因，将调查意见及时反馈给用人部门负责人，并上报公司。

11.2.1.3 用人部门与综合管理部在员工本人的离职申请签署意见后，经公司总经理审批



同意，于3个工作日内协调办理工作交接手续。

11.2.1.4 员工工作交接手续办妥后，由综合管理部出具离职证明。

#### 11.2.2 辞退

11.2.2.1 用人部门负责人应提前1个月，向综合管理部提出员工辞退申请，并提供绩效考核、综合评价的相关材料。

11.2.2.2 综合管理部在3个工作日内调查、面谈，核实员工是否满足辞退条件，将调查意见及时反馈给用人部门负责人，并上报公司，经公司总经理审批同意，于3个工作日内协调办理工作交接手续。

11.2.2.3 员工工作交接手续办妥后，由综合管理部出具离职证明。

## 12 质量索引记录

《审核员初始能力/能力再证实现场评价表》

《审核员现场专业能力证实再证实评价表》

《审核组长能力评价表》

《各部门岗位职责》

《员工履历表》