

文件编号:GZX-RZGZ-001

教育培训服务认证实施规则

国质信认证中心（北京）有限公司
二零二零年十一月一日

目录

1 目的	1
2 适用范围	1
3 认证依据	1
4 引用文件	1
5 认证模式及方式	2
6 现场评审人员要求	2
7 服务认证流程	2
10 认证标志的使用规定	11
11 认证的暂停、注销和撤销	11
12 延续换证（再评价）	11
13 收费	11
14 相关文件	11
附录A	13
服务认证人日及收费标准	13
附录B	15
多场所审查程序规则	15
附录C	19
教育培训服务认证评价细则	19

1 目的

明确规定了与认证客户在合同规定的整个认证周期内，对认证客户服务满足标准要求所确定的一组审查活动方案以及针对特定服务的具体情况而调整的审查活动方案的管理工作内容和要求，加强审查方案实施过程的管理，提高认证的有效性。

2 适用范围

适用于本公司教育培训服务认证活动的控制与管理。

3 认证依据

3.1 T/CAAS 005-2018 《社会艺术类培训机构教育服务评价规范》

3.2 本机构《教育培训服务认证现场评价实施评价细则》

3.3 GB/T 37709-2019 《非正规教育服务通则》

3.4 GB/T 26997-2011 《非正规教育与培训的学习服务 术语》

3.5 GB/T 29359-2012 《非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则》

3.6 GB/T 29358-2012 《非正规教育与培训的学习服务质量要求 职业培训》

3.7 GB/T 29357-2012 《非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训》

3.8 GB/T 19001 《质量管理体系 要求》

3.9 相关的法律法规要求文件

4 引用文件

4.1 GB/T 19001 《质量管理体系要求》

4.2 GB/T 19011-2013 《管理体系审核指南》

4.3 CNAS-CC01: 2011 《管理体系认证机构要求》

4.4 CNAS-CC02: 2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

5 认证模式及方式

5.1 认证模式:教育培训服务认证的认证模式为服务特性测评+服务管理评价。

5.2 评价方式:教育培训服务认证评价时采用文件调查和现场调查的方式包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等。

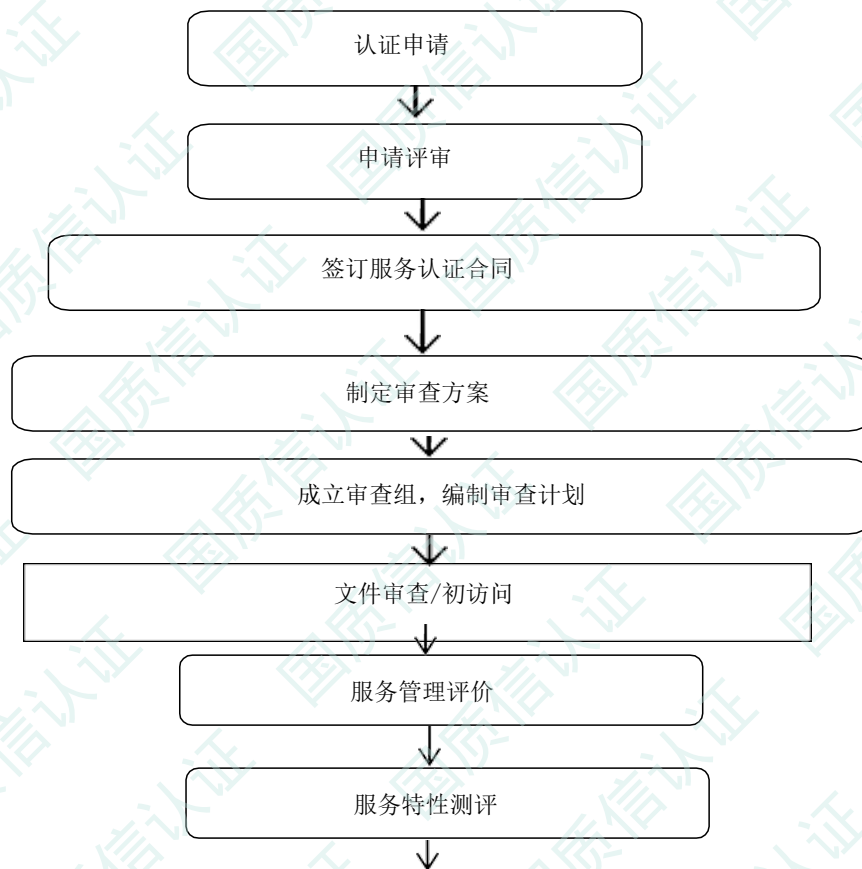
6 现场评审人员要求

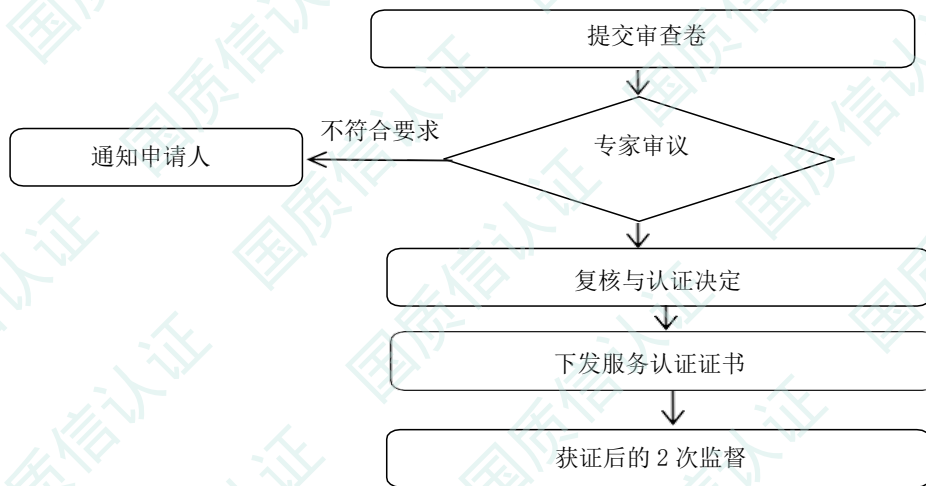
6.1 大专及以上学历,具备至少 2 年以上与教育培训服务提供有关的理论、技术、实践、测量、评价、管理等相关工作经验;

6.2 取得 CCAA 审查员的注册资格;

6.3 具备按照认证要求对申请人的服务过程实施服务特性测评和服务保证能力审查的能力。

7 服务认证流程





8 职责

8.1 市场部

- 8.1.1 负责教育培训服务认证合同的受理和评审
- 8.1.2 负责获取认证客户体系的变更情况收集。

8.2 认证审核部

- 8.2.1 负责教育培训服务认证审查方案的策划；
- 8.2.2 负责教育培训服务认证审查方案实施过程中的管理；
- 8.2.3 审查组长负责审查现场审查方案实施与协调工作；
- 8.2.4 审查员负责按照审查计划实施现场审查工作；

8.3 技术开发部

- 8.3.1 负责认证评定审查方案变更的确认；
- 8.3.2 负责监视审查方案的实施效果和评审；
- 8.3.3 负责审查案卷的复核，认证决定，颁发证书，对于证书信息上报认监委进行公示。

8.4 培训部

- 8.4.1 负责教育培训服务认证人员的招聘、培训、评价；
- 8.4.2 负责审查员、审查组长的专业能力评价。

9 认证程序和基本要求

9.1 认证申请

- 9.1.1 申请人应按要求向市场部提交以下材料和与拟认证活动的有关信息：

- a. 《教育培训服务认证申请书》；

- b. 营业执照、组织机构代码证或“三证合一”营业执照复印件或扫描件，若服务覆盖多场所活动，适用时，应附带每个场所的法律地位证明文件的复印件；行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件（适用时）
- c. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、从业人员、主要设施设备的配置、主要检测设备和检测手段、从事的业务等基本情况介绍）；
- d. 教育培训服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）； e. 已获得的第三方认证证书复印件（如有时）；
- f. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）；
- g. 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）； h. 服务流程图，以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施；
- i. 以及寻求认证的标准或服务规范建立并实施的相关文件；如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；
- j. 有独立法人地位的分部委托申请方签订认证协议的委托书或证明申请方有权代表其分部签订认证协议的证明文件（适用时）；

9.2 申请评审

9.2.1 市场部自收到申请人提交的书面申请之日起，应当在 5 个工作日内对申请材料进行评审，以确保：

- a. 认证过程所需的客户信息和产品信息是充分的；
- b. 双方任何已知的理解上的分歧已经得到解决，包括在相关标准或规范性文件方面达成一致；
- c. 认证范围得到确定；
- d. 实施所有评价活动的方法是可行的；
- e. 确认本机构有能力并能够实施认证活动。

9.2.2 评审结论为同意受理，市场部应与申请人签订认证合同。并根据组织特点、规模、运作的复杂程度、服务场所的数量等内容，确定评价人数和初步评价时间；若评审结论为不予受理，市场部应当以书面形式通知申请人。

9.2.3 申请人对不予受理有异议的，可以向本机构申诉。对本机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

9.2.4 评价活动的时间

市场管理部应按照机构编制的《服务认证人日及收费标准》附录 A 的要求，确定各项

评价任务需要的人日，确定人日时应考虑（但不限于）以下方面：

- a. 组织的服务特点、规模和运作的复杂程度；
- b. 服务场所的数量；
- c. 教育培训的类别、数量及认证范围；
- d. 技术和法规环境；
- e. 服务接触方式；
- f. 所使用的测评方法和技术；
- g. 服务活动的外包情况；
- h. 与服务活动相关联的风险。

9.3 评价准备

9.3.1 评价策划

机构认证审核部方案策划人员应根据组织的规模、运作的复杂程度、服务场所的数量、服务认证范围、审查依据等内容，对评价的全过程进行策划，制定服务认证方案。

9.3.2 组建评价组

9.3.2.1 认证审核部审核计调人员根据服务认证方案的要求组建现场评价组，现场评价组的规模和组成，应基于服务认证范围、服务特性及其服务提供过程的技术特点，并考虑评价人员所具有的专业背景和实践经验来确定。应考虑下列因素：

- a. 认证目的、范围、要求和预计的评价时间；
- b. 实现认证目的所需的评价组整体能力；
- c. 认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）； d. 语言和文化。

9.3.2.2 现场评价组中至少一名成员应具备以下的特定知识和能力：

- a. 熟悉该类教育培训服务行业的专业术语和服务特性；
- b. 理解适用于教育培训服务组织的法律法规及其运用；
- c. 熟悉教育培训服务领域的标准、技术规范及相关要求。

9.3.3 编制评价计划

9.3.3.1 评价组长负责与受评价方就现场评价事宜进行联系，收集相关资料和信息，在现场评价实施前编制现场评价计划，提交认证审核部进行审查后，于现场评价实施前一周告知受评价方确认。

9.3.3.2 现场评审计划至少应包括：评价目的、范围、依据、评价线路、时间安排、审查组分工、服务认证审查所涉及的部门、条款等内容。

9.4 初次评价要求

9.4.1 总则

初次评价分为资料审查（非现场）和现场评价两个阶段进行。

9.4.2 资料审查

在实施现场评价前，现场评价组对申请人提交的资料进行审查，确认文件资料是否符合认证实施标准、规范及相关法律法规的要求，并形成资料审查报告。审查的资料应包括：

- a. 企业简介（包括组织名称、注册地址、注册资金；经营场所名称、地址、组织框架、人员配置、资源配置、服务文化、主要设施设备的配置、从事的业务等基本情况介绍）；
- b. 教育培训服务涉及的主要标准和或其他规范性文件（清单）；
- c. 教育培训过程管理制度文件（手册、程序、规范、制度等）；
- d. 教育培训产品信息（包含基本信息、技术支持、培训开展方式）
- e. 服务流程图；
- f. 关键工序及特殊工序作业指导书；
- g. 主要合格供应商/协作方名单；
- h. 关键岗位人员名单（包括管理人员及主要培训人员）及职称证、上岗证等；
- i. 主要设备台账；
- j. 近期开展内部审核的相关资料（自评、日常监督）；
- k. 持续改进及落实（自评、日常监督、投诉处理出现的不符合的改进）；
- l. 最近一年内国家、地方或行业监督抽查报告（如发生）。

当不符合要求时，应书面通知申请人采取纠正措施，评价组再次确认符合后，进行现场评价。

9.4.3 现场评价实施

9.4.3.1 首次会议

现场评价正式开始前，应由审查组长召开首次会议。首次会议主要内容为：确认评价计划、介绍评价活动如何实施、确认沟通渠道、向受评价方提供询问的机会等。首次会议参会人员应该包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

9.4.3.2 现场评价

9.4.3.2.1 总则

现场评价包括服务特性测评和服务管理审核。

9.4.3.2.2 服务特性测评

针对教育培训服务的特点依据服务认证方案、T/CAAS 005-2018《社会艺术类培训机构教育服务评价规范》等制定“测评方案”，现场评价组应基于测评方案和《教育培训服务认证现场评价实施评价细则》附录 C 的要求和方法对抽取的样本进行测评，抽样的样本参考《多场所审查程序规则》附录 B。

9.4.3.2.3 服务管理审核

现场评价组至少对下列活动进行审核确认：

- a. 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人管理体系相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
- b. 人员配置、资源配置与管理；包含人员素质、职业形象、职业健康、专业技能、培训和继续教育；
- c. 服务特性控制及其运行管理；
- d. 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- e. 培训服务管理（产品信息、技术支持、。。。。）；
- f. 服务承诺和顾客服务；
- g. 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- h. 争议的处置管理；
- i. 服务投诉的处理；
- j. 顾客关系；
- i. 内部审核；

9.4.3.3 末次会议

在现场评价组按照审查计划完成了所有现场取证活动，获得了评价证据并做出现场评价初步结论之后，审查组长应安排召开末次会议。末次会议的主要目的是：向受评价方报告评价情况、宣布现场评价的星级结论（必要时提出存在问题及跟踪验证要求）、介绍以后年度监督的规定、宣布结束现场评价，末次会议应包含受审核方高层管理人员、各部门负责人员、各重要岗位人员，参会人员应签到，并保留记录。

9.4.4 评价报告

9.4.4.1 现场评价组应根据服务特性测评和服务管理审核的结果形成评价结论，编制评价报告。

9.4.4.2 现场评价结束后 7 个工作日内，评价组长负责向机构认证审核部提交本次评价的

报告及与评价项目有关且符合标准的全部案卷资料。

9.4.4.3 报告应包括但不限于以下内容：

- a. 受审核方的基本情况（包括名称、地址、覆盖的场所等）；
- b. 评价的目的、范围、星级和准则；
- c. 审查组的基本信息
- d. 抽样及样本信息；
- e. 服务特性测评结果及其说明；
- f. 与有关认证要求符合性的陈述（包括发现和任何不符合）；
- g. 发现的问题及纠正措施；
- h. 报告覆盖的时间段；
- i. 结论。

9.4.5 认证决定

9.4.5.1 技术开发部负责组织认证决定人员对评价组提交的评价材料进行复核，评价材料符合要求后，7个工作日内做出认证决定。

- a. 对经评定合格的申请人，颁发认证证书，准予使用认证标志。
- b. 对经评定不合格的审查案卷，如果是审核组审核不到位，证据不全，返回审核组长进行整改，二次评定，如果是受审核方各个方面显示不满足标准要求，应沟通进行降星级、或者应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请人。

9.4.5.2 申请人对认证决定有异议的，可以向本机构申诉。对本机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

9.5 认证证书

9.5.1 根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的教育培训服务认证证书，其证书的内容包括：

- a. 本机构认证的名称、认证标志
- b. 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址
- c. 认证范围
- d. 星级等级
- e. 认证依据的标准
- f. 发证日期和认证有效期
- g. 证书编号

h. 证书查询渠道说明及证书使用说明

9.5.2 教育培训服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应参照《认证证书和认证标志使用规定》，持证者应正确使用认证证书，不得转让、出售、超期使用等，对于不能按时完成监督评审或者再认证审核的，公司将按照《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》执行，作出暂停、撤销、注销认证证书。

9.6 获证后监督

9.6.1 监督频次

9.6.1.1 在证书有效期内，每年至少进行一次监督评价。第一次监督评价日期从做出决定日开始计算，在 9-12 月内进行。第二次监督评价也是在前次监督评价完成日之后 12 月内完成。确保相邻两次监督时间间隔不超过十二个月。

9.6.1.2 如果出现下列情况之一，随时增加评价的频次：

- a. 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- b. 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c. 认证依据发生变化时；
- d. 相关方对获证组织进行多次投诉发生其他特殊情况时。

9.6.2 监督程序

监督评价的现场评价程序与初次认证现场评价程序基本相同。

9.6.3 监督评价的内容

监督评价应重点关注以下内容：

- a. 适宜的服务特性测评和服务管理审核；
- b. 以往不合格项的跟踪验证；
- c. 认证证书、标志的使用情况。

在认证证书有效期内，监督评价应覆盖本规则对符合服务要求和能力的全部内容。

9.6.4 监督评价人日数及费用

9.6.4.1 通常监督现场评价时间不应少于初始现场评价人日的 30%。特殊情况下，可以合理的增加评价时间，理由应充分，如进行星级提升评价时。

9.6.4.2 监督评价费用根据评价人日数核算，监督费用包括审核费、年金含标志使用费具体费用详见《服务认证收费及评价人日表》。

9.6.5 监督结果的评定

9.6.5.1 公司认证评定人员对监督评价的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，应通知评价组组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志或者视情况对于星级进行降级处理。

9.6.5.2 公司对于做出暂停认证资格、暂停认证标志、标牌使用的证书持有人，要求其在规定的时间内完成纠正措施并经机构验证。经验证合格的，恢复其认证资格，准许使用认证标志和标牌。经验证不合格的，将撤销其认证证书、停止使用认证标志和标牌，并对外公告。

9.6.6 再评价

9.6.6.1 教育培训服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向本机构提出再评价申请，并提交相关资料。

9.6.6.2 当教育培训服务认证体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再评价可省略文件评价过程，可直接进行现场评价。但现场评价时间不应少于初始现场评价人日的70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但教育培训服务认证体系或组织管理机构的运作质量、环境、安全有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

9.6.7. 认证的变更

9.6.7.1 认证星级提升

当获证组织有提升认证星级的需求时，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排评价活动，按《申请受理及评审程序》和《获证组织认证范围变更控制程序》实施。

9.6.7.2 认证星级降低

当认证证书持有者有降低认证星级的需求时，原则上应提出书面申请，经确认后予以换发证书。按《获证组织认证范围变更控制程序》实施，认证证书持有者应退还原认证证书。

9.6.7.3 特殊变更

当认证证书持有者特殊变更的需求时，比如：经营地、经营模式、经营范围等，应向公司市场部提交正式的申请资料，经确认后，可安排评价活动，按《申请受理及评审程序》和《获证组织认证范围变更控制程序》实施。认证证书持有者应退还原认证证书。

9.6.7.4 其他变更

获证组织提出证书内容的变更申请时（如获证组织名称、注册地发生变更的），应根

据机构《获证组织认证范围变更控制程序》实施，待确认符合后，批准原有证书内容变更，换发证书，认证证书持有者应退还原认证证书。

9.6.7.5 特殊审查与补充审查

必要时，为调查投诉、主管部门产品监督抽查不合格、社会曝光情况等做出回应或对被暂停的客户进行追踪，需进行特殊审查；为需要进行全面或部分的补充，或需要形成文件的证据（在将来的监督审查中予以确认），以验证纠正和纠正措施的有效性，需进行补充审查。特殊审查或补充审查内容见《特殊与补充审查控制程序》。

10 认证标志的使用规定

按《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》执行。

11 认证的暂停、注销和撤销

按《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》执行。

12 延续换证（再评价）

认证证书有效期满前三个月，获证组织可申请延续换证（再评价）。延续换证程序与初次评价程序基本一致。

13 收费

认证费用参照本公司制定的《服务认证人日及收费标准》收费标准进行收费，详见附录 A。

14 相关文件

《申请受理及评审程序》

《通用服务认证评价方案及认证过程的管理制度》

《认证证书、标志管理及认证资格处理制度》

附录 A

服务认证人日及收费标准

1 服务收费标准

- 1.1 申请费：1500 元。
- 1.2 审查费：审查费按人·日收取，每个人·日的收费标准为 3000 元，申请基础人日参考附件（人日见附件）根据具体企业情况适当增加/减少人日。
- 1.3 审定、注册、证书（中英文一套）、公告费：2000 元。
- 1.4 监督审查费：在证书三年有效期内的二次监督审查费，每次收取初次审查费的 40%。
- 1.5 年金（含标志使用费）：2000 元，每年交纳一次。
- 1.6 预审费：申请方要求预审时，预审费标准不超过初次审查费标准的 70%，不低于两个人日费。
- 1.7 再认证费：再认证费为初次审查费的 75%，审定与注册费(含证书费)、年金不变，免收申请费。
- 1.8 验证与复审费

对审查中不合格报告纠正措施的现场验证不再另外收取费用，对审查中没有通过现场审查而重新提出认证申请时，免收申请费，审查费按原费用 60%收取，其他费用不变。

2 需要增加人日的情况（在基本收费标准上加人日）

- 2.1 审查现场分散在不同地点，每多一处增加 1 个人日。
- 2.2 服务类型、提供过程复杂，加收 1-2 个人日。
- 2.3 扩大认证范围时，对要求单独进行审查的审查费按第 2 条标准收取，申请费免收；对要求在年度监督审查时进行的，可按 2 条审查费收取标准同档次加收 1-4 个人日，申请费免收，审定与注册费和年金不再重复收取，其后的监督审查费合并收取。
- 2.4 获证后由于甲方信息变更需换发认证证书的，每体系收取换发证书费：200 元/套。

3 收费方式

- 3.1 申请费、预付款（审查费的 50%）在合同签署之日起 15 天内支付机构。
- 3.2 审查费、审定、注册、证书、公告费、预审查费、监督审查费在现场审查前两周内支付给机构。

3.3 年金与每年的监督审查费一并交纳，应于每次监督审查前 15 天支付。

3.4 审查员现场审查发生的差旅费、住宿费按实际支出由申请方承担。

3.5 由于申请方的原因而需要增加审查时间时由申请方承担。

3.6 经现场审查，如不能一次通过，需现场验证的，每增加一个人日 3000 元。

3.7 增加监督审核的费用，按照正常监督收，监督前 15 天缴纳。

4 人日附件 A

体系有效人数	初次文件审查(天)	初次审查时间(天)	监督审查时间(天)	再认证审查时间(天)
1-10	0.5	2	1	1.5
11-25	0.5	3	1	2
26-45	0.5	5	1.5	3.5
46-65	1.0	5	1.5	3.5
66-85	1.0	6	2	4
86-125	1.0	7	2.5	4.5
126-175	1.5	8	3	5.5
176-275	1.5	9	3	6
276-425	1.5	10	3.5	6.5
426-625	1.5	11	3.5	7
626-875	1.5	12	4	8
876-1175	1.5	13	4.5	8.5
1176-1550	2	14	4.5	9
1551-2025	2	15	5	10
2026-2675	2	16	5.5	11
2676-3450	2	17	5.5	11
3451-4350	3	18	6	12
4351-5450	3	19	6.5	12.5
5451-6800	3	20	6.5	13
6801-8500	3	21	7	14
8501-10700	3	22	7.5	14.5

附录 B

多场所审查程序规则

1 目的

规定多场所组织管理要求，保证认证审查的有效性。

2 范围

本规则适用于具有多场所的组织。

3 定义

3.1 多场所组织：具有对有关活动进行策划、控制或管理的一个明确的核心职能（通常被叫做总部）和进行全部或部分活动的分支机构或分部的网络的组织，比如教育培训服务开设的多个场所等。

3.2 多场所有固定多场所和临时场所两类。

4 基本要求

4.1 对于具有多场所的组织，只有在满足以下基本要求前提下，才能接受我机构的审查：

- a. 组织的全部场所提供的服务本质上应是同一种类，应基本上是按相同的方法和程序进行生产和服务提供；
- b. 应证明组织总部已按照认证标准建立了服务系统，并且整个组织满足标准要求，包括适用法规的要求；
- c. 组织的服务系统应按集中控制计划进行统一管理并接受总部的管理评审；
- d. 全部相关场所（包括机构管理职能）在接受机构的审查前应按照组织的内部审查方案进行了审查。

5 抽样方法

5.1 场所的选择应在审核方案策划时考虑，首次审查方案确认时，策划一个周期的抽样，且确认抽样场所。

5.2 在每次认证审查（初审、监督审查、再认证）过程中都应安排对总部实施检查，并且每年至少安排现场监督审查一次，保证一个认证周期内覆盖全部的场所，对于认证范围不能抽样。

5.3 随机方式抽取的样本量至少占样本量的 60%（多场所对于 3 个及以上）。

5.4 样本量基于下列因素有选择地抽取，并使在证书有效期内选择的场所之间有尽可能大的差异：

- a. 受审查组织自评或以前认证审查的结果；
- b. 投诉及与其相关的纠正和预防措施记录；
- c. 场所规模显著差异的程度；
- d. 倒班安排和工作程序的差异程度；
- e. 场所的管理体系和过程的复杂程度；
- f. 上次认证评审以来的变更情况；
- g. 体系的成熟度和组织的理解程度；
- h. 覆盖的培训服务产品
- i. 占公司的业务范畴多少
- j. 文化、语言和法律法规方面的差异；
- k. 地域上的分布。

5.5 样本量

a. 对于低至中等风险的活动且每个场所员工数少于 50 人时，需要访问的最少场所数为：

- ①初审：一般样本量应当为场所数量的平方根，上入成整数。
- ②监督审查：每年度的样本量为场所数量的平方根乘以系数 0.6,上入成整数。
- ③再认证审查：样本的数量为总数量的平方根乘以系数 0.6,上入成整数。

b. 每次审查时，都应审查机构办公室；

c. 对于涉及下列因素的特殊情况时，应根据实际情况适当增加抽样的数量和频率：

- ①场所的规模和员工的数量；
- ②活动和管理体系的复杂程度和风险水平；
- ③是否有倒班；
- ④所从事活动的差异；
- ⑤投诉记录，以及纠正和预防措施的其他相关方面；
- ⑥与跨国经营有关的任何方面；
- ⑦内部审查和管理评审的结果。

d. 考虑到以上所有的因素后，特制定以下方法来确定多场所的抽样数量：

初次审查：样本的数量宜为分场所数量的平方根，计算结果向上取整为最接近的整数。

监督审查：每年的抽样数量为分场所数量的平方根乘以 0.6，计算结果向上取整为最接近

的整数。

再认证审查：样本的数量宜与初次审查相同。

e. 组织的分支机构为不同等级时，初次审查抽样模式适用于每个等级的场所。

5.6. 审查人日数

a. 通常情况下，每个场所的审查人日数应附录 A 表中计算

b. 当考虑到那些与具体场所无关而只对总部进行审查的条款时，可减少审查时间。

c. 活动的复杂性是需要考虑的另一个因素。

d. 不允许减少对机构办公室的审查时间。

e. 初次审查及监督审查的总时间（可理解为对每个场所的审查时间与对总部的审查时间的总和）不宜少于如果将同样规模和复杂程度的活动集中在单一场所（即：公司的全部雇员在同一场所）所计算出的审查时间。

5.7 添加场所

在新的一批场所申请纳入已获证的多场所网络时，每批新的场所宜被视为独立的一组以确定抽样量。在这批新场所添加到证书后，宜将新的场所合计在以前的场所内，以确定以后的监督审查和再认证的样本量。

6 抽样审查和不合格的处理

6.1 机构对多场所组织的审查通常采用抽样的方式进行，但不是所有的场所都适于抽样，抽样方法由机构审核方案管理人员根据公司文件和企业具体情况确定。

6.2 对组织而言，无论初审、监审还是再认证审查，总部每次都要接受审查，分支机构可以被抽样审查，在证书有效期内，监督审查应覆盖所有的固定场所。

6.3 通过组织自查或机构审查，在任何一个场所发现不合格时，应调查并确定其它场所是否受到影响，并在总部和每个场所采取纠正措施。

6.4 组织不得为了克服由某一场所存在的不合格造成的认证障碍，在认证过程中力图把有“问题”的场所排除在认证范围之外。

7 认证证书

7.1. 通常情况下，机构向受审核方颁发的是主认证证书及其多场所清单，主证书注明的是其总部的名称、地址和认证范围，与认证相关所有固定场所的名单发布在证书附件上。

7.2. 必要时，可以向认证组织的每一个固定场所发放一份子认证证书，它注明该场所

7.3. 的名称、地址和认证范围。该认证范围可以包含与主认证证书相同的范围或部分范围，

子证书和主证书通过证书编号“-1、2、3、4、5、6、7、8、9”来表明之间的关系。

7.4. 如果组织总部或任何场所没有满足维持认证证书的必要条件，认证证书将被全部撤销，即主证书失效，其所有的证书附件将失效。

7.5. 组织应及时向机构通报任何场所的关闭，未能提供这些信息将被机构视为对认证证书的误用，机构将按照《认证证书、标志管理及认证资格处理程序》规定采取相应的措施。

7.6. 由组织申请，经机构监督、扩大范围补充审核/再认证后，新的固定场所可以添加在现有证书上。

7.7. 为完成特定的工作而由组织建立的临时性场所，对于这类场所的活动进行的任何抽样的目的是为了确认拟认证的服务系统常设部门的活动，而不是为了给这些临时场所颁发证书。

附录 C

教育培训服务认证评价细则

1. 本教育培训服务认证评价细则适用于本机构开展教育培训服务认证现场评判。
2. 评分依据标准 SB/T10409《商业服务业顾客满意度测评规范》和 T/CAAS 005-2018《社会艺术类培训机构教育服务评价规范》。
3. 本评价细则采用评分法，按照 T/CAAS 005-2018 标准要求进行细化，满分为 100 分。
4. 本评价细则分三个模块，第一模块为“教育培训服务体系”（分值 40 分），第二模块为“商品服务”（分值 35 分），第三模块为“顾客服务”（分值 25 分）。
5. 服务认证的评分包含服务特性测评和服务管理测评，对于服务特性测评根据各个企业具有的特点制定不同的测评比例，涉及“及时性、经济性、安全性、文明性等维度”，同样按照 100 分法来打分，对于总体的分数由服务管理评分*70%+服务特性*30%组成。
6. 认证结果将根据现场评审分数决定。分数：小于 600，审查不通过；分数：600-799，基本满足要求，评为：★★★；分数：800-899，良好，评为：★★★★；分数：899-1000，优秀，评为：★★★★★。
7. 每一项审查需在该项的“审查记录要点”写出抽样的情况和抽查的记录。
8. 评审小组分别在“现场评分栏”进行评分。