

编号：CGC-SR 003：2018



# 教育服务认证实施规则

本资料版权为北京鉴衡认证中心所有，且受版权法和国际公约保护。如未获得本中心许可，任何单位和个人不得以任何形式或任何方法复制本资料及其任何部分用于任何目的。鉴衡认证中心保留依法追究侵权责任的权利。

北京鉴衡认证中心

2018年3月1日

## 目录

1 范围.....	3
2 认证依据.....	3
3 认证制度.....	3
4 认证实施.....	3
4.1 申请与受理 .....	3
4.2 文件审查 .....	4
4.3 现场审查 .....	4
4.4 认证决定 .....	5
4.5 获证后监督 .....	5
4.6 复审 .....	6
5 认证证书、认证标志和认证标牌.....	6
6 认证后的信息通报.....	7
7 认证收费.....	7

# 1 范围

本规则规定了认证机构进行教育服务认证的基本要求和程序,适用于认证机构对教育场所服务进行的认证活动。

# 2 认证依据

GB / T 26996--20 11 / ISO 29990: 20 1 0 《非正规教育与培训的学习服务学习服务提供者基本要求》

# 3 认证制度

服务质量评价 + 服务保障能力审查 + 监督审查

# 4 认证实施

## 4.1 申请与受理

### 4.1.1 申请

教育服务认证申请人(以下简称申请人)应当向认证机构提交书面申请,同时提交以下材料:

- a) 申请人基本情况,包括名称、地址、资产状况、从业人员和主要教育设施设备的配置基本情况等;
- b) 申请人的法人证明以及其他合法经营资质的证明;
- c) 申请人的服务流程管理文件(以下简称服务管理文件);
- d) 保证执行本实施规则引用的服务标准和技术规范,以及认证申报材料真实性的声明;
- e) 必要时有关从业人员职业技能鉴定的资质证明;
- f) 教育服务认证相关的设施设备、健康卫生、环境等项目的检测报告。

### 4.1.2 受理

4.1.2.1 认证机构自收到申请人提交的书面申请之日起,应当在 10 个工作日内对申请材料

进行评审。

4.1.2.2 若评审结论为同意受理，认证机构应确定申请认证的教育服务活动、场所位置、规模等内容，与申请人签订认证合同。若评审结论为不予受理，认证机构应当以书面形式通知申请人。

4.1.2.3 申请人对不予受理有异议的，可以向认证机构申诉。对认证机构处理结果仍有异议的，可以向国家认监委申诉或投诉。

## 4.2 文件审查

在实施现场审查前，认证机构应派出审查组（以下称审查组）对申请人的服务管理文件进行审查，确认服务管理文件符合 GB / T 26996--20 11 / ISO 29990： 20 1 0《非正规教育与培训的学习服务学习服务提供者基本要求》的所有要求，并符合服务保证能力和相应的认证审查细则的规定要求。

## 4.3 现场审查

文件审查通过后，认证机构与申请人确定现场审查相关事宜。现场审查应安排在有足够顾客接受申请人服务的时间内进行。

### 4.3.1 现场审查人数

认证机构应根据申请人的服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定现场审查人数。

### 4.3.2 服务质量评价

认证机构应按照法律法规、GB / T 26996--20 11 / ISO 29990： 20 1 0《非正规教育与培训的学习服务学习服务提供者基本要求》相关规定进行现场审查。同时，还应依据相应的顾客满意度测评方法进行顾客满意度测评。一般情况下顾客满意度测评应与现场审核同时进行。

### 4.3.3 服务保证能力审查

4.3.3.1 审查组应按照服务保证能力要求的条款和申请人的服务流程管理文件进行现场审查。

### 4.3.4 审查结论及审查材料的提交

4.3.4.1 审查组应根据服务质量评价和服务保证能力审查的结果形成审查结论，编制审查报告。

4.3.4.2 现场审查结束后审查组应在规定的时间内完成并提交审查材料。

## 4.4 认证决定

4.4.1 认证机构应组织认证决定人员对审查组提交的审查材料进行评定，审查材料符合要求后，10个工作日内做出认证决定。

- a) 对经评定合格的申请人，认证机构应颁发认证证书，准予使用认证标志和认证标牌。
- b) 对经评定不合格的申请人，认证机构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。

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

## 4.5 获证后监督

### 4.5.1 监督审查频次

4.5.1.1 为确保证书持有人的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，认证机构每年应实施不少于一次的监督审查。两次审查时间间隔不超过12个月。

4.5.1.2 当发生下述情况时，认证机构应考虑增加监督频次：

- a) 证书持有人发生严重的质量、安全、卫生、环保等事故；
- b) 证书持有人发生重大变更时，包括法人、组织机构、相关职能、服务资源等；
- c) 认证依据等发生变化时；
- d) 发生其他特殊情况时。

### 4.5.2 监督审查的内容

4.5.2.1 每次必查内容包括：

- a) 服务质量评价（与初审相同）；
- b) 以往不合格项的跟踪验证；
- c) 认证证书、标志和认证标牌的使用情况。

4.5.2.2 在认证证书有效期内，监督审查应覆盖本规则对符合服务规范的评价及服务保证能力的全部内容。

### 4.5.3 监督审查人数

认证机构应根据申请人的服务规模、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定监督审查人数。

#### 4.5.4 监督审查结果的评价

4.5.4.1 认证机构应根据监督审查结果对证书持有人获证服务进行评定。评定为合格者，认证机构将批准其继续保持认证资格、使用认证标志和标牌。评定不合格者，认证机构将对其做出暂停或撤消认证资格、认证标志和标牌使用的决定，并对外公告。

4.5.4.2 认证机构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认证机构验证。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或做出降低服务等级处理，并对外公告。

## 4.6 复审

证书的有效期为 3 年。在认证证书有效期满前 3 个月，对于提出需要继续使用认证证书的证书持有人，认证机构对其实施复审。复审程序与初次审查相同。

# 5 认证证书、认证标志和认证标牌

5.1 认证证书和认证标牌的有效期为 3 年。

5.2 认证机构对获得认证资格的申请人颁发认证证书、准予使用认证标志和标牌。

5.3 通过认证的教育场所应得到授权后方可使用教育服务认证标志。认证证书、标志和标牌的制作和使用应符合相关规定。

5.4 对认证证书、认证标志、标牌存在误导性使用行为的证书持有人，认证机构应视情况要求其采取纠正措施或做出撤消认证证书、认证标志和标牌、公布违规行为以及进一步采取法律措施的决定。

5.6 认证标志、标牌基本式样、颜色见下图。



## 6 认证后的信息通报

6.1 认证机构应按规定向国家认监委上报相关信息。

6.2 当获证机构发生重大事故时，认证机构应将有关情况及时通报至国家认监委。

## 7 认证收费

认证机构应根据国家有关规定收取认证费用。