

金百高认证有限公司

教育培训机构服务学员满意度评定 认证规则

版 本	1
编 号	Q/GBC21005-2022-1
页 数	30
编 写	技术部
批 准	总经理
生效日期	2022年 9月 1 日

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本: 1 修改: 0

2022 年 9 月 1 日发布

一、目的与适用范围

金百高认证有限公司(以下简称公司或 GBC)理解公正性在实施教育培训机构服务学员满意度等级评定认证活动中的重要性。公司依据国家适用法规和认可规范要求编制此文件,旨在阐述申请、实施和保持教育培训机构服务学员满意度等级评定认证方面的要求。本规范是公司 and 所有认证申请方、获证培训机构应遵守的基本准则。

本文件规定了对认证申请方、获证培训机构认证的政策和程序,包括公司与申请方、获证培训机构的权利和义务,认证实施程序,证书状态管理规定,认证证书及标志使用规定,申诉和投诉处理规定等,适用于公司对认证申请方、获证培训机构的认证。

二、教育培训机构服务学员满意度等级评定认证简介

教育培训机构服务学员满意度等级评定认证旨在通过认证带来学员的信赖,对于教育培训机构而言,是向学员展示服务质量最好的方式。提升学员的满意度,让学员感受到诚意与情怀,可以让学员充分感受到作为消费者所受到的尊重和权利,由此增加培训机构的美誉度和凝聚力,有助于教育培训机构打造口碑效应,树立更好的品牌形象。为促进教育培训机构健康、持续的发展,特制定本文件。可为引导教育培训机构提供规范服务,保证服务质量。凡在中华人民共和国境内具有法人资格的教育培训机构均可申请认证。

教育培训机构服务学员满意度等级评定认证,从专业角度为建立了一种“教育培训机构服务学员满意度等级评定标准化”模型,能够帮助获证培训机构提升其综合管理能力,并使企业软实力增值。通过教育培训机构服务学员满意度等级评定认证,获证培训机构能够做到持续改进、提升认可度,增强市场竞争力、不断保持和提升利润链持续收益。同时,也证明了获证培训机构在行业内综合能力的领先性,增强市场的认可度。通过认证后,获证培训机构可获得教育培训机构服务学员满意度等级评定认证标志,可为宣传、招投标、吸引人才等方面提供有力的资质证明,带来明显成效。

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

三、文件结构

本文件由以下独立的文件构成，这些文件构成了对公司认证制度的书面说明：

1. GBC-FWXY-NP01：教育培训机构服务学员满意度等级评定认证实施程序
2. GBC-FWXY-NP02：授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证等级的规则

3. GBC-FWXY-NP03：认证人员资格能力管理程序规则
4. GBC-FWXY-NP04：认证证书及标志使用规则
5. GBC-FWXY-NP05：申请方、获证培训机构和 GBC 的权利与义务
6. GBC-FWXY-NP06：申诉、投诉及索要信息处理规则
7. GBC-FWXY-NP07：获证培训机构信息通报程序和要求
8. GBC-FWXY-NP08：公正性政策管理程序规则

四、文件的发放与更换

获证培训机构可在 GBC 官方网站下载最新版本《认证规则》，以便及时了解认证相关信息。

认证要求发生更改时，GBC 及时修改《认证规则》，在官方网站发布最新有效版本。

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

- 认证申请书；
- 营业执照复印件；
- 资质证书、许可证书复印件（涉及时）；
- 已进入正常培训的活动、且已向学员提供了培训服务的相关文件；
- 申请组织的地址及其服务提供场所的必要信息；
- 服务流程；
- 相关人员的资质或培训证明复印件；
- 需要时的其他信息。

申请方应确保所提供申请材料的真实、有效性，否则由此引起的后果，由申请方自行承担。

三、现场或非现场评定

1. 评定时，认证范围覆盖的经营活动应在正常运行。
2. 评定涉及受评定方申请的认证范围应在评定依据所覆盖的条款范围内。对于多场所，根据抽样原则确定评定场所。评定至少覆盖以下内容：
 - (1) 识别重要评定点的监视、测量、报告和评审记录的充分性和有效性。
 - (2) 组织目标的实现情况。
 - (3) 对申请认证范围的管理及控制情况。
 - (4) 申请组织实际工作记录是否真实。
 - (5) 申请组织的自查情况。
 - (6) 必要是按本认证活动评定依据的有关要求进行。
3. 评定组采用抽样的方法，通过交谈，调阅纸质、视频文件，相关工作记录，现场查看等方式收集评定证据，确定受评定组织申请认证范围的评定依据符合程度，出具评价结果。如发现其存在不符合评定依据的情况，评定组将发现问题反馈受评定组织，以利于其不断改进和提高。
4. 评定末次会议前，评定组将与受评定方负责人进行沟通。在末次会议上，沟通

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

交流改进与提高事项，确认合格与否，并宣布评定结论。

5. 评定结论包括“同意推荐认证等级注册”、“推迟推荐认证等级注册”或“拒绝推荐认证等级注册”三种。评定组将《评定报告》及相关资料报 GBC，提交技术委员会审议。

四、认证决定与发证注册

1. GBC 对《评价报告》和相关资料进行符合评定后，做出是否准予认证注册的决定，并通知受评价方。

2. 通过注册的组，由 GBC 颁发认证证书，并在电子媒体或相关的出版物上予以公告。

3. 未被批准的受评价方，将在《不批准认证注册通知书》中说明原因，并通知受评价方。

五、发证后的监督

1. 监督的目的是验证获证培训机构教育培训机构服务学员满意度等级是否持续满足认证标准要求。监督评价分为定期监督评价和非定期监督评价。

2. 获证培训机构的认证证书有效期通常为三年。原则上，有效期内，GBC 定期对获证培训机构进行两次监督评价，第一次监督评价在作出授予或更新认证决定日期起 8-12 个月内进行，第二次监督评价在作出授予或更新认证决定日期起 20-24 个月内进行，特殊情况时，可以延长至 27 个月内进行，但第二次监督评价时间与第一次监督评价间隔通常不超过 15 个月，且至少每个日历年内应进行一次监督评价（应进行再次评定的年份除外）。基本程序参照初次现场评价进行。根据监督评价结果，GBC 做出保持、暂停、撤销认证证书和降低能力等级的决定。

3. 通常每次监督评价的内容主要包括：

- 1) 被评价组织上次评价提供信息的变更情况及变更后持续的符合性；
- 2) 被评价组织自上次评价以来是否持续符合评价等级；
- 3) 被评价组织教育培训机构服务学员满意度等级评定涉及法律法规规定的，是

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

否持续符合相关规定：

4) 获证培训机构对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定；

5) 其他应关注的事项；

4. 在证书有效期内，获证培训机构的评价信息发生变化，应及时通报 GBC，参见《获证培训机构变更信息通报程序和要求》（GBC-FWXY-NP07）。

5. 在认证证书有效期内，获证培训机构若发生了重大责任事故或顾客严重投诉，或因上述原因被主管部门查处、媒体曝光时，GBC 将视情况做出暂停或撤销相应认证证书的决定。

6. 下列情况时，GBC 将对获证培训机构进行提前较短时间通知或不通知的非定期评价：

- 国家认监委（CNCA）、国家认可委（CNAS）对 GBC 提出相应要求时；
- 收到对获证培训机构的投诉；
- 获证培训机构发生的重大变更已影响教育培训机构服务学员满意度评定等级的；
- 对因教育培训机构服务学员满意度等级评定存在问题被暂停的组织进行追踪；
- 根据收集到的获证培训机构信息，公司认为有必要时。

非定期评价，不需要获证培训机构支付评价费用。GBC 将视情况做出保持、暂停、撤销认证证书或降低等级的决定。

六、再次评定

1. 再次评定评价的目的是确认获证培训机构对评定标准的持续符合性与有效性，以及认证等级的持续适宜性。

2. 认证证书有效期届满前，满足 GBC-FWXY-NP02《授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证等级的规则》之“更新认证的条件”时，获证培训机构至少应提前 3 个月向 GBC 提出再次评定申请，GBC 受理后，组织再次评定。认证证书到期前，应完成再次评定评价的全部程序并做出认证决定，使新的认证周期

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

在上一个认证周期结束时已经生效。

3. 再次评定程序与初次认证现场评价程序一致，当获证培训机构的内部和外部环境无重大变更时，再次评定评价可不需要初访问。当获证培训机构的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再次评定评价需要安排初访问。

5. 当获证培训机构申请利用再次评定评价来提高等级时，GBC 将对扩大认证范围的申请进行评审，通过现场评价后，做出能否予以扩大的决定。

七、终止评价

当发生以下情况时，评价组将会终止评价：

1. 受评价方对评价活动不予配合，评价活动无法进行；
2. 受评价方的教育培训机构服务学员满意度经评定有重大缺陷，不符合标准的要求；
3. 发现受评价方有严重违法违规行为；
4. 受评价方实际情况与申请资料有重大不一致；
5. 其他导致评价程序无法完成的情况。

GBC-FWXY-NP02：授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销认证和扩大或缩小认证等级的规则

一、总则

GBC 以客观、独立与公正的方式做出与认证有关的决定，不受可能影响认证结论的商业、财务和其他压力。

二、认证依据

1. 教育培训机构服务学员满意度等级评定认证标准；
2. 受评价方或获证培训机构的相关文件；
3. 受评价方或获证培训机构适用法律法规和标准。

三、认证决定

GBC 依据认证评价信息以及其它与受评价方有关的信息做出认证决定。

四、授予认证的条件

1. 申请方已按要求提供了相关评价信息文件；
2. 评价中未发现终止评价的情况；
3. 被评价组织的行为或活动符合法律法规要求；
4. 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务；
5. 评价报告应符合要求，评价组提供的评价报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

五、拒绝认证的条件

当初审的认证组织不能满足认证要求时，即构成拒绝条件，包括但不限于：

1. 提供虚假的认证信息；
2. 认证活动存在公正性问题；
3. 评价涉及的证明文件失效；
4. 不履行认证合同义务；

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

5. 受评价方的服务有重大缺陷，不符合标准的要求；

6. 发现受评价方存在严重违法违规行为。

六、符合下列条件时，保持认证资格

1. 在认证证书有效期内，申请方按期接受监督评价，其教育培训机构服务学员满意度等级评定符合认证标准要求；

2. 确保不采取误导的方式使用认证证书、标志或《评价报告》中任何一部分内容，对认证的宣传，符合《证书和标志使用管理程序规则》（GBC-FWXY-NP04）相关要求且未损坏 GBC 的声誉；

3. 获证培训机构及时向 GBC 提供重大变动的信息和资料，及时提供发生的重大事故信息，提供的信息真实有效；

4. 遵守《认证规则》有关该规定，包括按时缴纳认证费用；

5. 教育培训机构服务学员满意度等级评定涉及的活动、信息符合法律法规要求。

七、更新认证的条件

1. 在认证证书上一周期内，接受过例行监督评价，被暂停认证证书的期限累计不超过 8 个月；

2. 满足授予认证的条件。

八、扩大教育培训机构服务学员满意度评定等级

1. 提高教育培训机构服务学员满意度评定等级的申请、受理条件等同于初次申请条件。

教育培训机构服务学员满意度等级评定认证的申请、受理条件见《教育培训机构服务学员满意度等级评定认证实施程序》（GBC-FWXY-NP01）。

2. 对涉及提高教育培训机构服务学员满意度评定等级实施评价后，经技术委员会重新审议，审批条件和程序等同于授予认证条件和程序。

九、缩小教育培训机构服务学员满意度评定等级

1. 当获证培训机构发生变动，或在部分认证范围无法满足保持认证规定要求时，

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

可由获证培训机构申请或由评价组建议降低教育培训机构服务学员满意度评定等级。

2. 评价期间，评价组应与获证培训机构对拟降低教育培训机构服务学员满意度评定等级进行确认，经技术委员会审议后降低教育培训机构服务学员满意度评定等级。

3. 如果获证培训机构未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题，GBC 应降低教育培训机构服务学员满意度评定等级。

十、出现下列情况之一时，暂停认证资格

1. 未能持续满足评价准则要求，且情节较轻的；
2. 不承担、履行评价注册约定的责任和义务的；
3. 不按期接受监督审核或不按规定交纳评价费用的；
4. 出现认证范围内重大事故或投诉，而不及时间 GBC 履行信息通报义务的；
5. 违规使用注册卡和认证标识，未按规定时限进行纠正的；
6. 拒不接受本机构对其评定材料有效性进行定期检查的；
7. 提供的评定材料、信息，经核查有严重出入的；
8. 其他应当暂停注册资格的情况。

暂停时间从 1 个月到 6 个月，GBC 将向获证培训机构发出《暂停资格通知书》、同时向社会公告。获证培训机构应按通知书规定的有关要求执行，在暂停期间，获证培训机构的教育培训机构服务学员满意度等级评定认证暂时无效。

十一、符合下列情况时，可恢复认证等级注册资格

获证培训机构接到《暂停资格通知书》后，在规定时间内完成以上情况的纠正和/或纠正措施，经 GBC 验证，必要时，经指定的评价组现场验证、证明已满足要求，将恢复其认证注册资格。

十二、出现下列情况之一时，撤销认证等级注册资格

1. 未能持续满足评价准则要求，且情节较严重的；

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

2. 经核实提供虚假评定材料、信息的；
3. 注册组织出现严重违法法律法规行为，并被处罚的；
4. 暂停期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的；
5. 违规使用注册证书和认证标识，造成严重影响或后果的；
6. 在认证有效期内，由于认证要求的变更，获证人不愿或不能确保符合变更后的要求的；
7. 其他应当撤销认证等级证书的。

GBC 向获证培训机构发出《撤销认证资格通知书》，并以公告形式公布，获证培训机构应交回认证证书。被撤销的认证证书信息，GBC 将及时在 GBC 网站“撤销注销”栏中将同步公示被撤销的组织名录。

十三、出现下列情况之一时，重新更换认证证书

1. 在认证证书有效期内，出现下列情况之一的，应按照有关规定重新换证：
 - 教育培训机构服务学员满意度等级评定认证标准转换；
 - GBC 名称、认证标志发生变化；
 - 认可标志从无到有或发生变化；
 - 教育培训机构服务学员满意度评定等级发生变化；
 - 获证培训机构名称、地址等认证证书信息发生变化。
2. 在教育培训机构服务学员满意度等级评定认证标准变更的情况下，要安排进行评价，评价与认证决定通过后，重新换证，评价可结合年度监督或再次评定进行。

GBC-FWXY-NP03：认证人员资格能力管理程序规则

一、目的

规定 GBC 进行认证工作人员的能力要求,对影响认证工作人员能力的因素实施控制。

二、范围

本规则适用于对 GBC 认证活动涉及的所有人员。

三、定义

认证人员：参与 GBC 认证评价工作的人员

四、基本要求

1 申请评审人员能力准则

1.1 申请评审人员能力资格准则

- 1) 大专及以上学历；
- 2) 掌握国家认可规则和公司认证程序要求；
- 3) 授权前需经过总部系统的培训；
- 4) 具备统筹、综合协调能力及良好的沟通能力；
- 5) 应了解认证申请评审程序；
- 6) 能够按照 GBC 申请评审程序的要求，实施申请评审工作，确保：
 - a) 申请组织各项资质齐全有效、信息充分，可以进行审核；
 - b) 解决了 GBC 与申请组织之间已知的理解差异；
 - c) 认证机构有能力实施审核活动，并对审核组提出相应专业能力要求；
 - d) 已为审核组确认了充分的审核时间；
 - e) 确定了申请方的审核等级范围；
 - f) 能策划实施现场/非现场审核。

1.2 审核方案管理人员能力准则

- 1) 大专及以上学历；

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本: 1 修改: 0

2022 年 9 月 1 日发布

- 2) 授权前需经过总部系统的培训;
- 3) 具有审核方案策划、组织和管理的能力;
- 4) 具备统筹、综合协调能力及良好的沟通能力;
- 5) 熟悉 GBC 对实施认证审核过程的程序和规定, 掌握项目审核方案策划的内容和要求, 正确实施审核方案的策划;
- 6) 应熟悉 GBC 评价人员名录及审核能力状况;
- 7) 按 GBC 审核实施程序要求, 进行审核方案的策划、实施和管理;
- 8) 应按 GBC 审核人日的确定原则和规定要求, 确定审核人日数;
- 9) 能根据审核方案策划表的内容, 指定审核组长和审核组成员, 保证审核组实现审核目的的整体能力和满足审核人日要求;
- 10) 应提前就审核项目安排、审核组成员名单与受审核组织进行沟通, 最终确定审核目的、审核范围、审核准则、审核日期、审核人日、审核组成员;
- 11) 应能及时协调或处理审核组审核反馈信息, 并与受审核方及时沟通给审核组长以明确答复;

1.3 人员能力评价人员能力准则

- 1) 大专以上学历, GBC 专职人员;
- 2) 掌握国家认可规则和公司认证程序要求;
- 3) 授权前需经过总部系统的培训;
- 4) 具备统筹、综合协调能力及良好的沟通能力;
- 5) 熟悉等级评定认证业务范围分类分组要求;
- 6) 熟悉各类评价人员的管理和技术能力准则以及认证流程和认证过程的专业管理要求;
- 7) 能准确识别评价人员的专业学历、非相应专业学历; 所从事的专业工作经历, 技术职称, 专业培训, 审核人日等信息;
- 8) 能识别相关认证项目的业务领域知识, 识别相关产品、过程和组织的知识;

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

9) 熟悉各类评价人员的能力准则，能正确选择对评价人员能力评价的方法，并能基于已有的证据准确判定受评价人员的能力与准则的符合性。应做到表格内容填写真实、准确、完整，履行职责人员签字手续齐全；

10) 应具有适宜的文字表述和语言沟通能力，以便于与评价人员进行有效的沟通；

1.4 认证决定人员能力准则

1) 具有大专及以上学历；

2) 具有相应专业范围的工作经历或经过培训、审核获得的相应专业能力；

3) 具有所评定专业要求的知识和技能；

4) 熟悉管理体系标准要求及公司认证程序的要求；

5) 了解相应专业和服务的通用术语和过程方面的知识及该行业的法律法规和技术标准及其他要求；

6) 熟悉等级评价有效性的评价要求，具有较强的综合分析判断能力。

7) 授权前经过培训，证实其有能力评价审核过程的结果，包括审核组的相关推荐意见。

1.5 认证人员的能力准则

1) 遵守公司的规章制度和审核员行为规范；

2) 身体健康，年龄不超过 65 岁，能胜任审核工作；

3) 具有相关专业大学专科及以上学历；

4) 在本认证活动相关专业技术方面具备至少 2 年的工作经历；

5) 完成与本认证活动相关评定依据的专业培训学习且成绩合格；

6) 熟悉行业相关法律法规要求；

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

7) 理解和掌握认证依据标准或规范性文件；

8) 熟悉认证认可相关标准及认证审核原则、实践和技巧；

9) 了解企业管理和组织运作相关知识，了解认证机构认证管理过程要求，完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。

10) 掌握客户业务领域方面的知识；

11) 与客户组织中的各个层级相适应的语言技能；

12) 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；

13) 审核管理相关的工具、方法、技术及其应用；

14) 理解审核方案和策划、审核类型和方法、审核风险、信息安全过程分析；

15) 已具备 CCAA 注册审核员资格的，经本认证活动评定依据专业培训和能力评价，可从事本认证活动。

GBC-FWXY-NP04：认证证书及标志使用规则

一、认证证书和标志

1. 认证证书：GBC 颁发给获准认证的机构，表明所确定的等级已被认证的一组正式文件，包括符合特定认证标准的证明、相关附件；通常一套认证证书正本包含中文和英文或其它语种证书，当对不同语种认证证书中所标注的信息存在歧义时，以中文认证证书中载明的信息为准。

2. GBC 徽标：代表 GBC 本身的图形符号。

3. 注册号：GBC 授予已认证机构的唯一性代码。

4. 标志：表明某种状态的图形符号，包括认证标志、认可标志和国际互认标志。

5. 认证标志：GBC 颁发的、供获准认证机构使用的、表示其认证资格的图形符号。GBC 徽标与机构的注册号如下图所示共同构成认证标志。

二、认证证书和认证标志的使用

1. 获证培训机构应对认证证书和认证标志的使用进行管理。

2. 认证证书的正确使用方法是：在宣传、招投标等活动中展示认证证书，使用必须完整，不得变形使用。

3. 认证证书/标志的使用者必须是认证证书所载明的认证方，除此之外其他任何单位不得使用该认证证书/标志。拥有认证证书/标志使用权的获证培训机构，有关错误使用认证证书/标志带来的一切法律责任由使用者承担。

4. 获证培训机构不得变造、转让甚至非法买卖认证证书，也不得在知情的前提下容许他人或组织利用本组织的认证证书伪造、变造或冒用认证证书。

5. 获证培训机构发生重大变化时，应当向 GBC 申请变更，未变更或者经 GBC 调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。

6. GBC 拥有认证标志的所有权，并授权获证培训机构在认证范围和认证有效期内按照本文件的规定使用认证标志。获证培训机构拥有认证标志使用权，未经 GBC 允许，不得转让认证标志使用权。

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

7. 获证培训机构在使用认证标志（包括印章和电子图形）时，应保证认证标志的完整，可按比例放大或缩小，但应确保认证标志的颜色与认证机构的徽标颜色一致并清晰可辨，当使用符号或标徽时，宜充分注意避免在宣传认证结果时损害认证机构的声誉。

8. 被撤销认证资格的，应立即停止任何使用认证标志的行为。

9. 当获证培训机构因认证标志引起法律诉讼时，应及时通告 GBC。

10. 降低认证等级资格的组织在降级后应立即停止任何关于获得 GBC 原来认证等级的宣传，并应修改所有的广告材料。

11. GBC 有权对获证培训机构使用认证证书和认证标志的情况进行监督，一旦发现获证培训机构有错误使用认证证书和认证标志现象，可以责成其采取纠正措施，并视情节轻重采取暂停直至撤销其认证证书的措施。

三、认可标志的使用

1. 获证培训机构可以在 GBC 授权下使用认可标志，认可标志应与认证机构的认证标志并列使用并确保使用同一领域的标志。

GBC-FWXY-NP05：申请方、获证培训机构和 GBC 的权利与义务

一、申请方、获证培训机构权利

1. 有权自我决策是否提出教育培训机构服务学员满意度等级评定认证申请；
2. 向 GBC 了解认证程序与要求，包括得到《认证规则》；
3. 与 GBC 协商确定认证采用的标准与评价时间；
4. 对不适宜参加本方评价的人员提出异议；
5. 获证培训机构有权正确使用认证证书、认证标志和认可标志，证明其具有证书表明教育培训机构服务学员满意度等级评定管理能力；
6. 享有申诉与投诉的权利，详见《申诉、投诉及案要信息处理规则》（GBC-J-NP06）；
7. 在认证证书有效期内，获证培训机构有权提出提高评价等级、暂停、撤销认证的申请；

二、申请方、获证培训机构义务

1. 应始终遵守本《认证规则》的有关规定；
2. 为进行认证评价、监督评价、再次评定和解决投诉和申诉，申请方应做出必要的安排，包括提供文件、容许 GBC 相关人员进入必要区域、调阅必要记录和访问有关人员；
3. 获证培训机构应确保不采取误导的方式使用认证文件、标志和《评价报告》中的一部分，证书与标志的使用详见《认证证书及标志使用规则》（GBC-FWXY-NP04）；
4. 获证培训机构在宣传认证结果时，不得损害 GBC 的声誉，不允许做使 GBC 认为误导或未授权的声明；
5. 获证培训机构接到暂停或撤销认证通知，发生暂停时，暂停期内应立即停止涉及认证内容的广告，并应暂停使用认证证书、认证标志、认可标志（包括认证牌匾）或声称取得认证资格；如发生撤销/注销情况时，应按 GBC 的要求及时主动向发证机

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

构上交认证证书，停止使用认证证书、认证标志和认可标志，不得以任何借口拖延或无故保留认证证书；

6. 获证培训机构因故需换证，均应在新证书换发的同时交回原认证证书；

7. 遵守认证认可相关法律法规，应接受 GBC 非定期监督评价和/或配合认证行业管理部门的监督检查等。

三、GBC 的权利

1. 在拟开展的教育培训机构服务学员满意度等级评定认证领域范围内，制定《认证规则》，实施认证和作出认证决定；

2. 要求申请方、受评价方和获证培训机构提供有关认证评价、监督和再次评定所必需的资料；

3. 要求获证培训机构提供变更信息和报告重大事故情况；并要求获证培训机构在规定的期限内提供其与评定相关事故报告及所采取措施的资料；对逾期不能提供的，GBC 将根据认证认可有关文件规定，实施非例行检查或对认证证书作出暂停、撤销处理；

4. 对获证培训机构进行定期监督评价或非定期监督评价；对不接受或不配合监督检查（或确认评价、稽查）的，GBC 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书作出暂停、撤销处理；

5. 对获证培训机构错误使用认证证书与标志或未经 GBC 授权擅自使用认可标志的行为，GBC 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书作出暂停、撤销处理；

6. 对获证培训机构因变更需换证或证书失效不交回原证书时，GBC 将根据认证认可有关文件规定，有权对认证证书作出暂停、撤销处理；

7. 处理来自申请方、受评价方、获证培训机构或其他有关方面对 GBC 的投诉和/或申诉；

8. 根据认证合同向申请方、获证培训机构收取认证费用。

四、GBC 的义务

1. 对认证过程中的利益冲突加以管理，确保认证活动的公正性；

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

2. 认证要求更改时，及时修改《认证规则》并通知申请方和获证培训机构；

3. 对足够的客观证据进行评价，并在此基础上做出认证决定；

4. 对申请方、受评价方和获证培训机构提供的信息与资料进行保密；

5. 除政策、法规要求保密的组织以外，通过公司官方网站(www.GBC.com)公布获证培训机构名录，包括名称、获证日期、证书有效期、证书编号和认证等级范围等信息；公布获证培训机构证书状态；

6. 根据政策、法规和认可规范要求，向国家认监委、地方认监部门、国家认可委和中国认证认可协会上报获证培训机构信息；当上述单位需要调阅获证培训机构资料时，将拟提供的资料提前通知获证培训机构；

7. 解答申请方、受评价方和获证培训机构就教育培训机构服务学员满意度等级评定认证提出的疑义，提供的信息应准确且不使人产生误解；

当申诉、投诉表明认证过程出现错误、疏忽或不合理行为时，采取必要的措施并通报申（投）诉组织（人员）；

8. 向客户组织提供评价时间确定及其理由。

GBC-FWXY-NP06：申诉、投诉及索要信息处理规则

为确保教育培训机构服务学员满意度等级评定认证的公正性和工作质量，维护受评价方、获证培训机构、相关方和 GBC 的权益，受评价方、获证培训机构及相关方有提出申诉、投诉及索要信息的权力。

一、申诉、投诉和索要信息

1. “申诉”是指申请组织或获证培训机构对 GBC 作出的与其期望的认证状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、终止评价、降低评定等级、不予认证授予\保持\更新、暂停或撤销认证证书、限制使用认证证书\评价报告\标志等任何其他措施。

2. “投诉”是指任何组织或个人向 GBC 表达的、有别于申诉并希望得到答复的、对 GBC 及其评价人员或已认证组织活动的不满的书面表示。

3. “索要信息”包括认证机构运作涉及的地理区域、特定获证客户的认证证书状态、名称、相关的规范性文件、认证范围和地理位置等。

注：在特殊情况下，GBC 可根据客户的请求（如出于安全原因）对某些信息的公开程度作出限定。

二、申诉、投诉及索要信息的处理程序

1. 投诉的处理

申请人可向 GBC 提出书面或口头（**投诉电话：** ）投诉，书面提出的应在信封上注明“投诉”字样。

针对获证培训机构的投诉，GBC 将投诉事宜告知该获证培训机构，请其配合调查。

在 30 个工作日内，GBC 完成对投诉的调查和处理，并将调查和处理结果通知投诉方，如果组织对投诉处理结果不满意，可以向 CNAS 进行投诉。

GBC 应与获证培训机构及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

2. 申诉的处理

申诉人对 GBC 做出的不予认证、暂停或撤销其认证资格、提高或降低其评定等级等决定有异议时，在 GBC 做出上述决定的三个月内，可以提出申诉。所有申诉必须以“申诉函”的形式书面正式提出，应在申诉材料的信封上注明“申诉”字样。

在接到申诉函后 10 个工作日内，GBC 总经理负责授权组成申诉工作组，确保参与申诉处理过程的人员没有实施申诉涉及的评价，也没有做出申诉涉及的认证决定。

申诉的提出、调查和决定不应造成针对申诉人的任何歧视行为。

申诉工作组在 60 日内做出处理结果，将申诉的处理结果通知申诉方，并明确：如果对申诉处理结果不满意，可以向 CNAS 投诉。若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉。

中国合格评定国家认可委员会（CNAS）投诉电话：010-65994600，国家认证认可监督管理委员会（CNCA）投诉电话：010-82260777。

败诉方承担申诉/投诉过程中的一切费用。

3. 索要信息的处理

获证客户及相关方可通过 GBC 网站查看公开信息。

需要时，获证客户及相关方可联系 GBC 客服人员，提出索要信息查询的书面申请，GBC 根据获证客户及相关方的需求提供书面证明或公开相关信息。

GBC-FWXY-NP07：获证培训机构信息通报程序和要求

一、总则

获证培训机构应将组织及其教育培训机构服务学员满意度等级评定相关信息及变更情况或其组织发生重大事故时应及时向GBC 通报,使认证机构能够对获证培训机构的变化及时做出响应,以确保认证管理的有效性。

重大事故：指获证培训机构发生的重大（较大）级别以上的，和（或）引起新闻媒体及社会关注的事故。

二、获证培训机构信息通报的内容

- 1.名称、联系方式的变更；
2. 地址的变更；
- 3.其他与等级评价有关的信息变更；
4. 发生重大（较大）级别以上的，和（或）引起新闻媒体及社会关注的事故；

三、通报程序

1. 获证培训机构如发生以上信息通报中相关的变更时，要求在 10 个工作日内书面报告 GBC，并提交相应的证明文件；GBC 将根据变更的实际情况做出是否安排实施增加频次的监督评价或再次评定。

2. 如果获证培训机构发生了重大事故、重大投诉或处罚时；要求在 5 个工作日内将相关情况书面报告 GBC，GBC 将根据重大事故或投诉的实际情况和认证认可有关规定做出相应处理。

3. GBC 同时将主动对上述涉及变更或发生重大事故的获证培训机构信息进行搜集与分类，对可能影响认证注册资格保持的信息，由 GBC 进行分析并提出：

- 针对存在问题，实施增加频次的监督评价或再次评定，确认事故是否等级评价直接相关，以确定是否需要暂停/撤销认证资格；
- 直接暂停/撤销认证资格；

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

- 特别提示：对于获证培训机构因未能主动报告重大事故、重大投诉及相关变更的，GBC 将按照认证认可规定对组织的认证资格做出严格处理。
4. 暂停/撤销认证资格的意见/建议由 GBC 技术委员会做出决定。

GBC-FWXY-NP08：公正性政策管理程序规则

一、目的

规定 GBC 认证工作的公正性，对影响认证工作公正性的因素实施控制。

二、范围

本规则适用于对 GBC 认证活动涉及的所有组织、活动和人员中可能影响认证公正性的因素。

三、定义

公正性：客观性的存在

注 1：客观性意味着利益冲突不存在或已解决，不会对认证机构的后续活动产生不利影响；

注 2：其他可用于表示公正性的要素术语有：独立、无利益冲突、没有成见、没有偏见、中立、公平、思想开明、不偏不倚、不受他人影响、平衡。

四、基本要求

1. 认证涉及的组织、活动和人员

1) 组织

认证涉及的组织包括但不限于：

- 认证机构本身（GBC）及分支机构；
- GBC 的外包单位；
- GBC 的相关机构；
- 认证申请方；
- 受评价方；
- 获证培训机构；
- 咨询机构；
- 认证行业政府监管部门（CNCA）；

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

- 认可机构（CNAS）；
- 中国认证认可协会（CCAA）；
- 其他政府部门；
- 行业协会；
- 非政府组织；
- 消费者组织。

2) 活动

a) 认证涉及的活动包括：

- 认证申请；
- 评价准备；
- 评价活动；
- 认证决定；
- 监督和再次评定。

b) 与认证相关的活动包括但不限于：

- 除“认证涉及的活动”以外的认证机构内部管理，如评价人员管理、业

务范围管理等；

- 申请客户咨询；
- 管理咨询；
- 与认证有关的研讨；
- 第三方评价；

3) 人员

认证涉及的人员包括：

- GBC 的管理人员（含管委会委员、技委会委员和分支机构人员）；
- GBC 的评价人员（含专职和兼职）；
- GBC 的外包人员；

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

- 咨询人员；
- 认证项目介绍人；
- 获证培训机构顾客；
- 除认证机构、外包单位和咨询机构外其他认证涉及组织的人员。

2. 利益冲突的可能性

对公正性的威胁包括但不限于：

- 自身利益：此类威胁源于个人或机构依其自身利益行事，如机构或个人财务方面的自身利益；

- 自我评审：此类威胁源于个人或机构评审自己所做的工作，如认证决定人员对由其进行评价的案卷实施审议、认证机构的全资子公司向其申请认证等；

- 熟识（或信任）：此类威胁源于个人或机构对另外一人过于熟悉或信赖，而不去寻找客观证据，如认证机构对评价人员、评价人员对受评价方、认证机构对获证机构的咨询等；

- 胁迫：此类威胁源于个人或机构察觉受到公然或暗中的强迫，如威胁用他人取而代之或向主管告发。

3. 不可接受的威胁包括：

- 公司或其人员自身利益的威胁；
- 公司或其人员自我评审的威胁；
- 公司活动的营销或报价与咨询机构的活动有联系；
- 公司将评价外包给咨询机构。

4. 不可接受威胁的控制措施

1) 公司或其人员自身利益的威胁

a) 公司最高管理层承诺确保公司教育培训机构服务学员满意度等级评定认证活动的公正性；公司根据符合（或不符合）的客观证据做出认证决定，不受其他利益或其他各方的影响。

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

b) 公司不接受社会各方任何形式的经济赞助，财务收入来自认证评价和培训收费，财务实行独立核算，有稳定的财务状况和良好的财务监督机制。

c) 公司评价组执行认证评价任务时，不收受组织的礼品、礼金、有价证券等，也不参加组织安排的娱乐活动和宴请。

d) 公司不附加任何条件向所有申请人/组织开放。

e) 公司外派机构遵守有关公正性的承诺。

2) 公司或其人员自我评审的威胁。

a) 公司要求内部人员和外包人员告知他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况。公司将利用这些信息识别他们或其所在单位的活动对公正性产生的威胁，公司要求所有内部人员和外包人员与公司签署《保密和公正性承诺书》，且在证明他们没有利益冲突之后再使用他们。

b) 认证决定人员应为公司管理控制下的人员，公司禁止认证决定人员对由其参与评价及策划的认证项目实施审议。

c) 公司禁止与被申诉项目或投诉人员有利益冲突的人员参与处理申诉或投诉。

d) 现场评价开始和结束时，由评价组长向评价组成员明确公正性要求，所有评价组成员均应签署《认证评价公正性保证书》。

5. 认证公正性的识别、分析、评估、处置

1) 公司管理者代表组织相关部门进行可能存在的利益冲突进行分析和识别。

2) 公司通过日常体系检查、内部审计对公正性管理进行检查。

3) 管理委员会每年度独立对公司认证公正性管理及运行情况实施评价。

4) 最高管理层应评价任何残留的公正性管理中存在的风险并决定其是否处于可接受的水平。对于不可接受的风险，公司不提供相关的活动或教育培训机构服务学员满意度等级评定等。

教育培训机构服务学员满意度认证规则

版本：1 修改：0

2022 年 9 月 1 日发布

人日数计算标准

一、基本人日数计算表

有效人数	初次审查时间（天）
1-50	0.5
51-100	1
101-150	1.5
151-200	2
201-300	2.5
301-400	3
401-500	3.5
.....	遵循上述递进规律

二、监督审核时间最低为初审的 1/2，且不应少于 0.5 天；换证审核时间最低为初审的 2/3，且最低不少于 0.5 天。