

Q/CMCT-R-EDU-01-2020

版号：B/0

受控号：

# 教育组织管理体系认证规则

编制：刘大勇 2025.06.12

审核：徐建廷 2025.06.12

批准：孙宏伟 2025.06.12

**CMCT** 华制认证检测

# 目 录

1 适用范围 .....	3
2 对认证人员的要求 .....	3
3 认证模式、类型及主要环节 .....	6
4 初次认证程序 .....	7
5 监督审核程序 .....	25
6 再认证程序 .....	27
7 特殊审核 .....	28
8 认证证书要求 .....	29
9 与其他管理体系的结合审核 .....	33
10 申诉、投诉处理 .....	33
11 认证记录的管理 .....	33
12 其他 .....	33
附录 A 教育组织管理体系人日计算表（基于 QMS 认证实施规则） .....	34

## 1 适用范围

1.1 本认证方案适用于北京华制认证检测技术有限公司（以下简称“华制认证”）对申请组织按照ISO 21001:2018《教育组织 教育组织管理体系 要求及指南》建立的教育组织管理体系开展认证活动。

1.2 本认证方案依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对教育组织管理体系认证实施过程作出具体规定，是华制认证从事ISO 21001认证活动的程序与管理的基本要求，是华制认证从事教育组织管理体系认证活动的基本依据，保证教育组织管理体系认证活动的规范有效。

1.3 本认证方案是对教育组织管理体系认证活动的基本要求，从事该项认证活动的人员应当遵守本认证方案。

1.4 华制认证遵守本认证方案的规定，并不意味着可免除其所承担的法律责任。

## 2 对认证人员的要求

2.1 华制认证参加认证活动的人员应当具备必要的个人素质和知识、技能要求。

2.2 认证审核员除了满足2.1的相关要求，还应取得华制认证认可的 EOMS 审核员资格要求。

为了确保审核能力，公司基于 ISO 19011 的要求，对教育组织管理体系审核员、主任审核员、技术专家进行资格审批和管理。成为华制认证的 EOMS 审核员，需要满足以下条件要求：

### 2.2.1 职业素养的要求

审核人员应具备以下职业素养：

a) 诚信：职业精神的基础

审核员和审核方案管理人员应：

——诚实、负责地履行自己的工作；

——只要有能力就只从事审核活动；

——以公正的方式从事工作，即在所有事务中保持公正和无偏见；

——对实施审核时可能对其判断产生的任何影响保持警觉。

b) 公平表达：真实、准确地报告义务

审核结果、审核结论和审核报告应当真实、准确地反映审核活动。应当报告审核过程中遇到的重大障碍以及审核组与受审核方之间尚未解决的意见分歧。沟通要真实、准确、客观、及时、清晰、完整。

c) 应有的职业素养：勤奋与判断力在审核中的运用

审核人员应当珍视其所执行任务的重要性以及审核委托方和其他利益相关方对其的信任。在工作中具有职业素养的一个重要因素是能够在所有审核情况下作出合理的判断。

d) 保密性：信息安全

审核员应审慎使用和保护其在履行职责过程中获得的信息。审核信息不应被审核员或审核委托方为了个人利益而滥用，或者以损害被审核方合法利益的方式使用。这个概念包括正确处理敏感的或机密的信息。

e) 独立性：审核的公正性和审核结论的客观性的基础

审核员应当在可行的情况下独立于受审核的活动，并且在所有情况下都应当以没有偏见和利益冲突的方式行事。对于内部审核，审核员应独立于被审核的职能，如果可行的话。审核员应当在整个审核过程中保持客观性，以确保审核结果和结论仅基于审核证据。

对于小型组织，内部审核员可能不可能完全独立于被审核的活动，但是应该尽一切努力消除偏见并鼓励客观性。

f) 基于证据的方法：在一个系统的审核过程中获得可靠的和可再现的审核结论的合理方法

审核证据应当是可验证的。一般来说，它应该基于可用信息的样本，因为审核是在有限的时间段和有限的资源下进行的。应当适当使用抽样，因为这与审核结论的置信度密切相关。

g) 基于风险的方法：考虑风险和机遇的审核方法

基于风险的方法应当对审核的策划、实施和报告产生实质性影响，以确保审核集中在对审核委托方来说重要的事项上，并且实现审核方案目标。

### 2.2.2 审核员的能力

华制认证依据 ISO 17021要求，对每个技术领域所需的能力，对相关具体的认证方案，认证活动中的职责和作用进行了确定。审核员的能力，使用能力审查表的方式被华制认证确认和记录。

教育组织管理体系审核员需要收集以下教育、知识和技能以确认其能力：

教育：至少是高等教育。

经历：至少2年与教育相关的工作经历；从任何审核员课程中可获得管理体系审核原则和审核技巧；具有对教育组织管理体系要求的理解和相关知识，包括与特定教育相关的法规知识，这可以通过特定的培训获得，并要求通过培训的考试。

培训：成功完成了教育组织管理体系审核员课程或转换培训课程。

审核经历：具有ISO 9001审核员资格、且已成功完成审核员转换课程的审核员，方有资格从事教育组织管理体系的审核。

### 2.2.3 主任审核员的能力

具有ISO 9001主任审核员资格、成功完成了教育组织管理体系主任审核员课程或转换培训课程，就具有了教育组织管理体系主任审核员资格。

保持教育组织管理体系审核员和主任审核员资格，需要每年至少进行一次教育组织管理体系审核，并参加了审核员技术会议或培训。这种资格维护按照通用的审核员资格年度确认的要求记录。

### 2.2.4 项目经理

基于培训和经验的基础上，项目经理必须具有资深的教育组织管理知识和能力，有能力批准合同评审、确认认证项目范围的合理性、确定所需的资源的可用性，确定项目需求所需的能力、实施内部技术审查以及审查所有内部确认和审核程序。

### 2.2.5 技术专家

技术专家可以为审核组提供技术支持与特定的知识输入，例如：

- 1) 6年的相关教学、教学管理经验；
- 2) 教育相关的技术标准和法律法规要求；
- 3) 学校管理；
- 4) 或特定教育机构的管理要求等。

专家必须能够通过资格、工作经验、相关的专业知识证明其能力,但是他们并不需要教育组织管理体系审核的经验或经过EOMS的培训。

### 2.2.6 认证决定能力

公司行使否决权（POV）的职能是进行认证申请评审和做出认证决定。POV 应是具有能力的教育组织管理审核员，具有质量、环境、或职业健康安全管理体系的技术审查和评审的经历和能力。POV 由技委会主任进行资格批准。

2.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性和完整性承担相应的法律责任。

2.4 华制认证应对认证人员的能力做出评价，并持续评价，以满足实施教育组织管理体系认证活动的需要。

## 3 认证模式、类型及主要环节

### 3.1 认证模式

初次认证/再认证+认证后监督。

### 3.2 认证类型

初次认证、监督审核、再认证。

### 3.3 认证的主要环节包括：

认证申请；认证受理；审核策划；现场审核；不符合纠正的验证；审核报告；认证决定；认证后的监督。

## 4 初次认证程序

### 4.1 认证申请

#### 4.1.1 申请人应具备以下条件：

(1) 申请组织应具有明确的法律地位，取得国家市场监督管理总局注册登记的法人资格（或其组成部分）；

(2) 在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；

(3) 提供的教学、培训或服务符合中华人民共和国相关法律、法规和有关规范的要求；

(4) 已按认证依据要求，建立和实施了文件化的教育组织管理体系，且至少已实施完成一个专业教育的全部课程（适用于初次认证）；申请人的体系运行时间必须满足至少运行3个月的要求。

(5) 申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

(6) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

(7) 申请组织承诺获得CMCT认证证书后，持续有效运行教育组织管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受CMCT和认证监管部门的监督/检查，按CMCT规定使用认证证书、标志和审核报告，并将组织发生的可能影响教育组织管理体系活动持续满足认证标准要求的能力的事宜向CMCT报告。

#### 4.1.2 申请人应提交的文件和资料：

(1) 认证申请书，包括申请组织的教学、培训或服务活动等情况的说明。

(2) 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若ISO 21001覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。

(3) 申请认证范围所涉及的法律法规要求的资质，ISO 21001覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书等的复印件，涉及服务/卫生/环境/安全/经营许可证等证明文件；

(4) 承诺遵守适用法律法规及4.1.1条(5) - (7)、华制认证要求、提供材料真实性的自我声明；

(5) ISO 21001教育组织管理体系文件，教育组织管理体系与哪些体系整合；

(6) 遵守的相关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单；

(7) ISO 21001所覆盖的产品或服务的质量标准清单；

(8) ISO 21001已有效运行3个月以上的证明材料；

(9) 多场所活动、活动分包情况；

(10) 组织的主要活动、产品和服务；

(11) 负责教育组织管理的组织代表；

(12) 教育组织管理有效人数；

(13) 教育组织的类型、特点，如学历教育，职业教育培训、学龄前教育，成人的继续教育，是否包括远程的教育，残疾人教育机构；

(14) 其他与认证审核有关的必要文件，如盲人学校，手语教学的学校等。

## 4.2 认证受理

4.2.1 华制认证应向申请人至少公开以下信息：

(1) 认证业务范围；

(2) 认证工作程序，如认证的授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定；

(3) 本认证方案的完整内容；

(4) 认证依据、认证流程；

- (5) 拟向组织获取的信息，以及对相关信息的保密规定；
- (6) 认证证书样式、认证标志及相关的规定；
- (7) 证书有效期；
- (8) 对认证过程的申诉、投诉规定；
- (9) 认证收费标准。
- (10) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

#### 4.2.2 申请评审

4.2.2.1 华制认证应实施认证申请评审，根据华制认证能力确定是否受理认证申请。华制认证应根据认证依据、程序等要求，对申请人提交的申请文件和资料进行评审并保存评审记录，以确保：

- (1) 认证要求规定明确、形成文件并得到理解；
- (2) 华制认证和申请人之间在理解上的差异得到解决；

(3) 对于申请的认证范围、申请人的工作场所和任何特殊要求，华制认证均有能力开展认证服务。

#### 4.2.2.2 申请评审

应对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

- (1) 申请资料齐全。
- (2) 申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- (3) 申请组织为达到ISO 21001的目标而建立了文件化的过程和程序。

4.2.2.3 根据申请组织申请的认证范围、场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

4.2.2.4 对符合4.2.2.2、4.2.2.3要求的，华制认证可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，华制认证应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

4.2.2.5 存在以下情况的组织，华制认证不得受理其认证申请：

- (1) 组织存在不符合4.1.1情形的；
- (2) 被执法监管部门责令停业整顿期间的；
- (3) 被行政主管部门认定或被媒体曝光有不符合、违规违法行为，且尚在处理期间的。

#### 4.2.3 评审结果处理

- (1) 申请材料齐全、符合要求的，予以受理认证申请。
- (2) 未通过申请评审的，应书面通知认证申请人在规定时间内补充、完善，或不同意受理认证申请并明示理由。
- (3) 华制认证应完整保存认证申请评审的工作记录。

#### 4.2.4 签订认证合同

在实施认证审核前，华制认证应与每个申请组织订立具有法律效力的认证合同或等效文件，以明确双方的责任，合同应至少包含以下内容：

- (1) 申请组织获得认证后持续有效运行教育组织管理体系的承诺；
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向华制认证通报：
  - ①客户及相关方有与ISO 21001相关的重大投诉。
  - ②出现重大教学事故。
  - ③出现有关ISO 21001相关的重大负面新闻；
  - ④相关情况发生变更，包括：法律地位、教学经营状况、组织状态变更；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；工作场所变更；教育组织管理体系覆盖的活动范围变更；教育组织管理体系和重要过程的重大变更等。
  - ⑤出现影响教育组织管理体系运行的其他重要情况。
- (4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息，

不得擅自利用教育组织管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；

(5) 拟认证的教育组织管理体系覆盖的产品和或服务的活动范围；

(6) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，华制认证和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务；

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

#### 4.3 审核策划

4.3.1 审核方案管理人员应根据申请评审的结果，策划审核方案。具体参照《审核方案管理规范》。

##### 4.3.2 审核方案策划

4.3.2.1 华制认证应针对每一认证客户建立认证周期内的审核方案，包括初次认证的审核方案、认证决定之后的监督审核和第三年在认证到期前进行的再认证审核。

4.3.2.2 初次认证后的第一次监督审核应当在认证证书签发日起 12个月内进行。此后，监督审核应当至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过15 个月。

4.3.2.3 华制认证应基于风险的方法进行审核方案策划，审核方案的确定和任何后续调整应考虑客户的规模、管理体系范围、行业特点、场所的数量、复杂程度和风险大小，以及经过证实的管理体系有效性水平和以前审核的结果。

##### 4.3.3 审核时间

4.3.3.1 关于审核时间的通用要求执行《审核方案管理规范》，基于教育组织管理体系有效人数，依据附录A所规定的审核时间为基础，估算ISO 21001认证审核时间的起始点。

4.3.3.2 为确保认证审核的完整有效，华制认证应策划审核审核时间，根据申请组织教育组织管理体系覆盖的有效员工人数、行业特点、运作的复杂程度及风险、场所的数量、审核范围、技术和法规环境、已获得的其他管理体系第三方认证有效的认证证书等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。所有类型

审核的审核时间包括现场审核人日和非现场时间，非现场包括客户审核策划、编制审核计划、文件审核、与客户沟通及编写审核报告等活动所需的时间。审核时间不考虑设计档案的评审，批准审查和其他类似活动所花费的时间。审核人日数应符合附录A中附表的人日数，并考虑其所列的增减因素。如需增减，应有合理的理由，并在审核方案策划时留下人日增减理由的记录，具体可参考审核方案管理规范实施。减少的时间不得超过附录A所规定的审核时间的30%。

4.3.3.3一阶段审核建议在现场进行，一阶段审核人日数通常为全部审核人日数的 20%-25%。二阶段审核应在现场进行，以评估客户是否符合 ISO21001 标准的所有要求。如果进行预审核，也不允许减少二阶段的审核时间。一、二阶段审核之间的间隔不得超过 6 个月。即二阶段的第一天审核不应该在一阶段审核结束 180 天之后进行。

4.3.3.4审核时间会根据某些因素变化，如审核的范围、目标和需审核的特定法规要求，以及客户特定的规模和复杂程度（体系、过程、产品和服务）。复杂性来自于所承担的业务相关风险的数量和类型。风险作为教育组织管理目标的不确定性影响，应来自风险影响准则的量化评估，如：财务，健康和 safety，维护，环境，并适用于不同层次（战略，组织范围，项目，教育过程）；地理位置；当地文化；历史和事件趋势等。当华制认证策划审核时，还应考虑审核组有足够的时间去判定客户组织的管理体系符合相关地区法规要求的状况。对某些国家或地区的特定监管要求的审核和档案审查需增加额外的审核时间。同时使用翻译人员也可能需要额外增加审核时间。具体人日数减少和增加的因素见《审核方案管理规范》的具体规定。

4.3.3.5未被指派为审核员的审核组成员（即技术专家、翻译人员、观察员和实习审核员）所花费的时间不应计入上面所确定的审核时间。

4.3.3.6对多场所的客户，进行审核方案策划时应注意：

- (1) 所有场所应由一个统一的教育组织管理体系进行管理；
- (2) 一阶段审核可以安排在客户的主控场所进行。
- (3) 教育过程复杂的场所不得抽样。

#### 4.3.4 审核组

4.3.4.1 华制认证应当根据教育组织管理体系覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员组成审核组。审核组中的审核员应承担审核责任。

4.3.4.2 审核计划调度人员应根据实现审核目标所需的能力来选择和任命审核组（包括审核组长），应确保他们是经过华制认证的审核能力和专业能力评定，而且是有能力完成本次审核任务的人员。如果仅有一名审核员，该审核员应有能力履行适用于该审核的审核组长职责。

4.3.4.3 通常情况下，教育组织管理体系审核的审核组中至少有一名成员应具备指定的专业能力。

4.3.4.4 审核组的技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审查员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

4.3.4.5 审核组可以有实习审核员，其要在审核员的指导下参与审核，不计入审核时间，在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

4.3.4.6 决定审核组的规模和组成时，应考虑下列因素：

- （1）是否是结合或联合审核；
- （2）认证要求（包括任何适用的法律、法规或合同要求）；
- （3）审核组应能满足所用语言及受审核组织文化特点的要求；
- （4）审核组成员以前是否审核过该客户的管理体系；
- （5）审核目的、范围、准则和预计的审核时间。

4.3.4.7 审核组必须拥有审核范围内的所有技术领域对应的能力。应有能审核受审核组织认证范围的专业审核员，否则应在技术专家支持下实施审核；审核组长和审核员所需的知识和技能可以通过技术专家和翻译人员补充，技术专家和翻译人员应在审核员的指导下工作。使用翻译人员时，要避免其对审核产生不正当影响。每次审核（包括一阶段和二阶段审核）的审核组均应具备专业能力。二阶段审核组长宜由一阶段审核组长担任。

#### 4.3.5 审核计划

4.3.5.1 华制认证应当为每次现场审核制定书面的审核计划。审核计划应明确认证范围内的所有过程。审核计划至少包括以下内容：审核目的、审核准则、审核范围、现场审核的日期、审核过程、时间安排和场所、审核组成员。

4.3.5.2 通常情况下，初次认证审核、监督审核和再认证审核应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。

4.3.5.3 为使现场审核活动能够观察到产品或服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品或服务活动正常运行时进行。

4.3.5.4 现场审核开始之前，审核组应将书面的审核计划交申请组织确认，遇特殊情况如需临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

#### 4.4 现场审核

4.4.1 审核时间包括现场审核时间和审核员所花费的策划、编写审核报告的非现场时间。现场所用的时间不少于总人日的 80%。

4.4.2 当需要额外时间进行策划和编制报告时，应考虑增加策划和编制报告的时间，但不能由此减少现场审核时间。

4.4.3 审核组应当按照审核计划的安排完成审核计划安排的全部审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员（实习审核员除外）。

4.4.4 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者、管理者代表及与教育组织管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

#### 4.4.5 初次认证审核过程及环节

当华制认证审核客户的一个管理方案如果包括或高于ISO 21001的要求，必要时可以考虑不再重复审核覆盖ISO 21001的所有要求的要素，但审核组必须证明客户已执行了ISO 21001的所有要求。

4.4.5.1初次认证审核，分为第一、二阶段实施审核。

4.4.5.2第一阶段审核应至少覆盖以下内容：

(1) 审核组织的 EOMS 文件；

(2) 评估客户的场所和地点的具体情况，并与客户人员进行讨论，以确定二阶段审核的准备情况；

(3) 评审客户的状态以及对标准要求的理解，特别是对关键绩效、关键的教育设备设施、关键过程、目标和管理体系的运行方面；策划二阶段审核的重点。

(4) 收集必要的信息资料，包括管理系统的范围和边界，过程，场所，设备设施以及相关的法律和法规符合性；

(5) 评审二阶段审核的资源分配，与客户针对二阶段审核的具体安排达成共识；

(6) 确认审核时间，策划时考虑场所的复杂程度（校区、教学的设备设施、多个建筑，远程教学、实验室、实习场所）和过程。

(7) 评价内部审核和管理评审的策划和实施情况，评价管理体系的运行水平，验证客户已经为二阶段审核做好了准备；

(8) 一旦该组织在一阶段后宣布“准备就绪”，就可以进行二阶段审核，评估客户是否满足 ISO 21001 国际标准的所有要求。

4.4.5.3一阶段审核的输出包括：

审核报告以及二阶段的建议；

二阶段的审核计划；

文件评审发现的问题；

阶段现场的问题点或不符合项；

二阶段的审核重点。

4.4.5.4 第一阶段审核最好能在现场进行（尤其是产品型企业或者标为高风险的企业），如果第一阶段审核没有在现场进行，负责非现场审核的审核组长应进行非现场审核活动并记录合理的进行非现场审核的原因，也可以通过远程访谈的方式来搜集信息，且合理的理由也应记录在第二阶段的报告中。

4.4.5.5 审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

4.4.5.6 第一阶段审核和第二阶段审核应安排适宜的间隔时间，使申请组织有充分的时间解决第一阶段中发现的问题，并在第二阶段审核前完成对审核发现采取措施的跟进。

4.4.5.7 一阶段审核所产生的问题应在 90 天内关闭或在二阶段审核前关闭。在审核组组长推荐的情况下，可以进入二阶段审核。

4.4.5.8 第二阶段审核应当在申请组织现场进行。二阶段审核是完整条款、完整体系的审核。审核组长必须确保标准所有条款要求在审核过程中被验证。第二阶段审核的要求如下：

（1）审核员必须是符合本认证方案条款2.2要求的审核员，必要时应根据申请组织的人员情况配备女性审核员；

（2）审核范围应确保包括了所有场所和人数；

（3）审核计划应包含申请机构中所有班次的员工；

（4）审核计划中应包含进行现场的疏散应急演练。

（5）审核包含以下的活动：

a) 首次会议；

应与客户的管理层举行一次正式的首次会议，如有必要应包括负责拟审核部门或过程的人员，并应记录与会人员。首次会议应由审核小组组长主持，其目的是简单说明审核活动将如何开展，并应包括下列信息。说明的详细的程度视客户熟知的审核过程的程度而定。

➤ 介绍参与人员，包括简介其角色；

- 确认认证的范围、边界；
- 与客户确认审核计划（包括审核的类型和范围、目标和依据）、任何变化以及其他相关安排，如末次会议的日期和时间、审核小组和客户管理层之间的临时会议；
- 确认审核小组和客户之间的正式沟通渠道；
- 确认具备审核小组所需的资源和设施；
- 确认保密相关问题；
- 确认审核小组的相关工作安全、紧急及安全事项；
- 确认陪同人员和观察员，其角色和职责；
- 报告方式，包括对审核发现的分级；
- 审核可能提前终止的情况；
- 审核组长及审核小组对审核负责，且应控制审核计划的执行，包括审核活动和审核线索；
- 如适用，确认前次审查或审核发现的状态；
- 根据抽样进行审查所需使用的方法和过程；
- 确认审核中使用的语言；
- 确认在审核中，将会向客户及时通报审核进度及任何关注的问题；
- 客户提问的机会。

参加首次会议的关键人员有：最高管理者或委托人、受审核部门（审核相关）的负责人、管理层代表、EOMS 的推进部门人员。

b) 末次会议；

- 应与客户的管理层举行一次正式的末次会议，如有必要应包括被审核部门或过程的负责人员，并应记录与会人员。末次会议应由审核组长主持，其目的是陈述审核结论，包括发证相关建议。任何不符合项应以客户可以理解的方式进行陈述，并应就相应的回应时间安排达成一

致。

注意：“理解”并不一定意味着客户接受了不符合项。

➤ 末次会议还应包括下列信息。具体详细程度应与客户熟知的审核过程一致：

✧ 告知客户，审核证据的收集是采用抽样方法，因此可能存在不确定性；

✧ 报告的方法和时间安排，包括对审核发现的分级；

✧ 认证机构处理不符合项的过程，包括任何与客户证书相关的结果；

✧ 客户对审核中识别的任何不符合项提出纠正和纠正措施的时间安排；

✧ 认证机构审核后的活动；

✧ 投诉处理和上诉过程信息。

➤ 应给客户提问和澄清的机会。任何审核小组和客户对于审核发现或结论的不同意见均应得到讨论，并尽可能解决。无法解决的意见分歧应予以记录，并尽快报告审核部经理。末次会议的与会者一般应为首次会议的与会者。

c) 搜集与审核依据有关的信息，审核依据包含ISO 21001标准，客户要求，法律法规和其他适应的要求等。确定与以上审核依据的符合性检查。

d) 独立的管理体系评估报告；

e) 内部监控和管理评审；

f) 申请方的管理体系有效性；

g) 方针，绩效目标和指标的相关性；

h) 所有员工含正式员工，临时工，外包工等全部计算起来的人员数基础上的人日是否足够。其在ISO 21001方面的培训及效果。

i) 审核方法包括现场观察，文件记录查看和员工访谈。

(6) 二阶段审核组长如不是第一阶段审核组长，则必须获得第一阶段审核报告及有关资料，并按第二阶段审核任务书的要求完成审核。在做出审核结论

时应考虑第一阶段和第二阶段审核中收集的所有信息和证据，评审审核发现，最后形成审核报告。

(7) 审核组长应将初审的审核报告及所有审核资料提交审核部，其中还应包括不符合项及纠正措施以及措施关闭的证实资料。如果ISO 21001监管机构提出要求，审核报告应递交给相关监管机构，但须在与客户签订的协议中明确。

(8) 合规性的维护和评估是客户组织的责任。审核组现场负责确认客户组织已经对其自己的合法性和合规性进行了评价。如果客户存在法律法规方面的不符合，则审核组应确认其已经采取了适当的措施的证据，包括向监管机构报告事件影响的通知，并保持确认记录（包括在审核记录和审核报告中反映）。

4.4.5.9重点是审核教育组织管理体系符合ISO 21001标准要求的符合性和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

(1) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。

(2) 管理体系各部分的运行成熟度情况，运行是否有效。

(3) 对ISO 21001各条款覆盖的过程和活动的管理及控制情况。

①关于符合适用管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的信息和证据；

②绩效监控、测量、报告和对关键绩效目标指标的评审（符合适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望）

③客户管理体系与法律的合规性

④客户与 EOMS 相关过程的运行控制

⑤内部审核和管理评审的有效性

⑥EOMS 方针和管理职责的落实情况

⑦规范性要求与公司方针、绩效目标和指标之间的联系，任何适用的法律要求，职责，人员的能力，操作，程序，绩效数据和内部审核结果和结论。

4.4.6发生以下情况时，审核组应向华制认证审核部报告，经审核部负责人同意

后终止审核。

(1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；

(2) 在重大问题发现时，申请组织要求不再继续审核的情况；

(3) 受审核方合规风险很大，如现场发现因不满足法规要求造成的较严重的事故等；

(4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

#### 4.4.7 不合规议题

如果审核组发现或怀疑被审核的教育组织管理体系可能存在不符合相关法律法规的情况，这个信息应该清楚地传达给客户以及华制认证的管理层，由管理层决定是否需要终止审核，并在审核报告详细描述。审核员应确保任何适用的外部报告的要求。

#### 4.5 不符合纠正的验证

4.5.1 审核组应当根据审核发现形成严重或轻微不符合，要求受审核方在规定的时限内对不符合进行原因分析、采取相应的纠正和纠正措施（轻微不符合可以是纠正措施计划），将在下一次审核时验证纠正措施的有效性。华制认证应审查受审核方提交的纠正和纠正措施，以确定其是否可被接受。二阶段发现的轻微不符合项应在二阶段审核最后一天的 45 天内进行整改关闭。如果不符合（一阶段、二阶段、监督审核和再认证审核）在审核结束后的 45 天内没有关闭，应在 45 天期限结束后，最多 15 天内进行现场后续访问。

4.5.2 对于严重不符合，要求受审核方在20个工作日完成整改；华制认证应当督促受审核方及时进行整改，并对其纠正和纠正措施的有效性进行现场验证。

对于需要换发新证书的情况，应限制纠正和纠正措施的时间，以便在证书过期前实施措施。

4.5.3 如果跟踪访问和不合格关闭未在上述期限内结束，审核被认为是无效的。

4.5.4 对于组织未能在规定的时限完成对不符合所采取措施的情况，审核组不应给予该受审核方推荐认证、保持认证或再认证。

4.5.5不允许出现涉及4.1.2（2）-（4）的不符合，否则不予推荐认证。

4.5.6确定和记录审核发现

不符合项判定举例：

未能阐述教育组织管理体系的相关要求（如没有投诉处理或者培训系统）；

未能实施教育组织管理体系的要求；

数据表明活动或服务有缺陷时，未采取适当的纠正和预防措施；

活动或服务明显不符合法律法规的要求；

以往审核中的不符合反复出现。

4.5.7提出改进机会时，小组组长应确保这些确实是改进机会而非下述定义中的不符合项：

（1）主要/严重不符合

客户体系中没有提及解决标准的某一要求；

频繁的或无故不遵循公司体系中的具体书面要求；

未能达到系统要求的基本目的；

客户管理体系未能达到法律或法规的要求\*；

标准或公司体系的同一要求出现多个次要不符合项；

公司无故不纠正不符合项。

\*如客户已通过其内部审核及纠正措施过程识别出了该问题，且具有纠正措施计划，并正在实施中，则华制认证审核员无需提出不符合项。

（2）轻微不符合：所审核的体系未能满足书面要求，但不属于主要不符合项。

（3）改进机会：当前符合过程/活动/文件，但可以通过改进为客户带来利益。

（4）观察项：需要关注的方面，过程、文件或活动目前符合要求，但如果

不改进的话可能造成体系、产品或服务要求的不符合。

4.5.8通常由审核组长对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证后，再连同审核报告一起交给技委会评审。

#### 4.6审核报告

4.6.1华制认证应当就每次审核向受审核方提供完整详实的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

4.6.2审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告的内容应当反映受审核方管理体系的真实状况，描述对照ISO 21001:2018《教育组织 教育组织管理体系 要求及指南》标准的符合性和有效性的客观证据信息，及对认证结论的推荐意见。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

(1) 申请组织的名称和地址。

(2) 申请组织活动范围和场所。

(3) 审核的类型、准则（含客户管理体系手册的修改状态）和目的。

(4) 审核组组长的信息。

(5) 审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

(6) 审核细节；叙述从4.6条列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对4.4.3.7条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论；重点反映受审核方教育组织管理体系所取得的绩效，受审核方实际情况与其预期管理体系目标之间存在的差距和改进机会。

(7) 识别出的不符合。不符合的表述，应基于客观证据和审核依据，用写实的方法准确、具体、清晰描述，易于被申请组织理解。不得用概念化的、不确定的、含糊的语言表述不符合项。适用时，包括任何与客户以前审核结果的比较。

(8) 审核结论；

(9) 管理体系在达成其方针和目标，以及体系持续改进方面的有效性；

(10) 对组织的内部审核过程及管理评审过程（见下述注解）信赖程度的陈述。

注：关于内部审核过程及管理评审过程：标准要求至少每年进行一次，因此每年至少需要进行一次内部审核，之后必须进行一次管理评审。若组织将进入认证过程，进行第一阶段审核前必完成一次（最好两次）内部审核和一次管理评审。

(11) 审核组对是否通过认证的意见建议。

4.6.3 华制认证应保留用于证实审核报告中相关信息的证据（审核报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料）。

4.6.4 华制认证应在作出认证决定后将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.6.5 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，华制认证应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.7 认证决定

4.7.1 综合评价

华制认证应根据审核过程中收集的信息和其他有关信息，对审核结果进行综合评价，特别是对组织的教育组织管理体系状况进行评价。必要时，华制认证应对申请人满足所有认证依据的情况进行风险评估，以做出申请人所建立的教育组织管理体系能否获得认证的决定。

4.7.2 华制认证应在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。认证决定人员应为华制认证管理控制下的人员，审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

4.7.3 华制认证在作出认证决定前应确认如下情形：

(1) 审核报告符合本认证方案第4.6条要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

(2) 反映以下问题的不符合项，华制认证已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

a)在持续改进教育组织管理体系的有效性方面存在缺陷，实现目标有重大疑问。

b)制定的目标不可测量、或测量方法不明确。

c)对实现目标具有重要影响的风险点（如适用法规的动态识别、应用和合规性评价等）的监视和测量未有效运行，或者对这些风险点的报告或评审记录不完整或无效。

d)其他严重不符合项。

（3）华制认证对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

4.7.4在满足4.7.3条要求的基础上，华制认证有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

（1）申请组织的ISO 21001教育组织管理体系符合标准要求且运行有效。

（2）认证范围覆盖的产品、活动和服务符合相关法律法规要求。

（3）申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

#### 4.7.5认证决定

对于符合认证要求的申请人，认证机构应颁发认证证书。

对于不符合认证要求的申请人，认证机构应以书面的形式明示其不能通过认证的原因。

#### 4.7.6对认证决定的申诉

申请人如对认证决定结果有异议，可在30个工作日内向华制认证申诉，华制认证自收到申诉之日起，应在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申请人。

申请人如认为华制认证行为严重侵害了自身合法权益的，可以直接向认证监管部门投诉。

#### 4.8证书信息上报

华制认证在颁发认证证书后，应当在30个工作日内按照规定的要求将相关

信息报送国家认监委。

## 5 监督审核程序

5.1 华制认证应对持有其颁发的ISO 21001教育组织管理体系认证证书的组织（以下称获证组织）进行有效跟踪，监督获证组织持续运行ISO 21001教育组织管理体系并符合认证要求。

5.2 为确保达到5.1条要求，华制认证应根据获证组织的风险程度或其他情况，确定对获证组织的监督审核的频次。

5.2.1 初次认证后的第一次监督审核应当在认证证书签发日起 12个月内进行。此后，监督审核应当至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过15 个月。

5.2.2 监督审核，以评估认证客户的教育组织管理体系是否持续满足 ISO 21001 标准的具体要求，但不一定包括组织的所有部门，需要包括 ISO21001的所有要素，一些要素并不需要一定要在主责部门审核。

5.2.3 超过期限而未能实施监督审核的，应按8.6.2或8.6.3条处理。

5.2.4 获证企业被依法或行政主管部门处罚时，需要时华制认证应对该企业实施监督审核。

5.3 监督审核的总时间，按附件A中的对应表来计算。在最初的认证周期中，每年监督审核人日数为初审的  $1/3$ 。最少的监督审核时间为 1 天。如果每6个月进行一次监督审核，年度监督审核的人日数除以 2，小数点后位升到整数位。

每一次制定监督审核计划时，需要提供更新的客户组织信息。

5.4 监督审核的审核组，应符合4.3.4条和4.4.1条的要求。

5.5 监督审核应在获证组织现场进行，且应满足第4.3.5.3条确定的条件。

5.6 监督审核时至少应审核以下内容：

(1) 上次审核以来教育组织管理体系覆盖的活动及影响体系的重要变更及运行体系的资源是否有变更。

(2) 按要求已识别的重要风险点是否按教育组织管理体系的要求在正常和有效运行。

(3) 相关方的投诉处理情况。

(4) 对上次审核中确定的薄弱环节、不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

(5) ISO 21001教育组织管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的，是否持续符合相关规定。

(6) 目标及绩效是否达到教育组织管理体系期望值。如果没有达到，获证组织是否运行内审机制识别了原因、是否运行管理评审机制确定并实施了改进措施。

(7) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合《认证认可条例》及其他相关规定。

(8) 内部审核和管理评审是否规范和有效。

(9) 针对体系运行中发现的问题或投诉，及时制定并实施了有效的改进措施。

## 5.7不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

5.7.1在监督审核中发现的不符合项，华制认证应要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

5.7.2华制认证应采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

5.7.2.1 如发现了严重不符合项，要求在20天内采取措施并进行现场验证；

5.7.2.2通常由审核组长对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证后，再连同审核报告一起交给技委会评审。

5.8监督审核的审核报告，应按5.6条列明的审核要求逐项描述条列明的审核要求逐项描述审核证据、审核发现和审核结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.9华制认证根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

#### 5.10信息通报制度

为确保获证组织的教育组织管理体系持续有效，华制认证应通过与认证申请人签订合同的方式予以明确约定，要求获证组织建立信息通报制度，及时向华制认证通报以下信息：

(1) 客户及相关方有与ISO 21001相关的重大投诉。

(2) 出现重大教学事故。

(3) 出现有关ISO 21001相关的重大负面新闻；

(4) 相关情况发生变更，包括：法律地位、教学经营状况、组织状态变更；取得的行政许可资格或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；工作场所变更；教育组织管理体系覆盖的活动范围变更；教育组织管理体系和重要过程的重大变更等。

(5) 出现影响教育组织管理体系运行的其他重要情况。

#### 5.11信息分析

华制认证应对上述信息进行分析，视情况采取相应措施，包括增加跟踪监督频次在内的措施和暂停或撤销认证资格的措施。

### 6 再认证程序

6.1认证证书有效期满前三个月，获证组织可申请再认证。再认证程序与初次认证程序一致，华制认证应当实施再认证审核，并决定是否延续认证证书。

6.2华制认证应按4.3.4条和4.4.1条要求组成审核组。按照4.4.3条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组实施。

在教育组织管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核，审核时间按附件A中再认证的人天数来进行。再认证必须在上一轮的证书有效期前完成。

对于ISO 21001再认证审核前应收集组织上一周期内的所有负面事件，以判

断可否进行再认证审核。不能按再认证进行审核的情况：当获证客户的运作环境（如法律的变更）有重大变化时，再认证审核可能需要有第一阶段审核，此时需要适当增加人日。

再认证审核的合同评审应考虑到组织的最新信息，考虑到以往认证周期中发生的所有变化。审核人日数的计算与初次审核相似。条件不变的情况下，再认证审核的人日数通常为初次认证的 2/ 3，通常再认证审核不需要进行一阶段审核，但要包括体系范围内的所有部门和所有要素。如果上一周期有显著的不符合提出（严重不符合或突出的不符合项），认证人日数可以增加。

6.3对再认证审核中发现的严重不符合，华制认证应规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。

6.4华制认证按照4.7条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

6.5如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

6.6如果在当前认证证书终止日期前，华制认证未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

6.7在当前认证证书到期后，如果华制认证能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

## **7 特殊审核**

### **7.1 扩大认证范围的审核**

执行《审核管理程序》的规定

### **7.2 非例行审核（提前较短时间通知的审核）**

执行《审核管理程序》的规定

### **7.3 转换审核**

7.3.1 华制认证接受认证机构颁发的ISO 21001认证证书的转换申请，转换评审程序执行《认证受理控制程序》中关于管理体系认证转换的要求。

7.3.2 华制认证履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合ISO 21001标准、不能有效执行ISO 21001标准的组织申请认证证书的转换。

7.3.3 华制认证受理组织申请转换的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，并进行现场审核。

7.3.4 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

#### 7.4 一体化审核

当客户同时申请 ISO 21001 和 ISO 9001 认证，且任一标准为新版时，不采用一体化审核。

如果申请认证范围一致或相近，且仅限一起申请 ISO 21001 与 ISO 9001 两个认证，审核时间的确定可在 ISO 21001 的审核人日（基础人日上考虑增减因素）上增加 20%。

### 8 认证证书要求

8.1 华制认证应当向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的生效日期不应早于认证决定的日期。

8.2 初次认证认证证书有效期最长为3年。

（1）认证周期 自认证决定之日起三年减一天。再认证的决定应该在三年周期内完成，应在现有证书的有效期限之内做出。

（2）如果再认证在原有证书到期前三个月内完成，则新的认证周期自原有证书失效日算起后延三年（原周期保持不变）。

（3）如果现有证书有效期短于三年，则不需要重发证书将有效期延长到三年。如果认证决定在现有的认证证书失效之后完成，则证书的连续性将被打破，新证书应自再认证的批准日开始计算。

（4）审核周期：监督审核和再认证审核的时间安排应以第二阶段审核的最后一天为基准。

（5）延期：证书期满后不允许延期。

8.3 认证证书载明的信息应清晰、明确、容易理解、设计上不会以任何方式产生误导。

8.4 华制认证应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

8.5 认证证书应至少包含以下信息：

（1）获证组织名称、注册地址，如经营地址与注册地址不同，还应注明经营地址。若认证的管理体系覆盖多场所（多现场的认证应明确总部和所有其它场所，每个现场可以在附件中列出，总部应列在证书的主页上；地址必须精确到可以区分其场所而不导致混淆），应表述认证所覆盖的所有场所的名称和地址信息（临时场所除外）；

（2）范围应指明提供的产品（包括服务），过程和教育类别，当不同的现场涉及不同的过程和类别时，应在证书上予以明确，每个场所范围的不同应在证书附件中体现；

（3）管理体系标准或相关的管理体系规范文件及其版本或发布年度（如 ISO21001：2018）；

（4）适当的产品、过程或服务；

（5）日期：生效日期/批准日期- 对于初次认证为认证决定日期，对于再认证如再认证工作在原证书失效前 3 个月内完成，则从前原证书到期日算起。证书失效日期；证书有效期限。

（6）认证机构名称、地址。

（7）相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

（8）签字（非强制）；证书号；认证周期内更改证书的版本号。

（9）证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

（10）证书查询方式。

## 8.6 认证证书的管理

8.6.1 华制认证应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定和文件化的管理制度，规定和管理制度应满足本认证方案相关要求。华制认证对认证证书的暂停和撤销处理应符合其管理制度，不得随意暂停或撤销认证证书。

### 8.6.2 暂停证书

8.6.2.1 获证组织有以下情形之一的，华制认证应在调查核实后的5个工作日内暂停其认证证书。

(1) 教育组织管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对教育组织管理体系运行有效性要求的。

(2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

(3) 遭受法律制裁，或被有关执法监管部门责令停业整顿或处罚的，或客户及相关方有与ISO 21001相关的重大投诉，或出现员工罢工或重大的职业安全事，故或出现有关ISO 21001相关的重大负面新闻等。

(4) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题，需要暂停证书的。

(5) 持有的与教育组织管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

(6) 获证组织与华制认证双方同意暂停认证资格的。

(7) 获证组织未按规定使用认证证书。

(8) 获证组织的体系或体系覆盖的范围不符合认证依据要求，但不需要立即撤销认证证书。

(9) 其他应当暂停认证证书的。

8.6.2.2 认证证书暂停期不得超过6个月。但属于7.6.2.1第(5)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

8.6.2.3 华制认证应以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

### 8.6.3 撤销证书

8.6.3.1 获证组织有以下情形之一的，华制认证应在获得相关信息并调查核实后5个工作日内撤销其认证证书。

(1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

(2) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

(3) 出现重大与ISO 21001相关的负面事件和事故，经执法监管部门确认或经华制认证调查是获证组织违规造成的。

(4) 拒绝接受行政主管部门监督抽查的。

(5) 出现重大的不合规情况，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

(6) 有其他严重违反法律法规行为的。

(7) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与教育组织管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书等已经过期失效但申请未获批准）。

(8) 没有运行教育组织管理体系或者已不具备运行条件的。

(9) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者华制认证已要求其纠正但超过6个月仍未纠正的。

(10) 获证组织对相关方重大投诉未能采取有效处理措施的。

(11) 获证组织虚报、瞒报获证所需信息的。

(12) 获证组织申请撤销认证证书的；

(13) 其他应当撤销认证证书的。

8.6.3.2 撤销认证证书后，华制认证应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，华制认证应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

8.6.4 华制认证暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

8.6.5华制认证应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

## 9 与其他管理体系的结合审核

9.1对教育组织管理体系和其他管理体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本认证方案要求，审核报告中应清晰地体现6.5条要求，并易于识别。

9.2结合审核的审核时间人日数，不得少于多个单独体系所需审核时间之和的80%。

## 10 申诉、投诉处理

10.1华制认证应当建立必要的申诉、投诉处理程序。认证委托人对认证决定有异议时，可以向华制认证提出申诉。华制认证应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在60日内将处理结果形成书面通知送交认证委托人。

10.2书面通知应当告知认证委托人，若认为华制认证未遵守认证相关法律法规或本认证方案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。

10.3华制认证应当及时、公正、有效地处理申诉和投诉，必要时采取纠正措施。

## 11 认证记录的管理

11.1认证记录按华制认证现有制度实施，记录认证活动全过程并妥善保存。

11.2记录应当真实、准确，以证实认证活动得到有效实施。认证记录应当使用中文，存档留存时间及相关要求按华制认证程序文件规定执行。

11.3记录可以用纸质或电子文档的方式加以保存。

## 12 其他

本认证方案内容提及ISO 21001标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，均应采用当时有效版本的完整标准号。

附录 A 教育组织管理体系人日计算表（基于 QMS 认证实施规则）

有效人数	审核时间 第 1 阶段 + 第 2 阶段 (人日)	有效人数	审核时间 第 1 阶段 + 第 2 阶段 (人日)
1~5	1.5	626~875	12
6~10	2	876~1175	13
11~15	2.5	1176~1550	14
16~25	3	1551~2025	15
26~45	4	2026~2675	16
46~65	5	2676~3450	17
66~85	6	3451~4350	18
86~125	7	4351~5450	19
126~175	8	5451~6800	20
176~275	9	6801~8500	21
276~425	10	8501~10700	22
426~625	11	>10700	遵循上述递进规律

注：

- 有效人数包括认证范围内涉及的所有人员。覆盖于认证范围内的非固定人员（如：承包商人员）和兼职人员也应包括在有效人数内。
- 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。
- 组织正常工作期间（如轮班制组织）安排的审核时间可以计入有效的管理体系认证审核时间，但往返多审核场所之间所花费的时间不计入有效的管理体系认证审核时间。
- 教育组织管理体系的人天涉及多现场时，在初次审核、监督审核、再认证审核时，多现场的抽样方法与人天计算方法与质量管理体系相同。