



教育组织管理体系认证实施规则

受控状态：受控

版本号：A/1

编号：BY-OP-20

编制：林之华

审批：梅振波

发布日期：2020年8月18日

实施日期：2020年8月18日

博业众诚认证有限公司

目录

- 1.目的
 - 2.适用范围
 - 3.认证机构基本要求
 - 4.对认证人员的要求
 - 5.申请和合同评审程序
 - 6.审核准备
 - 7.初次认证审核
 - 8.审核实施
 - 9.认证决定
 - 10.认证的终止、扩大或缩小、暂停或撤销
 - 11.申诉和投诉受理
 - 12.认证记录管理
- 附录 A 教育组织管理体系认证人日数计算表

1. 目的

制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对审核教育组织管理体系实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2. 适用范围

本规则用于规范博业众诚认证有限公司（以下简称“博业众诚”）开展教育组织管理体系认证活动。

3. 认证依据

GB/T27065-2015 《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》

RB/T 301-2016 《合格评定 服务认证技术通则》

CNAS-SC25:2015 《服务认证机构认可方案》

ISO21001: 2018 教育组织管理体系-要求和使用指南

4. 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件审核
- d) 初次现场审核
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审核与再认证审核

5. 申请和合同评审

5.1 认证申请和申请评审流程

5.2 认证申请

收到潜在客户的要求，申请组织需填写《ISO 21001 认证申请表》，申请教育组织管理体系认证的客户需要提供以下信息：

- 1) 组织简介；
- 2) 组织机构图；
- 3) 有效的企业营业执照；
- 4) 与企业活动有关的法律、法规（国际、国家、地方、行业）清单（可现场提供）；
- 5) 现行有效的教育组织管理涉及的文件及文件清单。
- 6) 提出申请认证的范围（包括现场、多现场、总部）和地址
- 7) 审核类型（初审、再认证、转证审核）
- 8) 组织的主要活动、产品和服务
- 9) 负责教育组织管理的组织代表
- 10) 教育组织管理有效人数
- 11) 教育组织管理体系与哪些体系整合
- 12) 与教育组织管理相关的法规要求
- 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，如盲人学校，手语教学的学校等。

5.3 申请评审

公司自收到认证申请方提交书面申请之日起十日内对申请资料进行评审，评

审内容包括，但不限于：

a) 申请组织基本信息及其教育组织管理体系相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；

b) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。

c) 公司的专业能力是否满足审核实施的要求，包括认证审核人员和认证决定人员的能力是否满足要求；

d) 再认证审核申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审核）；
对评审后确定无法受理的认证项目，公司将在 5 日内通知认证申请方。对不予受理的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.4 审核人天的确定

5.4.1 初审人天确定标准

基于教育组织管理体系有效人数，计算审核需要的人日数表（以下简称附表 1）。审核人天包括现场审核人天和非现场时间，非现场包括审核策划，文件评审和编写审核报告的时间。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。

5.4.2 审核人日计算的调整因素

审核人日数的增加或减少需要考虑客户特定的复杂程度（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，健康和安，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。具体人日数减少和增加的因素见博业众诚 BMS 系统的具体规定。

5.4.3 监督审核人日数

每年至少进行一次现场监督审核，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。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。如果每六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。

5.4.4 再认证审核人日数

再认证审核计划应当在第三年进行，保证客户认证的连续性。再认证审核/策划应当从二阶段审核的最后一日算起。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。

5.4.5 转换证书的审核人日数

转换证书审核的目的是评价一个客户是否持续符合 ISO 21001 的所有要求，

为客户提供另一个认证机构的认证证书。一旦确定教育组织管理的有效人数和组织教育管理的复杂程度，转换证书审核人日数的计算采用附表 1 中初次审核的认证人日数表进行计算，采用再认证审核的人日数，通常转换证书审核只采用一个阶段的审核。

5.5 认证合同

公司授权人根据评审结论与认证申请方签署《教育组织管理体系认证合同》一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.6 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址等的变更或认证要求的变更申请时，需填报《认证信息变更申请表》或《标准转换申请书》，并提交必要的补充信息。公司将对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，将及时反馈申请组织说明理由。

6 . 审核准备

6.1 公司建立并实施《管理体系认证管理程序》、《认证收费及审核人日表》、《管理体系认证审核指南》、《多场所组织审核规范》等管理文件，通过对编制审核计划、选择和指派审核组、确定审核时间、进行多场所抽样、实施现场审核、编制审核报告以及进行认证决定等各过程进行管理，以确保认证活动的符合性、有效性。

6.2 依据上述文件的要求，公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、场所的数量，以及经过证实的教育组织管理体系有效性水平和以前审核结果，制定整个认证周期的审核方案，并通过每次审核结束后的反馈信息和审核前再次

获取的变化信息，及时作出原有审核方案的调整，以实现动态的管理。

6.3 为确保认证审核的完整有效，公司根据申请组织具体情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。特殊情况下，可以合理的增加或减少审核时间，理由应充分。具体参见《认证收费及审核人日表》。

6.4 公司应选派有能力的审核员组成审核组，以执行所要求的各项审核活动。在确定审核组的规模和组成时，应考虑审核员所具有的专业能力。

6.5 审核组的技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，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。

6.6 审核实施前，审核组制定书面的审核计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审核活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审核方，并协商一致。

6.7 当在一个审核现场存在监管合规问题，审核组长应该分配适当的时间，审核客户的纠正/纠正措施相关的问题。监督审核至少每年一次，第一次监督审核的时间距离初次二阶段审核的最后一天不能超过 12 个月。

7. 认证审核

7.1. 现场和非现场审核

7.1.1 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天的 80%。

7.1.2 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。

7.2. 一阶段审核

7.2.1 一阶段审核的目的和重点如下：

- 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。

7.2.2 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
- 一阶段现场的问题点或不符合项。
- 二阶段的审核重点。

7.2.3 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。

7.3 二阶段审核

7.3.1. 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。

7.3.2. 二阶段审核的目的是评价教育组织管理体系实施的有效性，二阶段审核是现场审核。至少应包括以下内容：

- 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；
- 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）
- 客户管理体系与法律的合规性
- 客户与 EOMS 相关过程的运行控制
- 内部审核和管理评审的有效性
- EOMS 方针和管理职责的落实情况
- 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。

7.3.3. 二阶段审核完成后应编制审核报告，包括一阶段和二阶段的审核发现。二阶段发现的不符合项应在二阶段审核最后一天的 90 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 90 天内没有关闭，应在 90 天期限结束后，最多 15 天内进行现场后续访问。

7.3.4 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。不符合关闭后，最终审核报告应递交给客户。由具有能力的 POV 做出认证决定。

7.4 不合规议题

如果审核员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博业众诚的管理层，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。

8 审核实施

8.1 现场审查过程包括审查前审查组的准备会议、有企业参加的首末次会议、审查组获取符合性信息、审查组与企业之间的沟通等过程。获取信息的方法：

- a) 文件记录查询；
- b) 交谈；
- c) 现场观察；
- d) 考核或考试等。

8.2 审核报告

8.2.1 每次审核（第一阶段和第二阶段、监督审核、跟踪审核及再认证），审核小组将撰写审核报告。

8.2.2 一般的做法是在现场完成报告，并在末次会议上向客户陈述。如果需要额外工作，可在非现场完成审核报告，并在审核后 7 天内提交客户，同时将提交给博业众诚办公室。如果本地做法要求审核报告仅在不符合项关闭后提交，则最终报告应在不符合项关闭后 7 天内提交。

8.2.3 最终报告应由审核小组组长整合并总结。在初次审核中，第二阶段审核报告的总结部分应包括并总结第一阶段和第二阶段的发现。

8.2.4 审核员的记录是审核报告的重要组成部分，因此应得到保留，可以是

审核员最初的手写稿，也可以转换成电子最终报告。

8.2.5 所有审核报告中均应包含或参考下列信息：

- 1) 审核细节；
- 2) 客户管理体系手册的修改状态；
- 3) 审核客户的确认；
- 4) 确定审核小组组长和成员；
- 5) 现场审核活动开展的日期和地点；
- 6) 受审核方的代表名单；
- 7) 审核报告发放；
- 8) 审核的目标和范围，确定接受审核的组织和部门或过程以及时间；
- 9) 审核发现及改进建议，如在审核目的中有涉及；
- 10) 审核结论；
- 11) 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；
- 12) 对客户的管理体系是否符合认证要求进行评价，清楚说明不符合项，适用时，包括任何与客户以前审核结果的比较；
- 13) 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须完成一次（最好两次）内部审核和一次管理评审。

8.6 认证证书

8.6.1 第二阶段审核报告应包含授予或不授予证书的建议。

注：审核结论对上述内容的评价是否正面至关重要，如说明组织已有效的安

排并实施了内部审核和管理评审。

8.6.2 监督审核报告应包括任何可能导致证书暂停或撤销的问题。此类情况下，认证档案将提交认证评定进行审核或决定。

8.6.3 再认证审核报告应包括换发新证书的建议。

8.7 跟踪审核

8.7.1 在认证周期的任何阶段（第二阶段、监督和再认证），如需要现场验证主要不符合项或多个次要不符合项的纠正措施结果，审核组长应告知客户需进行额外的跟踪审核。

8.7.2 如果投诉不能远程解决或投诉的重要程度要求在下一计划审核前解决，也可安排临时通知访问。临时通知访问也可在客户证书暂停后进行。这些审核的过程与任何一般审核相同，其范围将针对投诉调查或决定是否可以撤销证书暂停。

8.7.3 如果进行跟踪审核，博业众诚办公室将与客户商定安排日期，同时与审核组长商定一位最适合进行现场跟踪审核的审核员进行跟踪审核。

8.8 不符合项的关闭

8.8.1 审核组组长应审核客户对不符合项对应的三部分内容：纠正、根本原因分析及纠正措施。在审核这三部分时，审核员要关注纠正措施计划和计划得到实施的证据。审核员应在末次会议上向客户简要陈述处理不符合项的时间安排，以及强制步骤。

8.8.2 可接受的实施证据包括：

a. 提供充分的证据证明纠正措施计划已经根据响应的描述（并根据时间安排）得到实施。

b. 关闭报告的不符合项不一定要全面证据；某些证据可能在未来审核中验证纠正措施时进行审核。

9 . 认证决定

博业众诚认证决定应按规定的程序对所有的审核资料进行评审、批准，做出认证决定，并及时向申请人送达认证决定和审核报告。现场审核组成员不得参与该项目的认证决定。认证通过的，博业众诚认证向申请人签发认证证书，证书有效期为 3 年。

9.1 证书内容

所有证书都应使用博业众诚的标准证书模版，至少应包含下列内容：

- a) 博业众诚认证机构的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址；
- c) 认证依据的标准；
- d) 发证日期和认证有效期；
- e) 证书编号和二维码。

认证证书有效期为三年；再认证通过后证书有效期为初次认证（或上一次再认证）证书到期日往后再推三年。有效期内证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督审查来保持。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程序》。

9.2 认证决定

9.2.1 认证决定由胜任该产品的认证评定完成，且不应是该认证项目的审核组成员。认证评定或其指定人员进行报告的技术评审，下列内容将被确认：

审核人日数应按照规则计算确定，任何人日数增加和减少都应清楚和书面说明理

由，并经申请评审员批准；

- 指定了正确的产品代码；
- 审核员的资格已经在最新的系统中，审核组中要有审核员；
- 审核组没有利益冲突问题；
- 报告内容满足要求（初次认证审核分为 2 个阶段）；
- 严重不符合项的纠正措施已执行、已关闭，没有待执行的措施；
- 轻微不符合项的纠正措施被审核组长接受；
- 实际发现的不符合不能以改进机会提出；
- 必要的跟踪审核已经完成，审核结论由有资格的审核员作出；
- 证书草案；
- 再认证时，评审了以往的审核结果和客户的投诉。

9.2.2 认证评定应保持评审过程的记录并包括接受认证的理由，将其记录应在证书申请表中。

9.3 认证决定

9.3.1 所有的评审的要求都满足后，下列文件应被提交到认证决定中心进行最终的认证决定审核：

- 证书申请表；
- 审核报告；
- 关闭妥当的不符合项报告；
- 再认证和转证审核中需要原有证书副本；
- 认证评定的评审记录。

9.3.2 认证决定中心依照评审准则做出最终的认证决定。

9.4 证书的发放

证书只有在做出正面的认证决定后才能发放,证书可以以硬拷贝或者电子版进行发放。最终的证书副本应在认证决定中心存档。

9.5 监督审核报告的技术评审

9.5.1 监督审核报告的评审作为审核员年度表现评估的一部分。如果审核员提出可能导致证书暂停或撤销的问题时, 监督审报告由认证评定进行评审。

9.5.2 在再认证时, 作为周期内管理体系的表现评审的一部分, 应评审监督审报告, 必要时应对再认证计划进行调整。在申请签署的时候提交监督审核报告的评审结果。

9.6 认证周期内的变更

在认证周期内发生了范围和场所的变化的时候, 应得到认证决定中心的批准才能发放新的证书。

10 认证暂停、撤销或注销

10.1 证书的暂停

10.1.1 证书的暂停期限最多不能超过三个月, 在暂停期间客户不能使用认证证书进行广告和宣传活动。客户针对博业众诚在开具的书面不符合项不能采取有效的纠正措施时, 博业众诚必须对证书进行暂停处理。

10.1.2 下面是暂停的一些情况举例:

- 1) 在特别监督审核中开具了严重不符合项, 该不符合项显示客户没有能针对以往的不符合项采取有效的纠正措施。
- 2) 或不能在规定的时间内接受监督审核。
- 3) 或被发现认证标志使用不当, 且在被指出后没有采取有效的解决措施。
- 4) 公司通过其他途径 (如媒体) 了解受审核教育机构有故意违反法规的情

况经指出而又不进行整改。

10.1.3 在暂停后应采取下列措施：

1) 如果客户由于管理体系变更或恶化而担心下次例行的监督审核将出现严重不符合项而申请暂停，博业众诚应要求客户采取必要的纠正措施并继续实施计划的监督审核，以记录其实际情况。在拜访客户后，由最长 90 天的期限以纠正书面不符合项，并安排特殊监督。

2) 如果在规定的时间内客户没有能解决不符合项的问题，则博业众诚办公室应由认证评定通知客户的高层领导，其证书必须被暂停，此流程的书面通知应被发送到客户处，并保留递送的证据。

3) 暂停期限不能超过三个月，此后应安排特殊监督拜访以安排情况的评估。

4) 如果在后续的特殊监督中客户的管理体系能被证明符合要求，则审核组长应做出继续注册的推荐意见，认证评定将批准客户证书的有效性的恢复，并按照正常时间安排监督审核。

5) 如果审核员发现客户采取了纠正措施以解决不符合项的问题，但是还有部分措施没有得到实施，则审核组长可以推荐将暂停期延长三个月。

6) 如果在特殊监督审核中审核组长认为客户不愿或不能关闭不符合项，则应向认证评定推荐撤销证书。这一特殊监督的决定应由认证评定（或其指定的人员）验证。

10.2 证书的撤销

10.2.1 证书的撤销是非常严肃的举措，只有当正常的纠正措施流程，包括暂停，都无法成功地证明其满足管理体系认证要求时，才能撤销证书。当认证评定收到撤销证书的推荐意见时，应遵守下列程序：

10.2.2 博业众诚办公室的认证评定应评审认证周期内全部的审核报告,并决定采取下列措施之一:

1) 允许最长延长暂停期三个月,并在到期后安排另一次特殊监督审核。注:同一客户在一个三年周期内只能延长一次暂停。

2) 或经认证经理批准撤销证书。

10.2.3 如果决定撤销证书,则需要完成下列步骤:

1) 认证评定应在下次认证委员会会议上报告此决定,并提供相应的支持文件;

2) 认证评定应通过书面的方式通知客户的最高管理者。应要求客户返还所有的与认证相关的证书和认证标志。

3) 认证评定应书面通知相关的监管机构。

4) 应通知客户所有申诉,投诉和辩论流程,并通知客户如果申诉应在通知发出后四周内提出。此活动的记录应保持。

5) 认证评定应通报给持有该客户证书认可资格的博业众诚相关分支机构,该证书已被撤销。

6) 如果客户持有多体系证书,则应由博业众诚办公室决定是否由于某一证书的撤销导致需要更新证书。

10.3 注销

10.3.1 可以由客户自行提出,也可以由博业众诚撤销证书导致。

10.3.2 所有情况下,博业众诚应采取所有合理的努力,以保持虽然客户有抱怨或没有满足客户要求但博业众诚愿意采取纠正措施的客户的合同;

10.3.3 如果客户要求注销,相关的认证评定应以书面的形式通知客户返还认

证证书和认证标志。

10.3.4 如果合同的注销是由于上述结果导致,应在通知客户撤销证书的同时通知客户的高层管理者;

10.3.5 在上述任何情况,客户都应被要求返还认证证书和标志。博业众诚总部和相关的认证决定中心应得到通知,以更新其信息。

10.3.6 针对暂停和撤销认证的申诉:如果申诉成功,并且证书被恢复,则其原有的认证周期和有效期保持不变。

11. 受理申诉和投诉

11.1 申诉是指对博业众诚作出的决定或对博业众诚作出的投诉有效性决定的申诉。投诉是指对博业众诚提出的书面投诉。

11.2 所有申诉和投诉应当由博业众诚的认证评定记录在案,认证评定应当联络相关部门,解决申诉或投诉问题。并做好相应的记录。申诉和投诉流程和时间限制应当告知申诉人和投诉人。

11.3 申诉流程

接到申诉后,认证评定应当确定他/她自己是否与事件有关。如果是,指定一位合适合格且内部立场独立的人。如果不是,他/她可以进行调查。后续步骤包括:

1)答复申诉人申诉已收到并将处理;

2)通过审核申诉和关联文件(合同评审、核查报告、认证决定细节),调查申诉理由;

3)编写一份报告,并将报告同其他文件一起提交给技术委员会。

4)技术委员会审核案件,并根据认证评定提交的申诉和报告作出决定。

5) 技术委员会作出的决定应当告知申诉人。技术委员会作出的决定是权威性的、不可改变的。

11.4 投诉流程

11.4.1 接到投诉后, 认证评定应当确定他/她自己是否与事件有关。如果是, 指定内部一位合适合格且立场独立的人。如果不是, 他/她可以进行调查。在某些案件中, 可以启动一次审核来进行调查, 但必须告知客户相关理由。接下来的步骤是按照博业众诚集团门户网站主页上的参考文件进行。确认回执应当发送给投诉人, 而且调查结果应当在适当的时候传达给投诉人。

11.4.2 为了管理每年的投诉, 可以使用投诉记录系统 CERIS.

12. 记录管理

12.1 目的和范围

适用于所有证明符合博业众诚认证部程序的记录。规定了记录的标识, 收集, 索引, 查询, 存档, 储存, 维护和处置的方法, 以确保它们可随时查阅和防止损坏和丢失。

12.2 责任

所有这些保管和维护上述规定的记录职责见公司组织架构概述。

12.3 记录: 记录可以硬拷贝或电子存档。

12.4 标识, 收集和索引

12.4.1 规定了用来证明与博业众诚认证程序一致性的最低要求。

12.4.2 应制定记录和保存期限表。应建立本地控制来确定资料的位置或者一个人/一个部门负责记录的收集和维持。具体执行公司《记录控制程序》。

12.5 查询

记录的查询仅限于已经签署了保密协议和无利益冲突的人员; 无论这些人是否被博业众诚认证部所雇用, 例如, 来自认可机构的工作人员。应用电脑查询时,

仅限于通过菜单选项里面的“只读”选项来查询记录。

12.6 存档和储存

记录以保护它们不被破坏和变质的方式存档。在每一个规定的保留期限内，在存档或处置之前，当前的工作文件应当以可以随时供检索和使用的方式储存。

12.7 维护和处置

记录应当由合适的负责人来维护，就像在个人工作描述中的那样。记录应当如下表所述，在保留期限满后存档和最终处置也要确保处理的保密性。



博业众诚认证
BYZC Certification

附录 A

表 1 教育组织管理体系人日数计算表 (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 (人天)	有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (人天)
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入天计算方法与质量管理体系相同。

附录 B

1. 认证人员的要求

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。成为博业众诚的 EOMS 审核员，需要满足以下条件要求。

1.1 职业素养的要求

审核人员应具备以下职业素养：

- 1) 独立性：保持独立性和客观性，不带偏见，无利益冲突。
- 2) 道德行为：诚信、正直、保守秘密和谨慎。
- 3) 公正表达：真实准确反映审核活动、发现、结论和报告。
- 4) 职业素养：具备职业谨慎和判断力，具备从事审核、认证所需的技能。

注：独立性、道德行为、公正表达和职业素养等原则参考了 GB/T 19011 - 2003 中的相应内容。

1.2 审核员的能力

博业众诚依据 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，使用能力审核表的方式被博业众诚确认和记录。

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；从任何主任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主任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。

1.3 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博业众诚 CER MS 的要求记录。

1.4 产品经理

基于培训和经验的基础上，产品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、实施内部技术审核以及审核所有内部确认和审核程序。

1.5 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。

1.6 认证决定能力

公司行使 POV (否决权) 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、或能源管理体系的技术审核和评审的经历和能力。POV 由当地的认证评定进行资格批准。



博业众诚认证
BYZC Certification