



中医养生保健技术培训服务认证规则

文件编号：CSTDCCM-GK-GZ01

发布日期：2023年11月9日

实施日期：2023年11月9日

中国中医药科技发展中心
(国家中医药管理局人才交流中心)

目录

1 适用范围	1
2. 认证范围	1
3 认证依据	1
4 认证准则	2
5 认证结果	2
6 认证模式及其组合	3
7 测评方法及其组合	4
8 样本选取	4
9 认证资源与能力	5
10 认证实施程序及要求	5
11. 认证决定与有效期	8
12 影响认证变更	9
13 认证扩大、缩小、等级降低、证书的暂停、撤销	11
14. 保密	15
15. 申述和投诉	15
16. 记录管理	17
附录 A 中医养生保健技术培训服务认证收费管理规则	18
附录 B 中医养生保健技术培训服务认证样本量核算方法	21
附录 C 中医养生保健技术培训服务认证审核人日数核算方法	23
附录 D 中医养生保健技术培训服务认证流程	27

中医养生保健技术培训服务认证规则

1 适用范围

本文件用于规范中国中医药科技发展中心（国家中医药管理局人才交流中心）（简称 CSTDCCM）中医养生保健技术培训服务认证评价服务。制定本文件旨在结合认证认可相关法律法规和标准（技术规范）对申请组织中医养生保健技术培训服务认证实施过程做出具体规定，明确 CSTDCCM 对认证评价过程的管理责任，保证认证评价活动的规范、一致性、有效性和质量，减少认证风险。

本文件规定了中医养生保健技术培训服务认证评价全过程管理要求，特定的中医养生保健技术培训服务还应满足专项管理文件规定。

2. 认证范围

2.1 认证范围由认证申请人提出，认证范围应明确培训服务项目名称、服务提供者、主要接触过程和关键服务特性、以及服务场所。申请人申请认证的培训服务项目，应符合以下条件：

- a) 至少完成一次完整的培训过程且运行 6 个月以上；
- b) 累计培训不少于 200 人次。

2.2 CSTDCCM 根据自身认证业务范围分类，对认证范围做出界定。

3 认证依据

下列文件作为本文件的实施依据。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

GB/T 27205 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

CB/T 27400 合格评定 服务认证技术通则

RB/T 056 合格评定服务质量测量方法和应用指南

4 认证准则

4.1 认证评价准则

中医养生保健技术培训服务认证以《CSTDCCM-GF-1 中医养生保健技术培训服务规范》、特定中医养生保健技术培训服务涉及的职业国家职业技能标准、中医药养生保健技术标准或规范性文件、中医养生保健技术培训相关法律法规或政策文件作为认证评价准则。

4.2 服务要求测评准则

4.2.1 根据《CSTDCCM-GF-1 中医养生保健技术培训服务规范》第 4、5、6、7、8 章提出要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为 100 分。每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分。将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E ，得出中医养生保健技术培训服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ 。

4.2.2 在服务认证中，针对中医养生保健技术培训服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

4.3 管理要求审核准则

4.3.1 根据《CSTDCCM-GF-1 中医养生保健技术培训服务规范》第 9 章提出的管理要求，根据相应的审核工具实施。

4.3.2 中医养生保健技术培训管理要求的审核采用五级定性成熟度水平的评价方法。

4.3.3 在服务认证中，针对中医养生保健技术培训服务管理审核活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

5 认证结果

5.1 中医养生保健技术培训服务认证结果分为通过、不通过。其中：

a) 通过是指管理要求审核达到一级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到 70 分（含）以上；

b) 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平，或服务特性测评低于 70 分。

5.2 服务认证结果从低至高分为 5 个等级，即 A 级~AAAAA 级。如表 1 所示。

5.3 中医养生保健技术培训服务认证结果应根据表 1 综合评价其管理审核和特性测评结果，授予认证及级别。

表 1 中医养生保健技术培训服务认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	五级（含）以上	95 分（含）以上	AAAAA
2	四级（含）以上	85 分（含）~95 分	AAAA
3	三级（含）以上	80 分（含）~85 分	AAA
4	二级（含）以上	75 分（含）~80 分	AA
5	一级（含）以上	70 分（含）~75 分	A

6 认证模式及其组合

6.1 认证模式

6.1.1 GB/T 27207 中的 5.5 给出了可选择的认证模式。

6.1.2 针对中医养生保健技术培训服务及其服务管理的特征，CSTDCCM 选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
- e) 顾客调查（功能感知），简称模式 E；
- f) 服务能力确认或验证；简称模式 G；
- g) 服务设计审核，简称模式 H；
- h) 服务管理审核，简称模式 I；

6.2 认证模式选用及其组合

6.2.1 CSTDCCM 应根据中医养生保健技术培训服务的过程和能力，以认证周

期及其不同认证阶段，在特定服务认证方案中确定认证模式。

6.2.2 具有课程及培训方案设计职责的中医养生保健技术培训服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 C+模式 E+模式 G+模式 H+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 C+模式 E+模式 G+模式 H+模式 I；
- c) 保持认证（监督评价）：模式 A+模式 C+模式 E+模式 G+模式 I

6.2.3 没有课程及培训方案设计职责的中医养生保健技术培训服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 C+模式 E+模式 G+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 C+模式 E+模式 G+模式 I；
- c) 保持认证（监督评价）：模式 A+模式 C+模式 E+模式 G+模式 I

6.2.3 必要时可选用模式 B 或模式 D 进行暗访。“必要时”包括但不限于以下情况：

- a) 在公开进行评价活动中，对抽取证据的真实性产生怀疑时；
- b) 在相关方多次或重大投诉中，涉及到与以外服务特性测评达标程度有重大偏差时；

注：暗访是指具有资格和能力的人员，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性做出评价的一种方式。

7 测评方法及其组合

根据第 6 章认证依据给出的认证模式选用及其组合，应依据《RB/T 056 合格评定服务质量测量方法和应用指南》选用适宜的测量方法及其组合，根据第 3 章认证准则，对具体的服务特性及服务管理进行测评。

8 样本选取

根据中医养生保健技术培训服务的特点，样本选取应关注：学习环境量、学员量、服务人员量、培训体验样本量。所有样本都应是随机获取的。学习环境样本、学员样本、服务人员样本、培训体验样本用于服务管理审核和服务要求测评。

9 认证资源与能力

9.1 人员能力

参与中医养生保健技术培训的服务认证人员能力应满足相应资格条件要求。审查员及复核人员，应具备 CCAA 注册的服务认证审查员资格。

当审查员的专业能力（包括特定中医药技术、职业技能标准识别能力）不足时，可有技术专家提供支持。

9.2 认证收费项目与工作量基准

中医养生保健技术培训服务认证收费主要为申请费、审核费、服务特性测评（含体验评价费）、认证注册费（含证书费）、认证标志使用费。具体收费项目见《中医养生保健技术培训服务认证收费管理规则》（附录 A）。

服务特性测评工作量按样本量、被测评培训项目的复杂程度及风险程度、所选用的测评方法等综合测算。具体按《中医养生保健技术培训认证样本量核算方法》核算（附录 B）。

服务管理审核、服务能力确认、服务设计审核的工作量按人日数核算。具体按《中医养生保健技术培训认证审核人日数核算方法》核算（附录 C）。

10 认证实施程序及要求

10.1 认证程序

中医养生保健技术培训服务认证程序至少包括以下程序：

- a) 认证申请；
 - b) 申请评审；
 - c) 文件审查；
 - d) 初始现场审查；
 - e) 复核；
 - f) 公示
 - g) 认证决定与批准；
 - h) 获证后的监督审查与再认证审查。
-

具体认证流程见附录 D。

10.2 申请认证的条件

a) 申请人具有明确的法律地位，客户具有营业执照、事业单位法人证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等，可独立申请认证；对于多场所客户，应附每个场所的法律地位证明文件（适用时）。其他类型的客户，应由具备资格的单位代为申请；

b) 国家、地方或行业有要求时，认证客户具有规定的行政许可文件，其申请认证范围应在法律地位文件和行政许可文件核准的范围内；

c) 认证客户承诺遵守国家的法律、法规及其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承担与认证有关的法律责任，并有义务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与信息；

d) 认证客户在申请前一年内，未发生与服务活动相关的服务活动质量、环境、安全等事故。未发生被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”或被列入国家信用信息严重失信主体相关名录，未发生违反国家相关法规，虚报、瞒报获证所需信息的情况；

e) 客户建立了培训方案，已按照培训方案建立了服务程序及文件化的服务管理制度；

f) 客户承诺获得 CSTDCCM 认证后，按照 CSTDCCM 要求向 CSTDCCM 通报变更信息和其他可能影响持续满足认证标准要求的能力的信息，一般包括：客户及相关方有重大投诉；被执法监管部门认定存在违反法律法规要求；发生与服务活动相关的质量/环境/安全等重大事故；相关情况发生变更（包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更、行政许可变更；法定代表人、最高管理者/或服务认证授权人发生变更；服务的工作场所变更；认证的范围变更；服务重要过程的重大变更等）；出现影响服务运作的其他重要情况；

注：重大投诉是指政府官方曝光的投诉，或其他媒体曝光且经证实的投诉事件。

g) 认证评价期间，认证客户能够提供与拟认证范围有关的服务活动现

场；

h) 特定服务还应满足特定服务认证方案中要求的申请条件。

10.3 认证申请受理与评审

申请人向 CSTDCCM 提交《中医养生保健技术培训服务认证申请书》及申请书中要求提交的基本资料。CSTDCCM 自收到认证申请人提交的正式书面申请之日起 10 个工作日内对申请资料进行评审。对评审后无法受理的认证项目，CSTDCCM 将在评审后 5 个工作日内向申请人发出《服务认证申请不受理通知》。对于不予受理的申请或申请人撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关资料归档保存。

10.4 认证评价组的建立

认证评价组应的组建在《认证服务合同》（以下简称认证合同）生效后 5 个工作日内。

10.5 服务体验实施

中医养生保健技术培训服务体验（必要时包括暗访），应在完成了服务管理审核之后进行。初次认证或再认证时，应在 3 个月内进行；一个完整的认证周期内的监督评价，应在 2 个月内进行。

10.6 服务认证评价报告

认证评价组应在包括不符合纠正验证在内的所有评价程序完成后的15个工作日内完成《服务认证评价报告》并提交CSTDCCM服务认证技术委员会评审。

10.7 复核

经过CSTDCCM服务认证技术委员会评审的《服务认证评价报告》及所有认证评价资料，应由CSTDCCM服务认证技术委员会指定专门人员（或委员会）在10个工作日内完成复核。

10.8 公示

中医养生保健技术培训服务的初次认证和再认证需要经历 1 周的公示期。公示期应安排在完成了本文件规定的认证活动，且评价结果达到了其准则要求之后，公示应至少包括 CSTDCCM 网站和认证申请组织的网站，也可包括其他相关方（如所属行业协会、地方监管部门）部门的网站。公示时应设立接受顾客信息，包括投诉的渠道。

10.9 认证决定

通过公示程序的认证结果，认证决定人员应在5个工作日内做出认证决定。

10.10 监督

监督应在认证决定后12个月内实施，且两次监督时间不应超过15个月。

10.11 再认证

CSTDCCM应至少提前3个月，向获证客户发出《服务认证再认证通知》，与获证客户沟通并确定再认证评价日期，获取客户变更信息，启动服务认证监督/再认证评价程序。

10.12 评价时限

初次认证或再认证，CSTDCCM应于6个月内完成全部认证活动并作出决定；保持认证的监督，CSTDCCM应于3个月内完成全部认证活动并作出决定。

在上述时间内，如因客户原因导致未能完成评价的，则应由CSTDCCM重新评估认证证据的有效性，决定延长评价时限或终止评价。

11. 认证决定与有效期

11.1 认证及标志授予

公示期结束，且未发生重大顾客投诉，所有顾客反馈信息均得到圆满解决时，认证机构将安排认证决定活动，授予认证，准予使用 CSTDCCM 中医养

生保健技术培训服务认证标志。

初次认证或再认证时，如服务管理审核或服务要求测评不能一次成功完成，均有一次重新评价的机会，但两次评价间隔时间不能大于 3 个月。

11.2 有效期

一个认证有效周期为 3 年，每 12 个月应获得如认证保持资格。

11.3 使用范围

获得认证的组织应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书和有关信息。在认证有效期内，获得认证的组织可在获证服务项目的培训证书上，使用 CSTDCCM 中医养生保健技术培训服务认证标志及认证级别标志，相应培训证书信息及证书样式应向 CSTDCCM 备案。CSTDCCM 通过自身网站向社会公示使用 CSTDCCM 中医养生保健技术培训服务认证标志及认证级别标志的培训证书信息并接受顾客反馈、申诉及投诉。

12 影响认证变更

12.1 影响认证的变更情况包括认证要求的变更和获证组织影响认证的变更。

12.2 认证要求的变更包括但不限于：

a) 认证规则提出对客户产生影响的新的或修订的要求（包括但不限于：规则中使用的标准和其他规范性文件的制定情况发生变更，规则中规范、程序和管理规定发生其他变更等。）；

b) 认证准则的修订或更新；

c) 国家对客户所在行业或对认证有影响的法律、法规、规章、政策及相关技术要求的变更；

d) 认可机构和国际认证合作组织对认证要求的变更；

e) 其他对认证要求产生影响的变更。

12.3 认证要求变更的条件

a) 获证客户保持认证资格有效；

b) 认证要求变更应在规定的时间前完成；

c) 申请认证要求变更的获证客户应提交认证要求变更需求申请，并提交按

新的认证要求实施服务的证据；

d) 获证客户的服务已满足新的认证要求,且已正常运行。

12.4 认证要求变更的程序

a) 在认证要求变更转换期结束前,获证客户向 CSTDCCM 提出认证要求变更申请;提出申请日期宜在转换期截止前至少 90 天;

b) CSTDCCM 通过对获证客户结合年度监督评价,或再认证,或应获证客户要求安排的认证要求变更的专项评价,评审调整后的服务管理及服务提供对认证准则的符合性;

c) 经 CSTDCCM 审定,认为获证客户已满足批准认证资格的条件,同意批准认证范围,换发认证证书或附件,收回原证书,认证证书的注册号和有效期保持不变。

12.5 当 12.2 变更发生时,CSTDCCM 应确保这些变更能通知到所有客户。CSTDCCM 根据认证要求变更的性质、内容及有关要求,制定认证要求变更实施方案或计划,需要时组织编制有关文件。CSTDCCM 应验证客户对这些变更的实施并应按认证方案的规定采取措施。

12.6 有要求时,对实施影响认证的变更所采取的措施,应包括:

- 评价;
- 复核;
- 认证决定;
- 颁发修订后的正式认证文件以扩大或缩小认证范围;
- 颁发修订后监督活动的认证文件。

这些措施应按照本文件中适用部分的要求来完成。变更涉及认证范围扩大、缩小的按本文件有关认证扩大、缩小要求执行。记录应包括简化上述活动的理由(例如:当不属于服务要求的认证要求发生变更,且不必进行评价、复核或决定活动时)。

13 获证客户的信息通报

13.1 获证客户应建立向 CSTDCCM 通报最新信息的程序,并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更信息包括(但不限于)以下:

- a) 客户名称, 法人代表, 隶属关系;
- b) 联系人, 联系方式(包括: 电话、传真、手机、电子邮箱);
- c) 客户地址(包括: 注册地址、服务提供地址、邮编);
- d) 服务认证范围覆盖的客户人数;
- e) 认证范围变化;
- f) 客户组织机构和职能分配;
- g) 证书表述的客户服务提供场所;
- h) 服务管理文件、培训方案、服务标准及规范等;

13.2 当客户认证地址、服务范围、服务内容、服务方式变更时, 如导致服务认证产品变化、认证准则变化, 则按初次认证; 如不涉及服务认证产品、认证准则变更, 可结合监督评价进行, 认证模式、评价、复核及其他专项管理要求。具体按 12.6 执行。

14 认证扩大、缩小、等级降低、证书的暂停、撤销

14.1 认证范围的扩大

通常, 服务认证范围扩大, 按初次认证要求实施认证。特定服务认证范围扩大有专项要求的, 执行专项管理要求。

客户需要增加认证范围, 原则上可结合年度监督评价, 向 CSTDCCM 提出扩大申请, 并提交相应的文件资料。

CSTDCCM 对扩大申请进行评审, 以确定任何必要的评价安排。CSTDCCM 应按照特定服务评价规范、特定服务认证方案等要求, 进行文件审查和现场评价。经复核, 认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件, 同意批准扩大认证范围, 认证证书的注册号和有效期保持不变。

14.2 认证等级升级

对于客户通过初次认证或再认证后, 提出认证等级升级需求时, 按初次认证要求进行申请受理、进行现场认证评价、复核及认证决定。

14.3 认证范围的缩小、评价等级降低

14.3.1 发证后，被认证客户提出缩小认证范围、和/或客户提出等级降低的，应提交书面申请。

14.3.2 CSTDCCM 经过评价发现客户不能满足有关服务认证要求时，提供理由和证据提出缩小获证客户认证范围，和/或评价结果不能持续满足原证书等级标准时，应缩小认证范围，和/或降低等级。CSTDCCM 的复核意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小、和/或降低等级的信息来源和理由，经认证双方沟通后达成一致意见。

14.3.3 经 CSTDCCM 复核，识别缩小认证范围后是否对仍持续符合认证要求产生影响，包括认证等级是否有影响。适当时，提出处理措施意见。缩小认证范围可能导致等级降低。

对于同意批准缩小认证范围、和/或降低认证等级的，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。CSTDCCM 对于公布的信息、标志的使用授权等做出所有必要的更改。当认证范围缩小、等级降低后 CSTDCCM 应通知客户收回、销毁和删除相关宣传资料，并修改相关广告材料。

14.4 认证暂停或撤销

14.4.1 认证有效期内，通常，暂停认证资格的条件如下：

- a) 监督结果不符合认证准则，但其性质不属于需要立即撤销的情况。
 - 1) 获证客户的服务运作发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；
 - 2) 获证客户监督期间发生严重影响服务认证运行的情况；
 - 3) 获证客户在认证范围内的服务活动不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并未采取措施或措施无效；
 - 4) 获证客户未按照认证要求的变更做出相应调整，或调整不满足变更要求。
 - b) 不恰当地使用认证文件，发现后又未采取适当的措施予以解决。
 - c) 特定服务在一段时期内未向顾客提供，经双方协商后，可暂停。
 - d) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。
-

- 1) 获证客户未能在规定的期限内接受监督；
- 2) 获证客户未履行与 CSTDCCM 签署认证合同中规定的责任和义务，并对保持认证资格产生重大影响；
- 3) 获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用；
- 4) 获证客户在获证期间发生误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，以将产生的影响降至最低程度。

e) 获证客户在证书有效期内受到相关执法监管部门处罚。

获证客户未按要求对信息进行通报。

f) 获证客户被地方认证监管部门发现服务运作存在问题。

获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督抽查不合格，并未查明原因和采取补救措施。

g) 获证客户持有的具有企业营业执照过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证。

- 1) 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；

- 2) 获证客户的认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内，但仍有可能在短期内符合规定要求。

h) 获证客户主动请求暂停。

i) 获证客户发生了与服务活动等有关的重大事故，反映出客户的服务运作存在重大缺陷。

获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故被媒体曝光，或未查明原因和采取补救措施；

j) 违反了 CSTDCCM 认证方案或程序要求的其他情况（必须书面注明暂停原因）。

13.4.2 认证有效期内，通常，撤销认证资格的条件如下：

- a) 监督结果不符合认证准则，性质严重，需要立即撤销的情况。

- b) 获证客户被撤销法律地位证明文件。

获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求。

- c) 获证客户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。

被国家行政主管部门列入信用严重失信企业名单。

d) 获证客户出现重大的服务质量事故、安全等事故，经执法监管部门确认是获证客户违规造成，反映出客户的管理及特定服务存在重大缺陷。

1) 获证客户于获证期间在认证范围内发生国家监督检查不合格，并造成严重影响；

2) 拒绝接受国家行政主管部门监督抽查的。

e) 获证客户在证书有效期内有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚。

f) 获证客户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（包括持有的营业执照等已经过期失效但申请未获批准）。

g) 获证客户已不具备特定服务认证条件。

1) 获证客户在认证范围内的管理发生重大变更，未向 CSTDCCM 通报，并在短期内无法满足认证要求；

2) 获证客户体制变更后原管理已不再适宜；

3) 获证客户不再具有特定服务活动；

4) 获证客户在认证范围内的服务和活动严重不能满足适用的最新法律法规和标准的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的；

5) 获证客户停业或关闭的。

h) 获证客户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，或者认证机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正。

1) 获证客户在获证期间发生大量误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，误导消费者，影响面大；

2) 获证客户转让认证证书和认证标志。

i) 获证客户因换发新证书而撤销旧证书。

j) 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务。

1) 获证客户单方面宣布不履行与 CSTDCCM 签署认证合同中规定的责任和义务的；

2) 获证客户长期拖缴认证费用，并催缴无效的；

3) 经核实获证客户提供虚假信息，且影响了认证评价、认证决定的有

效性的；

4) 获证客户更换认证机构的（未书面告知 CSTDCCM 的）；

5) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉不作处理的。

k) 获证客户主动放弃认证。

1) 其他原因需要撤销证书。

13.4.3 如果终止（应客户要求）、暂停或撤销认证，CSTDCCM 应按照规定采取措施，并对认证证书、公布的信息、标志使用的授权等做出所有必要的更改。

13.4.4 如果暂停认证，CSTDCCM 应指定一个或多个人员向客户说明和沟通以下信息：

——为结束暂停和恢复认证，根据认证方案所需采取的措施；

——认证方案要求的任何其他措施。

这些人员应具备处理暂停所有方面的知识和理解的能力。

14.4.5 为处理暂停所需要的或认证方案要求的任何评价、复核或认证决定均应按照本文件的适用部分来完成。

如果暂停后恢复认证，应对认证证书、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保表明服务仍保持认证的状态。

14.5 对暂停、撤销认证资格的客户，发放《认证处置决定通知书》并公告，认证客户不得再使用认证证书和认证标志。

15. 保密

CSTDCCM 承诺为认证客户保密（提前告知认证客户的需公开信息除外）。对认证客户的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证客户（法律限制除外）。

如有证据表明，CSTDCCM 因认证接触认证客户的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

16. 申述和投诉

16.1 申诉

16.1.1 客户或获证组织应在接到 CSTDCCM 的决定或措施通知（如不予受理通

知、审核报告、不符合报告、暂停、撤销认证资格通知等)后 30 个工作日内,以书面文件形式向 CSTDCCM 提出申诉。对收到的争议或投诉处理结果不满意时,获证组织或投诉人应在 20 个工作日内,以书面文件形式向 CSTDCCM 提出申诉。

16.1.2 CSTDCCM 在接到申诉 60 日内,将处理结果形成书面通知送交申诉方,书面通知应附加告知信息:若对处理申诉的结果仍有异议,可向相关认可机构投诉;若认为认证机构未遵守认证相关法规、规章或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害,可以直接向国家认监委投诉。

16.1.3 申诉处理的费用由败诉方承担。

16.1.4 申诉处理过程应至少包括以下要素和方法:

- a) 受理、确认和调查申诉的过程,以及参考以前类似申诉的结果,决定采取何种措施以回应申诉的过程;
- b) 跟踪和记录申诉,包括为解决申诉而采取的措施;
- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

16.2 投诉

16.2.1 与 CSTDCCM 认证活动有关的投诉应以书面形式在投诉所涉及事件发生后的 30 个工作日内向中心综合部提出,投诉人须提供所投诉事件的细节情况、证明材料并签章。一般对匿名投诉不予处理。

16.2.2 CSTDCCM 在接到投诉 60 日内,根据投诉文件提供的线索,首先对反映的情况进行调查核实,充分了解双方当事人的全部信息,必要时进行现场调查获取证据,在 45 个工作日内提出处理意见并通知投诉人。

16.2.3 投诉处理过程应至少包括以下要素和方法:

- a) 受理、确认和调查投诉的过程,以及决定采取何种措施以回应投诉的过程;
- b) 跟踪和记录投诉,包括为回应投诉而采取的措施;
- c) 确保采取任何适当的纠正和纠正措施。

16.2.4 中心应与获证组织及投诉人共同决定是否将投诉事项公开,并在决定公开时,共同确定公开的程度,涉及投诉人和投诉事项的方面应满足保密要

求。

16.3 争议

16.3.1 在认证评价过程中提出的争议，一般地，由评价组长与受评价方依据认证准则、认证规则和以及相关的指南性文件协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，评价组长有权先行决定。受评价方可以 16.1.1 规定的程序向 CSTDCCM 提出申诉。

16.3.2 不在认证评价现场提出的争议，应以书面文件形式向 CSTDCCM 提出。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉程序向 CSTDCCM 提出申诉。

16.4 其他

如果受评价方或有关方面对 CSTDCCM 申诉/投诉和争议的处理结果不满意，可向国家认证认可监督管理委员会（简称 CNCA）提出申诉。

17. 记录管理

CSTDCCM 对所有客户（包括所有提交申请的、接受评价的和获得认证或被暂停或撤销认证的）保持评价及其他认证活动的记录。获证客户及以往获证客户的记录保存期限为当前认证周期加上前一个完整的认证周期，有效期届满或者被注销、撤销的，自有效期届满或者被注销、撤销之日起保存 3 年。

附录 A

中医养生保健技术培训服务认证收费管理规则

A.1 概述

本文件由中国中医药科技发展中心（国家中医药管理局人才交流中心）（以下简称 CSTDCCM）制定。

本文件为 CSTDCCM 向客户收取中医养生保健技术培训服务认证费用的管理规则，与中医养生保健技术培训认证方案和认证依据共同形成 CSTDCCM 对客户认证的要求。

A.2 目的和适用范围

A.2.1 为加强对客户认证收费的管理，规范认证收费行为，保护认证双方的利益，促进中医养生保健技术培训服务认证工作的发展，特制订本文件。

A.2.2 本文件规定了 CSTDCCM 对客户提供中医养生保健技术培训服务认证的收费原则及收费标准，适用于 CSTDCCM 所开展的中医养生保健服务认证收费。

A.3 收费原则

A.3.1 中医养生保健技术培训服务认证的工作量（服务管理评审人日数、服务特性测评样本量）按我国认证认可相关规范性文件，根据申请认证的机构规模、申请认证的中医养生保健技术培训服务项目数量（包括技术复杂度、风险程度等）、已培训学员的数量，以保证中医养生保健技术培训服务认证工作质量为原则确定。

A.3.2 本规则规定的收费标准为基本规则，具体中医养生保健技术培训服务认证项目的实际收费将参照国际惯例并考虑到认证工作的复杂程度等因素进行核算。

A.3.3 CSTDCCM 提供认证服务语言为“中文”，如中医养生保健技术培训服务提供者的内部管理及认证活动使用非中文语言，CSTDCCM 将根据具体情况增加认证工作量。

A.4 收费项目与标准

A.4.1 中医养生保健技术培训服务认证收费项目为：认证申请费、服务管理审核费、服务特性测评费（包括体验评价费、学习环境核验费、顾客调查费、必要的检测检验费等）、决定与注册费（含证书费）、认证标志使用费。

其中：

认证申请费涉及初次认证、再认证、扩大认证范围、等级升级和增加关键场所的申请；

服务管理审核费及服务特性测评费包括初评、监督、复评与扩大认证范围、扩大业务领域、等级升级和增加关键场所的文件审查、服务体验、学习环境核验、顾客调查、必要的检验检测、不符合验证等认证活动所发生的费用，不包括认证过程中所发生的交通和食宿费用（按实际支出由客户另行支付）；

决定与注册费涉及初次认证、再认证、扩大认证范围、等级升级和增加关键场所的认证注册，并对不同的获证服务项目分别收取决定与注册费。

A.4.2 收费标准见表 A.1

表 A.1

序号	收费项目		收费标准
1	认证申请费		1000 元/次
2	审核费		5000 元/人日
3	服务特性测评费	体验评价费	1000 元/学时（考场）
4		学习环境核验费	200 元/场地
5		顾客调查费	10 元/人次
6		必要的检测检验费费用（包括网络学习平台、信息系统、服务设施设备 etc）	按实际检验检测费用增加 15% 收取
7	决定与注册费（含证书费）		3000 元/次
8	认证标志使用费		获证服务提供者提供的获证培训服务项目按年度发放使用认证标志的培训证书数量核收： 10 元/张

注：认证标志使用费的年度计算周期为日历年。

A.5 收费方法

A.5.1 认证申请费由申请人在向 CSTDCCM 提出认证申请时一并交付。

A.5.2 服务管理审核费、服务特性测评费以及认证过程中所发生的交通和食宿费用，在该次认证评价结束后认证决定之前由 CSTDCCM 核算并通知认证机构交付。

A.5.3 决定与注册费在领取认证证书时交付。

A.5.4 获证机构在每年的 3 月 31 日前向 CSTDCCM 交付上一年度的认证标志使用费。如需要，当年的认证标志使用费可在当年分批交纳，但交纳时间最迟不能超过次年的 3 月 31 日。

附录 B

中医养生保健技术培训服务认证样本量核算方法

B.1 学习环境量

学习环境若为互联网虚拟空间的，则选取全样本；学习环境若为实体空间的，则应按实际使用功能分类采样，如：普通教室、多媒体教室、实训教室、实践机构等。其中实体学习环境：

- a) 初次认证按各类学习环境的 10%抽样，样本量不应小于 2，当学习环境小于 3 时，按全数采样；
- b) 再次认证的样本量是初次认证的 0.6，同时采样数不应小于 2，当学习环境数小于 3 时，则全数采样；
- c) 保持认证的样本量是初次认证的 0.3，同时样本量应大于等于 1，当学习环境总数小于 3 时，则样本至少为 1。

B.2 学员量：

学员量按培训结业学员量提取样本，其中

- a) 初次认证和再认证按上年度培训学员量的 5%提取样本量，当培训服务提供不足一年时，宜以培训以学员量的 10%提取，无论如何样本不应小于 20；
- b) 保持认证的样本为 a) 的 0.5，同时，样本量至少为 10。

B.3 服务人员量

服务人员量应按岗位职责分类采样，如：培训师资（专职师资、兼职师资）、学习支持人员（教学辅助人员、教学管理人员）。其中：

- a) 初次认证按各类服务人员的 10%抽样，样本量不应小于 2，当服务人员小于 3 时，按全数采样；
- b) 再次认证的样本量是初次认证的 0.6，同时采样数不应小于 2，当服务人员小于 3 时，则全数采样；

c) 保持认证的样本量是初次认证的 0.3，同时样本量应大于等于 1，当学习环境总数小于 3 时，则样本至少为 1。

B.4 培训体验样本

培训服务体验样本，应按培训方案确定的培训方式，如面授培训（理论授课、实操训练）、远程培训、服务实践、培训考核等分类采样，其中：

a) 各类培训方式体验样本，按该培训方式总学时 2%采样，样本量不应小于 1；

b) 各类培训考核体验样本，按该培训考核计划考场总数 10%采样，样本量不应小于 1；

c) 总样本应尽可能均匀分布于各学习环境及考核形式，且有 50%的样本分布于该次服务管理审核的学习环境；

e) 每次培训体验时间应不少于 30 分钟；

f) 初次认证或再认证的样本应 ≥ 3 ，保持认证的样本应 ≥ 1 。

附录 C

中医养生保健技术培训服务认证审核人日数核算方法

C.1 文件审查

C.1.1 初评

C.1.1.1 单一场所客户组织

C.1.1.1.1 单培训服务项目

初评时的文件审查一般为 2~3 个人日，对于规模较大、组织结构较复杂的认证机构初次文件审查将增加 1~2 个人日。

C.1.1.1.2 多培训服务项目

1) 对于客户组织已经将多个培训服务项目的服务管理要求整合为一套管理体系的结合审核。初评时的结合文件审查一般为 3~4 个人日。超过 5 个培训服务项目的整合将根据各培训服务项目认证所依据认证规范文件之间的差异程度适当增加。

2) 对于客户组织多个培训服务项目多套管理体系的结合审核。各培训服务项目文件审查的收费分别按照本附件条款 C.1.1.1.1 执行。

C.1.1.2 多场所客户组织

C.1.1.2.1 总部

对总部统一的管理体系文件的文件审查，根据所具有培训服务项目的多少按照本附件 C.1.1.1.1 或 C.1.1.1.2 计算。

C.1.1.2.2 关键场所

关键场所是指具有培训服务交付功能的场所。在总部统一的管理体系文件之下，关键场所还拥有其适用的管理体系文件。单培训服务项目初评时对该文件的文件审查一般为 1~2 个人日，涉及多培训服务项目时，根据情况适当增加。

C.1.2 文件更改或换版

总部文件更改或换版的文件审查根据修改内容的多少按 1~4 个人日计算。关键场所文件更改或换版的文件审查根据修改内容的多少按 1~2 个人日计算。

C.1.3 监督和再认证

C.1.3.1 监督时，文件审查按本附件 C.1.2 文件更改或文件换版的人日数；

C.1.3.2 再认证时，文件审查参照本附件 C.1.1 初评的文件审查人日数计。

C.1.4 扩大认证范围

扩大业务范围的文件审查，一般按每个培训服务项目每个业务范围 1 个人日计算。

C.2 现场审核

C.2.1 单一场所客户组织

C.2.1.1 单培训服务项目

初评时的单培训服务项目现场审核包括对客户组织的服务管理要求的审核（即条款 C.2.1.1.1）和服务能力的确认（即条款 C.2.1.1.2），以及（如涉及）服务设计审核（即条款 C.2.1.1.3）。现场审核的总人日数为服务管理要求审核（表 C.1）和服务能力审核（表 C.2）、（如涉及）服务设计审核（表 C.3）两部分之和。在此基础上，考虑客户组织的具体情况（如职能繁简、培训规模、语言等），可适当调整人日数。

监督/再认证时的单培训服务项目现场审核包括对客户组织的服务管理要求的审核（即条款 C.2.1.1.1）和服务能力的确认（即条款 C.2.1.1.2）。现场审核的总人日数为服务管理要求审核（表 C.1）和服务能力审核（表 C.2）。在此基础上，考虑客户组织的具体情况（如职能繁简、培训规模、语言等），可适当调整人日数。

C.2.1.1.1 服务管理要求的审核

表 C.1:

客户组织总人数 审核类型		≤100	101-200	>200
		初评	初次认证	1
扩大认证培训服务项目	0.5		1	1.5
认证等级升级	0.5		1	1
再认证		1	1	1.5

监督	0.5	1	1.5
----	-----	---	-----

注：上述客户组织总人数包括该培训服务项目客户组织服务管理要求覆盖的有效人数，包括聘用的专职人员及兼职人员；

C.2.1.1.2 服务能力的确认

表 C.2:

审核类型	初评	再认证	监督
人日数	2	1.5	1

C.2.1.1.3 服务设计的审核

表 C.3:

培训内容复杂度 审核类型	初级	中级	高级
初评	1	1.5	2

注：上述培训内容复杂度，是指按照《中医诊疗技术目录》培训项目涉及的技术项目数量，涉及技术项目为 1 的，复杂度为初级；涉及技术项目为 2~3 项的，复杂度为中级；涉及技术项目为 4 项以上的，复杂度为高级；

C.2.1.2 多培训服务项目

对于多培训服务项目结合审核，CSTDCCM 通常考虑以下因素，以确定审核工作量的减少比例：

1. 客户组织申请认证/监督/再认证涉及的认证培训服务项目的数量；
2. 客户组织不同培训服务项目的成熟度；
3. 客户组织不同培训服务活动的管理的共有要素可以结合审核的程度；
4. 各认证培训服务项目服务资源的配置状况（各培训服务项目人员的专业能力和人员数量）；
5. 不同培训服务项目的规模；

综合上述因素，审核人日数可在单培训服务项目审核人日数之和的基础上减少至 90%~60%。

C.2.2 多场所客户组织

C.2.2.1 总部

对总部的现场审核人日数按照本附录 C. 2. 1 计算。

C. 2. 2. 2 关键场所

C. 2. 2. 2. 1 单培训服务项目

单培训服务项目关键场所的现场审核人日数核算见表 C. 4，该审核人日数包括服务管理要求和服务能力确认两部分。考虑各关键场所履行关键活动的具体情况以及培训规模，可在表 4 所确定人日数的基础上适当增减。

表 C. 4:

关键场所总人数 审核类型	≤100	101-200	>200
初评	1	1.5	2
再认证	1	1	1.5
监督	0.5	1	1.5

注：总人数是指客户组织服务管理要求覆盖的有效人数，包括聘用的专职人员和兼职人员。

C. 2. 2. 2. 2 多培训服务项目

多培训服务项目关键场所的现场审核人日数，参照本附件 C. 2. 1. 2 所述的方法计算。

C. 2. 2. 3 一般场所

对机构一般场所的现场审核通常安排 0.5-1 人日。

C. 3 不符合项验证

单培训服务项目不符合项验证的工作量按 1~2 个人日计算。多培训服务项目不符合验证工作量视情况适当增加人日数。

附录 D

中医养生保健技术培训服务认证流程

中医养生保健服务认证流程见图 C.1

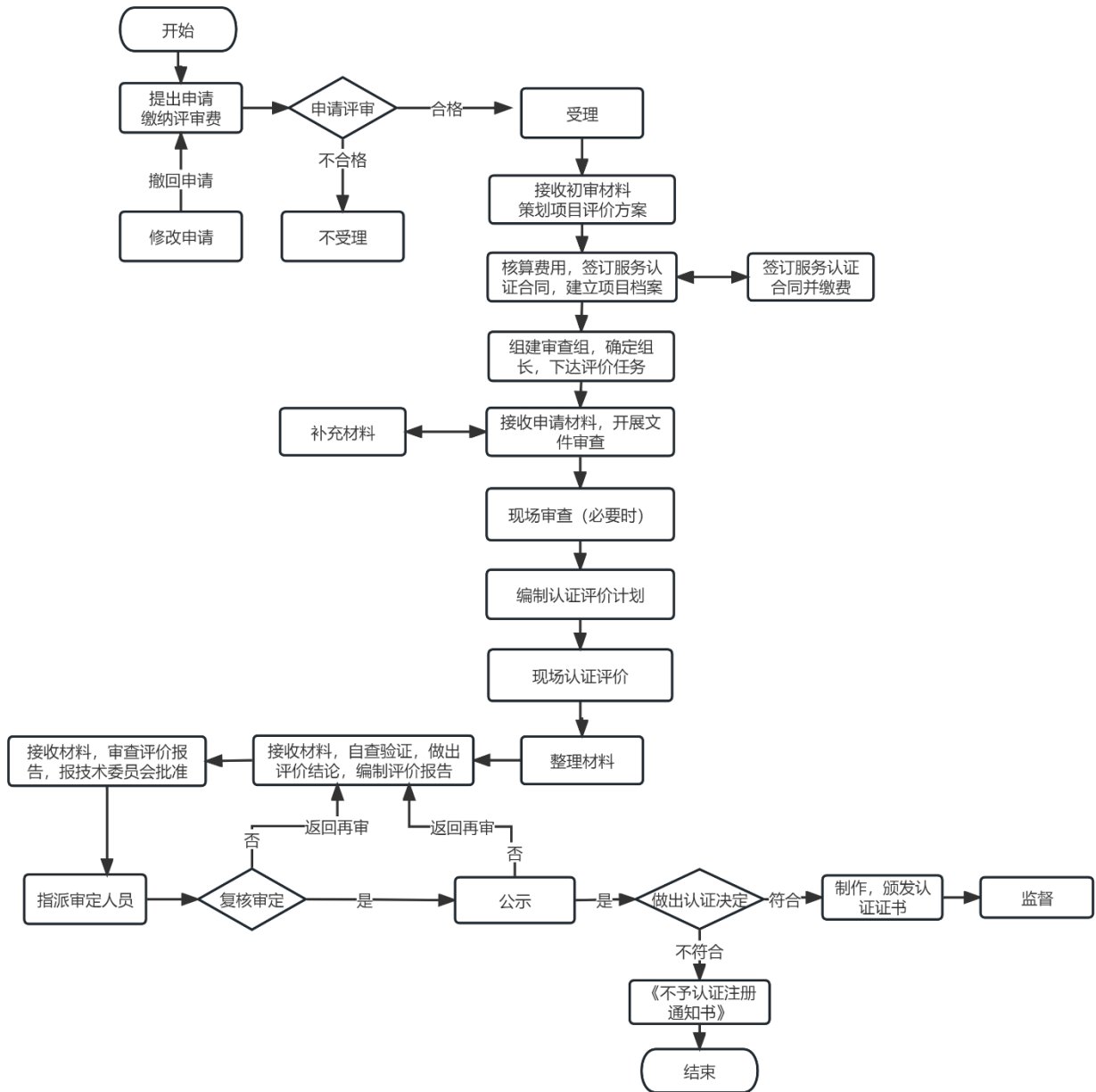


图 D.1