



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX/ISO 21001:2025 (Ed. 2)

## 教育组织 教育组织管理体系 要求及使用指南

Educational organizations — Management systems for educational organizations  
— Requirements with guidance for use

(Educational organizations — Management systems for educational organizations  
— Requirements with guidance for use, IDT)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 环境 .....	7
5 领导力 .....	8
6 策划 .....	9
7 支持 .....	11
8 运行 .....	15
8.1 运行策划和控制 .....	15
8.2 教育产品与服务要求 .....	16
8.3 教育产品与服务设计开发 .....	17
8.4 外部提供的过程、产品与服务控制 .....	19
8.5 教育产品与服务交付 .....	20
8.6 教育产品与服务放行 .....	23
8.7 教育不合格输出控制 .....	23
9 绩效评价 .....	24
9.1 监控、测量、分析和评价 .....	24
9.2 内部审核 .....	25
9.3 管理评审 .....	26
10 改进 .....	27
10.1 持续改进 .....	27
10.2 不合格与纠正措施 .....	27
10.3 改进机会 .....	27
附录 A (规范性) 儿童早期教育服务补充要求 .....	28
附录 B (资料性) EOMS 原则 .....	31
附录 C (资料性) 教育组织利益相关方分类 .....	39
附录 D (资料性) 教育组织利益相关方沟通指南 .....	41
附录 E (资料性) 教育组织的过程、措施与工具 .....	44
附录 F (资料性) 区域性标准映射示例 .....	46
附录 G (资料性) 教育组织健康与安全管理 .....	48
参考文献 .....	49

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件使用翻译法等同采用ISO/21001:2025(Ed. 2)《教育组织 教育组织管理体系 要求及使用指南》。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国教育服务标准化技术委员会（SAC/TC 443）提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院等。

本文件主要起草人：暂略。

# 引 言

## 0.1 总则

本文件为提供教育产品与服务的组织提供了通用管理工具，使其能够满足学习者和其他利益相关方需求。

## 0.2 相关性

教育组织迫切需要持续评估其对学习者、其他受益方及利益相关方需求的满足情况，并持续提升满足上述需求的能力。

注1：教育组织利益相关方分类见附录C。

在全球范围内，教育组织和学习者是本文件的主要受益方，但实际上教育组织所有利益相关方均能从标准化的教育组织管理体系（EOMS）中获益。

示例：资助并鼓励工作人员参与继续教育的用人单位亦能从本文件中获益。

基于本文件建立EOMS的教育组织可能将获得以下效益：

- a) 使目标和活动更好地与方针（包括使命和愿景）保持一致；
- b) 提供具有包容性、公平性的优质教育，增进社会责任；
- c) 提供更具个性化的学习，更有效地响应所有的学习者，特别是有特定学习需求的学习者、远程学习者和终身学习者；
- d) 采用统一的过程和评价工具来确保并改进效果与效率；
- e) 提升教育组织可信度；
- f) 使教育组织能够证明其对有效教育管理实践的承诺；
- g) 形成教育组织改进的文化；
- h) 在国际框架内协调区域、国家、开放、专有和其他标准；
- i) 拓宽利益相关方参与度；
- j) 激发卓越和创新；
- k) 对学习项目设计开发进行持续改进，以确保培养学习者的能力，满足所有利益相关方需求。

## 0.3 本文件和其他ISO标准的关系

本文件是独立的管理体系标准，与ISO 9001保持一致，侧重于EOMS及其对学习和其他相关利益方的影响。

本文件符合ISO对管理体系标准的要求，包括高层结构、相同的核心文本以及带有核心定义的通用术语，旨在惠及实施多项ISO管理体系标准的用户。

本文件可与区域、国家、开放、专有及其他标准或相关文件一并实施。

注2：附录F提供了本文件如何与《欧洲职业教育与培训质量保证框架》（EQAVET）一并实施的示例。

## 0.4 EOMS原则

EOMS包含下列管理原则：

- a) 关注学习者和其他受益方；
- b) 具有远见卓识的领导力；

- c) 全员参与；
- d) 过程方法；
- e) 持续改进；
- f) 循证决策；
- g) 关系管理；
- h) 社会责任；
- i) 可达性和公平性；
- j) 教育中的道德行为；
- k) 数据安全与保护。

注3：EOMS原则具体分析参见附录D。

## 0.5 过程方法

### 0.5.1 总则

本文件倡导在开发、实施、改进EOMS时采用过程方法，通过满足学习者及其他受益方的要求来提升其满意度。采用过程方法应满足的具体要求见4.4。

将相互关联的过程视为同一个体系，这样的理解和管理，有助于教育组织有效且高效地实现预期结果。上述方法有助于教育组织实现对其体系的过程之间的相互关联和相互依赖关系的有效控制，从而提高教育组织整体绩效。

过程方法包括按照教育组织方针、目标和战略规划，对其各过程及其相互作用进行系统规定和管理，从而实现预期结果。可通过采用PDCA循环（见0.5.2）以及始终基于风险的思维（见0.5.3）对过程和完整体系进行管理，旨在有效利用机遇，并防止发生不良结果。在EOMS中应用过程方法能够：

- 理解并持续满足要求；
- 从增值角度设计过程；
- 获得有效的过程绩效；
- 基于评价数据和信息改进过程。

单一过程（如教育有效性评价过程）的各要素及其相互作用如图1所示，每一过程均由特定的监控和测量检查点控制，每个过程的检查点因相关风险而异：

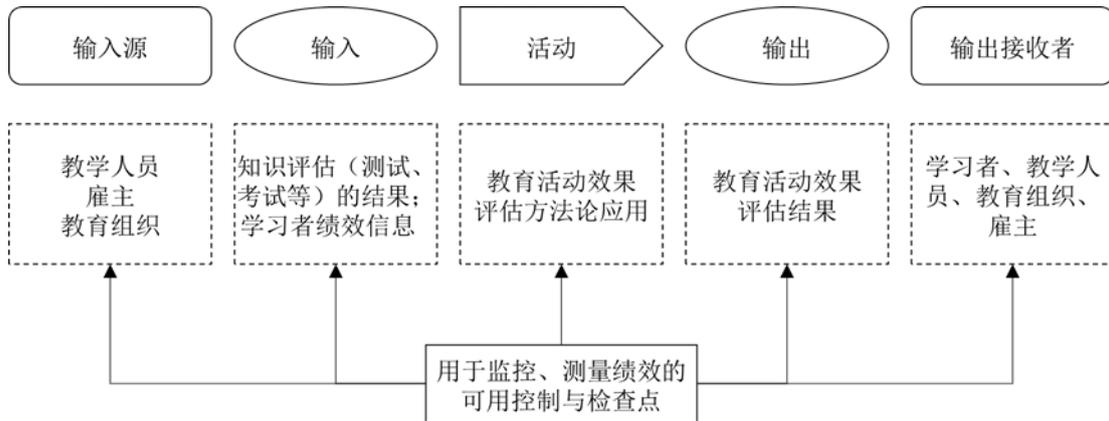


图1 单一过程各要素示意图（教育有效性过程评价）

### 0.5.2 “策划-实施-检查-处置”循环

“策划-实施-检查-处置”（PDCA）循环能够应用于所有过程以及整个EOMS。图2展示了本文件第4章到第10章是如何构成PDCA循环的。

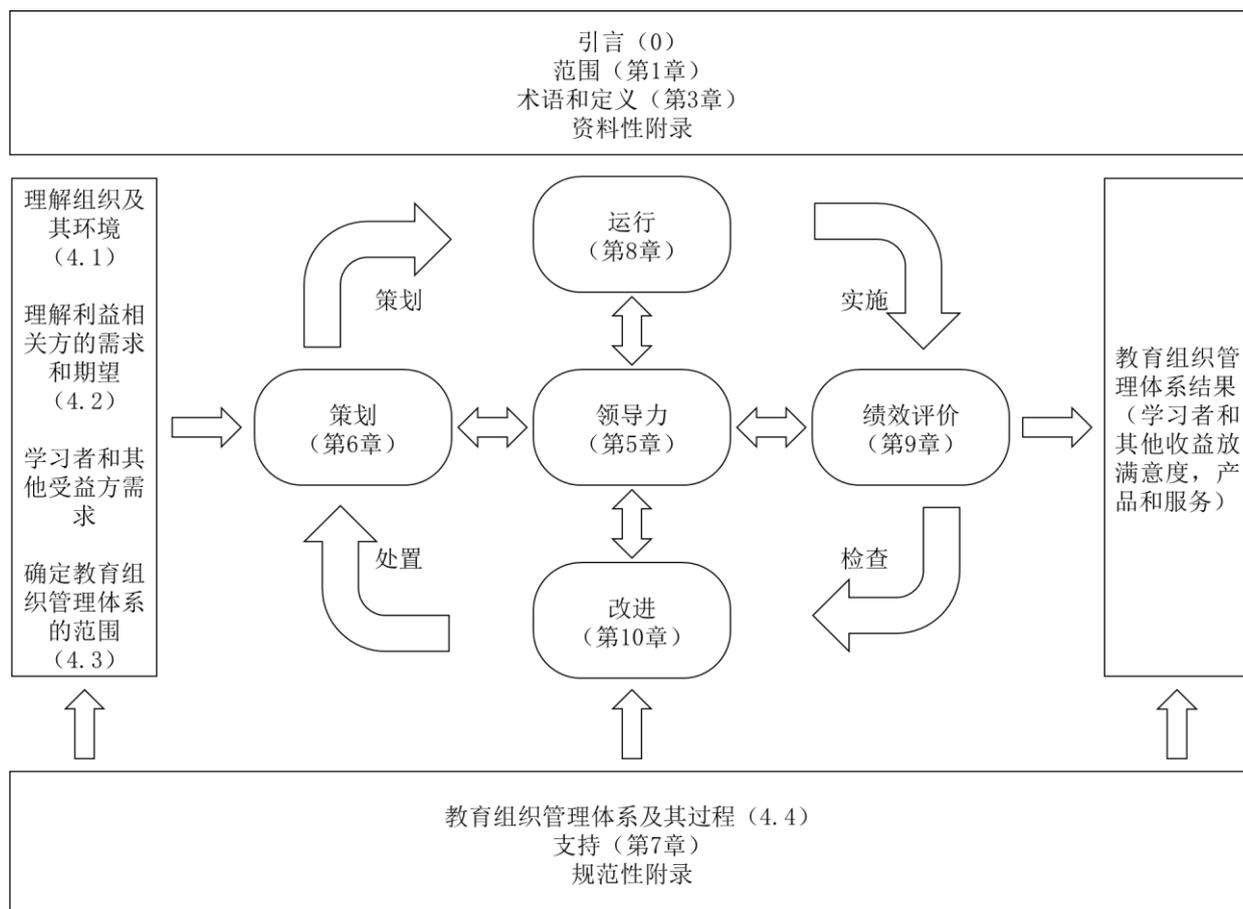


图2 本文件结构在 PDCA 循环中的示意图

PDCA循环可以简要描述如下：

- 策划 (Plan)：根据学习者及其他受益方的要求和教育组织方针，确立 EOMS 及其过程的目标，确定实现结果所需的资源，并识别应对风险和机遇；
- 实施 (Do)：实施所策划的活动；
- 检查 (Check)：根据方针、目标、要求和所策划的活动，对过程以及形成的产品与服务进行监控和测量（适用时），并报告结果；
- 处置 (Act)：采取必要措施提高绩效。

### 0.5.3 基于风险的思维

基于风险的思维对于建立有效的EOMS至关重要。为满足本文件的要求，教育组织需策划并实施措施，统筹应对风险和机遇，为提升EOMS有效性、获得改进结果、预防不利影响奠定基础。

机遇可能源于有利于实现预期结果的情形，例如，某些情形有利于教育组织吸引学习者及其他受益方、开发新产品与服务、减少浪费或提高生产力。利用机遇所采取的措施可能包括评估相关风险。风险是具有不确定性的影响，不确定性可能产生正面或负面影响。风险引发的正向偏离可能提供机遇，但并非所有的正向偏离均将转化为机遇。

### 0.6 教育组织使命、愿景和战略

图3展示了EOMS战略与使命和愿景之间的关系。

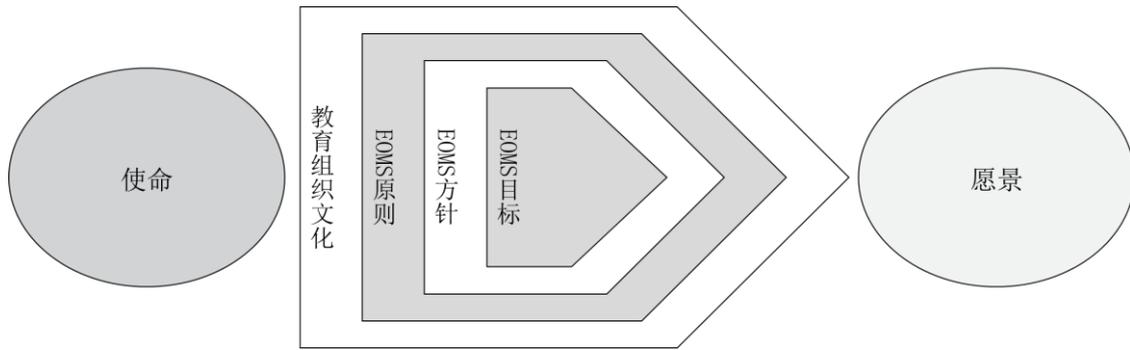


图3 EOMS 战略与使命和愿景的关系

EOMS方针由教育组织文化（即决定教育组织行为的全套理念和价值观）及EOMS原则所决定。反之，EOMS方针亦为确定EOMS目标提供了框架。上述目标需定期修订，以确保教育组织在持续践行其愿景的过程中，有效且高效地达成其使命。

### 0.7 附加要求与指南

附录A规定了针对提供儿童早期教育服务的教育组织的补充要求。

附录B描述了EOMS原则。

附录C提供了教育组织利益相关方分类。

附录D提供了教育组织与利益相关方沟通指南。

附录E提供了教育组织过程、措施和工具的指南。

附录F给出了本文件与区域性标准（欧洲职业教育与培训质量保障框架）的映射示例。

附录描述了教育组织健康与安全内容。

# 教育组织 教育组织管理体系 要求及使用指南

## 1 范围

本文件规定了教育组织管理体系（EOMS）的要求，提出了使用指南。

本文件适用于：

- a) 教育组织需要证明其能够通过教学、学习或研究，支持能力的获取和发展；
- b) 教育组织旨在通过有效运用其 EOMS，包括系统改进过程和确保满足学习者及其他受益方的要求的过程，从而提高学习者、其他受益方和工作人员的满意度。

本文件的所有要求均为通用性要求，适用于提供教学、学习、培训服务的各类组织，无论其类型、规模或服务实施方式。

本文件亦适用于核心业务非教育的大型组织内设的教育组织，例如专业人才培养部门。

本文件为EOMS使用提供了指南。

本文件不适用于仅生产或制造教育产品的组织。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 组织 organization

为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的个人（3.6）或群体。

注：组织的概念包括但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、协会、慈善机构或研究机构，或上述组织的部分或组合，无论是否为法人组织，公共组织或私人组织。

### 3.2

#### 利益相关方 interested party

相关方 stakeholder

能够影响某个决定或活动、或受某个决定或活动影响、或自认为受某个决定或活动影响的个人或组织（3.1）。

### 3.3

#### 最高管理者

在最高层指挥、控制组织（3.1）的一个人或一组人。

注1：在组织内，最高管理者具有授权和提供资源的权限。

注2：若管理体系（3.4）的范围仅涵盖组织的一部分，最高管理者在该部分指挥、控制人员。

## 3.4

**管理体系 management system**

组织（3.1）内部用于制定方针（3.5）和目标（3.6）并建立过程（3.8）以实现上述目标的一系列相互关联或相互作用的要素所构成的整体。

注1：管理体系可以专注于某个特定领域，亦可以涵盖多个领域。

注2：管理体系的要素包括组织的结构、岗位与职责、策划与运行。

注3：管理体系的范围可能包括整个组织，亦可能针对组织的具体职能或组成部门，甚至可以覆盖跨越多个组织的一项或多项职能。

## 3.5

**方针 policy**

由最高管理者（3.3）正式发布的组织（3.1）的意图和指示。

## 3.6

**目标 objective**

希望达成的结果。

注1：目标可能是战略性的、战术性的或操作性的。

注2：目标可能涉及不同领域（例如财务、健康与安全、环境）。目标可以是整个组织范围内的，亦可以是针对特定项目、产品或过程（3.8）的。

注3：目标亦可以用其他方式表述，例如：预期结果、目的、操作准则、教育组织目标，或使用具有类似含义的其他表述（如：标的、终点、靶向）。

注4：在教育组织管理体系（3.4）的语境中，教育组织目标由组织（3.1）设定，旨在实现特定结果，并且需与教育组织（3.22）管理体系的方针（3.5）保持一致。

## 3.7

**风险 risk**

不确定性的影响。

注1：风险指的是偏离预期的影响，可能是正面的，亦可能是负面的。

注2：不确定性指的用于理解事物及其结果的信息缺失或不足。

注3：风险经常表述为“事件”（见ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3）或“后果”（见ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3），或者两者的组合。

注4：风险亦经常表述为事件的后果（包括情形变化）及其发生的“可能性”（见ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1）的组合。

## 3.8

**过程 process**

利用输入实现预期结果的相互关联或相互作用的一组活动。

注：根据所处具体语境，过程的预期结果可能被称为“输出”“产品”或“服务”。

## 3.9

**胜任力 competence**

使用知识和技能达成预期结果的能力。

注：即学习者在不同情境或情况下，能以负责任且自主的态度展现恰当的行为，从而有效应用所学知识 with 技能。

## 3.10

**归档信息 documented information**

组织（3.1）需控制和维护的信息及其载体。

注1：归档信息可以以任意形式存储于任何载体，可以来自任何信息源头。

注2：归档信息包括：管理体系（3.4），包括相关的过程（3.8）；组织为运营而创建的信息（文件）；所达成结果

的证明（记录）。

3.11

**绩效 performance**

可测量的结果。

注1：绩效可能涉及定量或定性的结果。

注2：绩效可能涉及对于活动、过程（3.8）、产品、服务、体系或组织（3.1）管理。

3.12

**持续改进 continual improvement**

为提升绩效（3.11）而持续开展的活动。

3.13

**有效性 effectiveness**

预期活动的实现程度和预期结果的达成程度。

3.14

**要求 requirement**

明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望

注1：“通常隐含”指的是，对于组织（3.1）和利益相关方（3.2）而言，所涉及的需求或期望被隐含是其惯例或常见做法。

注2：规定的要求是指已明示的要求，例如在归档信息（3.10）中陈述的要求。

3.15

**合格 conformity**

满足要求（3.14）。

3.16

**不合格 nonconformity**

未满足要求（3.14）。

3.17

**纠正措施 corrective action**

消除不合格（3.16）并防止再次发生的措施。

3.18

**审核 audit**

获取审核证据并客观评价以确定审核准则满足程度的系统、独立过程（3.8）。

注1：审核可以是内部审核（第一方审核）或外部审核（第二方或第三方审核），亦可以是多体系审核或联合审核（结合两种或多种）。

注2：内部审核由组织自行实施，或由外部组织代表该组织实施。

注3：“审核证据”和“审核准则”定义见ISO 19011。

3.19

**测量 measurement**

确定数值的过程（3.8）。

3.20

**监控 monitoring**

判断体系、过程（3.8）或活动的状态。

注：可能需要借助检查、监督、批判性观察对状态进行判断。

## 3.21

**外包 outsource**

安排外部组织（3.1）行使组织内部的部分功能或过程（3.12）。

注：外部组织不在管理体系（3.4）的范围。

## 3.22

**教育组织 educational organization**

以提供教育产品（3.24）和教育服务（3.23）为核心业务的组织（3.1）。

注：教育组织可能是某个规模更大的组织的内设部门或下设机构（例如专业人才培养部门），该规模更大的组织的核心业务可能并非教育。

## 3.23

**教育服务 educational service**

通过教学（3.38）、学习或研究，支持学习者（3.25）获取和拓展胜任力（3.10）的过程（3.12）。

## 3.24

**教育产品 educational product****学习资源 learning resource**

用于支持教育服务（3.23）的有形或无形产品。

注1：电视节目、网络直播、播客、地图等。教育产品可能是实物或数字产品，包括教科书、习题簿、练习册、教具（例如积木、算珠）、抽认卡、教学人员工作坊、非虚构作品、书籍、海报、教学游戏、应用程序、网站、软件、在线课程、活动手册、绘本、参考书、DVD、CD、期刊杂志、学习指导书、教师用书、实验室、模具、电影、电视、网络直播、播客、地图、标准、技术规范 and 案例分析。

注2：教育产品可由包括学习者（3.25）在内的任何利益相关方生产。

## 3.25

**学习者 learner**

依托教育服务（3.23），获取和拓展胜任力（3.10）的受益方（3.26）。

## 3.26

**受益方 beneficiary**

从教育组织（3.22）的产品与服务中受益，且教育组织因其使命（3.31）有义务服务的人员（3.35）或人群。

注：受益方列表见附录C。

## 3.27

**教学人员 educator**

实施教学（3.38）活动的人员（3.35）。

注：在不同语境中，教学人员可能被称为教师、培训师、教练、学习指导师、家庭教师、咨询师、讲师、辅导员或导师。

## 3.28

**学习大纲 curriculum****能力概况 competence profile****能力基准 competence referential****学习计划 study programme****教学计划 teaching plan**

关于学习者（3.25）需学习什么、为什么学习、如何学习以及学到什么程度的归档信息（3.11）。

注：学习课程包括但不限于学习目标（3.6）、学习内容、学习效果、教学（3.38）方法、学习方法、绩效（3.13）指标、评价程序等。

## 3.29

**社会责任 social responsibility**

**组织 (3.1)** 对于其决策和活动对社会及环境所造成的影响应承担的责任。

社会责任通过以下透明且符合道德的行为来履行：

- 有助于可持续发展，包括增进社会健康与福祉；
- 回应**利益相关方 (3.2)** 期望；
- 符合适用法律以及国际通行准则；
- 贯穿整个组织并在其关系中践行。

注1：“活动”包括产品、服务和**过程 (3.12)**。

注2：“关系”指组织在其影响范围内的活动。

[来源：ISO 26000:2010，定义2.18，有修改]

## 3.30

**愿景 vision**

与**组织 (3.1)** **使命 (3.31)** 使命紧密契合的未来展望。

## 3.31

**使命 mission**

**组织 (3.1)** 组织存在的基础、任务、业务范围和运营情境。

## 3.32

**战略 strategy**

**组织 (3.1)** 达成其**使命 (3.31)**、实现其**愿景 (3.30)** 所制定的计划。

## 3.33

**课程 course**

学分单元 credit-unit

科目 subject

针对既定**学习目标 (3.6)** 或成果所设计的一系列有针对性教与学活动。

## 3.34

**项目 programme**

为实现既定**学习目标 (3.8)** 并获得承认所设计的一整套连贯的**课程 (3.33)**。

注：承认的方式包括学位证、结业证、培训证、数字徽章、文凭等。

## 3.35

**人员 person**

个人 individual

生物学意义上的自然人，即作为独立不可分割的实体行事或被视为独立不可分割实体的自然人。

[来源：ISO/IEC 15944-1:2002，定义3.28，有修改]

## 3.36

**工作人员 staff**

为**组织 (3.1)** 工作的人员 (3.35)。

## 3.37

**可达性 accessibility**

产品、服务、环境或设施在最广泛能力范围内人群中的可用性。

## 3.38

**教学 (动词) teach (Verb.)**

与**学习者 (3.25)** 协作，为其学习提供协助与支持。

注1：与学习者协作包括为其设计学习活动、引导其参与学习活动、跟进其学习活动。

注2：教学可能融合多重角色：内容传授者、引导者、指导者、社群构建者，并在一定程度上承担顾问及学业指导职责。

3.39

**终身学习 lifelong learning**

在人们的一生中提供或利用学习机会，以促进其持续发展。

3.40

**技能 skill**

支撑人员（3.35）完成特定活动并成功履行相应任务的一系列专门技术。

注：技能包括认知技能、情感技能、社交技能和心理活动技能。

3.41

**知识 knowledge**

基于经验、研究或教育，所掌握的事实、信息、原则或理解。

[来源：ISO/IEC TS 17027:2014, 2.56, 有修改]

3.42

**验证 verification**

基于客观证据，对规定要求是否已得到满足的认定。

[来源：ISO 9000:2015, 3.8.12, 有修改]

3.43

**确认 validation**

基于客观证据，对预期用途或应用要求是否已得到满足的认定。

[来源：ISO 9000:2015, 3.8.13, 有修改]

3.44

**测评 assessment**

基于（教育或专业方面的）参考点或标准，判断学习者（3.25）所掌握的知识（3.41）、理解或技能（3.40）。

3.45

**形成性测评 formative assessment**

在学习过程中，判断学习者（3.25）正在掌握教育或培训专业人员设计实施的课程知识、技能。

3.46

**终结性测评 summative assessment**

判断学习者（3.25）对于评价标准的满足程度及其在某个学习模块或课程中的学习水平并纳入该模块或课程最终成绩的活动。

注：总结性评价通常（但非总是）用于教学单元结束时，用于量化成就、奖励成就、为下一阶段教育或就业选拔提供依据。

3.47

**特定需求学习者 learner with special needs**

常规教学与测评活动无法满足其教育需求的学习者（3.25）。

示例：在行为、沟通、智力、身体、天赋或其他方面具有特殊需求的学习者（例如超常学习者）。

注：学习者可能存在多重特殊需求。

## 4 环境

### 4.1 理解教育组织及其环境

教育组织应确定与其目标相关且影响其EOMS预期结果能力的内部和外部因素。

教育组织应确定气候变化是否为相关问题。

教育组织应监控并审查上述外内部因素。

注1：上述内外部因素包括给类正向和负向因素或条件。

注2：评估国际、国家、地区或本地的技术、竞争、市场、文化、政治、经济或环境因素，有助于理解外部环境。

注3：评估与教育组织愿景、文化、知识、绩效等相关的因素内容因素，有助于理解内部环境。

注4：战略方向可以在使命或愿景声明等归档信息中体现。

### 4.2 理解利益相关方

教育组织应确定：

——与 EOMS 有关的利益相关方；

——上述利益相关方相应需求；

——上述需求中拟依托 EOMS 解决的需求。

教育组织应将可能对教育组织持续稳定地提供教育产品和服务的能力造成现实或潜在影响的利益相关方纳入考量，包括：

a) 学习者；

b) 其他受益方；

c) 教育组织工作人员。

教育组织应监控并审查上述利益相关方及相应需求。

注1：利益相关方可能在气候变化方面存在需求。

注2：教育组织利益相关方分类见附录C。

### 4.3 确定 EOMS 范围

教育组织应确定明确EOMS边界并确定使用范围。

在确定范围时，教育组织应统筹：

——4.1 提及的内外部因素；

——4.2 提及的利益相关方需求；

——教育组织产品与服务。

教育组织应以归档形式形式明确范围。

教育组织应在其确定的EOMS范围内实施本文件的所有要求。

教育组织应在范围中明确所涵盖的产品与服务，并对经判定在该范围内但不适用的管理体系文件条款说明理由。

只有当被判定不适用的条款不会削弱教育组织以下能力和责任时，教育组织方可声称符合本文件：

——确保教育产品和服务合格的能力和负责；

——确保学习者及其他受益方满意的能力和负责。

教育组织为学习者提供的所有教育产品和服务均应纳入其EOMS范围。

### 4.4 EOMS

4.4.1 教育组织应按本文件要求，建立、实施、保持和持续改进 EOMS，包括所需过程及其相互作用。

教育组织应确定EOMS过程及其在组织内的应用，并：

- a) 确定上述过程所需的输入和预期的输出；
- b) 确定上述过程的顺序及相互作用；
- c) 确定并实施确保过程有效运行和控制所需的准则与方法，包括监控、测量和相关绩效指标；
- d) 确定所需过程所需的资源并确保其可获得；
- e) 分配上述过程的职责与权限；
- f) 按照 6.1 的要求确定风险和机遇；
- g) 评价上述过程，实施所需的变更，以确保实现上述过程的预期结果；
- h) 改进过程和 EOMS。

4.4.2 必要时，教育组织应：

- a) 将信息归档，为过程运行提供支持；
- b) 将信息归档，为过程按计划实施提供证明。

## 5 领导力

### 5.1 领导力与承诺

#### 5.1.1 总则

最高管理者应依托以下活动，展示其在EOMS方面的领导力并践行其承诺：

- a) 确立教育组织方针与目标，确保其与战略方向一致；
- b) 将 EOMS 要求融入教育组织业务过程；
- c) 确保 EOMS 所需资源的可获得性；
- d) 传达教育组织有效管理并符合 EOMS 要求的重要性；
- e) 确保 EOMS 达成预期结果；
- f) 指导并支持人员为 EOMS 有效性做出贡献；
- g) 推动持续改进；
- h) 支持其他管理者在其职责范围内发挥领导力；
- i) 确保教学人员及其他工作人员保持、更新并提升能力；
- j) 推动过程方法和基于风险思维的应用；
- k) 承担确保 EOMS 有效性的责任；
- l) 支持教育愿景及相关教育理念的可持续落实；
- m) 制定并维护教育组织战略规划；
- n) 确保识别并满足学习者的教育需求（包括特殊需求）；
- o) 考量社会责任原则；
- p) 在教育组织各层级促进公平、透明和道德。

注：本文件中的“业务”可以理解为对教育组织生存发展具有核心价值的活动。

#### 5.1.2 关注学习者及其他受益方

最高管理者应直接负责并确保：

- a) 识别、理解并始终满足学习者及其他受益方的，并通过监测其满意度和教育进程予以证明；
- b) 识别并应对可能影响产品与服务合格的风险与机遇，以及可能提升学习者及其他受益方满意度的能力的风险与机遇。

## 5.2 方针

最高管理者应制定教育组织方针，该方针应：

- a) 与教育组织宗旨一致；
- b) 与设立教育组织目标提供框架；
- c) 承诺满足适用的要求；
- d) 承诺持续改进 EOMS；
- e) 支持教育组织使命和愿景
- f) 适应教育组织目标及环境；
- g) 吸纳教育、科学和技术发展；
- h) 承诺履行社会责任；
- i) 承诺管理知识产权；
- j) 响应利益相关方。

教育组织方针应：

- 作为归档信息保存并维护；
- 在教育组织内传达；
- 视情况向利益相关方提供。

注：利益相关方沟通指南见附录D。

## 5.3 岗位、职责和权限

最高管理者应在教育组织内分配并传达各岗位的职责和权限。

最高管理者应分配以下职责和权限：

- a) 确保 EOMS 符合本文件要求；
- b) 向最高管理者（见 9.3.2）报告 EOMS 绩效；
- c) 向最高管理者（见 9.3.2）改进机会（见 10.1）；
- d) 确保教育组织方针得到理解和执行；
- e) 确保 EOMS 过程实现预期输出；
- f) 确保整个组织关注学习者及其他受益方；
- g) 确保 EOMS 变更时保持其完整性；
- h) 管理教育组织沟通（见 7.4）；
- i) 确保整合所有学习过程，无论采取何种学习形式；
- j) 确保归档信息受控（见 7.5）；
- k) 满足有特殊需求学习者的要求（适用时）。

## 6 策划

### 6.1 针对风险和机遇所采取的措施

在策划EOMS时，组织应基于4.1、4.2、4.4提出的要求和要素，确定针对风险和机遇所采取的措施，从而：

- 确保 EOMS 能够实现预期结果；
- 预防或减少不利影响；
- 实现持续改进；
- 增进有利影响。

教育组织应策划：

- a) 针对风险和机遇所采取的措施；
- b) 如何：
  - 在 EOMS 各过程中整合并实施上述措施；
  - 评价上述措施的有效性。

针对风险和机遇所采取的措施应符合与其发生概率以及对产品与服务合格的潜在影响一致。

注1：针对风险的措施可能包括规避风险、为把握机遇而承担风险、消除风险源、改变风险发生可能性或后果、分担风险，或经审慎决策后保留风险。

注2：机遇可能促成采用新做法、推出新教育产品或服务、开拓新市场、接触新学习者及其他受益方、建立新合作伙伴关系、应用新技术，以及其他能够满足教育组织、学习者或其他受益方需求的可行方案。

## 6.2 教育组织目标及目标实现策划

教育组织应针对相关职责和层次设定目标。

教育组织应为需要实施阶段性主动质量管理的相关过程设定目标。

教育组织目标应：

- a) 与教育组织方针一致；
- b) 可测量（若条件允许）；
- c) 兼容适用要求；
- d) 接受监控；
- e) 得到传达；
- f) 适时更新；
- g) 作为归档信息保存；
- h) 与产品与服务合格相关，并致力于提升学习者、教学人员、教务管理人员、其他工作人员及其他受益方的满意度。

教育组织应归档、保存教育组织目标达成情况的相关信息。

策划如何实现教育组织目标时，教育组织应确定：

- 需完成的事项；
- 所需资源；
- 负责人；
- 完成时间；
- 结果评价方式。

## 6.3 变更策划

教育组织决定变更EOMS时，应按所策划的方式实施变更。

教育组织应评估：

- a) 变更目的及潜在后果；
- b) EOMS 完整性；
- c) 内部资源的可获得性和准备情况；
- d) 职责和权限的分配或再分配；
- e) 实施变更所需的外部供方的可获得性和准备情况。

## 7 支持

### 7.1 资源

#### 7.1.1 总则

教育组织应确定并提供EOMS建立、实施、保持和持续改进所需的资源。

教育组织应确保资源能可持续地促进以下方面：

- a) 实施持续优化并达成学习效果的学习活动，持续提升学习者的参与度和满意度；
- b) 实施持续提升工作人员职业能力的学习活动，持续提升工作人员的参与度和满意度；
- c) 实施持续增进社会效益的学习活动，持续提升受益的参与度和满意度。

教育组织应确定并监控以下双方提供的资源：

- d) 教育组织；
- e) 外部供方。

教育组织应适时评估有特殊需求学习者的需求，并确保预先掌握各类无障碍需求。

#### 7.1.2 人力资源

适用时，人力资源应包括：

- 教育组织聘用的工作人员；
- 与教育组织有合作关系或为教育组织做出贡献的志愿者和实习生；
- 与教育组织有合作关系或为教育组织做出贡献的外部供方工作人员。

教育组织应：

- a) 确定并提供 EOMS 有效实施及其过程运行和控制所需的人力资源；
- b) 确定、实施并发布招聘或选拔准则，并提供给相应的利益相关方；
- c) 归档保存招聘或选拔过程及聘用结果的信息记录。

注：招聘标准可以包括专业经验、教学经验、知识更新、研究经验、学术发表情况等。

#### 7.1.3 基础设施

适用时，基础设施应包括满足学习者需求的下列设施：

- 建筑和场地；
- 设备（含硬件与软件）；
- 配套系统。

教育组织应确定、提供并维护基础设施的安全性，确保基础设施适合人力资源开展活动，从而有效支持学习者能力发展和提升。

教育组织应确保基础设施规模满足使用者需求。

适用时，教育组织应配置以下基础设施：

- a) 教学设施；
- b) 学习设施；
- c) 实操设施；
- d) 休憩设施；
- e) 生活设施；

注1：生活设施可能包含住宿、餐饮、健康与安全设施。

注2：基础设施可能包含数字空间设施。

注3：基础设施可能包括室内和室外设施。

#### 7.1.4 教育过程运行环境

教育组织应评估以下因素，确定、提供并维护适宜环境，促进利益相关方整体福祉：

- a) 社会因素；
- b) 物理因素。

注1：可能影响环境的社会因素包括：工作负荷、工作影响力、发展机会、工作意义、教育组织承诺、可预见性、奖励机制、岗位清晰度、领导层水平、管理者支持、工作满意度、工作家庭冲突/平衡、职场价值观、压力、职业倦怠及攻击性行为（例如霸凌）等。

注2：可能影响环境的物理因素包括：温度、热辐射、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声，以及基础设施的人类工效学特性。

#### 7.1.5 监控和测量资源

##### 7.1.5.1 总则

教育组织应确定并提供所需资源，以确保在采用监控或测量方式验证产品与服务是否合格时，获得有效且可靠的结果。

教育组织应确保提供的资源：

- a) 适用于具体的监控或测量活动，即与教育服务目标、类型、方式、时长匹配；
- b) 得到维护，以确保持续适用。

教育组织应将信息归档，为证明监控和测量资源的有效性提供证据。

##### 7.1.5.2 测量溯源

当教育组织对测量有可追溯性要求，或教育组织认为测量的可追溯性是测量结果可信有效的关键要素时，测量资源应：

- a) 采用可溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）验证；无此类标准时，应将校验或验证依据归档；
- b) 标注校准状态；
- c) 提供防护，避免因调整、损坏或衰减所导致的校准状态失效及后续测量结果失准。

当发现测量资源不适用时，教育组织应评估以往的测量结果有效性是否受次影响，并采取必要措施。

#### 7.1.6 教育组织知识

##### 7.1.6.1 总则

教育组织应确定过程运行所需的知识，以获得合格的产品与服务。

教育组织应对维护知识，并能在所需的范围内获得。

在应对需求和趋势变化时，教育组织应基于现有知识，确定如何获取、更新必要知识。

教育组织应鼓励教学人员及其他工作人员，特别是在同事间的知识交流。

注1：教育组织知识是教育组织特有的知识，通常源于经验，系教育组织用于实现其目标所使用和共享的信息资产。

注2：教育组织知识可以源自：

——内部来源（例如：知识产权，经验积累，从失败和成功的项目中汲取的经验教训，获取和共享的非文件化的知识和经验，过程、产品与服务的改进结果）；

——外部来源（例如：从标准界、学术界、专业会议，以及学习者、其他受益方或外部供方处收集的知识）。

### 7.1.6.2 学习资源

教育组织应适时提供学习资源，并确保可以在所需的时空条件下获取。

学习资源应：

- a) 满足学习者、其他受益方及教学人员的需求；
- b) 按计划周期评审，确保其时效性；
- c) 编目建档并设置索引。

教育组织应遵守知识产权规定，鼓励学习资源重复使用。

注：适用时，可以参考元数据标准（例如ISO 15836 and ISO/IEC 19788族）。

## 7.2 胜任力

### 7.2.1 总则

教育组织应：

- a) 确定在其控制下工作且影响教育组织绩效的人员必要的胜任力；
- b) 提供适当的教育、培训或经验，确保上述人员具备相应胜任力；
- c) 适用时，采取措施获得必要胜任力，并评价措施有效性；
- d) 建立并实施工作人员绩效评价方法。

应保留适当的成文信息作为能力证明。

注：适用措施可以包括为在职人员提供培训、指导或调岗；招聘或外包具有胜任力的人员。

### 7.2.2 特殊教育的补充要求

教育组织应通过以下方式的教学人员提供资源支持：

- a) 确保接触有特殊需求学习者的所有教学人员及其他工作人员接受专业培训，包括：
  - 如何满足不同学习者的差异化学习需求；
  - 如何实施差异化教学与评估；
  - 教学支架法。
- b) 提供专家网络资源。

注1：专业培训可包含差异化教学培训，以满足不同需求学习者。

注2：专家可包括心理学家、学习与发展专家、言语治疗师。

## 7.3 意识

教育组织应确保受其控制的人员掌握：

- a) 教育组织方针；
- b) 其对 EOMS 有效性的贡献，包括教育组织绩效提升对其个人的利益；
- c) 不符合 EOMS 要求的后果；
- d) 教育组织战略及相关管理体系目标。

## 7.4 沟通

### 7.4.1 总则

教育组织应确定与EOMS相关的内外部沟通事项，包括：

- a) 沟通内容；
- b) 沟通时机；

- c) 沟通对象;
- d) 沟通方式;
- e) 沟通目的;
- f) 沟通负责人。

#### 7.4.2 沟通目的

内外部沟通应基于下列目的:

- a) 征询利益相关方意见或同意;
- b) 向利益相关方及时、准确地传达与教育组织使命、愿景、战略及方针一致的信息;
- c) 与教育组织内利益相关方协作, 协调活动及过程;

注: 所传达的信息可以包括教育项目交付信息、预期学习成果、资格认证、创新做法、创新理念、科研成果、方法路径以及潜在的学习产品与服务等。

#### 7.4.3 沟通安排

教育组织应确定并运行与学习者及其他利益相关方的有效沟通机制, 涉及:

- a) 教育组织方针和战略规划;
- b) 教育产品与服务的设计、内容与交付;
- c) 咨询、申请、录取或注册;
- d) 学习者的绩效数据, 包括形成性和总结性评价结果;
- e) 学习者及利益相关方反馈, 包括投诉和满意度调查。

对无法解决的问题, 教育组织应告知学习者及其他受益方外部联络渠道。

教育组织应按照计划的时间间隔:

- 监控沟通执行情况;
- 基于监控结果分析改进沟通计划。

教育组织应归档保存沟通过程信息。

注1: 教育组织可以在沟通计划和安排所属的过程内对其进行归档、保存。

注2: 适用时, 教育组织可以采取措​​施确保沟通的可追溯性。

注3: 外部联络渠道可报考调解人、诉讼代理人、政府机构、监察专员、权益保护方、学习者代表或其他第三方。

### 7.5 归档信息

#### 7.5.1 总则

教育组织EOMS应包括:

- a) 本文件要求的归档信息;
- b) 教育组织确定的 EOMS 有效性必需的归档信息。

注1: EOMS归档信息的范围可以因教育组织不同而存在差异, 取决于:

- 教育组织规模及其活动、过程、产品与服务的类型;
- 过程及相互作用的复杂程度;
- 人员胜任力。

注2: 归档信息可以通过任意形式或载体。

注3: 归档信息可以下列类型:

- 校历、记录查阅权限;
- 核心课程、课程目录;
- 成绩评定与评价规则;

——行为准则与道德规范。

### 7.5.2 归档信息创建和更新

创建和更新归档信息时，教育组织应确保适当的：

- a) 标识和描述（例如标题、日期、作者、索引编号）；
- b) 形式（例如语言、软件版本、图表）及载体（例如纸质载体、电子载体）；
- c) 评审和批准，确保信息的适宜性和充分性。

### 7.5.3 归档信息控制

教育组织应控制EOMS及本文件要求的归档信息，以确保其：

- 可以在需要的时间、空间获得并具有适用性；
- 妥善保护（例如防止泄密、误用、完整性受损等）。

教育组织应在适用条件下，通过下列方式控制归档信息：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 存储与保存，包括保证可读性；
- c) 变更控制（例如版本管理）；
- d) 保留与处置；
- e) 保护与安全（含备份机制）；
- f) 保密性保障；
- g) 防止无意使用已作废的归档信息。

教育组织应酌情识别并控制EOMS策划和有效运行所需的外部归档。

教育组织应将控制信息归档保存。

注1：对于文件化信息的“访问”可能意味着仅允许查阅，活着意味着允许查阅并授权修改。

注2：可读性保证包括确保数据跨载体或格式转换时的完整性。

## 8 运行

### 8.1 运行策划和控制

#### 8.1.1 总则

教育组织应通过下列活动，策划、实施并控制实现合格和实施第6章所需的过程：

- a) 为过程设定准则；
- b) 按照上述准则实施过程控制；
- c) 确定教育产品与服务要求；
- d) 确定满足教育产品与服务要求所需的资源；
- e) 确定并保持必要的归档信息：

——证明过程已按策划实施；

——证明教育产品与服务符合要求。

教育组织应保存必要程度的归档信息，以证明过程按策划执行。

教育组织应控制策划的变更，判断非预期变更的影响并在必要时采取措施消除不利影响。

教育组织应确保与EOMS相关的外包过程、产品或服务受控。

策划输出应匹配教育组织运行。

教育组织应确保外包过程（见8.4）受控。

注：“保持”指特定时间段内维护并留存归档信息。

### 8.1.2 教育产品与服务具体运行的策划和控制

教育组织应策划教育产品与服务的设计、开发及预期成果，包括：

- a) 学习效果；
- b) 确保学习方法与学习环境的适用性及可达性；
- c) 实施学习活动；
- d) 明确评价准则；
- e) 实施学习评价；
- f) 明确并实施改进步骤；
- g) 提供支持服务。

若教育组织提供儿童早期教育服务，则应适用附录 A 的补充要求。

### 8.1.3 特殊需求学习者的补充要求

教育组织应：

- a) 富于灵活性，支持学习者基于技能、胜任力和兴趣共创学习过程，包括：
  - 1) 适应性教学；
  - 2) 加速或强化内容（超前学习）；
  - 3) 允许学习者同时注册两个不同项目或教育组织；
  - 4) 个性化定制措施；
  - 5) 根据学习者具体情况，调整课程或教育方案，突破具体学科/课程的年龄或水平限制；
  - 6) 承认既往学习与经验；
- b) 创建配备充足资源的团队环境，支持学习者发挥最大潜能；
- c) 提供求职机会对接渠道；
- d) 必要时确保提供健康营养膳食。

## 8.2 教育产品与服务要求

### 8.2.1 教育产品与服务要求确定

在确定为学习者和其他受益方提供的教育产品与服务的要求时，教育组织应明确上述要求，包括：

- a) 基于教育组织方针和战略规划的必要要求；
- b) 基于需求分析确定的要求，包括现有或潜在的学习者和其他受益方的要求，特别是特殊需要人群的要求；
- c) 因国际需求和发展而产生的要求；
- d) 因劳动力市场而产生的要求；
- e) 通过研究得出的要求。
- f) 适用的健康和安全管理要求。

教育组织应确保自身能够履行所承诺的教育产品与服务要求。

注1：需求分析包括针对学习者学习能力的综合评价，可能涵盖以往的知识与技能、偏好的学习策略、社交和情感需求、特殊营养需求、生物节律和学习规律等。

注2：在教育语境下，教育产品与服务的要求可以在其运行过程的不同阶段分批确定。例如，法律规定的学习成果等要求需在教育服务提供之前确定，而针对特定学习者的具体需求则可能仅在服务开始提供且学习者群体确定后方才能够确定。

注3：对有特殊需求学习者的需求分析可以包括阅读障碍、书面表达障碍、数学障碍、运动障碍、听觉障碍和视觉障

碍的分析。对于有天赋的学习者，需求分析可以包括天赋水平、超常阅读能力以及天赋领域的初步评估分析例如一般智力能力、特定学术才能、领导力、创造性和生产性思维、心理运动能力、视觉和表演艺术。

### 8.2.2 教育产品与服务要求传达

在教育产品与服务交付时或交付之前，教育组织应通知学习者及其他利益相关方，并在适当时确认其对以下内容的理解：

- a) 所提供教育产品与服务的目的、形式和内容，包括用于评估工具和标准；
- b) 对学习及其他受益方的承诺、责任和期望；
- c) 学习成果和评估结果的认可形式，并作为归档文件留存；
- d) 利益相关方不满意，或利益相关方对 EOMS 存在异议时的处置方式；
- e) 提供学习和评估支持的主体和方式；
- f) 全部费用，例如学费、考试费、学习资料费；
- g) 任何前提条件，例如要求的技能（包括信息通信技术技能）、资质及专业经验。

### 8.2.3 教育产品与服务要求变更

在对教育产品与服务要求进行变更时，教育组织应确保修订相应归档信息，以及所涉及的利益相关方均已知晓变更要求。

## 8.3 教育产品与服务设计开发

### 8.3.1 总则

教育组织应建立、实施并保持设计开发过程，以确保后续的教育产品与服务交付。

### 8.3.2 设计开发策划

在确定设计开发的各阶段和控制措施时，教育组织应评估：

- a) 8.2 中规定的要求；
- b) 设计开发活动的性质、持续时间和复杂程度；
- c) 所需的过程阶段，包括适用的设计开发评审；
- d) 所需的设计开发验证与确认活动；
- e) 设计开发过程涉及的职责与权限；
- f) 教育产品与服务设计开发所需的内外部资源；
- g) 对设计开发阶段所涉及人员交流接口进行控制的必要；
- h) 将学习者及其他受益方纳入设计开发过程的必要；
- i) 后续提供教育产品与服务的相关要求；
- j) 学习者、其他受益方和利益相关方对开发设计过程的控制程度；
- k) 用于证明满足开发设计要求的归档信息；
- l) 循证手段；
- m) 基于技能、兴趣、禀赋，学习者对于个性化学习方式的需求程度；
- n) 课程编写、制作和交付工具所需的复用性、可达性、交互性及耐用性。

### 8.3.3 设计开发输入

教育组织应针对具体教育产品与服务确定设计和开发要求，确定：

- a) 功能和性能要求；

- b) 以往类似设计开发业绩；
- c) 教育组织承诺实施的标准或实操规范；
- d) 教育产品与服务特性可能导致的潜在失效结果。

设计开发输入应完整、清晰并满足设计开发的目的。

教育组织应解决相互冲突的设计开发输入。

教育组织应保存设计开发输入的归档信息。

### 8.3.4 设计开发控制

#### 8.3.4.1 总则

教育组织应采取措施，控制设计开发过程，以确保：

- a) 确定预期效果；
- b) 实施评审活动，以评价设计开发的结果满足要求的能力；
- c) 实施确认活动，以确保设计开发的教育产品与服务能够满足规定的使用要求或预期用途；
- d) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施。

教育组织应酌情保留有关以下内容的文件化信息：

- 所有评审、验证和确认活动的结果；
- 对教育产品与服务的各类新要求。

注：设计与开发的评审和确认具有不同的目的，根据教育组织的过程、产品与服务的情况，可以单独或以任意组合的方式进行。

#### 8.3.4.2 教育服务设计开发控制

教育组织应采取措施，控制教育服务设计开发，确保：

- a) 基于学习者深造或工作需求，确定课程或项目方案的目标及范围；
- b) 规定了前提条件（若有）；
- c) 定义了学习者的特点；
- d) 了解深造和工作需求；
- e) 能够满足其目标和范围的要求，符合学习者特点；
- f) 定义完成学习时希望学习者具有的特点。

注：在教育语境下，设计开发过程可以是迭代式的。例如，基础课程可以在教育服务交付前完成设计，但在每次教育服务交付期间，教学方法可能需要根据特定学员群体的具体需求调整。

#### 8.3.4.3 学习课程设计开发控制

教育组织应采取措施，控制课程方案设计开发，确保：

- a) 学习效果：
  - 1) 符合课程或项目范围；
  - 2) 以学习者完成课程后应获得的能力进行描述；
  - 3) 包括对学习者的能力将达成水平的说明；
  - 4) 是具体的、可衡量的、可实现的、相关的、有时效性的；
- b) 学习活动：
  - 1) 适合教育交付方式；
  - 2) 适合达成学习效果；
  - 3) 是具体的、可衡量的、可实现的、相关的、有时效性的；

- c) 明确界定顺利完成学习活动所需的所有必要资源；
- d) 在学习设计中包含充分机会，以：
  - 1) 使学习者学习者在共创学习过程中发挥积极作用；
  - 2) 实施形成性评价并提供反馈。

#### 8.3.4.4 终结性评价设计开发控制

教育组织应采取措施，控制终结性评价设计开发，确保：

- a) 评价设计和待评价的学习效果之间可以证明存在明确关联，以及在必要时，评价学习、待评价学习效果和学习活动之间可以证明存在明确关联；
- b) 在遵循透明、可达、尊重学习者及公平原则的基础上实施终结性评价，尤其是在评分环节；
- c) 明确界定并验证评级体系。

注：见ISO 29992。

#### 8.3.5 设计开发输出

教育组织应确保设计和开发输出：

- a) 满足输入要求；
- b) 适用于后续教育产品与服务提供过程；
- c) 包含或引用（适当时）监控与测量要求及验收标准；
- d) 明确规定教育产品与服务在其预期用途、安全、合规等方面必不可少的关键特性；
- e) 归档记录。

#### 8.3.6 设计开发变更

教育组织应在必要的范围内，识别、评审并控制在教育产品与服务设计开发过程中或后续出现变更，以确保上述变更不会对满足要求和结果产生负面影响。

教育组织应归档保存以下信息：

- a) 设计开发变更；
- b) 评审结果；
- c) 变更授权；
- d) 为预防负面影响所采取的措施。

### 8.4 外部提供的过程、产品与服务控制

#### 8.4.1 总则

教育组织应确保外部提供的过程、产品与服务符合要求。

当存在下列情形时，教育组织应采取措施，控制对外部提供的过程、产品与服务：

- a) 外部供方提供的教育产品与服务拟纳入教育组织自身的教育产品与服务中；
- b) 外部供方代表教育组织直接将教育产品与服务向学习者或其他受益方提供；
- c) 外部供方基于教育组织决策结果所提供的过程或过程的一部分。

教育组织应基于外部供方按照要求提供过程或产品与服务的能力，确定并应用评价、遴选、绩效监控和再评价的准则。教育组织应将上述活动及评价所引发的任何必要措施规定保存。

## 8.4.2 控制类型与程度

教育组织应确保外部提供的过程、产品与服务不会影响教育组织为学习者和其他受益方提供稳定、合格的教育产品与服务的能力。

教育组织应：

- a) 确保外部提供的过程保持在 EOMS 的控制范围内；
- b) 规定其拟对外部供方实施的控制，以及拟对由此产生的输出实施的控制；
- c) 评估：
  - 1) 外部提供的过程、产品与服务对教育组织持续满足学习者和其他受益方要求的潜在影响；
  - 2) 外部提供方所实施控制的有效性；
- d) 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品与服务满足要求。

## 8.4.3 提供给外部供方的信息

教育组织应在将要求提供给外部供方之前，确保信息的充分性。

教育组织应为外部供方提供以下要求：

- a) 所需提供的过程、产品与服务；
- b) 对以下内容的批准：
  - 1) 教育产品与服务；
  - 2) 方法、过程和设备；
  - 3) 教育产品与服务放行；
- c) 能力，包括人员所需的各类资格；
- d) 外部供方与教育组织的互动；
- e) 教育组织拟对外部供方实施的绩效的控制和监测；
- f) 教育组织或其学习者和其他受益方拟在外部提供方现场实施的验证或确认活动。

## 8.5 教育产品与服务交付

### 8.5.1 教育产品与服务交付控制

#### 8.5.1.1 总则

教育组织应在受控条件下生产并提供服务。

适用的受控条件应包括：

- a) 配备归档信息，以确定以下内容：
  - 1) 拟生产的教育产品、拟提供的教育服务，以及拟开展的各项活动的特性；
  - 2) 预期实现的结果；
- b) 配备并使用适宜且经过验证的监控与测量资源；
- c) 在适当阶段实施监控和测量活动，分析投诉、其他反馈以及形成性评价结果，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及教育产品与服务的接收准则；
- d) 为过程运行提供适宜的基础设施和环境；
- e) 任命具备能力和所需资格（见 7.7）的人员；
- f) 当后续监控和测量活动无法验证输出结果时，对生产和服务过程实现预期结果的能力进行确认和定期再确认；
- g) 采取措施预防人为失误；
- h) 实施放行、交付及交付后活动。

### 8.5.1.2 学习者录取

#### 8.5.1.2.1 录取前信息

教育组织应确保在录取学习者之前，向其提供：

- a) 与教育组织要求、专业要求及社会责任相关的充分信息；
- b) 有关下列内容的充足、明确的信息：
  - 1) 预期学习效果、就业前景、教学方法；
  - 2) 学习者及其他受益方（若适用）参与教育过程的安排；
  - 3) 教育产品与服务的录取标准及收费。

#### 8.5.1.2.2 录取条件

教育组织应确定学习者录取过程，除4.4.1外，该过程亦应：

- a) 制定符合以下要求的录取标准：
  - 1) 教育组织要求；
  - 2) 专业要求；
  - 3) 课程内容和/或教学方法要求；
- b) 确保录取标准和过程对于所有学习者的一致性；
- c) 形成归档信息并加以维护；
- d) 对外公开；
- e) 保障每项录取决定的可追溯性；
- f) 保留每项录取决定的归档信息证据。

#### 8.5.1.3 教育产品与服务交付

教育组织应为下列内容建立过程：

- a) 教学活动；
- b) 学习促进；
- c) 学习管理支持。

#### 8.5.1.4 终结性评价

教育组织应：

- a) 确保采取防止剽窃等不当行为的措施，并告知学习者、监考人员及其他利益相关方；
- b) 确保成绩的可追溯性，学习者的评价结果和其所获得的成绩之间具有明确、客观的联系。
- c) 将评价结果作为分数证明归档；
- d) 公布归档信息的保管期限。

#### 8.5.1.5 确认学习评价结果

在终结性评价后，教育组织应：

- a) 告知学习者评价结果和成绩；
- b) 保障学习者申诉、修正评价结果和成绩的权利；
- c) 保障学习者完整核查本人学习成果和评价结果的权利并提供反馈；
- d) 以归档信息形式为学习者出具评价结果及证据；
- e) 将成绩评定的决策依据作为归档信息保留；
- f) 公布上述归档信息的保管期限。

#### 8.5.1.6 特殊需求教育的补充要求

8.5.1.6.1 教育组织管理人员、教学人员及学习支持人员可结合学习者及其他利益相关方意见，制定实施提升教育服务可达性的措施。教育组织应合理研判具体时间框架内的可行方案。

8.5.1.6.2 在教学活动中，教育组织应：

- a) 采用针对不同学习者的差异化教学策略；
- b) 采用为有特殊需求学习者推荐的方法，促进其自我认知、自我调节及元认知能力发展；
- c) 在宏观框架（例如教学大纲要求、国家价值观）内平衡学习者、教育者、课程以及环境（背景）需求；
- d) 采取灵活的个性化措施（若适用），包括：
  - 1) 及时调整课程；
  - 2) 培养学习者自主学习能力；
  - 3) 建立导师指导机制。

8.5.1.6.3 在学习评估中，教育组织应：

- a) 提供多样化机会供学习者展示其学习成果；
- b) 确保教学活动包含递进式活动与测评，支持学习者逐步掌握并展示学习成果；
- c) 采取灵活的个性化措施（若适用），包括恰当的评估方法。

8.5.1.6.4 对需要特定学习支持以达成约定学习成果的学习者，教育组织应综合判断学习者需求、学习成果完整性和教育组织自身能力，为其提供合理便利。

#### 8.5.2 标识与可追溯性

教育组织应保证以下内容的可追溯性：

- a) 学习者在教育组织中所取得的进步；
- b) 完成学习的学习者（毕业生）的学习和就业途径（若适用）；
- c) 工作人员的产出，包括：
  - 1) 产出的内容；
  - 2) 产出的时间；
  - 3) 产出的完成人。

#### 8.5.3 利益相关方财产

教育组织应妥善保管其所控制或使用的利益相关方财产。教育组织应识别、验证、保护并维护利益相关方为其提供的财产；若需将上述财产纳入教育产品与服务中，教育组织应事先征得利益相关方同意。

若利益相关方财产丢失、损坏或不再适用，教育组织应告知利益相关方、采取补救措施（见8.5.4.1和10.2）并归档记录具体情况。

注：利益相关方财产可能包括资料、零部件、工具和设备、受益方场所、知识产权、个人数据、成绩、证书、文凭及其他相关文件。

#### 8.5.4 保障

教育组织应在教育产品与服务提供过程中采取必要措施，保障输出持续符合要求。

#### 8.5.5 学习者数据保护及透明性

教育组织应以归档文件的形式，规定学习者数据保护及其透明性的处置方案，包括：

- a) 所采集的学习者数据类型及处理、存储方式和地点；

- b) 有权访问数据的人员；
- c) 与第三方共享学员数据的条件；
- d) 数据存储期限。

教育组织仅可在征得学习者明确同意的前提下采集共享其数据。

教育组织应允许学习者和利益相关方更正或更新本人/本方数据。

教育组织应采取各类有效措施，确保学习者数据仅对授权人员开放访问。教育组织应验证所采用的技术防护措施的有效性。

教育组织应允许学习者和利益相关方访问本人/本方数据。

#### 8.5.6 教育产品与服务变更控制

在教育产品与服务的交付过程中，教育组织应评审并控制其变更，确保其持续符合要求。

教育组织应将变更评审的结果、授权变更的人员以及评审决定采取的 necessary 措施等信息归档，。

#### 8.6 教育产品与服务放行

在约定的各项安排圆满完成之前，教育组织不应向学习者及其他受益方放行教育产品与服务，除非得到有关主体的专门批准以及学习者和其他受益方的同意。

教育组织应保存教育产品与服务放行的归档信息，包括：

- a) 符合验收标准的证明信息；
- b) 放行授权人员的追溯信息。

注：在教育语境下，教育产品与服务可以在不同阶段放行。例如，用于支持教育服务的书籍可以在服务交付前发放；课程、评估或成绩可以在服务交付过程中提供；而补发证书、文凭可以在服务交付完成很久之后发放。

#### 8.7 教育不合格输出控制

8.7.1 教育组织应确保识别并控制不符合要求的输出项，以防止其非预期的使用或交付。

教育组织应根据不合格输出项的性质及其对教育产品与服务符合性的影响采取适当措施。上述措施亦适用于在产品交付后、服务提供期间或之后发现的不合格产品与服务。

8.7.2 教育组织应以一种或多种措施处置不合格输出项，包括：

- a) 纠正；
- b) 隔离、控制、退回或暂停提供不合格产品与服务；
- c) 告知学习者或其他受益方；
- d) 获得让步接受的许可。

当纠正不合格输出项时，教育组织应验证其是否符合要求。

8.7.3 教育组织应保留归档信息，描述或标记以下内容：

- a) 项目实施情况；
- b) 各不合格输出项；
- c) 所采取的措施；
- d) 所获得的让步；
- e) 明确决定不合格项处置措施的责任主体。

## 9 绩效评价

### 9.1 监控、测量、分析和评价

#### 9.1.1 总则

教育组织应确定：

- a) 监控和测量的内容；
- b) 确保结果有效所需的监控、测量、分析和评价方法；
- c) 实施监控与测量的时机；
- d) 分析评价监控与测量结果的时机；
- e) 接收准则。

教育组织应提供归档信息证明上述结果。

教育组织应评价教育组织管理体系的绩效和有效性。

教育组织应为工作人员提供以反思性、批判性和建设性方式审视自身工作的机会，促进其能力提升。

#### 9.1.2 学习者、其他受益方和工作人员满意度

##### 9.1.2.1 满意度监控

教育组织应监视学习者、其他受益方和工作人员的满意度，并评估其的满足程度。教育组织应确定获取、监控、评审上述信息的方法。

注1：针对学习者、其他受益方和工作人员感受的监控包括调查、反馈、座谈以及市场占有率分析和投诉反馈情况等。

注2：综合分析正面反馈（例如表扬）和负面反馈（例如投诉、申诉）。

##### 9.1.2.2 投诉与申诉处理

教育组织应建立投诉与申诉处理过程，并告知利益相关方（见10.2），以归档信息形式规定以下内容：

- a) 告知所有利益相关方该处理过程的途径；
- b) 受理机制；
- c) 跟踪机制；
- d) 受理标准；
- e) 初步评估过程；
- f) 调查过程；
- g) 响应处置方式；
- h) 处理决定通报机制；
- i) 处置结束标准。

教育组织应保护投诉人/申诉人信息，确保调查处理的客观性。

注：教育组织处理投诉指南参见ISO 10002。

#### 9.1.3 其他需求的监控、测量

教育组织应确保根据利益相关方请求，为其提供以下反馈：

- a) 关于教育产品与服务的反馈；
- b) 是否实现约定的学习效果；

c) 教育组织对社区的影响。

教育组织应监控反馈水平并采取改进措施。

注：监控测量内容包括：

- 学习内容的时效性；
- 学习者任务量、学习进度及完成率；
- 评价的有效性；
- 学习者及其他受益方对课程方案的满意度；
- 学习环境和支撑服务的适用性。

#### 9.1.4 监控、测量、分析和评价方法

9.1.4.1 教育组织应确定：

- a) 绩效信息的获取、监控及评价方法；
- b) 绩效测量的基准目标。

注：附录E列有绩效测量方法清单，绩效目标可以通过关键绩效指标体现。

9.1.4.2 教育组织应确保：

- a) 识别参与评价或受评价影响的利益相关方；
- b) 评价人员胜任岗位并客观公正；
- c) 评价报告透明可信，清晰描述教育产品服务目标、发现结果及解读依据；
- d) 详细审查教育服务实施环境（例如学习环境），识别各类可能影响教育服务的因素。

#### 9.1.5 分析与评价

教育组织应分析评价监控和测量所产生的数据信息。

教育组织应借助分析结果评价以下内容：

- a) 教育产品与服务是否合格；
- b) 受益方满意度；
- c) 工作人员满意度；
- d) EOMS 效果与效益；
- e) 策划是否得到有效实施；
- f) 风险和机遇应对措施的有效性；
- g) 外部供方的绩效；
- h) EOMS 改进需求。

注：分析数据的方法包括定性分析、定量分析或两者结合。

## 9.2 内部审核

### 9.2.1 总则

教育组织应按照规定的时间间隔实施内部审核，以确定EOMS是否：

- a) 符合：
  - 1) 教育组织内部对于 EOMS 的要求；
  - 2) 本文件要求。
- b) 有效实施与保持。

## 9.2.2 内部审核方案

教育组织应根据EOMS目标、相关过程的重要性、利益相关方反馈和以往审核结果，策划、制定、实施、维持内部审核方案，包括频次、方法、职责、策划要求和报告；

教育组织应：

- a) 确定每次审核的目标、准则和范围；
- b) 选择审核员并实施审核，确保审核过程客观公正；
- c) 确保向相关管理层报告审核结果；
- d) 识别改进机会；
- e) 及时采取有效的纠正措施；

归档记录相关信息，作为策划、实施审核方案及审核结果的证据。

审核员不应对本人的工作内容。

注：管理体系审核相关指南参见ISO 19011。

## 9.3 管理评审

### 9.3.1 总则

最高管理者应按照规定的时间间隔（至少每年一次）评审EOMS，确保其持续适用、充分和有效，必要时应据此及时更新教育组织战略和EOMS。

### 9.3.2 管理评审输入

管理评审应包括：

- a) 既往管理评审措施的实施情况；
- b) 与 EOMS 相关的内外部因素变化
- c) 利益相关方变化；
- d) 教育组织绩效信息，包括以下内容：
  - 1) 不合格项与纠正措施；
  - 2) 监控测量结果；
  - 3) 审核结果；
  - 4) 学习者及其他受益方的满意度、以及对学习者及其他受益方要求的反馈；
  - 5) 教育组织目标达成情况；
  - 6) 过程绩效及教育产品与服务的符合性；
  - 7) 外部供方绩效；
  - 8) 形成性评价和终结性评价结果；
- e) 资源充分性；
- f) 应对风险和机会的措施的有效性（见 6.1）；
- g) 持续改进机会；
- h) 工作人员关于能力提升活动的反馈。

### 9.3.3 管理评审结果

管理评审结果应包括关于持续改进、EOMS调整需求等的决议。

教育组织应留存归档信息，用于证明管理评审结果。

## 10 改进

### 10.1 持续改进

教育组织应持续改进EOMS适用性、充分性和有效性。

教育组织应引入相关研究成果和最佳实践。

教育组织应根据分析评价结果和管理评审输出，确定是否存在持续改进需求或机会。

### 10.2 不合格与纠正措施

出现不合格项时，教育组织应：

- a) 应对，在适用时：
  - 1) 采取措施控制并纠正不合格项；
  - 2) 处理不合格项引发的后果；
- b) 通过下列活动消除不合格项产生的原因，避免不合格项再次出现或在其他环境中出现：
  - 1) 评审不合格项；
  - 2) 确定不合格项产生的原因；
  - 3) 确定是否存在类似的不合格项，或可能出现的类似的不合格情况；
- c) 采取所需措施；
- d) 评审纠正措施的有效性；
- e) 在必要时调整 EOMS。

纠正措施应符合不合格项的情况与影响。

教育组织应对应留存归档信息，用于证明，用于证明：

- a) 不合格项的性质及所采取的纠正措施；
- b) 纠正措施效果。

### 10.3 改进机会

教育组织应确定并选择改进机会，采取必要措施满足学习者和其他受益方需求，提升学习者、其他受益方、工作人员及其他利益相关方（包括外部供方）满意度。

措施应包括：

- a) 改进教育产品与服务，以满足当前需求以及未来需求与期望；
- b) 纠正、预防或减少负面影响；
- c) 提升 EOMS 效果与效率。

**附录 A**  
**(规范性)**  
**儿童早期教育服务补充要求**

### A.1 概述

在本文件中，儿童早期教育(ECE)被认为属于ISCED(国际教育标准分类)中的第1级前教育(0级)。  
儿童早期教育服务是一个具有自身特点的教育级别，主要目标是促进儿童身体、情感、社会和智力的发展。

### A.2 总则

教育组织应依照《联合国儿童权利公约》尊重儿童权利。  
教育组织应促进儿童游戏、自主、情感、合作、创新、快乐、自信。

### A.3 设施

教育组织应包括配备以下设施：

- a) 学习资源；
- b) 游戏设施；
- c) 日托设施。

注：若教育组织同时提供ISCED1级及以上的教育服务，应为儿童早期教育服务配备独立服务空间、专门教学人员以及专用教学和学习资源。

### A.4 胜任力

教育组织应视情况为教学人员提供有关儿童早期教育服务的专业培训。

### A.5 沟通

教育组织应设立同家长、教学人员和监护人的沟通渠道，保障信息流通和儿童安全。

### A.6 个体学习计划

个体学习计划应包括：

- a) 一般和特定目标及相应指标；
- b) 确定学习者实现既定目标所需活动、策略和资源；
- c) 确定参与个体学习计划实施的所有利益相关方(例如儿童、家庭、工作人员、合作方)的身份、参与范围及其责任；
- d) 实施既定活动的截止日期；
- e) 确定相关风险及应对措施；
- f) 确定个体学习计划的评价/评审间隔；

教育组织应保证儿童及其家庭参与制定个体学习计划。

教育组织应归档保留个体学习计划的评价和评审结果。

## A.7 儿童接收与交接

### A.7.1 概述

教育组织应建立实施儿童接收与交接过程并归档保存。

### A.7.2 儿童接收

教育组织应：

- a) 指定负责接收儿童的人员和地点；
- b) 促进上述指定人员与儿童家庭的信息沟通。

### A.7.3 儿童交接

教育组织应：

- a) 指定负责交接儿童的人员和地点；
- b) 促进上述指定人员与儿童家庭的信息沟通；
- c) 确保仅将儿童交接至规定授权人员；
- d) 制定需将儿童交接至非授权人员的特殊情况的处理规则；
- e) 规定交接儿童时的卫生条件。

## A.8 卫生护理

教育组织应：

- a) 规定符合儿童个体需求的卫生护理；
- b) 促进儿童有关个人卫生的积极主动性；
- c) 保障儿童个人卫生资源供应；
- d) 归档保存儿童个人卫生和护理活动信息。

## A.9 疾病与意外事件处理

教育组织应制定儿童生病或意外事件的处置过程，并归档保存相关记录。

教育组织应明确儿童用药管理规定。用药行为应经儿童父母或其他授权人签署委托书，且在必要时应附医师处方。

所有药品均应标识清晰，并安全使用和保存。

教育组织应归档留存用药记录信息，包括服用剂量、剂型、给药途径及用药时间。

## A.10 教玩具、设备与活动空间

教玩具、设备及活动空间应符合儿童年龄与具体情况。

教育组织应确定清洁频率、方法及负责人，确保教玩具、设备及活动空间卫生。

教育组织应归档保留教玩具、设备及空间清洁的记录信息。

## A.11 儿童行为管理、虐待与忽视预防

教育组织应采取儿童行为管理和整体福祉促进的措施，并归档留存，包括：

- a) 工作人员或同伴虐待、忽视儿童的预防措施；
- b) 儿童虐待与忽视的识别机制；
- c) 教育组织内或家中儿童虐待与疏忽情况的处理措施，包括上报主管部门的程序。

注1：儿童虐待与忽视包括身体暴力或精神暴力。

注2：EOMS可以提升预防儿童虐待与忽视的认识水平。

## 附录 B (资料性) EOMS 原则

### B.1 关注学习者及其他受益方

#### B.1.1 概念阐释

EOMS核心关切在于满足学习者及其他受益方需求并超越其期望。教育组织宜积极引导学习者参与学习活动，并兼顾社区需求、教育组织愿景使命以及课程目标与成果。

#### B.1.2 核心理念

当教育组织能够满足每位学习者需求，并持续获得雇主、家长、政府等受益方信任时，即是实现可持续发展。成功的教育组织致力于确保每位学习者发挥最大潜能。

教育组织所开展的每项活动均为学习者及其他受益方创造更多价值提供机会。

了解学习者及其他受益方当前与未来的需求有助于教育组织实现可持续发展。

#### B.1.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 为学习者和其他受益者增加价值；
- 提高响应利益相关方需求的能力；
- 提高学习者及其他受益方满意度；
- 提升教育组织社会声誉；
- 强化学习者的动机和参与度；
- 促进能力习得与发展；
- 为不同学习风格、需求、背景的学习者拓展教育机会；
- 提升学习者的个人发展能力、主动性和创造力。

#### B.1.4 可行措施

可采取的措施包括：

- 研判学习者及其他受益方当前与未来的；
- 将教育组织目标与学习者及其他受益方相衔接；
- 在教育组织内传达学习者及其他受益方；
- 策划、设计、开发、提供及维护教育产品服务，满足学习者及其他受益方；
- 监测学习者及其他受益方满意度并采取适当改进措施；
- 积极管理和学习者及其他受益方之间的关系，促成持续成功；
- 将教育服务分解为模块化课程组合，为学习者提供自主选择学习路径；
- 提供全日制、非全日制、在线学习等多种学习模式；
- 制定以主动学习为核心的课程政策；
- 创设协作学习空间；
- 为工作人员提供以教学为中心的培训；
- 创建试验和实施新课程技术的机制。

## B.2 富有远见的领导力

### B.2.1 概念阐释

富有远见的领导力旨在动员所有学习者及其他受益方共同参与教育组织使命、愿景和目标的创立、编制及实施过程。

### B.2.2 核心理念

统一目标共识、明确发展方向并凝聚人员合力，有助于教育组织协调整合其战略、政策、过程及资源以达成目标。引入学习者及其他受益方参与领导层决策，有助于教育组织持续聚焦上述人员的核心需求，避免教育组织工作人员和服务对象需求脱节。

### B.2.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 提升达成教育组织目标的效果与效率；
- 优化协调教育组织内部各项过程；
- 加强教育组织内部跨层级、跨职能沟通；
- 确保教育组织工作人员和服务对象需求协调统一；
- 持续提升教育组织及其工作人员实现预期成果的能力。

### B.2.4 可行措施

可采取的措施包括：

- 在教育组织内传达组织使命、愿景、战略、政策和过程；
- 建立并维护覆盖教育组织各层级的共同价值观、公平准则及行为道德规范；
- 培育诚信为本的教育组织文化；
- 推动全体工作人员对质量目标的承诺；
- 确保各级领导者成为人员的行为表率；
- 为人员提供必要的资源、培训和权限，支撑其履行职责；
- 激发人员潜能、鼓励其创新贡献并及时认可其成绩；
- 确保领导者具备变革管理能力。

## B.3 全员参与

### B.3.1 概念阐释

确保全体人员具备胜任力、获得充分授权并深度参与价值创造过程，对于教育组织而言至关重要。

### B.3.2 核心理念

教育组织有效管理的关键在于尊重并吸纳各层级人员参与。能力认可、充分赋能以及持续提升有助于驱动全体人员投身教育组织目标的实现过程。

### B.3.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 帮助人员理解教育组织目标，强化实现目标的驱动力；
- 增进工作人员在改进活动中的参与度；

- 促进个人发展、自主创新与创造力；
- 提高人员满意度；
- 强化教育组织内部信任与协作；
- 强化教育组织全员认同共同价值观及文化。

#### B.3.4 可行措施

可采取的措施包括：

- 与相关人员人员沟通，促进理解自身个人贡献的重要性；
- 推动教育组织全员合作；
- 鼓励开放讨论和知识经验分享；
- 授权人员人员确定绩效制约因素，鼓励其勇于采取主动行动；
- 认可、表彰人员贡献；
- 配置资源支持人员持续学习和能力提升、更新；
- 支持人员对照个人目标进行自我绩效评估；
- 调研、评估人员满意度，公布结果并采取应对措施。

### B.4 过程方法

#### B.4.1 概念阐释

当活动被理解并管理为相互关联的过程，且作为包含输入与输出要素的连贯系统运作时，教育组织便能够更高效且有效地实现一致可预期的结果。

#### B.4.2 核心理念

EOMS由相互关联的过程组成。理解该体系如何产出结果，有助于教育组织优化EOMS及其绩效。

#### B.4.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 提升聚焦关键过程与改进机遇的能力；
- 通过过程协同体系实现一致可预期的结果；
- 依托有效过程管理、高效利用资源以及打破跨职能壁垒，实现绩效最优化；
- 增强教育组织向利益相关方证明其一致性、有效性与高效性的公信力；
- 支持教育机构证明其符合法律法规要求。

#### B.4.4 可行措施

可采取的措施包括：

- 界定体系目标以及实现目标所需过程；
- 明确过程管理的权责归属与问责机制；
- 在采取行动前评估教育组织能力并识别资源限制；
- 确定不同过程的相互依存关系，识别单个过程变化对整个体系的影响；
- 统筹管理过程及其相互关系，有效、高效地实现教育组织质量目标；
- 确保获取必要信息以运行或改进过程，并监控、分析、评估整体绩效；
- 管理可能影响过程输出和 EOMS 整体结果的风险。

## B.5 改进

### B.5.1 概念阐释

成功的教育组织始终致力于持续改进。

### B.5.2 核心理念

改进对于教育组织维持现有绩效水平、应对内外部环境变化以及创造新机遇至关重要。

### B.5.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 提升过程绩效、教育组织能力及顾客满意度；
- 支持根本原因调查与判定，继而采取预防和纠正措施；
- 增强预判和应对内外部风险与机遇的能力；
- 统筹推进渐进式改进与突破性创新；
- 优化知识转化效能并促进改进；
- 强化创新内驱力。

### B.5.4 可行措施

可采取的措施包括：

- 推动教育组织各层级设立改进目标；
- 开展改进工具与方法论全员培训；
- 确保工作人员具备成功推进并完成改进的能力；
- 建立实施覆盖教育组织全员的改进过程；
- 监控、审核、评审改进策划、实施、完成以及结果；
- 将改进机制融入新开发或改版的产品、服务及过程的开发；
- 认可并表彰改进。

## B.6 循证决策

### B.6.1 概念阐释

基于数据信息分析与评估的决策及大纲，更有可能达成预期目标。

### B.6.2 核心理念

决策过程通常具有复杂性且伴随不确定性，需综合判断多类型、多来源的输入信息，但信息归纳易受主观影响，因此了解因果关系和可能的意外后果至关重要。事实、证据和数据分析有助于提升决策的客观性与可信度。尤其是关于教学内容的选择和决策，将对学习者与社会产生深远影响。

### B.6.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 优化决策过程；
- 提升过程绩效评估与目标达成能力；
- 增进运行效果与效率；
- 提升审视、质疑、调整观点与决策的能力；

——提升证实过往决策有效性的能力。

#### B.6.4 可行措施

可采取的措施包括：

- 确定、测量并监控关键指标，展示教育组织绩效；
- 为相关人员提供所需的全部数据；
- 确保数据、信息和学习资源足够准确、可靠和安全；
- 使用适当方法分析评估数据和信息；
- 确保人员具备必要的数据和信息的分析评估能力；
- 基于证据做出决策并采取行动，同时兼顾经验和直觉。

### B.7 关系管理

#### B.7.1 概念阐释

教育组织借助管理与利益相关方（例如外部供方）的关系实现持续成功，

#### B.7.2 核心理念

利益相关方可能影响教育组织绩效，若教育组织有效管理与所有利益相关方的关系、优化其对教育组织绩效的影响，则更有可能实现持续成功，其中与外部供方和合作伙伴网络的关系管理尤为重要。

#### B.7.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 通过响应各利益相关方的机会和制约因素，提高教育组织及利益相关方绩效；
- 在利益相关方中形成对目标和价值观的共识；
- 通过资源共享、能力互补及质量风险管理，增强为利益相关方创造价值的 ability；
- 建立管理完善的供应链，保障教育产品与服务的稳定供给。

#### B.7.4 可行措施

可采取的措施包括：

- 识别利益相关方（参见附录 C）及其与教育组织的关系；
- 确定关系管理的优先顺序并落实；
- 建立兼顾长短期收益的合作关系；
- 与利益相关方共享信息、专业知识和资源；
- 适时评估绩效并向利益相关方反馈，以促进持续改进；
- 与外部供方、合作伙伴及其他利益相关方实施协同开发与改进活动；
- 鼓励并认可外部供方和合作伙伴的改进成果。

### B.8 社会责任

#### B.8.1 概念阐释

践行社会责任的教育组织更具可持续性、能够长期成功。

## B.8.2 核心理念

基于ISO 26000中的社会责任概念，教育组织通过实施透明和道德的行为，对其决策和活动在社会、经济和环境方面的影响负责，具体表现为：

- 促进可持续发展，包括为所有人提供优质教育、健康安全、社会福祉；
- 兼顾利益相关方期望；
- 遵守适用法律并符合国际行为规范；
- 融入教育组织全局及关系实践。

这意味着教育组织自愿将社会和环境关切纳入商业/经济活动，并体现在其与利益相关方的关系中。

## B.8.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 提升社会声誉；
- 优化与各利益相关方的关系；
- 负责、高效地使用资源，提高成本效益；
- 依托可持续实践强化风险管理；
- 吸引、留住并稳定核心有修工作人员。

## B.8.4 可行措施

可采取的措施包括：

- 提升社会责任意识与能力；
- 在教育组织战略中明确社会责任实施路径；
- 制定书面的行为道德准则，将原则和价值观细化为具体行为规范，确立社会责任承诺；
- 确保既有 EOMS 体现并践行社会责任；
- 确定社会责任原则及其核心主题在教育组织各业务中的实施方式；
- 在教育组织运营过程中嵌入社会责任；
- 将社会责任融入采购投资、人力资源管理等教育组织职能与过程。

## B.9 可达性与公平性

### B.9.1 概念阐释

成功教育组织具备包容性、灵活性、透明性与责任感，能够满足学习者的个体需求、特殊需求、兴趣偏好、能力水平及背景差异。

### B.9.2 核心理念

教育组织在自身条件与资源允许范围内，确保最广泛人群能够获取教育产品与服务；同时保障所有学习者能够以公平方式使用上述教育产品与服务并从中获益。

### B.9.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 拓展潜在学习者范围；
- 提升特殊需求学习者的满意度；
- 增强满足其他受益方需求的能力；
- 建设多元化学习者社群，通过思想碰撞交融促进创新、提升成效。

#### B.9.4 可行措施

可采取的措施包括：

- 引入以学习和学习者为中心的教和学模式；
- 联合社群组织提升教育产品与服务的吸引力；
- 采集不同背景学习者的入学、参与及完成数据，据此支撑科学决策；
- 按需提供文化适应、语言支持、心理辅导、学业帮扶等支持服务，助力学习者能力发展。

注：教育产品与服务的可达性指的是所有希望获得上述产品与服务的人员适用同等条件，尽管并非所有人员均能获得教育产品与服务。

#### B.10 教育伦理行为

##### B.10.1 概念阐释

教育伦理行为指的是教育组织有能力构建符合伦理的专业环境、公平对待所有利益相关方、规避利益冲突、提供能够增进社会福祉的教育活动。

##### B.10.2 可行措施

为实现持续发展，教育组织需在与各利益相关方互动中树立诚信、正直、公平的形象。全体工作人员需在所有活动中恪守最高标准的职业操守。

##### B.10.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 减少腐败舞弊导致的损失；
- 提升教育组织社会形象；
- 提振工作人员积极性与凝聚力；
- 优化与所有利益相关方的关系；
- 保障研究过程及成果的学术诚信。

##### B.10.4 可行措施

可采取的措施包括：

- 制定全员遵守的教育伦理行为准则；
- 确保所有政策符合伦理原则；
- 将伦理审查纳入管理评审的输入项；
- 遵循学术伦理准则并建立配套机制；
- 传达教育伦理行为的价值；
- 实施消费者权益保障措施；
- 建立违反伦理行为准则的纪律制度；
- 鼓励工作人员举报违反伦理准则的行为；
- 建立实施反贿赂和利益冲突规避机制。

注：有关反贿赂的更多信息，可参考ISO 37001。

## B.11 数据安全与保护

### B.11.1 概念阐释

教育组织着力构建可信环境，确保所有利益方在与教育组织互动时能始终掌控自身数据的使用权，且教育组织将妥善保管相关数据并严格保密。

### B.11.2 核心理念

成功的教育组织通过识别业务活动中的数据威胁和漏洞，并设定控制措施以预防和消减风险，从而确保数据的保密性、完整性与可用性，以此建立可信赖的数据管理体系。

### B.11.3 主要效益

潜在的主要效益包括：

- 防止归档信息遭未经授权的篡改或删除；
- 规避数据恢复造成的损失；
- 基于公开透明的披露政策赢得学习者及其他利益相关方信任；
- 依托可信数据源提升循证决策质量；
- 确保可以及时检索信息；
- 强化突发事件响应能力。

### B.11.4 可行措施

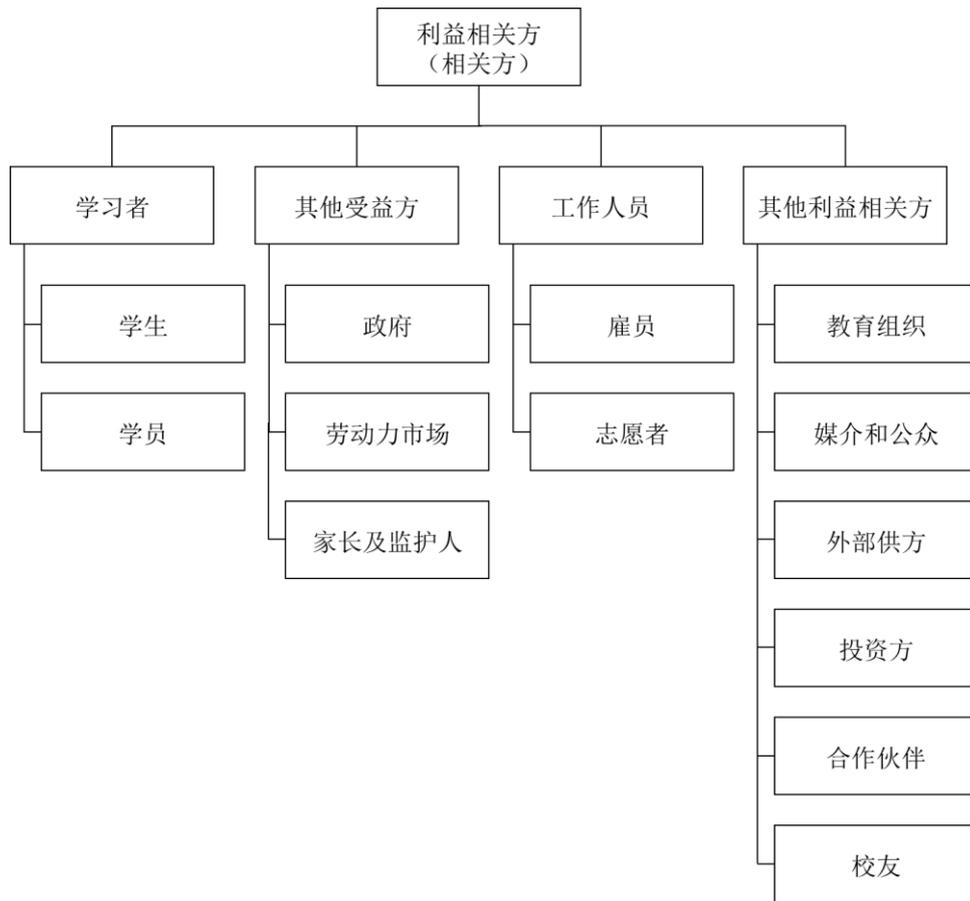
可采取的措施包括：

- 制定、实施并维护数据安全政策，明确相关角色、职责与权限；
- 建立实施数据保密性、完整性及可用性保障规则；
- 向利益相关方公布教育组织数据管理政策；
- 建立实施数据多级备份、持续可用及灾备恢复机制；
- 识别数据安全威胁和漏洞，采取风险控制措施；
- 为学习者、工作人员及其他利益相关方提供培训，包括如何保护数据隐私和安全、如何避免潜在数据安全威胁、如何应对上述威胁。

注：ISO/IEC 20000和ISO/IEC 27001提供了关于数据安全的进一步指导。

**附录 C**  
(资料性)  
**教育组织利益相关方分类**

图C.1给出了教育组织利益相关方的分类示例。



**图C.1 教育组织利益相关方分类**

在图C.1所给出的示例中：

- 学生即在教育组织中构建和发展能力的学习者；
- 学员即在工作场所接受学习指导的学习者；
- 政府包括教育服务相关主管部门、公共事务管理部门和地区政府；
- 劳动力市场包括雇主、雇主代表和工会；
- 家长及监护人即能够代表学习者决策的人；
- 工作人员包括在教育组织中任职的长期、临时及外包工作人员，亦包括常任、兼任及客座教学人员，以及系主任、班主任、校长、院长等学术管理人员及其他职衔管理人员；
- 志愿者即无偿为教育组织提供服务的人员（例如：在委员会任职的人员、客座演讲者）；
- 教育组织包括竞争对手和合作组织；
- 媒体和公众即与教育组织非直接相关的群体；
- 外部供方包括外包服务供应方及其他外部组织；
- 股东包括教育组织股份持有人和独资经营者；

——合作伙伴包括赞助商以及联合开设课程的组织；

——校友包括教育组织往届学生或学员。

教学人员可能是工作人员、志愿者或外部供方。

利益相关方与教育组织之间的关系可能不止一种。

**示例：**教育组织内的一名博士生既可能是该组织的受益方（作为学习者），亦可能是该组织的工作人员（作为助教或研究人员）。

**附录 D**  
**(资料性)**  
**教育组织利益相关方沟通指南**

**D.1 概述**

本附录为教育组织实施7.4条提供指导。

**D.2 参与程度**

在决定沟通内容和沟通对象时，教育组织可依据政策对利益相关方进行分析，评估各利益相关方对教育组织活动的关注程度，以及教育组织与之沟通的价值诉求。

表D.1给出了不同类型教育组织利益相关方分析的示例。

**表D.1 不同类型教育组织利益相关方关注程度和参与情况分析示例**

类别	利益相关方							
	学习者	工作人员	家长及监护人	政府	外部供方	股东	劳动力市场	竞争对手
学前段	H, C	H, R	H, I	H, I	M, C	M, Ch	L, C	H, Ch
小学段	H, C	H, R	H, I	H, I	M, C	M, Ch	L, C	H, Ch
中学段	H, I	H, R	H, R	H, I	M, C	M, Ch	H, C	H, Ch
大学/专科院校	H, I	H, I	L, C	M, I	M, C	M, Ch	H, I	H, Ch
职业教育 (含应用型 高等教育与 企业培训)	H, R	H, R	N	H, C	M, C	M, Ch	H, I	M, Ch
继续教育 (成人教育)	H, I	N	N	N	N	N	N	N
辅导与指导	H, C	H, C	M, C	L, Ch	M, C	L	H, Ch	M, Ch
图例说明 H 关注程度：高 M 关注程度：中 L 关注程度：低 N 关注程度：无 I 参与程度：直接参与 C 参与程度：征询意见 R 参与程度：委托代表 Ch 参与程度：审阅确认 上述分类标准在不同国家背景下可能存在差异解读								

D.3 参与和沟通方式

D.3.1 概述

沟通方式取决于沟通目标。

D.3.2 旨在了解利益相关方立场、意见或征求其同意的沟通

教育组织可为不同利益相关方设定不同参与程度，视情况可包括：

a) 直接参与：利益相关方直接介入过程；

示例1：家长及监护人可以直接参与教育组织内儿童早期教育活动。

示例2：行业协会可以以提供实习岗位的方式直接参与高等教育。

b) 委托代表：利益相关方提名或指派的代表直接介入过程；

示例3：学习者群体可以选举代表加入大学理事会。

示例4：工会可推选工作人员代表进入教育组织理事会维护权益。

c) 征询意见：就过程咨询利益相关方意见，但利益相关方不介入其中；

示例5：可以就教材及其他学习资料设计征询外部供方的意见。

示例6：设计课程前，教育组织可以征询用人单位的技能需求。

d) 了解信息：教育机构了解利益相关方信息，但利益相关方不采取征询意见、委托代表或直接参与形式介入过程。

示例7：在官宣新的教育项目或调整既有教育项目之前，教育组织可以了解竞争对手动态。

示例8：在确定教育项目定价之前，教育组织可以了解不同供应商的价格情况。

沟通方法可包括但不限于图D.1所示。



图D.1 旨在了解利益相关方立场、意见或征求其同意的沟通方式

D.3.3 旨在为利益相关方及时准确地传达相关信息的沟通

教育组织可针对目标利益相关方采取差异化沟通方式，视情况可包括：

a) 通用沟通：面向全体利益相关方或公众，或两者兼有；

b) 定向沟通：面向特定利益相关方群体；

c) 个性化沟通：教育组织与特定利益相关方之间的双向沟通。

沟通方法可包括但不限于图D.2所示。



图D.2 旨在为利益相关方及时准确地传达相关信息的沟通方式

#### D.4 利益相关方沟通频次

教育组织可评估以下要素，确定与利益相关方的沟通频次：

- 开设新教育项目或新增服务项目之前沟通；
- 在批准或发布可能影响利益相关方的变更后立即沟通；
- 根据与利益相关方约定的周期或沟通过程规定周期定期沟通；
- 利益相关方投诉之后沟通。

#### D.5 接收处理利益相关方反馈

教育组织宜指定专人接收并记录各利益相关方反馈。

记录宜包括：

- 反馈人信息（匿名除外）；
- 反馈接收日期；
- 反馈内容；
- 是否需要处理反馈；
- 负责处理反馈的人员；
- 答复利益相关方的截止时限（若适用）。

#### D.6 审核利益相关方反馈对EOMS的影响

完成反馈审核后，相关责任人宜按照要求对EOMS采取必要的改进措施。

附 录 E  
(资料性)  
教育组织的过程、措施与工具

### E.1 过程

教育组织的过程可包括：

注：每项过程均标注对应本文件相应条款。

- 5.2 向利益相关方通报政策、战略或教学调整；
- 6.1 针对风险和机遇所采取的措施；
- 7.1 资源配置；
- 7.1 人员招聘；
- 7.1 学习者招录与学籍注册；
- 7.1 基础设施运维（含教室、实验室、自习室、图书馆）；
- 7.2 教学人员继续教育管理；
- 7.2、9.1 教学人员绩效评估；
- 7.4 内外部沟通事项；
- 7.5 归档信息；
- 8.1、8.5 课程规划、设计、实施与评估；
- 8.5、7.5 安全健康合规管理；
- 8.5 学习成果认证与归档；
- 8.5 提供学习资源（含教材/期刊论文）；
- 8.5 学习者支持与指导；
- 9.1 学习者表现评价；
- 9.3 管理评审；
- 9.1 符合认证要求；
- 9.1 回应利益相关方反馈；
- 9.1 投诉、申诉与反歧视机制；
- 9.1 数据收集分析，包含：
  - 学习者结构分析；
  - 课程参与/保持/完成率；
  - 毕业生去向追踪；
  - 学习者满意度；
  - 学业表现分析；
  - 课程信息发布。
- 10.1 识别持续改进需求；
- 10.2 纠正和预防措施；
- 10.2 不合格项处置；
- 10.2 验证整改措施有效性；
- 10.3 确定并选择改进机会：
  - 改进教育产品与服务以满足需求，以及
  - 满足未来的；

- 纠正、预防或减少负面影响；
- 提高EOMS效果与效率。

## E.2 措施

教育组织可针对以下内容采取措施：

- 学业保持率（反辍学率）；
- 素养达标率；
- 学习者满意度；
- 学习者出勤率/参与度；
- 其他受益方满意度；
- 毕业率（基于原始录取人数计算）；
- 学习大纲完成周期；
- 学习者毕业后指定时间间隔的就业率；
- 工作人员整体水平；
- 教研成果产出；
- 教学人员继续教育学时；
- 认证合格课程比例；
- 投诉数量；
- 考核通过率；
- 行政/科研/教学人员配比；
- 资金投入及其来源结构；
- 学习目标达成情况。

## E.3 工具

教育组织的工具可包括：

- 成本效益分析；
- 满意度测评；
- 征集意见；
- 投诉与申诉处理；
- 影响评估；
- 需求分析；
- 统计数据分折；
- 焦点小组访谈；
- 自评；
- 同行评价；
- 董事会和委员会绩效分析；
- SWOT 分析法；
- 头脑风暴；
- 质量管理方法（例如全面质量管理、精益六西格玛、持续改进）。

**附录 F**  
**(资料性)**  
**区域性标准映射示例**

表F.1基于VET 21001工具包<sup>1</sup>，以欧洲职业教育与培训质量保障框架（EQAVET）<sup>[24]</sup>为例，演示本文件如何映射至教育领域其他区域性标准。

为便于映射，表F.1根据主题模块编制。各模块均列出ISO 21001:2018要求及EQAVET标准中与该主题相关的职业教育机构层级指标及其指示性描述项。

对于EQAVET，表F.1提供标准全文及指示性描述项；为增强清晰度，EQAVET标准及其指示性描述项均已编号。编号规则采用自上而下顺序编排：标准编号为首位数字，指示性描述项编号为次位数字，严格遵循其在欧洲建议书中的出现次序。对于本文件，则提供条款编号及标题。

**表F.1 ISO 21001 与 EQAVET 分模块对照矩阵**

模块	ISO 21001内容	EQAVET标准内容
领导力 与战略	4.1 理解教育组织及其环境 4.2 理解利益相关方 4.3 确定EOMS范围 5.1 领导力与承诺 5.2 方针 6.2 教育组织目标及目标实现策划 8.2.1 确定教育产品与服务要求 8.3.4 设计开发控制	1 规划体现利益相关方共识的战略愿景，含明确目标/指标、行动方案及监测工具 1.1 欧洲/国家/地区职教政策目标融入职教组织本地规划 1.2 设定明确目标指标并监测其实现情况，设计匹配的培养方案
质量和 风险管理	4.4 EOMS 5.1.2 关注学习者及其他受益方 6.1 针对风险和机遇所采取的措施 6.3 变更策划 8.1.1 总则（8.1 运行策划和控制） 8.7 教育不合格输出控制	1.8 职教组织建立透明的质量保障体系 2 协同利益相关方制定实施计划，明确基本原则 3.4 实施学业预警机制
数据保护 与控制	7.5 归档信息 8.5.5 学习者数据保护及透明性	1.9 建立数据合规保障措施
知识与 人力资源	5.3 岗位、职责和权限 7.1.2 人力资源 7.1.6 教育组织知识 7.2 胜任力 7.3 意识	1.4 明确质量管理与发展责任分工 1.5 工作人员参与初期规划（含质量建设） 2.2 明确支持产教融合伙伴关系（含教学人员协同） 实施策划行动 2.3 教学人员能力建设战略明确教学人员培训需求 2.4 教学人员定期参训并联动外部利益相关方，促进能力建设与质量提升

<sup>1</sup> VET21001 系市面流通的适用产品范例。此信息仅为方便本文件使用者提供，不构成国际标准化组织（ISO）对该产品的认证背书。

模块	ISO 21001内容	EQAVET标准内容
利益相关方参与	4.2 理解利益相关方 7.4.2 沟通目的 8.2.1 确定教育产品与服务要求 8.3.2 设计开发策 9.1.2 学习者、其他受益方和工作人员满意度 9.1.3 其他需求的监控测量	1.3 持续征询社会伙伴及利益相关方意见，识别地方化/个性化需求 1.7 利益相关方参与地方需求分析 3.3 评估审核含数据采集运用机制及内外部利益相关方参与渠道
合作伙伴与供方	7.1.6 教育组织知识 8.4 外部过程、产品与服务控制	1.6 机构规划利益相关方合作倡议 2.2 明确支持产教融合伙伴关系（含教学人员协同）实施规划行动
基础设施与工作环境	7.1.1 总则（7.1 资源） 7.1.3 设施 7.1.4 教育过程运行环境 7.1.5 监控和测量资源	2.1 资源配置对标实施计划目标 2.8 采用有效精准可靠的学习成果评估方法
服务设计与交付	8.3 教育产品与服务的设计开发 8.5 教育产品与服务的交付 8.6 教育产品与服务放行	2.5 培养方案保障学习者达成预期成果并深度参与学习过程 2.6 运用学习者中心法满足个性化需求，助力达成预期成果 2.7 推动教学法创新（职教组织内外场景），依托数字技术及在线学习工具 2.8 采用有效精准可靠的学习成果评估方法
分析与评价	9.1.1 总则（9.1 监控、测量、分析和评价） 9.1.2.1 满意度监控 9.1.3 其他需求的监控测量 9.1.5 分析与评价 9.2 内部审核 9.3.2 管理评审输入	3 建立量化支撑的常态化成果与过程评估机制 3.1 设计覆盖内外部评估的方法论 3.2 明确界定利益相关方参与监测评估过程
评审与改进	7.4 沟通 9.1.2.1 满意度监控 9.1.3 其他需求的监控、测量 9.3 管理评审 10.1 持续改进 10.2 不合格与纠正措施	4 持续改进 4.1 采集学习者个体学习体验及教学环境反馈，协同教学人员等利益相关方意见指导后续行动 4.2 公开通报改进成果 4.3 反馈改进机制纳入机构战略学习体系，支撑优质服务建设、提升学习者发展机会 4.4 与利益相关方研讨评估结果，制定专项改进计划

## 附录 G

(资料性)

## 教育组织健康与安全管理

随着越来越多的教育组织与行业、政府建立合作伙伴关系，共同开展体验式学习、实习、服务性学习、海外研学及工作实践等项目，健康与安全问题显得尤为突出。这些学习体验具有重要意义，不仅拓宽和深化了学习内容，更有助于弥合理论与实践之间的鸿沟。

教育组织可采取以下措施：

- 与工作人员、学习者及其他利益相关方保持沟通，为其创造行使权利和履行健康与安全责任的机会；
- 采用安全的工作、教学与学习方法与技术，通过制定预防措施识别、消除或减轻危险和风险；
- 鼓励利益相关方参与各项预防策略，并持续监测与调整。

教育组织亦可通过以下方式保障教学和学习活动中的工作人员、学习者及其他利益相关方的健康与安全（包括身心健康）：

- 采用安全的工作方法与技术；
- 识别危险源、评估风险并采取预防措施消除或减轻风险；
- 推行可降低教育组织工作、学习与教学情境中健康安全风险的做法；
- 为用人单位、工作人员、学习者及其他受益方创造行使权利和履行健康与安全责任的机会；
- 建立控制机制，有效评估健康与安全过程；
- 创造参与各项已实施的预防策略并提供反馈的机会。

## 参 考 文 献

- [1] UNESCO2011, International Standard Classification for Education. Retrieved 2018 February 20 from <https://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-isced>
- [2] ISO 15836 (all parts), Information and documentation — The Dublin Core metadata element set
- [3] ISO 26000:2010, Guidance on social responsibility
- [4] W3C, 2008, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Retrieved 2015 September 21 from <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>
- [5] ISO/IEC/TS 17027:2014, Conformity assessment — Vocabulary related to competence of persons used for certification of persons
- [6] ISO/IEC 27001, Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements
- [7] ISO 9000:2015, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
- [8] ISO 19011, Guidelines for auditing management systems
- [9] ISO 29993, Learning services outside formal education — Service requirements
- [10] ISO 9001, Quality management systems — Requirements
- [11] ISO 37001, Anti-bribery management systems — Requirements with guidance for use
- [12] ISO 9241-11:2018, Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) — Part 11: Guidance on usability
- [13] Casey K.M.A. Shore B.M. Roeper Review, 2000, Mentors' Contributions to Gifted Adolescents' Affective, Social, and Vocational Development. Vol. 22 Issue 4, pp. 227-230
- [14] ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [15] UNIQUE Guidelines, 2011
- [16] <https://help.ebsco.com/>
- [17] ISO 13131:2021, Health informatics — Telehealth services — Quality planning guidelines
- [18] ISO/IEC 19788 (all parts), Information technology for learning, education and training — Metadata for learning resources
- [19] UNIVERSITY OF GUELPH. 2003, Universal Instructional Design. Retrieved 2018 February 20 from <https://opened.uoguelph.ca/student-resources/universal-instructional-design>
- [20] <https://education.jhu.edu/>
- [21] ISO/IEC 15944-1:2025, Information technology — Business operational view — Part 1: Operational aspects of open-edi for implementation
- [22] ISO/IEC 20000 (all parts), Information technology — Service management
- [23] MINISTRY OF EDUCATION. 2013, An introduction to special needs education in Ontario. Retrieved 2018 February 20 from <http://www.edu.gov.on.ca/eng/general/elemsec/speced/ontario.html>

[24] EUROPEAN PARLIAMENT AND COUNCIL. (2020). ANNEX II – The EQAVET Framework. In Council Recommendation of 24 November 2020 on vocational education and training (VET) for sustainable competitiveness, social fairness and resilience 2020/C 417/01. Available at: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32020H1202\\_01](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32020H1202_01)

[25] VET21001 CONSORTIUM. (2022). VET21001 Toolkit. Available at: <https://www.vet21001.eu/vet21001-toolkit/>

[26] ISO 29992, Assessment of outcomes of learning services — Guidance

---