



中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/T XXXXX—XXXX/ISO/TS 21030:2023

教育组织 教育组织管理体系 审核认证机构要求

Educational organizations – Educational organizations management systems – Requirements for bodies providing audit and certification

(ISO/TS 21030:2023 Educational organizations – Requirements for bodies providing audit and certification of educational organizations management systems, IDT)

(征求意见稿)

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

目次.....	1
前言.....	2
引言.....	3
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 原则.....	9
5 通用要求.....	9
6 结构要求.....	10
7 资源要求.....	10
8 信息要求.....	11
9 过程要求.....	11
10 认证机构的管理体系要求.....	15
附录 A（规范性）审核时间确定	16
附录 B（规范性）EOMS 认证所要求的专业知识和技能	19
参考文献.....	23

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/TS 21030:2023《教育组织 教育组织管理体系审核认证机构要求》。

本文件做了下列最小限度的编辑性改动：

- 将文件名称改为《教育组织 教育组织管理体系 审核认证机构要求》；
- 将 9.2.2 中的“注 1”改为“注”；
- 将 9.3.7 中的“管理体系”改为“EOMS”；
- 在表 A.1 的表题中增加“(单位：天)”。

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

教育组织管理体系（EOMS）认证是确认教育组织是否建立与其管理方针相符合的教育服务管理体系的一种手段。

对于 EOMS 的要求多元而广泛。本文件主要为根据 ISO 21001 标准进行的 EOMS 认证提供指导，同时亦可用于其他 EOMS 认证。

本文件为从事 EOMS 审核认证的机构（即认证机构）提供了通用准则，但这并不妨碍参与 EOMS 认证活动的其他组织使用本文件。同时，本文件亦适用于教育组织可能需要的其他认证活动，例如 ISO/IEC 17021、ISO/IEC 17024、ISO/IEC 17065 等标准及其组合的认证。

认证过程包含对教育组织 EOMS 的审核，认证证书或证明文件则是表明教育组织 EOMS 符合特定 EOMS 标准（例如 ISO 21001 标准）或其他规定要求的凭证。

获得认证的教育组织需建有 EOMS（符合 ISO 21001 或其他要求的管理体系），并自行决定 EOMS 的组成与安排——相关法律法规有明确规定的除外。

对于不同教育组织而言，各管理体系之间的融合程度千差万别。因此，在使用本文件时，需考虑客户的组织文化与实际需求，以确保所建立的 EOMS 的适用性。

教育组织 教育组织管理体系 审核认证机构要求

1 范围

本文件提供了教育组织管理体系（EOMS）审核与认证的规则，该管理体系需符合 ISO 21001 或满足其他标准的规定要求。同时，本文件亦为客户提供了供应商如何获得 EOMS 认证的信息，旨在增进其对于 EOMS 认证的信任感。

EOMS 认证属于第三方合格评定活动（见 ISO/IEC 17000:2020 第 4.5 条），从事该认证活动的机构是第三方合格评定机构。

注 1：本文件可用于针对希望取得 EOMS 审核认证业务资格的认证机构的认可或同行评审，亦可被监管机构 and 行业协会作为规则，用于上述认证机构的认可。同时，本文件中的部分要求还可用于参与此类认证机构合格评定的其他相关方，以及用于认证 EOMS 是否符合除 ISO 21001 以外标准的机构的合格评定。

注 2：根据 ISO 21001 规定，EOMS 认证是管理体系认证，而非产品认证。

注 3：ISO 21001 是 1 项独立的管理体系标准，而非 ISO 9001 在行业中的应用。

本文件的概念和要求亦可为其他教育标准的认证方案提供支持，例如 EQAVET（欧洲职业教育和培训质量保证）、ENQA-ESG（欧洲高等教育质量保证协会欧洲高等教育领域质量保证标准和指南）等。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

ISO/IEC 17000:2020 Conformity assessment — Vocabulary and general principles

ISO/IEC 17021-1:2015 Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

3 术语和定义

ISO/IEC 17000、ISO/IEC 17021-1、ISO 21001界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

虚拟场所 virtual site

教育组织用于在线开展工作、提供教育产品与服务、允许人们不受地理位置限制处理业

务的数字空间。

注 1：若人们在实体场所（例如物理实验室、计算实验室、图书馆、体育设施、宿舍或自助餐厅）中处理业务，则该场所不被视为虚拟场所。

注 2：学习管理平台是虚拟场所的一个典型例子，在学习平台上，所有工作人员都在云环境中远程工作。

注 3：在计算审核时间时，虚拟场所（例如学习管理平台、组织的内网系统）被视为单一场所。

[来源：IAF MD5:2015，有修改]

3.2

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或群体。

注 1：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，公有的或私有的。

[来源：ISO 21001:2018，3.1]

3.3

有效性 effectiveness

预期活动的实现程度和预期结果的达成程度。

[来源：ISO 21001:2018，3.6]

3.4

目标 objective

期望达成的结果。

注 1：目标可以是战略层面的、战术层面的或操作层面的。

注 2：目标可以是不同角度的（例如教育、财务、健康与安全、环境），适用于不同层级（例如战略层级、组织层级、项目层级、产品层级、业务层级）。

注 3：目标可以通过其他方式表示，例如预期结果、活动目的、操作标准、EOMS 目标，或其他承载类似含义的词汇（如目的、标的或指标）。

注 4：在 EOMS 语境中，EOMS 目标是由教育组织依据 EOMS 管理方针设立的，以期实现预期结果。

[来源：ISO 21001:2018，3.8]

3.5

风险 risk

具有不确定性的影响。

注 1：风险指的是偏离预期的影响，这种影响可能是正面的，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。

3.6

能力 competence

使用知识和技能达成预期结果的能力。

[来源: ISO 21001:2018, 3.10]

3.7

归档信息 documented information

组织需要把控和保存的信息及其载体。

注1: 归档信息可以任意形式存储于任何载体, 亦可源自任何信息源头。

注2: 归档信息包括:

- 管理体系, 包括相关过程;
- 组织在运营过程中创建的信息(文件);
- 所达成结果的证明(记录)。

[来源: ISO 21001:2018, 3.11]

3.8

绩效 performance

可测评的结果。

注1: 绩效可能涉及定量或定性结果。

注2: 绩效可能涉及活动、过程、产品(包括服务)、体系或组织的管理。

[来源: ISO 21001:2018, 3.13]

3.9

教育组织 educational organization

以提供教育产品和教育服务为核心业务的组织。

注1: 教育组织可能是一个规模更大的组织的内设部门或下设机构(例如培训部), 而这个规模更大的组织的核心业务可能并非教育。

[来源: ISO 21001:2018, 3.22]

3.10

教育服务 educational service

通过教学、学习或研究, 支持学习者获取和拓展能力的过程。

注1: 当学习者在课堂上学习如何从图书馆获取信息和资源, 并且实际使用学校图书馆提供的服务时, 上述服务便被视为教育服务的一部分。

[来源: ISO 21001:2018, 3.23, 已修改——增加注]

3.11

教育产品 educational product

学习资源 learning resource

用于支持教育服务的有形或无形产品。

注1：教育产品可以是实物或数字产品，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、技术规范和案例分析。

注2：教育产品可由包括学习者在内的各相关方提供。

[来源：ISO 21001:2018, 3.24]

3.12

学习者 learner

依托教育服务，获取和拓展能力的受益方。

[来源：ISO 21001:2018, 3.25]

3.13

教学人员 educator

实施教学活动的个人。

注1：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、辅导员或者导师。

[来源：ISO 21001:2018, 3.27]

3.14

工作人员 staff

为组织工作的个人。

[来源：ISO 21001:2018, 3.36, 已修改——增加注]

注1：不同语境中，工作人员可能被称为员工、合作者、实习生、学徒、顾问或志愿者。

注2：在教育组织中，工作人员可根据其工作职责分类，例如教学人员、研究人员、非教学人员、行政和支持人员。

注3：工作人员可以是长期的或非长期的。

注4：非长期工作人员包括：

a) 周期性工作人员（例如，仅在每学年第一学期授课的兼职教师、在学期内工作但假期不工作的门卫、招生注册时的志愿者和数据录入人员）；或

b) 临时性工作人员（例如，一次性大师课的受邀讲师、为帮助组织实施新管理体系而订立服务合同的咨询师、学徒、实习生、研究人员）。

注5：工作人员可以是全职或兼职的（例如，在餐饮服务部门工作、仅负责烹饪早餐的厨师；仅负责教授半学期课程的教师）。

注6：工作人员可以与教育组织签订不同的正式协议（例如，教师或文员签订的聘用合同，培训师、咨询师、保洁员签订的委托或服务合同；实习生、学徒、新员工、研究人员或志愿者签订的谅解备忘录(MOU)）。

[来源：ISO 21001: 2018, 3.36, 已修改——增加注]

3.15

愿景 vision

与组织使命紧密契合的未来展望。

[来源: ISO 21001:2018, 3.30]

3.16

使命 mission

组织存在的基础、任务、业务范围和运营情境。

[来源: ISO 21001:2018, 3.31]

3.17

课程 course

针对既定学习目标或成果所设计的一系列有针对性的教与学活动。

[来源: ISO 21001:2018, 3.33, 已修改——删除注]

3.18

教育项目 educational programme

为获得承认所设计的一个或一套课程。

注1: 承认的方式包括学位证、结业证、培训证、数字徽章、文凭等。

[来源: ISO 21001:2018, 3.34, 已修改——术语和定义修改]

3.19

技能 skill

支撑个人掌握特定活动并成功完成相应任务的一系列专门技术。

注1: 技能包括认知技能、情感技能、社交技能和心理活动技能。

[来源: ISO 21001:2018, 3.41]

3.20

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, 已修改——定义修改]

3.21

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, 已修改——删除注]

3.22

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, 已修改——删除注]

3.23

多场所教育组织 multi-site educational organization

设立了明确的中心职能部门(亦可称为中心办公室,但不一定是组织总部),负责策划、管控和实施 EOMS 活动,并拥有一个由多个场所构成的业务网络、且上述场所能够完全或部分地提供教育服务、教育产品和支持服务的组织。

注1:多场所教育组织例如:

- 采用特许经营模式的教育组织,例如数学学校、驾驶学校、语言学校等;
- 在同一国家和/或不同国家的不同地区运营业务的教育组织,如分支机构、分校等;
- 在多个场所(其中包括至少一个虚拟场所)运营业务的教育组织。

3.24

非教育服务 non-educational service

教育组织为学习者提供的、虽不属于教育项目本身的组成部分、但可能影响教育产品和服务认证结果的服务。

示例:餐饮服务、交通服务、医疗保健服务、心理咨询服务、安全保护服务、职业指导服务、文印服务、课外活动(语言活动、体育运动、娱乐活动、社群工作)。

注1:若学校图书馆提供的服务中并不包括教授学习者如何使用图书馆这一课程内容,则该服务属于教育组织提供的非教育服务。

3.25

学科 scientific discipline

教育项目或资格认定所涵盖的特定领域、分支或内容。

[来源: ISCED-F 2013, 已修改]

4 原则

ISO/IEC 17021-1:2015 第4章设立的原则,为本文件中各项绩效要求和描述要求奠定了基础。

5 通用要求

5.1 法律与合同事宜

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第5.1条要求。

5.2 公正性的管理

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第5.2条要求。

此外:

a) 认证机构在认证期前后的至少两年内，不得向被认证的教育组织提供教育服务；

b) 参与教育组织认证的认证机构工作人员、审核员和技术专家，不得以被认证的教育组织或同一法律实体的任何部分的名义提供教育服务。

5.3 责任和财力

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 5.3 条要求。

6 结构要求

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 6 章要求。

7 资源要求

7.1 人员能力

7.1.1 总体考虑

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 7.1.1 条要求。

此外，认证机构应确保审核小组具备相应专业知识和技能，与所审核的教育服务和教育产品的水平和学科相匹配，同时具备与认证活动范围内的任何其他非教育服务相关的专业知识和技能。认证机构应保留归档信息作为其人员能力的证明。

注 1：正规教育的水平由国际标准教育分类（ISCED）界定。

注 2：高等教育和/或职业教育的学科由教育和培训领域国际标准分类（ISCED-F）界定。

注 3：非教育服务的技术领域由经济活动命名法（NACE）界定。

注 4：认证机构可考虑采用 NACE、ISCED 和 ISCED-F 界定技术领域。

7.1.2 能力准则的确定

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 7.1.2 条要求。

此外，认证机构应基于附录 B，面向所有水平和/或学科的教育服务和教育产品以及非教育服务，针对每类职责确定能力准则。能力准则可以是通用的，亦可以是具体的。ISO/IEC 17021-1:2015 附录 A 中的能力准应被视为通用准则。

注：资格和经验可视为能力准则的一部分，但能力并非仅指资格和经验，确保工作人员能够具备应用具体知识和技能的能力方才是重要的，这是对于获得资格认证后或拥有一定从业经验后所具备能力的期望。

7.1.3 评价过程

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 7.1.3 条要求。

评价过程尤其应包括认证机构工作人员在教育服务和教育产品方面的专业知识，包括在教育周期（例如学习设计、学习交付、学习评价）等方面的专业知识，并且与教育服务和教育产品的水平和/或学科保持一致。上述知识应按照第 7.1.2 条要求，根据具体水平和/或学科确定。

注：ISO/IEC 17021-1:2015 第 7.1.3 条要求认证机构证明所采用的评价方法的有效性，能够以规定能力准则科学有效地评价工作人员。ISO/IEC 17021-1:2015 附录 B 给出了 5 种评估方法的示例。

7.1.4 其他考虑

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 7.1.4 条要求。

7.2 参与认证活动的人员

7.2.1 应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 7.2 条要求。

7.2.2 必要时，现场评价应监控审核小组在所有教育水平和学科中的绩效，包括对其具体能力的评价，以及满足适用的法律法规要求方面的评价。

7.3 外部审核员和外部技术专家的使用

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 7.3 条要求。

7.4 人员记录

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 7.4 条要求。

7.5 外包

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 7.5 条要求。

8 信息要求

8.1 公开信息

8.1.1 应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 8.1 条要求。

8.1.2 公开信息中明示的认证范围（见 ISO/IEC 17021-1:2015 第 8.1.2 条 c））应详细说明 EOMS 认证所涵盖的教育服务和教育产品以及非教育服务，并明确其水平和/或学科。

8.2 认证文件

8.2.1 应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 8.2 条要求。

8.2.2 认证文件中给出的认证范围（见 ISO/IEC 17021-1:2015 第 8.2.2 条 f））应详细说明 EOMS 认证所涵盖的教育服务和教育产品以及非教育服务，并明确其水平和/或学科。

8.3 认证资格的引用和标志的使用

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 8.3 条要求。

8.4 保密

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 8.4 条要求。

8.5 认证机构与其客户间的信息交换

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 8.5 条要求。

9 过程要求

9.1 认证前的活动

9.1.1 要求

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.1 条要求。

9.1.2 申请

9.1.2.1 应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.1.1 条要求。

9.1.2.2 认证机构应根据教育组织在其认证申请中提出的教育服务和教育产品的类别，审核、批准认证范围。

认证机构只能接受来自教育组织的 EOMS 认证申请，但可接受认证范围为教育组织部分业务的认证申请（例如认证不覆盖所有教育服务和教育产品）。

认证机构不得接受以下认证申请：

a) 对教育组织提出的认证范围中所涵盖的教育服务和教育产品的合格性产生影响的任何活动、过程、产品或服务；

b) 为教育组织提出的认证范围中所涵盖的教育服务和教育产品的学习者提供的任何非教育服务。

9.1.3 申请评审

9.1.3.1 应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.1.2 条要求。

9.1.3.2 认证机构应建立带有明确记录的书面流程，用于选择适合的审核日期，以确保审核小组足够审核认证范围内具有代表性的教育服务和教育产品以及非教育服务。

9.1.4 审核方案

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.1.3 条要求。

9.1.5 确定审核时间

9.1.5.1 应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.1.4 条要求。

9.1.5.2 认证机构应建立配有明确记录的书面流程，用于确定审核时间。认证机构应为每个客户确定用于策划并完成 EOMS 完整有效审核所需的时间。认证机构确定的审核时间及确定理由应归档记录。

9.1.5.3 认证机构应根据附录 A，确定审核时间。

9.1.6 多场所的抽样

9.1.6.1 总则

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.1.5 条要求。

9.1.6.2 多场所组织管理

9.1.6.2.1 总则

多场所取样应在特定情况下采用，并由认证机构提供充分理由和记录。

在确定样本时，认证机构应综合考虑各类因素，例如与各场所相关的风险或复杂性、规

模以及所提供的教育服务和教育产品等。

在认证周期的所有阶段中对教育组织进行多场所抽样时，为避免损害认证过程的可信度，应同时满足以下各条要求。

9.1.6.2.2 抽样资格

符合抽样条件的场所应满足以下要求：

a) 提供统一的服务和产品，包括所有教育服务和教育产品以及非教育服务；

注1：教育服务的差异，例如：

- 不同的教育类别（例如正规教育、非正规教育）；
- 不同的教育水平（例如初等教育、中等教育、高等教育）；
- 不同的学科（例如法学、医学、语言学）；
- 不同的授课方式（远程教育、面授教育、业本教育）；
- 不同的受益者（不同需求的学习者）。

注2：非教育服务的差异，例如：

- 不同的服务类别（例如餐饮服务、咨询服务）；
- 不同的交付方式（远程服务、现场服务）；
- 不同的受益者（不同需求的学习者）。

b) 运营符合统一的监管要求；

c) 在统一的、已全面实施 EOMS 中，接受集中控制和管理；

d) 被纳入内部审核计划，并且在认证审核之前至少完成 1 次内部审核。

9.1.6.2.3 每个样本的最小数量

每种样本的数量应至少涵盖符合抽样条件的场所总数的 1/3。

对于在同一场所多次实施的教育服务和教育产品以及/或非教育服务，样本应覆盖所有服务和产品。

9.1.6.2.4 减轻抽样对审核方案的负面影响

所有不适用抽样的场所均应在认证周期的所有阶段接受审核。同时，其余场所的样本亦应包含在其中，并且在认证周期的各阶段均选择不同样本。除非有合理的特殊情况，否则每个认证周期内均应实现所有场所全覆盖。

9.1.6.2.5 样本的书面理由

应保留用于确定每个样本及其在整个认证周期中的分配理由的归档信息。上述理由应证明满足了第 9.1.6.2.1 条至第 9.1.6.2.4 条中规定的要求。

9.1.7 多管理体系标准

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.1.6 条要求。

9.2 策划审核

9.2.1 应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.2 条要求。

9.2.2 认证机构应要求申请认证的教育组织提供业务流程、学术流程、学习项目的详细信息。必要时，还应提供教育产品以及为学习者提供的任何其他服务和产品的详细信息。

注：为学习者提供的其他服务可以是图书馆服务、餐饮服务、住宿服务、体育设施服务、咨询服务和其他医疗服务等。

9.3 初次认证

9.3.1 应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.3 条要求。

9.3.2 第一阶段审核的目标是通过了解教育组织的 EOMS 和对第二阶段审核的准备状态，为确定策划第二阶段审核的重点，具体包括以下审核内容：

- a) 教育组织是否采用了与所提供教育服务类型匹配的 EOMS 原则；
 - b) EOMS 是否包含了有效的流程与方法，用于识别、评估教育组织的教育服务和教育产品；
 - c) EOMS 是否以实现教育组织的愿景、使命和政策为目标；
 - d) EOMS 实施方案是否能够证明有理由进行第二阶段审核；
 - e) EOMS 是否包括符合 EOMS 标准要求的审核和确认活动以及改进方案；
 - f) 是否已制定 EOMS 文件并做出相应安排，以便与教育组织内部、学习者和其他受益者以及相关利益方有效沟通；
 - g) 是否存在任何需要在第二阶段审核之前审查和/或获取的其他文件或信息；
- 若教育组织采用了外部开发的控制措施，第一阶段审核应审查 EOMS 中包含的文件，以确定控制措施是否：
- 适合教育组织；
 - 按照 ISO 21001 或其他规定的 EOMS 要求开发；
 - 使用最新版次。

9.3.3 除文件审核外，第一阶段审核应在客户现场进行，以实现 9.3.2 中所述的目标。

在特殊情况下，第一阶段审核的部分内容可在客户现场之外的地点进行，但应充分说明理由，并提供证明第一阶段审核目标完全实现的证据。

注 1：特殊情况例子例如仅提供在线教育服务的教育组织。

9.3.4 应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.3.1.2.3 条要求。认证机构应告知客户第一阶段审核结果可能导致第二阶段审核延期或取消。

9.3.5 应根据 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.3.1.2.4 条要求。认证机构应根据第一阶段审核结果确定第一阶段审核和第二阶段审核之间的间隔时间。

9.3.6 在第一阶段审核期间审核的 EOMS 的任何部分，若被确定为完全实施、有效且符合要求，则在第二阶段审核期间可能无需重新审核。但是，认证机构应确保 EOMS 中已经审核的

部分继续符合认证要求。在这种情况下，审核报告应包括对上述情况的说明，并明确说明在第一阶段审核中已完成了符合性审核。

9.3.7 第二阶段的目的是评估客户 EOMS 的实施情况，包括 EOMS 实施的有效性。第二阶段应在客户现场进行。至少应包括以下内容的审核：

- a) 符合适用的管理体系标准或其他规范性文件所有要求的信息和证据；
- b) 对照关键绩效目标和指标（符合适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望）进行绩效监视、测量、报告和评审；
- c) 客户的 EOMS 水平及其在满足适用的法律、法规和合同要求方面的绩效；
- d) 客户流程的运营控制；
- e) 内部审核和管理评审；
- f) 对客户管理方针的管理责任。

注 1：现场可以是实物，也可以是虚拟的。

9.3.8 在第二阶段审核期间，审核小组应与部分学习者和其他受益者以及其他相关利益方面谈，以确定 EOMS 如何满足其需求和期望。面谈结果应记录在案。

9.3.9 在第二阶段审核期间，审核小组需根据教育服务、学习者、授课方法以及正在进行的课程数量和类别，观察全部课程的授课情况或通过抽样观察部分的授课情况。在初始认证周期内，应至少观察 1 次学习活动评估的实施情况。

注：关于不同类别教育服务的示例，请参阅 9.1.6.2.2 a) 中的注 1。

9.4 实施审核

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.4 条要求。

9.5 认证决定

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.5 条要求。

9.6 保持认证

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.6 条要求。

9.7 申诉

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.7 条要求。

9.8 投诉

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.8 条要求。

9.9 申请者和客户的记录

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 9.9 条要求。

10 认证机构的管理体系要求

应满足 ISO/IEC 17021-1:2015 第 10 章要求。

附录 A
(规范性)
审核时间确定

A.1 EOMS 的有效工作人员

包括参与教育组织认证过程中所有阶段和所有场所的所有全职和兼职工作人员（教学人员、行政和支持人员）。

注：术语 3.1.4 的定义有助于准确计算有效工作人员数量。

A.2 审核时间

审核时间涵盖：

a) 审核时长——即从首次会议开始到末次会议结束的总体时间，包括在教育组织所在地（包括实体场所和虚拟场所）实施的全部现场审核的时间；

b) 审核策划与报告准备时长——即审核人员离开教育组织后，投入于策划活动、文件审核以及编写报告方面的总体时间（若这些工作在末次会议前未完成的话）；

c) 审核行程时长——即前往审核地点或在多个审核地点之间往返所需的总体时间。

本附录并未具体规定审核策划或报告准备时长的计算方法，因为这部分内容会随各认证机构的组织文化而有显著差异。同样，审核行程时长的计算方法也未作规定，因为其取决于每次审核的具体地理条件。

A.3 审核时长

A.3.1 审核时长计算

A.3.1.1 一般原则

EOMS 的有效审核时长根据以下方法计算，其中审核时长（A）以天为单位，计算方式如下：

$$A=(B+C+D\pm E)$$

式中：

B 是现场审核的基本天数；

C 是针对额外的教育项目（包含适当的抽样，见 9.1.6.2.1）的审核天数；

D 是针对教育组织提供的非教育服务（例如广播服务、餐饮服务、健身服务，包含适当的抽样，见 9.1.6.2.1）的审核天数；

E 是有效工作人员的审核天数。

A.3.1.2 延长因素

若需要召开额外会议（例如审查会议、协调会议或审核团队简报会议），则应考虑增加审核时长。同时，在确定是否需要延长基本审核时间时，还需综合考虑其他因素（例如基础设施的具体类型，包括实验室和住宿设施等；是否存在语言沟通障碍；以及是否需要翻译服务）。

A.3.1.3 缩短因素

若存在合理依据且有相关文件作为证明，针对涉及 EOMS 的合并审核，其审核时长可酌情缩短，但缩短幅度最多不得超过 10%。

A.3.1.4 人员/天数分配

在确定每日审核员人数时，应全面考虑审核过程的效率与效果，同时兼顾被审核的教育组织及认证机构的资源状况。

A.3.2 初次认证审核时间

EOMS 的有效初次认证审核时长根据表 A.1 计算。

表 A.1 审核时长（单位：天）

审核时长 <i>A</i>	=	现场审核的基本天数 (每一个场所的每一个项目) <i>B</i>	+	每个额外教育项目 (包含适当的抽样, 见 9.1.6.2.1) 的审核天数 <i>C</i>	+	是针对教育组织提供的非教育服务 (包含适当的抽样, 见 9.1.6.2.1) 的审核天数 <i>D</i>	+	有效工作人员 的审核天数 <i>E</i>
<i>A</i>		2		0.5 (授课场所为实体场所) 0.25 (授课场所为虚拟场所) 0.125 (授课场所为实体或虚拟场所, 且授课时长少于 100 小时)		0.25		1 至 19 位有效审核人员: 0 20 至 49 位有效审核人员: 0.5 50 至 79 位有效审核人员: 1.0 80 至 199 位有效审核人员: 1.5 200 至 499 位有效审核人员: 2.0 500 至 899 位有效审核人员: 2.5 900 至 1299 位有效审核人员: 3.5 1300 至 1699 位有效审核人员: 4.0 1700 至 2999 位有效审核人员: 4.5 3000 至 5000 位有效审核人员: 5.0 超过 5000 位有效审核人员: 6.0
若教育组织兼配实体场所和在线场所，现场审核的基本天数则按实体场所计算。								

A.3.3 如何计算 A 的示例

A.3.3.1 ABC 大学

该教育组织有 8 个教育项目（其中 6 个在实体场所授课，2 个在虚拟场所授课）、2 项非教育服务（1 项健身服务、1 项餐饮服务）以及 100 名有效工作人员。

$$A=(B)2 \text{ 天}+(C)0.5 \times 5 \text{ 天}+0.25 \times 2 \text{ 天}+(D)0.2 \times 2 \text{ 天}+(E)1.5 \text{ 天}$$

$$A=7 \text{ 天}$$

A.3.3.2 123 幼儿园

该教育组织有 1 个教育项目（幼儿园）、2 项非教育服务（1 项餐饮服务、1 项心理服务）以及 16 名有效工作人员。

$$A=(B)2 \text{ 天}+(C)0 \text{ 天}+(D)0.25 \times 2 \text{ 天}+(E)0 \text{ 天}$$

$$A=2.5 \text{ 天}$$

A.3.3.3 XYZ 职业教育与培训学校

该教育组织有 20 个教育项目（10 个欧洲资格框架 2 级学习项目、10 个欧洲资格框架 4 级学习项目）、6 项非教育服务（1 项图书馆服务、2 项餐饮服务、1 项健身服务、1 项心理和职业指导服务、1 项求职支持服务）以及 113 名有效工作人员。

$$A=(B)2 \text{ 天}+(C)0.5 \times 19 \text{ 天}+(D)0.25 \times 6 \text{ 天}+(E)1.5 \text{ 天}$$

$$A=15.5 \text{ 天}$$

A.3.3.4 XPT0 公司培训部

该教育组织有 4 个教育项目（所有教育项目均在实体场所进行）、1 项非教育服务（餐饮服务）以及 8 名有效工作人员。

$$A=(B)2 \text{ 天}+(C)0.5 \times 4 \text{ 天}+(D)0.25 \times 1 \text{ 天}+(E)0 \text{ 天}$$

$$A=3.75 \text{ 天}$$

A.3.4 监督审核时长

EOMS 监督审核的最低审核时长应为初次认证审核时长的 1/3，且至少为 1 天。

A.3.5 再次认证审核时长

EOMS 再次认证的最低审核时长应为初次认证审核时长的 2/3，且至少为 1.5 天。

附录 B
(规范性)
EOMS 认证所要求的专业知识和技能

B.1 能力要求：矩阵

表 B.1 规定了 EOMS 认证过程中各阶段执行任务的人员所需的相关能力域。关于每个能力域所需的具体知识和技能，矩阵表后的文本部分进行了更为详尽的阐释，具体可见相应章节。

表 B.1 每项活动或工作职责的能力要求

能力域	由 PDCA 循环驱动认证行为			
	P (计划)	D (执行)	C (检查)	A (行动)
	申请评审 ——制定审核方案 ——确定审核时间 ——确定审核小组的能力要求 ——遴选审核小组成员	审核，以及领导审核小组	检查审核报告，做出认证决定	
	从事上述活动的认证机构中的典型工作人员			
	审核项目经理	主审核员、审核员、技术专家	监督者、决策委员会成员	
B.2.1 教育管理实践知识		B.2.1	B.2.1	
B.2.2 审核原则、实践和技术知识				
B.2.2.1 通用知识	B.2.2.1 a)	B.2.2.1 b)	B.2.2.1 c)	
B.2.2.2 具体知识	B.2.2.2 a)	B.2.2.2 b)	B.2.2.2 c)	
B.2.3 教育组织和/或合格评定机构的具体标准或规范性文件知识	B.2.3.1 B.2.3.2 a)	B.2.3.1 B.2.3.2 b)	B.2.3.1 B.2.3.2 c)	
B.2.4 认证机构流程知识	B.2.4 a)	B.2.4 b)	B.2.4 c)	
B.2.5 客户教育业务细分领域知识	B.2.5 a)	B.2.5 b)	B.2.5 c)	
B.2.6 客户教育服务和教育产品、流程和组织的知识	B.2.6.1 B.2.6.2 a)	B.2.6.1 B.2.6.2 b)	B.2.6.1 B.2.6.2 c)	
B.2.7 适应客户教育组织内不同人员的语言技能		B.2.7		
B.2.8 记录与报告撰写技能		B.2.8		
B.2.9 演示技能		B.2.9		
B.2.10 访谈技能		B.2.10		
B.2.11 审核管理技能		B.2.11		
注 1：当认证活动由小组完成时，能力要求是针对整个小组而言的，而非小组中的每位成员，适用于本表所列出的 3 种工作职责或认证活动。				
注 2：在决定上述认证活动或工作职责所需的专业水平时，需要考虑风险、复杂性等其他因素。				

B.2 能力要求：详细信息

B.2.1 教育管理实践知识

掌握不同教育组织在类型、规模、治理、架构、实际工作、信息与数据系统、文件体系、信息技术和基础设施等方面的知识，包括了解教育组织的：

- 典型决策架构，例如学术委员会、科技委员会；
- 典型监管和法律框架，例如受监管的正规教育和不受监管的非正规教育；
- 典型招聘流程；
- 典型风险评估方法；
- 典型安全要求（包括食品安全和信息安全）；
- 典型社会责任原则。

B.2.2 审核原则、实践和技术知识**B.2.2.1 通用知识**

掌握通用的管理体系审核原则、实践和技术知识，能够完成以下任务（如适用）：

- a) 为有资质的审核小组成员分配工作并准确设定审核时间；
- b) 策划、执行和报告认证审核；
- c) 分析审核记录并做出可靠的认证决定。

B.2.2.2 具体知识

充分掌握具体的 EOMS 审核实践和技术知识，能够完成以下任务（如适用）：

- a) 为有资质的审核小组成员分配工作并准确设定审核时间；
- b) 选择富有针对性、代表性且数量充足的：

1) 审核样本（例如场所、基础设施、产品和服务、学习课程、拟观察的班级、拟访谈的人员）；

2) 审核跟踪（例如横向或纵向跟踪，依据服务生命周期或学习者体验跟踪）；

确保不同类型和水平的教育组织审核结果和结论的可靠性；

- c) 分析审核记录并做出可靠的认证决定。

B.2.3 教育组织和/或合格评定机构的具体标准或规范性文件知识**B.2.3.1 掌握 EOMS 标准和/或其他指定用于和/或支持认证的规范性文件的知识，包括：**

- 管理体系术语（例如：ISO 导则第 1 部分附录 SL 中约定的核心术语和定义）；
- 质量管理和质量保证术语（例如：ISO 9000 中约定的核心术语和定义）；
- 教育术语（例如，ISO 21001:2018 第 3 章约定的术语和定义）；
- 适用于教育组织认证的标准（例如：ISO 21001、ISO 29991 至 ISO 29997、ENQA-ESG、EQAVET）；

——用于支持合格评定机构对教育组织进行认证的标准（例如：ISO/IEC 17021-1、ISO/IEC 17065，本文件）。

B. 2. 3. 2 所具备的 B. 2. 3. 1 提及的知识应能完成以下任务（如适用）：

- a) 分析客户的申请，并确定其是否准备好进入 EOMS 认证审核的第一阶段；
- b) 确认客户的 EOMS 是否符合要求；
- c) 分析审核记录并做出可靠的认证决定。

B. 2. 4 认证机构流程知识

熟悉认证机构的流程，能够按照认证机构的规定和流程执行任务，并应满足以下条件：

- a) 为有资质的审核小组成员分配工作并准确设定审核时间；
- b) 策划、执行和报告认证审核；
- c) 分析审核记录并做出可靠的认证决定。

熟悉客户教育业务细分领域的通用术语、实践和流程，能完成以下任务：

- a) 为有资质的审核小组成员分配工作并准确设定审核时间；
- b) 策划、执行和报告认证审核；
- c) 分析审核记录并做出可靠的认证决定。

注 1：教育业务门类的示例包括幼儿园教育、学前教育、小学教育、中学教育、中专教育、高等教育、成人教育、职业培训、专业技能培训。

注 2：用于描述教育业务门类的术语可能因地区和国家而异。

B. 2. 6 客户教育服务和教育产品、流程和组织的知识

B. 2. 6. 1 与客户认证范围所涵盖的教育服务和教育产品或流程类型有关的知识，足以理解教育组织如何运营，以及教育组织如何应用标准或其他相关规范性文件的要求。这适用于纳入审核范围内的客户运营的所有教育项目，包括：

- 特定国家或地区的教育法律和法规，包括与儿童福利相关的法律（如适用）；
- 典型的基础设施，例如教室、实验室和技术设备；
- 与典型基础设施相关的环境因素（例如教学人员和学习者的心理和社交状态）；
- 充分的学习环境；
- 教育服务生命周期；
- 教与学的方法、工具和技术；
- 对学习进行评价的资源 and 工具，包括终结性评价和形成性评价，以及如何确保与其用途相匹配。

B. 2. 6. 2 所具备的 B. 2. 6. 1 提及的知识应能完成以下任务（如适用）：

- a) 分析客户的申请，并确定其是否准备好进入 EOMS 认证审核的第一阶段；
- b) 确认客户的 EOMS 是否符合要求；
- c) 分析审核记录并做出可靠的认证决定。

B. 2. 7 适应客户教育组织内不同人员的语言技能

能够运用恰当的术语、描述和表达，同教育组织的不同人员有效沟通，包括与以下人员有效沟通的技能：

- 学习者，例如儿童、青少年和特殊需求个体（如适用）；
- 教育组织的其他受益者，例如父母或监护人。

B. 2. 8 记录与报告撰写技能

能够以足够的速度、准确性和理解力阅读和书写，以记录、报告等形式有效传达审核结果和结论。

B. 2. 9 演示技能

能够清晰展示审核结果和结论。对于团队负责人而言，即应能够在公开场合（例如末次会议）向受众展示审核结果、结论和建议。

B. 2. 10 访谈技能

能够通过提出开放式的、精心设计的问题，完成访谈，获取相关信息，并能够倾听、理解和评估答案，包括：

- 将访谈技巧应用于学习者，如儿童、青少年和特殊需求个体（如适用）；
- 提出高层管理人员角色和职责的实施情况方面的问题。

B. 2. 11 审核管理技能

能够在商定的审核时间内实施和管理审核，实现审核目标。对于团队负责人而言，应能够组织会议、有效交换信息，并能够在必要时分配或重新分配任务。

参 考 文 献

- [1] ISO 9000:2015, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
- [2] ISO/IEC 17011, Conformity assessment — Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies
- [3] ISO/IEC TS 17023, Conformity assessment — Guidelines for determining the duration of management system certification audits
- [4] ISO/IEC 17024, Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons
- [5] ISO/IEC TS 17027:2014, Conformity assessment — Vocabulary related to competence of persons used for certification of persons
- [6] ISO/IEC 17065, Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products, processes and services
- [7] ISO 29991, Language-learning services — Requirements
- [8] ISO 29992, Assessment of outcomes of learning services — Guidance
- [9] ISO 29993, Learning services outside formal education — Service requirements
- [10] ISO 29994, Education and learning services — Requirements for distance learning
- [11] ISO 29995, Education and learning services — Vocabulary
- [12] ISO/TR 29996, Education and learning services — Distance and digital learning services (DDLS) — Case studies
- [13] ISO 299972), Criterias for quality internships
- [14] ISO Guide 73:2009, Risk management — Vocabulary
- [15] EMA/MP-EE006-15 - Manual de procedimientos - Criterios de evaluación y acreditación de organismos de certificación y organismos validadores/verificadores de gases efecto invernadero especificación
- [16] IAF MD 5:2019, Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems
- [17] UNESCO. (2013). ISCED Fields Of Education and Training 2013 (ISCED-F 2013). UNESCO Institute for Statistics: Paris. Available at: <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/isced-fields-of-education-and-training-2013-en.pdf>
- [18] UNESCO. (2011). International Standard Classification of Education (ISCED 2011). UNESCO Institute for Statistics: Paris. Available at: <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/international-standard-classification-of-education-isced-2011-en.pdf>
- [19] VET21001 Consortium. (2020). VET21001 Protocol - Rules for an accredited certification scheme - For ISO 21001 and EQAVET Implementations. Available at: <https://www.vet21001.eu>