

ISO21001-2018教育组织-教育组织管理体系-要求及 使用指南中文版

内容

前言

导言

1范围

2规范参考文献

3术语和定义

4组织的背景

4.1了解本组织及其背景

4.2了解有关各方的需要和期望

4.3确定教育组织管理制度的范围

4.4教育组织管理系统

5领导作用

5.1领导和承诺

5.1.1总则

5.1.2关注学习者和其他受益者

5.1.3特殊需要教育的额外要求

5.2政策

5.2.1制定政策

5.2.2沟通政策

5.3组织作用、责任和权力

6规划

6.1应对风险和机遇的措施

6.2教育组织目标和实现目标的规划

6.3变更的规划

7支助

- 7.1 资源
 - 7.1.1 总则
 - 7.1.2 人力资源
 - 7.1.3 设施
 - 7.1.4 教育过程运行的环境
 - 7.1.5 监测和衡量资源
 - 7.1.6 组织知识
- 7.2 能力
 - 7.2.1 总则
 - 7.2.2 特殊需要教育的额外要求
- 7.3 认识
- 7.4 交流
 - 7.4.1 总则
 - 7.4.2 交流目的
 - 7.4.3 沟通安排
- 7.5 文档信息
 - 7.5.1 总则
 - 7.5.2 创建和更新
 - 7.5.3 文件化信息的控制
- 8 运行
 - 8.1 业务规划和控制
 - 8.1.1 总则
 - 8.1.2 教育产品的具体操作规划和控制和服务
 - 8.1.3 特殊需要教育的额外要求
 - 8.2 教育产品和服务的要求
 - 8.2.1 确定对教育产品和服务的要求
 - 8.2.2 沟通教育产品和服务的要求

- 8.2.3教育产品和服务要求的变化
- 8.3教育产品和服务的设计和开发
 - 8.3.1总则
 - 8.3.2设计和开发规划
 - 8.3.3设计和开发输入
 - 8.3.4设计和开发控制
 - 8.3.5设计和开发输出
 - 8.3.6设计和开发的变化
- 8.4外部提供的过程、产品和服务的控制
 - 8.4.1总则
 - 8.4.2控制的类型和程度
 - 8.4.3外部提供者的信息
- 8.5提供教育产品和服务
 - 8.5.1教育产品和服务交付的控制
 - 8.5.2标识和可追溯性
 - 8.5.3属于有关各方的财产
 - 8.5.4保存
 - 8.5.5学习者数据的保护和透明度
 - 8.5.6教育产品和服务变化的控制
- 8.6教育产品和服务的销售
- 8.7教育不合格产出的控制
- 9业绩评价
 - 9.1监测、测量、分析和评价
 - 9.1.1总则
 - 9.1.2学习者、其他受益人和工作人员的满意度
 - 9.1.3其他监视和测量需要
 - 9.1.4监测，测量，分析和评价的方法
 - 9.1.5分析与评价

9.2内部审计

9.3管理审查

9.3.1总则

9.3.2管理评审输入

9.3.3管理部门审查产出

10改进

10.1不合格和纠正措施

10.2持续改进

10.3改进的机会

附件A（规范）幼儿教育的附加要求

附件B（信息丰富）EOMS原则

附件C（资料性）教育组织有关各方的分类

附件D（信息）与有关各方沟通的准则

附件E（信息）教育组织的过程、措施和工具

附件F（信息）与区域标准的映射示例

附件G（信息）教育组织的健康和安全考虑

前言

ISO（国际标准化组织）是世界范围的国家标准机构联合会（ISO成员机构）。编制国际标准的工作通常通过ISO技术委员会进行。对已设立技术委员会的主题感兴趣的每个成员机构都有权在该委员会中有代表。国际组织、政府组织和非政府组织与国际标准化组织联络，也参加了这项工作。国际标准化组织与国际电工委员会（IEC）就电工标准化的所有事项密切合作。

用于开发本文件的程序和用于进一步维护本文件的程序载于ISO/IEC指令第1部分。特别是，应注意到不同类型的ISO文件所需的不同批准标准。本文件是根据ISO/IEC指令第2部分的编辑规则起草的（见www.iso.org/directives）。提请注意本文件的某些要素可能是专利权的主体。国际标准化组织不应负责确定任何或所有此类专利权。在文件编写过程中发现的任何专利权的详细情况将载于导言和/或收到的ISO专利声明清单（见www.iso.org/patents）。

本文件中使用的任何商品名称都是为了方便用户而提供的信息，不构成背书。

关于标准的自愿性质的解释、与符合性评估有关的ISO具体术语和表述的含义以及关于ISO在技术性贸易壁垒中遵守世界贸易组织（世贸组织）原则的信息，见以下网址：www.iso.org/iso/foreword.html。

本文件由项目委员会PC/288编写，教育组织管理系统-要求，并附有使用指南。

导言

0.1总则

本文件为提供能够满足学习者和其他受益人要求的教育产品和服务的组织提供了一个共同的管理工具。

0.2相关性

教育组织迫切和持续地需要评估它们在多大程度上满足学习者和其他受益者以及其他有关方面的要求，并提高它们继续这样做的能力。

注：教育组织有关各方的分类见附件C。

虽然世界各地的教育组织和学习者是本文件的主要受益者，但所有有关各方都将受益于教育组织的标准化管理制度。

赞助和鼓励工作人员参加教育服务的雇主也可以从本文件中受益。

根据本文件实施教育组织管理系统(EOMS)对组织的潜在好处是：

a) 目标和活动更好地与政策（包括使命和愿景）保持一致）；

通过为所有人提供包容性和公平的优质教育，

b) 增强了社会责任；

对所有学习者，特别是有特殊教育需求的学习者、远程学习者和终身学习机会

c) 更个性化的学习和有效的反应；

d) 一致的流程和评估工具，以证明和提高有效性和效率；

e) 提高组织的信誉；

f) 一种手段，使教育组织能够表明其对有效的教育管理做法的承诺；

g) 组织改进的文化；

h) 国际框架内统一区域、国家、开放、专有和其他标准；

- i) 扩大了有关各方的参与；
- j) 刺激卓越和创新。

0.3 本文件与其他国际标准之间的关系

本文件是一个独立的管理体系标准，与ISO9001保持一致。它侧重于教育组织的管理制度以及这些制度对学习者和其他有关方面的影响。

本文件符合ISO对管理体系标准的要求。这些要求包括一个高层次的结构、相同的核心文本和具有核心定义的通用术语，旨在使实施多个ISO管理系统标准的用户受益。

本文件可与区域、国家、开放、专有和其他标准或相关文件一起执行。

注附件F提供了如何与欧洲职业教育和培训质量保证框架(EQAVET)一起执行本文件的示例)。

0.4 EOMS原理

这种EOMS需要以下管理原则：

- a) 注重学习者和其他受益者；
- b) 有远见的领导；
- c) 人的参与；
- d) 过程方法；
- e) 改进；
- f) 循证决策；
- g) 关系管理；
- h) 社会责任；
- i) 可及性和公平性；
- j) 教育伦理行为；
- k) 数据安全和保护。

注 附件B分析了这些原则的细节。

0.5 程序方法

0.5.1 总则

本文件促进在开发、实施和提高EOMS的有效性时采用过程方法，通过满足学习者和其他受益人的要求来提高学习者和其他受益人的满意度。4.4列入了被认为对采用进程办法至关重要的具体要求。

理解和管理相互关联的过程作为一个系统，有助于组织在实现其预期结果方面的有效性和效率。这种方法使组织能够控制系统各过程之间的相互关系和相互依存关系，从而提高组织的整体绩效。

过程方法涉及对过程及其相互作用的系统定义和管理，以便按照组织的政策、目标和战略规划实现预期的结果。使用PDCA循环（见0.5.2）可以实现对过程和整个系统的管理，总体上侧重于基于风险的思维（见0.5.3），目的是利用机会和防止不良结果。进程方法在EOMS中的应用允许：

理解和一致地满足要求；

从附加值角度考虑过程；

实现有效的过程性能；

根据对数据和信息的评估改进流程。

图1给出了任何进程的示意图表示，并显示了其元素之间的相互作用。监视和测量检查点是控制所必需的，具体到每个过程，并将根据相关风险而变化。

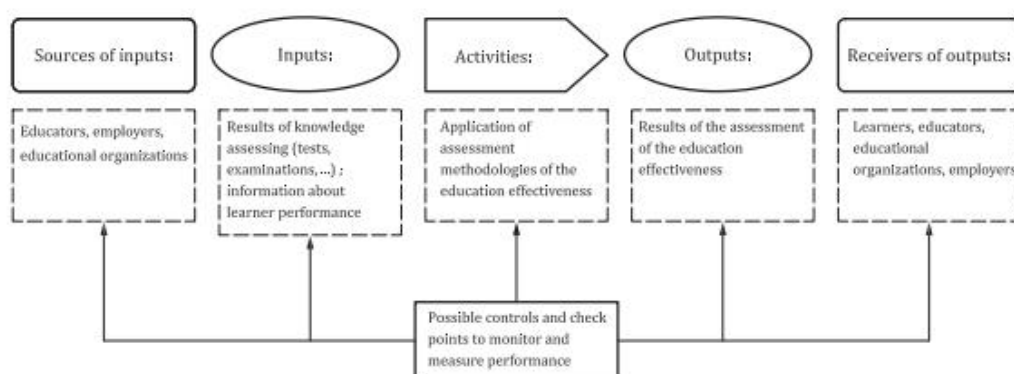


Figure 1 — Schematic representation of the elements of a single process (assessment of the educational effectiveness process)

0.5.2 计划-做-检查-关键周期

计划-做-检查-ACT (PDCA) 循环可以应用于所有过程和整个EOMS。图2说明了如何根据PDCA循环对第4至第10条进行分组。

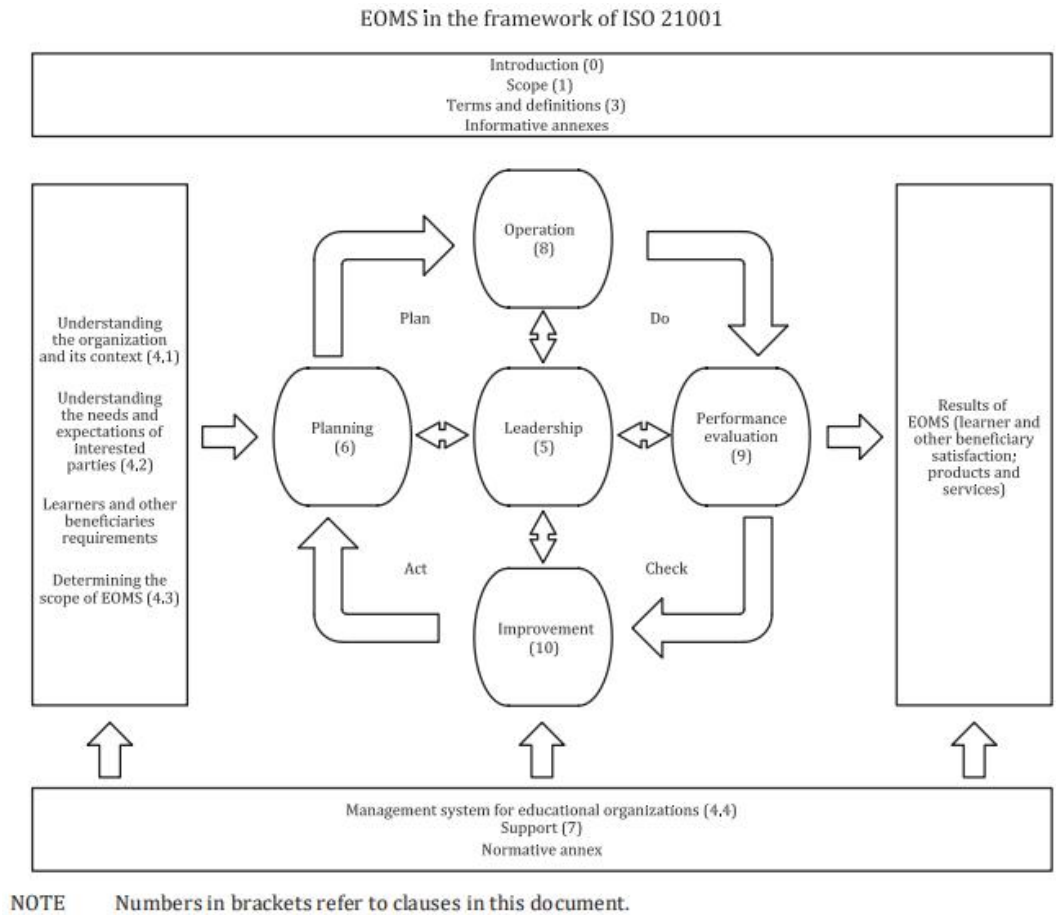


Figure 2 — Representation of the structure of this document in the PDCA cycle

PDCA循环可简述如下：

计划：根据学习者和其他受益者的要求和组织的政策，确定系统的目标及其过程，以及交付成果所需的资源，并确定和处理风险和机会；

做：执行计划；

检查：根据政策、目标、要求和计划的活动监测和（在适用的情况下）测量过程和由此产生的产品和服务，并报告结果；

行动：必要时采取行动提高业绩。

0. 5. 3基于风险的思维

基于风险的思维对于实现有效的EOMS至关重要。 为了符合本文件的要求，组织需要计划和实施应对风险和机遇的行动。 应对风险和机遇为提高质量管理体系的有效性、取得更好的成果和防止负面影响奠定了基础。

机会可能产生于有利于实现预期结果的情况，例如。 一组环境，使组织能够吸引学习者和其他受益者，开发新产品和服务，减少浪费或提高生产力。 应对机遇的行动还可包括考虑相关风险。 风险是不确定性的影响，任何这种不确定性都可能产生积极或消极的影响。 风险产生的积极偏差可以提供机会，但并非所有风险的积极影响都会导致机会。

0. 6组织使命、愿景和战略

图3说明了与任务和愿景有关的EOMS战略。

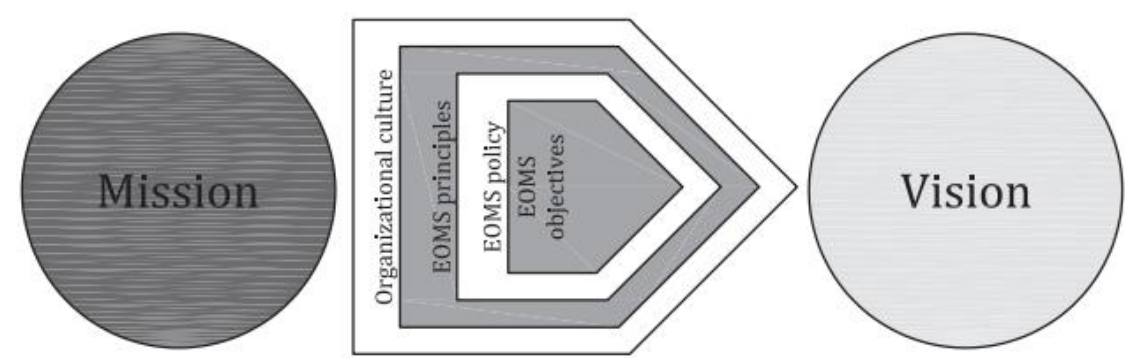


Figure 3 — EOMS strategy as related to mission and vision

EOMS政策声明是由组织的文化（一套完整的信念和价值观来决定其行为）和EOMS原则构成的。 反过来，EOMS政策声明为建立EOMS目标提供了框架，这些目标定期修订，以确保组织的任务得到有效和高效的完成，同时走上实现组织愿景的持续道路。 这些要素的表达通常被称为策略。

0. 7附加要求和指导

附件A具体规定了提供这项服务的组织对幼儿教育的额外要求。

附件B概述了EOMS的原则。

附件C提供了有关各方的分类。

附件D规定了与有关各方沟通的准则。

附件E提供了关于教育过程、措施、工具的指导和组织。

附件F举例说明了与区域标准的映射。

附件G概述了教育组织的健康和安全考虑。

1 范围

本文件规定了教育组织(EOMS)管理系统的要求，当这样的组织：

- a) 需要展示其通过教学、学习或研究支持能力的获得和发展的能力；
- b) 的目的是通过有效应用其EOMS，包括改进系统的程序和确保符合学习者和其他受益人的要求，提高学习者、其他受益人和工作人员的满意度。

本文件的所有要求都是通用的，并打算适用于任何组织，这些组织使用课程来支持通过教学、学习或研究发展能力，而不论其类型、规模或交付方法如何。

本文件可适用于核心业务不是教育的较大组织内的教育组织，如专业培训部门。

本文件不适用于仅生产或制造教育产品的组织。

2 规范参考文献

本文件没有规范性参考。

3 术语和定义

为本文件的目的，适用下列术语和定义。

国际标准化组织和国际电工委员会维持术语数据库，以便在以下地址用于标准化：

ISO在线浏览平台：可在<https://www.iso.org/obp>。查阅

IEC电子媒体：可在<http://www.electropedia.org/>。查阅

3.1 组织

个人（3.35）或一群人，他们有自己的职责、权力和关系来实现其目标（3.8）

条目注1：组织的概念包括但不限于独资经营者、公司、公司、公司、企业、权力机构、合伙企业、慈善机构或机构，或其部分或组合，无论是否注册、公共或私人。

3.2 有兴趣的人-利益相关方

能够影响、受影响或认为自己受到决定或活动影响的人（3.35）或组织（3.1

条目说明1：附件C给出了教育组织中感兴趣的各方的分类（3.22）。

3.3需求

陈述、一般暗示或强制性的需要或期望

条目注1：“一般隐含”是指组织的习惯或共同惯例（3.1）和有关各方（3.2）认为考虑中的需要或期望是隐含的。

条目注2：指定的要求是说明的要求，例如在文件化信息（3.11）中）。

3.4管理系统

一组组织的相互关联或相互作用的元素（3.1），以建立政策（3.7）和实现这些目标的目标（3.8）和进程（3.12）

条目注1：管理系统可以解决单个学科或多个学科。

条目注2：系统要素包括组织的结构、角色和责任、规划和运作。

条目注3：管理系统的范围可包括整个组织、组织的具体和确定的职能、组织的具体和确定的部分，或一组组织的一个或多个职能。

3.5最高管理层

在最高级别领导和控制一个组织（3.1）的人（3.35）或一组人

条目注1：最高管理者有权在组织内授权和提供资源。

条目注2：如果管理系统（3.4）的范围仅涵盖组织的一部分，那么最高管理层指的是那些指导和控制该部分组织的人。

3.6效率

计划活动的实现程度和计划成果的实现程度

3.7政策

组织的意图和方向（3.1），由其最高管理层（3.5）正式表示）

3.8目标

要达到的结果

条目注1：目标可以是战略、战术或作战。

条目说明2：目标可以涉及不同的学科（如教育、财务、健康和安全以及环境目标），并可以在不同级别（如战略、全组织、项目、产品和过程（3.12）适用）。

条目说明3：目标可以其他方式表示，例如。作为一个预期的结果，一个目的，一个操作标准，作为一个EOMS的目标，或通过使用其他具有相似含义的词（例如。

目标、目标或目标)。

条目注4：在EOMS上下文中，EOMS目标由组织设置，与EOMS一致政策（3.7），以取得具体成果。

3.9风险

不确定性的影响

条目注1：效果是偏离预期-正或负。

条目注2：不确定性是与、理解或信息不足有关的状态，甚至是部分状态事件的知识（3.42）、事件的后果或可能性。

条目说明3：风险的特点往往是指潜在的“事件”（如ISO指南73：2009、3.5.1.3所定义）和“后果”（如ISO指南73：2009、3.6.1.3所定义），或这些事件的组合。

条目说明4：风险通常是以事件的后果（包括情况的变化）和相关的“可能性”（如ISO指南73：2009，3.6.1.1所定义的）的组合来表示的。

3.10能力

应用知识（3.42）和技能（3.41）以实现预期结果的能力

条目注1：应用知识和技能的能力意味着学习者（3.25）在不同的环境或具有责任和自主性的情况下表现出适当的态度和行为。

3.11记录在案的信息

需要由组织（3.1）控制和维护的信息及其所包含的介质

条目注1：文档信息可以是任何格式和媒体，也可以是任何来源的。 条目注2：

文档信息可指：

管理系统（3.4），包括相关流程（3.12）；

为组织运作而创建的信息（文件）；

取得成果的证据（记录）。

3.12进程

一组相互关联或相互作用的活动，将输入转换为输出

3.13业绩

可衡量的结果

条目说明1：绩效可以与定量或定性结果有关。

条目注2：绩效可以与活动、过程（3.12）、产品(包括服务)、系统或组织(3.1)的管理有关）。

3.14外包（动词）

作出一种安排，其中外部组织（3.1）执行组织职能或过程的一部分(3.12)

条目注1：外部组织不在管理系统（3.4）的范围内，尽管外包功能或过程在范围内。

3.15监测

确定系统、进程（3.12）或活动的状态

条目注1：为了确定状态，可能需要检查、监督或批判性观察。

3.16测量

处理（3.12）以确定值

3.17审计

系统的、独立的和有文件记录的过程（3.12），以获得审计证据并客观地对其进行评估，以确定审计标准的满足程度

条目注1：审计可以是内部审计（第一方）或外部审计（第二方或第三方），也可以是合并审计（合并两个或两个以上学科）。

条目注2：内部审计由组织（3.1）本身或外部方代表其进行。 条目注3：“审计证据”和“审计标准”在ISO19011中定义。

3.18符合标准

满足要求（3.3）

3.19不符合

不满足要求（3.3）

3.20纠正行动

消除不合格原因（3.19）和防止复发的行动

3.21不断改进

经常性活动以提高绩效（3.13）

3.22

教育组织

其核心业务是提供教育产品（3.24）和教育服务（3.23）的组织（3.1）

条目注1：这可以包括一个更大的组织中的教育组织，其核心业务不是教育，例如专业培训部门。

3.23 教育服务

支持学习者（3.25）能力（3.10）获得和发展的过程（3.12）

教学（3.39）、学习或研究

3.24 教育产品-学习资源

用于教育服务的教学支持的有形或无形货物（3.23）

条目注1：教育产品可以是物理的，也可以是数字的，可以包括教科书、工作簿、工作表、操作（例如。积木、珠子）、闪存卡、教育家（3.27）讲习班、非小说类、书籍、海报、教育游戏、应用程序、网站、软件、在线课程（3.33）、活动书籍、图形小说、参考书、DVD、CD、杂志和期刊、学习指南、教育家指南、实验室、模型、电影、电视节目、网播、播客、地图和地图集、标准、技术规范和案例研究。

条目注2：教育产品可由任何一方生产，包括学习者（3.25）。

3.25 学习者

受益人（3.26）获得和发展能力（3.10）使用教育服务（3.23）

3.26 受益人

从教育组织的产品和服务中受益的人（3.35）或群体

（3.22）以及教育组织因其使命而有义务服务的人（3.31）

条目说明1：附件D包括受益人名单。

3.27 教育家

执行教学（3.39）活动的人（3.35）

条目注1：在不同的情况下，教育者有时被称为教师、培训师、教练、促进者、导师、顾问、讲师、讲师或导师。

3.28 课程

记录信息（3.11）的什么，为什么，如何和如何好的学习者（3.25）应该以系统和有意的方式学习

条目注1：课程可以包括但不限于与学习有关的学习目标或目标（3.8）、内容、学习成果、教学（3.39）和学习方法、绩效（3.13）指标、评估方法或研究计划。也可以称为能力（3.10）概况、能力参考、学习计划（3.34）或教学计划。

3.29 社会责任

组织的责任（3.1）通过透明和道德行为对其决定和活动对社会和环境的影响对可持续发展，包括健康和社会福利的贡献；

考虑到有关各方的期望（3.2）；

符合适用法律并符合国际行为准则；和

在整个组织中被整合并在其关系中被实践

条目注1：活动包括产品、服务和过程（3.12）。

条目说明2：关系是指一个组织在其影响范围内的活动。

[来源：ISO26000：2010，2.18，修改-“利益攸关方”一词已被“利益攸关方”取代”。]

3.30 愿景

一个组织的愿望（3.1）与其期望的未来条件有关，并与其适当一致

任务（3.31）

3.31 任务

一个组织的存在理由、任务和范围（3.1），转化为其运作的背景

3.32 战略

计划完成组织的（3.1）任务（3.31），并实现组织的愿景（3.30）

3.33 过程

不同的教学（3.39）和学习活动，旨在满足明确的学习目标（3.8）或学习结果

注1：课程有时被称为学分单位或学科。

3.34 方案

一套一致的课程（3.33），旨在满足确定的学习目标（3.8）或学习结果，并导致认可

入学须知1：认可可采取学位、结业证书、参加或成绩、徽章、文凭等形式。

3.35 个人

人类，即。 自然人，作为一个独特的不可分割的实体或被认为是这样的人

[来源：ISO/IEC15944-1：2011，3.28，修改-在所承认的“个人”一词之上添加了首选术语“人”，在定义开始时，在“人”之前删除了“人。”]

3.36 工作人员

为组织工作和在组织内工作的人（3.35）(3.1)

3.37 可用性

特定用户可以在多大程度上使用产品、服务、环境或设施来实现特定目标，在特定的使用上下文具有有效性（3.6）、效率和满意度

[来源：ISO9241-11：1998，3.1，修改-在“产品”之后添加了“服务、环境或设施”等字”。]

3.38 无障碍环境

在最广泛的能力范围内的人对产品、服务、环境或设施的可用性(3.37

[来源：ISO/TS13131：2014，3.1.1，修改-示例已删除。]

3.39 教学

与学习者合作（3.25），协助和支持他们学习

条目注1：与学习者合作意味着设计、领导和跟踪学习活动。

条目注2：教学可以结合不同的角色：内容传递、促进、辅导、社区建设者，在一定程度上是辅导员和学术指导提供者。

3.40 终身学习

在人们的生活中提供或使用学习机会，以促进他们的持续发展

3.41 技巧

一套技能，允许一个人（3.35）掌握一项活动并成功地完成一项任务

条目注1：技能可以是认知的、情感的、社会的或精神运动的

3.42 知识

通过经验、研究或教育获得的事实、信息、原则或理解

[来源：ISO/IEC TS17027：2014，2.56，修改-在“信息”之后删除了“真理”一词，在“经验”之后增加了“研究”一词”。]

3.43 核查

通过提供客观证据，确认已满足规定的要求

[来源：ISO9000：2015，3.8.12，修改-条目注释已删除。]

3.44验证

通过提供客观证据，确认对特定预期用途或应用的要求已得到满足

[来源：ISO9000：2015，3.8.13，修改-条目注释已删除。]

4 组织的背景

4.1 了解本组织及其背景

组织应确定与其宗旨、社会责任和战略方向有关的外部 and 内部问题，并影响其实现EOMS预期结果的能力。

组织应监测和审查有关这些外部和内部问题的信息。

注1 问题可以包括考虑的积极因素和消极因素或条件。

注2. 可以通过审议国际、国家、区域或地方的技术、竞争、市场、文化、社会、政治、经济和环境因素引起的问题来促进了解外部环境。

注3通过考虑与组织的价值观、文化、知识和业绩有关的问题，可以促进对内部背景的理解。

注4战略方向可以通过组织使命或愿景说明等文件化信息来表达。

4.2 了解有关各方的需要和期望

由于它们对组织持续和可持续地提供教育产品和服务的能力的影响或潜在影响，组织应确定：

a) 与EOMS相关的相关方；

b) 这些相关方的相关要求。 这些相关方应包括：

学习者；

其他受益人；

组织的工作人员。

组织应监测和审查有关这些相关方及其相关要求的信息。

注附件C对教育组织中有关各方进行了分类。

确定教育组织管理制度的范围组织应确定教育组织的界限和适用性，以确定其范围。 在确定本范围时，组织应考虑：

a) 4.1中提到的外部和内部问题；

b) 4.2中提到的有关利害关系方的要求；

c) 组织的产品和服务。

组织应适用本文件的所有要求，如果它们适用于其EOMS的确定范围。

EOMS的范围应是可用的，并作为文件信息保持。范围应说明所涵盖的产品和服务的类型，并为本文件中组织确定的不适用于其EOMS的任何要求提供理由。

只有当确定为不适用的要求不影响组织确保其产品或服务的一致性以及提高学习者和其他受益人的满意度的能力或责任时，才能声称符合本文件。

教育组织向学习者提供的所有产品和服务应包括在本EOMS的范围内。

4.4教育组织管理系统)

4.4.1组织应根据本文件的要求建立、实施、维护和持续改进EOMS，包括所需的过程及其相互作用。

组织应确定EOMS的过程及其在整个组织中的应用，并应：

a) 确定所需投入和这些进程的预期产出；

b) 确定这些过程的顺序和相互作用；

c) 确定和应用确保这些过程有效运行和控制所需的标准和方法(包括监视，测量和相关绩效指标；

d) 确定这些进程所需的资源，并确保它们的可用性；

e) 为这些进程分配责任和权力；

f) 按照6.1的要求确定风险和机遇；

g) 评估这些过程并实施任何必要的更改，以确保这些过程实现其预期结果；

h) 改进工艺和EOMS。

4.4.2必要时，组织应：

a) 保持文件化的信息，以支持其过程的运行；

b) 保留有文件记录的信息，以确信这些进程正在按计划进行。

5 领导作用

5.1 领导和承诺

5.1.1 总则

最高管理层应通过以下方式展示对EOMS的领导和承诺：

- a) 对EOMS的有效性负责；
- b) 确保制定教育组织政策和教育组织目标，并与组织的背景和战略方向相一致；
- c) 确保将EOMS要求集成到组织的业务流程中；
- d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；
- e) 确保提供EOMS所需的资源；
- f) 传达有效的教育组织管理和符合EOMS要求的重要性；
- g) 确保EOMS实现其预期成果)；
- h) 参与、指导和支持人员，以促进EOMS的有效性；
- i) 促进持续改进；
- j) 支持其他相关的管理角色，以显示其在其责任领域的领导作用；
- k) 支持 的 可持续的 执行情况 的 的 教育 愿景 还有 相关的教育概念；
- l) 制定、制定和维持组织的战略计划；
- m) 确保确定和满足学习者的教育要求，包括特殊需要；
- n) 考虑社会责任原则。

附注 本文件中对“企业”的提及可以广义地解释为指那些与组织存在的目的有关的核心活动，无论该组织是公共的、私人的、自愿的、为了利润还是非营利的。

5.1.2 关注学习者和其他受益者

最高管理者应直接负责确保：

- a) 学习者和其他受益者的需求和期望得到确定、理解和持续满足，监测他们的满意度和教育进展就证明了这一点；

b)确定和解决可能影响产品和服务符合性以及提高学习者和其他受益人满意度的能力的风险和机会。

5.1.3特殊需要教育的额外要求

特殊需要学习者是指那些可能有教育需求的人，他们无法通过定期的教学和评估实践(例如。诸如行为、沟通、智力、身体、天赋或其他学习者对特殊教育的需求等例外情况；学习者可以有多个例外)。这意味着需要确保通信渠道的存在，以便有关各方能够收到其活动所需的信息。

最高管理者应确保：

资源和培训到位，以支持学习环境中的无障碍环境；

向有特殊需要的学习者提供合理的便利，以促进与其他学习者一样公平地获得设施和教育环境。

5.2政策

5.2.1制定政策

最高管理者应建立，审查和保持一项教育组织政策：

- a)支持教育组织的使命和愿景；
- b)适合组织的宗旨和背景；
- c)提供了制定教育组织目标的框架；
- d)包括满足适用要求的承诺；
- e)包括致力于不断改进EOMS；
- f)考虑到相关的教育、科学和技术发展；
- g)包括履行组织社会责任的承诺；
- h)描述并包括对知识产权管理的承诺；
- i)考虑相关相关方的需求和期望。

5.2.2沟通政策

教育组织方针应：

- a) 可获得并保持为文件信息；
- b) 组织内部的沟通、理解和应用；
- c) 酌情向有关各方提供。

注 与有关缔约方沟通的准则载于附件D。

5.3 组织作用、责任和权力

最高管理者应确保在组织内分配和传达有关角色的职责和权限。

最高管理者应分配以下职责和权限：

- a) 确保EOMS符合本文件的要求；
 - b) 确保教育组织政策得到理解和执行；
 - c) 确保EOMS的过程交付其预期产出；
 - d) 向最高管理层报告执行情况和改进机会（见10.1）（见9.3.2）；
 - e) 确保在全组织促进注重学习者和其他受益者； f) 确保在计划对EOMS进行更改时保持EOMS的完整性
- 已执行；
- g) 管理本组织的通信（见7.4）；
 - h) 确保所有学习过程都是一体化的，而不考虑交付方法；
 - i) 文件化信息的控制（见7.5）；
 - j) 管理有特殊需求的学习者的需求。

6 规划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 在规划EOMS时，组织应考虑4.1中提到的问题以及4.2和4.4中提到的要求，并确定需要解决的风险和机会：

- a) 保证EOMS能够实现预期的结果)；
- b) 增强理想效果；
- c) 防止、减轻或减少不想要的影响；
- d) 实现持续改进。

6.1.2 组织应计划：

- a) 应对这些风险和机遇的行动；
- b) 如何：

将这些行动纳入其EOMS进程（见第8条）；

评估这些行动的有效性。

为应对风险和机遇而采取的行动应与产品和服务的符合性发生的概率和潜在影响相称。

注1 处理风险的备选方案可包括避免风险、冒险以寻求机会、消除风险源、改变可能性或后果、分担风险或通过知情决定保留风险。

附注2 机会可导致采用新的做法，推出新的教育产品或教育服务，开辟新的市场，面向新的学习者和其他受益者，建立伙伴关系，利用新技术和其他可取和可行的可能性来满足组织或其学习者或其他受益者的需要。

6.2 教育组织目标和实现目标的规划

6.2.1 组织应在EOMS所需的相关职能、级别和过程中建立教育组织目标。教育组织目标应：

- a) 符合教育组织政策；
- b) 可衡量（如果可行）；

- c) 考虑适用的要求;
- d) 与产品和服务的一致性和提高学习者、工作人员和其他受益人的满意度有关;
- e) 持续监测;
- f) 沟通;
- g) 酌情更新。

组织应保持和保留有关教育组织目标及其实现情况的成文信息。

6.2.2在规划如何实现其教育组织目标时，组织应确定并在其战略计划中概述：

- a) 将做什么;
- b) 需要哪些资源;
- c) 谁将负责;
- d) 何时完成;
- e) 如何评估结果。

6.3变更的规划

如果组织确定需要对EOMS进行更改，则应以有计划的方式进行更改（见4.4）。

组织应考虑：

- a) 变化的目的及其潜在后果;
- b) EOMS的完整性;
- c) 内部资源的供应和准备情况;
- d) 责任和权力的分配或重新分配;
- e) 实施变革所需的外部提供者的可用性和准备程度。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

7.1.1.1 组织应确定和提供建立、实施、维护和持续改进EOMS所需的资源，使其可持续地加强：

通过改善学习和促进学习成果的实现的活动的活动a) 学习者的参与和满意度；

通过活动b) 工作人员的参与和满意度，以提高工作人员的能力，促进学习；

c) 其他受益人的满意度，通过有助于学习的社会效益的活动。

7.1.1.2 组织应确定和监测哪些资源应由：

a) 组织；

b) 外部提供者。

组织应考虑到有特殊需要的学习者的需要，并确保预期到各种无障碍要求。

7.1.2 人力资源

7.1.2.1 人力资源应酌情包括：

a) 组织雇用的工作人员；

b) 与本组织合作或为本组织作出贡献的志愿者和实习生；

c) 与组织合作或为组织做出贡献的外部提供者的工作人员。

7.1.2.2 组织应：

a) 确定和提供有效实施其EOMS和操作和控制其过程所需的人力资源；

b) 确定、实施和公布招聘或甄选标准，这些标准应提供给有关利益方；

c) 保持关于招聘或甄选过程的文件化信息，并保留关于招聘结果的文件化信息。

7.1.3 设施

7.1.3.1 设施应酌情包括符合学习者要求的下列设施：

- a) 建筑物和场地；
- 包括硬件和软件在内的b) 设备；
- c) 公用事业。

7. 1. 3. 2组织应：

- a) 确定，提供和维护安全设施：
 - 适合人力资源支持学习者能力发展的1)；
 - 促进学习者能力发展的2)；
- b) 确保设施的尺寸足以满足使用这些设施的人的要求。

7. 1. 3. 3在适当情况下，应有下列设施：

- a) 教学；
- b) 自学；
- c) 落实知识；
- d) 休息和娱乐；
- e) 生计。

注1 设施可以包括数字空间。 注2 设施可以是室内的，也可以是室外的。

教育过程运行的7. 1. 4环境

组织应通过考虑：确定，提供和保持适当的环境，以促进相关相关方的整体福祉：

- a) 社会心理因素；
- b) 物理因素。

注1 在环境中，心理社会因素可以包括工作需求、工作影响、发展的可能性、工作的意义、对工作场所的承诺、可预测性、奖励、角色清晰度、领导质量、主管的社会支持、对工作的满意度、工作家庭冲突/平衡、工作场所的价值观、压力、倦怠、攻击性行为(例如。 欺凌)。

注2 在环境中，物理因素可以包括温度、热、湿度、光、气流、卫生和噪音，以及设备和家具的人机工程学。

7.1.5 监测和衡量资源

7.1.5.1

组织在使用监视或测量来验证产品和服务符合要求时，应确定并提供确保有效和可靠结果所需的资源。

组织应确保提供的资源：

a) 适用于正在进行的特定类型的监测和测量活动，

i. e。 适合目标、教育提供的类型、方法和教育服务的持续时间；

保持b)，以确保他们继续适合他们的目的。

组织应保留适当的成文信息，作为适合用于监视和测量资源的证据。

注：教育交付的方法可以包括物理空间中的口语交流、在线交流、材料的物理或数字分发、使用广播媒体的交流或这些方法的组合。

7.1.5.2 测量可追溯性

当测量可追溯性是一项要求，或被组织认为是对测量结果有效性提供信心的必要部分时，测量资源应：

a) 可追溯到国际或国家测量标准的测量标准进行验证或校准，或在指定的间隔内或在使用前同时进行；当不存在此类标准时，校准或验证所用的依据应作为文件信息保留；

确定b) 以确定其地位；

c) 保护不受调整、损坏或变质，这将使校准状态和随后的测量结果无效。

组织应确定当测量设备被发现不适合其预定用途时，先前测量结果的有效性是否受到不利影响，并应在必要时采取适当行动。

7.1.6 组织知识

7.1.6.1

组织应确定其过程运行和实现产品和服务符合性所需的知识。

应保持这种知识，并在必要时提供这种知识。

在应对不断变化的需求和趋势时，组织应考虑其当前的知识，并确定如何获取或

获取任何必要的额外知识和所需的更新。

本组织应鼓励所有教育工作者和工作人员，特别是同行之间交流知识。

注1 组织知识是组织特有的知识，一般是通过经验获得的。它是用来和共享的信息，以实现组织的目标。

注2 组织知识可依据：

内部来源(例如。 知识产权；从经验中获得的知识；从失败和成功项目中吸取的经验教训；获取和分享未记录的知识和经验；流程、产品和服务改进的结果)；

外部来源(例如。 标准、学术界、会议、从学习者、其他受益者或提供者收集知识)。

7.1.6.2 学习资源

组织应酌情提供学习资源，并应在需要时提供。

学习资源应：

- a) 反映学习者、其他受益者和教育者的需要和要求；
- b) 按计划每隔一段时间进行审查，以确保更新；
- c) 被编目和引用。

组织应尊重知识产权要求，并应鼓励资源的可重用性。

注 酌情采用元数据标准(例如。 ISO15836或ISO/IEC19788)可供参考。

7.2 能力

7.2.1 总则

组织应：

- a) 确定在其控制下从事影响其教育组织业绩的工作的人的必要能力；
- b) 确保这些人在适当的教育、培训或经验的基础上胜任；
- c) 建立和实施员工绩效评价方法；
- d) 酌情采取行动获得必要的最新能力，并评价所采取行动的有效性；
- e) 采取行动支持和确保相关工作人员能力的持续发展； f) 保留适当的书面信息作为能力的证据。

注 适用的行动可包括，例如，向目前就业人员提供培训、指导或调动；或雇用或订约雇用合格人员。

7.2.2特殊需要教育的额外要求

组织应提供资源，以支持教育工作者：

a) 确保与有特殊需要的学习者有联系的所有教育工作者和工作人员都有适当的专门培训，其中可包括：

1) 满足不同要求的学习者的学习需求；

2) 差异化指导和评估；

3) 教学支架；

b) 提供对专家网络的访问。

注1 专业培训可以包括差异化教学的培训，以满足不同要求的学习者的需求。

注2 专家可以包括心理学家、学习和发展专家和言语治疗师。

7.3认识

组织应确保在组织控制下工作的相关人员应了解：

a) 教育组织的政策和战略，以及相关的EOMS目标；

b) 他们对EOMS有效性的贡献，包括改进教育组织绩效的好处；

c) 不符合EOMS要求的含义。

7.4交流

7.4.1总则

组织应确定与EOMS相关的内部和外部沟通，包括：

a) 它将交流什么；

b) 为什么要沟通；

c) 何时沟通；

与谁交流的d)；

d) 如何沟通；

交流的e)。

7.4.2 交流目的

内外部沟通应具有：

- a) 征求有关利害关系方的意见或同意；
- b) 向相关方传达相关，准确，及时的信息，符合组织的使命，愿景，战略和政策；
- c) 与组织内相关利益方合作和协调活动和过程。

注：所传达的信息可包括有关提供教育方案、预期学习成果、资格、创新、新想法以及科学成果、方法、方法和基本学习产品和服务的信息。

7.4.3 沟通安排

7.4.3.1 组织应确定并实施有效的安排，以便与学习者和其他有关方面就以下方面进行沟通：

- a) 组织方针和战略规划；
- 教育产品和服务的b) 设计、内容和交付；
- c) 查询、申请、录取或登记；
- d) 学习者的绩效数据，包括形成性和终结性评价的结果；
- e) 学习者和相关方的反馈，包括学习者投诉和学习者/相关方满意度调查。

组织应向其学习者和其他受益人通报外部联络点，以防尚未解决的问题。

7.4.3.2 按计划间隔，组织应：

- a) 监测其传播努力的执行情况；
- b) 根据监测结果分析和改进沟通计划。

组织应保留沟通过程的成文信息。

注1 组织可以在其组成部分的过程中记录沟通计划和安排。

注2 组织可以在适当情况下实施确保通信可追溯性的方法。

注3 外部联络点可以是个人或组织，如调解员、诉讼代理人、政府机构、监察员、保护者、学习者代表或其他第三方。

7.5 文档信息

7.5.1 总则

组织的EOMS应包括：

- a) 本文件所要求的文件化信息；
- b) 组织确定为EOMS有效性所必需的文件化信息。

注1 由于以下原因，EOMS的文档化信息的范围可能因组织而异：

组织的规模及其活动、过程、产品和服务的类型，

过程及其相互作用的复杂性；

人的能力。

注2 文档可以是任何形式或类型的介质。 注3 成文信息可包括：

学术日历，查阅记录；

核心课程，课程目录；

评分、评分和评价；

行为守则和道德守则。

7.5.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时，组织应确保适当：

- a) 识别和描述(例如。 标题、日期、作者或参考编号)；
- b) 格式(例如。 语言、软件版本、图形)和媒体(例如。 纸张、电子)，考虑到有特殊需要的人的无障碍要求；
- c) 适宜性和充分性的评审和批准。

7.5.3 文件化信息的控制

7.5.3.1 EOMS和本文件所要求的文件信息应加以控制，以确保：

- a) 它是可用的和适合使用的，在哪里和何时需要它；
- b) 它得到充分保护(例如。 失去机密性、不当使用或丧失完整性或意外更改)。

7.5.3.2 为了控制成文信息，组织应酌情处理下列活动：

- a) 分发、存取、检索和使用；
- b) 保护和安全，包括冗余；
- c) 储存和保存，包括保存可读性；
- d) 控制变化(例如。 版本控制)；
- e) 保留和处置； f) 确保保密；
- g) 防止意外使用过时的记录信息。

组织确定为策划和有效运行EOMS所必需的外部来源的成文信息应酌情识别和控制。

所建立的控制应作为文件信息保持。

附注1 访问可能意味着决定只查看记录信息的权限，或查看和更改记录信息的权限和权限。

注2. 保持可读性包括在媒体或格式之间传输数据时确保完整性。

8 运行

8.1 业务规划和控制

8.1.1 总则

组织应策划，实施和控制为满足提供教育产品和服务的要求所需的过程（见4.4），并实施6.1中确定的行动，方法是：

- a) 确定对教育产品和服务的要求；
- b) 制定流程标准；
- c) 确定实现符合教育产品和服务要求所需的资源；
- d) 按照标准实施过程控制；
- e) 必要时确定和保存记录在案的信息：
 - 1) 相信这些进程已按计划进行；
 - 2) 证明教育产品和服务符合其要求。

注：“保存”意味着在指定的时间段维护和保留记录信息。

本策划的输出应适合组织的运作。

组织应控制计划中的更改，并审查意外更改的后果，必要时采取行动减轻任何不利影响。

组织应确保外包过程得到控制（见8.4）。

8.1.2 教育产品和服务的具体操作规划和控制

组织应策划教育产品和服务的设计，开发和预期成果，包括：

- a) 学习成果；
- b) 确保适当和容易获得的教学方法和学习环境；
- c) 确定学习评估的标准；
- d) 进行学习评估；
- e) 定义和进行改进方法；
- f) 提供支助服务。

如果一个组织提供幼儿教育，则应适用附件A规定的额外要求。

8.1.3特殊需要教育的额外要求

组织应：

a)表现出灵活性，以支持学习者基于技能、能力和兴趣的学习过程的共建，包括以下方法：

- 1)自适应指令；
 - 2)加速或丰富的内容；
 - 3)允许参加两个不同的方案或教育组织；
 - 4)个性化的措施；
 - 5)课程调整或修改教育方案，以符合学习者的特定概况，高于或低于对某一特定学科或课程的默认年龄适当等级或水平期望；
 - 6)认可先前的学习和经验；
- b)为团队环境提供足够的资源，以支持个别学习者发挥最佳潜力；
- c)提供与工作场所机会的联系；
- d)确保提供必要的健康和营养餐。

8.2教育产品和服务的要求

8.2.1确定对教育产品和服务的要求

在确定向学习者和其他受益人提供的教育产品和服务的要求时，组织应确保对教育产品和服务的要求得到定义，包括：

- a)该组织因其政策和战略计划而认为必要的；
- b)为确定（当前和潜在未来）学习者和其他受益者，特别是有特殊需要者的需求而进行的需求分析所产生的需求；
- c)国际要求和事态发展造成的后果；
- d)劳动力市场造成的损失；
- e)研究成果；
- f)适用的健康和安全管理要求。

组织应确保其能够满足对其提供的教育产品和服务的要求。

注1需求分析涉及对学习者的学习能力的全面评估，可以包括先前的知识和技能、首选的学习策略、社会和情感需求、特殊营养需求和生物学习节奏。

附注2 在教育背景下，教育产品和服务的要求可以在业务流程的不同阶段分布的几个部分中确定。例如，法律规定的学习结果等要求是在提供教育服务之前确定的，而关于特定学习者具体需求的要求只能在服务提供开始并已知学习者队列之后确定。

注3 有特殊需要的学习者的需求分析可以包括阅读障碍、书面表达障碍、数学残疾、运动障碍、听力障碍和视觉障碍的分析。对于有天赋的学习者来说，需求分析可以包括对天赋水平的分析、多动症和对天赋领域的初步评估(例如。一般智力能力、特定的学术能力、领导能力、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沟通教育产品和服务的要求

从提供教育产品和服务开始或之前，组织应通知学习者和其他相关相关方，并酌情检查他们对以下方面的理解：

- a) 所提供的教育产品和服务的目的、形式和内容，包括用于评价的工具和标准；
 - b) 对学习者和其他受益者的承诺、责任和期望；
 - c) 实现和评估学习的手段将被确认和保留为书面信息；
 - d) 在利害关系方不满意或任何利害关系方与EOMS之间发生分歧时使用的方法；
 - e) 谁将支持学习和评价，以及如何支持；
 - f) 涉及的任何费用，如学费、考试费和购买学习材料；
- 任何
- g) 先决条件，例如 作为需要的技能(包括信通技术技能)，资格以及专业经验。

8.2.3教育产品和服务要求的变化

当对教育产品和服务的要求发生变化时，组织应确保相关的成文信息得到修正，

并使相关相关方意识到变更的要求。

8.3 教育产品和服务的设计和开发

8.3.1 总则

组织应建立，实施和保持适合于确保随后提供教育产品和服务的设计和开发过程。

8.3.2 设计和开发规划

在确定设计和开发的阶段和控制时，组织应考虑：

- a) 8.2中定义的要求；
- b) 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂性；
- c) 所需的过程阶段，包括适用的设计和开发评审；
- d) 所需的设计开发验证和确认活动；
- e) 参与设计和开发过程的职责和权限；
- f) 设计和开发教育产品和服务的内外部资源需求；
- g) 需要控制参与设计和开发过程的人员之间的接口；
- h) 学习者和其他受益者参与设计和开发过程的必要性；
- i) 后续提供教育产品和服务的要求；
- j) 学习者、其他受益人和其他相关利益方对设计和开发过程的预期控制水平；
- k) 证明设计和开发要求已得到满足所需的文件化信息；
- l) 循证方法；
- m) 学习者根据其技能、兴趣和能力需要个性化学习途径的程度；
- n) 在课程创作、生产和交付工具中对可重用性、可访问性、互换性和耐久性的需要。

8.3.3 设计和开发输入

组织应确定拟设计和开发的特定类型教育产品和服务所必需的要求。 组织应考

虑：

a) 功能和性能要求；

从以前类似的设计和开发活动中获得的b) 信息；

c) 组织承诺执行的标准或业务守则；

d) 教育产品和服务的性质而导致的失败的潜在后果。 输入应完整、明确和足以用于设计和开发目的。 应解决相互冲突的设计和开发输入。

组织应保留有关设计和开发输入的成文信息。

8.3.4 设计和开发控制

8.3.4.1

8.3.41.1 组织应对设计和开发过程实施控制，以确保：

a) 确定要取得的成果；

b) 评审是为了评价设计和开发结果满足要求的能力；

进行c) 验证和验证活动，以确保由此产生的教育产品和服务满足特定应用或预期用途的要求；

d) 对评审期间确定的问题或验证和验证活动采取任何必要的行动。

8.3.4.1.2 组织应酌情保留下列文件化信息：

a) 任何评审、验证和验证活动的结果；

b) 对教育产品和服务的任何新要求。

附注 设计和开发评审、验证和验证具有不同的目的。 它们可以单独或以任何组合进行，适合于组织的过程、产品和服务。

8.3.4.2 教育服务设计和开发控制

应用于设计和开发过程的控制应确保：

a) 确定课程或课程的目的和范围，以满足学习者对进一步学习或工作的要求；

b) 指定先决条件(如果有的话)；

- c) 定义学习者的特征;
- d) 进一步学习或工作的要求已知;
- e) 教育服务能够满足目的和范围的要求, 同时考虑到学习者的特点;
- f) 定义了研究生简介的特点。

注: 在教育背景下, 设计和开发过程可以是迭代的。例如, 在提供教育服务之前可以设计基础课程, 但在提供教育服务期间, 教育方法可能需要适应每个特定学习者群体的具体需要。

8.3.4.3 课程设计和开发控制

应用于设计和开发过程的控制应确保:

- a) 学习成果:
 - 1) 符合课程或课程的范围;
 - 2) 是根据学习者完成课程所应获得的能力来描述的;
 - 3) 包括说明将达到的能力水平;
 - 4) 具体、可衡量、可实现、相关和有时限;
- b) 学习活动:
 - 1) 适合教育交付方式;
 - 2) 适合确保取得学习成果;
 - 3) 具体、可衡量、可实现、相关和有时限;
- c) 确定成功完成学习活动所需的所有资源;
- d) 学习设计中包括了充分的机会:
 - 1) 学习者在创造学习过程中发挥积极作用;
 - 2) 形成性评估和反馈的。

8.3.4.4 总结性评估设计和开发控制

应用于终结性评估设计和开发过程的控制应确保:

- a) 可以在评估设计和它打算评估的学习结果之间以及在适当情况下它所依据的学习活动之间显示出明确的联系;

开展b)活动时考虑到透明、无障碍、尊重学习者和公平的原则，特别是在评分方面；

c)对评分系统进行定义和验证。

8.3.5设计和开发输出

组织应确保设计和开发输出：

a)满足输入要求；

b)足以满足随后提供教育产品和服务的程序；

c)包括或者参考资料 监测还有测量要求和验收标准；

d)具体说明教育产品和服务的特点，这些产品和服务对其预期目的以及安全和适当的提供至关重要；

e)作为文件信息保留。

8.3.6设计和开发的变化

组织应在必要的范围内识别，评审和控制教育产品和服务的设计和开发过程中或随后所做的更改，以确保对符合要求或结果没有不利影响。

组织应保留关于：的成文信息：

a)设计和开发变更；

b)审查结果；

c)变更的授权；

d)为防止不利影响而采取的行动。

8.4外部提供的过程、产品和服务的控制

8.4.1总则

组织应确保外部提供的过程，产品和服务符合要求。

组织应确定在下列情况下适用于外部提供的过程，产品和服务的控制措施：

来自外部供应商的a)产品和服务旨在纳入组织自己的产品和服务；

- b) 产品和服务由外部提供者代表组织直接提供给学习者或其他受益人；
- c) 一个过程，或一个过程的一部分，是由外部提供者提供的，作为组织决策的结果。

组织应根据外部供方按照要求提供过程或产品和服务的能力，确定并应用评价，选择，监测绩效和重新评价的标准。 组织应保留这些活动和评价产生的任何必要行动的书面信息。

8.4.2 控制的类型和程度

组织应确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织向其学习者和和其他受益人持续提供合格产品和服务的能力产生不利影响。

组织应：

- a) 确保外部提供的过程保持在其EOMS的控制范围内；
- b) 定义它打算应用于外部提供者的控制和它打算应用于结果输出的控制；
- c) 考虑：
 - 1) 外部提供的过程、产品和服务对组织持续满足学习者和和其他受益人要求的能力的潜在影响；
 - 2) 外部提供者应用的控制的有效性；
- d) 确定验证或其他必要的活动，以确保外部提供的过程，产品和服务满足要求。

8.4.3 外部提供者的信息

组织在与外部供方沟通之前应确保需求的充分性。

组织应向外部提供者传达其要求：

- a) 要提供的过程，产品和服务；
- b) 批准：
 - 1) 产品和服务；
 - 2) 方法、工艺和设备；
 - 3) 产品和服务的发布；
- c) 能力，包括任何必要的人员资格；

- d) 外部提供者与组织的交互；
- e) 控制和监控外部提供者的绩效，以应用于组织；
- f) 组织或其学习者和其他受益人打算在外部提供者的场所进行的核查或验证活动。

8.5 提供教育产品和服务

8.5.1 教育产品和服务交付的控制

8.5.1.1

组织应在受控条件下实施生产和服务提供。受控条件应酌情包括：

- a) 文件化信息的可用性，定义：
 - 1) 拟生产的教育产品的特点，拟提供的教育服务或拟开展的活动；
 - 2) 要取得的成果；
- b) 获得和使用适当和有效的监测和测量资源；
- c) 实施监视和测量活动，包括在适当阶段审议投诉，其他反馈和形成性评估的结果，以验证过程或产出的控制标准和教育产品和服务的接受标准是否得到满足；
- d) 使用合适的基础设施和环境来运行过程；
- e) 任命合格人员，包括任何必要的资格（见7.2）；
- f) 对生产和服务提供过程实现计划结果的能力的验证和定期重新验证，其中所产生的输出不能通过随后的监视或测量进行验证；
- g) 行动的实施，防止人为失误；
- h) 放行，交付和交付后活动的实施。

8.5.1.2. 接纳学习者

8.5.1.2.1 重新接纳资料

教育组织应确保在录取学生之前，向他们提供：

- a) 充分的信息，考虑到组织的要求和专业要求，以及组织对社会责任的承诺；
- b) 充分和明确的信息：

- 1) 预期的学习成果、职业前景、教育方法；
- 2) 学习者和其他适当受益者参与其教育过程；
- 3) 教育产品或服务的准入标准和费用。

8.5.1.2.2 入学条件

组织应建立录取学习者的程序。除4.4.1中的要求外，工艺应：

a) 建立符合：的录取标准：

- 1) 组织要求；
- 2) 要求来自专业领域；
- 由于方案的内容和/或教学方法而产生的3) 要求；
- b) 确保所有学习者统一适用入学标准和程序；
- c) 保持为文件化信息；
- d) 公开；
- e) 确保每项录取决定的可追溯性；
- f) 保留书面信息作为录取决定的证据。

8.5.1.3 提供教育产品和服务

组织应建立程序：

- a) 教学；
- b) 促进学习；
- c) 学习的行政支持。

8.5.1.4 总结性评估

组织应：

- a) 确保发现剽窃和其他弊端的方法到位，并传达给学习者；
- b) 确保成绩的可追溯性，以便在所呈现的学习者工作和所分配的年级之间能够识别客观的联系；
- c) 保留评估的书面信息，作为所分配等级的证据；

d) 公布这类文件资料的保存期。

8.5.1.5 评估学习的认知

各组织应确保在总结性评估之后：

- a) 学习者被告知评估活动的结果和等级；
- b) 学习者有机会对评估活动和成绩的结果提出上诉或要求纠正；
- c) 学习者有充分的机会接触他们的工作和详细的评估，以及反馈的机会；
- d) 评估结果的证据作为书面资料发给学习者；
- e) 决定评分和最终评估的理由作为文件资料保留；
- f) 记录的信息被保留在规定的保留期内；
- g) 此类文件资料的保留期是公开的。

8.5.1.6 特殊需要教育的额外要求

8.5.16.1 在学习者和其他有关方面的投入下，一个组织的管理、教学和支助人员可以确定改善教育服务可及性的步骤。组织应对在特定时限内可能发生的情况作出合理判断。

8.5.1.6.2 关于提供学习，组织应：

- a) 采用针对课堂学习者的差异化教学策略；
- b) 使用为有特殊需要的学习者推荐的方法来鼓励发展自我意识、自我调节和元认知；
- c) 平衡学习者、教育者、课程要求、大框架内的上下文（环境）（例如。课程要求、国家价值观）；
- d) 酌情灵活实施个性化措施，包括：
 - 1) 课程修改；
 - 2) 培养自我导向性和独立性；
 - 3) 导师和导师。

8.5.1.6.3关于学习评估，组织应：

- a) 为学习者提供多种多样的机会来展示他们对教学主题的掌握；
- b) 确保教学提供支架活动和评估，使学习者能够建立和展示他们的学习；
- c) 酌情灵活实施个性化措施，包括充分的评价方法。

8.5.1.6.4为实现商定的学习成果而需要具体学习援助的个别学习者，应以平衡学习者要求、学习成果的完整性和教育组织能力的方式加以容纳。

8.5.2标识和可追溯性

教育机构应确保在以下方面的标识和可追溯性：

通过组织a)学习者的进步；

酌情b)那些毕业或完成一门课程或学习计划的人的学习和就业途径；

工作人员工作的c)产出：

1)做了什么；

2)何时；

由谁3)。

8.5.3属于有关各方的财产

教育组织在受教育组织控制或被教育组织使用时，应爱护属于任何有关方面的财产。教育组织应当识别，验证，保护和保障任何提供使用的财产，并在需要时征得同意，如果该财产被纳入教育产品和服务。

当利害关系方的财产丢失，损坏或以其他方式被发现不适合使用时，组织应向有关利害关系方报告，并采取适当的纠正措施（见8.5.5和10.2），并保留已发生的书面信息。

注：利害关系人的财产可以包括材料、部件、工具和设备、受益人房地、知识产权和个人数据、证书、文凭和其他相关文件。

8.5.4保存

组织应在生产和服务提供过程中，在确保符合要求所必需的范围内保存产出。

8.5.5 学习者数据的保护和透明度

组织应建立一种方法来处理学习者数据的保护和透明度，并将其保持为书面信息。方法应建立：

- a) 收集哪些学习者的数据，以及如何和在哪里处理和存储这些数据；
- b) 谁可以访问数据；
- 在c) 条件下，学习者的数据可以与第三方共享；
- d) 数据存储多长时间。

组织只应收集和分享学习者的数据，并征得他们的明确同意。

组织应使学习者和其他相关方能够访问自己的数据，并有能力纠正或更新自己的数据。

组织应采取一切适当措施，确保学习者的数据只能由授权人员访问。技术保护措施应得到验证。

组织应允许学习者和其他相关方访问自己的数据。

8.5.6 教育产品和服务变化的控制

组织应在确保持续符合要求所必需的范围内，对生产或服务提供的变更进行评审和控制。

组织应保留文件化的信息，描述变更的评审结果，授权变更的人，以及评审产生的任何必要行动。

8.6 教育产品和服务的销售

除非有关当局另有批准，并酌情得到学习者和其他受益人的批准，否则在计划安排圆满完成之前，不得向学习者和其他受益人发放产品和服务。

组织应保留产品和服务发布的成文信息。形成文件的信息应包括：

- a) 符合验收标准的证据；
- b) 可追溯到授权发布的人。

注：在教育背景下，产品和服务的发布可能发生在不同的阶段。例如，一本支持教育服务的书可以在提供服务之前发布；在提供服务期间可以提供一个班级、一个评估或一个等级；在提供服务之后很长时间内可以重新颁发文凭。

8.7 教育不合格产出的控制

8.7.1 组织应确保识别和控制不符合其要求的输出，以防止其意外使用或交付。组织应根据不合格的性质及其对教育产品和服务符合性的影响采取适当的行动。这也适用于在交付产品后，在提供服务期间或之后检测到的不合格教育产品和服务。

8.7.2 组织应对不合格输出采取下列一种或几种方式：

- a) 改正；
- b) 隔离、遏制、退回或暂停提供产品和服务；
- c) 通知学习者或其他受益人；
- d) 获得特许接受的授权。

当不合格输出被纠正时，应验证是否符合要求。

8.7.3 组织应保留以下文件化信息：

- a) 说明方案的执行情况；
- b) 描述任何不符合要求的输出；
- c) 说明所采取的行动；
- d) 说明获得的特许权；
- e) 确定对不符合规定的行为作出决定的当局。

9 业绩评价

9.1 监测、测量、分析和评价

9.1.1 总则

组织确定：

a) 需要监测和测量的内容；

酌情b) 监测、测量、分析和评价的方法，以确保有效的结果；

c) 使用的验收标准；

d) 何时进行监视和测量；

e) 何时对监视和测量的结果进行分析和评价。

组织应保留适当的成文信息，作为监视，测量，分析，评价及其结果的证据。

组织应评估教育组织绩效和EOMS的有效性。

应让人们有机会以反思和建设性的方式批判性地审查自己的工作，以促进他们的改进。

9.1.2 学习者、其他受益人和工作人员的满意度

9.1.2.1 满意度监测

组织应监测学习者、其他受益人和工作人员的满意度，以及他们对满足其需求和期望的程度的看法。 组织应确定获取，监视和评审这些信息的方法。

注1 监测学习者、其他受益人和工作人员的看法的例子可以包括受益人调查、受益人对交付的产品或服务的反馈、与受益人的会议、市场份额分析和答复。

注2 在评价满意度时，必须考虑两者的负面(例如。 申诉、上诉)和积极(例如。 恭维)反馈。

9.1.2.2. 处理申诉和上诉

教育组织应建立和保持一种处理投诉和上诉的方法，并将其告知有关各方（见10.2）。

方法应包括：

- a) 将该方法传达给所有相关利益方；
- b) 受理申诉和申诉；
- c) 跟踪投诉和上诉；
- d) 承认申诉和上诉；
- e) 对申诉和上诉进行初步评估；
- f) 调查投诉和上诉；
- g) 对申诉和上诉作出答复；
- h) 传达决定；
- i) 结案申诉和上诉。

该方法应确保投诉人和上诉人的保密性和调查人员的客观性。

组织应保留成文信息，作为收到的投诉或上诉及其解决的证据。

注 ISO10002为组织中的投诉处理提供了指导。

9.1.3其他监视和测量需要

组织应确保向有关相关方索取并酌情提供以下反馈：

- a) 对教育产品和服务的反馈；
- b) 反馈其在实现商定学习成果方面的有效性；
- c) 反馈组织对社区的影响。

组织应监测所获得的反馈水平，并在不够的地方采取行动增加反馈。

注 监视和测量可包括：

该方案在特定学科中的内容，确保该方案是最新的；

工作量、学习进度和完成率；

评价的有效性；

学习人员和其他受益者对方案的满意程度；

学习环境和支持服务及其适合的目的。

9.1.4监测，测量，分析和评价的方法

9.1.4.1组织应确定：

a) 获取、监测和审查业绩信息的方法；

衡量这一业绩的b) 目标。

注 附件E提供了可用于衡量业绩的方法和措施清单。 绩效目标可以表示为关键绩效指标

9.1.4.2组织应确保：

a) 查明参与或受评价影响的有关各方；

b) 进行评价的人员是称职和客观的；

c) 评价报告是透明的，并清楚地描述了教育产品和服务及其目标、调查结果以及解释调查结果所用的观点、方法和理由；

d) 上下文(例如。 提供教育服务的学习环境)得到足够详细的审查，以便能够确定对教育服务的影响。

9.1.5分析与评价

组织应分析和评价监视和测量产生的适当数据和信息。

分析结果应用于评价：

a) 产品和服务的符合性；

b) 受益人满意度；

c) 员工满意度；

d) EOMS的性能和有效性；

e) 规划是否得到有效实施；

f) 为应对风险和机遇而采取的行动的有效性；

g) 外部提供者的绩效；

h) 需要改进教育组织管理体系。

注 分析数据的方法可以包括定性、定量和/或混合方法技术。

9.2内部审计

9.2.1组织应按计划间隔进行内部审计，以提供关于EOMS是否：的信息：

a)符合：

1)组织自己对其EOMS的要求；

2)本文件的要求；

b)得到有效实施和保持。

9.2.2组织应：

a)计划、建立、实施和维持一个审计方案，包括频率、方法、责任、规划要求和报告，其中应考虑到EOMS的目标、有关过程的重要性、有关方面的反馈以及以前审计的结果；

b)确定每次审计的审计标准和范围；

c)选择审计师并进行审计，以确保审计过程的客观性和公正性；

d)确保审计结果报告给相关管理部门；

e)确定改进的机会；

f)立即采取适当的纠正和纠正措施；

g)保留成文信息，作为规划和实施审计方案和审计结果的证据。

审核员不得审核自己的工作。

注 ISO19011提供了进一步的指导。

9.3管理评审

9.3.1总则

最高管理者应按计划间隔，每年至少一次对组织的EOMS和战略进行评审，并相应更新，以确保其持续的适宜性，充分性和有效性。

9.3.2管理评审输入

管理评审应包括考虑：

从以前的管理评审中a)行动的状态；

与EOMS相关的外部 and 内部问题的b)变化；

c)关于EOMS性能和有效性的信息，包括以下方面的趋势：

- 1)学习者和其他受益人的满意度和反馈与学习者和其他受益人的要求有关；
 - 2)实现目标的程度；
 - 3)产品和服务的过程性能和符合性；
 - 4)不合格和纠正措施；
 - 5)监视和测量结果；
 - 6)审计结果；
 - 7)外部提供者的绩效；
 - 8)形成性和终结性评估结果；
- d)资源的充足性；
- e)为应对风险和机遇而采取的行动的有效性（见6.1）； f) 不断改进的机会；
- g) 工作人员的反馈与提高他们能力的活动有关。

9.3.3管理部门审查产出

管理评审的输出应包括与下列有关的决定：

- a)持续改进的机会；
- b)对EOMS的任何更改；
- c)资源需求。

组织应保留形成文件的信息，作为管理评审结果的证据。

10改进

10.1不合格和纠正措施

10.1.1当不符合规定时，组织应：

a)对不合格作出反应，并酌情：

1)采取行动加以控制和纠正；

2)处理后果；

b)评估采取行动消除不合格原因的必要性，以便不再发生或发生在其他地方，方法是：

1)评审不合格；

2)确定不合格的原因；

3)确定是否存在或可能发生类似的不合格；

c)采取任何必要行动；

d)审查所采取的任何纠正措施的有效性；

如有必要，e)对EOMS进行更改。

纠正措施应与所遇到的不合格的影响相适应。

10.1.2教育组织应保留成文信息，作为下列信息的证据：

a)不合格的性质和随后采取的任何行动，以及

b)任何纠正措施的结果。

10.2持续改进

组织应不断改进EOMS的适宜性、充分性和有效性，同时考虑到相关的研究和最佳实践。

组织应考虑分析和评价的结果以及管理评审的产出，以确定是否需要或机会应作为持续改进的一部分加以解决。

10.3改进的机会

组织应确定和选择改进的机会，并实施任何必要的行动，以满足学习者和其他受益人的要求，并提高学习者，其他受益人，工作人员和其他相关相关方，包括外部提供者的满意度。

其中应包括：

- a) 改进产品和服务，以满足要求，并满足未来的需求和期望；
- b) 纠正、防止或减少不理想的影响；
- c) 提高EOMS的性能和有效性。

注改进可包括纠正、纠正措施、持续改进、突然变化、创新和重组。

Annex A
(normative)
Additional requirements for early childhood education

A.1 General

In this document, early childhood education (ECE) is understood to be education occurring at Level 0 of the International Standard Classification of Education (ISCED).

ECE is an educational level with its own identity. The main objective in this educational level is to contribute to the physical, emotional, social and intellectual development of children.

A.2 Principles

The organization should respect children's rights in accordance with the UN Convention on the Rights of the Child.

The organization shall foster play, autonomy, affection, cooperation, creativity, joy and self-confidence amongst ECE children.

A.3 Facilities

Facilities established by the organization shall include:

- a) learning resources for ECE;
- b) facilities for play;
- c) facilities for day care.

Where an educational organization offers education at ISCED 1 or higher as well as ECE, it should provide a separate space, dedicated educator, teaching and learning resources for ECE.

A.4 Competence

The organization shall provide educators specialized training in ECE, as appropriate.

A.5 Communication

The organization shall establish a method for communication with parents, educators and guardians where the flow of information and control of child safety are ensured.

A.6 Individual learning plans

The organization shall elaborate individual plans in accordance with the evaluation of needs and expectations of the child and its family, and considering the group of children as a whole. These plans shall be elaborated at regular

intervals and be maintained as documented information.

The organization shall appoint responsible people for the elaboration, implementation, coordination, evaluation and review of individual plans.

The individual plans shall include:

- a) general and specific objectives and respective indicators;
- b) identification of activities, strategies and resources needed for the learner to achieve the defined objectives;
- c) identification, scope of participation and responsibility of everyone involved in the implementation of the individual plans (e.g. child, family, staff, partners);
- d) deadline for the implementation of the activities defined;
- e) identification of the associated risks and actions to address them;
- f) identification of evaluation/review intervals of the individual plans.

The organization shall involve the child and its family in the elaboration of the individual plan.

The results of the evaluation and review of individual plans shall be retained as documented information.

A.7 Reception and delivery of the child

The organization shall establish and implement a process for the reception and delivery of the child and retain documented information regarding these activities.

A.7.1 Reception of the child

The organization shall:

- a) appoint a person responsible for the reception of the child and a location for this activity to take place;
- b) promote the exchange of information between the appointed person and the family of the child.

A.7.2 Delivery of the child

The organization shall:

- a) appoint a person responsible for the delivery of the child and a location for this activity to take place;
- b) promote the exchange of information between the appointed person and the family of the child;
- c) ensure that the child is only delivered to authorized people;
- d) define the rules for exceptional situations where the child needs to be delivered to people not identified as authorized to do so on the child's individual file;
- e) define the hygiene conditions in which the child should be delivered to authorized people.

A.8 Hygiene care

The organization shall:

- a)define the hygiene care adequate to each child's individual needs;
- b)promote the progressive autonomy of the child regarding personal hygiene;
- c)ensure each child has individual resources for personal hygiene;
- d)retain documented information regarding personal hygiene and care activities of each child.

A.9Care in situation of illness or accident

The organization shall define the way of acting in situations of child illness or accident and shall retain documented information regarding these situations.

The educational organization shall define the rules for administration of medicine to the child. This activity shall be supported by a mandate signed by the child's parents or other authorized persons, and with a physician's prescription where required.

Any medicines shall be identified and safely handled and stored.

The organization shall retain documented information regarding the medicines administered, including dose, presentation, administration route and time of administration.

A.10Pedagogical-playful materials, equipment and spaces

The pedagogical-playful materials, equipment and spaces shall be suitable to the children's age and situation.

The organization shall define the frequency, method and people adequate to ensure the hygiene of each of these materials, equipment and spaces.

The organization shall maintain documented information regarding hygiene activities regarding materials, equipment and spaces.

A.11Behaviour management and prevention of child abuse and negligence

The educational organization shall establish and maintain documented information on how to manage child behaviour and to promote the child's overall wellbeing, including:

- a)actions to prevent child abuse and negligence, either by staff or peers;
- b)identification of issues related with child abuse and negligence;
- c)actions to deal with the identified issues on child abuse or negligence, either within the educational organization or at home, including a methodology to report to the relevant authorities.

NOTE 1 Child abuse and negligence can include physical or psychological violence.

NOTE 2 The EOMS can promote awareness on the prevention of child abuse and negligence.

Annex B
(informative)
Principles for an EOMS

B.1 Focus on learners and other beneficiaries

B.1.1 Statement

The primary focus of the EOMS is to meet learner and other beneficiary requirements and to exceed their expectations. Educational organizations should actively engage learners in their own learning, with consideration of the community needs, educational organization vision and mission, and course objectives and outcomes.

B.1.2 Rationale

Sustained success is achieved when an educational organization can address the requirements of every learner, while at the same time attracting and retaining the confidence of other beneficiaries such as employers, parents and governments. Successful organizations work to ensure that every learner performs to their highest potential.

Every activity conducted with an educational organization provides an opportunity to create more value for learners and the other beneficiaries. Understanding current and future needs of learners and other beneficiaries contributes to the sustained success of the organization.

B.1.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- increased value for learners and other beneficiaries;
- increased ability to respond to demands of interested parties;
- increased satisfaction of learners and other beneficiaries;
- enhanced reputation of the organization;
- improved learner motivation and engagement;
- improved acquisition and development of competences;
- wider access to education for learners with different learning styles, with different needs, and from different backgrounds;
- enhanced learner personal development, initiatives and creativity.

B.1.4 Possible actions

Possible actions include:

- understand the current and future needs and expectations of learners and other beneficiaries;
- link the organization's objectives to the needs and expectations of learners and other beneficiaries;

- communicate needs and expectations of learners and other beneficiaries throughout the organization;
- plan, design, develop, produce, deliver and support educational products and services to meet the needs and expectations of learners and other beneficiaries;
- measure and monitor learner and other beneficiary satisfaction and take appropriate actions;
- actively manage relationships with beneficiaries to achieve sustained success;
- breakdown educational services into modular offerings, with the learner being able to choose their own path;
- offer courses in a number of different modalities, such as full-time, part-time and via e-learning;
- create an organizational curricular policy that emphasizes active-learning;
- create collaborative spaces in facilities;
- train staff in learning centred learning;
- create a structure for experimenting with and implementing new curricular techniques.

B.2 Visionary leadership

B.2.1 Statement

Visionary leadership is to engage all learners and other beneficiaries in creating, writing, and implementing the organization mission, vision and objectives.

B.2.2 Rationale

Creation of unity of purpose and the direction and engagement of people enable an organization to align its strategies, policies, processes and resources to achieve its objectives. Involvement of learners and other beneficiaries in the leadership ensures a continuous focus on their needs, and avoids a disconnect between people engaged by the organization and those served by it.

B.2.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- increased effectiveness and efficiency in meeting the educational organization objectives;
- better coordination of the organization's processes;
- improved communication between levels and functions of the organization;
- alignment between the requirements of the people engaged by the organization and those served by it;
- development and improvement of the capability of the organization and its people to deliver desired results.

B.2.4 Possible actions

Possible actions include:

- communicate the organization's mission, vision, strategy, policies and processes throughout the organization;

- create and sustain shared values, fairness and ethical models for behaviour at all levels of the organization;
- establish a culture of trust and integrity;
- encourage an organization-wide commitment to quality;
- ensure that leaders at all levels are positive examples to people in the organization;
- provide people with the required resources, training and authority to act with accountability;
- inspire, encourage and recognize the contribution of people;
- ensure leaders have the competence to manage change.

B.3 Engagement of people

B.3.1 Statement

It is essential for the organization that all involved people are competent, empowered and engaged in delivering value.

B.3.2 Rationale

In order to manage an organization effectively and efficiently, it is important to respect and involve all people at all levels. Recognition, empowerment and enhancement of competence facilitate the engagement of people in achieving the organization's objectives.

B.3.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved understanding of the organization's objectives by people in the organization and increased motivation to achieve them;
- enhanced involvement of people in improvement activities;
- enhanced personal development, initiatives and creativity;
- enhanced people satisfaction;
- enhanced trust and collaboration throughout the organization;
- increased attention to shared values and culture throughout the organization.

B.3.4 Possible actions

Possible actions include:

- communicate with people to promote understanding of the importance of their individual contribution;
- promote collaboration throughout the organization;
- facilitate open discussion and sharing of knowledge and experience;
- empower people to determine constraints to performance and to take initiatives without fear;
- recognize and acknowledge people's contributions;
- allocate resources for people to learn, improve and keep themselves updated;

- enable self-evaluation of performance against personal objectives;
- conduct surveys to assess people's satisfaction, communicate the results and take appropriate actions.

B.4 Process approach

B.4.1 Statement

Consistent and predictable results are achieved more effectively and efficiently when activities are understood and managed as interrelated processes that function as a coherent system, including input and output.

B.4.2 Rationale

The EOMS consists of interrelated processes. Understanding how results are produced by this system enables an organization to optimize the system and its performance.

B.4.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- enhanced ability to focus effort on key processes and opportunities for improvement;
- consistent and predictable results through a system of aligned processes;
- optimized performance through effective process management, efficient use of resources and reduced cross-functional barriers;
- enabling the organization to provide confidence to interested parties related to its consistency, effectiveness and efficiency;
- allowing the organization to demonstrate its compliance with legal and regulatory requirements.

B.4.4 Possible actions

Possible actions include:

- define objectives of the system and processes necessary to achieve them;
- establish authority, responsibility and accountability for managing processes;
- understand the organization's capabilities and determine resource constraints prior to action;
- determine process interdependencies and analyse the effect of modifications to individual processes on the system as a whole;
- manage processes and their interrelations as a system to achieve the organization's quality objectives effectively and efficiently;
- ensure the necessary information is available to operate and improve the processes and to monitor, analyse and evaluate the performance of the overall system;
- manage risks which can affect outputs of the processes and overall results of the EOMS.

B.5Improvement

B.5.1Statement

Successful organizations have an ongoing focus on improvement.

B.5.2Rationale

Improvement is essential for an organization to maintain current levels of performance, to react to changes in its internal and external conditions and to create new opportunities.

B.5.3Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved process performance, organizational capability and customer satisfaction;
- enhanced focus on root cause investigation and determination, followed by prevention and corrective actions;
- enhanced ability to anticipate and react to internal and external risks and opportunities;
- enhanced consideration of both incremental and breakthrough improvement;
- improved use of learning for improvement;
- enhanced drive for innovation.

B.5.4Possible actions

Possible actions include:

- promote establishment of improvement objectives at all levels of the organization;
- educate and train people at all levels on how to apply basic tools and methodologies to achieve improvement objectives;
- ensure people are competent to successfully promote and complete improvement projects;
- develop and deploy processes to implement improvement projects throughout the organization;
- track, review and audit the planning, implementation, completion and results of improvement projects;
- integrate improvement considerations into development of new or modified products and services and processes;
- recognize and acknowledge improvement.

B.6Evidence-based decisions

B.6.1Statement

Decisions and curricula based on the analysis and evaluation of data and information are more likely to produce desired results.

B.6.2Rationale

Decision-making can be a complex process and it always involves some uncertainty. It often involves multiple types and sources of inputs, as well as their interpretation, which can be subjective. It is important to understand cause

and effect relationships and potential unintended consequences. Facts, evidence and data analysis lead to greater objectivity and confidence in decision making. In particular, decisions on which facts to teach have lasting consequences on learners and society.

B.6.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved decision-making processes;
- improved assessment of process performance and ability to achieve objectives;
- improved operational effectiveness and efficiency;
- increased ability to review, challenge and change opinions and decisions;
- increased ability to demonstrate the effectiveness of past decisions.

B.6.4 Possible actions

Possible actions include:

- determine, measure and monitor key indicators to demonstrate the organization's performance;
- make all data needed available to the relevant people;
- ensure data, information and learning resources are sufficiently accurate, reliable and secure;
- analyse and evaluate data and information using suitable methods;
- ensure people are competent to analyse and evaluate data as needed;
- make decisions and take actions based on evidence, balanced with experience and intuition.

B.7 Relationship management

B.7.1 Statement

For sustained success, organizations manage their relationships with interested parties, such as providers.

B.7.2 Rationale

Relevant interested parties influence the performance of an organization. Sustained success is more likely to be achieved when the organization manages relationships with all of its interested parties to optimize their impact on its performance. Relationship management with its provider and partner networks is of particular importance.

B.7.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- enhanced performance of the organization and its relevant interested parties through responding to the opportunities and constraints related to each interested party;
- common understanding of objectives and values among interested parties;
- increased capability to create value for interested parties by sharing resources and competence and managing quality related risks;

—a well-managed supply chain that provides a stable flow of products and services.

B.7.4 Possible actions

Possible actions include:

- determine relevant interested parties (see Annex C) and their relationship with the organization;
- determine and prioritize interested party relationships that need to be managed;
- establish relationships that balance short-term gains with long-term considerations;
- gather and share information, expertise and resources with relevant interested parties;
- measure performance and provide performance feedback to interested parties, as appropriate, to enhance improvement initiatives;
- establish collaborative development and improvement activities with providers, partners and other interested parties;
- encourage and recognize improvements and achievements by providers and partners.

B.8 Social responsibility

B.8.1 Statement

Socially responsible organizations are sustainable and ensure long-term success.

B.8.2 Rationale

Based on the definition of social responsibility in ISO 26000, an educational organization is responsible for the impacts of its decisions and activities on society, economy and the environment, through transparency and ethical behaviour that:

- contributes to sustainable development, including quality education for all, health and safety, as well as the welfare of society;
- takes into account the expectation of interested parties;
- is in compliance with applicable law and consistent with international norms of behaviour;
- is integrated throughout the organization and practices in its relationship.

This implies the willing inclusion by business of social and environmental concerns in the commercial (economic) activities and their relation with their interested parties.

B.8.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- improved reputation across society;
- enhanced relationships with all interested parties;
- cost-savings due to more responsible and efficient resource use;
- improved risk-management due to sustainable practices;

—ability to attract, retain and maintain satisfied staff.

B.8.4 Possible actions

Possible actions include:

- raising awareness and building competence for social responsibility;
- including in the organization's strategy a reference to the way in which it intends to apply social responsibility;
- adopting written codes of conduct or ethics that specify the organization's commitment to social responsibility by translating the principles and values into statements on appropriate behaviour;
- ensuring established management practices reflect and address the organization's social responsibility;
- identifying the ways in which the principles of social responsibility and the core subjects and issues apply to the various parts of the organization;
- taking account of social responsibility when conducting operations for the organization;
- incorporating social responsibility into organizational functions and processes, such as purchasing and investment practices, human resources management.

B.9 Accessibility and equity

B.9.1 Statement

Successful organizations are inclusive, flexible, transparent and accountable, in order to address learners' individual and special needs, interests, abilities and backgrounds.

B.9.2 Rationale

Educational organizations need to ensure that the widest possible pool of people can have access to their educational products and services, subject to their constraints and resources. They also need to ensure that all learners can use and benefit from those products and services in an equitable manner.

B.9.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- wider pool of potential learners;
- increased satisfaction from learners with special needs;
- enhanced ability to meet the requirements of other beneficiaries;
- a diverse learner population which through cross-fertilization of ideas improves innovation and learning.

B.9.4 Possible actions

Possible actions include:

- introducing learning and learner-centred learning and teaching;
- working with community organizations to improve attractiveness of educational products and services;
- collecting data on access, participation and completion of learners with different backgrounds, and using this to empower decision-making;

—providing cultural, linguistic, psychological, educational and other support to learners as necessary to aid their performance.

NOTE Access to educational products and services implies that the same conditions will be applied to all persons seeking access to those products and services, even though not all persons who seek access will be granted it.

B.10 Ethical conduct in education

B.10.1 Statement

Ethical conduct relates to the ability of the organization to create an ethical professional environment where all interested parties are dealt with equitably, conflicts of interest are avoided, and activities are conducted for the benefit of society.

B.10.2 Rationale

For sustained success, organizations need to project an image of integrity (honesty and fairness) in dealing with all interested parties. Staff of the organization should hold themselves up to the highest standards of professionalism in all their dealings.

B.10.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- reduced losses from corrupt activities;
- enhanced image of the organization;
- improved staff motivation and morale;
- enhanced relationships with all interested parties;
- ensure integrity of research process and results.

B.10.4 Possible actions

Possible actions include:

- institute an organizational ethical conduct policy, to which all members of the organization subscribe;
- align all policies with ethical principles;
- include ethics as a management review input;
- follow ethical guidelines for research and implement appropriate structures to do so;
- awareness sessions on benefits of ethical conduct;
- institute a system of discipline for breaking ethical conduct rules;
- encourage staff to report unethical conduct to managers;
- institute measures for avoiding bribery and conflicts of interest.

NOTE ISO 37001 provides further information on anti-bribery.

B.11 Data security and protection

B.11.1 Statement

The organization creates an environment where all interested parties can

interact with the educational organization in full confidence that they maintain control over the use of their own data, and that the educational organization will treat their data with appropriate care and confidentiality.

B.11.2 Rationale

Successful organizations will create confidence by ensuring confidentiality, integrity and availability of data by identifying threats and vulnerabilities of their activities, and setting controls to prevent and mitigate those threats and vulnerabilities.

B.11.3 Key benefits

Some potential key benefits are:

- protecting documented information from deletion or unauthorized modification or deletion;
- preventing losses due to need to reinstate deleted data;
- gaining confidence from learners and other interested parties, due to clear disclosure policies;
- enhanced evidence-based decision making, due to confidence in data sources;
- ease of retrieval of information when needed;
- improved response to emergency situations.

B.11.4 Possible actions

Possible actions include:

- establishing, implementing and maintaining a data security policy which outlines roles, responsibilities and authorities with respect to data security;
- establishing, implementing and maintaining rules regarding confidentiality, integrity and availability of data;
- publish clear policies to interested parties as to how the organization handles their data;
- establish multi-stage backup systems, continued availability systems and recovery systems for data;
- identify threats and vulnerabilities regarding data security and establish controls to mitigate them;
- educate learners, staff and other interested parties as to how to ensure data privacy and security, as well as on how to avoid potential threats to data security and how to mitigate these.

NOTE ISO/IEC 20000 and ISO/IEC 27001 provide further guidance on data security.

Annex C
(informative)
Classification of interested parties in educational organizations

Figure C.1 gives a classification of interested parties in educational organizations.

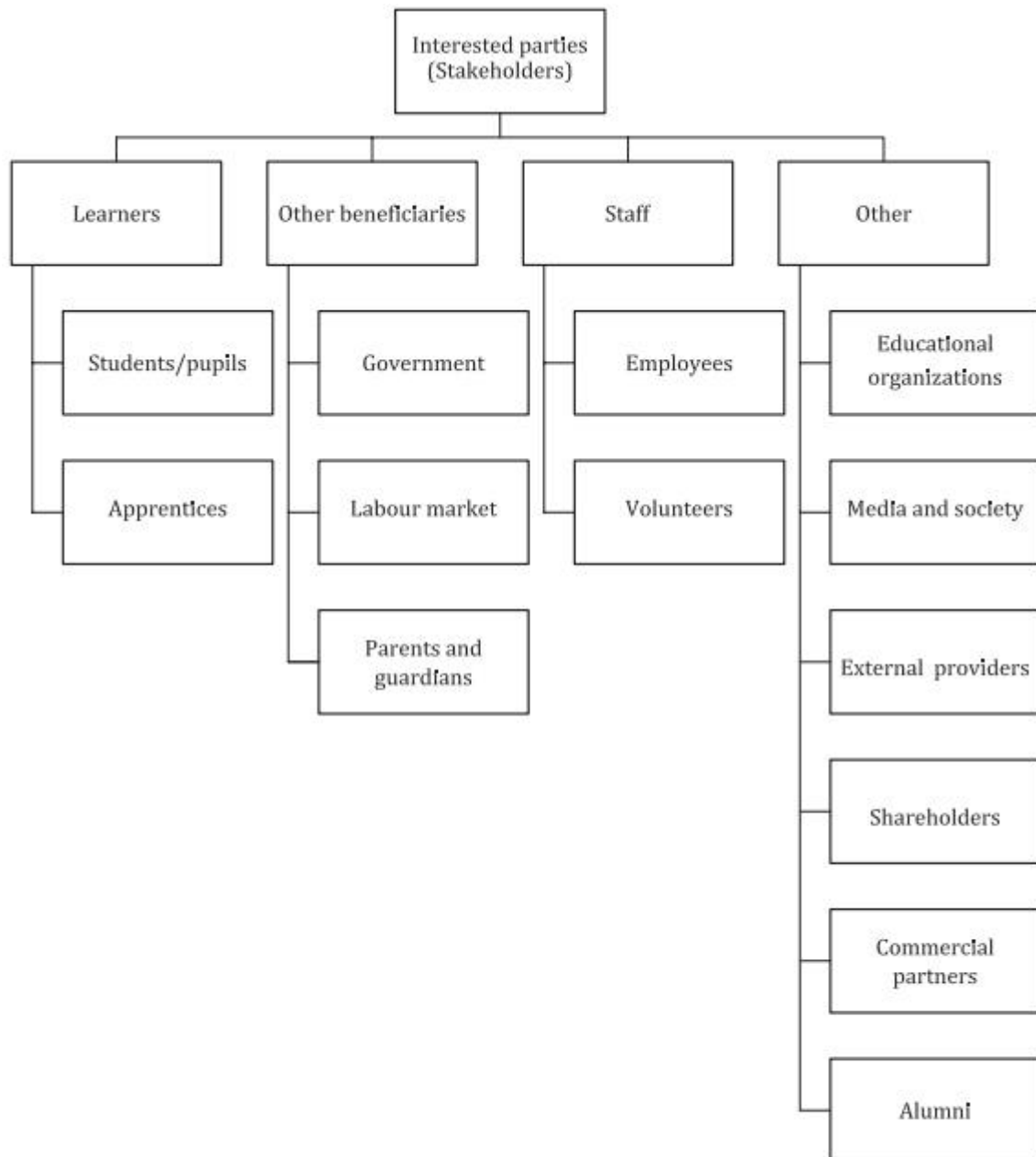


Figure C.1 — Typology of interested parties

In the examples in Figure C.1:

- students/pupils include any learner building and developing competence at the educational organization;
 - apprentices include learners receiving instruction in the context of the workplace;
 - government include ministries of education, public regulatory authorities and regional authorities;
 - labour market includes employers, employer-representatives and unions;
 - parents and guardians include all persons who can make decisions on behalf of learners;
 - employees include permanent, temporary staff and externally contracted persons who hold a position within the organization;
 - volunteers include persons who provide a service to the educational organization without monetary recompense (e.g. persons serving on committees, visiting speakers);
 - educational organizations include both competitors as well as collaborating organizations;
 - media and society include those with a tangential interest in the educational organization;
 - external providers include suppliers and other external organizations providing outsourced services;
 - shareholders include owners of shares in organizations and sole owners;
 - commercial partners include sponsors and enterprises who jointly offer a course;
 - alumni include former students or pupils of an educational organization.
- Educators can be employees, volunteers or external providers.
Interested parties can hold more than one type of relationship with an educational organization.

EXAMPLE A doctoral student within an organization can be a beneficiary of that organization as a learner, while at the same time be an employee as a teaching-assistant or researcher.

Annex D
(informative)
Guidelines for communication with interested parties

D.1 General

This annex provides guidance on the implementation of 7.4 in organizations.

D.2 Levels of engagement

In determining what to communicate, with whom, the organization may embark upon an analysis of interested parties, so as to determine the level of interest of various interested parties in the activity of the organization, as well as the organization's interest in communicating with them, in line with its policy.

Table D.1 presents an example of an analysis of interested parties based upon several different types of educational organizations.

Table D.1 — Sample analysis of levels of interest and participation of interested parties in different types of educational organizations

Categories	Interested parties							
	Learn-ers	Staff	Parents and guardi-ans	Govern-ment	Exter-nal pro-viders	Suppli-ers	Labour market	Compet-itors
Pre-primary	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Primary	H C	H R	H I	H I	M C	M Ch	L C	H Ch
Secondary	H I	H R	H R	H I	M C	M Ch	H C	H Ch
University/college	H I	H I	L C	M I	M C	M Ch	H I	H Ch
Vocational, including profes-sional higher education and apprenticeships	H R	H R	N	H C	M C	M Ch	H I	M Ch
Continuing education (adult education)	H I	N	N	N	N	N	N	N
Tutoring, coaching and mentoring	H C	H C	M C	L Ch	M C	L	H Ch	M Ch
Level of interest: High (H); Medium (M); Low(L); None (N)								
Level of participation: Involved (I); Consulted (C); Represented (R); Checked (Ch)								
These categories can be interpreted differently in different national contexts.								

D.3 Methods of engagement and communications

D.3.1 General

The method of communication depends on the objective of communication.

D.3.2 Communications for obtaining the position, opinion or consent of interested parties

The organization can establish different levels of participation for different interested parties. These can include, as appropriate:

a) involvement: the interested parties participate in the process directly;

EXAMPLE 1 Parents and guardians can participate directly in the delivery of pre-primary activities within the organization.

EXAMPLE 2 Industry organizations can be involved directly in the provision of higher education through the supply of places for internships.

b) representation: nominated or appointed representatives of the interested parties participate in the process directly;

EXAMPLE 1 Representatives of learners can be elected to university governing boards by the learner body.

EXAMPLE 2 Staff can be chosen by a union to represent the interests on the board of an educational organization.

c) consultation: interested parties are consulted on the process, but do not participate in it;

EXAMPLE 1 External providers can be consulted on the design of books, other educational materials.

EXAMPLE 2 Employers can be consulted as to their skill requirements, before the organization designs a course.

d) checking: the organization takes note of the position of the interested parties, but does not consult, represent or involve them.

EXAMPLE 1 Competitors can be checked before announcing a new programme or amending an existing one.

EXAMPLE 2 The prices of various suppliers can be checked before deciding on a fee structure by the educational organization.

Methods of communication can include, but are not limited to, those indicated in Figure D.1

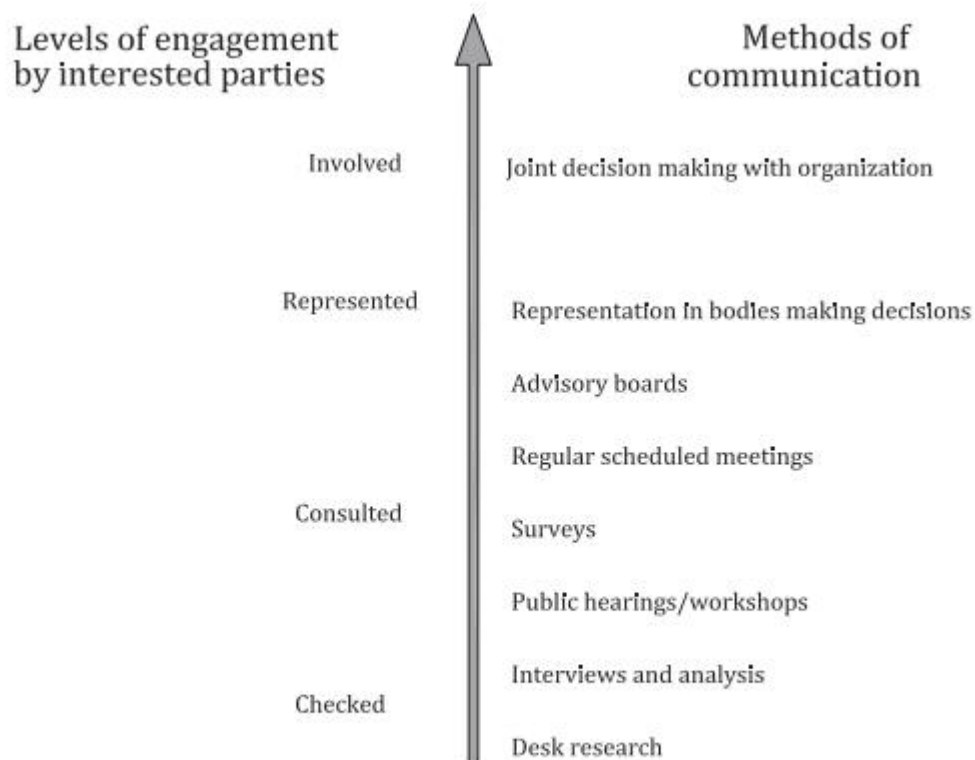


Figure D.1 — Potential methods of communication for obtaining the position, opinion or consent of interested parties

D.3.3 Communications for conveying relevant, accurate and timely information to interested parties

The organization can establish different communication methodologies depending upon the interested parties being targeted. These should include, as appropriate:

- a) generic communications: the communications are directed at all interested parties and/or the general public;
 - b) targeted communications: the communications are directed at specific groups of interested parties;
 - c) personalized communications: communication happens as a two-way process between the organization and specific interested parties.
- Methods of communication can include, but are not limited to, those indicated in Figure D.2.

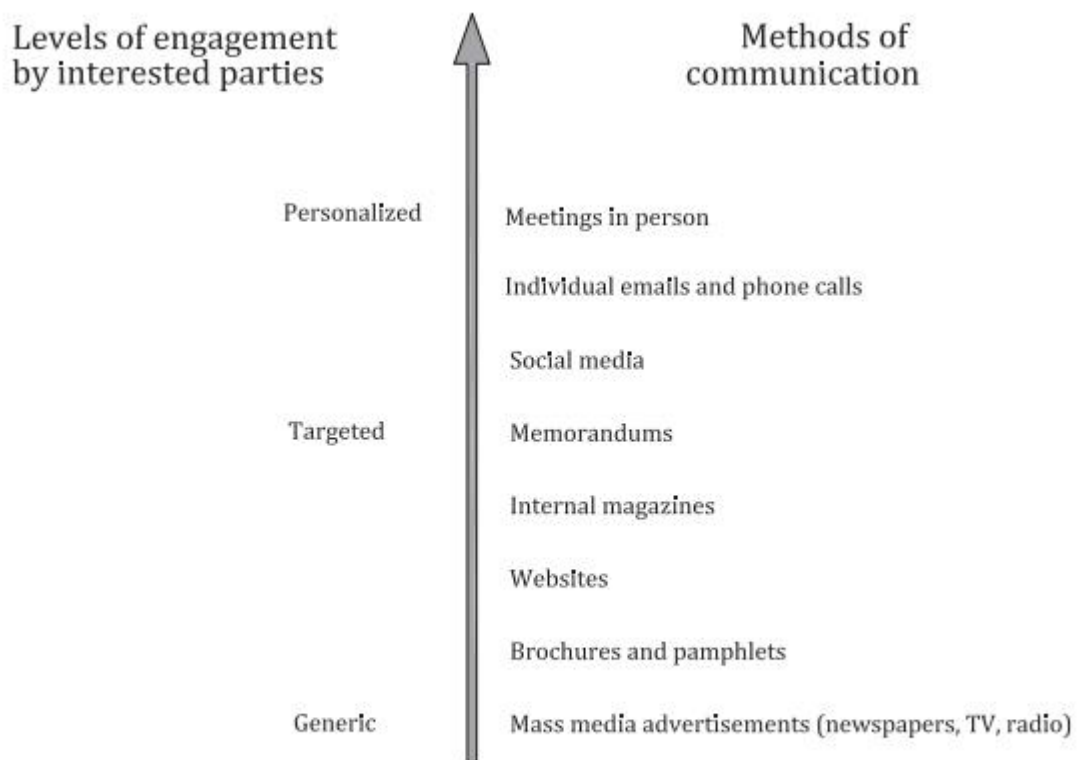


Figure D.2 — Potential methods of communication for conveying relevant, accurate and timely information to interested parties

D.4 Frequency of communication with interested parties

The organization can define the frequency of communication with the interested parties. Consideration can be given to the following factors when determining the frequency of communication:

- a) before introducing any new programmes or new products and services;
- b) immediately after any changes are approved or issued that can have an impact on the interested parties;
- c) on a regular basis as agreed with interested parties or as set by the communication method;
- d) following any complaints by interested parties.

D.5 Receipt and handling feedback from interested parties

The organization should assign a function to receive and record communication from interested parties. The method of recording should indicate:

- the identity of the sender (unless anonymous);
- the date of receipt of the communication;
- the subject of the feedback;
- the need to act or not on the feedback;

- the concerned person(s) in the organization that needs to act on the feedback;
- the deadline for answering the interested parties, if needed.

D.6 Review of impact of feedback from interested parties on the management system

Following a review of the feedback, the person(s) concerned should take action as required and make any necessary improvements to the EOMS.

Annex E
(informative)
Processes, measures and tools in educational organizations

E.1 Processes

Processes in educational organizations can include those for:

- providing adequate resources;
- recruiting, selecting and registering applicants;
- managing and maintaining the necessary educational infrastructure (including classrooms, laboratories, study-spaces, libraries);
- scheduling, designing, managing and evaluating courses;
- evaluation of staff performance;
- evaluation of learners' performance;
- internal and external communications;
- corrective and preventive actions;
- recruitment of staff;
- continuing professional development of staff;
- management review;
- security, health and safety compliance;
- publication of educational materials (including books, journal articles);
- conforming to requirements for accreditation;
- informing relevant parties of changes to policy, strategy or instruction;
- retaining documented information;
- issuing and securing recognition of learning achieved and accessed as documented information;
- responding to feedback, queries and complaints from interested parties;
- operating learner support and orientation systems;
- complaints appeals and anti-discrimination;
- information collection and analysis on:
 - learner demographics;
 - course participation, retention, completion;
 - destination of learners after studies;
 - learner satisfaction;
 - learner performance;
 - publication of course information.

E.2 Measures

Educational organizations can implement measures for:

- dropout rate;
- literacy rate;
- learner satisfaction;
- attendance and/or engagement rate of learners;
- satisfaction of other beneficiaries;

- graduation rate (as percentage of original admissions);
- length of time for completion of programme;
- job placement rate at specified intervals after graduations;
- overall level of qualification of staff;
- publication and research output of staff;
- number of hours of continuing professional development;
- percentage of accredited programmes;
- number of complaints;
- assessment pass rate;
- ratio of administrative to research to teaching staff;
- overall inward investment (by source);
- degree of achievement of learning outcomes.

E.3Tools

Tools for evaluation in educational organizations can include:

- cost analysis;
- satisfaction surveys;
- suggestion schemes;
- complaint and appeal systems;
- impact evaluation;
- needs analysis;
- statistical data analysis;
- focus groups;
- self-assessment;
- peer assessment;
- boards and committees to analyse performance;
- SWOT;
- brainstorming;
- quality methodologies (e.g. TQM, Lean Six Sigma, Kaizen).

Annex F
(informative)

Example of mapping to regional standards

Tables F.1 and F.2 illustrate how to map this document to other regional standards in the field of education, taking as an example a mapping to the European Quality Assurance Framework for Vocational Education and Training (EQAVET).

Table F.1 — Requirements matrix: EQAVET — ISO 21001

EQAVET	ISO 21001
P1	4.1 ; 5.1.1 b); 5.2.1 b); 8.2.1 c)
P2	4.2 b); 4.3 ; 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.1 a); 8.2.2 ; 9.1.4
P3	4.4.1 c); 6.2.1 ; 7.1.5.1 ; 8.1.1
P4	4.4.1 e); 5.3 ; 7.1.2 ; 8.3.2 e)
P5	7.1.6 ; 7.4.2 a)
P6	5.2.2 ; 5.3 ; 6.2.1 f); 7.3 ; 7.4.2 b)
P7	4.2 b); 4.3 ; 5.1.1 h); 5.2.1 i); 7.4.2 a); 8.2.2 ; 9.1.4
P8	4.2 b); 4.3 ; 7.4.2 a); 8.3.2 h); 8.2.2
P9	4.4.1 g); 9.3.2 ; 9.3.3 ; 10.2 ; 10.3
P10	7.1.5.1 ; 8.1.1 ; 8.3.2 j); 9.1.4 ; 9.1.5
I1	4.4.1 d); 5.1.1 e); 6.2.2 b); 7.1.1 ; 7.1.2 ; 7.1.3 ; 7.1.4 ; 8.3.2 f); 8.3.4.3 c); 8.2.2 e); 8.5.1 b); 9.3.2 d); 9.3.3 c)
I2	7.1.1.1 b); 7.2
I3	7.1.1.1 b); 7.2
I4	7.1.6
I5	6.3 ; 9.3.3 ; 10.2 ; 10.3
I6	7.1.5.1 ; 8.1.1 ; 8.5.1 c); 9.1.4 ; 9.1.5
A1	6.1.1 c); 7.1.5.1 ; 8.1.1 ; 8.3.4.1 ; 8.3.4.3 ; 8.3.5 ; 8.5.1 ; 8.7 ; 8.4.1 ; 8.4.2 ; 9.1.1
A2	9.1.3 ; 9.1.4 ; 9.1.5
A3	9.1.1 ; 9.1.3
A4	9.1.1
A5	9.1.2.1 ; 9.3.2 c)1); 9.3.2 g)
R1	7.4
R2	9.1.1 ; 9.1.2.1 ; 9.2.2 a)
R3	8.5.6.9.2.2 a); 9.3.2 ; 9.3.3 ; 10.2 ; 10.3
R4	8.5.6 ; 9.3.1

Table F.2 — Requirements matrix: ISO 21001 - EQAVET

ISO 21001	EQAVET
4.1	P1
4.2 b)	P2, P7, P8

ISO 21001	EQAVET
4.3	P2, P7, P8
4.4.1 c)	P3
4.4.1 d)	I1
4.4.1 e)	P4
4.4.1 g)	P9
5.1.1 b)	P1
5.1.1 e)	I1
5.1.1 h)	P7
5.2.1 b)	P1
5.2.1 i)	P2, P7
5.2.2	P6
5.3	P4, P6
6.1.1 c)	A1
6.2.1	P3
6.2.1 f)	P6
6.2.2 b)	I1
6.3	I5
7.1.1	I1
7.1.1.1 b)	I2, I3
7.1.2	P4, I1
7.1.3	I1
7.1.4	I1
7.1.5.1	P3, P10, I6, A1
7.1.6	P5, I4
7.2	I2, I3
7.3	P6
7.4	R1
7.4.2 a)	P2, P5, P7, P8
7.4.2 b)	P6
8.1.1	P3, P10, I6, A1
8.2.1 a)	P2
8.2.1 c)	P1
8.2.2	P2, P7, P8
8.2.2 e)	I1
8.3.2 e)	P4
8.3.2 f)	I1
8.3.2 h)	P8

8.3.2 j)	P10
8.3.4.1	A1
8.3.4.3	A1
8.3.4.3 c)	I1
8.3.5	A1
8.4.1	A1
8.4.2	A1
8.5.1	A1
ISO 21001	EQAVET
8.5.1 b)	I1
8.5.1 c)	I6
8.5.6	R3, R4
8.7	A1
9.1.1	A1, A3, A4, R2
9.1.2.1	A5, R2
9.1.3	A2, A3
9.1.4	P2, P7, P10, I6, A2
9.1.5	P10, I6, A2
9.2.2 a)	R2, R3
9.3.1	R4
9.3.2	P9, R3
9.3.2 c)1)	A5
9.3.2 d)	I1
9.3.2 g)	A5
9.3.3	P9, I5, R3
9.3.3 c)	I1
10.2	P9, I5, R3
10.3	P9, I5, R3

Annex G (informative)

Health and safety considerations for educational organizations

The issue of health and safety is particularly relevant as more and more educational organizations are developing partnerships with industry and government to provide experiential learning, internships, service learning, study abroad, and work-related experiences. These are important learning experiences that broaden and deepen learning and help to bridge theory and practice.

Educational organizations can consider:

- communicating with and providing opportunities for the staff, learners and other beneficiaries to exercise their rights and to assume their responsibilities with respect to health and safety;
- adopting safe working, teaching and learning methods and techniques that take hazards and risks into account by setting up prevention measures to eliminate or mitigate them;
- monitoring and adapting by encouraging the participation of interested parties in the various prevention strategies that are put in place.

Educational organizations can also consider how they will ensure the health and safety (including physical and psychological integrity) of educational organization staff, learners, and other beneficiaries during teaching and learning activities through:

- adoption of safe working methods and techniques;
- identification of sources of hazards, assessment of risks and use of prevention measures to eliminate or mitigate them;
- adoption of practices that reduce health and safety risks for educational organization work, learning and teaching situations;
- allowing opportunities for employers, as well as for staff, learners, and other beneficiaries, to exercise their rights and to assume their responsibilities with respect to health and safety;
- providing control mechanisms to ensure the proper assessment of health and safety processes;
- provision of opportunities for involvement in, and feedback regarding, the various prevention strategies implemented.

Bibliography

- [1]ISO 9000:2015, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
- [2]ISO 9001, Quality management systems — Requirements
- [3]ISO 9241-11:19981), Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) —
Part 11: Guidance on usability
- [4]ISO 10002, Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [5]ISO/TS 13131:2014, Health informatics — Telehealth services — Quality planning guidelines
- [6]ISO/IEC 15944-1:2011, Information technology — Business operational view — Part 1: Operational aspects of open-edl for implementation
- [7]ISO 15836 (all parts), Information and documentation — The Dublin Core metadata element set
- [8]ISO/IEC/TS 17027:2014, Conformity assessment — Vocabulary related to competence of persons used for certification of persons
- [9]ISO 19011, Guidelines for auditing management systems
- [10]ISO/IEC 19788 (all parts), Information technology — Learning, education and training — Metadata for learning resources
- [11]ISO/IEC 20000 (all parts), Information technology — Service management
- [12]ISO 26000:2010, Guidance on social responsibility
- [13]ISO/IEC 27001, Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements
- [14]ISO 29990, Learning services for non-formal education and training — Basic requirements for service providers
- [15]ISO 37001, Anti-bribery management systems — Requirements with guidance for use
- [16]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
- [17]<https://help.ebsco.com/>
- [18]<http://education.jhu.edu/>
- [19]UNESCO. 2011, International Standard Classification for Education. Retrieved 2018 February 20 from <http://uis.unesco.org/en/topic/international-standard-classification-education-iscied>
- [20]UNIQUE Guidelines, 2011
- [21]University of Guelph, 2003, Universal Instructional Design. Retrieved 2018 February 20 from <http://opened.uoguelph.ca/student-resources/universal-instructional-design>
- [22]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>
[23]W3C, 2008, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Retrieved
2015 September 21 from <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>