

欧利斯认证有限公司

教育组织管理体系认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0167-2026

发布日期：2026-04-20

实施日期：2026-04-20

版本/版次：A/0

编制部门：技术开发部

评审人：林任红

批准人：沈育谦

文件制/修订履历

制/修订日期	制/修订单号	制/修订类别	版本/版次	制/修订说明（原因、内容见制修订审批单）
2026-04-20	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施

前言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展教育组织管理体系（EOMS）认证的唯一技术依据，全面采用 ISO 21001:2025《教育组织—教育组织管理体系—要求及使用指南》为核心框架，同步兼容 GB/T 19001、GB/T 45001 及教育领域相关法律法规，聚焦以学习者为中心、公平可及、质量可控、持续改进的教育管理全链条要求。

本认证标准为首次发布（2026 版），由欧利斯认证有限公司组织制定，主要起草人：沈育谦、林任红。本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经许可不得以任何形式全部或部分使用；未通过本公司认证的项目不得明示符合此规范。

实施与过渡：本标准自 2026-04-20 正式实施；已获旧版教育组织管理体系认证的组织，给予 12 个月过渡期，须于 2027-04-20 前完成体系换版与再认证，逾期原认证资格自动失效。本认证标准由欧利斯认证有限公司负责解释

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

目录

前言	2
1 范围	6
2 规范性引用文件	6
3 术语和定义	6
4 组织背景	7
4.1 理解组织及其背景	7
4.2 理解相关方需求与期望	7
4.3 确定 EOMS 范围	7
4.4 EOMS 总要求	7
5 领导作用	8
5.1 领导与承诺	8
5.2 教育组织方针	8
5.3 角色、职责与权限	8
6 策划	9
6.1 应对风险与机遇的措施	9
6.2 教育组织目标及实现策划	9
6.3 变更的策划	9
7 支持	9
7.1 资源	9
7.1.1 总则	9
7.1.2 人力资源	10
7.1.3 设施	10
7.1.4 教育过程运行环境	10
7.1.5 监测与测量资源	10
7.1.6 组织知识	10
7.2 能力	10
7.3 意识	10

欧利斯认证有限公司公开文件

7.4 沟通	11
7.5 文件化信息	11
7.5.1 总则	11
7.5.2 创建与更新	11
7.5.3 控制	11
8 运行	11
8.1 运行策划与控制	11
8.1.3 特殊需求学习者附加要求	12
8.2 教育产品和服务要求	12
8.2.1 确定要求	12
8.2.2 沟通要求	12
8.2.3 要求变更	12
8.3 教育产品和服务设计与开发	12
8.4 外部提供过程、产品和服务的控制	13
8.5 教育产品和服务交付	13
8.5.1 交付控制	13
8.5.2 标识与可追溯性	13
8.5.3 相关方财产	13
8.5.4 保存	13
8.5.5 学习者数据保护与透明度	13
8.5.6 交付变更控制	14
8.6 教育产品和服务放行	14
8.7 不合格教育输出的控制	14
9 绩效评价	14
9.1 监测、测量、分析与评价	14
9.1.1 总则	14
9.1.2 满意度	14
9.1.3 其他监测需求	14

欧利斯认证有限公司公开文件

9.1.5 分析与评价	14
9.2 内部审核	15
9.3 管理评审	15
9.3.1 总则	15
9.3.2 评审输入	15
9.3.3 评审输出	15
10 改进	15
10.1 不合格与纠正措施	15
10.2 持续改进	15
10.3 改进机会	16
附录 A（规范性）幼儿教育附加要求	16
附录 B（资料性）教育组织管理体系原则	17

欧利斯认证有限公司公开文件

1 范围

1.1 本规范适用于各类教育组织，包括：学前教育、基础教育、职业教育、高等教育、继续教育、企业培训中心、社会培训机构等，无论类型、规模、交付形式（线下/线上/混合）。

1.2 本规范适用于教育组织建立、实施、保持与持续改进教育组织管理体系（EOMS），用于：

- a) 证实通过教学、学习、研究支持能力获得与发展的能力；
- b) 通过有效应用 EOMS 提升学习者、其他受益者与教职工满意度；
- c) 第三方认证、自我声明、第二方评价等合格评定活动。

1.3 不适用于仅生产教育产品（教材、教具）、不提供教学/学习/培训服务的组织。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件；凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

- ISO 21001:2025 教育组织 — 教育组织管理体系 — 要求及使用指南
- GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- GB/T 45001-2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- 《中华人民共和国教育法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国民办教育促进法》
- 国家及地方教育、安全、隐私、数据保护相关法规与强制性标准

3 术语和定义

本规范采用 ISO 21001:2025 第 3 章术语及以下定义：

3.1 教育组织管理体系（EOMS）：教育组织为实现教育方针与目标，建立的领导、策划、支持、运行、绩效评价、改进一体化管理系统。

3.2 受益者：学习者、家长/监护人、用人单位、行业主管部门、社会等从教育服务中获益的相关方。

3.3 特殊需求学习者：因身心发展、文化、语言、残疾、天赋等需要差异化、可及性支持的学习者。

欧利斯认证有限公司公开文件

3.4 教育产品和服务：课程、教学、学习支持、评价、研究、实训、就业指导等服务及配套学习资源。

3.5 文件化信息：组织需控制和保持的信息及载体，包括 EOMS 文件、记录、制度、数据、档案等。

3.6 形成性评价、总结性评价、学习者数据保护（同 ISO 21001:2025 定义）。

4 组织背景

4.1 理解组织及其背景

组织应确定与宗旨、战略方向、可持续发展相关的内部与外部问题，包括：

- 内部：使命愿景、价值观、组织文化、规模、人员能力、设施资源、财务状况、课程体系、数据安全能力；
- 外部：法律法规、政策要求、行业标准、市场需求、技术发展、公平与可及性要求、气候变化与社会责任、竞争与合作环境。组织应监测并评审上述信息，确保 EOMS 持续适配。

4.2 理解相关方需求与期望

组织应识别与 EOMS 相关的相关方及其需求：

- 学习者：公平入学、个性化学习、安全环境、评价公正、隐私保护、发展支持；
- 教职工：职业发展、安全健康、工作条件、参与管理、合理报酬；
- 家长/监护人：知情权、参与权、安全保障、教育质量；
- 主管部门、用人单位、社会：合规、质量、诚信、就业与发展成效、社会责任。组织应将相关方需求转化为 EOMS 要求并落实。

4.3 确定 EOMS 范围

组织应明确 EOMS 边界与适用性，包括：

- 覆盖的教育服务类型、学段、校区/教学点、交付模式；
- 不适用条款的理由（仅当不影响合规与满意度时可删减）；
- 范围形成文件化信息，可获取并向相关方公开。

4.4 EOMS 总要求

组织应按本规范建立、实施、保持并持续改进 EOMS，包括：

欧利斯认证有限公司公开文件

- 确定 EOMS 所需过程及相互作用；
- 确定过程输入、输出、顺序、控制准则与方法；
- 确保资源、职责权限、风险与机遇应对到位；
- 确保过程实现预期结果，持续改进。

5 领导作用

5.1 领导与承诺

最高管理者应通过以下证实领导与承诺：

- a) 对 EOMS 有效性负责；
- b) 确保教育方针、目标与战略方向一致；
- c) 将 EOMS 要求融入教育核心业务流程；
- d) 促进过程方法与基于风险的思维；
- e) 确保 EOMS 所需资源；
- f) 传达合规与有效教育管理的重要性；
- g) 确保以学习者与受益者为中心；
- h) 推动持续改进；
- i) 保障特殊需求学习者的公平可及与合理便利；
- j) 履行社会责任、数据安全与隐私保护承诺。

5.2 教育组织方针

最高管理者应制定、实施并保持教育方针，满足：

- 适配组织宗旨与背景；
 - 提供制定教育目标的框架；
 - 包含合规、持续改进、以学习者为中心、公平可及、社会责任、数据安全的承诺；
- 在组织内沟通、理解、执行，可向相关方获取。

5.3 角色、职责与权限

最高管理者应分配并沟通以下职责权限：

- 确保 EOMS 符合本规范；
- 确保教育方针执行；
- 向最高管理者报告 EOMS 绩效与改进机会；

欧利斯认证有限公司公开文件

- 确保全组织以学习者与受益者为中心；
- 控制文件化信息、沟通、数据安全、特殊需求支持；
- 变更时保持 EOMS 完整性。

6 策划

6.1 应对风险与机遇的措施

策划 EOMS 时，组织应确定需应对的风险与机遇：

影响教育质量、公平、安全、合规、数据安全、可持续发展的因素：

- 应对措施：规避、消除、降低、分担、接受风险；把握质量提升、可及性改善、数字化升级、合作发展等机遇。措施应与风险程度相适应，并融入 EOMS 过程。

6.2 教育组织目标及实现策划

组织应在相关职能、层次、过程建立可测量教育目标，包括：质量、满意度、公平可及、毕业/结业率、就业/发展、安全、合规、改进等；目标应与方针一致、可实现、可监测、定期更新。策划实现目标时应明确：做什么、资源、责任人、时限、评价方法。

6.3 变更的策划

当 EOMS 需要变更时，应有计划实施，考虑：

- 变更目的与潜在影响；
- EOMS 完整性；
- 资源可用性；
- 职责权限再分配；
- 外部供方适配性。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

组织应确定并提供 EOMS 所需资源，保障：

- 学习者参与与满意度；
- 教职工能力发展与满意度；
- 其他受益者满意度；

欧利斯认证有限公司公开文件

- 特殊需求学习者无障碍与合理便利。

7.1.2 人力资源

确定并配置有效实施 EOMS 所需人员，包括教职工、教辅、外包人员；建立招聘/甄选标准并保持记录。

7.1.3 设施

提供并维护安全、适用的设施：校舍、场地、教学设备、软硬件、公用设施、实训/实习场所、数字学习空间；满足教学、自学、实训、休息、生活需求。

7.1.4 教育过程运行环境

提供并保持适宜环境，包括：

- 心理社会：角色清晰、支持、尊重、无欺凌、工作 - 学习平衡；
- 物理：温湿度、采光、通风、噪音、卫生、人机工程、安全。

7.1.5 监测与测量资源

确定并提供有效监测测量所需资源，确保准确可靠；需溯源时按标准校准/验证，保护设备不受调整、损坏，发现失准时评估以往结果有效性。

7.1.6 组织知识

确定、保持并更新运行所需知识，来源包括：

- 内部：知识产权、经验、教训、改进成果、教职工经验；
- 外部：标准、学术、行业、相关方反馈；鼓励知识共享，保障学习资源合规、更新、可追溯、尊重知识产权。

7.2 能力

组织应：

- a) 确定影响 EOMS 绩效人员的必要能力；
- b) 基于教育、培训、经验确保人员胜任；
- c) 建立教职工评价与持续发展机制；
- d) 保留能力证据；
- e) 为特殊需求教育提供专项培训与专家支持（差异化教学、评估支架、心理支持等）。

7.3 意识

组织应确保相关人员知晓：

欧利斯认证有限公司公开文件

- 教育方针、战略、EOMS 目标；
- 个人对 EOMS 有效性的贡献与收益；
- 不符合 EOMS 要求的后果；
- 数据安全、隐私保护、公平可及、特殊需求支持责任。

7.4 沟通

组织应确定 EOMS 相关内外部沟通：内容、目的、时机、对象、方式、责任人。沟通应确保：

- 征求相关方意见/同意；
- 传递准确、及时、可及信息；
- 覆盖方针、课程、招生、评价、投诉、变更等；
- 保留沟通记录，保障可追溯性。

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

EOMS 文件化信息包括：

- 本规范要求的文件；
- 组织确定的 EOMS 有效性必需文件；
- 教育方针、目标、范围、核心制度、流程、记录、数据档案等。

7.5.2 创建与更新

创建与更新时应确保：标识清晰、格式适宜、无障碍、评审批准、安全可控。

7.5.3 控制

文件化信息应受控：

- 适用时可获取、可用；
- 防失密、不当使用、损坏、丢失、非预期更改；
- 控制分发、访问、检索、存储、保管、变更、保留、处置；
- 外来必要文件予以识别与控制。

8 运行

8.1 运行策划与控制

组织应策划、实施、控制满足教育服务要求的过程，落实风险机遇措施：

- 确定教育服务要求、过程准则、资源、控制方法；
- 按准则实施控制，保留必要记录；
- 控制计划变更，减轻不利影响；
- 确保外包过程受控。

8.1.3 特殊需求学习者附加要求

组织应提供：

- 自适应教学、加速/丰富内容、个性化措施、课程调整；
- 认可先前学习与经验；
- 团队支持、资源保障、健康营养、就业衔接；
- 灵活、可及、公平的学习环境。

8.2 教育产品和服务要求

8.2.1 确定要求

组织应定义教育服务要求，包括：

- 组织必要要求；
- 学习者与受益者需求分析（含特殊需求）；
- 法规、行业、劳动力市场、研究成果要求；
- 健康安全、数据隐私、公平可及要求。

8.2.2 沟通要求

向学习者及相关方沟通：服务目的、内容、评价、承诺、责任、费用、准入条件、支持方式、投诉申诉途径。

8.2.3 要求变更

要求变更时，修订文件并通知相关方。

8.3 教育产品和服务设计与开发

组织应建立、实施、保持设计开发过程，确保：

- 适配要求与学习者特征；
- 阶段控制、评审、验证、确认；
- 输入完整（功能、性能、标准、风险）；
- 输出满足输入，支持后续交付；
- 变更受控，防止不利影响；

欧利斯认证有限公司公开文件

- 保留设计开发记录（输入、评审、验证、确认、变更）。

8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

组织应确保外部提供（教材、教具、实训、外包服务、线上平台）符合要求：

- 确定评价、选择、监测、重新评价供方准则；
- 控制类型与程度，避免影响教育质量与合规；
- 向供方传递明确要求（过程、产品、资格、交互、监控）；
- 必要时实施验证或现场核查。

8.5 教育产品和服务交付

8.5.1 交付控制

在受控条件下交付，包括：

- 定义教育服务与成果的文件化信息；
- 适用监测测量资源；
- 实施监测测量（评价、反馈、投诉）；
- 适宜设施与环境；
- 合格人员；
- 特殊过程确认；
- 防人为失误；
- 放行、交付、交付后活动。

8.5.2 标识与可追溯性

确保学习者进步、毕业/结业路径、教职工工作可追溯：做什么、何时、何人。

8.5.3 相关方财产

爱护并妥善管理相关方财产（个人信息、证书、设备、知识产权），丢失、损坏时报告并处置。

8.5.4 保存

在必要范围保存教育输出，确保符合要求。

8.5.5 学习者数据保护与透明度

组织应建立并保持学习者数据处理规则，明确：

欧利斯认证有限公司公开文件

- 收集、处理、存储内容与方式；
- 访问权限与共享条件；
- 存储期限；
- 征得明确同意，保障查阅、更正、更新权利；
- 技术与管理保护措施，防泄露、丢失、滥用。

8.5.6 交付变更控制

评审并控制交付变更，保留变更记录、授权、处置措施。

8.6 教育产品和服务放行

除非批准，否则圆满完成前不得放行；放行应保留证据：符合验收标准、授权放行人员。

8.7 不合格教育输出的控制

组织应识别并控制不合格输出，防止非预期使用/交付：

- 纠正、隔离、遏制、停用、召回、通知受益者、特许放行；
- 纠正后验证符合要求；
- 保留不合格性质、措施、特许权、授权人员记录。

9 绩效评价

9.1 监测、测量、分析与评价

9.1.1 总则

组织应确定：监测内容、方法、验收准则、时机、分析评价时机，保留证据，评价 EOMS 绩效与有效性。

9.1.2 满意度

监测学习者、其他受益者、教职工满意度，包括反馈、投诉、申诉；建立公正、保密的投诉申诉处理机制，闭环处置并记录。

9.1.3 其他监测需求

监测：课程适用性、工作量、进度、完成率、评价有效性、学习环境、支持服务、社区影响、合规性、安全绩效。

9.1.5 分析与评价

分析评价数据，用于：

- 教育服务符合性；

欧利斯认证有限公司公开文件

- 受益者与教职工满意度；
- EOMS 绩效与有效性；
- 策划实施效果；
- 风险机遇措施有效性；
- 外部供方绩效；
- 改进机会。

9.2 内部审核

组织应按策划间隔实施内部审核，确认：

- 符合自身要求与本规范；
- 有效实施与保持。应建立审核方案，考虑目标、过程重要性、反馈、以往结果；确保审核客观公正，报告结果，采取纠正措施，保留记录。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

最高管理者每年至少一次评审 EOMS，确保持续适宜、充分、有效。

9.3.2 评审输入

包括：以往评审行动、内外部变化、绩效信息（满意度、目标达成、不合格、审核、供方）、资源充足性、风险措施、教职工反馈、改进机会。

9.3.3 评审输出

包括：持续改进机会、EOMS 变更、资源需求；保留评审记录。

10 改进

10.1 不合格与纠正措施

发生不合格时，组织应：

- 响应并处置后果；
- 评审不合格、确定原因、评估类似风险；
- 采取必要措施，验证有效性；
- 必要时变更 EOMS；
- 保留不合格与措施记录。

10.2 持续改进

欧利斯认证有限公司公开文件

组织应持续改进 EOMS 的适宜性、充分性、有效性，结合分析、评审、最佳实践、技术发展。

10.3 改进机会

组织应识别并选择改进机会，包括：

- 提升教育服务质量、可及性、满意度；
- 纠正/预防/减少不利影响；
- 提升 EOMS 绩效与有效性；
- 覆盖纠正、纠正措施、持续改进、创新、重组。

附录 A（规范性）幼儿教育附加要求

A.1 范围：适用于 ISCED 0 级幼儿教育组织。

A.2 原则：尊重儿童权利，倡导游戏、自主、关爱、合作、创造、快乐、自信。

A.3 设施：专用学习资源、游戏设施、照护设施，与其他学段分区管理。

A.4 能力：教职工具备幼儿教育专项资质与培训。

A.5 沟通：建立与家长/监护人安全信息互通机制。

A.6 个别学习计划：基于儿童与家庭需求评估制定，定期评审，保留记录。

A.7 儿童接送：规范接送流程、人员、地点、核验，仅交付授权人员。

A.8 卫生照护：满足个体卫生需求，促进自主，保留照护记录。

A.9 伤病处置：明确伤病、用药流程，凭授权与处方用药，安全存储，保留记录。

A.10 教玩具与场所：适龄适用，规范清洁频次与方法，保留记录。

A.11 行为管理与防虐防忽视：建立防虐防忽视、行为管理、报告处置流程。

附录 B（资料性）教育组织管理体系原则

- 以学习者与受益者为中心
- 远见领导
- 全员参与
- 过程方法
- 改进
- 循证决策

欧利斯认证有限公司公开文件

- 关系管理
- 社会责任
- 可及性与公平
- 教育伦理
- 数据安全与保护