ICS 03.180;03.100.70
CCS A 12;A 00

中华人民共和国国家标准

GB/T 48308—2026

教育组织　教育组织管理体系 要求与指南

Educational organizations—Educational organizations management systems—Requirements and guidance

（ISO 21001:2025，Educational organizations—Management systems for educational organizations—Requirements with guidance for use，MOD）

2026-09-28 发布　　2027-04-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会　发布

目　　次

前言 …… Ⅲ
引言 …… Ⅳ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　环境 …… 6
5　领导力 …… 8
6　策划 …… 9
7　支持 …… 10
8　运行 …… 15
9　绩效评价 …… 23
10　改进 …… 26
附录 A（规范性）　儿童早期教育服务补充要求 …… 28
附录 B（资料性）　EOMS 原则 …… 31
附录 C（资料性）　教育组织利益相关方分类 …… 39
附录 D（资料性）　教育组织的过程、措施和工具 …… 41
附录 E（资料性）　教育组织健康安全管理 …… 43
参考文献 …… 44

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。

本文件修改采用ISO 21001：2025《教育组织　教育组织管理体系　要求及使用指南》。

本文件与ISO 21001：2025相比做了下述结构调整：

——附录D对应ISO 21001：2025的附录E；

——附录E对应ISO 21001：2025的附录G。

本文件做了下列编辑性改动：

——为与内容协调，将标准名称改为《教育组织　教育组织管理体系　要求与指南》；

——更改了7.1.4、7.2.1、7.2.2、8.1.1、8.3.4.1、A.11注的位置；

——用资料性引用的GB/T 25100（所有部分）替换了7.1.6.2中的ISO 15836（所有部分）；

——用资料性引用的GB/T 40552替换了8.3.4.4中的ISO 29992；

——用资料性引用的GB/T 19012替换了9.1.2中的ISO 10002；

——删除了9.1.4.1、B.10.4、B.11.4的注；

——用资料性引用的GB/T 19011替换了3.18、9.2.2中ISO 19011；

——增加了附录A中A.11的注；

——用资料性引用的GB/T 36000替换了B.8.2中的ISO 26000；

——删除了附录D、附录F，因其为我国不适用的资料性信息。

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、中国质量检验检测科学研究院、中国医药教育协会、中国认证认可协会、中国气象局气象干部培训学院、福建船政交通职业学院、青岛科技大学、上海质量体系审核中心有限公司。

本文件主要起草人：侯非、郑娟尔、王娜娜、王琦、曹俐莉、张驰、杨清仁、林进、傅瑞云、叶陈勇、纪翠玲、罗婉莹、程永红、刘莉红、黄颖、陈俊华、张登辉、苏子仪、谭平、陈奕如、王晓晓、郭辰晨、丁哲。

引　言

0.1　总则

本文件为提供教育产品与服务的组织提供了通用管理工具，使其能够满足学习者及其他受益方需求。

0.2　相关性

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

教育组织和学习者是本文件的主要受益方，但教育组织的所有利益相关方均可能从标准化的教育组织管理体系（EOMS）中获益。

示例：资助并鼓励工作人员参与继续教育的用人单位亦能从 EOMS 中获益。

基于本文件建立 EOMS 的教育组织可能将获得以下效益：

a）　提升组织目标和活动与方针、使命和愿景的贴合性；

b）　提供具有包容性、公平性的优质教育，履行社会责任；

c）　提供更具个性化的学习，更有效地响应所有学习者需求，特别是有特定学习需求的学习者、远程学习者和终身学习者需求；

d）　采用一致的过程和评价工具确保并改进效果与效率；

e）　提升教育组织可信度；

f）　证明教育组织履行承诺、有效管理学习活动；

g）　形成持续改进的组织文化；

h）　协调采用适用的国际标准、区域标准、国家标准和其他标准；

i）　提高利益相关方参与度；

j）　激发卓越和创新；

k）　持续改进学习项目，培养学习者能力，满足利益相关方需求。

0.3　本文件和其他标准的关系

本文件是独立的管理体系标准，重点关注 EOMS 及其对学习者和其他利益相关方的影响。

本文件符合 ISO 对管理体系标准的要求，在顶层结构、核心文本、通用术语等方面，与 ISO 9001 等管理体系标准协调一致，旨在惠及实施多项 ISO 管理体系标准的用户。

本文件可与其他标准或相关文件协同实施。

0.4　EOMS 原则

EOMS 包含下列管理原则：

a）　关注学习者及其他受益方；

b) 具有远见卓识的领导力；
c) 全员参与；
d) 采用过程方法(见 0.5)；
e) 持续改进；
f) 循证决策；
g) 关系管理；
h) 社会责任；
i) 可达性和公平性；
j) 教育伦理；
k) 数据安全与保护。

0.5 过程方法

0.5.1 总则

本文件倡导在开发、实施、改进 EOMS 时采用过程方法，具体要求见 4.4。将相互关联的过程视为同一个体系，有助于教育组织实现预期结果并有效控制其体系中各过程的相互关联和依存关系，从而提高整体绩效，并通过满足学习者及其他受益方的要求提升满意度。

过程方法包括按照教育组织方针、目标和战略规划，对其各过程及相互作用进行系统规定和管理，从而实现预期结果。采用“策划-实施-检查-处置”(PDCA)循环(见 0.5.2)以及始终基于风险的思维(见 0.5.3)管理过程和体系，能够有效利用机遇，防止发生不良结果。

在 EOMS 中应用过程方法能够：

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

单一过程(例如学习有效性评价过程)的各要素及其相互作用如图 1 所示，所有过程均由特定的监控和测量检查点控制，检查点设置因风险而异。

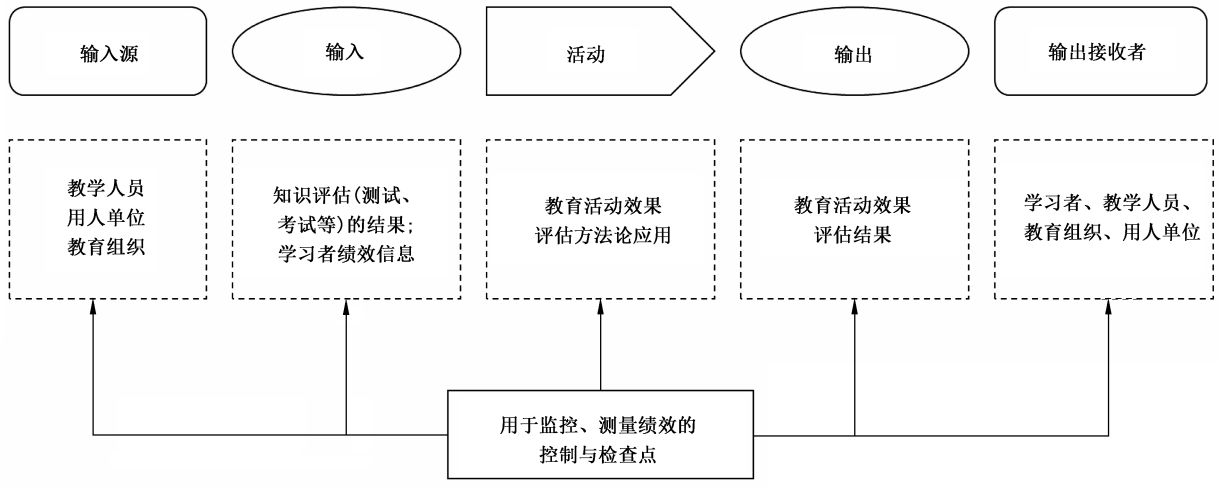
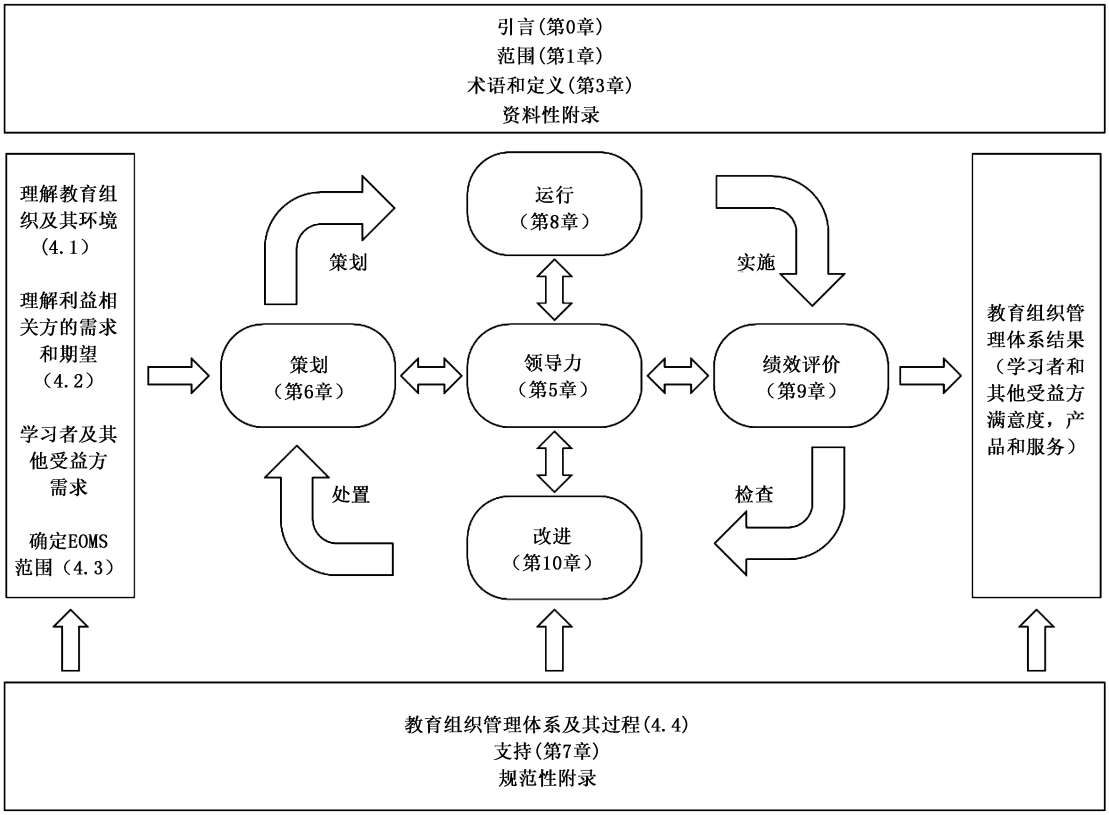


图 1 单一过程各要素示意图(学习有效性过程评价)

0.5.2 “策划-实施-检查-处置”循环

“策划-实施-检查-处置”(PDCA)循环能够应用于所有过程以及整个 EOMS。图 2 展示了第 4 章～第 10 章如何构建 PDCA 循环。



注：括号中的数字表示本文件的相应章编号或条编号。

图 2　本文件结构 PDCA 循环示意图

本文件的 PDCA 循环简要描述如下：

——策划(Plan)：根据学习者及其他受益方要求和教育组织方针，确立 EOMS 及其过程目标，确定实现结果所需资源，并识别应对风险和机遇；

——实施(Do)：实施所策划的活动；

——检查(Check)：根据方针、目标、要求和所策划的活动，监控和测量过程及其所形成的产品与服务(适用时)，并报告结果；

——处置(Act)：必要时采取措施提高绩效。

0.5.3 基于风险的思维

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

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

0.6 教育组织使命、愿景和战略

图 3 展示了 EOMS 战略与使命和愿景的关系。

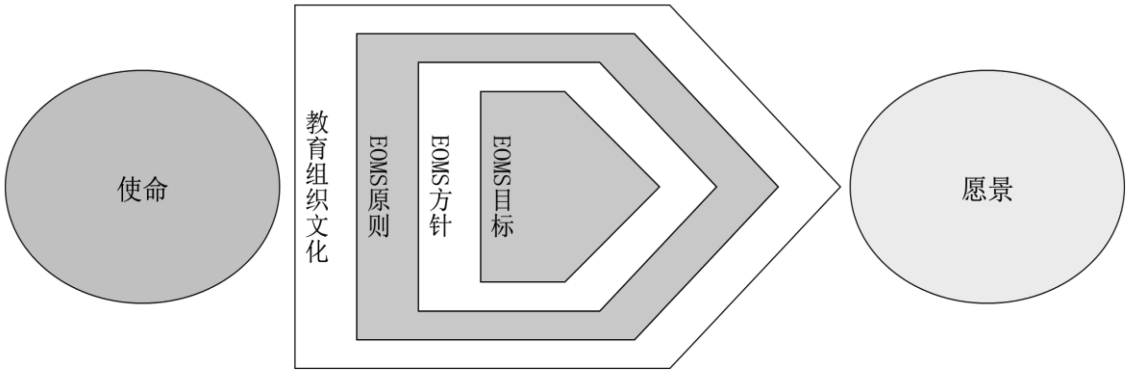


图 3 EOMS 战略与使命和愿景的关系

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

0.7 附加要求与指南

附录 A 规定了针对提供儿童早期教育服务的教育组织的补充要求。

附录 B 描述了 EOMS 原则。

附录 C 提供了教育组织利益相关方分类。

附录 D 提供了教育组织过程、措施和工具的指南。

附录 E 提供了教育组织健康安全管理方法。

教育组织　教育组织管理体系 要求与指南

1　范围

本文件规定了教育组织管理体系(以下简称 EOMS)的要求,提供了使用指南。

本文件适用于教育组织建立、实施、保持和持续改进 EOMS。

本文件不适用于仅生产或制造教育产品的组织。

2　规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组织　organization

为实现**目标**(3.6),由职责、权限和相互关系构成自身功能的个人或群体。

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

3.2

利益相关方　interested party

相关方　stakeholder

能够影响决策或活动、受决策或活动影响,或自认为受决策或活动影响的个人或**组织**(3.1)。

3.3

最高管理者　top management

在最高层指挥、控制**组织**(3.1)的一个人或一组人。

注 1:在组织内,最高管理者具有授权和提供资源的权限。

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

3.4

管理体系　management system

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

注 1:管理体系可能专注于某个特定领域,亦可能涵盖多个领域。

注 2:管理体系要素包括组织结构、岗位与职责、策划与运行。

注 3:管理体系范围有可能覆盖整个组织,亦可能仅针对组织的部分具体职能或组成部门,甚至可能覆盖跨越多个组织的一项或多项职能。

3.5

方针　policy

由**最高管理者**(3.3)正式发布的**组织**(3.1)的意图和指示。