

T/CEAIE

团 体 标 准

T/CEAIE 001—2021

职业教育服务认证 要求

Service certification for vocational education—Requirements

2021-01-21 发布

2021-02-01 实施

中国教育国际交流协会 发 布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务管理要求 2

5 服务要求 3

6 服务特性评价方法 6

附录 A（规范性） 职业教育服务的定量评价指标体系 8

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。

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。

本文件由中国教育国际交流协会提出并归口。

本文件起草单位：北京国通认证技术培训中心、中国教育国际交流协会、华余国际标准检验认证（北京）有限公司、北京中大华远认证中心、上海致良教育评鉴中心、中认通标检测技术研究院（北京）有限公司、国培互联技术培训（北京）中心、常州工程职业技术学院、辽宁理工职业大学、山西交通职业技术学院、国信联合（北京）认证中心、辽宁铁道职业技术学院、太原市高级技工学校（太原技师学院）、河源技师学院、中国计量大学、江苏省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：缪凯歌、余丹、黄威、唐振福、刘纵横、余鹏、李立光、王箴、胡楠、陈峥、朱士昌、吴大胜、王铭新、秦锐、周勇、杨万恒、李华、刘栋栋、马玉玲、于红梅、岑沛容、王涛、徐雪梅、李辉、晏明军、张勇、刘珏、白颖。

职业教育服务认证 要求

1 范围

本文件规定了职业教育服务认证的规范性要求,包括服务管理要求、服务要求及服务特性评价方法等内容。

本文件适用于认证组织实施职业教育服务认证活动,也适用于指导职业教育组织规范其服务和进行自我评价。从事培训服务的其他培训机构也可参考使用。

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。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19011 管理体系审核指南

3 术语和定义

GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

职业教育 vocational education

让受教育者获得某种职业或生产劳动所需要的职业知识、技能和职业道德的教育,包括初等职业教育、中等职业教育、高等职业教育(专科层次职业教育、本科层次职业教育、研究生层次职业教育)等职业学校教育和职业培训(非学历性的教育)。

3.2

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的,或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。

注:职业教育的顾客主要包含教职员工、学生、学生家长、用人单位、上级主管部门。

[来源:GB/T 19000—2016,3.2.4,有修改]

3.3

职业教育服务 vocational education service

职业教育组织针对职业教育活动目标,为满足顾客要求提供的教育、教学活动。

3.4

职业教育服务认证 education service certification

第三方站在顾客的角度证明职业教育组织所提供的职业教育服务符合相关技术规范或标准的合格评定活动。

3.5

功能性 performance

教育服务提供者完成教育、教学工作,满足教育、教学预期目的的程度。