

教育服务认证测评准则

教育服务认证测评准则由教育服务管理审核准则与教育服务特性测评准则两部分组成。教育服务审查员应在完成教育服务管理审核，并且确保受审查组织的教育服务管理应符合教育服务认证标准要求之后，再进行教育服务特性测评。

1 教育服务管理审核准则

1.1 教育服务管理审核应包括 GB/T 26996-2011/ISO 29990:2010 第 3 章“学习服务”和第 4 章“学习服务提供者的管理”中规定的内容。

1.2 教育服务审查员应对教育服务管理审核信息的采集实施适当的抽样，基于面谈、活动观察和文件评审等方式收集信息。教育服务管理审核证据的获取应对收集的信息实施归类、分析和验证，满足客观、公正和适用的条件，作为审查证据。教育服务审查发现的确应对获取的审查证据对照审查标准要求实施评价，判断符合性情况。

1.3 教育服务审查员应填写 CX-25-31《教育服务现场审查记录表》中的表 1，根据 GB/T 26996-2011/ISO 29990:2010 第 3 章和第 4 章中的内容，逐条判断受审查组织的教育服务管理是否符合相关审查标准要求。当测评内容符合审查标准要求时，测评得分一栏为给定分值；当测评内容判断为轻微不符合时，测评得分一栏为给定分值的一半；当测评内容判断为严重不符合时，测评得分一栏不得分。当所有管理审查的测评内容完成打分后，汇总相加，得分超过 70 分（含 70 分，总分 100 分）方可得出教育服务管理审核结论，即受审查组织的教育服务管理符合审查标准要求，此时才能进入教育服务特性测评阶段。

2 教育服务测评准则

2.1 教育服务特性测评准则

(1) 教育服务特性测评应依据 CX-25-31《教育服务现场审查记录表》中的表 2 给出的测评工具实施。

(2) 服务认证审查员基于测评工具实施教育服务特性测评时：

① 测评工具是根据教育服务的特性，赋权量化构建的服务特性测评表，设定满分值为 100 分；

② 测评内容为明显的“是、否”判断时，可用直接判断法，判定得分或不得分；

③ 测评内容除了②情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：

a) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

b) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

c) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

d) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

e) 远高于预期： $0.9 < \alpha \leq 1.0$ ；

④ 用测评工具中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出教育服务特性测评总分。

3 认证结果

3.1 服务管理审核符合标准要求，没有发现不符合，且服务特性测评达到 70 分（含）以上，现场审查通过，推荐中心按相应认证级别认证注册。

3.2 服务管理审核符合标准要求，发现不符合，且服务特性测评达到 70 分（含）以上，现场审查基本通过，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐中心按相应认证级别认证注册。

3.3 服务管理审核不符合标准要求或服务特性测评低于 70 分，不推荐认证注册。

表：教育服务认证结果对应星级示例

教育服务管理审核符合性情况	教育服务特性测评总分	认证星级
符合 (管理审查的测评超过 70 分)	90 分（含）以上	5 星
	80（含）~90 分	4 星
	70（含）~80 分	3 星