



职业教育服务认证细则

1. 认证项目及认证依据

认证项目	认证依据
职业教育服务认证	<input type="checkbox"/> T/CEAIE001-2021《职业教育服务认证要求》 <input type="checkbox"/> ISO21001:2018《教育组织-教育组织管理体系-要求及指南》

2. 审查结论

2.1 服务管理审核测评

审查员应填写 CX-21-11-3/4《教育服务现场审查记录表》，根据 T/CEAIE001-2021《职业教育服务认证要求》第四章服务管理要求/或 ISO21001:2018《教育组织-教育组织管理体系-要求及指南》的相关内容，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。

2.2 职业教育服务特性测评

(1) 职业教育服务特性测评应依据 CX-21-11《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：

- 1) 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$;
- 2) 低于预期: $0.2 < \alpha \leq 0.4$;
- 3) 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$;
- 4) 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$;
- 5) 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

④ 将体验系数 α 乘以对应评价内容的分值后，得出每项评价内容的得分。将评价内容得分逐项求和，得出服务评价体验总分。

2.3 审查结论判定准则

(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。

(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) 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。

3. 认证结果

YSIC 依据申请组织的服务评价指标评分值评定申请组织的服务水平，将认证注册分为 3 个等级，按照级别高至低依次为：五星级、四星级、三星级。对不能达到达标级认证条件的申请组织不予认证注册。

服务评价指标评分值对应认证级别关系：

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)	95分（含）以上	五星
	90（含）~95 分	四星
	85（含）~90 分	三星
	75（含）~85 分	通过