Pearson

培生全球内容政策（业务合作伙伴适用版）

修订日期：2023年9月

原始政策签发日期：2019年1月

目录

序 3

简介 4

原则声明 5

政策范围 10

遵守政策 13

序

培生的目标是为终身学习增添活力。学习不仅仅是人生的一个阶段。而是一段贯穿我们终生的旅程，人们希望获得真正的成长和良好的影响。我们希望每一个人都能通过学习过上各自梦想的生活，我们的价值观指导我们的一切工作：求知若渴，不断探索，赢得信任，质量取胜，打造品牌影响力。

每天，人们都相信培生会提供有趣、有针对性、无歧视并能最大限度地减少偏见的学习内容。在我们这个瞬息万变的社会中，对于处于人生各个阶段的广大学员来说，获得由学科专家编写且循证、优质和可靠的教材比以往任何时候都更加重要。

这正是我们的《全球内容政策》的作用——帮助培生提供相关、均衡、客观和包容的产品、服务和解决方案。这就是我们如何对个人和周围世界的生活产生积极影响的方式。

培生高管人员

简介

培生是一家全球领先的学习公司，我们创造充满活力、充实丰富、对现实生活产生影响的学习内容[1]。

在培生，我们的工作是通过培养批判性思维、积累知识和培养技能，以及帮助人们了解我们这个复杂的世界，来影响和吸引人们参与学习。

我们提供高质量、有趣可信的学习体验、媒介和服务，旨在帮助消费者在整个学习生涯中发挥潜能。无论我们在哪里开展业务，赢得人们对我们品牌的信任，以始终如一地履行我们的宗旨，都是我们的核心价值观。

培生《全球内容政策》（以下简称“政策”）提供了一套用于确定培生全球内容标准的原则。[2]该政策旨在指导我们整个业务中的内容设计、创作、开发和生产。[3]该政策的核心目标是开发优质、循证且客户至上的内容，推动所有人更加深入地参与学习和获得学习机会。

学员依旧是我们工作的核心。在我们的共同宗旨和价值观的支持下，本政策中的定义旨在提供丰富的学习体验，让学员获得显著成果。我们的内容采用一系列经过证实的观点和信息，并进一步参考学员、客户和其他消费者的真实、多样的经历、需求和愿望。

本政策可以与我们的无障碍框架相结合以确定目标，从而确保培生内容代表高道德标准。我们竭力提供以循证决策为基础、符合适用法律、有意义且准确地代表我们所服务的人群、社群、团体和文化多元化的内容。该政策还有助于实现内容的可持续决策：也就是说，考虑如何通过我们的内容结构和设计，让全世界更多的人有机会学习。

通过与推崇共同价值观和宗旨的伙伴开展合作，我们为全世界更多人提供可靠的学习体验，为生活注入更多活力。

本政策适用于培生的所有内容。它来源于我们业务运营的内容、编辑指南，以及在制定政策时参考的众多外部指南。

必须注意的是，与多元化、公平和包容性、循证方法以及法律和道德框架相关的概念、术语和最佳实践都在不断发展，并立足于文化和地理背景之上（参阅“法律、道德和文化敏感性”——第13页）。由于以上相关变化，本政策及其相关指南将定期接受审查，并与我们的员工和相关业务合作伙伴分享任何必要的更新。

---

1. “培生内容”或“内容”涵盖培生拥有的一切内容，这些内容的出版和发布面向公众或员工，或供其使用，包括但不限于：资质认证、平台、测评、课件、教材、培训、营销材料（印刷和数字格式），以及通过现场服务（例如专业发展资料、课程、培训和辅导）提供的内容。负责提供内容创作（如受雇创作）、背书、咨询和采购服务的培生员工在提供此类服务的过程中，如需提供建议、指导、制定或做出与内容相关的采购和开发决策，则应遵守本政策中规定的原则。

2. 我们的《全球内容标准》将以本政策中定义的原则为基础。我们的“标准”指的是本政策（包括相关指导、流程和系统）中概述的内容开发的预期质量水平。

3. 培生采用综合运营模式，总共包括5个部门，为客户和消费者的终生学习之旅提供支持，这些部门分别是：高等教育、英语语言学习、测评与资格认证、劳动技能和虚拟学习。我们的学习生态系统旨在推动每一个人的学习，无论其身处何地，或以何种方式学习。

第1部分：

原则声明

原则声明

我们努力创作、开发和展示符合以下原则的“内容”：

- 以证据和事实为依据
- 采取包容性方法，满足我们所服务的受众的多元化需求
- 无歧视并最大限度地减少偏见
- 遵守道德规范和法律要求

这些原则是相互依存的，而内容编纂者在开发和展示为所有人提供优质且充实的内容时，应同等看待这些原则。

这些原则如何在实际工作中为内容编纂者提供帮助：

为确保我们的内容**循证并符合事实**，设计、选择和纳入证据和信息时，必须有理有据，并体现对人权的尊重。

我们希望我们内容中所选择的信息能够反映和考虑我们所服务的**多元化受众**，并满足他们的广泛需求。开发内容本身就意味着编纂者个人或小组将自行判断在正在开发的材料中加入或不加入哪些内容。在此过程中，编纂者在做出决定时应最大限度地减少偏见，编写出不歧视个人、群体或社群的内容。

内容编纂者必须对自己的选择保持坦诚和公开，以便内容开发符合**道德规范**，并**遵守**我们选择运营的地区之**适用法律要求**。

信任和质量是培生一切工作的核心。所有内容编纂者都应理解并应用本政策中说明的上述原则。这有助于确保学员、教育工作者及其他消费者和客户对培生内容的严谨性和完整性充满信心。我们希望所有创作和提供培生内容[4]的业务合作伙伴都能在合作中维护并遵守本政策和《培生行为准则》。

4. 本政策的受众是提供培生内容的培生员工与业务合作伙伴。这包括我们与之签订合约的一系列创意人员，他们为培生内容进行设计、创作、开发、编辑或本地化工作。这也包括负责上述活动的合资伙伴、供应商、加盟商、分销商、供应方和临时就业机构的员工。

证据与事实

培生的目标是制作经过深入研究、以证据为基础、具有全球参考价值和文化相关性的内容，并展示出：

- 利用一系列确凿的资料为内容的编写工作提供依据
- 采用国际和国内独立专业机构制定的标准和最佳做法
- 实事求是、真实可信、尊重事实
- 公平合理，保持均衡
- 政治独立
- 尊重和包容不同地方治理观念、知识来源、语言、文化和习俗
- 尊重隐私

我们努力将支持优质学习的最佳实践融入到我们的内容设计中，以提升所有学员和消费者的体验，并维系一个受人尊重并反映我们学习专长的知识体系。这意味着我们在设计、开发、审查和测评我们的学习内容时，应该采用循证方法，推动对学员及其进步和成功产生实际影响的学习。

根据内容的目的，在我们的内容中准确表述事实和证据，这是遵守该项原则的基本要求。在此过程中，我们希望我们用于开发内容的任何信息均来自可信来源，并且所有内容编纂者均有责任按照培生相关方[5]的要求对此进行核实。我们知道，事情有时可能会出现错误或需要进一步指导。在这种情况下，培生内容编纂者应立即向其培生业务主管报告任何不准确或有疑问的情况。[6]

5. 这可能包括直属经理、我们的法律团队或负责管理和和监控我们内容的任何参与方。

6. “培生业务主管”是与业务合作伙伴签订合同的培生员工，是他们指定的联系人。

包容性和多元化

培生立志成为一家包容性公司，能够在我们的学习体验中真实呈现并鼓励包容来自多元化背景和具备不同特征的所有人。我们竭力满足客户在这方面的需求，并确保在我们的内容中提供的证据和事实反映这一愿望。

我们还致力于为有不同学习需求的消费者公平地提供我们的内容，从而让他们充分参与其中。这意味着，我们要开发我们的内容，以满足学员和其他消费者的初始需求，并努力消除影响他们参与和学习成果的障碍。

通过这种方法，可确保我们的内容具有相关性、有效性和生命力。这种方式能够提升客户的学习价值，拓宽学员的视野，让他们能够在日益互联的世界中从容应对。

在此过程中，我们将考量：

- 来自全球的多元化受众，包括客户和消费者；
- 对我们产品的无障碍使用，以及产品是否公平，是否适合有不同学习特点和偏好的人群，包括残障学员、神经多元化学员以及有不同沟通和语言需求的学员；
- 获得我们材料的个人和社群的语言权利和身份认同；
- 真实地反映和考虑当地的文化视角、知识、敏感性和背景；
- 影响不同个人和群体的学习经历和结果的各种因素；
- 对我们内容中提及的个人和群体的叙述、观点和生活经历采取包容性做法，确保我们的内容不会对个人或群体存有偏见或实施不公平对待。

不歧视并最大限度地减少偏见

我们的价值观指导着众多受众的学习体验。在我们开展业务的所有国家/地区，我们努力真实地代表和反映社会各阶层的权利[7]，不因个人和社会特征而区别对待或歧视他人。

通过这种方式，我们的目标是确保在我们的内容中真实反映群体、社群和社会并对其表示尊重，同时采取明智且深思熟虑的方法，最大限度地减少我们自身的偏见或文化参照点对我们决策的影响。[8]我们的内容不得根据个人或群体的个人和社会特质进行贬低、随意判断或强调刻板印象，且不得因为任何差异而贬损他人。

培生也同样尊重我们内容的所有编纂者，并希望针对我们呈现的事实和证据所做出的内容决策是合理的，并以尊重消费者和客户的权利为中心。

---

7. 这包括尊重生命权、不受伤害权、文化艺术权、发展权、受教育权、平等权、公平合理权、人道待遇权、不受剥削权、权利知识权、隐私权和工作权。所列权利并非详尽无遗。在选择事实和证据纳入培生内容时，培生内容的编纂者应能够根据相关内容的规定宗旨和预期成果，提及如何体现对人权的尊重（如《联合国人权宣言》和《联合国儿童权利公约》所规定，并编入所开发内容适用的地理环境中）。

8. 这包括考虑目标受众的年龄范围，确保明确为儿童设计的内容符合相关年龄和发展阶段。

道德与合法性

培生有义务创作准确无误、合乎道德和值得信赖的内容，并确保我们为合作伙伴提供的咨询服务反映相同的价值观。培生还必须遵守我们开展业务所在国家和地区的相关法律要求。

内容应符合相关法律和道德实践，包括但不限于：

- 反贿赂和腐败
- 避免伤害和冒犯
- 利益冲突
- 数据保护
- 编辑自由和完整性
- 公平诚信的交易
- 新闻自由
- 知识产权
- 服务使用国的法律，包括地缘政治考虑（例如国界）
- 地区[9]教育政策或规定标准
- 政治公正和独立原则

采取合乎道德的方法意味着以负责任的方式开发我们的内容，以满足学员和客户的需求。我们的目标是让所有学员在整个学习过程中都能参与学习并激发好奇心，同时开发出能够为他们带来预期成果的内容。根据适用的法律限制，并遵守我们的公司宗旨、价值观和本政策中规定的其他原则，我们会对纳入的内容进行合理、可验证的判断。

关于选择或重新使用已被其他地理国家或区域授权的资产的道德指南：内容的文化适宜性。

在选择图片、视频和文本等资产时应考虑全球发布/分销的情况，并应反映对目标市场文化代表的敏感性。共同创作或共同选择的内容应考量产品或服务所服务的当地社群，特别是在内容具有文化敏感性或争议性的地方。

培生权利和许可团队可以访问各种第三方可视化和书面内容。如需对内容进行适应性调整以增加特定文化背景的代表性或符合文化适宜性，应替换资产。一般来说，不应对资产进行操作，尤其是人们的外表或衣着。

请联系您的培生业务主管，以获得关于不同资产研究和重新使用资产的许可或替换的建议。有关文化敏感性的更多信息，请参阅本政策第13页。

9. “地区”是指一个界限明确的地理区域或国家，并拥有得到国家承认并已确立的政府。

File
Edit
View
Color
Preferences
Window
Help
Shape
Color
Line Color
Line Width
File1
Colors
Histogram
Effects
Shadow Preset
Shadow Color
Density
Size

第2部分：
政策范围

政策范围

简介

本政策及其配套资源适用于面向内部和外部受众并由培生拥有的所有印刷和数字内容，包括线上服务交付的内容，无论该内容的创作人是谁，创作地点在哪。其中包括在所有平台上创建并由培生拥有的内容和业务功能，同时还涉及未直接参与内容创作的人员。所有培生员工和非培生内容贡献者都应了解本政策，并遵守其中列出的适用于培生内容的原则。我们还希望，我们为合作伙伴提供的内容咨询和验证服务也能体现同样的价值观。

培生致力于培养符合道德规范、循证、实事求是和兼容并包的学习方法，让学员和我们内容的其他消费者受益。尽管我们做出了承诺和努力，有时还是会出现疏忽，导致对学员产生潜在的负面影响和客户投诉，从而降低对我们品牌的信任度。

实际上，作为全球领先的学习公司，培生的信誉与我们的学习体验如何影响并充实学员的生活并帮助他们实现梦想生活密切相关。我们通过持续提供优质且循证的学习体验和成果来赢得信誉，并提升和巩固客户和消费者的信任度。

我们致力于开发适应于具体环境的创新性解决方案，以便真正代表我们所服务的社区。其中的重中之重则是我们从地方和全球层面出发，做出包容性和相关性承诺。未能体现这一承诺的内容将无法有效满足学员和其他消费者的需求，并会伤害我们的客户和我们的业务。

本政策旨在：

- 重申《全球内容标准》的基本原则；
- 为参与内容创作、开发、审查和发布工作的人员和团队提供有关《全球内容标准》的指导，以确保培生内容符合本政策的原则；
- 帮助发展重要的内容社区，推动培生内容标准迈向完善和政策原则在我们整个业务中得到应用；
- 防止发表无意但可能冒犯或侵害他人的错误或不当内容；
- 记录培生在《全球内容标准》方面的立场，并向外部合作伙伴和客户强调我们对原则的承诺。

作为我们富有社会责任感的采购方法的一部分，培生向您，也就是我们的业务合作伙伴，提供这一适用于您的政策。我们希望您通过我们为业务合作伙伴提供的政策基础培训单元确认您已阅读并理解本政策的原则，帮助确保您充分了解培生《全球内容标准》，并在我们的合作过程中始终恪守这些标准。

我们会向上述有关人员提供必修课程和选修课程，以确保他们熟悉该政策并支持他们执行该政策。

合法、道德与文化敏感性

需要注意的是，本政策是一整套高标准的原则和最佳实践。

> 我们认识到，在某些地区和区域，针对当地市场和分区且因地制宜的指导方针和解决方案是合适选择，并可以根据发展水平、学员群体或年龄范围的差异而进行差异化呈现，以确保我们的内容：
>
> › 符合当地法律或管理政策，
>
> › 适合当地情况并考虑到文化因素，以及
>
> › 考虑当地能够影响学习的当前重大变化。

在此情况下，必须谨慎确保培生在本文件中提出的原则仍然是最重要的，并始终与国际标准保持一致。

如相关，培生业务主管将根据属于此范围内的合同项目的需要，向我们的内容合作伙伴[10]提供适用的本地指南。

数字形式（无障碍）

只有当所有用户都能使用我们的所有材料时，我们才能实现帮助人们通过学习，从而在生活中取得进步的目标，并充分贯彻我们的原则。在我们的学习材料、开发流程和创新工作中融入无障碍元素，不仅能确保功能上的无障碍，还能丰富所有人的体验。

数字形式（生成式人工智能）

除非合同中有明确规定（且仅在合同规定的范围内），合作伙伴不得使用生成式人工智能(AI)工具为培生或代表培生创建内容。在与培生的合作中，如果您希望在某些领域或通过某些方式使用生成式人工智能工具，但未在合同中得到明确体现，则您必须获得培生业务负责人的书面批准，并在合同中加入获得双方同意的修订内容。

10. “内容合作伙伴”指的是为培生对外发布的任何内容直接提供创作、撰写、审查、编辑或研究服务的任何第三方贡献者。

第3部分：
遵守政策

遵守政策

在我们的工作实践中，要采用符合道德规范、公平、循证和包容的方法，就需要营造灵活与积极思考的文化氛围。

在培生内容开发流程中，应在哪些环节遵循该政策？

答案很简单：始终。在内容开发流程的每个阶段，参与开发培生内容的个人和团队都应从本政策的角度考虑问题。

不同地点、区域和不同业务部门的内容、服务和产品团队的规划、开发、制作和审查实践也大不相同。根据项目或服务的不同，或者根据与业务合作伙伴合同中概述的具体条款和商定的工作进度，具体管理方法也可能有所不同。然而，参与培生内容开发的每个人都必须在创作、审查、出版和发布内容的整个过程中遵循本政策。这包括直接参与此流程的员工和内容合作伙伴，无论其为哪个业务单位或团队工作。

最佳实践

以下行动总结了内容开发人员应如何运用最佳实践，确保其创作的内容融入本政策原则，并将我们对所有学员和其他消费者的承诺作为核心。

1. **承认：**这一行动需要个人反思，检查我们的偏见，并在我们制作的任何内容中应用循证、公平、无歧视和具备包容性的设计理念。
2. **研究：**在该内容中，是否对某个问题提出了明确的观点？该领域的其他工作是否可为该主题提供深入的见解？是否考虑了学习科学[11]中的最佳做法？我们积极寻求不同的观点，并且利用各种证据。当需要代表特定社群时，研究活动应有相关社群成员直接参与其中，以获得真实准确的观点。
3. **参与：**让更广泛的群体参与活动，这些群体包括学员、教师、导师、社群、客户、同龄人和同事，以分享学习、协作体验并获得多元化的观点、见解和专业意见。
4. **检验：**采取审慎判断的方法，探讨我们所呈现的概念之证据，以及我们选择呈现这些概念的方式，同时考虑并纳入内容消费者的多元化。
5. **发展：**利用此机会加深我们的理解，并始终以包容的心态了解我们专业领域中的最新进展。

作为雇主，培生致力于为员工和合作伙伴培养包容的学习文化，将消费者作为工作的核心。我们将通过构建通讯、流程、活动和资源来支持实现这一目标，帮助内容编纂者应用这些最佳实践。

11. 如需了解更多信息，请参阅《培生学习设计原则》。

解决疑虑

我们的工作很复杂。我们通过庞大的网络开展业务，提供种类繁多的内容，以满足不同地区众多受众的需求。持续改进、灵活应对和创新文化是满足学员需求并迎合未来学习的基石。我们负责任且值得信赖，此外，我们还重视我们内容的可信度。我们相信，接受并有效回应问题是我们的优势所在，我们也欢迎反馈意见，这让我们能够在内容开发流程的任何阶段中解决有关培生内容的问题。

我要如何得知与我工作相关的内容是否可能与本政策原则相冲突？

反思。询问自己以下问题：

- 该内容是否符合培生的宗旨和价值观？
- 对于您或与您有不同身份和生活经历的其他人而言，该内容是否符合道德规范且具备可信度？
- 在媒体中读到相关内容时，您是否会感到不适？
- 该内容是否尊重和包容不同背景和特征的人？
- 在该内容中提出的问题是否拥有清晰且可验证的证据基础？
- 该内容是否可能被消费者解读为延续一种偏见或刻板印象，或者继续将某一群体边缘化？
- 该内容是否合法，是否在更广泛的范围内符合我们的政策和《培生行为准则》？

如果您担心您正在处理的内容与本政策原则相冲突，请将相关问题提交给您的培生业务主管。如果您在内容中发现问题，且未找到指定的培生联系人，则您也可以将此问题通过本《质询表》上报至培生全球内容标准团队。该团队将调查这一情况，并将潜在问题提交给相应的内容团队。

无论您选择何种方式联系我们，请附上存疑的内容和您的疑虑的详情，以便我们尽快解决这一问题。

如果我对内容的合法性存疑，该怎么办？

如果对我们内容的合法性存疑，请直接联系您的培生业务主管。有关违反该政策的其他投诉，培生将与内容主管（包括内容创作者）启动内部流程，并将根据要求，由法务部门对该内容进行法律背景审查。

如果学员、其他消费者或客户发现与本政策相冲突的内容或问题，该怎么做？

在您与培生合作期间，如果有学员、其他消费者或客户向您提出疑虑，您可向他们推荐培生偏见报告门户网站。

课程、培训和执行支持

培生为该政策提供下列课程、培训和执行支持，包括但不限于：

对于员工：

- 为内容编纂者提供关于培生内容的学习和培训讲座和研讨会。通过我们的内部培训平台为员工提供线上培训单元，包括：
  - 培生《全球内容政策》课程（大多数员工必须参加）
  - 培生《全球内容政策》资源课程（所有参与培生内容工作的员工必须参加）
  - 培生包容性内容基础课程（所有参与培生内容工作的员工必须参加）

为业务合作伙伴提供：

- 为参与培生内容工作的业务合作伙伴提供在线和线下学习课程。通过我们面向外部的培训平台提供线上培训单元，包括：
  - 培生《全球内容政策》基础培训单元（必修）
  - 培生包容性内容基础课程（针对被确定为内容合作伙伴的供应商）

培生还为内容编纂者提供有关本政策、我们的课程以及其他培训的额外资源。根据需要开发新的资源。

Pearson

要了解更多信息，请参阅
Pearson plc。