

ICS 03.080  
A 12



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 29359-2012

---

**非正规教育与培训的学习**

**服务质量要求 总则**

**Quality requirements of learning**

**services for non-formal education and training-General**

2012-12-31 发布

2013-05-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布  
中国国家标准化管理委员会

# 目 次

前言

1 范围·····	1
2 规范性引用文件·····	1
3 术语和定义·····	1
4 基本原则·····	1
5 服务信息的提供·····	1
6 服务的设计·····	1
7 服务合同·····	2
8 服务的交付·····	2
9 服务评价·····	3
10 持续改进 ·····	3
参考文献 ·····	4

## 前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由全国教育服务标准化技术委员会(SAC/TC 443)提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院。

本标准主要起草人：王世川、侯非、柳成洋、曹俐荷、李涵、曲毅、杨朔、万福军、张雨辰。

# 非正规教育与培训的学习

## 服务质量要求 总则

### 1 范围

本标准给出了非正规教育与培训学习服务提供各环节服务质最的基本要求。

本标准适用于非正规教育与培训服务。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

CB/T 26997—2011 非正规教育与培训的学习服务 术语

### 3 术语和定义

GB/T 26997—2011 所界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 基本原则

- 4.1 学习服务的内容和形式应有助于学习目标的实现。
- 4.2 学习服务的形式和内容应与相关服务承诺相一致。
- 4.3 学习服务的提供应以学员为中心，满足学员的实际需求。
- 4.4 学习服务应确保学习资源安全，学员信息安全等。

### 5 服务信息的提供

- 5.1 学习服务信息展示的内容应真实、完整、全面。
- 5.2 学习服务信息应全面介绍学习服务提供者的服务能力和服务范围，如培训项目、课程设置、师资配备、入学条件、学习时限、收费标准、教学管理等。

### 6 服务的设计

#### 6.1 需求与特征分析

学习服务提供者应采用合法、合理、科学的方法和技术确定服务需求，分析学员特征。

#### 6.2 培训的设计

培训的设计应以服务需求为依据，体现培训的目标、培训的内容、培训的结构、培训的考核等。

#### 6.3 教学方案的制定

学习服务提供者在定制教学方案时应：

- 明确课程的内容框架；
- 考虑教学的方式与方法；

- 协调教学人员、学习资源；
- 设计考核与评价等。

## 7 服务合同

7.1 服务合同应在平等自愿、协商一致的基础上订立，宜采用书面形式。

7.2 服务合同的内容应至少包括：

- 培训名称、培训时限；
- 培训目标、培训内容、培训方式以及培训效果的评价等；
- 培训费用；
- 双方责任的规定；
- 特殊情形的处理。

## 8 服务的交付

### 8.1 教学内容

教学内容应以培训目标和学习目标为依据，采用符合学员学习特点的教学方式，并反映不断变化的新要求。

### 8.2 教学人员

8.2.1 教学人员应具有职业道德和教学能力，并应符合相关资格要求。

8.2.2 教学人员应根据不同学员的特点，采用不同的教学方法、教学模式，因材施教。

8.2.3 教学人员宜与学习服务提供者、学习支持人员和学员保持沟通。

### 8.3 学习支持人员

学习支持人员应认真履行其职责，并为教学人员和学员提供支持。

### 8.4 学习资源

#### 8.4.1 教材

8.4.1.1 教材应具有针对性、实用性、专业性，反映社会、行业发展的现状及趋势。

8.4.1.2 教材的形式宜多样化。

8.4.1.3 课件的制作和使用应便于理解、应用和传输。

#### 8.4.2 教学设施、设备

8.4.2.1 配备的教学设施、设备应确保培训课程顺利、安全地开展。

8.4.2.2 学习服务提供者应制定并完善教学设施、设备相关的管理制度。

### 8.5 学习环境

学习服务提供者应提供适宜教学、培训、学习的学习环境，具体可包括：

- 物理环境，如温度、声音、光线等；

- 人文环境，如组织文化、学习气氛、文明礼仪等；
- 服务提供所需的设施，如空调、照明设施、标牌等。

## 8.6 学习结果的考核

### 8.6.1 考核组织

学习服务提供者宜成立专门考核组织，开展学习服务结果的考核工作。

### 8.6.2 考核内容

学习服务提供者可根据教学方案、教学内容，从理论和实践层面对学员进行考核。

### 8.6.3 考核方式

8.6.3.1 学习服务提供者可采用口头测试、开卷考试、闭卷考试、实习鉴定、角色演练等方式考核学员的学习效果。

8.6.3.2 学习服务提供者可根据提供的学习服务内容设计个性化考核方式。

### 8.6.4 考核程序

学习服务提供者根据不同学习课程的特点，制定合理、公正的考核程序，并严格执行。

### 8.6.5 考核结果

学习服务提供者应采取适当方式及时告知学员考核结果。对合格的学员可采取颁发证书等形式予以肯定，对不合格的学员可采取其他措施予以补救。

## 9 服务评价

### 9.1 满意度

学习服务提供者应建立满意度的测量和监控方法，定期或不定期开展满意度调查和满意度数据分析。

### 9.2 沟通

9.2.1 学习服务提供者宜定期或不定期开展学习服务提供者内部沟通、学习服务提供者与学员的外部沟通等沟通活动。

9.2.2 学习服务提供者宜采用多渠道的沟通方式，并确保沟通渠道的畅通。

注：沟通渠道可包括：面谈、意见箱、电话、电子邮件、传真、网络、告示栏、会议等。

9.3 学习服务提供者宜建立沟通处理机制，不断提升沟通能力。

## 10 持续改进

10.1 学习服务提供者宜制定服务提供持续改进方案，不断提高服务质量。

## 参考文献

- [1] GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求 (ISO/TEC Guide 76;2008, IDT)
- [2] 国务院关于加强职业培训促进就业的意见，国发[2010]36号。