



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
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

| | |
|-----------------|---|
| 前言 | Ⅲ |
| 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/T 1.1—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、曹俐莉、李涵、曾毅、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量的基本要求。
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。

GB/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。