



中华人民共和国国家标准

GB/T 44479—2024

在线学习服务组织评价指南

Guidance for evaluating the online learning service organization

2024-09-29 发布

2025-01-01 实施

国家市场监督管理总局
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 评价对象..... 2
- 5 评价原则..... 3
 - 5.1 公正性..... 3
 - 5.2 规范性..... 3
 - 5.3 有效性..... 3
 - 5.4 可靠性..... 3
- 6 评价要素..... 3
 - 6.1 组织管理..... 3
 - 6.2 资源管理..... 3
 - 6.3 人员管理..... 4
 - 6.4 服务水平..... 4
- 7 评价流程..... 4
 - 7.1 评价准备..... 4
 - 7.2 评价实施..... 5
 - 7.3 出具评价结果..... 5
 - 7.4 评价中止..... 5
- 8 评价结果..... 6
 - 8.1 内容..... 6
 - 8.2 形式..... 6
- 附录 A (规范性) 组织管理评价要素..... 7
- 附录 B (规范性) 资源管理评价要素..... 10
- 附录 C (规范性) 人员管理评价要素..... 14
- 附录 D (规范性) 服务水平评价要素..... 17
- 参考文献..... 20

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国教育服务标准化技术委员会(SAC/TC 443)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国教育科学研究院、安徽淘云科技股份有限公司、浙江大学 MBA 教育中心、浙大城市学院、上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心、北京语言大学、西安财经大学、湖北省标准化与质量研究院、中国计量大学、北京中传坦途文化传媒有限公司、中国物品编码中心、北京布局未来科技发展有限公司。

本文件主要起草人：侯非、陈如平、郑娟尔、王娜娜、刘庆升、谢小云、王小毅、杜健、鲍海君、徐向瑞、叶扬、张超、戴之希、黄伟、付榕、杨洋、张宇群、熊唯、薄玮、钟如艳、柴明一。

在线学习服务组织评价指南

1 范围

本文件给出了在线学习服务组织评价的建议与指导,包括评价对象、评价原则、评价要素、评价流程、评价结果。

本文件适用于在线学习服务组织评价活动的管理与实施。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 26997—2011 非正规教育与培训的学习服务 术语

GB/T 33259 数字印刷质量要求及检验方法

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

CY/T 111 电子图书质量基本要求

ISO 29995:2021 教育与学习服务 术语(Education and learning services—Vocabulary)

3 术语和定义

ISO 29995:2021、GB/T 26997—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

学习服务 learning service

促进学习的一系列活动。

[来源:ISO 29993:2017,3.12]

3.2

在线学习服务 online learning service

利用互联网技术、以时空分离为特征、建有学习资源和/或学习系统、配有服务人员和/或服务产品的学习服务(3.1)。

[来源:ISO 29994:2021,3.1,有修改]

3.3

组织 organization

为实现一定目标、承担不同职责、具有不同权限、相互关联的个人或群体。

注:组织包括但不限于个体经营者、法人团体、股份制企业、专营企业、集团企业、政府部门、合伙企业、慈善机构或社团,包括分支机构或联合体,无论是否注册登记,亦无论是公立或私立。

[来源:ISO 21001:2018,3.1]

3.4

在线学习服务组织 online learning service organization

提供在线学习服务(3.2)的组织(3.3)。