



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 29357—2012

---

## 非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训

Quality requirements of learning services for non-formal education  
and training—Language training

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 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	1
5 服务过程 .....	2
5.1 信息提供 .....	2
5.2 服务设计 .....	2
5.3 服务合同 .....	3
5.4 服务交付 .....	3
5.5 沟通与反馈 .....	5
6 服务结果 .....	6

## 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:侯非、王世川、柳成洋、曹俐莉、李涵、曾毅、万福军、杨朔、张雨辰。

# 非正规教育与培训的学习服务质量要求

## 语言培训

### 1 范围

本标准对语言培训服务过程中服务提供者与顾客或学员直接接触的各环节给出了质量要求。  
本标准适用于语言培训服务,包括母语培训服务和外语培训服务。

### 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

GB/T 29359 非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则

### 3 术语和定义

GB/T 26997—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**语言培训服务 language training service**

以提供语言学习服务为核心的一系列活动与过程。

#### 3.2

**语言培训服务提供者 language training service provider**

提供语言培训服务的组织或个人。

#### 3.3

**学员 learner**

接受语言培训服务的人。

#### 3.4

**顾客 customer**

语言培训服务购买者,包括个人和组织。

注:顾客有时是学员。

#### 3.5

**目的语 target language**

语言培训服务中,学员所学习的语言。

#### 3.6

**共同语 common language**

在一定区域内通行的语言。

### 4 总则

关于语言培训服务的通用质量要求应符合 GB/T 29359,关于语言培训服务的特殊质量要求应符