



中华人民共和国国家标准

GB/T 37709—2019/ISO 29993:2017

非正规教育服务通则

General specification for learning services outside formal education

(ISO 29993:2017, Learning services outside formal education—
Service requirements, IDT)

2019-06-04 发布

2020-01-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务提供者提供的一般信息	3
5 方案编制	3
6 服务交付前提供的信息	3
7 需求分析	3
8 服务设计	4
9 为注册学员或顾客提供的服务信息	5
10 服务交付	5
10.1 服务人员	5
10.2 学习资料	5
10.3 学习环境	5
11 教学人员	6
12 学习评估	6
13 服务监控与评价	7
14 支付凭证	7
参考文献	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用翻译法等同采用 ISO 29993:2017《非正规教育服务 服务要求》。

本标准作了以下编辑性修改：

——将标准名称改为《非正规教育服务通则》。

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、北京教育科学研究院、新航道(北京)管理咨询有限公司、北京积木世纪教育科技有限公司、台州市标准化研究院、台州市路桥区妇女联合会。

本标准主要起草人：侯非、曹俐莉、张毅、曾毅、陈璋、程永红、杨朔、韩燕、张雨辰、杨明、王娜娜、靳宗振、万福军、严君霞、刘琪、曹凌霞、刘易斯、黄远、郑娟尔、刘娜。

引 言

本标准从服务要素和服务交付出发,为高质量的非正规教育服务提供统一规范框架。

本标准结构反映了典型教育服务中学员和顾客的一系列具有代表性的经历,包括广告、在服务交付前提供的信息、需求分析、设计、评估与评价。

服务的设计和交付可能因具体条件发生变化,教育服务提供者(LSP)可建立管理体系,保持服务交付的一致性,以及与本标准的符合性。

非正规教育服务通则

1 范围

本标准规定了非正规教育服务的通用要求,适用于终身教育的所有形式(例如职业培训、企业外包或内部培训),包括由教育服务提供者(LSP)为学员以及代表学员购买服务的顾客所提供的服务。上述服务的主要特征是学习目标明确、服务可评价并包含与学员之间的互动。学习可以是面授形式,亦可以借助技术媒介实施,或两者混合。

若教育服务提供者是某组织的一部分,该组织亦提供教育服务之外的产品(例如商品和服务),本标准只适用于非正规教育服务。

本标准不专门针对学校、学院和大学所提供的正规教育体系内的教育服务进行规范,但上述组织可使用本标准作为自我评价的工具。

2 规范性引用文件

本标准无规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

注:ISO和IEC标准化术语数据库地址如下:

ISO在线浏览平台:<http://www.iso.org/ob>。

IEC Electropedia:<http://www.electropedia.org/>。

3.1

评估 assessment

收集相关数据,确定个体或群体学员(3.8)的学习(3.9)结果。

3.2

混合式学习 blended learning

不同学习(3.9)形式的结合。

注1:学习形式包括面授学习、信息技术辅助学习等。

注2:改写ISO 29991:2014,定义2.4。

3.3

能力 competence

获取知识和技能以达到预期目标的能力。

3.4

课程 curriculum

由教育服务提供者(3.13)编制的旨在明确目标、内容、学习资源(3.11)、学习(3.9)成果的学习计划。

3.5

评价 evaluation

系统收集各类信息[包括评估(3.1)与监控(3.14)结果]、明确教育服务(3.12)适用性的活动。

3.6

教学人员 facilitator

为学员(3.8)服务,旨在帮助其学习(3.9)的人员。

注:教学人员通常亦称为教师、培训师、教练、辅导员或指导师。

[ISO 29990:2010,定义 2.8]

3.7

利益相关方 interested party

与教育服务(3.12)的管理、结果或/和相关过程有直接或间接关系的个人、群体或组织。

[ISO 29990:2010,定义 2.9]

3.8

学员 learner

参加学习(3.9)的人员。

[ISO 29990:2010,定义 2.11]

3.9

学习 learning

获取知识、行为、技能、价值观、偏好或理解的过程。

[ISO 29990:2010,定义 2.12]

3.10

学习环境 learning environment

普通教室、多媒体教室以及其他用于学习(3.9)的实体或虚拟空间。

3.11

学习资源 learning resource

教育服务提供者(3.13)为有效促进学习(3.9)所配给的资料、环境、人力资源、信息以及其他资源。

3.12

教育服务 learning service

促进学习(3.9)的一系列活动。

注:改写 ISO 29990:2010,定义 2.13。

3.13

教育服务提供者 learning service provider; LSP

提供和参与提供教育服务(3.12)的组织或个人。

注:改写 ISO 29990:2010,定义 2.14。

3.14

监控 monitoring

在教育服务(3.12)过程中,旨在确认服务与计划的一致性、采取适当措施提升服务水平,而对服务进展实施的持续检查。

3.15

顾客 sponsor

代表学员(3.8)购买教育服务(3.12)、为其提供财务或者其他支持或从学习(3.9)的预期成果中受益的组织或个人。

注 1:顾客包括企业、政府部门和个人。

注 2:改写 ISO 29990:2010,定义 2.15。

4 服务提供者提供的一般信息

4.1 在报名之前,学员及利益相关方需要服务的有关信息以做出知情决策。

4.2 教育服务提供者(以下简称“服务提供者”)提供的信息应易于理解、具有时效性、准确、合法,并至少包括以下内容:

- a) 名称、总部地址、联系方式、提供服务的地点;
- b) 主要管理人员;
- c) 服务提供者所提供的主要服务介绍;
- d) 提供服务的教学人员资格或/和经验;
- e) 教学方法;
- f) 学习环境和学习资源的介绍;
- g) 所获得的全部认证、奖励、资格和认可。

5 方案编制

5.1 为学员或顾客提供服务方案,有助于其就服务预期结果做出知情决策。

5.2 服务方案制定之前,服务提供者应采取有效措施了解服务要求、条件及其他支撑性服务因素。服务方案至少应包括以下内容:

- a) 服务的预期目标和指标;
- b) 服务提供者满足顾客需求的能力(例如客户评价、技术特点、教学人员档案、相关项目案例);
- c) 服务提供者在服务过程中所采用的教学和评估方法;
- d) 定价、条款和条件。

6 服务交付前提供的信息

服务提供者应在利益相关方决定接受服务之前向其提供以下信息:

- a) 服务的名称和目标;
- b) 技术或其他基础条件,例如必要的能力水平;
- c) 日期、地点、学时和时间表;
- d) 预计课时,以及不同学习形式(例如面授学习、混合式学习、信息技术辅助学习)的课时分配情况;
- e) 所采用的教学方法和评估方法;
- f) 必需的软件许可和技术设备;
- g) 学费、考试费、购买学习资料(例如书籍、软件、练习册)的费用和其他任何费用,相关条款和条件;
- h) 服务取消、终止和退款政策;
- i) 获取学员(必要时包括顾客)满意度反馈,处理其要求、建议和投诉的流程;
- j) 参与服务的教学人员情况,包括教学资格、经验和背景。

7 需求分析

7.1 掌握学员需求是服务的关键内容,可保证服务目标、项目、内容和评估方法满足学员需求。

7.2 实施服务之前,应由具备相应能力的工作人员评估学习需求,确保服务在既定范围内的适用性。

7.3 服务的预期结果应:

- a) 对于学员(必要时亦包括顾客)而言,详细、可测量、易理解;
- b) 有条件时,采用国家或国际通行的量表作为参照。

7.4 需求分析应确定:

- a) 学员和顾客的目标与要求;
- b) 预期能力水平及最佳时间;
- c) 通过课程学习,实现预期能力水平(例如在社会性发展方面的能力、在工作或学习方面的能力)的目标和条件;
- d) 学员现有能力水平;

注1:可采用自我评估、内部评估或第三方评估等技术方法。

- e) 学员的其他背景情况(例如年龄、相关服务经历、学习基础、专业经验、语言、文化背景、文化水平、认知能力、身体素质)。

注2:ISO/TR 22411:2008给出了满足老年人和残疾人需求的服务指南。

7.5 对于与工作相关的学习需求,服务提供者应了解实际工作对于服务预期结果的需求,以及利益相关方对于服务实施效果的判断标准。

7.6 在设计、实施服务之前,服务提供者应就需求分析结果与利益相关方达成一致。

7.7 服务提供者应全面告知教学人员需求分析结果。

7.8 所收集的学员信息只能用于服务实施,若公开有关信息应征得学员知情同意。

8 服务设计

8.1 服务设计包括基于需求分析的课程、学习资料、评估与评价方法的开发和选择。

注:教学系统设计(ISD)是服务设计的方法之一¹⁾。

8.2 进行课程设计和开发的教學人員應具備相關工作經驗或接受過相關培訓。

8.3 设计服务时应考虑:

- a) 需求分析结果(见7.4);
- b) 预期目标(见7.6);
- c) 预期课程强度、学时、学习形式(例如面授学习、混合式学习、信息技术辅助学习);
- d) 预期学习成果;
- e) 拟采用的评估方法(见12.1);
- f) 教学人员与学员人数的比例;
- g) 在适合的条件下提升学习迁移效果的方法、资源和职责;
- h) 所出具学习证明的类型与内容;
- i) 与合同相关的各类事宜;
- j) 拟采用的监控与评价流程(见13.2)。

8.4 学习资料应:

- a) 与课程和学习形式匹配;
- b) 准确、及时地反映所学习科目的课外前沿应用;
- c) 在选择时考虑社会需求、文化需求及学员背景。

8.5 服务提供者应向学员或利益相关方及教学人员公开课程、学习资源、评估和评价方法。

1) 有关ISD的信息可访问 www.instructionaldesign.org。

- 8.6 服务提供者、学员和利益相关方在服务实施、监控和学习评估中的角色与责任应明确。
- 8.7 课程安排、学习和评估材料应至少每年审核一次。
- 8.8 设计服务时,服务提供者应参考对以往类似服务的评价。
- 8.9 使用或开发学习资源时,服务提供者应标引或明确其来源和版权。

9 为注册学员或顾客提供的服务信息

服务前或开始时,服务提供者应以书面形式告知学员(必要时包括顾客)服务细节、条款和条件(见第4章)。

其他可提供的服务信息还包括:

- a) 各方责任(例如学员、服务提供者、教学人员);
- b) 学习评估流程和时间表;
- c) 服务提供者指定的联系人;
- d) 投诉、建议、争议的处理程序;
- e) 学习支持服务,例如使用图书馆、自助计算机辅助学习、咨询台、咨询服务、词典、参考书和辅导。

10 服务交付

10.1 服务人员

10.1.1 服务应由具备相应资格、接受过相关培训的教学人员实施,包括对于服务方法及资料使用的培训。

10.1.2 参与服务的其他服务人员应具有完成相应工作任务的能力和资格。

10.1.3 若需临时替代教学人员,服务提供者应安排具备相应资格的教学人员,并指导其准备和实施服务。

10.2 学习资料

10.2.1 服务提供者应为学员提供充足的学习资料,指导学员或顾客购买必要材料。

10.2.2 服务提供者应告知教学人员和学员纸质和电子学习资料复制的有关规定。

注:许多国家对平面和电子资料的版权、复制和使用均有严格规定,或出台了服务提供者在受控条件下使用该资料的管理办法。上述规定可用于管理服务提供者基于现有出版物研发的学习资料。

10.3 学习环境

10.3.1 若由服务提供者提供或选择学习环境,应确保学习环境适宜学习。若服务提供者无法选择学习环境,应明确学习环境的基本要求。

10.3.2 学习环境应符合人类工效学要求,运行良好,并应满足以下要求:

- a) 面积足够,能容纳学习中的注册学员和教学人员;
- b) 环境布置满足学员需求、便于开展交互式学习;
- c) 明亮、洁净;
- d) 必要时提供暖气或空调,注意通风;

- e) 远离或隔绝噪声干扰；
- f) 根据课程需求,配备与课程相关的学习辅助工具(例如音频、视频、投影设备、信息技术设备、活动挂图、闪存卡、模型、木偶)。

10.3.3 服务提供者应配备、维护必要的安全设施设备,将学习环境中的安全隐患减少至最低限度。服务提供者应告知教学人员、其他服务人员、学员应急和安全事件处置程序。

11 教学人员

11.1 教学人员应:

- a) 具有相关经验,并具有服务所在地承认的资格或接受过服务所在地承认的培训;或
- b) 在具有相关经验、且具备上述资格或接受过上述培训的教学人员的指导监督下开展工作。

注:资格可由政府职能部门、行业自律组织或受承认的大学或学院认定。若无上述机构认定,接受过服务所在地相关培训的人员可被服务提供者视为具备资格。

11.2 所有教学人员均应具备承担各自教学任务及其他相关职责所必需的学科或技术能力。

11.3 教学人员应注重职业发展。

注:职业发展包括:

- 学习和教学原理,与课程相关的学习和教学方法方面的优秀实践和前沿研究;
- 教学能力,包括教学技术和信息技术在内的、与课程相关的资源;
- 服务相关学习资源的使用能力;
- 学科主题方面的实践经验;
- 课堂管理能力;
- 学科学习评估。

11.4 服务提供者应制定职业发展计划,充分考虑任务与责任分配、服务评价结果、教学人员关于职业发展需求的意见以及其他内容。

12 学习评估

12.1 在设计或选择评估时,服务提供者应考虑以下因素:

- a) 评估的预期用途;
- b) 拟测评的知识、技能、能力;
- c) 测评所使用的标准;
- d) 评估方法;
- e) 评估分数和报告;
- f) 参与评估或受其影响的利益相关方。

12.2 课程开始前或开始时,服务提供者应对学员在学科学习方面的能力水平进行评估。

注:关于学员能力水平评估,见 7.4 d)。

12.3 在课程进行过程中和结束时,服务提供者应对学员的学习进展进行评估。

注:评估示例见 7.4 d)。

12.4 服务提供者应根据要求,为学员或顾客提供学习证明,学习证明应至少包括以下信息:

- a) 服务名称和目标;
- b) 课时量;
- c) 学员所达到的水平。

12.5 服务提供者应遵循公正、易懂、保密的原则,为具备相应权限或法律许可的人员提供评估结果。

13 服务监控与评价

13.1 服务提供者应对服务进行定期监控与评价,判断服务对于目标需求的满足程度。

13.2 服务提供者在设计监控与评价流程时,应考虑以下内容:

- a) 范围;
- b) 目标;
- c) 监控与评价手段,包括原则、标准、工具和计划表;
- d) 参与监控与评价或受其影响的利益相关方。

13.3 服务评价应包括(但不限于):

- a) 学习需求的满足程度;
- b) 学习和教学方法;
- c) 学习资料及其他资源是否充足;
- d) 服务的后勤保障和组织管理。

13.4 监控与评价的流程应包括:

- a) 基于质量保证目标的针对教学和学习的阶段性监控;
- b) 核查学习评估结果,检验学习评估结果与服务目标的一致性,以及为实现上述目标而对学习评估结果的汇总、比对和分析;

注:关于学习评估,见 12.3 和 12.4。

- c) 分析学员和顾客对于服务的满意程度,以及对于服务质量提升的反馈和建议;
- d) 学员注册、出勤和退学情况分析。

13.5 监控与评价应由具备相应能力的服务人员实施。

13.6 监控与评价报告及数据集应清晰、易懂。报告应基于服务目标准确描述评价结果及其理论依据。

13.7 投诉和索赔均应在约定时限内处理、赔偿或解释。

13.8 服务提供者应根据监控与评价结果提升和调整服务,例如课程设置、课程计划、教学方法、职业发展等。

14 支付凭证

14.1 支付凭证应清晰并包含必需的所有详细信息,能够使学习者(必要时包括顾客)准确理解发票内容。

14.2 服务提供者应根据需要为学员或顾客提供支付凭证。

参 考 文 献

- [1] ISO 21001 Educational organizations—Management systems for educational organizations—Requirements with guidance for use²⁾
- [2] ISO/TR 22411:2008 Ergonomics data and guidelines for the application of ISO/IEC Guide 71 to products and services to address the needs of older persons and persons with disabilities
- [3] ISO 29990:2010 Learning services for non-formal education and training—Basic requirements for service providers
- [4] ISO 29991:2014 Language learning services outside formal education—Requirements

2) 本标准参考的版本是 ISO/DIS 21001:2017。
