



中华人民共和国国家标准

GB/T 29358—2012

非正规教育与培训的学习服务质量要求 职业培训

Quality requirements of learning services for non-formal education and training
—Vocational 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 术语与定义	1
4 总则	2
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	6
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

职业培训

1 范围

本标准对职业培训服务提供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。本标准适用于职业培训服务,包括岗位培训、就业培训、创业培训和职业资格培训等。

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 术语与定义

GB/T 26997—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

职业培训服务 vocational training service

按照国家职业分类和职业标准设计实施的学习服务,包括岗位培训、就业培训、创业培训和职业资格培训等。

3.2

职业资格培训 vocational qualification training

以帮助学习者获得国家职业标准所要求的技能和相关知识为目的的学习服务。

3.3

职业培训服务提供者 vocational training service provider

提供职业培训服务的组织或个人。

3.4

实训、实习指导教学人员 practice instructor

指导学员利用实训或生产设备进行技能学习与训练的教学人员。

3.5

学员 learner

接受职业培训服务的人。

3.6

顾客 customer

职业培训服务购买者,包括个人和组织。

注:顾客有时是学员。