



中华人民共和国国家标准

GB/T 36741—2018

少儿语言培训服务规范

Specification of language training service for young learners

2018-09-17 发布

2019-04-01 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
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 服务提供者	2
4.1 基本要求	2
4.2 学习活动管理	3
4.3 服务人员管理	3
4.4 顾客和学员信息管理	3
4.5 服务安全管理	3
4.6 服务卫生管理	3
4.7 服务沟通管理	3
4.8 服务补救管理	3
5 服务资源	4
5.1 服务人员	4
5.2 服务场所	5
5.3 设施设备	5
5.4 学习平台	6
5.5 学习资料	6
6 服务过程	7
6.1 服务信息提供	7
6.2 需求确认	7
6.3 服务方案确定	8
6.4 服务协议订立	8
6.5 服务费用支付	8
6.6 服务交付	9
6.7 沟通与反馈	11
7 服务评价	11
7.1 基本要求	11
7.2 评价原则	11
7.3 评价要素	11
7.4 评价流程	12
7.5 评价方法	12
7.6 评价结果	12
附录 A (规范性附录) 服务安全与卫生管理要求	13
附录 B (规范性附录) 教学人员专业知识与职业能力要求	16

附录 C (规范性附录) 服务场所功能、安全、环境与卫生要求	19
附录 D (规范性附录) 设施设备功能、安全与卫生要求	22
附录 E (规范性附录) 学习平台功能与安全要求	24
附录 F (规范性附录) 学习资料功能、安全与卫生要求	26
参考文献	27

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、瑞思(天津)教育信息咨询有限公司、浙江省标准化研究院、北京世纪麦维教育科技有限公司、内蒙古工业大学、新航道(北京)管理咨询有限公司、新东方教育科技集团、南京秀强教育科技有限公司。

本标准主要起草人:侯非、曹俐莉、袁雪、薛枝、潘洋、曾毅、程永红、郝强、靳宗振、周健、刘琪、张莉、王娜娜、杨朔、郭景华、李明、黄远、曹凌霞、张雨辰、万福军、刘易斯、段博、周树华。

少儿语言培训服务规范

1 范围

本标准给出了少儿语言培训服务的服务提供者、服务资源、服务过程、服务评价等方面的要求。

本标准适用于少儿语言培训服务的管理、实施与评价。

注：面向其他未成年人的语言培训服务，其管理、实施与评价可参考使用。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 3096 声环境质量标准
- GB/T 4351(所有部分) 手提式灭火器
- GB/T 7401 彩色电视图像质量主观评价方法
- GB 8898 音频、视频及类似电子设备安全要求
- GB/T 14185 语言学习系统通用技术条件
- GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
- GB 21027 学生用品的安全通用要求
- GB/T 21644 网络远程教育平台总体要求
- GB/T 22788 玩具及儿童用品材料中总铅含量的测定
- GB/T 26371 过氧化物类消毒剂卫生标准
- GB 27952 普通物体表面消毒剂的卫生要求
- GB 28231 书写板安全卫生要求
- GB/T 29357 非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训
- GB/T 33259 数字印刷质量要求及检验方法
- GB/T 33287—2016 语言培训服务评价
- GB/T 33288 语言培训服务教学人员评价
- GB/T 34418 语言培训服务基本术语
- GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB 50009 建筑结构荷载规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB/T 50033 建筑采光设计标准
- GB 50189 公共建筑节能设计标准
- GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
- GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范
- CY/T 111 电子图书质量基本要求