



# 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所有服务。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。