



中华人民共和国国家标准

GB/T 26996—2011/ISO 29990:2010

非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求

Learning services for non-formal education and training—
Basic requirements for service providers

(ISO 29990:2010, IDT)

2011-09-29 发布

2011-11-01 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

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
非正规教育与培训的学习服务
学习服务提供者基本要求
GB/T 26996—2011/ISO 29990:2010

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 32 千字
2011年11月第一版 2011年11月第一次印刷

*

书号: 155066·1-43805 定价 21.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 术语和定义 1

3 学习服务 2

 3.1 学习需求的确定 2

 3.1.1 概述 2

 3.1.2 利益相关方的需求 2

 3.1.3 学习内容和学习过程 3

 3.2 学习服务的设计 3

 3.2.1 界定目标和范围 3

 3.2.2 界定学习迁移的支持和监测 3

 3.2.3 教学方案 3

 3.3 学习服务的提供 3

 3.3.1 信息和引导 3

 3.3.2 确保学习资源的提供和使用 4

 3.3.3 学习环境 4

 3.4 学习服务交付的监测 4

 3.5 学习服务提供者实施的评价 4

 3.5.1 评价目标和范围 4

 3.5.2 评价学习 4

 3.5.3 评价学习服务 5

4 学习服务提供者的管理 5

 4.1 管理的基本要求 5

 4.2 战略和业务管理 5

 4.3 管理评审 5

 4.4 预防和纠正措施 5

 4.5 财务管理和风险管理 5

 4.6 人力资源管理 5

 4.6.1 工作人员和合作者的能力 5

 4.6.2 学习服务提供者能力、绩效管理及职业发展评价 6

 4.7 沟通管理(内部/外部) 6

 4.8 资源分配 6

 4.9 内部审核 6

 4.10 利益相关方的反馈 6

附录 A (资料性附录) 业务策划的内容 7

附录 B (资料性附录) 管理体系评审信息 8

附录 C (资料性附录) 预防和纠正措施 9

附录 D (资料性附录) 学习服务提供者核心能力示例 10

附录 E (资料性附录) GB/T 26996—2011 与 GB/T 19001—2008 之间的对照 11

参考文献 14

表 E.1 GB/T 26996—2011 与 GB/T 19001—2008 之间的对照 11

表 E.2 GB/T 19001—2008 与 GB/T 26996—2011 之间的对照 12

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 29990:2010《非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求》。

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:王世川、柳成洋、祝燕、曹俐莉、李涵、曾毅。

引 言

本标准旨在为实施和评价有质量的学习服务提供一个通用模式,为服务提供者及其客户提供关于非正规教育、培训和行业发展的设计、开发和交付的普遍参考。本标准使用术语“学习服务”而非术语“培训”,意在鼓励对学员及服务结果的关注,对学习服务交付方式多样性的重视。

本标准重点对学习服务提供者的能力作了规定。这些规定可以帮助组织和学员选择能够满足自身需要和期望的学习服务提供者,也可用来作为学习服务提供者服务能力的依据。

本标准有些规定与 GB/T 19001 相一致。本标准与 GB/T 19001 之间的对照见附录 E。

非正规教育与培训的学习服务

学习服务提供者基本要求

1 范围

本标准给出了非正规教育与培训的学习服务提供者基本要求。

注：如果学习服务提供者隶属于某一组织，该组织还提供学习服务之外的其他产品（商品和服务），在此种情况下，本标准仅适用于其中提供学习服务的部门。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

合作者 associate

〈学习服务〉非学习服务提供者雇佣的，但在其支持下提供学习服务的实体或个人。

示例：培训机构、教师、教学设计者、评价者、项目经理或职业顾问。

2.2

业务策划 business plan

用于实现学习服务目标的行动计划。

2.3

证书 award; certificate

〈学习服务〉学习服务提供者根据学员通过学习所达到或取得的能力水平，或完成的学习课程而提供的证明性文件。

2.4

能力 competency

〈学习服务〉在具体工作环境下，以及职业和/或个人发展中需要应用及掌握的可观测的和/或可测量的知识、理解力、技能或态度。

2.5

持续职业发展 continuous professional development; CPD

有意识地不断提升专业知识或职业能力的过程。

2.6

教学计划 curriculum

〈学习服务〉学习服务提供者制定的与学习服务相关的学习计划，包含目的、内容、学习结果、教学方法、学习方法和评价程序等。

2.7

学习评价 evaluation of learning

根据学习目标分析学习活动或测量学习结果的规范性过程。

2.8

教学人员 facilitator

〈学习服务〉直接指导学员学习的工作人员。

注：经常使用的称呼还包括教师、培训师、家庭教师、助教、导师等。

2.9

关键过程 key process

〈学习服务〉学习服务及其管理的必备程序。

2.10

学员 learner

参加学习的人员。

2.11

学习 learning

获取知识、技能、理解力、行为力或价值观等的活动或过程。

2.12

学习服务 learning service

为实现学习目标而设计和实施的系列活动或过程。

2.13

学习服务提供者 learning service provider; LSP

在非正规教育与培训领域内提供学习服务的组织或个人,包括所有与提供学习服务相关的合作者。

2.14

非正规教育 non-formal education

〈学习服务〉初等教育、中等教育和高等教育等正规教育体系以外的有组织的教育活动。

2.15

质量方针 quality policy

由组织最高管理者正式发布的关于质量方面的全部意图和方向。

注1: 通常质量方针与组织的总方针相一致并为制定质量目标提供框架。

注2: GB/T 19000—2008 中提出的质量管理原则可以作为制定质量方针的基础。

[GB/T 19000—2008]

2.16

资助者 sponsor

〈学习服务〉向学员提供经济或其他形式支持,或与学习结果有利益关系的组织或个人。

注: 资助者包括企业、政府机构及相关机构等。

2.17

利益相关方 stakeholder

〈学习服务〉与学习服务的管理、结果和/或相关过程有直接或间接利益关系的个人、团体或组织。

2.18

学习迁移 transfer of learning

将学习过程中获得的知识、技能、理解力、行为力或价值观等应用于其他场合。

3 学习服务

3.1 学习需求的确定

3.1.1 概述

在提供学习服务之前,为有效设计和实施学习服务,学习服务提供者应分析学习需求。

3.1.2 利益相关方的需求

在提供学习服务之前,学习服务提供者应确保:

- a) 获得学员教育背景和培训经历等用于学习服务分析的相关资料,包括资质以及相关学习证明文件,这些信息的获得及使用应合法;
- b) 在承担或代理学习服务的过程中,确定利益相关方的具体目的、期望、指标和需求;
- c) 在实际可行的情况下,向学员提供评价其学习需求和学习目标所需的支持;
- d) 识别学员的特殊需求,如语言、文化、生活以及残障人士的特殊需求;
- e) 咨询利益相关方,确定他们所希望学员学到的技巧、能力及认知,如何应用于与其任务、职责相关的工作,以及确定资助者对学习服务的评价指标;
- f) 与资助者就学习服务达成协议。

3.1.3 学习内容和学习过程

学习服务提供者应确保:

- a) 在制定学习内容和设计学习过程中考虑利益相关方的需求;
- b) 利用可行的方式和有用的信息有效地分析由具体学习内容和学习过程引发的相关问题(如学员必备的技能等具体要求);
- c) 根据学习内容,使用适当、准确、充分满足既定目标的学习方法和学习资料;
- d) 在制定学习内容和设计学习过程中考虑学习效果。

3.2 学习服务的设计

3.2.1 界定目标和范围

学习服务提供者应确保选定的学习范围、具体目标和预期的学习结果能够满足利益相关方的需求,同时,将准备使用的学习方法明确告知利益相关方并与其充分沟通。

3.2.2 界定学习迁移的支持和监测

为确保对学习迁移作出合适的评估、监测、评价和记录,学习服务提供者在确定和规划教学及支持学习活动的方式时应考虑利益相关方。

3.2.3 教学方案

学习服务提供者应:

- a) 开发和提供适合既定学习目的,反映特定学习结果的课程及评价方式;
- b) 确保选择的学习方法(包括自主学习):
 - 1) 与课程目的和课程要求相适应;
 - 2) 对学员适用;
 - 3) 考虑学员个人的各种需求;
 - 4) 适当地发挥学习小组在提供资源、支持学员自学和合作学习方面的潜力;
- c) 在交付学习服务、监测和评价学习迁移时,明确规定包括学习服务提供者在内的利益相关方的角色和责任。

3.3 学习服务的提供

3.3.1 信息和引导

在学习服务交付时或之前,学习服务提供者应告知学员和资助者下列信息,并适时了解他们对这些信息的理解程度:

- a) 学习服务的目的、形式和内容,学习评估方法,以及基于学习完成情况提供的证书和报告;

- b) 学员的承诺和责任；
- c) 学习服务提供者对学员的承诺和责任；
- d) 基于利益相关方的不满意或利益相关方与学习服务提供者之间的不一致将采取的措施；
- e) 学习支持,如图书馆、热线、咨询服务、网络服务、辅导等；
- f) 评价方法和日程安排；
- g) 学习的先决条件(各种技术或其他因素),如所需的技能、资质和职业经历等。

在学习服务交付时或之前,学习服务提供者应告知相关费用,如学费、考试费以及学习资料购买费等。

3.3.2 确保学习资源的提供和使用

学习服务提供者应确保:

- a) 提供教学计划中所涉及的相关资源；
- b) 向负责提供学习服务的所有教学人员提供学习资源,并进行相关培训；
- c) 学员可使用教学计划涉及的相关资源。

3.3.3 学习环境

学习服务提供者应确保提供或选择的环境有利于学习。学习服务提供者在选择学习环境时,应明确学习环境的最低要求。

示例:学习环境包括设施、设备、学习资料等。

注:见 4.8“资源分配”,当考虑学习环境时,资源和学习环境是密切相关的。

3.4 学习服务交付的监测

学习服务提供者应确保从学员处获得的反馈包括学员对学习方法、学习资源的使用以及学习目标的实现的意见。

注:其他利益相关方的反馈见 4.10。

3.5 学习服务提供者实施的评价

3.5.1 评价目标和范围

学习服务提供者应:

- a) 描述总体和具体的评价目标以及预期评价范围；
- b) 记录采用的评价方式与方法,包括日程安排及理由；
- c) 确保计划、选择和实施评价的过程能够达到预期目标,对不同利益相关方有价值；
- d) 确保评价合理、合法；
- e) 确保搜集的评价信息:
 - 1) 集中、全面,能够使评价问题得到全面响应,学员的需求得以恰当满足；
 - 2) 经过系统、准确的分析；
 - 3) 有效、可靠、有意义；

学习服务提供者应采取合理措施,减少偏见。

3.5.2 评价学习

学习服务提供者应确保:

- a) 对学员的评价结果仅供符合条件的相关方查看,并确保评价的结果便于传输；
- b) 对个别学习有困难以及需要特别帮助的学员,可邀请相关领域的专家参与评价。

3.5.3 评价学习服务

学习服务提供者应确保：

- a) 识别参与评价或受评价影响的利益相关方；
- b) 评价的实施者具备相关能力，并客观公正；
- c) 评价报告清晰准确地描述学习服务、学习服务目标、评价结论以及用来解释结论的观点、过程和理由；
- d) 对提供学习服务的背景（如学习环境）进行全面细致的研究，以便识别可能影响学习服务的因素。

4 学习服务提供者的管理

4.1 管理的基本要求

学习服务提供者的最高管理者应作出贯彻本标准的承诺。

学习服务提供者应建立管理体系，并形成文件。确保其管理体系能够被理解、执行贯彻、维护及审查。学习服务提供者应指定管理团队里一名成员对管理体系负责。

学习服务提供者应对实施、遵守本标准的要求形成文件，并可供所有相关方查询。学习服务提供者应建立管理程序，以确保文件的准确、透明、安全、有价值、易传播。

学习服务提供者应依照合同约定和法律义务，建立文件保管的制度。查询文件应遵循学习服务提供者制定的保密制度。

4.2 战略和业务管理

学习服务提供者宜按照附录 A 策划业务，并形成文件。业务策划应包括战略与业务目标、管理结构、关键过程和学习服务提供者的质量方针等。

4.3 管理评审

学习服务提供者应建立定期评审管理体系的程序，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，包括与实施本标准有关的方针和目标。定期开展的评审应与提供的学习服务相适应。

提供的管理评审信息宜包括附录 B 所示的相关内容。

4.4 预防和纠正措施

学习服务提供者应建立必要程序，对管理体系中的不合格项进行识别和管理（如“策划—实施—检查—处置”的循环，PDCA）。学习服务提供者还应在必要时采取措施，消除导致不合格项的因素，防止再次发生。预防措施应足以消除可能导致不合格项的因素。纠正措施应能够消除相关问题所产生的影响。预防和纠正程序宜遵照附录 C 的规定。

4.5 财务管理和风险管理

为确保业务的连续性，学习服务提供者应制定如下文件：

- a) 适当的财务管理体系；
- b) 风险的识别、评估和应对体系。

4.6 人力资源管理

4.6.1 工作人员和合作者的能力

学习服务提供者应确保其所有工作人员和合作者具备并保持实施本标准第 3 章和第 4 章所需要的

与其工作相关的核心能力,并保持这些能力。

学习服务提供者应规定工作所需的核心能力要求,并应定期适时评审。

注:附录D提供了本标准涉及的一些核心能力。

4.6.2 学习服务提供者能力、绩效管理及职业发展评价

学习服务提供者应确保:

- a) 对每个工作人员或合作者提供学习服务的能力是否与其负责的工作相适应进行评审,并形成文件;
- b) 根据工作人员的能力和业绩制定并执行管理、评价及反馈制度;
- c) 收集来自于工作人员及合作者对其动机及职业满意度的反馈;
- d) 记录并评价工作人员及合作者的持续职业发展及其影响;
- e) 选择或制定和实施的程序能够提供关于学习服务团队服务能力的有效可信的信息;
- f) 评价程序遵循有关法律,符合公正和人权的基本原则,并定期评审。

4.7 沟通管理(内部/外部)

学习服务提供者应适时征询工作人员和合作者可能对他们有直接影响的问题,并开展双向沟通。

学习服务提供者应提供与工作人员和合作者沟通的机会。

4.8 资源分配

学习服务提供者应根据具体需求,选择和配置必要的工作人员和学习资源,并对学习资源进行维护。

注:见3.3.2和3.3.3。

示例:资源包括人员;学习资料;设备,包括信息技术基础设施;工作和学习环境、学习服务提供者提供之外所必需的设备;教学技术和特殊需求目录;职业指导服务。

4.9 内部审核

学习服务提供者应建立内部审核程序,确保学习服务符合本标准,管理体系有效实施并持续维护与更新。

审核应按计划进行,并考虑学习中的重点和范围,及以往审核结果。审核应覆盖所有学习服务过程,每三年审核一次。

学习服务提供者应确保:

- a) 内部审核由具备审核资格和符合本标准要求的合格人员操作;
- b) 审核人员不审核自己的工作;
- c) 将审核结果告知被审核的工作人员;
- d) 指出有待改进之处;
- e) 根据审核结果采取及时和适当的改进措施。

4.10 利益相关方的反馈

学习服务提供者应制定、实施相关反馈制度,分析利益相关方的反馈信息,并作出回应。在适当情况下采取措施。

学习服务提供者应制定处理投诉和申诉制度,并告知利益相关方。

附 录 A
(资料性附录)
业务策划的内容

业务策划通常包括以下几个方面：

- a) 愿景和使命：学习服务提供者应确定其愿景和使命，以支持学习价值的实现和公平对待利益相关方；
- b) 战略制定及定期评估：学习服务提供者制定战略及其修订期限，并定期进行评审；
- c) 质量方针：学习服务提供者应制定服务质量要求和质量方针；
- d) 业务和质量目标：学习服务提供者应：
 - 1) 制定业务目标；
 - 2) 记录组织内部改进的实际执行情况，包括日程安排；
 - 3) 制定组织内部与质量方针相关改进项目的可测量和可核查目标。
- e) 市场分析：学习服务提供者定期评审并记录学习服务需求；
- f) 管理和运行结构(包括业务领域与相关合作)：学习服务提供者记录其组织结构并确保工作人员及合作者了解这种结构；
- g) 识别和设计关键过程：学习服务提供者提供关键过程所需的信息，包括需求分析、设计、交付和评价；
- h) 合作者：学习服务提供者应策划和确定合作者与其负责的工作相一致。

附 录 B
(资料性附录)
管理体系评审信息

管理体系评审所需的信息包括：

- a) 内部和外部审核结果；
- b) 从利益相关方搜集的与本标准相关的反馈；
- c) 预防措施和纠正措施的实施情况；
- d) 以往管理评审的跟踪措施；
- e) 各项目标的实现情况；
- f) 任何可能影响管理体系的变更；
- g) 申诉、投诉及处理措施；
- h) 管理体系中不合格项的识别和解决；
- i) 学习服务的评价结果。

因管理评审而采取的决策和行动包括：

- j) 管理体系有效性及其过程有效性的改进；
- k) 与本标准一致性的改进；
- l) 学习服务有效交付所需的资源。

附 录 C
(资料性附录)
预防和纠正措施

预防和纠正措施包括：

- a) 识别管理体系中的不合格项；
- b) 确定不合格项的原因；
- c) 预防和/或纠正不合格项；
- d) 评价需采取的行动,确保不合格项不再出现；
- e) 确定和及时实施所需的措施；
- f) 记录所采取措施的结果；
- g) 评审所采取纠正措施的有效性。

附录 D

(资料性附录)

学习服务提供者核心能力示例

学习服务提供者核心能力包括以下三部分所列的基本能力：

- a) 与学习服务交付相关的能力,包括:
 - 1) 学习理论的应用;
 - 2) 学习方法论的应用;
 - 3) 学习辅助材料的选择和使用;
 - 4) 特殊需求和各种问题的处理;
 - 5) 学习效果的评价;
 - 6) 成为学科专家;
 - 7) 课程的开发;
 - 8) 学习需求的识别;
 - 9) 学习技术的应用。
- b) 作为教学人员应具有的个人素质能力,包括:
 - 1) 有效的倾听和沟通能力;
 - 2) 表达能力;
 - 3) 激励他人的能力;
 - 4) 教学能力;
 - 5) 处理矛盾的能力;
 - 6) 持续职业发展的能力;
 - 7) 有效利用信息技术的能力;
 - 8) 对平等和多元化问题的敏感度;
 - 9) 遵循一定的行为规则和价值观;
 - 10) 跨文化能力;
 - 11) 引导、咨询和教导能力。
- c) 作为教学人员应具有的客户业务学习目标相关的业务能力,包括:
 - 1) 创新和使用新技术的能力;
 - 2) 商业敏感度(规划、预算);
 - 3) 利益相关方的管理;
 - 4) 学习方针的制定和实施;
 - 5) 建立与利益相关方之间的沟通交流关系;
 - 6) 业绩管理;
 - 7) 适应工作不断变化的特性,如社会、科技、工业、政治、文化的变化;
 - 8) 使用技术来管理沟通;
 - 9) 致力于组织发展和组织绩效;
 - 10) 学习管理。

附 录 E
(资料性附录)

GB/T 26996—2011 与 GB/T 19001—2008 之间的对照

本附录意在方便读者交叉参照 GB/T 26996—2011 与 GB/T 19001—2008(见表 E.1 和表 E.2)。表中仅列出各自的标题而非对应的具体内容。表中列出的仅是一般性描述而不是具体问题。

表 E.1 GB/T 26996—2011 与 GB/T 19001—2008 之间的对照

GB/T 26996—2011		GB/T 19001—2008	
范围	1	1 1.1 1.2	范围 总则 应用
术语和定义	2	3	术语和定义
学习服务	3	7	产品实现(仅限于标题)
学习需求的确定	3.1	7.2	与顾客有关的过程(仅限于标题)
概述	3.1.1		
利益相关方的需求	3.1.2	7.2.1	与产品有关的要求的确定
学习内容和学习过程	3.1.3		
学习服务的设计	3.2		
界定目标和范围	3.2.1	7.1	产品实现的策划
界定学习迁移的支持和监测	3.2.2		
教学方案	3.2.3		
学习服务的提供	3.3	7.5	生产和服务提供(仅限于标题)
信息和引导	3.3.1		
确保学习资源的可用性和可获得性	3.3.2	6.3	基础设施
学习环境	3.3.3	6.4	工作环境
学习服务交付的监测	3.4	8	测量、分析和改进(仅限于标题)
学习服务提供者实施的评价	3.5	8.1	总则
评价目标和范围	3.5.1		
评价学习	3.5.2	8.2.4	产品的监视和测量
评价学习服务	3.5.3	8.2.3	过程的监视和测量
学习服务提供者的管理	4	4	质量管理体系(仅限于标题)
管理的基本要求	4.1	4.1 4.2 5.5.2	总要求 文件要求(仅限于标题) 管理者代表
战略和业务管理	4.2	5.1,5.3 5.4,5.5	管理承诺,质量方针,策划,职责、权限和沟通

表 E.1 (续)

GB/T 26996—2011		GB/T 19001—2008	
管理评审	4.3	5.6	管理评审
预防和纠正措施	4.4	8.5.2 8.5.3	纠正措施、预防措施
财务管理和风险管理	4.5		
人力资源管理	4.6	6.2	人力资源(仅限于标题)
学习服务提供者的工作人员和合作者的能力	4.6.1	6.2.1	总则
服务提供者能力、绩效管理和职业发展评价	4.6.2		
沟通管理(内部/外部)	4.7	5.5.3	内部沟通
资源分配	4.8	6.3	基础设施
内部审核	4.9	8.2.2	内部审核
利益相关方的反馈	4.10	8.2.1	顾客满意
业务策划的内容	附录 A (资料性附录)	4.2	文件要求(仅限于标题)
管理体系信息评审	附录 B (资料性附录)	5.6	管理评审(仅限于标题)
纠正和预防措施	附录 C (资料性附录)	8.5.2 8.5.3	纠正措施、预防措施
学习服务提供者核心能力示例	附录 D (资料性附录)		

表 E.2 GB/T 19001—2008 与 GB/T 26996—2011 之间的对照

GB/T 19001—2008		GB/T 26996—2011	
引言(仅限于标题)			
总则	0.1		引言
过程方法	0.2		
与 GB/T 19004 的关系	0.3		
与其他管理体系的相容性	0.4		
范围(仅限于标题)	1		范围
总则	1.1	1	
应用	1.2		
规范性引用文件	2		
术语和定义	3	2	术语和定义
质量管理体系(仅限于标题)	4	4 4.1 4.2	学习服务提供者的管理 管理的基本要求 战略和业务管理

表 E.2 (续)

GB/T 19001—2008		GB/T 26996—2011	
		4.5	财务管理和风险管理
总要求	4.1	4.1	管理的基本要求
文件要求(仅限于标题)	4.2	附录 A	业务策划内容
管理职责(仅限于标题)	5	4	学习服务提供者管理
内部沟通	5.5.3	4.7	沟通管理(内部/外部)
管理评审	5.6	4.3 附录 B	管理评审 管理体系信息评审
资源管理(仅标题)	6	4.8	资源分配
人力资源(仅标题)	6.2	4.6	人力资源管理
总则	6.2.1	4.6.1	学习服务提供上工作人员和合作者的能力
能力、培训和意识	6.2.2		
基础设施	6.3	4.8	资源分配
工作环境	6.4	3.3.3	教学环境
产品实现(仅限于标题)	7	3	学习服务
产品实现的策划	7.1	3.2.1	界定目标和范围
与顾客有关的过程(仅限于标题)	7.2	3.1	学习需求的确定
与产品有关的要求的确定	7.2.1	3.1.2	利益相关方的需求
设计和开发(仅限于标题)	7.3	3.2	学习服务的设计
采购(仅限于标题)	7.4		
生产和服务提供(仅限于标题)	7.5	3.3	学习服务的提供
生产和服务提供的控制	7.5.1	3.5	学习服务提供者实施的评价
监视和测量设备的控制	7.6		
测量、分析和改进(仅限于标题)	8	3.4	学习服务交付的监测
总则	8.1	3.5	学习服务提供者实施的评价
监视和测量(仅限于标题)	8.2	3.5	学习服务提供者实施的评价
顾客满意	8.2.1	4.10	利益相关方的反馈
内部审核	8.2.2	4.9	内部审核
过程的监视和测量	8.2.3	3.5	学习服务提供者实施的评价
产品的监视和测量	8.2.4	3.5	学习服务提供者实施的评价
不合格品控制	8.3	4.4	预防和纠正措施
数据分析	8.4	3.5.1	评价目标和范围
改进(仅限于标题)	8.5	4.4 附录 C	预防和改进措施 预防和改进措施

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国就业促进法
 - [2] 中华人民共和国民办教育促进法
 - [3] 中华人民共和国国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020 年)
 - [4] 中华人民共和国国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020 年)
 - [5] GB/T 1.1—2009 标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写
 - [6] GB/T 20000.2—2009 标准化工作指南 第2部分:采用国际标准
 - [7] GB/T 19000:2008 质量管理体系 基础和术语
 - [8] GB/T 19001:2008 质量管理体系 要求
-



GB/T 26996-2011

版权专有 侵权必究

*

书号:155066 • 1-43805

定价: 21.00 元