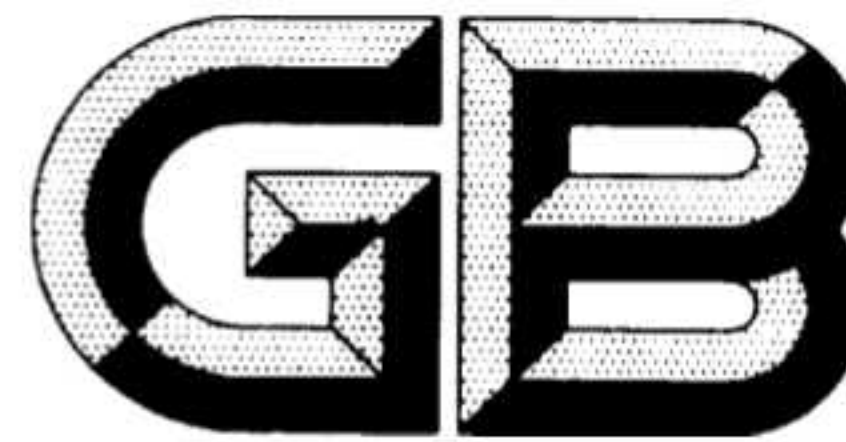




中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

语言培训服务评价

Evaluation of language training services

(征求意见稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 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

1 范围 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 评价原则..... 2

 4.1 公正性..... 2

 4.2 有效性..... 2

 4.3 可靠性..... 2

 4.4 规范性..... 2

5 评价要素..... 3

 5.1 服务提供者..... 3

 5.2 服务人员..... 4

 5.3 服务场所..... 5

 5.4 设施设备..... 5

 5.5 学习资料..... 6

 5.6 服务过程..... 6

 5.7 服务结果..... 9

6 评价流程..... 9

 6.1 评价准备..... 9

 6.2 评价实施..... 9

 6.3 形成评价结果..... 10

7 评价方法..... 10

 7.1 权重测算方法..... 10

 7.2 数据采集方法..... 10

 7.3 数据加工方法..... 10

 7.4 分数计算方法..... 10

8 评价结果..... 10

 8.1 内容..... 10

 8.2 形式..... 11

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/TC443）提出并归口。

本标准起草单位：暂略。

本标准主要起草人：暂略。

本文件仅用于国家标准征求意见活动，违者必究。

语言培训服务评价

1 范围

本标准给出了语言培训服务评价的评价原则、评价要素、评价流程、评价方法和评价结果等内容。

本标准适用于语言培训服务评价活动。

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，仅所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 26997 非正规教育与培训的学习服务 术语

GB 28231 书写板安全卫生要求

GB/Z 28828 信息安全技术 公共及商用服务信息系统个人信息保护指南

GB/T 29357-2012 非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训

GB 50016 建筑设计防火规范

GB/T XXXXX-201X 语言培训服务教学人员评价

3 术语和定义

GB/T 26997、GB/T 29357 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

语言培训服务 language training service

以提供第二语言学习服务为核心的一系列活动与过程。

注：改写 GB/T 29357-2012，定义 3.1。

3.2

语言培训服务提供者 language training service provider

服务提供者 service provider

提供语言培训服务（3.1）的组织。

注：改写 GB/T 29357-2012，定义 3.2。

3.3

学员 learner

接受语言培训服务（3.1）的个人。

[GB/T 29357-2012, 定义 3.3]

3.4

顾客 customer

语言培训服务（3.1）购买者，包括个人和组织。

[GB/T 29357-2012, 定义 3.4]

3.5

目的语 target language

语言培训服务（3.1）中，学员所学习的语言。

[GB/T 29357-2012, 定义 3.5]

3.6

评价对象 assessment participant

接受评价的语言培训服务提供者（3.2）。

3.7

评价者 assessor

对评价对象（3.6）在评价活动中的表现进行评价的组织。

4 评价原则

4.1 公正性

评价者应独立、客观、公平地实施评价活动，评价结果不应受实施难度、是否收费等因素影响。

4.2 有效性

评价者应制定科学的评价方案并有效实施，使评价活动能够准确评价语言培训服务真实水平，查找出实际问题。

4.3 可靠性

评价者应采集、使用真实、客观的数据；评价结果应客观、准确地反映评价活动情况，无差错、可信赖。

4.4 规范性

评价者应按照评价方案实施评价活动，评价行为应符合评价方案要求，避免错误、减少误差。

5 评价要素

5.1 概述

根据评价内容，评价要素可分为服务提供者、服务人员、服务场所、设施设备、学习资料、服务过程、服务结果等6类。

5.2 服务提供者

5.2.1 基本情况

5.2.1.1 资质

服务提供者是否依法登记注册、具有提供语言培训服务的资质。

5.2.1.2 履约情况

服务提供者是否如约履行服务协议，在约定时间按照协议提供服务。

注：服务协议包括服务合同、听课证、招生简章等。

5.2.1.3 社会形象

服务提供者的公众形象、社会美誉度、消费者满意度、投诉情况等。

5.2.2 服务管理

5.2.2.1 学习活动管理

5.2.2.1.1 服务提供者是否合理地安排服务时间，保证学习活动时长。

5.2.2.1.2 学习活动是否科学合理、难度恰当、具有针对性，符合语言学习规律。

5.2.2.2 人力资源管理

5.2.2.2.1 服务提供者是否聘用资格、知识、技能满足服务需求的服务人员。

5.2.2.2.2 服务过程中，服务人员数量及其与学员人数的比例能否满足服务需求。

5.2.2.2.3 服务提供者是否定期对服务人员进行职业培训。

示例：职业道德培训、专业知识培训、职业能力培训、服务技巧培训。

5.2.2.3 顾客和学员信息管理

5.2.2.3.1 服务提供者是否建立顾客和学员信息管理制度。

5.2.2.3.2 服务提供者是否按照 GB/Z 28828 等标准规定管理顾客和学员信息。

5.2.2.3.3 服务提供者是否征得顾客和学员同意的情况下，收集、使用其信息。

5.2.2.3.4 服务提供者是否只收集满足服务需求的顾客和学员的最少信息。

示例：学员姓名、联系方式、接受语言培训服务的经历。

5.2.2.3.5 服务提供者是否收集超出服务需求的顾客和学员信息。

示例：顾客收入。

5.2.2.3.6 服务提供者是否采取措施，保护顾客和学员信息安全，防止信息泄露、丢失。

5.2.2.3.7 当信息泄露、丢失或可能泄露、丢失时，服务提供者是否立即采取补救措施。

5.2.2.3.8 服务提供者是否以出售等形式，非法向他人提供顾客和学员信息。

5.2.2.4 沟通管理

5.2.2.4.1 服务提供者是否建立沟通管理机制，明确沟通服务要求及反馈时限。

5.2.2.4.2 服务提供者是否为顾客和学员提供畅通、平等、公开、高效的沟通渠道。

示例：面谈、意见箱、电话、电子邮件、传真、网络、告示栏、会议等。

5.2.2.4.3 服务提供者是否按照反馈时间要求答复、处理顾客和学员诉求。

5.2.2.5 安全与应急管理

5.2.2.5.1 服务提供者是否建立安全管理制度并有效实施。

5.2.2.5.2 服务提供者是否制定突发事件应急预案并定期演练。

5.2.2.5.3 服务提供者是否在服务场所中配备并定期检修安全与应急设备，保证其功能完善、数量充足、运转良好。

5.2.2.5.4 服务提供者是否对服务人员、顾客和学员进行安全与应急培训。

5.2.2.5.5 对于安全隐患，服务提供者是否采取措施进行排除，或进行安全警示。

5.2.2.6 服务质量管理

5.2.2.6.1 服务提供者是否建立服务质量评价管理机制，定期进行服务质量评价。

5.2.2.6.2 服务提供者是否根据服务质量评价结果，制定整改措施，改进、提高服务质量。

5.3 服务人员

5.3.1 基本情况

5.3.1.1 服务人员的工作语言和行为是否文明、健康、礼貌、得体。

5.3.1.2 服务人员是否关注顾客和学员需求，注意维护顾客和学员合法权益，具有责任心。

5.3.1.3 服务人员的职业形象是否整洁、得体、庄重、大方，工作服装是否便于实施学习活动。

5.3.1.4 服务人员是否定期参加职业培训。

示例：职业道德培训、专业知识培训、职业能力培训、职业行为培训。

5.3.1.5 服务人员是否提示顾客和学员注意安全隐患，是否掌握安全应急处理预案和意外事故和危险情况下安全防护与救助的方法并有效实施。

5.3.1.6 服务人员是否注意保护顾客和学员隐私。

5.3.2 教学人员

见GB/T XXXXX-201X《语言培训服务教学人员》第5章。

5.3.3 其他服务人员

5.3.3.1 其他服务人员的知识、技能等是否满足服务需求。

5.3.3.2 从事需有国家统一资格要求职业的其他服务人员，是否持有国家统一颁发的相关职业资格证书。

示例：电工。

5.4 服务场所

5.4.1 基本情况

5.4.1.1 服务场所是否固定、独立。

5.4.1.2 服务场所的数量、面积等是否满足服务需求。

5.4.2 功能

5.4.2.1 服务场所是否按照服务需求划分为学习活动场所、咨询接待场所、其他场所等不同功能区域。

5.4.2.2 各功能区域是否相对独立、互不干扰。

5.4.2.3 学习活动场所的空间、座位、光线等设置是否体现语言学习活动特点。

示例：便于进行言语交流、便于开展交互式学习和教学游戏。

5.4.2.4 服务场所是否位于符合 GB 3096 等标准要求的建筑，学习活动场所是否远离噪音与电磁干扰、隔音效果良好。

5.4.3 安全

5.4.3.1 服务场所是否位于符合 GB 50016 等标准要求的建筑。

5.4.3.2 服务场所是否按照 GB 2894 等标准要求，设置、管理或使用安全引导标识、安全出口和紧急疏散通道，是否告知顾客和学员使用方法和要求。

5.4.3.4 服务场所内的门是否向疏散方向开启，开启的门扇是否影响疏散通行。

5.4.3.5 绿化植物是否有毒、带刺、有飞絮、有刺激性。

5.4.4 环境

5.4.4.1 服务场所是否设于地下室或半地下室。

5.4.4.2 服务场所是否卫生、整洁，远离各种污染源。

5.4.4.3 服务场所是否具有良好的采光和通风条件。

5.4.4.4 服务场所是否配备必要的采暖或制冷设备。

5.4.4.5 主要面向未成年人的服务场所是否全面禁烟。

5.5 设施设备

5.5.1 功能

5.5.1.1 设施设备的功能和数量是否满足服务需求。

5.5.1.2 设施设备是否定期维护、及时更新、运转正常。

5.5.1.3 服务提供者是否按照需求配备语音实验室、多媒体教室、交互式语言学习系统、网络资源平台等设施。

5.5.1.4 服务提供者是否按照需求配备语料资源库、音视频播放器、电子辞典、复读机、投影仪、耳麦等设备。

5.5.2 安全

5.5.2.1 设施设备表面是否光滑。

5.5.2.2 设施设备安装是否牢固。

5.5.2.3 设施设备是否有尖锐棱角、锋利切面、毛边、倒刺、零件脱落、绳索等安全隐患。

5.5.3 卫生

5.5.3.1 设施设备是否卫生、无毒，符合 GB 28231 等标准的要求。

5.5.3.2 设施设备是否定期消毒。

5.5.4 其他

面向未成年人的设施设备，其大小、高度等是否与未成年人身高、坐高、手臂和跨度相适应。

5.6 学习资料

5.6.1 功能

5.6.1.1 服务提供者是否根据服务内容、学习目标及特点、教学方法，配备满足服务需求的学习资料，建立学习资料库并适时更新。

5.6.1.2 学习资料的引进、更新、研发，是否经过科学性、先进性、适用性论证及试点试验。

5.6.1.3 教学人员所用学习资料是否突出科学性、专业性，能帮助教学人员创设服务氛围、组织学习活动。

5.6.1.4 学员所用学习资料是否符合语言学习规律和目的语学习特点，内容科学、规范、难度适宜。

5.6.2 安全

5.6.2.1 学习资料是否用安全材料制成。

5.6.2.2 学习资料是否具有安全隐患或引发安全事故风险的可能性。

5.6.1 其他

服务提供者为顾客和学员提供的学习资料是否是正版。

5.7 服务过程

5.7.1 服务信息提供

5.7.1.1 服务提供者是否提供顾客和学员希望了解的信息。

示例：服务提供者资质、学习活动安排、教学人员情况（例如是否有以目的语为母语的教学人员及其参与教学的程度）、所采用的学习资料和教学方法、全部费用及明细、入学条件、服务变更手续、服务承诺、潜在风险、可能包含的其他服务（例如相关考试代报名、目的语国家留学服务）、和情况（例如圣诞节等宗教性节日是否放假）。

5.7.1.1.2 服务提供者所提供的信息是否真实、准确、完整、全面，具有时效性，与实际的服务交付一致。

5.7.1.2 信息可达性

语言培训服务提供者是否以顾客和学员能够理解的方式提供信息。

5.7.1.3 信息咨询

5.7.1.3.1 服务提供者是否为顾客和学员提供信息咨询服务。

5.7.1.3.2 咨询渠道是否方便、快捷、畅通。

5.7.2 需求与特征分析

5.7.2.1 服务提供者是否对顾客和学员进行需求分析。

示例：希望学员获得的语言能力、目的语知识与技能、学习技巧等，学员工作或学习背景对其目的语的要求，以及希望服务所采用的方式与形式、服务时间与长度、学习难度与强度等。

5.7.2.2 服务提供者是否对学员进行特征分析，必要时是否采用定性或定量测评手段对学员进行评估。

示例：学员现有目的语水平、母语及其特点、语言学习经历、语言生活背景、教育与职业背景、年龄、认知能力、文化水平等，以及学员群体的目的语水平分布、母语构成及其特点、年龄结构等。

5.7.2.3 服务提供者是否以公认的语言评价标准对学员目的语水平进行评价和描述。

示例：雅思、托福、GRE、HSK。

5.7.2.4 服务提供者是否就需求与特征分析结果同顾客和学员达成一致。

5.7.2.5 服务提供者是否告知教学人员需求与特征分析结果。

5.7.2.6 服务提供者是否根据需求与特征分析的结果，在遵循语言学习规律的基础上，确定学员的学习目标。

5.7.3 服务方案确定

5.7.3.1 服务提供者是否以学习目标为依据，为学员选择或设计学习内容、学习形式、学习方法、服务时间，形成科学、合适的服务方案。

注 1：学习内容包括目的语及有关知识（语音、词汇、语法、文字、修辞、文化典故、目的语国家与民族风俗习惯、社交礼仪等）讲授、目的语学习方法与技巧讲授、目的语技能（听、说、读、写、译等）训练、语言组织能力（组织口头或书面语篇的能力、理解言语内容或含义的能力等）培养、语言应用能力培养（在具体语境中正确、得体、礼貌地进行语言表达的能力，感知语境并准确解释言语行为的能力等）等。

注 2：学习形式包括面授学习、远程学习、混合式学习等。

注 3：学习方法包括翻译法、直接法、听说法、视听法、交际法、认知法、任务型教学法等。

5.7.3.2 服务方案的内容和实施条件是否得到顾客和学员认可。

5.7.4 服务协议订立

5.7.4.1 服务提供者是否与顾客订立书面服务协议。

示例：服务合同、招生简章、听课证。

5.7.4.2 服务协议是否是在平等、自愿、信息对称的情况下订立。

5.7.4.3 服务协议是否包括服务内容、服务时间与地点、全部费用及明细、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、隐私保护、风险警示、双方权利义务、法律责任等内容。

5.7.4.4 服务协议是否对影响服务质量的其他关键要素进行约定。

示例：授课语种、是否有以目的语为母语的教学人员及其参与程度、所使用的语言学习专业设备。

5.7.4.5 服务协议条款是否公平、公正。

5.7.4.6 服务提供者是否告知、提醒顾客注意合同中与顾客和学员利益密切相关的内容。

注：告知形式包括口头告知、书面告知、公示告知等。

示例：目的语国家游学服务签证办理需由学员自理。

5.7.5 支付

5.7.5.1 服务提供者是否向顾客说明支付的有关信息并达成一致。

示例：全部费用及明细、支付方式、支付出现问题时的解决措施。

5.7.5.2 服务提供者是否为顾客提供多种支付方式。

5.7.5.3 当选用某种支付方式将产生额外费用时，服务提供者是否在支付前向顾客说明。

5.7.5.4 在支付完成后，服务提供者是否为顾客提供支付凭证和消费明细。

5.7.5.5 消费明细是否准确、详细，相符实际。

5.7.6 服务交付

5.7.6.1 基本情况

5.7.6.1.1 服务提供者是否提供了与合同约定、信息宣传一致的服务。

5.7.6.1.2 服务人员是否尊重学员人格和自尊心，维护学员正当权益，保护学员隐私。

5.7.6.1.3 服务人员是否虐待、歧视、侮辱、体罚和变相体罚学员。

5.7.6.1.4 服务人员是否按照突发事件应对方法和应急处理预案处理应急事件。

5.7.6.2 学习活动

5.7.6.2.1 教学人员是否以学员为中心组织学习活动，采用符合语言学习规律的教学方法和教学形式。

示例：分组会话练习。

5.7.6.2.2 教学人员是否通过培养和提高学员所需的听、说、读、写、译等方面的语言技能，提高其目的语应用水平。

5.7.6.2.3 教学人员是否重视交际能力的培养，教授学员目的语交际策略，培养学员目的语交际能力。

5.7.6.2.4 教学人员是否使用规范的语言材料，合理设计教学情景，增强教学互动，为学员创造语言实践机会。

5.7.6.2.5 教学人员是否适时引入文化（包括民俗）、历史、社交礼仪等相关内容的介绍。

5.7.6.2.6 教学人员是否关注、尊重学员个体差异，根据学员特点实施有针对性的学习活动。

5.7.6.2.7 学习活动是否适合学员整体水平和需求。

5.7.6.2.8 服务提供者否为学员营造良好的语言学习氛围。

示例：鼓励学员使用目的语相互交流等。

5.7.7 效果评价

5.7.7.1 服务提供者是否在服务交付过程中和完成后，对学员参与学习活动的效果进行评价，判断学习目标的达成情况。

5.7.7.2 服务提供者是否选择了准确的评价内容。

示例：学员在学习活动中的表现；学员目的语知识、目的语学习方法与技巧、目的语技能、语言组织

能力、语言应用能力等方面的进步与所约定学习目标的比对情况。

5.7.7.3 服务提供者是否采取了合适的评价方式。

示例：作业检查、测验、听写、默写、朗读、背诵、会话、交流、写作、观察等。

5.7.7.4 服务提供者是否根据效果评价结果，对学习活动和安排及时调整。

5.7.7.5 告知顾客和学员评价结果时，服务提供者是否注意保护学员隐私。

5.8 服务结果

5.8.1 学习效果

服务结束后，学习目标达成的情况。

5.8.2 服务满意度

顾客和学员对服务的满意度。

5.8.3 服务投诉率

顾客和学员投诉的服务数量与服务总量之比。

6 评价流程

6.1 评价准备

6.1.1 确定评价目的

评价者应确定评价活动的目的，并将其作为确定评价方案的依据。

6.1.2 确定评价范围

评价者应确定评价活动的内容范围，即评价对象参与评价活动的内容板块。

6.1.3 确定评价区间

评价者应确定评价活动的时间区间，即评价活动所用数据的采样区间。

6.1.4 形成评价方案

6.1.4.1 评价者应根据评价目的及评价活动的其他特点，确定实施步骤与时间安排、评价方法等，形成评价方案。

6.1.4.2 评价者应从操作性、经济性、科学性、有效性等角度出发，对评价方案进行论证优化。

6.1.4.3 评价者可根据实际需求在一定范围内公开实施方案或其部分内容。

6.2 评价实施

6.2.1 确定评价指标

6.2.1.1 评价者应根据评价目的、评价方案、评价对象特点等，在 4.1 至 4.6 各节中筛选合适的评价要素并进行组合、细化，确定评价指标。

6.2.1.2 需要时，评价者应选取适用的权重测算方法，为评价指标赋权，形成评价指标体系。

6.2.2 采集、加工数据

6.2.2.1 评价者应根据评价方案，确定数据采集的内容范围、时间区间与方法，实施数据采集并对所采集的数据进行质量评估。

注1：必要时可进行多次采集或补充采集。

注2：质量评估一般包括查全率、查准率、一致性、关联度等方面的评估。

6.2.2.2 评价者应对通过质量评估的数据进行加工，将其转化为统一、可操作、易分析的格式数据。

6.2.3 计算评价分数

评价者应选用合适的计算方法，将加工后的数据输入，计算得出评价分数。

6.3 形成评价结果

6.3.1 评价结果的内容、形式及使用要求见第7章。

6.3.2 评价者应根据评价分数及其他信息，分析得出真实、准确的评价结论并对其进行描述，必要时可在此基础上提出相关建议，形成评价结果。

6.3.3 评价者应对评价结果进行包括错误核查、误差分析、合理性验证等在内的质量稽核。

6.3.4 评价活动结束后，评价者应为评价对象或（和）相关方提供评价结果。

7 评价方法

7.1 权重测算方法

常用的权重测算方法主要包括层次分析法、专家咨询法、对偶比较法、变异系数法、熵值法等。

7.2 数据采集方法

常用的数据采集方法主要包括记录查阅、现场观察、学习效果评价分析、问卷填写、会议座谈、独立访谈等。

7.3 数据加工方法

常用的数据加工方法主要包括除重、降噪、归类、格式转换、标引等。

7.4 分数计算方法

常用的分数计算方法主要包括加权平均法、数学平均法、求合法、去极值法等。

8 评价结果

8.1 内容

8.1.1 评价结果应包含：

- 评价对象情况；
- 评价方案（含评价目的、评价范围、评价区间、评价指标体系、评价方法等）；
- 评价依据；
- 评价活动过程；
- 评价分数及解释；
- 评价结论及描述；

- 评价时间；
- 评价者情况。

8.1.2 根据评价活动需求与特点，评价结果宜包含：

- 针对评价对象、相关方的工作建议；
- 评价分数、评价结论及其他内容的使用建议及使用限制。

8.1.3 评价者宜使用图表等表现形式，直观地反映评价分数、评价结论及其他内容。

8.1.4 评价者应保护访问者个人信息，防止泄露、丢失；在发生或可能发生泄露、丢失时，应立即采取补救措施。评价者不应以挪用、出售等形式非法向其他组织或个人提供访问者个人信息；当评价结果确需引用访问者案例或相关内容时，评价者应视评价结果的公布、使用范围等，对其进行技术处理。

8.2 形式

8.2.1 评价结果主要应以评价报告的形式呈现；根据需求，亦可包括工作建议、工作方案、基础数据、过程文件等。

8.2.2 评价结果通常应为书面形式。