

《语言培训服务评价》

国家标准

（征求意见稿）

编制说明

标准起草工作组

二〇一六年三月

目 录

一、标准概况	1
二、背景意义	1
三、编制原则	3
(一) 落实法律政策要求	3
(二) 遵循服务评价原理	3
(三) 广泛吸纳优秀实践	4
(四) 确保内容科学先进	5
四、编制思路	5
(一) 总体定位	5
(二) 适用对象	6
(三) 标准名称	7
(四) 技术特点	8
五、编制依据	9
六、编制过程	9
七、主要内容	10
(一) 范围	12
(二) 术语和定义	12
(三) 评价原则	13
(四) 评价要素	14
(五) 评价流程	15

（六）评价方法	16
（七）评价结果	16
八、参考文献	18
附录：语言培训服务评价要素研究路径与过程	19

本文件仅用于国家标准征求意见活动，违者必究。

一、标准概况

《语言培训服务评价》国家标准（国家标准计划号：20110094-T-469）是国家标准化管理委员会 2011 年第 1 批国家标准制修订计划项目，立项名称为《语言培训服务质量评价规范》¹，由全国服务标准化技术委员会提出并归口，由中国标准化研究院、北京外国语大学网络与远程教育学院、中国矿业大学（北京）、等单位共同起草。

二、背景意义

近年来，伴随全球化进程的不断加快，世界经济的彼此联系程度不断加深，国际间的交流与合作日益频繁；语言作为促进文化交流与经济合作的媒介，其重要作用愈发凸显，语言培训服务市场因此催生壮大。据权威数据统计，我国的语言培训服务规模已居全球第一：2015 年，我国英语培训服务消费群体已达 3 亿，全国英语培训服务机构总量超过 5 万家，仅英语培训服务外籍教学人员就超过 10 万人；同年，全球孔子学院注册学员总数已达到 140 万人，网络孔子学院学员达到 50 万人，我国已成为全球最大、增长最快的语言培训服务市场。

在快速发展的同时，我国的语言培训服务亦暴露出多方

¹ 名称调整原因见第 7 页

面问题，包括市场准入门槛低、培训机构良莠不齐、教学人员专业技能与知识欠缺、服务行为不够规范、服务场所安全性与功能性难以保障、服务质量良莠不齐等，侵犯消费者权益事件层出不穷、顾客满意度普遍不高，导致了语言培训服务市场秩序混乱、规范化科学化程度较低、整体发展水平不高的尴尬局面，严重制约着语言培训服务产业的健康规范发展。

造成以上现象的核心原因之一，是国家层面评价标准的长期缺失，科学监管和行业自律因此缺少依据、难以开展。实践证明，标准化是保障教育服务质量、保护消费者权益的有效手段，根据评价标准针对语言培训服务开展评价、实施“以评带促”，将有力提升语言培训服务整体水平、提高消费者满意度。

在此背景下，全国教育服务标准化技术委员会及时启动了本标准研制工作，从国家高度对语言培训服务评价活动提出规范性要求。这将为语言培训服务评价活动的高效开展提供科学依据；将为规范语言培训服务行为、提升语言培训服务质量提供有力抓手；为语言培训服务市场实现有效监管，从而建立高质量语言培训服务模式，促进语言培训服务可持续发展提供技术支撑，帮助语言培训服务行业形成规范发展

的良性循环；亦为贯彻落实《2016年政府工作报告》中“优化消费环境，维护消费者权益”、“支持发展……教育培训……等服务消费”的国家宏观战略部署建立实现路径。

三、编制原则

本标准编制主要原则如下：

（一）落实法律政策要求

作为法律法规、政策文件的技术支撑和落实手段，一方面，国家标准中的要求不能与法律法规、政策文件相冲突；另一方面，国家标准应细化、量化、具体化法律法规、政策文件中的相关要求，为落实法律法规、政策文件要求提供抓手。当前，我国并未针对语言培训服务单独设立法律法规，相关要求散见于《中华人民共和国民办教育促进法》、《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》、《消费者权益保护法》等法律法规。因此，在起草本标准时，标准起草工作组对相关法律法规和重要文件进行了深入学习，在此基础上对语言培训服务评价提出要求，确保标准与政策文件的连贯性和一致性，真正发挥标准的技术支撑作用，为落实法律法规、政策文件的相关要求建立了可实施路径。

（二）遵循服务评价原理

当前，包括语言培训服务在内的教育服务的服务属性已

被国内外广泛认可，实践亦证明，运用服务标准化方法原理，针对教育服务开展的标准化评价活动效果良好，在“以评带促”提升语言培训服务质量水平、优化其管理效能等方面具有显著作用。基于以上情况，标准起草组以国内外服务标准化及服务评价先进实践为借鉴，参考相关国家标准及科研成果，基于我国语言培训服务与评价活动实际，从评价原则、评价要素、评价流程、评价方法、评价结果等方面出发，针对语言培训服务评价活动提出要求，打造出一个语言培训服务评价活动的优秀范式，为开展语言培训服务评价活动提供科学技术指导。

（三）广泛吸纳优秀实践

经过多年发展，全国各地的语言培训服务蓬勃发展，积累了大量的良好经验和先进做法，与此同时，多地相关部门亦应社会需求，出台了考核、评价语言培训服务的地方性要求（例如《北京市民办非学历教育培训机构设置管理规定》、《上海市民办非学历教育院校（机构）审批和管理办法（试行）》、《上海市民办非学历教育院校（机构）设置标准（试行）》等），组织实施了卓有成效的评价活动。标准是“最佳实践的总结”，优秀的实践经验是国家标准技术内容的宝贵技术源泉。因此，制定本标准时，标准起草工作组以明访、

暗访、座谈、研讨、材料收集与分析等多种形式，广泛获取相关资料。在保证全国普适性的前提下，将当前语言培训服务评价活动的成熟经验，以及各地语言培训服务评价活动的管理规定的良好做法整理、提炼、吸纳，以国家标准的形式将地方优秀实践固化、复制和推广，确保标准的针对性和有效性。

（四）确保内容科学先进

作为评价类标准，本标准技术内容的权威性、科学性、先进性尤为重要。依托成功起草 ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准、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》等国家标准的宝贵经验，标准起草工作组潜心研究，开展了深入细致的技术攻关工作。运用 SERVQUAL 模型、服务标准化理论等分别梳理识别评价要素；先后组织面向语言培训服务专家、服务业专家、标准化专家、学员和顾客代表的研讨会 10 余次，实现与 100 左右人次代表当面交流，保障了标准技术内容的权威性、科学性和先进性。

四、编制思路

（一）总体定位

目前 ISO 已发布语言培训服务国际标准 1 项

(ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》)、我国已发布语言培训服务国家标准 1 项 (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》)、在研 6 项 (《语言培训服务基本术语》、《语言培训服务教学人员评价》、《语言培训服务评价》、《语言培训服务 对外汉语培训基本要求》、《语言培训服务 英语培训基本要求》、《语言培训服务 少儿语言培训基本要求》), 本标准为基础通用性标准, 为使用者提供开展针对语言培训服务实施的评价活动时所应遵循的原则、流程、方法、要素等内容。

(二) 适用对象

本标准适用对象为针对语言培训服务开展的评价活动, 其中对于“语言培训服务”, 根据 GB/T 29357-2012, 为“以提供语言学习服务为核心的一系列活动与过程”; 根据学界普遍观点, 在我国, 面向母语者提供的语言教学活动不称为“语言培训(服务)”, 而是“语文教学”, 因此本标准的“语言培训服务”界定在面向非母语者的语言培训活动, 改写为“以提供第二语言学习服务为核心的一系列活动与过程”, 更加明确、更加突出特点, 这不仅符合当前我国语言培训服务行业发展特点和实际需求, 与立项时的思路及社会普遍认知一致, 且具有现实可操作性和指导意义。

（三）标准名称

本标准立项名称为《语言培训服务质量评价规范》，内容集中在“质量评价规范”。通过广泛调研和深入分析，结合牵头研制ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准获得的工作经验和国际视野，标准起草工作组将标准名称调整为《语言培训服务评价》，主要基于如下考虑：

第一，当前我国语言培训服务市场中的“乱象”问题不仅限于处在服务末端、由学员和顾客感知的“服务质量”，而是广泛存在于服务提供者、服务人员、服务环境、设施设备、学习资料、服务过程之中，因此仅对“服务质量”进行评价实在过于狭隘，难以达到本标准“以评带促”、“提升语言培训服务水平”的作用和目标，因此标准起草工作组将标准名称中的“质量”删去，以提升标准的全面性和有效性。

第二，当前我国语言培训服务的语种、课程、学员、学习内容、学习形式、学习方法等均存在巨大差异，一套固定的评价指标体系（含权重）不可能适用所有的语言培训服务项目，因此在标准中推出一套固定的评价体系，对于每个具体语言培训服务评价活动而言，其信度和效度将难以保证。作为“基础通用性”国家标准，为保证其作为国家标准的普适性和科学性，标准起草工作组以“评价要素”代替“评价

指标体系”，给出框架性要求，不做僵化限制。标准使用者可自行选取、细化、赋权使用，为针对全国不同地区、不同业务形态、不同语种、不同课程、不同学员对象、不同学习内容、不同学习形式、不同学习方法、不同规模、不同标准化程度的语言培训服务提供者开展的评价活动留下较大空间，便于其自行开展相关工作。在此情况下，为提升标准的科学性、适用性，标准起草工作组将标准名称中的“规范”删去。

（四）技术特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——一致性，本标准内容、要求等应与相关标准（例如 ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准、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》国家标准，以及同时在研的《语言培训服务教学人员评价》国家标准）保持一致，不得冲突或相悖；

——针对性，本标准内容、要求等应充分体现语言培训服务特点与需求；

——科学性，本标准所提出评价流程、方法、要素、结果等要求应科学先进、信效度高；

——实用性，本标准旨在为用户提供一个开展教育服务评价活动可遵循的优质范式，同时不做僵化限制，为多样化评价活动的具体操作预留空间。

五、编制依据

在研制过程中，本标准主要依据了以下法律法规、文件和标准：

《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国民办教育促进法》、《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》、《消费者权益保护法》、GB/T 1.1—2009 《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》、GB/T 24620—2009《服务标准制定导则》等。

六、编制过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成草案稿、征求意见稿的编制工作，编制过程如表 1 所示：

表 1：标准研制过程一览表

阶段	时间	工作内容或成果
预研阶段	2011 年 3 月	优化形成标准立项草案稿并上报立项
起草阶段	2011 年 9 月	任务正式下达
	2011 年 10 月至 2012 年 2 月	优化形成标准工作组讨论 1 稿
	2012 年 3 月至 5 月	优化形成标准工作组讨论 2 稿
	2012 年 6 月至 8 月	优化形成标准工作组讨论 3 稿

阶段	时间	工作内容或成果
起草阶段	2012 年 9 月至 12 月	优化形成标准工作组讨论 4 稿
征求意见阶段	2013 年 1 月至 3 月	优化形成标准征求意见 1 稿
	2013 年 4 月至 5 月	征求意见
	2013 年 6 月至 9 月	收集处理意见，优化形成标准征求意见 2 稿
	2013 年 9 月至 2014 年 10 月	等待 ISO29991《语言培训基本要求》国际标准正式发布，以便与其保持一致
	2014 年 11 月至 2015 年 10 月	根据 ISO29991:2014《语言培训基本要求》国际标准以及 ISO/IEC 关于管理体系标准和服务标准进一步区别的指南，对标准进行大篇幅修改，形成标准征求意见 3 稿
征求意见阶段	2015 年 11 月至 12 月	面向标委会委员、语言培训服务提供者代表等进行定向征求意见活动
	2016 年 1 月至 2 月	收集处理意见，优化形成标准征求意见 4 稿
	2016 年 3 月	公开征求意见

七、主要内容

作为语言培训服务领域首项通用性评价类国家标准，本标准定位于基础通用性国家标准，基于此定位，本标准逻辑框架与主要技术内容如表 2 所示：

表 2：标准章节及主要内容一览表

编号	标题	主要技术内容
1	范围	明确本标准的主要内容（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的内容）与适用范围（适用于语言培训服务评价活动）
2	规范性引用文件	明确本标准所引用的国家标准
3	术语和定义	规定（引用）“语言培训服务”、“语言培训服务提供者（服务提供者）”、“学员”、“顾客”、“目的语”、“评价对象”、“评价者”等相关术语
4	评价原则	提出“公正性”、“有效性”、“可靠性”、“规范性”等语言培训服务评价活动应遵守的原则
5	评价要素	从服务提供者、服务人员、服务场所、设施设备、学习资料、服务过程、服务结果等板块，给出语言培训服务评价的要素
6	评价流程	给出语言培训服务评价活动的流程，并针对“评价准备”、“评价实施”、“形成评价结果”等主要环节提出要求
7	评价方法	从权重测算、数据采集、数据加工、分数计算等方面，给出语言培训服务评价活动适用的评价方法
8	评价结果	从内容、形式等方面，对语言培训服务评价活动的评价结果提出要求

（一）范围

本章描述了本标准的主要内容和适用范围。

1. 主要内容

本标准主要从评价原则、评价要素、评价流程、评价方法、评价结果等方面，给出了语言培训服务评价活动的内容。

2. 适用范围

本标准用于针对 3.1 节规定的“语言培训服务”所开展的评价活动，有关内容在在本文第四章“（二）适用范围”中已明确论述，此处不再赘言。

（二）术语和定义

作为评价类标准，本标准选取了对于语言培训服务评价活动而言必不可少、需要厘清的 6 个术语，术语与定义及界定依据如表 3 所示：

表 3：术语和定义及界定依据一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
3.1	语言培训服务	以提供第二语言学习服务为核心的一系列活动与过程	语言培训服务实际、服务标准习惯表达	改写自 GB/T 29357-2012，定义 3.1
3.2	语言培训服务提供者（服务提供者）	提供语言培训服务（3.1）的组织		改写自 GB/T 29357-2012，定义 3.2

节编号	术语	定义	依据	来源
3.3	学员	接受语言培训服务(3.1)的个人	语言培训服务实际、服务标准习惯表达	引自 GB/T 29357-2012, 定义 3.3
3.4	顾客	语言培训服务(3.1)购买者, 包括个人和组织		引自 GB/T 29357-2012, 定义 3.4
3.5	目的语	语言培训服务(3.1)中, 学员所学习的语言		引自 GB/T 29357-2012, 定义 3.5
3.6	评价对象	接受评价的语言培训服务提供者(3.2)		全新制定
3.7	评价者	对评价对象(3.6)在评价活动中的表现进行评价的组织		全新制定

（三）评价原则

本章从评价活动本质及语言培训服务特点出发，研究提出公正性、有效性、可靠性、规范性四方面开展语言培训服务评价活动的基本原则。

其中：

——公正性原则，强调评价活动实施过程应独立、客观、公正、平等；

——有效性原则，强调评价活动应具有高效度，能够真正测量出语言培训服务的质量水平，查找出管理与服务实际存在的问题；

——可靠性原则，强调评价结果的呈现能够准确反映评价情况，无差错、可信赖；

——规范性原则，强调评价活动应按照既定的评价方案实施，避免错误、减少误差。

基于本标准的性质和内容，“全面性”、“系统性”等无法覆盖所有语言培训服务评价活动的原则未纳入。

（四）评价要素

本章从服务提供者、服务人员、服务场所、设施设备、学习资料、服务过程、服务结果等板块，给出语言培训服务评价的关键要素。

当前语言培训服务语种、课程、学员、学习内容、学习形式、学习方法等存在巨大差异，基于本标准“基础通用性”定位，为保证其作为国家标准的普适性和科学性，本章并未直接给出评价指标（权重、指标体系），而是以评价要素形式提出，给出框架性要求，未做僵化限制。评价者可自行选取、细化、赋权使用。目的在于为针对全国不同行业、不同地区、不同业务形态、不同语种、不同课程、不同学员对象、不同学习内容、不同学习形式、不同学习方法、不同规模、不同标准化程度的语言培训服务提供者开展的评价活动留下较大空间，便于自行开展相关工作。

需要特别指出的是，为提升本标准的实操性与可用性，本章中部分要素之间不具备相互排斥性，个别要素可能出现部分交叉或覆盖的情况——例如“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”和“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”即是从不同角度对于同一现象的描述——目的在于方便标准使用者挑选、使用，由于所有评价要素均为可选项且需细化分解，完全可避免在具体评价活动中出现评价指标交叉或覆盖的情况。

评价要素的研究过程与情况，请见本文件附录。

（五）评价流程

本章给出了语言培训服务评价活动的通用流程，并对评价准备、评价实施、形成评价结果 3 个主要阶段的工作内容与要求进行了规定。本章内容是标准起草工作组在调研国内外科学化服务测评活动的基础上，兼顾语言培训服务及其评价活动特点，综合研究提出的。

其中：

——评价准备阶段，包括确定评价目的、确定评价范围、确定评价区间、形成评价方案等环节，该阶段是语言培训服务评价活动的准备阶段；

——评价实施阶段，包括选取评价要素、确定评价指标并赋权、形成评价指标体系、实施数据采集、进行数据加工、计算评价分数、保护数据信息等内容，该阶段是语言培训服务评价活动中技术攻关的核心阶段；

——形成评价结果阶段，提出评价者应为评价对象和相关方提供评价结果，该阶段是语言培训服务评价活动的最终阶段。

（六）评价方法

本章介绍了语言培训服务评价活动常用的技术方法，包括权重测算方法、数据采集方法、数据加工方法、分数计算方法，供标准使用者选用。评价者可根据自身特点与需求，选择适合的评价方法。

本章内容是标准起草工作组在对现有评价方法进行汇总分析的基础上，与相关专家及语言培训服务提供者就可行性、科学性、适用性等进行研讨评估后研究提出的，由于内容较为明确，此处不再引述。

需要说明的是，实际开展语言培训服务评价活动时，评价者可不拘泥于使用本章列举的技术方法。

（七）评价结果

本章从内容、形式等方面提出了语言培训服务评价活动

评价结果的有关要求。本章内容是基于语言培训服务评价活动的内容与特点，借鉴其它评价（评议、测评）活动的结果呈现形态，从语言培训服务评价活动评价结果使用者角度出发，综合研究提出的。

1. 内容

本节提出了评价结果的必备要素，即评价对象情况、评价方案、评价活动过程、评价分数及解释、评价时间等，以及可选要素，即针对评价对象和相关方的工作建议、评价分数使用建议及使用限制、相关图表等。提出本要求的目的在于提高语言培训服务评价活动本身及后续利用的效果，避免“为评价而评价”。

同时提出，评价者应注意保护访问者信息，当评价结果确需引用顾客和学员案例时，应视情况进行技术处理，以保护的信息不被泄露。

2. 形式

本节提出了评价结果应主要包括评价报告，同时根据评价活动的需求与实施目标，还可包括工作建议、工作方案等形式；同时规定了评价成果应以书面形式呈现（至于是纸质媒介或其它媒介，本标准未做明确限制）。

八、参考文献

除编制依据外，本标准在研制过程中，亦参考了以下标准、文献与科研成果：

ISO29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准、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》国家标准、北京市民办非学历教育培训机构设置管理规定》、《上海市民办非学历教育院校（机构）审批和管理办法（试行）》、《上海市民办非学历教育院校（机构）设置标准（试行）》、质检行业公益科研项目“语言培训服务国际标准及系列国家标准研究”（201110240）等。

附录：语言培训服务评价要素研究路径与过程

一、研究路径

语言培训服务评价要素研究思路如图 2 所示：

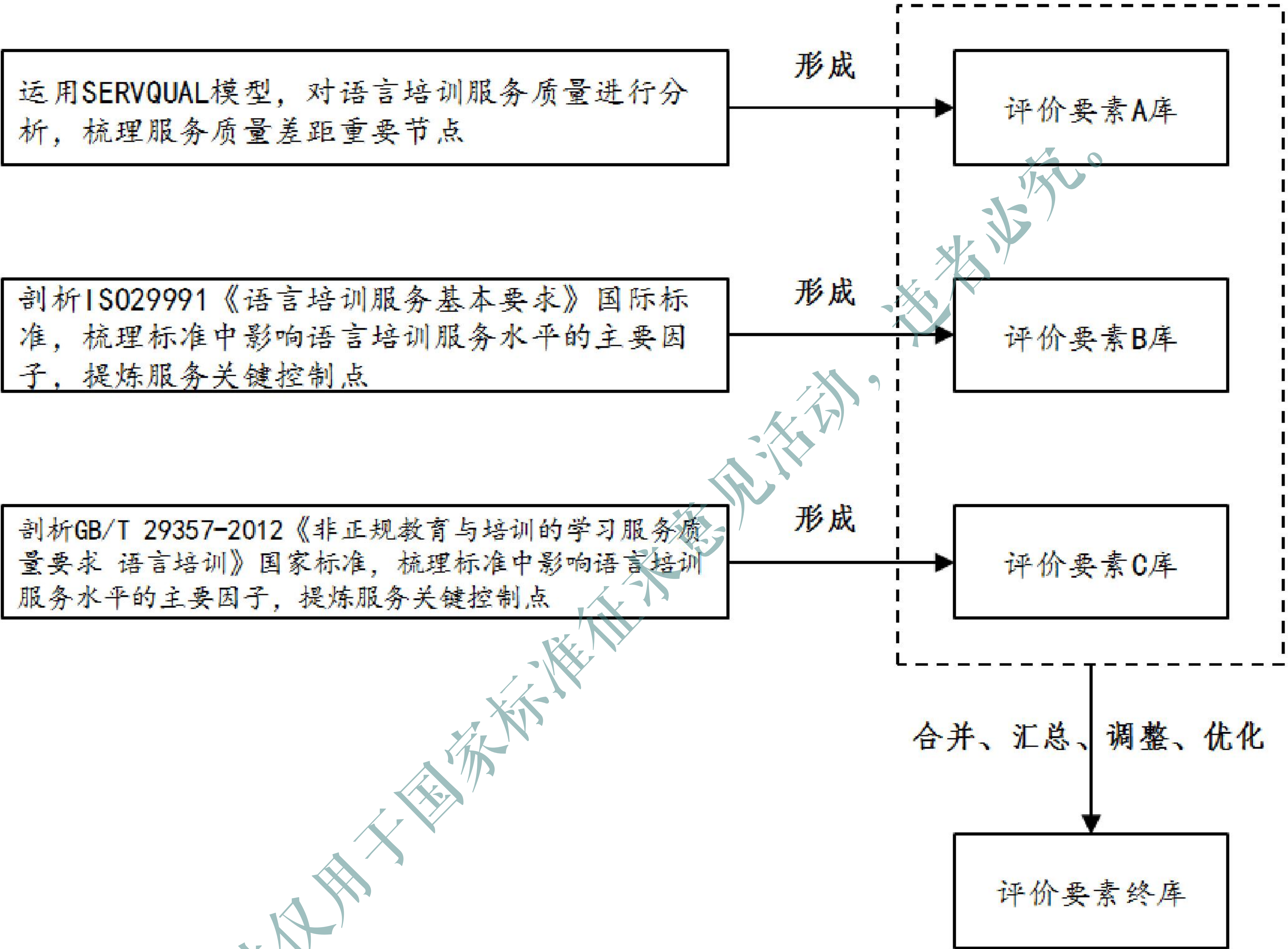


图 2：语言培训服务评价要素研究路线图

二、研究过程

依据研究思路，语言培训服务评价要素研究过程主要包括以下阶段：

(一) 评价要素 A 库识别提取

标准起草工作组采用 SERVQUAL 理论模型，通过对比分析，从 SERVQUAL 的 22 个维度出发，对语言培训服务进行分解识别，归类、梳理得出服务提供者资质、服务提供者组织管理、服务提供者履约能力、服务提供者社会形象、服务网络完善程度、信息宣传真实性、服务人员职业资格、服务人员仪容仪表、服务人员职业道德、服务人员服务技能、服务人员服务态度、服务人员专业知识、服务人员专业能力、服务设备先进性、设施设备满足性、服务水平、服务按时性等 17 个语言培训服务评价要素，形成语言培训服务评价要素 A 库，要素结构和具化描述分别如图 3、表 4 所示：

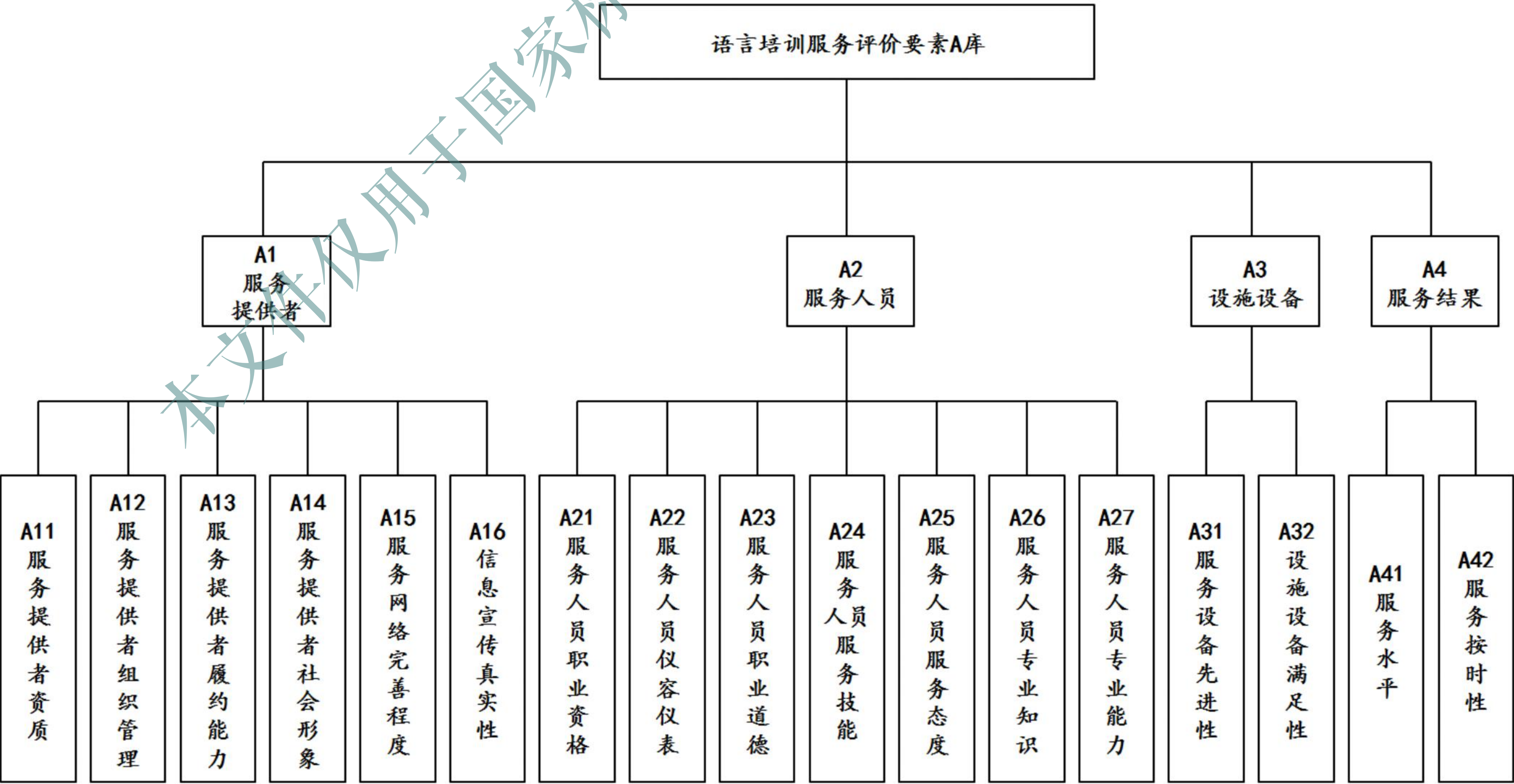


图 3：语言培训服务评价要素 A 库示意图

表 4：语言培训服务评价要素 A 库一览表

序号	维度	项目	具化描述	评价要素
1	有形性 Tangibles	公司是否有先进的设备	是否配有语言培训服务所需的交互式学习系统、语言学习资源平台、语音设备、录音机、录像机、投影仪、话筒、耳机、白板、挂图、卡片、角色扮演道具等设备	设施设备先进性
2		公司的设备是否有明显的吸引力	上述设备是否与所提供的服务相匹配，能否满足语言培训服务实施以及顾客、学员的要求	设施设备满足性
3		公司的雇员是否穿着得体、整洁	服务人员（包括教学人员）仪容仪表是否整洁、得体、庄重、不暴露	服务人员仪容仪表
4		这些公司设备的外表是否与提供的服务相匹配	各类服务设施设备是否投入使用、运转正常	设施设备满足性
5	可靠性 Reliability	能够做到承诺顾客的事	服务提供者能够如约履行协议（合同、听课证等形式）、不做能力之外的承诺	服务提供者履约能力、信息宣传真实性
6		顾客遇到困难时，公司表现出诚意相助	服务人员（包括教学人员）具有责任心	服务人员职业道德

序号	维度	项目	具化描述	评价要素
7	可靠性 Reliability	公司能够被信赖	服务提供者具有开展语言培训服务的合法资质；服务行为、学习活动、课程安排科学、合理、先进，难度恰当、具有针对性、符合语言学习科学规律	服务提供者资质 服务水平
8		公司是否在承诺的时间提供服务	服务提供者能否按照约定时间提供服务、保证学员学习时长	服务按时性
9		正确记录相关事情	服务人员（包括教学人员）具备必需的理解能力、记录技巧、表达能力，能够正确理解、记录服务诉求、学习需求及其他	服务人员服务技能
10	响应性 Responsiveness	能准确告知顾客服务所需时间	服务提供者能够科学、合理地安排课程及服务时间并提前告知	服务提供者组织管理
11		及时提供服务	服务提供者能够在约定时间按照课程安排提供服务	服务提供者履约能力
12		服务人员愿意帮助顾客	服务人员具有责任心	服务人员职业道德
13		服务人员不会因为忙而忽略顾客需求	服务人员服务态度好，耐心、诚恳	服务人员服务态度

序号	维度	项目	具化描述	评价要素
14	保证性 Assurance	服务人员值得信赖	学习支持人员所掌握专业知识与技能能够满足服务交付，具有职业操守；教学人员具有教授目的语的相关资格和足够经验，掌握能够满足语言教学需求的目的是语知识与相关知识、目的语技能、跨文化交际能力、语言教学法等，在服务过程中能够选择科学、有效、合适的教学方法和技巧并综合运用，提高其目的语水平和应用技能	服务人员职业资格 服务人员专业知识 服务人员专业能力
15		顾客对公司提供的服务放心	服务提供者公众形象好、社会美誉度高、投诉少	服务提供者社会形象
16		服务人员有礼貌	服务人员服务态度好，使用规范用语，亲切	服务人员服务态度
17		服务人员有能力提供更好服务	学习支持人员所掌握专业知识与技能能够满足服务交付；教学人员具有教授目的语的相关资格和足够经验，掌握能够满足语言教学需求的目的是语知识与相关知识、目的语技能、跨文化交际能力、语言教学法等，在服务过程中能够选择科学、有效、合适的教学方法和技巧并综合运用，提高其目的语水平和应用技能	服务人员职业资格 服务人员专业知识 服务人员专业能力

序号	维度	项目	具化描述	评价要素
18	移情性 Empathy	服务人员针对不同顾客给予不同关怀	服务人员服务态度好，具有责任心，掌握沟通技巧	服务人员服务态度 服务人员职业道德 服务人员专业能力
19		服务人员给予顾客个性化服务	教学人员能够因材施教；学习支持人员掌握交流沟通技巧，关注顾客的不同特点	服务人员专业能力
20		服务人员了解顾客的需求	教学人员能够因材施教；学习支持人员掌握交流沟通技巧，能够准确识别并服务诉求	服务人员专业能力
21		公司把顾客最关心的事放在心上	服务人员具有责任心	服务人员职业道德
22		营业时间便利顾客	服务提供者能够在顾客方便的时间提供服务	服务提供者履约能力、服务网络完善程度

(二) 评价要素 B 库识别提取

标准起草工作组依据服务标准化理论，通过输入 ISO29991 《语言培训服务基本要求》国际标准技术内容，分析得出需求分析、服务设计、教学人员、学习资料、学习环境、学习活动评估、服务评价、推广宣传、为学员和顾客提供的服务信息、消费凭证等 11 个语言培训服务评价要素，形成包括 59 个评价细目的语言培训服务评价要素 B 库，要素结构和具体描述分别如图 4、表 5 所示：

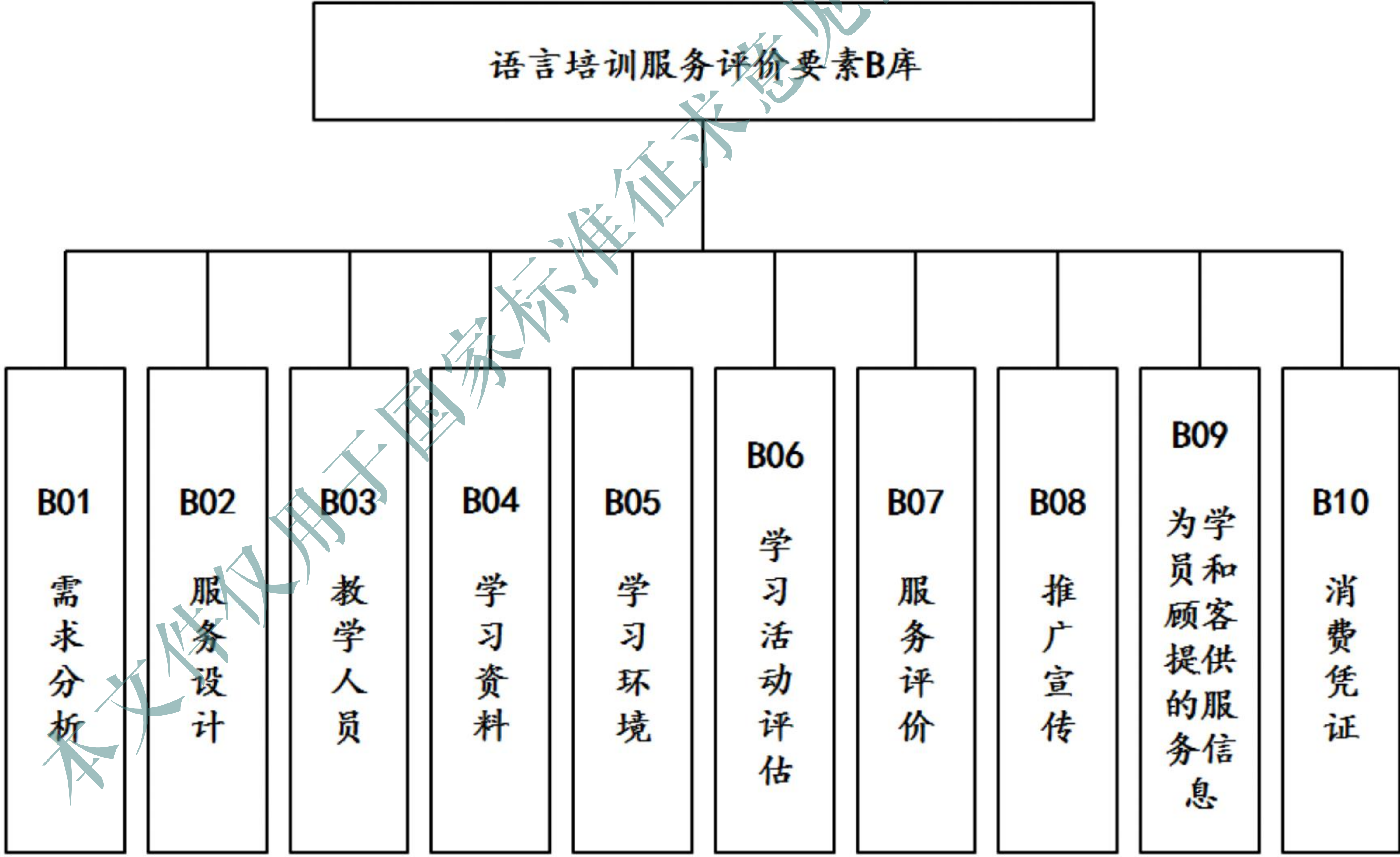


图 4：语言培训服务评价要素 B 库示意图

表 5：语言培训服务评价要素 B 库一览表

序号	评价要素	评价细目
1	需求分析	服务提供者应委派具有相关能力的人对学员、顾客的需求进行分析
2		服务提供者可以以公认的语言考试等级（例如雅思、托福、GRE、HSK）对学员、顾客的需求进行界定
3		学员语言学习需求的评估和分析，包括希望获得的语言技能（例如听说读写）及水平、时间要求以及语言学习等目标
4		语言学习本身之外需求，例如工作或学习对于语言技能的要求
5		对学员进行现有语言能力水平的测试，可采取的方式包括内测、第三方测试和自测等
6		将学员评估情况与服务提供者对于语言能力水平的定义相对接
7		分析学员背景、情况、环境等可能对于语言学习需求的影响（例如年龄、第一语言、文化、教育、职业背景、语言学习经历、文化水平、认知能力）
8		对于学员现有语言水平的分析结果应以国内外公认的形式进行描述（例如托福、雅思、大学英语四六级）
9		服务提供者应在征得学员、顾客正式同意后，使用学员语言学习经历、所获得的语言资格证书或认证信息
10		服务提供者应对顾客的目的、目标、愿望、与要求进行分析确认

序号	评价要素	评价细目
11	需求分析	在需要并且合适的时候，服务提供者可为学员理解需求和目标分析提供帮助
12		在需要并且合适的时候，服务提供者可询问学员、顾客问题，例如希望学员通过接受语言培训服务而获得的语言技能、能力等，将其作为学习活动的任务和目标，与顾客对于服务成果的定义标准
13		服务提供者应与学员和顾客就需求分析结果达成一致，以此为基础确认服务的内容与既定目标，满足学员和顾客需求
14		服务提供者应为学员和顾客提供满足其需求的服务的有关信息，包括服务结果、课程安排、教学人员选择、班级规模、课程、方法与费用
15		服务提供者应全面告知教学人员其所教授学员需求分析情况
16	服务设计	服务提供者应选择与学习目标、要求和学员的需求、背景、条件等相适应的教学方法、学习材料、学习模式（例如：面授学习、混合式学习、远程学习）。关于以上分析的材料，应准确详细
17		服务提供者应将选定的学习活动和预期成果告知学员、顾客（如果合适的话）和教学人员
18		服务提供者应将所选用的教学理论、教学方法、学习模式告知学员、顾客（如果合适的话）和教学人员
19		服务提供者应对服务实施和评估过程中其及学员、顾客分别扮演的角色和责任予以明确

序号	评价要素	评价细目
20	服务设计	服务提供者应根据学习目标，设计、开发满足需求的课程与评估手段
21		服务提供者应保证具有经验或接受过专业培训的人士设计、开发课程
22		课程设计应考虑： ——学员的背景与条件； ——学员、顾客的语言学习需求与学习目标； ——学员语言学习经历； ——目的语的特点，学员第一语言的特点； ——课程的建议强度与时长，讲授的模式与内容（如：面授学习、混合式学习、远程学习）； ——语言学习活动的优秀实践与最新研究成果
23		服务过程中，服务提供者影响学员、顾客（若需要）提供学习目标及课程安排有关材料
24		教学人员应使用服务提供者认可的教学原则和方法组织学习活动
25		服务提供者应至少每年对课程和学习资料进行复审，并视情况进行更新

序号	评价要素	评价细目
26	教学人员	教学人员应： ——具有丰富经验，具有服务提供者所在国家承认的所教授语言的教学资格或接受过相应培训，或 ——具有丰富经验，具有大专学历同时具有其它国家承认的所教授语言的教学资格，或； ——不具有经验、无上述资格或培训经历的新晋教学人员，应接受培训，并在前两种具有丰富经验的教学人员的指导下开展工作
27		所有教学人员（包括布局有经验的教师人员）均应具备完成语言培训及其相关活动所需的母语能力
28		所有教学人员均应注重职业能力的持续提升，至少包括： ——教育学原理、与课程相关的教学方法、语言学习活动的优秀实践经验与前沿成果； ——与目的语和学习活动有关的的文化与跨文化交际能力； ——学习与教学能力，使用包括教学技术和信息技术在内的辅助教学资料与资源的能力； ——课堂管理能力； ——语言学习评估； ——目的语能力保持与提升

序号	评价要素	评价细目
29	教学人员	教学人员应基于语言培训服务的评估结果及个人关于未来职业发展需求的观点，设计未来职业发展规划
30		若需替换现有教学人员，服务提供者应做好安排，确保满足 5.1 要求的教学人员能够及时上岗，并指导这些教学人员进行备课和教学
31	学习资料	服务提供者在编写和引入学习资料时，应确保学习资料符合与学习活动的目标及所遵循的教学原则、方法一致
32		服务提供者应确保对于学员和顾客而言学习资料数量充足、容易获取，并指导学员和顾客购买学习资料
33		学习资料应至少包括时新、反映目的语当前真实用法的正版资料
34		学习资料应能满足学员需求，与服务提供者选择的教学原则和方式一致
35		在选择、设计和使用学习资料时，服务提供者应充分考虑社会与文化需求，以及学员背景与条件
36		除了语言学习资料外，服务提供者还可提供词典、参考工具、计算机辅助资源等学习资源
37		教学人员应在学习活动开始前，了解熟悉学习资料
38		服务提供者应告知教学人员和学员平面和电子材料使用及影印复制的有关规定
39		服务提供者对于使用或编写的语言学习资源应进行适当标记

序号	评价要素	评价细目
40	学习资料	服务提供者应配备与语言培训服务要求相适应的教具、设备、用品并向教学人员和学员开放，并保证储存得当、定期维护、功能完善
41	学习环境	学习环境应： ——面积与学员和教学人员数量相匹配； ——设置满足学员需求、便于互动语言学习的环境设备； ——光线良好、环境整洁； ——需要时配备采暖或制冷设施，通风条件良好； ——不受噪音干扰
42		服务提供者应配备安全设施设备，以减少服务环境中的潜在安全危害，并告知教学人员、学员和其他人应急事件和安全问题处理流程
43	学习活动评估	学习活动开始之前，服务提供者可对学员当前语言水平进行评估
44		在学习活动过程中，服务提供者应对学员所取得的进步进行评估，并在学习活动结束后对其最终学习情况进行评估。以上评估结果应由服务提供者告知学员
45		服务提供者应以报告单或证书的形式，告知学员、顾客评估过程与结果
46		在可能的情况下，为需要特别帮助的学员，邀请有关领域的专家提供支撑
47	服务评价	服务提供者应定期对服务进行评价，以确定服务能否满足学员、顾客需求，并确认其对服务的满意度

序号	评价要素	评价细目
48	服务评价	服务评价包括： ——为确保教学质量，对教学与学习活动进行观察； ——回顾学习活动评估结果； ——根据学员与资助方的反馈，对语言学习服务的质量及其建议进行分析
49		——服务提供者应将评价结果作为语言培训服务改进与提升（例如课程、教学计划、教学方法、持续职业发展规划）的根据
50	推广宣传	服务实施前，为帮助学员、顾客选择，服务提供者应提供至少以下信息： 课程的名称、水平与目标；服务时间、地点、时长与日程；课时及其分配安排（如：面授学习、混合式学习、远程学习分别所占课时长度）；学习目标；入学条件（技术或其它方面）所采取的教学原理和方法、评估流程等，并使用学员和顾客能够理解的方式进行介绍；学员人数和年龄范围；学员是否需要具备一些软件许可证和技术设备；学费、检查费、购买学习资料的费用，以及其它费用；服务取消、退学与退款事项；试听政策；服务提供者对学员、顾客提供的反馈与投诉渠道及处理方法与流程；教学人员情况介绍
51		信息发布渠道包括互联网、电话、会议、信件与电子邮件
52		服务提供者用确保所发布信息的准确性、时效性。在必要时，服务提供者用提供纸版或电子版文档

序号	评价要素	评价细目
53	推广宣传	信息及媒体中出现的所有描述、图片，包括任何电子文档和基于互联网的传媒形式，均应符合实际，对所提供的学习服务与设施进行推介
54		服务提供者应指定专人提供招生咨询与信息服务
55	为学员和顾客提供的服务信息	学习活动开始之前，服务提供者还应以书面形式告知学员、顾客以下内容：提供学习活动目的、模式与内容，设施设备，评估标准，以及服务结束后评估结果的呈现形式；学员的承诺与责任；服务提供者对学员、顾客（如适用）的承诺与责任；教师对学员、顾客资助方（如适用）的责任；学员、顾客对服务不满意，或与服务提供者存在分歧时的处理程序；语言学习支持，例如：自学计算机辅助语言学习，电话答疑、咨询服务、词典、参考书与辅导资料；评估的流程与计划表；服务提供者的指定联系人；处理投诉、建议和纠纷的流程
56	消费凭证	服务提供者所开具的发票应该十分清晰，并包含所有的细节信息，便于学员、服务顾客（如适用）准确了解所付的款项，以及发票所包含的时间段
57		服务提供者应确保预付费用与服务惠东和材料相符，这些服务和材料应当在预付费用支付日之后不超过 12 个月的期限内交付，或按照相关立法或客户保护法规进行交付
58		招生前，服务提供者应向学员、顾客说明付款方式，并在服务合同中予以明确
59		如有需求，服务提供者应向学员、顾客提供缴费凭证

（三）评价要素 C 库识别提取

标准起草工作组依据服务标准化理论，通过输入 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》国家标准技术内容，分析得出服务过程、服务人员、学习资源、服务环境、考核、沟通与反馈、服务结果等 7 个一级要素，信息提供、服务设计、服务合同、服务交付、教学人员、学习支持人员、学习资料、学习平台、学习设备与用具、物理环境、人文环境、形成性考核、终结性考核、考核内容、考核形式、考核结果、顾客满意度、持续改进等 18 个二级要素，信息质量、信息可达性、信息咨询服务、需求与特征分析、目标确定、内容设计、内容设计、方式选择、项目与方案确定、合同订立、合同内容、合同告知、服务内容、服务方式、教学人员资格、教学人员行为等 17 个三级要素，形成包括 56 个评价细目的语言培训服务评价要素 C 库，要素结构和具体描述分别如图 5、表 6 所示：

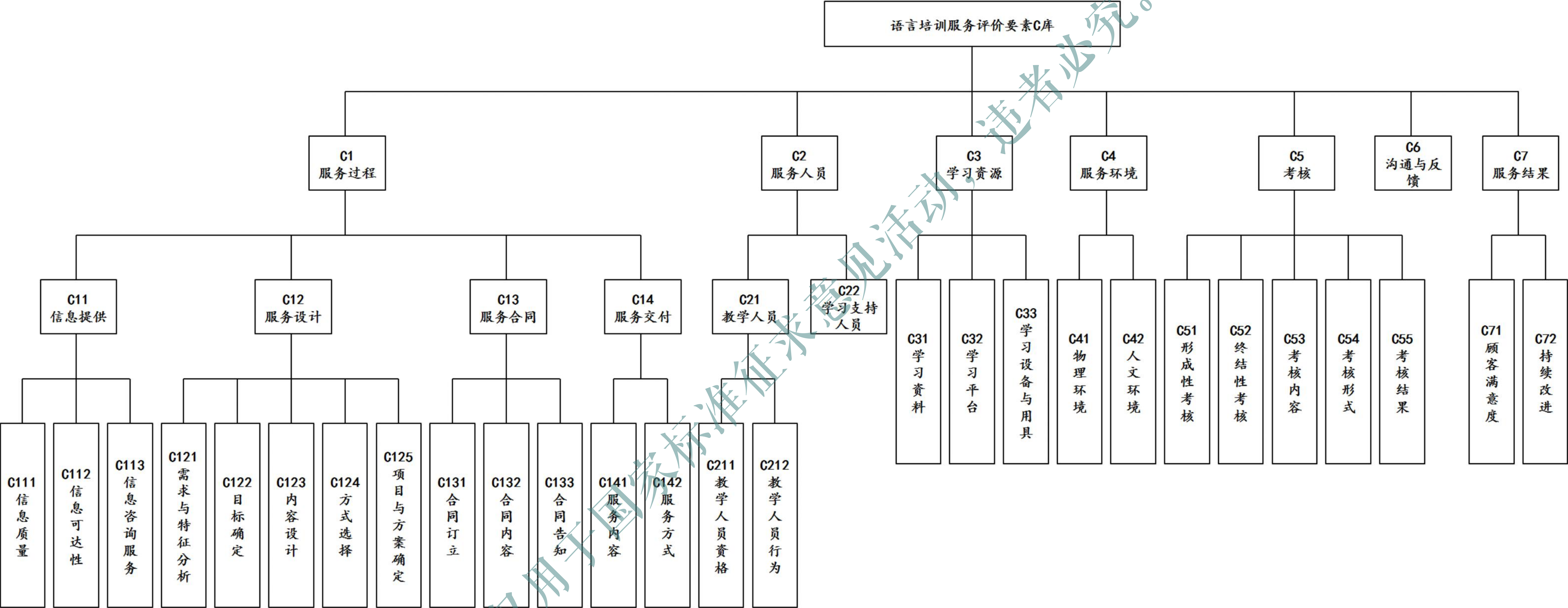


图 4：语言培训服务评价要素 B 库示意图

表 6：语言培训服务评价要素 C 库一览表

序号	评价要素			评价细目
	一级	二级	三级	
1	服务过程	信息提供	信息质量	服务提供者所提供的信息是否真实、准确、完整，是否具有时效性，是否与实际的服务交付一致
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
3			信息咨询服务的	服务提供者是否为顾客和学员提供信息咨询服务的，咨询渠道应方便、快捷、畅通
4		服务设计	需求与特征分析的	服务提供者是否对顾客和学员进行了需求和特征分析，是否将结果告知服务人员的
5			目标确定的	服务提供者是否在遵循语言学习规律的基础上，根据需求与特征分析结果确定了培训目标，是否将其作为设计培训内容、选择培训方式、确定服务方案等的依据
6			内容设计的	服务提供者是否根据需求与特征分析的结果，为学员设计了与培训目标一致的培训内容的；

序号	评价要素			评价细目
	一级	二级	三级	
7	服务过程	服务设计	内容设计	培训内容是否包括以下内容或部分内容： ——目的语及有关知识讲授，包括语音、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； ——目的语学习方法与技巧讲授； ——目的语技能训练，包括听、说、读、写、译等； ——语言能力培养，包括语言组织能力和语言应用能力。
8			方式选择	服务提供者是否根据需求与特征分析结果、培训目标与内容、服务提供者自身条件与服务成本等因素，综合考虑、选择适合的培训方式、形式与方法。
9			项目与方案确定	服务提供者是否根据培训目标、内容、方式等，研究形成具体的服务项目与方案
10				服务提供者是否就项目与方案及其实施进行论证
11				服务提供者是否就项目与方案及其实施与顾客和学员达成一致
12				服务设计是否由具有相关能力与经验的人员完成，如语言教学研究、目的语教学、语言测试、培训服务等领域的专家。
13		服务合同	合同订立	服务提供者是否在双方平等的前提下与顾客订立书面合同

序号	评价要素			评价细目
	一级	二级	三级	
14	服务过程	服务合同	合同内容	服务合同是否包括培训内容、培训时间与地点、全部费用及明细、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、隐私保护等基本内容，以及授课语种、是否有以目的语为母语的教学人员及其授课时长、与具体项目相关的环境及语言教学设备等条款
15			合同告知	服务提供者是否告知、提醒顾客注意合同中与顾客利益密切相关的内容
16		服务交付	服务内容	服务提供者是否提供了与合同约定、信息宣传一致的服务
17			服务方式	服务提供者是否以学员为中心组织教学活动，采用符合语言学习规律的教学方法和形式
18				服务提供者是否通过培养和提高学员听、说、读、写、译等方面的语言技能，提高其目的语应用水平
19				服务提供者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
20				服务提供者是否使用真实语言材料，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
21				服务提供者是否适时引入文化（包括民俗）、历史、社交礼仪等相关内容的介绍

序号	评价要素			评价细目
	一级	二级	三级	
22	服务过程	服务交付	服务方式	教学人员数量是否能满足服务的正常开展
23	服务人员	教学人员	教学人员资格	教学人员是否有教授目的语的相关资格，掌握能够满足正常语言教学需求的目的语知识与相关知识、目的语技能、跨文化交际能力、语言教学法等
24			教学人员行为	在服务实施过程中，教学人员是否有意增加目的语使用，注意自身目的语的示范作用
25				在服务实施过程中，教学人员是否选择了科学、合适的教学方法和技巧并有效运用
26				在服务实施过程中，教学人员是否设计了学员的知识和能力相适应的目的语学习情景
27				在服务实施过程中，教学人员是否启发、带领学员运用目的语进行练习和互动
28				在服务实施过程中，教学人员是否及时发现并纠正学员目的语应用方面的问题
29				在服务实施过程中，教学人员是否告知学员与目的语相关的文化准则
30				在服务实施过程中，教学人员是否培养学员的语言审美能力

序号	评价要素			评价细目
	一级	二级	三级	
31	服务人员	教学人员	教学人员行为	在服务实施过程中，教学人员是否及时回答或指导学员解决在学习 中提出的疑问及遇到的问题
32		学习支持人员		学习支持人员是否具备与学员交流的能力（例如使用共同语或学 员母语等），以确保上述工作能够满足培训服务的正常交付
33	学习资源	学习资料		学习资料是否内容科学、难度适宜、采用真实语言材料、及时更 新
34				引进或研发时学习资料时，服务提供者是否进行试点实验和论证
35		学习平台		服务提供者是否建立了辅助学习的资源平台
36				学习平台是否能为学员提供课件、课程、音视频学习资料、电子 辞典、复读与翻译软件、语料资源库、交互式语言学习系统等内 容
37				服务提供者是否根据服务项目与方案配备学习设备与用具、及时 维护更新
38		学习设备与用具		学习设备与用具数量是否充足、功能是否完善，是否具有先进性 和实用性，能否满足正常服务交付的需求
39				服务提供者是否建立学习设备与用具管理制度，设立学习设备与 用具配置标准

序号	评价要素			评价细目
	一级	二级	三级	
40	服务环境	物理环境		服务提供者是否具有满足语言培训服务需求的物理环境，包括语音实验室、多媒体教室、交互式教学场所等
41	服务环境	物理环境		服务提供者是否按照语言培训服务特点（例如应便于进行言语交流、开展交互式学习和教学游戏等）安排空间与座位、设置光线
42				服务环境是否远离噪音与电磁干扰
43				服务提供者是否根据服务特点配备安全设施与工具，是否以服务人员和学员能够理解的方式进行描述
44				服务提供者是否制订安全管理制度与突发事件应急预案
45				服务提供者是否对服务人员和学员进行安全培训
46		人文环境		语言培训服务提供者是否为学员营造良好的语言学习氛围，例如在教室粘贴相关宣传画、学习标语，鼓励学员使用目的语相互交流等
47	考核	形成性考核		语言培训服务提供者是否对学员学习情况和培训过程进行阶段性考核，以判断培训效果，及时调整课程安排，确保服务质量
48		终结性考核		在培训服务结束时，语言培训服务提供者是否对学员表现进行考核，对培训效果进行整体评价

序号	评价要素			评价细目
	一级	二级	三级	
49	考核	考核内容		语言培训服务提供者是否根据培训目标与实施情况选择合适的考试内容
50		考核形式		语言培训服务提供者是否采取包括作业与测验、听写、默写、朗读、背诵、会话、模拟交流、写作等在内的合适的考核形式；语言培训服务提供者是否依据培训目标与方案，选择能够准确、全面反映学员水平与学习效果的考核形式
51		考核结果		考核结果是否通过测试成绩、目的语水平等级鉴定、目的语能力评估报告、目的语相关资格认定等形式及时告知顾客或学员。告知考核结果时是否特别注意保护学员隐私
52	沟通与反馈			语言培训服务提供者是否为顾客提供沟通渠道并保证渠道畅通、平等、公开。沟通渠道的具体形式包括面谈、意见箱、电话、电子邮件、传真、网络、告示栏、会议等
53				语言培训服务提供者是否建立沟通管理机制，明确反馈时限，对于较易解决的问题，是否及时答复并处理；对于较难解决的问题，则是否及时答复并尽快安排处理
54				相关服务人员是否具备与顾客和学员交流的能力（例如使用共同语或学员母语等）

序号	评价要素			评价细目
	一级	二级	三级	
55	服务结果	顾客满意度		语言培训服务提供者是否建立服务评价管理机制，定期收集来自内外部的评价信息并加以分析
56		持续改进		语言培训服务提供者是否根据评价分析结果，制定整改措施，持续改进，不断提高服务

本文件仅用于国家标准征求意见活动

（四）评价要素终库梳理

标准起草工作组对评价要素 A、B、C 库进行汇总、合并，开展比对分析、专家研讨、调研考察等研究活动，通过调整顺序、规范描述、查缺补漏等方法，对最终评价要素进行表达、结构及适用性方面的评价与优化，形成评级要素终库，其中：

——关于评级要素顺序与层级排布，评价要素 A、B、C 库均不相同，通过深入研究，标准起草工作组决定采用 ISO/IEC Guide 76:2008 “provides general guidance on the issues to be considered in standards for services” 提出的“12 要素”法对所有评价要素进行排布，不仅符合国内外教育服务标准化工作惯例，亦符合教育服务工作规律，突出了教育服务评价特点；

——关于“教学人员”有关内容，考虑到《语言培训服务教学人员评价》（国家标准计划号：20110093-T-469）国家标准正在同步研制，为避免交叉混淆，将“教学人员”评价要素内容全部整合至该标准，本标准以引用形式提及，“服务人员”和（除教学人员之外的）“其他服务人员”评价要素有关内容则予以保留。

调整之后的语言培训服务评价要素包括 7 个一级要素、

26 个二级要素以及若干三级要素和评价细目，如表 7 所示：

表 7：语言培训服务评价要素终库一览表

序号	一级要素	二级要素	三级要素
1	服务提供者	基本情况	资质
2			履约情况
3			社会形象
4		服务管理	学习活动管理
5			人力资源管理
6			顾客和学员信息管理
7			沟通管理
8			安全与应急管理
9			服务质量管理
10	服务人员	基本情况	—
11		教学人员	（空，引用《语言培训服务教学人员评价》）
12		其他服务人员	—
13	服务场所	基本情况	—
14		功能	—
15		安全	—
16		环境	—
17	设施设备	功能	—
18		安全	—
19		卫生	—
20		其他	—
21	学习资料	功能	—
22		安全	—
23		其他	—
24	服务过程	服务信息提供	信息可达性
25			信息咨询
26		需求与特征分析	—
27		服务方案确定	—

序号	一级要素	二级要素	三级要素
28	服务过程	服务协议订立	—
29	服务过程	支付	—
30		服务交付	基本情况
31			学习活动
32		效果评价	—
33	服务结果	学习效果	—
34		服务满意度	—
35		服务投诉率	

本文件仅用于国家标准征求意见活动，违者必究。