

《语言培训服务基本术语》

国家标准

（征求意见稿）

编制说明

标准起草工作组

二〇一六年四月

目 录

一、标准概况.....	4
二、背景意义.....	4
三、编制原则.....	6
（一）合法性原则	6
（二）规范性原则	7
（三）通用性原则	7
（四）科学性原则	8
四、编制思路.....	8
（一）总体定位.....	8
（二）适用对象.....	9
（三）技术特点.....	9
五、编制依据.....	10
六、编制过程.....	10
七、主要内容.....	11
（一）范围.....	13
（二）基础概念.....	13
（三）服务资源.....	14
（四）服务内容.....	14

（五）服务内容.....	14
（六）服务过程.....	14
（七）学习活动.....	14
（八）学习评价.....	14
（九）服务结果.....	15
八、参考文献.....	27
九、其它需要说明的问题	27
（一）与有关法律法规和强制性国家标准的关系	27
（二）作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议	28

一、标准概况

《语言培训服务基本术语》国家标准(国家标准计划号: 20110092-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,由全国教育服务标准化技术委员会提出并归口,由中国标准化研究院等单位起草。

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。

统一的行业术语是开展语言培训服务行业标准化、规范化建设的重要基础，也是语言培训服务提供者、顾客、学员等相关各方高效交流的共同媒介和统一平台，对于在全社会范围内厘清语言培训服务有关概念、避免虚假或夸大宣传、保障消费者权益、促进语言培训服务行业健康发展发挥着重要作用。

长期以来，我国国家层面语言培训服务基础性术语标准始终缺失，导致了语言培训服务行业新词热词频出、“故作高深”的“专业语言”“混淆视听”、普通消费者难以理解和选择的“高深术语”频现、语言培训服务“名不副实”、消费者权益市场受到侵害等“乱象”，统一规范行业术语刻不容缓、势在必行。

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，首次从国家高度对语言培训服务行业术语进行统一、规范，打造一个语言培训服务“术语集”，为我国语言培训服务行业政策制定、监督管理、服务实施、学

术研究、国际交流提供标准语言和通用语言，解决术语不统一、表达不一致所引起的歧义、误解、夸大、虚假、信息失范等问题。标准发布实施后，一方面，将为语言培训服务行业管理、交流搭建统一平台；另一方面将为语言培训服务其他国家标准研制奠定一致的表达基础，从而将为提高语言培训服务行业标准化水平、提升语言培训服务整体质量，促进语言培训服务可持续发展提供技术支撑，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）合法性原则

作为法律法规、政策文件的技术支撑和落实手段，国家标准中对于语言培训服务术语的界定不能与法律法规相冲突。当前，我国无专门针对语言培训服务的法律法规，有关内容散见于《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》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基本术语进行界

定，确保标准与法律法规的连贯性和一致性，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）规范性原则

一方面，作为具有区别性特征的专门标准，术语标准的起草除了依据 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的有关要求之外，还需遵守 GB/T 10112-1999《术语工作 原则与方法》、GB/T 20001.1-2001《标准编写规则 第1部分：术语》等术语标准化工作准则。另一方面，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。基于上述要求，标准起草工作组以国内外语言培训服务先进实践为基础，参考相关国家标准及科研成果，以满足我国语言培训服务术语标准化现实需求为出发点，遵循了术语标准和服务标准的研制规律，保证了标准制定程序、格式、表达和内容的规范性。

（三）通用性原则

本标准是我国语言培训服务领域的首项国家标准，在语言培训服务国际标准体系中处于基础通用的位置，对于其他语言培训服务标准具有指导和支撑作用，因此标准起草工作

组充分考虑了术语的普适性和基础性问题，按照语言培训服务核心要素，将 47 个术语划分为 9 大类，着重从使用频率、适用范围、行业普遍认同水平、产生歧义可能性等角度对术语进行了反复筛选、定义和甄别，力求本标准能够有效统一社会公众和语言培训服务行业对语言培训服务核心内容的认识和理解，发挥术语基础性、普适性、引领性价值，为语言培训服务各相关方搭建起交流与协调合作的同一平台。

（四）科学性原则

作为术语标准，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 26997-2011《非正规教育与培训的学习服务 术语》、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，参考权威著作或工具书开展了深入细致的技术攻关工作。收集、梳理、筛选 47 个术语，兼顾国际趋势和中国特色，对于每条术语和定义都进行反复推敲，确保术语和定义的科学性、准确性。

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》、《语言培训服务评价》、《语言培训服务教学人员评价》、《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》),本标准作为通用性标准,为使用者提供语言培训服务基础术语的解释与定义。

(二) 适用对象

本标准适用对象为围绕语言培训服务开展的管理、运行、实施、科研、教学、交流等活动。

(三) 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:

——系统性,本标准选取的术语基本涵盖其所应用的语言培训服务领域的各方面,注重术语之间的关联和传承关系,形成较为科学、完善的术语脉络和联系;

——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、GB/T 26997-2011《非正规教育与培训的学习服务 术语》国家标准)保持一致,无冲突、矛盾;

——针对性,本标准术语在与教育服务术语保持一致的基础上,充分体现语言培训服务特点与需求;

——实用性,本标准旨在为用户提供基础性的统一交流平台,因此选择的术语均为语言培训服务活动中表达、交流不可或缺的术语。

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 10112-1999《术语工作原则与方法》、GB/T 20001.1-2001《标准编写规则 第1部分:术语》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	研究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
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《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
	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 月至 4 月	再次征求意见

七、主要内容

作为语言培训服务领域首项术语国家标准,本标准定位于通用性国家标准,基于此定位,参考 GB/T 24620—2009《服务标准制定导则》,本标准按照服务核心要素设置逻辑框架,

标准结构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（语言培训服务的基础概念，以及服务资源、服务内容、服务形式、服务过程、学习活动、学习过程、服务结果等方面的术语）与适用范围（适用于语言培训服务的管理、运行、实施、科研、教学、交流等活动）
2	基础概念	2.1 学习服务、2.2 第二语言、2.3 语言培训服务、2.4 语言培训服务提供者、2.5 学员、2.6 顾客、2.7 目的语、2.8 第一语言、2.9 共同语、2.10 学习语言
3	服务资源	3.1 教学人员、3.2 学习支持人员、3.3 服务场所、3.4 学习活动场所、3.5 学习活动设施、3.6 学习活动设备、3.7 学习资料、3.8 教材、3.9 学材
4	服务内容	4.1 目的语学习活动、4.2 学习支持服务
5	服务形式	5.1 面授形式、5.2 远程形式、5.3 混合式
6	服务过程	6.1 服务信息提供、6.2 学员和顾客需求确认、6.3 学员特征确认、6.4 学习目标、6.5 服务方案、6.6 服务协议、6.7 目的语学习活动、6.8 学习评价
7	学习活动	7.1 翻译法、7.2 直接法、7.3 听说法、7.4 句型教学法、7.5 认知法、7.6 交际法、7.7 任务型教学法、7.8 合作型教学法、7.9 跨文化交际、7.10 多元文化意识、7.11 语码转换、7.12 语言迁移

编号	标题	主要技术内容
8	学习评价	8.1 起点评价、8.2 形成性评价、8.3 总结性评价
9	服务结果	9.1 满意度、9.2 投诉率、9.3 合格率
10	参考文献	列出了本标准起草时参考的标准等

（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

本标准主要从基础概念、服务资源、服务内容、服务形式、服务过程、学习活动、学习过程、服务结果等方面，给出了语言培训服务的基本术语。

2. 适用范围

本标准用于围绕 2.3 节规定的“语言培训服务”的管理、运行、实施、科研、教学、交流等活动。

（二）基础概念

本章界定了语言培训服务最基础的 10 个术语，这些术语或明确了语言培训服务内涵和外延，或为其他术语的组成字段为整个标准发挥基础支撑作用，详见表 3。

（三）服务资源

本章界定了语言培训服务最常用的 9 个服务资源术语，覆盖服务人员、服务场所、设施设备、学习资料等方面，详见表 4。

（四）服务内容

本章从目的语学习活动和学習支持服务两个维度界定了语言培训服务内容的 2 个有关术语，详见表 5。

（五）服务形式

本章界定了语言培训服务形式的 3 个术语，详见表 6。

（六）服务过程

本章以语言培训服务流程为基础，按照“服务信息提供→需求与特征分析→服务方案确定→服务协议订立→支付→服务交付→效果评价→沟通与反馈”的服务全链条，界定了语言培训服务过程中需要明确的 8(7) 个术语，详见表 7。

（七）学习活动

本章界定了与目的语学习活动相关的最常用的 11 个术语，覆盖教学法、常见现象和重要活动等方面，详见表 8。

（八）学习评价

本章界定了与目的语学习情况评价活动相关的最常用的 3 个术语，详见表 9。

（九）服务结果

本章界定了与语言培训服务结果相关的最常用的 3 个术语，详见表 10。

表 3：“基础概念”术语一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
2.1	学习服务	为实现学习目标而设计和实施的系列活动或过程	现行标准	引自 GB/T 26996-2011，定义 2.12
2.2	第二语言	第一语言（2.8）之外，再行学习和使用的语言	语言培训服务实际服务标准习惯表达	全新制定
2.3	语言培训服务	以提供第二语言（2.2）学习服务（2.1）为核心的一系列活动与过程	现行标准 语言培训服务实际	改写 GB/T 29357-2012，定义 3.1
2.4	语言培训服务提供者	提供语言培训服务（2.3）的组织或个人	现行标准	引自 GB/T 29357-2012，定义 3.2
2.5	学员	接受语言培训服务（2.3）的个人		引自 GB/T 29357-2012，定义 3.3
2.6	顾客	语言培训服务（2.3）购买者，包括个人和组织		引自 GB/T 29357-2012，定义 3.4
2.7	目的语	语言培训服务（2.1）中，学员（2.5）所学习的语言		引自 GB/T 29357-2012，定义 3.5
2.8	第一语言	<学员（2.5）>思维和交际的首选或主要工具	语言培训服务实际服务标准习惯表达	全新制定

节编号	术语	定义	依据	来源
2.9	共同语	在一定区域内通行的语言	现行标准	引自 GB/T 29357-2012, 定义 3.6
2.10	学习语言	在目的语学习活动(4.1.1)过程中所使用的语言	语言培训服务实际 服务标准习惯表达	全新制定

表 4：“服务资源”术语一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
3.1	教学人员	直接指导学员(2.5)开展目的语学习活动(4.1.1)的服务人员	现行标准 语言培训服务实际	改写 GB/T 26997-2011, 定义 4.1
3.2	学习支持人员	为教学人员(3.1.1)、顾客(2.6)和学员(2.5)提供支持的服务人员		改写 GB/T 26997-2011, 定义 4.2
3.3	服务场所	<服务提供者(2.4)>提供语言培训服务(2.3)的场地		改写 GB/T 26996-2011, 定义 4.6
3.4	学习活动场所	<服务提供者(2.4)>组织开展目的语学习活动(4.1.1)的服务场所(3.3)	语言培训服务实际 服务标准习惯表达	全新制定

节编号	术语	定义	依据	来源
3.5	学习活动设施	〈服务提供者(2.4)〉配备的满足目的语学习活动(4.1.1)需求的环境、系统、平台、成套设备等	语言培训服务实际 服务标准习惯表达	全新制定
3.6	学习活动设备	〈服务提供者(2.4)〉配备的满足目的语学习活动(4.1.1)需求的机械、装置、器材、仪器、工具等		全新制定
3.7	学习资料	〈服务提供者(2.4)〉为语言培训服务(2.3)选编的纸质或电子资料。	现行标准 语言培训服务实际	改写 GB/T 26996—2011， 定义 4.7
3.8	教材	教学人员(3.1.1)所使用的学习资料(3.4.1)	语言培训服务实际 服务标准习惯表达	全新制定
3.9	学材	学员(2.5)所使用的学习资料(3.4.1)		

表 5：“服务内容”术语一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
4.1	目的语学习活动	教学人员（3.1.1）指导学员（2.5）获取目的语（2.6）知识、掌握目的语（2.6）技能、提升目的语（2.6）能力、实现语言培训服务（2.3）目标的过程	现行标准 语言培训服务实际	改写 GB/T 26997-2011， 定义 4.1
4.2	学习支持服务	为目的语学习活动（4.1）提供信息、设施、管理、咨询等支持活动的过程		改写 GB/T 26997-2011， 定义 5.10

表 6：“服务形式”术语一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
5.1	面授服务	＜服务提供者（2.4）＞在固定的服务场所（3.2.1），当面为学员（2.5）提供的语言培训服务（2.3）	现行标准 语言培训服务实际	改写 GB/T 26996-2011， 定义 3.8
5.2	远程服务	＜服务提供者（2.4）＞利用互联网、移动互联网、广播、电视、卫星等载体提供的非当面的语言培训服务（2.3）		改写 GB/T 29357-2012， 定义 3.9

节编号	术语	定义	依据	来源
5.3	混合式服务	面授形式（5.1）和远程形式（5.2）相结合的语言培训服务（2.3）	现行标准 语言培训服务实际	改写 GB/T 29357-2012， 定义 3.10

表 7：“服务过程”术语一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
6.1	服务信息提供	服务提供者（2.4）为学员（2.5）和顾客（2.6）提供语言培训服务（2.3）有关信息及其咨询服务的过程	现行标准	引自 GB/T 26996-2011， 定义 2.12
6.2	学员和顾客需求确认	＜服务提供者（2.4）＞分析、确定学员（2.5）和顾客（2.6）对于语言培训服务（2.3）的期望的过程	现行标准 服务标准习惯表达	改写 GB/T 26996-2011， 定义 5.7
6.3	学员特征确认	＜服务提供者（2.4）＞分析、确定学员（2.5）目的语（2.6）学习有关特征的过程	语言培训服务实际 服务标准习惯表达	全新制定

节编号	术语	定义	依据	来源
6.4	学习目标	根据学员和顾客需求确认（6.2）和学员特征确认（6.3）结果，在遵循语言学习规律的基础上，服务提供者（2.4）、学员（2.5）和顾客（2.6）共同确定的希望通过目的语学习活动（4.1）实现的结果。	现行标准	引自 GB/T 29357-2012，定义 3.2
6.5	服务方案	根据学习目标（6.4），服务提供者（2.4）为学员（2.5）选择或设计的语言培训服务（2.3）计划，包括服务形式、服务时间、学习内容、学习方法、学习资料、教学人员等安排	语言培训服务实际服务标准习惯表达	全新制定
6.6	服务协议	服务提供者（2.4）与顾客（2.6）（和学员（2.5））之间就语言培训服务（2.3）达成的书面或口头共识	语言培训服务实际服务标准习惯表达	全新制定
6.7	目的语学习活动	见 3.4 节	现行标准 语言培训服务实际	改写 GB/T 26997-2011，定义 4.1
6.8	学习评价	在服务交付过程中和完成后，对学员（2.6）参与目的语学习活动（3.4）效果、学习目标（6.4）达成情况的评价和判断	语言培训服务实际服务标准习惯表达	全新制定

表 8：“学习活动”术语一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
7.1	翻译法	通过翻译手段比较第一语言（2.8）与第二语言（2.2）语音、词汇和语法的异同，使学员（2.5）掌握和运用目的语（2.7）的目的语学习活动（4.1）教学方法	现行标准	引自 GB/T 26996—2011， 定义 2.12
7.2	直接法	不使用第一语言，用动作和图画等直观手段解释词义和句子，帮助学员（2.5）掌握和运用目的语（2.7）的目的语学习活动（4.1）教学方法	语言培训服务实际 服务标准习惯表达	全新制定
7.3	听说法	以句型为中心，采用反复模仿、练习和强化记忆的方式，培养学员（2.5）目的语思维和使用习惯的目的语学习活动（4.1）教学方法	现行标准 语言培训服务实际	改写 GB/T 29357—2012， 定义 3.1

节编号	术语	定义	依据	来源
7.4	认知法	以学员（2.5）为中心，在理解目的语（2.7）知识和规则的基础上进行目的语练习，强调有意义的学习和有意义的联系，主张、听、说、读写并重，强调学员（2.5）语言能力全面发展的目的语学习活动（4.1）教学方法	语言培训服务实际 服务标准习惯表达	引自 GB/T 29357-2012， 定义 3.2
7.5	交际法	采用真实、地道的语言材料，以学员（2.5）需求为出发点，以教学过程的交际化为主要特征，着重培养学员言语交际能力的目的语学习活动（4.1）教学方法		引自 GB/T 29357-2012， 定义 3.3
7.6	任务型教学法	围绕特定交际目的，引导学员（2.5）通过实施沟通、表达、结合、交涉、询问等目的语（2.7）语言活动完成设定的任务，提升学员（2.5）目的语（2.7）水平的目的语学习活动（4.1）教学方法		引自 GB/T 29357-2012， 定义 3.4

节编号	术语	定义	依据	来源
7.7	合作型教学法	通过让学员（2.5）之间合作完成任务，营造共同学习、相互帮助的环境，达到整体提升学员（2.5）目的语（2.7）水平的目的语学习活动（4.1）教学方法	语言培训服务实际 服务标准习惯表达	全新制定
7.8	跨文化交际	具有不同文化背景的人进行交际的过程		全新制定
7.9	多元文化意识	以尊重不同国家、地区、民族之间的文化差异为前提，在知识、技能、态度和文化意识等方面的自觉的文化认同能力		全新制定
7.10	语码转换	目的语学习活动（4.1）过程中，教学人员（3.1.1）或学员（2.5）在学习语言（2.10）和目的语（2.7）之间转换的语言现象		全新制定
7.11	语言迁移	学员（2.5）已掌握语言对于目的语学习活动（4.1）在语音、语汇、语法、语义、思维模式、文化传统、社会历史等方面所产生的或促进或阻碍的影响		全新制定

表 9：“学习评价”术语一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
8.1	起点评价	目的语学习活动（4.1）开展前或开展初期，服务提供者（2.4）针对学员（2.5）进行的判断其目的语水平并以此为基础实施目的语学习活动（4.1）的评价	语言培训服务实际 服务标准习惯表达	全新制定
8.2	形成性评价	目的语学习活动（4.1）开展过程中，服务提供者（2.4）针对学员（2.5）进行的判断阶段性目的语学习活动（4.1）效果、发现存在问题并以此为基础优化调整目的语学习活动（4.1）的评价		全新制定
8.3	总结性评价	目的语学习活动（4.1）完成后，服务提供者（2.4）针对学员（2.5）进行的确认学习目标（6.4）最终达成情况的评价		全新制定

表 10：“学习评价”术语一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
9.1	满意度	学员（2.5）和顾客（2.6）对于语言培训服务（2.3）的实际感受与期望值之间的匹配程度	现行标准 语言培训服务实际	改写 GB/T 26996—2011， 定义 6.11
9.2	投诉率	目的语学习活动（4.1）开展过程中，服务提供者（2.4）针对学员（2.5）进行的判断阶段性目的语学习活动（4.1）效果、发现存在问题并以此为基础优化调整目的语学习活动（4.1）的评价	语言培训服务实际 服务标准习惯表达	全新制定
9.3	合格率	目的语学习活动（4.1）完成后，服务提供者（2.4）针对学员（2.5）进行的确认学习目标（6.4）最终达成情况的评价	现行标准 语言培训服务实际	改写 GB/T 26996—2011， 定义 6.9

八、参考文献

除编制依据外，本标准在研制过程中，亦参考了以下法律法规、标准、文献与科研成果：

《中华人民共和国教师法》、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、GB/T 26997-2011《非正规教育与培训的学习服务 术语》、GB/T 26996-2011《非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求》、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。

九、其它需要说明的问题

（一）与有关法律法规和强制性国家标准的关系

本标准与《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》等相关法律法规保持协调一致。

在语言培训服务领域，尚无强制性国家标准，仅有 1 项已现行推荐性国家标准（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》），同时还有其他 5 项推荐性国家标准（《语言培训服务基本术语》、《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》)在研,以上标准均由全国教育服务标准化技术委员会归口管理,本标准与上述标准技术内容协调、统一、无冲突。

(二) 作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

根据《中华人民共和国标准化法》及《中华人民共和国标准化法实施条例》,建议将《语言培训服务教学人员评价》国家标准作为推荐性国家标准发布。