



教育培训服务认证要求

2018-05-18发布

2025-05-08修订

2025-05-08实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

目 次

前言

- 1 适用范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
- 4 评价内容
- 5 评价方法
- 6 认证结果

附录A 服务认证指标、权重和（或）赋值

附录B 评价的评分要求及原则



前 言

本文件按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出并归口。

本文件主要起草人员：张慧娟、邵优良。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司解释。



教育培训服务认证要求

1 范围

本文件规定了教育培训服务认证的评价内容、评价方法和认证结果。

本文件适用于奥邦检验认证集团有限公司对教育培训服务的认证或评价活动，也适用于提供教育培训服务提供者的自我评价。其他相关方对教育培训服务的评价可参考执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

RB/T 314-2020《合格评定服务认证模式选择与指南》

RB/T 301-2016《合格评定服务认证技术通则》

GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》

GB/T 37709-2019《非正规教育服务通则》

GB/T29359-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则》

GB/T26996-2011《非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求》

GB/T29357-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求语言培训》

GB/T29358-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求职业培训》

3 术语和定义

上述引用文件所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

4 评价内容

4.1 基本要求

服务提供者应具备以下基本要求：

- a) 组织应具有合法的法律地位；
- b) 必要时，具备经营许可资质证明，实施的服务符合经营许可范围；
- c) 合法经营，无严重的违法违规的记录；
- d) 无严重的投诉或质量、环境、安全等事故。

4.2 服务要求与管理要求

根据各类产品相关的标准规范的要求。

5 评价方法

5.1 参照GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》中5.5的要求，认证模式包括但不限于：

- a) 服务特性测评（检验和/或检测）；
- b) 服务能力确认或验证；
- c) 服务过程评价；
- d) 顾客调查（档案抽查）；
- e) 服务绩效检验。

5.2 依据本文件进行教育培训服务评价时，对各项指标采取评分的形式，满分为100分。

5.3 一级指标、二级指标及其以下的各项要求(三级指标)及其分值、权重按照本文件附录A的相关规定。

5.4 教育培训服务测评的方法、评分要求及原则按照本文件附录B的相关规定。

6 认证结果

6.1 根据服务综合评价结果，评定教育培训服务水平。综合评价指数（SQI）的计算按照本文件附录B中相关规定。

6.2 综合评价指数（SQI）得分值低于60分，或有否决项（不符合4.1的要求），不推荐认证注册。

6.3 综合评价指数（SQI）得分值达到60分（含）以上，且无否决项（不符合4.1的要求），推荐按相应等级认证注册。

6.4 教育培训服务认证结果分为五个等级，从高到低依次为五星/AAAAA、四星/AAAA、三星/AAA、二星/AA、一星/A各级对应的评价得分见下表：

认证等级		综合评价指数 (SQI) 得分值
五等级		
不予评级		60分以下，或有否决项
A	★	达到60分（含）～70分
AA	★★	达到70分（含）～80分
AAA	★★★	达到80分（含）～90分
AAAA	★★★★	达到90分（含）～95分
AAAAA	★★★★★	达到95分（含）～100分

附件A1：服务评价指标、权重和（或）赋值（GB/T 37709-2019 《非正规教育服务通则》）

一级指标权重赋值	二级指标赋值	三级指标与要求	赋值
4 服务提供者提供的一般信息 5% 5分	4.1	在报名之前、学员及利益相关方需要服务的有关信息以做出知情决策。	5
	4.2	教育服务提供者提供的信息应易于理解、具有时效性、准确、合法，并至少包括以下内容： a) 名称、总部地址、联系方式、提供服务的地点； b) 主要管理人员； c) 服务提供者所提供的主要服务介绍； d) 提供服务的教学人员资格或/和经验； e) 教学方法； f) 学习环境和学习资源的介绍； g) 所获得的全部认证、奖励、资格和认可。	
5 方案编制 10% 10分	5.1	为学员或顾客提供服务方案，有助于其就服务预期结果做出知情决策。	10
	5.2	服务方案制定之前，服务提供者应采取有效措施了解服务要求、条件及其他支撑性服务因素。服务方案至少应包括以下内容： a) 服务的预期目标和指标； b) 服务提供者满足顾客需求的能力（例如客户评价/技术特点/教学人员档案/相关项目案例）； c) 服务提供者在服务过程中所采用的教学和评估方法； d) 定价条款和条件。	
6 服务交付前提供的信息 5% 5分		服务提供者应在利益相关方决定接受服务之前向其提供以下信息： a) 服务的名称和目标； b) 技术或其他基础条件，例如必要的能力水平； c) 日期、地点、学时和时间表； d) 预计课时，以及不同学习形式（如面授学习、混合式学习、信息技术辅助学习）的课时分配情况； e) 所采用的教学方法和评估方法； f) 必需的软件许可和技术设备； g) 学费、考试费、购买学习资料（如书籍、软件等）的费用和其他任何费用，相关条款和条件； h) 服务取消、终止和退款政策； i) 获取学员（必要时包括顾客）满意度反馈，处理其要求、建议和投诉的流程； j) 参与服务的教学人员情况，包括教学资格、经验和背景。	5
7 需求分析 10% 10分	7.1	掌握学员需求是服务的关键内容，可保证服务目标、项目、内容和评估方法满足学员需求。	1
	7.2	实施服务之前，应由具备相应能力的工作人员评估学习需求，确保服务在既定范围内的适用性。	1
	7.3	服务的预期结果应： a) 对于学员（必要时也包括顾客）而言，详细、可测量、易理解； b) 有条件时，采用国家或国际通行的量表作为参照。	1
	7.4	需求分析应确定： a) 学员和顾客的目标与要求； b) 预期能力水平及最佳时间； c) 通过课程学习，实现预期能力水平（如在社会性发展方面的能力、在工作或学习方面的能力）的目标和条件； d) 学员现有能力水平；注1：可采用自我评估、内部评估或第三方评估等技术方法。 e) 学员的其他背景情况（如年龄、相关服务经历、学习基础、专业经验、语言、文化背景、文化水平、认知能力、身体素质）。	3
	7.5	对于与工作相关的学习需求，服务提供者应了解实际工作对于服务预期结果的需求，以及利益相关方对于服务实施效果的判断标准。	1
	7.6	在设计、实施服务之前，服务提供者应就需求分析结果与利益相关方达成一致。	1
	7.7	服务提供者应全面告知教学人员需求分析结果。	1
	7.8	所收集的学员信息只能用于服务实施，若公开有关信息应征得学员知情同意。	1

8 服务设计 10% 10分	8.1	服务设计包括基于需求分析的课程、学习资料、评估与评价方法的开发和选择。		1
	8.2	进行课程设计和开发的教学人员应具备相关工作经验或接受过相关培训。		1
	8.3	设计服务时应考虑： a) 需求分析结果（见7.4）； b) 预期目标（见7.6）； c) 预期课程强度、学时、学习形式（例如面授学习、混合式学习、信息技术辅助学习）； d) 预期学习成果； e) 拟采用的评估方法（见12.1）； f) 教学人员与学员人数的比例； g) 在适合的条件下提升学习迁移效果的方法、资源和职责； h) 所出具学习证明的类型与内容； i) 与合同相关的各类事宜； j) 拟采用的监控与评价流程（见13.2）。		2
	8.4	学习资料应： a) 与课程和学习形式匹配； b) 准确、及时地反映所学习科目的课外前沿应用； c) 在选择时考虑社会需求、文化需求及学员背景。		1
	8.5	服务提供者应向学员或利益相关方及教学人员公开课程、学习资源、评估和评价方法。		1
	8.6	服务提供者、学员和利益相关方在服务实施、监控和学习评估中的角色与责任应明确。		1
	8.7	课程安排、学习和评估材料应至少每年审核一次。		1
	8.8	设计服务时，服务提供者应参考对以往类似服务的评价。		1
	8.9	使用或开发学习资源时，服务提供者应标引或明确其来源和版权。		1
9 为注册学员或顾客提供的服务信息 5% 5分	服务前或开始时，服务提供者应以书面形式告知学员（必要时包括顾客）服务细节、条款和条件（见第4章）。其他可提供的服务信息还包括： a) 各方责任（例如学员、服务提供者、教学人员）； b) 学习评估流程和时间表； c) 服务提供者指定的联系人； d) 投诉、建议、争议的处理程序； e) 学习支持服务，如使用图书馆、自助计算机辅助学习、咨询台、咨询服务、词典、参考书和辅导。			5
10 服务交付 24% 24分	10.1 服务人员 8分	10.1.1	服务应由具备相应资格、接受过相关培训的教学人员实施，包括对于服务方法及资料使用的培训。	8
		10.1.2	参与服务的其他服务人员应具有完成相应工作任务的能力和资格。	
		10.1.3	若需临时替代教学人员，服务提供者应安排具备相应资格的教学人员，并指导其准备和实施服务。	
	10.2 学习资料 8分	10.2.1	服务提供者应为学员提供充足的学习资料，指导学员或顾客购买必要材料。	8
		10.2.2	服务提供者应告知教学人员和学员纸质和电子学习资料复制的有关规定。	
	10.3 学习环境 8分	10.3.1	若由服务提供者提供或选择学习环境，应确保学习环境适宜学习。 若服务提供者无法选择学习环境，应明确学习环境的基本要求。	8
		10.3.2	学习环境应符合人类工学要求、运行良好，并应满足以下要求： a) 面积足够，能容纳学习中的注册学员和教学人员； b) 环境布置满足学员需求、便于开展交互式学习； c) 明亮、洁净； d) 必要时提供暖气或空调，注意通风； e) 远离或隔绝噪声干扰； f) 根据课程需求，配备与课程相关的学习辅助工具（例如音频、视频、投影设备、信息技术设备、活动挂图、闪存卡、模型、木偶）。	
10.3.3		服务提供者应配备、维护必要的安全设施设备，将学习环境中的安全隐患减少至最低限度。 服务提供者应告知教学人员、其他服务人员、学员应急和安全事件处置程序。		
11 教学人员	11.1	教学人员应： a) 具有相关经验，并具有服务所在地承认的资格或接受过服务所在地承认的培训；或 b) 在具有相关经验、且具备上述资格或接受过上述培训的教学人员指导监督下开展工作。		8

员 8% 8分		注：资格可由政府职能部门、行业自律组织或受承认的大学或学院认定。若无上述机构认定，接受过服务所在地相关培训的人员可被服务提供者视为具备资格。	
	11.2	所有教学人员均应具备承担各自教学任务及其他相关职责所必需的学科或技术能力。	
	11.3	教学人员应注重职业发展。 注：职业发展包括：学习和教学原理，与课程相关的学习和教学方法方面的优秀实践和前沿研究；教学能力，包括教学技术和信息技术在内的、与课程相关的资源；服务相关学习资源的使用能力；学科主题方面的实践经验；课堂管理能力；学科学习评估。	
	11.4	服务提供者应制定职业发展计划，充分考虑任务与责任分配、服务评价结果、教学人员关于职业发展需求的意见以及其他内容。	
12 学习评 估 10% 10分	12.1	在设计或选择评估时，服务提供者应考虑以下因素： a) 评估的预期用途； b) 拟测评的知识、技能、能力； c) 测评所使用的标准； d) 评估方法； e) 评估分数和报告； f) 参与评估或受其影响的利益相关方。	2
	12.2	课程开始前或开始时，服务提供者应对学员在学科学习方面的能力水平进行评估。 注：关于学员能力水平评估，见 7.4 d)。	2
	12.3	在课程进行过程中和结束时，服务提供者应对学员的学习进展进行评估。 注：评估示例见 7.4 d)。	2
	12.4	服务提供者应根据要求，为学员或顾客提供学习证明，学习证明应至少包括以下信息： a) 服务名称和目标； b) 课时量； c) 学员所达到的水平。	2
	12.5	服务提供者应遵循公正、易懂、保密的原则，为具备相应权限或法律许可的人员提供评估结果。	2
13 服务监 控和评 价 10% 10分	13.1	服务提供者应对服务进行定期监控与评价，判断服务对于目标需求的满足程度。	3
	13.2	服务提供者在设计监控与评价流程时，应考虑以下内容： a) 范围； b) 目标； c) 监控与评价手段，包括原则、标准、工具和计划表； d) 参与监控与评价或受其影响的利益相关方。	1
	13.3	服务评价应包括（但不限于）： a) 学习需求的满足程度； b) 学习和教学方法； c) 学习资料及其他资源是否充足； d) 服务的后勤保障和组织管理。	1
	13.4	监控与评价的流程应包括： a) 基于质量保证目标的针对教学和学习的阶段性监控； b) 核查学习评估结果，检验学习评估结果与服务目标的一致性，以及为实现上述目标而对学习评估结果的汇总、比对和分析；注：关于学习评估，见12.3 和 12.4。 c) 分析学员和顾客对服务的满意程度，以及对于服务质量提升的反馈和建议； d) 学员注册、出勤和退学情况分析。	1
	13.5	监控与评价应由具备相应能力的服务人员实施。	1
	13.6	监控与评价报告及数据集应清晰、易懂。报告应基于服务目标准确描述评价结果及其理论依据。	1
	13.7	投诉和索赔均应在约定时限内处理、赔偿或解释。	1
	13.8	服务提供者应根据监控与评价结果提升和调整服务，例如课程设置、课程计划、教学方法、职业发展等。	1
14 支付凭 证 3% 3分	14.1	支付凭证应清晰并包含必需的所有详细信息，能够使学习者（必要时包括顾客）准确理解发票内容。	3
	14.2	服务提供者应根据需要为学员或顾客提供支付凭证。	

附件A2：服务评价指标、权重和（或）赋值（GB/T26996-2011/ISO29990:2010《非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求》）

指标大类	大类分值	指标中类	中类分值	指标小类	小类分值	
3学习服务	90	3.1学习需求的确定	20	3.1.1概述	6	
				3.1.2利益相关方的需求	7	
				3.1.3学习内容和过程	7	
		3.2学习服务的设计	20	3.2.1界定目标和范围	6	
				3.2.2界定学习迁移的支持和检测	6	
				3.2.3教学方案	8	
		3.3学习服务的提供	20	3.3.1信息和引导	7	
				3.3.2确保学习资源的提供和使用	7	
				3.3.3学习环境	6	
		3.4学习服务交付的监测				10
3.5学习服务提供者实施的评价	20	3.5.1评价目标和范围	6			
		3.5.2评价学习	7			
		3.5.3评价学习服务	7			
4学习服务提供者的管理	60	4.1管理的基本要求			5	
		4.2战略和业务策划			5	
		4.3管理评审			7	
		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	10	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		5
		4.7沟通管理（内部/外部）			5	
		4.8资源分配			5	
		4.9内部审核			8	
4.10利益相关方的反馈			5			

附件A3：服务评价指标、权重和（或）赋值（GB/T29359-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则》）

指标大类	大类分值	指标中类	中类分值	指标小类	小类分值
4基本原则	20	4.1			5
		4.2			5
		4.3			5
		4.4			5
5服务信息的提供	10	5.1			5
		5.2			5
6服务的设计	15	6.1需求与特征分析			5
		6.2培训的设计			5
		6.3教学方案的制定			5

7服务合同	10	7.1			5
		7.2			5
8服务的交付	65	8.1教学内容			5
		8.2教学人员	15	8.2.1	5
				8.2.2	5
				8.2.3	5
		8.3学习支持人员			5
		8.4学习资源	10	8.4.1教材	5
				8.4.2教学设施、设备	5
		8.5学习环境			5
		8.6学习结果的考核	25	8.6.1考核组织	5
				8.6.2考核内容	5
				8.6.3考核方式	5
				8.6.4考核程序	5
8.6.5考核结果	5				
9服务评价	20	9.1满意度			5
		9.2沟通	10	9.2.1	5
				9.2.2	5
		9.3提高			5
10持续改进	10				10

附件A4：服务评价指标、权重和（或）赋值（GB/T29357-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训》）

指标大类	大类分值	指标中类	中类分值	指标小类	小类分值
5服务过程	130	5.1信息提供	10	5.1.1	3
				5.1.2	4
				5.1.3	3
		5.2服务设计	30	5.2.1需求与特征分析	6
				5.2.2目标确定	6
				5.2.3内容设计	6
				5.2.4方式选择	6
				5.2.5项目与方案确定	6
		5.3服务合同	10	5.3.1	2
				5.3.2	3
				5.3.3	3
				5.3.4	2
		5.4服务交付	70	5.4.1内容	10
				5.4.2方式	10
				5.4.3职员	15
				5.4.4学习资源	10
				5.4.5环境	10
				5.4.6考核	15
		5.5沟通与反	10	5.5.1	3
				5.5.2	3

		馈		5.5.3	4
6服务结果	20	6.1顾客满意度			10
		6.2持续改进			10

附件A5：服务评价指标、权重和（或）赋值（GB/T29358-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 职业培训》）

指标大类	大类分值	指标中类	中类分值	指标小类	小类分值
5服务过程	130	5.1信息提供	10	5.1.1	3
				5.1.2	4
				5.1.3	3
		5.2服务设计	30	5.2.1需求与特征分析	6
				5.2.2目标确定	6
				5.2.3内容设计	6
				5.2.4方式选择	6
				5.2.5项目与方案确定	6
		5.3服务合同	10	5.3.1	2
				5.3.2	3
				5.3.3	3
				5.3.4	2
		5.4服务交付	70	5.4.1内容	8
				5.4.2方式	8
				5.4.3职员	15
				5.4.4学习资源	8
				5.4.5环境	8
5.4.6考核	15				
5.4.7安全与劳动防护	8				
5.5沟通与反馈	10	5.5.1	3		
		5.5.2	3		
		5.5.3	4		
6服务结果	20	6.1顾客满意度			10
		6.2持续改进			10

附件A6：服务评价指标、权重和（或）赋值（GB/T31725-2015《早期教育服务规范》）

指标大类	大类分值	指标中类	中类分值	指标小类	小类分值
4服务提供者	12	4.1基本要求			2
		4.2服务管理要求	10	4.2.1服务活动管理	2
				4.2.2人力资源管理	2
				4.2.3顾客信息管理	2
				4.2.4安全管理	2
				4.2.5卫生管理	2

5服务人员	13	5.1基本要求	6	5.1.1	1
				5.1.2	1
				5.1.3	1
				5.1.4	1
				5.1.5	1
				5.1.6	1
		5.2教学人员	5	5.2.1	1
				5.2.2	2
				5.2.3	2
		5.3其他服务人员	2	5.3.1	1
5.3.2	1				
6服务场所	20	6.1基本要求	6	6.1.1	1.5
				6.1.2	1.5
				6.1.3	1.5
				6.1.4	1.5
		6.2安全要求	8	B.1	1
				B.2	1
				B.3	1
				B.4	1
				B.5	1
				B.6	1
				B.7	1
				B.8	1
		5.3环境卫生要求	6	6.3.1	1.5
				6.3.2	1.5
6.3.3	1.5				
6.3.4	1.5				
7服务设施	15	7.1基本要求	4	7.1.1	2
				7.1.2	2
				7.2安全要求	
		7.3卫生要求		2	
		7.4婴幼儿盥洗和卫生设施		2	
		7.5专用设施		3	

指标大类	大类分值	指标中类	中类分值	指标小类	小类分值
		7.6服务家具			2
8学习资料	15	8.1基本要求	10	8.1.1	2
				8.1.2	2
				8.1.3	2
				8.1.4	2
				8.1.5	2
		8.2安全要求	3	8.2.1	1
				8.2.2	1
				8.2.3	1
8.3卫生要求			2		
9服务实施	60	9.1服务信息提供	6	9.1.1	2
				9.1.2	2
				9.1.3	2
		9.2需求与特征分析			5
		9.3服务方案确定	9	9.3.1	3
				9.3.2	3
				9.3.3	3
		9.4服务协议订立	6	9.4.1	1.5
				9.4.2	1.5
				9.4.3	1.5
				9.4.4	1.5
		9.5支付	3	9.5.1	1
				9.5.2	1
				9.5.3	1
		9.6服务交付	14	9.6.1	7
				9.6.2	7
		9.7效果评价	9	9.7.1概述	3
				9.7.2评价内容	3
				9.7.3评价方法	3
		9.8沟通与反馈	8	9.8.1	2
				9.8.2	2
				9.8.3	2
				9.8.4	2
10服务质量评价	15	10.1			5
		10.2			5
		10.3			5

附件 B：评价的评分要求及原则

每个评分项 评价比例	数据和信息的符合性比例
0%	所无法获得适宜、有效的、符合标准要求的相关数据或对比性信息
5%	仅能获得5%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
10%	仅能获得10%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
15%	仅能获得15%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
20%	仅能获得20%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
25%	仅能获得25%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
30%	仅能获得30%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
35%	仅能获得35%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
40%	仅能获得40%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
45%	仅能获得45%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
50%	仅能获得50%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
55%	仅能获得55%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
60%	能够获得60%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
65%	能够获得65%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
70%	能够获得70%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
75%	能够获得75%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
80%	能够获得80%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
85%	能够获得85%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
90%	能够获得90%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
95%	能够获得95%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息
100%	能够获得100%适宜、有效且符合认证依据要求的相关数据或对比性信息

注：以上获取证据的符合性比例，是指本评分项所有需要提供的数据和信息的占比。如某评价项需要10项数据/信息，但其中仅3项符合要求，则评为30%。