



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 33287—2016

---

## 语言培训服务评价

Evaluation of language training services

2016-12-13 发布

2017-04-01 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

# 目 次

前言 .....	I
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 规范性 .....	2
4.3 可靠性 .....	2
4.4 有效性 .....	2
5 评价要素 .....	2
5.1 概述 .....	2
5.2 服务提供者 .....	3
5.3 服务人员 .....	4
5.4 服务场所 .....	4
5.5 设施设备 .....	5
5.6 学习资料 .....	5
5.7 服务过程 .....	6
5.8 服务结果 .....	8
6 评价流程 .....	8
6.1 评价准备 .....	8
6.2 评价实施 .....	9
6.3 形成评价结果 .....	9
7 评价方法 .....	9
7.1 权重测算方法 .....	9
7.2 数据采集方法 .....	9
7.3 数据加工方法 .....	9
7.4 分数计算方法 .....	9
8 评价结果 .....	10
8.1 内容 .....	10
8.2 形式 .....	10
参考文献 .....	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/TC 443)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、北京外国语大学网络与继续教育学院、中国矿业大学(北京)。

本标准主要起草人:侯非、曹俐莉、唐锦兰、郝素利、程永红、丁日佳、杨朔、张瑞、张雨辰。

# 语言培训服务评价

## 1 范围

本标准规定了语言培训服务的评价原则、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—2011 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/T 33288—2016 语言培训服务教学人员评价

GB 50016 建筑设计防火规范

## 3 术语和定义

GB/T 26997—2011、GB/T 29357—2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 GB/T 29357—2012 中的某些术语和定义。

### 3.1

**语言培训服务 language training services**

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**

提供语言培训服务(3.1)的组织和个人。

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,包括组织和个人。

[GB/T 29357—2012, 定义 3.4]