



# 中华人民共和国国家标准

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

Quality requirements of learning services for non-formal education  
and training—Language training

2012-12-31 发布

2013-05-01 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 总则 ..... 1

5 服务过程 ..... 2

    5.1 信息提供 ..... 2

    5.2 服务设计 ..... 2

    5.3 服务合同 ..... 3

    5.4 服务交付 ..... 3

    5.5 沟通与反馈 ..... 5

6 服务结果 ..... 6

获取其余信息，请联系三信国际检测认证有限公司质量部王老师  
电话：13525519063 邮箱：cncsit2015@163.com