



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 26996—2011/ISO 29990:2010

---

## 非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求

Learning services for non-formal education and training—  
Basic requirements for service providers

(ISO 29990:2010, IDT)

2011-09-29 发布

2011-11-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布  
中国国家标准化管理委员会

## 目 次

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 前言 .....                          | Ⅲ |
| 引言 .....                          | Ⅳ |
| 1 范围 .....                        | 1 |
| 2 术语和定义 .....                     | 1 |
| 3 学习服务 .....                      | 2 |
| 3.1 学习需求的确定 .....                 | 2 |
| 3.1.1 概述 .....                    | 2 |
| 3.1.2 利益相关方的需求 .....              | 2 |
| 3.1.3 学习内容和学习过程 .....             | 3 |
| 3.2 学习服务的设计 .....                 | 3 |
| 3.2.1 界定目标和范围 .....               | 3 |
| 3.2.2 界定学习迁移的支持和监测 .....          | 3 |
| 3.2.3 教学方案 .....                  | 3 |
| 3.3 学习服务的提供 .....                 | 3 |
| 3.3.1 信息和引导 .....                 | 3 |
| 3.3.2 确保学习资源的提供和使用 .....          | 4 |
| 3.3.3 学习环境 .....                  | 4 |
| 3.4 学习服务交付的监测 .....               | 4 |
| 3.5 学习服务提供者实施的评价 .....            | 4 |
| 3.5.1 评价目标和范围 .....               | 4 |
| 3.5.2 评价学习 .....                  | 4 |
| 3.5.3 评价学习服务 .....                | 5 |
| 4 学习服务提供者的管理 .....                | 5 |
| 4.1 管理的基本要求 .....                 | 5 |
| 4.2 战略和业务管理 .....                 | 5 |
| 4.3 管理评审 .....                    | 5 |
| 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 .....                  | 5 |
| 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 ..... | 6 |
| 4.7 沟通管理(内部/外部) .....             | 6 |
| 4.8 资源分配 .....                    | 6 |
| 4.9 内部审核 .....                    | 6 |
| 4.10 利益相关方的反馈 .....               | 6 |
| 附录 A (资料性附录) 业务策划的内容 .....        | 7 |
| 附录 B (资料性附录) 管理体系评审信息 .....       | 8 |

GB/T 26996—2011/ISO 29990:2010

附录 C (资料性附录) 预防和纠正措施 ..... 9

附录 D (资料性附录) 学习服务提供者核心能力示例 ..... 10

附录 E (资料性附录) GB/T 26996—2011 与 GB/T 19001—2008 之间的对照 ..... 11

参考文献 ..... 14

  

表 E.1 GB/T 26996—2011 与 GB/T 19001—2008 之间的对照 ..... 11

表 E.2 GB/T 19001—2008 与 GB/T 26996—2011 之间的对照 ..... 12

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