

非正规教育服务认证实施专用规则

Specific rules for learning services outside formal education certification implementation

2026-09-23 发布

2026-09-30 实施

目 次

Content

1. 目的	1. Objective
2. 范围	2. Scope
3. 引用文件	3. Normative references
4. 术语和定义	4. Terms and definitions
5. 认证依据	5. Certification basis
6. 认证模式	6. Certification model
7. 认证实施	7. Certification implementation
8. 认证证书和标志	8. Certificate sample & Certification mark
9. 认证收费	9. Certification fee
附录A (规范性) 服务认证流程图	Annex A (Normative) Certification process
附录B (规范性) 服务认证基础审查时间表	Annex B (Normative) Certification basic audit-time
附录C 非正规教育服务评价表	Annex C Evaluation form for learning service outside formal education

前 言

Foreword

为规范非正规教育服务认证的实施，特制定本文件。

本规则依据 CCSC 公司文件《GI2001 技术文件管理工作须知》的相关要求进行编制。

本规则依据的认证标准为 GB/T 37709-2019/ISO29993:2017《非正规教育服务通则》

文件编制责任单位：产品业务运营管理部。

文件主要修订人员：黄明燕。

1 目的

本文件对非正规教育服务认证的实施提出具体要求，包括开展服务认证涉及的认证依据、认证模式、认证实施、认证证书和标志及认证收费等内容。

本文件与《服务认证实施通用规则》一并使用。

2 范围

本文件适用于非正规教育服务(SC 17 教育服务)的初次认证、监督和再认证的服务认证活动。

3 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，仅所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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 37709-2019/ISO29993:2017 《非正规教育服务通则》

4 术语和定义

GB/T 37709-2019/ISO29993:2017 《非正规教育服务通则》中术语和定义适用于本文件。

5 认证依据

GB/T 37709-2019/ISO29993:2017 《非正规教育服务通则》

6 认证模式

6.1 认证模式选择

针对非正规教育服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式包括：

- a) 公开的服务特性测评；
- b) 神秘顾客（暗访）体验；
- c) 服务管理审核。

6.2 认证模式应用

通过以下组合实施非正规教育服务的服务认证，包括：

初次、监督和再认证，采用“公开的服务特性测评+神秘顾客（暗访）体验+服务管理审核”相结合的方式。

7 认证实施

7.1 认证流程及认证周期

7.1.1 认证流程

认证的基本流程包括：

- 1) 认证申请；
- 2) 申请评审；
- 3) 签署服务认证协议；
- 4) 制定审查方案；
- 5) 现场审查前的准备，包括文件审查和预访问（需要时）；
- 6) 现场审查实施，包括服务管理审核和服务特性测评以及现场审查结论及报告；
- 7) 复核与认证决定；
- 8) 颁发服务认证证书；
- 9) 获证后监督。

服务认证流程图具体见附录 A。

7.1.2 认证周期

一个完整的服务认证周期为 3 年，包括初次认证/再认证和两次监督审查。监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，初次认证之后的第一次监督审查应在初次认证的决定之日起 12 月内进行，第二次监督审查则应在上次审查结束后的 12 月内进行，最长不能超过 15 个月。再认证审查应在第二次监督审查最后一天起 12 个月内进行。

7.2 认证申请

7.2.1 申请文件

非正规教育服务认证申请文件应满足《服务认证实施通用规则》中 8.1.2 条款的要求，同时提供以下相关文件：

- a) 认证申请书；
- b) 证明申请人法律地位的文件及相关的教学许可资质（必要时）；
- c) 申请人采用的服务规范、标准等；

- d) 提供非正规教育服务的场所、方式及服务内容;
- e) 相关服务管理制度文件。

7.2.2 认证受理

认证机构收到申请文件后, 依据相关评审要求进行申请评审, 即对相关申请材料实施符合性审核, 如申请文件不符合要求, 应通知申请人补充完善。文件齐全后, 在 3 个工作日内确定是否予以受理。受理时, 认证机构与认证委托人签订认证协议。

7.3 初次审查

7.3.1 审查准备

7.3.1.1 审查策划

在获取受审查方相关的认证信息和材料后进行服务认证审查策划安排。

审查策划包括选派有资质的人员组成审查组, 并确定审查人天数。在确定审查组的规模和组成时, 应基于拟认证组织服务体系运行情况、服务认证的范围、涉及的技术特点、数据和信息系统的复杂程度及审查员具有的专业背景和实践经验等因素确定。

7.3.1.2 文件评审

本机构审查组依据相关文件对受审查方进行审查, 文件审查重点关注:

- a) 受审查方是否识别了相应的法律、法规、标准的要求及其顾客需求;
- b) 确认受审查方提交的文件符合行业相关法律、法规和标准的要求。
- c) 受审查方的组织结构、相关部门的职责和权限。

7.3.1.3 审查计划

通过文件评审并确定满足现场审查的要求后, 本机构审查组拟制审查计划, 经受审查方确认后予以实施。

7.3.1.4 预访问(适用时)

对于初审、再认证、变更的项目, 本机构根据需要, 对受审查方的规模、服务质量、服务设备设施、管理人员和技术人员等服务人员资质、管理体系及标准和规范的执行情况等进行现场初访, 以确定是否可以进行现场审查。

7.3.2 审查实施

7.3.2.1 服务特性测评

7.3.2.1.1 服务特性测评项目

服务特性测评应覆盖 GB/T 37709-2019/ISO29993:2017《非正规教育服务通则》第 4、5、6、7、9、10、12 章的所有要求, 详见附录 C《非正规教育服务评价表》。

7.3.2.1.2 服务特性测评要求

在对 GB/T 37709-2019/ISO29993:2017《非正规教育服务通则》第 4、5、6、7、9、10、12 章的要求实施测评时，抽样要求及测评方法示例如下：

标准条款	样品来源	抽样要求	测评方法示例
4. 服务提供者提供的一般信息	所有的教育服务项目	至少抽取三类不同教育服务项目，查看其公开的教育服务宣传介绍，并查看其教学评估及需求分析过程的记录以及最终的教学方案。	公开特性测评：查看官网、宣传材料等官方渠道的公开信息、访谈、调档、查看相关文件、记录等 暗访：应由经评定的专业服务认证审查员实施体验，以报名的学员身份了解并验证其教学评估、需求分析及所提供的方案
5. 方案编制			
6. 服务交付前提供的信息			
7. 需求分析			
9. 为注册学员或顾客提供的服务信息		至少抽取三份教育服务协议、实施过程及学习效果评估的相关记录	公开特性测评：访谈、调档、查看相关文件、记录等 现场查看教学环境
10. 服务交付			
12. 学习评估			

7.3.2.1.3 服务特性测评方法

基于 GB/T 37709-2019/ISO29993:2017《非正规教育服务通则》及附录 C《非正规教育服务评价表》实施非正规教育服务的服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 根据 GB/T 37709-2019/ISO29993:2017《非正规教育服务通则》第 4、5、6、7、9、10、12 章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表；

b) 测评内容给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：

- 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
- 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
- 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
- 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
- 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

c) 用附表 C 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

d) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出非正规教育服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当非正规教育服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

- 1) 未依法取得相关资质或者相关资质证件超过有效期限；
- 2) 评价期间，发生重大责

任事故，或造成舆论影响恶劣。

7.3.2.1.4 在服务认证中，针对非正规教育服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

7.3.2.2 服务管理审核

7.3.2.2.1 服务管理要求审核范围应覆盖 GB/T 37709-2019/ISO29993:2017 《非正规教育服务通则》第 8、11、13、14 章的所有要求，详见附录 C《非正规教育服务评价表》。

7.3.2.2.2 非正规教育服务管理要求的审核采用管理体系审核的方法，参照表 1 给出的管理成熟度水平通用模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	存在严重不符合	存在一般不符合	基本符合	具备持续监督和改进能力	具备最佳实践
体验系数 α	$0 \leq \alpha \leq 0.2$	$0.2 < \alpha \leq 0.4$	$0.4 < \alpha \leq 0.6$	$0.6 < \alpha \leq 0.8$	$0.8 < \alpha \leq 1.0$

7.3.2.2.3 对于管理审核过程中出现的不符合项，应按照《服务认证实施通用规则》中 8.2.2.5 条的要求进行整改。

7.3.2.3 认证结果评价

7.3.2.3.1 依据 GB/T 37709-2019/ISO29993:2017 《非正规教育服务通则》的要求，结合评审过程中采集的信息，对审查结果进行评价。

7.3.2.3.2 非正规教育服务管理要求各条款对应分值，其中：第 10 章《服务交付》和第 12 章《学习评估》设定分值各 50 分，其他章节设定分值总分 100 分，赋值总分：200 分，服务总得分为赋值总分的 50%，具体详见表 2：

表 2：非正规教育服务评价指标评分要求

标准章节	标准题目	分值
4	服务提供者提供的一般信息	4
5	方案编制	4
6	服务交付前提供的信息	4
7	需求分析	20
8	服务设计	20
标准章节	标准题目	分值

9	为注册学员或顾客提供的服务信息	4
10	服务交付	50
11	教学人员	20
12	学习评估	50
13	服务监控与评估	20
14	支付凭证	4
	赋值总分 (T)	200
注: 总分(S)=赋值总分(T)×50%		

7.3.2.3.3 非正规教育服务认证结果分为五星级、四星级、三星级三个级别, 星级越高表示其综合服务能力和水平越高, 具体详见表 3:

表 3 服务评价等级划分

序号	级别	服务评价总分 (S)	其他要求
1	五星级 ★★★★★	$S \geq 90$ 分	1. 组织经营 2 年以上 (含); 2. 现场评价前 2 年内无责任事故发生; 3. 现场评价前 2 年内无负面信息及无重大投诉等; 4. 通过服务管理审核, 且现场评价无严重不符合项。
2	四星级 ★★★★	$80 \text{ 分} \leq S < 90 \text{ 分}$	1. 现场评价前 1 年内无责任事故发生; 2. 现场评价前 1 年内无组织相关负面信息, 及无重大投诉等。 3. 通过服务管理审核。
3	三星级 ★★★	$70 \text{ 分} \leq S < 80 \text{ 分}$	1. 现场评价前 1 年内责任事故、重大投诉情况 ≤ 1 起, 且已有效整改。 2. 通过服务管理审核。

注: 服务评价总分 $S < 70$ 分, 视为不通过。

7.3.3 认证决定

认证决定人员根据对审查过程中收集到的有关信息, 包括从审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息 (如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等) 进行复核, 并做出认证决定。

7.4 获证后的监督

7.4.1 监督周期

为确保证书持有人的服务持续满足认证要求, 在证书有效期内, CCSC 每年应实施 1 次的监督审查; 特殊情况时, 应增加监督频次, 具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.1 条要求。

7.4.2 监督内容

监督审查时主要关注近一年变化情况以及上一次认证不符合的整改情况、认证证书和标志的使用情况, 具体见《服务认证实施通用规则》中 8.3.2 条要求。

监督审查服务测评样本量应不少于 1。

7.4.3 监督审查结果评价

认证机构应对监督审查结果做出评定,给出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

认证机构应及时向联盟提交监督审查结果。

7.5 再认证

认证证书到期后获证组织需继续保持认证的,应在证书有效期届满三个月前提出再认证申请,具体见《服务认证实施通用规则》中 8.4 条要求。

7.6 影响认证的变更

7.6.1 当认证要求发生变更时,按照《服务认证实施通用规则》中 9.1 条款要求实施。

7.6.2 当获证组织拟发生影响认证服务符合性和一致性的变更时,按照《服务认证实施通用规则》中 9.2 条款要求实施。

7.6.3 当组织需扩大和/或拟申请更高级别时,按照《服务认证实施通用规则》中 9.3 条款要求实施。

7.7 认证的保持、缩小、暂停或撤销

7.7.1 认证的保持要求见《服务认证实施通用规则》中 10.1 的要求。

7.7.2 认证的缩小要求见《服务认证实施通用规则》中 10.2 的要求。

7.7.3 认证的暂停与恢复要求见《服务认证实施通用规则》中 10.3 的要求。

7.7.4 认证的撤销要求见《服务认证实施通用规则》中 10.4 的要求。

7.8 多场所

对于拥有多个相同类型和职能的服务场所的组织进行的服务认证审查,通常情况下可以采用抽样的方式开展审查工作,并根据审查结果对受审查方进行综合评价。当认证申请方有要求时,可根据每个服务提供场所进行分别评价并出具评价结果。相应的抽样条件、抽样方案、抽样量要求见《服务认证实施通用规则》中 12 章要求。

7.9 审查时间

7.9.1 根据拟认证组织中服务人员数量确定基础审查时间,具体要求见附录 B;其中服务特性测评人日数按照测评样本需要进行适当调整。

7.9.2 当有以下情况时,可考虑以下减少现场审核时间,最大减少量不超过基础审查时间的 30%:

- a) 取得 CCSC 颁发的质量、环境、职业健康安全管理体系认证证书,且保持有效;
- b) 其他第三方服务标准化评价工作等。

8 认证证书和标志

8.1 CCSC 服务认证证书样本见《服务认证实施通用规则》中 11.1.2 条款。

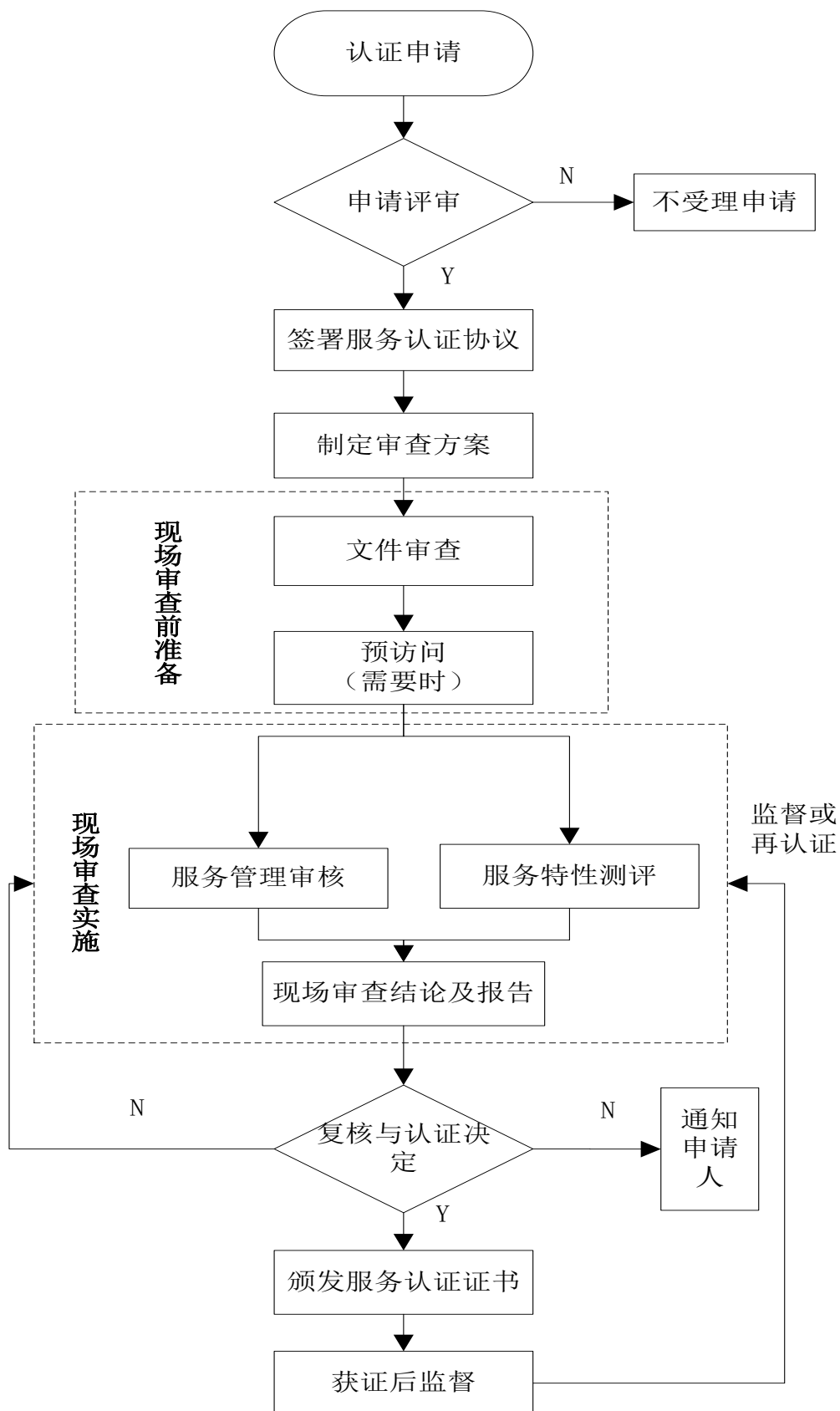
8.2 CCSC 服务认证证书标志见《服务认证实施通用规则》中 11.1.3 条款。

8.3 CCSC 认证证书和认证标志的所有权始终归本机构所有,获证组织在持续而有效的注册后方可展示或使用,具体要求见《服务认证实施通用规则》中 10.2 条款。

9 认证收费

服务认证费用包括申请费、审查费(含服务管理审核费、服务特性测评费等)、审定与注册费、证书费、年金(含标志使用费),具体见《服务认证实施通用规则》中第 14 章要求。

附录 A
(规范性附录)
服务认证流程图



附录 B

(规范性附录)

服务认证基础审查时间表

组织有效人员数量	基础审核时间/人·天		
	初审	监督	再认证
1-25	4	1	2.5
26-65	6	2	4
66-85	6.5	2	4
86-175	8	2.5	6
176-275	9	3	6
276-425	10	3.5	7
426-625	10.5	3.5	7
626-875	11	3.5	7
876-1175	13	4	8.5
1176-1550	14	4.5	9
1551-2025	15	5	10
2026-2675	16	5	10.5
2676-3450	17	5.5	11
3451-4350	18	6	12
4351-5450	19	6	12.5
5451-6800	21	7	14
6801-8500	23	8	16
8501-10700	25	8	16.5
>10700	当人员数量超过 10700 名时，按上以上规律进行推算。		

附录 C （规范性附录）非正规教育服务评价表							
根据 GB/T 37709-2019/ISO29993:2017 的要求，并考虑服务认证的审查特点，设计此表。为了方便使用，表中项目编号直接引用 GB/T 37709-2019/ISO29993:2017 标准条款号及相关要求。							
标准条款号		内容	服务要求	服务管理	赋分	审查方式及记录	得分
4 服务提供者提供的一般信息	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。	■		2		
	4.2	LSP 提供的信息应易于理解、且有时效性、准确、合法，并至少包括： 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) LSP 所提供的主要服务介绍； d) 服务提供的教学人员资格或/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。	■		2		
5 方案编制	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作出知情决策。	■		2		
	5.2	服务方案制定之前，LSP 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： a) 服务的预期目标和指标； b) LSP 满足顾客需求的能力（如顾客评价、技术特点、教学人员档案、相关项目案例）； c) LSP 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。	■		2		

6 服务交付前提供的信息	6.1	LSP 应在利益相关方决定接受服务之前向其提供一下信息： 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、混合式、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)必须的软件许可和技术设备； g)学费、考试、购买学习资料（如书籍、软件、练习册）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（必要时还包括顾客）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。	■		4		
7 需求分析	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要求。	■		2		
	7.2	实施服务之前，应由具备相应能力的工作人员评估学员需求，确保服务在既定范围内的适用性。	■		2		
	7.3	服务的预期结果应： a)对于学员（必要时亦包括顾客）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	■		4		
	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梦里、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； 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）。	■		4		
	7.5	对于与工作相关的学习需求，LSP 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。	■		2		
	7.6	在设计、实施服务之前，LSP 应就需求分析结果达成一致。	■		2		

	7.7	LSP 应全面告知教学人员需求和分析结果。	■		2		
	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。	■		2		
8 服务设计	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。		■	2		
	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。		■	2		
	8.3	设计服务时应考虑： a) 需求分析结果； b) 预期目标； c) 预期课程强度、学时、学习形式； d) 预期学习成果； e) 拟采用的评估方法； f) 教学人员与学员人数比例； 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。		■	4		
	8.4	学习资料应： a) 与课程和学习形式匹配； b) 准确、及实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。		■	4		
	8.5	LSP 应向学员或其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。		■	2		
	8.6	LSP、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。		■	2		
	8.7	课程安排、学习和评估材料应至少每年审核一次。		■	2		
	8.8	设计服务时，LSP 应参考对以往类似服务的评价。		■	2		
	8.9	使用或开发学习资源时，LSP 应标引或明确其来源和版权。		■	2		
9 为注册学员	9.1	服务前或开始时，LSP 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 4）。	■		2		

或顾客提供的服务信息	9.2	其他可提供的服务信息还包括： a)各方责任（如学员、LSP、教学人员）； b)学习评估流程和时间表； c)LSP 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、自主计算机辅助学习、咨询台、咨询服务、词典、参考书和辅导。	■				
10 服务交付	10.1 服务人员	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。	■		5		
		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。	■		5		
		10.1.3 若需临时替代教学人员，LSP 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。	■		5		
	10.2 学习资料	10.2.1LSP 应为学员提供充足的学习资料，指导学员或顾客购买必要的教材。	■		5		
		10.2.2LSP 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。	■		5		
	10.3 学习环境	10.3.1 若由 LSP 提供或选择学习环境，应确保学习环境适宜学习，若 LSP 无法选择学习环境，应明确学习环境的基本要求。	■		5		
		10.3.2 学习环境应符合人类工效学要求，运行良好，并应符合如下要求： a)面积足够，能够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（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		
		10.3.3LSP 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，LSP 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。	■		10		
11 教学人员	11.1	教学人员应： a)具有相关经验，并且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		■	6		

		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的指导监督下开展工作。					
	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须的学科或技术能力。		■	6		
	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。		■	4		
	11.4	LSP 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。		■	4		
12 学习 评估	12.1	在设计或选择评估时，LSP 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。	■		10		
	12.2	课程开始前或开始时，LSP 应对学员在学习方面的能力水平进行评估。	■		10		
	12.3	在课程进行过程中和结束时，LSP 应对学员的学习进展进行评估。	■		10		
	12.4	LSP 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。	■		10		

	12.5	LSP 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。	■		10		
13 服务 监控与 评估	13.1	LSP 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。		■	2		
	13.2	LSP 在设计监控与评价流程时，应考虑： 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。		■	2		
	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。		■	4		
	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； c) 分析学员和顾客对于服务的满意程度，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。		■	4		
	13.5	监控与评价应由具备相应能力的服务人员实施。		■	2		
	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。		■	2		
	13.7	投诉和索赔均应在约定时限内处理、赔偿或解释。		■	2		
	13.8	LSP 应根据监控与评价结果提升和调整服务，如课程设置、课程计划、教学方法、职业发展等。		■	2		
14 支付 凭证	14.1	支付凭证应清晰并包含必要的详细信息，能够使学习者（必要时包括顾客）准确理解发票内容。		■	2		
	14.2	服务提供者应根据需要为学员或顾客提供支付凭证。		■	2		
		总 分 (S)					