



服 务 认 证 技 术 规 范

CQC8304-2019

在线教育服务认证技术规范

Technical Specifications for online education

2019 年 12 月 30 日发布

2019 年 12 月 30 日实施

中国质量认证中心 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 评价内容	2
5.1 服务资源	2
5.2 服务过程	3
5.3 服务结果	3
6 认证模式	3
7 测评方法与评分准则	3
7.1 测评方法	3
7.2 评分准则	3
8 测评计分	4
9 服务质量综合评价	4
9.1 服务质量综合评价的判定	5
9.2 服务质量总体综合得分的计算方法	5
10 认证结果	5
附 录 A （规范性附录） 在线教育服务资源测评要求	6
附 录 B （规范性附录） 在线教育服务过程测评要求	16
附 录 C （规范性附录） 在线教育服务结果测评要求	24

前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国质量认证中心提出并归口。

本标准起草单位：清华大学、中国质量认证中心、教育部在线教育研究中心、北京工业大学、北京慕华信息科技有限公司、北京建筑大学、石家庄科技工程职业学院、品测（北京）数据技术有限公司。

本标准主要起草人：李绯、杜婧、邓云峰、郭煜、聂风华、李璐、韩建军、徐世东、黄佩、汪潇潇、王帅国、刘文文、陈晓稀、李超、李腾麟、陈静、高宇、刘雪薇。

在线教育服务认证技术规范

1 范围

本标准规定了在线教育服务认证的评价内容、认证模式、测评方法与评分准则、测评计分、服务质量综合评价、认证结果等方面的要求。

本标准适用于认证机构实施在线教育服务质量认证活动，也适用于在线教育服务组织规范其服务活动，以及组织的相关方（如行业协会、主管部门等）对其符合性的确认。

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（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

RB/T 314 -2017合格评定 服务认证模式选择与应用指南

3 术语和定义

GB/T 19000-2016、RB/T 314-2017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 19000-2016、RB/T 314-2017和中的某些术语和定义。

3.1

服务 service

至少有一项活动必须在组织（3.4）与顾客（3.5）之间进行的组织的输出。

注 1：通常，服务的主要要素是无形的。

注 2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续关系，如银行、会计师事务所，或公共组织（如：学校或医院）等。

注 3：服务的提供可能涉及，例如：

——在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动。

——在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上所完成的活动。

——无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供）。

——为顾客创造氛围（如在宾馆和饭店）。

注 4：通常，服务由顾客体验。

[GB/T 19000-2016，定义 3.7.7]

3.2

服务认证 service certification

如需查看全文

请联系 021-60133112，或发送邮件 liuxiuliang@cqc.com.cn 获取。