



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

社区教育服务规范

Specification for community education service

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

国家市场监督管理总局 发布
中国国家标准化管理委员会

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 | 2 |
| 5 服务提供者..... | 2 |
| 6 服务人员..... | 3 |
| 7 服务场所..... | 4 |
| 8 服务设施..... | 4 |
| 9 学习平台..... | 4 |
| 10 学习资料..... | 5 |
| 11 服务实施..... | 5 |
| 12 服务评价与改进..... | 8 |
| 附录 A （规范性附录） 婴幼儿教育服务人员健康要求 | 9 |
| 附录 B （资料性附录） 服务场所、服务设施、学习资料部分预防性消毒方法 | 10 |
| 附录 C （规范性附录） 社区教育服务评价指标 | 12 |

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/TC443）提出并归口。
本标准起草单位：中国标准化研究院等。
本标准主要起草人：暂略。

社区教育服务规范

1 范围

本标准给出了社区教育服务的服务提供者、服务人员、服务场所、服务设施、学习资料、服务实施、服务评价与改进等方面的要求。

本标准适用于社区教育服务的管理与实施。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 28231 书写板安全卫生要求

GB 3096 声环境质量标准

GB 50016 建筑设计防火规范

GB/T 26997-2011 非正规教育与培训的学习服务 术语

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

3 术语和定义

GB/T 26997-2011界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区教育服务 **community education service**

在社区中，开发、利用各种教育资源，以面向社区成员提供公民素养、诚信教育、人文艺术、科学技术、职业技能、婴幼儿教育、运动健身、养生保健、生活休闲等学习活动为核心的一系列活动与过程。

3.2

社区教育服务提供者 **community education service provider**

提供社区教育服务（3.1）的组织。

3.3

学员 **learner**

接受社区教育服务（3.1）的社区居民。

注：改写 GB/T 26997-2011，定义 2.4。

3.4

顾客 **customer**

购买社区教育服务（3.1）的组织或个人。

3.5

教学人员 facilitator

直接指导学员（3.3）开展学习活动的服务人员。

注：改写 GB/T 26997-2011，定义 4.1。

3.6

学习支持人员 learning support staff

为教学人员（3.5）和学员（3.3）提供支持的服务人员。

示例：

教学辅助人员、管理人员。

注：改写 GB/T 26997-2011，定义 4.2。

4 总则

4.1 社区教育服务应满足社区居民接受终身教育的意愿，维护不同年龄层次、不同文化程度、不同收入水平学员的学习权益。

4.2 社区教育服务应内容丰富、覆盖广泛、方式灵活、形式多样，广泛采用现代化技术，创新服务模式。

4.3 社区教育服务提供者（以下简称“服务提供者”）应充分利用包括社区内学习场所与设施，建立专兼职教学人员队伍，组织开展满足服务需求、符合学员特点的活动。

4.4 服务提供者应关注、尊重学员个体差异，根据学员的具体需求与特点提供服务，使服务交付适合学员整体水平和需求，使全体学员都有成功的学习体验。

5 服务提供者

5.1 基本要求

服务提供者应具有与所提供服务匹配的专兼职服务人员，使用独立固定的服务场所，建立服务管理制度并有效实施。

注：服务场所可由社区提供。

5.2 服务管理要求

5.2.1 学习活动管理

服务提供者应按照以下原则开展学习活动：

——紧密对接、承接配合国家基础教育、职业培训、社区矫正、社区建设、人力社保等有关政策，促进社区发展；

——优先满足残障人、未成年人、老年人、社区矫正人员、失业待业人员、低保人员等学习需求，面向全体社区居民组织学习活动；

——开放、利用社区内幼儿园、中小学、中等职业学校、成人教育培训机构、高等学校等场所与设施；

——综合采用体验学习、团队学习、远程学习、才艺展示、参观游学、读书沙龙、学习超市、学习地图等学习形式。

5.2.2 人力资源管理

5.2.2.1 服务提供者应配备符合第6章要求的专兼职服务人员。

注：包括社工、志愿者等。

5.2.2.2 服务提供者应定期对全体服务人员进行职业培训。

注：职业培训包括职业道德、专业知识、专业能力、沟通技巧等。

5.2.2.3 服务提供者应每年至少组织1次服务人员体检。

5.2.2.4 在服务实施过程中，服务提供者应将具体学习活动内的服务人员和学员人数控制在合理比例。

5.2.3 学员与顾客信息管理

5.2.3.1 服务提供者应建立学员与顾客信息管理制度，按照GB/Z 28828等相关标准的要求管理学员与顾客信息。

5.2.3.2 服务提供者应在学员与顾客同意的情况下，收集、使用学员与顾客信息，所收集的学员与顾客信息应是满足服务需求的最少信息。

5.2.3.3 服务提供者应保护学员与顾客信息安全，防止学员与顾客信息泄露、丢失；在发生或者可能发生信息泄露、丢失时，应立即采取补救措施；不应以出售等形式非法向他人提供学员与顾客信息。

5.2.4 安全管理

5.2.4.1 服务提供者应建立并实施安全管理制度，制定突发事件应急预案，配备安全与应急设备用品，对服务人员、学员进行安全培训。

5.2.4.2 服务提供者应使用符合GB 24613等相关标准安全要求的服务场所、服务设施、学习资料。

6 服务人员

6.1 基本要求

6.1.1 服务人员包括教学人员和学习支持人员。

6.1.2 服务人员的工作语言和行为应：

- 文明、健康、礼貌、得体；
- 符合学员年龄特点。

6.1.3 服务人员应定期参加职业道德、专业知识、专业能力、沟通技巧等培训，持续提高服务能力。

6.2 教学人员

6.2.1 教学人员应具备所教授社区教育服务项目的资格证书。

6.2.2 教学人员应对社区教育服务具有正确理解与认识，认同社区教育服务教学人员的专业性和独特性，关爱学员。

6.2.3 教学人员应掌握以下专业知识和专业能力：

——相关法律法规及政策规定；

示例：

《中华人民共和国未成年人保护法》、《中华人民共和国老年人权益保障法》、《社区矫正实施办法》。

——一般教育理论、教育学与教育心理学知识、专业学科知识；

——所教授学员年龄与身心特点，及相应的教育策略与方法；

——安全应急处理预案，以及意外事故和危险情况下学员安全防护与救助的基本方法；

——其他满足社区教育服务正常开展的专业知识和专业能力。

6.3 学习支持人员

6.3.1 学习支持人员主要负责咨询接待、反馈处理、活动场所与设施检修、安全管理、卫生管理等工作。

6.3.2 学习支持人员应具备支持社区教育服务顺利实施的工作能力，其中从事需有国家统一资格要求职业的学习支持人员，应持有国家统一颁发的相关职业资格证书。

示例：

电工。

7 服务场所

7.1 服务提供者应使用独立的、满足社区教育服务需求的服务场所。

7.2 服务场所内应设置学习活动场所、衣物更换场所等不同功能区域，形成相对独立的功能空间，宜设置卫生间，并可根据需求设置学员休息场所等功能区域。

7.3 服务提供者应配备面向社区居民开放的图书室和电子期刊室。

7.4 服务场所应远离各种污染源，卫生、整洁，环境、空气和物体表面等经检测应符合 GB/T 18883 等相关标准的卫生要求，预防性消毒参照附录 A 规定的方法和频率实施。

7.5 服务场所应采光充足，通风良好，远离噪声与电磁干扰，符合 GB 3097 等相关标准的要求。

7.6 服务场所中应设置防蚊、蝇、虫、鼠等设备，并放置于学员难以接触到的地方。

7.7 服务场所的设计、布置应有利于激发学员好奇心和求知欲，符合学员审美特点。

8 服务设施

8.1 服务设施的设置应满足不同服务场所功能和服务需求，其大小、高度等应与学员身高、坐高、手臂、跨度相符合。

8.2 服务设施应定期维护、及时更新、数量充足、功能完善，满足正常服务交付的需求。

8.3 服务设施应光滑、牢固，无尖锐棱角、锋利切面、毛边、倒刺、零件脱落、绳索等安全隐患。

8.4 服务设施应卫生、无毒，符合 GB 28231 等相关标准的卫生要求，预防性消毒参照附录 A 规定的方法和频率实施。

8.5 专用设施应能满足特定服务需求，规格、性状、安全性等符合相关标准要求。

示例：

体育活动设施。

9 学习平台

9.1 服务提供者建有满足社区居民学习需求的数字化网络学习平台（以下简称“学习平台”）。

9.2 学习平台应具备学习活动介绍与展示、课程安排、学习资料查询下载等功能，满足学习活动与服务需求。

9.3 学习平台应安全、可靠、稳定，操作便捷。

9.4 学习平台宜实现无障碍化，为残障人士提供具有可达性、便捷性的社区教育服务。

10 学习资料

- 10.1 服务提供者应根据服务内容、目标与特点，配备满足服务需求的学习资料，建立学习资料库并适时更新。
- 10.2 学习资料的引进、更新、研发，应经过科学性、先进性、适用性论证，并进行试点试验。
- 10.3 教学人员所用学习资料应突出科学性、专业性，能帮助教学人员创设服务氛围、组织学习活动。
- 10.4 学员所用学习资料应通俗易懂、科普性强，能够传递科学的教育知识和理念，指导学员有效参与学习活动。
- 10.5 学习资料应由安全材料制成，不具有安全隐患或引发安全事故风险的可能性。
- 10.6 服务实施前，学习资料的安全性应得到检查确认，未通过安全性检查的学习资料不应被使用。
- 10.7 服务实施过程中，教学人员应对学员说明学习资料的正确使用方法和安全注意事项，做好安全保护措施，并对学习资料使用情况进行实时观察，及时消除安全隐患。
- 10.8 学习资料均应定期清洁、消毒，预防性消毒参照附录 A 规定的方法和频率实施。

11 服务实施

11.1 服务信息提供

11.1.1 服务提供者应为学员与顾客提供服务相关信息，主要包括：

- 服务提供者基本情况；
- 服务内容、活动安排；
- 教学人员基本情况；
- 所采用的学习资料；
- 全部费用及明细，以及支付变更规定；
- 服务变更手续；
- 服务承诺和风险提示。

11.1.2 服务提供者应为学员与顾客提供信息咨询服务，对学员与顾客希望了解的服务相关事宜进行解释说明；咨询渠道应方便、快捷、畅通。

11.1.3 服务信息应真实、准确、完整，具有时效性，与实际的服务交付一致，以学员与顾客能够理解的方式提供。

11.2 需求与特征分析

11.2.1 服务提供者应对学员与顾客的需求进行分析，包括希望学员通过学习活动获得的发展目标，以及学员与顾客期望社区教育服务所采用的方式与形式、服务时间与长度等。

11.2.2 服务提供者应对学员的年龄、性别、曾接受相关教育服务的经历，以及现有水平等进行特征分析。

11.3 服务方案确定

11.3.1 服务提供者应根据需求与特征分析的结果确定服务目标。

11.3.2 服务提供者应以服务目标为依据，为学员与顾客选择设计服务内容、服务方式、服务时间等，形成服务方案。

11.3.3 服务方案的内容和实施条件应得到学员与顾客认可。

11.4 服务协议订立

11.4.1 服务提供者应与顾客订立书面服务协议。

11.4.2 服务协议应包括服务内容、服务时间与地点、全部费用及明细、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、隐私保护、风险警示，以及双方权利义务、法律责任等内容，同时应对影响服务质量的其他关键要素进行约定。

11.4.3 服务协议应体现公平、公正的原则，在双方平等、自愿的前提下订立。

11.4.4 服务提供者应履行告知义务，提醒顾客注意协议中与其利益密切相关的内容，告知形式包括口头告知、书面告知、公示告知等。

11.5 支付

11.5.1 服务提供者应向顾客说明支付的有关信息并达成一致，主要包括：

- 全部费用及明细；
- 支付方式；
- 支付出现问题时的解决措施。

11.5.2 服务提供者应为顾客提供多种支付方式，当选用某种支付方式将产生额外费用时，应在支付前向学员说明。

11.5.3 在支付完成后，服务提供者应向顾客提供支付凭证。

11.6 服务交付

11.6.1 基本要求

服务提供者应确保实际服务交付的内容与服务协议约定的一致。

11.6.2 公民教育

服务提供者应按照以下要求组织开展公民教育活动：

——综合组织开展爱国主义教育、形势政策教育、思想道德教育、法律法规教育、法制纪律教育等活动；

——着重培养学员社会责任感、民主意识、参与意识、公共关怀和包容精神；

——帮助学员参与社区公共事务，获得参与感、价值感、幸福感；

——注意实用性、针对性、趣味性，提高学员兴趣。

11.6.3 家庭教育指导

服务提供者应按照以下要求组织开展家庭教育指导活动：

——以促进社区居民家庭和睦、提升其生活质量为目标，开展家庭美德教育、亲子教育、家庭沟通、婚姻指导等家庭教育指导活动；

——与社区幼儿园、中小学、日间照料中心、社保所、婚姻登记所等进行互动，获得其资源支持，增强家庭教育指导活动实效；

——对学员家庭生活过程中遇到的问题进行答疑、指导。

11.6.4 职业教育

服务提供者应按照以下要求开展职业教育活动：

——设立社区就业培训中心，开展职业技能、职业道德、创业指导、就业指导、政策宣贯等教育活

动，提供就业咨询与心理调适；

——与职业技术学校、培训机构、培训协会等专业组织合作，引进优势资源，提升职业教育活动实效。

11.6.5 社区矫正

服务提供者应按照以下要求开展社区矫正活动：

——对于新接收或矫正初期的服刑人员、矫治人员，应着重个别情绪疏导、积极沟通、帮困解难；

——对于矫正期间表现较好的服刑人员、矫治人员，应正面鼓励，引导其鼓励他们多参与社会活动，增强社会认同感、责任感、生活自信心；

——对于矫正期间表现较差的服刑人员、矫治人员，应强调法制警示教育，解读社区矫正制度和相关法律法规。

11.6.6 婴幼儿教育

11.6.6.1 服务提供者应按照以下要求开展婴幼儿教育活动：

——促进婴幼儿身心发展；

——以游戏活动为主要形式，注重趣味性；

——面向全体婴幼儿，重视个别差异；

——坚持鼓励、启发、诱导等正面教育；

——注意培养婴幼儿生理、心理、审美和品德素质，促进婴幼儿身心健康、习惯养成和智力发展。

11.6.6.2 从事婴幼儿教育服务的服务人员不应有儿童犯罪记录。

11.6.6.3 的健康状况应符合附录 B 规定，并持有有效健康证明；工作服饰应柔软、安全、无毒、卫生、干净、整洁，无异味，无安全隐患。

11.6.7 青少年教育

服务提供者应按照以下要求开展青少年教育活动：

——配合学校开展思想品德教育，开展多种形式的弘扬爱国主义、集体主义和中华民族精神的教育活动，引导青少年树立正确的人生观和价值观；

——充分利用社区内外各类教育设施开展教育服务活动，丰富青少年课外生活，促进身心健康发展；

示例：少年儿童活动中心、科技馆、图书馆。

——开展对青少年的法制宣传教育活动，坚持正面疏导、因人施教，对于问题青少年做好帮教工作，开通心理热线、开设心理门诊，预防和矫治问题青少年；

——宣传、引导青少年关心社区、关心他人，积极从事志愿者活动；

——与中小学校合作，进行中小学生学习校外活动的辅导、培训；

——在社区内开展适合青少年特点和兴趣爱好、文化素养等方面的培训。

11.6.8 老年教育

服务提供者应按照以下要求开展老年教育活动：

——为满足老年人不断丰富、更新知识的需求，在社区开办面向全体老年人的老年学学校；

——组织社区老年人协会、俱乐部等团体，定期或定时组织老年人开展书画棋牌运动健身休闲类活动；

——为老年人举报医疗保健等方面的专场咨询及讲座。

11.7 效果评估

11.7.1 概述

服务提供者应在服务交付过程中和完成后,对学员参与社区教育服务活动的效果进行评价,判断服务目标的完成情况,及时调整服务项目与安排。

11.7.2 评估内容

评估内容主要包括:

- 学员在各方面学习发展水平与所约定服务目标的比对情况;
- 学员在学习活动中的表现等。

11.7.3 评估方法

观察、交流、测试、调查等。

11.8 沟通与反馈

11.8.1 服务提供者应建立沟通管理机制,明确反馈时限,按时答复、安排处理学员与顾客诉求。

11.8.2 服务提供者应为学员与顾客提供沟通渠道并保证渠道畅通、平等、公开。

11.8.3 在和学员与顾客沟通交流时,服务人员应尊重学员与顾客,关注其年龄及其他特征,使用其易于理解的语言,选择与其年龄和发展水平相适应的词汇。

12 服务评价与改进

12.1 服务提供者应建立服务评价管理机制,定期接受服务评价。

注:评价形式包括主管部门评价、自我评价、第三方评价等。

12.2 评价者应根据不同评价目标,从附录C选取合适的评价指标并进行细化、组合、赋权,形成建立评价指标体系,实施具体评价活动。

12.3 服务提供者应根据服务评价结果,制定整改措施,持续改进,不断提高服务水平。

附录 A
(规范性附录)
婴幼儿教育服务人员健康要求

- A.1 服务人员不应患有以下疾病(史):
- 精神病(史);
 - 法律、行政法规和国家相关部门规定的其他不应从事社区教育服务的疾病(史)。
- A.2 当患有以下疾病时,服务人员应立即暂停参与社区教育服务活动:
- 流感、活动性肺结核等呼吸道传染性疾病;
 - 痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染性疾病;
 - 淋病,梅毒,滴虫性阴道炎,化脓性或渗出性皮肤病;
 - 法律、行政法规和国家相关部门规定的应暂停参与社区教育服务活动的其他疾病。
- A.3 当出现以下症状时,服务人员宜暂停参与社区教育服务活动:
- 发热、腹泻等症状;
 - 法律、行政法规和国家相关部门规定的宜暂停参与社区教育服务活动的其他症状。

附录 B
(资料性附录)

服务场所、服务设施、学习资料部分预防性消毒方法

社区教育服务的服务场所、服务设施、学习资料部分预防性消毒方法如表 B.1 所示：

表 B.1 服务场所、服务设施、学习资料部分预防性消毒方法汇总表

| 消毒对象 | 物理消毒方法 | 化学消毒方法 | 备注 |
|-------|-------------------------------------|---|--|
| 空气 | 开窗通风每日至少 2 次;每次至少 10 至 15min | | 在外界温度适宜、空气质量较好、保障安全性的条件下,应采取持续开窗通风的方式 |
| | 采用紫外线杀菌灯进行照射消毒每日 1 次,每次持续照射时间 60min | | 不具备开窗通风空气消毒条件时使用;使用移动式紫外线杀菌灯,按照每立方 m ³ 1.5 瓦计算紫外线杀菌灯管需要量;禁止紫外线杀菌灯照射人体体表;采用反向式紫外线杀菌灯在室内有人环境持续照射消毒时,应使用无臭氧式紫外线杀菌灯 |
| 毛巾类织物 | 用洗涤剂清洗干净后,置阳光直接照射下曝晒干燥 | | 曝晒时不应相互叠夹,曝晒时间不低于 6h |
| | 煮沸消毒 15min 或蒸汽消毒 10min | | 煮沸消毒时,被煮物品应全部浸没在水中;蒸汽消毒时,被蒸物品应疏松放置 |
| | | 使用浓度为有效氯 250~400 mg/L 的次氯酸钠类消毒剂浸泡消毒 20min | 使用符合《次氯酸钠类消毒剂卫生质量技术规范》规定的次氯酸钠类消毒剂;消毒时将织物全部浸没在消毒液中,消毒后用生活饮用水将残留消毒剂冲净 |
| 抹布 | 煮沸消毒 15min 或蒸汽消毒 10min | | 煮沸消毒时,抹布应全部浸没在水中;蒸汽消毒时,抹布应疏松放置 |
| | | 使用浓度为有效氯 400 mg/L 的次氯酸钠类消毒剂浸泡消毒 20min | 使用符合《次氯酸钠类消毒剂卫生质量技术规范》规定的次氯酸钠类消毒剂;消毒时将抹布全部浸没在消毒液中,消毒后可直接控干或晾干存放;或用生活饮用水将残留消毒剂冲净后控干或晾干存放 |

表 B.1 (续)

| 消毒对象 | 物理消毒方法 | 化学消毒方法 | 备注 |
|------------------------|-------------|--|---|
| 门、龙头等物体表面 | | 使用浓度为有效氯 100 至 250 mg/L 的次氯酸钠类消毒剂消毒 10 至 30min | 使用符合《次氯酸钠类消毒剂卫生质量技术规范》规定的次氯酸钠类消毒剂；可采用表面擦拭、冲洗消毒方式；餐桌消毒后要用生活饮用水将残留消毒剂擦净；家具等物体表面消毒后可用生活饮用水将残留消毒剂去除 |
| 玩具、图书 | 每两周至少通风晾晒一次 | | 适用于不能湿式擦拭、清洗的物品；曝晒时不得相互叠夹。曝晒时间不低于 6h |
| | | 使用浓度为有效氯 100 至 250 mg/L 的次氯酸钠类消毒剂、表面擦拭、浸泡消毒 10~30min | 使用符合《次氯酸钠类消毒剂卫生质量技术规范》规定的次氯酸钠类消毒剂；根据污染情况，每周至少消毒 1 次 |
| 便盆、坐便器与皮肤接触部位、盛装吐泻物的容器 | | 使用浓度为有效氯 400 至 700 mg/L 的次氯酸钠类消毒剂、浸泡或擦拭消毒 30min | 使用符合《次氯酸钠类消毒剂卫生质量技术规范》规定的次氯酸钠类消毒剂；应清洗后消毒；浸泡消毒时应将便盆全部浸没在消毒液中；消毒后用生活饮用水将残留消毒剂冲净后控干或晾干存放 |
| 体温计 | | 使用 75%至 80%乙醇溶液浸泡消毒 3~5min。 | |

附录 C
(规范性附录)
社区教育服务评价指标

社区教育服务评价指标指标如表C.1所示：

表 C.1 社区教育服务评价指标一览表

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 类型 | 查验方法 |
|----|-------|---|------|---------------------|
| 1 | 基本要求 | 社区教育服务是否满足社区居民接受终身教育的意愿，维护不同年龄层次、不同文化程度、不同收入水平学员的学习权益 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 2 | | 社区教育服务是否内容丰富、覆盖广泛、方式灵活、形式多样，广泛采用现代化技术，创新服务模式 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 3 | | 服务提供者是否充分利用包括社区内学习活动场所与设施，组织开展满足服务需求、符合学员特点的活动 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 4 | | 社区教育服务是否适合学员整体水平和需求，全体学员都有成功的学习体验 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 5 | | 社区教育服务是否紧密对接、承接配合国家基础教育、职业培训、社区矫正、社区建设、人力社保等有关政策，促进社区发展 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 6 | | 社区教育服务是否面向全体社区居民 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 7 | | 社区教育服务是否优先满足残障人、未成年人、老年人、社区矫正人员、失业待业人员、低保人员等学习需求 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 8 | | 社区内幼儿园、中小学、中等职业学校、成人教育培训机构、高等学校等场所与设施是否面向社区教育服务开放 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 9 | | 社区教育服务是否包括体验学习、团队学习、远程学习、才艺展示、参观游学、读书沙龙、学习超市、学习地图等学习形式 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 10 | | 实际服务交付是否与服务协议约定的一致 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 11 | 服务提供者 | 服务提供者是否具有与所提供匹配服务的专兼职服务人员 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 12 | 服务提供者 | 服务提供者是否使用独立固定的服务场所 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 13 | | 服务提供者是否建立服务管理制度并有效实施 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 类型 | 查验方法 |
|----|------------------------|--|---------------------------|---------------------|
| 14 | | 服务提供者是否关注、尊重学员个体差异,根据学员的具体需求与特点提供服务 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 15 | | 服务提供者是否定期对全体服务人员进行职业培训 | 通用指标 | 文件查阅、随机拦访 |
| 16 | | 服务提供者是否每年至少组织 1 次服务人员体检 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 17 | | 在服务实施过程中,服务提供者是否将具体学习活动内的服务人员和学员人数控制在合理比例 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 18 | | 服务提供者是否建立学员与顾客信息管理制度 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、 |
| 19 | | 服务提供者是否按照 GB/Z 28828 等相关标准的要求管理学员与顾客信息 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、 |
| 20 | | 服务提供者对于学员与顾客信息的收集、使用,是否在学员与顾客同意的前提下进行 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 21 | | 服务提供者是否收集了超出服务需求的学员与顾客信息 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 22 | | 在发生或者可能发生信息泄露、丢失时,服务提供者是否立即采取补救措施 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 23 | | 服务提供者是否曾以出售等形式非法向他人提供学员与顾客信息 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 24 | | 服务提供者是否建立、实施安全管理制度 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 25 | | 服务提供者是否制定突发事件应急预案,配备安全与应急设备用品 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 26 | | 服务提供者是否对服务人员、学员进行安全培训 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 27 | | 服务人员 | 服务人员的工作语言和行为是否文明、健康、礼貌、得体 | 通用指标 |
| 28 | 服务人员的工作语言和行为是否符合学员年龄特点 | | 通用指标 | 随机拦访、神秘顾客 |
| 29 | 服务人员 | 服务人员是否定期参加职业培训,持续提高服务能力 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 30 | | 教学人员是否具备所教授社区教育服务项目的资格证书 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 31 | | 教学人员是否对社区教育服务具有正确理解与认识,认同社区教育服务教学人员的专业性和独特性,关爱学员 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 类型 | 查验方法 |
|----|---|---|------------------------------|---------------------|
| 32 | | 教学人员是否掌握相关法律法规及政策规定 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 33 | | 教学人员是否掌握一般教育理论、教育学与教育心理学知识、专业学科知识 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 34 | | 教学人员是否掌握所教授学员年龄与身心特点，以及相应的教育策略与方法 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 35 | | 教学人员是否掌握安全应急处理预案，以及意外事故和危险情况下学员安全防护与救助的基本方法 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 36 | | 教学人员是否掌握其他满足社区教育服务正常开展的专业知识和专业能力 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 37 | | 学习支持人员是否具备支持社区教育服务顺利实施的工作能力 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 38 | | 从事需有国家统一资格要求职业的学习支持人员，是否持有国家统一颁发的相关职业资格证书 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 39 | | 在和学员与顾客沟通交流时，服务人员是否尊重学员与顾客、关注其年龄及其他特征、使用其易于理解的语言、选择与其年龄和发展水平相适是否的词汇 | 通用指标 | 现场检查、随机拦访、神秘顾客 |
| 40 | | 服务场所 | 服务提供者是否使用独立的、满足社区教育服务需求的服务场所 | 通用指标 |
| 41 | 服务场所内是否设置学习活动场所、衣物更换场所等不同功能区域，具备相对独立的功能空间 | | 通用指标 | 现场检查 |
| 42 | 服务场所内是否设置卫生间 | | 通用指标 | 现场检查 |
| 43 | 服务场所内是否设置学员休息场所等功能区域 | | 通用指标 | 现场检查 |
| 44 | 服务场所 | 服务提供者是否配备面向社区居民开放的图书室和电子期刊室 | 通用指标 | 现场检查 |
| 45 | | 服务场所是否远离各种污染源 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 46 | | 服务场所是否卫生、整洁 | 通用指标 | 现场检查 |
| 47 | | 服务场所的环境、空气和物体表面等是否符合 GB/T 18883 等相关标准的卫生要求 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 48 | | 服务场所是否按照附录 A 规定的方法和频率实施预防性消毒参照 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 49 | | 服务场所是否采光充足、通风良好，远离噪声与电磁干扰，符合 GB 3097 等相关标准的要求 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 类型 | 查验方法 |
|----|-----------------------|--|---------------|---------------------|
| 50 | | 服务场所中是否设置防蚊、蝇、虫、鼠等设备 | 通用指标 | 现场检查 |
| 51 | | 上述设备放置于学员难以接触到的地方 | 通用指标 | 现场检查 |
| 52 | | 服务场所的设计、布置是否有利于激发学员好奇心和求知欲，符合学员审美特点 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 53 | 服务设施 | 服务设施的设置是否满足不同服务场所功能和服务需求 | 通用指标 | 现场检查 |
| 54 | | 服务设施的大小、高度等是否与学员身高、坐高、手臂、跨度相符合 | 通用指标 | 现场检查 |
| 55 | | 服务设施是否定期维护、及时更新、数量充足、功能完善 | 通用指标 | 现场检查 |
| 56 | | 服务设施是否满足正常服务交付的需求 | 通用指标 | 现场检查 |
| 57 | | 服务设施是否光滑、牢固，无尖锐棱角、锋利切面、毛边、倒刺、零件脱落、绳索等安全隐患 | 通用指标 | 现场检查 |
| 58 | | 服务设施是否卫生、无毒，符合 GB 28231 等相关标准的卫生要求 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 59 | | 专用设施是否能满足特定服务需求，规格、性状、安全性等符合相关标准要求 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 60 | | 学习平台 | 是否建有数字化网络学习平台 | 通用指标 |
| 61 | 数字化网络学习平台是否满足社区居民学习需求 | | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访 |
| 62 | 学习平台 | 学习平台是否具备学习活动介绍与展示、课程安排、学习资料查询下载等功能，满足学习活动与服务需求 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 63 | | 学习平台是否安全、可靠、稳定，操作便捷 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 64 | | 学习平台是否无障碍化，能否为残障人士提供具有可达性、便捷性的远程教育服务 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、 |
| 65 | 学习资料 | 服务提供者是否根据服务内容、目标与特点，配备满足服务需求的学习资料 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 66 | | 学习资料库是否定时更新 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 67 | | 学习资料的引进、更新、研发，是否经过科学性、先进性、适用性论证 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 68 | | 学习资料是否进行试点试验 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 69 | | 教学人员所用学习资料是否突出科学性、专业性，能否帮助教学人员创设服务氛围、组织学习活动 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 类型 | 查验方法 |
|----|--|---|--|---------------------|
| 70 | | 学员所用学习资料是否通俗易懂、科普性强，能够传递科学的教育知识和理念、指导学员有效参与学习活动 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 71 | | 学习资料是否由安全材料制成 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 72 | | 学习资料是否具有安全隐患或引发安全事故风险的可能性 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 73 | | 服务实施前，学习资料的安全性是否得到检查确认 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 74 | | 未通过安全性检查的学习资料是否被使用 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 75 | | 服务实施过程中，教学人员是否对学员说明学习资料的正确使用方法和安全注意事项 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 76 | | 服务实施过程中，教学人员是否做好安全防护措施 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 77 | | 学习资料 | 服务实施过程中，教学人员是否对学习资料使用情况进行实时观察，及时消除安全隐患 | 通用指标 |
| 78 | 学习资料是否定期清洁、消毒，是否按照附录 A 规定的方法和频率实施预防性消毒 | | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 79 | 服务信息提供 | 服务提供者是否为学员与顾客提供服务相关信息，包括服务提供者基本情况、服务内容、活动安排、教学人员基本情况、所采用的学习资料、全部费用及明细、支付变更规定、服务变更手续、参与学习活动是否具备的条件和基础、服务承诺、风险提示等 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 80 | | 服务提供者是否为学员与顾客提供信息咨询，对学员与顾客希望了解的服务相关事宜进行解释说明 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 81 | | 咨询渠道是否方便、快捷、畅通 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 82 | | 服务信息是否真实、准确、完整，具有时效性 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 83 | | 服务信息是否便于理解 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 类型 | 查验方法 |
|----|---------|---|------|---------------------|
| 84 | 需求与特征分析 | 服务提供者是否对学员与顾客的需求进行分析,包括希望学员通过学习活动获得的发展目标,以及期望社区教育服务所采用的方式与形式、服务时间与长度等 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 85 | | 服务提供者是否对学员的学习基础、曾接受相关教育服务的经历,以及现有水平等进行特征分析 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 86 | 服务方案确定 | 服务提供者是否根据需求与特征分析的结果确定服务目标 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 87 | | 服务提供者是否以服务目标为依据,为学员与顾客选择或设计服务内容、服务方式、服务时间等,形成服务方案 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 88 | 服务方案确定 | 服务方案的内容和实施条件是否得到学员与顾客认可 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 89 | 服务协议订立 | 服务提供者是否与顾客订立书面服务协议 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 90 | | 服务协议是否包括服务内容、服务时间与地点、全部费用及明细、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、隐私保护、风险警示,以及双方权利义务、法律责任等内容,同时是否对影响服务质量的其他关键要素进行约定 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 91 | | 服务协议是否体现公平、公正的原则,在双方平等、自愿的前提下订立 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 92 | | 服务提供者是否,提醒顾客注意协议中与其利益密切相关的内容 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 93 | 支付 | 服务提供者是否向顾客说明支付的有关信息并达成一致 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 94 | | 服务提供者向顾客说明的支付信息是否包括全部费用及明细、支付方式、支付出现问题时的解决措施 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 95 | | 服务提供者是否为顾客提供多种支付方式 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 类型 | 查验方法 |
|-----|--------|--|------|---------------------|
| 96 | | 当选用某种支付方式将产生额外费用时,服务提供者是否在支付前向顾客说明 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 97 | | 在支付完成后,服务提供者是否向顾客提供支付凭证 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 98 | 公民教育 | 公民教育是否包括爱国主义教育、形势政策教育、思想道德教育、法律法规教育、法制纪律教育等活动 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、 |
| 99 | | 公民教育是否着重培养学员社会责任感、民主意识、参与意识、公共关怀和包容精神 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、 |
| 100 | | 公民教育是否帮助学员参与社区公共事务,获得参与感、价值感、幸福感 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 101 | 公民教育 | 公民教育是否具有实用性、针对性、趣味性,引发学员兴趣 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 102 | 家庭教育指导 | 家庭教育指导是否以促进社区居民家庭和睦、提升其生活质量为目标 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 103 | | 家庭教育指导是否包括家庭美德教育、亲子教育、家庭沟通、婚姻指导等活动 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 104 | | 家庭教育指导是否与社区幼儿园、中小学、日间照料中心、社保所、婚姻登记所等进行互动,拥有其资源支持 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 105 | | 家庭教育指导是否对学员家庭生活过程中遇到的问题进行答疑、指导 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 106 | 职业教育 | 是否设立社区就业培训中心 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 107 | | 职业教育是否包括职业技能、职业道德、创业指导、就业指导、政策宣贯等活动 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 108 | | 职业教育是否包括就业咨询与心理调适 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 109 | | 职业教育是否与职业技术学校、培训机构、培训协会等专业组织合作,拥有优势资源 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 110 | 社区矫 | 对于新接收或矫正初期的服刑人员、矫治人员,是否着重个别情绪疏导、积极沟通、帮困解难 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 类型 | 查验方法 |
|-----|--|--|---|---------------------|
| 111 | 治 | 对于矫正期间表现较好的服刑人员、矫治人员，是否正面鼓励，引导其鼓励他们多参与社会活动，增强社会认同感、责任感、生活自信心 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 112 | | 对于矫正期间表现较差的服刑人员、矫治人员，是否强调法制警示教育，解读社区矫正制度和相关法律法规 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 113 | 婴幼儿教育 | 婴幼儿教育活动是否能够促进婴幼儿身心发展 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 114 | 婴幼儿教育 | 婴幼儿教育活动是否以游戏活动为主要形式，注重趣味性 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 115 | | 婴幼儿教育活动是否面向全体婴幼儿，重视个别差异 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 116 | | 婴幼儿教育活动是否坚持鼓励、启发、诱导等正面教育 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 117 | | 婴幼儿教育活动是否注意培养婴幼儿生理、心理、审美和品德素质，促进婴幼儿身心健康、习惯养成和智力发展 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 118 | | 从事婴幼儿教育服务的服务人员是否有儿童犯罪记录 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 119 | | 从事婴幼儿教育服务的服务人员，其健康状况是否符合附录B规定 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 120 | | 从事婴幼儿教育服务的服务人员，其工作服饰是否柔软、安全、无毒、卫生、干净、整洁，无异味，无安全隐患 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 121 | | 青少年教育 | 青少年教育活动是否配合学校开展思想品德教育，引导青少年树立正确的人生观和价值观 | 专用指标 |
| 122 | 青少年教育活动是否开展多种形式的弘扬爱国主义、集体主义和中华民族精神的教育活动 | | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 123 | 青少年教育活动是否充分利用少年儿童活动中心、科技馆、图书馆等社区内外各类教育设施开展教育服务活动 | | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 类型 | 查验方法 |
|-----|-------|---|------|---------------------|
| 124 | | 青少年教育活动是否具有丰富青少年课外生活、促进身心健康发展的效果 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 125 | | 社区是否开展对青少年的法制宣传教育活动，坚持正面疏导、因人施教 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 126 | | 社区是否对于问题青少年做好帮教工作，开通心理热线、开设心理门诊，预防和矫治问题青少年 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 127 | | 社区是否与中小学校合作，进行中小学校外活动的辅导、培训 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 128 | 青少年教育 | 社区内是否开展适合青少年特点和兴趣爱好、文化素养等方面的培训 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 129 | | 社区内是否宣传、引导青少年关心社区、关心他人，积极从事志愿者活动 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 130 | 老年教育 | 社区内容是否开办面向全体老年人的老年学学校 | 专用指标 | 现场检查 |
| 131 | | 社区是否组织社区老年人协会、俱乐部等团体，定期或定时组织老年人开展书画棋牌运动健身休闲类活动 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 132 | | 社区是否为老年人举报医疗保健等方面的专场咨询及讲座 | 专用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 133 | 效果评估 | 服务提供者是否在学习活动过程中，对学员的学习效果进行形成性评估 | 通用指标 | 文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 134 | | 服务提供者是否根据形成性评估结果，判断服务目标的完成情况，及时调整服务项目与安排 | 通用指标 | 文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 135 | | 服务提供者是否在学习活动完成后，对学员的学习效果进行终结性评估 | 通用指标 | 文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 136 | | 评估内容是否包括： ——学员在各方面学习发展水平与所约定服务目标的比对情况 ——学员在学习活动中的表现 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 137 | | 服务提供者是否综合运用了观察、交流、测试、调查等评估方法 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
| 138 | 沟通与反馈 | 服务提供者是否建立沟通管理机制，明确反馈时限，按时答复、安排处理学员诉求 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 类型 | 查验方法 |
|-----|------|---------------------|------|---------------------|
| 139 | | 服务提供者是否为学员与顾客提供沟通渠道 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅 |
| 140 | | 沟通渠道是否畅通、平等、公开 | 通用指标 | 现场检查、文件查阅、随机拦访、神秘顾客 |
