

**《社区教育服务规范》
国家标准（征求意见稿）编制说明**

2019 年 4 月 29 日

目录

一、任务来源.....	1
二、编制目的和意义.....	1
三、编制原则.....	2
四、编制技术特点.....	4
五、编制依据.....	5
六、编制过程.....	6
七、主要内容.....	6
(一) 范围.....	7
(二) 规范性引用文件.....	8
(三) 术语和定义.....	8
(四) 总则.....	9
(五) 服务提供者.....	9
(六) 服务人员.....	10
(七) 服务场所.....	11
(八) 服务设施.....	11
(九) 学习平台.....	12
(十) 学习资料.....	12
(十一) 服务实施.....	13
(十二) 服务评价与改进.....	14
(十三) 附录 A (规范性附录) 婴幼儿教育服务人员健康要求.....	15
(十四) 附录 B (资料性附录) 服务场所、服务设施、学习资料的部分预防性消毒方法.....	15
(十五) 附录 C (资料性附录) 社区教育服务评价指标.....	15
八、其它需要说明的问题.....	15
(一) 主要试验验证分析.....	15
(二) 与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系.....	16
(三) 本标准参照采用的国际或国内法规及相关标准.....	16
(四) 重大分歧意见的处理经过和依据.....	16
(五) 作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议.....	16
(六) 贯彻标准的要求措施建议.....	17
(七) 废止现行有关标准的建议.....	17
九、参考文献.....	17

一、任务来源

《社区教育服务规范》国家标准（国家标准计划编号：20171761-T-469）是国家标准化管理委员会 2017 年 10 月下达计划的国家标准制修订项目，该标准由全国教育服务标准化技术委员会提出并归口，中国标准化研究院服务标准化研究所负责起草。

二、编制目的和意义

社区教育既是我国教育事业的重要组成部分，也是社区建设的重要内容，受到了党和国家的高度重视。《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020 年）》、《关于推进社区教育工作的若干意见》等文件明确提出大力推进社区教育发展的战略要求。近年来，我国社区教育蓬勃发展，探索了具有中国特色的社区教育发展方式和路径，形成了东部沿海发达地区广泛开展、中西部地区逐步推进的发展格局，建设了一大批全国和省级社区教育实验区、示范区，社区教育参与率和满意度逐步提高，对于构建终身学习的学习型社会发挥着重要的支撑作用。

当前我国社区教育服务尚存在发展过程中的诸多问题，例如认识不够深入、发展不够均衡、优质师资及其他服务资源供给不足、服务质量层次不齐等，究其根源，最大问题在于贯彻落实政策制度的强有力抓手始终缺失，各级政府对于社区教育服务的培育、引导、促进难以落到实处，与“到 2020 年达到广泛开展城乡社区教育，基本形成全民学习、终身学

习的学习型社会”的宏伟目标还有很大差距。

标准是落实政策文件和制度要求的科学途径与有力抓手，2016年7月教育部等九部委联合发布《关于进一步推进社区教育发展的意见》（以下简称“《意见》”），明确提出科学制订社区教育标准的工作任务。在此背景下，开展本标准研制可谓恰逢其时、迫在眉睫。本标准将在比对分析我国社区教育服务需求与不足、引进国外先进实践的基础上，围绕基本要求、服务提供者、服务人员、服务商所、服务设施、学习资料、服务实施、服务评价与改进等服务关键质量控制点提出科学、先进、具体的规范性要求，打造出一个社区教育服务的优秀范式，为不断提高教学质量和服务效能提供科学依据，为提高我国社区教育服务整体水平奠定有力支撑，引导、帮助我国社区教育服务实现整体跨越式发展，加快实现“基本形成学习型社会”目标，服务全面建成小康社会的战略要求。

综上所述，开展本标准研制，不仅是贯彻落实国家宏观发展战略的直接要求和必经之路，更对整体提升我国社区教育服务水平、实现“基本形成学习型社会”宏伟目标发挥着难以替代的重要作用。

三、编制原则

本标准编制主要原则如下：

（一）落实法律政策要求。作为法律法规、政策文件的技术支撑和落实手段，一方面，国家标准中的要求不能与法

律法规、政策文件相冲突；另一方面，国家标准应细化、量化、具体化法律法规、政策文件中的相关要求，为落实法律法规、政策文件要求提供抓手。当前，我国并未针对社区教育服务单独设立法律法规，相关要求散见于《中华人民共和国民办教育促进法》、《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》、《消费者权益保护法》、《老年人权益保护法》、《未成年人保护法》等法律法规。因此，在研制本标准时，标准工作组对相关法律法规和重要文件进行了深入学习，在此基础上对社区教育服务管理与实施提出要求，确保标准与政策文件的连贯性和一致性，真正发挥标准的技术支撑作用，为落实法律法规、政策文件的相关要求建立了可实施路径。

（二）遵循服务标准原理。当前，社会治理和公共服务活动的服务属性已被国内外广泛认可，实践亦证明，运用服务标准化方法原理，针对社会治理和公共服务开展的标准化、规范化活动效果良好，在提升社会治理和公共服务质量水平、优化其管理效能等方面具有显著作用。基于以上情况，标准起草组以国内外优秀服务标准案例为借鉴，参考热线服务标准化科研成果，基于我国质检举报处置热线服务活动实际，从总则、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出发，针对社区教育服务提出科学、先进、具体的规范性要求，从而打造出一个社区教育服务的优秀范式，为社区教育服务不断提升服务水平和管理效能提供工作依据和技术指导。

(三) 广泛吸纳优秀实践。经过多年发展，全国各地的社区教育服务蓬勃发展，积累了大量的良好经验和先进做法，与此同时，多地相关部门亦应社会需求，出台了考核、评价社区教育服务的地方性要求（例如《北京市民办非学历教育培训机构设置管理规定》、《上海市民办非学历教育院校（机构）审批和管理办法（试行）》、《上海市民办非学历教育院校（机构）设置标准（试行）》等），组织实施了卓有成效的评价活动。标准是“最佳实践的总结”，优秀的实践经验是国家标准技术内容的宝贵技术源泉。因此，制定本标准时，标准工作组以明访、暗访、座谈、研讨、材料收集与分析等多种形式，广泛获取相关资料。在保证全国普适性的前提下，将当前社区教育服务管理与实施活动的成熟经验，以及各地社区教育服务活动的管理规定的良好做法整理、提炼、吸纳，以国家标准的形式将地方优秀实践固化、复制和推广，确保标准的针对性和有效性。

(四) 确保内容科学先进。作为服务规范类标准，本标准技术内容的权威性、科学性、先进性尤为重要。标准研制工作组潜心研究，开展了深入细致的研制攻关工作。在研究工作中，先后组织面向社区教育服务专家、服务业专家、标准化专家、学员代表的多场研讨会，进行当面交流，保障了标准技术内容的权威性、科学性和先进性。

四、编制技术特点

本标准编制符合以下特点：

——一致性，本标准内容、要求等与GB/T 20647.3——2006《社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务》（已在集中复审中建议废止）、GB/T 26997-2011《非正规教育与培训的学习服务 术语》、GB/T 26996-2011《正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求》等国家标准保持一致，无冲突或相悖；

——针对性，本标准内容、要求等充分体现了社区教育服务特点与需求；

——科学性，本标准所提出评价流程、方法、指标、结果等要求科学先进、信效度高；

——实用性，本标准旨在为使用者提供一个开展教育服务评价活动可遵循的优质范式，同时不做僵化限制，为多样化评价活动的具体操作预留空间。

五、编制依据

在研制过程中，本标准主要依据了以下法律法规、文件和标准：

《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国民办教育促进法》、《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》、《中华人民共和国民办教育促进法》、《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》、《消费者权益保护法》、《老年人权益保护法》、《未成年人保护法》、《面向21世纪教育振兴行动计划》、《关于推进教育工作的若干意见》、《关

于进一步推进社区教育服务发展的意见》、《国家标准化体系建设发展规划（2016-2020年）》、《生活性服务业标准化发展“十三五”规划》、GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》、GB/T 24620—2009《服务标准制定导则》。

六、编制过程

根据国家标准编制相关要求，本标准已完成草案稿、征求意见稿的编制工作，编制过程如表1所示：

表1：标准研制过程一览表

阶段	时间	工作内容或成果
预研阶段	2016年10月	研究形成标准立项草案稿并上报立项
起草阶段	2017年10月	任务正式下达
	2017年10月至2018年1月	优化形成标准工作组讨论1稿
	2018年1月至5月	优化形成标准工作组讨论2稿
	2018年5月至9月	优化形成标准工作组讨论3稿
	2018年9月至12月	优化形成标准工作组讨论4稿
	2019年1月至4月	优化形成标准征求意见稿1稿

七、主要内容

作为专门聚焦社区教育服务的国家标准，本标准定位于通用性国家标准，基于此定位，本标准逻辑框架与主要技术内容如表2所示：

表2：标准章节及主要内容一览表

编号	标题	主要技术内容
1	范围	明确本标准的主要内容（社区教育服务的提供者、服务人员、服务场所、服务设施、学习平台、学习资料、服务实施、服务评价与改进等方面的要求）与适用范围（社区教育服务的管理与实施）

编号	标题	主要技术内容
2	规范性引用文件	明确本标准所引用的国家标准
3	术语和定义	规定“社区教育服务”、“社区教育服务提供者”、“学员”、“顾客”、“教学人员”、“学习支持人员”等相关术语
4	总则	从维护终身教育意愿、内容设置、关注个体差异、符合学员特点等方面给出社区教育服务的基本要求
5	服务提供者	从基本要求、服务管理要求（学习活动管理、人力资源管理、学员与顾客信息管理、安全管理等）双维度提出对于社区教育服务提供者的规范性要求
6	服务人员	在给出全部社区教育服务人员的通用性要求的基础上，分别针对教学人员、学习支持人员提出规范性要求
7	服务场所	从独立性、功能区域、环境、卫生、氛围等方面提出对于社区教育服务场所的规范性要求
8	服务设施	从大小、高度、功能性、安全性、专用设施等方面提出对于社区教育服务场所的规范性要求
9	学习平台	提出应建立数字化网络学习平台并具有可靠性、稳定性和便捷性的要求
10	学习资料	从功能性、科学性等方面提出对于社区教育学习资料提出了通用要求，并对分别对教学人员学习资料、学员学习资料以及学习资料安全性和卫生性提出要求
11	服务实施	给出了社区教育服务的基本流程，并对公民教育、家庭教育、职业教育、社区矫正、早期教育、青少年教育、老年教育等服务过程中各环节服务与管理要求
12	服务评价与改进	从“服务评价”、“服务改进”双维度对社区教育服务评价、提升提出了要求。
13	附录 A	婴幼儿教育服务人员健康要求
14	附录 B	服务场所、服务设施、学习资料部分预防性消毒方法
15	附录 C	社区教育服务评价指标

（一）范围

本章描述了本标准的主要内容和适用范围。

1. 主要内容

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、学习平台、学习资料、服务实施、服务评价与改进等方面的要求。

2. 适用范围

本标准适用于社区教育服务的管理与实施。

(二) 规范性引用文件

提出了本标准引用的各项国家标准。

(三) 术语和定义

本标准选取了对于社区教育服务评价活动而言必不可少、需要厘清的5个术语，术语与定义及界定依据如表2所示：

表3：术语和定义及界定依据一览表

节编号	术语	定义	依据	来源
3.1	社区教育服务	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、早期教育、运动健身、养生保健、生活休闲等学习活动为核心的一系列学习与过程	社区教育服务实际、服务标准习惯表达	全新制定
3.2	社区教育服务提供者	提供社区教育服务(3.1)的组织		全新制定
3.3	学员	接受社区教育服务(3.1)的社区居民		改写 GB/T 29357-2012，定义 3.3
3.4	顾客	购买社区教育服务(3.1)的组织或个人		全新制定
3.5	教学人员	直接指导学员(3.3)开展学习活动的服务人员		改写 GB/T 26997-2011，定义 4.1
3.6	学习支持人员	为教学人员(3.5)和学员(3.3)提供支持的服务人员		注：改写 GB/T 26997-2011，定义 4.2

（四）总则

本章从评价活动本质及社区教育服务特点出发，分别从满足终身学习的需要、广泛使用现代化技术、符合学员特点、关注学员个体差异、适合学员总体水平和需求、充分利用社区文化教育设施等方面提出了社区教育服务的整体要求。

（五）服务提供者

本章包括“基本要求”、“服务管理”2节，“服务管理”又分为“学习活动管理”、“人力资源管理”、“学员与顾客信息管理”、“安全管理”4个版块，其中：

——基本要求从保障服务有效实施的角度提出服务提供者应具备独立固定的服务场所、与服务匹配的专兼职服务人员或志愿者、有效实施的服务管理制度。

——学习活动管理从与国家政策对接、优先满足特定群体需求、面向全体社区居民、开发利用相关场所设施、综合采用多种形式等角度提出学习活动管理的有关要求。

——人力资源管理从服务人员管理和职业能力保障角度分别提出聘用符合第6章要求的服务人员、定期对全体服务人员进行职业培训、每年至少组织1次服务人员体检、将学习活动内的教学人员和学员人数控制合理比例等要求。

——学员与顾客信息管理从建立学员信息管理制度、按照GB/Z 28828等相关标准的要求管理学员信息；在学员同意的情况下，收集、使用学员最少信息信息；保护学员信息安全以及补救措施等角度提出要求。

——安全管理从建立实施安全管理制度、制定突发事件应急预案、配备安全与应急设备用品，安全培训等角度提出要求。

（六）服务人员

本章在对全体服务人员提出整体要求的基础上，对教学人员和学习支持人员分别提出了规范性要求。

1. 基本要求

本节将服务人员分为教学人员和其他服务人员两类；从服务语言、职业培训、健康要求（早期教育服务服务人员）等方面提出了针对所有工作人员的通用性要求。

其中，“早期教育服务服务人员健康要求”要求是参考《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》、《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》以及“托幼机构工作人员健康合格证”的相关要求研究提出，并在附录 A 中进行了明确。

2. 教学人员

在本节中，从社区教育服务实际情况、现实需求和区别特征出发，以部分地区社区教育服务教学人员管理要求为参考，研究提出了教学人员的资格、职业认同、专业知识、专业能力等要求。本节在体现科学性和引领性的同时，充分考虑了目前我国社区教育服务发展阶段、整体环境和多样性特点，兼顾规范性和实操性。

3. 学习支持人员

在本节中，对于学习支持人员的工作职责、工作能力和职业资格提出要求。

（七）服务场所

从独立性、需求性、功能区域、环境、卫生、氛围等方面提出对于社区教育服务场所的规范性要求：

——给出了社区教育服务场所应独立、固定、满足服务需求的要求；

——给出了服务场所应有合适的功能分区并满足服务需求，开放图书室、电子期刊室等要求；

——分别规定了社区教育服务场所的卫生消毒要求、抗污染与干扰要求和环境设计要求，并对附录 B 进行了引用和强调；

——给出了服务环境中学习氛围的要求。

（八）服务设施

本章从大小、高度、功能性、安全性、专用设施等方面提出对于社区教育服务场所的规范性要求。

——提出了满足服务正常开展的、服务设施应具备的最基本条件，包括符合学员体征、满足服务需求、定期维护等；

——提出了光滑、牢固、无安全隐患等服务设施的安全要求；

——提出了包括满足 GB 28231《书写板安全卫生要求》等标准相关要求在内的服务设施的卫生要求，并对附录 C 进行了引用和强调；

——针对体用运动设施等专用设备提出了应满足相关标准的要求。

（九）学习平台

本章提出要建立满足社区居民学习需求的数字化网络学习平台，并提出其功能性、安全性、可靠性、稳定性、便捷性及无障碍化要求。

（十）学习资料

本章从功能性、科学性等方面提出对于社区教育学习资料提出了通用要求，并对分别对教学人员学习资料、学员学习资料以及学习资料的安全性和卫生性提出要求。

——针对学习资料提出了“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”和“学习资料的引进、更新和研发，应经过科学性、先进性、适用性论证，并进行试点试验”的通用性要求；同时，对教学人员、学员等不同受众所使用的学习资料提出了要求。

——针对学习资料的安全性及安全管理提出了相关要求：

在 10.5 中，提出了学习资料应由安全材料制成，不应带有安全隐患或引发安全事故风险的可能性，并对安全隐患或引发安全事故风险的可能性进行了列举、描述。

在 10.6 和 10.7 中，分别针对学习资料在使用前的安全检查和使用的安全监测与安全隐患消除，提出了规范性要求。

——在卫生要求方面，规定了学习资料应定期清洁、消毒，并对附录 B 进行了引用和强调。

（十一）服务实施

本章面向“服务信息提供→需求与特征分析→服务方案确定→服务协议订立→支付→服务交付→效果评估→沟通与反馈”社区教育服务全过程链，针对服务实施各环节提出了规范性要求。

1. 服务信息提供

在本节中，规定了服务提供者应为学员提供的信息内容，对信息咨询渠道提出了“方便、快捷、畅通”的要求，对信息质量提出了“真实、准确、完整，具有时效性，与实际的服务交付一致”等要求。

2. 需求与特征分析

在本节中，规定了在开展社区教育服务时应首先进行顾客需求与特征分析，并规定了分析的对象和内容，目的是保证服务的针对性和适宜性。

3. 服务方案确定

在本节中，规定了服务提供者应根据需求与特征分析结果，为学员设计或选择合适的服务方案，并就方案与学员协商一致。

4. 服务协议订立

在本节中，提出了“服务提供者应与顾客订立服务协议”的要求，并对服务协议的内容、订立条件、订立时服务提供者的告知义务等进行了规定。

5. 支付

在本节中，对服务费用支付的相关要求进行了规定，包括支付信息、支付方式、支付凭证等内容。

6. 服务交付

在本节中，在规定社区教育服务交付原则的基础上，分别针对总体要求、公民教育、家庭教育、职业教育、社区矫正、早期教育、青少年教育、老年教育等提出了规范性要求。

7. 效果评估

在本节中，规定了服务提供者应对接受服务的学员参与社区教育服务活动的效果进行评估，同时规定了评估的内容和方法。

8. 沟通与反馈

在本节中，从沟通渠道、沟通管理机制、服务人员在沟通过程中面对不同顾客的行为等方面，分别提出了规范性要求。

(十二) 服务评价与改进

本章提出了社区教育服务评价与提升方面的要求。基于当前社区教育服务行业标准化整体水平和本标准性质，本章主要提出原则性要求，为不同地区不同规模不同水平的社区

教育服务质量评价和提升活动留下较大空间，便于各地方和各服务提供者自行开展相关工作。

（十三）附录 A（规范性附录）婴幼儿教育服务人员健康要求

本部分参考《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》、《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》以及“托幼机构工作人员健康合格证”的相关要求，根据影响范围和程度的不同，分别提出了不应从事社区教育服务的疾病（史）、暂停参与社区教育服务活动的疾病和症状。

（十四）附录 B（资料性附录）服务场所、服务设施、学习资料的部分预防性消毒方法

本部分以《托儿所幼儿园卫生保健管理办法》和《托儿所幼儿园卫生保健工作规范》等为技术参考，从我国早期教育服务活动实际特点出发，规定了服务场所、服务设施、学习资料的部分预防性消毒方法，供早期教育服务提供者参照使用。

（十五）附录 C（资料性附录）社区教育服务评价指标

本章为规范性附录，给出了 140 个远程教育服务评价的指标。

八、其它需要说明的问题

（一）主要试验验证分析

无。

（二）与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准与《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国民办教育促进法》、《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》、《中华人民共和国民办教育促进法》、《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》、《消费者权益保护法》、《老年人权益保护法》、《未成年人保护法》等相关法律法规保持协调一致。

在社区教育服务领域，有 GB/T 20647.3-2006《社区服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务》（已在集中复审中建议废止）、GB/T 26997-2011《非正规教育与培训的学习服务 术语》、GB/T 26996-2011《正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求》等国家标准等，本标准在研制过程中将注意与上述标准技术内容协调、统一。

（三）本标准参照采用的国际或国内法规及相关标准无。

（四）重大分歧意见的处理经过和依据无。

（五）作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议

根据《中华人民共和国标准化法》及《中华人民共和国标准化法实施条例》，建议将《社区教育服务评价》国家标准作为推荐性国家标准开展研制工作。

（六）贯彻标准的要求措施建议

本标准发布后，技术归口技术委员会将与起草工作组联合成立标准宣贯小组，组织撰写标准宣贯材料，以召开宣贯会、出版宣贯教材、打造试点示范等形式，推动标准宣贯实施。

（七）废止现行有关标准的建议

不存在可废除的对应标准。

九、参考文献

除编制依据外，本标准在研制过程中，亦参考了以下文献与科研成果：

（1）仲红俐. 关于社区教育课程开发的思考[J]. 成人教育, 2012（10）.

（2）蒋逸民. 社区教育课程开发研究. [J]. 开放教育研究, 2010（2）.

（3）杨志坚. 中国社区教育发展报告：1985～2011年[M]. 北京：中央广播电视大学出版社，2012.

（4）程秀丽,戴心来. 社区教育信息化过程中的问题及对策分析[J]. 现代远程教育研究, 2008(1).

（5）杨应崧. 各国社区教育概论[M]. 上海：上海大学出版社, 2000.

（6）毛伟霞. 浅议学校教育与社区教育一体化[J]. 考试周刊. 2009(13).

(7) 高志敏. 终身教育、终身学习与学习化社会[M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2005.

(8) 石场, 等. 社区教育与学习型社区[M]. 北京: 中国社会出版社, 2008.

(9) 陈乃林, 刘建同, 等. 学习型社会建设中社区教育发展研究[M]. 北京: 高等教育出版社, 2010.