

《教育与学习服务 老年学习者服务 要求与指南》国家标准化指导性技 术文件（征求意见稿）

编 制 说 明

标准起草工作组

2025 年 7 月

目 录

一、工作简况	1
(一) 任务来源	1
(二) 立项背景	1
(三) 目标意义	2
(四) 起草过程	4
二、国家标准编制原则和主要内容	4
(一) 编制原则	4
(二) 技术特点	6
(三) 编制依据	6
(四) 主要内容	7
三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益	8
(一) 试验验证的分析、综述报告	8
(二) 技术经济论证、预期的经济效益、社会效益和生态效益	8
四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况.....	9
五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因.....	9
无。	9
六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系.....	9

七、重大分歧意见的处理经过和依据	10
八、涉及专利的有关说明	10
九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡 期和实施日期的建议等措施建议	10
十、公平竞争审查情况说明	10
十一、其他应予说明的事项	10

一、工作简况

（一）任务来源

《教育与学习服务 老年学习者服务要求与指南》国家标准化指导性技术文件(国家标准化技术指导文件登记号:20253193-Z-469,以下简称本文件)于2025年7月登记,由全国教育服务标准化技术委员会提出并归口,中国标准化研究院等单位负责起草。

（二）立项背景

人口老龄化是贯穿我国21世纪的基本国情,当前及未来一段时期,我国老龄化趋势呈现出程度日益加深、速度显著加快、高龄化趋势明显以及“未富先老”等特点。根据国家统计局数据,截至2024年底,全国60岁及以上老年人口达3.1亿人,占全国总人口的22.0%,其中65岁及以上人口2.2亿人,占全国人口的15.6%,预计到2030年我国将进入深度老龄化社会,老年人口规模庞大且将持续增长。因此,更好地满足老年人口不断增长的物质文化需求,已成为我国经济社会发展的一项重要任务。

老年教育是保持老年人生命活力、促进身心健康、增强社会参与、提升生活质量、延长职业生命的有效途径,也是扩大人口红利、维护人口安全、促进社会和谐、积极应对人口老龄化的有力手段,老年教育的高质量发展是新时代高质量发展的必然要求。习近平总书记高度重视老年教育,多次指出“老年教育是老干部工作和老龄工作的重要组成部分,是成人教育的一种重要形式,也是一项具有广泛社会性的教育事业”“搞好老年教育,确保老

年人老有所学，才能保证老有所为、老有所乐”。我国老年教育自 1983 年起步，经过 40 余年发展，已成为教育事业和老龄事业的重要组成部分。学习场景亦从老年大学逐步扩展至社区服务机构、市民服务机构、公共文化机构、科普机构、群众体育服务机构、社会福利机构、人力资源服务机构、医疗卫生机构、商业机构以及各类企事业单位等诸多场景。

然而在快速发展的过程中，我国老年教育亦逐渐暴露出一些问题——对于老年学习者而言，学习内容枯燥乏味、学习资料晦涩难懂、服务场所缺乏无障碍设施、教学人员缺乏经验、学习者体验感差、在线平台操作复杂、学习任务繁重不堪等情况屡见不鲜，甚至一些学习活动中存在对老年人的刻板印象乃至年龄歧视，已成为影响老年学习者公平、便捷、有效、舒适、惬意、省力地接受教育服务的障碍。而导致这些问题的根源在于提供老年教育服务的组织和个人对于人口老龄化发展规律和教育学习活动规律认识不足、理解不深、把握不准、使用不当、融合不够，缺乏科学指导。

（三）目标意义

本文件在遵循人口老龄化发展规律和教育学习活动规律的基础上，将老年学、教育学、教育技术学的专业知识、理论、方法融会贯通，为面向老年学习者的教育与学习服务提出服务策略、服务人员、服务场所、服务平台、服务资源、服务设计、服务交付、服务评价等方面的通用要求与指南。旨在为上述各类场景的老年教育服务提供统一的科学指导，在支撑顶层设计和指导具体

实践两方面发挥积极促进作用：

1. 本文件将为落实重要文件精神提供有力抓手

党和国家高度重视老年教育工作，近年来出台了一系列重要文件。例如 2012 年新修订的《老年人权益保护法》首次将老年教育纳入终身教育体系；2016 年国务院办公厅印发《老年教育发展规划（2016—2020）》，首次从国家战略制度层面为老年教育发展定性、定位；2017 年《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020）》将“重视老年教育”作为“加快发展继续教育”的重要内容；2021 至 2024 年间先后出台的《关于加强新时代老龄工作的意见》《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》等亦相继强调了扩大老年教育供给、提升老年教育质量等任务要求。本文件将为贯彻落实上述重要文件精神提供科学、具体、可操作的技术依据，为弥合顶层设计与具体实践之间的鸿沟搭建技术桥梁、提供科学解决方案。

2. 本文件将为老年教育高质量发展提供有效指导

如前所述，近年来我国老年教育事业蓬勃发展，市场规模高速增长，服务场景不断延伸，成为了政府财政倾斜、民众高度关注、市场资本涌入的新“风口”，服务提供者和服务人员缺口巨大。在此背景下，老年教育服务市场快速扩张但“泥沙俱下”，大量并不具备专业能力的组织和个人涌入其中，由于缺乏老年学、教育学、教育技术学的规律、理论、知识、技术和方法，引发了诸多问题，影响了老年学习者的服务体验，甚至侵害了老年学习

者的切身权益。本文件拟将老年学、教育学、教育技术学理论、知识、方法、技巧融会贯通，在此基础上为从事老年教育服务的组织和个人提供科学指导和建议，从而提升老年教育服务的整体水平，更好满足老年人的知识、文化和精神追求，加速积极老龄化、健康老龄化发展进程。

（四）起草过程

根据国家标准化技术指导文件起草相关要求，本文件已依次完成工作组讨论稿和征求意见稿的起草工作，总体起草过程如表1所示：

表 1：标准编制过程一览表

阶段	时间	工作内容或成果
预研阶段	2024 年 6 月	启动本文件预研
申请阶段	2025 年 6 月	本文件通过全国教育服务标准化技术委员会立项评审、全体委员投票
	2025 年 7 月	本件批准登记
起草阶段	2025 年 7 月	形成本文件标准工作组讨论稿、标准征求意见稿
征求意见	2025 年 7 月 至 8 月	本文件征求意见

二、国家标准编制原则和主要内容

（一）编制原则

本文件编制主要原则如下：

1. 落实法律政策相关要求

作为法律法规、政策文件的技术支撑和落实手段，一方面，国家标准中的内容不能与法律法规、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，我国对于老年学习者服务的要求主要散见于《老年人权益保护法》《国家积极应对人口老龄化中长期规划》《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》《民政部关于加快发展老年教育的意见》《教育部等九部门关于进一步推进老年教育发展的意见》《人力资源社会保障部关于加强老年教育人才队伍建设的意见》《关于推进老年教育进社区的指导意见》《关于鼓励社会力量参与老年教育的若干意见》等法律法规、政策文件。因此，在起草本文件时，标准起草工作组对相关法律法规和政策文件进行了深入学习，确保了本文件与我国法律法规的连贯性和一致性，真正发挥标准的技术支撑作用，为落实法律法规的相关要求构建可操作的实施路径。

2. 遵循服务标准制定原理

教育服务标准化是服务标准化的重要组成，实践证明，运用服务标准化方法原理，针对教育服务开展的标准化工作效果良好，在提升活动质量水平、优化其管理效能等方面具有显著作用。标准起草组面向我国老年学习者服务需求，从服务策略、服务人员、服务场所、服务平台、服务资源、服务设计、服务交付、服务评价等方面出发，构建老年学习者服务的科学范式，为开展老年学习者服务提供科学技术指导。

3. 确保技术内容科学先进

作为老年学习者服务的国家标准，本文件技术内容的权威性、

科学性、先进性尤为重要。依托牵头起草 6 项教育服务国际标准、10 余项教育服务国家标准，以及多年承担 ISO/TC 232 秘书处和国内技术对口单位、沉浸教育服务国内外标准化研究的宝贵经验，标准起草工作组潜心研究，开展了深入细致的技术攻关工作，确保了本文件的科学性、先进性、针对性和有效性。

（二）技术特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本文件具有以下特点：

——一致性，本文件内容与GB/T 37709-2019《非正规教育服务通则》等国际标准、国家标准保持一致，无冲突或相悖；

——针对性，本文件内容充分体现老年学习者服务的特点与需求；

——科学性，本文件所提出的服务策略、服务人员、服务场所、服务平台、服务资源、服务设计、服务交付、服务评价等内容科学、先进；

——实用性，本文件旨在为使用者提供一个开展老年学习者服务可遵循的优质范式，同时不做僵化限制，为多样化场景中不同组织的具体操作预留空间。

（三）编制依据

在研制过程中，本文件主要依据了以下法律、法规、文件和标准：

《老年人权益保护法》《国家积极应对人口老龄化中长期规划》《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》《民政部关于加快发展老

年教育的意见》《教育部等九部门关于进一步推进老年教育发展的意见》《人力资源社会保障部关于加强老年教育人才队伍建设的意见》《关于推进老年教育进社区的指导意见》《关于鼓励社会力量参与老年教育的若干意见》、GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》、GB/T 37709-2019《非正规教育服务通则》。

（四）主要内容

本文件逻辑框架与主要技术内容如表2所示：

表2：本文件章节及主要内容一览表

章节	标题	主要技术内容
1	范围	明确本文件的主要内容（描述了老年学习者面临的挑战，提出了面向老年学习者的教育与学习服务在服务策略、服务人员、服务资源、服务实施等方面的要求与指南，描述了典型场景的示例，并给出了老年学习者在线学习服务指南）与适用范围（不同场景的面向老年学习者的教育与学习服务的组织与实施）
2	规范性引用文件	GB/T 43294-2023 教育与学习服务术语 GB/T 26997-2011 非正规教育与培训的学习服务 术语 GB/T 28913-2012 成人教育培训服务术语
3	术语和定义	给出“老年学习者”等6个相关术语与定义
4	老年学习者面临的挑战	从生理挑战、心理挑战、能力挑战、资源挑战、数字挑战等维度描述了老年学习者面临的挑战

章节	标题	主要技术内容
5	服务策略	从符合身心特征、促进社会参与、承认既有认知、认同独特个性、激发自主动力、引导塑造自信等维度提出服务策略的要求与指南
6	服务人员	从专业与技巧、尊重与共情、沟通与互动等维度提出服务人员的要求与指南
7	服务资源	从服务场所、服务平台、服务资源等方面提出服务资源的要求与指南
8	服务实施	服务设计、服务交付、服务评价等环节提出服务实施的要求与指南
附录 A (规范性)	老年学习者在线学习服务要求与指南	描述了老年学习者在在线学习中的常见障碍和挑战,提出了解决上述障碍和挑战的要求与指南

三、试验验证的分析、综述报告,技术经济论证,预期的经济效益、社会效益和生态效益

(一) 试验验证的分析、综述报告

无。

(二) 技术经济论证、预期的经济效益、社会效益和生态效益

本文件预期经济、社会效益主要包括 2 个方面:

第一,为提升我国教育服务质量水平提供抓手。在快速发展的同时,我国教育服务行业暴露出多方面问题,服务质量亦参差不齐。造成这种现象的核心原因之一,是相应国家标准的长期缺位,科学监管和行业自律因此缺少抓手、捉襟见肘、难以开展。本文件将为合格评定活动与行业监管提供技术支撑,发挥“以评带促”实效,促进教育服务行业稳步、健康、快速发展。

第二，为完善我国教育服务标准体系提供支持。我国目前已发布实施教育服务领域国家标准 23 项、在研 9 项，教育服务国家标准体系框架雏形初现。其中老年学习者服务始终缺失，因此本文件对于我国教育服务标准化工作具有不可或缺的支撑性作用。因此尽快开展起草工作，及时将其转化为国家标准化技术指导文件，是我国教育服务标准化建设的迫切需求和必然选择。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

无。

五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

无。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

当前，我国对于老年学习者服务的要求主要散见于《老年人权益保护法》等法律。本文件与其协调一致，无冲突、无矛盾。

在本领域，我国和相关国际组织亦未发布强制性标准。本文件的编制注意了与 GB/T 37709-2019《非正规教育服务通则》、GB/T 39050-2020《远程教育服务规范》、GB/T 39054-2020《社区教育服务规范》、ISO 29994:2021《教育与学习服务 远程学习服务要求》、ISO 25556:2025《老龄化社会 老龄化包容性数字经济通用要求与指南》等标准的协调、衔接问题，技术内容统一、无冲突、无矛盾。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

八、涉及专利的有关说明

无。

九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

本文件发布后，全国教育服务标准化技术委员会将与标准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。

十、公平竞争审查情况说明

根据《国家标准化管理委员会关于国家标准起草中开展公平竞争审查的通知》，本文件在起草过程中进行了公平竞争审查，确认本文件无限制或者变相限制市场准入和退出、限制或者变相限制商品要素自由流动、影响经营者生产经营成本、影响经营者生产经营行为的情况。

十一、其他应予说明的事项

无。