



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

少儿语言培训服务规范

Specification of language training service for children and early youth

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 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	2
4 服务提供者	3
5 服务人员	7
6 服务场所	10
7 设施设备	10
8 学习平台	12
9 学习资料	13
10 服务实施	14
11 服务评价	19
附录 A（资料性附录）服务场所、设施设备、学习平台、学习资料常见安全隐患与排除方法	21
附录 B（规范性附录）教学人员专业知识要求	28
附录 C（规范性附录）教学人员职业能力要求	29
附录 D（规范性附录）服务场所安全要求	31
附录 E（规范性附录）服务场所卫生与环境要求	33
附录 F（规范性附录）设施设备安全要求	35
附录 G（规范性附录）学习平台功能要求	37
参考文献	39

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/TC 443）提出并归口。

本标准起草单位：暂略。

本标准主要起草人：暂略。

本文件仅供国家标准征求意见稿使用，违者必究

少儿语言培训服务规范

1 范围

本标准给出了少儿语言培训服务的服务提供者、服务人员、服务场所、设施设备、学习平台、学习资料、服务实施、服务结果、服务评价等方面的要求。

本标准适用于少儿语言培训服务的管理、实施与评价。

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 3096 声环境质量标准

GB 4351 手提式灭火器（所有部分）

GB 6675.4 玩具安全 第4部分：特定元素的迁移

GB/T 12654 书写纸

GB 13495 消防安全标志（所有部分）

GB/T 14185 语言学习系统通用技术条件

GB/T 17227 中小学教科书卫生要求

GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统适用安全技术要求

GB 21027 学生用品的安全通用要求

GB 26371 过氧化物类消毒剂卫生标准

GB/T 26996 非正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求

GB 28231 书写板安全卫生要求

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

GB/T 29357 非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训

GB/T 33287 语言培训服务评价

GB/T 33288 语言培训服务教学人员评价

GB 50011 建筑抗震设计规范

GB 50016 建筑设计防火规范
 GB/T 50033 建筑采光设计标准
 GB 50118 民用建筑隔声设计规范
 GB 50189 公共建筑节能设计标准
 GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范
 GB 50352 民用建筑设计通则
 GB/T XXXXX(-201X) 语言培训服务基本术语
 JY/T 0381 数字语言学习系统
 JY/T 0456 交互式电子白板
 WS 99 黑板卫生安全要求
 WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范
 WS/T 396 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范
 QB/T 4071 课桌椅
 QB/T 4153 书写白板
 SJ/T 11238 语言复读机通用规范
 CY/T 115 电子书内容版权保护通用规范
 CY/T 111 电子图书质量基本要求

3 术语和定义

GB/T XXXXX界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出的GB/T XXXXX-201X中的某些术语和定义。

3.1

语言培训服务 language training service

以提供外语或第二语言学习服务为核心的一系列活动与过程。

[GB/T XXXXX-201X, 定义 2.3]

3.2

少儿语言培训服务 language training service for children and early youth

面向 3 至 12 岁未成年人的语言培训服务 (3.1)。

3.3

少儿语言培训服务提供者 service provider of language training service for children and early youth

提供少儿语言培训服务 (3.2) 的组织。

3.4

学员 learner

接受少儿语言培训服务（3.2）的个人。

注：改写 GB/T XXXXX-201X，定义 2.5。

3.5

顾客 customer

少儿语言培训服务（3.2）的购买者。

注：改写 GB/T XXXXX-201X，定义 2.6。

3.6

学习资料 textbook and material

少儿语言培训服务提供者（3.3）为学员（3.4）、教学人员和顾客（3.5）提供的目的语学习活动使用的资料。

注 1：改写 GB/T 26996-2011，定义 5.6。

示例：教材、课本、练习册、课件、故事板、单词卡、挂图、模型、地图、标本、面具、头饰、手偶。

4 服务提供者

4.1 基本要求

4.1.1 少儿语言培训服务提供者（以下简称“服务提供者”）应符合 GB/T 26996 有关要求。

4.1.2 服务提供者应具有与所提供服务的匹配的专职服务人员，建立服务管理制度并有效实施，按照服务协议提供服务。

4.2 服务管理

4.2.1 学习活动管理

4.2.1.1 服务提供者应建立目的语学习活动（以下简称“学习活动”）管理制度，按照服务协议组织安排学习活动。

4.2.1.2 服务提供者应按照以下原则组织开展学习活动：

——始终以学员为中心，满足学员目的语学习需求、符合语言学习规律和目的语学习特点；

——内容、形式、教学法、课时、频率等满足学员身心发展特点和目的语水平；

示例：学员身心发展特点包括注意力集中时间较短，思维能力和知识结构不够完善，好奇心、模仿意愿强等。

——促进学员语言发展、思维发展、道德发展、社会发展协调进步；

——与学校教育有机衔接，不矛盾、冲突，不给学员造成混乱、误解。

4.2.1.3 在常规学习活动中（不含试听、观摩等情况），面授服务或混合式服务中的面授学习活动，每班学员人数应≤45 人。

4.2.1.4 课时长度宜≤40min。

4.2.2 人力资源管理

4.2.2.1 服务提供者应聘用符合第5章要求的服务人员。

4.2.2.2 服务提供者不应聘任受到剥夺政治权利或者故意犯罪受到有期徒刑以上刑事处罚的人员担任教学人员；若教学人员受到剥夺政治权利或者故意犯罪受到有期徒刑以上刑事处罚，服务提供者应立即停止对其的聘任。

4.2.2.3 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。

4.2.2.4 服务提供者每年应按照 GB/T 33288 要求对教学人员进行评价。

4.2.2.5 服务提供者每年应对服务人员进行一次体检。

4.2.3 顾客和学员信息管理

4.2.3.1 服务提供者应建立顾客和学员信息管理制度，按照 GB/Z 28828 等标准要求管理顾客和学员信息，注意保护学员的肖像权、隐私权。

4.2.3.2 服务提供者应在顾客和学员同意的情况下，收集、使用顾客和学员信息，所收集的信息应是满足服务需求的最少信息（如顾客姓名与联系方式、学员接受语言培训服务的经历），不应收集超出服务需求范围的信息（如顾客收入）。

4.2.3.3 服务提供者应特别注意询问、了解与服务安全有关的信息。

示例：学员生理、心理健康状况（是否有多动症、自闭症、哮喘、心脏病、过敏等病史）。

4.2.3.4 服务提供者应保护顾客和学员信息，防止顾客信息泄露、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顾客和学员信息。

4.2.4 安全管理

4.2.4.1 制度与人员

服务提供者应：

——建立并有效实施安全管理制度，建立安全管理档案；

示例：消防安全、服务安全、信息安全、网络安全。

——配备专兼职安全管理人员，明确其职责。

4.2.4.2 应急与疏散

4.2.4.2.1 服务提供者应制定并实施突发安全事件应急预案。

示例：火灾、意外伤害、数据丢失、学习平台应用服务中断、网络接入链路中断或拥塞。

4.2.4.2.2 提供面授服务或混合式服务的服务提供者应：

——按照 GB 2894 等相关标准要求，管理、使用安全出口和紧急疏散通道，张贴安全疏散示意图，告知学员、顾客位置和使用方法；

——不占用、堵塞疏散通道，确保疏散通道畅通；

——在服务时间内开放疏散通道。

4.2.4.3 培训与演练

4.2.4.3.1 服务提供者应对安全管理员、服务人员、顾客、学员进行安全培训。

示例：安全出口和应急疏散通道位置及使用方法、学习平台账号被篡改后的处理方法。

4.2.4.3.2 对于学员的安全培训还应包括安全风险的识别与防范，学员互伤、自伤的预防与警示。

4.2.4.3.3 服务提供者应至少半年进行一次安全事件应急预案演练。

4.2.4.4 检查与排除

4.2.4.4.1 服务提供者应定期对服务场所、设施设备、学习平台、学习资料等进行安全检查，排除安全隐患。

示例1：每次服务实施之前、每次使用之前。

示例2：常见安全隐患与排除方法参见附录A。

4.2.4.4.1 对于发现安全隐患的服务场所、设施设备、学习平台、学习资料，服务提供者应立即停止使用，及时维修、更换或整改；维修、更换或整改完成前，应采取必要的防护措施或者设置警示标志，警示标志应符合学员认知能力和心理特点、易于理解。

示例：及时更换脱落、裸露的电线、电源，消除学习平台信息安全漏洞。

4.2.4.5 说明与使用

4.2.4.5.1 服务提供者应在明显位置，以学员能够理解的形式，为服务场所、设施设备、学习平台、学习资料配备安全使用说明或注意事项，并向学员、顾客说明安全操作要求。

4.2.4.5.2 教学人员、学员、顾客等应按照安全操作要求使用服务场所、设施设备、学习平台、学习资料。

4.2.4.5.3 教学人员应关注服务场所、设施设备、学习平台、学习资料的使用情况，适时进行安全提醒。

4.2.4.5.4 服务结束后，教学人员应及时、规范地将服务场所、设施设备、学习资料等恢复至安全状态，除安全隐患，其中：

——对于固定安装设施设备，教学人员应按要求，将其恢复至安全状态或初始位置；

——对于非固定安装设施设备和学习资料，教学人员应按要求，将其妥善收纳并存放于指定位置，将服务场所恢复至安全或初始状态。

4.2.4.6 标志、设备与用品

4.2.4.6.1 提供面授服务或混合式服务的提供者应按照 GB 2894、GB 13495 等标准要求，设置安全标志、建立安全引导系统。

4.2.4.6.2 安全标志与安全引导系统应符合学员的认知水平、理解能力和心理特点，无歧义。

4.2.4.6.3 服务提供者应根据需求配备安全与应急设备用品。

4.2.4.6.4 安全与应急设备用品应符合 GB 4351 等标准要求，处于有效期内、性状稳定，其数量、种类、功能应满足日常安全管理及应急处置需求。

4.2.4.6.5 安全与应急设备用品应设置或存放于便于取用的位置，配有明显标志，不影响安全疏散。

4.2.4.6.6 服务提供者应按照 GB 4351 等标准要求，定期维护、保养、修理、送检安全与应急设备用品。

4.2.4.6.7 提供面授服务或混合式服务的提供者应设置安全监控系统并有效使用，其中：

——视频图像采集设备应覆盖普通教室、语言教室、图书阅览室、过道、楼梯、出入口等场所，不应设于集体宿舍、公共浴室、更衣室、卫生间等可能泄露个人隐私的场所；

——服务提供者应采用技术措施，控制监控视频图像信息的查阅、复制和传输；

示例：授权管理、控制访问。

——对于监控视频图像信息管理应符合 4.2.3 要求。

4.2.4.7 其他

服务提供者对于服务人员、服务场所、设施设备、学习平台、学习资料、服务实施的安管理应符合第 5、6、7、8、9、10 章的相关要求。

4.2.5 卫生管理

4.2.5.1 制度与人员

提供面授服务或混合式服务的提供者应：

——建立并有效实施卫生管理制度，建立卫生管理档案；

——配备专兼职卫生管理人员，明确其职责。

4.2.5.2 应急、演练与培训

提供面授服务或混合式服务的提供者应：

——制定突发卫生事件应急预案，至少半年进行一次预案演练；

示例：传染病疫情、食物中毒。

——对卫生管理人员、服务人员、顾客、学员等进行卫生培训。

4.2.5.3 监测与报告

4.2.5.3.1 提供面授服务或混合式服务的提供者应：

——对传染病疫情等公共卫生状况进行监测；

——对学员健康状况进行观察，并格外关注所发现的传染病早期症状；

示例：发热、皮疹、腹泻、呕吐、黄疸等。

——对于因传染病或疑似传染病缺勤的学员情况进行记录。

4.2.5.3.2 若有以下情形，服务提供者应立即报告：

——发现传染病或疑似传染病人。

4.2.5.3.3 若有以下情形，服务提供者应在 24 小时内报告：

——在同一宿舍或者同一班级，1 天内有 3 例或者连续 3 天内有多个学员（5 例以上）患病，并有相似症状（如发热、皮疹、腹泻、呕吐、黄疸等）或者共同用餐、饮水史；

——个别学员出现不明原因的高热、呼吸急促或剧烈呕吐、腹泻等症状；

——发生群体性不明原因疾病或者其它突发公共卫生事件。

4.2.5.3.4 在少儿常见传染病（如手足口病、诺如病毒感染性腹泻、流行性感冒）高发或流行期间，若未发现传染病例，提供面授服务或混合式服务的服务提供者宜：

- 增加开窗通风频次和时间（雾霾等情况除外）；
- 加强环境物体表面消毒，增加消毒频次和延长消毒作用时间。

有条件的服务提供者还可暂停使用集中空调、空气净化器等。

4.2.5.4 设备与用品

卫生消毒设备与用品应符合 GB 27952 等标准要求，处于有效期内、性状稳定，其数量、种类、功能应满足日常卫生管理及应急处置需求。

示例：过氧乙酸、紫外线消毒灯。

4.2.5.5 其他

服务提供者对于服务人员、服务场所、设施设备、学习资料、服务实施的卫生管理应符合第 5、6、8、9 章的相关要求。

4.2.6 服务质量管理

4.2.6.1 服务评价管理

服务提供者应建立服务评价机制，根据 GB/T 33287、GB/T 33288 要求，定期进行服务评价。

4.2.6.2 学习活动质量监测与反馈

服务提供者应建立学习活动质量动态监测和反馈机制，实施质量保证措施，确保学习活动质量。

4.2.6.3 服务补救管理

服务提供者应建立服务补救机制，在服务变更或失效时，及时采取补救措施，确保服务的持续性、可达性，维护顾客和学员权益。

注 1：服务变更或失效的情况包括服务提供者破产、迁址、被兼并、被接管，服务延迟、取消，服务时间、地点、形式、内容、教学人员、学习资料变更等。

注 2：补救措施包括提供信息、补偿、赔偿、退款、顺延服务时限、提供替代性服务等。

4.2.7 沟通管理

4.2.7.1 服务提供者应建立沟通管理机制，明确沟通服务要求及反馈时限。

4.2.7.2 服务提供者应为顾客和学员提供畅通、平等、公开、高效的沟通渠道。

示例：面谈、意见箱、电话、电子邮件、传真、网络、告示栏、会议等。

4.2.7.3 服务提供者应按照反馈时间要求答复、处理顾客和学员诉求。

5 服务人员

5.1 基本要求

5.1.1 服务人员应：

- 符合 GB/T 29357 有关要求；

- 尊重学员和顾客的人格尊严，关注学员和顾客需求，维护学员和顾客合法权益，具有责任心；
- 掌握安全事件应急预案、意外事故和危险情况下安全防护及救助方法并有效实施；

示例：具有红十字会急救员资格证。

- 职业形象庄重、大方，工作服装便于提供服务；
- 工作语言和行为文明、健康、礼貌、得体；
- 定期参加职业培训；

示例：职业道德培训、专业知识培训、职业能力培训。

5.1.2 接触学员的服务人员应：

- 掌握、遵守关于少儿保护、教育的有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》《中华人民共和国教育法》。

- 具有良好的身体素质和心理素质，无传染性疾病，无精神病史，持有有效健康证明。
- 无侵害未成年人合法权益和身心健康的犯罪记录；

注：侵害未成年人身心健康和合法权益的犯罪包括性侵害、拐卖、绑架、遗弃、伤害、虐待未成年人以及教唆、胁迫、诱骗、利用未成年人犯罪等犯罪，如针对未成年人实施的强奸罪，针对未成年人实施的强制猥亵、侮辱罪，猥亵儿童罪，针对未成年人实施的组织、强迫、引诱、容留、介绍卖淫罪，针对未成年人实施的拐卖妇女、儿童罪。

- 服务语言和行为符合学员年龄与认知特点。

5.2 教学人员

5.2.1 职业资格与资质

5.2.1.1 教学人员应：

- 具有目的语相关专业大专及以上学历；
- 接受过面向少儿的目的语教学岗前培训并通过考核。

5.2.1.2 教学人员应具备以下条件之一：

- 具有中小学教师资格证书；
- 具有教授目的语的资格证书；

示例：国际汉语教师证书、国际英语教师证书（TESOL）。

——通过国家统一组织的、用于申请中小学教师资格的综合素质、教育（教学）知识与能力、目的语专业（学科）知识与教学能力等方面的考试；

——完成用于申请中小学教师资格的综合素质、教育（教学）知识与能力、目的语专业（学科）知识与教学能力方面课程的系统学习。

5.2.1.3 教学人员不应由受到剥夺政治权利或者故意犯罪受到有期徒刑以上刑事处罚的人员担任；若教学人员受到剥夺政治权利或者故意犯罪受到有期徒刑以上刑事处罚，应立即离岗。

5.2.2 职业道德

教学人员应：

——对少儿语言培训服务具有正确理解与认识，认同少儿语言培训服务教学人员的专业性，注意维护职业信誉；

——尊重语言教学规律和学员身心发展特点，平等对待所有学员；

——尊重学员个体差异，主动了解和满足学员目的语学习的不同需求；

——具有跨文化意识，尊重不同文化。

5.2.3 专业知识

教学人员专业知识要求应符合附录 B 规定。

5.2.4 职业能力

教学人员专业知识要求应符合附录 C 规定。

5.2.5 职业行为

教学人员应：

——有意识地增加目的语使用，注意自身目的语的规范性和示范作用；

——选择科学、合适的教学方法和技巧并有效运用；

——设计、实施与学员知识、能力相适应的目的语学习情景；

——指导学员掌握正确的目的语学习方法；

——比较不同文化的特点和异同，告知学员与目的语相关的文化准则；

——对于与语言理解和交际有关的文化因素，有意识地加以处理和正确引导；

——启发、带领学员运用目的语进行练习和互动；

——重视学员目的语应用指导；

——及时发现、纠正学员目的语应用方面的问题；

——有意识地培养学员的目的语语言审美能力；

——及时解答学员在学习过程中提出的疑问，指导学员解决所遇到的问题；

——关注、尊重学员个体差异，根据学员特点实施有针对性的教学；

——使学习活动与学员整体水平和需求相适应，所有学员都有进步体验。

5.2.6 其它

教学人员宜掌握满足教学需求的与目的语文化相关的技能与特长。

示例：书法、手工艺、民族乐器、民族歌舞、民族传统体育。

5.3 学习支持人员

5.3.1 学习支持人员应具备支撑少儿语言培训服务顺利实施的职业能力。

根据不同岗位需要，学习支持人员应具备以下职业能力中的一项或多项：

——需求分析能力；

——学习活动或课程设计能力；

——学习资料的设计、研发、测试、管理能力；

- 对客沟通、交流能力；
- 与服务项目或学习活动有关的咨询、反馈能力；
- 学员小组讨论和任务活动的组织能力；
- 学习平台开发、维护、评估、应急处置能力；
- 诊断学员可能面临的技术问题并提供相应帮助的能力。

5.3.2 从事国家职业资格目录中职业的学习支持人员，应持有相应资格证书。

6 服务场所

6.1 基本要求

- 6.1.1 提供面授服务或混合式服务的服务提供者应具备独立、固定的服务场所。
- 6.1.2 服务场所内应按照需求设置学习活动场所（如普通教室、语音教室、图书阅览室）、咨询接待场所、鞋及衣物更换场所、顾客等待场所等不同功能区域，各功能区域相对独立、互不干扰。
- 6.1.3 学习活动场所的净高应 $\geq 3.00\text{m}$ ，在常规学习活动（不含试听、观摩等情况）中，学员人均所占有的实际学习活动场所面积应 $\geq 1.36\text{m}^2$ ，其中语言教室人均面积宜 $\geq 1.92\text{m}^2$ 。
- 6.1.4 服务场所应全面禁烟。

6.2 功能要求

- 6.2.1 服务场所的类型、数量、面积等应满足服务需求，符合学员年龄及审美特点。
- 6.2.2 服务场所的设计、布置应有利于激发学员求知欲，营造良好的少儿语言学习氛围。

示例：在服务场所内粘贴宣传画、学习标语。

6.2.3 学习活动场所的空间、座位、光线等设置体现少儿语言学习活动特点。

示例：便于进行言语交流，便于开展交互式学习和教学游戏。

6.3 安全要求

服务场所安全应符合附录 D 规定。

6.4 环境与卫生要求

服务场所卫生与环境应符合附录 E 规定。

7 设施设备

7.1 基本要求

7.1.1 设施设备应符合GB/T 14185、QB/T 4153、JY/T 0456、SJ/T 11238等标准要求。

示例：语言学习多媒体系统、课桌椅、黑板、书写白板、电子白板、图书架、音视频设备、投影仪、耳麦、网络服务器、工作站。

7.1.2 学员使用的设施设备的高度、宽度、深度、重量、净空、倾斜角度等应与其身高、坐高、手臂、跨度等相适应。

示例：课桌桌面为斜面时，该面从坐人侧向外上倾斜 $0^{\circ} \sim 12^{\circ}$ 。

7.1.3 服务提供者应定期维护、及时更新设施设备，不应使用超过设计使用期限的设施设备，不应超出额定参数范围使用设施设备。

7.2 功能要求

7.2.1 概述

设施设备的功能和数量应满足服务需求。

7.2.2 课桌椅

7.2.2.1 在面授服务中的常规学习活动或混合式服务中的常规面授学习活动（不含试听、观摩等情况）中，学员人均所占有的普通课桌桌面尺寸应 $\geq 0.60\text{m} \times 0.40\text{m}$ ，计算机课桌平面尺寸应 $\geq 0.75\text{m} \times 0.65\text{m}$ 。

7.2.2.2 沿墙布置的课桌端部与墙面或壁柱、管道等墙面突出物的净距宜 $\geq 0.15\text{m}$ 。

7.2.2.3 最前排课桌的前沿与前方黑板的水平距离宜 $\geq 2.20\text{m}$ 。

7.2.2.4 最后一排课桌的后沿与前方黑板的水平距离宜 $\leq 8.00\text{m}$ 。

7.2.2.5 前排边座座椅与黑板远端的水平视角应 $\geq 30^{\circ}$ 。

7.2.3 黑板

黑板的高度应 $\geq 1.00\text{m}$ ，宽度宜 $\geq 3.60\text{m}$ ，下边缘与讲台面的垂直距离宜为 $0.80\text{m} \sim 0.90\text{m}$ 。

7.2.4 语言学习系统

7.2.4.1 提供面授服务或混合式服务的提供者应根据服务需求配置语言学习系统。

7.2.4.2 语言学习系统的性能应满足 GB/T 14185、JY/T 0381 等标准要求，并根据服务需求实现以下功能：

——教学人员单元控制功能；

示例：系统控制计算机功能、多媒体设备切换功能、控制教学功能。

——全通话功能、单独通话功能、多人示范功能、广播教学功能、分组讨论功能、监听功能、资料发放功能、口语与听力测试功能；

——学员呼叫功能、实况录音功能、录音回放功能、音频点播功能、跟读与复读功能、变速播放要求、书签设置功能；

——学员登入功能、身份认证功能、单元状态显示功能。

其中，计算机型语言学习系统还应实现以下功能：

——视频与文字点播功能、翻译功能、词典功能、屏幕共享功能、文字信息互动功能；

——书面测试功能、作业功能；

——学员计算机接管功能。

7.2.5 其他

服务提供者宜为学员提供储物设施。

7.3 安全要求

设施设备安全应符合附录 F 规定。

7.4 环境与卫生要求

7.4.1 设施设备应符合 GB 28231、WS 99 等标准的卫生要求。

7.4.2 设施设备的有害物质含量应符合 GB 18584、GB 21027 等标准要求。

示例：甲醛释放量、可溶性重金属含量。

7.4.3 设施设备应卫生、洁净、无毒，日常清洗和预防性消毒应按照 GB 26371 等标准规定的方法、频次要求开展。

7.4.4 语言教室等防尘要求较高的学习活动场所，不应使用粉笔黑板，应使用书等白板或电子白板。

8 学习平台

8.1 基本要求

8.1.1 提供远程教育或混合式教育的服务提供者应建有信息化学习平台（以下简称“学习平台”）。

示例：Web 学习平台、APP 学习平台、虚拟课堂、电子图书馆、学习社区。

8.1.2 学习平台应符合 GB/T 21644 等标准要求。

8.2 功能要求

学习平台功能应符合附录 G 规定。

8.3 安全要求

8.3.1 概述

8.3.1.1 学习平台应符合 GB/T 20271 等标准的安全要求。

8.3.1.2 设施设备使用前应通过安全隐患排查。

示例：常见安全隐患与排除方法参见附录 A。

8.3.2 应用安全

学习平台应建有措施，保证应用安全。

示例：完备设置认证机制、分级权限管理、操作日志。

8.3.3 网络安全

学习平台应建有措施，维护网络环境的安全性，预防信息数据泄密、系统破坏等风险。

示例：网络安全策略、访问控制安全审计、防火墙和入侵检测、网络边界安全和线路安全识别。

8.3.4 数据安全

8.3.4.1 学习平台应建有措施，维护学员信息、顾客信息等数据安全。

示例：数据库安全策略、敏感数据存储和传输加密、数据备份和恢复机制。

8.3.4.2 学习平台应建有数据备份策略，定期进行备份，完整、真实、准确地转储至不可更改的介质上。

9 学习资料

9.1 基本要求

9.1.1 服务提供者应根据服务方案、学习目标与特点、学员年龄与认知水平、目的语语种及教学法，配备满足学习活动需求的学习资料，建立学习资料库并定期更新。

9.1.2 学习资料应满足GB/T 12654、CY/T 111等标准要求。

9.1.3 学习资料的引进、更新、研发，应经过合法性、科学性、准确性、先进性、适用性论证，并进行审核、试用。

9.1.4 学习资料应满足CY/T 115等标准对于版权的要求，不应侵犯他人的知识产权，不应在性别、种族、年龄等方面存在偏见。

9.2 功能要求

9.2.1 学习资料应符合语言学习规律和目的语学习特点，内容科学、规范，难度符合学员目的语与认知水平。

9.2.2 教学人员用学习资料应突出科学性、专业性，能帮助教学人员创设学习氛围、组织学习活动。

9.2.3 学员用学习资料应：

- 符合学员心理发展规律、认知特点、思维能力和知识结构；
- 生动、形象、直观、灵活，有利于激发学员的好奇心和注意力，培养学员的目的语学习兴趣；
- 有利于促进学员智力和思维发展，培养学员独立思考的能力与合作能力，帮助学员建立对目的语学习的信心；

- 有利于学员形成良好的目的语学习习惯，完善目的语学习策略和方法；

- 文字、颜色、画面、形状等符合学员的心理特征与审美特点。

9.2.4 学习资料中的文字、声音、图形图像、视频、动画等信息应协调统一、重点突出，不应相互冲突、影响感官舒适，不应冲淡主题、分散学员注意力、影响学习活动效果。

9.2.5 用于远程服务或混合式服务中远程学习活动的学习资料还应：

- 能够指导学员有效开展自主学习；
- 内置测试与考核，帮助学员开展自我评估；
- 内置或链接学习支持服务；
- 及时更新、方便获取；
- 能够通过多种设备（包括移动设备）访问和使用。

9.2.6 若需要在线使用或交付，学习资料应考虑学员的网络条件及时间差异。

9.3 安全要求

9.3.1 学习资料安全性应满足 GB 21027 等标准的安全要求。

9.3.2 学习资料应由安全材料制成，使用安全工艺，不应具有安全隐患或引发安全事故风险的可能性。

示例：表面不光滑、带有尖锐棱角和锋利切面、带有绳索、小于学员口腔直径、组零件或电池易拆卸、含毒或重金属、可能引发窒息（如面具）、可能引发爆炸或燃烧（如氢气球）、易碎、易散落、面料或填充料不合格等。

9.3.3 学习资料使用前均应通过安全隐患排查。

注：常见安全隐患与排除方法参见附录A。

9.3.4 服务实施过程中，教学人员应对学习资料使用情况进行实时观察，及时消除安全隐患。

9.4 卫生要求

9.4.1 学习资料应符合 GB/T 17227 等标准的卫生要求。

9.4.2 学习资料的有害物质含量应符合 GB 6675.4 等标准要求。

示例：可迁徙元素的最大含量。

9.4.3 学习资料应卫生、洁净、无毒，日常清洗和预防性消毒应按照 GB 26371 等标准规定的方法、频次要求开展。

9.4.4 图书等不适用于湿式擦拭、清洗的学习资料，应至少每两周通风晾晒一次，曝晒时不应相互叠夹，曝晒时间不应低于 6h。

10 服务实施

10.1 服务信息提供

10.1.1 信息内容

10.1.1.1 服务提供者应为顾客和学员提供希望了解的信息，主要包括：

——服务提供者资质；

——学习活动安排；

——教学人员情况；

示例：是否有以目的语为母语的教学人员及其参与教学的程度。

——所采用的学习资料和教学方法；

——全部费用及明细；

——入学条件；

示例：学员年龄、目的语水平、接受服务所必需的电子设备。

——服务承诺与变更手续；

——服务潜在风险；

——可能包含的其他服务及收费；

示例：相关考试代报名服务、目的语国家游学服务、留学中介服务。

——其他信息。

示例：圣诞节等非法定节假日是否放假。

10.1.1.2 服务变更或失效时，服务提供者应及时为顾客和学员提供服务补救的有关信息。

示例：服务变更信息、退款信息、替代性服务信息。

10.1.2 信息质量

服务提供者所提供的信息应：

- 真实、准确、完整、全面，具有时效性；
- 与服务协议一致；
- 与实际服务交付一致。

10.1.3 信息可达性

提供给学员的信息，应符合学员年龄、认知水平及心理特点，易于理解。

10.1.4 信息咨询

10.1.4.1 服务提供者应为顾客和学员提供信息咨询，对服务信息进行解释说明。

10.1.4.2 咨询渠道应方便、快捷、畅通。

10.2 需求与特征确认

10.2.1 需求确认

10.2.1.1 服务提供者应对顾客和学员进行需求确认，了解顾客和学员对于服务的期望。

10.2.1.2 需求确认的内容包括：

——希望学员在目的语学习方面的发展或进步；

示例：激发学员目的语学习兴趣、培养目的语语感、建立目的语学习信心、提高目的语审美。

——希望学员获得的目的语能力、知识、学习方法、学习习惯等；

——学习、生活背景等对于目的语学习的要求；

示例：留学、应试、移民。

——希望服务所采用的方式与形式、服务时间与长度、学习难度与强度等；

——希望学员获得的其他发展或进步。

示例：开发思维、提高人际交往能力。

10.2.2 特征确认

10.2.2.1 服务提供者应对学员进行特征确认，了解学员目的语学习及其他情况。

10.2.2.2 特征确认的内容包括：

——学员年龄、认知能力、教育背景；

——学员目的语水平、第一语言或母语及其特点、语言学习经历、语言生活背景；

——学员群体的目的语水平分布、第一语言或母语构成及其特点、年龄结构等。

10.2.2.3 必要时，服务提供者可实施起点测试，采用定性或定量测评手段对学员进行评估。

10.2.3 结果及使用

10.2.3.1 服务提供者应就需求和特征确认结果同顾客和学员达成一致。

10.2.3.2 服务提供者应根据需求与特征确认的结果，在遵循少儿语言学习规律的基础上确定学员的学习目标。

10.2.3.3 服务提供者应告知教学人员需求与特征确认结果。

10.3 服务方案确定

10.3.1 服务提供者应以学习目标为依据，选择或设计学习活动的內容、时间及教学法，确定服务形式、配置服务资源，形成科学、适合的服务方案。

注 1：学习活动内容包括目的语兴趣和语感培养、目的语及有关知识（语音、词汇、语法、目的语国家国情与文化等）讲授、目的语学习方法与技巧讲授、目的语技能（听、说、读、写、译等）训练等。

注 2：教学法包括语法翻译法、直接法、听说法、视听法、交际法、认知法、任务型教学法、全身反应教学法等。

注 3：服务形式包括面授服务、远程服务、混合式服务等。

10.3.2 服务方案的内容和实施条件应得到顾客和学员认可。

10.4 服务协议订立

10.4.1 服务协议的条款应公平、公正，服务提供者应与顾客在平等、自愿、信息对称的情况下订立服务协议。

示例：服务合同、听课证、招生简章。

10.4.2 服务协议应包括以下内容：

- 服务内容、时间与地点；
- 费用及支付方式；
- 服务变更手续、投诉与纠纷解决方法；
- 隐私保护、风险警示、双方权利义务、法律责任；
- 影响服务质量的其他关键要素。

示例：学员接送、授课语种、是否有以目的语为母语的教學人員及其参与程度。

10.4.3 服务提供者应告知、提醒顾客注意协议中与顾客和学员利益密切相关的内容。

注：告知形式包括口头告知、书面告知、公示告知等。

示例：目的语国家游学服务签证办理需由学员自理。

10.5 服务费用支付

10.5.1 服务提供者应向顾客说明支付的有关信息并达成一致。

示例：全部费用及明细、支付方式、支付出现问题时的解决措施。

10.5.2 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，服务提供者应在支付前向顾客说明。

10.5.3 在支付完成后，服务提供者应为顾客提供支付凭证和消费明细，支付凭证和消费明细应准确、详细，与实际费用支付一致。

10.5.4 若服务变更或失效，服务提供者应按照服务协议约定，为顾客办理有关费用事宜。

示例：退款、补偿、赔偿。

10.6 服务交付

10.6.1 基本要求

10.6.1.1 服务提供者应为学员和顾客提供与服务协议约定、信息宣传一致的服务。

10.6.1.2 在服务交付过程中，服务人员应：

- 维护学员和顾客的合法权益，关心、爱护学员；
- 重视学员身心健康发展，保护学员生命与人身安全；
- 不讽刺、挖苦、歧视学员，不对学员实施体罚、变相体罚或者其他侮辱人格尊严的行为；
- 提醒学员和顾客注意服务交付过程安全；
- 按照突发事件应对方法和应急处理预案处理突发事件。

10.6.2 学习活动

10.6.2.1 学习活动应：

- 尊重语言教学和目的语学习规律，体现学员年龄和身心发展特点，具有针对性；
- 以学员为中心，综合运用阅读、模仿、启发、探究、讨论、游戏、模拟等直观、生动的学习形式，培养学员目的语学习兴趣，充分发学员的主体作用；
- 通过培养或提高学员听、说、读、写、译等方面的目的语语言技能，提高其目的语应用水平，重视培养学员目的语思维、语感和交际能力；
- 包含文化、历史、经济、艺术、社交礼仪等相关内容的介绍；
- 与学员整体水平和需求相适应；
- 与学员学校教育情况相适应。

10.6.2.2 远程服务、混合式服务中的远程学习活动，还应通过视频会议、论坛、社交媒体、即时通讯工具等，为学员提供便捷、灵活的学习活动。

示例：包括互动式学习、协作式学习、团队合作、学习资源共享等。

10.6.2.3 在学习活动过程中，教学人员应：

- 充分利用学习资源创设目的语学习氛围，合理设计教学情景，引导学员体验目的语学习乐趣，调动学员目的语学习的积极性，保护学员的求知欲和好奇心；
- 结合学员已有的知识和经验，激发其目的语学习兴趣与探究精神，引导学员自主学习，培养学员目的语学习方法与学习习惯；
- 使用与学员思维、智力、语言和知识发展相适应的有声语言、肢体语言和文字组织实施学习活动；
- 关注并及时疏导学员的焦虑情绪，帮助学员克服目的语学习的恐惧或排斥心理，更好地融入学习活动；
- 通过情景对话、角色扮演等方式，为学员提供交流、表达机会，培养学员的目的语交际能力；
- 鼓励学员使用的新学到的目的语知识和技能，提高目的语创新能力；

- 注意并有效利用母语迁移作用对于学员目的语学习的影响；
- 尊重不同文化，帮助学员理解跨文化问题；
- 尊重学员的独立人格，平等地与学员进行沟通交流；
- 关注全体学员及个体差异，主动了解和满足学员的不同需求，引导学员参与学习活动，根据学员反应及时调整学习活动；
- 进行有效的课堂管理。

10.6.2.4 服务提供者宜设置可视化设备，监控学习活动过程。

示例：视频监控、电视屏幕、玻璃窗。

10.6.3 学习支持服务

10.6.3.1 基本要求

服务提供者应通过多种渠道为学员提供学习支持服务，学习支持服务应便捷、及时、高效。

10.6.3.2 服务内容

10.6.3.2.1 学习支持服务主要包括：

- 指导、答疑、讨论、咨询、作业批改与反馈；
- 解决学员在学习活动中的困难与问题；
- 在测试、考核之前，为学员提供辅导，按照知识结构重述教学内容、难点重点等，集中解决疑难问题；
- 学习资料购买、设施设备租赁、相关考试代报名等。

10.6.3.2.2 远程服务或混合式服务的学习支持服务还包括：

- 指导学员使用学习平台，为学员提供技术支持，解决学习活动及服务过程中的技术问题；
- 为学员提供所学习课程的即时信息和学习指南，告知其权利、任务和责任，指导学员制定学习计划，培养、提升学员学习能力；
- 建立学员社区，提供学习互动、课程体验反馈等服务。

10.6.3.3 服务时间

学习支持服务时间宜为7*24小时。

10.6.4 学习评估

10.6.4.1 基本要求

10.6.4.1.1 服务提供者应在服务交付过程中和完成后，分别开展形成性评价和终结性评价，对学员参与学习活动的情况和效果进行评估，判断学习目标的实现情况。

10.6.4.1.2 学习评估应体现明确性、公正性、针对性，具有高信度和高效度。

10.6.4.1.3 开展学习评估的服务人员应接受过相关培训，按照统一标准确定评估结果。

10.6.4.2 评估内容

服务提供者应根据学习目标和方案，选取合适的评估内容，主要包括：

- 学员在学习活动中的表现；
- 学员在学习活动过程中形成的目的语思维、语感，学习方法、学习习惯；
- 学员目的语知识、目的语学习方法与技巧、目的语技能等方面的进步与所约定学习目标的比对情况；
- 学员对于学习平台、学习资料、教学法等的适应性。

10.6.3.3 评估方式

服务提供者根据学习目标和服务方案，选取合适的评估方式，主要包括：

- 作业与测验；
- 听写、默写、朗读、背诵、会话、交流、写作；
- 模仿与观察。

10.6.4.4 评估结果

10.6.4.4.1 服务提供者根据学习评估结果，及时调整学习活动和安排。

10.6.4.4.2 告知顾客和学员评估结果时，服务提供者应注意保护学员隐私。

10.7 沟通与反馈

10.7.1 服务人员应按照沟通服务要求及反馈时限，为顾客和学员提供沟通与反馈服务，按时答复、安排处理顾客和学员诉求。

10.7.2 在与学员沟通交流时，服务人员应尊重学员独立人格，使用符合学员年龄、思维、智力、语言和知识发展水平的语言。

10.7.3 在与顾客沟通交流时，服务人员应：

- 及时告知关于学员及服务的有关信息；

示例：学习情况、疑似病症、服务安排调整。

- 传递科学的少儿语言学习知识和理念；

——与顾客建立平等、尊重、信任、富有建设性的合作关系，指导顾客有效配合、共同促进学员目的语学习。

11 服务评价

11.1 基本要求

11.1.1 服务提供者应根据按照4.2.6.1要求建立的服务评价机制，定期收集来自内外部的评价信息，按照GB/T 33287、GB/T 33288要求开展服务评价。

11.1.2 服务提供者应分析服务评价结果，制定整改措施，持续改进，不断提高服务水平。

11.2 评价原则

评价原则见GB/T 33287第4章、GB/T 33288第4章。

11.3 评价要素

11.3.1 服务提供者、学习支持人员、服务场所、设施设备、学习平台、学习资料、服务过程、服务结果方面的评价要素，以及服务人员通用性评价要素，见GB/T 33287第5章。

11.3.2 教学人员方面的评价要素见GB/T 33288第5章。

11.4 评价流程

评价流程见GB/T 33287第6章、GB/T 33288第6章。

11.5 评价方法

评价结果见GB/T 33287第7章、GB/T 33288第7章。

11.6 评价结果及其使用

评价结果及其使用见GB/T 33287第8章、GB/T 33288第8章。

本文件仅供国家标准征求意见使用，违者必究

附录 A

(资料性附录)

服务场所、设施设备、学习平台、学习资料常见安全隐患与排除方法

A.1 机械安全隐患

A.1.1 缝隙或开口引起的安全隐患

缝隙或开口可能导致学员身体整体或其部分卡夹，以及衣物等物品缠绕。

潜在伤害包括擦伤和切断。若开口的尺寸是可变的，还可能存在被捻或被勒的危险。当无法抬起自身提供减缓压力时，学员的头部或躯体就可能被夹住。头部被夹住后，尤其当学员的脚无法接触地面或其他支撑表面时，存在很高的致命或严重伤害的风险。

可采用的排除方法包括：

- 避免缝隙；
- 减小缝隙开口的尺寸；
- 其他。

A.1.2 突出物引起的安全隐患

突出物可在一定范围内撞击或缠绕衣物或其他佩戴物，由此造成的伤害可能是勒伤、划伤、刺伤或钝伤甚至致命。绳带、项链等衣物配件或佩戴物缠绕在突出物上可能将学员勒死。

可采取的排除方法包括：

- 避免不必要的突出物；
- 选择突出物为圆形且突出表面的高度尽可能小的服务场所、设施设备、学习资料等；
- 使用试验绳带、链条或其他材料评定安全隐患；
- 其他。

A.1.3 转角、边缘和尖物（包括抛掷尖物）引起的安全隐患

学员接触转角、锐变和尖物可能造成划伤或刺伤。抛掷尖物特别危险，因为所抛掷尖物的运行轨迹不可预测，其撞击能量往往集中在相对小的面积。

学员在服务场所中遇到的许多设施设备，都会为满足功能要求设计成锋利或带有尖角的形状。

设施设备或学习资料破裂可能产生锐边或危险尖物。当设施设备或学习资料及其结构功能件中使用玻璃破裂或有未处理的边缘时，会产生较大危险。

可采取的排除方法包括：

- 避免暴露锐利边缘，减少划伤风险；
- 使用安全玻璃并尽可能少地使用玻璃材料；
- 限制学员接触转角、边缘、尖物；
- 指导、监控学员使用锋利的设施设备和学习资料；
- 其他。

A.1.4 小物件引起的安全隐患

小物件对学员具有潜在安全风险，尤其是年龄较小的学员。

除可进入气管和食道的小物件之外，某些圆形（如球形）物件在口喉部有可能堵塞气管，产生危险，包括以下可能性：

- 小物件可被吸入，进入并驻留在气管内或食道较深处；
- 小物件可被摄入，导致食道、胃或肠阻塞或穿孔危险；
- 小物件可被插入身体孔口内，导致疼痛、膨胀、堵塞或其他伤害。

可采取的排除方法包括：

- 减少使用小物件，若可行，尤其要避免有球形和锥形的小物件；
- 提供指导和警示；
- 其他。

A.1.5 不透气密闭物引起的安全隐患

不透气的密闭物可能造成窒息的风险，尤其对于年龄较小的学员更是如此，可能导致风险的情况包括：

- 紧贴面部呈现面部形状，并因此可盖住鼻子和口部的软质材料薄片；
- 封闭的空间。

可采取的排除方法包括：

- 限制软质材料的尺寸；
- 在密闭物上设置通气孔；
- 使用柔性差的材料；
- 其他。

A.1.6 稳定性不足引起的安全隐患

稳定性不足的产品可能翻倒，对在其内部、上面或附近的学员造成伤害。

可采取的排除方法包括：

- 正确使用有关产品，确保其能够承受预期的不稳定负载；
- 减少有关产品翻倒时造成的危害；
- 其他。

A.1.7 结构完整性问题引起的安全隐患

结构完整性不良可能造成骨折、内伤和撕裂。结构完整性不良也可能导致设施设备破裂，导致释放出小部件或产生其他危险。由于维护不当，设施设备、学习资料等在使用期内可能发生故障。

可采取的排除方法包括：

- 正确、完整地组装设施设备；
- 告知、指导学员正确使用方法；

- 定期检查、维护；
- 其他。

A.1.8 高处引起的安全隐患

从服务场所的高处掉下可能导致内伤（脑部和其他内部器官）和骨折，尤其是手臂和腿骨折。伤害类型和程度取决于学员跌落的高度，以及在跌落过程中遭遇的危险以及着地表面的特性。

可采取的排除方法包括：

- 防止攀爬；

示例1：设置屏障，阻隔学员；使用垂直部件，排除立足点，排除攀爬可能性。

- 防止跌落；

示例2：提供适当保护措施。

- 减少跌落造成的后果；

示例3：降低可能跌落的高度；避免可能跌落时与危险源的接触；提供能够吸收跌落能量的表面材料。

- 使用安全的防护设施，减少游戏等学习活动可能造成的跌落后果；

- 其他。

A.1.9 运动或旋转设施设备及部件引起的安全隐患

与运动或旋转设施设备或者运动或旋转部件接触可能导致压伤、内伤、骨折、划伤、创伤性断肢和其他严重伤害，还可能导致头发、衣物或佩戴物缠绕或吸入，从而造成窒息、撕掉头皮或被拖拽。

可采取的排除方法包括：

- 避免学员接触此类设施设备，或避免学员接触运动或旋转部件；

示例1：加装外壳或防护网。

- 限制此类设施设备的使用性能；

示例2：降低速度。

- 设置制动装置；

- 确保运动或旋转部件之间的距离足够，防止发生伤害；

- 采用学员无法破坏的安全措施；

- 其他。

A.1.10 吸力造成的安全隐患

设施设备附设的吸盘，可能造成创伤或引发窒息。

可采取的排除方法包括：

- 设置隔离吸力的屏障；

- 减少实际和潜在的吸力；

- 选择凹陷度或尺寸特别小的吸盘，避免盖住学员口鼻；

- 其他。

A.2 热安全隐患

A.2.1 燃烧和可燃性引起的安全隐患

火灾是意外伤害或死亡的主要原因之一。

可采取的排除方式包括：

——选择不可燃的建筑装饰材料、设施设备、学习资料，或降低建筑装饰材料、设施设备、学习资料的可燃性；

——配置保护装置，指导、教育、告知学员正确使用；

——其他。

A.2.2 冷热表面引起的安全隐患

遇冷热表面接触可能导致热损伤。

表面变热或变冷的原因是可能是设施设备内部有发热部件（如电池、引擎、制冷机），或者服务场所、设施设备或学习资料暴露于阳光或寒冷天气。

由于识别相关伤害可能性的能力有限，学员很可能触摸热或冷表面，产生伤害。

可采取的排除方式包括：

——对于可能暴露于大气环境的服务场所、设施设备（如户外游戏设施），选择使用吸热或吸冷性能差的产品，并在显著位置告知、警示危险；

——避免发热或寒冷表面吸引学员注意；

——教学过程中，确需加热的设施设备表面在使用后快速冷却，并由服务人员监管、防止学员接触；

——避免学员接触此类设施设备，或避免学员接触发热或寒冷表面；

示例：加装外壳或防护网。

——其他。

A.2.3 冷热液体引起的安全隐患

热液体可能造成烫伤，在服务场所特别存在烫伤的风险。

可采取的排除方式包括：

——提容器的稳定性；

——增加防护盖；

——显示可用的热液体量；

——说明热水烫伤的可能性并警示；

——其他。

A.2.4 明火引起的安全隐患

可采取的排除方式包括：

——使用屏障阻挡点火源，并注意看管，防止学员接触点火源、投掷物件到火中、将余烬从火中抛出等行为；

示例：酒精灯。

- 告知并警示学员点火源的危险；
- 其他。

A.2.5 熔化引起的安全隐患

某些设施的固体部分当遇热时可能软化或液化，皮肤与软化的固体或热液体接触时，可能受到严重损伤。

可采取的排除方式包括：

- 不使用具有熔化风险的设施设备；
- 其他。

A.3 用电安全隐患

可采取的排除方式包括：

- 防止学员基础带电部件，特别注意开孔的位置和尺寸；
- 若服务环境、设施设备确需设置易于接触的开口（如电源插座），对此类开口采用有效的绝缘方法；
- 其他。

A.4 化学品安全隐患

化学品引起的危险包括中毒、外部和内部化学烧伤、过敏反应、慢性疾病和癌症、肺炎、生殖能力受影响等。

可采取的排除方式包括：

- 严格控制化学品使用量；
- 在容器上加放安全防护或隔挡物；
- 使用无毒或毒性小的化学品；
- 进行警示与指导；
- 其他。

A.5 辐射安全隐患

A.5.1 电离辐射引起的安全隐患

可采取的排除方式包括：

- 严格控制需要学员接近的电离辐射；
- 采取措施减低电离辐射影响。

示例：穿着隔离服。

A.5.2 紫外线辐射引起的安全隐患

可采取的排除方式包括：

- 严格控制需要学员接近的电离辐射；

——采取措施减低电离辐射影响。

示例：穿着隔离服、佩戴隔离手套。

A.6 光安全隐患

强光可能对眼睛、皮肤造成伤害；高聚集的高强度可见光（如激光）可能导致眼睛、皮肤快速受损；频闪、过亮或过暗的光源亦可能对学员眼睛造成伤害。

可采取的排除方式包括：

- 使用安全、健康的光源；
- 采取措施，避免、减轻光伤害。

A.7 噪声安全隐患

噪声引起的安全隐患包括：

- 峰值噪声或脉冲噪声；

示例1：敲打、报批、爆炸。

- 持续噪声。

示例2：音乐、蜂鸣产品、马达噪声。

可采取的排除方法包括：

- 降低设施设备可能发出的峰值噪声水平；
- 清楚标记音量控制；
- 提醒、告知学员危险；
- 其他。

A.8 溺水安全隐患

学员淹没在水中或在浅水中淹没面部可能造成溺亡或脑部损伤。

可采取的排除方法包括：

- 设置屏障，降低学员进入蓄水区域的可能性；
- 设施警报和监控系统；
- 提醒、告知学员危险；
- 其他。

A.9 生物安全隐患

微生物可能导致疾病，这种危险通常不会产生急性损伤，而是导致学员患上疾病。

可采取的排除方式包括：

- 及时、充分清洗设施设备并消毒；
- 其他。

A.10 爆炸安全隐患

可采取的排除方式包括：

——限制学员接触爆炸物，使学员远离爆炸物；

——设施防护装置；

示例：防护面具、手套。

——其他。

A.11 其他安全隐患

A.11.1 保护功能受限引起的安全隐患

当安全防护装置保护功能受到限制，不能提供全面、充分、足够的防护安全时，可能引发危险。

可采取的排除方式包括：

——使用保护功能完善、有效的安全防护装置；

——提供使用说明书与警示；

——其他。

A.11.2 信息缺失引起的安全隐患

对于使用过程中易引发危险或具有危险因素、且无法通过防护装置或屏障有效控制的设施设备，为避免可能的后果，需提供必要、充分、准确、易于理解的信息，包括：

——明确安全使用要求，相关信息清晰、明确，在发生危险时可以被使用者看见并准确理解；

——提供信息的载体不会引发新的危险；

示例：因吞入脱落的标签发生梗塞窒息事故。

——其他。

A.11.3 数据泄露引起的安全隐患

学习平台等包含大量顾客、学员、服务人员的个人数据和服务信息，数据泄露将造成骚扰、诈骗、侵权等后果，影响财产和人身安全。

可采取的排除方式包括：

——建立数据保护制度；

——采用数据加密、工作人员分级授权、设置网络防火墙等安全措施；

——其他。

附录 B

(规范性附录)

教学人员专业知识要求

B.1 目的语知识

教学人员应了解目的语语言学知识，掌握目的语语音、词汇、语法、文字等语言知识。

B.2 少儿发展知识

教学人员应了解学员身心发展规律与特点，掌握应对策略。

B.3 第二语言学习与教学知识

教学人员应：

——了解少儿第二语言学习的原理、概念、主要理论、一般规律和影响因素；

——掌握少儿第二语言教学的原则和主要方法。

示例：实践性原则、交际性原则、学员中心原则。

B.4 目的语教学知识

教学人员应：

——掌握少儿目的语知识（语音、词汇、语法、文字等）学习的规律与特点，及其教学方法与技巧；

示例：全身反应教学法、英语单词联想教学法。

——掌握少儿目的语技能（听、说、读、写、译等）发展的规律与特点，及其教学方法与技巧。

B.5 目的语相关文化知识

教学人员应掌握目的语相关文化知识，并能以适宜的方式传递给学员。

示例：目的语国家的基本国情，目的语民族的文化特征等。

B.6 跨文化知识

教学人员应：

——了解学习活动中所涉及不同文化的特点；

——掌握影响语言理解和交际的主要文化因素。

示例：不同民族和国家的思维方式、价值准则、社会习俗、交际规约、行为习惯。

B.7 远程教育知识

参与远程服务或混合式服务中远程学习活动的教学人员应具备远程教育理论及相关专业知识。

附录 C

(规范性附录)

教学人员职业能力要求

C.1 目的语能力

C.1.1 目的语应用能力

教学人员应具备满足少儿语言培训服务教学需求的听、说、读、写、译能力。

C.1.2 目的语分析能力

教学人员应具备满足少儿语言培训服务教学需求的语音、词汇、语法、文字、语篇分析能力。

C.1.3 目的语教学能力

教学人员应具备以下目的语教学能力：

- 根据服务方案和学员特点，进行有针对性的少儿目的语教学，培养学员目的语应用能力；
- 根据服务方案和学员特点，选择、开发、加工、使用少儿目的语学习资料。

C.2 跨文化交际能力

教学人员应具备以下跨文化交际能力：

- 掌握跨文化交际的基本原则和策略并用于教学；
示例：帮助学员理解目的语俗语、典故及其文化内涵和应用方法。
- 有效指导学员解决跨文化交际中遇到的问题。

C.3 学习活动设计与组织能力

教学人员应具备以下学习活动设计与组织能力：

- 准确理解学习活动的目的和服务方案，合理设定预期目标与成果，科学制定教学计划、设置学习任务，选择适当的媒介与呈现方式；
 - 创设并维系有利于目的语学习的环境与氛围，激发、保护学员求知欲和好奇心；
 - 使用学员能够理解的目的语、共同语或其他语言，配合动作、手势、表情等，运用适当的策略、技巧，有效组织教学；
 - 尊重学员的不同意见，鼓励学员参与学习和讨论；
 - 有效管理时间，按教学计划推进学习活动；
 - 选择优质学习资源，并通过合适的渠道及方式推送给学员；
 - 有效监控学习活动过程并提供反馈；
 - 使用多种方式与学员个体或群体进行互动。
- 示例：现场、虚拟课堂、网络即时通讯工具、电子邮件、电话。
- 掌握课堂管理方法与技巧并有效使用。

C.4 辅导与咨询能力

教学人员应能根据少儿目的语学习规律，判断学习活动难点和集中性内容，预测学员问题与需求，提供有效辅导与咨询。

C.5 测试与评估能力

教学人员应具备以下测试与评估能力：

——根据少儿目的与学习规律、服务方案和学员特点，选择或设计合适的测试与评估方法、技术、标准、工具，对学员目的语学习进度和成果进行科学测试与准确评估；

——对评估结果进行分析和应用，提出有针对性的促进学员目的语学习发展的建议。

C.6 分析、研究与学习能力

教学人员应具备少儿目的语教学分析、研究与继续学习能力，能够收集有关信息，准确分析、科学评价学习活动情况，发现问题与不足，不断优化、提升服务质量和职业能力。

本文件仅供国家标准征求意见稿使用，

违者必究

附录 D
(规范性附录)
服务场所安全要求

D.1 概述

D.1.1 服务场所应设置于符合 GB 50011、GB 50016、GB 50352 等相关标准安全要求的建筑。

D.1.2 服务场所使用前均应通过安全隐患排查。

示例：常见安全隐患与排除方法参见附录A。

D.1.3 学习活动场所宜设于建筑物四层及以下。

D.2 门、窗

D.2.1 服务场所内，门均应向疏散方向开启。

D.2.2 服务场所内，开启的门扇、内窗扇不应挤占走道的疏散通道，不应影响安全疏散。

D.2.3 各学习活动场所的疏散门不应少于 2 个；疏散门开启后，每樘门净通行宽度应 $\geq 0.90\text{m}$ ；门扇宜附设观察窗。

D.3 走道、台阶与楼梯

D.3.1 服务场所内的疏散通道宽度应 $\geq 1.20\text{m}$ ，且为 0.60m 的整数倍，其疏散宽度内不应有壁柱、消火栓、开启的门窗扇等。

D.3.2 服务场所内的走道应防滑，内走道净宽度应 $\geq 2.40\text{m}$ ，单侧走道及外廊的净宽度应 $\geq 1.80\text{m}$ 。

D.3.3 服务场所内，当走道有高差变化时，可设置台阶或坡道，其中：

——若高差在 3 级踏步以下（不含），应设置坡道，坡道的坡度应 $\leq 1:8$ ，宜 $\leq 1:12$ ；

——若高差在 3 级踏步以上（含），应设置台阶，台阶处应有天然采光或照明，踏步级数应 ≥ 3 级，并不应采用扇形踏步。

D.3.4 服务场所内的楼梯：

a) 梯段宽度应 $\geq 1.20\text{m}$ ，且为 0.60m 的整数倍，每 0.60m 可增加不超过 0.15m 的摆幅宽度；

b) 每个梯段的踏步级数应 ≥ 3 级，并 ≤ 18 级；

c) 踏步宽度应 $\geq 0.26\text{m}$ ，高度应 $\leq 0.15\text{m}$ ；

d) 坡度应 $\leq 30^\circ$ 。

其中，疏散楼梯不应采用螺旋楼梯和扇形踏步。

D.3.5 楼梯两梯段间的楼梯井，净宽应 $\leq 0.11\text{m}$ ；若 $> 0.11\text{m}$ ，应采取有效的安全防护措施。

D.3.6 服务场所内的楼梯间应有天然采光和自然通风。

D.3.7 服务场所内的疏散走道及楼梯应设置应急照明灯具及灯光疏散指示标志。

D.4 扶手、防护栏杆

D.4.1 服务场所应根据需求设置楼梯扶手，其中：

——若楼梯宽度为 1.20m ，应至少在一侧设置扶手；

——若楼梯宽度为 1.80m，两侧均应设置扶手；
——若楼梯宽度为 2.40m 及以上，应加设中间扶手，中间扶手两侧的净宽均应满足 6.3.3.4 a) 要求。

D.4.2 室内楼梯扶手高度应 $\geq 0.90\text{m}$ ，室外楼梯扶手高度应 $\geq 1.10\text{m}$ ；水平扶手高度应 $\geq 1.10\text{m}$ 。

D.4.3 楼梯扶手上应加装防止学员溜滑的设施。

D.4.4 服务场所内的外廊、楼梯、平台、阳台等临空部位应设置防护栏杆。

D.4.5 防护栏杆应牢固、安全，高度应 $\geq 1.10\text{m}$ ，最薄弱处承受的最小水平推力应 $\geq 1.5\text{kN/m}$ 。

D.4.6 楼梯栏杆不应采用易于攀登的构造和花饰，杆件或花饰的镂空处净距应 $\leq 0.11\text{m}$ 。

D.5 其他

D.5.1 服务场所内应使用安全型插座。

D.5.2 绿化装饰不应选用有毒、带刺、有飞絮、病虫害多、有刺激性的植物。

D.5.3 语言教室宜采用架空地板；若不使用架空地板，语言教室应铺设可敷设电缆槽的地面垫层。

本文件仅供国家标准征求意见使用

违者必究

附录 E

(规范性附录)

服务场所卫生与环境要求

E.1 概述

E.1.1 服务场所应设置于符合GB/T 50033、GB 50325、WS 394等相关标准环境与卫生要求的建筑，远离殡仪馆、医院太平间、传染病院等建筑以及电磁辐射等各种污染源。

E.1.2 服务场所应卫生、整洁，环境、空气、物体表面等经检测应符合 GB/T 18883 等相关标准的卫生要求，日常清洗和预防性消毒应按照 GB 26371、WS/T 396 等标准规定的方法、频次要求开展。

E.1.3 服务场所设计所采用的装修材料、产品、部品应符合 GB 50222 等标准有关要求。

E.2 空气质量

E.2.1 服务场所室内空气质量应符合 GB/T 18883 等标准要求。

E.2.2 服务场所室内空气中的 CO₂ 的浓度应 ≤ 0.15%。

E.3 微小气候

E.3.1 服务场所内应设通气窗，采暖、通风及空气调节系统应满足舒适性的要求。

E.3.2 服务场所内的采暖设计温度不应低于 18℃，在服务时间内，学习场所中部（距地面 1m 处）的气温应为 16℃~18℃，不宜超过 20℃。

E.3.3 服务场所内的相对湿度应为 30%~80%，风速应 ≤ 0.30m/s。

E.3.4 学习场所的新风量应符合 GB 50189 等标准要求。

E.3.5 在各种有效通风设施选择中，服务提供者应优先采用有组织的自然通风设施，每小时换气数应 ≥ 2.5 次/h。

E.3.6 若采用机械通风，学习场所的人均所需新风量应满足以下要求：

——普通教室、图书阅览室等人均新风量 ≥ 19m³ / (h · 人)；

——语言教室人均新风量 ≥ 20m³ / (h · 人)。

注：人均新风量指人均生理所需新风量与排除建筑物染所需新风量之和，其中单位面积排除建筑物染所需新风量按照 1.1m³ / (h · m²) 计算。

E.4 噪声

E.4.1 学习场所声环境质量应符合 GB 3096、GB 50118 等标准要求。

示例：环境噪声控制值和混响时间。

E.4.2 学习场所的隔声标准应满足以下要求：

——语言教室、图书阅览室的空气声隔声标准 ≥ 50dB，顶部楼板撞击声隔声单值评价量 ≤ 65dB；

——普通教室与不产生噪声的服务场所之间的空气声隔声标准 ≥ 45dB，顶部楼板撞击声隔声单值评价量 ≤ 75dB；

——普通教室与产生噪声的服务场所之间的空气声隔声标准 ≥ 50dB，顶部楼板撞击声隔声单值评价

量 ≤ 65 dB。

E.5 采光与照明

E.5.1 采光

E.5.1.1 若学习活动场所采用单侧采光，光线应自学员座位的左侧射入；若学习活动场所为南向外廊式布局，应以北向窗为主要采光面。

E.5.1.2 学习活动场所课桌面上的采光系数最低值应 $\geq 2.0\%$ ，窗地面积比应 $\geq 1:5$ ，后（侧）墙壁反射比应为 $0.7\sim 0.8$ 。

E.5.1.3 学习活动场所窗间墙宽度应 ≤ 1.20 m，不应采用彩色玻璃。

E.5.2 照度、眩光等

E.5.2.1 学习活动场所内课桌面上的维持平均照度值应 ≥ 300 lx，其照度均匀度应 ≥ 0.7 ，不应产生眩光。

E.5.2.2 在维持平均照度值 300 lx的条件下，学习活动场所的照明功率密度现行值应 ≤ 11 W/m²，目标值应为 9 W/m²。

注：照明设计计算照度时，其维护系数取 0.8 。

E.5.2.3 学习活动场所内黑板应设局部照明灯，维持平均照度应 ≥ 500 lx，照度均匀度应 ≥ 0.8 ，黑板灯具不应产生直接眩光。

E.5.2.4 学习活动场所内统一眩光值(UGR)应 ≤ 19 ，学习活动场所前端侧窗窗端墙的长度应 ≥ 1.00 m。

E.5.2.5 若设置视听器材，学习活动场所宜设置转暗设备和座位局部照明设施。

示例：百叶窗。

附录 F
(规范性附录)
设施设备安全要求

F.1 概述

F.1.1 设施设备安全性应满足 QB/T 4071、GB 21027、GB 8898 等标准的安全要求。

F.1.2 设施设备应稳定、牢固，不应摇晃、滑动、滑落或倾倒，其中：

——固定安装设施设备应以可靠的固定措施与墙体、楼板或天花板相连；

示例：固定式安全装投影仪。

——必要时，非固定安装设施设备可以可靠措施临时固定。

示例：加装橡胶垫。

F.1.3 设施设备的实际使用载荷应在设计使用载荷范围之内，不超过该设施设备的承重能力。

示例：书架。

F.1.4 设施设备及其所承载物品、人员等不超出所处服务场所的承重能力。

F.1.5 设施设备使用前均应通过安全隐患排查。

示例：常见安全隐患与排除方法参见附录A。

F.2 零部件、部位、结构及装置

F.2.1 设施设备所有零部件均应无破损、脱落情况。

F.2.2 设施设备与人体接触的部位、存放物品的部位应光滑，不应有毛刺、刃角、锐棱、透钉、溢边、锐利尖端、锐利边缘、斜薄边及其他尖锐物。若上述情况不可避免，应使用保护件或涂层进行隔离。

F.2.3 设施设备与人体接触的边缘倒圆角，其半径应 $\geq 2\text{mm}$ 。

示例：座面、椅背、扶手。

F.2.4 设施设备的升降、调节结构应设有锁定装置或限定装置，锁定装置或限定装置应安全、灵活、可靠。

F.2.5 设施设备的翻板装置应设有缓冲或阻尼装置。

F.2.6 设施设备的金属件应无端部未封口的管件，闷盖应不易脱落。

F.2.7 设施设备的绳索和类似部位不应存在绊倒、割伤、窒息、缠绕等风险。

示例：耳机线、拖地电线、百叶窗拉珠。

F.2.8 电器设施设备或设施设备的带电结构应满足 GB 8898 等标准关于触电危险、绝缘电阻、抗电强度等方面的要求，维护操作应符合 GB 12641 等标准的要求。

F.3 布局与距离

提供面授服务或混合式服务时，设施设备的布局、摆放，以及排距、间距等净距应符合应急疏散要求，不应占用疏散通道，不应影响安全通行与疏散，其中：

——学习活动场所中最后一排座椅之后应设横向疏散走道，自最后一排课桌后沿至后墙面或固定家具的净距应 $\geq 1.10\text{m}$ ；

——学习活动中普通课桌椅排距宜 $\geq 0.90\text{m}$ ，计算机课桌椅排距应 $\geq 1.35\text{m}$ ，计算机课桌椅前后桌间距离应 $\geq 0.70\text{m}$ ；

——普通教室、语音教室内纵向走道净宽度应 $\geq 0.60\text{m}$ ，计算机教室内纵向走道净宽应 $\geq 0.70\text{m}$ 。

本文件仅供国家标准征求意见使用，违者必究

附录 G
(规范性附录)
学习平台功能要求

G.1 概述

G.1.1 服务平台应：

- 功能完善，满足学习活动、支持服务及其他服务需求；
- 符合少儿语言学习规律及目的语学习特点，以及学员生理和心理特征、认知和行为特点；
- 稳定、可靠，平均无故障工作时间、累计工作时间、故障率等应满足服务需求。

G.1.2 学习平台的界面：

- 应直观、简洁、清晰、易于理解，信息量应与学员认知和目的语学习水平相匹配；
- 宜使用恰当的视觉或（和）听觉手段等代替或辅助文字信息，帮助学员理解；

示例：图形、色彩、图片、动画、视频、声音。

——所使用的视觉或听觉手段应明确、易懂、与学习内容密切相关，不应引发歧义，不应阻碍学员对于学习内容的理解；

- 所使用的字体、字号、间距、色彩、图形等不应对学员生理或心理造成负担或伤害。

G.1.3 学习平台的操作应简单、便捷、易于记忆，不应采用复杂的链接层次和过多的纵向嵌套页面，不应超出学员的操作能力。

G.2 学习功能

学习平台应具备以下学习功能：

- 目的语学习课程；

示例 1：目的语语言知识学习、阅读训练、考试辅导、课外辅导。

- 作业与练习；

示例 2：口语表达、听力理解、组词、造句、阅读理解、完形填空、写作。

- 分组讨论、任务协作；

- 音视频学习资料点播、直播、回放；

- 有声语言跟读、复读、对话；

- 学员学习情况记录与储存；

- 学员目的语学习偏误分析。

示例 3：语音偏误、词汇偏误、语法偏误。

G.3 测试功能

学习平台应具备以下测试功能：

- 测试与模拟测试；

示例 2：听力、阅读、口语、写作测试。

——测试结果查询，错误统计、分析与指导；

——测试控制；

示例 3：测试时间控制，防止多次登录、反复刷新。

——测试故障处置；

——判卷、评分、存储成绩及统计报表与分析等；

——题库管理及测试题目生成。

G.4 学习支持服务功能

学习平台应具备以下学习支持服务功能：

——学习辅导、答疑；

——技术保障；

——在线选课；

——学习资料共享、下载、阅读、播放；

——在线词典、在线翻译。

G.5 其他服务功能

学习平台还应具备以下服务功能：

——服务项目、学习活动、课程展示、咨询、答疑；

——在线报名、缴费、注册；

——学员与顾客信息登记、管理；

——即时音视频通话；

——投诉及反馈。

G.6 教务与教学管理功能

学习平台应具备以下教务与教学管理功能：

——课程设置与调整；

——学员考勤管理；

——学员学习情况统计分析。

G.7 其他功能

学习平台宜实现无障碍化，为有特殊需求的学员提供具有可达性、易用性、便捷性的远程教育服务。

示例：视力受损的学员、手的灵活性有限的学员。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20002.1-2008 标准中特定内容的起草 第1部分：儿童安全
- [2] GB/T 3976-2014 学校课桌椅功能尺寸及技术要求
- [3] ISO 29991:2014 specifies requirements for language learning services outside formal education
- [4] 中华人民共和国教育法，1995年2月18日，中华人民共和国主席令第45号
- [5] 中华人民共和国民办教育促进法，2002年12月28日，中华人民共和国主席令第80号
- [6] 中华人民共和国教师法，1993年10月31日，中华人民共和国主席令第15号
- [7] 中华人民共和国消费者权益保护法，2014年3月15日，全国人民代表大会常务委员会
- [8] 关于依法惩治性侵害未成年人犯罪的意见，2013年10月23日，法发[2013]12号
- [9] 公共安全视频图像信息系统管理条例（征求意见稿），2016年11月28日，公安部

本文件仅供国家标准征求意见稿使用