

《少儿语言培训服务规范》

国家标准

(征求意见稿)

编制说明

标准起草工作组

二〇一七年七月

本文件仅供国家标准征求意见稿使用，违者必究

目 录

一、任务来源	1
二、编制背景与目标	1
三、编制原则	3
(一) 落实法律政策相关要求	3
(二) 遵循服务标准制定原理	4
(三) 有选择性借鉴优秀成果	4
(四) 确保技术内容科学先进	6
四、编制思路	9
(一) 总体定位	9
(二) 适用对象	10
(三) 标准名称	15
(四) 技术特点	17
五、编制依据	18
六、编制过程	19
七、主要内容	19
(一) 范围	23
(二) 规范性引用文件	23
(三) 术语和定义	23
(四) 服务提供者	25
(五) 服务人员	31
(六) 服务场所	37
(七) 设施设备	39
(八) 学习平台	43

本文件为国家标准征求意见稿，违者必究

（九）学习资料	44
（十）服务实施	46
（十一）服务评价	49
（十二）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	49
（十三）附录 B（规范性附录）教学人员专业知识要求	51
（十四）附录 C（规范性附录）教学人员职业能力要求	51
（十五）附录 D（规范性附录）服务场所安全要求	51
（十六）附录 E（规范性附录）服务场所环境与卫生要求	58
（十七）附录 F（规范性附录）设施设备安全要求	67
（十八）附录 G（规范性附录）学习平台功能要求	69
（十九）参考文献	70
八、其它需要说明的问题	70
（一）主要试验验证分析	70
（二）与有关现行法律法规和强制性标准的关系	70
（三）本部分参照采用的国际或国内法规及相关标准	71
（四）重大分歧意见的处理经过和依据	71
（五）作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议	71
（六）贯彻标准的要求措施建议	71
（七）废止现行有关标准的建议	71
九、参考文献	71
附录 1：少儿语言培训服务舆情分析报告	73
附录 2：部分典型少儿语言培训服务项目信息汇总	86

一、任务来源

《少儿语言培训服务规范》国家标准（国家标准计划编号：20120346-T-469）是国家标准化管理委员会 2012 年第 1 批推荐性国家标准计划项目，立项名称为《语言培训服务少儿语言培训基本要求》¹，由全国教育服务标准化技术委员会提出并归口，由中国标准化研究院负责起草。

二、编制背景与目标

近年来，在随全球化进程的不断加快的背景下，国际间的交流与合作日益频繁，语言作为促进文化交流与经济合作的媒介，其重要作用愈发凸显。语言培训服务市场因此繁荣壮大。进入 21 世纪，在儿童教育理念的逐渐变化和留学热潮的不断升温的背景下，我国针对少年儿童开展的语言培训服务发展迅速，无论是针对我国少儿外语培训服务还是针对外国少儿的对外汉语培训服务，均受到了广泛关注，获得了快速发展。

与此同时，我国的少儿语言培训服务亦暴露出多方面问题，包括市场准入门槛低、培训机构良莠不齐、教学人员专业技能与知识欠缺、服务行为不够规范、服务场所安全性与功能性难以保障、服务质量良莠不齐等，侵犯消费者权益事

¹ 名称调整原因见第 15 页至 17 页

件层出不穷、顾客满意度普遍不高，甚至罔顾语言学习和少儿发展规律的情况、少儿身心受到伤害的实践亦屡见不鲜，导致了少儿语言培训服务市场秩序混乱、规范化科学化程度较低、整体发展水平不高的尴尬局面，社会美誉度较低，严重制约着少儿语言培训服务产业的健康规范发展。

造成以上现象的核心原因之一，是国家标准的长期缺失，科学监管和行业自律因此缺少依据、难以开展。实践证明，标准化是保障教育服务质量、保护消费者权益的有效手段，能够有效提升教育服务的整体水平。

在此背景下，全国教育服务标准化技术委员会及时启动了《少儿语言培训服务规范》国家标准的研制工作，从国家高度对少儿语言培训服务提出规范性要求，将为规范少儿语言培训服务行为、提升少儿语言培训服务质量提供有力抓手，为少儿语言培训服务市场监管提供科学依据，为建立高质量少儿语言培训服务模式、促进少儿语言培训服务可持续发展提供技术支撑，帮助少儿语言培训服务行业形成规范发展的良性循环；亦为贯彻落实《中华人民共和国国民经济和社会发展规划第十三个五年规划纲要》“构建惠及全民的终身教育培训体系”、《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010-2020年)》“发展和规范教育培训服务”“基本建成具有国际视野、

适合中国国情、涵盖各级各类教育的国家教育标准体系”，以及《2017年政府工作报告》“优化消费环境，维护消费者权益”“支持发展……教育培训、文化体育等服务消费”的国家宏观战略部署建立实现路径。

三、编制原则

本标准编制主要原则如下：

（一）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，我国并未针对少儿语言培训服务单独设立法律法规，相关要求散见于《未成年人保护法》《教育法》《民办教育促进法》《民办教育促进法实施条例》《消费者权益保护法》《传染病防治法》等法律法规。因此，在起草本标准时，标准起草工作组对相关法律法规和重要文件进行了深入学习，在此基础上对少儿语言培训服务提出要求，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）遵循服务标准制定原理

当前，教育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，针对教育活动开展的标准化工作效果良好，在提升教育服务质量水平、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教育服务标准化先进实践为借鉴，根据 ISO/IEC Guide 76:2008 “Preview Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues”、GB/T 24620-2009《服务标准制定导则》、GB/T 20002.1-2009《标准中特定内容的起草 第1部分：儿童安全》等国家标准的要求，引入“12核心要素”、“服务评价与改进”等服务标准化经典理论，从服务提供者、服务场所、服务人员、服务设施、服务交付、服务支付、沟通与反馈等板块出发，针对少儿语言培训服务提出科学、先进、具体的规范性要求，从而打造出一个少儿语言培训服务的优秀范式，为服务提供者不断提升少儿语言培训服务水平提供了技术依据。

（三）有选择性借鉴优秀成果

经过多年发展，国内外关于少儿语言教学的研究已臻成熟，形成了比较完备的理论知识体系，在少儿语言教学标准

化、规范化方面的成果较为丰富，但上述研究成果主要集中于学校教育方面，市场化、社会化的少儿语言培训服务标准化可供借鉴的研究及相应成果较少。

虽然在服务内容与方式、服务实施条件、服务提供者、服务人员等方面存在着诸多区别，但学校语言教学（外语和第二语言教学）和少儿语言培训服务均为面向少年儿童的外语和第二语言的学习活动，促进少儿语言和身心发展的目的相同，在学习活动、服务场所、学习资源、教学人员以及安全管理、卫生等方面的要求均有众多可相互借鉴之处。在此背景下，在深入理解二者区别的基础上，标准起草工作组有选择地借鉴了《学校卫生工作条例》《学校和托幼机构传染病疫情报告工作规范（试行）》《小学教师专业标准》《中学教师专业标准》《国家学校体育卫生条件试行基本标准》，以及 GB 50099-2011《中小学校设计规范》、GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》、GB/T 17223-2012《小学生一日学习卫生标准》、GB/T 17226-1998《中小学校教室换气卫生标准》、GB/T 17225-1998《中小学校采暖温度标准》、GB 7793-2010《中小学教室采光和照明卫生标准》、GB/T 18205-2012《学校卫生综合评价》、GB/T 3976-2014《学校课桌椅功能尺寸及技术要求》等条例、规范性文件和国家标准。

准中的技术指标和研究成果，提升了标准的科学性。

（四）确保技术内容科学先进

作为首部专门针对少儿语言培训服务的国家标准，本标准技术内容的科学性、先进性、适用性尤为重要。依托成功起草 ISO 29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准、GB/T 29357-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训》、GB/T 31725-2015《早期教育服务规范》、GB/T 33287-2016《语言培训服务评价》、GB/T 33287-2016《语言培训服务教学人员评价》等国家标准的宝贵经验，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。

一方面，运用信息化和统计学手段，对少儿语言培训服务进行舆情分析（舆情分析报告见附录），精准定位我国少儿语言培训服务当前发展痛点和难点，深入挖掘少儿语言培训服务消费者关心的热点问题，回应社会关切；另一方面，将“服务标准编写 12 核心要素”等服务标准化经典理论与少儿语言培训服务现实标准化需求有机结合；再一方面，借助正在牵头修订 ISO IEC/GUIDE 76《服务标准编写导则》国际标准的时机，将“服务策划与设计”“服务政策与原则”“人力及其他资源”“安全与隐私”等最新国际服务标准化研究前沿成果纳入其中，保障了标准技术内容的权威性、科学性

和先进性（如表 1 所示）。

表 1：热点舆情与对应章节一览表

序号	热点舆情	问题或需求	标准章节	备注
1	服务质量	服务内容多元化、满足不同需求	10.2、10.3	
		服务形式便捷化	8、9.2.5、10.6.2.2、10.6.3.2.2、附录 G	
2	服务价格	服务价格缺乏行业标准，参差不齐	10.5	具体价格非标准化对象，收费行为是本标准规范对象
		服务具体收费标准不透明	10.5	
3	服务安全	注意安全、消除安全隐患、避免安全事故、提高顾客和学员安全感	4.2.4、5.1.1、5.1.2、6.3、7.3、9.3、10.6.1.2、附录 D、附录 F	
		关注数据安全、交通安全	4.2.3、10.4.2	
		关注环境安全和健康	6.3、6.4、7.3、7.4、8.3、附录 D、附录 E、附录 F	
4	服务场所	服务环境温馨、快乐，避免安全雷区	6.2、6.3、附录 D	
		借助多媒体等手段，创设专业化语言学习氛围	4.2.1、7.2.4、10.6.2.2、10.6.2.3	
		培养学员学习兴趣，达到启蒙效果	5.2.5、10.6.2.1	

序号	热点舆情	问题或需求	标准章节	备注
4	服务场所	服务场所标准化	6、附录D、附录E	
		浸入式教学、全英文、纯正语言环境	4.2.1	
5	服务资格 资质	服务提供者资质与资格	4.1、4.2	国家层面未专门针对少儿语言培训服务提供者设置经营要求，无政策支持，在“行政审批改革”的大背景下，从技术角度研究提出要求
		教学人员资质与资格	4.2.2、5.1.2、5.2	
		无资质或资格可能导致的 问题及应对措施	4.2.2.2	
6	学习活动	遵循语言学习规律	4.2.1.2、10.2.1	
		符合少儿身心发展特点	4.2.1.3、4.2.1.4、10.2.2	
		过度夸张的广告宣传、过于专业的推介或课程描述让消费者无所适从	10.1	

序号	热点舆情	问题或需求	标准章节	备注
6	学习活动	学习活动应明确目的(目的、希望、考级、最佳)、避免误区	10.2.1、10.2.3、10.3	
7	语言障碍	为语言障碍少儿提供专业康复训练		非本标准规范内容,可考虑再行研究制定“语言障碍儿童培训服务”标准
8		学员趋于低龄化		非本标准规范内容
9	其他	外教教学资质和能力	5.2	外籍教学人员应在持有国家统一颁发的《外国人就业证》或《外国专家证》的同时,满足本标准对于教学人员的相关要求
10		服务失效问题(预付费后服务链断裂)	4.2.6.3、10.5.4、10.1.1.2	

四、编制思路

(一) 总体定位

目前 ISO 已发布语言培训服务国际标准 1 项 (ISO 29991:2014 《语言培训服务基本要求》), 我国已发布语言培

训服务国家标准 3 项（GB/T 29357-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训》、GB/T 33287-2016《语言培训服务评价》、GB/T 33287-2016《语言培训服务教学人员评价》）、已报批 1 项（《语言培训服务基础术语》（20110092-T-469）），本标准为专用性标准，从服务提供者、服务人员、服务场所、设施设备、学习平台、学习资料、服务实施、服务评价与改进等方面，专门针对面向少儿提供的语言培训服务提出规范性要求。

（二）适用对象

本标准适用对象为针对少儿提供的语言培训服务，其中：

1. 关于“少儿”

一方面，在理论层面，有关“少儿”的概念和范畴及其年龄范围，无论是政策制度还是科学研究，目前我国及国际均无统一认识，其中部分主流观点如表 2 所示：

表 2：部分“少儿”有关概念年龄范围一览表

序号	概念	年龄范围 (单位：岁)	来源	备注
1	少年儿童	0~14 (含)	国家统计局“人口”指标解释	
2	儿童	0~18 (未明确是否包含)	联合国《儿童权利公约》	
3		0~18 (不含)	中国儿童发展纲要 (2011-2020 年)	

序号	概念	年龄范围 (单位:岁)	来源	备注
4	儿童	0~16(未明确是否包含)	国务院关于加强困境儿童保障工作的意见	
5		6(含)~14(不含)	《关于拐卖人口案件中婴儿、幼儿、儿童年龄界限如何划分问题的批复》(已废止)	
6		<14(不含)	《全国年节及纪念日放假办法》	未明确最低年龄
7		<12(不含)	中国台湾《儿童及少年福利法》	同上
8	少年	10(未明确是否包含)~15/16(未明确是否包含)	《现代汉语词典》	仅为约数
9		12(含)~18(不含)	中国台湾《儿童及少年福利法》	
10	未成年人	0~18(不含)	《未成年人保护法》	
11	婴儿和儿童	0~14(不含)	《收养法》	
12	婴幼儿	0~6(不含)	GB/T 31725-2015《早期教育服务规范》	

另一方面,为最大限度地提升标准的实用性和有效性,真正发挥规范我国少儿语言培训服务市场的作用,标准起草工作组对我国少儿语言培训服务市场进行了广泛调研,收集梳理了29个省(自治区、直辖市)的224个代表性少儿语言培训服务项目的有关信息(具体见附录2,包括英语培训服务、非通用语培训服务、对外汉语培训服务,以及面授服

务、远程服务)，其中 115 个服务项目来自大型全国连锁语言培训服务品牌，109 个服务项目来自中小型全国连锁、地区性连锁或独立品牌，调查结果如表 3 所示：

表 3：部分代表性少儿语言培训服务项目学员年龄范围分布一览表

序号	年龄范围 (单位：岁)	项目数量	占比	年龄范围中 6~12岁占比
1	2~12	3	1.3%	63.6%
2	2~15	2	0.8%	50%
3	2~8	1	0.4%	42.9%
4	2~6	1	0.4%	20%
5	3~9	1	0.4%	57.1%
6	3~12	7	3.1%	70%
7	3~13	2	0.8%	63.6%
8	3~16	1	0.8%	50%
9	4~6	1	0.4%	33.3%
10	4~7	1	0.4%	50%
11	4~9	1	0.4%	66.7%
12	4~12	1	0.4%	77.8%
13	4~15	1	0.4%	58.3%
14	4~16	1	0.4%	53.8%
15	4~18	13	5.8%	46.7%
16	5~15	1	0.4%	63.6%
17	5~16	1	0.4%	58.3%
18	5~18	1	0.4%	50%
19	6~8	2	0.8%	100%
20	6~9	1	0.4%	100%
21	6~10	1	0.4%	100%
22	6~11	2	0.8%	100%
23	6~12	129	57.5%	100%
24	6~14	2	0.8%	77.8%

序号	年龄范围 (单位: 岁)	项目数量	占比	年龄范围中 6~12岁占比
25	6~15	16	0.7%	70%
26	7~12	8	5.6%	100%
27	7~13	2	0.8%	85.7%
28	7~14	1	0.4%	75%
29	7~17	1	0.4%	54.5%
30	8~14	1	0.4%	71.4%
31	9~10	1	0.4%	100%
32	10~12	2	0.8%	100%
33	10~14	1	0.4%	60%
34	10~18	5	2.2%	33.3%
35	13~18	1	0.4%	0%
36	小学 1~4 年级	1	0.4%	100%
37	小学 1~6 年级	1	0.4%	100%
38	小学 3~6 年级	1	0.4%	100%
39	无明确限定	4	1.6%	无法统计

调查结果显示,我国少儿语言培训服务市场关于学员年龄范围的认识较为统一、集中。其中,就招生范围和课程设置而言,专门面向6至12岁学员的服务项目占比超过57%;就接受服务的学员年龄分布而言,有超过81%的服务项目是面向6至12岁学员开展的,根据统计结果,本标准将学员年龄界定在6至12岁。而在理论方面,6至12岁的年龄范围设置,亦与“语言关键期”有关理论相契合。

再一方面,相对于“少儿语言培训培训服务”这一术语,我国语言培训服务市场亦存在“青少年语言培训服务”“青

“少语言培训服务”“儿童语言培训服务”“少年语言培训服务”等概念，就调研结果而言，其学员年龄分布与“少儿语言培训服务”无异，服务项目数量占比不超过10%，故而沿用“少儿语言培训服务”术语，不再进行调整。

综合以上关于少儿语言培训服务学员年龄范围界定的理论与实践，结合未成年人身心发展特点、语言学习规律和当前我国少儿语言培训服务产业现状，本标准将学员界定在6岁至12岁，这既符合有关政策和理论研究成果，亦符合当前我国少儿语言培训服务行业发展特点和实际需求，且与立项时的思路及社会普遍认知一致，具有现实可操作性和指导意义。

2. 关于“语言培训服务”

根据 GB/T 29357-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求—语言培训》、GB/T 33287-2016《语言培训服务评价》、GB/T 33287-2016《语言培训服务教学人员评价》和《语言培训服务基础术语》(报批稿)等国家标准，“语言培训服务”指的是“以提供第二语言学习服务为核心的一系列活动与过程”，不包括面向母语者提供的母语语言教育活动，这一定义不仅符合语言教学理论和教育界的普遍观点，亦与

现有语言培训服务国家标准保持一致，避免歧义、误解和混乱，将保障有关工作有序、规范、科学、高效开展。

综上所述，本标准的标准化对象是面向6岁至12岁少年儿童提供的第二语言培训服务。

（三）标准名称

本标准立项名称为《语言培训服务 少儿语言培训基本要求》，通过广泛调研和深入分析，结合研究制定多项语言培训服务国家标准的经验，以及牵头研制ISO 29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准获得的国际视野，同时为保障全国教育服务标准化技术委员会对于归口标准的系统化管理，标准起草工作组将标准名称调整为《少儿语言培训服务规范》，主要基于如下考虑：

1. 删除引导要素“语言培训服务”

立项时本标准名称为两段式，引导要素为“语言培训服务”。2011年至2012年，全国教育服务标准化技术委员会先后立项《语言培训服务 基础术语》《语言培训服务 英语培训基本要求》《语言培训服务 汉语培训基本要求》《语言培训服务 少儿语言培训基本要求》等国家标准计划项目，为强调系统性、一致性，引导要素均为“语言培训服务”。

一方面，伴随标准制定工作和理论研究的不断深入，上述标准项目群发生了较大变化，其中《语言培训服务 基础术语》更名为《语言培训服务基础术语》，《语言培训服务 英语培训基本要求》《语言培训服务 汉语培训基本要求》已确定废止，上述标准在名称方面的“系统性”“一致性”已被打破，因此已无必要保留统一的引导要素“语言培训服务”。

另一方面，根据GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》要求，标准名称中的主体要素是其标准化对象，引导要素是其所属领域，当主体要素能准确、全面概括标准内容时，无需增加其他要素；而“少儿语言培训服务”显然是“语言培训服务”的下位概念，前者和后者是全包含关系，就逻辑关系而言，并不存在“语言培训服务”之外的“少儿语言培训服务”，因此无需对标准所属领域进行界定，仅使用“少儿语言培训服务”作为主体要素便能够准确、全面、科学地概括、总结标准内容，不会引发歧义或混淆，故而无需重复给出引导要素“语言培训服务”。

2. 将“基本要求”调整为“规范”

按照立项时的最初设计，本标准并不面向少儿语言培训服务提出整体性、系统化的要求，仅针对部分关键要素提出

要求，以达到“提纲挈领”“以点带面”的规范性作用，故取名为“基本要求”。

然而在实地与资料调研和技术攻关过程中，标准起草工作组逐渐发现，伴随我国少儿语言培训服务的消费热度不断升级，行业乱象与问题层出不穷，广泛存在于少儿语言培训服务的全链条、全流程、各要素、各环节之中，仅对部分服务要素提出要求，难以实现对少儿语言培训服务的规范作用和优化目的。

基于此，为提升标准的有效性和科学性，在充分论证的基础上，标准起草工作组将内容扩展、延伸至少儿语言培训服务的所有流程、各个环节和全部要素，使标准文本和技术要求更加系统、更加全面、更加详细，从整体上为提升少儿语言培训服务水平提供有力技术支撑，因此将名称中的“基本要求”调整为“规范”。

(四) 技术特点

基于前期分析，标准起草工作组希望本标准具有以下特点：

——一致性，本标准内容、要求等与相关标准（例如ISO 29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准、GB/T 29357-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言

培训》、GB/T 33287-2016《语言培训服务评价》、GB/T 33287-2016《语言培训服务教学人员评价》等国家标准)保持一致,不得冲突或相悖;

——针对性,本标准内容、要求应充分体现少儿语言培训服务特点与需求;

——科学性,本标准所提出的服务流程、要求、指标等均经过科学研究、合理测算或有权威依据;

——均衡性,统筹考虑“安全性”“卫生发展性”“教育性”“服务性”等少儿语言培训服务目标,主次分明、均衡统一、协同增效;

——实用性,本标准旨在为用户提供一个开展少儿语言培训服务可遵循的优质范式,定量指标和定性要求相结合,可操作、易实施。

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:

《未成年人保护法》《教育法》《民办教育促进法》《民办教育促进法实施条例》《消费者权益保护法》《传染病防治法》、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》、GB/T

20002.1-2008《标准中特定内容的起草 第 1 部分：儿童安全》等。

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和征求意见稿的编制工作，编制过程如表 4 所示：

表 4：标准研制过程一览表

阶段	时间	工作内容或成果
起草阶段	2012 年 8 月	任务正式下达
	2013 年 1 月至 6 月	研究形成标准工作组讨论 1 稿
	2013 年 7 月至 12 月	优化形成标准工作组讨论 2 稿
起草阶段	2014 年 1 月至 10 月	等待 ISO 29991《语言培训基本要求》国际标准正式发布，以便与其保持一致
	2014 年 12 月至 2015 年 5 月	优化形成标准工作组讨论 3 稿
	2015 年 6 月至 12 月	优化形成标准工作组讨论 4 稿
	2016 年 1 月至 12 月	等待 GB/T 33287-2016《语言培训服务评价》、GB/T 33287-2016《语言培训服务教学人员评价》国家标准正式发布，以便与其保持一致
征求意见稿阶段	2017 年 1 月至 6 月	优化形成标准征求意见稿
	2017 年 7 月	征求意见

七、主要内容

基于本标准“服务规范”定位、少儿语言培训服务舆情分析结果，以及 ISO/IEC Guide 76:2008 “Preview Development of service standards -- Recommendations for addressing

consumer issues”的相关要求，标准起草工作组将本标准逻辑框架与主要技术内容设置如表 5 所示：

表 5：标准章节及主要内容一览表

章节	标题	主要技术内容
1	范围	明确本标准的主要内容（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）与适用范围（少儿语言培训服务的管理、实施与评价）
2	规范性引用文件	明确本标准所引用的国家标准与行业标准
3	术语和定义	明确《语言培训服务基础术语》国家标准（20110092-T-469，已报批）界定的术语和定义适用于本标准，引用“语言培训服务”术语，并界定“少儿语言培训服务”“少儿语言培训服务服务提供者”“学员”“顾客”“面授服务”“远程服务”“混合式服务”“学习资料”等 8 个术语
4	服务提供者	4.1 基本要求
		4.2 服务管理要求
		4.2.1 学习活动管理
		4.2.2 人力资源管理
		4.2.3 顾客和学员信息管理
		4.2.4 安全管理
		4.2.5 卫生管理
5	服务人员	4.2.6 服务质量管理
		4.2.7 沟通管理
		5.1 基本要求
		5.1.1 服务人员
		5.1.2 接触学员的服务人员
		5.2 教学人员
		5.2.1 职业资格与资质
5.2.2 职业道德		
5.2.3 专业知识		
5.2.4 职业能力		
5.2.5 职业行为		

章节	标题	主要技术内容		
5	服务人员	5.2 教学人员	5.2.6 其他	
		5.3 学习支持人员	5.3.1 职业能力	
			5.3.2 职业资格	
6	服务场所	6.1 基本要求		
		6.2 功能要求		
		6.3 安全要求		
		6.4 环境与卫生要求		
7	设施设备	7.1 基本要求		
		7.2 功能要求		
		7.3 安全要求		
		7.4 环境与卫生要求		
8	学习平台	8.1 基本要求		
		8.2 功能要求		
		8.3 安全要求		
9	学习资料	9.1 基本要求		
		9.2 功能要求		
		9.3 安全要求		
		9.4 卫生要求		
10	服务实施	10.1 服务信息提供	10.1.1 信息内容	
			10.1.2 信息质量	
			10.1.3 信息可达性	
			10.1.4 信息咨询	
		10.2 需求与特征确认	10.2.1 需求确认	
			10.2.2 特征确认	
			10.2.3 结果及使用	
		10.3 服务方案确定		
		10.4 服务协议订立		
		10.5 服务费用支付		
		10.6 服务交付	10.6.1 基本要求	
			10.6.2 学习活动	
			10.6.3 学习支持服务	

章节	标题	主要技术内容	
10	服务实施	10.6 服务交付	10.6.3 学习评估
		10.7 沟通与反馈	
11	服务评价	从服务评价和改进提升双唯对少儿语言培训服务评价提出要求	
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	给出了少儿语言培训服务的服务场所、学习平台、设施设备、学习资料常见安全隐患与排除方法的典型示例,包括机械安全隐患、热安全隐患、用电安全隐患、化学品安全隐患、辐射安全隐患、光安全隐患、噪声安全隐患、溺水安全隐患、生物安全隐患、爆炸安全隐患、其他安全隐患等	
附录 B	(规范性附录) 教学人员专业知识要求	从目的语知识、少儿发展知识、第二语言学习与教学知识、目的与教学知识、目的语相关知识、跨文化知识和过程教育知识等维度,明确了少儿语言培训服务教学人员应具有的专业知识	
附录 C	(规范性附录) 教学人员职业能力要求	从目的语能力、跨文化交际能力、学习活动设计与组织能力、辅导与咨询能力、测试与评估能力和分析、研究与学习能力等维度,明确了少儿语言培训服务教学人员应具有的职业能力	
附录 D	(规范性附录) 服务场所安全要求	从基本要求、门、窗、走道、台阶、楼梯、扶手、防护栏杆等维度,给出了服务场所安全方面的规范性要求	
附录 E	(规范性附录) 服务场所卫生与环境要求	从基本要求、空气质量、微小气候、噪声、采光、照明等维度,给出了服务场所卫生与环境方面的规范性要求	
附录 G	(规范性附录) 学习平台功能要求	从基本要求、学习功能、学习支持功能、学习支持服务功能、其他服务功能、教务与教学管理功能、其他功能等维度,给出了学习平台功能方面的规范性要求	

章节	标题	主要技术内容
	参考文献	列出了 GB/T 20002.1-2008、GB/T 3976-2014、ISO 29991:2014, 以及《教育法》《民办教育促进法》《教师法》《消费者权益保护法》《关于依法惩治性侵害未成年人犯罪的意见》《公共安全视频图像信息系统管理条例（征求意见稿）》等参考文献

（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

本标准主要从服务提供者、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，给出少儿语言培训服务的要求。

2. 适用范围

本标准适用于针对明确了本标准适用于 3.2 规定的“少儿语言培训服务”，即本文第四章第二节界定的适用对象²

（二）规范性引用文件

根据国家标准编写要求和实际需要，本标准引用了安全、卫生、产品、信息化、语言培训服务等方面的国家标准、行业标准数十余项，本章列出了所引用的标准名称。

（三）术语和定义

由于《语言培训服务基础术语》国家标准（20110092-

² 见本文第 10 至第 15 页

T-469, 已报批) 已界定语言培训服务行业的大多数术语和定义, 因此本章在直接引用该标准的同时, 仅选取了与少儿语言培训服务关系密切的 6 个术语进行了界定或具体化, 同时直接引用“语言培训服务”术语, 术语和定义及界定依据如表 6 所示:

表 6: 术语和定义及界定依据一览表

编号	术语	定义	依据	来源
3.1	语言培训服务	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 XXXX-201X, 定义 2.3]	语言培训服务实际、服务标准化表达习惯	直接引用《语言培训服务基础术语》国家标准(报批稿) 2.3
3.2	少儿语言培训服务	面向 3 至 12 岁未成年人的语言培训服务 (3.1)。	少儿语言培训服务实际、服务标准化习惯表达	全新制定
3.3	少儿语言培训服务提供者	提供少儿语言培训服务 (3.2) 的组织或个人。	服务标准化习惯表达	全新制定
3.4	学员	接受少儿语言培训服务 (3.2) 的少年儿童。 注: 改写 GB/T XXXX-201X, 定义 2.5。	少儿语言培训服务实际、服务标准化习惯表达	《语言培训服务基础术语》国家标准 (报批稿) 2.5 具体化
3.5	顾客	少儿语言培训服务 (3.2) 的购买者。 注: 改写 GB/T XXXX-201X, 定义 2.6。	少儿语言培训服务实际、服务标准化习惯表达	《语言培训服务基础术语》国家标准 (报批稿) 2.6 具体化

编号	术语	定义	依据	来源
3.6	学习资料	<p>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。</p> <p>注 1：改写 GB/T 26996-2011，定义 5.6。</p> <p>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。</p>	少儿语言培训服务实际、服务标准化习惯表达	《语言培训服务基础术语》国家标准（报批稿）5.6 具体化

（四）服务提供者

本章从基本要求和~~服务管理~~要求两个维度，对少儿语言培训服务的~~服务提供者~~提出规范性要求。

1. 基本要求

本部分提出了满足服务正常开展的、少儿语言培训服务提供者应具备的最基本条件，包括满足 GB/T 26996 要求，配备专职服务人员，建立服务管理制度并有效实施、按照服务协议提供服务。

2. 服务管理要求

本部分从学习活动管理、人力资源管理、顾客和学员信

息管理、安全管理、卫生管理、服务质量管理、沟通管理等7个板块出发，对少儿语言培训服务提供者应实施的服务管理进行了要求。

在“4.2.1 学习活动管理”中，提出了服务提供者需按照服务协议安排学习活动，给出了“学员中心”等学习活动的4项原则，并明确了常规面授学习活动中的人员数量和课时长度要求，有关测算情况如表7所示。

在“4.2.2 人力资源管理”中，提出了服务人员聘用、培训、评价、体检等方面的管理要求，并从思想、道德、行为方面对教学人员提出“受到剥夺政治权利”和“刑事处罚”的要求，有关测算情况如表7所示，特别需要说明的是，该要求与5.2.1.3“教学人员职业资格与资质”相呼应，从不同角度提出对应要求。

在“4.2.3 顾客和学员信息管理”中，在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》国家标准要求的基础上，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》的要求与精神，根据少儿语言培训服务实际特点与现实需求补充、细化提出关于顾客信息管理的相关要求，包括建立顾客信息管理制度、按照GB/Z 28828进行顾客信息管理、保护肖像与隐私权、顾客知情同意、可以获取和不应获

取的顾客信息字段、特别注意收集与服务安全有关的信息、采取措施防止和补救信息泄露丢失等。

在“4.2.4 安全管理”中，分别从“制度与人员”“应急与疏散”“培训与演练”“检查与排除”“说明与使用”“标志、设备与用品”等维度对服务提供者提出开展安全管理的相关要求，并引用第5、6、7、8、9、10章的相关内容，对服务人员、服务场所、设施设备、学习平台、学习资料、服务实施的安全要求进行强调，其中4.2.4.3、4.2.4.6.7等要求的测算情况如表7所示。

在“4.2.5 卫生管理”中，分别从“制度与人员”“应急、演练与培训”“监测与报告”“设施与用品”等维度对服务提供者提出开展卫生管理的相关要求，并引用第5、6、8、9、10章的相关内容，对服务人员、服务场所、设施设备、学习资料、服务实施的卫生要求进行强调，其中4.2.5.3.1、4.2.5.3.2、4.2.5.3.3等要求的测算情况如表7所示。

在“4.2.6 服务质量管理”中，分别对服务提供者提出服务评价管理和学习活动质量检测与反馈方面的要求。

在“4.2.7 沟通管理”中，从沟通管理机制、服务要其余反馈时间、沟通渠道和沟通处理等维度，对服务提供者开展服务沟通管理提出要求。

表 7：第 4 章部分核心内容测算依据及参考文件

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
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 \leq 45人	小班额制式是国内外发展趋势：第一，就教育规律而言，45 人左右的少儿学员数量，是一位教学人员关注能力的上限，维持在该范围之内，有利于教学人员更细致地关注每一个学员，从而保证学员目的语学习效果，更好促进学员身心发展；第二，就少儿生理发展而言，若人数多于 50 人，学习场所内前排侧边座及后排座位的学员很可能看不清黑板上的字和图，既无法保证学习活动效果，且易对身体发展造成影响；第三，就安全与应急管理而言，如果人数过多、座位过多，安全管理难度与风险会变大，遇突发事件时，应急疏散所需时间会变长	《国务院办公厅转发中央编办、教育部、财政部关于制定中小学教职工编制标准意见的通知》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》
4.2.1.4	课时长度宜 \leq 40min	少儿学员专注力和记忆能力有限，过长的课时长度容易引发疲惫、焦虑、厌倦，影响身心发展和学习效果	GB/T 17223-2012《小学生一日学习卫生标准》

本文件仅供国家标准起草用

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
4.2.2.2	<p>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</p>	<p>与其他服务人员不同，教学人员不仅依靠专业知识和职业技能为顾客提供服务，更是引领、指导学员目的语学习和身心发展的导师，是学员模仿和学习的对象。少儿学员心理发展不够成熟、生活和社会经验有限、判断力不足，非常信赖教学人员，具有模仿、学习教学人员的强烈意愿。若教学人员在思想、道德、行为等方面存在问题，会导致一系列问题、障碍和危险。基于上述分析，提出教学人员在具有职业素养的同时，更应具有道德素质，满足“学高为人师，身正为人范”的要求</p>	<p>《中华人民共和国教师法》</p>
4.2.4.3	<p>至少半年进行一次安全事件应急预案演练</p>	<p>无论是设置在商场、写字楼、办公楼及其他公众场所，还是自建或租借学校场所，少儿语言培训服务场所均是消防安全重点单位，需要按照相关要求每半年进行至少一次灭火、应急疏散预案等方面的安全演练</p>	<p>《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》</p>

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
4.2.4.6.7	<p>——视频图像采集设备应覆盖教室、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</p> <p>——服务提供者应采用技术措施，控制对监控视频图像信息的查阅、复制和传输</p>	<p>视频图像采集设备对于安全监管、明确责任、收集证据等具有重要意义，是少儿语言培训服务常用的技术手段。为确保视频图像采集设备的妥善管理使用，在保护隐私的同时，发挥最佳效果，根据相关管理要求，研究提出场所设置和信息传播的要求</p>	<p>《公共安全视频图像信息系统管理条例》(征求意见稿)</p>
4.2.5.3.1	<p>——对传染病疫情等公共卫生状况进行监测</p> <p>——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</p> <p>——对于因传染病或疑似传染病缺勤的学员情况进行记录</p>	<p>卫生是少年儿童身心发展的重要影响因素，传染病疫情等其他公共卫生安全是少儿语言培训服务管理的核心内容之一，基于学员的特点和其对于公共卫生安全的特殊需求，以《传染病防治法》为依托，研究提出公共卫生检测与报告要求</p>	<p>《学校卫生工作条例》、《学校和托幼机构传染病疫情报告工作规范》(试行)</p>
4.2.5.3.2	<p>若有以下情形，服务提供者应立即报告：</p> <p>——发现传染病或疑似传染病人</p>	<p>同上</p>	<p>同上</p>

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
4.2.5.3.3	<p>若有以下情形，服务提供者应在 24 小时内报告：</p> <p>——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（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；</p> <p>——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；</p> <p>——发生群体性不明原因疾病或者其它突发公共卫生事件。</p>	同上	同上

（五）服务人员

本章在对全体服务人员提出整体要求的基础上，对接触学员的服务人员、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

本部分一方面从职业道德、安全管理、职业形象、职业行为、职业培训等方面，提出了对于少儿语言培训服务所有服务人员的通用性要求；另一方面，从保护学员角度出发，提出接触学员的服务人员的要求，包括掌握遵守未成年人保护相关要求、具有良好身心素质、身体健康、无侵害未成年人合法权益和身心健康的犯罪记录等要求。5.1.1、5.1.2、5.1.3 的研究情况如表 8 所示。

2. 教学人员

在本部分中，从少儿语言培训服务实际情况、现实需求和区别特征出发，从“职业资格与资质”“职业道德”“专业知识”“职业行为”“其他”等方面提出教学人员的要求。在体现科学性和引领性的同时，本部分充分考虑了目前我国少儿语言培训服务发展阶段和整体环境，有关指标兼顾了规范性和实操性，亦与 GB/T 33288《语言培训服务教学人员评价》在技术内容方面有机衔接、协调一致，5.2.1.1、5.2.1.2、5.2.1.3 研究情况如表 8 所示。

其中，由于内容较多，出于标准整体篇幅和结构均衡协调考虑，5.2.3专业知识、5.2.4职业能力两部分以规范性附录的形式体现，具体见附录B、附录C。

3. 学习支持人员

在本部分中，对于学习支持人员的职业能力和职业资格提出了要求。

表 8：第 5 章部分核心内容测算依据及参考文件

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
5.1.1	尊重顾客和学员的人格尊严	在服务过程中，服务人员应尊重学员的人格，不应因其是未成年人而忽视其人格尊严	《中华人民共和国未成年人保护法》
5.1.2	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	囿于身心发展阶段，少儿对于疾病的抵抗力和对于危险的识别及防范能力较弱，需要特别注意保护，因此对直接接触学员的服务人员提出身体和心理方面的要求	《中华人民共和国教师法》

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
5.1.2	无侵害未成年人身心健康和合法权益的犯罪记录	侵害未成年人犯罪具有重复犯罪率高的特点，基于此，为保护未成年人合法权益与身心健康，众多发达国家明确限制具有侵害未成年人犯罪记录者居住、就业、就学、活动、出行，并配套提出行踪公告等要求；在我国亦有相关文件提出“禁止（性侵害未成年人）犯罪分子在缓刑考验期内从事与未成年人有关的工作、活动，禁止其进入中小学校区、幼儿园园区及其他未成年人集中的场所”等要求。为从根本上避免“尼尔·罗宾森”事件的再次发生，在 4.2.2.2 提出对教师有关要求的基础上，在次进一步明确对所有接触学员的服务人员均应无侵害未成年人身心健康和合法权益的犯罪历史	《关于依法惩治性侵害未成年人犯罪的意见》
5.1.2	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，	为明确可操作性，详细列出侵害未成年人身心健康和合法权益犯罪的类型，并给出示例	最高人民法院《检察机关加强未成年人司法保护八项措施》

本文件仅供国家标准制修订使用

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
5.1.2	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	同上	《最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部关于依法惩治性侵害未成年人犯罪的意见》
5.2.1.1	具有目的语相关专业大专及以上学历	为保证学习效果，应对教学人员的相关知识储备、学习经历等提出要求，根据相关国际标准和国家标准，研究提出“目的语相关专业大专及以上学历”的要求	ISO 29991 《语言培训服务基本要求》 GB/T 33288《语言培训服务教学人员评价》

本文件仅供国家标准意见使用，

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
5.2.1.2	<p>——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</p> <p>——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</p>	<p>该条款为“选项式”要求，即教学人员具有四个列项其中之一的资格即可。四个列项按照难易程度进行了排列，由于获取中小学教师资格证书和目的语教学资格证书存在一些非技术层面的障碍(例如流动人员与户口所在地分离)，特为无法获取上述两类资格证书的教学人员留下余地，从学习经历方面提出技术要求</p>	<p>《中小学教师资格考试暂行办法》</p>

本文件仅供国家标准征求意见稿

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
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；若在岗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	与其他服务人员不同，教学人员不仅依靠专业知识和职业技能为顾客提供服务，更是引领、指导学员目的语学习和身心发展的导师，是学员模仿和学习的对象。少儿学员心理发展不够成熟、生活和社会经验有限、判断力不足，同时非常信赖教学人员，具有模仿、学习教学人员的强烈意愿。若教学人员在思想、道德、行为等方面存在问题，会导致一系列问题、障碍和危险。基于上述分析，提出教学人员在具有职业素养的同时，更应具有道德素质，满足“学高为人师，身正为人范”的要求	《中华人民共和国教师法》

（六）服务场所

本章从基本要求、功能要求、安全要求、环境与卫生要求等维度对少儿语言培训服务场所提出规范性要求。

1. 基本要求

本部分要求提供面授服务或混合式服务的少儿语言培训服务提供者应具备独立、固定的服务场所，并对功能分区提出了要求。同时，基于少年儿童生长发育特点与需求，从少儿语言培训服务实际出发，参考 GB/T 17226-1998《中小

学校教室换气卫生标准》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》、《国家学校体育卫生条件试行基本标准》等文献要求，综合研究提出学习活动场所净高和人均面积的要求。此外，从保护少年儿童身心健康角度出发，提出“全面禁烟”的要求。其中，6.1.3 要求及指标测算依据如表 9 所示。

2. 功能要求

本部分从软硬件双维度，分别提出服务场所的功能要求，覆盖类型、数量、面积、范围、空间、座位、光线等。

3. 安全要求

本部分在提出服务场所安全通用性要求的基础上，分别针对门、窗、走道、台阶、楼梯、扶手、栏杆、插座、绿化、地板等提出了安全要求。由于内容较多，出于标准整体篇幅和结构均衡协调考虑，以规范性附录的形式体现，具体见附录 D。

4. 环境与卫生要求

本部分提出远离污染源、表面卫生、日常清洗和预防性消毒、装修材料、产品、部品等服务场所环境与卫生通用性要求，同时分别针对空气质量、微小气候、噪声、采光、照明等，提出环境与卫生要求。由于内容较多，出于标准整体篇幅和结构均衡协调考虑，以规范性附录的形式体现，具体

见附录 E。

表 9：第 6 章部分核心内容测算依据及参考文件

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
6.1.3	学习活动场所的净高应 $\geq 3.00\text{m}$	学习活动场所净高应考虑学员身高和开展学习活动时所需空气量决定，参考 GB/T 17226-1998《中小学校教室换气卫生标准》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》，得出教学场所净高要求	GB/T 17226-1998《中小学校教室换气卫生标准》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》
6.1.3	在常规学习活动中（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 $\geq 1.92\text{m}^2$ 。	学习活动场所面积与安全、应急、卫生密切相关，是影响学习效果和服务质量的重要因素。基于少儿对于学习活动场所面积的特定需求，参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》、《国家学校体育卫生条件试行基本标准》等技术文件，得出学习活动场所面积要求	GB 50099-2011《中小学校设计规范》、《国家学校体育卫生条件试行基本标准》

（七）设施设备

本章从通用性要求、功能要求、安全要求、环境与卫生

要求等角度对少儿语言培训服务的设施设备提出了规范性要求。

1. 基本要求

本部分提出了满足服务正常开展的设施设备应具备的最基本条件，包括符合相关国家、行业标准，与学员身高、坐高、手臂、跨度等相适应，已经定期维护、及时更新、不超时限使用、不超定额使用等。其中，7.1.2、7.1.3 要求及指标测算依据如表 10 所示。

2. 功能要求

本部分分别对课桌椅、黑板、语言学习系统等设施设备提出功能性要求。其中，7.2.2.1、7.2.2.2、7.2.2.3、7.2.2.4、7.2.2.5、7.2.3.1、7.2.3 要求及指标测算依据如表 10 所示。

3. 安全要求

本部分在提出符合国家与行业标准、稳定、牢固、使用荷载、安全隐患排查等少儿语言培训服务设施设备通用性安全要求的基础上，分别针对设施设备的零部件、部位、结构、装置、布局、距离等提出安全性要求。出于标准整体篇幅和结构均衡协调考虑，本部分以规范性附录的形式体现，具体见附录 F。

4. 环境与卫生要求

本部分提出了符合相应国家和行业标准、有害物质符合要求、日常清洗和预防性消毒、防尘等少儿语言培训服务设施设备环境与卫生要求。

表 10：第 7 章部分核心内容测算依据及参考文件

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
7.1.2	示例：课桌桌面为斜面时，该面从坐人侧向外上倾斜 $0^{\circ} \sim 12^{\circ}$	为提升标准的可操作性，参考 GB/T 3976-2014《学校课桌椅功能尺寸及技术要求》提出该示例，帮助使用者增强理解	GB/T 3976-2014《学校课桌椅功能尺寸及技术要求》
7.1.3	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	超出其承重能力使用设施设备往往会带来危险，少儿缺乏成熟的判断能力，需要特别注意相关事项，参考 GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》，提出本要求	GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
7.2.2.1	在常规学习活动中（不含试听、观摩等情况）中，学员人均所占有的普通课桌平面尺寸应 $\geq 0.60\text{m} \times 0.40\text{m}$ ，计算机课桌平面尺寸应 $\geq 0.75\text{m} \times 0.65\text{m}$	GB/T 3976-2014《学校课桌椅功能尺寸及技术要求》，现有面向少儿的课桌椅共有10种型号，各型号的桌面尺寸均为 $0.60\text{m} \times 0.40\text{m}$ ，并可根据需求增加至 $0.65\text{m} \times 0.45\text{m}$ ，GB 50099-2011《中小学校设计规范》亦有同样要求；同时GB 50099-2011《中小学校设计规范》提出单人计算机桌平面尺寸不应小于 $0.75\text{m} \times 0.65\text{m}$ ，根据上述内容提出本要求	GB/T 3976-2014《学校课桌椅功能尺寸及技术要求》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》
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 $\geq 0.15\text{m}$	若以正确姿势写字，学员两肘间的宽度为 0.70m 至 0.80m ，而课桌宽度为 0.60m ，课桌两侧空间需各设置 0.10m 的伸出余地以及 0.05m 的间隙，计算得出 0.15m 空间要求，这与GB 50099-2011《中小学校设计规范》要求一致	GB 50099-2011《中小学校设计规范》
7.2.2.3	最前排课桌的前沿与前方黑板的水平距离宜 $\geq 2.20\text{m}$	为保护学员视力，考虑到投影仪、电子白板等电子设施的普及程度，参考GB 50099-2011《中小学校设计规范》，提出本要求	GB 50099-2011《中小学校设计规范》

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
7.2.2.4	最后排课桌的后沿与前方黑板的水平距离宜 $\leq 8.00\text{m}$	为确保所有学员都能够看清黑板或投影仪上的信息,参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》和《国家学校体育卫生条件试行基本标准》,提出本要求	GB 50099-2011 《中小学校设计规范》 《国家学校体育卫生条件试行基本标准》
7.2.2.5	前排边座座椅与黑板远端的水平视角应 $\geq 30^\circ$	为保护前排侧面学员用眼卫生,避免斜视等问题发生,参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》和《国家学校体育卫生条件试行基本标准》,提出本要求	GB 50099-2011 《中小学校设计规范》 《国家学校体育卫生条件试行基本标准》
7.2.3	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 $0.80\text{m}\sim 0.90\text{m}$	黑板的高度、宽度及摆放对于少儿用眼卫生、视力发展等均具有重要影响,参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》,提出本要求	GB 50099-2011 《中小学校设计规范》

(八) 学习平台

考虑到远程服务和混合式服务的需求,本章从基本要求、功能要求、安全要求等角度出发,对少儿语言培训服务的学习平台提出了规范性要求。

1. 基本要求

本部分提出提供远程教育或混合式教育的提供者应建有信息化学习平台，平台应满足相关标准要求。

2. 功能要求

本部分一方面提出了学习平台的通用性功能要求，从少儿语言培训服务需求和少年儿童身心特征角度出发，对学习平台、学习平台界面、学习平台操作等角度提出要求；另一方面围绕学习功能、测试功能、学习支持功能、其他服务功能、教务与教学管理功能等方面，对学习平台提出具体要求，此外考虑到部分具有障碍学员的需求，提出了无障碍功能要求。出于标准整体篇幅和结构均衡协调考虑，本部分以规范性附录的形式体现，具体见附录 G。

3. 安全要求

本部分在提出学习平台应满足信息化安全要求的基础上，分别针对应用安全、网络安全、数据安全等方面，提出学习平台的安全性要求。

（九）学习资料

本章从基本要求、功能要求、安全要求、卫生要求等角度对少儿语言培训服务的学习资料提出了规范性要求。

1. 基本要求

本部分从少儿语言培训服务需求和少年儿童身心发育特点出发，研究提出“建立学习资料库”“学习资料经过论证、审核、试用”“学习资料满足版权要求，不在性别、种族、年龄等方面存在偏见”等要求。

2. 功能要求

本部分对少儿语言培训服务的学习资料提出以下方面要求：“符合语言学习规律和目的语学习特点”“符合学员目的语与认知水平”“教学人员用学习资料的特殊要求”“学员用学习资料的特殊要求”“学习资料内容与形式应协调统一，优化学习效果”“用于远程服务或混合式服务中远程学习活动的学习资料的特殊要求”“在线使用或交付的学习资料的特殊要求”。

3. 安全要求

本部分针对学习资料的安全性及安全管理提出了相关要求。

在 9.3.1 中，提出学习资料应满足相关标准的安全要求；

在 9.3.2 中，提出学习资料由安全材料制成、使用安全工艺，不应带有安全隐患或引发安全事故风险的可能性；

在 9.3.3 和 9.3.4 中，针对学习资料在使用前的安全检查

和使用中的安全监测与安全隐患消除，提出了规范性要求。

4. 卫生要求

本节规定了学习资料应符合相关标准的卫生要求，有害物质含量应符合相关标准要求，以及日常清洗和预防性消毒要求，同时提出无法湿式清洗的学习资料的清洁要求。其中，9.4.4 要求及指标测算依据如表 11 所示：

表 11：第 9 章部分核心内容测算依据及参考文件

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
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	参考 GB/T 31725-2015《早期教育服务规范》，提出图书等不适用于湿式擦拭、清洗的学习资料的清洁方法	GB/T 31725-2015《早期教育服务规范》

(十) 服务实施

本章面向“服务信息提供→需求与特征确认→服务方案确定→服务协议订立→服务费用支付→服务交付→沟通与反馈”少儿语言培训服务的全过程链，针对服务实施各环节提出了规范性要求。

1. 服务信息提供

在本部分中，分别围绕信息内容、信息质量、信息可达

性和信息咨询，对少儿语言培训服务信息提供提出规范性要求。

2. 需求与特征确认

在本部分中，规定了在开展少儿语言培训服务时应首先进行需求与特征确认，并规定了确认的对象和内容，以及确认结果的使用要求，目的是保证服务的针对性和适宜性。

3. 服务方案确定

在本部分中，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，并就方案与顾客和学员协商一致。

4. 服务协议订立

在本节中，提出了服务协议订立的相关要求，包括应订立协议、订立协议的条件、协议公平性、协议内容、订立时服务提供者的告知义务等。

5. 服务费用支付

在本部分中，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、额外费用、支付凭证等内容。

6. 服务交付

本部分围绕“基本要求”“学习活动”“学习支持服务”“学习评估”等内容，对少儿语言培训服务交付提出规范性

要求。其中：

在“10.6.1 基本要求”中，提出“服务交付应符合服务协议和信息宣传情况”的要求，同时提出服务交付过程的 5 个原则，包括“维护顾客和学员合法权益”“重视学员身心健康发展”“保护学员生命与人身安全”“尊重学员人格尊严”“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应急事件”等。

在“10.6.2 学习活动”中，一方面结合少儿语言学习规律，研究提出组织实施学习活动应满足的要求，例如“尊重学习规律”“发挥学员主体作用”“提升学员目的语思维、语感和交际能力”等；另一方面，提出远程服务、混合式服务中的远程学习活动的特殊要求；再一方面，提出学习活动中教学人员的相关要求，例如“创设学习氛围”“激发学习兴趣”“掌握学习方法”等；此外，根据少年儿童身心发展特点，提出“通过可视化设备监控学习活动”的要求。

在“10.6.3 学习支持服务”中，在提出“便捷、及时、高效”的总体要求的基础上，分别对学习支持服务的服务内容、服务时间进行了界定。此外，特别提出对于远程服务或混合式服务的学习支持服务要求。

在“10.6.4 学习评估”中，明确了学习评估的设置、原

则、人员、内容、方式、评估结果及其使用等要求。

7. 沟通与反馈

本部分与 4.2.7 相对应，提出实施服务沟通时的规范性要求，包括沟通服务规则与时限、沟通服务行为等方面。

(十一) 服务评价

本章提出了少儿语言培训服务质量评价与提升方面的要求，包括基本要求、评价原则、评价要素、评价流程、评价方法、评价结果使用等内容。基于当前少儿语言培训服务行业标准化整体水平和本标准性质，本章内容引用了 GB/T 33287、GB/T 33288 的相关要求，在提出明确要求的基础上，为不同地区不同规模不同水平的少儿语言培训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。

(十二) 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

本章在进行大量研究的基础上，参考 GB/T 20002.1-2008 《标准中特定内容的起草 第 1 部分：儿童安全》国家标准，梳理提出在服务实施过程中易出现的安全隐患及其消除方法，分为 11 大类、27 小类，为标准使用者提供参考，提升标准的可操作性和实用性，如表 12 所示：

表 12：附录 A 主要内容一览表

条编号	内容	
A.1	机械安全 隐患	缝隙或开口引起的安全隐患
		突出物引起的安全隐患
		转角、边缘和尖物（包括抛掷尖物）引起的安全隐患
		小物件引起的安全隐患
		不透气密闭物引起的安全隐患
		稳定性不足引起的安全隐患
A.1	机械安全 隐患	结构完整性问题引起的安全隐患
		高处引起的安全隐患
		运动或旋转设施设备及部件引起的安全隐患
		吸力造成的安全隐患 稳定、牢固，必要时使用可靠措施临时固定
A.2	热安全 隐患	燃烧和可燃性引起的安全隐患
		冷热表面引起的安全隐患
		冷热液体引起的安全隐患
		明火引起的安全隐患
A.3	用电安全隐患	电气化引起的安全隐患
A.4	化学品安全隐患	
A.5	辐射安全 隐患	电离辐射引起的安全隐患
		紫外线辐射引起的安全隐患
A.6	光安全隐患	
A.7	噪声安全隐患	
A.8	溺水安全隐患	
A.9	生物安全隐患	
A.10	爆炸安全隐患	
A.11	其他安全 隐患	保护功能受限引起的安全隐患
		信息缺失引起的安全隐患
		信息泄露因其的安全隐患

（十三）附录 B（规范性附录）教学人员专业知识要求

本章参考 GB/T 33288《语言培训服务教学人员评价》等标准，从少儿语言培训服务实际情况、现实需求和区别特征出发，从目的语知识、少儿发展知识、第二语言学习与教学知识、目的语教学知识、目的语相关文化知识、跨文化知识、远程教育知识等方面提出教学人员专业知识要求。在体现科学性和引领性的同时，充分考虑了目前我国少儿语言培训服务发展阶段和整体环境，有关指标兼顾了规范性和实操性。

（十四）附录 C（规范性附录）教学人员职业能力要求

本章参考 GB/T 33288《语言培训服务教学人员评价》等标准，从少儿语言培训服务实际情况、现实需求和区别特征出发，从目的语能力、跨文化交际能力、学习活动设计与组织能力、辅导与咨询能力、测试与评估能力等方面提出教学人员职业能力要求。在体现科学性和引领性的同时，充分考虑了目前我国少儿语言培训服务发展阶段和整体环境，有关指标兼顾了规范性和实操性。

（十五）附录 D（规范性附录）服务场所安全要求

本部分在提出服务场所安全通用性要求的基础上，分别针对门、窗、走道、台阶、楼梯、扶手、栏杆、插座、绿化、地板等提出了安全要求。其中，D.1.3、D.2.1、D.2.2、D.2.3、

D.3.1、D.3.2、D.3.3、D.3.4、D.3.5、D.3.6、D.4.1、D.4.2、D.4.3、
D.4.4、D.4.5、D.5.3 要求及指标测算依据如表 13 所示。

表 13: 附录 D 部分核心内容测算依据及参考文件

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
D.1.3	学习活动场所宜设于建筑物四层及以下	实践证明，在课间活动结束后，利用短暂时间上楼并进入学习状态时，4层是12岁以下少年儿童疲劳转折点，在学习的活动开始的5min~15min心脏和呼吸的变化会使得注意力难以集中，影响学习效果。此外，相较于成人，少儿的危险识别能力和自救能力较差，学习活动场所又属于人员密集场所，安全疏散亦是需要着重考虑的因素。基于上述分析，提出推荐性条款。提出建议	GB 50099-2011 《中小学校设计规范》
D.2.1	服务场所内，门均应向疏散方向开启	实践证明，少儿在遇有突发事件时，易出现群体性难以控制的局面，许多安全事故都是因为无法安全疏散引发。基于此，研究提出所有门扇面向疏散方向开启，开启后的门扇、内窗扇不应影响安全疏散等要求，从而避免学员一拥而上、无法打开疏散门或者无法从疏散通道撤离的灾难性事件	GB 50099-2011 《中小学校设计规范》

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
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	同上	同上
D.2.3	各教学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	为保证实际疏散能力，依据GB 50016-2014《建筑设计防火规范》要求，参照GB 50099-2011《中小学校设计规范》有关内容，提出最小通行疏散门净宽度等内容	GB 50016-2014《建筑设计防火规范》 GB 50099-2011《中小学校设计规范》
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	根据《中国学生体质与健康调研报告》以及GB 50099-2011《中小学校设计规范》，6至12岁的少年儿童每股人流的宽度为 0.60m 。实践证明，设置疏散通道时，疏散路径的每处都宜以1股人流及 0.60m 的整数倍计算。不足 0.60m 的宽度对于意外灾害时不仅没有逃生作用，反而会在接近 0.60m 的余量时，拥挤时多挤入一股人流，导致部分人侧身行走，更易发生踩踏事故、	《中国学生体质与健康调研报告》、 GB 50099-2011《中小学校设计规范》

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
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 $\geq 1.80\text{m}$	同上	同上
D.3.3	<p>——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$\leq 1:12$；</p> <p>——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</p>	存在高差的走道是安全事故高发环节，对于少儿而言，台阶更适宜于高差较低的环境，坡道更适宜于高差较高的环境，参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》，提出相应要求，避免踩踏风险	GB 50099-2011《中小学校设计规范》

本文件仅供参考，不作为法律依据，违者必究

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
D.3.4	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	以往的踩踏事故证明, 当楼梯梯段宽度不是人流宽度的整数倍时很不安全, 会挤入多一股人流, 必然有人侧身下行, 极易跌倒, 为保障疏散安全, 按照 GB 50352-2005《民用建筑设计通则》每股人流按照 0.60m 计算, 参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》, 服务场所内的楼梯梯段宽度应 1.20m , 且为 0.60m 的整数倍; 行进中人体摆幅为 0.15m , 计算每一段梯宽总宽度时可增加一次摆幅	GB 50352-2005 《民用建筑设计通则》、 GB 50099-2011 《中小学校设计规范》
D.3.4	b)每个梯段的踏步级数应 ≥ 3 级, 且应 ≤ 18 级 c)坡度应 $\leq 30^\circ$	楼梯踏步数量过少或过多、坡度过大都会对安全造成影响, 参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》提出级数和角度要求	GB 50099-2011 《中小学校设计规范》
D.3.4	c)踏步宽度应 $\geq 0.26\text{m}$, 高度应 $\leq 0.15\text{m}$	楼梯踏步高宽度是重要的安全影响因素, 过高或过宽的楼梯踏步会造成踏空、跌倒, 从而引发踩踏事件, 为确保安全, 参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》提出楼梯踏步宽度要求	GB 50099-2011 《中小学校设计规范》

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
D.3.4	其中，疏散楼梯不应采用螺旋楼梯和扇形踏步	实践证明，螺旋楼梯和扇形踏步的疏散能力较弱，少儿集体使用螺旋楼梯和扇形踏步易造成安全隐患，参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》提出相关要求	GB 50099-2011《中小学校设计规范》
D.3.5	楼梯两梯段间的楼梯井，净宽应 \leq 0.11m；若 $>$ 0.11m，应采取有效的安全防护措施	楼梯井是服务场所内楼梯设置的重点安全部位，参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》提出楼梯井宽度和安全防护措施要求	GB 50099-2011《中小学校设计规范》
D.3.6	服务场所内的楼梯间应有天然采光和自然通风	为保证楼梯使用安全，应提供足够的照明和通风，参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》提出本要求	GB 50099-2011《中小学校设计规范》

本文件仅供国家标准化管理委员会内部使用，违者必究

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
D.4.1	<p>——若楼梯宽度为 1.20m，应至少在一侧设置扶手；</p> <p>——若楼梯宽度为 1.80m，两侧均应设置扶手；</p> <p>——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</p>	<p>为确保使用安全，参考 GB 50099-2011 《中小学校设计规范》提出：当楼梯宽度为 2 股人流时，应至少在一侧设置扶手；楼梯宽度达 3 股人流时，两侧均应设置扶手；楼梯宽度达 4 股人流时，应加设中间扶手，中间扶手两侧的净宽应满足相应要求</p>	<p>GB 50099-2011 《中小学校设计规范》</p>
D.4.2	<p>室内楼梯扶手高度应 \geq 0.90m，室外楼梯扶手高度应 \geq 1.10m；水平扶手高度应 \geq 1.10m</p>	<p>考虑少儿生理发展特点，参考 GB 50099-2011 《中小学校设计规范》参考提出楼梯扶手高度要求</p>	<p>GB 50099-2011 《中小学校设计规范》</p>
D.4.3	<p>楼梯扶手上应加装防止学员溜滑的设施</p>	<p>考虑少儿好奇心强，判断力、自控力较弱的特点，参考 GB 50099-2011 《中小学校设计规范》参考提出楼梯扶手高度要求</p>	<p>GB 50099-2011 《中小学校设计规范》</p>
D.4.4	<p>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</p>	<p>同上</p>	<p>GB 50099-2011 《中小学校设计规范》</p>

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
D.4.5	防护栏杆应牢固、安全，高度应 $\geq 1.10\text{m}$	考虑少儿好奇心强，判断力、自控力较弱的特点，及其身高、肩高和前臂、上臂长度以及重心特点，参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》参考提出楼梯扶手高度要求	GB 50099-2011《中小学校设计规范》
D.4.5	最薄弱处承受的最小水平推力应 $\geq 1.5\text{kN/m}$	GB 50009-2006《建筑结构荷载规范》明确要求，栏杆顶部水平推力的荷载应为 10kN/m ；鉴于少儿行为特点，嬉戏打闹或紧急疏散时，集中挤压、推搡栏杆的人数通常会超过 2人/m ，参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》提出 1.5kN/m 的要求，防止拥挤时跌落	GB 50009-2006《建筑结构荷载规范》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》
D.5.3	语言教室宜采用架空地板。若不采用架空地板，语言教室应铺设可敷设电缆槽的地面垫层	语言教室配有大量电线、电源，为保证用电安全，参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》提出相关要求	GB 50099-2011《中小学校设计规范》

(十六) 附录 E (规范性附录) 服务场所环境与卫生要求

求

本章研究提出远离污染源、表面卫生、日常清洗和预防性消毒、装修材料、产品、部品等服务场所环境与卫生通用

性要求，同时分别针对空气质量、微小气候、噪声、采光、照明等，提出环境与卫生要求。其中，E.1.1、E.2.2、E.3.2、E.3.3、E.3.5、E.3.6、E.4.2、E.5.1.1、E.5.1.2、E.5.1.3、E.5.2.1、E.5.2.2、E.5.2.3、E.5.2.4 要求及指标测算依据如表 14 所示。

表 14：附录 E 部分核心内容测算依据及参考文件

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
E.1.1	服务场所应……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	相较于成人，少儿对于微生物、病菌、辐射等的抵抗力较弱，为保护少儿身心发育和健康成长，参考《学校卫生工作条例》和 GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》，提出本条要求	《学校卫生工作条例》、GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》
E.2.2	服务场所室内空气中的 CO ₂ 的浓度应 ≤ 0.15%	国家卫计委对于室内 CO ₂ 最高允许浓度为 0.1%，考虑到服务场所内学生集中且基本为平静状态状态，参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》、GB/T 17226—1998《中小学校教室换气卫生标准》提出本要求	GB 50099-2011《中小学校设计规范》、GB/T 17226—1998《中小学校教室换气卫生标准》
E.3.2	服务场所内的采暖设计温度不应低于 18℃	服务场所的温度应能控制在舒适温感范围内，参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》，为温度控制提供选择	GB 50099-2011《中小学校设计规范》

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
E.3.2	在服务时间内，学习活动场所中部（距地面1m处）的气温应为16℃~18℃，不宜超过20℃	学习活动场所是学员长期且集中活动的区域，对其环境要求（温度、湿度、风速等）应更加明确，在参考GB/T 17225-1998《中小学校采暖温度标准》的基础上，研究提出本要求	GB/T 17225-1998 《中小学校采暖温度标准》
E.3.3	服务场所内的相对湿度应为30%~80%，风速应≤0.30m/s	同上	同上
E.3.5	每小时换气数应≥2.5次/h	充足的新鲜空气能够促进少儿健康成长和身心发育，亦为学习活动效果提供保障。实践证明，在换气不足的学习活动场所中，由于全体学员新陈代谢的作用，一个课时结束后，学员的注意力就因为缺氧而难以集中，根据E.3.4中关于新风量的要求，按照学习活动场所的面积、净高等，参考参考GB 50099-2011《中小学校设计规范》、GB 17226-1998《中小学校教室换气卫生标准》等，测算出换气次数，提出本要求	GB 50099-2011 《中小学校设计规范》、GB 17226-1998 《中小学校教室换气卫生标准》

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
E.3.6	<p>若采用机械通风，学习活动场所的人均所需新风量应满足以下要求：</p> <p>——教室、图书阅览室等人均新风量应$\geq 19\text{m}^3/(\text{h}\cdot\text{人})$；</p> <p>——语音室人均新风量应$\geq 20\text{m}^3/(\text{h}\cdot\text{人})$</p>	<p>根据室内 CO_2 浓度为 0.1% 时的新风量 $31.8\text{m}^3/(\text{h}\cdot\text{人})$ 折算，浓度为 0.15% 时新风量是 $18.3\text{m}^3/(\text{h}\cdot\text{人})$，在考虑不同学习场所特点，参考美国等发达国家相关要求以及 GB 50099-2011《中小学校设计规范》、GB 17226-1998《中小学校教室换气卫生标准》，研究提出本要求</p>	同上

本文件仅供国家标准征求意见使用

违者必究

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
E.4.2	<p>——语言教室、图书阅览室的空气声隔声标准 $\geq 50\text{dB}$，顶部楼板撞击声隔声单值评价量 $\leq 65\text{dB}$；</p> <p>——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 $\geq 45\text{dB}$，顶部楼板撞击声隔声单值评价量 $\leq 75\text{dB}$；</p> <p>——普通教室与产生噪声的服务场所之间的空气声隔声标准 $\geq 50\text{dB}$，顶部楼板撞击声隔声单值评价量 $\leq 65\text{dB}$</p>	<p>噪声是语言培训服务水平的重要影响因素，在语言培训服务过程中，语言既是服务的手段亦是学习活动的对象，其清晰度直接影响着服务质量；参考 GB 50118-2010《民用建筑隔声设计规范》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》中关于主要教学用房的要求，研究提出本要求</p>	<p>GB 50118-2010《民用建筑隔声设计规范》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》</p>

本文件仅供参考

违者必究

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
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	为防止学员书写时自身挡光（我国右手习惯者比例超过 90%），学习活动场所应自学生座位的左侧射入；同时根据研究得出，有南廊的双侧采光的的学习活动场所靠北窗形成的采光系数均大于靠南朗侧窗形成的采光系数，因此要求有南廊的双侧采光的的学习活动场所采用北侧窗为主要采光面，在参考 GB 50033-2013《建筑采光设计标准》、GB 7793-2010《中小学教室采光和照明卫生标准》、GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》、《国家学校体育卫生条件试行基本标准》（教体艺[2008]5号）等要求的基础上，提出本要求	GB 50033-2013 《建筑采光设计标准》、GB 7793-2010《中小学教室采光和照明卫生标准》、GB 30533-2014 《学校安全与健康设计通用规范》、GB 50099-2011 《中小学校设计规范》、《国家学校体育卫生条件试行基本标准》（教体艺 [2008] 5 号）

本文件仅供国家标准使用

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
E.5.1.2	<p>教学场所课桌面上的采光系数最低值应\geq2.0%，窗地面积比应\geq1:5，后（侧）墙壁反射比应为0.7~0.8</p>	<p>基于采光的重要性，GB 50033-2013《建筑采光设计标准》、GB 7793-2010《中小学教室采光和照明卫生标准》、GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》、《国家学校体育卫生条件试行基本标准》（教体艺[2008]5号）和GB/T 18205-2012《学校卫生综合评价》均提出了相关要求，在对比研究的基础上，提出本要求</p>	<p>GB 50033-2013 《建筑采光设计标准》、GB 7793-2010《中小学教室采光和照明卫生标准》、GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》、《国家学校体育卫生条件试行基本标准》（教体艺[2008]5号）、GB/T 18205-2012《学校卫生综合评价》</p>

本文件仅供国家标准编制组使用

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
E.5.1.3	教学场所窗间墙宽度应 $\leq 1.20\text{m}$ ，不应采用彩色玻璃	实践证明，窗间墙过宽的情况会形成暗角，从相临窗进入的光线都无法射入该暗角，造成暗角处的课桌面亮度过低，造成学员视读困难；此外，少儿语言培训的许多课程内容与颜色有关，若使用彩色玻璃，透过的有色光线会导致学员对于颜色的表达和认知产生偏差；综合，在参考 GB 50099-2011《中小学校设计规范》的基础上，研究提出本要求	GB 50099-2011 《中小学校设计规范》
E.5.2.1	学习活动场所内课桌面的维持平均照度值应 $\geq 300\text{lx}$ ，其照度均匀度应 ≥ 0.7 ，不应产生眩光。	对于少儿而言，课桌面上维持平均照度及其均匀度是采光卫生最关键的因素之一，综合 GB 7793-2010《中小学教室采光和照明卫生标准》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》、GB/T 18205-2012《学校卫生综合评价》和 GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》有关内容，研究提出本要求	GB 7793-2010 《中小学教室采光和照明卫生标准》、GB 50099-2011 《中小学校设计规范》、GB/T 18205-2012 《学校卫生综合评价》和 GB 30533-2014 《学校安全与健康设计通用规范》

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
E.5.2.2	在维持平均照度值 300lx 的条件下，学习活动场所照明功率密度现行值应 $\leq 11\text{W/m}^2$ ，目标值应为 9W/m^2 。 注：照明设计计算照度时，其维护系数取 0.8	学习活动场所照明应与照度相匹配，相匹配参考 GB 7793-2010《中小学教室采光和照明卫生标准》提出本要求	GB 7793-2010《中小学教室采光和照明卫生标准》
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 $\geq 500\text{lx}$ ，照度均匀度应 ≥ 0.8 ，黑板灯具不应产生直接眩光	为保障学习效果，应为黑板设置专用局部照明灯具，相关技术指标参考 GB 50034-2013《建筑照明设计标准》和 GB 50099-2011《中小学校设计规范》提出	GB50034-2013《建筑照明设计标准》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》

本文件仅供国内学习交流使用

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
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 $\geq 1.00\text{m}$	炫光是照明装置对人眼造成的主观反应之一, 表现为不舒适感, 为确保学习效果, 应将统一眩光值限定于一定区间内; 与此同时, 实践证明, 前端侧窗窗端墙长度达到 1.00m 是可避免黑板炫光, 造成视读困难; 综合 GB 7793-2010《中小学教室采光和照明卫生标准》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》、GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》等指标和要求, 提出本要求	GB 7793-2010《中小学教室采光和照明卫生标准》、GB 50099-2011《中小学校设计规范》、GB 30533-2014《学校安全与健康设计通用规范》

(十七) 附录 F (规范性附录) 设施设备安全要求

本章研究参考 GB 21027-2007《学生用品的安全通用要求》等标准, 从少儿语言培训服务实际出发, 研究提出稳定、牢固、称重、安全排查、零部件、部位、结构、装置、布局、距离等方面的设施设备安全要求, 其中, F.2.2、F.2.3、F.2.4、F.2.5、F.3 要求及指标测算依据如表 15 所示。

表 15：附录 F 部分核心内容测算依据及参考文件

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
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	少儿好奇心重，危险辨别意识和判断处置能力较弱，不光滑的设施设备表面容易使其受到刺伤、割伤、划伤等意外伤害，基于保护学员的目的，参考 GB 21027-2007《学生用品的安全通用要求》等标准，提出本要求	GB 21027-2007《学生用品的安全通用要求》
F.2.3	设施设备与人体接触的边缘倒圆角，其半径应 $\geq 2\text{mm}$	倒圆角是避免少儿使用设施设备意外受伤的技术手段之一，但倒圆角若直径过小，其保护作用会被削弱，参考 QB/T 4071-2010《课桌椅》，提出本要求	QB/T 4071-2010《课桌椅》
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	设施设备的升降、调节结构易造成少儿跌倒、挤伤、擦伤等安全隐患，因此在参考 QB/T 4071-2010《课桌椅》等资料的基础上，研究提出锁定装置的相关要求	QB/T 4071-2010《课桌椅》
F.2.5	设施设备的翻板装置应设有缓冲或阻尼装置	翻板装置的突然落下易造成少儿夹伤、撞伤等安全隐患，因此在参考 QB/T 4071-2010《课桌椅》等资料的基础上，研究提出缓冲或阻尼装置的相关要求	QB/T 4071-2010《课桌椅》

条款	内容	技术或政策依据	参考文件
F.3	——学习活动场所中最后排座椅之后应设横向疏散走道，自最后排课桌后沿至后墙面或固定家具的净距应 $\geq 1.10\text{m}$	根据 GB 50099-2011《中小学校设计规范》等标准，提出相关要求	GB 50099-2011《中小学校设计规范》
F.3	——学习活动场所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 $\geq 0.70\text{m}$	同上	同上
F.3	——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度应 $\geq 0.70\text{m}$	同上	同上

(十八) 附录 G (规范性附录) 学习平台功能要求

本章从基本要求、界面、操作、学习功能、测试功能、学习支持服务功能、其他服务功能、教务与教学管理功能、其他功能角度出发，研究提出远程服务或混合式服务的服务平台应具备的功能要求。

（十九）参考文献

本部分列出了本标准编制时主要参考的标准、法律法规、部门规章等文献。

八、其它需要说明的问题

（一）主要试验验证分析

无。

（二）与有关现行法律法规和强制性标准的关系

我国未针对少儿语言培训服务单独设立法律法规，相关要求散见于《未成年人保护法》《教育法》《民办教育促进法》《民办教育促进法实施条例》《消费者权益保护法》等法律法规，本部分与上述法律法规协调一致，无冲突、无矛盾。

在少儿语言培训服务领域，我国和相关国际组织亦未发布强制性标准。相关推荐性标准包括 ISO 29991:2014《语言培训服务基本要求》国际标准、GB/T 29357-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 语言培训》、GB/T 31725-2015《早期教育服务规范》、GB/T 33287-2016《语言培训服务评价》、GB/T 33287-2016《语言培训服务教学人员评价》等国家标准等。本标准的编制注意了与上述标准的协调、衔接问题，技术内容统一、无冲突、无矛盾。

(三) 本部分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》、《中华人民共和国标准化法实施条例》，以及本标准定位，建议将本部分作为推荐性国家标准发布。

(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，本部分在研制过程中，亦参考了以下文献与科研成果：

《中华人民共和国教师法》《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》《公共安全视频图像信息系统管理

条例（征求意见稿）》《关于依法惩治性侵害未成年人犯罪的意见》《检察机关加强未成年人司法保护八项措施》《教师资格条例》《中小学教师资格考试暂行办法》。

本文件仅供国家标准征求意见稿使用，违者必究

员、语言障碍、热门地区、服务时间、学习形式与方式、服务品牌、服务相关方（以上为关键词 b）等 12 个方面，这也是当前少儿语言培训服务消费者关注的热点问题，及行业发展痛点，如表 16 所示：

表 16：舆情关注焦点及高频词一览表

序号	关注焦点	高频词	备注
1	服务质量	服务、水平、专业	
2	服务价格	价格、收费、自费	具体价格非标准化对象，但收费行为可通过标准规范
3	服务安全	意外	
4	学习活动	课程、发音、适合、成长、技能、误区、活动	
5	服务场所	环境	
6	资质资格	经营、师资、专业	
7	语言障碍	康复、聋儿、自闭症、聋哑、失聪、听障	本内容不在本标准规范范围之内，可考虑再行研究制定“语言障碍儿童培训服务”标准
8	热门地区	福州、北京、上海、广州、深圳、成都、佛山、顺德、宁波、重庆、武汉、常州、杭州	说明少儿语言培训服务的受关注程度与经济发达水平关系密切
9	服务时间	时间、暑假、暑期、寒假	少儿语言培训服务“消费旺季”是寒暑假
10	服务形式与方式	一对一、小班、辅导班、在线、早教	

序号	关注焦点	高频词	备注
11	服务品牌	英孚、剑桥、vipkid、瑞思	已形成较高的品牌集中度
12	服务相关方	培训班、培训中心、孩子、少儿、儿童、家长、老师、幼儿、外教、学生、教师、专家、小孩、宝宝、小朋友、家庭、父母	相关方众多，少儿语言培训服务需要多方积极推动

2. 补充数据准备与分析

2.1 数据采集

针对 1.2 提炼出舆情焦点，将 1.1 中的关键词 a 和 1.2 中的关键词 b 进行一一结合，成为新的关键词，进行二次数据采集，并经整合、清洗后，根据切词数量，分别选择高频词绘制高频词词云图（图 2 至图 7），进行舆情焦点分析。

2.2 数据解读与分析

2.2.1 “服务质量”的舆情焦点



图 2：针对“少儿语言培训服务质量”的高频词词云图

根据图 2，少儿语言培训服务质量舆情焦点主要包括：

- 为语言障碍少儿提供专业康复训练；
- 希望少儿语言培训服务内容多元化（口语、播音、日语、英语、演讲、主持、综合、留学）、形式多元化（手机、在线、合作、互联网、社区、外教）。

2.2.2 “服务价格”的舆情焦点



图 3：针对“少儿语言培训服务价格”的高频词词云图

根据图 3，少儿语言培训服务价格的舆情焦点主要包括：

- 服务价格缺乏行业标准，参差不齐；
- 是培训具体收费标准不透明。

其中，具体服务价格由物价部门归口管理，非标准化工作对象，但收费透明问题可通过在标准提出相关要求予以规范。

2.2.3 “服务安全”的舆情焦点



图 4：针对“少儿语言培训服务安全”的高频词词云图

根据图 4，少儿语言培训服务安全的舆情焦点主要包括：

- 服务提供者应注意安全、消除安全隐患、避免安全事故、提高顾客和学员安全感；
- 关注数据安全、交通安全；
- 关注环境安全和健康。

2.2.4 “服务场所”的舆情焦点



图 5：针对“少儿语言培训服务场所”的高频词词云图

根据图 5，少儿语言培训服务场所的舆情焦点主要包括：

- 服务环境温馨、快乐，避免雷区；
- 借助多媒体等手段，创设专业化语言学习（汉语、英语、口语）氛围，培养学员的目的语学习兴趣，达到启蒙效果；
- 服务场所应符合标准；
- 强调互动、分享、机会、体验、浸入（式教学）、浸泡（式教学）、全英文（环境）、纯正（语言环境）。

2.2.5 “资格资质”的舆情焦点



图 6：针对“少儿语言培训服务资格资质”的高频词词云图

根据图 6，少儿语言培训服务资格与资质的舆情焦点主要包括：

——服务提供者资质与资格（具备、办学、正规、认证、教育部、品牌、资格、统一、专业、管理）；

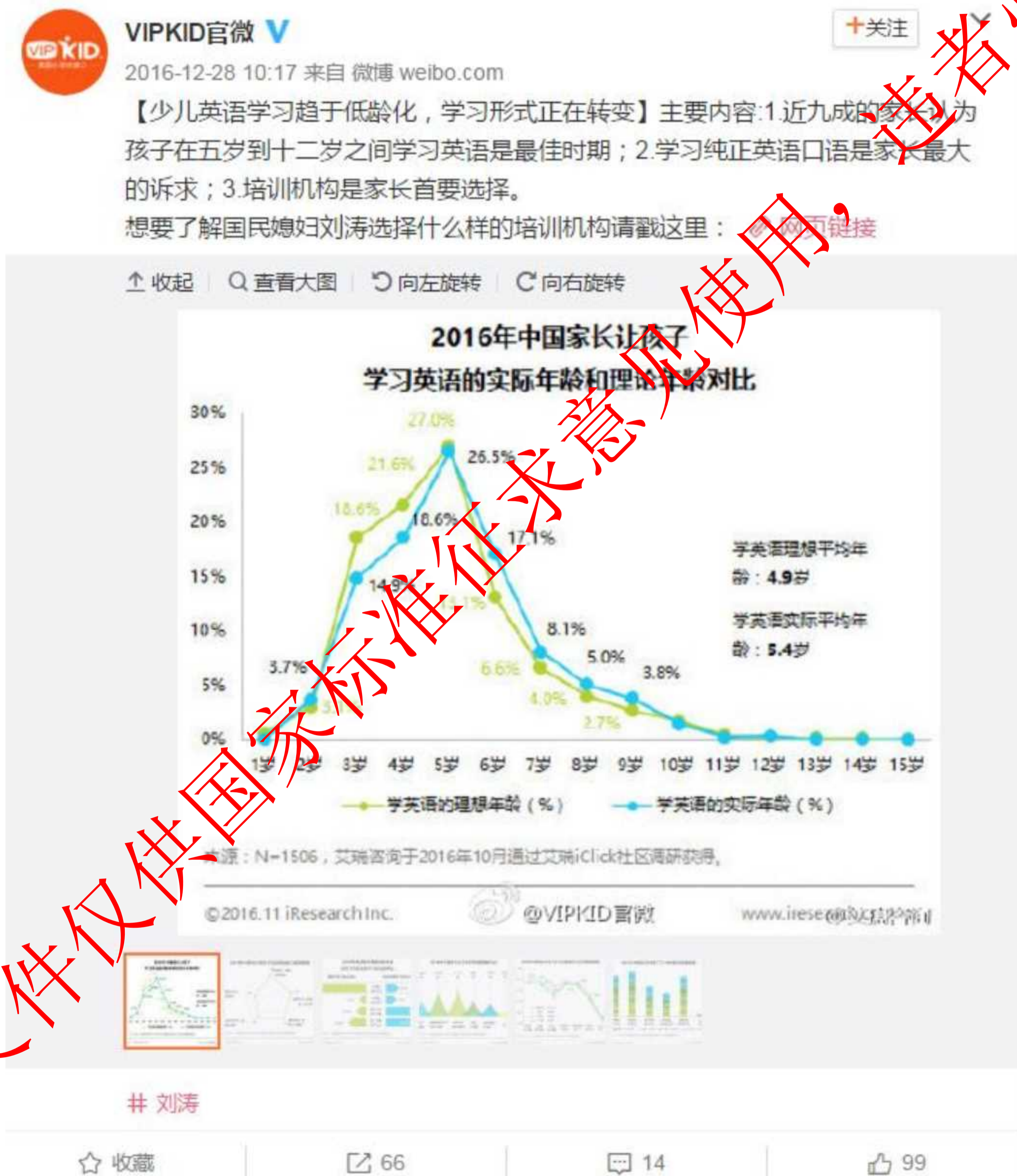
——教学人员资质与资格（混入、教师、任职、持有、聘请、经验、资格、专家、专业）；

——无资质或资格可能导致的问题及应对措施（利益、陷阱、耽误、警惕）

3. 基于热门微博的舆情分析

汇总基础数据和补充数据，抽取其中转发和评论量较高的热门微博，总结热门微博主要观点，结果如下：

3.1 学员趋于低龄化







环球时报  

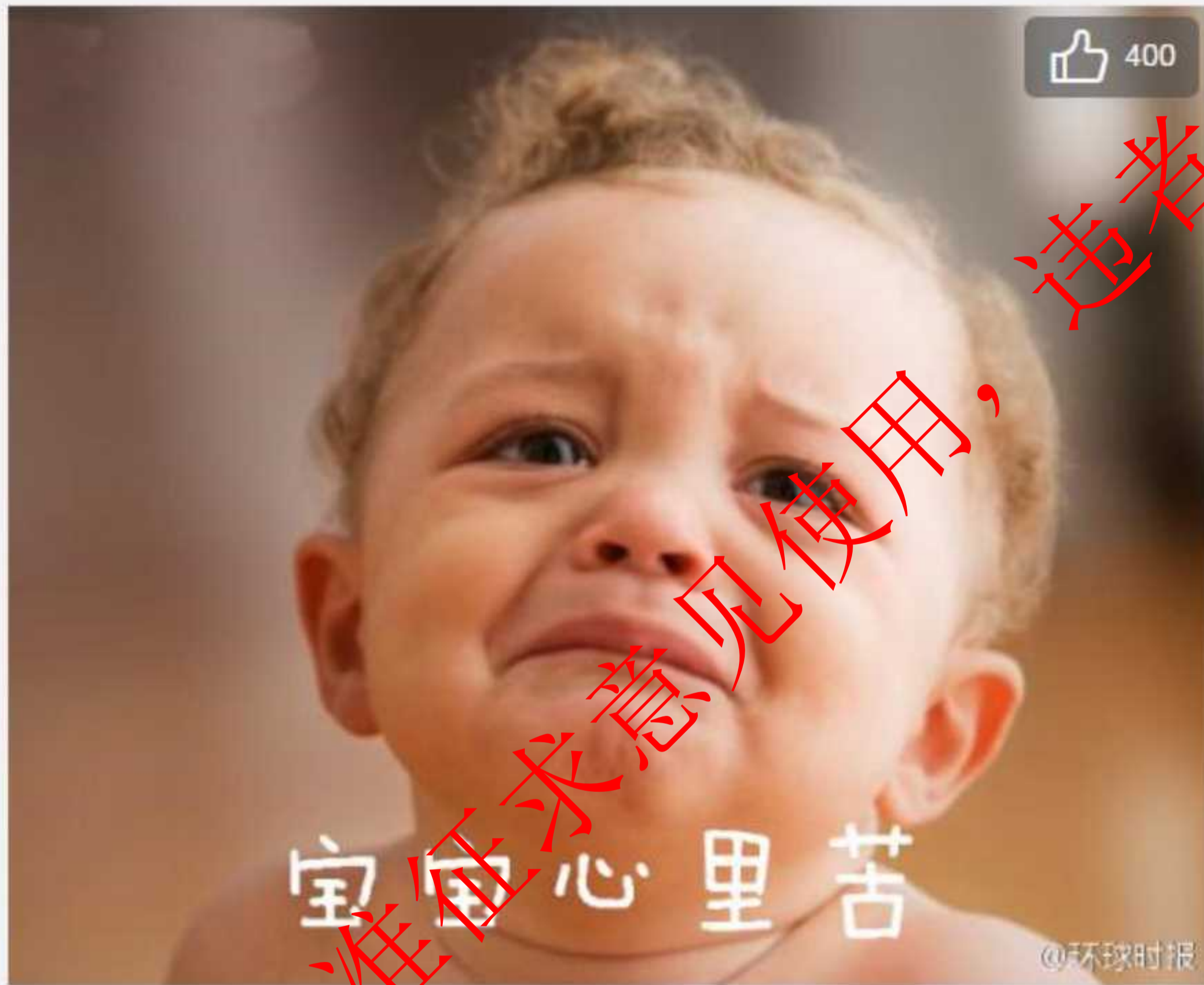
 关注



2016-3-17 18:30 来自 人民微管家

【宝宝心里苦啊！】还未入园、仍穿着尿不湿、不到三岁的小宝宝，居然也被家长送进了英语培训班参加试听。上海多家少儿英语培训班里，来培训的孩子，越来越低龄化。语言专家指出，过早地让宝宝接触外语培训，有可能干扰到其后续母语的学习。（新闻晨报）


 收起 |  查看大图 |  向左旋转 |  向右旋转



 收藏

 130

 227

 371

违者必究
本文件仅供国家标准采编人员使用

3.2 服务提供者资质问题

CNR 中国之声 +关注

2月21日 09:03 来自 微博 weibo.com

【上了个假的英语培训班?“芝麻街英语”被指虚假宣传,经营资质存疑】“芝麻街英语”,号称“少儿英语培训加盟第一品牌”,但是,多位加盟商近日向中国之声投诉,“芝麻街英语”涉嫌滥用美国“芝麻街”(Sesame Workshop)品牌、虚假宣传、曾使用非法教材、不能按承诺提供运营支持等,导致加盟商蒙受损失,造成消费者误解。(记者吴喆华) [上了个假的英语培训班?“芝麻街英语”被指虚假...](#)

收起 | 查看大图 | 向左旋转 | 向右旋转



全国校区一览

收藏 | 62 | 34

经济观察报

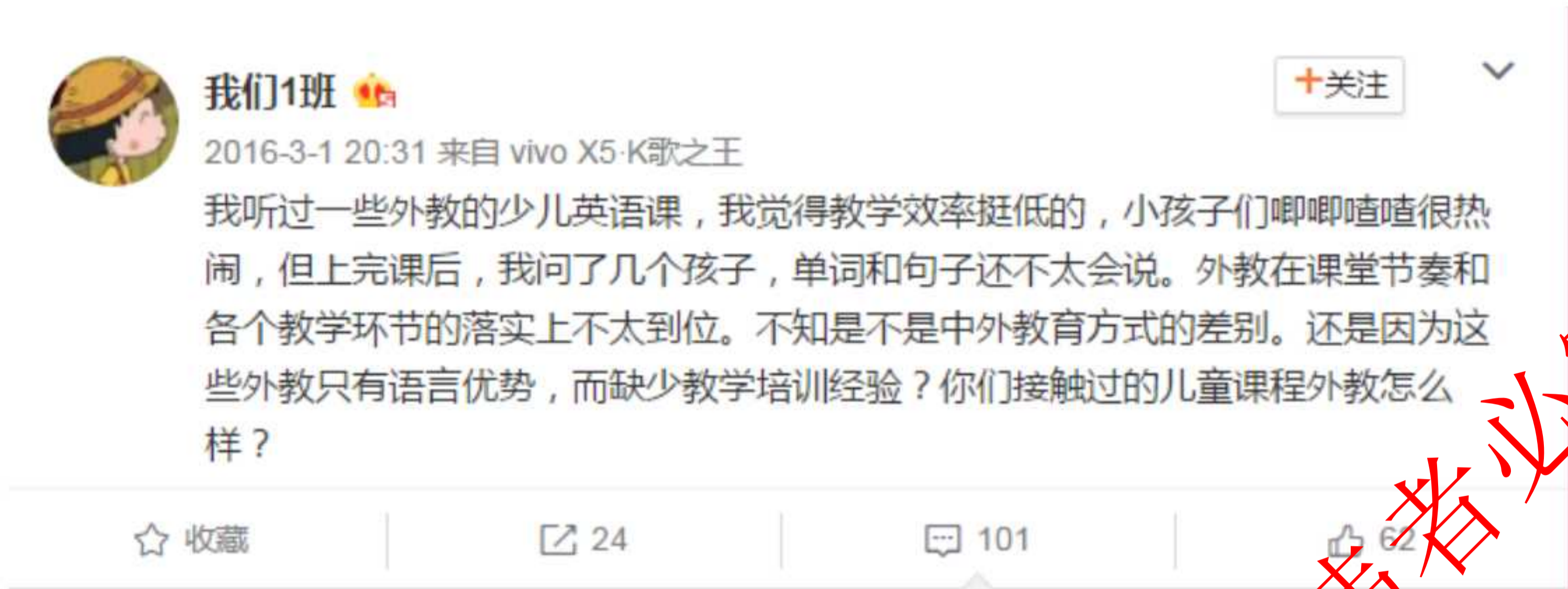
【六一, 2000亿的市场需要一份礼物】一家总部位于北京的少儿英语培训机构,三年来奔走于教育部门和工商部门之间,还是没能拿到教育培训资质。“教育部门不接受材料,工商部门不批准,我们也没有办法。”这家机构的负责人发现,自己想要构建的“早教帝国”成了无人管理的灰色地带。



2015-5-30 10:50 来自 经济观察网

收藏 | 转发 33 | 评论 8 | 17

3.3 外教教学资质和能力问题



3.4 服务失效问题（预付费后服务链断裂）



附录 2：部分典型少儿语言培训服务项目信息汇总

表 17：部分典型少儿语言培训服务项目信息一览表

序号	机构/品牌/项目名称	所在地	学员年龄范围 (单位：岁)	服务形式
1	瑞思学科英语	北京市 (总部)	6~12	面授
2	瑞思[昌平]绿创科技大厦校区	北京市	6~12	面授
3	瑞思[门头沟]滨河校区	北京市	6~12	面授
4	瑞思会展红博校区	哈尔滨市	6~12	面授
5	瑞思兆麟新华书城校区	哈尔滨市	6~12	面授
6	瑞思中海校区	长春市	6~12	面授
7	瑞思奥林匹克校区	大连市	6~12	面授
8	瑞思华南校区	大连市	6~12	面授
9	瑞思浑南校区	沈阳市	6~12	面授
10	瑞思东环校区	沈阳市	6~12	面授
11	瑞思本溪·欧洲城	本溪市	6~12	面授
12	瑞思家乐汇校区	锦州市	6~12	面授
13	瑞思海月嘉园校区	葫芦岛市	6~12	面授
14	瑞思新文化校区	天津市	6~12	面授
15	瑞思图书大厦校区	秦皇岛市	6~12	面授
16	瑞思名士豪庭校区	济南市	6~12	面授
17	瑞思第一国际校区	烟台市	6~12	面授
18	瑞思新百盛校区	太原市	6~12	面授
19	瑞思曲江会展校区	西安市	6~12	面授
20	瑞思财富广场校区	郑州市	6~12	面授
21	瑞思八佰伴校区	无锡市	6~12	面授
22	瑞思南京龙江校区	南京市	6~12	面授
23	瑞思时代广场校区	苏州市	6~12	面授
24	瑞思沃尔玛爱婴城校区	连云港市	6~12	面授
25	瑞思文昌百汇校区	扬州市	6~12	面授
26	瑞思新天地校区	合肥市	6~12	面授

序号	机构/品牌/项目名称	所在地	学员年龄范围 (单位: 岁)	服务形式
27	瑞思[浦东] 金桥国际校区	上海市	6~12	面授
28	瑞思徐东校区	武汉市	6~12	面授
29	瑞思南坪校区	重庆市	6~12	面授
30	瑞思花照壁校区	成都市	6~12	面授
31	瑞思奥龙广场	乌鲁木齐市	6~12	面授
32	瑞思滇池路校区	昆明市	6~12	面授
33	瑞思贵阳·恒丰一品校区	贵阳市	6~12	面授
34	瑞思恒大校区	岳阳市	6~12	面授
35	瑞思梅溪湖新天地	长沙市	6~12	面授
36	瑞思新恒茂华城校区	南昌市	6~12	面授
37	瑞思西湖国际校区	杭州市	6~12	面授
38	瑞思东街口校区	福州市	6~12	面授
39	瑞思厦门二市校区	厦门市	6~12	面授
40	瑞思五羊邨校区	广州市	6~12	面授
41	瑞思南山深圳湾体育中心校区	深圳市	6~12	面授
42	瑞思海甸校区	海口市	6~12	面授
43	新东方泡泡少儿英语	北京市	6~12	面授
44	新东方泡泡少儿英语	鞍山市	6~12	面授
45	新东方泡泡少儿英语	重庆市	6~12	面授
46	新东方泡泡少儿英语	大连市	6~12	面授
47	新东方泡泡少儿英语	成都市	6~12	面授
48	新东方泡泡少儿英语	长沙市	6~12	面授
49	新东方泡泡少儿英语	福州市	6~12	面授
50	新东方泡泡少儿英语	佛山市	6~12	面授
51	新东方泡泡少儿英语	广州市	6~12	面授
52	新东方泡泡少儿英语	贵阳市	6~12	面授
53	新东方泡泡少儿英语	哈尔滨市	6~12	面授
54	新东方泡泡少儿英语	杭州市	6~12	面授
55	新东方泡泡少儿英语	合肥市	6~12	面授
56	新东方泡泡少儿英语	呼和浩特市	6~12	面授

序号	机构/品牌/项目名称	所在地	学员年龄范围 (单位: 岁)	服务形式
57	新东方泡泡少儿英语	济南市	6~12	面授
58	新东方泡泡少儿英语	吉林市	6~12	面授
59	新东方泡泡少儿英语	昆明市	6~12	面授
60	新东方泡泡少儿英语	兰州市	6~12	面授
61	新东方泡泡少儿英语	洛阳市	6~12	面授
62	新东方泡泡少儿英语	南昌市	6~12	面授
63	新东方泡泡少儿英语	宁波市	6~12	面授
64	新东方泡泡少儿英语	南通市	6~12	面授
65	新东方泡泡少儿英语	深圳市	6~12	面授
66	新东方泡泡少儿英语	石家庄市	6~12	面授
67	新东方泡泡少儿英语	苏州市	6~12	面授
68	新东方泡泡少儿英语	十堰市	6~12	面授
69	新东方泡泡少儿英语	天津市	6~12	面授
70	新东方泡泡少儿英语	太原市	6~12	面授
71	新东方泡泡少儿英语	唐山市	6~12	面授
72	新东方泡泡少儿英语	武汉市	6~12	面授
73	新东方泡泡少儿英语	无锡市	6~12	面授
74	新东方泡泡少儿英语	乌鲁木齐市	6~12	面授
75	新东方泡泡少儿英语	温州市	6~12	面授
76	新东方泡泡少儿英语	潍坊市	6~12	面授
77	新东方泡泡少儿英语	西安市	6~12	面授
78	新东方泡泡少儿英语	厦门市	6~12	面授
79	新东方泡泡少儿英语	徐州市	6~12	面授
80	新东方泡泡少儿英语	襄阳市	6~12	面授
81	新东方泡泡少儿英语	湘潭市	6~12	面授
82	新东方泡泡少儿英语	宜昌市	6~12	面授
83	新东方泡泡少儿英语	烟台市	6~12	面授
84	新东方泡泡少儿英语	扬州市	6~12	面授
85	新东方泡泡少儿英语	郑州市	6~12	面授
86	新东方泡泡少儿英语	株洲市	6~12	面授
87	新东方泡泡少儿英语	珠海市	6~12	面授

序号	机构/品牌/项目名称	所在地	学员年龄范围 (单位: 岁)	服务形式
88	EF 英孚教育	全国各地	10~14	面授
89	EF 英孚教育长春学校	长春市		面授
90	EF 英孚教育上海培训中心	上海市	10~18	面授
91	EF 英孚教育北京培训中心	北京市	10~18	面授
92	EF 英孚教育广州培训中心	广州市	10~18	面授
93	EF 英孚教育深圳培训中心	深圳市	10~18	面授
94	汉普森英语	北京市 (总部)	4~18	面授
95	汉普森天津滨海新区学习中心	天津市	4~18	面授
96	汉普森青岛市南区学习中心	青岛市	4~18	面授
97	汉普森南京新街口学习中心	南京市	4~18	面授
98	汉普森西安钟楼学习中心	西安市	4~18	面授
99	汉普森成都武侯学习中心	成都市	4~18	面授
100	汉普森重庆渝中学习中心	重庆市	4~18	面授
101	汉普森上海徐家汇学习中心	上海市	4~18	面授
102	汉普森杭州西湖学习中心	杭州市	4~18	面授
103	汉普森广州越秀学习中心	广州市	4~18	面授
104	汉普森深圳南山学习中心	深圳市	4~18	面授
105	易贝乐少儿英语	北京市 (总部)	6~12	面授
106	易贝乐秦皇岛中央胜境中心	秦皇岛市	6~12	面授
107	易贝乐廊坊幸福城中心	廊坊市	6~12	面授
108	易贝乐邯郸新世纪中心	邯郸市	6~12	面授
109	易贝乐烟台中心	烟台市	6~12	面授
110	易贝乐青岛黄岛中心	青岛市	6~12	面授
111	易贝乐大连开发区远洋时光海中心	大连市	6~12	面授
112	易贝乐长春欧亚卖场中心学校	长春市	6~12	面授

序号	机构/品牌/项目名称	所在地	学员年龄范围 (单位: 岁)	服务形式
113	易贝乐哈尔滨艺汇家中心	哈尔滨市	6~12	面授
114	易贝乐天津宝龙校区	天津市	6~12	面授
115	易贝乐郑州中心	郑州市	6~12	面授
116	易贝乐呼和浩特万达中心	呼和浩特市	6~12	面授
117	易贝乐南宁邕宁万达茂中心	南宁市	6~12	面授
118	易贝乐酒泉东方广场中心	酒泉市	6~12	面授
119	易贝乐西宁海湖中心	西宁市	6~12	面授
120	易贝乐乌鲁木齐长沙路中心	乌鲁木齐市	6~12	面授
121	易贝乐西安大唐西市中心	西安市	6~12	面授
122	易贝乐大同龙园中心	大同市	6~12	面授
123	易贝乐重庆合川区步步高中心	重庆市	6~12	面授
124	易贝乐都匀东方明珠中心	贵阳市	6~12	面授
125	易贝乐上海徐家汇光启城中心	上海市	6~12	面授
126	易贝乐合肥桐城路中心	合肥市	6~12	面授
127	易贝乐杭州文三中心	杭州市	6~12	面授
128	易贝乐南通环西文化广场中心	南通市	6~12	面授
129	易贝乐深圳东海城市广场中心	深圳市	6~12	面授
130	易贝乐武汉南湖中心	武汉市	6~12	面授
131	易贝乐长沙岳麓中心	长沙市	6~12	面授
132	易贝乐南昌市西湖区丽都广场中心	南昌市	6~12	面授
133	易贝乐厦门东百百货中心	厦门市	6~12	面授
134	易贝乐佛山顺德中心	佛山市	6~12	面授
135	易贝乐广州中环广场中心	广州市	6~12	面授
136	易贝乐海口美兰潮立方中心	海口市	6~12	面授
137	睿丁英语	北京市 (总部)	6~15	面授
138	睿丁校区三河分校	三河市	6~15	面授
139	睿丁校区唐山分校	唐山市	6~15	面授

序号	机构/品牌/项目名称	所在地	学员年龄范围 (单位: 岁)	服务形式
140	睿丁英语(鞍山)校区	鞍山市	6~15	面授
141	睿丁英语(黄河道)校区	天津市	6~15	面授
142	睿丁英语(青岛)校区	青岛市	6~15	面授
143	睿丁英语(晋中)校区	晋中市	6~15	面授
144	睿丁英语(包头)校区	包头市	6~15	面授
145	睿丁英语(西安)校区	西安市	6~15	面授
146	睿丁英语(十堰)校区	十堰市	6~15	面授
147	睿丁英语(商丘)校区	商丘市	6~15	面授
148	睿丁英语(南京)校区	南京市	6~15	面授
149	睿丁英语(温州)校区	温州市	6~15	面授
150	睿丁英语(厦门)校区	厦门市	6~15	面授
151	睿丁英语(南昌)校区	南昌市	6~15	面授
152	魔奇英语	北京市 (总部)	2~12	面授
153	VIPKID	北京市	4~12	在线
154	斯坦利潜能英语	北京市	6~15	面授
155	励步少儿英语	北京市	2~8	面授
156	百特英语	北京市	6~12	面授
157	贝乐学科英语	北京市	2~12	面授
158	汤姆客	北京市	7~12	面授&在线
159	伊莱英语	北京市	5~15	面授
160	ABC 英语	北京市	2~12	面授
161	能动英语	北京市	6~14	面授
162	英博联	北京市	2~6	面授
163	玛玛洛可·少儿英语	北京市	0~12	面授
164	好伙伴英语	北京市	10~12	在线
165	狮王教育~TMEGA 美语学院	北京市 (总部)	8~14	面授

序号	机构/品牌/项目名称	所在地	学员年龄范围 (单位: 岁)	服务形式
166	行动英语	北京市	2~12	面授
167	励步英语	北京市	2~15	面授
168	卓美品致	北京市	4~18	面授
169	LILY 英语	北京市	4~7	面授&在线
170	阿斯顿英语	北京市	3~16	面授
171	北纬森教育	北京市	6~12	面授
172	爱华英语	北京市	6~12	面授
173	金汉嘉英语	北京市	3~12	面授
174	美卓英语	北京市	4~6	面授
175	北京海纳方舟教育咨询有限公司	北京市	3~12	面授
176	51talk	北京市	4~15	在线
177	杰森英语	北京市	3~13	在线
178	老师好	北京市	7~13	在线
179	北京乐学者国际文化交流中心	北京市	3~12	面授
180	韦思国际英语	长春市	3~12	面授
181	环美少儿英语	天津市	3~16	面授
182	天津皇家少儿英语	天津市	6~10	面授
183	石家庄少儿小语种	石家庄市	小学 3~6 年级	面授
184	培瑞少儿英语	天津市	6~14	面授
185	美华少儿英语	上海市	3~12	面授
186	迪士尼英语	上海市	6~12	面授
187	爱贝国际少儿英语	上海市	7~12	面授
188	长颈鹿美语	上海市	9~10	面授
189	英启在线英语	上海市	7~12	在线
190	新贝青少儿教育中心	上海市	6~12	面授
191	布丁树少儿英语	上海市	3~13	在线
192	艾蓓儿创艺英语	上海市	7~12	面授&在线

序号	机构/品牌/项目名称	所在地	学员年龄范围 (单位: 岁)	服务形式
193	菲尼英语	上海市	6~12	面授
194	开心豆少儿英语	上海市	3~12	面授
195	绿光少儿教育	上海市	7~12	面授
196	赢在起点	上海市	3~9	面授
197	吉的堡少儿英语	上海市	6~12	面授
198	乐宁教育	上海市	13~18	面授
199	上海迪迪龙少儿英语	上海市	6~12	面授
200	大嘴外教	上海市	7~12	面授
201	汉慈培训	上海市	青少	面授&在线
202	吾爱英语	上海市	7~13	在线
203	沪江网校	上海市	3~12	在线
204	韦博英语	上海市	10~16	面授&在线
205	洛基英语-美洲虎英语	上海市	5~16	在线
206	蓝宇教育	合肥市	4~16	面授
207	弗勒教育	南京市	4~9	面授
208	杰纳外教英语	苏州市	6~12	面授
209	博尔外语	杭州市	7~12	面授
210	ABC360 伯瑞英语	杭州市	5~18	在线
211	椒江阳光外国语学校	台州市	7~17	面授
212	韦纳教育	福州市	2~15	面授
213	约克英语	福州市	4—18	面授
214	福州比孚培训学校视情少儿英语	福州市	小学1~4年级	面授
215	新概念学校威威少儿英语	福州市	小学1~6年级	面授
216	厦门佳音英语	厦门市	6~12	面授
217	SK 英国皇家少儿英语	广州市	7~14	面授
218	深圳市曼联教育管理有限公司	深圳市	少儿	面授
219	现代教育(少儿英语)	深圳市	6~8	面授

序号	机构/品牌/项目名称	所在地	学员年龄范围 (单位: 岁)	服务形式
220	厦门清华外语培训中心剑桥少儿英语	厦门市	6~11	面授
221	迈格森少儿英语	北京市	6~9	面授
222	慧读国际	北京市	6~11	面授
223	美森培生少儿英语	北京市	7~12	面授
224	新航道~派乐多快乐英语	北京市	6~8	面授

本文件仅供国家标准征求意见使用，