

《远程教育服务规范》

国家标准

(征求意见稿)

编制说明

标准起草工作组

二〇一八年四月

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、背景意义	1
三、编制原则	5
(一) 落实法律政策相关要求	5
(二) 遵循服务标准制定原理	5
(三) 有选择性借鉴优秀成果	6
(四) 确保技术内容科学先进	7
四、编制思路	7
(一) 总体定位	7
(二) 技术特点	8
五、编制依据	8
六、编制过程	9
七、主要内容	9
(一) 范围	11
(二) 规范性引用文件	12
(三) 术语和定义	12
(四) 服务提供者	13
(五) 服务人员	14
(六) 服务资源	15
(七) 服务过程	16

本文件仅供参考，不作为国家标准征求意见使用，违者必究

（八）服务评价与改进	18
（九）附录 A（规范性附录）远程教育服务评价指标	19
（十）参考文献	19
八、其它需要说明的问题	19
（一）主要试验验证分析	19
（二）与有关现行法律法规和强制性标准的关系	19
（三）本部分参照采用的国际或国内法规及相关标准	20
（四）重大分歧意见的处理经过和依据	20
（五）作为强制性国家标准或推荐性国家标准的建议	20
（六）贯彻标准的要求措施建议	20
（七）废止现行有关标准的建议	20
九、参考文献	20

本文件仅供国家标准征求意见使用，违者必究

一、任务来源

《远程教育服务规范》国家标准（国家标准计划编号：20171762-T-469）是国家标准化管理委员会 2017 年推荐性国家标准计划项目，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、北京外国语大学网络教育学院等单位负责起草。

二、背景意义

我国拥有悠久的远程教育服务历史，自上世纪 30 年代便开始了面向社会大众的广播教育服务。长期以来，远程教育服务受到了国家高度重视和社会广泛关注，《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020 年）》明确提出要“大力发展现代远程教育，强调构建灵活开放的终身教育体系”。近年来，伴随信息技术的飞速发展和“全民学习”“终身学习”社会思想的日益稳固，远程教育服务因其内容丰富、模式灵活、资源丰富、方便快捷、不受时空限制等优势，受到了广大消费者的热烈追捧，成为当前我国教育服务中最具活力、发展最快的组成部分。中国前瞻产业数据研究院统计显示，“十二五”时期，我国远程教育服务市场产值已高达 1191.7 亿元，消费者超亿人次。然而在快速发展的同时，我国远程教育服务暴露出诸多问题和不足，“教学人员水平差”“课件粗制滥造”“学习平台常崩溃”“支持服务跟不上”“学员信息遭泄露”等行业乱象层出不穷，消费者“雾里看花”“掉入陷阱”、合法权益受到侵害的事件比比皆是，行业

整体发展令人担忧。

究其根本，造成上述问题的原因之一是因国家标准缺失而导致的的管理缺位。尽管我国已发布 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》等教育服务国家标准和 GB/T 21644-2008《网络远程教育平台总体要求》等教育信息技术国家标准，但前者均面向所有形式的教育服务进行规范，内容较为通用、原则，未对其具有明显时空分离性、课堂虚拟性、学员核心性、资源依赖性的远程教育服务提出具体、详细、可操作的针对性要求；而后者的标准化对象则是远程教育服务过程中使用的学习平台，并不包括远程教育服务实施与管理的有关内容。因此专门针对远程教育服务的国家标准始终缺失，国家对于远程教育服务的监督管理缺少有力抓手，难以有效落实，严重影响了远程教育服务行业的规范发展。

进入新时期，党和国家高度重视远程教育服务及其标准化建设。《国家标准化体系建设发展规划（2016-2020年）》提出：“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”；《生活性服务业标准化发展“十三五”规划》将“教育培训服务”作为 10 大重点任务之一，明确要求开展“远程教育和培训基础要求、服务规范等标准研制”；《国家教育事业发展“十三五”规划》更是明确提出“制定在线教育和数字教育资源质量标准”“制定在线开放课程教学质量评价标准”的要求。在此背景下，开展

本标准研制可谓恰逢其时、作用显著、时不我待：

第一，对于社会公平正义而言。本标准将有效提升我国远程教育服务的整体水平，增强教育开放度与活跃度，促进优秀教育服务资源流动与优化配置，降低教育服务成本，提升教育服务的可达性、便捷性与灵活性，扩大教育服务机会与公平，从而维护行动不便人士（残障人士、老人、病人、孕妇、儿童等），贫困人士，因工作、家庭忙碌原因无法接受面授教育服务的人士等接受终身教育的权益；兑现我国在《青岛宣言》中对联合国教科文组织所提出的“无歧视的教育权利”承诺、实现“包容、平等、有质量的教育和终身学习”目标、助推习近平总书记在系列重要讲话中反复强调的“促进社会公正、增进人民福祉”明确要求的有效落实，提供坚实技术支撑。

第二，对于政府履职而言，本标准将为落实国家教育事业与标准化事业发展战略提供有力抓手。本标准将贯彻落实新版《残疾人教育条例》“充分利用现代信息技术，以远程教育等方式为残疾人接受教育提供便利和帮助”要求，以及《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》《国家教育事业发展“十三五”规划》“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”“开展远程教育和培训基础要求、服务规范等标准研制”“制定在线教育和数字教育资源质量标准”“制定在线开放课程教学质量评价标准”

重要任务，助推实现《教育脱贫攻坚“十三五”规划》、《2017年教育信息化工作要点》等文件提出的“积极推动线上线下学习相结合”“促进贫困地区共享优质教育资源”“规范引导教育资源公共服务体系建设”重要目标，为国家政策的切实落地提供强有力的支撑手段，搭建技术桥梁，帮助政府更好履行监管职责。

第三，对于行业监管而言。依据本标准，可组织开展面向远程教育服务的评价活动，为针对远程教育服务的政府采信与监管提供科学依据和权威结果，为净化远程教育服务市场提供有力抓手。

第四，对于企业发展而言。本标准将打造一个远程教育服务的优秀范式，通过实施本标准，将帮助远程教育服务提供者规范服务行为、提高服务质量、实现科学管理，从而不断提升企业竞争力、扩大市场占有率，获得更大经济社会效益。

第五，对于消费者保护而言。本标准将为广大的远程教育服务消费者合理选择服务项目、规避消费风险提供指导和参考，帮助其享受更加优质的远程教育服务，更好地维护我国数以亿计的远程教育服务消费者的合法权益。

综上所述，本标准对于促进社会公平正义、强化政府监管、净化市场秩序、引导企业发展、保护消费者权益、助推构建学习型社会等方面均有着不可替代的重要作用和积极影响。

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，我国并未针对远程教育服务单独设立法律法规，相关要求散见于《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》《未成年人保护法》《老年人权益保障法》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，在此基础上对远程教育服务提出要求，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管理工作效果良好，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》等标准要求，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、服务资源、服务人员、服务交付、服务支付、沟通与反馈等板块出发，针对远程教育服务提出科学、先进、具体的规范性要求，从而打造出一个远程教育服务的优秀范式，为服务提供者不断提升远程教育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，国内外关于远程教育和远程学习的研究已臻成熟，形成了比较完备的理论知识体系，但研究成果主要集中在正规教育序列方面，市场化、社会化的远程教育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较大区别，但学校远程教育和市场化远程教育服务均为利用卫星、计算机、多媒体、网络技术、移动技术等开展的以远距离、交互式学习活动为核心的一系列活动与过程，具有相同的本质内涵，以及非面对面的共同特征，在教育质量监控、服务资源调配、远程技术使用等方面有许多可相互借鉴之处。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《教育部关于加强高校网络教育学院管理提高教学质量的若干意见》《高等学校在京学历继续教育校外教学站评估指标体系》《北京市教育委员会关于对高等学校在京学历继续教育校外教学站进行检查评估的通

知》《福建省现代远程高等教育校外学习中心检查评估细则（试行）》《河北省现代远程教育校外学习中心评估指标体系（2015）》等重要文件，提升了标准的科学性。

（四）确保技术内容科学先进

作为首部专门针对远程教育服务的国家标准，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 29994 Learning services outside formal education—Additional requirements for distance learning 等教育服务国际标准以及 GB/T 26996《正规教育与培训的学习服务 学习服务提供者基本要求》等教育服务国家标准的宝贵经验，合理借鉴国际先进研究成果，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。此外，借助正在牵头修订 ISO IEC/GUIDE 76《服务标准制定导则 考虑消费者需求》国际标准的机会，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。

四、编制思路

（一）总体定位

目前 ISO 和我国均未发布专门针对远程教育服务的国际标准和国家标准，本标准与 ISO 29994 Learning services outside formal education—Additional requirements for distance learning 均由中国标准化研究院主持研制并同期在

研。在教育服务国家标准大序列中，本标准为专用标准，从服务提供者、服务人员、服务资源、服务实施、服务评价与改进等方面，专门针对远程教育服务提出规范性要求；同时鉴于本标准是远程教育服务领域首项国家标准，亦是远程教育服务方面的基础通用标准。

（二）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、要求等与相关标准保持一致，无冲突或相悖；

——针对性，本标准内容、要求应充分体现远程教育服务特点与需求；

——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“教育性”“服务性”“安全性”等远程教育服务目标，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远程教育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：

《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》《未成年人保护法》《老年人权益保障法》、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》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、征求意见稿、送审讨论稿的编制工作，编制过程如表3所示：

表3：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6月至9月	研究形成标准预研立项稿
	2016年10月	通过归口管理单位评审、上报立项
起草阶段	2018年1月	标准立项计划任务正式下达
	2018年1月至2月	研究形成标准工作组讨论稿
	2018年3月至4月	召开专家研讨会，优化形成标准征求意见稿
征求意见阶段	2018年4月至5月	征求意见

七、主要内容

基于本标准“服务规范”定位、远程教育服务发展特点与现实需求，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4所示：

表 4：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（本标准给出了远程教育服务的提供者、服务人员、服务资源、服务过程、服务评价与改进等方面的要求）与适用范围（远程教育服务的管理、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	
3	术语和定义	明确 GB/T 26997-2011《非正规教育与培训的学习服务 术语》国家标准界定的术语和定义适用于本标准，并改写、全新制定“远程教育服务”“远程教育服务提供者”“学员”“顾客”“教学人员”“学习支持人员”“学习资料”等 6 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 服务人员管理
			4.2.3 学员和顾客信息管理
5	服务人员	5.1 教学人员	5.1.1 专业知识
			5.1.2 学习活动设计能力
			5.1.3 学习活动组织能力
			5.1.4 学习活动评估能力
			5.1.5 信息技术应用能力
		5.2 学习支持人员	
6	服务资源	6.1 课程	
		6.2 学习平台	6.2.1 基本要求
			6.2.2 功能要求
			6.2.3 安全要求
6.3 学习资源			
7	服务过程	7.1 服务开发	7.1.1 开发准备
			7.1.2 项目设计

章节	标题	主要技术内容		
7	服务过程	7.1 服务开发	7.1.3 学习资源制作	
		7.2 服务信息提供		
		7.3 需求与特征分析		
		7.4 服务方案确定		
		7.5 服务协议订立		
		7.6 服务费用支付		
		7.7 服务交付	7.7.1 基本要求	
			7.7.2 学习活动	
			7.7.3 支持服务	
7.7.4 学习效果评估				
7.8 质量监控与保证				
8	服务评价与改进			
附录 A	附录 A(规范性附录)远程教育服务评价指标	给出了16大类 128项远程教育服务评价指标,供远程教育服务评价活动选用		
参考文献		列出了本标准研制过程中参考的主要国家标准、国际标准		

(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

本标准给出了远程教育服务的提供者、服务资源、服务过程、服务评价等方面的要求。

2. 适用范围

本标准适用于针对明确了本标准适用于 3.1 规定的“远程教育服务”。

（二）规范性引用文件

根据国家标准编写要求和实际需要，本标准引用了信息技术和教育服务方面的国家标准 3 项，本章列出了所引用的标准名称。

（三）术语和定义

由于 GB/T 26997-2011 《非正规教育与培训的学习服务术语》国家标准已界定了教育服务领域通行的绝大多数术语和定义，因此本章在直接引用该标准的同时，仅选取了与远程教育服务关系密切的 6 个术语，或界定或改写，如表 5 所示：

表 5：术语和定义及界定依据一览表

编号	术语	定义	依据	类型	来源
3.1	远程教育服务	利用卫星、计算机、多媒体、网络技术、移动技术等开展的以远距离、交互式学习活动为核心的一系列活动与过程	远程服务实际、服务标准化表达习惯	全新制定	无
3.2	远程教育服务提供者	提供远程教育服务（3.1）的组织	服务标准化习惯表达	全新制定	无

编号	术语	定义	依据	类型	来源
3.3	学员	接受远程教育服务(3.1)的个人	远程教育服务实际、服务标准化习惯表达	改写	GB/T 26997-2011 《非正规教育与培训的学习服务术语》国家标准2.4具体化
3.4	顾客	购买者远程教育服务(3.1)的组织或个人	远程教育服务实际、服务标准化习惯表达	全新制定	无
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	语言培训服务实际、服务标准化表达习惯	引用	GB/T 26997-2011 《非正规教育与培训的学习服务术语》国家标准4.1调整
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。	语言培训服务实际、服务标准化表达习惯	引用	GB/T 26997-2011 《非正规教育与培训的学习服务术语》国家标准4.2调整

(四) 服务提供者

本章从基本要求和 service 管理要求两个维度，对远程教育服务的 service 提供者提出规范性要求。

1. 基本要求

本部分提出了满足 service 正常开展的、远程教育 service 提供

者应具备的最基本条件，包括应依法登记注册、配备与服务匹配的服务资源、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、服务人员管理、顾客和学员信息管理等3个板块出发，对远程教育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“学习中心”等学习活动的4项通用性要求，规定了应建立持续的质量监控与保障机制。

在“4.2.2 服务人员管理”中，提出了服务人员聘用和职业培训等要求，特别需要说明的是，该要求与第5章“服务人员”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，主要引用了 GB/T 35273《信息安全技术 个人信息安全规范》国家标准要求，该标准发布于2017年12月，内容涵盖了本条原本包含的收集最少信息、可以收集和不应收集的信息字段、采取措施防止和补救信息泄露丢失等内容。为突出主题、整合篇幅，本条直接引用该标准，不再重复提出具体要求。

（五）服务人员

本章分别对教学人员和学习支持人员提出规范性要求。

1. 教学人员

在本部分中，从远程教育服务实际情况、现实需求和区别特征出发，从专业知识、学习活动相关能力（设计能力、组织能力、评估能力）和信息技术应用能力等方面提出远程教育服务教学人员的职业要求。

2. 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。

（六）服务资源

本章对课程、学习平台、学习资源等远程教育服务过程中必不可少的服务资源提出了规范性要求。

1. 课程

本部分对课程的适用性、灵活性、实效性、协调性和一致性提出了技术要求。

2. 学习平台

考虑到远程教育服务的现实需求，本章从基本要求、功能要求、安全要求等角度出发，对远程教育服务的学习平台提出了规范性要求，本部分是本章的重点内容。

（1）基本要求

本部分明确学习平台的类型，从功能性、安全性、稳定性等方面提出学习平台的基本要求，提出平台应满足相关标准要求，并从接口等方面，提出相应要求。

(2) 功能要求

本部分罗列了学习平台应满足的各项功能要求，同时考虑到部分具有障碍学员的需求，提出了无障碍功能要求。

(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。出于标准整体篇幅和结构均衡协调考虑，本部分以引用规范性附录的形式体现，具体见附录 E。

3. 学习资源

本章在从资源类型、适用性、科学性、交互性等角度对学习资源提出通用性要求的基础上，针对教学人员和学员所使用的学习资源提出专门性要求。同时研究提出在线使用或交付的学习资料的特殊要求。

(七) 服务过程

本章面向“服务开发→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”远程教育服务的全过程链，针对服务实施各环节提出了规范性要求。

1. 服务开发

在本部分中，分别围绕开发准备、项目设计和服务资源制作，对远程教育服务服务开发提出规范性要求。

2. 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，对远程教育服务信息提供提出规范性要求。

3. 需求与特征确认

在本部分中，规定了在开展远程教育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。

4. 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。

5. 服务协议订立

在本节中，提出了服务协议订立的相关要求，包括协议条款、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。

6. 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、服务变更或失效时费用办理等内容。

7. 服务交付

本部分围绕“基本要求”“学习活动”“支持服务”“学习评估”等内容，对远程教育服务交付提出规范性要求。

(1) 基本要求

提出“服务交付应符合服务协议和信息宣传情况”的要求。

(2) 学习活动

学习活动是本标准最重要的内容之一，在本部分主要研究提出了以下方面的要求：

- 以学员为中心、按照教学计划组织实施学习活动；
- 学习活动的实施要求，例如综合采用多种形式，满足学员需求、便捷、灵活、可共享等；
- 在提供互动、交流、研究方面的要求；
- 学习活动中，细化的、可操作、可实施的教学人员的行为要求；
- 辅导要求。

(3) 支持服务

本部分在提出“便捷、及时、高效”的总体要求的基础上，分别对支持服务的服务内容、服务时间、学员社区、投诉渠道进行了界定。

(4) 学习效果评估

本部分明确了学习效果评估的设置、原则、人员、内容、方法、评估结果及其使用等要求。

8. 质量监控与保证

本部分研究提出质量保证的相关要求，以反映和满足远程教育服务最主要的区别性特征。

(八) 服务评价与改进

本章提出了远程教育服务质量评价与改进方面的要求，包括评价频次与形式，评价活动的科学性、有效性等，以及

评价结果使用等内容。基于当前远程教育服务行业标准化整体水平和本标准性质，本章以标记形式应用了附录 A 的有关内容，在提出明确要求的同时，为不同地区不同规模不同水平不同语种不同形式的远程教育服务评价和提升活动留下较大空间，便于各评价者自行开展相关工作。

（九）附录 A（规范性附录）远程教育服务评价指标

本章给出了 16 大类 128 项远程教育服务评价指标，供远程教育服务评价活动选用。

（十）参考文献

本部分列出了本标准编制时主要参考的国家标准和国际标准。

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

我国未针对远程教育服务单独设立法律法规，相关要求散见于《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》《未成年人保护法》《老年人权益保障法》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。

在远程教育服务领域，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 29994 Learning services outside formal education— Additional requirements for

distance learning, 以及 GB/T 26996-2011《非正规教育与培训的学习服务 学习者基本要求》、GB/T 26997-2011《非正规教育与培训的学习服务 术语》、GB/T 29359-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则》等国家标准。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《标准化法》《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:

Quality Assurance Toolkit for Distance Higher Education Institutions and Programmes (联合国教科文组织、英联邦共同体, 2009)、Quality Assurance for E-learning: A Benchmarking Approach (欧洲远程教育协会, 2012)、The Quality Assurance Agency for Higher Education: Distance Learning Guidelines (英国高等教育质量保障协会, 2002)、Quality On the Line: Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education (美国高等教育政策研究所, 2000)、Quality Assurance Framework (亚洲开放大学协会, 2010)。

本文件仅供国家标准征求意见使用