

DB 3303

温 州 市 地 方 标 准

DB XX/T XXXX—XXXX

老年教育服务规范

Elderly Education Service Specifications

(征求意见稿)

2023.07

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

发 布

前 言

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件按照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》的规定起草。

本文件由温州城市大学提出。

本文件由温州市教育局归口。

本文件起草单位：温州开放大学（温州城市大学、温州老年大学、温州市工人业余大学）、温州市标准化科学研究院

本文件主要起草人：XXX

老年教育服务规范

1 范围

本文件界定了老年教育服务的术语和定义、分类与命名，确立了老年教育服务的总体原则，规定了老年教育服务的服务资源、服务管理、服务实施、服务评价与改进等方面的要求。

本文件适用于老年教育服务的管理、实施与评估。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 24433 老年人、残疾人康复服务信息规范

GB/T 26997—2011 非正规教育与培训的学习服务 术语

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB/T 39054—2020 社区教育服务规范

GB 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范(附条文说明)

GB 50763—2012 无障碍设计规范(附条文说明)

GB 55036 消防设施通用规范要求

3 术语和定义

GB/T 26997—2011、GB/T 39054—2020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年教育服务 Elderly Education Service

开发利用各种教育资源，以老年人为对象，为提高老年人的素质和生活质量，促进老年人的全面发展和社会可持续发展而开展的以学习活动为核心的一系列活动。

[来源：GB/T 39054—2011，定义3.1，有修改]

3.2

老年教育服务提供方 Elderly Education Service Provider

提供老年教育服务（3.1）的组织。

[来源：GB/T 26997—2011，定义2.3，有修改]

注：包括各级各类老年大学、老年学校、老年学堂、老年学习苑等提供老年教育服务的社会组织。

3.3

学员 learner

接受老年教育服务（3.1）的老年人。

[来源：GB/T 26997—2011的，定义2.4，有修改]

3.4

教学人员 facilitator

直接指导学员（3.3）开展学习活动的服务人员。

[来源：GB/T 26997—2011的，定义4.1，有修改]

3.5

管理人员 manager

为教学人员（3.4）和学员（3.3）提供支持的服务人员。

4 分类与命名

4.1 老年教育服务提供方(以下简称服务提供方)按服务提供主体不同分为4类，并根据下列要求统一名称：

- a) 县（市、区）级及以上服务提供方应命名为，XXX省/市/县（市、区）老年（老干部）大学、老年开放大学、老年电视大学。
- b) 乡镇（街道）服务提供方应命名为，XXX县（市、区）XXX乡/镇/街道老年学校；
- c) 村（社区）服务提供方应命名为，XXX县（市、区）XXX乡/镇/街道XXX村/社区老年学堂；
- d) 其他社会力量服务提供方应命名为，XXX（单位）老年大学（学校、学堂）。

4.2 各级老年大学设立的分校，可继续沿用原名称，或与老年学校两块牌子一体运行。

5 总体原则

5.1 坚持党对老年教育工作的领导，办学坚持政治建校、平安立校、质量兴校的原则。

5.2 教育服务以促进老年人厚德修身、终身学习、主动健康、乐享生活、积极作为、德学康乐为理念，维护老年人学习权益。

5.3 学习活动遵循增长见识、丰富生活、陶冶情操、促进健康、服务社会的原则。

5.4 服务资源维护管理遵循谁提供谁为主负责，各方协商共同参与管理的原则。

6 服务资源

6.1 服务人员

6.1.1 教学人员

6.1.1.1 教学人员应具备以下基本素质：

- 遵守党的方针政策、相关法律法规；
- 热爱老年教育事业，具有良好的品德；
- 身体健康，心理素质良好，具有亲和力，善于与学员沟通交流。

6.1.1.2 教学人员应具备以下：

- 熟悉老年人学习特点，掌握老年教育服务的基本规律；
- 具有较强课堂组织能力，能熟练运用老年课堂教学的授课方法。

6.1.1.3 应定期参加职业道德、专业知识、专业能力、沟通技巧等培训。

6.1.2 管理人员

6.1.2.1 应按下列要求配备专兼职管理人员：

- 县级以上服务提供方，专兼职管理人员不少于 5 人；
- 乡镇（街道）服务提供方，专兼职管理人员不少于 3 人；
- 村（社区）及其他社会力量服务提供方，专兼职管理人员不少于 1 人。

6.1.2.2 管理人员应满足以下要求：

- 应具备良好的组织、沟通与协调能力；
- 应关注老年人需求，学习先进的管理理念和方法，不断提高管理技能；
- 应具备支持老年教育服务顺利实施的工作能力。

6.2 服务场所

6.2.1 宜利用辖区内的社区学校、新时代文明实践中心（所、站）、养老服务中心、智慧医疗站、党群服务中心、文化礼堂、闲置办公用房等场所与设施，构建多元综合服务场景。

6.2.2 应有相对独立固定的教学服务场所，远离各种污染源，通风与采光条件良好，空气质量应符合 GB/T 18883 要求。

6.2.3 服务场所出入口、轮椅坡道、通道、楼梯、台阶等宜符合 GB 50763—2012，3.3、3.4、3.5、3.6 要求。

6.2.4 室内公共通道的墙（柱）面阳角应采用切角或圆弧处理，或安装成品护角。

6.2.5 踏面前沿应安装防滑警示条，地面采用耐磨、防滑、平整的建筑材料。

6.2.6 服务提供方标牌应悬挂于建筑外立面醒目位置，宜具备夜视功能。

6.2.7 应在场所内醒目位置设置导向、无障碍、消防安全等标志标识，标志标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB/T 15630 要求。

6.2.8 服务场所宜配置多媒体教室、心理健康咨询室。

6.3 服务设备和设施

6.3.1 应配有与学员人数相符的课桌椅、教学用具等教育设备。

6.3.2 服务场所内应装有火灾自动报警和自动喷水灭火系统并符合 GB 55036 要求，灭火器配置应符合 GB 50444 要求。

6.3.3 服务场所总层高超过 3 层宜安装低速感应电梯。

6.3.4 卫生间、通道等场所应配有扶手，宜配置无障碍门，扶手、无障碍门等无障碍设施应符合 GB 50763—2012，3.5、3.8、3.7 要求。

6.3.5 电梯、卫生间宜装有紧急呼叫设施，并由专人负责管理。

6.3.6 宜配备便携式心脏除颤装置（AED）。

6.3.7 教学用具、空调设施、卫生清扫工具、饮水设备等公共用品用具应定期消毒，应符合 GB 37487 要求。

6.4 数字化要求

6.4.1 应具有稳定可靠的互联网接入条件，带宽不应低于 10M，宜提供免费无线网络服务。

6.4.2 宜建立满足老年学员学习需求的数字化网络学习平台，学习平台应具备学习活动介绍与展示、课程安排、教员信息、电子学习资料查询下载功能。

6.4.3 老年人信息服务信息网站的网页主要内容、分类、通用格式和编制、发布信息应符合 GB/T 24433 的要求。

7 服务管理

7.1 学员信息管理

7.1.1 应建立学员管理制度，按照 GB/T 35273 管理学员信息。

7.1.2 应建立学员档案，所收集的学员信息应是满足服务需求的最少信息。

7.1.3 应保护学员的信息安全，防止学员信息泄露、丢失；在发生泄露丢失时，应立即采取补救措施。

7.2 安全管理

7.2.1 应建立并实施安全管理制度，制定突发事件应急预案；每年开展安全检查或安全演练不应少于 1 次。

7.2.2 应对服务人员、学员定期进行安全培训。

7.2.3 宜为全体教师学员购买校方责任保险。

8 服务实施

8.1 课程服务

8.1.1 课程形式

8.1.1.1 根据学员专业知识掌握情况，可分为初级、中级、高级和研修班等。

8.1.1.2 根据授课时长，分为长学制班级、短班级等不同形式。

8.1.1.3 宜通过线上线下相结合的方式提供课程服务。

8.1.1.4 长学制班级每学期开设不应少于 32 课时，线下课课时不应少于 40 分钟。

8.1.1.5 宜开展才艺展示、参观研学、读书沙龙等多种形式的教学活动。

8.1.2 课程内容

8.1.2.1 服务提供方或教学人员应制定教学大纲与教学计划，明确课程内容。

8.1.2.2 应开设思政课程，每年开展理论时事、政策形势等主题教育课程应不少于 6 课时。

8.1.2.3 宜将老年人权益保护、老年人智能技术应用纳入课程体系。

8.1.2.4 应根据老年人特点开设适宜的课程，课程内容见附录 A。

8.1.3 校园文化

8.1.3.1 宜组建学习型社团，建立社团制度、管理规范等。

8.1.3.2 应鼓励有能力的学员开展志愿服务活动，协助提高老年教育服务质量。

8.1.3.3 宜开展形式灵活多样的教学成果展示、交流活动。

8.1.4 成果认定

8.1.4.1 对完成规定课程学习和课时要求的学员,可发放学习(成果)证明,将老年人参加老年教育的学习成果纳入老年教育学分银行积累。

8.1.4.2 宜开展学习积分兑换及奖励活动。

8.2 服务过程

8.2.1 需求分析

应对学员的服务需求进行分析,包括但不限于:

- 学员期望开设的课程、课程时长、学费预期;
- 学员年龄、性别及身体健康状况;
- 学员曾接受相关教育服务的经历,以及现有知识或技能水平;
- 服务场地、设备设施现状与课程开展的匹配程度;
- 其他有利于老年教育服务更好开展的需要分析。

8.2.2 方案确定

应根据 8.2.1 的结果确定服务方案,包括但不限于为学员提供的服务内容,服务方式、服务时间、费用支付、注意事项、信息发布方式等。

8.2.3 信息发布

8.2.3.1 应利用服务场所内外空间,通过网站、微信公众号(小程序、视频号)、微博、抖音、橱窗海报、宣传册、楼宇广播视频等线上线下渠道,发布相关信息。

8.2.3.2 报名信息中应对学员希望了解的服务相关事宜进行解释说明,明确组织方、参与方监护人的职责。

8.2.3.3 应就发布的信息提供咨询服务,且咨询渠道应方便、快捷、畅通。

8.2.3.4 应履行告知义务,提醒学员注意与其利益密切相关的内容,告知形式包括口头告知、书面告知、公示告知等。

8.2.4 费用支付

应向学员说明支付的有关信息,包括但不限于收费标准、缴费账号、支付方式等,学员支付完成后应提供支付凭证。

8.2.5 服务交付

应确保实际服务交付的内容与服务约定一致。

9 服务评价与改进

9.1 应在服务提供方网站、服务场所醒目位置,对外公布监督与投诉电话、邮箱等,接受社会的监督,应于 7 个工作日内对投诉事项进行反馈。

9.2 应制定教学服务质量满意度评价方案,通过纸质或微信调查表等方式,每学年进行一次教学满意度调查。

9.3 应对测评结果及时分析评估,针对不合格项制订整改措施,不断提高服务质量。

附 录 A
(资料性)
老年教育服务课程内容

老年教育服务课程内容包括但不限于如下所列：

表 A.1 老年教育服务课程内容

类别	项目
舞蹈类	民族舞、古典舞、交谊舞、排舞、拉丁舞、时装走秀、旗袍走秀、形体仪态、形体舞、形体芭蕾、瑜伽、模特等。
器乐类	电子琴、钢琴班、二胡班、古筝班、葫芦丝、古琴、笛子、吉他班、陶笛班、电吹管、流行乐团等。
声乐类	声乐、合唱等。
戏曲类	越剧、京剧、黄梅戏等。
书画类	行书、草书、楷书、篆书、国画、山水画、花鸟画、硬笔书法、西画、篆刻等。
智能应用类	电脑应用、图像处理、智能手机应用、视频制作等。
手工类	绢花制作、软陶制作、插花艺术、剪纸、瓯塑、中式面点、烘焙、西点制作等。
体育类	太极、健身太极柔力球、木兰拳、门球、乒乓球等。
文史类	旅游赏析与地理、散文欣赏、诗词欣赏、诗词写作、中国古代史等。
养生保健类	中医养生、老年常见病防治、推拿针灸、经络按摩、养生保健、养生气功、茶艺、月子护理等。
语言类	普通话（汉语拼音）、主持、朗诵、英语、旅游英语等。
其他类	综合讲座等。