

# 温州市地方标准《老年教育服务规范》

## 编制说明

### 一、项目背景：

#### （一）目的和意义

党的二十大报告指出，实施积极应对人口老龄化战略。老年教育是党和国家事业发展中的重要组成部分，也是促进人民全面发展、实现共同富裕的重要保障。老年教育问题，反映了人民日益增长的对美好生活的需要，事关着人民群众的切身利益，事关国家的和谐发展。

《温州市老龄事业发展十四五规划》对“十三五成就”总结：老年精神生活更加丰富，老年教育覆盖面不断扩大。“总校+基层+网络”办学模式的温州样本成型，“市老年大学——县（市、区）老年大学——乡镇（街道）老年学校——社区（村居）老年教学点”四级办学架构搭建完成。全市共建有老年大学（老年学堂）、社区老年学习苑、老年电视大学等各类老年教育机构 2000 余所。受教育老年学员 30 万人次，经常性参与教育活动老年人口占全市老年人口总数 21.8%。

温州老年教育坚持以人民为中心，将满足老年人需求和解决人口老龄化问题相结合，积极发展老年教育事业，促进老年人社会参与、着力构建老年友好型社会。温州老年教育在机制创新、教育改

革、理论研究等方面走出新的特色；积极探索党建引领机制、标准统一机制、资源整合机制、师资共享机制、数字资源共享机制、老年教育评价机制、社会组织评价机制等；县域范围内老年教育机构在办学理念、教育数字化、课堂教学改革、校园文化建设、校本教材研发、学习奖励机制、理论研究等方面有新的举措。

由于经济社会发展区域不均衡，老年教育发展具有地域性差异。老年教育标准化建设，从国家层面短期难以形成标准化方案，迫切需要地方先行先试，为全国提供经验。浙江是习近平新时代中国特色社会主义思想的重要萌发地，温州正积极打造高质量发展建设共同富裕示范区市域样本。研究老年教育标准化问题，提炼老年教育标准化建设的温州样本，对助推高质量发展建设共同富裕示范区具有重要的现实意义。

## （二）国内外现行相关法律、法规和标准情况

2020年10月《国家“十四五”规划纲要》指出，民生福祉达到新水平，基本公共服务均等化水平明显提高，全民受教育程度不断提升。2021年12月《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》指出：明确“十四五”时期推动全社会积极应对人口老龄化格局初步形成。创新发展老年教育，加快发展城乡社区老年教育。2021年7月《浙江高质量发展建设共同富裕示范区实施方案》提出：率先基本实现人的全生命周期公共服务优质共享，努力成为共建共享品质生活的省域范例。2021年7月，《温州打造高质量发展建设共同富裕示范区市域样板行动方案（2021-2025）》发布。方案

提出：努力打造公共服务更加优质的市域样板，率先实现人的全生命周期公共服务优质共享；打响“学在温州”品牌；推动终身教育体系完善，高水平打造教育现代化强市。构建终身学习型社会，提升基层社区学校、老年学校办学能力，满足人民群众时时处处学习的需要。《温州市老龄事业发展十四五规划》指出：十四五期间要建设老年教育的标杆城市，构建普惠城乡的老年文教供给体系；创新发展老年教育，加强老年教育顶层设计；加大对老年教育的支持力度，推进将老年教育纳入县级以上人民政府《教育事业发展规划》。老年教育服务规范标准有利于温州打造高质量发展建设共同富裕示范区市域样板。

教育部《关于完善教育标准化工作的指导意见》指出“进入新时代，我国教育事业步入高质量发展阶段，教育标准的重要性愈益凸显。加快教育现代化，必须增强标准意识和标准观念，形成按标准办事的习惯，提升运用标准的能力和水平，形成可观察、可量化、可比较、可评估的工作机制，充分发挥标准的支撑和引领作用。”2021年10月中共中央、国务院印发了《国家标准化发展纲要》，指出“推进基本公共服务标准化建设。围绕学有所教、老有所养等方面，实施基本公共服务标准体系建设工程，重点健全和推广全国统一的公共教育、公共文化体育等领域技术标准，使发展成果更多更公平惠及全体人民。”老年教育服务规范标准有利于公共服务标准化建设在老年教育领域的落地。

## 二、工作简况：

### （一）任务来源

2023年6月25日，温州市市场监督管理局印发《关于下达2023年第二批温州市地方标准制修订计划的通知》（温市监标准【2023】8号），将《老年教育服务规范》列入温州市地方标准制定计划。

### （二）起草单位

本标准由温州开放大学（温州城市大学、温州老年大学、温州市工人业余大学）提出，温州市教育局归口，第一起草单位是温州开放大学。温州开放大学是全市老年教育总校，对全市老年教育起指导作用。学校建有社区教育与温州发展研究中心和老年学与老年政策研究中心两个市级重点研究基地，在社区教育和老年教育领域教科研综合实力强。学校曾承担并完成教育部重点课题《老龄化背景下老年教育供需矛盾及对策研究》，参与《全国老年教育规划（2016-2020）》编制，实践成果《温州社区老年教育创新发展的实践探索》获全国老年教育工作案例评选一等奖。学校有2个优秀工作案例、2个培训项目、2门课程资源获评教育部“智慧助老”优质工作案例、教育培训项目及课程资源首批、第二批推介名单。2022年老年教育智能技术应用推广获温州市续写创新史学“十年百项”重大改革典型案例。

### （三）主要起草人及其所做的工作；

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）党委书记伍挺牵头标准研制工作的推进，负责组建起草组和制定工作计划，负责标准结构框架的设计，与相关部门沟通。胡珍薇负责起草标准草案的具体内容，撰写立项建议书，组织专家研讨会及汇总处理征求意见等工作。温州市标准化科学研究院陈冰慧参与标准的收集分析，并对标准草案编制进行指导。XXX等同志参与标准研制各阶段的调研和讨论研究。

#### （四）主要工作过程

为提高标准质量，确保标准内容切实可行，起草组研通过文献查阅、专家访谈、实地调研、案例分析等多种方式开展调研，与相关单位部门进行沟通论证，项目可行性得到认可。经过综合分析、反复讨论和修改后，最终确定本标准的主要内容。

##### 1. 课题的研究

2022年7月启动老年教育服务标准化相关课题研究，确定课题组主要成员及责任分工。2023年1月浙江省教科规划课题《共同富裕示范区建设背景下县域老年教育机构标准化建设实证研究》项目立项。

2023年1月-2023年3月，课题组主要成员对相关法律法规、政策文件、理论研究成果、温州老年教育发展实践经验等资料开展细致的收集与梳理。

2023年3-4月通过专家访谈、实地调研、案例分析等，针对存

在的问题及标准需求进行认真分析，通过3次内部会议，几经修改，初步确定标准草案的框架及讨论稿1。

2023年4月，就标准立项的可行性与草案框架与浙江开放大学、温州市委老干部局、省委老干部局等单位进行沟通，形成共识。

2023年5月，来自浙江开放大学、温州大学、杭州教科规划院、温州理工大学、富阳社区学院等单位的专家，对《共同富裕示范区建设背景下县域老年教育机构标准化建设实证研究》项目进行结题评审。同时专家组对老年教育服务规范的科学性、先进性、适用性等进行论证分析。评审会后，课题组对个别条款进行修改完善，形成讨论稿2。2023年5月，课题结题验收通过，课题研究成果为本标准的研制奠定了基础。

## 2. 标准立项

2023年6月来自温州市标准化研究院、温州市民政局、温州医科大学、温州商学院等九家单位的专家，对老年教育服务规范的项目进行论证，并提出修改意见。会后，课题组对个别条款进行修改，进一步完善，形成讨论稿3。

## 3. 起草组的确定

2023年6月25日，标准立项后，为确保标准研制工作和后续工作的推进，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）牵头成立了由温州开放大学、温州市标准化研究院等单位相关人员组成的起草组，完善并确定了标准的总体框架及具体内容，形成标准草案。

#### 4. 形成征求意见稿

2023年6月26-7月10日，起草组对标准工作组讨论稿进行意见征求，并修改完善。

2023年6月30日，收到温州市委老干部局教育活动指导处的征求意见反馈，建议对“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(老年学习苑)”进行修改，机构名称与《浙江省老年大学（学校、学堂）规范化建设指引》保持一致，去掉(老年学习苑)。建议各级老年大学设立的分校，参照乡镇（街道）作为老年学校的级别，将讨论稿中“或与老年学校(学堂)两块牌子一体运行。”去掉“（学堂）”。两条意见予以采纳。

2023年7月5日，收到温州市老年活动中心的征求意见反馈，建议分类设置条款参照《浙江省老年大学（学校、学堂）规范化建设指引（试行）》相关条款，不设老年学习苑。该意见予以采纳。

起草组采纳了相关意见，对讨论稿进行修改，在第四条分类与命名中不涉及“社区老年学习苑”的提法。但是，根据《浙江省老年大学（学校、学堂）规范化建设指引（试行）》第八条规定，各级老年大学设立的分校，可继续沿用原名称。温州老年教育总校+基层的模式率全国之先。温州市第一批社区老年学习苑建于2012年，基层社区老年学习苑的创建是温州老年教育的创新之举，在全国老年教育发展史上具有重要的意义。历经10年，目前已建社区老年学习苑300多家，保留社区老年学习苑的标识，是对历史和现实的尊重。老年服务提供方包括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。

在上述意见修改基础上，形成征求意见稿，并于7月11日，提交至温州市市场监督管理局公开征求意见。

三、详述地方标准编制的原则、主要技术内容确定的论据；地方标准修订项目还应当列出和原标准主要差异情况；

### （一）标准编制原则

标准编制遵循“科学性、系统性、可比性、简洁性和可操作性”原则，依据 GB/T1.1-2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的要求和规定进行编写。本标准的术语主要参照 GB/T 26997—2011《非正规教育与培训的学习服务 术语为基础》，少部分术语和定义结合温州实际稍作修改；标准结构主要参考 GB/T 39054—2020《社区教育服务规范的框架结构》。

### （二）确定地方标准主要内容的依据

本标准在学习借鉴国内外有关经验和做法的基础上，通过对我市老年教育优秀经验的归纳总结和提炼，通过标准予以推广；针对老年教育服务指导服务不精准，发展不平衡的问题，通过标准引领，促进老年教育高质量可持续发展。

#### 1. 范围

本标准界定了老年教育服务的术语和定义、分类，确立了老年教育服务的总体原则，规定了老年教育服务的总体要求、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。

适用于老年教育服务的管理、实施与评估。



## 2. 术语和定义

老年教育服务，指开发利用各种教育资源，以老年人对象，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。

老年教育服务提供方，指提供老年教育服务的组织。

学员，指接受老年教育服务的老年人。

教学人员，指直接指导学员开展学习活动的服务人员。

管理人员，指为教学人员和学员提供支持的服务人员。

## 3. 分类与命名

根据温州市实际情况，将老年教育服务提供方分为县（市、区）级及以上、乡镇（街道）、村（社区）、其他社会力量四类，并就命名方式进行统一。

## 4. 总体原则

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。教育服务理念融合国家老年大学“德学康乐为”办学理念，和中国老年教育协会“增长见识、丰富生活、陶冶情操、促进健康、服务社会的”原则。结合温州地方办学实际，增设“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。”

## 5. 服务资源

服务资源包括服务人员、服务场所和设施、数字化要求。

5.1 服务人员包括教学人员和管理人员。

教学人员应具备的基本素质：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。教学人员应具备的基本能力：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。教学人员应定期参加职业道德、专业知识、专业能力、沟通技巧等培训。

管理人员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。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。

## 5.2 服务场所和设施

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。服务场所出入口、轮椅坡道、通道、楼梯、台阶等宜应符合 GB 50763—2012，3.3、3.4、3.5、3.6 要求。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。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。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。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。服务场所宜配置多媒体教室、心理健康咨询室。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。服务场所总层高超过 3 层宜安装低速感应电梯。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。电梯、卫生间宜装有紧急呼叫设施，并由专人负责管理。宜配备便携式心脏除颤装置（AED）。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。

### 5.3 数字化要求

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。

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。

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。

## 6. 服务管理

服务管理包括学员信息管理、安全管理。

学员信息管理：应建立学员管理制度，按照 GB/T 35273 管理学员信息。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。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。

安全管理：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。应对服务人员、学员定期进行安全培训。宜为全体教师学员购买校方责任保险。

7. 服务实施

服务实施包括课程服务和服务过程。

课程服务包括课程形式、课程内容、校园文化、成果认定。

课程形式：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。根据授课时长，分为长学制班级、短班级等不同形式。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。宜通过线上线下相结合的方式提供课程服务。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。

课程内容：应制定教学大纲与教学计划。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。宜将老年人权益保护、老年人智能技术应用纳入课程体系。应根据老年人特点开设适宜的课程，课程内容见表 A。

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。

类别	项目
手工类	绢花制作、软陶制作、插花艺术、剪纸、瓿塑、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。

校园文化：宜组建学习型社团，建立社团制度、管理规范等。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。宜开展形式灵活多样的教学成果展示、交流活动。

成果认定：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。宜开展学习积分兑换及奖励活动。

服务过程：包括需求分析、方案确定、信息发布、费用支付、服务交付。

需求分析：应对学员的服务需求进行分析，包括但不限于学员的年龄、性别、曾接受相关教育服务的经历，以及现有的水平进行特征分析。

方案确定：应根据需求分析的结果确定服务目标，包括但不限于为学员选择设计服务内容，服务方式、服务时间等，形成服务方案。

信息发布：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。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。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。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。

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。

服务交付：应确保实际服务交付的内容与服务约定一致。

## 8. 服务评价与改进

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。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。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。

四、重大意见分歧的处理依据和结果；

本标准制订过程中，未出现重大意见分歧。

五、该地方标准与有关国家标准、行业标准、省地方标准的关系；

#### （一）文件协调性

本标准草案起草过程中参考了《中华人民共和国老年人权益保障法》《浙江省教育厅办公室关于开展全省老年教育优质（示范）学校评选工作的通知》《中共浙江省委老干部局浙江省教育厅浙江省老龄工作委员会办公室关于高质量推进老有所学的实施意见》《温州市老龄事业发展“十四五”规划》等相关文件的要求。本标准与现有文件、办法不冲突、不矛盾，更是相关文件在基层落地的有利保障。

#### （二）标准协调性

经查目前暂无老年教育服务相关国家标准、行业标准。DB33/T 2127—2018《老年电视大学办学规范》浙江省地方标准，仅适用于老年电视大学省校、各级分校、教学辅导站和教学点的管理和服務，无论适用范围还是具体内容与本标准均存在较大差异。

本标准的术语主要参照 GB/T 26997—2011《非正规教育与培训的学习服务 术语为基础》，少部分术语和定义结合温州实际稍作修改；标准结构主要参考 GB/T 39054—2020《社区

教育服务规范的框架结构》，上述标准涉及的社区教育服务范围广于本标准，涉及到的老年教育具体内容较少，且相关技术要求与本标准相比并非专门站在服务老年教育角度出发，本标准具体内容与之存在较大差异。

服务场所与服务设施章节本文件规范性引用了 GB 50763—2012 《无障碍设计规范(附条文说明)》、GB 50444 《建筑灭火器配置验收及检查规范(附条文说明)》等标准；信息管理相关要求本标准规范性引用了 GB/T 35273—2020 《信息安全技术个人信息安全规范》、GB/T 24433—2009 《老年人、残疾人康复服务信息规范的相关规定》等标准。

本标准在参考、借鉴、引用上述标准的基础上，对老年教育服务规范做进一步的梳理、补充和完善，使得老年教育服务规范更加科学、系统、完整和可操作性。本标准引用规范性文件具体如下：

序号	规范性引用文件	本标准条款
1	GB/T 26997—2011 非正规教育与培训的学习服务 术语	3
2	GB/T 39054—2020 社区教育服务规范	3
3	GB/T 18883 室内空气质量标准	7.2.1
4	GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号	7.2.6
5	GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号	7.2.6
6	GB/T 15630 消防安全标志设置要求	7.2.6
7	GB/T 24433 老年人、残疾人康复服务信息规范	7.4.3
8	GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范	8.1.1



9	GB 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范(附条文说明)	7.2.2 7.3.1
10	GB 55036 消防设施通用规范要求	7.3.1
11	GB 50763—2012 无障碍设计规范(附条文说明)	7.3.3
12	GB 37487 公共场所卫生管理规范	7.3.6

六、预期的社会经济效益及贯彻实施标准的日期、要求、措施等建议；

#### （一）预期的社会经济效益

通过本标准的研制和实施，将进一步贯彻中央和省市在老龄事业、老年教育的决策部署，为老年教育高质量发展提供明确、可参考的依据，有利于我市老年教育行业健康可持续发展。

#### （二）贯彻实施标准的要求、措施等建议

标准发布后，为加强贯彻实施，将在温州市老年教育联盟相关成员单位的推进下，有针对性地开展标准的宣贯培训。标准实施单位结合相关法律法规、规章制度和标准文件，进行应用实施。

#### 七、其他应当说明的事项。

本标准为首次制定，无需废除其他标准。