

# 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

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

温州市市场监督管理局 发布



## 前 言

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。

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。

本文件由温州开放大学提出。

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、瑞安城市学院（瑞安老年大学）。

本文件主要起草人：伍挺、胡珍薇、陈冰慧、胡剑波、曹小春、许嵩嵩、池万村、赵颖、林杨帆、胡明明。



# 老年教育服务规范

## 1 范围

本文件规定了老年教育服务的分类与命名、服务资源、安全管理、教学服务、服务评价与改进。本文件适用于老年教育服务的管理、实施、评价与改进。

## 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 50444 建筑灭火器配置验收及检查规范
- GB 50763—2012 无障碍设计规范
- GB 55036 消防设施通用规范要求

## 3 术语和定义

GB/T 26997—2011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

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，以老年人为对象，开发利用各种教育资源开展的以学习活动为核心的一系列服务活动。

### 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。

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]

注：未满60周岁的退休女干部和女工人适用于本文件规定的学员范围。

### 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 分类

老年教育服务提供方（以下简称服务提供方）按其依托主体不同分为下列4类：

- a) 县（市、区）级及以上服务提供方；
- b) 乡镇（街道）级服务提供方；
- c) 村（社区）级服务提供方；
- d) 其他社会力量服务提供方。

### 4.2 命名

4.2.1 依据分类，服务提供方应按下列要求统一名称：

- a) 县（市、区）级及以上服务提供方命名为XXX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宜命名为XXX（单位）老年大学（学校、学堂）。

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

## 5 总则

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

5.2 坚持“德学康乐为”办学理念，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。

5.3 服务资源维护管理遵循谁提供谁负责，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 教学人员应具备下列基本素质：

- 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 教学人员应具备下列业务能力：

- 对所教学的领域应具有相应的专业知识储备；
- 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 教学人员应参加职业道德、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 服务提供方应按下列要求配备专兼职管理人员：

- 县级及以上服务提供方，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）服务提供方，专兼职管理人员不少于 1 人；
- 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：

- 具备良好的组织、沟通与协调能力；
- 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。

### 6.2 服务场所

#### 6.2.1 服务场所应相对独立固定，面积应能满足老年教育服务开展的需求。

#### 6.2.2 服务场所应远离各种污染源，通风与采光条件良好，空气质量应符合 GB/T 18883 要求。

#### 6.2.3 服务场所宜配置多媒体教室、心理健康咨询室。

#### 6.2.4 服务提供方宜利用辖区内的社区学校、新时代文明实践中心（所、站）、养老服务机构、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。

### 6.3 服务设备和设施

#### 6.3.1 教学场所应配备与学员人数相适应的课桌椅、教学用具等教育装备。

#### 6.3.2 服务场所出入口、轮椅坡道、通道、楼梯、台阶等应符合 GB 50763—2012 中 3.3、3.4、3.5、3.6 规定。

#### 6.3.3 服务场所内公共通道的墙（柱）面阳角应采用切角或圆弧处理，或安装成品护角。

#### 6.3.4 卫生间应配备扶手，且符合 GB 50763—2012 中 3.8、3.9 规定；宜装有紧急呼叫设施，并由专人负责管理。

#### 6.3.5 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。

#### 6.3.6 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。

#### 6.3.7 服务场所醒目位置应设置无障碍、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。

#### 6.3.8 消防设施设备应符合 GB 55036 要求，灭火器配置应符合 GB 50444 规定。

#### 6.3.9 服务场所总层高超过 3 层的宜安装低速感应电梯。

#### 6.3.10 服务场所应配置校园应急救援箱。

#### 6.3.11 服务场所宜配备便携式心脏除颤装置（AED）。

## 6.4 信息化要求

- 6.4.1 服务场所应具有稳定可靠的互联网接入条件，带宽不应低于 50 M，宜提供免费无线网络链接。
- 6.4.2 服务提供方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。
- 6.4.4 教室、通道等公共区域宜安装报警及视频监控等设备。

## 7 安全管理

- 7.1 服务提供方应建立并实施安全管理制度，制定突发事件应急预案。
- 7.2 服务提供方每年开展安全检查与安全演练不应少于 1 次。
- 7.3 服务提供方应对服务人员、学员定期进行安全培训。
- 7.4 服务提供方宜为服务人员、学员购买意外伤害保险和场地责任保险。
- 7.5 服务提供方应将应急救援箱放置在公共走廊、校舍、食堂、办公室等场所。
- 7.6 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，并应符合 GB 37487 要求。
- 7.7 服务提供方宜就近与医疗机构建立急救绿色通道。

## 8 教学服务

### 8.1 服务内容

#### 8.1.1 课程形式

- 8.1.1.1 课程根据难易程度可分为初级、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、短学制班等。
- 8.1.1.3 根据授课方式分为线上教学、线下教学和线上线下相结合教学等。
- 8.1.1.4 长学制班每学期开设不应少于 32 课时，每课时不应少于 40 分钟。
- 8.1.1.5 服务提供方宜开展才艺展示、参观研学、读书沙龙等多种形式的教学活动。
- 8.1.1.6 服务提供方宜围绕“一老一小”开设老少共育的课程或开展短期个性化培训活动。

#### 8.1.2 课程内容

- 8.1.2.1 服务提供方应根据老年人特点开设适宜的课程，课程内容参见附录 A。
- 8.1.2.2 服务提供方应制定教学大纲与教学计划，明确课程内容。
- 8.1.2.3 服务提供方应开设思政课程，每学期开展理论时事、政策形势等主题教育课程不应少于 3 课时。
- 8.1.2.4 服务提供方应将老年人权益保护、老年人智能技术应用纳入课程体系。

### 8.2 校园文化

- 8.2.1 服务提供方宜鼓励组建学习型社团，社团应建立社团制度、管理规范等。
- 8.2.2 服务提供方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。
- 8.2.3 服务提供方应开展形式灵活多样的教学成果展示、交流活动。



### 8.3 成果认定

8.3.1 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终身教育学分银行积累。

8.3.2 服务提供方宜开展学习积分兑换及奖励活动。

### 8.4 服务过程

#### 8.4.1 需求分析

服务提供方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。

#### 8.4.2 方案确定

服务提供方应根据需求分析的结果确定服务方案，包括但不限于课程时间、课程形式、课程内容、信息发布、费用支付等。

#### 8.4.3 信息发布

8.4.3.1 服务提供方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、楼宇广播视频等多种渠道，发布服务信息。

8.4.3.2 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，明确服务提供方、学员、紧急联系人的职责。

8.4.3.3 服务提供方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。

8.4.3.4 服务提供方应履行告知义务，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。

#### 8.4.4 费用支付

服务提供方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，服务提供方应提供收款凭证。

#### 8.4.5 学员信息管理

8.4.5.1 服务提供方应建立学员管理制度，宜按照 GB/T 35273 规定管理学员信息。

8.4.5.2 服务提供方应建立学员档案，所收集的学员信息应是满足服务需求的必要信息。

8.4.5.3 服务提供方应建立学员信息保护制度，保护学员的信息安全，防止学员信息泄露、丢失。

#### 8.4.6 服务交付

服务提供方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 服务提供方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 服务提供方应制定服务质量满意度评价方案，通过纸质或在线调查表等方式，每学年进行一次综合满意度评价，每学期进行一次教学满意度评价。综合满意度评价表参见附录B，教学满意度评价表参见附录C。
- 9.3 服务提供方应对测评结果及时分析评估，针对满意度评价结果制订整改措施，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
理论类	中国共产党党史、新中国发展史、温州改革发展史、时事政治等
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、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
地方课程	细纹刻纸、瓯塑、瓯剧、瓯绣、米塑、南拳、黄杨木雕、石雕、蓝夹缬、瓯窑、非遗糕点等

## 附录 B

(资料性)

## 老年教育服务综合满意度评价表

老年教育服务综合满意度评价见下表：

表 B.1 老年教育服务综合满意度评价表

您好！非常感谢您参与本次调查，我们希望能得到您的宝贵意见，不断提高我们的教学和服务质量。						
评价维度	内容	很满意	比较满意	一般满意	不太满意	很不满意
教学人员	您对任课教师的教学是否满意	10	8	6	4	2
管理人员	您对班主任和其他教学管理人员的服务是否满意	10	8	6	4	2
服务场所	您对服务场所及其卫生情况是否满意	10	8	6	4	2
设备设施	您对提供的服务设备和设施是否满意	10	8	6	4	2
网络平台	您对数字化学习平台的功能、形式等是否满意	10	8	6	4	2
服务管理	您对校园安全管理是否满意	10	8	6	4	2
课程服务	您对课程内容形式是否满意	10	8	6	4	2
校园文化	您对校园文化活动开展是否满意	10	8	6	4	2
服务过程	您对课程信息发布、课程费用、支付方式等是否满意	10	8	6	4	2
反馈改进	您诉求反馈的渠道是否便捷通畅	10	8	6	4	2
合计分值						
您对学校提升教学和服务水平有何建议						

附 录 C  
(资料性)  
老年教学满意度评价表

教学满意度评价见下表：

表 C.1 老年教学满意度评价表

评价维度	内容	很 满意	比较 满意	一般 满意	不太 满意	很不 满意
教师素质	为人师表、尊重学员、教态亲切自然	10	8	6	4	2
	教师专业知识水平高，备课认真	10	8	6	4	2
教学纪律	严格要求学生，课堂教学管理严谨	10	8	6	4	2
教学内容	课程内容丰富，广度、深度适中	10	8	6	4	2
教材讲义	配套的教材、讲义或学习资料	10	8	6	4	2
教学方法	教师的解说、表现感染力	10	8	6	4	2
	教师提供了贴心、耐心的个性化教学指导	10	8	6	4	2
	课堂上师生互动交流效果	10	8	6	4	2
	运用现代教育技术手段的能力	10	8	6	4	2
教学效果	课程整体评价	10	8	6	4	2
合计分值						
您对学校提升教学水平 有何建议						