



# 中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

## 远程教育服务规范

Specification for distance learning service

(征求意见稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务提供者.....	2
5 服务人员.....	3
6 服务资源.....	4
7 服务过程.....	6
8 服务评价与改进.....	10

本文件仅供国家标准征求意见使用，违者必究

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由全国教育服务标准化技术委员会（SAC/TC 443）提出并归口。

本标准起草单位：暂略。

本标准主要起草人：暂略。

本文件仅供国家标准征求意见稿使用，违者必究

# 远程教育服务规范

## 1 范围

本标准给出了远程教育服务的服务提供者、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。

本标准适用于远程教育服务的管理、实施与评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 21644 网络远程教育平台总体要求

GB/T 26997 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

## 3 术语和定义

GB/T 26997界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**远程教育服务** distance learning service

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。

### 3.2

**远程教育服务提供者** distance learning service provider

提供远程教育服务（3.1）的组织。

### 3.3

**学员** learner

接受远程教育服务（3.1）的个人。

注：改写 GB/T 26997-2011，定义 2.4。

### 3.4

**顾客** customer

购买远程教育服务（3.1）的组织或个人。

### 3.5

#### 教学人员 facilitator

直接指导学员（3.3）开展学习活动的服务人员。

注：改写 GB/T 26997-2011，定义 4.1。

### 3.6

#### 学习支持人员 learning support staff

为教学人员（3.5）和学员（3.3）提供支持服务的服务人员。

示例：教学设计人员、教学辅助人员、技术支持人员、管理人员。

注：改写 GB/T 26997-2011，定义 4.2。

## 4 服务提供者

### 4.1 基本要求

远程教育服务提供者（以下简称“服务提供者”）应依法注册，配备与所提供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。

### 4.2 服务管理要求

#### 4.2.1 学习活动管理

服务提供者应按照以下原则开展学习活动：

- 始终以学员为中心设计、实施服务；
- 综合选择合适的内容、形式、媒体，使学习与服务效果最大化；
- 高度重视学习支持服务，沟通与反馈渠道畅通、可达；
- 实施持续的质量监控与保障。

#### 4.2.2 服务人员管理

4.2.2.1 服务提供者应聘用符合第 5 章要求的服务人员。

4.2.2.2 服务提供者应定期对全体服务人员进行职业培训。

注：职业培训包括职业道德、专业知识、专业能力、沟通技巧等。

#### 4.2.3 学员和顾客信息管理

4.2.3.1 服务提供者应建立学员和顾客信息管理制度，按照 GB/T 35273 要求管理学员和顾客信息。

4.2.3.2 服务提供者在学员和顾客知情同意的前提下，收集、使用学员和顾客信息。

4.2.3.3 服务提供者应保护学员和顾客信息安全，防止学员和顾客信息泄露、丢失；不应以出售等形式非法向他人提供学员和顾客信息。

## 5 服务人员

### 5.1 教学人员

#### 5.1.1 专业知识

教学人员应具备专业学科知识、远程教育知识和信息技术知识等。

#### 5.1.2 学习活动设计能力

教学人员应能：

- 设定科学的学习预期目标与成果；
- 选择适当的媒体与呈现方式；
- 设计合适的学习活动；
- 选择恰当的评价方法和评价标准。

#### 5.1.3 学习活动组织能力

教学人员应：

- 能够选择优质学习资源，并通过合适的渠道、方式，推送至学员；
- 设置适当的学习任务，明确内容的关键点，结构化学习内容，监控学习活动过程并提供反馈；
- 能够确定学习活动难点和集中性内容，理解学员问题与需求，提供有效辅导与咨询；
- 能够制定学习活动规则、创设并维系良好学习氛围、提出具有挑战性并能促使学员参与的问题；
- 尊重学员的不同意见、鼓励学员参与学习和相关讨论、协调不同意见，使学习活动按计划进行；
- 能够使用多种方式（电子邮件、电话、虚拟学习环境等）与学员个体或群体进行互动。

#### 5.1.4 学习活动评估能力

5.1.4.1 教学人员应能够收集有关信息，准确分析、评估学习活动情况，发现问题与不足，优化提高专业能力。

5.1.4.2 教学人员应具有利用信息技术手段，进行形成性评估和终结性评估的能力。

#### 5.1.5 信息技术应用能力

教学人员应：

- 掌握信息技术运用的方法，以合适、多样的方式呈现内容；
- 运用信息技术促进学员有效学习的能力。

## 5.2 学习支持人员

5.5.1 学习支持人员应具备支持少儿语言培训服务有效实施的职业能力。

5.5.2 根据工作内容不同，学习支持人员应具备以下能力中的一项或多项：

——网络教学系统的教学设计、课件设计、学习环境设计能力，交互技术应用能力、需求分析能力；

——掌握信息技术运用的方法并在实际中加以运用，了解技术平台、工具和软件的优势与局限，对在线学习工具进行评估，诊断学员可能面临的技术问题并提供相应帮助；

——与学习活动有关的咨询能力、反馈能力；

——组织小组讨论和任务活动的的能力、提问能力；

——沟通交流技巧；

——学科内容基础知识。

5.5.3 从事国家职业资格目录中职业的学习支持人员，应持有相应资格证书。

## 6 服务资源

### 6.1 课程

6.1.1 服务提供者应围绕学员的需求设计课程。

6.1.2 服务提供者应提供个性化的课程，为学员提供灵活的学习路径，确保实现学习效果。

6.1.3 在设计课程时，服务提供者应将在线社交网络工具等方式纳入其中，帮助学员进入学习社区。

6.1.4 服务提供者应注重课程设置的协调性、一致性，方便学员在相关课程之间进行转换。

### 6.2 学习平台

#### 6.2.1 基本要求

6.2.1.1 学习平台包括 Web 学习平台、APP 学习平台、虚拟仿真实验室、电子图书馆等。

6.2.1.2 学习平台应：

——功能完善，满足学习、教学、支持服务需求；

——信息安全且传输有效；

——具有可靠性、稳定性；

——符合 GB/T 21644 等教育服务信息化技术标准要求；

6.2.1.3 不同学习平台应留有接口，能交互操作。

6.2.1.4 在可能的情况下，学习平台应便于具有特殊需求的学员使用。

示例：视力受损的学员、手部灵活性有限的学员。

#### 6.2.2 功能要求

6.2.2.1 学习平台应与学习活动内容与形式相适应，满足学员需求。

#### 6.2.2.2 学习平台应具备以下功能：

- 在线报名、缴费、注册；
- 学员和顾客信息登记、管理；
- 在线选课、视频点播、即时音视频通话；
- 在线课程学习、在线授课、实时和非实时的在线答疑；
- 分组讨论、任务协作；
- 学习资源共享、下载、查看、播放；
- 课程调整等教务管理；
- 学习情况统计等教学管理；
- 投诉、辅导、技术保障等支持服务。

6.2.2.3 学习平台应为学员提供合作学习、与外部专业人员交流、参与研究等学术活动等机会。

6.2.2.4 学习平台宜实现无障碍化，提供具有可达性、便捷性的远程教育服务。

#### 6.2.3 安全要求

##### 6.2.3.1 应用安全

学习平台应通过完备设置认证机制、分级权限管理、操作日志等方式保证应用安全。

##### 6.2.3.2 网络安全

服务提供者应采取措施，维护学习平台网络环境的安全性，预防信息数据泄密、系统破坏等风险。

示例：网络安全策略、访问控制安全审计、防火墙和入侵检测、网络边界安全和线路安全。

##### 6.2.3.3 数据安全

6.2.3.3.1 服务提供者应采取措施，维护学习平台中学员信息等数据安全。

示例：数据库安全策略、敏感数据存储和传输加密、数据备份和恢复机制。

6.2.3.3.2 服务提供者应根据数据备份策略定期进行备份，完整、真实、准确地转储至不可更改的介质上。

#### 6.3 学习资源

6.3.1 学习资源包括文本型学习资源、图片型学习资源、动画型学习资源、视频型学习资源、音频型学习资源、多媒体素材等类型。

6.3.2 服务提供者应根据服务内容、学习目标、学员特点等，配备满足服务需求的学习资源，建立学习资源库并适时更新。

6.3.3 学习资源的设计、研发、更新，应经过科学性、先进性、适用性论证，并进行试点试验。

6.3.4 学习资源应具有较好的交互性，便于学员操作和动态调整。

6.3.5 学习资源中文字、声音、图形图像、视频、动画等各类信息及效果应协调、统一，重点突出，不应相互冲突、冲淡主题、分散学员注意力、影响学习效果，不应造成混乱、影响感官舒适。

6.3.6 教学人员所用学习资源应突出科学性、专业性，能帮助教学人员创设服务氛围、组织学习活动。

6.3.7 学员所用学习资源应：

- 符合专业学习特点和认知规律；
- 通俗易懂、科普性强，能够传递科学的教育知识和理念；
- 指导学员有效参与学习活动；
- 包括内置测试与考核，帮助学员开展自我评估；
- 包括内置支持服务单元。

6.3.8 学习资源不应在性别、种族、年龄等问题上存在偏见。

6.3.9 课程中使用的软件应适用于学习平台并及时更新，各修订版本应方便学员获取。

6.3.10 在制作将要在线交付的学习资源时，服务提供者应将学员下载资料的网络条件和时间差异纳入考虑。

6.3.11 服务提供者应保证学员可通过多种设备（包括移动设备）访问和使用学习资源。

## 7 服务过程

### 7.1 服务开发

#### 7.1.1 开发准备

服务提供者应在需求分析的基础上，确定服务项目主题，制定开发计划，组建团队。

#### 7.1.2 项目设计

7.1.2.1 服务提供者应根据需求分析结果和服务项目主题，确定学习目标与策略，设计服务方式与形式，编写教学大纲，确定项目方案。

7.1.2.2 服务提供者应为具体服务项目配备学习效果说明，明确知识和技能方面的预期效果。

#### 7.1.2.3 服务项目应：

- 具有丰富、充足的学习资源，便于开展调查性、基于问题的学习；
- 配备合作学习环境，便于实施对话式教学过程和集体学习项目；
- 能够高效开展学习、测试和系统反馈；
- 允许学员在一定范围内自主安排学习进度；
- 配备合适的教学人员和学习支持人员。

7.1.2.4 服务项目的设计、开发和评价应由具有相关学术和远程技术专长的个人或团队参与。

#### 7.1.3 学习资源制作

服务提供者应按照项目方案，制作、测试、发布学习资源，编写练习题、测验题，建设

学习资源库。

## 7.2 服务信息提供

7.2.1 服务提供者应为学员和顾客提供服务相关信息，主要包括：

- 服务提供者基本情况；
- 服务内容、活动安排；
- 教学人员基本情况；
- 所采用的学习资源；
- 全部费用及明细，以及支付变更规定；
- 服务变更手续；
- 参与学习活动应具备的条件和基础；

示例：接受某服务项目时，学员需具有的电子设备、计算机操作技能、专业知识基础等。

- 服务承诺和风险提示。

7.2.2 服务提供者应为学员和顾客提供信息咨询，对学员和顾客希望了解的服务相关事宜进行解释说明；咨询渠道应方便、快捷、畅通。

7.2.3 服务信息应真实、准确、完整，具有时效性，与实际的服务交付一致，以便于学员和顾客理解的方式提供。

## 7.3 需求与特征分析

7.3.1 服务提供者应对学员和顾客的需求进行分析。

示例：希望学员获得的文化知识、专业技能、能力发展等方面的目标，以及期望远程教育服务所采用的方式与形式、服务时间与长度等。

7.3.2 服务提供者应对学员的学习基础、曾接受相关教育服务的经历，以及现有水平等进行特征分析。

## 7.4 服务方案确定

7.4.1 服务提供者应根据需求与特征分析的结果确定服务目标。

7.4.2 服务提供者应以服务目标为依据，为学员和顾客选择或设计服务内容、服务方式、服务时间等，形成服务方案。

7.4.3 服务方案的内容和实施条件应得到学员和顾客认可。

## 7.5 服务协议订立

7.5.1 服务提供者应与顾客订立书面服务协议。

7.5.2 服务协议应包括服务内容、服务时间与地点、全部费用及明细、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、隐私保护、风险警示，以及双方权利义务、法律责任等内容，同时应对影响服务质量的其他关键要素进行约定。

7.5.3 服务协议应体现公平、公正的原则，在双方平等、自愿的前提下订立。

7.5.4 服务提供者应履行告知义务，提醒顾客注意协议中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。

## 7.6 服务费用支付

7.6.1 服务提供者应向顾客说明支付的有关信息并达成一致，主要包括：

- 全部费用及明细；
- 支付方式；
- 支付出现问题时的解决措施。

7.6.2 服务提供者应为顾客提供多种支付方式，当选用某种支付方式将产生额外费用时，应在支付前向顾客说明。

7.6.3 在支付完成后，服务提供者应向顾客提供支付凭证。

## 7.7 服务交付

### 7.7.1 基本要求

服务提供者应确保实际服务交付的内容与服务协议约定的一致。

### 7.7.2 学习活动

7.7.2.1 服务提供者应以学员为中心，按照学习计划设计、组织、实施学习活动。

7.7.2.2 服务提供者应综合采用阅读、讨论、协作、实验、研究、操作练习、模拟实操、游戏、测试考核等形式组织开展学习活动，使其满足学员需求。

7.7.2.3 服务提供者应通过视频会议、论坛、社交网站、社交工具等方式，加强互动式和协作式教学、团队合作、学习资源共享、人际交流与反馈，为学员提供便捷、灵活、可共享的学习活动。

7.7.2.4 服务提供者应为学员创造与教学人员和其他学员互动交流的机会和条件。

7.7.2.5 服务提供者宜为学员提供开展或参与研究的机会，培养学员的研究能力、评价能力和沟通能力。

7.7.2.6 服务提供者应为学员提供便捷、畅通、有效的辅导渠道，开展指导、答疑、讨论、咨询、作业批改与反馈等辅导服务，及时解决学员在学习活动中的困难与问题。

7.7.2.7 在进行测试、考核之前，服务提供者应为学员提供辅导，按照知识结构重述教学内容、难点重点等，集中解决学员疑难问题。

### 7.7.3 支持服务

7.7.3.1 服务提供者应采取多种形式向学员提供支持服务。

示例：技术支持服务、行政教务支持、选课建议、在线图书馆、学习指导与咨询。

7.7.3.2 支持服务尤其是在线服务时间宜为7\*24小时。

7.7.3.3 服务提供者应为学员提供所学习课程的即时信息和学习指南，告知其权利、任务和责任，指导学员制定自学计划，培养、提升学员学习能力。

7.7.3.4 服务提供者应指导学员使用学习平台，为学员提供技术支持，及时解决学习活动与服务过程中的技术问题。

7.7.3.5 服务提供者应为顾客提供投诉渠道并保证渠道畅通、平等、公开，建立沟通管理机制，明确反馈时限，按时答复、安排处理学员诉求。

7.7.3.6 服务提供者应通过互联网或其他技术手段，建立功能完备的学员社区，并提供：

- 个体之间和群体内部的学习互动；
- 学员与教学人员之间或教学人员之间的互动；
- 对学员课程体验的反馈。

7.7.3.7 服务提供者可为学员提供心理支持、就业咨询等支持服务。

### 7.7.4 学习效果评估

7.7.4.1 服务提供者应在学习活动中和完成后，分别对学员的学习效果进行形成性评估和终结性评估，判断服务目标的完成情况，及时调整服务项目与安排。

7.7.4.2 评估应体现明确性、公正性、针对性，具有高信度和高效度。

7.7.4.3 评估内容主要包括：

- 学员在各方面学习发展水平与所约定服务目标的比对情况；
- 学员在学习活动中的表现；
- 学员对于学习平台、学习资源等的适应性。

7.7.4.4 评估方法主要包括观察、交流、测试、调查等。

7.7.4.5 实施学习效果评估的教学人员和学习支持人员应接受过相关培训，按照统一标准确定评估结果。

## 7.8 质量监控与保证

服务提供者应建立学习活动质量动态监控和反馈机制，实施质量保证措施，确保学习活

动质量。

## 8 服务评价与改进

8.1 服务提供者应建立服务评价管理机制，定期接受服务评价。

注：评价形式包括学院与顾客评价、第三方评价、自我评价、主管部门评价、行业协会评价等。

8.2 服务评价应：

——具备科学的评价方案，评价行为依据评价方案开展；

——采集使用真实的数据，评价结果客观准确地反映评价活动情况，具有可信度；

——使评价的内容与学习活动目的、内容一致，具有高效度。

8.3 评价者应根据不同评价目标，从附录A选取合适的评价指标并进行细化、组合、赋权，形成建立评价指标体系，实施具体评价活动。

8.4 服务提供者应根据服务评价结果，制定整改措施，持续改进，不断提高服务水平。

本文件仅供国家标准征求意见稿使用，违者必究

附录 A  
(规范性附录)  
远程教育服务评价指标

远程教育服务评价指标如表 A. 1 所示:

表 A. 1: 远程教育服务评价指标一览表

序号	一级指标	二级指标
1	服务提供者	服务提供者是否依法注册
2		服务提供者是否配备与所提供匹配的服务资源
3		服务提供者是否建立服务管理制度并有效实施
4		服务提供者设计、实施服务活动时是否以学员为中心
5		内容、形式、媒体等是否适宜, 学习与服务效果是否良好
6		服务提供者是否重视学习支持服务
7		服务提供者是否提供畅通、可达的沟通与反馈渠道
8		服务提供者是否实施持续的质量监控与保障
9		服务提供者是否定期对全体服务人员进行职业培训
10		服务提供者是否建立学员和顾客信息管理制度
11		服务提供者是否按照 GB/T 35273 标准要求管理学员和顾客信息
12		服务提供者对于学员和顾客信息的收集、使用, 是否在学员和顾客知情同意的前提下进行
13		在发生或者可能发生信息泄露、丢失时, 服务提供者是否立即采取补救措施
14		服务提供者是否曾以出售等形式非法向他人提供学员和顾客信息
15	教学人员	教学人员是否具备专业学科知识、远程教育知识和信息技术知识等满足远程教育服务交付的专业知识
16		教学人员是否能设定科学的学习预期目标与成果
17		教学人员是否能选择适当的媒体与呈现方式
18		教学人员是否能设计合适的学习活动
19		教学人员是否能选择恰当的评价方法和评价标准
20		教学人员是否选择优质学习资源, 并通过合适的渠道、方式, 推送至学员
21		教学人员是否设置适当的学习任务, 明确内容的关键点, 结构化学习内容, 监控学习活动过程并提供反馈
22		教学人员能够确定学习活动难点和集中性内容, 理解学员问题与需求, 提供有效辅导与咨询
23		教学人员是否能够创设并维系良好氛围、制定学习活动规则、提出具有挑战性并能促使学员参与的问题
24		教学人员是否尊重学员的不同意见、鼓励学员参与学习和相关讨论、协调不同意见, 使学习活动按计划进行
25		教学人员是否能够使用多种方式(电子邮件、电话、虚拟学习环境等)与学员个体或群体进行互动
26		教学人员是否能够收集有关信息, 准确分析、评估学习活动情况, 发现问题与不足, 优化提高专业能力
27		教学人员是否具有利用信息技术手段, 进行形成性评估和终结性评估的能力
28		教学人员是否教学人员应具有利用信息技术手段, 进行形成性评估和终结性评估的能力
29		教学人员是否掌握信息技术运用的方法, 以合适、多样的方式呈现内容
30		教学人员是否具有运用信息技术促进学员有效学习的能力
31	学习支持人员	学习支持人员是否具备满足工作需求的能力

序号	一级指标	二级指标	
32	课程	课程的设计是否反映学员需求	
33		课程是否个性化、学习路径是否灵活	
34		课程是否包含在线社交网络工具等内容，是否便于学员互动	
35		课程设置是否协调、一致，相关课程之间转换是否方便	
36	学习平台	学习平台是否功能完善，满足学习、教学、支持服务需求	
37		学习平台的信息安全且传输有效	
38		学习平台是否可靠、稳定	
39		学习平台是否符合 GB/T 21644 等教育服务信息化技术标准要求	
40		不同的学习平台是否留有接口，能够交互操作	
41		学习平台是否便于具有特殊需求的学员（视力受损、手部灵活性有限）使用	
42		学习平台是否与学习活动内容与形式相适应，满足学员的要求	
43		学习平台是否为学员提供合作学习、与外部专业人员交流、参与研究等学术活动等机会	
44		学习平台是否无障碍化	
45		学习平台是否通过完备设置认证机制、分级权限管理、操作日志等方式保证应用安全	
46		学习平台的网络环境是否安全，是否采取措施预防信息数据泄密、系统破坏等风险	
47		学习平台是否建有措施，维护学习平台数据安全	
48		学习平台是否兼有数据备份策略，定期备份数据，数据是否完整、真实、准确地转储至不可更改的介质	
49		学习资源	学习资源是否满足服务内容、学习目标、学员特点
50			学习资源库是否充足并适时更新
51			学习资源的设计、研发、更新，是否经过科学性、先进性、适用性论证，和试点试验
52	学习资源是否具有较好的交互性，便于学员操作和动态调整		
53	学习资源中文字、声音、图形图像、视频、动画等各类信息及效果是否协调、统一、重点突出、感官舒适		
54	教学人员所用学习资源是否特别突出科学性、专业性，是否能帮助教学人员创设服务氛围、组织学习活动		
55	学员所用学习资源是否符合专业学习特点和认知规律，		
56	学员所用学习资源是否通俗易懂、科普性强，能够传递科学的教育知识和理念，指导学员有效参与学习活动		
57	学员所用学习资源是否包括内置测试与考核，帮助学员开展自我评估		
58	学员所用学习资源是否包括包括内置支持服务单元		
59	学习资源是否在性别、种族、年龄等问题上存在偏见		
60	课程中使用的软件是否适用于学习平台并及时更新，各修订版本是否方便学员获取		
61	在线交付的学习资源是否考虑了学员下载的网络条件和时间差异		
62	服务开发	服务提供者是否基于需求分析，确定服务项目主题，制定开发计划，组建团队	
63		服务提供者是否根据需求分析结果和学习项目主题，确定学习目标与策略，设计服务方式与形式，编写教学大纲，确定项目方案	
64		服务提供者是否为具体服务项目配备学习效果说明，明确知识和技能方面的预期效果	
65		服务项目是否具有丰富、充足的学习资源，便于开展调查性、基于问题的学习	

序号	一级指标	二级指标
66	服务开发	服务项目是否配备合作学习环境, 便于实施对话式教学过程和集体学习项目
67		服务项目能否高效开展学习、测试和系统反馈
68		服务项目能否允许学员在一定范围内自主安排学习进度
69		服务项目是否配备了合适的教学人员和学习支持人员
70		服务项目的设计、开发和评价是否由具有相关学术和远程技术专长的个人或团队参与
71		学习资源是否与项目方案协调一致
72	服务信息提供	服务提供者是否为学员和顾客提供以下信息, 服务提供者基本情况、服务内容、活动安排、教学人员基本情况、所采用的学习资源、全部费用及明细、支付变更规定、服务变更手续、参与学习活动是否具备的条件和基础、服务承诺、风险提示等
73		服务提供者是否为学员和顾客提供信息咨询服务, 对学员和顾客希望了解的服务相关事宜进行解释说明
74		咨询渠道是否方便、快捷、畅通
75		服务信息是否真实、准确、完整, 具有时效性
76		服务信息是否便于理解
77	需求与特征分析	服务提供者是否对学员和顾客的需求进行分析, 例如希望学员获得的文化知识、专业技能、能力发展等方面的目标, 以及期望远程教育服务所采用的方式与形式、服务时间与长度等
78		服务提供者是否对学员的学习基础、曾接受相关教育服务的经历, 以及现有水平等特点进行特征分析
79	服务方案确定	服务提供者是否根据需求与特征分析的结果确定服务目标
80		服务方案是否以服务目标为依据, 服务内容、服务方式、服务时间等均体现服务目标要求
81		服务方案的内容和实施条件是否得到学员和顾客认可
82	服务协议订立	服务提供者是否与顾客订立书面服务协议
83		服务协议是否包括服务内容、服务时间与地点、全部费用及明细、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、隐私保护、风险警示, 以及双方权利义务、法律责任等内容
84		除上述内容之外, 服务协议同时是否对影响服务质量的其他关键要素进行约定
85		服务协议内容是否公平、公正
86		服务协议是否在双方平等、自愿的前提下订立
87		服务提供者是否提醒顾客注意协议中与其利益密切相关的内容
88	支付	服务提供者是否向顾客说明全部费用及明细、支付方式、支付出现问题时的解决措施等支付有关信息并与顾客达成一致
89		服务提供者向顾客说明的支付信息是否包括全部费用及明细、支付方式、支付出现问题时的解决措施
90		服务提供者是否为顾客提供多种支付方式
91		当选用某种支付方式将产生额外费用时, 服务提供者是否在支付前向顾客说明
92		在支付完成后, 服务提供者是否向顾客提供支付凭证
93		支付凭证是否与服务协议及实际服务交付一致
94	学习活动	学习活动的设计、组织、实施是否以学员为中心
95		学习活动是否满足学员需求
96		学习活动是否便捷、灵活、可共享

序号	一级指标	二级指标
97	学习活动	学习活动是否综合采用阅读、讨论、协作、实验、研究、操作练习、模拟实操、游戏、测试考核等形式
98		学习活动是否包括视频会议、论坛、社交网站、社交工具等方式
99		在学习活动中，学员是否有与教学人员和其他学员互动交流的机会和条件
100		在学习活动中，服务提供者是否向学员提供开展或参与研究的机会
101		服务提供者是否着重培养学员的研究能力、评价能力和沟通能力
102		服务提供者是否提供指导、答疑、讨论、咨询、作业批改与反馈等辅导服务
103		服务提供者是否及时解决学员在学习活动中的困难与问题
104		服务渠道是否便捷、畅通、有效
105		服务提供者是否在进行测试、考核之前，为学员提供辅导
106		考前辅导是否按照知识结构重述教学内容、难点终点等，集中解决学员疑难问题
107	支持服务	服务提供者是否采取多种形式向学员提供支持服务
108		服务提供者是否提供 7*24 小时支持服务
109		服务提供者是否为学员提供所学习课程的即时信息和学习指南
110		服务提供者是否指导学员制定自学计划，帮助学员提升学习能力
111		服务提供者是否指导学员使用学习平台，为学员提供技术支持，及时解决学习活动与服务过程中的技术问题
112		服务提供者是否为顾客提供投诉渠道
113		投诉证渠道是否畅通、平等、公开
114		服务提供者是否建立沟通管理机制，明确反馈时限，按时答复、安排处理学员诉求
115		服务提供者是否建立学员社区，学员社区是否完备
116		学员社区是否能够提供个体之间和群体内部的学习互动、学员与教学人员之间或教学人员之间的互动和对学员课程体验的反馈
117	服务提供者是否为学员提供心理支持、就业咨询等支持服务	
118	学习效果评估	服务提供者是否在学习活动过程中，对学员的学习效果进行形成性评估
119		服务提供者是否根据形成性评估结果，判断服务目标的完成情况，及时调整服务项目与安排
120		服务提供者是否在学习活动完成后，对学员的学习效果进行终结性评估
121		评估是否明确、公正，具有针对性，具有高信度和高效度
122		评估是否
123		评估内容是否包括： ——学员在各方面学习发展水平与所约定服务目标的比对情况 ——学员在学习活动中的表现 ——学员对于学习平台、学习资源等的适应性
124		服务提供者是否综合采用了观察、交流、测试、调查等评估方法
125		实施学习效果评估的教学人员和学习支持人员是否接受过相关培训
126		实施学习效果评估的教学人员和学习支持人员是否按照统一标准确定评估结果
127		服务质量
128	监控与保证	服务提供者是否建立学习活动质量动态监控和反馈机制，实施质量保证措施，确保学习活动质量

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 26997-2011 非正规教育与培训的学习服务 术语
- [2] ISO 29994/AWI Learning services outside formal education— Additional requirements for distance learning
- 

本文件仅供国家标准征求意见使用，违者必究