



中华人民共和国国家标准

GB/T 39054—2020

社区教育服务规范

Specification for community education service

2020-09-29 发布

2021-04-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 2

5 服务提供者 2

6 服务人员 3

7 服务资源 4

8 服务实施 4

9 服务评价与改进 7

参考文献..... 8



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:中国标准化研究院、河南羲和网络科技股份有限公司、宿迁市宿城区项里英伦幼儿园有限公司、中国计量大学、浙江财经大学、杭州标准化国际交流中心、北京城市系统工程研究中心、台州市标准化研究院、义乌市佛堂镇人民政府、常德市武陵区人民政府办公室。

本标准主要起草人:王娜娜、侯非、刘娜、卢相杞、胡志涛、周健、刘琪、郑娟尔、戴之希、耿洁、陈微微、马英楠、陈璋、贾子力、陈支文、周莉莎、高星、兰剑、赵鹏霞。



社区教育服务规范

1 范围

本标准规定了社区教育服务的术语和定义、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的要求。

本标准适用于社区教育服务的管理与实施。

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 18883 室内空气质量标准

GB/T 20647.6 社区服务指南 第6部分:青少年服务

GB/T 26997—2011 非正规教育与培训的学习服务 术语

GB/T 31725 早期教育服务规范

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—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区教育服务 community education service

在社区中,开发、利用各种教育资源,以社区全体成员为对象,为提高成员的素质和生活质量,促进成员的全面发展和社区可持续发展而开展的以学习活动为核心的一系列活动。

注:改写 GB/T 26997—2011,定义 3.7。

3.2

社区教育服务提供者 community education service provider

提供社区教育服务(3.1)的组织。

3.3

学员 learner

接受社区教育服务(3.1)的社区成员。

注:改写 GB/T 26997—2011,定义 2.4。

3.4

顾客 customer

代表学员(3.3)购买社区教育服务(3.1),为其提供财务或者其他支持的组织或个人。

注1:顾客包括企事业单位、政府组织机构和个人。

注2:改写 GB/T 37709—2019,定义 3.15。

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)提供支持的服务人员。

示例：教学辅助人员、管理人员。

注：改写 GB/T 26997—2011，定义 4.2。

3.7

学习资料 learning material

为社区教育服务(3.1)项目编选的纸质或多媒体的资料。

示例：教材、参考书、讲义、课件等。

注：改写 GB/T 26997—2011，定义 4.7。

4 总则

4.1 社区教育服务应满足社区成员终身学习的意愿，维护不同年龄层次、不同文化程度、不同收入水平学员的学习权益。

4.2 社区教育服务应内容丰富、覆盖广泛、方式灵活、形式多样，广泛采用现代化技术，创新服务模式。

4.3 社区教育服务应充分利用社区内学习场所与设施，整合各方面社会资源，建立专职、兼职教学人员队伍，服务社区成员学习。

4.4 社区教育服务提供者(以下简称“服务提供者”)应组织开展满足服务需求、符合学员特点的活动，关注、尊重学员差异，使服务交付适合学员整体水平。

5 服务提供者

5.1 基本要求

服务提供者应具有与所提供服务匹配的专兼职服务人员，宜使用固定的服务场所，建立服务管理制度并有效实施。

5.2 服务管理要求



5.2.1 学习活动管理

服务提供者应按照以下原则开展学习活动：

- 紧密对接、承接配合国家基础教育、职业培训、社区建设、人力社保等有关政策；
- 面向全体社区成员组织学习活动，优先满足老年人、残疾人、未成年人、失业待业人员、低保人员等学习需求；
- 合理利用社区内幼儿园、中小学、中等职业学校、高等学校、成人教育培训机构等教育资源；
- 在组织课堂学习的基础上，积极开展才艺展示、参观游学、读书沙龙等多种形式的社区教育活动，探索团队学习、体验学习、远程学习等模式。

5.2.2 人力资源管理

5.2.2.1 服务提供者配备的专兼职服务人员应符合第 6 章提出的相关要求。

注：包括社工、志愿者等。

5.2.2.2 服务提供者应定期对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。

5.2.2.3 服务提供者应每年至少组织 1 次服务人员体检。

5.2.2.4 在服务实施过程中,服务提供者应将具体学习活动内的服务人员和学员人数控制在合理比例。

5.2.3 学员与顾客信息管理

5.2.3.1 服务提供者应建立学员与顾客信息管理制度,按照 GB/T 35273 的相关要求管理学员与顾客信息。

5.2.3.2 服务提供者应在学员与顾客同意的情况下,收集、使用学员与顾客信息,所收集的学员与顾客信息应是满足服务需求的最少信息。

5.2.3.3 服务提供者应保护学员与顾客信息安全,防止学员与顾客信息泄露、丢失;在发生信息泄露、丢失时,应立即采取补救措施。

5.2.4 安全管理

5.2.4.1 服务提供者应建立并实施安全管理制度,制定突发事件应急预案。

5.2.4.2 服务提供者应配备、维护必要的安全设施设备,应对服务人员、学员进行安全培训。

6 服务人员

6.1 基本要求

6.1.1 服务人员包括教学人员和学习支持人员。

6.1.2 服务人员的工作语言和行为应:

- 文明、礼貌、得体;
- 适应学员年龄特点。

6.1.3 服务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,持续提高服务能力。

6.1.4 服务人员应掌握意外事故和危险情况下学员安全防护与救助的基本方法。

6.2 教学人员

6.2.1 教学人员应具备所教授社区教育服务项目的资格证书或经过有资质的教育培训机构的专业培训。

6.2.2 教学人员应具备以下基本素质:

- 热爱社区教育事业,具有良好的品德,关心和爱护学员,尊重学员人格。
- 身体健康,心理素质好,具有亲和力,善于与学员沟通交流;善于自我调节情绪,保持平和心态。

6.2.3 教学人员应掌握以下专业知识和专业能力:

- 党和国家方针政策,相关法律法规;
- 至少一门适合社区教育的专业理论、知识和技能;
- 符合学员特点的相应教育策略与方法、现代化教学手段;
- 其他满足社区教育服务正常开展的专业知识和专业能力。

6.2.4 社区教育机构中专职从事社区教育教学、研究和辅导等工作的专业人员,包括社区教育中心(社区学院)市民学校等机构在职教师,参见《社区教育工作者岗位要求》中关于专职教学人员的规定。

6.3 学习支持人员

6.3.1 学习支持人员主要负责咨询接待、反馈处理、活动场所与设施检修、安全管理、卫生管理等工作。

6.3.2 学习支持人员应对社区教育服务具有正确理解与认识。

6.3.3 学习支持人员应具备支持社区教育服务顺利实施的工作能力,其中从事需有国家统一资格要求职业的学习支持人员,应持有国家统一颁发的相关职业资格证书。

示例:电工。

6.3.4 社区教育机构、街道(乡镇)及相关部门主要从事社区教育管理的工作人员参见《社区教育工作者岗位要求》中关于管理人员的规定。

7 服务资源

7.1 服务场所

7.1.1 服务提供者应使用满足社区教育服务需求的服务场所。

7.1.2 服务场所面积应与学员人数相适应,功能设置应满足符合学员特点的基本需求。

示例:残疾人教育服务场所应有无障碍设施。

7.1.3 服务场所应远离各种污染源,室内服务场所按照 GB/T 18883 执行。

7.2 服务设施

7.2.1 服务设施的设置应满足不同服务场所功能和服务需求。

7.2.2 服务设施应定期维护、及时更新、数量充足、功能完善,满足正常服务交付的需求。

7.2.3 服务设施应符合卫生、无毒等相关标准的要求,专用设施应能满足特定服务需求,规格、性状、安全性等符合相关标准要求。

示例:体育活动设施。

7.3 学习平台

7.3.1 服务提供者宜建有满足社区成员学习需求的数字化网络学习平台。

7.3.2 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等功能,满足学习活动与服务需求。

7.3.3 学习平台应安全、可靠、稳定,操作便捷。

7.4 学习资料

7.4.1 服务提供者应根据社区教育服务内容、目标与特点,配备满足服务需求的学习资料,建立学习资料库并适时更新。

7.4.2 学习资料的引进、更新、研发,应经过科学性、先进性、适用性论证。

7.4.3 学员所用学习资料应通俗易懂、科普性强,能够传递科学的教育知识和理念,能够有效指导学员参与学习活动。

7.4.4 若使用非国内正式出版物,除满足 7.4.2 要求之外,服务提供者还应对学习资料的合法性、思想性、内容性、技术性等方面进行审查,确保符合国家有关法律、法规和政策,不侵犯他人的知识产权。

8 服务实施

8.1 服务内容要求

8.1.1 公民教育

服务提供者应按照以下要求组织开展公民教育活动:

- 综合组织开展爱国主义教育、形势政策教育、思想道德教育、法律法规教育、法制纪律等活动；
- 着重培养学员社会责任感、民主意识、参与意识、公共关怀和包容精神；
- 帮助学员参与社区公共事务，获得参与感、价值感、幸福感；
- 注意实用性、针对性、趣味性，提高学员兴趣。

8.1.2 家庭教育指导

- 服务提供者应按照以下要求组织开展家庭教育指导活动：
- 以促进社区居民家庭和睦、提升其生活质量为目标，开展家庭美德教育、亲子教育、家庭沟通、婚姻指导等家庭教育指导活动；
 - 与社区幼儿园、中小学、日间照料中心、社保所、婚姻登记所等进行互动，获得其资源支持，增强家庭教育指导活动实效；
 - 对学员家庭生活过程中遇到的问题进行答疑、指导。

8.1.3 职业教育

- 服务提供者应按照以下要求开展职业教育活动：
- 设立社区就业培训中心，开展职业技能、职业道德、创业指导、就业指导、政策宣贯等教育活动，提供就业咨询与心理调适；
 - 与职业技术学校、培训机构、培训协会等专业组织合作，引进优势资源，提升职业教育活动实效。

8.1.4 婴幼儿教育

服务提供者应按照 GB/T 31725 相关要求开展婴幼儿教育活动。

8.1.5 青少年教育

服务提供者应按照 GB/T 20647.6 相关要求开展青少年教育活动。

8.1.6 老年人教育

- 服务提供者应按照以下要求开展老年教育活动：
- 为满足老年人不断丰富、更新知识的需求，在社区开办面向全体老年人的老年学校；
 - 组织社区老年人协会、俱乐部等团体，定期或定时组织老年人开展书画、棋牌、运动、健身等休闲类活动；
 - 为老年人举办医疗保健、反诈骗等方面的专场咨询及讲座。

8.2 服务过程

8.2.1 服务信息提供

8.2.1.1 服务提供者应为学员与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；
- 所采用的学习资料；
- 全部费用及明细，以及支付规定；
- 服务变更手续；



——服务承诺和风险提示。

8.2.1.2 服务提供者应为学员与顾客提供信息咨询服务,对学员与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。

8.2.1.3 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,以学员与顾客能够理解的方式提供。

8.2.2 需求与特征分析

8.2.2.1 服务提供者应对学员与顾客的需求进行分析,包括希望学员通过学习活动获得的发展目标,以及学员与顾客期望社区教育服务所采用的方式与形式、服务时间与长度等。

8.2.2.2 服务提供者应对学员的年龄、性别、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。

8.2.3 服务方案确定

8.2.3.1 服务提供者应根据需求与特征分析的结果确定服务目标。

8.2.3.2 服务提供者应以服务目标为依据,为学员与顾客选择设计服务内容、服务方式、服务时间等,形成服务方案。

8.2.3.3 服务方案的内容和实施条件应得到学员与顾客认可。

8.2.4 服务协议订立

8.2.4.1 服务提供者应与顾客订立书面服务协议,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。

8.2.4.2 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。

8.2.4.3 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。

8.2.5 支付

8.2.5.1 服务提供者应向顾客说明支付的有关信息并达成一致。

8.2.5.2 服务提供者应根据需要为顾客提供支付凭证。

8.2.6 服务交付

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。

8.2.7 效果评估

8.2.7.1 服务提供者应在服务交付过程中和完成后,对学员参与社区教育服务活动的效果进行评价,判断服务目标的完成情况,及时调整服务项目与安排。

8.2.7.2 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等。

8.2.7.3 评估方法可包括观察、交流、测试、调查等。

8.2.8 沟通与反馈

8.2.8.1 服务提供者应建立沟通管理机制,明确反馈时限,按时答复、安排处理学员与顾客诉求。

8.2.8.2 服务提供者应为学员与顾客提供沟通渠道并保证渠道畅通、平等、公开。

9 服务评价与改进

9.1 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:评价形式包括主管部门评价、自我评价、第三方评价等。

9.2 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。



参 考 文 献

- [1] GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南
 - [2] GB/T 37709—2019 非正规教育服务通则
 - [3] 国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020 年)
 - [4] 教育部等九部门关于进一步推进社区教育发展的意见(教职成〔2016〕4 号)
 - [5] 教育部职成司关于印发《社区教育工作者岗位基本要求》的通知(教职成司函〔2013〕35 号)
-