

ICS 03.080  
A 12



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 39050-2020

---

## 远程教育服务规范

Specification for distance learning service

2020-09-29 发布

2020-09-29 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

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	9
附录 A（规范性附录）服务评价要素	11
参考文献	19

## 前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 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、教育部学校规划建设发展中心、全国高校现代远程教育协作组、北京外国语大学、浙江财经大学、北京教育科学研究院。

本标准主要起草人：侯非、唐锦兰、张智、曹俐莉、关欣、耿洁、张宁、严继昌、顾日国、侯建军、曾毅、程永红、曹凌霞、唐亮、范晓虹、蔡静、胡晓娜、刘玉斌、陈丽萍、孙颖。

# 远程教育服务规范

## 1 范围

本标准规定了远程教育服务的服务提供者、服务人员、服务资源、服务过程和服务评价。

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 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

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 33259 数字印刷质量要求及检验方法

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

CY/T 111 电子图书质量基本要求

## 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

利用信息技术开展、以时空分离为特征、以交互式学习活动为核心的一系列活动与过程。

示例:卫星、计算机、多媒体、网络技术、移动技术、人工智能技术。

### 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。

注:改写 GB/T 26997—2011, 定义 2.3。

### 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

为学员(3.3)、教学人员(3.5)和顾客(3.4)提供学习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。

注:改写 GB/T 26997-2011, 定义 4.2。

### 3.7 学习资源 learning resources

远程教育服务提供者(3.2)为学员(3.3)、教学人员(3.5)和顾客(3.4)提供的学习活动所使用的资料。

注:包括数字化学习资源和纸质学习资源。

### 3.8 课程 curriculum

远程教育服务提供者(3.2)为学员(3.3)设计的学习内容及其安排。

## 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人员和服务资源, 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 学习活动与学习支持服务管理

服务提供者应按照以下原则组织学习活动:

- a) 以学员为中心设计、实施服务;
- b) 选择合适的内容和形式, 使学习与服务效果最大化;
- c) 重视全过程学习支持服务, 沟通与反馈渠道畅通、可达;
- d) 实施持续的质量监控与保障。

### 4.3 服务人员管理

4.3.1 服务提供者应聘用符合第 5 章要求的服务人员。

4.3.2 服务提供者应定期对服务人员进行职业培训。

示例:职业道德培训、专业知识培训、职业能力培训、沟通技巧培训、信息技术培训等。

4.3.3 服务提供者应每年对服务人员进行至少一次考核评价。

### 4.4 顾客和学员信息管理

4.4.1 服务提供者应建立顾客和学员信息管理制度, 按照 GB/T 35273 等标准的要求管理顾客和学员信息。

4.4.2 服务提供者应在顾客和学员知情同意的前提下, 收集、使用顾客和学员信息。

4.4.3 服务提供者应保护顾客和学员信息, 防止顾客和学员信息泄露、丢失; 不应非法向他

人提供顾客和学员信息。

#### 4.5 服务补救管理

4.5.1 服务提供者应建立服务补救机制。

4.5.2 若服务变更或失效，服务提供者应及时采取补救措施，维护顾客和学员权益。

注 1: 服务变更或失效的情况包括服务提供者破产、迁址、被兼并、被接管，服务延迟、取消，服务时间、地点、形式、媒介、内容、教学人员、学习资源变更等。

注 2: 补救措施包括提供信息、补偿、赔偿、退款、顺延服务时限、提供替代性服务等。

### 5 服务人员

#### 5.1 教学人员

##### 5.1.1 专业知识

教学人员应其备专业学科知识、远程教育知识和信息技术知识等。

##### 5.1.2 职业能力

###### 5.1.2.1 学习活动设计能力

教学人员应能：

- a) 设定符合服务需求的学习目标与预期成果；
- b) 设计满足学习目标与学员特点的学习活动；
- c) 选择适合学习活动及内容的媒介与呈现方式；
- d) 选择与学习活动和学员特点相适应的评价方法和评价标准。

###### 5.1.2.2 学习活动组级能力

教学人员应能：

- a) 选择优质学习资源，并通过合适的渠道、方式推送至学员；
- b) 合理设置学习任务，结构化学习内容，明确其关键点，监控学习活动过程并提供反馈；
- c) 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；
- d) 准确识别学习活动重点、难点，理解学员问题与需求，提供有效辅导与咨询；
- e) 包容学员的不同意见、鼓励学员参与学习活动，按照服务方案推进学习活动；
- f) 能够使用多种方式与学员个体或群体进行互动。

示例: 电子邮件、电话、虚拟学习环境。

###### 5.1.2.3 学习活动评估能力

教学人员应能：

- a) 收集有关信息，准确分析、判断学习活动实施情况；
- b) 及时发现问题与不足，优化改进学习活动；
- c) 利用信息技术手段，开展形成性评估和终结性评枯。

#### 5.1.2.4 信息技术应用能力

教学人员应具备运用信息技术促进学员有效学习的能力，包括：

- a) 掌握信息技术运用的方法，以合适、多样的方式呈现学习内容；
- b) 充分利用信息技术，根据学习目标和学员特点，组织学习活动。

#### 5.1.3 职业资格

若法律或政策要求，教学人员应持有相应资格证书。

### 5.2 学习支持人员

#### 5.2.1 专业知识

学习支持人员应具备专业学科基础知识。

#### 5.2.2 职业能力

5.2.2.1 学习支持人员应其备支持远程教育服务有效实施的职业能力。

5.2.2.2 根据工作内容不同，学习支持人员应具备但不限于以下职业能力中的一项或多项：

- a) 需求分析能力；
- b) 学习活动设计、课件设计和学习环境设计能力；
- c) 交互技术应用能力；
- d) 掌握信息技术运用的方法并能实际运用，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；

- e) 与学习活动有关的咨询能力、反馈能力；
- f) 组织小组讨论和任务活动的的能力、提问能力；
- g) 在学习计划、学习策略等方面为学员提出建议的能力；
- h) 教学管理能力；
- i) 沟通交流能力。

#### 5.2.3 职业资格

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 课程应围绕顾客和学员需求设计。

6.1.2 课程应是个性化的，包含灵活的学习路径，能够支持学员实现学习效果。

6.1.3 课程中宜包含在线社交工具，帮助学员进入学习社区。

6.1.4 课程设置应具有协调性、系统性和一致性，避免冲突、混乱。

## 6.2 学习平台

### 6.2.1 基本要求

6.2.1.1 学习平台应符合 GB/T 21644 等标准的要求。

示例：Web 学习平台、APP 学习平台、虚拟仿真实验室、电子图书馆、智慧校园。

6.2.1.2 学习平台应稳定、可靠，平均无故障工作时间、累计工作时间、故障率等应满足服务需求。

6.2.1.3 不同学习平台应留有接口，能交互操作。

### 6.2.2 功能要求

6.2.2.1 学习平台应与学习活动的内容和形式相适应，满足服务需求。

6.2.2.2 根据服务需求，学习平台应具备但不限于以下功能：

- a) 报名、缴费、注册。
- b) 选课、音视频点播、即时音视频互动交流；
- c) 课程学习、授课、实时和非实时答疑；
- d) 分组讨论、任务协作；
- e) 学习资源查看、播放、下载、分享；
- f) 辅导、技术保障、投诉处理等学习支持服务；
- g) 个性化服务与学习资源信息推送；
- h) 学习过程记录与监控；
- i) 考核、测试管理；

示例 1：身份识别、测试时间控制、防止多次登录。

j) 教务与教学管理。

示例 2：课程设置与调整、学员考勤管理、学员学习情况统计分析。

6.2.2.3 学习平台应流畅、便于操作，宜实现无障碍化，为有需求的学员提供具有可达性的服务。

示例：视力受损的学员、手部灵活性有限的学员。

### 6.2.3 安全要求

6.2.3.1 学习平台应符合 GB/T 20271 等标准的安全要求，定期接受安全隐患排查。

6.2.3.2 学习平台应建有措施，保证应用安全。

示例：设置认证机制、分级权限管理、操作日志。

6.2.3.3 学习平台应建有措施，维护网络环境安全，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识别。

6.2.3.4 学习平台应建有措施，维护学员信息、顾客信息等数据安全。

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。

6.2.3.5 学习平台应制定数据备份策略，定期进行备份，完整、真实、准确地储存在稳定介质。

## 6.3 学习资源

### 6.3.1 基本要求

6.3.1.1 服务提供者应根据学习内容、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。

6.3.1.2 学习资源应经过科学性、先进性、适用性论证，并进行试用、验证。

6.3.1.3 地图等应使用国内正式出版物，教材、参考资料、教学挂图、图册、多媒体资源、计算机辅助教学软件等宜使用国内正式出版物。

6.3.1.4 若使用非国内正式出版物(例如自研教材)，除满足 6.3.1.2 要求之外，服务提供者还应对学习资源进行合法性、思想性、内容性、技术性等方面的审查，所使用的学习资源应：

a) 符合国家有关法律、法规和政策；

b) 体现正面、积极的价值取向，传播优秀文化，开拓学员视野；

示例：乐观自信、坚强勇敢、拼搏奋斗、乐于助人。

c) 观点正确，不在性别、种族、宗教、年龄、残疾等方面存在偏见；

d) 不包含诱发学员模仿违反社会公德的行为和违法犯罪行为的内容，不包含恐怖、残酷等妨害学员身心健康的内容；

e) 语言、文字、字母、符号、引文、摘录、术语、译名、计量单位等准确、规范；

f) 文字、声音、图形图像、视频、动画等各类信息及效果协调、统一，重点突出，不相互冲突，影响学习效果；

g) 技术质最符合 GB/T 33259, CY/T 111 等标准的要求；

h) 不侵犯他人的知识产权。

6.3.1.5 若需在线使用或交付，学习资源应考虑学员的网络条件及时间差异。

6.3.1.6 数字化学习资源应具有较好的交互性，便于操作和调整，能通过多种设备访问和使用。

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

## 6.3.2 功能要求

6.3.2.1 学习资源应符合学习规律与特点，内容科学、准确、规范，难度符合学员水平与需求。

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

6.3.2.3 学员所用学习资源应：

- a) 通俗易懂，传递准确的专业学科知识和科学的教育理念；
- b) 指导学员有效参与学习活动；
- c) 内置测试与考核，帮助学员开展自我评估；
- d) 内置或链接学习支持服务。

## 7 服务过程

### 7.1 服务需求分析

7.1.1 服务提供者应了解顾客和学员对于服务的期望，以及学员学习情况，包括：

- a) 希望学员获得的文化知识、专业技能、能力发展等；
- b) 期望服务所采用的方式与形式、服务时间与长度等；
- c) 学员的学习基础、曾接受相关服务的经历等。

7.1.2 必要时，服务提供者可实施起点测试，采用定性或定量测评手段对学员进行评估。

7.1.3 服务提供者应就需求分析的结果同顾客和学员达成一致。

7.1.4 服务提供者应根据需求分析的结果，在遵循学习规律的基础上确定学习目标。

### 7.2 服务项目确定

7.2.1 服务提供者应以学习目标为依据，选择或开发服务项目。

7.2.2 服务项目应：

- a) 包含充足学习资源，能够有效开展探究性、基于问题的学习活动；
- b) 创建协作学习环境，便于实施互动式教学和(或)集体学习项目；
- c) 包含形成性评估和终结性评估，及时反馈学习效果；
- d) 鼓励学员在一定范围内自主安排学习进度；
- e) 配备合适的教学人员和学习支持人员。

7.2.3 服务项目的选择和开发应由具有相关专业学科知识和信息技术能力的个人或团队完成。

7.2.4 服务项目的内容和实施条件应得到顾客和学员认可。

### 7.3 服务信息提供

7.3.1 服务提供者应为学员和顾客提供服务信息，主要包括：

- a) 服务提供者情况；
- b) 服务内容；
- c) 学习活动安排；
- d) 教学人员情况；
- e) 所使用的学习资源；
- f) 全部费用及明细；
- g) 学员和顾客应具备的条件；

示例：学员的学习基础、计算机操作技能，接受服务所必需的电子设备。

- h) 服务承诺与变更手续；

示例：服务费用变更规定与手续。

- i) 服务风险提示。

7.3.2 服务信息应：

- a) 真实、准确、完整，具有时效性；
- b) 与实际的服务交付一致；
- c) 以便于学员和顾客理解的方式提供。

7.3.3 服务提供者应为顾客和学员提供咨询服务，对服务信息进行解释说明。咨询服务渠道应方便、快捷、畅通。

7.4 服务协议订立

7.4.1 服务提供者应与顾客在平等、自愿、信息对称的情况下订立书面服务协议，服务协议的条款应公平、公正。

示例：服务合同、听课证、招生简章。

7.4.2 服务协议应包含以下内容：

- a) 服务内容、时间与地点；
- b) 费用及支付方式；
- c) 服务变更手续、投诉与纠纷解决方法；
- d) 隐私保护、风险提示、权利义务、法律责任；
- e) 影响服务的其他因素。

示例：接受服务所必需的网络条件。

7.4.3 服务提供者应告知、提醒顾客注意服务协议中与顾客和学员利益密切相关的内容，并

根据顾客要求进行说明、解释。

注:告知形式包括口头告知,书面告知、公示告知等。

## 7.5 服务费用支付

7.5.1 服务提供者应向顾客说明支付的有关信息并达成一致。

示例:全部费用及明细、支付方式、支付出现问题时的解决措施。

7.5.2 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,服务提供者应在支付前向顾客说明。

7.5.3 在支付完成后,服务提供者应为顾客提供支付凭证和消费明细,支付凭证和消费明细应准确、详细,与实际费用支付一致。

7.5.4 若服务变更或失效,服务提供者应按照服务协议约定,为顾客办理有关费用事宜。

示例:退款,补偿、赔偿。

## 7.6 服务交付

### 7.6.1 基本要求

服务提供者应为顾客和学员提供与服务协议约定、信息宣传一致的服务。

### 7.6.2 学习活动

#### 7.6.2.1 概述

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。

#### 7.6.2.2 学习活动设计

7.6.2.2.1 服务提供者应根据学习目标,设计学习活动,明确学习活动过程以及评估活动。

7.6.2.2.2 服务提供者应考虑远程教育服务的特点,充分运用信息技术设计学习活动。

#### 7.6.2.3 学习活动组织实施

7.6.2.3.1 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,满足学员需求。

7.6.2.3.2 服务提供者应通过视频会议、在线论坛、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、学习自愿共享、人际交流与反馈,为学员提供便捷、灵活、可共享的学习活动。

7.6.2.3.3 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。

7.6.2.3.4 服务提供者宜为学员提供研究机会,培养学员的研究能力、评价能力和沟通能力。

### 7.6.3 学习支持服务

7.6.3.1 服务提供者应为学员、教学人员和顾客提供便捷、及时、高效的学习支持服务。

#### 7.6.3.2 学习支持服务主要包括：

- a) 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，指导学员制定学习计划，培养、提升学员学习能力；
- b) 辅导、答疑、讨论、咨询、作业批改与反馈；
- c) 在测试、考核前，为学员提供辅导，解决疑难问题；
- d) 指导学员、教学人员和顾客使用学习平台，提供技术支持，解决学习活动及服务过程中的技术问题；
- e) 建立学习社区，提供互动交流、课程体验反馈等服务；
- f) 为学员和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、安排处理诉求；
- g) 协助购买学习资源、考试代报名。

7.6.3.3 服务提供者可为学员提供心理支持、就业咨询等学习支持服务。

7.6.3.4 学习支持服务尤其是在线学习支持服务时间宜为 7X24 小时。

#### 7.6.4 学习效果评估

7.6.4.1 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，判断学习目标的完成情况，及时调整服务项目与安排。

7.6.4.2 评估应体现明确性、公正性、针对性，具有可信度和有效性。

7.6.4.3 评估内容主要包括：

- a) 学员在学习方面的发展、进步与所约定服务目标的比对情况；
- b) 学员在学习活动中的表现；
- c) 学员对于学习平台、学习资源等的适应性。

7.6.4.4 评估方法主要包括观察、交流、测试、调查等。

7.6.4.5 告知评估结果时，服务提供者应注意保护学员隐私。

7.6.4.6 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。

#### 7.7 质量监控与保障

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

## 8 服务评价

### 8.1 基本要求

8.1.1 服务提供者应建立服务评价机制，定期收集来自内外部的评价信息，开展服务评价。

8.1.2 服务提供者应分析服务评价结果，制定整改措施，实施持续改进，不断提高服务水平。

## 8.2 评价原则

### 8.2.1 公正性

评价过程和结果应客观、公平。

### 8.2.2 规范性

评价活动应配备科学方案，评价行为应依据评价方案开展，避免错误、减少误差。

### 8.2.3 可靠性

评价活动应采集、使用真实数据。评价结果应客观、准确地反映评价活动情况，无差错、可信赖。

### 8.2.4 有效性

评价活动能够准确评价学员学习的真实情况，查找出实际问题。

## 8.3 评价指标

评价活动应根据不同评价目的，从附录 A 选取合适的评价要素并进行细化、组合、赋权，研究建立评价指标体系，实施评价活动。

## 8.4 评价流程

评价活动主要包括制定评估方案、采集数据、加工数据、计算分数、形成评价结果等。

## 8.5 评价方法

### 8.5.1 权重测算方法

常用的权重测算方法主要包括层次分析法、专家咨询法、对偶比较法、变异系数法、熵值法等。

### 8.5.2 数据采集方法

常用的数据采集方法主要包括调查问卷、在线跟踪、记录查阅、信息抓取、舆情收集等。

### 8.5.3 数据加工方法

常用的数据加工方法主要包括除重、降噪、归类、格式转换、标引等。

### 8.5.4 分数计算方法

常用的分数计算方法主要包括加权平均法、数学平均法、求和法、去极值法等。

## 8.6 评价结果

8.6.1 评价结果应包含评价对象情况、评价方案(含评价目的、评价范围、评价区间、评价指标体系、评价方法)、评价依据、评价过程、评价分数及解释、评价结论及描述、评价时间等。

8.6.2 根据评价活动需求与特点，评价结果宜包含改进建议和评价分数、评价结论及其他内容的使用建议及使用限制。

8.6.3 评价结果主要应以评价报告的形式呈现；根据需求，可包括工作建议、工作方案、基础数据、过程文件等；宜使用图表等表现形式，直观地反映评价分数、评价结论及其他内容。

8.6.4 评价结果通常应为书面形式。

附 录 A  
(规范性附录)  
服务评价要素

服务评价要素见表 A. 1.

表 A. 1 服务评价要素一览表

序号	一级要素	二级要素（三级要素）	
1	服务提供者	基本情况	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服务匹配的服务资源
3			服务提供者是否建立服务管理制度并有效实施
4			服务提供者是否按照服务协议提供服务
5		学习活动与学习支持服务管理	服务提供者设计、实施服务活动时是否以学员为中心
6			内容、形式是否适宜，学习与服务效果是否良好
7			服务提供者是否重视全过程学习支持服务
8			服务提供者是否提供畅通、可达的沟通与反馈渠道
9			服务提供者是否实施持续的质量监控与保障
10		服务人员管理	服务提供者是否定期对全体服务人员进行职业培训
11			服务提供者是否每年对服务人员进行至少一次考核评价
12		顾客和学员信息管理	服务提供者是否建立顾客和学员信息管理制度
13			服务提供者是否按照 GB/T 35273 等标准的要求管理顾客和学员信息
14			服务提供者对于顾客和学员信息的收集、使用，是否在学员和顾客知情同意的前提下进行
15			服务提供者是否采取措施，防止学员和顾客信息泄露、丢失
16			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
17		服务补救管理	服务提供者是否建立服务补救机制

序号	一级要素	二级要素（三级要素）	
18	服务提供者	服务补救管理	服务变更或失效时，服务提供者是否及时采取补救措施，维护顾客和学员权益
19	教学人员	专业知识	教学人员是否具备专业学科知识
20			教学人员是否具备远程教育知识
21			教学人员是否具备信息技术知识
22		职业能力	教学人员是否能设定符合服务需求的学习目标与预期成果
23			教学人员是否能设计满足学习目标与学员特点的学习活动
24			教学人员是否能选择适合学习活动及内容的媒介与呈现方式
25			教学人员是否能选择与学习活动和学员特点相适应的评价方法和评价标准
26			教学人员是否能选择优质学习资源，并通过合适的渠道、方式推送至学员
27			教学人员是否能合理设置学习任务，结构化学习内容，明确其关键点
28			教学人员是否能监控学习活动过程并提供反馈
29			教学人员是否能制定学习活动规则，创设并维系良好学习氛围
30			教学人员是否能提出具有挑战性并能促使学员参与的问题
31			教学人员是否能准确识别学习活动重点、难点
32			教学人员是否能理解学员问题与需求，提供有效辅导与咨询
33			教学人员是否能包容学员的不同意见、鼓励学员参与学习活动
34			教学人员是否能按照服务方案推进学习活动
35			教学人员是否能使用多种方式(电子邮件、电话、虚拟学习环境)与学员个体或群体进行互动
36			教学人员是否能收集有关信息，准确分析、评估学习活动实施情况，及时发现问题与不足
37			教学人员是否能根据所发现的问题与不足，优化改进学习活动
38			教学人员是否能利用信息技术手段，开展形成性评估和终结性评估
39		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	
40		教学人员是否能充分利用信息技术，根据学习目标和学员特点，组织学习活动	
41		职业资格	法律或政策有相关规定时，教学人员是否持有相应资格证书

序号	一级要素	二级要素（三级要素）		
42	学习支持人员	专业知识	学习支持人员是否具备专业学科基础知识	
43		职业能力	学习支持人员是否具备支持远程教育服务有效实施的职业能力	
44		职业资格	从事国家职业资格目录中职业的学习支持人员，是否持有相应资格证书	
45	课程	课程的设计是否反映学员和顾客需求		
46		课程是否个性化、学习路径是否灵活		
47		课程是否包含在线社交网络工具，是否便于学员进入学习社区		
48		课程设置是否具有协调性、系统性和一致性		
49	学习平台	基本情况	学习平台是否符合 GB/T 21644 等标准的要求	
50			学习平台是否可靠、稳定，平均无故障工作时间、累计工作时间、故障率等应满足服务需求	
51			不同的学习平台是否留有接口，是否能交互操作	
52		功能	学习平台是否与学习活动的内容和形式相适应，是否满足服务需求	
53			学习平台是否流畅、便于操作	
54			学习平台是否实现无障碍化，为有需求的学员提供具有可达性的服务	
55		安全	学习平台是否符合 GB/T 20271 等标准的安全要求	
56			学习平台是否定期接受安全隐患排查	
57			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	
58			学习平台的网络环境是否安全，是否建有措施，预防信息数据泄密、系统破坏等风险	
59			学习平台是否建有维护数据安全	
60			学习平台是否制定数据备份策略	
61			学习平台是否定期备份学习平台数据	
62			数据是否完整、真实、准确地转储存在稳定介质	
63	学习资源	基本情况	服务提供者是否根据学习内容、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	
64			学习资源库是否适时更新	
65			学习资源是否经过科学性、先进性、适用性论证，是否进行试用、验证	

序号	一级要素	二级要素（三级要素）	
66	学习资源	基本情况	地图等是否使用国内正式出版物
67			教材、参考资料书、教学挂图、图册、音像教材多媒体资源、计算机辅助教学软件等是否使用国内正式出版物
68			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源是否经过合法性、思想性、内容性、技术性审查
69			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源是否符合国家有关法律、法规和政策
70			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源是否体现正面、积极的价值取向, 传播优秀文化, 开拓学员视野
71			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源是否观点正确, 是否在性别、种族、宗教、年龄、残疾等方面存在偏见
72			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源是否在性别、种族、宗教、年龄、残疾等方面存在偏见
73			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源是否包含诱发学员模仿违反社会公德的行为和违法犯罪行为的内容, 包含恐怖、残酷等妨害学员身心健康的内容
74			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源是否包含恐怖、残酷等妨害学员身心健康的内容
75			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源的语言、文字、字母、符号、引文、摘录、术语、译名、计量单位等是否准确、规范
76			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源的文字、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, 是否相互冲突, 影响学习效果
77			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源的文字、声音、图形图像、视频、动画等各类信息及效果是否相互冲突, 影响学习效果
78			使用非国内正式出版物(例如自研教材)时, 学习资源的技术质量是否符合 GB/T 33259、CY/T111 等标准的要求

序号	一级要素	二级要素（三级要素）		
79	学习资源	基本情况	使用非国内正式出版物(例如自研教材)时，学习资源是否侵犯他人的知识产权	
80			在线使用或交付时，学习资源是否考虑学员的网络条件及时间差异	
81			数字化学习资源是否具有较好的交互性，便于操作和调整	
82			数字化学习资源是否能通过多种设备访问和使用	
83			课程中使用的软件是否适用于学习平台并及时更新，其各修订版本是否方便获取	
84		功能	学习资源是否符合学习规律与特点，内容科学、准确、规范	
85			学习资源的难度是否符合学员水平与需求	
86			教学人员所用学习资源是否突出科学性、专业性，便于教学人员创设服务氛围、组织学习活动	
87			学员所用学习资源是否通俗易懂，是否传递准确的专业学科知识和科学的教育理念	
88			学员所用学习资源是否指导学员有效参与学习活动	
89			学员所用学习资源是否内置测试与考核，帮助学员开展自我评估	
90			学员所用学习资源是否内置或链接学习支持服务	
91			服务需求分析	服务提供者是否了解顾客和学员希望学员获得的文化知识、专业技能、能力发展
92				服务提供者是否了解顾客和学员期望服务所采用的方式与形式、服务时间与长度等
93	服务提供者是否了解学员的学习基础、曾接受相关服务的经历等			
94	必要时，服务提供者是否实施起点测试，采用定性或定量测评手段对学员进行评估			
95	服务提供者是否就需求分析的结果同顾客和学员达成一致			
96	服务提供者是否根据需求分析的结果，在遵循学习规律的基础上确定学习目标			
97	服务项目确定	服务提供者是否以学习目标为依据，选择或开发服务项目		
98		服务项目是否包含充足学习资源，能够有效开展探究性、基于问题的学习活动		
99		服务项目是否创建协作学习环境，便于实施互动式教学和(或)集体学习项目		
100		服务项目是否包含形成性评估和终结性评估，及时反馈学习效果		
101		服务项目是否鼓励学员在一定范围内自主安排学习进度		

序号	一级要素	二级要素（三级要素）	
102	服务项目确定	服务项目是否配备合适的教学人员和学习支持人员	
103		服务项目的选择和开发是否由具有相关专业学科知识和信息远程技术能力的个人或团队完成	
104		服务项目的内容和实施条件是否得到学员和顾客认可	
105	服务信息提供	服务提供者应为学员和顾客提供下列服务信息：服务提供者情况、服务内容、学习活动安排、教学人员情况、所使用的学习资源、全部费用及明细、学员和顾客应具备的条件、服务承诺与变更手续、服务风险提示	
106		服务信息是否真实、准确、完整，其有时效性	
107		服务信息是否与实际的服务交付一致	
108		服务信息是否以便于学员和顾客理解的方式提供	
109		服务提供者是否为顾客和学员提供咨询服务，对服务信息进行解释说明	
110		咨询服务渠道是否方便、快捷、畅通	
111	服务协议订立	基本情况	服务提供者是否与顾客订立书面服务协议
112			服务协议是否在平等、自愿、信息对称的前提下订立
113		协议条款	服务协议条款是否公平、公正
114			服务协议是否包括服务内容、服务时间、服务地点、费用及支付方式、服务变更手续、投诉与纠纷解决方法、隐私保护、风险提示、双方权利义务、法律责任等内容
115			在上述内容之外，服务协议是否对影响服务的其他要素进行约定
116		告知说明	服务提供者是否根据顾客要求对服务协议进行说明、解释
117			服务提供者是否告知、提醒顾客注意协议中与其利益密切相关的内容
118	服务费用支付	支付信息	服务提供者是否向顾客说明支付的有关信息并达成一致
119			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
120		支付方式	服务提供者是否为顾客提供多种支付方式
121			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
122		支付凭证	在支付完成后，服务提供者是否向顾客提供支付凭证和消费明细

序号	一级要素	二级要素（三级要素）	
123	服务费用	支付凭证	支付凭证和消费明细是否准确、详细，与服务协议及实际服务交付一致
124	支付	费用变更	服务变更或失效时，服务提供者应按照服务协议约定，为顾客办理有关费用事宜
125	服务交付	基本情况	服务交付是否与服务协议约定、信息宣传一致
126		学习活动	学习活动的设计、组织、实施是否按照学习计划、以学员为中心
127			学习活动是否反映和满足学习目标
128			学习活动是否充分运用信息技术、体现远程教育服务特点
129			学习活动是否满足学员需求
130			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
131			学习活动是否便捷、灵活、可共享
132			学习活动是否依托视频会议、论坛、社交网站、社交工具等方式实施，强调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
133			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
134			在学习活动中，学员是否有研究机会，研究能力、评价能力和沟通能力是否得到培养
135			学习支持服务
136		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，告知其权利、任务和责任	
137		服务提供者是否为指导学员制定学习计划，培养、提升学员学习能力	
138		服务提供者是否为学员提供辅导、答疑、讨论、咨询、作业批改与反馈	
139		在测试、考核前，服务提供者是否为学员提供辅导，解决疑难问题	
140		服务提供者是否指导学员、教学人员和顾客使用学习平台，提供技术支持，解决学习活动及服务过程中的技术问题	
141		服务提供者是否为学员、教学人员和顾客提供技术支持，解决学习活动及服务过程中的技术问题	
142		服务提供者是否建立学习社区，提供互动文沈、课程体脸反该等服务	

序号	一级要素	二级要素（三级要素）	
143	服务交付	学习支持服务	服务提供者是否为学员和顾客提供投诉渠道并保证渠道畅通、平等、公开
144			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、安排处理诉求
145			服务提供者是否提供协助购买学习资源、考试代报名等学习支持服务
146			服务提供者是否提供心理支持、就业咨询等学习支持服务
147			学习支持服务是否是 7X24 小时
148		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
149			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
150			服务提供者是否根据评估结果，判断服务目标的完成情况，及时调整服务项目与安排
151			评估是否明确、公正，具有针对性，具有高信度和高效率
152			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
153			服务提供者是否采用了观察、交流、测试、调查等评估方法
154			告知评估结果时，服务提供者是否注意保护学员隐私
155			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
156			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
157	服务质量 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，实施质最保证措施，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/DIS Learning services outside formal education-Additional requirements for distance learning