

GB/T 39050-2020《远程教育服务规范》国家标准解读

时间：2020-12-07 部门：服务标准化研究所

一、标准基本信息

GB/T 39050-2020《远程教育服务规范》国家标准于2020年9月29日发布并实施，由全国教育服务标准化技术委员会（SAC/TC 443）提出并归口，由中国标准化研究院、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等单位负责起草。

《远程教育服务规范》在深入开展理论与实践研究的基础上，借助服务标准化经典理论，结合远程教育服务标准化国内外前沿成果，分别从服务提供者、服务人员、服务资源、服务过程、服务评价等方面，为远程教育服务提出规范性要求。

二、标准制定背景

我国具有悠久的远程教育服务历史，自上世纪30年代便开始了面向社会大众的广播教育服务。长期以来，远程教育服务受到了国家高度重视和社会广泛关注，《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020年）》明确提出要“大力发展现代远程教育，强调构建灵活开放的终身教育体系”。近年来，伴随信息技术的飞速发展和“全民学习”“终身学习”社会思想的日益稳固，远程教育服务因其内容丰富、模式灵活、资源丰富、方便快捷、不受时空限制等优势，受到了广大消费者的热烈追捧，成为当前我国教育服务中最具活力、发展最快的组成部分。

在快速发展的同时，我国在线学习服务亦暴露出不少问题和不足，“服务人员水平差”“课件粗制滥造”“学习平台常崩溃”“支持服务跟不上”“学员信息遭泄露”等现象屡见不鲜，消费者“雾里看花”“掉入陷阱”、合法权益受到侵害的事件时有发生，距离高质量发展还有不少差距。

尤其在新冠肺炎疫情期间，全国两亿多学生居家学习，如何提供好远程教育服务，成为摆在全国教育系统面前的一场“大考”。在此背景下，《远程教育服务规范》的发布实施为全国范围内远程教育服务管理与实施提供可操作的科学依据，为我国远程教育服务实现科学监管提供有效途径，为建立远程教育服务优质模式、提升远程教育服务质量水平、健全优化终身教育体系提供有力保障。

三、标准主要内容

《远程教育服务规范》主要内容覆盖服务提供者、教学人员、学习支持人员、课程、学习平台、学习资源等远程教育服务核心服务要素与服务需求分析、服务项目确定、服务信息提供、服务协议订立、服务费用支付、服务交付、质量监控与保证等远程教育服务的核心服务环节，同时亦规定了远程教育服务的评价原则、评价指标、评价流程、评价方法、评价结果等技术内容。

（一）服务提供者

该章从服务提供者自身要求和服务管理要求两个维度，分别提出远程教育服务提供者应依法登记注册、配备与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等基本要求，以及学习活动与学习支持服务管理、服务人员管理、顾客和学员信息管理、服务补救管理等服务管理要求。

（二）服务人员

该章从远程教育服务实际情况、现实需求和区别特征出发，分别对教学人员和学习支持人员提出专业知识、职业能力、职业资格等方面的要求。

（三）服务资源

上五篇

GB/T 20001《标准编写规则》国家标准解读

共享经济范畴及商业模式的研究现状分析

新媒体环境下我国召回新闻传播方式的创新

公共信用信息系列国家标准解读

《家用汽车产品严重安全性能故障判断指南

下五篇

《六西格玛实施中的统计方法——方差分析

GB/T 39063-2020《消费品召回 电子电器产

国家标准《消费品中重点化学物质使用控制

《绿色印染 要求通则》团体标准解读

最新的中国成年人工效学基础参数调查已完

本章分别对课程、学习平台、学习资源等远程教育服务过程中必不可少的服务资源提出了规范性要求，其中对于课程的要求主要包括适用性、灵活性、实效性、交互性、协调性、一致性等；对于学习平台的要求主要包括基本要求、功能要求、安全要求等；对于学习资源，本章一方面从资源类型、适用性、合法性、思想性、科学性、交互性等角度对学习资源提出通用性要求，另一方面针对教学人员和学员所使用的学习资源分别提出功能性要求。

（四）服务过程

本章面向“服务需求分析→服务项目确定→服务信息提供→服务协议订立→服务费用支付→服务交付→质量监控与保障”远程教育服务的全过程链，针对服务实施各环节提出了规范性要求。

（五）服务评价

本章提出了远程教育服务评价方面的要求，包括基本要求、评价原则、评价指标、评价流程、评价方法、评价结果等，为不同地区不同规模不同水平不同语种不同形式的远程教育服务评价和提升活动留下较大空间，便于各评价者自行开展相关工作。

四、标准实施意义

2020年初突如其来的新冠肺炎疫情对国家社会经济生活造成了重大影响，也进一步深化了我国远程教育服务高质量发展的现实需求，从客观上促进了远程教育服务的加速发展。

国家发改委信息显示，截至2020年3月，我国远程教育服务消费者规模已达4.23亿。天眼查专业版数据显示，截至2020年6月我国共有超过25万家从事远程教育服务相关业务的企业；仅在2020年1月至5月期间，新注册成立的远程教育服务相关企业数量就超过2万家，平均每天新增140家。艾媒咨询数据显示，预计2020年全年我国远程教育服务市场规模将达到4858亿元，并将在一定时期内继续保持稳健发展态势。

在此背景下，《远程教育服务规范》的重要意义主要体现在以下四个方面：第一，将为提升我国远程教育服务整体水平提供技术抓手，增强教育开放度与活跃度，促进优秀学习资源流动与优化配置，扩大教育服务机会与公平，维护社会公平正义；第二，将为科学评价远程教育服务质量水平提供技术依据，通过开展评价、认定、等级划分活动，为相关政府采信与监管提供权威结果，“以评带促”促进远程教育服务高质量发展；第三，将为远程教育服务提供者优化组织管理、规范服务行为、提高服务质量提供技术支撑，从而实现科学管理、不断提升经济社会效益；第四，将为保护远程教育服务消费者合法权益提供技术保障，帮助消费者享受更加优质的远程教育服务。

此外，以本标准为基础、由同一研究团队牵头研制的ISO 29994《教育服务 远程教育服务特殊要求》国际标准已于今年12月进入FDIS投票。该国际标准将为全球远程教育服务高质量发展贡献中国智慧，助推实现《国家教育事业发展规划“十三五”规划》提出的“强化我国在国际教育治理中的负责任形象”宏伟目标。

作者：侯非 | 服务标准化研究所

转载请注明出处