



# 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 .....	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 .....	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/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、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、顾曰国、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。