ICS 03.080
CCS A 12

中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 291—2026

教育与学习服务
老年学习者服务要求与指南

Education and learning services—Service requirements and guidelines for older learners

2026-09-24 发布

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
引言 ……Ⅳ
1　范围 ……1
2　规范性引用文件 ……1
3　术语和定义 ……2
4　老年学习者面临的挑战 ……3
5　服务策略 ……5
6　服务人员 ……7
7　服务资源 ……10
8　服务实施 ……12
9　服务沟通 ……17
10　服务评价 ……17
参考文献 ……20

前　言

本文件为规范类指导性技术文件。

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国教育服务标准化技术委员会(SAC/TC 443)提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院、中国老龄产业协会、国家开放大学、深圳梨云文化科技有限公司、中国健康教育中心、中央音乐学院、北京外国语大学、中国计量大学、金陵老年大学、青岛科技大学。

本文件主要起草人：侯非、王娜娜、王琦、郑娟尔、曹俐莉、王永春、李战国、王迎、傅冠齐、聂雪琼、王德祥、刘红艳、奥妮娜、罗婉莹、程永红、陈俊华、信心、刘薇、郭辰晨、丁哲、王晓晓、苏子仪、张登辉。

引　言

人口老龄化是社会发展的重要趋势，也是今后较长一段时期我国的基本国情。参加教育与学习活动是老年人保持生命活力、促进身心健康、增强社会参与、提升生活质量的有效途径，是积极应对人口老龄化的有力举措。

我国已发布实施 GB/T 28915—2012《成人教育培训组织服务通则》、GB/T 29359—2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求　总则》、GB/T 37709—2019《非正规教育服务通则》等，为规范教育与学习服务行为、优化服务质量、提升学习效果、维护包括老年学习者在内的利益相关方的合法权益提供了技术依据。

本文件立足老年学习者生理和心理特点，遵循教育与学习活动规律，从服务策略、服务人员、服务场所、服务平台、学习资源、服务设计、服务推介、服务协议、服务费用、学习活动、学习支持服务、学习效果评估、服务沟通、服务评价等维度提出要求与指南，将作为现有法律法规、政策文件、标准文件的补充，为以下场景中面向老年学习者的教育与学习服务提供技术参考与解决方案：

——培训机构；
——老年大学；
——老干部活动中心；
——社区服务中心；
——公共文化设施，包括公共图书馆、博物馆、美术馆、文化馆（站、中心）；
——群众体育设施；
——社会福利机构；
——军休干部服务管理机构；
——医疗卫生机构；
——人力资源服务机构；
——科普场馆；
——线上学习平台；
——社教类媒体节目/栏目；
——其他。

教育与学习服务
老年学习者服务要求与指南

1 范围

本文件描述了老年学习者面临的挑战,规定了服务策略、服务人员、服务资源、服务实施、服务沟通、服务评价方面的要求,提出了相应建议,给出了典型示例。

本文件适用于面向老年学习者的教育与学习服务的实施和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 2894 安全色和安全标志

GB 3096 声环境质量标准

GB 17945 消防应急照明和疏散指示系统

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 23809.1 应急导向系统 设置原则与要求 第1部分:建筑物内

GB/T 23809.2 应急导向系统 设置原则与要求 第2部分:建筑物外

GB/T 26997—2011 非正规教育与培训的学习服务 术语

GB/T 28913—2012 成人教育培训服务术语

GB/T 28914 成人教育培训工作者服务能力评价

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

GB/T 37709—2019 非正规教育服务通则

GB/T 41819 信息安全技术 人脸识别数据安全要求

GB/T 43294—2023 教育与学习服务 术语

GB/T 44437 适老家具 通用技术要求

GB/T 45158 城市公共设施 适老化设施服务要求与评价

GB/T 45180 健身器材适老化通用要求

GB/T 45272 家居产品适老化设计指南

GB/T 45574 数据安全技术 敏感个人信息处理安全要求

GB/T 45747 老龄化社会 老年人包容性数字经济通用要求与指南

GB/T 45919 智能多媒体终端适老化技术要求

GB/T 47523 移动互联网应用程序适老化技术规范

GB 50033 建筑采光设计标准

GB 50189 公共建筑节能设计标准

GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制标准