



中华人民共和国国家标准

GB/T 38716—2020

中小学生安全教育服务规范

Primary and secondary school students safety education service specification

2020-03-31 发布

2020-09-01 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

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务总则 2

5 服务组织要求 2

6 服务项目策划、实施与评价总结 4

7 持续改进 6

附录 A（资料性附录） 风险评估报告 7

附录 B（资料性附录） 中小学生安全教育策划方案 9

附录 C（资料性附录） 中小学生安全教育执行方案 11

附录 D（资料性附录） 安全教育服务督导评价反馈表 13

附录 E（资料性附录） 教学人员督导综合反馈报告 14

附录 F（资料性附录） 满意度调查表 15

参考文献 16



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国公共安全基础标准化技术委员会(SAC/TC 351)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、北京东方核芯力信息科技有限公司、北京森霖木教育科技有限公司、威亨国际科技股份有限公司、陕西省标准化研究院、北京市应急管理宣传教育中心、青岛市应急管理局、青岛海丽应急安全管理咨询有限公司、江苏万事兴公共安全有限公司、教育部学校规划建设发展中心、北京市海淀区教育委员会、深圳市第一反应信息科技有限公司、北京朗润泰泽科技有限公司。

本标准主要起草人:秦挺鑫、张骥、彭静、张超、王皖、支良生、徐凤娇、李灯东、时会佳、张建刚、郑文娇、李奇佶、陈锋、赵建国、陆乐、和少楠、屈莹、刘红、任鸿雁、徐佳、汤奇强、郑德林、刘力真、李勤智、年江、闫阅、王东辉。



引 言

中小学生学习安全工作事关广大学生的生命健康、亿万家庭的幸福安宁,关系到教育系统和整个社会的和谐稳定,长期以来受到社会各界的高度重视。《中小学幼儿园安全管理办法》《中小学公共安全教育指导纲要》《关于加强大中小学国家安全教育实施意见》等政策文件对于中小学生学习开展安全教育都提出了明确要求,但长期以来由于中小学生学习安全教育服务组织缺少专业指导,服务内容不统一、服务不规范,造成安全教育服务质量参差不齐。

2017年4月28日,国务院办公厅印发《关于加强中小学幼儿园安全风险防控体系建设的意见》(国办发〔2017〕35号)明确要求,“完善有关学校安全的国家标准体系”“积极培育可以为学校提供安全风险防控服务的专业化社会组织”“组织、指导学校有针对性地开展专项安全演练、预防和转移安全风险等工作”。

因此,制定本标准,从服务总则,服务组织要求,服务项目策划、实施与评价总结,持续改进等方面规范为中小学生学习提供安全教育服务的组织,提升其服务质量,确保服务效果,引导和推动中小学生学习安全教育健康发展。

中小学生安全教育服务规范

1 范围

本标准规定了中小学生安全教育的服务总则,服务组织要求,服务项目策划、实施与评价总结,持续改进。

本标准适用于开展中小学生安全教育服务的组织。

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 18206 中小学健康教育规范

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19025 质量管理 培训指南

GB 28932 中小学校传染病预防控制工作管理规范

GB/T 29315 中小学、幼儿园安全技术防范系统要求

GB 30533 学校安全与健康设计通用规范

GB/T 33735 中小学校地震避险指南

GB/T 35047 公共安全 大规模疏散 规划指南

GB/T 36733 服务质量评价通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

安全教育 safety education

为中小学生提供的安全相关的培训和指导。

3.2

安全教育服务组织 safety education service organizations

为中小学生开展安全培训、指导服务内容的相关组织。

3.3

安全教育场所 safety education places

以普及安全知识、提升安全技能为主要内容的校内外教育活动空间。

3.4

安全教育课程 safety education courses

按照课程设计规范和要求的编制的安全教育内容。

注:包括安全教育课程标准、讲义、教案、学材、素材等。

3.5

安全教育教具 auxiliary teaching aids for safety education

用以辅助开展安全教育课程、激发学生学习能力与思考能力的工具。

注：包括安全教育教学设备、教学仪器、教学模型等。

3.6

安全教育教辅 auxiliary material for safety education

用以辅助进行安全教育服务的有关资料。

注：包括安全教育教材、报刊、软件游戏、音视频等。

3.7

中小学生应急疏散演练 emergency evacuation drills for primary and secondary school students

使中小学生在发生紧急情况时能有序、迅速地安全疏散的模拟训练。

3.8

体验式安全教育活动 experiential safety education activities

采用设施设备互动体验、实际操作、模拟演练等方式使中小学生在模拟或真实环境中亲身感受和形体体验,以增强公共安全教育效果的教育活动。

3.9

情景模拟 scenario simulation

根据中小学生可能担任的角色,编制一套与该角色实际情况相似的测试项目,将中小学生安排在模拟的情境中处理可能出现的问题,用多种方法来测评其心理素质、潜在能力的一系列方法。

3.10

安全教育舞台剧 safety education stage plays

将灾害对应的关键知识点融入安全教育情景构建的舞台的戏剧艺术。

3.11

安全教育影视剧 safety education TV shows and movies

以银幕、屏幕放映为载体,将灾害对应的关键知识点融入安全教育影视内容的一种视觉与听觉综合观赏的艺术形态。

注：包括电影、电视剧、节目、动画等内容。

3.12

安全教育服务评价 assessment on safety education service

对所实施的安全教育服务内容和效果评判、分析后的结果。

4 服务总则

4.1 安全教育服务应按照相关文件的规定和要求,根据“积极预防,科学应对,寓教于乐”的方针,遵循“安全第一”的原则,通过规范安全教育服务活动,保障中小学生健康成长。

4.2 中小学生安全教育活动应贯穿于学校教育的各个环节,安全教育服务组织开展的中小学生安全教育是学校教育的补充,其服务内容、服务过程以及评价,都应遵循基础教育的规定和要求,有准备、按流程地实施安全教育活动。

4.3 安全教育服务组织应准确把握学生认知特点,注重实践性、实用性和实效性,从意识、知识技能和行为三个层面开展安全教育活动,使学生逐步建立安全意识,掌握必要的安全知识和技能,形成规范的安全行为。

5 服务组织要求

5.1 基本要求

5.1.1 服务组织应建立规范的规章制度和管理体系,包括但不限于服务管理制度、服务人员管理制度、

财务管理制度、教育服务效果跟踪评估制度、应急预案等。

5.1.2 应提供符合安全条件的安全教育场所,组织应急疏散演练、模拟演练等大型活动时应为参加人员购买人身安全保险,瞬时接待 500 人以上时应出具风险评估报告。风险评估报告具体内容参见附录 A。

5.1.3 校外安全教育服务组织及安全教育场馆基地应依法取得办学许可证或营业执照的经营范围有安全教育相关内容,无不良信用记录,有相对稳定的师资队伍,专职从事安全教育服务的教学人员不少于 1 人,依照相关行业规章和组织守则开展经营活动。

5.2 服务人员

5.2.1 服务人员应符合下列条件:

- 遵守中华人民共和国法律,遵守关于未成年人保护、教育的法律法规与政策规定;
- 无侵害未成年人合法权益和身心健康的违法犯罪记录;
- 具备良好的职业道德和职业素养,具有高度的社会责任感;
- 身心健康,无传染病疾病,无精神病史;
- 服务语言和行为文明、健康、礼貌、得体,符合中小学生的认知特点;
- 服务人员的工作服饰应卫生、干净、整洁,符合社会主流价值观,美观、大方、得体;
- 有安全教育服务从业经验,具备安全教育服务的相关专业知识;
- 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。

5.2.2 服务人员指安全教育服务组织中的工作人员,根据服务内容分为教研人员、教学人员和其他服务人员。

5.2.3 教研人员根据需求开展课程标准设计、教学目的沟通确认、课程主题确定等工作。教研人员应掌握以下专业知识和专业能力:

- 关于中小学生安全教育的有关法律法规及政策规定;
- 不同学段安全教育内容重点和安全教育服务的方式方法。

5.2.4 教学人员根据教研人员的沟通结果开展课程内容设计工作(包括但不限于设计讲义、教案、PPT 等有助于实现教学目标的学习资料),并执行教学活动。应符合以下要求:

- 具备安全专业知识,能够为不同年龄的学生提供咨询、讲解、专业指导服务;
- 其他满足安全教育服务正常开展的专业知识和专业能力。

5.2.5 其他服务人员根据教研人员和教学人员确定的内容,开展活动方案设计和相关人员安排、活动安排,辅助教学人员开展课程执行等工作。应符合下列条件:

- 具备安全教育相关背景;
- 积极主动向学生开放活动,坦诚对待学生、学校提出的活动要求,组织沟通能力强;
- 具备支持安全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其他服务人员,应持有国家统一颁发的相关职业资格证书。

5.3 服务场地及设施设备

5.3.1 服务场地应与服务规模和服务内容相适应,应符合下列要求:

- 符合学生活动需要和安全规定的场地,确保不拥挤、易疏散;
- 校外场地及其周边环境治安状况、卫生状况良好,无坠落物;
- 按照国家安全标准的图形内容张贴应急疏散、逃生等明确标识;
- 服务场地应定期检查,保障空间安全。

5.3.2 场地设施设备应符合 GB/T 29315 和 GB 30533 的要求,满足下列要求:

- 设施设备的技术要求符合国家法律法规及标准的规定;

- 各项设施、设备、器材安全有效,对学生无安全隐患;
- 各项设施、设备周边空间无安全隐患;
- 各项设施、设备、器材应定期检查和维护。

6 服务项目策划、实施与评价总结

6.1 总则

服务组织应遵循以下三个步骤使服务项目符合服务对象要求:

- a) 服务策划;
- b) 服务实施;
- c) 服务评价与总结。

6.2 服务策划

6.2.1 需求分析

服务组织应对服务对象的安全教育需求进行分析,需求分析应包括但不限于以下内容:

- a) 分析服务对象所面临的主要风险;
- b) 分析服务对象安全教育现状;
- c) 分析服务对象安全教育需求;
- d) 分析服务对象的服务目标和服务形式,包括中小學生、监护人和学校三方的诉求。

6.2.2 方案策划

6.2.2.1 策划方案要素

策划方案应包括但不限于以下要素:

- a) 服务概况;
- b) 服务目标;
- c) 服务内容;
- d) 服务方式;
- e) 服务实施过程。

中小學生安全教育策划方案参见附录 B;中小學生安全教育执行方案参见附录 C。

6.2.2.2 确定服务概况

服务组织应根据服务内容确定服务概况,服务概况包括但不限于准备阶段服务、实施阶段服务、总结阶段服务、安全服务及应急服务等。

安全教育服务过程中,需求方和服务组织双方的责任和义务应明确。

6.2.2.3 明确服务目标

服务组织应制定服务目标,为服务内容和服务方式的确定提供框架。安全教育服务的目标主要包括以下方面:

- 增进中小學生安全知识;
- 训练中小學生安全技能;
- 提高中小學生安全意识;
- 强化中小學生安全习惯。

6.2.2.4 确定服务内容

根据需求分析、服务目标等开展服务内容设计。根据 GB/T 18206、GB 28932、GB/T 33735 和 GB/T 35047 的要求,考虑小学生、初中生、高中生学习及生活的范围和特点的不同,针对中小学生身心发展规律和认知特点,分学段、分人群、分主题地设置安全教育内容。安全教育内容包括但不限于社会安全、公共卫生、意外伤害、网络信息安全、自然灾害、人防安全以及影响学生安全的其他事故或事件。

安全教育服务内容应本着“小学以游戏和模拟为主、初中以活动和体验为主、高中以体验和辨析为主”的原则多形式地开展。

6.2.2.5 确定服务方式

根据需求分析、服务目标、服务内容等选择适合的服务方式。服务方式分为:

- 传授式服务:增进中小学生安全知识和技能的的服务方式,包括但不限于课程教授、专家讲座、安全教育舞台剧、安全教育影视剧、安全教育线上服务等。
- 体验式服务:让中小学生在真实或模拟环境中进行安全教育体验的服务方式,包括但不限于互动体验、实际操作、模拟演练等。
- 其他服务:通过咨询服务的形式开展安全教育服务内容,传授安全知识,包括但不限于安全教育校本课程开发。

6.2.2.6 细化实施过程

服务组织结合实际要求,为需求方提供科学、完整的服务实施过程,以便保障服务内容的顺利开展。

服务实施过程应包括但不限于以下内容:

- 准备阶段:需求对接、课程拟定、时间确定、方案确定、服务确定、人数确定,针对服务内容与服务方式等组织专家评审;
- 实施阶段:安全服务、应急服务、引导服务、调度服务;
- 总结阶段:服务总结、服务评价。

6.2.3 服务项目风险管理

在服务项目策划过程中应开展风险管理,以确保实现培训目标。

服务中委派服务人员负责识别风险控制措施,并给予其相应的职权。ISO 31000 为风险管理提供了框架,确保系统的风险识别、分析和评价过程得到落实,服务项目团队可参照其有关内容开展风险管理工作。

6.2.4 后勤保障

服务组织应确保服务项目的后勤保障相关细节。

服务项目后勤保障会根据服务方式的不同而有所变化。服务项目策划过程中应确定服务项目开展所需的后勤保障。

服务项目后勤保障包括但不限于场所、设施设备、教具教辅、人员配备、餐饮住宿、医疗救助、现场安保等。

6.3 服务实施

6.3.1 服务准备

服务准备包括但不限于:确定服务时间、服务场所、服务团队及完善后勤保障,具体如下:

- 与服务需求方确定服务时间；
- 服务场所应配备符合服务内容和服务方式的设施设备并满足安全要求；
- 服务组织组建服务团队,负责服务内容的策划、执行与评价总结；
- 服务组织应根据服务需求,联合需求方提供全面的后勤保障。

6.3.2 服务开展

根据制定的服务方案组织实施,由于服务范围、规模与方式可能存在不同,服务开展过程中的任务包括但不限于:

- 确保服务过程流畅；
- 监督服务环节和服务目标的实施；
- 注重服务过程中数据采集、信息收集和过程资料；
- 做好风险防范工作。

6.3.3 服务终止

按照安全教育服务计划在服务完成时终止服务,并明确告知培训对象。
在出现突发事件时应立即终止教育活动。

6.4 服务评价与总结

6.4.1 服务评价

服务项目结束后,按照 GB/T 36733 的要求,服务组织通过专门设立的督导部门或者第三方专业评价组织针对服务目标、服务执行、服务流程、服务效果等多个维度开展督导评价,形成反馈报告,并收集来自内外部的满意度调查。

安全教育服务督导评价反馈表参见附录 D。教学人员督导综合反馈报告参见附录 E。满意度调查表参见附录 F。

注:服务评价来源包括安全教育服务需求方、主管部门、组织内参与服务项目的人员等。

6.4.2 服务总结

服务项目结束后,应召开安全教育服务总结会议,根据服务整体效果、服务过程数据的分析结果以及需求方反馈意见进行集中研讨总结。

7 持续改进

服务组织根据 GB/T 19001—2016 和 GB/T 19025 的要求,建立服务质量评价管理机制,定期收集整理服务项目评价信息并加以分析,提出改进措施,不断提高服务质量。

附 录 A
(资料性附录)
风险评估报告

A.1 风险评估目的、依据、范围和程序

A.1.1 风险评估目的

陈述进行风险评估的主要目的,包括但不限于通过风险评估分析危险种类、特点、分布情况,贯彻安全方针,针对安全风险因素采取应对措施,为相关部门监管提供依据等内容。

A.1.2 风险评估依据

提供风险评估所支持的法律、法规、规范性文件和国家标准以及相关行业标准等。

A.1.3 风险评估范围

陈述开展风险评估的对象以及主要评估范围。评估范围包括但不限于场所安全设施设备及其周边环境等。

A.1.4 风险评估程序

叙述风险评估的工作程序。风险评估的工作程序可参照如下内容:前期准备,辨识与分析危险、有害因素,定性评估风险,提出安全对策措施建议,编制风险评估报告等。

A.2 项目概况

A.2.1 服务组织简介

对服务组织进行简要介绍。

A.2.2 项目概况

对进行风险评估的项目进行概述。

A.2.3 主要设备

对参与项目风险评估所涉及的主要设备进行介绍。介绍内容包括但不限于设备名称、设备用途等。

A.2.4 区域自然条件

对参与项目风险评估所涉及的区域自然条件进行介绍。介绍内容包括但不限于地理位置,水文、地质、地貌,气象特征,地震烈度等。

A.2.5 主要建(构)筑物

对参与项目风险评估所涉及的主要建(构)筑物进行介绍。介绍内容包括但不限于结构材质、耐火等级等。

A.2.6 消防及应急救援器材

对参与项目风险评估所涉及的消防及应急救援器材进行介绍。

A.3 危险、有害因素识别及危险、有害程度分析

针对项目的特点,综合考虑起因物、引起事故的先发诱导性原因,进行危险、有害因素识别及危险、有害程度分析,建议围绕自然危险有害因素、场地有害因素、设施设备有害因素、组织管理等方面开展。

A.4 风险评估方法的选择

为了达到风险评估的目的,针对项目特点,结合国内外风险评估方法,陈述所选择的风险评估方法。风险评估方法选择包括但不限于安全检查表法、预先危险性分析法(PHA)等。

大型活动安全风险评估需根据活动实际情况进行人的因素、场地因素、事件因素、物品因素、紧急疏散、安全防范及安全管理、事项审核等方面的量化评估和等级评定。

A.5 定性、定量风险评估

对项目所涉及的总平面布置及建(构)筑物安全、供配电安全、消防安全、安全生产管理等方面进行安全检查、评估。具体可参照表 A.1。

表 A.1 定性、定量风险评估

序号	检查项目和要求	评估/检查依据	拟采用的方案	检查结果	补充的对策措施和建议

A.6 安全对策措施及建议

陈述对项目所涉及的安全风险所开展的电气控制、消防疏散、安全生产管理等方面(包括但不限于)的对策措施及建议。

A.7 附件及附图

附件及附图的内容包括但不限于企业法人营业执照、项目总平面布置图、组织机构图、应急预案、演练记录等。

附 录 B
(资料性附录)
中小學生安全教育策划方案

B.1 项目背景

项目背景是指在什么环境、什么条件下开展服务内容,即开展项目的基础和缘由。建议结合相关的政策、通知等文件进行项目背景的编写。

B.2 项目概况

B.2.1 基本情况

陈述项目的概况,包括但不限于受众人群、受众目标等内容。

B.2.2 项目目标

根据项目需求与实际情况陈述项目目标。项目目标是指项目的服务目标,即通过服务内容达成的最终目的。

B.3 内容模块

B.3.1 课程内容

根据不同受众群体及需求进行课程内容的搭建,如消防安全、生活安全、灾害安全等。建议采用表格或文字的形式展示。

B.3.2 教具教辅

根据课程内容对所匹配的教具教辅使用情况进行说明。建议采用图文结合的形式呈现。

B.3.3 设施设备

根据项目具体服务内容,安排符合项目课程的设施设备。建议采用图文结合的形式展示,内容包括但不限于设施设备名称、设施设备介绍及设施设备图片展示等。

B.4 组织形式

组织形式应根据项目的服务内容进行设定。建议采用多样式的形式组织开展,包括但不限于拓展互动、情景模拟、实际演练、动手操作等。

B.5 项目优势

陈述安全教育服务组织策划项目的具体优势。内容包括但不限于人员优势、物料优势、服务形式优势、课程体系优势、服务经验优势、服务保障等。

B.6 成功案例

陈列既往类似的项目成功案例。内容包括但不限于项目名称、项目简要内容、项目完成情况及精彩展示。



库七七 www.k99w.com 提供下载

附录 C
(资料性附录)

中小学生安全教育执行方案

C.1 活动背景

活动背景是指在什么环境、什么条件下开展活动。建议根据活动主题侧重点编写相应活动背景。

C.2 活动目的

根据活动需求与实际情况陈述活动目的,即通过活动执行达成的最终目标。内容包括但不限于增进学生安全知识、训练学生安全技能、提高学生安全意识等。

C.3 课程系列

根据活动需求进行课程内容的设置,如消防安全、交通安全、灾害安全等。建议采用表格或文字的形式展示。表格形式示例见表 C.1。

表 C.1 表格形式

课程系列	课程名称	体验形式
消防安全	××××××	设备体验
	××××××	实际操作
交通安全	××××××	拓展互动
	××××××	情景模拟
灾害安全	××××××	设备体验
	××××××	课程讲授

C.4 课程重点

陈述活动所涉及的课程核心内容、重要知识点。建议采用文字、图表、图片或视频等形式展示。

C.5 课程展示

用以展示授课过程以及实际效果。建议采用图片、视频等形式展示。

C.6 活动流程

C.6.1 活动概况

陈述活动开展的概要信息。活动概况的内容包括但不限于需求方名称、活动日期、活动时间、活动

地点、活动人数等。

建议采用以下形式进行活动概况展示(以×××学校为例):

学校名称:×××学校

学生年级:××年级或××—××年级

活动日期:××××年×月×日

活动时间:××点—××点

活动地点:×××××

活动人数:××人

C.6.2 具体流程

根据活动时间及课程安排,编写具体的活动执行流程,如在××时间、××地点进行×××课程授课。活动流程展示示例见表 C.2。

表 C.2 活动流程展示

时间	课程内容	活动场所
8:50 前	准时到达	安全教育体验馆
8:30-9:00	××××	室外
9:00-9:30	××××	室内
9:30-10:00	××××	室内
10:00-10:30	××××	室内
10:30-11:00	××××	室内
11:00-11:30	××××	室内
11:30-12:00	××××	室内
12:00-13:00	午餐+休息	学生自带简餐
13:00-13:30	××××	室外
13:30-14:00	××××	室外
14:00 后	××××	集后返程

C.7 活动保障

陈列为活动所提供的系列保障。活动保障内容包括但不限于场所保障、人员配备保障、医疗救助保障、现场安保保障等。

附 录 D
(资料性附录)

安全教育服务督导评价反馈表

安全教育服务督导评价反馈表见表 D.1。

表 D.1 安全教育服务督导评价反馈表

服务项目		日期		督导人员	
序号	评价项目	评价说明			
1	服务分工	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
2	服务信息	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
3	岗位职责	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
4	服务内容	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
5	教具教辅准备	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
6	动员会	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
7	服务协调	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
8	突发事件处理	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
9	服务问题解答	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
10	服务投诉处理	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
11	服务事故处理	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
督导评价总结及意见、建议：					
服务效果简要分析：					



附 录 E
(资料性附录)

教学人员督导综合反馈报告

教学人员督导综合反馈报告见表 E.1。

表 E.1 教学人员督导综合反馈报告

服务项目		日期		督导人员	
模块	项目	评价说明			
前期准备 评价	备课方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
教学实施 评价	概念讲解方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
	教学组织方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
	教学语言方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
	教姿教态方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
	教学演示方面	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
教学效果评价		<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较差 <input type="checkbox"/> 很差			
综合反馈报告					
综合反馈 具体内容		<p>一、教学人员授课亮点：</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>二、教学人员授课改善点：<input type="checkbox"/>严重 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>轻微 <input type="checkbox"/>其他(出现次数)</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>三、总结及意见、建议：</p> <p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p>			

附录 F
(资料性附录)
满意度调查表

满意度调查表见表 F.1。

表 F.1 满意度调查表

项目名称	××项目
服务时间	年 月 日
服务地点	
服务方式	
效果反馈	
1. 对整体服务内容是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
2. 对教学人员的服务是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
3. 对服务组织形式是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
4. 对服务的设施设备是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
5. 对服务管理的效果是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
6. 对后勤服务保障是否满意?	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很差
对本次服务的其他意见及建议:	
签字: 日期:	

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国义务教育法
- [2] 中华人民共和国未成年人保护法
- [3] 关于建立健全基本公共服务标准体系的指导意见
- [4] 关于规范校外培训机构发展的意见(国办发〔2018〕80号)
- [5] 教育部关于加强大中小学国家安全教育实施意见(教思政〔2018〕1号)
- [6] 关于加强中小学幼儿园安全风险防控体系建设的意见(国办发〔2017〕35号)
- [7] 学生伤害事故处理办法(教育部令第12号)
- [8] 中小学幼儿园应急疏散演练指南(教基一厅〔2014〕2号)
- [9] 中小学幼儿园安全管理办法(教育部令第23号)
- [10] 中小学公共安全教育指导纲要(国办发〔2007〕9号)
- [11] ISO 31000 Risk management—Guidelines

