

奥鹏远程教育学习中心评估指标体系解读（试行）

一级指标	二级指标	观测点及评估标准	评估侧重点		佐证材料建议
(一) 定位与资质 (5分)	定位 (2分)	1. 以科学发展观为指导, 根据经济社会发展需求, 结合主办高校办学特色和优势, 科学合理地确定招生类型、层次和专业。	有办学资质, 签订了协议; 设立过程规范, 经过了审批或按要求备案。	无合作协议、无相关审批或备案资料一票否决。 提供了虚假基本信息一票否决。 冒以学习中心名义, 从事与其职责无关的经营性活动的一票否决。	<ul style="list-style-type: none"> 主管领导工作指示或会议记录; 学习中心根据自身情况撰写的发展规划或依托单位发展规划文件中有关学习中心的内容;
		2. 诚信从业, 遵守规则, 服务学生, 保证质量。			
	资质 (3分)	1. 依托建设单位是具有独立法人资格的高等学校、中等职业学校或具备办学条件的企事业单位教育培训机构等, 能够独立承担相应的法律责任。			<ul style="list-style-type: none"> 事业单位法人登记证 (或法人证书等证明材料); 省厅备案文件; 与奥鹏中心签署的授权服务合同 (电子版, 平台打印);
		2. 依托建设单位与奥鹏中心签有协议, 内容符合有关规定, 条款清晰完整, 学习中心各项审批、备案手续完备。★ 3. 学习中心的建设遵循奥鹏中心品牌形象建设标准, 在宣传推广中正确使用学习中心名称、奥鹏中心名称和标识等。			
(二) 条件保障 (5分)	基础设施 (1分)	1. 有相对独立集中的办公场所, 学习环境良好, 符合国家与地方有关安全、消防、卫生等方面的需求。★	场地、设备、网络能够满足学生服务需求。	场地不合格或基础设施严重缺乏一票否决。	<ul style="list-style-type: none"> 学习中心基础设施情况表 (如办学设施、教学设备等); 办学场地房产证、租赁协议或其他场地使用证明;
		2. 具备符合现代远程教育教学支持服务所需的硬件系统条件, 包括网络接入、局域网络、网络教室多媒体学习设备等条件。			
		3. 有为学生服务的复印、打印等辅助设施。			
		4. 网络带宽能够满足办学需要。			
		5. 服务器功能和数量符合教学要求。			
		6. 遵守国家计算机与网络安全管理条例的有关规定。			
		1. 依托单位有主管领导专职分管, 配备具有较强管理能力的专职	专人专岗, 人员	没有专职主任或人员严	<ul style="list-style-type: none"> 学习中心主任任命或聘用文件, 学习

	人员团队 (2分)	主任，要求有教学、管理经验，具有大专、本科以上学历，接受过相应的岗位培训。	配备满足服务需要。	重不足的，该一级指标项不合格。	中心主任简历及学历、职称证书等相关证书复印件；
		2. 招生、教学教务管理、考务管理、技术支持等均有专人负责，并有专人专岗备案。专职工作人员数量应与服务学生的数量相适应，一般情况下，学生人数在 100 人以下的，配备 1-2 名；学生人数为 100-500 人的，配备 3-5 名；学生人数在 500 人以上的，配备 6 名以上。			<ul style="list-style-type: none"> ● 学习中心人员配备情况表（人员、岗位、分工等）； ● 学习中心人员信息登记表；
		3. 有人员考核与培训制度，定期组织各类人员接受岗位培训、参加主办高校或奥鹏中心的相关培训和工作会议。			<ul style="list-style-type: none"> ● 学习中心人员考核、管理、培训等制度； ● 学习中心人员培训计划或培训过程记录（内部自组织、高校或奥鹏组织的活动、行业活动等）；
	规章制度 (2分)	根据奥鹏中心的要求，制定有常规管理制度、绩效考核管理制度、学习过程支持服务要求等各类配套制度。	学习中心内部管理制度健全，对各项工作开展有明确规定和要求。		<ul style="list-style-type: none"> ● 学习中心内部各项规章制度文件（如日常工作管理规定、安全管理制度、财务管理制度、班主任工作要求与规范文件、兼职教师管理文件等）；
(三) 招生服务 (15分)	市场分析 (1分)	开展市场需求调研等活动，根据需求合理申请授权，调整专业、层次分布，积极开拓市场。	授权合理、符合规定，招生规范。	虚假宣传、虚假承诺、异地招生（跨省招生异地注册）、点外设点（在备案地址以外另设具有招生或考试功能的分支机构）、委托中介机构、个人代理招生一票否决。被处以通报，在阳光招生	<ul style="list-style-type: none"> ● 学习中心项目授权统计表（整体呈现学习中心近两年项目授权情况）； ● 项目服务授权协议； ● 主办高校授权书；
	招生宣传 (4分)	1. 统一使用经主办高校确认、奥鹏中心组织下发的招生简章。★ 2. 不违规招生、不异地招生、不设点外点。★			<ul style="list-style-type: none"> ● 近两年主办高校招生简章； ● 招生七律（张贴）； ● 招生人员培训过程记录（主办高校、奥鹏中心组织的相关培训活动）；

	服务规模 (3分)	1. 不招收各级各类全日制学习的在读学生。		平台停止其招生资格后仍擅自招生的一票否决。	● 在籍学生信息表（按照高校、批次分类整理）；	
		2. 生源规模与学习中心教学设施、管理和服务能力相适应。				
	收费管理 (4分)	1. 收费项目、收费标准、收费办法符合国家物价部门和主办高校、奥鹏中心的有关规定。★	无乱收费，收费过程合理； 退费流程合理、及时	自立收费项目、擅自变更学费标准一票否决。	● 学习中心授权项目学费公示； ● 学生发票领取记录； ● 学生退费相关记录（如果有学生退费）；	
		2. 收费手续符合规定，无乱收费。				
	入学 (3分)	1. 按照教育行政主管部门、主办高校、奥鹏中心的规定，协助完成学生资格初审和入学测试工作。	学生信息真实； 提供入学指导。	未如实填报学生信息或泄露学生信息一票否决。 没有组织入学教育，该二级指标不合格。	● 学生入学测试成绩表； ● 学生入学测试签到表；	
		2. 完整、准确地填报学生信息。★			● 学生报名表（或在籍学生信息表）； ● 学生其他报名材料；	
		3. 按期组织开学典礼，做好学生的入学教育工作，指导学生做好学习准备。			● 开学典礼照片、报道、培训内容等；	
	(四) 教学教务 (25分)	学籍管理 (2分)	按照主办高校录取流程和学籍管理规定，协助做好学生注册和学籍异动等工作。	严格按照要求协助完成相关工作；	不履行职责，未提供有效支持服务的一票否决。	● 学生学籍异动相关申请表和过程记录；
		教学组织 (12分)	1. 严格执行主办高校的教学计划和教学大纲，做好各环节的管理和服务，秩序良好。	是否按规定落实实践环节； 毕业过程规范性； 毕业证书等资料是否发放及时、准确；		● 主办高校各学期教学工作通知（平台电子版）；
2. 具备支持实践教学的条件，能按照主办高校的专业及课程要求落实实验和其他实践性教学环节。★			● 实践教学基地协议； ● 主办高校要求反馈的实践教学组织情况反馈表； ● 注：如果学习中心已有授权项目中不涉及实践环节，不用准备此项材料。			

		3. 按照主办高校的规定，协助做好毕业设计或毕业论文环节以及毕业证书发放等相关工作。			<ul style="list-style-type: none"> • 主办高校毕业论文写作要求与指导； • 毕业论文指导教师信息表； • 主办高校毕业论文答辩要求； • 毕业论文答辩组织情况记录； • 证书与档案发放签收表；
	教学辅导 (3分)	1. 按照主办高校的委托与要求，配备所需的辅导教师，为学生提供指导与辅导答疑。 2. 有完善的辅导教师管理制度，对辅导教师工作开展和辅导效果进行定期调查和评估。	学校办学权是否转移； 有为学生提供教学辅导，教师能力符合学校规定，工作有效。	应组织教学辅导而没有组织的，该二级指标不合格	<ul style="list-style-type: none"> • 主办高校辅导工作要求文件； • 辅导教师信息表与聘用协议； • 辅导教师线下工作记录表；
	考试服务 (8分)	1. 严格规范考务工作，有相关规章制度，有处理偶发事件的应急预案。 2. 按照主办高校考试要求和奥鹏中心考试流程组织考试，做好考前辅导，召开考前培训会，做好考前教育及考前准备工作。 3. 按教育行政部门及相关主管部门的要求开展考试服务工作，考试无违规违纪现象。★ 4. 考试场所固定，配备有能够识别学生身份的电子设备。	管理规范； 考试组织过程是否规范； 是否有出现违规问题；	存在组织替考、群体作弊等违反考纪行为的一票否决。	<ul style="list-style-type: none"> • 课程考试九大纪律（张贴）； • 奥鹏远程教育中心考务手册； • 近两年内历次考试的考试安排表、监考老师安排表、学生签到表等； • 奥鹏远程教育中心考试服务违纪处理办法（试行）； • 奥鹏中心巡考员登记表及巡考记录； • 二代身份证刷卡器和学生考试验证记录（平台记录）；
(五) 学生 服务 (15 分)	学习支持服 务 (9分)	1. 按照教育行政部门、主办高校和奥鹏中心的规定，为学习者开展咨询、信息、资源、技术、教学资料、教材等支持服务。 2. 按期组织毕业典礼，做好学生政治思想工作，树立奥鹏中心良好社会形象。	有日常督学、促学的措施和方式，提供学习指导和毕业教育；	没有提供学生咨询、反馈和投诉渠道，没有组织毕业教育，该一级指标项不合格。	<ul style="list-style-type: none"> • 班主任名册； • 班主任工作日志； • 毕业典礼组织记录，如照片、报道等；

		3. 关注学生学习过程与学习进度，督促学生按时完成作业或其他学习任务。	有学生咨询、反馈和投诉的渠道，畅通、高效；组织各类学生活动。		<ul style="list-style-type: none"> ● 管理平台短信发布记录； ● QQ、微信群咨询记录； ● 电话督学促学过程记录；
	信息咨询（3分）	1. 能及时、准确地发布、传达各类信息。 2. 提供有多种便于学生咨询、反馈和投诉的方式，渠道畅通，对于学生反馈和投诉的问题能够及时响应与处理。			
	学生活动组织（3分）	1. 有计划地组织形式多样的学生活动，有活动过程记录。 2. 营造健康向上的群体氛围和学习氛围。			<ul style="list-style-type: none"> ● 学生活动相关照片；
(六) 质量监管 (20分)	学生评价（7分）	学生（在读生、毕业生）对学习中心的服务总体评价在较好以上的占 60%（含）以上。	是否有对学习中心工作提出要求或有监督、评价措施；主办高校能否履行主体责任。	没有参加奥鹏中心年报年检，该一级指标项不合格	<ul style="list-style-type: none"> ● 组织学生/学习中心人员参与调研；
	内部自检（7分）	按要求参与奥鹏中心年报年检，提交相关资料，能够客观、详细地反映学习中心管理服务情况。★			<ul style="list-style-type: none"> ● 最近上报的奥鹏中心年报年检资料；
	主办院校评价（6分）	配合主办高校的监管工作，按要求参加主办高校对学习中心的评估或考核。			<ul style="list-style-type: none"> ● 主办高校工作会议或培训活动参加记录； ● 主办高校巡考记录；
(七) 档案管理 (15分)	教学档案（7分）	各级教育管理部门、主办学校、奥鹏中心的有关管理文件、教学档案、学籍档案保管规范齐全并有专人管理。	学习中心过程管理和文件存档的规范性与及时性	档案严重不全的，该一级指标项不合格	在平台及时上传各业务环节、结点要求反馈的材料。
	过程档案（8分）	按照奥鹏中心制定的学习中心服务操作规范落实各项服务工作，关键的服务过程信息有明确记录。			

注：

1. 学习中心需按照奥鹏远程教育学习中心服务操作规范要求，落实各项工作，并提交或自存档相关材料。
2. 佐证材料清单中列出的部分表格会统一提供参考模板，供学习中心根据实际情况选用。
3. 此表中列出的佐证材料清单仅为建议准备的基础内容，在检查过程中可能会根据具体情况要求学习中心提供其他材料；清单中没有完全包含主办高校的管理和规范文件、奥鹏远程教育中心的管理和规范文件，请学习中心在日常工作中注意保留这两方面的资料。