



中华人民共和国国家标准

GB/T 28915—2012

成人教育培训组织服务通则

General service guideline for adult education and training organizations

2012-10-12 发布

2013-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 Ⅲ

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 组织特征与设立 1

5 成人教育培训组织服务要求 2

6 成人教育培训组织服务评价 6

参考文献..... 9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国教育部提出。

本标准由全国教育服务标准化技术委员会(SAC/TC 443)归口。

本标准起草单位：中国成人教育协会成人教育培训机构工作委员会。

本标准主要起草人：项秉健、孙永龙、时勤、于鉴夫、王珊珊。

成人教育培训组织服务通则

1 范围

本标准规定了成人教育培训组织特征与设立和成人教育培训组织服务要求、服务评价。
本标准适用于非正规教育的成人教育培训组织。

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 28913—2012 成人教育培训服务术语

3 术语和定义

GB/T 28913—2012 界定的术语和定义适用于本文件。

4 组织特征与设立

4.1 成人教育培训组织特征

4.1.1 性质特征

成人教育培训组织一般具备以下特征:

- a) 面向社会自主招生(非国家招生计划)或受政府、行业、企事业单位等委托招生的法人单位;
- b) 实施非正规教育与培训;
- c) 设立资金由举办者筹集;
- d) 以培训项目收入为主要经济来源。

注:成人教育培训组织经国家行政主管部门审批设置。

4.1.2 行为特征

成人教育培训组织根据由教育培训顾客提出的相关需求提供教育培训,教育培训需求一般包括:

- a) 顾客个人的需求;
- b) 行业、企事业单位的需求;
- c) 相关团体、机构的需求;
- d) 政府的需求;
- e) 其他社会需求。

4.2 成人教育培训组织设立

4.2.1 举办者

成人教育培训组织的举办者应当具有法人资格。

4.2.2 申办报告

成人教育培训组织的举办者应按有关规定提出申办报告。

4.2.3 资产来源

成人教育培训组织的举办者应说明资产来源和管理方法及提供相关有效证明文件。

4.2.4 组织章程

成人教育培训组织的举办者应制定章程,章程中主要事项发生变化,应按有关规定重新审核。

注:章程中的主要事项如:组织的名称、地址;办学宗旨、规模、层次、形式;资产的数额、来源、性质;理事会、董事会或其他形式决策机构的产生方法、人员构成、任期、议事规则;组织的法定代表人;出资人是否要求取得合理回报;组织自行终止的事由;章程修改程序等。

4.2.5 人员资格证明

从事成人教育培训工作的专职教师和管理工作者应具备相应的教师等职业资格证明。

4.2.6 法人治理结构

教育培训组织应确保:

- a) 举办者提出办学宗旨;
- b) 理事会、董事会或其他形式决策机构组成人员负责办学决策;
- c) 执行理事会、董事会或其他形式决策机构领导下的行政管理者负责制;
- d) 能够提供成人教育培训组织服务的管理团队的有效可信的信息。

5 成人教育培训组织服务要求

5.1 服务行为

5.1.1 诚信服务

成人教育培训组织服务应确保:

- a) 严格遵守国家相关的法律法规,无违法违规行为;
- b) 招生简章、广告符合国家有关法律法规的规定,信息真实、准确;
- c) 严格按照向当地物价部门备案的收费项目和标准,公开、透明、合理收费,并出具正规的收费发票或收据,无违规收费;
- d) 保证培训质量,颁发培训证书规范;
- e) 履行与教职工签订的劳动合同,与教育培训顾客签订的培训、推荐就业合同,与相关方签订的合作合同;
- f) 严格按照相关法律法规,公开、公平参与竞争,无恶性竞争行为;
- g) 参与社会公益活动和提供公益性培训服务;
- h) 建立定期评审其服务提供的程序,定期开展的评审应明确相关文件、记录与提供的服务相一致。

5.1.2 制度规范

应确保管理体制与制度健全规范,包括:

- a) 管理体制规范;
- b) 内部管理制度规范;
- c) 教育培训顾客管理制度规范;
- d) 制度执行情况。

5.1.3 服务条件

成人教育培训组织应具备与其培养目标、服务规模、服务层次、服务形式与内容相应的服务保障条件,应确保:

- a) 教室、实训场地设施与培训教学内容、规模相适应,能满足教学需求;
- b) 办公、培训教学及其实训场所符合安全、消防、卫生等有关规定;
- c) 后勤保障工作人员配置齐全,具备上岗资格,后勤保障系统完善。

5.2 培训教学

5.2.1 教学计划

教学计划的制定应以保证教学质量和效果为前提,以确定顾客或教育培训委托方的要求,以及这些要求与顾客现有的知识、技能之间的差距为基础,根据教学目标、形式、条件确定。教学计划管理应包括如下要素:

- a) 教学目标;
- b) 顾客情况;
- c) 教学大纲;
- d) 考核大纲;
- e) 选用教材
- f) 教学形式(业余、全日制、面授、远程);
- g) 资源要求(如教职人员、教学装备);
- h) 经费预算。
- i) 制定教学计划的原始记录与执行记录内容结构完备。

5.2.2 课程制定

成人教育培训组织可以根据社会需求自主制定课程或进行课程研发,应确保:

- a) 依据教学大纲和考核大纲制定课程;
- b) 说明设定课程的教学目标和顾客需要具备的知识、技能基础;
- c) 编写或选用教材应体现教学目标和课程特点(也可据此对现有教材进行改写或补充参考教材);
- d) 课程内容应遵循因材施教、循序渐进的原则,并与教学目标、形式和一定的条件支持相匹配;
- e) 课程实施后应根据实际教学效果和反馈意见进行修改、完善。

5.2.3 师资管理

成人教育培训组织需明确师资管理要求,应确保:

- a) 签订规范的聘用合同;
- b) 具有相应的资质证明(学历、学位、专业技术职称、执业经验、相关教育培训执业资质证书等);
- c) 师资配置合理,根据教育培训的性质和教学内容和形式的特点,确定合理的师生比例和恰当的专兼职教师比例;

- d) 有计划组织师资培训,参加教研活动及其他形式继续教育,不断提高思想、业务水平;
- e) 应有考核、激励措施,调动教师积极性。

5.2.4 培训教学服务

成人教育培训教学服务应确保:

- a) 培训教学计划完备;
- b) 培训教材与课程目的和课程要求相适应,对顾客适用;
- c) 培训师资胜任培训教学要求;
- d) 培训教学组织严密;
- e) 培训教学有效,达到培训目标。

5.3 培训服务过程

5.3.1 过程监控

经策划的系统的培训过程能够在帮助顾客改进其能力或满足成人教育培训服务质量目标方面做出重要贡献。成人教育培训服务提供的管理者应监控下列阶段:

- a) 确定培训需求;
- b) 设计和策划培训;
- c) 广告宣传;
- d) 招生收费;
- e) 提供培训;
- f) 评价培训结果。

如图 1 所示,一个阶段的输出将为下一个阶段提供输入。



图 1 培训服务过程

5.3.2 确定培训需求

运用科学手段确定培训需求是成人教育培训组织在培训过程开始进行前应完成的任务,其中包括:

- a) 调查成人教育培训需求,确定相关供需缺口;评估并确认自身服务能力能够满足需求;
- b) 确定顾客或由教育培训委托方提供顾客现有的知识、能力状况与要求之间的差距;
- c) 确定由于顾客知识、能力现状与要求之间不匹配所需要的培训;
- d) 确定适当的招生规模;
- e) 将确认的培训需求形成文件,并实施于培训过程。

5.3.3 设计和策划培训

设计和策划培训应针对确定培训需求中识别的知识、能力差距,包括:

- a) 确定培训保证与制约条件;
- b) 选择培训内容与培训方式;
- c) 制定培训计划;
- d) 为满足培训需求、培训营销,评价培训结果和监控培训过程确定准则。

5.3.4 广告宣传

发布招生简章,进行广告宣传要与教育培训提供方的服务能力相适合,应确保:

- a) 遵守国家相关法律法规和规定;
- b) 符合真实性原则,不做虚假承诺,不夸大教育培训效果。

5.3.5 招生收费

招生收费应遵守公开、透明、规范的原则,应确保:

- a) 依照教育培训服务成本,确定合理收费标准;
- b) 告知教育培训顾客相关费用内容,如学费、考试费、学习资料购买费等;
- c) 使顾客了解接受教育培训的形式和内容,评估学习的方法,以及基于学习提供的证书和报告;
- d) 顾客可使用教育培训计划中所涉及到的相关资源;
- e) 收费项目、标准接受监督。

5.3.6 提供培训

提供培训是开展培训计划内所有规定活动的总和,其核心活动为教学活动,成人教育培训组织需提供必要的培训资源和管理手段以保证为教与学双方提供服务,应确保:

- a) 满足培训计划规定的教学活动以及各项教学辅助活动的条件;
- b) 监控培训质量(成人教育培训组织和开展教学活动的教与学双方之间相互作用效果所达到的水平)。

5.3.7 评价培训结果

教育培训顾客的目标和培训目标是否实现,应予确认。

在完成教育培训后规定的期间内,教育培训顾客应确保参加考核或接受其他评价以验证其知识、能力所达到的水平。

评价应根据社会公开的或在成人教育培训组织确定顾客教育培训需求阶段制定的准则进行。

5.4 组织内部管理

5.4.1 人力资源管理

成人教育培训组织的人力资源管理要素包括:

- a) 人力资源管理制度;
- b) 人力资源培训与开发规划;
- c) 合理配置教职员工(提供与培训组织设立的服务目标、规模、层次等符合相应条件的教职员工的岗位职数);
- d) 签订规范的符合相关法律法规的聘用合同(提供教职员工岗位规范文件,说明教职员工各自岗位的工作目标、内容和责任,以及所必需具备的知识、能力要求);
- e) 定期进行绩效考核;
- f) 薪酬福利管理;

- g) 劳动关系与劳动保障。

5.4.2 财务管理

成人教育培训组织的财务管理要素包括：

- a) 经费来源于依法接受的投资、捐赠和学费收入；
- b) 所有办学收入除在办学章程中写明的合理回报部分外，用于教育培训活动和改善办学条件；
- c) 任何组织和个人不得使资金非法外流。
- d) 遵循国家有关法律法规和规定，建立健全各项财务制度并严格执行；
- e) 所有财务凭证符合真实性原则；
- f) 依法纳税；
- g) 财务人员具有会计专业技术职称和会计上岗合格证。

5.4.3 场所、设施管理

成人教育培训组织的场所和设施应确保满足教学、实训、办公、生活需要，相关场所、设施的管理要素如下：

- a) 具有稳定的教学、实训、办公场所，对所使用的场所应拥有产权或以法定合同形式确立的使用权；
- b) 成人教育培训组织应合理配置与教育培训活动相适应的设施，一般包括：
 - 教学 and 教学辅助设施(如计算机、多媒体投影仪、图书资料等)；
 - 实验实训设施(如实验、实训设备等)；
 - 生活、文体设施(如食堂、公寓、文体设施等)；
- c) 教学、实训、办公场所以及设施的管理应分别制定具体管理办法，明确管理责任。

6 成人教育培训组织服务评价

6.1 自我评价

成人教育培训服务组织应定期进行自我评价，并确保评价真实、有效。包括：

- a) 确定评价目标和范围；
- b) 选择采用的评价方式和方法；
- c) 编制评价工作方案；
- d) 部署本组织内培训教师、管理者进行总结评价；
- e) 搜集分析培训顾客、委托方、行政主管部门、社会中介机构以及行业评价意见；
- f) 本组织决策机构及举办者进行总结评价；
- g) 综合整理、分析评估情况，撰写评估报告；
- h) 提出并实施改进意见。

6.2 顾客评价

成人教育培训组织服务应接受顾客评价，包括：

- a) 培训服务每个过程实现与顾客沟通；
- b) 定期或不定期地通过问卷调查、座谈、走访等形式对顾客关于培训服务的满意度情况进行调查；
- c) 依据调查结果制定相应措施并应用于培训服务改进；
- d) 正确对待和处理顾客诉求，对如下方面措施应予确保：

- 顾客诉求的渠道便捷畅通；
- 对顾客的诉求进行分析和恰当处理；
- 及时回复顾客的诉求；
- 对顾客的诉求进行跟踪管理等。

评价可综合采用顾客满意度调查等方法。

6.3 委托方评价

成人教育培训组织服务应接受培训委托方评价,包括:

- a) 从培训委托方获得有关培训方式、所用资源以及培训中所获得的知识与技能的反馈信息；
- b) 在完成培训委托方培训后的规定期间内,对培训委托方获益情况(如工作业绩和生产率改进)进行调查并做出评价；
- c) 评价应根据培训服务是否满足培训委托方的培训要求和培训目标的准则进行；
- d) 收集与整理相关记录文件资料并形成报告,可包括下述方面内容:
 - 提供培训需求说明和培训计划以及培训实施记录；
 - 分析培训服务每个过程并阐明其互动结果；
 - 验证培训服务的适合度与有效性；
 - 评审培训服务性价比；
 - 结论和改进建议等。

培训结果评价应同培训委托方的培训要求与培训目标相一致,在制定并实施的评价程序中,应验证培训服务每个过程的记录文件资料及其有效联系,体现培训委托方接受培训服务前后的变化、培训委托方的意见及其获益情况调查结果。

6.4 行政主管部门评价

成人教育培训组织服务应接受行政主管部门的年审和专项督查。

6.5 社会中介机构评价

成人教育培训组织服务应接受政府委托的社会中介机构的评估并可以接受相关社会中介机构专业评价,包括:

- a) 服务实际情况与行政审批一致性检查；
- b) 组织服务能力满足相关标准规定的评审；
- c) 办学经费投入和管理；
- d) 法人财产管理和使用；
- e) 财务审计；
- f) 规范使用校名和公开办学证照；
- g) 公示收费标准和退费办法；
- h) 招生广告宣传和备案手续；
- i) 教育教学管理制度和实施；
- j) 《教学合同》履行情况；
- k) 培训服务社会美誉度；
- l) 社会投诉和查处结果等。

制定并实施的评价程序应遵循国家有关法律法规和相关标准、制度规定,综合采用实地考察、文件查阅和进行教育培训相关方调查等方法,教育培训服务管理者应出示有效证明和相关制度文件,并对服务各个执行环节予以记录。

6.6 行业评价

成人教育培训组织服务应接受行业评价,包括:

- a) 维护行业信誉,如参加行业培训诚信体系建设;
- b) 接受行业自律,如避免同行恶性竞争;
- c) 满足行业标准,如符合行业服务质量标准;
- d) 接受行业协会指导,履行行业发展和规范的义务、责任等。

选择或制定的评价程序应具有明显行业特征,实施评价应与行业制定的公约、标准相一致,能够提供行业相关评比活动结果,行业公共信息数据库记录、如奖励或投诉查处记录等。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国教育法. 1995 年 3 月 18 日
 - [2] 中华人民共和国民办教育促进法. 2002 年 12 月 28 日
 - [3] 中华人民共和国教师法. 1993 年 10 月 31 日
 - [4] 国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020 年). 2010 年 7 月 29 日
 - [5] 国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020 年). 2010 年 6 月 6 日
 - [6] GB/T 19025—2001 质量管理 培训指南
 - [7] GB/T 15498—2003 企业标准体系 管理标准和工作标准体系
 - [8] ISO/IWA2:2007 质量管理体系—ISO 9001:2000 在教育领域的应用指南
 - [9] GB/T 19580—2004 卓越绩效评价准则
 - [10] GB/T 20647.3—2006 社区服务指南 第 3 部分:文化、教育、体育服务
 - [11] GB/T 1.1—2009 标准化工作导则 第 1 部分:标准的结构和编写
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
成人教育培训组织服务通则
GB/T 28915—2012

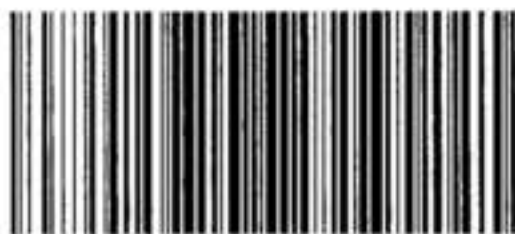
中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 19 千字
2012年12月第一版 2012年12月第一次印刷

书号: 155066·1-45891 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 28915-2012