

ICS 01.040.03
A 12
备案号: 64740-2018



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11223—2018

管理培训服务规范

Specifications for management training service

2018-06-20 发布

2019-04-01 实施

中华人民共和国商务部 发 布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国国际商会商业行业商会提出并归口。

本标准起草单位：中国国际商会商业行业商会、北京第一会达风险管理科技有限公司、中国国际贸易促进委员会商业行业分会、上海名聚网络技术有限公司、北京北大纵横管理咨询有限责任公司、天津大成百练财务咨询有限公司、厦门网中网软件有限公司、清华大学继续教育学院、北京中商汇才教育管理咨询有限公司、广东省商业联合会。

本标准主要起草人：姚歆、晋展、赵敏、王曦、刘亚平、贺建军、岳云雷、王管谈、张展、陈肖庚、丁武、乔珍珍、张恩山、杨宏。

管理培训服务规范

1 范围

本标准规定了管理培训服务的基本要求、服务流程、服务质量持续改进和达标评定要求。
本标准适用于管理培训机构提供的与管理培训服务相关的活动。

2 规范性引用文件

下列文件对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 28015-2012 成人教育培训组织服务通则

GB/T 28913-2012 成人教育培训服务术语

GB/T 28914-2012 成人教育培训工作者服务能力评价

GB/T 29359-2012 非正规教育与培训的学习服务质量要求 总则

3 术语和定义

GB/T 28913-2012 界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

管理培训 management training

以提高组织内人员与管理相关的道德价值、职业素养、知识、技能和态度为目的的教育活动。

3.2

顾客 client

采购管理培训服务的组织或个人。

3.3

管理培训机构 management training service provider

提供管理培训服务的组织。

3.4

培训师 trainer

从事管理培训课程和教材研发，以及管理培训教学实施的专业人员。

3.5

培训规划师 training planner

从事管理培训市场分析、培训项目设计、行政管理、对培训实施过程予以支持、监控、评估的专业人员。

4 基本要求

4.1 资质要求

管理培训机构应符合以下资质要求之一：

- a) 法人资格的组织（含企业法人、社会团体法人、民非企业单位法人和事业单位法人），且具备培训业务职能和相应专业技术能力；
- b) 依法成立，且取得统一社会信用代码证书的其他组织，同时具备培训业务职能和相应专业技术能力；
- c) 经教育行政主管部门批准成立的高等学校直属的成人教育机构或继续教育机构，且具备培训业务职能和相应专业技术能力。

4.2 服务条件要求

应具备与培训目标、服务规模、服务形式与内容相适应的服务保障能力，包括但不限于：

- a) 教室、实训场地设施、学习平台系统与培训教学内容、规模相适应，能满足教学要求；
- 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) 学习平台系统符合信息技术安全等有关规定；
- d) 行政保障工作人员配备齐全，后勤保障系统完善。

4.3 管理制度要求

应在教学管理、师资管理、教学人员管理、学员管理、财务管理、设备使用管理、培训质量管理等方面建立相应的管理制度。

4.4 培训教学要求

4.4.1 应提供与培训课题相对应的培训计划、大纲和教材；职业资格培训的教学计划、大纲和教材应符合国家职业标准；自编的教学计划、大纲和教材应符合本行业相关的国际标准、国家标准、行业标准、团体标准对自编内容的具体指导要求。

4.4.2 应建立培训效果评估体系，包括借助学习平台系统对培训学员进行培训及考核。

4.5 专业人员要求

4.5.1 应具备满足培训需求的培训师、培训规划师和培训技术支持人员等专业人员。

4.5.2 管理培训专业人员（含培训师、培训规划师和培训技术支持人员）应遵守职业守则，经过岗位培训，具备管理培训工作基础知识和相关专业领域的专业知识，取得相关资质。

4.5.3 培训师根据其从业经验和职业能力分为助理培训师、培训师、高级培训师；培训规划师根据其从业经验和职业能力分为助理培训规划师、培训规划师、高级培训规划师；培训技术支持人员根据其从业经验和职业技能分为助理培训技术支持工程师、培训技术支持工程师、高级培训技术支持工程师。

5 服务流程

5.1 培训需求分析

5.1.1 应对顾客的需求背景进行分析，包括宏观与微观现状、趋势、问题、冲突、人员、应急预案等，形成需求分析结论与顾客沟通确认。

5.1.2 应在培训需求沟通阶段，配合、引导顾客明确需求，包括培训目标、受训人员范围、培训内容、培训形式、培训时长和培训师选择偏好、培训效果期望等。

5.1.3 应提供培训前咨询，对培训相关事宜进行解释，含服务过程、服务成效、培训师安排、场地、教材、风险及费用。

5.1.4 培训需求分析结果应作为培训方案设计的基准。

5.2 培训方案设计

5.2.1 应结合其专业特长与服务优势，策划设计培训过程、培训师配置、培训配合要求、学院管理方法、培训成效评价方法及培训成果验收等，形成培训方案。

5.2.2 培训方案设计结束后，应与顾客进行沟通并确认实施培训服务所需的条件和配合要求。

5.2.3 应围绕确认后的培训方案准备培训实施所需的资源、教材和培训师安排。

5.3 培训服务合同订立

5.3.1 应与顾客订立符合本规范要求的书面合同。

5.3.2 培训服务合同应以培训方案为基础，包括培训时间与地点、培训内容、培训师资资质要求、培训服务相关费用及明细、培训服务纠纷的解决和违约赔偿、保密、知识产权归属等。

5.3.3 培训服务合同可将培训方案、课程大纲、培训师简历、课程评价工具等作为合同附件。

5.3.4 培训服务合同应符合国家相关法律法规的要求。

5.4 培训服务准备

5.4.1 培训服务准备应包括：培训项目规划、培训时使用的演示稿、案例、教材、学员手册、测试题、远程培训的视频录制等。

5.4.2 应与顾客沟通确认培训教材、培训师安排等。

5.4.3 应做好培训师和相关服务人员的行程、食宿、培训现场管理和服务成效评价工具准备等，必要时安排学员的签到、食宿等。

5.4.4 应协调顾客安排合适人员配合完成培训服务。

5.5 培训服务实施

5.5.1 培训师应运用多种方法保障培训质量，包括但不限于讲授法、讨论法、演示法、案例分析法、角色扮演法等。

5.5.2 应根据培训服务合同和培训方案将相关学习资料完整交付给顾客。利用网络化学学习平台系统的，管理培训机构应对顾客培训平台使用方法。服务内容涵盖特殊学习设备交付的，管理培训机构应将可正常使用的设备及时完整的交付给顾客。

5.5.3 在根据培训服务合同或培训方案履行培训义务后，可按照约定要求顾客支付培训服务相关费用，并应根据培训服务合同要求将发票给付顾客。

5.5.4 管理培训机构和顾客双方协商一致将培训服务延期的，管理培训机构应以双方协商调整的最终结果为依据继续提供培训服务；如取消培训服务，需双方协商达成一致意见后方可取消。如培训服务延期或取消，是由于一方过错造成的，双方可协商解决或根据培训服务合同的约定解决。

5.6 培训服务评价

5.6.1 培训结束后，管理培训机构应根据培训师授课水平、培训形式、培训的组织等进行调查评估，了解顾客对培训项目实施情况的满意程度，判断培训项目是否达到了预期的培训目标，并为持续改进培训服务做好数据资源储备。

5.6.2 培训服务评价信息的采集方式包括但不限于纸质问卷、电子问卷、电话调查或口头沟通等。

5.6.3 管理培训机构应将培训反馈结果及时客观地反馈给顾客，必要时可根据顾客的要求提交培训项目评估报告。

6 服务质量持续改进

6.1 应开展服务质量评价，建立服务评价管理机制，定期收集来自内外部的评价信息并加以分析。

6.2 应分析服务质量评价结果，制定措施，持续改进，不断提升服务质量。
