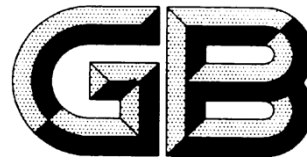


ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

红色教育培训服务规范

Training service specification of revolutionary historical education

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
中国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 培训服务目标.....	2
5 服务提供者.....	2
5.1 基本要求.....	2
5.2 服务管理要求.....	2
6 服务人员.....	3
6.1 教学人员.....	3
6.2 辅助教学人员.....	3
6.3 其他服务人员.....	3
7 服务场所.....	3
7.1 室内培训场所.....	3
7.2 室外培训场所.....	3
8 服务用品.....	4
8.1 培训资料.....	4
8.2 纪念标识.....	4
8.3 培训服装.....	4
9 培训内容.....	4
10 培训服务.....	5
10.1 总体要求.....	5
10.2 专题培训.....	5
10.3 现场培训.....	5
10.4 情景培训.....	5
10.5 体验培训.....	6
11 配套服务.....	6
11.1 餐饮服务.....	6
11.2 住宿服务.....	6
11.3 交通服务.....	6
12 服务过程.....	6

12.1	服务信息提供.....	6
12.2	需求调查分析.....	7
12.3	服务方案确定.....	7
12.4	服务合同签订.....	7
12.5	服务费用支付.....	7
12.6	服务交付.....	7
13	服务评价与改进.....	8
13.1	服务评价.....	8
13.2	投诉处理.....	8
13.3	服务改进.....	8
	参考文献.....	10

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由江西省市场监督管理局提出。

本标准由全国教育服务标准化技术委员会（SAC/TC443）归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

引 言

随着红色教育培训产业的发展，党和国家对红色教育培训服务的要求都在不断提高，为了提升红色教育培训效果，使全国各地红色教育服务提供者为学员提供规范、高效、高质量的红色教育培训服务，更好的利用好红色资源、发扬好红色传统、传承好红色基因，特制定本标准。

红色教育培训服务规范

1 范围

本标准规定了红色教育培训的服务提供者、服务人员、服务场所、服务用品、培训内容、培训服务、服务过程、服务评价与改进等方面的要求。

本标准适用于规范红色教育培训服务的管理、实施与评价。

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，仅所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 2894 安全标志及其使用导则

GB 3096 声环境质量标准

GB/T 4351（所有部分）手提式灭火器

GB 9663 旅店业卫生标准

GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具

GB/T 15566.8 公共信息导向系统设置原则与要求 第8部分：宾馆和饭店

GB 16153 饭馆（餐厅）卫生标准

GB/T 21295 服装理化性能的技术要求

GB 50016 建筑结构荷载规范

LB/T 003 星级饭店客房客用品质量与配备要求

LB/T 065 旅游民宿基本要求与评价

LB/T 055 红色旅游经典景区服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色教育培训服务 revolutionary historical education and training

面向所有人群，有计划、有目的、有组织的利用红色资源、发扬红色传统、传承红色基因的培训服务活动。

3.2

服务提供者 service provider

依法登记注册，能提供红色教育培训服务（3.1）的组织。

3.3

红色景区 revolutionary historical scenic area

有重大影响和教育意义，具备接待游客开展瞻仰、游览主题活动的景区。

注：改写自LB/T 055的3.2。

4 培训服务目标

向学员展现当代中国和中国共产党的艰苦奋斗史，引起学员共情共鸣，珍惜来之不易的幸福生活。激发学员的家国情怀，树立社会主义核心价值观，引导学员发扬红色传统，传承红色基因。

5 服务提供者

5.1 基本要求

5.1.1 服务提供者应具有专业的师资力量、固定的办公场所和培训场所，符合第6章和第7章的相关要求。

5.1.2 服务提供者应具有稳定长期合作的能提供餐饮、住宿、交通服务的供方。

5.1.3 服务提供者应制定完善的培训管理制度体系，包括但不限于教学管理、师资管理、学员管理、培训资料管理、培训服装管理、安全管理、应急预案等制度。

5.2 服务管理要求

5.2.1 人力资源管理

5.2.1.1 服务提供者应建立职业培训制度，制定员工职业培训与发展计划，定期对员工进行职业培训。

5.2.1.2 服务提供者应定期组织教学人员开展理论学习和业务学习，不断提高教学人员的政治理论水平和业务素质，适应形势发展的需要。

5.2.2 学员管理

服务提供者应建立管理制度以引导学员在培训活动期间的言行举止，引导学员遵守学习培训和培训活动所在地的规章制度，帮助学员完成规定的学习任务。

5.2.3 安全管理

5.2.3.1 服务提供者应制定并实施安全管理制度，建立安全管理档案。

5.2.3.2 服务提供者应制定教学突发安全事件应急预案，包含应急机构组成、责任人及分工、应急预案启动程序、应急事件处理程序等内容。

5.2.3.3 服务提供者开展体验培训应有专业人员指导，并配备服务和安全辅助设施。体验项目应经过安全风险评估，无安全隐患。

5.2.3.4 服务提供者应为参与体验培训的学员购买人身意外保险，体验培训宜提供随行的医疗保障服务。

5.2.4 服务沟通管理

5.2.4.1 服务提供者应建立服务沟通机制，明确沟通服务要求及反馈时限。

5.2.4.2 服务提供者应在反馈时限内答复、处理学员诉求。

5.2.5 服务补救措施

- 5.2.5.1 服务补救措施包含补偿、赔偿、退款、顺延服务时限、提供替代性服务等。
- 5.2.5.2 服务提供者应建立服务补救机制，在服务变更或失效时，能及时采取补救措施，维护学员权益。

6 服务人员

6.1 教学人员

- 6.1.1 教学人员应遵守国家相关法律法规，拥护中国共产党的领导，热爱红色教育培训事业，具有良好的思想品德。
- 6.1.2 教学人员应具备国家规定的任教资质或当地相关主管部门认可的任教资质。红色教育培训活动所在地相关主管部门对教学人员有特别规定的还应遵守特别规定。
- 6.1.3 服务提供者可邀请实践经验丰富、理论水平较高的领导干部、企业经营管理人员、专家学者和先进模范人物、优秀基层干部作为兼职教学人员。
- 6.1.4 各岗位教学人员还应满足以下要求：
- 从事专题培训的教学人员应具有丰富的党史、现代史和近现代史知识，擅长党史理论专业教学
 - 从事现场培训的教学人员应熟知当地历史知识，具有良好的语言表达能力，能生动的诠释和阐述历史故事；
 - 从事情景培训的教学人员应经过业务培训，具有良好的语言表达能力和组织访谈能力；
 - 从事体验培训的教学人员应具有良好的组织、协调、应变能力。

6.2 辅助教学人员

从事日常带班的辅助教学人员应熟知培训活动所在地在革命、建设和改革时期的历史故事与人物事迹，且熟知当地相关主管部门的规定。

6.3 其他服务人员

其他服务人员应具备支持红色教育培训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应持有国家统一颁发的相关职业资格证书。

7 服务场所

7.1 室内培训场所

- 7.1.1 服务提供者应提供独立、固定、满足红色教育培训服务需求的室内培训场所。室内培训场所的空间设计、布置应有利于激发学员爱党爱国情怀，营造良好的红色教育培训服务氛围。
- 7.1.2 室内培训场所的照明和通风良好，声环境质量符合 GB 3096 的要求，且光线充足。
- 7.1.3 室内培训场所应按照 GB 2894 和 GB 50016 等标准要求，设置安全标志、建立安全引导系统。
- 7.1.4 室内培训场所的安全和应急设备应满足 GB/T 4351 的相关要求，处于有效期内、性状稳定，其数量、种类、功能应满足日常安全管理及应急处置需求。

7.2 室外培训场所

- 7.2.1 室外培训宜选择具有典型教育意义的场所，如红色景区、革命旧址、博物馆、纪念馆、烈士陵园等地。
- 7.2.2 室外培训场所宜是培训活动所在地相关主管部门批准适宜开展红色教育培训活动的场所。

7.2.3 室外培训场所应没有安全隐患，不宜设置在自然灾害、地质灾害易发地区。

8 服务用品

8.1 培训资料

8.1.1 服务提供者应根据培训方案向学员发放满足培训需求的培训资料，可自编教材，培训资料和自编教材应与当地红色资源主题一致。

8.1.2 服务提供者或培训活动所在地相关主管部门对培训资料和自编教材如有特别规定，服务提供者应遵守特别规定要求。

8.2 纪念标识

8.2.1 为增强培训效果，服务提供者可向学员发放统一纪念标识，如学员徽章、学员手册、学员结业证书等。

8.2.2 纪念标识应能凸显当地红色资源特色，采取一定的仪式感进行发放，以增强红色教育培训的意义。

8.2.3 服务提供者或培训活动所在地相关主管部门对纪念标识的设计、监制和发售有规定的，服务提供者应遵守规定。

8.3 培训服装

8.3.1 为加强学员体验效果，服务提供者可向学员发放培训服装。统一发放的培训服装理化性能指标应满足 GB/T 21295 的相关要求。

8.3.2 服务提供者应在符合国家有关文件及相关史料要求的基础上，制定相关的培训服装标准，应向学员特别申明培训服装的严肃性，明确培训服装的设计、穿戴、存放、清洗要求。

9 培训内容

9.1 服务提供者应对培训课程、培训资料、拟定的教学稿（含电子课件）等自行审查。当地相关主管部门有规定需要审核的，应经相关部门审核后方可用于教学。

9.2 培训内容应符合以下基本要求，包括但不限于：

- a) 符合国家有关法律、法规和政策；
- b) 与正规史料的记载一致；
- c) 传承红色精神、体现爱国主义、体现时代特色、内容丰富生动；
- d) 传承历史文化，激发爱国主义热情，传递正确的世界观、价值观、人生观。

9.3 培训可围绕但不限于以下内容：

- a) 中国共产党党史。以中国共产党党史、中国共产党领导的革命历史、中国共产党的优良传统和作风为主要内容，引导学员深刻领会中国共产党为了民族的解放和复兴做出的牺牲和贡献，学习革命先烈、革命前辈前仆后继、英勇奋斗的英雄业绩和革命精神，教育学员知党史、感党恩，增强拥护党的领导的自觉性。
- b) 红色精神。以发扬当地红色资源所诠释的精神为主题，通过学习革命、建设、改革时期中所形成的不怕牺牲的革命精神、艰苦奋斗的创业精神、勇于创新的改革精神，引导学员更加坚定理想信念。

- e) 先进事迹。以革命历史故事和先进人物事迹为内容，引导学员学习革命烈士和英雄人物的革命精神和崇高风范，教育学员学习领会革命先辈们不为名利，一心为革命，一心为人民的崇高品德。
- f) 爱国主义。以中国共产党在革命、建设、改革等时期领导中华民族和红色资源形成地人民站起来、富起来、强起来历史进程中所取得重大成就为主要内容，激发学员对祖国的荣誉感和自豪感。
- g) 时代主题。充分挖掘和利用当地红色资源，开展符合时代要求的主题教育培训活动。

10 培训服务

10.1 总体要求

10.1.1 服务提供者应提前制订培训实施方案，准备培训专题、课程教案及电子课件，做好培训安排和培训服务，提供后勤安全保障服务和必要的医疗服务。

10.1.2 培训方式可包括专题培训、现场培训、情景培训、体验培训等。服务提供者应围绕培训内容进行课程设计，灵活多样组合培训方式进行培训活动。

10.2 专题培训

10.2.1 在室内培训场所，采取集中授课的形式对学员进行各类专题的理论培训活动。

10.2.2 专题培训应紧扣培训内容要求，主题鲜明、观点正确、内容客观真实。

10.2.3 辅助教学人员应提前通知学员上课时间、地点，准备好上课所需的教具，调试好电脑、音响，并联系好现场服务人员准备好茶水。

10.2.4 教学人员应按培训计划提供专题培训服务，应有教案设计，并制作课件。

10.3 现场培训

10.3.1 在红色景区、革命旧址、博物馆、纪念馆、烈士陵园等地，或培训活动所在地相关主管部门批准适宜开展红色教育现场培训活动的场所讲述革命、建设和改革时期的历史事件、人物事迹的培训活动。

10.3.2 辅助教学人员应提前通知学员集合时间、地点，提前联系相关车辆到达等候。

10.3.3 辅助教学人员应向学员介绍现场教学点的背景、教学流程，并强调现场教学点纪律和注意事项。

10.3.4 现场培训内容应围绕当地红色资源，教学人员应做到语言生动，感情丰富，引导学员在实地亲身感受。当地相关主管部门如有现场培训统一的解说词，教学人员应按照解说词进行解说。

10.3.5 应保持庄重、严肃的现场授课环境，宜使用无线耳塞式讲解器，可利用音乐渲染环境。

10.4 情景培训

10.4.1 以情景再现的形式重现红色资源当地的历史事件、人物事迹的培训活动。

10.4.2 情景培训可采取访谈、讲述、唱红歌、话剧、舞台剧、地方戏曲、实景演出等形式进行情景培训。

10.4.3 情景教学中被访谈或讲述的人员宜是革命、建设、改革时期历史事件的经历者、知情者、践行者或研究人员。

10.4.4 辅助教学人员应提前到达现场，确保现场音响、麦克风为可用状态，联系现场服务人员准备好茶水，联系好访谈嘉宾提前到达教学现场。

10.4.5 教学人员应与访谈嘉宾提前沟通好内容，做好教学准备。

10.4.6 教学人员应按课程设计方案进行情景教学，不宜随意增减内容。教学人员主持访谈时应把控节奏和进度，教学中做到感情充沛，张弛有度，音量适中。

10.5 体验培训

10.5.1 服务提供者组织学员在红色资源当地实地体验革命、建设和改革时期的历史事件、人物事迹的培训活动。

10.5.2 体验培训的内容应在历史上真实发生，具有实践意义和红色教育意义，锻炼学员意志和品质、提升团队凝聚力。

10.5.3 服务提供者可通过发放教学器具，组织学员实地参与体验活动或户外拓展体验活动等形式增强培训效果。

10.5.4 辅助教学人员应提前告知学员体验培训的安全注意事项，携带必要的药品。如有随行医生，辅助教学人员应提前联系好。对于学员身体条件不适宜参与体验培训的，应提前做好安排。

10.5.5 教学人员应按课程设计组织体验教学，过程中应关注学员的身体状况，确保学员安全。

11 配套服务

11.1 餐饮服务

服务提供者应选择具备餐饮服务许可证的供方，宜向学员提供自助餐为主的餐饮服务。餐饮卫生条件应满足以下要求：

- a) 应满足 GB 16153 和 GB 14934 的规定；
- b) 应督促餐饮服务供方按照有关规定，做好食品留样工作；
- c) 宜在学员用餐时做好巡查工作，确保餐饮服务质量。

11.2 住宿服务

服务提供者应选择具有住宿服务资质的供方，为学员提供便于管理、安全卫生的住宿服务。住宿服务应满足以下要求：

- a) 客房卫生应满足 GB 9663 的要求，客房设施应满足 LB/T 003 或 LB/T 065 的要求；
- b) 应有健全的公共信息导向标识，并符合 GB/T 15566.8 的要求；
- c) 应有安全逃生通道，应防火、防灾、防盗。

11.3 交通服务

服务提供者应选择具备相关交通运营资质的供方，为学员提供培训期间的交通服务。交通服务应满足以下要求：

- a) 单次路程在 400 km 以上的，不宜选择汽车，应优先选择铁路、航空等交通方式；
- b) 选择水运交通方式的，水运交通工具应符合 GB/T 16890 的要求，不宜选择木船、划艇、快艇
- c) 选择汽车客运交通方式的，客运交通工具应符合 GB/T 26359 的要求。

12 服务过程

12.1 服务信息提供

服务提供者应为有意向参加红色教育培训的委托培训单位提供相关信息，包括但不限于以下内容：

- a) 服务提供者基本情况及资质；

- b) 培训活动安排;
- c) 教学人员情况;
- d) 可选的培训内容、培训方式及公开的费用明细;
- e) 安全保障等信息。

12.2 需求调查分析

服务提供者对于有意向参加红色教育培训的委托培训单位，应第一时间采集需求信息，包括但不限于以下内容：

- a) 培训目标及要求;
- b) 培训单位性质;
- c) 培训对象与规模;
- d) 培训时间;
- e) 其他特殊要求。

12.3 服务方案确定

服务提供者应根据需求调查分析的结果，有针对性的制定红色教育培训服务方案，包括但不限于以下内容：

- a) 培训目标;
- b) 培训内容和培训方式;
- c) 实施工具;
- d) 辅助手段;
- e) 全部费用及明细;
- f) 时间进度安排;
- g) 应急处理预案;
- h) 教学人员及其介绍。

12.4 服务合同签订

12.4.1 服务提供者应与委托培训单位签订培训服务合同，应包括但不限于以下内容：

- a) 培训内容与方式、培训时间与地点;
- b) 服务补救措施;
- c) 费用明细、支付信息及支付方式;
- d) 服务变更手续、投诉与纠纷解决办法;
- e) 隐私保护、特别声明及提示、双方权利义务、法律责任等。

12.4.2 服务提供者宜将培训服务合同和每期培训的教学安排（含课程安排、教学人员安排、学员花名册、食宿安排）等报当地相关主管部门审查备案。

12.5 服务费用支付

12.5.1 服务提供者宜为委托培训单位提供多种支付方式，当选用某种支付方式产生额外费用时，应在支付前向委托培训单位说明。

12.5.2 服务提供者应向委托培训单位提供正规发票和费用明细。

12.6 服务交付

12.6.1 服务提供者应为学员提供与培训服务合同约定一致的服务。

12.6.2 培训开始前,辅助教学人员应提前与委托培训单位取得联系,确认好学员达到时间与地点,安排好接站车辆,做好相关接待服务。

12.6.3 在培训活动过程中,

- a) 教学人员应按既定的课程方案组织教学;
- b) 辅助教学人员应完成配套服务的联络工作,配合教学人员完成教学辅助工作,协调教学人员与学员之间的沟通;
- c) 服务人员应关注学员培训期间的身体状况,提醒学员注意服务交付过程的安全。
- d) 服务人员应按照突发事件应对方法和应急处理预案处理突发事件。

12.6.4 服务提供者应对培训全过程进行管理与控制,保障培训服务按约定的服务方案和服务合同进行,具体的培训服务应满足第9章的要求,配套服务应满足第10章的要求。

12.6.5 学员如期完成培训任务并通过服务提供者的相关考核的,服务提供者如有结业证书的发放环节,宜在培训完成后以一定的仪式颁发给学员。

12.6.6 培训结束后,辅助教学人员应确认学员的返程时间及交通方式,联系好相关的车辆。做好相关送站服务。

13 服务评价与改进

13.1 服务评价

13.1.1 服务提供者应建立服务评估机制,公开意见反馈渠道,收集服务评价信息,定期分析和汇总服务评价结果。

13.1.2 服务评价的方式包括但不限于访谈、座谈会、满意度调查等。

13.1.3 服务评价内容应包括但不限于以下内容:

- a) 红色教育培训活动的总体效果;
- b) 专题培训(重点/条理/深度)的满意度;
- c) 现场培训(庄重/触动)的满意度;
- d) 情景培训(重现/启发)的满意度;
- e) 体验培训(红色实践/提升意志)的满意度;
- f) 红色教育培训活动组织单位的满意度;
- g) 教学人员是否传递正能量红色精神;
- h) 食住行等配套服务的满意度。

13.1.4 服务提供者应将服务评价分析结果及时反馈给相关岗位工作人员。

13.2 投诉处理

13.2.1 在培训期间,学员反馈的问题和投诉,服务提供者应登记在案并在培训结束前完成处理并征求学员对处理结果的意见和满意度。

13.2.2 对于学员或委托培训单位向红色教育培训相关主管部门或其他监管部门的投诉,服务提供者应主动接受红色教育培训行政主管部门或其他监管部门的调查,并按其要求进行整改。

13.3 服务改进

13.3.1 服务提供者宜定期随机选择委托培训单位进行回访,回访方式宜采取实地走访和电话回访,回访内容包含但不限于培训效果、意见或建议。

13.3.2 服务提供者应对培训服务实施全过程进行总结。

13.3.3 服务提供者应根据服务评价结果和投诉情况对课程内容、培训方式、培训服务和配套服务等方面持续改进，不断优化服务流程，提升服务水平。

参 考 文 献

- [1]中国共产党第十九次全国代表大会的报告
 - [2] Delivered at the 19th National Congress of the Communist Party of China
 - [3]中共中央印发的《中国共产党党员教育管理工作条例》
 - [4]中共中央印发的《干部教育培训工作条例》
 - [5]中共中央印发的《2018-2022年全国干部教育培训规划》中发[2018]37号
 - [6]中共中央办公厅、国务院办公厅联合印发的《2016-2020年全国红色旅游发展规划纲要》中办发[2016]68号
 - [7]中共中央办公厅印发的《2010—2020年干部教育培训改革纲要》中办发[2010]18号
 - [8]中组部、财政部联合印发的《关于规范干部党性教育基地管理工作的意见》组通字[2018]33号
 - [9]中组部印发的《关于在干部教育培训中进一步加强学员管理的规定》中组发[2013]8号
-