

Q/SHATC

艾迩绥检测认证（上海）有限公司 企业标准

Q/SHATC 0001-2025

非正规教育与培训的学习  
质量管理体系 要求

2025-04-30发布

2025-05-06实施

艾迩绥检测认证（上海）有限公司 发布

# 目次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 培训资源	2
4.1 培训资源	2
4.2 课程与培训方案	2
5 服务设计	2
5.1 需求与特征分析	2
5.2 培训的设计	2
5.3 教学方案的制定	2
5.4 培训方式选择	3
5.5 培训计划	3
5.6 培训结业证明设计	3
5.7 招生方案设计	3
6 招生咨询	4
6.1 信息提供	4
6.2 服务咨询	4
6.3 服务约定与服务合同	4
6.3.1 服务约定	4
6.3.2 服务合同	4
7 服务交付	5
7.1 教学实施	5
7.1.1 建立学员档案	5
7.1.2 组建班级	5
7.1.3 培训授课	5
7.1.4 服务实践	5
7.1.5 培训考核	5
7.1.6 学员满意度评价	5
7.1.7 培训资料归档	6
7.2 教学资源	6
7.2.1 教学人员	6
7.2.3 教材	6
7.2.4 教学设施、设备	6
8 质量管理体系要求	6
8.1 通用要求	6
8.2 培训质量的监督	6
8.3 投诉反馈	7
9 服务评价	7
9.1 顾客满意度	7
9.2 分析和评价	7
9.3 内部审核	7
9.4 管理评审	7
10 持续改进	7

# 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的机构和起草规则》的规则起草。

本文件起草单位：艾逊绥检测认证（上海）有限公司。

归口单位：艾逊绥检测认证（上海）有限公司。

本文件主要起草人：吴文杰、袁英、吴永琪。

# 非正规教育与培训的学习质量管理体系 要求

## 1 本标准适用范围

本标准给出了非正规教育与培训的学习质量管理体系的基本要求。

适用于艾逊绥开展非正规教育与培训的学习质量管理体系认证及非正规教育与培训的学习机构质量管理控制和第二方审核。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文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/T 19001-2016《质量管理体系 要求》

GB/T 26997-2011《非正规教育与培训的学习服务 术语》

GB/T 29358-2012《非正规教育与培训的学习服务质量要求 职业培训》

GB/T 37709-2019《非正规教育服务通则》

GB/T 21644-2008《网络远程教育平台总体要求》

GB/T 39050-2020《远程教育服务规范》

GB/T 19025-2023《质量管理 能力管理和人员发展指南》

## 3 术语和定义

### 3.1 学习

获取知识、行为、技能、价值观、偏好或理解的过程。

### 3.2 学员

参加技术培训服务学习的人员。

### 3.3 服务提供者

提供技术培训服务的组织或个人。

### 3.4 顾客

代表学员购买技术培训服务。为其提供财务或者其他支持或从学习的预期成果中受益的组织或个人。

### 3.5 利益相关方

与技术培训服务的管理、结果或/和相关过程有直接或间接管理的个人、群体或组织。

### 3.6 培训师资

为学员服务，旨在帮助其学习的人员。

注：教学人员通常亦称为教师、培训师、教练、辅导员或指导师。

### 3.7 学习支持人员

为培训师资和学员提供支持的人员。如教学辅导人员、管理人员、班主任等。

### 3.8 学习环境

普通教室、多媒体教室、训练场、实训室以及其他用于学习的实体或虚拟空间。

### 3.9 服务资源

服务提供者有效促进学习所配给的资料、环境、人力资源、信息、网络远程教育平台以及其他资源。

### 3.10 课程

旨在明确目标、内容、学习资源、学习成果的学习计划。

### 3.11 远程培训

服务提供者利用互联网、局域网等现代信息技术向学员提供的技术培训服务。

### 3.12 培训方案

服务提供者制定的与课程相关的服务计划，包括目的、内容、培训结果、培训方式和评价程序等。

### 3.13 培训大纲

指在进行培训前制定的详细描述培训内容和目的的文件，通常包含课程目标、教学内容、教学方法、考核评价等关键要素。

### 3.14 学员手册

是培训活动中为学员设计的系统性指导文件，用于明确培训目标、内容及管理规范。

### 3.15 教师手册

是为教师群体编制的系统性指导文件，主要用于规范教学行为、明确职责要求及提供教学支持。

### 3.16 实践机构

是指与服务提供者有培训合作关系，支持其提供实践培训服务的机构。

### 3.17 顾客满意度

学员和顾客对技术培训服务的实际感受值与期望之间的匹配程度。

## 4 培训资源

### 4.1 培训机构资质

服务提供者提供技术培训服务应具有下列资质：

- a) 依据取得法律地位；
- b) 应有培训活动相适应的经营范围；
- c) 有许可或备案要求的应取得相应的许可证或备案证明。

### 4.2 课程及培训方案

服务提供者应具备至少一项技术培训课程及相应培训方案，用以指导技术培训服务的交付。每个培训方案应配置相适应的培训师资和必备的场所和条件，并对培训进行设计。

## 5 服务设计

### 5.1 需求与特征分析

学习服务提供者应采用合法、合理、科学的方法和技术确定服务需求，分析学员特征。

### 5.2 培训的设计

培训的设计应以服务需求为依据，体现培训的目标、培训的内容、培训方法、培训的考核等。

### 5.3 教学方案的制定

学习服务提供者在制定教学方案时应编制相应的培训大纲、学员手册、教师手册等，应：

- a) 明确课程名称、课程内容框架；

- b) 明确教学目标、课时、考核方法;
- c) 考虑教学的方式与方法; 必要时应考虑语言配置必要的翻译等;
- d) 协调教学人员、学习资源;
- e) 设计考核与评价等。

培训方案应包括但不限于:

- a) 培训对象;
- b) 培训目标;
- c) 培训内容;
- d) 培训方式;
- e) 培训课时;
- f) 培训内容及时间安排;
- g) 考核或培训效果评价方式及处理;
- h) 课程、教材及试题的选择;
- i) 培训师资安排和要求;
- j) 教学支持人员安排;
- k) 培训场所与设备;
- l) 服务实践单位名录; (必要时)
- m) 成本核算及收费标准;
- n) 报名条件及方式;
- o) 管理性要求等。

#### 5.4 培训方式选择

服务提供者应根据培训对象、服务目标与课程、机构自身条件、管理与服务成本等因素,以及仿真模拟、人工智能等新兴技术的应用,综合考虑、选择适合的培训方式。

培训方式可报考面授培训、远程培训、仿真模拟操作等形式。

面授培训应考虑培训场所、环境条件、照明、多媒体等需求和配置,以满足教学需求。

远程培训应考虑服务器、客户终端培训、网络、远程访问、播放、互动等,以满足教学需求,达到教学目的。

仿真模拟应考虑实训场地、仿真设备、操作安全等。

#### 5.5 培训计划

培训设计完成后,应在培训实施前,服务提供者应建立培训方案论证程序并进行论证。每次培训实施前,服务提供者宜根据培训方案单独制定专门的培训计划。

#### 5.6 培训结业证明设计

服务提供者根据所确定的培训方案,设计培训结业证明(如培训证书)。培训结业证明应符合国家有关规定,无诱导、误导性等内容,不得有中国、中华、全国等字样(取得授权除外)。培训结业证明应包括但不限于以下内容:

- a) 适用范围及说明;
- b) 持有人基本信息,如:姓名、身份证件类型及编号;
- c) 培训基本信息,如项目名称、培训学时、培训时间、培训证明有效期(必要时)等;
- d) 服务提供者名称;
- e) 考核成绩(必要时);
- f) 查询及验证方式等。

#### 5.7 招生方案设计

服务提供者应根据培训方案或专门的培训计划,设计招生方案。招生方案包括但不限于:

- a) 招生简章，或其以其他文件形式确定的招生信息；
- b) 招生信息的发布方式及渠道；
- c) 招生咨询方式；
- d) 服务合同，或其他以文件形式确定的服务约定；
- e) 人员安排及联系方式；
- f) 配置师资介绍；
- g) 培训证明的用途说明；
- h) 报名条件；
- i) 收费标准等。

服务提供者宜安排法律事务相关人员对招生方案进行审核，至少应有法律相关人员进行评审，招生方案应符合广告法等法规要求。

## 6 招生咨询

### 6.1 信息提供

服务提供者发布的招生信息，是服务提供者对学员的服务承诺。服务提供者应按 5.7 确定的招生方案，为真实、准确地向顾客或学员提供技术培训服务的相关信息，包括但不限于：

- a) 服务提供者的名称、资质、经营范围、服务日期、地址、联系方式等基本信息；
- b) 培训目标与内容、课时长度与师资安排、报名申请条件；
- c) 实践教学安排及技能操作设备；
- d) 可能包含的其他服务；
- e) 全部费用及明细；
- f) 培训结果的说明；
- g) 变更项目及手续，如，收退费、培训项目变化等；
- h) 投诉与纠纷解决方法、隐私保护等事项；
- i) 培训结业证明用途和效力；
- j) 培训安全防护要求等（必要时）。

### 6.2 服务咨询

服务提供者应为顾客与学员提供信息咨询服务，对顾客与学员希望了解的事宜进行解释，并符合以下要求：

- a) 咨询渠道应方便、快捷、畅通；
- b) 咨询反馈应与招生方案设定内容一致。

### 6.3 服务约定与服务合同

#### 6.3.1 服务约定

服务提供者应以书面方式与顾客或学员确定培训服务关系，服务约定的内容应与招生信息一致。在确定培训服务关系之前，应确定以下事项并以文件化形式保存结果：

- a) 顾客或学员完全理解招生信息中的全部内容；
- b) 顾客或学员完全理解和接受服务约定的全部内容；
- c) 提供服务者已经确认学员符合培训方案中培训目标的要求；
- d) 提供技术培训时，服务提供者应已确认学员符合相应的技术培训申报条件要求。

#### 6.3.2 服务合同

必要时，服务提供者应与顾客或学员签订服务合同，服务合同内容应符合培训方案和（或）与招生信息一致，服务合同应在平等自愿、协商一致的基础上订立，宜采用书面形式。

服务合同的内容应至少包括：

- a) 培训名称、培训时限;
- b) 培训目标、培训内容、培训方式以及培训效果的评价等;
- c) 培训费用;
- d) 双方责任的规定;
- e) 特殊情形的处置。

## 7 服务交付

### 7.1 教学实施

#### 7.1.1 建立学员档案

服务提供者应建立学员档案,学员的报名、培训、考核、奖惩等情况应存入档案。学员档案包括且不限于以下内容:

- a) 学员的报名信息,如报名登记表等;
- b) 根据培训方案要求必要的证明文件或复印件,如学历证明、身份证明、工作履历证明等;
- c) 服务关系确定文件,如培训服务合同、收费记录等;
- d) 培训过程的记录文件,如过程性考核记录、考核成绩单、培训结业证明记录等。

#### 7.1.2 组建班级

服务提供者应根据培训方案要求,组建班级并将学员分配至相应班级。服务提供者应确保每个班级配有1名班主任负责班级的日常管理工作。班主任应符合培训服务者培训方案中规定的培训协助授课人员要求,班主任职责包括但不限于:

- a) 培训前准备;
- b) 向学员介绍机构管理要求、培训要求以及考勤制度与考核要求,介绍授课人员;
- c) 按培训方案要求,协助授课人员并组织学员完成教学活动;
- d) 组织学员对授课人员教学情况进行评价;
- e) 组织学员进行培训考核及其相关工作;
- f) 收集、核验、管理学院基本系小以及班级管理资料。

#### 7.1.3 培训授课

服务提供者应按培训方案要求对学员进行授课,培训内容、课时长度、师资安排、技能操作设备应与招生方案设定内容一致。

#### 7.1.4 服务实践

服务提供者应按培训方案要求为学员提供技术培训服务实践。服务实践应具有接纳一定规模学员的能力,并提供技术服务实践岗位。

服务实践机构应配备相应数量的授课人员对学员进行指导和管理,有保证学员日常工作、学习、生活的规章制度,有安全保障。

#### 7.1.5 培训考核

服务提供者宜成立专门考核组织,从理论和实践层面对学员进行考核。考核应与培训方案设计中考核相符。

通过培训考核的学员应按培训结业证明设计颁发培训结业证明,未通过考核应采取必要措施,符合要求的按培训结业证明设计颁发培训结业证明,采取措施仍未通过的学员,应按培训设计方案中规定出具相应的参加证明。

服务提供者应对培训结业证明提供查询和验证的方法和渠道。

#### 7.1.6 学员满意度评价

每次培训活动结束前，服务提供者应组织学员进行培训满意度评价。满意度评价内容设计应满足服务评价要求。满意度评价应进行统计分析，以达到改进之目的。

### 7.1.7 培训资料归档

每次培训活动结束后，服务提供者应对本次培训过程相关资料进行归档管理，归档资料应包括服务约定与培训方案、招生简章、服务合同、学员档案、满意度评价等。

服务提供者应对培训过程记录进行妥善管理和控制，应保持清晰、可追溯。

## 7.2 教学资源

### 7.2.1 教学人员

教学人员应具有职业道德和教学能力，并应符合相关资格要求；

教学人员应根据不同学员的特点，采用不同的教学方法、教学模式，因材施教；

教学人员宜与学习服务提供者、学习支持人员和学员保持沟通；

服务提供者应对教学人员进行评价，以确保教学人员能力满足要求，并获取相应的学历、经历、职业资格、职称等证实性材料。

### 7.2.2 学习支持人员

学习支持人员应认真履行其职责，并为教学人员和学员提供支持。

### 7.2.3 教材

教材应具有针对性、实用性、专业性，反映社会、行业发展的现状及趋势。

教材的形式宜多样化，不能有产权纠纷。

课件的制作和使用应便于理解、应用和传输。

### 7.2.4 教学设施、设备

配套的教学设施、设备应确保培训课程顺利、安全地开展。

服务提供者应制定并完善教学设施、设备相关的管理制度。

### 7.2.5 学习环境

服务提供者应提供适宜教学、培训、学习的学习环境，具体可包括：

- a) 物理环境，如温度、声音、光线等；
- b) 人文环境，如组织文化、学习气氛、文明礼仪等；
- c) 服务提供所需的设施，如空调、照明设施、标牌等。

## 8 质量管理体系要求

### 8.1 通用要求

服务提供者应建立培训服务质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。

服务提供者可以依据 GB/T 1900/ISO 9001 标准及本文要求结合组织实际情况建立、实施、运行并改进质量管理体系。

针对服务提供者所选择的任何外包过程，服务提供者应确保对其实施控制。

服务提供者通常不应将技术培训设计进行不适用说明，除非获得课程授权。

### 8.2 培训质量的监督

服务提供者应制定对培训过程和结果实施监督的成文信息，以保证培训工作的质量。培训监督是有计划和经过评审的，包括（但不限于）下列内容：

- a) 定期监督、考核培训教师的工作能力和质量；

注：对培训教师的监督、考核应包括在培训现场进行的监督和考核。这种监督、考核每年至少进行一次。

b) 定期评审培训方案、教学课件、教学设施操作规程等作业指导文件；

### 8.3 投诉反馈

服务提供者应明确受理投诉的部门，并有方法和程序处理来自客户或其他相关方的投诉反馈。应保留所有投诉的记录及针对投诉开展的调查和采取的纠正措施的记录。

## 9 服务评价

### 9.1 顾客满意度

服务提供者应建立顾客满意度的测量和监控方法，定期或不定期开展满意调查和满意度数据分析。

### 9.2 分析和评价

服务提供者应确定、收集和分析适当的数据，以确认质量管理体系的适宜性和有效性，识别改进的机会。数据分析应提供以下有关方面的信息：

- a) 顾客满意度情况；
- b) 与培训学习有关的培训方案、教学课件、教学设施等符合性；
- c) 培训质量特性及趋势，包括采取的纠正措施的机会；
- d) 服务方或供应商的绩效。

服务提供者应评价质量管理体系的绩效和有效性，应保留适当的成文信息，作为结果的证据。

### 9.3 内部审核

应按照策划的时间间隔进行内部审核，以提供有关质量管理体系是否符合本标准要求 and 自身质量管理体系要求，是否得到有效的实施和保持。

### 9.4 管理评审

最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的质量管理体系进行评审，以确保其持续适宜性、充分性，并与组织的战略方向保持一致。

## 10 持续改进

服务提供者宜制定服务持续改进方案，不断提高服务质量。