

ICS 03.080

CCS A16

团体标准

T/SZGL 6—2022

管理培训服务规范

Service Standard For Management Training

2022-04-30 发布

2022-06-30 实施

深圳市管理咨询行业协会

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 基本原则	1
4.1 合法性原则	1
4.2 专业性原则	1
4.3 实操性原则	2
4.4 创新性原则	2
5 服务要求	2
5.1 机构资质要求	2
5.2 管理培训师从业要求	2
5.3 管理培训服务要求	2
5.4 服务保障能力	3
5.5 培训管理制度	3
6 业务分类	3
6.1 按照行业性质划分	3
6.2 按照培训内容划分	3
6.3 按照培训需求划分	3
7 服务程序	3
7.1 需求分析	4
7.2 方案设计	4
7.3 合同签订	4
7.4 培训准备	4
7.5 培训实施	4
7.6 服务评价	4
7.7 资料归档	5
8 服务质量持续改进与投诉处理	5
8.1 服务质量自我评价	5
8.2 服务持续改进	5
8.3 客户投诉响应及处理	5
9 服务质量监督	5
附 录 A（资料性） 管理培训服务合同要素示例	7
附 录 B（资料性） 管理培训服务程序示意图	8
附 录 C（资料性） 客户满意度调查表示例	9

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由深圳市管理咨询行业协会提出并归口。

本文件起草单位：深圳市管理咨询行业协会、深圳市逸马科技有限公司、深圳市华一世纪企业管理顾问有限公司、深圳市锦绣前程人才服务集团有限公司、深圳市中旭教育科技有限公司、深圳市七鼎管理咨询有限公司、华谋咨询技术（深圳）有限公司、深圳市康达信管理顾问有限公司。

本文件主要起草人：马瑞光、单海洋、王笑菲、徐春明、李志明、岳华新、杜建君、李武盛、雷志平、赵明强、韩勇、张浩峰、陈洲。

管理培训服务规范

1 范围

本文件规定了管理培训服务的基本原则、服务要求、业务分类、服务程序、服务质量持续改进与投诉处理、服务质量监督的要求。

本文件适用于管理培训服务活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

管理培训 Management training

根据客户需求，管理培训服务机构组织管理培训师运用专业知识和工具，以提高管理人员的管理能力为目的的培训活动。

3.2

管理培训服务机构 Management training service provider

提供管理培训服务的组织。

注：充当管理培训服务（3.1）的经纪人或介绍人（推动者）或向管理咨询服务机构提供管理支持（例如发票，薪金支付等）的组织不被视为管理培训服务机构。

3.3

客户 Customer

提出或确认管理培训需求，并采购管理培训服务的组织或个人。

4 基本原则

4.1 合法性原则

管理培训服务机构不得侵害国家、社会、客户和其员工的安全和利益。

4.2 专业性原则

遵循管理科学及其相关学科的概念和原理，运用科学的方法和工具，实施有计划、有系统、有实效的培训活动。

4.3 实操性原则

管理培训服务应根据客户的实际情况及共性或个性需求进行规划设计和实施，并产生实效。

4.4 创新性原则

持续更新迭代管理培训理念、培训内容和培训方式，促进客户可持续性发展。

5 服务要求

5.1 机构资质要求

5.1.1 管理培训服务机构应具备但不限于以下基本条件：

- a) 在中国境内合法登记的机构；
- b) 拥有满足服务需求的专职管理培训师；
- c) 具有清晰的业务定位、服务流程及其配套的管理制度；
- d) 具有自有知识产权或者相关组织授权的培训课程；
- e) 具有固定的办公场所和必要的办公设备。

5.1.2 接受行业社会组织能力评价，依其能力水平进行等级评价。

5.2 管理培训师从业要求

管理培训师从业要求包括但不限于以下方面：

- a) 遵循职业道德规范,具备良好的职业素养；
- b) 掌握所需的综合管理知识；
- c) 具备所需的管理培训专业技能；
- d) 资质和履历应真实可追溯；
- e) 接受行业社会组织能力评价，依其个人能力进行等级评定。

5.3 管理培训服务要求

5.3.1 培训方法

常用的培训方法包括课堂演讲法、演示操作法、多媒体教学法、小组讨论法、案例研究法、角色扮演法、咨询式培训法、现场培训法、行动学习法、户外训练法以及游戏训练法等，应针对不同的培训对象，选用不同的培训方法。

5.3.2 培训模式

常见培训模式可以分为线上、线下与线上/线下混合式三种类型的培训。。

5.3.3 培训内容

培训内容包括但不限于：

- a) 按照客户需求编制课程大纲、培训课件、培训工具和作业；
- b) 提供与培训课题相关联的典型性、具体性的案例；
- c) 根据管理理论与实践的发展趋势与时俱进，并根据客户的持续需求进行优化迭代。

5.3.4 培训评估

应建立培训效果评估体系，评估培训效果的方式包括但不限于：

- a) 培训学员满意度调查；
- b) 学员知识掌握程度评估；
- c) 知识应用情况的跟踪与反馈；

d) 对客户组织能力改善情况展开全方位、多层次评估。

5.4 服务保障能力

应具备与培训教学目标、服务规模、服务形式和教学内容相适应的服务保障能力，包括但不限于：

- a) 教室、酒店等实训场地的音响、多媒体投影设备与网络环境、学习平台系统与培训教学内容、人数规模相适应，能满足客户的教学体验要求；
- b) 办公、培训及其它实训场所，应符合消防安全、公共卫生、疫情防护等国家和地方的相关规定；
- c) 学习平台数字化系统应符合国家信息技术安全、国家互联网管理规定等有关要求；
- d) 应有应急场景的意外保护措施。

5.5 培训管理制度

管理培训服务机构应建立完善的管理制度，包括教学管理、师资管理、教学人员管理、学员管理、财务管理、设备使用管理、培训质量管理及安全应急管理等方面建立相应的管理制度。

6 业务分类

6.1 按照行业性质划分

管理培训服务按照行业性质可以划分为：

- a) 企业管理培训；
- b) 事业单位管理培训；
- c) 社会团体管理培训；
- d) 政府机构管理培训；
- e) 其它组织管理培训。

6.2 按照培训内容划分

管理培训服务按照培训内容可划分为：

- a) 政策法规培训；
- b) 战略管理培训；
- c) 商业模式培训；
- d) 人力资源管理培训；
- e) 财务管理培训；
- f) 生产管理培训；
- g) 市场营销管理培训；
- h) 供应链管理培训；
- i) 数字化管理培训；
- j) 股权激励培训；
- k) 组织文化培训；
- l) 员工职业化培训；
- m) 其他管理类培训。

6.3 按照培训需求划分

管理培训服务按照培训需求可以分为：

- a) 标准型管理培训：依据多个培训对象的共性需求研发设计并提供的管理培训，如管理培训公开课等；
- b) 定制化管理培训：依据某一特定培训对象的个性化需求研发设计并提供的管理培训，如企业内训等。

7 服务程序

7.1 需求分析

7.1.1 应对培训客户的需求背景进行分析，包括产业发展趋势、行业现状及存在的管理问题等，形成需求分析结论；定制化管理培训还需要对客户的内部运营、参训人员的基本情况和培训目标进行分析并与客户沟通确认；

7.1.2 培训需求沟通阶段，引导与发现客户真实、明确的需求；定制化管理培训需求沟通内容还包括培训目标、参训人员范围、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；

7.1.3 对培训活动的组织相关事宜进行沟通，含服务过程、服务成效、培训师安排、场地、教材、相关风险及费用。

7.2 方案设计

7.2.1 应结合管理培训服务机构专业特长与服务优势，策划设计培训过程、相应师资配置、培训配合要求、培训管理方法、培训成效评价方法及培训成果验收等，形成培训方案；定制化管理培训方案设计完成后，还应与客户沟通并确认实施培训服务所需的条件和配合要求；

7.2.2 应围绕确认后的管理培训方案准备培训实施所需的资源、教材和管理培训师安排。

7.3 合同签订

7.3.1 管理培训服务机构应与客户协商后签订管理培训服务合同或协议；

7.3.2 管理培训服务合同或协议应参照附录A《管理培训服务合同要素示例》格式规定签订合同，包括但不限于以下条款：

- a) 管理培训服务内容、服务期限、费用与结算等；
- b) 可将培训方案、课程大纲、培训师简历与资格证书、课程评价工具等作为合同附件。

7.4 培训准备

培训准备包括但不限于：

- a) 培训通知包含时间、地点、主题、流程、培训师、交通、住宿安排及注意事项；
- b) 培训课件包括演示文档、培训教材及服务成效评价工具等；
- c) 培训场地布置；
- d) 培训设备与工具；
- e) 管理培训师和相关服务人员的行程、食宿安排；
- f) 培训如采用线上学习或线上/线下混合模式，应向客户介绍管理培训平台系统的使用方法；
- g) 应急预案及其他需准备事项。

7.5 培训实施

培训实施包括但不限于：

- a) 现场秩序的管理，包括但不限于签到，资料分发等；
- b) 授课与互动；
- c) 为教与学双方提供服务；
- d) 监控培训质量。

7.6 服务评价

7.6.1 服务评价内容应包括但不限于：

- a) 是否实现了预期的培训目标；
- b) 培训项目实施情况的满意程度；
- c) 培训师授课的专业水平；
- d) 课程设置的合理性；
- e) 培训内容的针对性；

- f) 培训方法的有效性;
- g) 培训设施的安全性;
- h) 会务管理的体验度;
- i) 后勤服务的规范性等。

7.6.2 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、电话访谈或口头沟通等;

7.6.3 培训服务实施后管理培训机构应进行内部自我评价与总结。

7.7 资料归档

7.7.1 保存归档的资料应包括:

- a) 服务前必要的分析资料:
 - 客户提交或口述的所有资料;
 - 管理培训需求分析报告;
 - 课程研发资料;
 - 管理培训执行方案。
- b) 服务过程相关资料:
 - 服务相关的合同或协议文本;
 - 客户输出的方案成果、论文、考试结果;
 - 培训课程服务资料;
 - 培训影音记录。
- c) 服务评价资料:
 - 培训服务评价报告;
 - 内部自我评价与总结报告。

7.7.2 记录可采用任何媒介形式,主要包括纸质文件,电子文件、图片、影视文件等电子媒介。

7.7.3 管理培训服务机构应由专人负责整理、储存和保管资料,所有本文件所要求的记录应保证真实、有效、完整,且妥善保存、易于查阅。

7.7.4 管理培训服务机构应采取适当措施,对客户商业信息进行保密。未经客户口头或书面同意,不得将相关信息泄露给第三方。

8 服务质量持续改进与投诉处理

8.1 服务质量自我评价

管理培训服务机构应建立服务自我评价管理机制,定期收集各方的满意度评价与意见反馈信息并加以分析,形成服务质量自我评价报告。

8.2 服务持续改进

管理培训服务机构应依据服务质量自我评价报告制定措施,持续改进,不断提升服务质量。

8.3 客户投诉响应及处理

管理培训服务机构应在服务场所明示客户投诉的渠道,及时响应和妥善处理客户投诉。

9 服务质量监督

9.1 管理培训服务机构应接受行业社会组织和客户的监督与检查。

9.2 管理培训服务机构应主动向相关行业社会组织申请审核，纳入“管理培训服务机构白名单”公示管理。

9.3 属地行业协会规范行业产品和服务质量，引导行业自律。建立社会评价、失信惩戒和行业信用管理制度等。以下不良行为经调查属实后劝其退会，属地行业协会公开声明其不是会员。

- a) 违反国家法律、法规和政策；
- b) 不守诚信导致客户发生较严重损失；
- c) 严重损害客户利益的行为；
- d) 拼凑培训内容或捏造培训效果等欺骗客户的行为；
- e) 夸大宣传管理培训师资质、履历或肆意造假等；
- f) 存在强制销售行为；
- g) 传播虚假或具有误导性的信息；
- h) 传播封建迷信、精神病毒、邪教学说等危害社会信息；
- i) 管理培训过程中对参加培训人员的身心健康造成损害的违法或违规行为。

附 录 A
(资料性)
管理培训服务合同要素示例

本附录给出了管理培训服务合同的基本要素，供管理培训服务机构编制合同时参考，实际合同签订中的具体结构和内容，仍应以合同签订方协商约定为准。

示例：

1. 合同签订各方名称及基本信息
2. 管理培训服务内容
 - 2.1 培训范围与目标的说明
 - 2.2 培训服务所涉及的相关要素
 - 2.3 培训服务履行方式
 - 2.4 培训成果交付及验收要求
 - 2.5 其他特殊说明
3. 服务期限
4. 权利义务
 - 4.1 客户权利义务
 - 4.2 服务方权利义务
5. 费用和结算
 - 5.1 费用标准
 - 5.2 支付方式
 - 5.3 其他有关说明
6. 保密与知识产权
 - 6.1 保密内容约定
 - 6.2 保密期限约定
 - 6.3 知识产权的约定
 - 6.4 特殊情况处理
7. 违约责任
8. 争议解决
 - 8.1 争议解决原则
 - 8.2 争议解决途径
 - 8.3 其他有关说明
9. 不可抗力的处理
 - 9.1 不可抗力内容的约定
 - 9.2 不可抗力发生后的处理
10. 变更
 - 10.1 许可变更的条件
 - 10.2 变更程序及要素
11. 合同的生效
 - 11.1 合同及附件说明
 - 11.2 合同有效期
 - 11.3 合同生效期
 - 11.4 合同持有情况说明
 - 11.5 合同终止约定
12. 合同各方签章及签订日期、地点。

附录 B
(资料性)

管理培训服务程序示意图

管理培训服务程序示意图见图 B. 1。

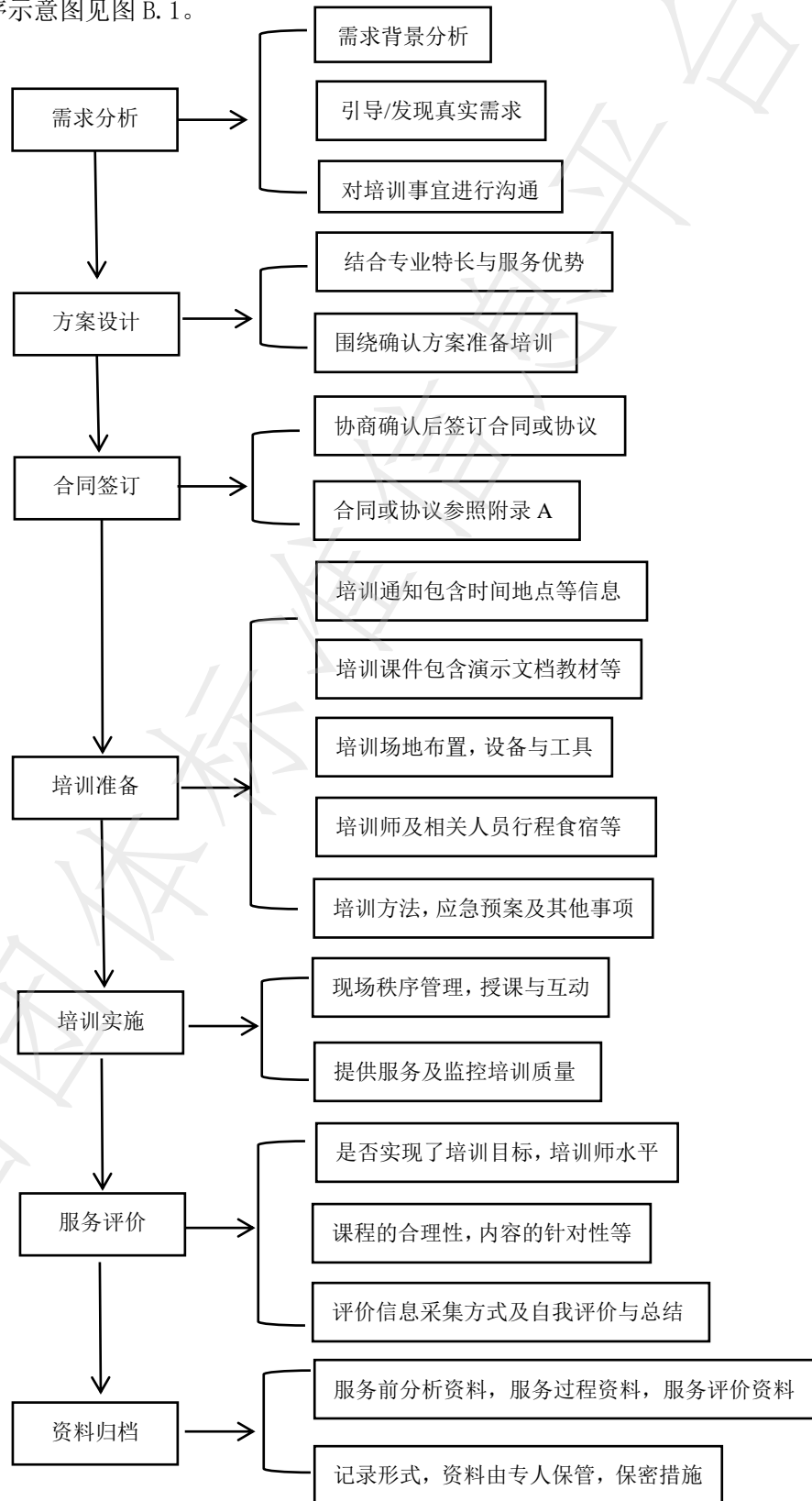


图 B. 1 管理培训服务程序示意图

附 录 C
(资料性)
客户满意度调查表示例

XXX（管理培训服务机构）客户满意度调查表

客户名称（盖章）		联系电话	
填表人		填表日期	
培训项目名称			
起止时间			
参与人员			
内 容	评 价		说 明
是否按期完成	按期 <input type="checkbox"/> 未按期 <input type="checkbox"/>		
培训水平是否符合预期	能 <input type="checkbox"/> 基本能 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不能 <input type="checkbox"/>		
培训服务完成质量	满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/>		
受训后能否学以致用	能 <input type="checkbox"/> 基本能 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不能 <input type="checkbox"/>		
满意度评价	满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/>		
意见和建议			
注：具体培训项目可依据各个项目特性修改本调查表内容。			