|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.200 |
| CCS  | A 12 |

|  |
| --- |
|  3607 |

赣州市地方标准

DB 3607/T XXXX—XXXX

红色教育培训服务规范

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

赣州市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc166363441)

[1 范围 1](#_Toc166363442)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc166363443)

[3 术语和定义 1](#_Toc166363444)

[4 服务主体 1](#_Toc166363445)

[5 服务内容 4](#_Toc166363446)

[6 服务过程 5](#_Toc166363447)

[7 管理要求 6](#_Toc166363448)

[8 服务评价与改进 7](#_Toc166363449)

[参考文献 8](#_Toc166363450)

1. 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。

本文件由赣州市红色资源保护发展中心提出并归口。

本文件起草单位：新思路智库咨询有限公司、江西省诚志国际旅行社有限公司、赣州市长征运动俱乐部。

本文件主要起草人：

红色教育培训服务规范

* 1. 范围

本文件规定了红色教育培训服务的服务主体、服务内容、服务过程、管理要求、服务评价与改进。

本文件适用于红色教育培训机构提供的红色教育培训服务，但不包括红色研学服务和党性教育服务。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2849 安全标志及其使用导则

GB 12982 国旗

GB 13459.1 消防安全标志 第1部分 标志

GB/T 14308 旅游饭店星级的划分与评定

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 16890 水路客运服务质量要求

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求

建村[2017]50号 关于印发农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）的通知

DB36/T 924 宾馆饭店消防安全管理规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

红色资源

中国共产党领导全国各族人民在新民主主义革命时期、社会主义革命和建设时期、改革开放和社会主义现代化建设新时期、中国特色社会主义新时代所形成的，具有重要历史价值、纪念意义、教育功能的物质资源和非物质资源。

1. 红色资源包括红色物质资源（不可移动、可移动）、红色非物质资源。

红色教育培训

以红色资源及其精神内涵为载体，有计划、有目的、有组织的对教育客体进行的教育培训活动。

红色教育培训机构

提供红色教育培训服务的事业单位、国企、社会组织和经济组织。

组织方

与红色教育培训机构签订协议，组织学员参加红色教育培训活动的主办方。

* 1. 服务主体
		1. 服务资质

应具有法人资格，提供住宿服务的，应取得特种行业许可证、卫生许可证和消防许可证（消防检查合格证明），提供餐饮服务的，还应取得食品经营许可证，提供其它服务应按照相关规定取得相应的资质。

应通过赣州市和县（市、区）红色教育培训主管部门的许可和认定，取得红色教育培训服务资质。

* + 1. 服务场所
			1. 培训场所

室内培训场所应符合以下要求：

1. 所在建筑取得消防合格证或经消防主管部门检查合格，安全应急通道和进出口畅通，消防设施设备配备齐全，灭火器在有效使用期内，消防标志应GB 13459.1的规定，消防标志设置符合GB 15630的规定；
2. 通风、照明条件良好，附近无固定噪声源，噪声在50分贝以下；
3. 配备有投影仪、音响设备、控温设备等；
4. 安全标志符合GB 2894的规定。

体验教学、情景再现等室外培训应选择具有特定教育背景和实际应用场景的的场所，不应设置在交通不便、人流密集，以及自然灾害、地质灾害易发区域。

* + - 1. 办公场所

红色教育培训机构应有固定的办公场所，面积不小于50m2，配备有必要的办公设施设备。

* + 1. 服务设施及用品

使用的国旗应符合GB 12982的规定，发放的党旗、军旗、学习用品、生活用品应符合相应的产品质量标准。

学员宜统一穿着培训服装，有特殊要求并经当地红色教育培训管理部门许可，可使用中国人民解放军曾经装备的红军服、八路军等制式服装，但不得使用现行装备的军服、预备役制式服装。

红色教育培训机构应根据不同培训方式的需要配备教学场地和设施、教学用品、生活设施用品、交通和出行用品、安全与应急设施、技术支持与通信设施、文化和展示设施等。

体验教学培训配套的设施设备应应定期经过安全风险评估，使用前经检查无安全隐患还应配备必要安全防护器具。

* + 1. 服务人员
			1. 培训师资

培训教师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，无不良记录，有较强的语言表达能力和组织教学能力，还需满足以下条件：

1. 专题培训教师：从事党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史、中华民族发展史及红色文化等研究或教学，具有较高理论水平和教学能力；
2. 现场培训教师：熟练掌握讲解语言技巧，讲解业务知识丰富；
3. 互动培训教师：有唱歌、朗诵、文艺和主持等专长；
4. 体验教学教师：有较强创新能力和应急处置能力，宜有拓展训练经历；
5. 情景再现教师：有唱歌、朗诵、主持和表演等专长；
6. 日常带班教师：熟悉红色教育培训管理有关规定，有较强管理能力和应急处置能力。

培训教师应取得赣州市红色教育培训主管部门颁发的红色教育培训师资证书，进入赣州市红色教育培训师资库，并持证上岗，培训教师可专职或兼职。各县（市、区）另有规定的，还应遵守当地的规定。

红色教育培训机构可邀请实践经验丰富、理论水平较高的领导干部、企业高管、专家学者，以及先进模范人物、优秀基层干部、文艺工作者、退休老红军或革命后代等兼职参与教学培训活动。

* + - 1. 工作人员

工作人员健康体检合格，并按照相关部门规定取得健康证明。医护、司机等其他工作人员应按相关规定取得相应资质或职业资格证书方可上岗。

* + 1. 培训内容

红色教育培训应选择包含但不限于以下内容：

1. 红色基因传承：党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史，爱国主义、集体主义，建党精神、苏区精神和长征精神等中国共产党人的精神谱系；
2. 思想政治理论：毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观；
3. 习近平新时代中国特色社会主义思想：习近平新时代中国特色社会主义思想的基本精神、基本内容、基本要求；
4. 社会主义核心价值观：中国特色社会主义共同理想、社会主义荣辱观、民族精神、时代精神等；
5. 中国梦教育：中华民族伟大复兴中国梦等；
6. 国情省情、市情和形势政策教育：基本国情、省情、市情、脱贫攻坚、乡村振兴、赣南等原中央苏区振兴发展等；
7. 国家安全教育：国家安全意识,国家安全观念,国家安全知识等；
8. 国防教育：国防知识、建军精神、国防精神等；
9. 中华优秀传统文化：中华传统美德、赣南客家文化等；
10. 中华民族共同体教育：“一国两制”实践教育、祖国统一教育和民族团结进步教育等。
	* 1. 培训方式

红色教育培训应包括但不限于以下方式：

1. 专题教学：选取某一主题，采取线下、线上授课，观看录播视频和音像制品等形式，由专人讲授的培训活动。
2. 现场教学：在红色资源所在地现场瞻仰、参观的基础上，突出主题进行讲述其精神内涵、现实启示的培训活动。
3. 互动教学：以唱红歌、访谈、交流发言、分组讨论、分享心得等形式加深学员对红色文化的理解的培训活动。
4. 情景教学：以讲述、情景剧、实景演出、视频、VR等形式再现红色资源所在地发生的历史事件、人物事迹的培训活动。
5. 体验教学：亲身体验红色资源所在地的历史事件、人物事迹、红色文化及传统文化的培训活动
6. 社会实践教学：进农村、社区、企业等社会基层进行实地考察学习、调查研究、考证分析的培训活动。
	* 1. 培训课程

红色教育培训机构应围绕培训内容，宜重点利用赣州市红色资源设计培训课程及课程计划安排，培训内容应至少5类以上，利用赣州市红色资源至少3处以上，并形成课程体系。

红色教育培训机构应根据不同培训对象的年龄、兴趣、需求、认知发展等情况,设计不同的课程及培训方式。应设计4种以上不同培训方式的课程，并不断创新培训方式、教学方法、教学手段，可利用VR、５D全息投影等教学方式，为学员提供沉浸式培训服务体验。

红色教育培训机构的课程内容应与正规史料的记载一致，体现时代特色，客观真实、丰富生动。

红色教育培训机构应对在培训活动中使用的图片、视频、文字资料的内容和来源的真实性进行核对，可征询当地党史、宣传、新闻出版、研究机构、红色教育培训行业主管部门的意见。

红色培训机构使用的刊物、书籍、音像制品应是正规出版物。培训课程及其使用的教材、课件、讲稿应经赣州市红色教育培训主管部门审查认定。各县（市、区）另有规定的，还应遵守当地的规定。

红色教育培训机构可根据组织方的需求设定其它课程，但应以红色教育培训课程为主。

红色教育培训机构应对课程及其培训方式的安全性进行评估。

红色教育培训机构应结合赣州市的红色资源设计红色教育培训精品路线。

红色教育培训机构应定期对培训课程、课程体系进行评估，并紧密关注国家政策、社会动态、行业趋势,紧跟时代主旋律，及时进行更新和完善。因教学需要，可课程、教材和讲稿进行修改或更新，但应重新报主管部门审定。

* 1. 服务内容
		1. 培训服务
			1. 接待

红色教育培训机构应向组织方提供日常带班老师的联系方式，日常带班老师应全程做好咨询回复和服务。

学员到达后可安排报道，发放学员手册、培训资料、学习和生活用品，安排食宿。

* + - 1. 开班

宜举办开班仪式，仪式上应组织学员学习培训须知、培训安排、安全注意事项等，告知当地红色教育培训的相关规定，其它流程可与组织方商定举行。

* + - 1. 培训

培训教师在提供培训服务过程中应遵守赣州市以及当地红色教育培训主管部门的相关规定，使用经过审查认定的课程、教材和讲稿。

红色教育培训机构应按培训协议约定的课程计划及行程安排组织培训活动，未经组织方允许不得随意变更。

组织外出培训，红色教育培训机构应提前安排好购票、住宿、用餐，准备好培训设施及用品。

专题教学应做好会务服务，专题培训老师讲授的内容应主题鲜明、观点正确，不得违背历史事实。

现场教学应在红色景区、革命旧址、博物馆、展览馆、纪念馆等红色资源所在地进行。

现场教学时应遵守红色资源管理方的管理，维护、管理现场教学秩序。

现场教学解说词符合红色资源实际，当地制定有统一解说词，应按照统一解说词进行解说。现场解说应语言生动，感情丰富，可利用音乐渲染环境，引导学员在实地亲身感受。现场解说宜使用无线耳塞讲解器，不宜使用扩音器等影响他人的设备开展培训。

互动教学应激发学员主动参与的积极性，但不得采取娱乐性的方式开展教学。

情景再现的访谈嘉宾应是不同时期具有重要教育价值事件的经历者或其后代、见证者、党史研究者等相关人员。观看情景剧或实景演出应告知学员注意事项，遵守现场秩序。

体验教学前，培训教师或安全管理人员应检查场所、设施设备的安全性，遇高温、暴雨、暴雪、冰冻等极端天气应调整课程安排。

培训教师应提醒体力不支或身体虚弱、年纪较大、有特定疾病等情况的学员不宜参加运动量大的培训活动。发生学员身体不适、意外伤害等情况，随行医疗人员应立即处理，并按照应急预案进行处置。

* + - 1. 结班

宜举行结班仪式，并对培训活动进行小结，其它流程可与组织方商定举行。

* + 1. 餐饮服务

红色教育培训机构自行提供餐饮服务应取得食品经营许可，经营场所、卫生和管理应符合GB 31654的规定，建立原料采购、清洗消毒、食品留样等食品安全管理制度。自行不能提供餐饮服务，应与提供餐饮服务的经营者约定双方的权利义务，宜签订合作协议。

用餐场所的接待规模应能满足团队用餐需求。

餐饮服务服务经营者应按照培训协议约定的标准提供菜品，宜提供具有赣州地方特色和客家文化特色的菜品或套餐。

用餐场所应有文明用餐、禁止浪费的宣传与提示，不提供一次性塑料餐具、餐盒（打包除外）。

* + 1. 住宿服务

饭店、宾馆等住宿场所应通过卫生、公安、消防部门的许可，取得相应资质，民宿应按照当赣州市和县（市、区）的规定取得相应的许可和资质，旅游星级饭店应符合GB/T 14308的规定。

住宿场所的卫生管理应符合GB 37487的规定，卫生条件应符合GB 37488的规定。宾馆、酒店等住宿场所的消防安管理应符合DB36/T 924的规定，民宿消防安全管理应符合《农家乐(民宿)建筑防火导则(试行)》。安全标志应符合GB 2894的规定，消防标志应符合GB 13459的规定。

住宿服务经营者应按照培训协议约定的标准提供相应的住宿条件，接待规模应可满足团队住宿需求，住宿场所应便于集中管理。

* + 1. 交通服务

红色教育培训机构自行提供交通服务应取得相应的经营资质，或选择经营资质齐全的第三方提供交通服务。陆上交通工具应符合GB/T 26359的规定，且车辆年检合格、保险有效，水上交通工具应符合GB/T 16890的规定。驾驶人员应具有相应的资质。

室外培训需要提供交通服务，红色教育培训机构应提前安排适宜的交通工具。提供接站、送站服务，应由日常带班老师或专人随程，接站和送站应提前30min～60min到达目的地等候。

* 1. 服务过程
		1. 信息提供

红色教育培训机构应向组织方提供相关信息，包括但不限于以下内容：

1. 红色教育培训机构的基本情况及资质；
2. 培训课程及行程安排；
3. 培训师资；
4. 培训方式；
5. 服务承诺。

红色教育机构提供的信息应真实、有效，不得虚假、夸大宣传，并遵守当地相关主管部门的规定。

* + 1. 需求征集

红色教育培训机构应向组织方征集培训需求，了解包括但不限于以下情况：

1. 学员单位基本情况及职业特征；
2. 培训时长；
3. 培训人数；
4. 培训内容；
5. 培训方式；
6. 食宿、交通等后勤保障要求。
	* 1. 方案制定

红色教育培训机构应根据组织方的需求，制订培训服务方案，包括但不限于以下内容：

1. 培训地点；
2. 培训时长；
3. 培训方式；
4. 培训课程、师资；
5. 课程计划和行程安排；
6. 食宿等后勤安排；
7. 安全提示或注意事项等。

红色教育培训机构应针对学员的培训时长，职业、年龄等特征制订课程计划和行程安排，并按当地规定报相关部门备案审查。

* + 1. 合同签订

红色教育培训机构应与组织方签订培训服务合同，应包括但不限于以下内容：

1. 培训内容与方式、培训时长；
2. 费用及支付方式（若收取服务费）；
3. 服务变更、补救措施；
4. 双方权利义务、法律责任等；
5. 纠纷解决办法。
	* 1. 服务准备

红色教育培训机构与组织方商定培训方案后，应按培训方案安排培训教师、交通与食宿，印制学习资料、准备培训场所、教学用具及学习用品。

红色教育培训机构应制作学员手册，学员手册应包含但不限于以下内容：

1. 培训须知；
2. 培训课程及师资安排；
3. 培训和作息时间安排；
4. 食宿安排；
5. 学员花名册；
6. 培训教师及带班老师联系方式。
	* 1. 服务交付

红色教育培训机构应对培训全过程进行管理与质量控制，按照培训合同约定提供服务。

红色教育培训机构发现培训教师有违反管理规定或服务不规范等行为应及时纠正。

红色教育培训机构应对每次培训服务进行小结。

* + 1. 费用支付

红色教育培训机构应向组织方提供收费标准和明细，国家和当地相关主管部门对红色教育培训收费有规定的，应遵守相关规定。

红色教育培训机构不得超出培训协议的约定增加收费或变相增加收费项目。

* 1. 管理要求
		1. 管理制度

红色教育培训机构应制定包含但不限于以下管理制度：

1. 课程内审管理制度；
2. 人员管理制度；
3. 学员管理制度；
4. 安全管理制度；
5. 投诉处理制度；
6. 财务管理制度；
7. 档案管理制度；
8. 服务质量管理制度。
	* 1. 人员管理

红色教育培训机构应对工作人员进行岗前培训，培训内容包括服务技能、服务礼仪、服务流程、代办流程、安全管理、应急处置等。

红色教育培训机构应定期对培训师资的职业道德、教学能力等进行评估，建立人员考核、奖惩和退出机制。

红色教育培训机构应要求培训教师和学员注意个人的言行举止和形象，遵守当地红色教育培训主管部门的相关规定。

* + 1. 安全管理

红色教育培训机构应与组织方约定为学员购置人身意外保险。

红色教育培训机构应制定包含食品、消防、意外等内容的安全应急预案，并组织演练。

红色教育培训机构应对学员进行安全宣传教育，拓展体验培训活动应配备安全员。

* + 1. 投诉处理

应公开投诉渠道和联系方式，及时受理投诉，并向投诉者反馈处理结果。

相关部门对服务投诉进行调查时，红色教育培训机构应主动配合，并按要求整改。

* 1. 服务评价与改进
		1. 服务评价

红色教育培训机构应建立服务评价机制，向组织方及学员征求服务评价，服务评价的方式包括但不限于电话/上门回访、座谈会、问卷调查、满意度测评等，服务评价内容应包括但不限于以下内容：

1. 培训课程、培训方式及计划安排的满意度；
2. 培训教师教学能力、方法及效果的满意度；
3. 培训有效性、组织有序性的满意度；
4. 服务人员及服务质量的满意度；
5. 食住行等配套服务的满意度；
6. 红色教育培训活动的总体效果评价。
	* 1. 持续改进

红色教育培训机构应建立持续改进机制，对服务评价结果进行分析，不断优化服务流程，提升服务水平。

红色教育培训机构应配合主管部门开展服务评价和开展星级评定考核，并对提交的反馈结果进行原因分析，制订措施进行改进。

参考文献

[1] 江西省贯彻〈新时代爱国主义教育实施纲要〉的若干措施

[2] DB36/T 963-2017 红色教育培训管理

[3] DB43/T 1979-2021 红色教育培训机构服务与管理规范

[4] DB43/T 1980-2021 红色教育现场教学规范

[5] 江苏省红色资源保护利用条例

[6] 赣州市红色教育培训机构管理办法（试行）

[7] 井冈山市红色培训管理办法（试行）

