

T/HZAS

杭 州 市 标 准 化 学 会 团 体 标 准

T/HZAS XXXX—XXXX

标准化专业人员知识培训服务规范

Specification for vocational training services for standardization professionals

（征求意见稿）

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

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。

本文件由杭州市标准化学会提出并归口。

本文件起草单位：×××、×××、×××、×××、×××、×××、×××、×××。

本文件主要起草人：×××、×××、×××、×××、×××、×××、×××、×××。

标准化专业人员知识培训服务规范

1 范围

本文件规定了标准化专业人员知识培训服务的术语和定义、基本要求、培训内容与形式、服务流程、档案管理、评价与改进等内容。

本文件适用于面向标准化相关组织、企业等标准化专业人员开展知识培训服务的标准化服务机构。

2 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/Z 40954.1 标准化专业人员能力 第1部分：企业

GB/Z 40954.2 标准化专业人员能力 第2部分：标准化相关组织

T/ZAS 3013 标准化服务机构服务规范

3 术语和定义

GB/Z 40954.1、GB/Z 40954.2界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

标准化专业人员 standards professional

有能力在企业或标准化相关组织中执行标准化相关工作或任务的人员。

[来源：GB/Z 40954.2—2021，3.6]

3.2

标准化服务机构 standardization service organization

提供标准化服务的法人组织。

[来源：T/ZAS 3013—2021，3.2]

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 应符合 T/ZAS 3013 的规定。

4.1.2 应具备满足培训需要的培训场所（包括对外合作的现场基地）、培训设施设备、图书资料及安全保障设施。

4.2 从业人员

4.2.1 服务机构从业人员主要分为培训专家和教学管理人员。

4.2.2 培训专家分为机构内部专家和外聘专家，应符合：

- 机构内部专家应具备从事标准化科研或教学 5 年（含）以上工作经验和相关的知识储备；
- 外聘专家应具备本科及以上学历，从事标准化相关研究或管理 5 年（含）以上工作经验和相关的知识储备；
- 应具备较强的综合分析能力、沟通能力和良好的职业道德；
- 应具备中级（含）以上职称。

4.2.3 教学管理人员应具有培训服务相关的专业知识和岗位能力，负责制定培训方案、调配培训专家和实施培训方案的。

5 培训内容与形式

5.1 培训内容

5.1.1 概述

服务机构提供的培训服务应符合GB/Z 40954.1、GB/Z 40954.2中对标准化专业人员能力培养的要求，重点包括政策法规模块、基础知识模块、实务技能模块、行业技能模块、能力提升模块等。

5.1.2 政策法规模块

包含但不限于：

- a) 《中华人民共和国标准化法》；
- b) 《中华人民共和国标准化法实施条例》；
- c) 《国家标准化发展纲要》；
- d) 《强制性国家标准管理办法》；
- e) 《国家标准管理办法》；
- f) 《行业标准管理办法》；
- g) 《地方标准管理办法》；
- h) 《团体标准管理规定》；
- i) 《企业标准化促进办法》；
- j) 《全国专业标准化技术委员会管理办法》；
- k) 国家、省市等标准化相关政策。

5.1.3 基础知识模块

包含但不限于：

- a) 标准化发展史；
- b) 标准化基本概念与分类；
- c) 标准化原理；
- d) 标准化形式；
- e) 标准文献检索。

5.1.4 实务技能模块

包含但不限于：

- a) 标准化文件的起草规则（GB/T 1）；
- b) 标准编写规则（GB/T 20000、GB/T 20001、GB/T 20002等）；
- c) 国家标准、行业标准的申报与制定（GB/T 16733等）；
- d) 团体标准的申报与制定（GB/T 20004等）；
- e) 国际标准的提案与制定（ISO/IEC 导则等）；
- f) 标准体系构建与实践（GB/T 13016、GB/T 13017等）；
- g) 标准的实施与应用；
- h) 团体标准化良好行为评价（GB/T 20004等）；
- i) 企业标准化良好行为评价（GB/T 15496、GB/T 15497、GB/T 15498、GB/T 19273、GB/T 35778等）；
- j) 标准经济效益和社会效益评价（GB/T 3533等）。

注：仅列出相应模块部分标准，实施时可进一步收集、核实标准信息，下同。

5.1.5 行业技能模块

包含但不限于：

- a) 服务业标准化（GB/T 24421等）；

- b) 社会管理与公共服务标准化;
- c) 政务服务标准化(GB/T 32168、GB/T 32169、GB/T 32170、GB/T 32617 等);
- d) 农村综合改革标准化(GB/T 32000、GB/T 37072 等); ;
- e) 智能制造标准化 (GB/T 39116、 GB/T 39117、GB/T 40647 等);
- f) 农业标准化(GB/T 31600 等);
- g) 食品安全标准化(GB 2760、GB 7718、GB/T 14881 等)。

5.1.6 能力提升模块

包含但不限于:

- a) 标准涉及必要专利 (GB/T 20003 等);
- b) 科技成果转为技术标准 (GB/T 33450、GB/T 39057 等);
- c) 标准化与合格评定 (GB/T 27000、GB/T 27001、GB/T 27002、GB/T 27003、GB/T 27004、GB/T 27005、GB/T 27007、GB/T 27011、GB/T 27020、GB/T 27021 等);
- d) 标准化人员能力统计方法 (GB 4086、GB/T 4889、JB/T 3736 等);
- e) 标准文本中英文翻译 (GB/T 20000.10、GB/T 19363、GB/T 19682 等)。

5.2 培训形式

5.2.1 线下培训: 组织学员在课堂内集中学习。

5.2.2 现场培训: 在标准化工作现场进行实战模拟型、参观交流型培训, 包括现场操作示范教学和现场操作经验交流指导。

5.2.3 线上培训: 依托各类视频会议平台、各类 APP 软件等组织学员参加培训。

6 服务流程

6.1 需求调查分析

6.1.1 服务机构应定期开展调研摸排、走访了解培训需求, 包括但不限于以下内容:

- a) 国家和地方标准化发展需求;
- b) 标准化相关组织、企业对标准化专业人员岗位职责的要求;
- c) 标准化专业人员自身发展需求。

6.1.2 服务机构及时对收集来的培训需求进行汇总分析, 可定向公开或全部公开培训需求分析报告。

6.2 课程项目研发

6.2.1 服务机构应根据培训需求分析结果及客户意见, 研发或定制课程方案, 确定课程主题、课程内容、师资、教材及参考资料等。

6.2.2 培训内容不应违反国家法律法规和相关政策的规定。

6.3 培训方案制定

6.3.1 服务机构应根据确定的培训内容和课程模块, 制定科学适用的培训方案。

6.3.2 制定培训方案时应注意:

- a) 合理设置理论课程和实践课程的比例;
- b) 合理设计分类、分片等培训形式;
- c) 合理选择集中授课、远程教学、媒介传播等培训方法。

6.3.3 培训方案的内容应包括但不限于:

- a) 培训对象;
- b) 培训目标;
- c) 培训时间进度安排;
- d) 培训地点;
- e) 培训专家介绍;

- f) 培训课程设置;
- g) 培训教材;
- h) 培训形式与方法;
- i) 考核方式;
- j) 培训效果评估方式;
- k) 经费预算;
- l) 人员职责分工;
- m) 应急处理预案等。

6.4 招生发布

- 6.4.1 服务机构可通过自行、委托、合作等渠道发布招生信息，宣传推广培训项目。
- 6.4.2 从事招生活动应遵循公平、公开、诚实信用的原则，不应虚假宣传、误导客户。

6.5 服务协议签订

- 6.5.1 服务机构应与客户明确培训内容、培训方式、培训期限、收费项目、收费标准等有关事项。
- 6.5.2 服务机构应通过签订服务协议或报名付费提供发票的形式与客户确定培训关系。

6.6 培训实施

- 6.6.1 服务机构应按培训方案实施培训服务：
 - a) 确定和布置培训场地;
 - b) 准备相应的教材和文具、表格等用品;
 - c) 做好电脑、投影仪、音响、话筒等多媒体教学设备的调试工作。
- 6.6.2 培训专家应遵守课程方案，选用合适的教学手段，合理组织教学，积极与学员开展互动交流。
- 6.6.3 教学管理人员应做好后勤工作和安全保障工作，通知培训浙江培训时间、地点、学员基本情况，并配合培训专家完成教学工作。
- 6.6.4 学员应提前进入培训状态，配合教学管理人员做好签到工作。
- 6.6.5 现场培训时，学员应按照现场相关单位的要求执行安全、保密制度。

6.7 考核发证

- 6.7.1 服务机构应根据培训方案，针对培训内容，组织对培训学员进行考试。
- 6.7.2 宜采用“互联网+”的形式开展无纸化考试。
- 6.7.3 考试成绩合格者，服务机构签发培训合格证书，宜能通过扫描二维码等方式进行网络查证。证书内容至少包括学员姓名、工作单位或身份证号码等识别信息、课程内容、学时数、证书序列号等。

6.8 评估培训效果

6.8.1 评估学员培训效果

服务机构应宜学员培训效果进行评估，包括但不限于以下方式：

- a) 考核学员的学习获得程度;
- b) 考察学员对标准化知识运用的程度及其行为变化;
- c) 跟踪学员通过运用所学知识而提高组织的标准化绩效。

6.8.2 学员满意度调查

服务机构应组织学员在培训结束前进行满意度调查，满意度调查表参见附录A，调查内容应包括：

- a) 课程设置的合理性;
- b) 培训专家的专业性;
- c) 教学方法的有效性;
- d) 后勤服务的有序性;
- e) 其他意见和建议。

7 档案管理

- 7.1 服务机构应将培训过程中形成的各种资料进行汇总、分类、储存,形成档案。
- 7.2 培训档案应当记录培训日期、培训课时、培训地点、培训内容、授课师资、培训方式、考试方式、考试成绩、试卷等。
- 7.3 档案应以纸质版和电子版两种方式存放。宜对档案进行电子化管理。
- 7.4 档案的保存期限应符合或不低于相关法律法规的要求。

8 评价与改进

- 8.1 教学管理人员在培训工程中,应及时收集学员的培训意见,并反馈给培训专家,由其在教学中及时改进。
- 8.2 服务机构应在培训场所公布联系电话和电子邮箱等信息,对于学员反馈的投诉应在5个工作日内予以反馈和改进。
- 8.3 教学管理人员应定期开展服务质量的自我评价与改进,内容包括服务机构、教学人员、教学管理人员、服务场所、设施设备、学习平台、教材资料、服务过程、服务结果等方面。
- 8.4 服务机构应及时根据评价结果和近期学员满意度调查分析结果进行持续改进。

附 录 A
(资料性)
学员满意度调查表

学员满意度调查表见表A. 1。

表 A. 1 学员满意度调查表

项目	内容	评分（1~10）
课程设置（30%）		
符合性	完全不符合培训通知的内容1分，完全符合培训通的内容10分	
先进性	内容陈旧1分，与时俱进10分	
实用性	不切合实际1分，对工作有指导意义10分	
培训专家（30%）		
教学态度	准备不充分1分，准备充分积极教学10分	
专业水平	没有理论基础1分，有理论基础并有独特见解10分	
教学技巧	表达模糊1分，表达清晰、深入浅出10分	
教学方法（20%）		
PPT制作	课件缺失、粗糙1分，完整、制作精美10分	
互动程度	课堂枯燥1分，生动形象、鼓励参与10分	
后勤服务（20%）		
服务流程	组织无序、混乱1分，组织有序、规范10分	
设备设施	不完善1分，完善、满足要求10分	
合计总分：		
其他意见和建议：		