

DB3607

赣 州 市 地 方 标 准

DB3607/T 018—2024

红色教育培训服务规范

Service standards on red education training

2024 - 12 - 07 发布

2025 - 01 - 01 实施

赣州市市场监督管理局

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 服务主体 2

5 服务内容 4

6 服务过程 6

7 管理要求 7

8 服务评价与改进 8

参考文献 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》给出的规则编写。

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。

本文件由中共赣州市委宣传部提出并归口。

本文件起草单位：江西科技师范大学、新思路智库咨询有限公司、赣州市红色教育培训协会。

本文件主要起草人：邓昭明、赖海群、刘小强、周虹志、文东、王甫园、周美静、赵瑜。

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，但不包括党性教育服务。红色研学活动宜参照本文件执行。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 12982 国旗
- GB 13495.1 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
- DB36/T 924 宾馆饭店消防安全管理规范
- DB36/T 1410 商业餐饮制止浪费经营服务规范
- 建村〔2017〕50号 农家乐（民宿）建筑防火导则（试行）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

红色资源 red resources

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、纪念意义和教育功能的物质资源和非物质资源。

注：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。

3.2

红色教育培训 red education training

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

3.3

红色教育培训机构 red education training institutions

提供红色教育培训服务的社会组织和经济组织。

3.4

组织方 organizer

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。

4 服务主体

4.1 服务资质

4.1.1 红色教育培训机构应具有法人资格。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。

4.1.2 红色教育培训机构应按红色教育培训主管部门的相关规定，取得红色教育培训服务资质。

4.2 服务场所

4.2.1 培训场所

4.2.1.1 室内培训场所应符合以下要求：

- 所在建筑无安全隐患，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，消防标志应符合 GB 13495.1 的规定，消防标志设置符合 GB 15630 的规定；
- 通风、照明条件良好，附近无固定噪声源，噪声在 50 分贝以下；
- 宜配备有投影仪、音响、控温等设施设备；
- 安全标志符合 GB 2894 的规定。

4.2.1.2 体验教学、情景教学等室外培训应选择具有特定教育背景和实际应用场景的场所，不应设置在人员密集，以及自然灾害、地质灾害等安全隐患易发区域。

4.2.2 办公场所

红色教育培训机构应有固定的办公场所，并配备有必要的办公设施设备。

4.3 设施设备及用品

4.3.1 红色教育培训机构应根据不同培训方式的需要配备教学生活用品、交通出行工具、安全应急设施、信息通信设施、文化展示设施等，并符合相应的产品质量标准。

4.3.2 红色教育培训使用的国旗应符合 GB 12982 的规定，党旗、军旗及使用应符合相应规范。

4.3.3 学员宜统一穿着培训服装，服装应端庄大方，不得穿着奇装异服。

4.3.4 体验教学配套的设施设备应定期进行安全风险评估，使用前经检查无安全隐患，还应配备满足教学安全需求的安全防护器具。

4.4 服务人员

4.4.1 培训师资

4.4.1.1 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：

- 专题教学教师：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；
- 现场教学教师：熟练掌握讲解语言技巧，讲解专业知识丰富；
- 互动教学教师：有较强的控场能力，宜有演唱、朗诵、文艺和主持等专长；
- 情景教学教师：有较强的故事讲述能力，擅长运用艺术和科技手段丰富课程体验；
- 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；
- 社会实践教学教师：应是社会实践的研究者和参与者，有较丰富的社会实践经历；
- 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。

4.4.1.2 培训教师资质应符合红色教育培训主管部门的相关规定。

4.4.1.3 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授课。

4.4.2 工作人员

4.4.2.1 红色教育培训机构应根据接待规模配备相应的管理、服务人员，聘请医护人员为学员参加户外体验教学提供随行医疗救助服务。

4.4.2.2 工作人员应定期健康体检。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。

4.5 培训内容

红色教育培训应选择包括但不限于以下内容：

- 党的指导思想：马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想；
- 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，伟大建党精神、井冈山精神、苏区精神、长征精神等中国共产党人的精神谱系；
- 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；
- 中国梦教育：中华民族伟大复兴中国梦等；
- 国情、省情、市情、形势与政策教育：基本国情、省情、市情、乡村振兴、赣南原中央苏区振兴发展等；
- 国家安全教育：国家安全观念、国家安全知识等；
- 国防教育：国防知识、军事知识和技能训练等；
- 中华优秀传统文化：中华传统美德、赣南客家文化等；
- 中华民族共同体教育：历史文化教育、民族团结教育、国家认同教育等。

4.6 培训方式

红色教育培训应包括但不限于以下方式：

- 专题教学：以特定专题为核心内容，采取线下、线上授课，通过多样教学方法和系统教学过程，由专人讲授的培训活动；
- 现场教学：在红色资源所在地现场瞻仰、参观的基础上，突出主题讲述其精神内涵、现实启示的培训活动；
- 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理解的培训活动；

- 情景教学：以讲述、情景剧、实景演出、视频、音频、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；
- 体验教学：亲身体验红色资源所在地的历史事件、人物事迹、红色文化和传统文化的培训活动；
- 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。

4.7 培训课程

- 4.7.1 红色教育培训机构应综合运用各类培训内容进行培训课程设计，并形成课程体系。
- 4.7.2 红色教育培训机构应重点利用赣州市的红色资源、红色文化进行课程设计，可根据组织方的需求定制课程。
- 4.7.3 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。
- 4.7.4 红色教育培训机构应设计 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，宜多采用情景教学、体验教学等教学方式，为学员提供沉浸式培训服务体验。
- 4.7.5 红色教育培训机构涉及党史方面的课程内容应与权威出版物所载史料记载一致，体现时代特色，客观真实、丰富生动。
- 4.7.6 红色教育培训机构应对在教育培训活动中使用的图片、视频、音频、文字资料的内容和来源的真实性进行审核，宜征询当地党史、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。
- 4.7.7 红色教育培训机构使用的刊物、书籍、音像制品应为权威出版机构出版。培训内容应杜绝历史虚无主义，筑牢意识形态防线。
- 4.7.8 红色教育培训机构应对课程及其培训方式进行安全性评估。
- 4.7.9 红色教育培训机构应重点结合赣州市的红色资源设计红色教育培训精品路线。
- 4.7.10 红色教育培训机构应定期对课程及课程体系进行评估，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。

5 服务内容

5.1 培训服务

5.1.1 接待

- 5.1.1.1 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。
- 5.1.1.2 学员到达后宜安排报到，发放学员手册、培训资料、学习和生活用品，安排食宿。

5.1.2 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，并告知当地红色教育培训的相关规定，其他流程可与组织方商定举行。

5.1.3 培训

- 5.1.3.1 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，使用规范的课程、教材和讲稿。
- 5.1.3.2 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。

- 5.1.3.3 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。
- 5.1.3.4 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。
- 5.1.3.5 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。
- 5.1.3.6 现场教学时应遵守红色资源管理方的规定，维护、管理现场教学秩序。
- 5.1.3.7 现场教学内容应符合红色资源实际。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。
- 5.1.3.8 现场教学应语言生动、感情丰富，可利用音乐渲染环境，引导学员在实地亲身感受。
- 5.1.3.9 互动教学应激发学员主动参与的积极性，但不得娱乐化、庸俗化。
- 5.1.3.10 情景教学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，遵守现场管理秩序。
- 5.1.3.11 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。
- 5.1.3.12 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。
- 5.1.3.13 社会实践教学点应具有典型或示范效应，宜组织学员开展心得交流或提交心得体会。

5.1.4 结班

宜举行结班仪式，对培训活动进行小结，其他流程可与组织方商定举行。

5.2 餐饮服务

- 5.2.1 红色教育培训机构自行提供餐饮服务，经营场所、卫生和管理应符合 GB 31654 的规定。第三方提供餐饮服务，红色教育培训机构应对第三方的食品经营资质、食品安全与卫生管理等进行评估。宜与第三方签订合作协议，并明确其责任和义务。
- 5.2.2 用餐场所的接待规模应满足团队用餐需求，餐饮服务与卫生应符合 GB 31654 的规定。
- 5.2.3 餐饮服务经营者应按 GB 31654 的相关规定，建立原料采购、清洗消毒、食品留样等食品安全管理制度。
- 5.2.4 餐饮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。
- 5.2.5 用餐场所应遵守 DB36/T 1410 的规定，有文明用餐、禁止浪费的宣传与措施，宜提供自助餐。

5.3 住宿服务

- 5.3.1 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，接待规模应满足团队住宿需求，旅游星级饭店应符合 GB/T 14308 的规定。
- 5.3.2 住宿场所环境应干净卫生，卫生管理应符合 GB 37487 的规定，卫生条件应符合 GB 37488 的规定。客房设施设备及用品齐全，客房床单、被套、枕套、毛巾、浴巾等应做到一客一换，杯具、拖鞋做到一客一消毒，客房以及内部设施设备、布草、公共物品等应做到定期清洗、消毒。
- 5.3.3 住宿场所应便于集中管理，宾馆、酒店等住宿场所的消防安全管理应符合 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 13495.1 的规定。

5.4 交通服务

5.4.1 提供交通服务应取得交通运营资质，陆上交通工具应符合 GB/T 26359 的规定，客车应年检合格、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。

5.4.2 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，接站和送站应提前到达。

6 服务过程

6.1 信息提供

6.1.1 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：

- 红色教育培训机构的基本情况与资质；
- 培训课程及培训方式；
- 行程及路线安排；
- 培训师资；
- 服务承诺。

6.1.2 红色教育培训机构提供的信息应真实有效，宣传和推广应遵守相关主管部门的规定。

6.2 需求征集

红色教育培训机构应向组织方征集培训需求，包括但不限于以下内容：

- 学员单位基本情况及职业特征；
- 培训内容；
- 培训人数；
- 培训时长；
- 培训方式；
- 食宿、交通等后勤保障。

6.3 方案制定

6.3.1 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：

- 培训地点；
- 培训时长；
- 培训课程及方式；
- 培训师资；
- 行程及路线安排；
- 食宿等后勤安排；
- 安全提示或注意事项等。

6.3.2 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，征求组织方意见后，还应报红色教育培训主管部门备案。

6.3.3 课程计划安排应以线下培训为主，线上培训时长不应超过总时长的 10%（特殊情况除外）。

6.4 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，合同应符合相关法律法规和红色教育培训主管部门的相关规定，包括但不限于以下内容：

- 培训内容、课程安排；

- 费用及支付方式;
- 服务变更、补救措施;
- 双方权利义务、法律责任等;
- 纠纷解决办法。

6.5 服务准备

6.5.1 红色教育培训机构应按培训方案安排培训师资、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。

6.5.2 红色教育培训机构应制作学员手册，包括但不限于以下内容：

- 培训须知;
- 培训课程及师资安排;
- 培训及作息时间安排;
- 食宿安排;
- 学员花名册;
- 培训教师及带班老师联系方式。

6.6 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。

6.7 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。

7 管理要求

7.1 管理制度

红色教育培训机构应制定包括但不限于以下管理制度：

- 课程管理制度;
- 人员管理制度;
- 安全管理制度;
- 投诉管理制度;
- 财务管理制度;
- 档案管理制度;
- 质量管理制度。

7.2 人员管理

7.2.1 红色教育培训机构应建立培训制度，进行服务技能、服务礼仪、服务流程、安全管理、应急处置等培训，对带班老师进行带班流程培训。

7.2.2 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，建立考核机制。

7.2.3 红色教育培训机构宜按照红色教育培训主管部门的相关规定对学员进行集中管理。

7.3 安全管理

- 7.3.1 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。
- 7.3.2 红色教育培训机构应制定包含食品、消防、意外伤害等内容的安全应急预案，并定期组织演练。
- 7.3.3 红色教育培训机构应对学员进行安全教育，体验教学宜配备安全员。

7.4 投诉处理

- 7.4.1 红色教育培训机构应公开投诉渠道，及时受理投诉，并向投诉者反馈处理结果。
- 7.4.2 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。

8 服务评价与改进

8.1 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：

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

8.2 持续改进

- 8.2.1 红色教育培训机构应建立持续改进机制，分析服务评价结果，不断优化服务流程，提升服务水平。
- 8.2.2 红色教育培训机构应配合主管部门开展服务评价，并对提交的反馈结果进行分析，制订措施加以改进。

参 考 文 献

- [1] DB36/T 963-2017 红色教育培训管理
 - [2] DB43/T 1979-2021 红色教育培训机构服务与管理规范
 - [3] DB43/T 1980-2021 红色教育现场教学规范
 - [4] 《中共江西省委 江西省人民政府关于印发〈江西省贯彻新时代爱国主义教育实施纲要〉的若干措施的通知》-2020年4月22日
 - [5] 《江苏省红色资源保护利用条例》（江苏省人大常委会11号公告-2024年1月12日）
 - [6] 《赣州市红色教育培训机构管理办法（试行）》（赣市宣发〔2022〕5号）
 - [7] 《井冈山管理局办公室 中共井冈山市委办公室 井冈山市政府办公室关于印发〈井冈山红色培训机构准入统一管理实施细则（试行）〉等四个实施细则的通知》（井管局办字〔2018〕20 号）
-