CAAS

中国社会艺术协会团体标准

T/CAAS005—2018

社会艺术类培训机构教育服务评价规范

Education service evaluation standard for social art training institutions

2018 - 06-01 发布

2018 - 06-06 实施

中国社会艺术协会 发布

目 次

前言

1 范围·····	1
2 规范性引用文件·····	1
3 术语和定义·····	1
4 评价原则·····	2
5 评价指标·····	2
6 评价结果·····	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中国社会艺术协会提出并归口。

本标准起草单位：中国社会艺术协会、中国社会艺术协会音乐基础教育委员会、北京艺美达教育科技有限公司、中标联合（北京）认证有限公司、海德国际认证有限公司、江苏省质量和标准化研究院、上海方悦教育科技有限公司、湖南省王焱艺术发展有限公司、黑龙江省标准化研究院。

本标准主要起草人：刘冰、王海洲、施晓林、赵向东、朱航、刘珏、吴杰

社会艺术类培训机构教育服务评价范

1 范围

本标准规定了社会艺术类培训机构教育服务评价原则、评价指标、评价结果等要求。

本标准适用于社会艺术类培训机构内部和/或外部（包括第三方认证机构）对其服务能力进行评价，以不断提高其培训服务能力和水平。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅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 19011 管理体系审核指南

GB/T 26997-2011 非正规教育与培训的学习服务 术语

3 术语和定义

GB/T 26997-2011 界定的以下术语和定义适用于本文件。

3.1 艺术类培训服务

以提供艺术类培养和学习为核心的一系列服务活动与过程。

3.2 艺术类培训服务提供者

具备能力提供艺术类培训服务的组织或个人。

3.3 学员

接受艺术培训服务的人。

3.4 顾客

艺术类培训服务的购买者，包括个人和组织。

注：顾客有时是学员。

4 评价原则

4.1 公正性

评价应公平、公正，遵守 GB/T19011 中相关要求。

4.2 连续性

对艺术类培训机构服务能力的评价应是持续性的，得出初次评价结果后，应按照策划实施年度监督评价(包括顾客、第三方的监督)，每三年重新进行一次系统的评价，以证实其服务能力得到保持和改进。

4.3 量化评估与质性评估相结合

评价指标中既有量化指标，也有质性指标，通过量化指标获取客观信息，通过质性指标进行评判，确保评估的科学性和合理性。

4.4 全面了解与重点考察相结合

把握培训工作全局同时，抓住师资力量、教学环境、教研能力、教学效果、服务体验等关键要素进行重点考察，对培训机构符合本标准要求进行全面评判。

5 评价指标

5.1 机构规模

5.1.1 资质要求

艺术类培训机构具有营业执照和/或主管部门核发的培训资质。

5.1.2 社会信誉

艺术类培训机构过去一年内应无重大安全责任事故、无重大违法违纪被媒体曝光的不良行为。

5.1.3 培训规模

艺术类培训机构的年均新注册学员人数与其机构规模相适宜，单个培训机构的年在学学员人数不低于 100 人。

5.1.4 运营状态

艺术类培训机构应有固定的培训地点和适宜的教学面积，培训工作至少已正常运营满一年，机构的负责人和教学人员稳定。

5.2 宗旨与战略

5.2.1 培训宗旨

艺术类培训机构应在市场分析和需求评价的基础上，制定清晰的培训宗旨(使命和愿景)，所提供的培训项目能够与宗旨保持一致。

5.2.2 战略规划

艺术类培训机构应在培训宗旨的基础上形成自己的战略规划，应制定文件化的中长期发展规划以及每年度的发展计划，年度的发展计划和中长期的战略规划应保持一致。

5.3 组织与管理

5.3.1 组织架构

艺术类培训机构的组织架构应能够满足机构运行的需要，各部门的职责和分工应明确，岗位设置和职责相适宜。

5.3.2 领导能力

艺术类培训机构的负责人应有领导机构运作的的能力，应具备大专以上学历，具备 2 年以上的艺术类教育行业的工作经验。

5.3.3 管理制度

艺术类培训机构应有完善可行的管理制度（包括培训、考核、监督和评价）。

5.4 师资力量

5.4.1 教学人员

艺术类培训机构应保证教学人员任职资格满足要求。建立包括学历、工作经验、培训经历、岗位技能要求等构成的资格准则，保持按照资格准则评价，并保留满足要求的证据。教学人员专兼职比例适当，专职人员不少于总数的 30%。

5.4.2 教务人员

艺术类培训机构应保证教务人员任职资格满足要求。建立包括学历、工作年限要求等构成的资格准则，保持按照资格准则评价的证据。

5.4.3 师资培训

有完善的培训制度，并按照制度对相应教学人员进行培训，每项培训活动均应进行策划、实施和效果评估，并保存必要的培训记录。

5.5 教学环境

5.5.1 物理环境

5.5.1.1 艺术类培训服务提供者应提供满足培训服务需求的物理环境，如包括音乐教室、舞蹈场地、多媒体教室、交互式教学场所等。

5.5.1.2 艺术类培训服务提供者应按照培训服务特点（例如应便于进行言语交流、开展交互式学习和一对一辅导等）安排培训空间和座位、照明设施，并确保艺术类培训服务环境远离噪声和电磁干扰。

5.5.1.3 艺术类培训服务提供者应确保培训服务环境安全，根据服务特点配备安全设施与工具，需配使用说明的应以学员能够理解的方式进行描述。同时应制定安全管理制度与突发事件应急预案，对学员和职员进行安全培训。

5.5.2 人文环境

艺术类培训服务提供者应为学员营造良好的人文学习氛围，例如在教室粘贴相应宣传画、学习标语，鼓励学员互动和交流等。

5.6 教研能力

5.6.1 课程设计

艺术类培训机构的课程设计应由具有相关能力与经验的人员完成，至少应包括艺术类教学研究和或艺术类人员评价等方面的专家参加，课程设计应经过批准后方可实施。

5.6.2 课程实施

艺术类培训机构的课程实施应由具有相应资格和能力的人员完成，教学人员的能力应符合本规范 5.4.1 条规定的要求。

注：必要时需要取得相应的人员等级资格。

5.6.3 课程改进

艺术类培训机构的课程设计和实施应根据实际培训效果进行分析和评价，制定相应的改进措施，不断提高培训课程的质量和服务水平。

5.7 教学效果

5.7.1 服务接触点

艺术培训服务提供者应对教学服务过程中的服务接触点进行识别和评价，制定相应的控制措施和方法，并定期进行评价和改进，以不断提升服务水平。

5.7.2 顾客满意度

艺术培训服务提供者应关注顾客的满意度状况，定期收集来自内外部的评价信息并加以分析，并对于顾客满意度测量的结果进行有效应用。

注：外部信息来源包括顾客、学员、艺术类评级组织、行业管理者等，内部信息来源包括教学人员、教学支持人员、学术委员会等。

5.8 服务体验

5.8.1 咨询和接待艺术类培训服务提供者应安排专人负责咨询和接待工作，引导顾客参观和体验相关艺术类培训服务项目。

5.8.2 公示和承诺

艺术类培训服务提供者应通过可被公众获取的方式公布其培训课程、收费情况、服务承诺，为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动。

6 评价结果

6.1 评价分值

依据本规范对艺术类培训机构的服务能力和水平进行评价时，参照表 1 的分值设置，满分为 100 分。

表 1

指标大类	分值	指标	分值
5.1 机构规模	10	资质要求	3
		社会信誉	3
		培训规模	2
		运营状态	2
5.2 宗旨与战略	10	培训宗旨	5
		战略规划	5
5.3 组织与管理	15	组织架构	5
		领导能力	5
		管理制度	5
5.4 师资队伍	20	教学人员	10
		教务人员	5
		师资培训	5
5.5 教学环境	10	物理环境	5
		人文环境	5
5.6 教研能力	15	课程设计	5
		课程实施	5
		课程改进	5
5.7 教学效果	10	服务接触点	5
		顾客满意度	5
5.8 服务体验	10	咨询和接待	5
		公示和承诺	5

6.2 评价结果依据

依据 6.1 的分值设置对艺术类培训机构的评价结果进行认定，以不同级别区分机构的服务水平：

- a) 达到 70 分（含 70 分）以上，达标艺术类培训机构；
- b) 达到 80 分（含 80 分）以上，五星级艺术类培训机构；
- c) 达到 90 分（含 90 分）以上，四星级艺术类培训机构；
- d) 达到 95 分（含 95 分）以上，五星级艺术类培训机构。