

ICS 35.240.01

点击此处添加中国标准文献分类号

团 体 标 准

T/ZEA 010—2020

电子商务直播培训机构管理规范

E-Commerce Live Managing Norm for Training Organization

(公示稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

浙江省电子商务促进会 发布

目 次

前 言.....	错误！未定义书签。
1 范围.....	错误！未定义书签。
2 规范性引用文件.....	错误！未定义书签。
3 术语和定义.....	错误！未定义书签。
4 基本要求.....	1
5 场地及设施.....	1
6 人员.....	2
7 管理制度.....	3
8 考培内容.....	3
9 考核及评价.....	3

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。

本文件由浙江省电子商务促进会提出并归口管理。

本文件起草单位：北京侵权伪劣物品检验鉴定技术创新联盟、浙江省电子商务促进会、杭州遥望网络科技有限公司、浙江传媒学院传媒创新与发展研究所、杭州品由网络有限公司、浙江方圆检测集团股份有限公司、江干区商务局。

本文件的主要起草人：章娜、卢荣荣、周鲁俊、邵钦、胡志渊、郎铖、沈瑛、王勇。

直播电商直播培训机构管理规范

1 范围

本文件规定了电子商务直播培训机构的基本要求、场地及设施、人员、管理制度、考培内容、考核及评价方面的内容。

本文件适用于电子商务直播培训机构的管理。

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/T 32624《人力资源培训服务规范》

GB/T 34418《少儿语言培训服务规范》

GB/T 33287《语言培训服务评价》

T/ZEA 006—2020《直播电商人才培训和评价规范》

3 术语和定义

下面的术语和定义适用于本文件。

3.1

直播 live-streaming

基于互联网，以视频、音频、图文等形式向公众持续发布实时信息的活动。

[T/ZEA 008-2020, 定义2.1]

4 基本要求

4.1 存续状态下的独立法人单位，且公司营业范围含培训。

4.2 配备培训、考试、实践所需的场地及设备。

4.3 配备专业的教程编制、培训、考评、质量督导、档案管理、综合服务等人员。

4.4 建立并执行培训教程、考务、题库、证书、考评人员、质量督导人员、档案资料、保密等管理办法。

4.5 开展直播电商知识理论和直播实践的教程编制、培训及考试工作。

4.6 负责全过程电子或纸质资料的妥善保管。

5 场地及设施

5.1 场地面积应满足设有考培教室、直播间、考务人员办公室、档案室、医务室等空间。

5.2 总面积应不小于 300 平方米，满足考培规模的需要。

- 5.3 考培教室应配备课桌椅、多媒体电教设备、电脑、上网口及网线、话筒、白板及白板笔、空调等。
- 5.4 直播间应配备直播使用的电脑1台或手机1部，配置应满足直播过程顺畅不出现卡顿的现象；1个电脑备用电源或手机充电宝、路由器1个、网线1根、手机支架或自拍杆1个；宜配备补光灯、麦克风、声卡、收音设备、摄像机、多机位摄像头、推流盒子等设备提升直播效果。
- 5.5 考务人员办公室应配备办公用电脑、扫描仪、打印机、电话等。
- 5.6 档案室应配备电脑、档案柜、云上服务器或机柜等满足电子存档需要的电子存储设备、恒温及防潮功能的空调、排风扇、防虫蚁剂等。
- 5.7 医务室应配备基本应急药物及急救器械，如止血、消毒、止吐止泻等。

6 人员

6.1 教程及题库编制专家

- 6.1.1 负责编制培训教程和考试题库的专家；
- 6.1.2 不少于5名，可以兼职形式；
- 6.1.3 从事电子商务领域工作3年以上，或主播工作1年以上，有丰富的理论或实践操作经验；
- 6.1.4 熟悉培训、考核工作，有参与命题的技术能力或科研经验；
- 6.1.5 承担过教程编制或命题工作，在以往工作中未出现命题质量问题和违反保密规定问题。

6.2 培训讲师

- 6.2.1 负责理论和实践教程培训的人员；
- 6.2.2 全职人员不少于3人，可聘用兼职人员满足培训规模的需要；
- 6.2.3 从事电子商务、主播工作1年以上，或从事培训工作3年以上。

6.3 考评人员

- 6.3.1 负责依据培训和考试的标准、规范，对培训、考试对象的知识、技能和实践进行考核、评审的人员；
- 6.3.2 负责不少于2名考评人员，可聘用兼职人员或择选教程及题库编制专家兼任；
- 6.3.3 从事电子商务领域工作3年以上，或主播工作1年以上，有丰富的理论或实践操作经验；
- 6.3.4 熟悉考培内容的专业知识和操作技能；
- 6.3.5 掌握考评的评价规范、考评技术和方法，熟悉考评的规则制度。

6.4 质量督导人员

- 6.4.1 负责对培训和考试工作进行监督、检查和指导的人员；
- 6.4.2 不少于2人，可兼职；
- 6.4.3 具有良好的职业道德和敬业精神，坚持原则、公事公办、作风正派；掌握有关政策、法规、管理规章。

6.5 档案管理人员

- 6.5.1 负责所有培训和考试相关工作的电子或纸质文件的集中统一管理，如题库、培训计划、理论考卷、实际操作评分表、成绩汇总表、证书花名册、考生资料、声像图片资料，以及线上管理系统等资料的归档保管、查阅、借阅、到期销毁等；
- 6.5.2 不少于1人，可由综合管理人员兼任；

6.5.3 具体档案管理工作经历。

6.6 其他管理人员

6.6.1 机构负责人不少于1人；

6.6.2 专职或兼职财务人员需具备财务管理经验和会计资格证书，不少于1人。

6.6.3 综合管理人员或后勤人员，不少于1人；

6.6.4 专职或兼职考点医务人员，不少于1人。

7 管理制度

7.1 制定并执行培训教程、考试题库、证书、考评人员、考评记录、质量督导等管理办法；

7.2 落实岗位职责管理；

7.3 明确档案管理、保密管理、培训、考前准备、理论考试、实际操作考试等工作要求。

8 考培内容

8.1 参照T/ZEA 006—2020 《直播电商人才培训和评价规范》执行。

9 考核及评价

9.1 评价主体

9.1.1 管理部门或行业组织对培训机构进行评价；

9.1.2 培训机构自我评价；

9.1.3 第三方评价。

9.2 评价内容

9.2.1 机构管理评价包括：

——机构及岗位设置情况；

——规章制度建立情况；

——培训及考试实施情况。

9.2.2 现场督查评价包括：

——考培方案及保密要求；

——考培人员工作行为；

——考培流程及安排；

——考培纪律及违纪问题处理。

9.2.3 学院满意度评价包括：

——课程设置满意度；

——师资水平满意度；

——授课内容和授课方式满意度；

——组织管理满意度；

——后勤服务满意度。

9.2.4 培训效果评价包括：

- 培训后学员考核合格率；
- 学员所在单位对培训质量与效果的满意率。

9.3 评价方式

意见征询、问卷调查、访谈、实地考察等。
