

# 团 体 标 准

T/ZHIQSA 004. 1—2024

---

## 珠海市非学科类校外培训机构 信用管理体系 要求

Credit management system requirements  
for non-subject external training institutions in Zhuhai

2024-XX-XX 发布

2024-XX-XX 实施

---

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX 发布

# 目 录

前 言 .....	3
引 言 .....	4
1 范围 .....	5
2 规范性引用文件 .....	5
3 术语和定义 .....	5
3.1 校外培训机构 off-school training institution .....	5
3.2 监管单位 Supervision and management agency .....	5
3.3 信用 credit .....	5
4 基本原则 .....	5
5 基本要求 .....	5
5.1 机构所处的内外部环境 .....	5
5.2 理解学员和其他相关方的需求和期望 .....	5
5.3 信用管理的职责 .....	6
6 信用管理策划 .....	6
6.1 应对信用风险和机遇的措施 .....	6
6.2 信用目标及其实现的策划 .....	7
7 支持 .....	7
7.1 资源 .....	7
7.2 意识 .....	7
7.3 信用沟通 .....	8
7.4 信用文件和记录 .....	8
8 信用维持 .....	9
8.1 信用维持策划和控制 .....	9
8.2 信用事件预案 .....	9
9 信用程度评价 .....	10
9.1 监视、测量、分析和评价信用程度 .....	10
9.2 信用自评 .....	10
9.3 外部信用评价 .....	10
10 信用提升 .....	11
10.1 总则 .....	11
10.2 信用事件和纠正措施 .....	11
10.3 持续提升 .....	11
参 考 文 献 .....	12

## 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。

本文件是《珠海市非学科类校外培训机构信用管理体系 要求》。

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XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX提出。

本文件起草单位：XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX

## 引 言

在“双减”“稳定”“安全”的校外培训新形势下，规范珠海市非学科类校外培训机构信用管理，持续提升校外培训机构的信用程度，促进校外培训机构信用管理的科学性、有效性、稳定性，制定校外培训机构信用管理体系，是推进和实现健康的校外培训机构信用管理的重要方法。

为了确保校外培训机构信用管理的有效开展，提升信用程度，提出制定T/ZHIQSA 001《珠海市非学科类校外培训机构信用管理体系 要求》标准，提供了非学科类校外培训机构信用管理的框架，明确了普遍适用的信用要求。各非学科类校外培训机构在以本文件要求为基础，结合培训的特点，细化不同类别机构信用要求的具体内容，使其更具可行性、操作性。

本文件是夯实非学科类校外培训机构信用管理基础的重要工具，是持续地提供培训、加强信用管理的重要依据。

# 珠海市非学科类校外培训机构信用管理体系 要求

## 1 范围

本文件规定了非学科类校外培训机构信用管理体系基本原则、基本要求、信用管理策划、支持、信用维持、信用程度评价、信用提升等要求。

本文件适用于非学科类校外培训机构信用管理体系管理。

## 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不可缺少的部分。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（包括所有的修改内容）适用于本文件。

GB/T 22116-2008 企业信用等级表示方法

GB/T 22117-2018 信用基本术语

GB/T 23794-2023 企业信用评价指标

GB/T 31953-2023 企业信用评价报告编制指南

GB/T 35431-2017 信用标准体系总体架构

T/ZHIQSA 007—2024 《珠海市非学科类校外培训机构信用程度 评价规范》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 校外培训机构 off-school training institution

在课余时间向学生进行品德教育，普及科学技术，文学艺术，体育等方面的知识，培养实际操作技能、技巧，以利于发展他们多方面的兴趣、爱好、特长以及智力和创造才能培训的一组人或一个人。

### 3.2 监管单位 Supervision and management agency

对校外培训机构工作进行政策宣导、监督评价、人员培训、资质核查等工作的单位。

### 3.3 信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿或能力。

## 4 基本原则

开展校外培训机构信用管理应遵循以下原则：

- A. 社会主义核心价值观；
- B. 诚信守法是基本底线；
- C. 学科类教育的有益补充；
- D. 和谐关系原则。

## 5 基本要求

### 5.1 机构所处的内外部环境

校外培训机构应确定与其信用相关并影响其实现预期信用能力的内部和外部环境，校外培训机构应确定：

- A. 法规对信用管理的要求及社会呼声；
- B. 信用管理的有效性的承诺的必要性；
- C. 取得法规要求的信用监管、备案或信用资质；
- D. 内部诚信合法经营的环境；
- E. 过程公开，接受公众信用监督。

### 5.2 理解学员和其他相关方的需求和期望

校外培训机构应确定：

- A. 除学员之外的、与信用管理体系有关的其他相关方；
- B. 学员及其他相关方的有关需求和期望(即要求)；
- C. 这些需求和期望中哪些是或将可能成为法律法规要求和其他要求。

### 5.3 信用管理的职责

校外培训机构应设置适合的管理人员，确保机构的信用管理得以进行，包括：

- A. 任命信用管理负责人；
- B. 聘用外部信用监督人；
- C. 临时信用调查员。

## 6 信用管理策划

### 6.1 应对信用风险和机遇的措施

#### 6.1.1 总则

在策划信用管理体系时，校外培训机构应考虑5.1(所处的环境)所提及的议题、5.2(相关方)所提及的要求，并确定所需应对的风险和机遇，以：

- A. 确保信用管理体系实现预期结果；
- B. 防止或减少不期望的影响；
- C. 实现持续诚信经营。

在确定所需应对的与信用管理体系及其预期结果有关的风险和机遇时，校外培训机构必须考虑：

- 信用影响因素(见6.1.2.1)；
- 信用风险和其他风险(见6.1.2.2)；
- 信用机遇和其他机遇(见6.1.2.3)；
- 法律法规要求和其他要求(见6.1.3)。

#### 6.1.2 信用影响因素识别及信用风险和机遇的评价

##### 6.1.2.1 信用影响因素识别

校外培训机构应建立、实施和保持用于持续和主动的信用影响因素识别的过程。该过程必须考虑(但不限于)：

- A. 社会因素(包括法规变化、政策)；
- B. 经营活动；
- C. 财务活动；
- D. 不可抗力；
- E. 基础设施和环境；
- F. 师资人员；
- G. 课程设置；
- H. 培训机构的重大变动；
- I. 其他可预见的信用因素。

##### 6.1.2.2 信用风险和信用管理体系的其他风险的评价

校外培训机构应建立、实施和保持过程，以：

- A. 评价来自自己识别的信用影响因素的信用风险，同时必须考虑现有控制的有效性；
- B. 确定和评价与建立、实施、运行和保持信用管理体系相关的其他风险。

校外培训机构的信用风险评价方法和准则应予以界定，以确保其是主动的而非被动的，并被系统地使用。有关方法和准则的文件化信息应予以保持和保留。

##### 6.1.2.3 信用机遇和信用管理体系的其他机遇的评价

校外培训机构应建立、实施和保持过程，以评价：

- A. 提升信用管理绩效的信用机遇，同时必须考虑所策划的的变动，以及：
  - a. 使校外培训机构获得更多生源的机遇；
  - b. 消除信用影响因素和降低信用风险的机遇。
- B. 改进信用管理体系的其他机遇。

注：信用风险和机遇可能会给校外培训机构带来其他风险和其他机遇。

### 6.1.3 法律法规要求和其他要求的确定

校外培训机构应建立、实施和保持过程，以：

A. 确定并获取最新的适用于校外培训机构的信用影响因素、信用风险和信用管理体系的法律 法规要求其他要求；

B. 确定如何将这些法律法规要求和其他要求应用于校外培训机构管理过程，以及所需沟通的内容；

C. 在建立、实施、保持和持续改进其信用管理体系时，必须考虑这些法律法规要求和其他要求。

校外培训机构应保持和保留有关法律法规要求和其他要求的文件化信息，并确保及时更新以反映任何变化。

注：法律法规要求和其他要求可能会给校外培训机构带来风险和机遇。

### 6.1.4 措施的策划

校外培训机构应策划：

A. 措施，以：

a. 应对这些风险和机遇(见6.1.2.2和6.1.2.3)；

b. 满足法律法规要求和其他要求(见6.1.3)；

c. 对被动失信的紧急情况做出准备和响应(见8.2)。

B. 如何：

a. 在其信用管理体系过程中或其他业务过程中融入并实施这些措施；

b. 评价这些措施的有效性。

在策划措施时，校外培训机构必须考虑控制的层级(见8.1.2)和信用管理体系的输出。在策划措施时，校外培训机构还应考虑可选技术方案以及财务、经营等要求。

## 6.2 信用目标及其实现的策划

### 6.2.1 信用目标

校外培训机构应在相关职能和层次上制定信用目标，以保持和持续改进信用管理体系和信用绩效(见10.3)。

信用目标应：

A. 与经营方针一致；

B. 可测量(可行时),或能够进行绩效评价；

C. 必须考虑：

a. 适用的政策法规要求；

b. 风险和机遇的评价结果(见6.1.2.2和6.1.2.3)；

c. 社会呼声；

D. 得到监视；

E. 予以沟通；

F. 在适当时予以更新。

### 6.2.2 实现信用目标的策划

在策划如何实现信用目标时，校外培训机构应确定：

A. 要做什么；

B. 需要什么资源；

C. 由谁负责；

D. 何时完成；

E. 如何评价结果，包括用于监视的参数；

F. 如何将实现信用目标的措施融入其业务过程。

注：校外培训机构应保持和保留信用目标和实现信用目标的策划的文件化信息。

## 7 支持

### 7.1 资源

校外培训机构应确定并提供建立、实施、保持和持续提升信用管理体系所需的资源。

### 7.2 意识

工作人员应意识到：

- A. 信用承诺和信用目标；
- B. 其对信用管理体系有效性的贡献作用，包括提升信用程度的益处；
- C. 不符合信用管理体系要求的影响和潜在后果；
- D. 与其相关的事件和调查结果；
- E. 与其相关的信用风险和所确定的措施；
- F. 针对严重信用风险后果的应策划的安排。

### 7.3 信用沟通

#### 7.3.1 总则

校外培训机构应建立、实施并保持与信用管理体系有关的内外部沟通所需的过程，包括确定：

- A. 沟通什么；
- B. 何时沟通；
- C. 与谁沟通：
  - a. 与校外培训机构内不同层次和职能；
  - b. 与进入工作场所的学员和访问者；
  - c. 与其他相关方。
- D. 如何沟通。

在考虑沟通需求时，校外培训机构必须考虑到各种差异(如性别、语言、文化、读写能力、残障)。在建立沟通过程中，校外培训机构应确保外部相关方的观点被考虑。

在建立沟通过程时，校外培训机构：

- A. 必须考虑其法律法规要求和其他要求；
- B. 应确保所沟通的信用信息与信用管理体系内所形成的信息一致且可靠；
- C. 校外培训机构应对有关其信用管理体系的沟通做出响应；
- D. 适当时，校外培训机构应保留文件化信息作为其沟通的证据。

#### 7.3.2 内部沟通

校外培训机构应：

- A. 就信用管理体系的相关信息在其不同层次和职能之间进行内部沟通，适当时还包括信用管理体系的变动；
- B. 确保其沟通过程能够使工作人员为持续提升做出贡献。

#### 7.3.3 外部沟通

校外培训机构应按其所建立的沟通过程就信用管理体系的相关信息进行外部沟通，并必须考虑法律法规要求和其他要求。

### 7.4 信用文件和记录

#### 7.4.1 总则

校外培训机构的信用管理体系应包括：

- A. 法律法规要求的文件和记录信息；
- B. 校外培训机构确定的实现信用管理体系有效性所必需的文件和记录信息。

注：对于不同校外培训机构而言，其信用管理体系的文件和记录信息的程度可能因以下方面存在差异而不同：

- a. 校外培训机构的规模及其活动、过程、产品和服务的类型；
- b. 证实满足法律法规要求和其他要求的需要；
- c. 过程的复杂性及其相互作用；
- d. 工作人员的能力。

#### 7.4.2 文件和记录信息的控制

信用管理体系和本标准所要求的文件和记录信息应予以控制，以确保：

- A. 在需要的场所和时间均可获得并适用；
- B. 得到充分的保护(如防止失密、不当使用或完整性受损)。

适用时，校外培训机构应针对下列活动来控制文件和记录信息：

- a. 分发、访问、检索和使用；
- b. 存储和保护，包括保持易读性；
- c. 变动控制(如版本控制)；
- d. 保留和处置。



校外培训机构应识别其所确定的、策划和运行信用管理体系所必需的、来自外部的文件和记录信息，适当时应对其予以控制。

## 8 信用维持

### 8.1 信用维持策划和控制

#### 8.1.1 总则

为了满足信用管理体系要求和实施第6章所确定的措施，校外培训机构应策划、实施、控制和保持所需的过程，通过：

- A. 建立信用过程准则；
- B. 按照准则实施过程控制；
- C. 保持和保留必要的文件化信息，以确信过程已按策划得到实施；
- D. 使工作人员信守承诺。

#### 8.1.2 消除信用影响因素和降低信用风险

校外培训机构应通过采用下列控制层级，建立、实施和保持用于消除信用影响因素和降低信用风险的过程：

- A. 消除信用影响因素；
- B. 用提升信用的过程替代；
- C. 采用预警控制；
- D. 采用管理控制，包括资金监管等；
- E. 使用适当的学员个体评价。

注：提升信用的措施可包括：资金监管、账务公示、分期付款、先学后付等。

#### 8.1.3 变动管理

校外培训机构应建立过程，用于实施和控制所策划的、信用影响程度的临时性和永久性变动。这些变动包括：

- A. 新的培训变动，包括：
  - a. 工作场所的位置和周边环境；
  - b. 培训教材；
  - c. 培训费用；
  - d. 培训课时；
  - e. 培训人员。
- B. 法律法规要求和其他要求的变动；
- C. 有关信用影响因素和信用风险的知识或信息的变动；
- D. 知识和技术的发展。

校外培训机构应评审非预期性变动的后果，必要时采取措施，以减轻任何不利的信用影响。

注：变动可带来风险和机遇。

### 8.2 信用事件预案

为了对6.1.2.1中所识别的潜在信用影响因素进行预防，培训机构应建立信用预警机制，降低非预期的信用风险，确保机构信用的持续向好。

包括：

- A. 校外培训机构应按照6.1的要求建立守信措施计划；
- 针对被动信用事件触发情况建立预案，包括提供紧急信用补救。预案应包括但不限于：
- a. 信用事件类型；
  - b. 预防措施；
  - c. 补救措施；
  - d. 纠正和恢复。
- B. 为所策划的预案提供培训；
  - C. 定期测试和演练所策划的预案；
  - D. 评价预防能力；
  - E. 与所有工作人员沟通并提供与其义务和职责有关的信用信息。

## 9 信用程度评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价信用程度

#### 9.1.1 总则

校外培训机构应建立、实施和保持用于监视、测量、分析和评价信用程度的过程。

校外培训机构应确定：

- A. 需要监视和测量的内容，包括：
  - a. 满足法律法规要求和其他要求的程度；
  - b. 与所辨识的信用影响因素、信用风险和机遇相关的活动和运行；
  - c. 实现校外培训机构信用目标的进展情况；
  - d. 运行控制和其他控制的有效性。
- B. 适用时，为确保结果有效而所采用的监视、测量、分析和评价信用程度的方法；
- C. 校外培训机构评价其信用程度所依据的准则；
- D. 何时应实施监视和测量；
- E. 何时应分析、评价和沟通监视和测量的结果。

校外培训机构应评价其信用程度并确定信用管理体系的有效性。

#### 9.1.2 合规性评价

校外培训机构应建立、实施和保持用于对法律法规要求和其他要求(见6.1.3)的合规性进行评价的过程。校外培训机构应：

- A. 确定实施合规性评价的频次和方法；
- B. 评价合规性，并在需要时采取措施(见10.2)；
- C. 保持对其关于法律法规要求和其他要求的合规状况的认识和理解；
- D. 保留合规性评价结果的文件化信息。

## 9.2 信用自评

#### 9.2.1 总则

校外培训机构应按策划的时间间隔实施信用自评，以提供下列信息：

- A. 信用管理过程是否符合：
  - a. 校外培训机构自身的信用管理要求，包括信用目标；
  - b. 法律法规及政策的要求。
- B. 信用程度是否得到提升。

#### 9.2.2 自评方案

校外培训机构应：

- A. 在考虑相关过程的重要性和以往审核结果的情况下，策划、建立、实施和保持包含频次、方法、职责、策划要求和报告的审核方案；
- B. 规定每次自评的审核准则和范围；
- C. 选择自评员并实施评价，以确保自评过程的客观性和公正性；
- D. 确保向相关管理者报告自评结果；确保向工作人员及其代表(若有)以及其他有关的相关方报告相关的自评结果；
- E. 采取措施，以应对不符合和持续改进其信用程度(见第10章)；
- F. 保留文件化信息，作为自评方案实施和自评结果的证据。

## 9.3 外部信用评价

校外培训机构应按照策划的时间，申请外部机构对公司信用管理体系进行评价，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

外部信用评价应包括对下列事项的考虑：

- A. 以往信用的状况；
- B. 与信用管理体系相关的内部和外部环境的变化，包括：
  - a. 相关方的需求和期望；
  - b. 法律法规要求和其他要求；
  - c. 风险和机遇。

- C. 信用目标的实现程度；
- D. 信用程度方面的信息，包括以下方面的趋势：
  - a. 事件、纠正措施和持续提升；
  - b. 监视和测量的结果；
  - c. 对法律法规要求和其他要求的合规性评价的结果；
  - d. 信用自评结果；
  - e. 风险和机遇；
- E. 保持有效的信用管理体系所需资源的充分性；
- F. 与相关方的有关沟通；
- G. 信用程度等级。

注：校外培训机构自评，可依照T/ZHXXXX 001—2024《珠海市非学科类校外培训机构信用程度 评价规范》附录A的标准。

## 10 信用提升

### 10.1 总则

校外培训机构应确定信用提升的机会(见第9章),并实施必要的措施,以实现其信用管理体系的预期结果。

### 10.2 信用事件和纠正措施

校外培训机构应建立、实施和保持包括报告、调查和采取措施在内的过程,以确定和管理信用事件。当事件发生时,校外培训机构应:

- A. 及时对事件做出反应,并在适用时:
  - a. 采取措施予以控制和纠正;
  - b. 处置后果。
- B. 在适当时,对现有的信用风险和其他风险的评价进行评审(见6.1);
- C. 按照控制层级(见8.1.2)和变动管理(见8.1.3),确定并实施任何所需的措施,包括纠正措施;
- D. 在采取措施前,评价与新的或变化的信用影响因素相关的信用风险;
- E. 评审任何所采取措施的有效性,包括纠正措施;
- F. 在必要时,变动信用管理体系。

注:及时报告和调查事件可有助于消除信用风险和尽快降低相关信用风险后果。

### 10.3 持续提升

校外培训机构应通过下列方式持续提升信用管理体系的适宜性、充分性与有效性:

- A. 提升信用程度;
- B. 促进支持信用管理体系的文化;
- C. 促进工作人员参与信用管理体系持续提升措施的实施;
- D. 就有关持续提升文件化信息作为持续改进的证据。

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国民法典
  - [2] 中华人民共和国民办教育促进法
  - [3] 中华人民共和国民办教育促进法实施条例
  - [4] 盈利性民办学校监督管理实施细则
  - [5] 关于加快社会信用管理体系建设，构建信用监管新机制的指导意见(国办发〔2019〕35号)
  - [6] 教育部等六部门关于加强校外培训机构预收费监管工作的通知》(教监管函〔2021〕2号)
  - [7] 教育部、科技部、文化和旅游部、体育总局、市场监管总局等十三部门关于规范面向中小学生的非学科类校外培训的意见(教监管〔2022〕4号)
  - [8] 珠海市非学科类校外培训机构设立与管理实施办法
-