|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png XXXX |   A 24 |

团体标准

T/CABC XXXX—XXXX

商品条码培训服务规范

Service specification for commodity bar code training

**（征求意见稿）**

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中国条码技术与应用协会  发布

目次

[前言 II](#_Toc198804889)

[1 范围 1](#_Toc198804890)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc198804891)

[3 术语和定义 1](#_Toc198804892)

[4 基本要求 1](#_Toc198804893)

[4.1 分支机构要求 1](#_Toc198804894)

[4.2 场地及设施设备要求 1](#_Toc198804895)

[4.3 培训教师要求 1](#_Toc198804896)

[4.4 线上培训平台要求 2](#_Toc198804897)

[4.5 学习资料要求 2](#_Toc198804898)

[5 培训对象与培训分类 2](#_Toc198804899)

[6 培训形式 2](#_Toc198804900)

[6.1 线下培训 2](#_Toc198804901)

[6.2 线上培训 2](#_Toc198804902)

[7 培训内容与课时要求 2](#_Toc198804903)

[7.1 培训内容 2](#_Toc198804904)

[7.2 培训课时 3](#_Toc198804905)

[8 服务流程 3](#_Toc198804906)

[8.1 制定培训计划 3](#_Toc198804907)

[8.2 制定培训方案 3](#_Toc198804908)

[8.3 组织培训报名 3](#_Toc198804909)

[8.4 培训实施 3](#_Toc198804910)

[8.5 培训评估 4](#_Toc198804911)

[8.6 培训宣传 4](#_Toc198804912)

[8.7 培训总结 4](#_Toc198804913)

[9 监督评价与改进 4](#_Toc198804914)

[附录A（资料性） 学员满意度调查表 6](#_Toc198804915)

[参考文献 7](#_Toc198804916)

1. 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××××提出。

本文件由中国条码技术与应用协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

商品条码培训服务规范

* 1. 范围

本文件规定了商品条码培训服务保障、培训分类、培训内容与课时要求、培训形式、服务流程、应急管理、服务评价与改进。

本文件适用于中国物品编码中心分支机构商品条码培训服务工作。

* 1. 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 50016 建筑设计防火规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

商品条码 bar code for commodity

用于标识商品的全球通用的条码符号，包括零售商品、储运包装商品、物流单元、资产、服务关系、参与方位置等的编码与条码表示。

[来源：GB/T 12905—2019，2.70]

系统成员 subscribers

获准注册厂商识别代码，由物品编码管理机构发给《中国商品条码系统成员证书》的申请人。

分支机构 branch organizations

由中国物品编码中心在全国各地方行政区域内批准设立的分中心或办事处。

* 1. 基本要求
     1. 分支机构要求

应具有开展商品条码理论、实践培训和案例教学的能力和场所。

应建立完善的培训管理制度。

应具有与培训目标、培训规模相适应且具备专业技术能力的专（兼）职教师。

* + 1. 场地及设施设备要求

培训场地和设施设备应与培训规模和培训内容相适应。

培训场地应整洁卫生，场所消防应符合GB 50016的规定。

网络在线培训应符合国家互联网管理规定且符合技术要求。

有条件的机构宜设立专门的培训教室及设施设备。培训教室及设备可参考中国物品编码中心统一的设计标准进行建设。

* + 1. 培训教师要求

培训教师应获得中国物品编码中心颁发的培训教师证书方可开展培训工作。

依培训工作需要，可聘请中国物品编码中心专家库讲师。

培训教师应具备以下职业素质：

1. 诚实守信，不违背公序良俗；
2. 良好的语言表达及沟通能力；
3. 较强的责任心和良好的职业素养。

培训教师应具备良好的专业能力，包括但不限于：

1. 熟悉相关法律法规和标准；
2. 掌握物品编码业务操作流程及编码技术与应用基础知识；
3. 具备物品编码标准技术、解决方案及相关服务项目的宣传推广和市场开拓能力；
4. 关注物品编码行业发展动态，具备将物品编码领域的新理念、新动态、新技术融入培训课程的能力。
   * 1. 线上培训平台要求

进行线上培训时，应选用满足以下要求的线上培训平台：

1. 可在电脑端或手机端进行视频学习、在线互动、在线反馈等；
2. 可对培训过程留痕；
3. 具备学员在普通网络环境下流畅学习的性能.

线上培训平台宜能够提供录播和直播两种学习方式。

* + 1. 学习资料要求

分支机构应根据培训对象、学习目标与特点、学员所属行业与认知水平，配备满足学习活动需求的学习资料。

线下培训应优先选用中国物品编码中心统一开发的商品条码专业知识教材、课件及相关宣传材料作为学习资料，分支机构可根据实际需求配发其他教材作为辅助学习材料。线上标准化培训资料由编码中心统一开发、设计、制作与发放，分支机构可根据实际需求制作其他教学材料作为辅助材料。

分支机构自主研发的学习资料应向中国物品编码中心备案。

* 1. 培训对象与培训分类

商品条码培训服务对象包括系统成员企业或潜在的系统成员企业、商品条码印刷企业等企业的相关工作人员。根据培训对象的不同，可将商品条码培训分为以下三种类型：

1. 基础培训。主要面向新注册成为系统成员企业的工作人员和新入职的系统成员企业工作人员；
2. 专题培训。针对某一专业领域、技术或服务开展的专业性较强的培训，一般面向特定行业或领域的从业人员；
3. 大客户培训。主要面向有特定需求的大客户，根据大客户需求，为该机构单独举办的定制化培训，一般用于解决大客户在具体工作中遇到的个性化编码问题。
   1. 培训形式
      1. 线下培训

在分支机构内部或外部场地（必要时可延伸至培训对象所在单位），组织学员进行集中授课、现场观摩和实操训练等。

* + 1. 线上培训

通过中国物品编码中心官网成员专区、中国编码APP、中国物品编码中心教育平台、分支机构官方网站、线上即时通讯、网络会议、直播平台或其他在线教育平台等途径开展的培训。

* 1. 培训内容与课时要求
     1. 培训内容

基础培训内容如下：

1. 应包含商品条码工作的重要性及相关法律法规等内容；
2. 应逐一讲解商品条码的管理、编制、符号设计、质量控制、信息通报等内容；
3. 有条件时，还宜包含基于商品条码开发的信息化产品服务内容介绍及商品条码的行业应用；
4. 应安排现场答疑环节，根据需要，可安排测试环节。

专题培训内容如下：

1. 应强调条码工作的重要性及相关法律法规等基础知识；
2. 应就商品条码的管理、编制、符号设计、质量控制、信息通报等内容进行巩固学习；
3. 应基于商品条码开发的信息化产品服务内容介绍和实际操作指导；
4. 应结合培训对象专业领域、技术或服务及其对仓储物流、产品追溯、医疗器械唯一标识等需求，结合实际案例详细讲解行业领域应用知识；
5. 应安排现场答疑环节，根据需要，可安排测试环节。

大客户培训内容应充分结合企业的需求进行设计。

* + 1. 培训课时

培训课时要求如下：

1. 基础培训应不少于4课时；
2. 专题培训应不少于6课时；
3. 大客户培训的课时安排应充分结合企业的需求进行设计，根据企业实际情况和要求达到的培训效果，酌情安排课时。
   1. 服务流程
      1. 制定培训计划

分支机构应加强商品条码培训工作的规划管理，制定年度、季度培训计划，明确培训目标、培训对象、培训时间、培训内容等，并向中国物品编码中心报备，由中国物品编码中心在官方网站等进行对外公示。

如有临时培训需求，根据实际情况合理安排，并应提前5个工作日上报中国物品编码中心。

* + 1. 制定培训方案

分支机构应根据培训计划，针对不同的培训对象和培训需求，制定单次培训的具体活动方案，内容应包括但不限于：

1. 培训对象；
2. 培训目的；
3. 培训内容；
4. 培训方式；
5. 培训地点；
6. 时间进度安排；
7. 辅助人员、经费、物资、安全等保障措施；
8. 师资配备；
9. 考核或培训效果评估方式。
   * 1. 组织培训报名

分支机构按照具体的培训活动方案，面向服务对象发布培训通知，组织培训报名。

分支机构可通过自行、委托、合作等渠道发布培训信息，宣传推广培训项目。

从事培训招生活动应遵循公平、公开、诚实信用的原则，不应虚假宣传、误导培训对象。

* + 1. 培训实施

线下培训实施要求如下：

1. 培训开始前一天应依据培训计划，对培训场地设施、教学用具、师资等进行检查确认；
2. 应在培训报到地点设立醒目的标识，便于学员识别；
3. 应主动引导学员办理报到手续，发放培训材料，告知培训日程安排；
4. 培训活动应落实考勤制度，统计学员出勤情况，可采取学员本人现场签名、二维码签到、在线签到等方式进行签到；
5. 进行活动中应宣读纪律要求，告知学员培训期间注意事项，保障人身安全；
6. 培训教师应按培训方案，运用适宜的方式进行教学。

线上培训实施要求如下：

1. 利用网络学习平台系统培训的，应告知学员培训平台使用方法，并提供技术指导；
2. 应提前调试培训设备，同时对网络进行测试，保证网络速度和稳定性，避免培训过程中出现卡顿、掉线等情况；
3. 安排专人负责技术支持，及时处理培训过程中出现的技术问题，如学员无法登录平台、声音图像不清晰等；
4. 可利用培训平台的记录功能，对培训过程进行录制，方便学员课后复习和未能参加培训的人员补课。同时，对学员的参与情况进行监控，包括出勤情况、参与互动的频率等，作为培训效果评估的参考依据。

应严格按照培训通知和培训方案的安排，落实培训时间、内容、师资，不得随意更改。遇特殊情况，确需调整的应经相关负责人审批同意，并及时通知培训对象。

* + 1. 培训评估

培训结束后，分支机构应开展培训效果评估，组织学员填写满意度调查表（参见附录B），并切实将评估结果应用于培训服务质量提升中。

* + 1. 培训宣传

分支机构宜多渠道、全方位开展培训宣传工作，对培训工作亮点进行宣传报道，树立编码服务品牌形象。

* + 1. 培训总结

分支机构应将培训服务过程中形成的各种资料进行分类、汇总、储存、归档。资料应包括但不限于：

1. 培训方案；
2. 培训通知；
3. 培训课程资料；
4. 培训签到表；
5. 培训满意度调查表。

分支机构应每季度形成一次培训总结报送国家物品编码管理机构，总结内容包括：

1. 汇总不同培训形式的培训人员名单；
2. 培训主题；
3. 培训整体情况概述；
4. 经验与案例，即值得推广的培训经验或者实践活动；
5. 问题和需求，即培训遇到的问题以及需要中心提供的支持。
   1. 监督评价与改进

中国编码中心对分支机构培训工作进行监督考核。存在问题的分支机构应及时整改，优化服务措施，建立服务提升长效机制。对于未认真履责造成严重影响或不良舆情的，予以通报批评并追究相应责任。

分支机构应建立快速有效的意见反馈处理机制，建立意见建议档案，并保存参训学员的反馈信息和处理结果记录。

分支机构应定期对参训学员反馈的问题及薄弱环节进行分析，找出发生或潜在发生质量问题的根本原因，采取预防或纠正措施以消除该根本原因，同时对改进情况进行跟踪。

2. （资料性）  
   学员满意度调查表

学员满意度调查表参见表A.1。

表A.1 学员满意度调查表

| 项目 | | 满意度 | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 培训内容 | 1.基础性，满足培训内容基本要求。 |  |  |  |  |  |
| 2.先进性，培训内容与时俱进。 |  |  |  |  |  |
| 3.实用性，对工作有指导意义。 |  |  |  |  |  |
| 培训教师 | 1.课程准备，课程准备充分，教学内容熟悉。 |  |  |  |  |  |
| 2.专业水平，有理论基础，并有独到见解。 |  |  |  |  |  |
| 3.教学语言，准确、连贯、简介明了。 |  |  |  |  |  |
| 4.教学方法，灵活多样，理论联系实际，互动交流。 |  |  |  |  |  |
| 5.授课时间，分配合理，课时计划完成良好 |  |  |  |  |  |
| 后勤服务 | 1.培训安排及准备事项。 |  |  |  |  |  |
| 2.培训方式及时间安排。 |  |  |  |  |  |
| 3.培训环境及设施条件 |  |  |  |  |  |
| 综合评价 | 您对本次培训满意程度综合评价。 |  |  |  |  |  |
| 其他意见和建议 |  | | | | | |
| 1. 请在符合您情况的选项上打“√” | | | | | | |

参考文献

[1] GB/T 12905—2019 条码术语

[2] GB/Z 45262-2025 标准化教育课程建设指南 编码技术标准化与应用

[3] 中国物品编码中心分支机构服务工作规范（试行）（物编发[2024]6号）

