

附件 7

重庆市人才研究和人力资源服务协会
团体标准

T/QTSHRA-XXX-XX

人力资源培训服务规范
(征求意见稿)

Specification for human resources training service

2022-XX-XX发布

2022-XX-XX实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会 发布

征求意见稿

目 次

前 言	I
人力资源培训服务规范	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务流程	3
6 服务评价与改进	7

征求意见稿

征求意见稿

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××××归口。

本文件起草单位：××、××。

本文件起草人：××、××。

征求意见稿

征求意见稿

人力资源培训服务规范

1 范围

本文件规定了人力资源培训服务的基本要求、服务流程及服务评价与改进。
本文件适用于人力资源服务机构(以下简称服务机构)开展的人力资源培训服务。

2 规范性引用文件

GB/T 32624-2016

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人力资源培训服务 human resources training service
为满足或提高培训对象在工作中需要的能力和素质而提供的培养和训练过程。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 服务机构从事人力资源培训服务应获得相应资质，并按规定到人力资源社会保障行政部门备案。

4.1.2 服务机构应建立完善的管理体系，主要包括：

- a) 培训服务管理制度；
- b) 学员管理制度；
- c) 培训讲师管理制度；
- d) 行政后勤服务制度；
- e) 财务管理制度；
- f) 应急预案。

4.2 从业人员

4.2.1 服务机构从业人员分为专业人员、培训讲师和辅助人员。

4.2.2 专业人员主要负责培训需求分析、课程项目研发、培训方案制定、培训考核评估等工作，并应符合以下要求：

- a) 具备1年以上人力资源培训工作经验；
- b) 具备人力资源培训服务专业知识和岗位能力。

4.2.3 培训讲师应符合以下要求之一：

- a) 具备本科及以上学历，从教经验3年以上且有相关行业从业5年以上经历；
- b) 其他特殊专业的人才。

4.2.4 辅助人员主要负责辅助教学、安全保障及后勤保障工作。

4.3 场地及设施设备

4.3.1 培训场地和设施设备应与培训规模和培训内容相适应。

4.3.2 培训场地应整洁卫生, 场地设施应符合消防安全要求。

4.3.3 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。

4.3.4 机构应建立健全设施设备管理制度。

4.4 数据库

4.4.1 服务机构应建立培训服务信息数据库。

4.4.2 数据库应包括客户、培训讲师、课程资料等信息内容。

4.4.3 数据库信息应定期进行更新和备份。

4.4.4 服务机构对客户信息应保密, 未经允许不得泄露。

4.4.5 机构应建立健全数据库管理制度。

4.5 培训内容

服务机构提供的培训内容，主要包括：

- a) 人力资源和社会保障相关法律法规、政策培训；
- b) 行业、职业相关政策、法规培训；
- c) 个人能力开发、素质提升培训；
- d) 就业指导、创业和职业发展培训；
- e) 管理知识和能力培训；
- f) 职业道德培训；
- g) 专业技能培训；
- h) 岗位技能培训；
- i) 职(执)业资格考前培训；
- j) 其他培训。

4.6 承接培训外包业务要求

4.6.1 资质与经验

在特定行业领域，具有足够的业界资源和较高的职业道德，具有足够的业界培训经验。

4.6.2 专业程度和业务水平

按照服务对象培训项目计划书的要求提出合理的方案，提供与培训项目相关的信息和数据，提供该机构长期以来持续、稳健的经营业绩资料。

4.6.3 财务状况

提供信用证明。

4.6.4 人员招聘与培训能力

拥有完善的招聘与培训员工的体系。

4.6.5 价值观认同

能够理解服务对象的价值感和企业文化，按照服务对象的价值观实施培训计划。

4.6.6 客户口碑

在曾经服务过的客户中拥有良好的口碑。

4.7 培训管理

培训机构应确保培训项目实施的安全性、文明性、功能性、经济性。

a) 安全性：培训场地应选择符合消防、环保、卫生、抗震、防雷、用电等安全要求的固定场所；在培训结束后，及时关好门窗、关闭空调、电器等设施设备电源，切实做好防火、防盗及其他安全工作。

b) 文明性：培训机构应在培训实施前安排专门人员对培训课件及相关辅助培训资料进行文明性审查；在培训过程中培训教师、学员及工作人员在人际交往中应使用文明用语，遵循高标准的道德准则和行为规范。

c) 功能性：培训机构应在培训实施前对培训场地及相关配置设施进行功能性检查，确保培训项目的正常实施及培训目标的有效达成。

d) 经济性：培训机构应在保障培训项目正常开展的前提下，在场地安排、资料及设备使用、后勤服务等方面积极倡导勤俭节约的良好风尚。

5 服务流程

5.1 需求调查分析

5.1.1 培训需求分析实施流程一般包含但不限于以下五个阶段：

- a) 前期准备工作；
- b) 制定培训需求分析工作计划；
- c) 实施培训需求分析工作；
- d) 提交培训需求分析报告；
- e) 客户认可。

5.1.2 培训需求信息的内容一般包含但不限于：

- a) 项目委托方基本信息；
- b) 培训对象基本信息；

- c) 以前是否有类似的培训，对以前培训的评价，以前培训的缺陷或失误；
- d) 培训所期望达到的效果及评价方法；
- e) 培训建议。

5.1.3 培训需求分析方法一般可采用：

- a) 观察法；
- b) 问卷法；
- c) 深度访谈法；
- d) 绩效分析法。

5.1.4 服务机构根据需求调查结果生成培训需求分析报告，培训需求分析报告的主要内容应包括且不限于：

- a) 报告提要；
- b) 实施背景；
- c) 目的和性质；
- d) 实施方法和过程；
- e) 培训需求分析结果；
- f) 分析结果的解释、评论和建议，论述培训理由、可以采用的改进措施及办法、对本次培训的建议；
- g) 附录。

5.2 课程项目研发

5.2.1 服务机构应根据培训需求分析及客户意见，研发或定制课程方案，培训课程方案的内容一般且不限于以下内容：

- a) 课程目标；
- b) 课程主题；
- c) 师资；
- d) 课程内容；
- e) 教材；
- f) 教师手册；
- g) 学员手册；
- h) 课程资源库。

5.2.2 属于国家或地方专业、行业资质、职(执)业资格、技能考核课程体系的课程项目,应报相关部门批准或备案。

5.2.3 培训内容必须与国家相关政策、法律法规相符合，不得违反国家法律法规相应规定。

5.3 培训方案制定

5.3.1 培训方案内容

服务机构应制定培训方案，内容应包括且不限于：

- a) 培训对象；

- b) 培训目的;
- c) 培训内容;
- d) 培训讲师及介绍
- e) 培训形式与方法;
- f) 实施工具;
- g) 辅助手段;
- h) 考核或培训效果评估方式;
- i) 经费预算;
- j) 阶段目标任务;
- k) 时间进度安排;
- l) 人员职责分工;
- m) 应急处理预案。

5.3.2 培训方案制订原则

- a) 培训方案应当建立在广泛、深入的培训需求调查的基础上;
- b) 密切沟通反复确认, 获得项目委托方的大力支持、承诺及足够的资源保证;
- c) 注重培训的有效性和可执行性;
- d) 培训方法、形式应多样化, 满足培训对象的个体差异和适应不同培训内容的要求;
- e) 注重培训过程中的具体细节安排。

5.3.3 培训方案制订的步骤

- a) 深入调查培训需求, 全面准确理解培训需求;
- b) 编制培训方案草案并征求委托方意见;
- c) 对培训方案草案进行修改并再次征求委托方意见;
- d) 获得委托方认可, 培训方案定稿。

5.4 招生发布

5.4.1 服务机构可通过自行、委托、合作等渠道发布招生信息, 宣传推广培训项目。

5.4.2 从事招生活动应遵循公平、公开、诚实信用的原则, 不应虚假宣传、误导客户。

5.5 服务协议签订

5.5.1 服务机构应与客户明确培训内容、培训方式、培训期限、收费项目、收费标准等有关事项。

5.5.2 培训服务协议内容一般包括且不限于以下几项:

- a) 培训的内容与方式;
- b) 服务条款及交付时间、方式;
- c) 收费项目及标准、支付方式;
- d) 合同期间双方的职责权限;
- e) 合同的期限;
- f) 培训的进度及阶段考核措施;

- g) 预期效果；
- h) 信息安全保密条款；
- i) 双方因违反合同规定而应做出的赔偿。

5.5.3 服务机构应通过签订服务协议或报名付费提供发票的形式与客户确定培训关系。

5.6 服务提供

5.6.1 培训服务

5.6.1.1 服务机构应按照服务协议约定的培训内容、培训方式、培训期限等事项向客户提供培训服务。

5.6.1.2 若协议有关内容发生变动或客户提出新的需求，双方按协议友好协商解决。

5.6.2 培训资料和设备

5.6.2.1 服务机构要配合讲师开展培训所需教材、PPT 准备工作，并对教材、课件、学员手册、案例等培训资料等进行严密审查、及时更新。

5.6.2.2 服务机构应按照培训要求，进行培训场地及音响、投影、麦克等设施设备的准备及培训项目所需的学习用品、教学用具的预定采购和准备工作。

5.6.3 培训要求

5.6.3.1 在培训过程中，培训讲师应遵守课程方案，选用合适的教学手段，合理组织教学。

5.6.3.2 在培训过程中，辅助人员应完成后勤工作和安全保障工作，并配合培训讲师完成教学辅助工作，协调培训讲师与培训对象之间的沟通。

5.6.4 培训考核

5.6.4.1 服务机构应根据培训方案，针对培训内容，组织培训对象进行考核。

5.6.4.2 考核最终结果可采取“考核+考勤+平时表现+其它（作业或案例或实操等）”的方式做出综合判定，比例由培训机构酌情制定。

5.6.4.3 不适用上述方式评判的培训，由培训机构酌情制定考核方式与评判机制。

5.6.5 证书发放

属于国家或地方专业、行业资质、职业资格、技能考核课程体系的培训课程，培训对象参加考试合格后，应发放相关证书。

5.7 培训项目评估

5.7.1 培训项目结束后，服务机构应开展评估工作。

5.7.2 服务机构应对培训对象进行满意度调查，评估培训对象的满意度。

5.7.3 服务机构应对培训效果进行评估，方式包括：

- a) 应考核测评培训对象的学习获得程度，学习获得程度包括知识、技能和态度的评估。

b) 宜考察培训对象对知识运用的程度及其行为变化，包括新知识、新技能在实际工作中的运用情况。

5.7.4 评估完成，服务机构应撰写培训项目评估报告，总结培训项目经验提出改进措施。

评估报告的内容应包含但不限于：

- a) 概要；
- b) 项目背景；
- c) 评估目的；
- d) 评估方法和策略；
- e) 数据收集和分析；
- f) 结果；
- g) 反应层效果；
- h) 学习层效果；
- i) 行为层效果；
- j) 业务结果；
- k) 支持因素和障碍；
- i) 结论和建议。

5.8 资料归档

5.8.1 根据服务协议约定, 将培训过程中产生的影音材料留存归档。

5.8.2 应有专人负责储存和保管归档的资料。归档资料应包括：

- a) 研发资料；
 - 1) 客户提交的资料；
 - 2) 培训需求分析报告；
 - 3) 课程研发资料；
 - 4) 培训方案。
- b) 服务过程资料：
 - 1) 服务协议；
 - 2) 培训课程实施资料；
 - 3) 教学影音记录。
- c) 考核评估资料：
 - 1) 培训对象考核结果, 若有考卷, 附考卷；
 - 2) 项目评估报告。

6 服务评价与改进

6.1 服务质量评价

应建立健全监管管理机制，完善培训体系，定期开展服务质量自查自纠，发现问题及时改进。

6.2 服务质量管理

错误！未定义样式。

服务机构应在服务场所或线上设立意见箱，公布客服电话和电子邮件，或主动了解客户对服务的意见和建议，后续进行改进。

征求意见稿