|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | XXXX |

|  |
| --- |
| XX |

北京市地方标准

DB XX/T XXXX.6—202X

代替 DB 11/T 3008.8-2018

人力资源服务规范

第6部分：人力资源培训服务

Specification for human resources service—

Part 6:Human recourses training service

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

北京市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc149923304)

[1 范围 1](#_Toc149923305)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc149923306)

[3 术语和定义 1](#_Toc149923307)

[4 基本要求 1](#_Toc149923308)

[5 培训内容 2](#_Toc149923309)

[6 服务流程 2](#_Toc149923310)

[7 服务评价与改进 3](#_Toc149923311)

1. 前言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

第1部分：通则；

第2部分：招聘服务；

第3部分：高级人才寻访服务；

第4部分：职业指导服务；

第5部分：人力资源测评服务；

第6部分：人力资源培训服务；

第7部分：人力资源管理咨询服务；

第8部分：流动人员人事档案管理服务；

第9部分：人力资源服务外包；

第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第6部分。

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。

本部分代替了DBXX/T 3008.8—2018《人力资源服务规范 第8部分：培训服务》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

——将“培训服务”更改为“人力资源培训服务”；

——更改了“术语和定义”中部分内容（见3.1，DBXX/T 3008.8—2018的3.1）；

——增加了“从业人员”的部分内容（见4.1，DBXX/T 3008.8—2018的4.1）；

——增加了“培训机构”的部分内容（见4.2，DBXX/T 3008.8—2018的4.2）；

——删除了“广告宣传”“培训师资”“培训教材”“设施设备”的内容（见DBXX/T 3008.8—2018的4.4、4.5、4.6、4.7）；

——更改了“培训内容”的部分内容（见第5章，DBXX/T 3008.8—2018的第5章）；

——更改了“编制培训方案”的部分内容（见6.1.2，DBXX/T 3008.8—2018的6.2.1）；

——更改了“培训准备”的部分内容（见6.2，DBXX/T 3008.8—2018的6.2）；

——更改了“培训过程”的部分内容（见6.3，，DBXX/T 3008.8—2018的6.3）；

——更改了“培训变更或取消”的部分内容（见6.4，DBXX/T 3008.8—2018的6.4）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北兴冀人才资源开发有限公司、河北轨道职业技术学院实训中心。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫕、王守成、刘芳、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歈、闫华、孙悦、吴晓军、张牮、杨琨。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

——DBXX/T 494.8—2007

——DBXX/T 494.8—2013

——DBXX/T 3008.8—2018

人力资源服务规范

第6部分：人力资源培训服务

* 1. 范围

本部分规定了人力资源培训服务的基本要求、培训内容、服务流程、服务评价与改进。

本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展人力资源培训服务。

* 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/T 32624—2016 人力资源培训服务规范

DBXX/T XXXX.1—XXXX 人力资源服务规范 第1部分：通则

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

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。

[GB/T 32624—2016，定义2.1]

1. 培训形式分为线上和线下两种；培训来源分为社会培训和委托培训。
   1. 基本要求
      1. 从业人员

从业人员应具备如下条件：

1. 熟悉培训项目流程；
2. 熟悉线上培训网络、AAP等使用；
3. 具有良好的组织、管理、沟通与协调能力；
4. 具有较强的责任心。
   * 1. 培训机构

具有独立的培训教室和固定的服务场所。

建立或租用线上培训系统、APP等平台。

具有健全的教学与管理制度。

具有专职培训管理人员和签约培训教师。

制定突发事件应急预案。内容包括但不限于：

1. 组织机构和责任人；
2. 对自然灾害、设施设备故障处理预案；
3. 线上培训系统故障处理预案；
4. 对伤病救助处理预案；
5. 其他紧急情况的处理预案。

建立培训项目日志，做好培训活动的记录。

* + 1. 培训场所

场所面积应满足培训项目要求，并与参训人数相适应。

场所设施应符合安全、消防要求。

场所的照明和通风良好，远离噪声等干扰，温度适宜。

* + 1. 数据库

数据库按照GB/T 32624—2016 3.4执行。

* 1. 培训内容

内容包括但不限于：

1. 人力资源和社会保障相关法律法规、规章制度、政策文件培训；
2. 人力资源和社会保障理论与实务培训；
3. 员工能力素质培训；
4. 管理能力培训；
5. 岗位培训；
6. 职业道德和诚信服务培训；
7. 就业指导、创业和职业发展培训；
8. 职称、职业资格、职业技能等级考前培训；
9. 其他培训。
   1. 服务流程
      1. 培训策划

培训需求分析。培训需求分析包括客户委托培训需求分析和社会培训需求分析。

编制培训方案。内容包括但不限于：

1. 项目主题与内容；
2. 项目负责人；
3. 培训对象与规模；
4. 培训对象素质能力；
5. 培训课程体系框架；
6. 培训师资素质能力；
7. 培训方式与方法；
8. 培训时间与地点；
9. 经费预算。
   * 1. 培训准备

匹配培训资源，选用与培训内容适合的教材、培训教师、设备等，确定培训项目。

组织编写或选用教材、教具。可选定正式出版的教材或自编教材。

选择线下培训场所或线上培训平台。

选用培训教师，沟通培训内容。

招收学员。

* + 1. 培训过程

布置线下培训场所或线上培训系统平台，线上培训应保持网络畅通。

按培训方案实施培训。

对学员实施考核。

* + 1. 培训变更或取消

培训因故变更或取消应及时通知学员及相关人员，并妥善处理相关事宜。

* + 1. 培训评估
       1. 确定评估内容

评估内容包括但不限于培训内容与课程安排、培训质量与培训效果、完成培训工作的效率、工作人员服务质量、教师授课质量。

* + - 1. 确定评估类型

评估类型包括但不限于自我评估、委托培训客户对培训效果进行评估、学员对授课教师与项目管理进行评估。

* + - 1. 确定评估方法

评估方法包括但不限于访谈、座谈会、满意度调查。

* + 1. 材料归档

归档材料，内容包括但不限于：

1. 项目立项、审批报告与批复；
2. 项目日志；
3. 培训教材、课件与相关资料；
4. 图片与音像资料；
5. 培训评估资料。
   1. 服务评价与改进

服务机构进行人力资源培训服务应建立项目评价机制，人力资源培训项目的服务评价与改进除符合DBXX/T XXXX.1—202X第10章的相关规定外，还应满足下列要求：

1. 对培训项目进行全面总结；
2. 项目实施结束后开展客户满意度调查；
3. 及时处理客户投诉，向当事人反馈处理结果。

