

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 38178-2013

DB11

北京市地方标准

DB11/T 494.8—2013
代替 DB11/T 494.5—2007

人力资源服务规范 第8部分：培训服务

Standard of human resources service—

Part 8: Training service

2013 - 06 - 21 发布

2013 - 10 - 01 实施

北京市质量技术监督局

发布

目 次

前言..... 11

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 基本要求..... 1

4 培训内容..... 2

5 工作流程..... 2

6 服务评价与改进..... 3

参考文献..... 4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

DB11/T 494 《人力资源服务规范》分为12部分：

第1部分：通则；

第2部分：一般性求职招聘服务；

第3部分：招聘洽谈会；

第4部分：信息网络服务；

第5部分：高级人才寻访；

第6部分：职业指导服务；

第7部分：素质测评服务；

第8部分：培训服务；

第9部分：咨询顾问服务；

第10部分：流动人员人事档案管理服务；

第11部分：人力资源外包服务；

第12部分：劳务派遣。

本部分为DB11/T 494 的第8部分。

本部分代替了DB11/T 494.5—2007《人才服务规范 第5部分：人才培训》，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 修改了标准排序：“第5部分”修改为“第8部分”；
- 修改了标准名称：《人才培训》修改为《培训服务》；
- 删除了“管理知识和能力培训”条款；
- 增加了“培训机构中的管理人员与讲师内容”条款；
- 增加了“2 规范性引用文件”和“6 服务评价与改进”；
- 增加了“参考文献”。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出。

本部分由北京市人力资源和社会保障局归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分主要起草单位：北京人力资源服务行业协会。

本部分参与起草单位：北京市人才服务中心、住房和城乡建设部人力资源开发中心。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、王美贤、董小华、邓丹宇、王玺、郭卫东、周玉芳。

本部分于2007年8月13日首次发布。

本部分为第一次修订。

人力资源服务规范 第8部分：培训服务

1 范围

本部分规定了培训服务的从业人员、培训内容、基本要求、工作流程、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”）开展培训服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB11/T 494.1—2013 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 基本要求

3.1 从业人员

从业人员应具备如下条件：

- a) 熟悉培训项目流程；
- b) 具有良好的组织、管理、沟通与协调能力；
- c) 具有较强的责任心。

3.2 培训机构

3.2.1 具有独立的培训教室和固定的服务场所。

3.2.2 具有健全的教学与管理制度。

3.2.3 具有专职培训管理人员和签约培训讲师。

3.2.4 制定突发事件应急预案。内容包括：

- a) 组织机构和责任人；
- b) 对自然灾害、设施设备故障处理预案；
- c) 对伤病救助处理预案；
- d) 其他紧急情况的处理预案。

3.2.5 建立培训项目日志，做好培训活动的记录。

3.3 培训场所

3.3.1 场所面积应满足培训项目要求，并与参训人数相适应。

3.3.2 场所设施应符合安全、消防要求。

3.3.3 场所的照明和通风良好，远离噪声等干扰，温度适宜。

3.4 广告宣传

招生简章和广告内容应真实、准确、完整。

3.5 培训师资

- 3.5.1 培训师资与招生宣传内容相符合。
- 3.5.2 任课教师应具有与培训内容相适应的专业知识。
- 3.5.3 具有教学能力和经验。
- 3.5.4 建立师资数据库，实行动态管理。
- 3.5.5 制定师资定期评估制度。

3.6 培训教材

培训教材的编写或选用应符合培训项目和培训大纲的要求, 并制作培训课件。

3.7 设施设备

- 3.7.1 配备与培训项目要求相适应的设施设备。
- 3.7.2 设施设备应有专人保管、维护，确保正常使用。

4 培训内容

培训主要包括如下内容：

- a) 政府主管部门委托或授权的培训项目；
- b) 人力资源和社会保障相关政策、法规培训；
- c) 人力资源和社会保障理论与实务培训；
- d) 员工能力素质培训；
- e) 管理能力培训；
- f) 岗位培训；
- g) 职业道德和诚信服务培训；
- h) 就业指导、创业和职业发展培训；
- i) 职（执）业资格考前培训；
- j) 其他培训。

5 工作流程

5.1 培训策划

- 5.1.1 培训需求分析。培训需求分析包括机构委托培训需求分析和社会培训需求分析。
- 5.1.2 确定培训项目。

5.2 培训准备

- 5.2.1 编制培训方案。内容包括：
 - a) 项目主题与内容；
 - b) 项目负责人；
 - c) 培训对象与规模；
 - d) 培训方式与方法；
 - e) 培训时间与地点；
 - f) 经费预算。

5.2.2 组织编写或选用教材。可选定正式出版的教材或自编教材。

5.2.3 选择培训场所。

5.2.4 选聘培训教师。

5.2.5 招收学员。

5.3 培训过程

5.3.1 布置培训场所。

5.3.2 按教学计划实施培训。

5.3.3 学员考核。根据培训目标，经委托培训机构认可，确定考核方式并实施考核。

5.4 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，并按协议处理相关事宜。

5.5 培训评估

5.5.1 确定评估内容

评估内容包括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、教师授课质量等。

5.5.2 确定评估类型

评估类型包括自我评估、委托培训机构对培训效果进行评估、学员对授课老师与项目管理进行评估等。

5.5.3 确定评估方法

评估方法包括访谈、座谈会、满意度调查等。

5.6 材料归档

归档材料包括下列内容：

- a) 项目立项、审批报告与批复；
- b) 项目日志；
- c) 培训教材、课件与相关资料；
- d) 培训评估资料；
- e) 图片与音像资料；
- f) 其他材料。

6 服务评价与改进

服务机构进行培训服务应建立项目评价机制，培训项目的服务评价与改进除符合DB11/T 494.1—2013第7章的要求外，还应满足下列要求：

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

参 考 文 献

- [1] 《北京市人才市场管理条例》1997年10月16日北京市人民代表大会常务委员会公告第102号
 - [2] 《北京市劳动力市场管理条例》1998年7月31日北京市人民代表大会常务委员会公告第5号
 - [3] 《干部教育培训文件汇编》2008年11月 北京市人事局
-