

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58953-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.8—2018

代替 DB11/T 494.8—2013

人力资源服务规范 第8部分：培训服务

Specification for human resources service—
Part 8: Training service

2018-04-24 发布

2018-08-01 实施

北京市质量技术监督局

发布

目 次

前言 II

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 培训内容 2

6 工作流程 2

7 服务评价与改进 4

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

第1部分：通则；

第2部分：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：人力资源管理咨询服务；

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 3008的第8部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.8—2013《人力资源服务规范 第8部分：培训服务》，除编辑性修改外，主要变化如下：

——增加了“规范性引用文件”中相关国标的内容（见2）；

——增加了“术语和定义”（见3.1）；

——增加了“数据库”（见4.8）；

——删除了“参考文献”的内容（见2013年版的参考文献）。

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、北京市人才服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、马永权、王新文、纪烈雄、郭卫东、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、王玺、董琦、孙悦、邢伟情。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

——DB11/T 494.8—2007；

——DB11/T 494.8—2013。

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。

GB/T 32624—2016 人力资源培训服务规范

DB11/T 3008.1—2018 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

3.1

培训服务 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]

4 基本要求

4.1 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。

4.2 培训机构

4.2.1 具有独立的培训教室和固定的服务场所。

4.2.2 具有健全的教学与管理制度。

4.2.3 具有专职培训管理人员和签约培训讲师。

4.2.4 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) 其他紧急情况处理预案。

4.2.5 建立培训项目日志，做好培训活动的记录。

4.3 培训场所

- 4.3.1 场所面积应满足培训项目要求，并与参训人数相适应。
- 4.3.2 场所设施应符合安全、消防要求。
- 4.3.3 场所的照明和通风良好，远离噪声等干扰，温度适宜。

4.4 广告宣传

招生简章和广告内容应真实、准确、完整。

4.5 培训师资

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

4.6 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。

4.7 设施设备

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

4.8 数据库

数据库按照GB/T 32624—2016中3.4执行。

5 培训内容

培训主要包括但不限于如下内容：

- 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。

6 工作流程

6.1 培训策划

- 6.1.1 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。

6.1.2 确定培训项目。

6.2 培训准备

6.2.1 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。

6.2.2 组织编写或选用教材。可选定正式出版的教材或自编教材。

6.2.3 选择培训场所。

6.2.4 选聘培训教师。

6.2.5 招收学员。

6.3 培训过程

6.3.1 布置培训场所。

6.3.2 按教学计划实施培训。

6.3.3 学员考核。根据培训目标，经委托培训客户认可，确定考核方式并实施考核。

6.4 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。

6.5 培训评估

6.5.1 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。

6.5.2 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、学员对授课老师与项目管理进行评估。

6.5.3 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。

6.6 材料归档

归档材料包括但不限于下列内容：

- 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。

7 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 3008.1—2018第8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。
-