



中华人民共和国国家标准

GB/T 32624—2016

人力资源培训服务规范

Specifications for human resources training service

2016-04-25 发布

2016-11-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出。

本标准由全国人力资源服务标准化技术委员会(SAC/TC 292)归口。

本标准起草单位：中国人才交流协会、全国人才流动中心、工业和信息化部人才交流中心、上海人才网(集团)有限公司、上海厂长经理人才有限公司、上海外服国际人才培训中心、西安市人才服务中心。

本标准主要起草人：王希征、李宁、王威、王钢、朱雯迪、肖建安、韩晓青、陈养铃、易源、冯维维、李华、邬磊、王晗。

人力资源培训服务规范

1 范围

本标准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。

本标准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 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

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。

3 基本要求

3.1 服务机构

3.1.1 服务机构从事人力资源培训服务应获得相应资质。

3.1.2 服务机构应建立完善的管理体系,主要包括培训服务管理制度、学员管理制度、培训讲师管理制度、行政后勤服务制度、财务管理制度、应急预案。

3.2 从业人员

3.2.1 服务机构从业人员分为专业人员、培训讲师和辅助人员。

3.2.2 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。专业人员应符合以下要求:

- 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。

3.2.3 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。

3.3 场地及设施设备

3.3.1 培训场地和设施设备应与培训规模和培训内容相适应。

3.3.2 培训场地应整洁卫生,场地设施应符合消防安全要求。

3.3.3 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。

3.4 数据库

3.4.1 服务机构应建立培训服务信息数据库。

3.4.2 数据库应包括客户、培训讲师、课程资料等信息内容。

3.4.3 数据库信息应定期进行更新和备份。

3.4.4 服务机构对客户信息应保密,未经允许不得泄露。

3.5 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 服务流程

4.1 需求调查分析

4.1.1 服务机构应对客户或市场的培训需求进行调查分析。

4.1.2 服务机构可根据客户需求,提供培训需求分析报告。

4.2 课程项目研发

4.2.1 服务机构应根据培训需求分析结果及客户意见,研发或定制课程方案,确定课程主题、课程内容、师资、教材及参考资料等。

4.2.2 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。

4.2.3 培训内容不得违反国家法律法规相应规定。

4.3 培训方案制定

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) 培训形式与方法;
- e) 实施工具;
- f) 辅助手段;
- g) 考核或培训效果评估方式;
- h) 经费预算;
- i) 阶段目标任务;
- j) 时间进度安排;
- k) 人员职责分工;
- l) 应急处理预案;

m) 培训讲师及介绍。

4.4 招生发布

4.4.1 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。

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

4.5 服务协议签订

4.5.1 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。

4.5.2 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。

4.6 服务提供

4.6.1 服务机构应按照签订的服务协议提供培训服务。

4.6.2 服务机构应按培训方案,提供培训资料、教学设备。

4.6.3 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。

4.6.4 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。

4.6.5 服务机构应对培训全过程及从业人员进行管理与控制。

4.6.6 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。

4.6.7 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。

4.6.8 培训结束前,服务机构应组织培训对象进行满意度调查。满意度调查内容应包括以下方面:

- a) 培训内容的针对性;
- b) 课程设置的合理性;
- c) 培训讲师的专业性;
- d) 教学方法的有效性;
- e) 设施设备的安全性;
- f) 培训管理的高效性;
- g) 后勤服务的有序性;
- h) 其他意见和建议。

4.7 培训项目评估

4.7.1 培训项目结束后,服务机构应开展评估工作。

4.7.2 服务机构应分析满意度调查结果,评估培训对象的满意度。

4.7.3 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;
- b) 宜考察培训对象对知识运用的程度及其行为变化;
- c) 宜考察培训对象通过运用所学知识而提高的自身和组织的绩效。

4.7.4 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。

4.8 资料归档

4.8.1 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。

4.8.2 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。

5 服务评价与改进

5.1 应建立健全监督管理机制,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。

5.2 服务机构应在服务场所设立意见箱,公布客服电话和电子邮箱,或主动了解客户对服务的意见和建议。对于客户反馈的问题和投诉应在 5 个工作日予以反馈,后续进行改进。

参 考 文 献

- [1] 赵凤敏.人力资源管理(一)[M].北京:高等教育出版社,2013.3.
 - [2] 中国就业培训技术指导中心.企业人力资源管理师(一级)[M].北京:中国劳动社会保障出版社,2012.1.
 - [3] 萧鸣政,郭丽娟.中国人力资源服务业白皮书.北京:人民出版社,2013.3.
 - [4] 互联网信息服务管理办法(中华人民共和国国务院令 第 292 号)
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
人 力 资 源 培 训 服 务 规 范
GB/T 32624—2016

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 10 千字
2016年6月第一版 2016年6月第一次印刷

*

书号: 155066·1-53102 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 32624—2016