

公共就业培训服务规范

Service specification for public employment vocational training

2022 - 04 - 08 发布

2022 - 05 - 08 实施

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 培训内容与形式	1
4.1 培训内容	1
4.2 培训形式	1
4.2.1 线下授课	1
4.2.2 线上授课（互联网+培训）	1
5 机构要求	2
5.1 基本要求	2
5.2 培训场所	2
5.3 设施设备	2
5.4 培训队伍	2
5.5 培训计划、教学大纲和教材	2
5.6 管理制度	2
5.7 线上培训平台	2
6 培训流程与要求	3
6.1 培训准备	3
6.2 登记注册	3
6.3 开班前准备	3
6.4 培训实施	3
6.5 培训考核	4
6.6 证书发放	4
7 培训服务管理	4
7.1 信息公开	4
7.2 档案管理	4
8 服务评价与改进	4
8.1 服务评价	5
8.2 投诉处理	5
8.3 服务改进	5
参考文献	6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东省人力资源和社会保障厅提出、归口并组织实施。

公共就业培训服务规范

1 范围

本文件规定了公共就业培训服务的内容与形式、机构要求、培训流程与要求、培训服务管理、服务评价与改进等。

本文件适用于公共就业培训的组织 and 实施。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共就业培训 public employment training

以提高劳动者职业素养、职业技能水平和促进就业为目标的政府补贴性教育训练活动。

3.2

培训业务主管部门 competent department for vocational and entrepreneurial training

对公共就业培训进行业务管理的部门。

4 培训内容与形式

4.1 培训内容

培训内容包括但不限于以下内容：

- 培训业务主管部门委托或授权的培训项目；
- 相关政策、法规培训；
- 员工基本职业素养培训；
- 通用管理知识与技能培训（实训）；
- 适合岗位需求的职业技能培训；
- 就业、创新创业和职业规划与发展培训；
- 职业资格考前培训。

4.2 培训形式

4.2.1 线下授课

在固定的培训场所，组织学员进行集中授课、现场观摩和实操训练等。

4.2.2 线上授课（互联网+培训）

选用满足公共就业培训要求的线上平台，采用录播或直播形式组织学员进行线上培训。

5 机构要求

5.1 基本要求

承担公共就业培训项目的机构应同时具备以下条件：

- 取得政府相关部门批准的《办学许可证》或培训资质；
- 具备相应职业（工种）培训的教学设备、训练场所；
- 具有满足培训项目需求的师资和管理人员；
- 具有依法缴纳社会保险的缴费记录；
- 具有良好的商业信誉、规范的财务会计制度；
- 具有培训相关的突发事件应急预案，具备应急处理紧急突发事件能力；
- 在经营活动中没有违法违规记录；
- 培训业务主管部门要求的其他条件。

5.2 培训场所

5.2.1 具有与培训项目和规模相适应的培训场所，并取得相应的消防验收证明材料。

5.2.2 具备办公用房、满足培训教学需要的理论课教学场所和实习操作场所。

5.2.3 理论课教学场所使用面积应达到 300 m² 以上，满足培训所需的照明、通风、通讯、用电和安全等条件。

5.2.4 实习操作场所应符合环保、安全、消防、卫生、防疫等有关规定及相关职业（工种）的安全规程。

5.2.5 招收住宿学员的培训机构，其食宿场所应符合环保、食品、卫生、防疫和安全等的要求。

5.3 设施设备

5.3.1 具备满足教学和技能训练需要的能正常使用的教学、实习、实验设施和设备。

5.3.2 具有与培训规模相匹配的实习、实训工位。

5.3.3 配备培训管理信息系统和相应监控设备。

5.3.4 配备培训所需的安全、消防器材。

5.4 培训队伍

5.4.1 配备与办学规模相适应、结构合理的专兼职讲师队伍。讲师应当具有国家规定或培训业务主管部门认定的任教资格。专职讲师应不少于讲师总数的四分之一，每个培训专业（职业、工种）至少配备 2 名以上理论课讲师和实习指导讲师。

5.4.2 配备与办学规模相适应的专职教学管理人员和辅助人员。

5.5 培训计划、教学大纲和教材

5.5.1 具有符合相关要求且与培训专业（职业、工种）相对应的培训计划、教学大纲和教材。

5.5.2 选用自编教材时，自编教材应经过培训业务主管部门审核备案。

5.6 管理制度

建立各项管理制度，包括办学章程、行政管理、教学管理、讲师管理、学员管理、财务及资产管理、卫生健康管理、消防管理、安全管理、防疫管理和设备管理等制度。

5.7 线上培训平台

进行线上培训时，应选用培训业务主管部门认定的线上平台。线上培训平台应满足以下要求：

- 在电脑端或手机端进行视频学习、在线互动、在线测评、在线反馈和在线考试等；
- 具备人脸识别功能，用于实名认证和在线学习实名制监管等；
- 对培训过程留痕，对学习记录和考试成绩等存档；
- 具备学员在普通网络环境下流畅学习的性能；
- 提供录播和直播两种学习方式：
 - 直播：学员课前签到、课后签退，实时在线学习，学习过程安排评价性互动练习；
 - 录播：学员在规定时间内自主选择上课时间，完成学习任务，平台具备记录学员学习行为、不定时暂停视频播放、学员手动认证后继续播放等功能。

6 培训流程与要求

6.1 培训准备

6.1.1 根据培训项目的要求制定培训计划，包括但不限于时间、地点、人员、课程设置、讲师资质和数量、设施设备、考核要求等内容。

6.1.2 根据培训计划进行培训筹备工作，筹备内容包括但不限于：

- 设置培训课程：课程目标明确，体现知识、技能技巧的传授和能力及职业道德的培养；课程内容实用，课程理论知识与技能操作比例科学；
- 选定培训师资：合理配置师资，根据培训性质、教学形式和内容的特点确定合理的专兼职讲师数量；
- 确定培训教材：培训教材适合学员特点及认知能力；教材完整、准确，与培训内容相匹配，体现课程特点；按等级培训的，培训教材应根据培训等级进行区分，采用适合该等级的相应教材；
- 确定培训场所：场地条件、食宿条件、培训时间、培训预算等方面满足培训需求。

6.2 登记注册

6.2.1 配备满足现场报名和网络报名的设施设备。

6.2.2 审查报名对象的资质，报名信息应真实、准确、完整，对不符合要求的报名对象应及时告知对方，并做好沟通和处理。

6.2.3 双方明确培训补贴资金申领方式，培训机构代领培训补贴资金的，应与学员签订《代领补贴协议书》。

6.3 开班前准备

6.3.1 做好培训期间所用各种物料的准备。

6.3.2 向学员及时发送培训开班提醒。

6.3.3 线下授课提前进驻培训场所做好培训设施准备，线上授课提前向学员发放平台使用说明。

6.4 培训实施

6.4.1 按照招生简章和培训计划的安排，开展培训教学活动、保证教学质量。

6.4.2 向学员发放培训课程表和培训资料。

6.4.3 建立考勤制度，统计学员的出勤情况。

6.4.4 按备案或协议约定的要求组织培训教学。

6.4.5 跟进教学服务，解决培训过程中的技术支持问题，按照课时进度授课。

- 6.4.6 每个培训班应至少配备1名专职班主任或辅导员，专人跟班管理。
- 6.4.7 根据培训规模，建立班级自治组织，做好班级管理工作。
- 6.4.8 不应随意变动授课地点和授课时间，如因实际情况确需变更的，应至少提前2天告知学员。
- 6.4.9 制定应急预案，做好防护措施，保障培训学员在培训中的安全。

6.5 培训考核

- 6.5.1 通过结业考试或考查等形式考核学员学习成效。
- 6.5.2 每期培训班结束前按规定向培训业务主管部门提交结业考核申请。
- 6.5.3 列入国家职业资格目录（或专项职业能力目录）的职业（工种），应参加职业资格考核；属于国家职业技能等级的职业（工种），参加第三方评价，暂未列入国家职业资格目录（或专项职业能力目录）的职业（工种）以及暂无职业资格标准的职业（工种），应组织学员参加相应的结业考核。
- 6.5.4 以论文、设计（创作）等作为结业审核要求的，应及时组织结业审核。

6.6 证书发放

- 6.6.1 培训考核结束后，培训机构应及时将相关材料上报培训业务主管部门。
- 6.6.2 参加培训学习考核合格的学员，可取得相应的职业资格证书、职业技能等级证书、专项职业能力证书、培训合格证书等。

7 培训服务管理

7.1 信息公开

培训机构应对社会公开以下信息：

- 报名途径、报名流程、报名条件和应提供的报名材料等招生报名信息；
- 培训职业（工种）介绍、培训期限、培训形式等培训信息；
- 主要培训课程、师资配备信息、工作时间、监督方式等基本信息；
- 服务事项、收费标准、政府培训补贴标准、收费依据、退费办法等业务信息；
- 其他按照培训业务主管部门要求应公开的信息。

7.2 档案管理

- 7.2.1 对学员的基础信息、报名报到、考核发证和就业创业情况等全过程留痕记录存档。
- 7.2.2 培训过程中形成的各种记录进行汇总、分类、组卷、储存，形成统一的档案资料。
- 7.2.3 档案中的各项记录的内容应真实、完整。存入档案的资料应包括以下内容：
 - 培训计划；
 - 培训讲师登记表；
 - 培训对象登记表及相关证明资料（如报名报到签字等）；
 - 考核原始材料及登记表（若有）；
 - 培训满意度调查表；
 - 投诉处理表（若有）；
 - 回访登记表（若有）。
- 7.2.4 培训机构宜对档案进行电子化管理，并做好备份管理，不应泄露涉及个人隐私的档案资料。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 培训机构应建立服务评价机制，采用服务对象评价、第三方评价或多方评价相结合等方式，对培训服务进行评价。

8.1.2 评价内容包括但不限于以下内容：

- 培训课程设置；
- 培训师资；
- 培训组织；
- 培训效果；
- 总体满意度；
- 其他意见和建议等。

8.1.3 培训机构应收集相关的评价信息，宜以电子形式，包括但不限于以下内容：

- 发放调查问卷；
- 客户投诉；
- 定期或不定期回访培训对象，跟踪培训效果；
- 调查培训需求；
- 收集各类媒体的相关报道；
- 行业研究报告等。

8.2 投诉处理

8.2.1 培训机构应建立投诉处理机制，主动处理学员的投诉，明确责任，妥善处置。

8.2.2 培训机构应设立投诉举报电话、意见箱、意见簿等多种形式的投诉渠道，对投诉情况应及时记录和处理。投诉处理结果应存档。

8.2.3 投诉处理程序可参照 GB/T 17242 规定的程序。

8.2.4 培训机构根据收集的相关信息，提取有效评价信息，运用定性与定量相结合的统计方法进行分析处理，形成服务评价结论。

8.3 服务改进

培训机构应根据服务评价结论，有针对性地制定改进措施，并组织实施，以达到持续改进的目的。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
- [2] GB/T 33527 公共就业服务 总则
- [3] GB/T 33528 公共就业服务 术语
- [4] LD/T 05—2021 公共就业和人才服务质量评价指南
- [5] 《中华人民共和国职业教育法》
- [6] 《中华人民共和国高等教育法》
- [7] 《中华人民共和国民办教育促进法》
- [8] 《普通高等学校设置暂行条例》（1986年12月15日国务院发布施行）
- [9] 《国务院关于加强职业培训促进就业的意见》（国发〔2010〕36号）
- [10] 《国务院关于推行终身职业技能培训制度的意见》（国发〔2018〕11号）
- [11] 《国务院办公厅关于印发职业技能提升行动方案（2019—2021年）的通知》（国办发〔2019〕24号）
- [12] 《高等职业学校设置标准（暂行）》（教发〔2000〕41号）
- [13] 《人力资源社会保障部财政部关于实施职业技能提升行动“互联网+职业技能培训计划”的通知》（人社部发〔2020〕10号）
- [14] 《关于推进“标准化、信息化、一体化”建设全面提升人力资源社会保障领域公共服务水平的指导意见》（鲁人社发〔2016〕44号）
- [15] 《山东省人民政府关于推行终身职业技能培训制度的实施意见》（鲁政发〔2019〕3号）
- [16] 《山东省职业技能提升行动实施方案（2019-2021年）》（鲁政办发〔2019〕24号）
- [17] 《山东省人力资源和社会保障厅山东省财政厅关于印发〈山东省职业技能提升行动（2019-2021年）专账资金管理办法〉的通知》（鲁人社字〔2020〕55号）
- [18] 《山东省人力资源和社会保障厅、山东省财政厅关于进一步推进“互联网+职业技能培训计划”的通知》（鲁人社发字〔2020〕72号）
- [19] 《山东省人力资源和社会保障厅关于做好山东省职业技能培训合格证书发放管理工作的通知》（鲁人社函〔2020〕48号）
- [20] 《山东省人力资源和社会保障厅关于印发山东省“十四五”促进就业规划的通知》（鲁人社发〔2021〕14号）
- [21] 《山东省人力资源和社会保障厅关于进一步优化民办职业培训机构审批服务工作的通知》（鲁人社规〔2021〕3号）
-