

ICS 03. 080. 99
CCS A20



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

代替GB/T 32624-2016

人力资源培训服务规范

Specifications for human resources training service

(征求意见稿)

2026-1-22

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 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 服务资源	1
5 培训服务内容	2
6 服务流程	3
7 服务评价与改进	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。

本文件代替GB/T 30624-2016《人力资源培训服务规范》，与GB/T 30624-2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了基本能力要求（见4.1.2）；
- b) 增加了服务机构信息化服务和管理能力要求（见4.1.4）；
- c) 修改了专业人员要求（见4.2.2，2016版3.2.2）
- d) 修改了教学人员要求（见4.2.3，2016版3.2.3）；
- e) 增加了辅助人员要求（见4.2.4）；
- f) 修改了培训场地及设施设备配备要求（见4.3.2，2016版3.3.2）；
- g) 修改了网络在线培训设施设备要求（见4.3.4，2016版3.3.3）；
- h) 删除了建立数据库相关要求（见2016版3.4）；
- i) 增加了数字平台建设相关要求（见4.4）；
- j) 增加了课件、学习资料相关要求（见4.5）；
- k) 修改了培训服务内容（见第5章，2016版3.5）
- l) 修改了需求调查分析要求（见6.1.1、6.1.2，2016版4.1.1、4.1.2）；
- m) 修改了课程项目研发要求（见6.2，2016版4.2）；
- n) 修改了培训方案要求（见6.3，2016版4.3）；
- o) 删除了发放证书要求（见2016版4.6.7）；
- p) 增加了培训项目变更或取消要求（见6.7）；
- q) 修改了资料归档要求（见6.8.1，2016版4.8.1）；
- r) 修改了评价方式的要求（见7.2，2016版5.1）；
- s) 增加了评价内容（见7.2）；
- t) 修改了改进要求（见7.3、7.4，2016版5.2）。

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。

本文件由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出。

本文件由全国人力资源服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：工业和信息化部人才交流中心、西安市人才服务中心、上海外服（集团）有限公司、上海厂长经理人才有限公司。

本文件主要起草人：李学林、色云峰、林恩雪、王威、李岚、于晶晶、沈武军、丁善仕、肖一凡、黄少青。

本次修订为第一次修订。

人力资源培训服务规范

1 范围

本文件规定了人力资源培训服务的服务资源、服务流程及服务评价与改进。

本文件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 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 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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。

4 服务资源

4.1 服务机构

4.1.1 应具有独立法人资格及相关业务许可等资质，经营范围包含人力资源培训等相关业务。

4.1.2 应具备实施人力资源培训服务的组织协调能力和培训课程设计与实施能力。

4.1.3 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、应急预案等。

4.1.4 应建立健全个人信息保护管理制度，充分保护客户、学员和培训讲师隐私及合法权益，个人信息安全规范应符合 GB/T 35273 中的相关规定。

4.1.5 应具备信息化服务及管理能力。

4.2 从业人员

4.2.1 服务机构从业人员包括但不限于专业人员、教学人员和辅助人员。

4.2.2 专业人员应负责培训需求分析、课程项目研发、培训方案制定、培训考核评估等工作，并符合以下要求：

- 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；

c) 具有人力资源培训服务行业基本职业道德。

4.2.3 教学人员应负责授课实施、学员辅导等具体工作，具有人力资源培训服务行业基本职业道德并符合以下要求之一：

- a) 具备本科及以上学历，从教经验3年以上或有相关行业从业5年以上经历；
- b) 具备相关专业职（执）业资格或职称证书；
- c) 其他特殊专业的人才。

4.2.4 辅助人员应负责培训现场管理、场地设备维护及物品采购、学员、讲师、供应商信息的维护管理等教务支持和后勤保障工作，并具备大专及以上学历或具备1年以上相关工作经验及具有人力资源培训服务行业基本职业道德。

4.3 场地及设施设备

4.3.1 服务机构应根据培训规模、培训内容、培训形式配备相适应的培训场地和设施设备。

4.3.2 培训场地应整洁卫生，满足培训所需的照明、通风、通讯等条件，场地设施应符合消防安全要求。

4.3.3 如培训安排食宿，食宿场所应符合消防、卫生、食品安全要求。

4.3.4 应配备支持网络培训的设施设备。网络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；
- 对培训过程留痕，对学习记录和考试成绩等存档；
- 具备培训对象在普通网络环境下流畅学习的性能；
- 能提供录播和直播两种学习方式：
 - 直播：培训对象课前签到、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：培训对象在规定时间内自主选择上课时间，完成学习任务，平台具备记录培训对象学习行为、不定时暂停视频播放、培训对象手动认证后继续播放等功能。

4.4 数字平台

4.4.1 应根据人力资源培训服务需要，搭建人力资源培训信息化服务及管理平台。

4.4.2 应建立包括客户、培训讲师、课程资料、培训对象等信息的数据库，并定期进行更新和备份。

4.4.3 应建立健全个人信息保护管理制度，充分保护客户、学员和培训讲师隐私及合法权益，个人信息安全规范应符合GB/T 35273中的相关规定。

4.4.4 应具有必要的网络安全防护能力，建立风险监控机制，信息安全应符合GB/T 20269中的相关规定。

4.5 课件、学习资料

4.5.1 内容应坚持党的教育方针，体现国家意志，符合社会主义核心价值观。

4.5.2 内容应无知识性错误，专业术语统一，引用他人作品需取得授权并规范标注。

4.5.3 数字资源需明确许可范围与使用期限。

4.5.4 学习资料应为公开出版物或经过论证无误的自制材料。

5 培训服务内容

服务机构应根据个人职业发展或组织人才培养需求，提供培训需求分析、培训方案设计、课程开发、培训实施、培训评估等全流程或部分环节服务。培训内容主要包括：

- a) 国家相关法律法规、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。

6 服务流程

6.1 需求调查分析

6.1.1 服务机构应对客户或市场的培训需求进行调查分析。调查分析宜包含：外部条件，例如市场分析、竞争分析和环境分析等方面；内部条件，例如组织战略、岗位胜任力、能力差距、流程制度、资源保障等方面。

6.1.2 服务机构应根据客户需求，提供培训需求分析报告。

6.2 课程项目研发

6.2.1 服务机构专业人员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。

6.2.2 属于职（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。

6.3 培训方案制定

服务机构应基于培训需求分析结果制定培训方案，内容包括且不限于：

- a) 培训对象;
- b) 培训目的;
- c) 培训内容;
- d) 培训形式与方法;
- e) 场地安排布置及教学设备;
- f) 学习资料;
- g) 辅助手段;
- h) 考核或培训效果评估方式;
- i) 经费预算;
- j) 阶段目标任务;
- k) 时间进度安排;
- l) 人员职责分工;
- m) 应急处理预案;
- n) 培训讲师及介绍。

6.4 培训对象招募

6.4.1 服务机构宜通过自行、委托、合作等方式发布招募信息，宣传推广培训项目。

6.4.2 从事招募活动应遵循公平、公开、诚实信用的原则，不应虚假宣传、误导客户。

6.5 服务协议签订

6.5.1 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。

6.5.2 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。

6.6 服务提供

6.6.1 服务机构应按照签订的服务协议提供培训服务。

6.6.2 服务机构应按培训方案，提供学习资料、教学设备。

6.6.3 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。

6.6.4 在培训过程中，辅助人员应完成后勤工作和安全保障工作，并配合教学人员完成教学辅助工作，协调教学人员与培训对象之间的沟通。

6.6.5 服务机构应对培训全过程及从业人员进行管理与控制。

6.6.6 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。

6.6.7 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) 教学方法的适用性；
- 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。

6.7 培训项目变更或取消

培训因故变更或者取消应及时发布相关信息，并通知培训对象及相关人员，按协议处理相关事宜。

6.8 培训项目评估

6.8.1 培训项目结束后，服务机构应对培训活动的过程和效果进行全面、系统的评估工作。

6.8.2 服务机构应分析满意度调查结果，评估培训对象的满意度。

6.8.3 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。

6.8.4 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。

6.9 资料归档

6.9.1 服务机构应将培训过程中产生的材料留存归档。

6.9.2 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。

7 服务评价与改进

7.1 服务机构应定期通过内部评价和外部评价相结合的方式开展服务评价。

7.2 评价的内容应包括但不限于:

- a) 对培训讲师专业水平的评价;
- b) 对培训内容适用性的评价;
- c) 对培训场地及设施设备的评价;
- d) 对人力资源培训服务提供流程满意度的评价;
- e) 对人力资源培训服务效果的评价。

7.3 服务机构应根据评价结果及时对人力资源培训服务内容、服务形式、服务流程、服务效率、服务能力等进行优化和改进。

7.4 服务机构对客户或培训对象投诉和反馈的问题应在 5 个工作日内予以响应,并及时妥善处理。

参 考 文 献

- [1] 《人力资源管理（一）》赵凤敏 北京 高等教育出版社 2013年3月
- [2] 《企业人力资源管理师（一级）》 中国就业培训技术指导中心 北京 中国劳动社会保障出版社 2012年1月
- [3] 《中国人力资源服务业白皮书》 萧鸣政，郭丽娟主编 2012 北京 人民出版社 2013年3月
- [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）