

## 附件 5

# 《人力资源培训服务规范（征求意见稿）》 编制说明

## 一、工作简况

### （一）任务来源

《人力资源培训服务规范》（GB/T 32624-2016）于2016-4-25发布，2016-11-01实施。标龄满5年，全国人力资源服务标准化技术委员会（以下简称人标委）组织对标准进行了复审。复审认为该标准的实施，对规范人力资源培训服务的行为和流程，提升服务质量发挥了积极作用。但在复审调研过程中也发现，由于人力资源培训服务的发展、国家标准编制要求的变化，标准内容需要调整。对该项标准提出了修订立项申请。国家标准化管理委员会（以下简称国家标准委）于2025年10月批准并下达《人力资源培训服务规范》修订计划，计划号20255065-T-316。本标准由人力资源和社会保障部提出，全国人力资源服务标准化技术委员会（SAC/TC 292）归口。

### （二）制定背景

习近平总书记在二十届中央政治局第十四次集体学习时指出，要加快塑造素质优良、总量充裕、结构优化、分布合理的现代化人力资源，解决好人力资源供需不匹配这一结构性矛盾。适应新一轮科技革命和产业变革，科学研判人力资源发展趋势，统筹抓好教育、培训和就业，动态调整高等教育专业和资源结构布局，大力发展战略性新兴产业，健全终身职

业技能培训制度。

新技术新方法的使用对于培训服务也带来了变化，培训管理信息化、培训手段多元化、培训形式多样化等等。为了更好适应人力资源培训需求及培训服务的变化，有必要对标准进行修订，将优秀先进的服务模式和方法提炼总结，引导人力资源培训服务整体提升。

《人力资源培训服务规范》（GB/T 32624-2016）于2016-4-25发布，2016-11-1实施，对规范人力资源培训服务的行为和流程，提升服务质量发挥了积极作用。但目前标准标龄已超过5年，为适应新时代发展的新趋势，就业矛盾的新变化，以及人民群众的期盼，需要适时修订该项标准，对机构和从业人员要求、服务提供、服务要求等修改完善。该项标准的修订，将有利于提高服务效率和服务水平，促进人力资源素质提升和结构优化。

### （三）起草单位和主要起草人

#### 起草单位：

**工业和信息化部人才交流中心：**制定工作方案并组织实施，收集整理相关政策文件，组织东北、华北地区调研，汇总分析起草工作组调研情况，完成标准修订征求意见稿和编制说明的编写、修改等工作。

**西安市人才服务中心：**组织中西部地区调研，结合本地区制度依据和政策背景、服务实践与创新探索，对标准修订草案提出修改意见建议。

**上海外服（集团）有限公司：**组织内部各分支机构人力资源培训服务、涉外人力资源培训服务的调研，结合相关服

务实践与创新探索，对标准修订草案提出修改意见建议。

**上海厂长经理人才有限公司：**组织本单位及对服务对象的调研，结合服务实践与创新探索，对标准修订草案提出修改意见建议。

**主要起草人：**

**李学林：**负责统筹整体计划，把控修订方向，对进度和质量进行把关，协调相关资源，保障项目推进。

**色々峰：**协助统筹全局工作，负责协调跨部门沟通，推进调研开展和撰写工作，把控内容合规性与实用性。

**林恩雪：**负责组织协调、联络和统稿等工作，策划修订工作方案，参考本地区有关政策规范及服务实践，修改标准修订各阶段稿、编制说明等。

**王威：**负责编写标准修订小组讨论稿，汇总组内意见形成征求意见稿、编制说明等相关文件材料。设计调查问卷、参与线上线下访谈研讨。

**李岚：**组织本单位及对服务对象的调研，结合服务实践与创新探索，对标准制度建设、设施设备要求等方面提出修改意见建议。

**于晶晶：**参与调研，并根据调研情况在个人信息保护管理制度、培训场地、网络培训平台等方面提出具体修改意见。

**沈武军：**参与前期调研，就相关术语定义、服务流程中各阶段重点要求等方面进行研究，提出意见建议。

**丁善仕：**收集上海产训融合技能发展中心培训服务的资料，验证标准内容，并重点对从业人员、服务内容、需求分析、服务评价与改进等方面进行研究并提出修改意见建议。

肖一凡：组织提炼和总结在以往人力资源培训工作中的经验针对从业人员、培训方案、服务提供、培训项目评估、服务评价进行研究并提出修改意见建议。

黄少青：总结提炼在本公司在以往人力资源培训工作的经验，针对从业人员、培训方案、服务提供、培训项目评估、服务评价进行研究并提出修改意见建议。

#### （四）编制过程

##### 第一阶段：筹备阶段

2024年4月-6月，起草组对开展培训工作的服务机构情况开展了调研，并进行文献研究，学习了相关部门对开展培训工作的规范要求。4月22日，以线上形式召开起草组讨论会。会后，起草组根据会议意见建议进行了修改完善；6月7日，人标委组织专家进行论证研讨。会后，起草组根据会议意见建议进行了修改完善；2025年5月，经人社部批准向国家标准委提交立项计划。2025年10月，国家标准委批准并下达了《人力资源培训服务规范》的修订计划。

##### 第二阶段：起草阶段

2025年11月-12月，组建《人力资源培训服务规范》国家标准修订起草工作组，进一步对部分地区进行深入调研，结合各地人力资源培训服务的制度依据和政策背景、服务实践与创新探索对标准草案进一步修改完善，并在小组内进行两轮讨论。12月17日组织行业和标准化专家进行会议研讨，根据专家意见建议对标准草案进行修改完善，报人标委秘书处审核后，形成标准征求意见稿及编制说明。

## 二、编制原则、主要内容及其依据

## (一) 编制原则

1. 规范性原则。本标准的各个流程、环节严格按照相关文件要求组织编写，确保《人力资源培训服务规范》国家标准文件的格式、内容符合规范性原则。

2. 适用性原则。编制过程充分考虑了人力资源培训服务的现状及发展需求，以及全国各地不同的发展水平和特点，确保标准具有可操作性和普遍指导意义。

3. 前瞻性原则。编程过程充分考虑人力资源服务的培训内容、培训手段、培训形式等会随着科学技术的发展而发生变化，预留技术升级与模式创新的空间，要兼顾当前现实与未来扩展。

## (二) 主要技术内容及其依据

### 1. 增加了“2 规范性引用文件”

修改依据：根据国家标准编写要求及规范，增加此部分内容。

2. 将 3.1.1 服务机构从事人力资源培训服务应获得相应资质。

修改为：

4.1.1 应具独立法人资格及相关业务许可等资质，经营范围包含培训等相关业务。

修改依据：明确服务机构应取得的资质及要求。

3. 增加“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能力。”

修改依据：按照目前人力资源培训服务发展的需要，结合市场调研及文献研究情况，增加服务机构能力要求。

4. 增加“4.1.4 应具备信息化服务及管理能力。”

修改依据：按照目前人力资源培训服务市场现状及发展要求，服务机构需要具备线上培训能力。

5. 将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。

修改为：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。

修改依据：目前人力资源培训服务工作岗位越来越细分，所以描述调整为“包括但不限于”。同时“培训讲师”一词不够严谨，将其代替为教学人员。

6. 3.2.2专业人员要求增加c)具备人力资源培训服务行业基本职业道德。

修改依据：基本职业道德是所有岗位都必须具备的基本素质。

7. 将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。

修改为：

教学人员应负责具体授课工作，具有人力资源培训服务行业基本职业道德并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）业资格证或职称证书；

c) 其他特殊专业的人才。

修改依据：界定教学人员主要工作，并增加基本职业道德要求。同时根据目前服务机构里培训讲师情况调研，将“从教经验 3 年以上且有相关行业从业 5 年以上经历”改为“从教经验 3 年以上或有相关行业从业 5 年以上经历”，并增加“具备相关专业职（执）业资格证或职称证书”。

#### 8. 增加 4. 2. 4 辅助人员：

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。

修改依据：辅助人员是服务机构从业人员里必备的人员类型，为规范辅助人员工作内容及要求条件，增加本条内容。

#### 9. 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。

修改为：3. 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。

修改依据：国家互联网管理规定等为国家层面法律法规，不用体现在标准中。

#### 10.3.4 数据库相关描述调整为：

##### 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。

修改依据：根据目前人力资源培训服务实际情况，信息化管理已不仅仅是建立数据库，而是信息化服务及管理平台。该部分对数字平台的相关内容、数据库、信息安全等进行了要求。

#### 11. 增加 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。

修改依据：课件和学习资料是人力资源培训中不可缺少的部分，因此增加对课件和学习资料的基本要求。

**12.** 明确了需求调查分析内容。

修改依据：总结服务机构的先进实践，增加该内容有利于指导服务机构科学进行需求分析。

**13.4.1.2** 服务机构可根据客户需求，提供培训需求分析报告。

修改为：6.1.2 服务机构应根据客户需求，提供培训需求分析报告。

修改依据：根据目前人力资源培训服务现实情况，服务机构是应该向客户提供培训需求分析报告，所以将“可”改为“应”。

**14.4.2.2** 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。

修改为：

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。

修改依据：精简描述。

**15.** 删除 4.2.3 培训内容不得违反国家法律法规相应规定。

修改依据：国家法律法规是必须遵守的相关规定，无须体现在标准内容中。

**16.** 4.3 培训方案内容中 e) 实施工具

修改为：

e) 教学设备

f) 学习资料

修改依据：将实施工具细化为教学设备和学习资料。

**17.** 删除 4.6.7 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培训课程，培训对象参加考试合格后，应发放相关证书。

修改依据：这些培训课程，有相定规定和要求，标准中无须对它进行约定。

**18.** 4.6.8 满意度调查内容中的 d) 教学方法的有效性

修改为：

d) 教学方法的适用性

修改依据：培训结束前做的培训对象满意度调查，无法体现出培训对象行为改变或绩效提升，体现不出教学方法的有效性。可以用“适用性”来调查教学内容和教学方法之间的适配。

**19.4.8.1** 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。

修改为：

**6.8.1** 服务机构应将培训过程中产生的材料留存归档。

修改依据：根据目前人力资源培训服务实际情况，无论协议中是否约定要将材料留存归档，服务机构都会进行该动作。

**20.** 增加了 **6.7** 培训项目变更或取消

修改依据：有利于服务的完整性。

**21.** 将 **5** 服务评价与改进

修改为：

**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。

修改依据：该部分内容应该是指导性要求。

**三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期**

## 的经济效益、社会效益和生态效益

为适应科技发展及人力资源培训服务行业的新发展要求，需要适时修订该项标准，对范围和目的、机构和从业人员要求、数字平台、课件及学习资料、服务流程、服务评价与改进等修改完善。该项标准的修订，将有利于提高服务效率和服务水平，方便人力资源培训服务机构和用人单位，进一步释放人力资源活力，推进人力资源培训服务高质量发展，解决人力资源供需不匹配问题。

## 四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

无

## 五、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

无

## 六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本标准的编制过程参考了《人力资源服务机构管理规定》、《远程教育服务规范》（GB/T 39050—2020）等，对该项标准的修订起到了规范性作用。

## 七、重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

## 八、涉及专利的有关说明

无。

## 九、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

加大标准的宣传力度，增强服务机构认知度、执行力，

组织标准学习培训，完善监督工作机制，促进标准的贯彻落实。

建议加强参与行业协会组织的各类贯标达标活动，引入第三方认证活动，共同推动标准实施和规范行业发展。

建议加强服务机构贯标试点工作，及时总结推广经验，增强实施标准的自觉性，通过标准实施提升人力资源培训服务的规范化和科学化水平，从而促进人力资源培训服务的高质量发展。

建议本标准发布即实施。

## 十、其他应予说明的事项

无。