

**DB 13**

河北省地方标准

DB 13/T 3008.6—2024  
代替 DB13/T 3008.8-2018

人力资源服务规范  
第6部分：人力资源培训服务

Specification for human resources service—  
Part 6: Human recourses training service

2024 - 07 - 15 发布

2024 - 10 - 01 实施



## 前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理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。

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。

本部分是DB13/T 3008的第6部分。DB13/T 3008已经发布了以下部分：

- 第1部分：基本要求；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本文件代替DB13/T 3008.8—2018《人力资源服务规范 第8部分：培训服务》，与DB13/T 3008.8—2018相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 将“培训服务”更改为“人力资源培训服务”；
- 更改了“术语和定义”中部分内容（见3.1，2018年版的3.1）；
- 增加了“从业人员”的部分内容（见4.1，2018年版的4.1）；
- 增加了“培训机构”的部分内容（见4.2，2018年版的4.2）；
- 删除了“广告宣传”“培训师资”“培训教材”“设施设备”的内容（见2018年版的4.4、4.5、4.6、4.7）；
- 更改了“培训内容”的部分内容（见第5章，2018年版的第5章）；
- 更改了“编制培训方案”的部分内容（见6.1.2，2018年版的6.2.1）；
- 更改了“培训准备”的部分内容（见6.2，2018年版的6.2）；
- 更改了“培训过程”的部分内容（见6.3，2018年版的6.3）；
- 更改了“培训变更或取消”的部分内容（见6.4，2018年版的6.4）。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅组织实施。

本文件起草单位：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、北京市公共人力资源服务中心、中国北方人才市场、北京人力资源服务行业协会、河北兴冀人才资源开发有限公司、河北轨道交通职业技术学院实训中心。

——本文件主要起草人：张宇泉、石晓明、巫嫫、周启阳、郭文波、王守成、刘芳、范小虎、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、杨惠贤、陈智芳、沈志歆、闫华、孙悦、吴晓军、张犇、杨琨。

——本文件所代替的文件历次版本发布情况为：

——2018年首次发布为DB13/T 3008.8—2018；

——本次为第一次修订。

## 引 言

为了更好贯彻落实《京津冀协同发展规划纲要》，推动京津冀人力资源市场协同发展，完善人力资源服务标准体系，促进三地人力资源服务业标准化建设，提升人力资源服务机构服务质量和效率，获得人力资源服务业最佳秩序，按照国家法律法规的有关规定，遵循人力资源服务国家标准的相关内容，在调查和测试验证的基础上，针对近几年贯标中出现的实际问题进行了修订。

DB13/T 3008拟由10个部分构成。

- 第1部分：基本要求。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源服务的服务场所、从业人员、规章制度、服务内容、服务要求、数字化建设及服务评价与改进；
- 第2部分：招聘服务。目的在于规范人力资源服务机构开展招聘服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进；
- 第3部分：高级人才寻访服务。目的在于规范人力资源服务机构开展高级人才寻访服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进；
- 第4部分：职业指导服务。目的在于规范人力资源服务机构开展职业指导服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第5部分：人力资源测评服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源测评服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务要求、服务评价与改进；
- 第6部分：人力资源培训服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源培训服务的基本要求、培训内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源管理咨询服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务。目的在于规范从事流动人员人事档案管理服务的机构和从业人员、档案管理范围、服务内容及要求、档案统计、档案管理服务信息化、服务评价与改进；
- 第9部分：人力资源服务外包。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源服务外包的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第10部分：劳务派遣服务。目的在于规范人力资源服务机构开展劳务派遣服务的基本要求、服务内容、服务流程、时点控制、竞业限制、执行安全保密要求、服务评价与改进。

# 人力资源服务规范

## 第6部分：人力资源培训服务

### 1 范围

本文件规定了人力资源培训服务的基本要求、培训内容、服务流程、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 32624 人力资源培训服务规范

DB13/T 3008.1 人力资源服务规范 第1部分：基本要求

### 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。

[来源：GB/T 32624—2016，定义2.1]

### 4 基本要求

#### 4.1 从业人员

从业人员除应符合GB/T 32624相关规定外，还应具备如下条件：

- a) 熟悉培训项目流程；
- b) 熟悉线上培训网络、AAP 等使用；
- c) 具有良好的组织、管理、沟通与协调能力；
- d) 具有较强的责任心。

#### 4.2 培训机构

4.2.1 应具有独立的培训教室和固定的服务场所。

4.2.2 宜建立或租用线上培训系统、APP 等平台。

4.2.3 应制定教学与管理制度。

4.2.4 应具有专职培训管理人员和签约培训教师。

4.2.5 应制定突发事件应急预案。内容包括但不限于：

- 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) 线上培训系统故障处理预案；
- d) 对伤病救助处理预案；
- e) 其他紧急情况的处理预案。

4.2.6 建立培训项目日志，做好培训活动的记录。

#### 4.3 培训场所

培训场所应符合下列要求：

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

#### 4.4 数据库

数据库按照GB/T 32624的相关规定执行。

### 5 培训内容

人力资源培训服务内容包括但不限于：

- a) 人力资源和社会保障相关法律法规、规章制度、政策文件培训；
- b) 人力资源和社会保障理论与实务培训；
- c) 员工能力素质培训；
- d) 管理能力培训；
- e) 岗位培训；
- f) 职业道德和诚信服务培训；
- g) 就业指导、创业和职业发展培训；
- h) 职称、职业资格、职业技能等级考前培训；
- i) 其他培训。

### 6 服务流程

#### 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 编制培训方案。内容包括但不限于：
  - a) 项目主题与内容；
  - b) 项目负责人；
  - c) 培训对象与规模；
  - d) 培训对象素质能力；
  - e) 培训课程体系框架；
  - f) 培训师资素质能力；
  - g) 培训方式与方法；
  - h) 培训时间与地点；
  - i) 经费预算。

#### 6.2 培训准备

- 6.2.1 匹配培训资源，选用与培训内容适合的教材、培训教师、设备等，确定培训项目。
- 6.2.2 组织编写或选用教材、教具。可选定正式出版的教材或自编教材。
- 6.2.3 选择线下培训场所或线上培训平台。
- 6.2.4 选用培训教师，沟通培训内容。
- 6.2.5 招收学员。

#### 6.3 培训过程

- 6.3.1 布置线下培训场所或线上培训系统平台，线上培训应保持网络畅通。
- 6.3.2 按培训方案实施培训。
- 6.3.3 对学员实施考核。

#### 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，并妥善处理相关事宜。

#### 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的评估、学员对授课教师与项目管理的评估。

### 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，内容包括但不限于：

- 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) 图片与音像资料；
- e) 培训评估资料。

## 7 服务评价与改进

服务机构进行人力资源培训服务应建立项目评价机制，人力资源培训项目的服务评价与改进除符合DB13/T 3008.1的相关规定外，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。
-