

聊城市人力资源和社会保障局

聊城市财政局

聊人社字〔2023〕17号

关于进一步规范职业技能培训工作的通知

各县（市、区）人力资源和社会保障局、财政局，度假区社保中心、财政局，相关培训机构：

为适应经济社会发展和稳就业政策对高质量培训的需求，提高职业技能培训的针对性和有效性，提升劳动者技能水平，推动实现高质量充分就业，根据《山东省“十四五”职业培训规划》《山东省人力资源和社会保障厅山东省财政厅关于落实职业技能培训有关政策和资金保障工作的通知》《山东省人力资源和社会保障厅山东省财政厅关于规范补贴性职业技能培训目录和补贴标准的通知》等文件精神，现就进一步规范补贴性职业技能培训工作，明确工作要求如下：

一、补贴人员范围

按照“以资金定人员”的原则，政府补贴性职业技能培训统筹使

用就业补助资金、职业技能提升行动专账资金、失业保险基金及其他用于职业培训的资金，严格按照相应资金管理办法明确的人员范围、补贴频次、补贴标准执行。

（一）就业补助资金。按照《聊城市财政局聊城市人力资源和社会保障局关于印发〈聊城市就业补助资金管理办法〉的通知》（聊财社〔2019〕70号）规定开展的五类人员就业技能培训或创业培训、符合条件的企业在职职工岗位技能培训、符合条件人员项目制培训等职业培训补贴，按照其规定执行。

（二）职业技能提升行动专账资金。按照《山东省人力资源和社会保障厅山东省财政厅关于落实职业技能培训有关政策和资金保障工作的通知》（鲁人社字〔2022〕72号）（附件1）第一条执行。各县（市、区）专账资金有结余的，优先使用专账资金列支培训和鉴定补贴。

（三）失业保险基金。失业人员领取失业保险金期间参加培训的，培训补贴、鉴定补贴所需资金由失业保险基金列支，不得与就业补助资金、专账资金同时享受。

（四）其他资金。有明确资金使用管理要求的从其规定，无明确要求的可参照《山东省人力资源和社会保障厅山东省财政厅关于落实职业技能培训有关政策和资金保障工作的通知》（鲁人社字〔2022〕72号）执行。

二、培训实施主体

（一）机构范围。补贴性培训向全市依法成立、具备资质的高等院校、职业院校、技工院校、各类职业培训机构（统称社会培训机构）和企业职工培训中心、公共实训基地等各类专项培训资源开放。

1. 创业培训机构。根据《马兰花中国创业培训项目培训机构管理指南》（附件2）相关要求，由市级公共就业人才服务机构通过评估论证确定。

2. 就业技能培训机构。按照“自愿申报、合理布局、优中选优、动态管理、规范发展”的原则，由市级公共就业人才服务机构通过委托第三方专家评估评审的方式，对承接补贴性培训任务的机构进行公开征集、择优遴选，确定聊城市就业技能培训机构目录清单。县（市、区）公共就业人才服务机构结合本辖区实际需求，在聊城市就业技能培训机构目录清单范围内双向选择承训机构，并在本县（市、区）进行属地备案管理。

3. 线上培训机构。由市、县（市、区）人社部门根据工作需要，按规定采取政府采购的方式确定。

4. 专项培训资源。项目制培训、创业训练营、创业培训师资培训以及试点、探索性培训项目由市、县（市、区）公共就业人才服务机构根据工作需要，按规定采取政府采购的方式确定，并面向特定人群培训。

以上培训机构，符合相关条件的纳入聊城市补贴性职业培训机构目录清单管理。承训机构范围以最新正式公布的聊城市补贴性职业技能培训机构目录为准。

5. 用工企业。已在人社部门备案并获得自主评价资质的用工企业，可组织符合条件的本企业在职职工岗位技能培训，向所在地的县（市、区）公共就业人才服务机构提出培训开班申请，审核通过后可组织员工培训。用工企业不纳入聊城市职业培训机构目录清单管理。

（二）机构管理。各县（市、区）人社部门对纳入目录的承训机构实施属地化管理，对新加入、自行退出或被取消承训资格的机构及时更新信息。以县（市、区）为单位建立师资信息库，对专（兼）职教师的基本信息、组训情况、奖惩情况等进行了详细记录。承训机构应严格落实法律法规、职业标准、服务规范等相关要求，服从监督管理。对于存在《承训机构负面问题清单》（附件3）所列违规情形的，给予培训班期无效、暂停承训资格、退出机构目录至建议审批机构吊销许可等处理。

三、培训组织实施

市、县（市、区）人社部门按照“谁实施、谁监管”的原则加强对补贴性培训项目的过程监管和质量把控，采取实地检查、电话核查、委托审计等方式，对组织培训情况进行抽查，重点对承训机构组织的项目制培训过程实施监管，核查参训人员考勤和

培训开展情况，逐步完善“培训前审查+培训中检查+培训后复查”相结合的补贴性培训全过程监管机制。

（一）信息发布。每月月底前，承训机构向所在县（市、区）报送次月培训班期计划，县（市、区）汇总后报市人社局，市、县（市、区）通过官方网站、微信公众号等渠道向社会发布，供劳动者和企业自行查询选择。培训机构应通过网站、公众号、视频号等方式主动、准确发布培训相关信息，不得使用夸大、诱导等不实表述。

（二）开班备案。推广使用电子培训券，严格落实培训实名制管理要求。承训机构应认真分析参训人员需求、科学制定培训计划、合理安排培训和考核时间，于培训实施5个工作日前向当地人社部门提交开班备案信息，备案材料扫描后通过信息系统上传，经人社部门审核同意（对首次承接任务的机构要进行实地核查，核查参训人员考勤和培训开展情况）后方可开班。

（三）培训实施。承训机构应严格依据课程表组织实施培训，需临时调整应提前1个工作日书面报备；加强日常考勤、课堂秩序等各项管理，培训场所应设置具备录音录像功能的在线监控设备，考勤记录与录像信息保持一致、互为验证。人社部门采取视频抽查、现场抽查等方式，对培训实施情况进行不定期检查，其中对项目制等要求过程监管的培训班期进行定期检查（由2人共同实施，每个班期不少于1次）。

（四）结业考核。列入国家职业资格目录、专项职业能力考核项目的职业（工种），应参加相应的职业资格考核、专项职业能力考核；纳入职业技能等级、且我市具备等级评价条件的职业（工种），应参加相应的等级评价；符合条件的企业职工可参加相应的企业技能人才自主评价。其他不具备上述考核条件或暂无职业标准的职业（工种），按照“谁培训、谁考核，谁发证、谁负责”原则，由承训机构参照技能鉴定模式和流程组织结业考核。

（五）证书发放。完成规定培训计划、考核合格的学员，可取得相应的职业资格证书、专项职业能力证书、职业技能等级证书、培训合格证书。其中，培训合格证书由承训机构根据人社部门反馈的编号制发，仅作为参加培训、申领补贴的凭证，不作为任何资质资格证明。承训机构应及时将证书发放至参训者本人，并将证书扫描件（或复印件）归入培训档案。

（六）跟踪回访。承训机构应建立服务评价和投诉处理机制，及时收集参训人员满意度和意见建议，不断改进服务水平、提高培训质量。承训机构应突出就业导向、效果导向，积极主动为参训者推送就业创业政策或引入企业招聘、向企业推荐就业，了解掌握参训人员培训后就业创业有关情况。

四、培训实施要求

（一）合理控制参训人数。就业技能培训一般每班 50 人（最多不超过 60 人），岗位技能提升培训、项目制培训可根据实际

情况合理确定。承训机构培训场所应具备相应工种（专业）的培训条件并符合安全规程。高等院校、职业院校和技工院校开展政府补贴性职业技能培训工作应严格遵守各项培训规章制度和财务制度，自觉接受各级人社、教育、财政、纪检等部门的监管。严禁弄虚作假开展培训，严禁以挂靠、转包、购买等方式通过第三方完成培训任务。

（二）科学制定培训方案。严格依据国家职业技能标准、专项职业能力考核规范等制定课程计划，选用正版教材，灵活设置课程。无课时标准的，岗位技能提升培训、专项职业能力培训不得低于 24 个课时，其他不得低于 56 个课时（每课时 45 分钟，实操比例不低于 60%）。如职业技能标准滞后、已不适应就业形势和岗位需求的，或新职业尚未发布技能标准的，承训机构可探索切合实际、更加灵活的培训和考核方式。

（三）严密线上线下衔接。承训机构可结合参训者身份类型、学习能力等实际情况开展理论知识线上培训。选用的线上平台应具备《山东省公共就业培训服务规范》（附件 4）相应功能要求、经人社部门认定或推荐，并具备稳定的运营能力和可追溯的学习、考试记录。遇疫情原因等暂无法开展线下培训的，应向参训者做好沟通说明，条件允许时尽快完成线下培训计划。

（四）推进按需精准培训。尊重培训客观规律，不盲目追求进度、不搞人数排名，防止因片面强调完成任务而影响培训质量

和社会效益。发挥电子培训券意愿征集、信息推送、实名验证等服务功能，引导劳动者持券主动参加培训。推行培训就业一体化服务，将培训后促进就业创业效果作为衡量机构质量的重要指标。基层就业服务机构要做好培训信息发布、就业信息推荐等工作。

(五)提升培训质量效益。鼓励承训机构广泛开展送教上门、送课下乡活动，灵活开设田间课堂、农民夜校、周末班等，有条件的可在乡镇村庄设立教学点，为农村劳动力、脱贫人口等提供便利化培训服务。加强职业培训品牌建设，发掘鲁菜师傅、山东手造、齐鲁建筑工匠、齐鲁绿色低碳等特色培训项目。对确有需求的新职业、新项目，可通过项目制方式纳入补贴培训范畴。加大对培训提技能、促就业、稳岗位典型事例的宣传报道力度，提升培训政策社会知晓度和公众认可度。

五、补贴申报和审核拨付

培训补贴通过信息系统实行“外网申报、内网受理”。符合条件的人员可在户籍地、常住地、就业创业地、培训地申领补贴。按照申报补贴主体不同，分直补个人、直补企业、机构代领三种方式（班期组织实施程序一致）。

(一)直补个人。参训人员在承训机构自主报名、缴纳费用参加培训，取得职业资格证书、专项职业能力证书、职业技能等级证书后6个月内，可向当地人社部门申报补贴。

(二)直补企业。企业组织符合条件的职工参加培训，取得相应证书后可向开班地人社部门申报补贴。

(三)机构代领。培训费用由承训机构垫付，或参训者(单位)只缴纳培训费用与补贴标准差额部分的，承训机构可代为申领补贴。补贴申请一般应于取得职业资格证书、专项职业能力证书、职业技能等级证书、培训合格等证书后2个月内申报，遇有疫情防控等不可抗因素，经同意后可适当延期。

按照材料审核、会议研究、官网公示、提交申请、资金拨付的程序，公共就业人才服务机构完成材料初审、复核后形成审核报告，提交人社部门党组会(或办公会)研究，将拟拨付情况向社会公示5个工作日，公示无异议的向财政部门提交资金申请，由财政部门(或授权人社部门)按程序拨付至承训机构在银行开立的基本账户或申请者本人社保卡银行账户。

六、档案资料保存

承训机构应完善档案管理制度，以班期为单位对培训报名至享受补贴的各个环节全过程留痕记录存档，采取纸质、电子方式同步备份管理，并能够按要求及时提供，保存期不低于十年。

人社部门对补贴审核过程材料采取纸质、电子方式同步存档。

七、补贴资金监管

(一)信息公开。政策信息公开，依法向社会公开培训补贴

相关政策文件、业务流程和承训机构目录、补贴标准目录、考评机构目录等信息；班期信息公开，定期向社会发布培训班期计划和培训班期进展情况；审核结果公开，拟拨付培训补贴情况主动向社会公示，实现培训项目和资金拨付各环节公开透明。

（二）社会监督。公开解读补贴性培训政策，畅通培训机构侵害学员利益投诉、培训质量监督举报渠道。建立群众反馈和社会监督问题台账，对实名举报、电话回访、日常监管、媒体报道、市民热线等渠道收集，以及上级部门、审计监督、纪检监察、巡视巡察等反馈的问题线索及时核查处理。

（三）数据统计。建立培训班期台账，实现参训人数、班期个数、补贴金额等基础信息“一表通”。信息系统内各项业务流程及时办结，如实填报相关统计报表，确保人数、资金数等关键信息与实际一致。

（四）风险防控。按照预防为主、分级负责、分级防控原则，制定培训补贴资金风险防控工作方案，采取有效措施对可能出现问题的领域、环节、岗位实施主动预防，避免和化解资金风险。工作中发现影响资金安全的事件要及时向上级部门报告。

（五）绩效评价。定期开展绩效评估，重点核查培训政策落实、目标任务完成、培训项目开展、资金保障使用等情况。各县（市、区）每年聘请第三方对培训质量进行监督评估。市县联动，运用“双随机、一公开”等方式加强对承训机构的监督管理，对

苗头性问题抓早抓小、及时化解隐患堵塞漏洞。

（六）廉政教育。常态化开展案例警示教育，强化党章党规党纪和法律法规学习，严格对培训补贴业务经办人员的教育管理。采取专题讲座、问题查摆、研讨交流等方式，加强对政策、业务、财务、风险防控等方面的培训，增强廉政意识和风险防范意识。

此前补贴性培训工作有关政策规定与本通知不一致的，以本通知为准。本通知印发前已经开班的，按原文件执行。本通知印发后已审核未开班的，组织实施程序参照本通知执行。承训机构范围以最新正式公布的聊城市补贴性职业技能培训机构目录为准。国家、省另有规定的从其规定。

附件：

1. 省人社厅、财政厅《关于落实职业技能培训有关政策和资金保障工作的通知》
2. 马兰花中国创业培训项目培训机构管理指南
3. 承训机构负面问题清单
4. 山东省公共就业培训服务规范

聊城市人力资源和社会保障局



聊城市财政局



2023年7月12日

(此件公开发布)

(联系单位：市公共就业和人才服务中心)

山东省人力资源和社会保障厅 山东省财政厅

鲁人社字〔2022〕72号

山东省人力资源和社会保障厅 山东省财政厅 关于落实职业技能培训有关政策 和资金保障工作的通知

各市人力资源社会保障局、财政局：

为贯彻落实《山东省人力资源和社会保障厅山东省发展和改革委员会山东省教育厅山东省财政厅关于印发〈山东省“十四五”职业技能培训规划〉的通知》（鲁人社发〔2022〕7号），切实做好职业技能培训相关工作，现就政策落实和资金保障有关工作通知如下：

一、职业技能提升行动专账资金政策保障范围

符合条件的劳动者参加政府补贴性职业技能培训后取得相应证书（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)的,给予每人每年不超过3次的职业培训补贴(不区分资金来源)。同一职业(工种)同一等级一年内不可重复申领和重复享受。

(一)就业重点群体就业创业培训。脱贫享受政策劳动力(含防返贫监测帮扶对象,以下简称“脱贫劳动力”)及脱贫家庭子女、城乡未继续升学初高中应届毕业生、农村转移就业劳动者、失业人员、就业困难人员、企业转岗职工、退役军人、残疾人等群体参加就业技能培训和创业培训的,给予一定标准的职业培训补贴。

毕业离校2年内未就业的全日制普通高校、职业院校(含技工院校)毕业生参加就业技能培训和创业培训的,给予一定标准的职业培训补贴。

确有就业能力和培训需求且不具有按月领取城镇职工基本养老金资格的人员参加就业技能培训的,可以给予一定标准的职业培训补贴。

(二)企业在职职工培训。与企业(含民办非企业单位、个体工商户)签订1年以上劳动合同、并于签订合同之日起1年内参加岗前技能培训的,给予企业一定标准的职业培训补贴。同一家企业内同一名职工享受1次补贴。

符合条件的企业在职职工(含见习期)参加新型学徒制培训的,按规定给予企业一定标准的职业培训补贴。同一家企业内同一名职工享受1次补贴。

（三）高等院校在校生培训。全日制高等院校在校学生参加就业技能培训和创业培训的，给予一定标准的职业培训补贴，在校期间每人不超过3次。同一职业（工种）同一等级培训补贴在校期间不可重复申领和重复享受。

（四）项目制培训。人社部门、财政部门可以通过项目制方式，向培训机构、企业、高等院校或职业院校等整建制购买职业技能培训项目。包括：围绕“十大创新”“十强产业”“十大扩需求”以及新旧动能转换重大工程、黄河流域高质量发展等战略，开展各类急需紧缺高技能人才培训；结合打造山东特色职业技能培训品牌开展“金蓝领”“鲁菜师傅”“山东手造”“齐鲁建筑工匠”“设施农业”、劳务品牌等特色培训；对脱贫劳动力、残疾人、去产能失业人员、黄河滩区迁建居民、即将刑满释放人员（刑期不足两年的）和强制隔离戒毒人员等开展就业技能培训；各市结合本市产业发展和转型升级需求开展的各类职业技能培训。具体实施细则由设区的市制定。

省级相关部门（单位）与省人力资源社会保障厅、省财政厅联合制定的特定群体、行业等职业技能培训实施方案中明确由职业技能提升行动专账资金中列支的培训，按照其规定执行。

二、加强政策资金保障衔接

（一）职业培训补贴标准由设区的市根据不同培训职业（工种）的成本、紧缺程度、培训时长等因素合理确定并适时评估调整。

（二）对同一职业（工种）同一技能等级通过初次职业技能鉴定并取得证书（职业资格证书、职业技能等级证书、专项职业能力证书）的参训人员，按规定给予职业技能鉴定补贴。具体补贴标准由设区的市根据本地实际确定。

（三）鼓励支持“互联网+职业技能培训”模式，原则上技能培训线上课时占比不超过总学时的40%。具体实施细则由设区的市制定。

（四）各地要根据年度工作任务和本地区资金保障能力，统筹开展职业技能培训工作，审核同意开班的培训项目要按规定及时落实培训补贴。对2022年1月1日前已开展的政府补贴性培训尚未落实培训补贴的，要统筹资金逐步解决。2022年1月1日至本通知印发前开展的职业技能培训，按照本通知执行。

三、进一步明确资金来源

政府补贴性职业技能培训统筹使用就业补助资金、职业技能提升行动专账资金、失业保险基金及其他用于职业培训的资金。

（一）就业补助资金。根据《山东省就业补助资金管理办法》（鲁财社〔2018〕86号）规定开展的五类人员职业技能培训或创业培训、符合条件的企业在职职工岗位技能培训、符合条件人员项目制培训等职业培训补贴，以及职业技能鉴定补贴、生活费补贴等，按照其规定执行。

（二）失业保险基金。失业人员在领取失业保险金期间，参

加依法设立的职业培训机构组织的职业培训的，按规定享受失业人员职业培训补贴(含职业技能鉴定考核费用)，所需资金从失业保险基金中列支。失业人员职业培训补贴与就业补助资金、职业技能提升行动专账资金列支的职业培训补贴不得同时享受。

(三)职业技能提升行动专账资金。即根据国务院办公厅有关规定，从失业保险基金滚存结余中计提统筹用于职业技能提升行动的资金。补贴申领参照《山东省就业补助资金管理办法》(鲁财社〔2018〕86号)有关的资金申请拨付规定执行。

(四)其他资金。鼓励设区的市利用各种渠道筹集资金用于职业技能培训。有明确资金使用管理要求的从其规定，无明确要求的可以参照本通知执行。

四、工作要求

(一)各市要加强政策落实力度，结合本地实际，及时制定完善职业培训补贴标准等实施细则，确保政策落实落地落细。

(二)各市人社部门、财政部门要进一步改进工作作风，简化职业技能培训补贴资金拨付程序，加快惠民惠企政策落实。依托山东省公共就业人才服务信息系统，加强实名制管理，推动“一次办好”改革落实。

(三)各市要认真落实《人力资源社会保障部办公厅关于进一步加强职业技能培训规范管理工作通知》(人社厅发〔2022〕15号)和《山东省人力资源和社会保障厅关于加强职业技能培训风险防控工作的通知》要求，持续加强职业培训补贴资金的制度

建设、规范管理和绩效评价，防范资金风险，提高资金绩效。



(此件主动公开)

(联系单位：省公共就业和人才服务中心职业培训处)

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2022年7月1日印发

校核人：武健

附件 2

马兰花中国创业培训项目培训机构管理指南

第一章 总则

第一条 为明确马兰花中国创业培训项目培训机构（以下简称培训机构）职责，提升培训机构服务水平，制定《马兰花中国创业培训项目培训机构管理指南》（以下简称指南）。

第二条 指南中的培训机构由当地人力资源社会保障部门创业培训主管部门（以下简称创业培训主管部门）进行管理，并根据当地职业培训机构管理要求进行培训机构选择、监督和评估。

第二章 培训机构的主要职责

第三条 培训机构的主要职责有以下几个方面：

（一）项目推介。培训机构要通过各类媒介、新媒体平台及线下活动，宣传就业创业政策，推介课程服务产品。

（二）品牌宣传。培训机构要树立品牌意识，在机构场所内部及各类培训、活动现场，通过张贴宣传画、发放宣传册及宣传品等形式，宣传项目品牌。要规范服务行为，维护品牌形象，通过高质量培训，赢得学员和社会认可。

（三）计划制定。培训机构应按照本地创业培训工作安排，制定本机构年度、月度培训计划，并根据计划合理做好课程推介、报名通知、学员组织、师资协调、资金安排等。

（四）学员选择。学员选择是保障培训效果的重要前提，培训机构应组织讲师根据学员创业情况及培训意愿，按照条件要求和标准流程，帮助学员选择适合的课程。

（五）培训需求分析。培训需求分析是提高满意度的重要保证。培训机构和讲师应对学员信息进行分析和简短面试，了解其知识能力水平、培训意愿及特殊需求。

（六）培训组织。培训机构应严格按照各课程技术要点做好开班筹备、跟班服务、结业组织、台账登记、信息提交等工作。培训机构要与授课讲师及时沟通，了解课程安排、场地设备、教材教具要求等。应安排专人跟班，并根据每日意见、中期评估等反馈信息完善服务。要配合授课讲师做好培训考核，并按创业培训主管部门要求申请并及时发放证书。

（七）后续服务。培训机构应组织讲师对学员创业或企业经营情况进行定期跟踪回访和后续指导，也可组织沙龙讲座等活动，并为学员对接创业贷款、创业孵化等创业服务。

（八）监督评估。培训机构应运用监督评估工具，收集全过程数据，分析培训活动信息。

第三章 培训机构的基本条件

第四条 培训机构应具备的基本条件：

（一）以促进中小微企业发展为使命。培训机构长远目标和当前任务应明确以创业者为目标群体，并提供有针对性的培训服务产品。培训机构管理者应充分了解马兰花创业培训，对高质量

的培训服务和项目持续发展具有承诺。

（二）具备培训服务所需的内部管理体系。培训机构应具有相应的管理制度、工作条例及管理人员，并建立内部监督和管理体系，对培训服务信息数据进行收集、统计和分析，客观反映培训机构能力范围和服务水平。

（三）具有培训服务所需的技术保障。培训机构应具有符合技术要点要求的培训场地和设备设施。每个课程至少聘用两名持有该课程讲师培训证书的专（兼）职讲师。

（四）具有提高培训效果的渠道资源。培训机构应通过提供开业指导、组织创业者沙龙、开展改善企业培训等，加强创业培训后续服务，并与创业贷款、创业融资、创业孵化、创业咨询等方面的机构和专家建立联系，丰富后续服务内容，提升培训服务效果。

第四章 培训机构的管理

第五条 创业培训主管部门应按照当地有关要求选择培训机构。组织培训机构选择时应明确选择条件和选择流程。选择条件具体可包括机构资质、场地设备、培训师资、管理规范、服务专家等软硬件条件；选择流程通常为公告、申请、审核、公示、公布、签约等。要将创业培训机构纳入职业培训目录清单予以公布，方便劳动者查询。

第六条 创业培训主管部门应对选定的培训机构开展培训服务工作进行过程监督。加强对承担财政经费补贴培训的培训机构

的管理，实现培训机构全覆盖，培训人员全实名，培训资金证书全记录，培训过程可追溯，培训质量可监控。

第七条 创业培训主管部门应按当地有关要求对培训机构进行评估。可安排管理人员和创业培训师等共同参与。组织培训机构评估时要明确评估时限、评估指标和评估流程。

评估指标可包括项目课程推介形式及效果、开展课程数、年度培训班次数、年度培训学员数、年度专兼职师资数、后续服务形式及效果、年度后续服务人员数、开展创业培训监督评估形式及效果、年度培训预算及来源、年度资金使用情况、年度证书发放情况、年度学员满意度、年度学员创业实践率、创业成功率、企业稳定率及就业带动率等。

评估流程通常为通知、申请、审核、公示和公布。有条件的地区，在评估审核时应进行实地考察，通过查看台账资料及培训班现场、电话回访学员、核验本地创业培训管理系统数据等，确保评估结果公平有效。对未通过评估的培训机构应按照当地有关要求处理，建立退出机制。

第五章 附则

第八条 各级创业培训主管部门可根据本指南制定本地区的培训机构管理办法或管理细则。

第九条 本指南由部中心负责解释。

第十条 本指南自印发之日起施行。

附件3

承训机构负面问题清单

一、培训资质不达标。主要办学条件、教学管理人员、培训场所等重要信息变更后未报审批机关和主管部门审批或更新信息；转让、出借自有培训资质或冒用、借用培训资质开展培训；超出办学许可范围开展培训；年检未达标等。

二、培训条件不达标。培训条件达不到《山东省民办职业培训机构设置标准》；相应专业（职业、工种）培训能力不符合职业技能标准规定等；培训场所环保、安全、卫生等达不到要求；未按要求配备管理人员、授课师资或达不到要求。

三、招生宣传不规范。未向办学监管部门报送招生简章和广告样本；以不实表述诱导报名；发布虚假广告、夸大培训效果等。

四、组织实施管理混乱。未按要求组织实施培训；擅自调整课时、地点、师资等授课计划；课堂秩序混乱、教学管理人员未正确履职、到课率低下、存在冒名顶替现象等。

五、培训效果差。未按国家职业技能标准、考核规范等制定培训计划；培训内容存在违反法律法规、公序良俗的；促进就业创业效果差；培训合格率低；学员满意度低；造成不良社会影响等。

六、信息公开不合规。未向参训者告知补贴性职业技能培训政策；未标识培训质量监督、学员投诉举报渠道；未公开收费标准等应当公开的管理制度。

ICS 03.040

CCS A 16

DB 37

山东省地方标准

DB37/T 4498—2022

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

山东省市场监督管理局 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 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、不定期暂停视频播放、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）