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进行培训机构选择。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进行培训机构评估。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。