

ICS 03.100.30
CCS A18

DB 64/T 2028—2024

DB 64

宁夏回族自治区地方标准

DB 64/T 2028—2024

职业技能培训服务规范

Service specification for vocational skills training

2024-9-2 发布

2024-12-2 实施

宁夏回族自治区市场监督管理厅 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 培训机构要求.....	1
4.1 资质.....	1
4.2 场地.....	1
4.3 师资.....	3
4.4 教材.....	3
4.5 教案.....	4
5 培训准备.....	5
5.1 培训计划.....	5
5.2 招生宣传.....	5
5.3 招生程序.....	5
5.4 入学流程.....	5
6 培训实施.....	6
6.1 教学管理.....	6
6.2 教学要求.....	6
7 考核发证.....	6
7.1 考核.....	6
7.2 发证.....	7
8 安全应急.....	7
9 质量评估.....	7
10 档案管理.....	7
10.1 一般规定.....	7
10.2 档案内容.....	7
10.3 档案保存.....	8
10.4 保密要求.....	8
11 跟踪服务.....	8
12 投诉处理.....	8
附录 A（资料性） 师资管理.....	10
附录 B（资料性） 自编教材编写管理.....	11
附录 C（资料性） 课程教案.....	12
附录 D（资料性） 招生程序.....	14
附录 E（资料性） 培训教学日志.....	16
附录 F（资料性） 职业行为规范.....	17
附录 G（资料性） 结业考试考务流程.....	18
附录 H（资料性） 培训质量问卷调查.....	19
附录 I（规范性） 档案管理流程.....	20
附录 J（资料性） 就业跟踪调查反馈.....	21
附录 K（资料性） 投诉处理流程.....	22

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。

本文件由宁夏回族自治区人力资源和社会保障厅提出。

本文件由宁夏回族自治区人力资源和社会保障厅归口并组织实施。

本文件起草单位：宁夏回族自治区人力资源和社会保障厅、宁夏标准化研究院、银川市人力资源和社会保障局、石嘴山市人力资源和社会保障局、吴忠市人力资源和社会保障局、固原市人力资源和社会保障局、中卫市人力资源和社会保障局、宁夏职业技能鉴定指导中心、宁夏工商职业技术学院、中卫市高级技工学校、银川市高级技工学校。

本文件主要起草人：张艳丽、陈立峰、路敏、张清林、何万丽、李蜀予、海龙、徐佳、赵蓓、祁春辉。

职业技能培训服务规范

1 范围

本文件规定了职业技能培训机构办学的资质、场地、师资、教材、教案、培训准备、培训实施、考核发证、安全应急、质量评估、档案管理、跟踪服务、投诉处理等要求。

本文件适用于职业技能培训行业培训服务。

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 38315 社会单位灭火和应急疏散预案编制及实施导则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

教学事故 teaching accident

教职员在教学过程中因失职或违反教学管理规定，对学校正常教学秩序、教学任务及教学环节的实施等造成较大影响，或其语言及行为违背国家法律法规及学校规章制度等方面的非安全责任事故。

3.2

平时考核 routine assessment

除结业考试外，对学员培训学习的过程进行记录和量化考核。

3.3

定置管理 on-site management

对培训现场设备进行定位置、定数量、定区域的科学布局，使各工序间的人、物、场所的相互关系始终处于最佳结合状态。

4 培训机构要求

4.1 资质

职业技能培训机构依法取得办学资质，其中民办学校应取得《中华人民共和国民办学校办学许可证》。

4.2 场地

4.2.1 场地安全

培训场地应符合相关的安全标准设置要求：

- 建筑结构安全：应符合国家相关建筑安全规范，确保建筑物的稳定性和安全性；
- 消防安全：培训场地、设施应符合国家消防安全技术标准且配备适当的消防设备，并确保其正常运行。消防通道应保持畅通，标识清晰且易于辨识，方便人员疏散；
- 电气安全：电气设备应定置管理且符合国家相关电气设备安全标准，培训机构应指定专人定期对电气设备进行检查和维护，确保电气设备安全运行；
- 防滑防摔：地面应保持整洁，存在滑摔隐患的区域，应采取防滑措施并设置防滑摔警示标识；
- 安全标识：应根据各职业（工种）安全要求，正确悬挂安全标识。安全标识应清晰、明确、易于辨识；
- 应急疏散：应急疏散逃生通道应保持畅通，标识清晰、明确且易于辨识；
- 应急装具：应根据国家相关标准要求，配备必要应急救援设备和器材，定期维护保养，确保完好可用。

4.2.2 场地面积

应符合各职业（工种）及培训人数对理论和实操场地面积的实际需求。

4.2.3 空间布局

应根据培训内容和人数合理布局，按照培训需求划分功能区。实操场地设置应与各职业（工种）实际从业场景相一致。场地设置符合如下要求：

- 功能分区明确：应根据培训内容和活动需求进行功能分区，如教学区、休息区、讨论区、设备区等。各功能区界限及标识应清晰、明确、易于辨识；
- 活动通道畅通：活动通道不堆放杂物或设置障碍物；
- 设备布局合理：应根据培训需求，按照培训流程、技能模块知识点、职业（工种）实际工作岗位操作工况布局设施设备，确保安全操作，方便教师演示和学员实训；
- 场地转移有序：培训过程中若存在多个培训场地，应合理安排场地转移和交通安全。

4.2.4 配套设施

培训场地配套设施管理应符合以下要求：

- 教学设施：应配备必要的教学设备和设施，如：实操设备、教学电子屏、音响设备、电脑、桌椅等。设备的数量和质量应满足教学需求，规格应符合安全和现行标准；
- 教学软件：应根据培训实际需求配备教学软件，并确保正常运行；
- 网络连接：应提供稳定的网络连接，以支持在线教学、资料下载和学员间交流；
- 辅助设施：应齐全且功能完备，如：饮水设备、洗手间、洗手池、课间休息区等；
- 管理制度：培训机构应制定完善的设施设备管理制度，指定专人管理并定期检查、保养、维护；
- 无障碍设施：开展残疾人职业技能培训的机构或培训项目涉及残疾人的，培训场地应提供无障碍设施。

4.2.5 环境卫生

培训场地环境卫生应符合以下要求：

- 采光通风：采光良好，有充足的照明和良好的通风条件；
- 清洁与整洁：定期清扫和消毒，地面、墙壁、桌椅等保持无灰尘、污渍和杂物；
- 垃圾处理：应定点投放垃圾桶，定期清理垃圾并进行分类处理；

- 公共卫生：应采取措施预防疾病传播。提供餐饮服务的培训机构，场地及食品、饮品等应符合《中华人民共和国食品安全法》规定，确保食品安全卫生；
- 环境管理：应减少噪音、污染和废弃物的产生。

4.2.6 文化建设

培训场地文化建设管理宜包括以下内容：

- 阵地营造：围绕“为党育人、为国育才”主线，突出爱国精神、工匠精神、劳模精神、奉献精神宣传，营造技能宝贵、劳动光荣、创造伟大的文化氛围；
- 技能人才培养政策宣传：合理利用培训场地墙面、过道等，宣传国家技能人才培养政策；
- 技能人才模范宣传：通过宣传大国工匠、技能精英、能工巧匠，激发学员学习动力；
- 机构简介：应公开办学和教师资质情况，在明显位置悬挂办学许可证；
- 收费公开：应公开收费项目和标准、监督投诉电话；
- 职责制度：将岗位职责、管理制度、主要培训设备安全操作规程悬挂上墙；
- 典型培训模块工艺展示：可按照培训模块展示培训过程应知应会的重点操作技能要点和工艺参数。

4.3 师资

4.3.1 机构要求

培训机构应履行以下职责：

- 配备与培训职业（工种）相适应、结构合理的专兼职教师队伍；
- 为教师提供必要的工作条件，劳动关系和相关保障应符合《中华人民共和国劳动法》规定；
- 定期组织教师开展教研活动，通过听评课、座谈交流、集体备课，提升教师教学能力，通过实地考察、观摩学习、到企业锻炼等方式，培养工学一体化教师；
- 定期考核教师教学及学员服务情况。采取日常考核、培训合格率和学员反馈等多种方式，重点考核师德师风、教学能力、教学效果、遵守法律法规等情况；
- 督促教师履职尽责，遵守教师从业规范（教师从业规范参见附录 A.1）。

4.3.2 教师要求

培训机构教师应履行以下职责：

- 满足所讲授职业（工种）对理论、实操教学师资要求；
- 具备教书育人、为人师表的责任感和自觉性，树立良好的师德师风意识，遵守师德师风规范（教师师德师风要求见附录 A.2）；
- 具备理论联系实际的教学能力和工学做一体化教学本领；
- 接受定期专业培训和考核。

4.4 教材

4.4.1 教材选择

应使用《人力资源和社会保障部职业培训规划教材选用目录》收录的最新版教材。《人力资源和社会保障部职业培训规划教材选用目录》未明确教材的，应使用公开出版的教材。

4.4.2 教材要求

应对选用的教材进行意识形态、符合性、适用性审查，具体如下：

- 政治思想符合国家政治方向和社会主义核心价值观，文化传承符合中华民族传统美德和道德规范；
- 内容科学严谨，与国家职业技能标准要求的应知应会相符合；
- 教材和产业发展、技术发展、行业企业用人实际相匹配；
- 应由教学管理人员和授课教师共同选择，由培训机构主要负责人审定。

4.4.3 教材试用

应组织教师对新教材进行试用，并收集学员和教师反馈意见。

4.4.4 自编教材

自编教材应经行业专家评估，并由培训机构主要负责人审定后方可使用（自编教材编写具体要求见附录B）。

4.4.5 使用反馈

应定期征集教材使用意见，并适时调整、更新，淘汰不适用教材。

4.5 教案

4.5.1 编写频次

应以单个教学模块（单元）或一次课（2学时）编制一次教案。

4.5.2 编写步骤

编写步骤如下：

- a) 研究教学要求和教材；
- b) 明确教学目标；
- c) 梳理教学内容；
- d) 设计教学过程；
- e) 选择教学方法；
- f) 设计课后作业。

4.5.3 教案内容

课程教案编写模板参见附录C。基本要素包括但不限于：

- a) 教学目标：
 - 1) 可采用“了解（熟悉、理解）……”表述需学员熟悉和记忆的内容；
 - 2) 可采用“能或会+程度副词+操作动词+操作对象”表述需学员理解掌握的内容；
 - 3) 可采用“形成”“养成”“增强”“提升”“树立”“构建”等动词描述劳动精神、创新精神、工匠精神、团队精神的养成。
- b) 重点与难点：作为教案的核心内容，并围绕其设计教学过程。
- c) 教学方法与手段：应根据课程性质、学员特点和教学目标，选择恰当的教学方法（原理讲授、专题研讨、实操示范等），借助必要的信息化手段，创设丰富的学习情境，促进学员自主学习，调动学员学习积极性。
- d) 教学内容及过程设计：应合理安排教学任务和时间，确保教学过程和内容的连贯性、科学性。

- e) 作业布置：应根据培训内容，布置适量的理论或实操作业，辅助学员课后巩固、消化吸收教学内容。
- f) 教学反思：应对本次教学任务进行归纳梳理，强调重点、难点，加深学员理解和记忆。

5 培训准备

5.1 培训计划

5.1.1 应依据国家职业技能标准要求，按照职业（工种）、技能等级制定培训计划。

5.1.2 培训计划应包括培训目标、对象、内容、方式、时长、师资配备、培训地点（场地和设备）、保障措施、质量评估等内容，并满足以下要求：

- 培训目标：应具体、明确，与培训需求相一致；
- 培训对象：应明确参加培训人员的年龄、学历水平、技能等级等要求范围；
- 培训内容：应与国家职业技能标准、行业标准（企业规范）相符合，包括理论知识、实操技能、专业技术论文，涵盖职业道德、基础知识、操作技能、安全知识、技术革新等；
- 培训方式：可根据不同学员学习需求，采取集中面授、线上教学等多样化的培训方式；
- 培训时长：应根据培训内容合理安排培训时间，详细列出总课时数、理论实操课时比例（实操课时数不低于总课时数的60%）。必要时，可安排生产性实习；
- 师资配备：应配备1名班主任，班主任可由理论或实操教师兼任；
- 培训地点：原则上应在学校注册地。确需离场培训的，场地应符合本文件4.2要求；
- 保障措施：应明确辅助人员、职责权限和经费、卫生、物资、安全等保障措施；
- 质量评估：应明确培训质量评估方法和评估结果应用。

5.2 招生宣传

招生宣传应合法合规、真实准确、公开透明。不得超许可范围宣传，不得虚假宣传，不得误导性宣传，不得出现歧视性内容。培训机构应适时制定招生简章，主要内容包括：

- 机构简介：应包括机构的名称、性质、办学历史、规模、师资力量、教学设施等方面的信息。
- 培训项目：应包括培训项目的名称、目标、内容、培训方式、学制、学时、学费等方面的信息。
- 课程设置：应包括课程的名称、内容、教学方式、学时安排等方面的信息。
- 师资力量：应包括教师的数量、职称或职业资格（技能等级）、教学经验等方面的信息。
- 教学设施：应包括教室、实训基地等教学设施的名称、数量、配置等方面的信息。
- 学员就业情况：包括学员的就业率、典型就业单位及就业岗位等方面的信息。
- 其他需要说明的事项：如机构所获荣誉和奖项、合作伙伴等方面的信息。

5.3 招生程序

5.3.1 应指定招生负责人，并对招生人员进行岗前培训，确保规范招生。

5.3.2 招生对象条件应符合对应职业（工种）国家职业技能标准相关要求。

5.3.3 招生程序应公开、公平（招生程序见附录D）。

5.4 入学流程

5.4.1 应明确入学程序，包括报名时间、培训时间、培训地点、所需资料等方面的要求。

5.4.2 办理入学手续时，培训机构应与学员签订培训协议，约定双方权利义务，明确收费和退费条款。

培训协议不得出现侵害学员利益的内容。企业委托培训且由企业承担培训费用的，培训机构可直接与企业签订培训协议。

5.4.3 应将培训协议归集于培训档案，归档保存。

6 培训实施

6.1 教学管理

6.1.1 应指定专人负责，并履行下列教学管理职责：

- 制定培训课程计划；
- 检查培训教案并落实培训场地、设施、师资；
- 落实学员签到、请销假等日常管理制度，掌握学员动态；
- 组织落实评教活动；
- 跟班检查每日教学活动实施情况，及时填写《教学日志》（见附录 E）；
- 及时应对教学事故和突发事件；
- 组织落实培训考核工作；
- 完成培训班其他必要工作。

6.1.2 应落实实名签到制度，可采取学员本人签名、指纹打卡、人脸识别、定点打卡等签到方式。

6.1.3 应建立教学跟班制度，全程跟进培训教学过程，督促培训内容、培训课时、培训效果落实。

6.1.4 应注重培训过程管理，开展学员出勤、课堂表现、学习效果的量化评价。

6.1.5 应加强教学管理、落实教学保障，有效预防教学事故。出现教学事故时，应采取应急措施，确保教学活动接续实施。

6.2 教学要求

6.2.1 应依据培训计划，对培训场地设施、教学用具、师资等进行检查确认。

6.2.2 应严格按照培训计划落实培训时间、内容、师资，不得随意更改。遇特殊情况，确需调整的应经相关负责人审批同意。

6.2.3 培训教学应采取讲解示范与体验练习相结合，课堂讲授与课后练习相结合，突出实践应用技能培养和职业行为规范养成（职业行为规范示例见附录 F）。

7 考核发证

7.1 考核

7.1.1 培训考核包括平时考核和结业考核。

7.1.2 培训期间应及时组织平时考核，平时考核占培训考核成绩比例不少于 40%。无故缺勤率高于 20%，不得参加结业考试。

7.1.3 培训结束时，应统一组织培训结业考试。考试不合格者，可安排补考。结业考试包括：理论知识、实操技能、论文等科目，且占比不超过培训考核成绩的 60%。

7.1.4 应建立组织正规、标准统一、评价规范的结业考试考务流程（见附录 G）。

7.1.5 应建立理论知识考试科目试卷库、实操技能考试科目标准试卷和评分标准、论文模板和评分标准，并适时更新。

7.1.6 采用纸质试卷库的，每个职业（工种）、每个等级不少于 3 套试卷。采用计算机考试的，应建立考试题库，且能随机组卷。

7.2 发证

- 7.2.1 应将培训考核成绩作为颁发培训结业证书的主要依据。考试成绩不合格的，不予颁发结业证书。
- 7.2.2 培训结业证书应突出培训机构特点，不得印制国徽，不得出现“经某部门授权或同意”等字样，不得使用与国家职业资格证书、职业技能等级证书相同、相似的标志、标识。证书样本应经培训行业主管部门备案。
- 7.2.3 培训结业证书应统一编号，证书内容可包括：学员姓名、身份证号、学员证件照、培训时间、职业（工种）及等级、培训课时、制证时间等，加盖发证单位印章。

8 安全应急

- 8.1 应成立安全管理小组，明确安全责任人和安全员。
- 8.2 应制定安全管理制度，建立安全管理责任制，每月至少组织开展 1 次安全检查，排查和消除安全隐患。
- 8.3 应将安全管理工作贯穿整个培训过程，采取培训前安全教育、培训中风险管控、培训后清场检查等措施，预防发生安全事故。
- 8.4 培训开始前，应对学员进行必要的安全教育，告知学员可能存在的安全风险和应急措施。
- 8.5 培训过程中，应针对用火、用电、用气、有限空间、高空作业、机械运行、车辆等重点环节，采取必要的安全管控措施，加强安全提示，设置必要的安全警示，防止发生安全事故。
- 8.6 培训结束后，应清理现场人员，规整有关设施，检查并消除安全隐患。
- 8.7 宜根据突发事件处置需要，配备必要的应急器材、救援物资，并确保有效可用。
- 8.8 应按照 GB/T 38315 要求制定突发事件应急预案，建立应急响应机制，每年至少开展 1 次应急演练。

9 质量评估

- 9.1 应建立培训教学评估机制，定期组织培训教学评估活动。
- 9.2 宜采取评教、考试成绩分析、组织评估会议等评估方法，评估教学质量，查找教学不足，改进教学方法，提高培训质量。
- 9.3 每期培训班应开展学员培训质量问卷调查，广泛征询、梳理学员评教意见，回应学员需求，及时按照学员合理意见调整完善教学活动（培训质量问卷调查表见附录 H）。
- 9.4 每半年宜进行 1 次考试成绩分析，通过分析学员结业考试、评价认定考试成绩，查找教学薄弱点，有针对性地改进培训计划。

10 档案管理

10.1 一般规定

- 10.1.1 应明确专（兼）职培训档案管理人员，负责培训档案的收集、整理、归档、保存、借阅、转递、销毁等管理工作。
- 10.1.2 培训档案应如实记录、真实反映技能培训活动，不得作假。
- 10.1.3 培训档案可采取纸质、电子或混合形式。电子档案应与其纸质版内容保持一致，不得修改。
- 10.1.4 档案管理流程见附录 I。

10.2 档案内容

培训档案应包括但不限于：

- 培训协议；
- 培训计划（课程表）；
- 课程教案与教材；
- 学员名册（登记表）；
- 签到（考勤）表；
- 教学检查（评教、影像）记录；
- 结业考试记录（考试试卷、成绩表）；
- 发证记录；
- 其他必要的培训资料。

10.3 档案保存

- 10.3.1 应分期（班）立册、归档，类目清晰、顺序排列、装订牢固，及时入柜（库）。
- 10.3.2 应在培训期（班）次结束 2 个月内归档入柜（库），入柜（库）前应履行审核手续，确保内容齐全。
- 10.3.3 应确保安全、方便查阅，宜专柜（库）、上锁保存。
- 10.3.4 保存期限不得少于 5 年，期满应经主要负责人审批后销毁，不得随意丢弃或变卖。

10.4 保密要求

- 10.4.1 查阅、摘录、复印、销毁培训档案应经主要负责人批准。
- 10.4.2 严格保密培训档案中学员隐私信息，不得外传、泄漏，不得用于培训无关的任何用途。

11 跟踪服务

- 11.1 应建立学员培训跟踪调查服务机制，适时回访调查学员培训后就业及岗位技能运用情况。
- 11.2 回访调查可采取向学员及其单位收集《就业跟踪调查反馈》（见附录 J）、实地走访、座谈交流等方式，了解学员职业知识、技能水平、就业情况、薪资待遇和单位实际需求，征求培训质量控制建议。
- 11.3 宜对回访调查结果进行梳理分析，研究改进培训工作，促进培训质量提升。

12 投诉处理

- 12.1 应遵循合法合规、公平公正、维护正当权益、化解矛盾纠纷的原则，建立和规范投诉处理制度（投诉处理流程参见附录 K）。
- 12.2 应明确投诉接访岗位（人员）和投诉处理负责人，负责组织、调查、处理投诉事务。
- 12.3 投诉接访人员接收来信、来访、来电投诉或主管部门转批投诉，应准确记录投诉事项、投诉人及联系方式，并在第一时间报告投诉处理负责人。
- 12.4 投诉处理负责人应快速对投诉事项进行初筛分类，依法依规调查取证，及时反馈投诉处理意见或结果。根据不同投诉类型做如下处理：
- 对涉及人身安全、群诉群访、网络舆情等紧急情况的投诉，应立即报告学校校长。在校长指挥下开展投诉处理、舆情上报工作；
 - 投诉事项在培训协议中有约定的，应依据协议约定处理。投诉事项未在培训协议中约定的，应依法依规处理或协商解决。

- 12.5 应通过收集培训协议、入学须知、点名登记表、网课收看记录、课后习题完成情况、教材领取登记等台账记录，妥善处理学员投诉。
- 12.6 应建立投诉受理台账，如实记录投诉处理过程和处理结果。
- 12.7 投诉处理结束后，应及时分析总结经验教训，不断补齐服务短板，避免再次发生类似投诉。

附录 A

(资料性)

师资管理

A.1 教师从业规范

- A.1.1 自觉履行劳动合同约定义务，遵守学校制定的各项规章制度，践行师德师风规范。
- A.1.2 树立为教学服务思想，坚持把培养高素质、高技能、创新型人才作为工作目标。
- A.1.3 认真履行岗位职责，按时按要求高质量完成教学任务。开课前提交教案和授课课件，经教务主管审核通过后方可开展教学活动。
- A.1.4 严格履行安全教育职责，认真学习职业（工种）涉及设备、工具操作规程，牢记教学场所和教学过程可能发生的安全隐患，培训前做好安全检查，培训中认真讲授职业安全知识和实操安全注意事项，培训后认真归纳总结反馈安全教育情况，不断改进教育内容、方法，保证安全教育质量。
- A.1.5 对学员学习结果负责。对不同学员采取有针对性地辅导、示范和训练，保证学员得到有效综合职业知识学习和技能训练。
- A.1.6 认真分析学员学习效果，认真批改作业，及时掌握学员对知识和技能掌握情况，以便进一步有效教学和指导。及时向教务主管反馈学员培训动态。
- A.1.7 正确引导学员建立良好的职业认知、职业道德和职业规范。培训过程中指导学员正确使用和维护教学及实训设施设备和校内其他设施。
- A.1.8 上课期间不得从事与教学无关活动，不得擅自离岗。确需中途离开时，应规范履行工作交接，保证教学延续性和实训安全性。
- A.1.9 每场次培训结束后配合教学管理人员填写《教学日志》，登记教学设备（实训设备和器材）使用情况，如有损坏，应查明原因，详细记录，并按程序上报，配合妥善处理。

A.2 教师师德师风要求

- A.2.1 热爱祖国，遵纪守法，弘扬社会主义核心价值观。不得出现违背党和国家方针、政策及法律法规的言行。不得参与封建迷信活动、邪教组织、精神传销等。
- A.2.2 为人师表，德技并修，尊重职业，恪守职业道德和职业规范。
- A.2.3 治学严谨，善于学习，潜心钻研业务，更新知识结构，提高专业素养和教学水平，能够结合产业发展方向和企业用人需求培养技能人才。
- A.2.4 关爱学员，尊重学员人格，维护学员权益。不得讽刺、挖苦、歧视、伤害学员。
- A.2.5 爱岗敬业，认真备课、上课、辅导学员。不得擅自停课、缺课、酒后上课、迟到、早退。
- A.2.6 诚实守信，严格执行培训纪律和各项规范。不得伙同教师或学员弄虚作假，编造虚假培训过程和考核合格证明。不得推销山寨证书或与培训不相关商品及校园贷等违规金融产品。
- A.2.7 举止文明，衣着得体，语言规范。不得在校园内着奇装异服、说脏话、粗话等。

附 录 B
(资料性)
自编教材编写管理

- B.1** 自编教材的模块设置和各等级应知应会应与国家职业标准保持一致。
- B.2** 自编教材的结构应完整，包括但不限于：
- a) 封面和目录：教材的封面应包含标题、作者、出版日期等基本信息。目录应清晰列出各章节和小节的标题，并标明相应的页码；
 - b) 引言和背景：在教材的引言部分，应简要介绍教材的目的和背景，以及适用的受众群体；
 - c) 内容章节：教材的主体部分应按照章节划分，每个章节应围绕一个主题展开讲解。在每个章节中，可以使用标题、小标题和编号等方式对内容进行分层次的组织，以突出重点；
 - d) 练习和案例：为了帮助学员巩固所学知识和技能，教材可以提供练习和案例，以提高知识和技能在实际中的运用；
 - e) 参考资料：教材的最后应列出参考资料，包括书籍、论文、网站等，以供学员进一步深入学习和了解相关内容。
- B.3** 自编教材的内容应满足以下要求：
- a) 简明扼要：教材内容应简明扼要、重点突出，避免冗长描述和无关细节。每个章节和小节的标题应准确描述所涉及的内容，以便读者快速理解和查找；
 - b) 逻辑清晰：教材的内容应按照逻辑顺序组织，前后衔接自然。每个章节和小节的内容应有层次感，通过适当的过渡和连接词语，使整个教材的结构紧密有序；
 - c) 图表和图示：图表和图示应清晰、简洁，配有相应的标题和说明，以帮助学员更好地理解和记忆所学内容；
 - d) 语言规范：教材的语言应准确、简练，避免使用难懂的专业术语和复杂的句子结构。句子应通顺流畅，语法正确，避免使用口语化的表达方式；
 - e) 实例和案例：教材中可以使用实例和案例来说明和应用所学知识和技能。实例和案例应具体、生动，能够引起学员的兴趣和共鸣，以提高学习效果。

附 录 C
(资料性)
课程教案

C.1 课程教案模板如表 C.1。

表 C.1 《XXXXXX》课程教案模板

课程名称			任课教师	
使用教材			参考资料	
授课日期	年 月 日			
授课地点				
审核意见		签名： 年 月 日		
授课题目				
教学目标	知识目标			
	技能目标			
	素质目标			
教学重点	内 容			
	突破方法与 手段			
教学难点	内 容			

	突破方法与手段			
教学资源				
教学内容及过程设计				
教学环节 (用时)	教学内容	教师活动	学生活动	设计意图
作业布置				
教学反思				

附录 D

(资料性)

招生程序

D.1 信息发布

- D.1.1 制定招生公告，确保内容真实、准确、全面。
- D.1.2 确定招生公告的发布渠道和时间，确保学员能够及时获取。
- D.1.3 在公告中明确报名的时间段、方式（如在线报名、邮寄等）及所需材料。
- D.1.4 根据目标学员群体，选择适当的社交媒体平台进行推广。

D.2 报名咨询

- D.2.1 设立专门的招生咨询通道，并明确标注在招生公告中。
- D.2.2 准备常见问题答疑手册以快速回应学员的疑问。
- D.2.3 对于复杂问题咨询，确保有专业的招生顾问进行解答。
- D.2.4 提供电子版招生简章或宣传资料供学员下载。

D.3 学员报名

- D.3.1 建立稳定、安全的在线报名系统，确保学员信息的安全性。
- D.3.2 如支持邮寄报名，应提供详细的邮寄地址和接收时间。
- D.3.3 制定报名材料清单，并在招生公告中明确报名时间、报名地点、所需资料要求。
- D.3.4 设定报名截止日期，并提醒学员尽早完成报名。

D.4 入学评估

- D.4.1 依据国家职业技能标准和培训项目要求审查学员是否符合培训条件。
- D.4.2 不符合国家职业技能标准对学历、年龄、工作经历等条件要求的，应及时告知本人。学员在情况告知书上签字，知情培训后无法参加职业资格鉴定或技能等级评价，无法取得相应职业资格（技能等级）证书后，坚持参加培训的，可办理入学手续。
- D.4.3 报名材料不全或不符合要求的，应及时提供材料补充或修改指导。
- D.4.4 根据培训项目特性，可组织入学考试或能力评估。

D.5 学员确认与缴费

- D.5.1 提供学员确认报名成功的在线平台或通道。
- D.5.2 明确学费的支付方式、金额及时间。
- D.5.3 为学员提供多种支付方式，如在线支付、银行转账、现金支付等。
- D.5.4 学员确认入学后，培训机构应与学员签订培训协议，约定双方权利义务，明确收费和退费条款。培训协议不得出现侵害学员利益的内容。
- D.5.5 在学员完成支付后，出具纸质或电子版学费发票（收据）。

D.6 注册入学

- D.6.1 准备学员入学指南，包括课程安排、校规校纪等信息。
- D.6.2 为学员分配学号、班级及相关资源。
- D.6.3 组织新生入学仪式或其他相关活动，帮助学员更好地融入学习环境。

D.7 建立档案

培训机构应按本文件第10章要求建立档案。

附 录 E
(资料性)
培训教学日志

E.1 培训教学日志模板见表 E.1。

表 E.1 培训教学日志

日期		记录人		授课教师	
培训 实施	内容是否齐全： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 课时是否充足： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		参训学员 情况		应到： 人 实到： 人 请假： 人 其他： 人
场地设施设 备使用情况	<input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 异常。 存在问题： 处理结果：				
其他 情况					

附 录 F
(资料性)
职业行为规范

F.1 职业行为规范示例见表 F.1。

表 F.1 职业行为规范（以手工刺绣工种为例）

职业内容	行为动作	行为习惯	备注
职业素养	仪容仪表	1、着装得体，纽扣扣好 2、前额头发不外露，女士盘头不散落 3、不佩戴首饰 4、保护双手，避免皮肤损伤、粗糙，保持手指和指甲整洁	
技能操作	操作前	1、净手（七步洗手法） 2、擦护手霜 3、检查操作工具是否齐全 4、检查配线（色彩分明）是否齐全 5、检查绣架上紧、上平。布的经线和纬线呈垂直和水平状态，布纹不能斜	
	操作中	1、根据刺绣需要，将线分成若干丝。劈线要均匀，排针要求顺、齐、平、匀、洁 2、检查绣片是否整洁，无缺失 3、坐姿及操作姿势自然、流畅（一手在绷上，一手在绷下） 4、起针自下而上，落针自上而下 5、合理配线，注意丝理变化，保持针脚长短均匀一致 6、保护好绣片、绣线，不沾污迹、暴晒	
	操作后	1、整理绣片，工具，绣线 2、卸架，装裱，成品验收，包装标注存放	
其他	辅助	1、保持车间空气清新、卫生整洁，环境优雅 2、库房原材料类别储备充足齐全 3、《安全生产法》相关法律法规要求的安全事项融入日常行为中	

附录 G
(资料性)
结业考试考务流程

G.1 结业考试考务流程见图 G.1。

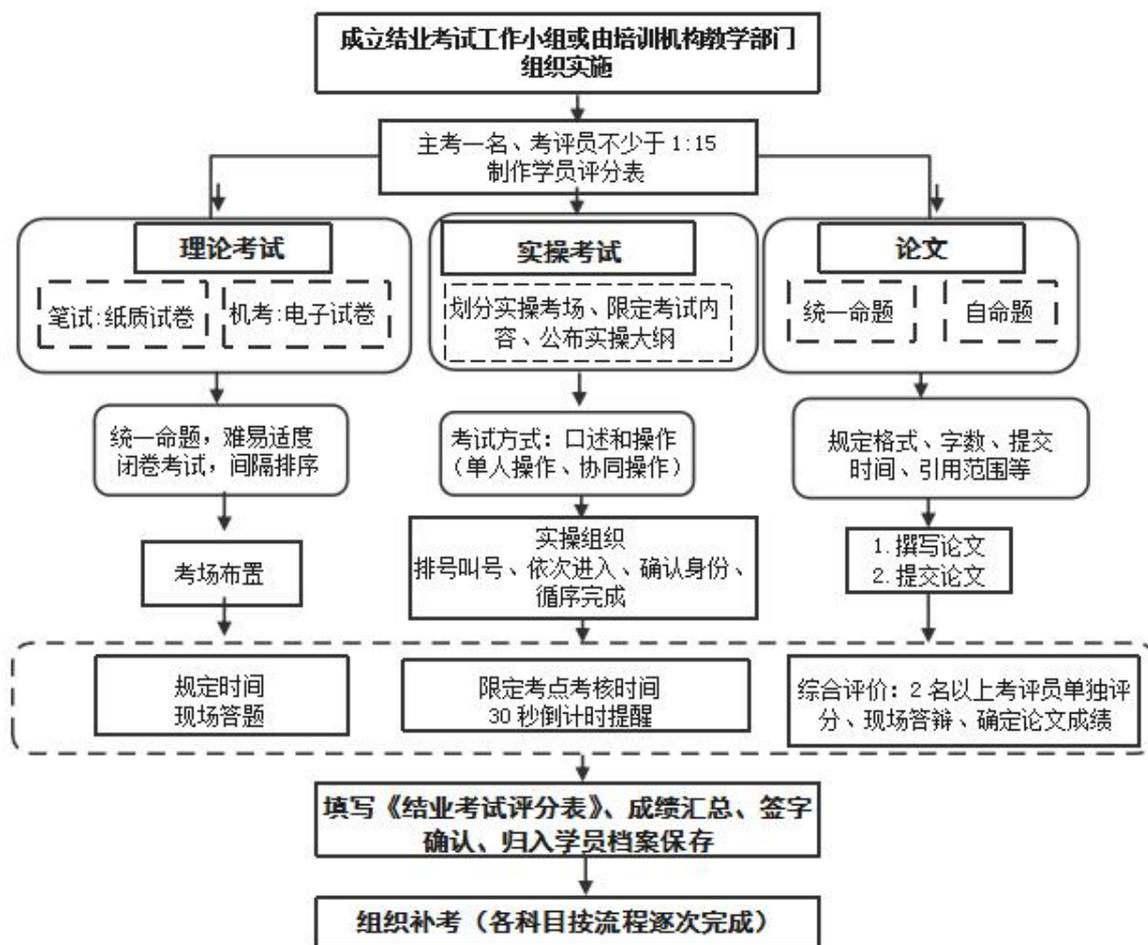


图 G.1 结业考试考务流程

附 录 H
(资料性)
培训质量问卷调查

H.1 培训质量问卷调查表见表 H.1。

表 H.1 培训质量问卷调查表

课程项目		教师姓名
评价内容		评价结果
授 课	敬业程度	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
	授课水平	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
	授课方式	<input type="checkbox"/> 十分生动 <input type="checkbox"/> 生动 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不生动
	联系实际	<input type="checkbox"/> 联系紧密 <input type="checkbox"/> 有联系 <input type="checkbox"/> 无联系
	教学要求	<input type="checkbox"/> 非常严格 <input type="checkbox"/> 严格 <input type="checkbox"/> 不严格
教 材	教材适用性	<input type="checkbox"/> 非常适用 <input type="checkbox"/> 基本适用 <input type="checkbox"/> 不适用
	教材难度	<input type="checkbox"/> 较难 <input type="checkbox"/> 适中 <input type="checkbox"/> 较简单
	教材逻辑性	<input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 适中 <input type="checkbox"/> 不合理
教 学 组 织	培训内容	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
	培训方式	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
	培训设施	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
	后勤保障	<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差
	培训收获	<input type="checkbox"/> 较大 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 较少 <input type="checkbox"/> 无
对培训课程总体评价		<input type="checkbox"/> 优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 其他建议：

附录 I
(规范性)
档案管理流程

1.1 档案管理流程见图 I.1。

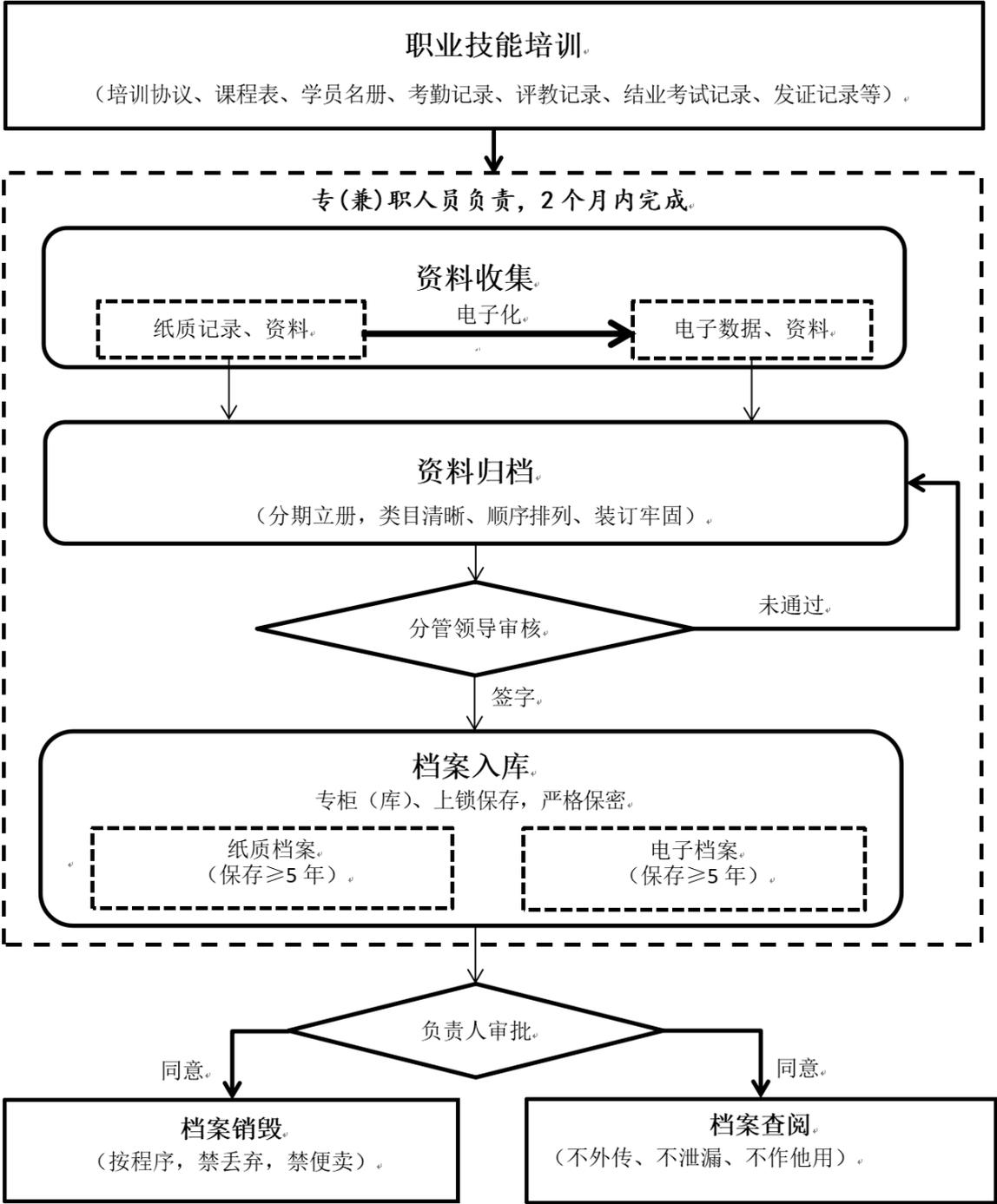


图 I.1 档案管理流程

附 录 J
(资料性)
就业跟踪调查反馈

J.1 就业跟踪调查反馈模板

就业跟踪调查反馈

为切实了解学员就业后相关情况，及时掌握培训实际效果，有针对性地改进培训教学工作，培养符合社会需求的人才。拟对每期学员进行跟踪抽样调查。请各学员收到此表后，及时送至所在单位人事部门，请其客观、公正地填写，并提出相关意见建议。十分感谢您的参与！

邮寄地址：XXXXXX

邮编：XXXXXX

电话：XXXXXX

电子邮箱：

一、学员基本情况					
姓名		性别		电话	
工作单位				所学工种	
上岗时间			现工作岗位及职务		
年收入			是否签订劳动合同		
二、单位对我校结业学员在职业知识掌握程度方面的评价					
项目	评价				
	强（好）	较强（较好）	一般	差	
专业知识					
安全知识					
技能水平					
三、贵单位对我校结业学员的综合评价（适合的打√）					
满意	基本满意	不太满意	不满意		
四、贵单位认为我校结业学员较突出的特点是（最多三项）					
1.专业或职业能力强；2.职业道德好；3.动手能力强；4.分析解决问题能力强； 5.独立工作能力强；6.适应能力强；7.其他。					
五、贵单位对我校技能培训工作的建议或需求					

被调研人单位（签章）

年 月 日

附录 K
(资料性)
投诉处理流程

K.1 投诉处理流程见图 K.1。

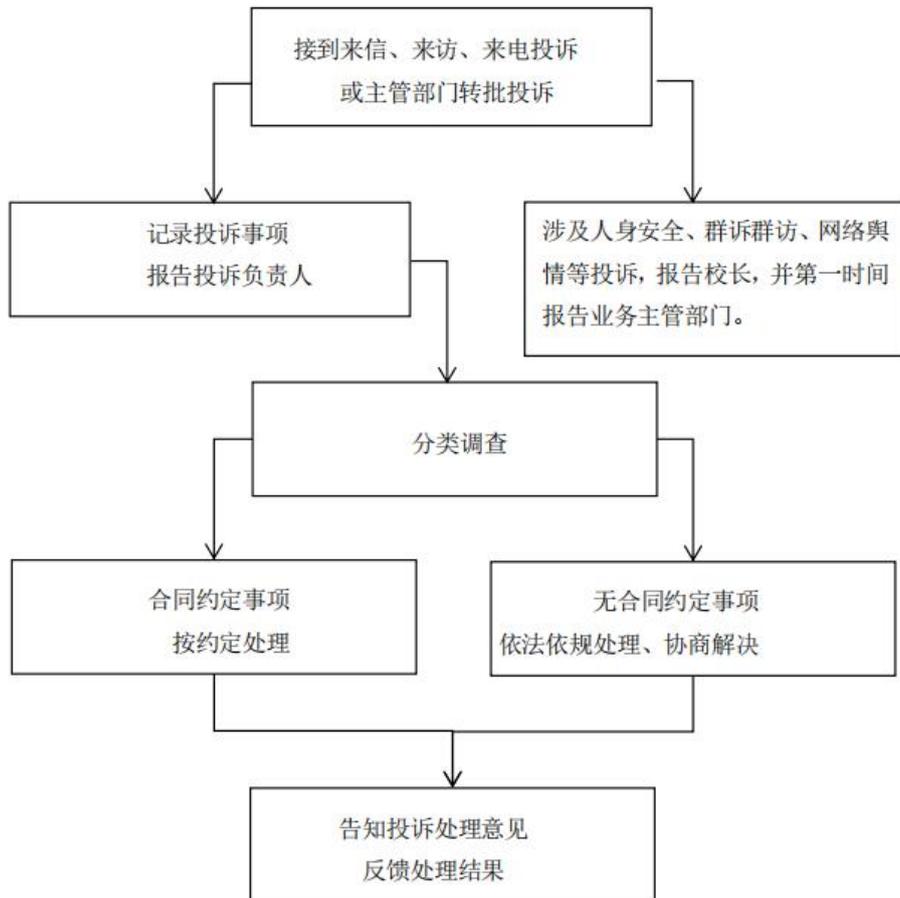


图 K.1 投诉处理流程