

团 体 标 准

T/GDBX XXX—2026

企政服务 专项培训服务

Multifunctional enterprise services—
Specialized training services

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

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。

本文件由珠海高新技术产业开发区企业服务中心提出。

本文件由广东省标准化协会归口。

本文件起草单位：珠海高新技术产业开发区企业服务中心、香洲区企业服务中心、金湾区企业综合服务中心、中共珠海市斗门区委办公室、珠海经济技术开发区投资服务中心、万山区科技创新和商务局、珠海市科技发展促进会。

本文件主要起草人：罗楠、黄澍程、曹勇、胡德健、刘亚军、陈晓露、李湘穗、周玉立、母丹峰、陈建华。

引 言

为促进区域内企业综合竞争力提升，结合企业在经营活动中需求，需定期、不定期开展各项专项培训，为规范专项培训服务，确保专项培训的目标和效率，编制本文件。

本文件在明确企政服务机构提供专项培训服务总体原则和要求的基础上，把控影响专项培训服务的核心要素和关键过程，对专项培训服务提供、评价与改进提出指导要求，有利于企政服务机构设计、实施专项培训服务。通过标准的实施，确保培训的有效性和实用性。

企政服务 专项培训服务

1 范围

本文件确立了专项培训服务的总体原则与要求，界定了企政服务的专项培训内容，规定了培训服务提供、服务评价与改进以及档案管理的要求。

本文件适用于企政服务机构提供的专项培训服务。

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 17242 投诉处理规范

GB/T 24421.4—2023 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价

DB 4404/T 54.1—2024 企政服务 第1部分：服务提供导则

T/GDBX XXX—2026 企政服务 涉企政策宣贯

3 术语和定义

DB 4404/T 54.1和T/GDBX XXX—2026界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

企政服务 multifunctional enterprise services

以企业为服务对象,为企业经营活动中各类需求提供解决方案的服务。

[来源：DB 4404/T 54.1—2024, 3.2]

3.2

企政服务机构 multifunctional enterprise services organization

提供企政服务的组织。

[来源：DB 4404/T 54.1—2024, 3.3]

3.3

专项培训 specialized training

在某一特定领域中开展具有针对性、专业性的技能培训。

3.4

专项培训服务 specialized training services

企政服务机构依据区域产业发展和企业共性需求，提供企业创新能力提升、专精特新企业认定、企业上市辅导等专项培训的活动。

4 专项培训总体原则与要求

4.1 培训应促进企业综合水平和企业人员专业能力的提升。

- 4.2 专项培训应采取多元化的形式保证培训的效果，培训流程可参考附录 A。
- 4.3 根据企业实际需求，专项培训活动应明确培训主题、选择合适的培训对象、提供专业的培训内容。
- 4.4 企政服务机构宜配置专职人员负责专项培训工作。
- 4.5 应建立专项培训服务信息档案。

5 专项培训涉及领域

专项培训涉及领域包含：

- 政策申报；
- 金融业务；
- 财务管理；
- 经营管理；
- 法律法规；
- 人力资源；
- 环保节能；
- 国际贸易与合作；
- 标准与计量；
- 知识产权与专利；
- 专项技术改造；
- 智能制造与数字化；
- 其他。

6 培训服务提供

6.1 培训需求收集

应采用调查、走访及企业反馈等形式，收集企业培训需求信息。

6.2 确定培训主题

应对收集到的需求信息进行梳理分析，并根据分析结果确定培训主题。

6.3 制定工作方案

6.3.1 企业筛选

应根据培训主题，筛选符合培训对象或范围要求的企业群体，最终确定拟邀请的企业名单。

6.3.2 确定培训提供方

6.3.2.1 培训提供方类型

应根据培训主题确认培训提供方，分为自主培训和委托培训；自主培训是由企政服务机构自主开展的培训，委托培训是企政服务机构委托与企政服务机构已建立合作关系的产业服务机构为企业提供的培训。

6.3.2.2 自主培训选择要求

应根据专题培训主题，从企政服务机构工作人员中选取、确定培训师资。

6.3.2.3 委托培训筛选要求

应根据专项培训主题，选取合适的产业服务机构并从中确定师资，要求如下：

- 相关专业资质；
- 一定知名度；
- 教学和实践经验；
- 领域专家。

6.3.3 确定培训教材

6.3.3.1 编制

应根据专项培训主题，结合企业实际情况及教学方式，编制培训教材；自主培训相关教材由企政服务机构工作人员编制，委托培训相关教材由被委托机构编制。

6.3.3.2 审查

企政服务机构工作人员应对培训教材内容进行审查，教材审查宜包括以下内容：

- 是否符合现行法律法规和政策规定；
- 是否符合企业发展需求和培训主题；
- 是否准确无误、结构完整、条理清晰；
- 是否结合参训企业实际情况编制，便于企业掌握和应用。

6.3.4 确定培训形式

企政服务机构应采用线上与线下、长期与短期相结合的多种培训形式，如大班授课、小班答疑、一对一辅导等。企政服务机构也可将理论培训与现场实践指导结合，提供专家对接服务。

6.3.5 培训时间与地点

企政服务机构应确定培训时间与地点，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。

6.3.6 食宿交通安排

应确认是否安排餐食、住宿、交通。

6.3.7 应急处理预案

应根据培训人数及场地，制定应急处理预案。

6.4 培训信息发布

应通过线上或线下方式发布培训信息，宣传推广培训项目；也应依据企业画像，向企业定向精准推送培训信息。发布的信息宜包括培训主题、时间地点、报名时限、培训对象、培训内容、师资简介等。

6.5 参训企业名单确认

应在报名截止后，及时确认参训企业名单：

- a) 收集整理参训企业信息；
- b) 向参训企业发送确认信息；
- c) 制作培训签到表。

6.6 培训实施

6.6.1 培训前

培训应按下列事项做好准备：

- a) 提前联系场地提供方，确定和布置培训场地；
- b) 通知企业人员培训时间、线下地点或线上平台等相关注意事项；
- c) 通知培训讲师培训时间、线下地点或线上平台、企业人员咨询问题基本情况；
- d) 准备相应的教材和教具、表格、席位卡、签字笔等用品；
- e) 做好电脑、投影仪、音响、话筒等教学设备的调试工作。

6.6.2 培训中

培训实施流程应按下列程序进行：

- a) 入场签到：安排专职工作人员指引入场并签到；
- b) 主持开场介绍：培训主题、讲师简介、培训注意事项等；
- c) 讲师培训：按照课程方案，选用合适的教学手段，合理组织培训；
- d) 互动交流、答疑：培训讲师应与学员进行互动交流和答疑；
- e) 实习实操：必要时，组织学员开展实践操作；
- f) 培训记录：做好现场记录、拍照工作。

6.6.3 培训后

企政服务机构应开展满意度调查，收集学员对培训的意见和建议，满意度调查表见表 B.1。

6.7 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。

7 评价与改进

7.1 评价

- 7.1.1 应对满意度调查结果进行分析，对促进企业发展和提升企业人员业务能力的作用进行效果评估。
- 7.1.2 宜根据需要定期或不定期邀请第三方开展专题培训效果调查评价，可参照 GB/T 24421.4—2023 中 5.3.4 的要求，结合企政服务机构实际情况制定评价方案。

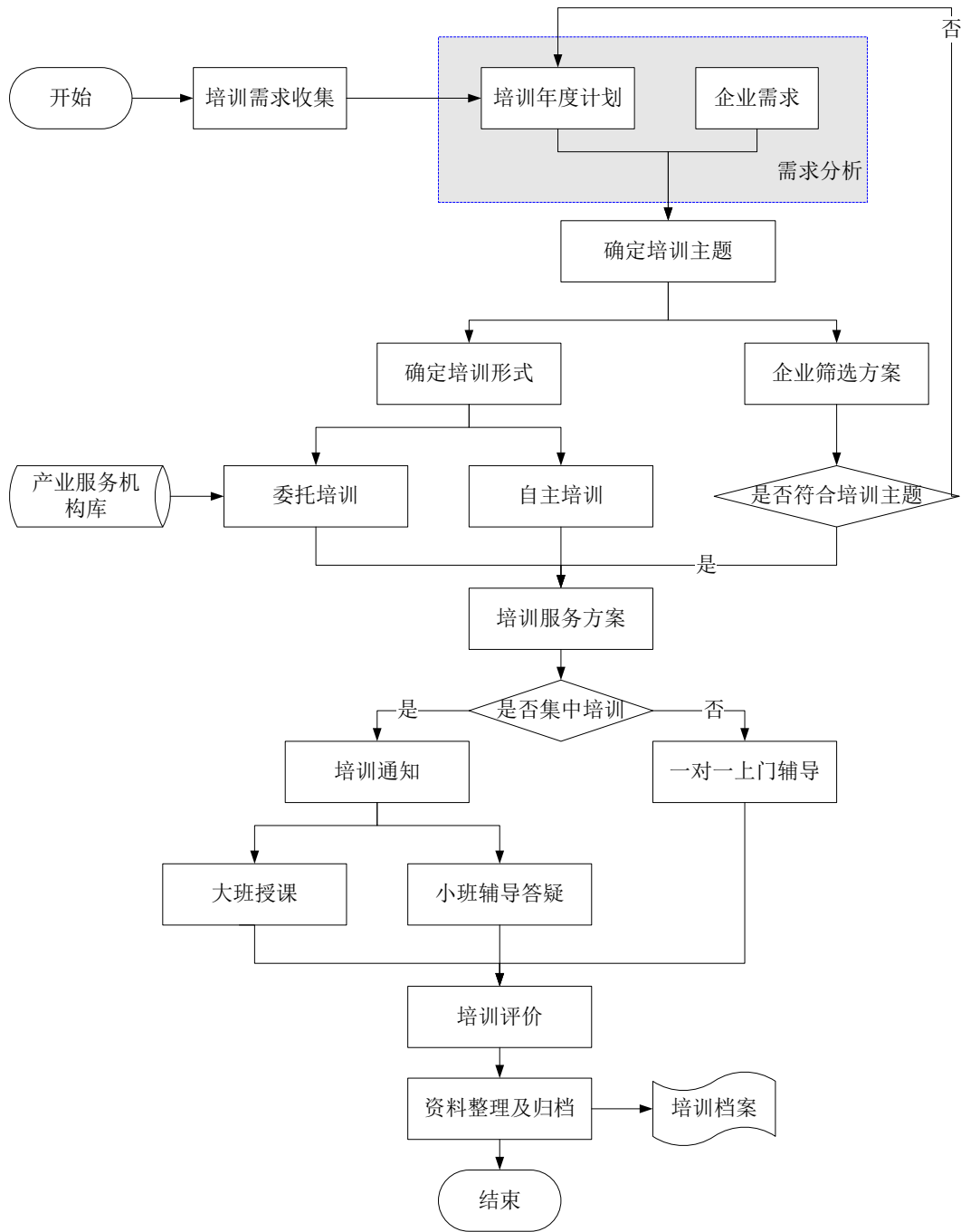
7.2 改进

- 7.2.1 若本次培训未达到培训目标，应采取相应的有效措施改进。
- 7.2.2 若本次培训发生投诉，应按照 GB/T 17242 的规定处理。

8 档案管理

- 8.1 应将培训服务过程中形成的各种资料进行分类、汇总、储存、归档。
- 8.2 档案应采用纸质版或电子版方式存放和管理。
- 8.3 资料宜包括：
 - 培训需求记录；
 - 培训方案；
 - 培训通知或邀请函；
 - 企业信息表；
 - 培训课程资料；
 - 培训签到表；
 - 培训满意度调查表及分析报告，具体可参考附录 B；
 - 宣传稿件、照片、电子版资料；
 - 其他。
- 8.4 纸质档案宜保存 5 年，电子档案宜长期保存。

附录 A
(资料性)
专项培训服务流程



图A.1 专项培训服务流程图

附 录 B
(资料性)
培训满意度调查表

表B.1 培训满意度调查表

序号	调查内容	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
1	您认为培训内容是否覆盖您关注的主要问题					
2	您认为培训内容是否围绕实际并以实际为导向					
3	您认为培训是否对您的工作具有指导性					
4	您对本次培训机构专业水平的评价					
5	您对讲师分析阐述问题及解决问题能力的评价					
6	您对本次课程培训资料的评价					
7	您对本次培训讲师授课态度的评价					
8	您认为本次培训内容是否具有针对性					
9	您对本次课程内容深度是否满意度					
10	您对本次培训的综合评价					
11	您对本次课程有哪些其它意见或建议					

注1: 请根据您的实际体验, 在您认为与调查项目相匹配的分值内打“√”。

注2: “其他意见和建议”请用文字说明。

注3: 调查内容可根据实际情况修改。

参 考 文 献

- [1] GB/T 28222—2011 服务标准编写通则
 - [2] GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南
-