

《企政服务 专项培训服务》
(征求意见稿)
编制说明

《企政服务 专项培训服务》

标准起草组

二〇二六年四月

《企政服务 专项培训服务》 (征求意见稿) 编制说明

一、任务来源

企政服务专项培训的目的在于提升企业员工的专业技能和综合素质,以满足企业的经营需求和战略目标,同时促进员工个人职业发展。经标准查新,在企政服务领域没有相关国家标准和行业标准。《企政服务 专项培训服务》已获批 2023 年第二批珠海市地方标准制修订计划,但因地方标准政策变化,需改为团体标准,依据团体标准制订要求,制定《企政服务 专项培训服务》团体标准。

本标准由珠海高新技术产业开发区企业服务中心提出并承担组织进行研究和共同编制。

二、目的和意义

为贯彻习近平总书记关于优化营商环境的重要论述精神,落实省委“1310”具体部署和市委“1313”思路举措,坚持“制造业当家、产业第一”,加快建设创新企业集聚的“产业森林”、五湖四海人才集聚的“美好家园”,为珠海持续优化营商环境、实现高质量发展贡献智慧、才华和力量。全市各级各部门要以政府“自我革命”优化企业服务,以“法治、信用、质量、人才、数字化、品牌”六大工程促进各类企业发展,建立健全政府服务评价、监督、改进机制,把“珠海政府服务”打造成为声名远播的珠海品牌,为我市高质量发展增势赋能。

专项培训的目的在于提升企业员工的专业技能和综合素质，以满足企业的经营需求和战略目标，同时促进员工个人职业发展。具体来说，企业专项培训的目的主要体现在以下几个方面：

提高员工的专业技能和素质：通过专项培训，员工可以获得更加系统和专业的知识和技能，提高工作效率和业绩。这对于员工适应工作岗位和提升职业发展空间具有重要意义。

培养员工的团队协作能力：专项培训活动可以增强员工之间的交流和合作，提高团队的凝聚力和整体绩效。同时，培训还可以培养员工的沟通技巧、领导力和创新思维等综合能力。

实现企业总体战略目标：有效的培训是支撑企业战略和业务发展的关键环节。通过针对性培养，可以实现新项目的人才配备，提升员工工作效率，从而推动企业总体战略目标的实现。

企业专项培训的意义在于：

提升企业竞争力：培训可以提升企业的整体竞争力，使企业在激烈的市场竞争中占据优势地位。

增强企业凝聚力：通过培训，员工可以更好地理解和认同企业文化，增强团队的凝聚力。

提高企业战斗力：培训可以提高员工的工作能力和效率，从而提高企业的整体战斗力。

由于存在行业培训发展不平衡、培训方式单一、培训内容与岗位需求不匹配、缺乏有效的绩效评估机制、培训过程监管不到位和缺乏

持续的后续支持服务等现象，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，该系列标准的第 3 部分：专项培训服务。通过该标准制定，明确企政服务机构在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，界定企政服务的专项培训内容，规定培训服务提供、服务评价与改进以及档案管理的要求，有利于企政服务机构开展专项培训服务。

三、名称和范围

本标准批准下达名称为《企政服务 专项培训服务》。

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。

四、编制原则

制定《企政服务 专项培训服务》珠海地方标准主要遵循以下原则和依据：

（一）科学性原则

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》的要求和规定编写本标准内容。同时，参考 GB/T 20000.1《标准化工作指南》及 GB/T 24421《服务业组织标准化工

作指南》系列标准等相关标准化文件资料，力求使标准化工作符合客观规律，遵循科学性原则。

（二）先进性原则

本标准内容的制定，在考虑现有企政服务基础上，并参考国内相关培训服务标准，力争提出更具先进性的标准，以促进珠海市企政服务的专项培训服务过程规范化。

（三）适用性原则

本标准在调研珠海市企政服务机构服务管理和服务现状的基础上，结合广东省中小企业服务中心、广州市荔湾区政务服务中心、佛山市人民政府行政服务中心等单位的先进经验，参考国内相关培训服务现有标准，考虑当前发展趋势，依据当前和未来一段时间企政服务的发展方向，力求使标准内容适合工作实际和业务需求，具有实际指导和引领价值。

五、标准研制主要过程

本标准在编制过程中召开了专家研讨会、多次内部讨论会议，并针对标准研制的重点内容与有关主管部门、行业专家进行多次沟通、讨论，投入大量的时间和人力，参与标准起草、研讨的人员和专家多来自珠海各区企业服务机构、企业及政府管理部门、企业代表、社会组织代表等不同类型人员。起草组人员从标准整体框架的搭建，到标准内容，进行了全面、深入讨论，对标准全文进行了逐条讨论，通过对标准内容的反复修改和完善，形成了目前的标准征求意见稿。主要起草过程包括以下几个阶段：

（一）成立标准起草组

2024年1月，珠海高新区企业服务中心邀请珠海市各区企业服务相关牵头单位，成立了《企政服务 专项培训服务》珠海地方标准起草组，为标准研究制定提供了组织保障。2024年2月，高新区企业服务中心组织讨论工作方案。为顺利完成标准编制工作，珠海高新技术产业开发区企业服务中心牵头，与珠海香洲区深化企业服务工作委员会办公室、金湾区科技和工业信息化局、斗门区科技和工业信息化局、珠海市科技发展促进会等单位共同承担《企政服务 专项培训服务》珠海地方标准研制。

起草组对标准研制全过程的工作计划、内容等进行明确和分工，正式启动标准制定工作。本标准编写起草组单位和人员构成合理，具有多专业背景和较为全面、丰富的企业服务研究和实践经验，为高标准编写本地方标准奠定了良好的工作基础。

（二）开展前期研究和广泛调研

在已经发布的珠海市 DB 4404/T 54.1-2024《企政服务 第1部分：服务提供导则》地方标准的研究基础上，企政服务系列标准起草组继续开展包括涉企政策宣贯和专项培训服务等标准研制。

2024年3月至7月，项目调研组确立调研方案，主要包含资料调研、政府部门及企业服务机构实地调研、相关多家企业走访三部分。另外，起草组先后赴广东省中小企业服务中心、广东省标准化研究院、广州市荔湾区政务服务中心、佛山市人民政府行政服务中心等多个单位学习，了解长三角、广东等地市的企业服务的模式。

（三）做好资料收集、研读

标准起草组通过收集企业营商环境、企政服务相关法律法规以及相关政策、文件及研究文献，收集、查阅标准、文献资料，做好资料研读、分析、指标比对等标准编制准备工作。

（四） 确定标准框架，形成标准草案

标准起草组通过对当前珠海市企政服务的现状研究，梳理和分析了研究现状；通过多次现场实地访谈调研、会议交流等方法对企政服务的服务基础、服务现状、目标定位和未来趋势等方面进行综合分析；通过与相关部门和多家服务的企业座谈，经综合分析和研判，梳理了有关企政服务机构企政服务“专项培训服务”的服务现状中存在的问题并初步确定本标准编写框架要点。

标准起草组根据当前珠海市企政服务“专项培训服务”的现状和实际需求，明确标准定位、吸收和借鉴了来自各方的意见和建议，经过认真分析和研讨，2024年3月确立了初步的标准框架，并听取了珠海市委企业服务专班对该标准的指导意见，最终形成了《企政服务专项培训服务》（标准草案.1版）。

（五） 形成标准初稿和起草工作组讨论稿

2024年1月至9月，珠海高新区企业服务中心组织了的标准初稿研讨会近二十次，邀请专家讨论会十次，严格按照已经发布的DB 4404/T 54.1-2024《企政服务 第1部分：服务提供导则》的标准框架，从标准化原理、目的、对象、方法、使用者的角度，深入研讨形成了《企政服务 专项培训服务》（标准草案.2版）。

标准起草组总结归纳反馈意见和讨论的标准细节，在标准框架的基础上，充分吸收各参与单位及专家提出的意见建议，经过反复推敲，逐渐确定了本标准的主要内容，开展了第一轮专家评审，完成了标准起草工作组《企政服务 专项培训服务》（讨论稿）。

（六）召开专家研讨会，修改完善，形成标准征求意见稿

起草组在完成标准起草工作组讨论稿基础上进行了研究修改，形成内部征求意见稿.1版。2023年7月26日，开展了第二轮专家评审。8月19日，根据专家意见和建议。根据内部征求意见，起草组对标准文本进行修改，于2024年10月10日形成了标准内部征求意见稿.2版，开展了第三轮专家评审，即最终形成《企政服务 专项培训服务》（征求意见稿）。

（七）转化为省级社会团体发布的团体标准

按照国家、广东省及珠海市关于设区的市级地方标准调整工作的相关要求，起草组主动与各有关单位沟通。经请示、研究与协调，最终决定将该标准转化为由广东省标准化协会发布的团体标准，并于2026年4月获广东省标准化协会批准立项。

（八）公开征求意见

2026年4月至5月，对原标准征求意见稿进行了修改，重新形成团标征求意见稿并进行广泛征求意见。

六、标准主要内容

《企政服务 专项培训服务》珠海市地方标准在编制过程中,遵循我国《标准化法》有关要求,认真总结提炼我市企业服务机构企政服务中专项培训服务的工作经验做法,确立了专项培训服务的总体要求,界定了企政服务的专项培训内容,规定了专项培训服务提供、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开展专项培训服务的提供。

(一) 范围

本章第一段是对后续标题的归纳,表示本标准将从总体要求、专项培训内容、培训服务提供、服务评价与改进以及档案管理等方面对企业服务机构企政服务工作提出要求。

第二段是重点内容,它规定了本标准的适用范围,即本文件适用于企政服务机构开展专项培训服务的提供。

(二) 规范性引用文件

本章表明,在使用本标准时,引用了2项国家标准,同时列出了引用的2项关于企政服务的珠海市地方标准,如下:

GB/T 17242 投诉处理指南

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

DB 4404/T 54.2-XXXX 企政服务 第2部分:涉企政策宣贯

(三) 术语和定义

本章对“专项培训”、“专项培训服务”的术语进行定义。该术语来源于相关文件以及研究资料梳理比对提炼,经起草组调研实际工作并组织专家讨论后修改确定。

（四）总体原则与要求

本章对专项培训服务的总体原则与要求作出规定。分别从专项培训服务的目标、方式方法手段二个维度提出了总体原则与要求。

（五）专项培训涉及领域

本章明确了专项培训涉及领域包含但不限于政策申报、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、智能制造与数字化与其他。

（六）培训服务提供

本章包括企业培训需求收集、确定培训主题、制定工作方案、培训信息发布、参训企业名单确认、培训实施、培训变更或取消。其中制定工作方案包括企业筛选、确定培训提供方、确定培训教材、确定培训形式、培训时间与地点、食宿交通安排、应急处理预案。其中确定培训提供方包括培训提供方的类型（委托培训和自主培训）、自主培训选择要求、委托培训筛选要求。其中确定培训教材包括委托培训和自主培训教材的编制和审查要求。其中培训实施包括培训前、培训中和培训后。培训前做好培训准备工作，培训中包括入场签到、发放教材、主持开场介绍、讲师培训、互动答疑、实习操作、评价总结、会务及记录，培训后组织完成满意度调查，调查内容见附录 A。

（七）服务评估与改进

本章包括本次培训满意度调查的评估与改进。对满意度调查结果进行分析，依提升企业人员业务能力和促进企业发展的作用进行效果评估。若本次培训未达到培训目标，应采取相应的有效措施改进。若本次培训发生投诉，应按照 GB/T 17242 的规定处理。

（八）档案管理

本章要求做好文字、图片、视频等记录并保存归档。其中资料应包括但不限于培训需要调查表；培训方案；培训通知或邀请函；讲师登记表；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；宣传稿件、照片、电子版资料。

（七）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

七、标准作为强制性标准或推荐性标准的建议

建议本文件作为推荐性标准发布，用于规范、提升企业服务单位企政服务提供标准化水平。

八、重大分歧意见的处理经过和依据
无。

九、与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系
暂无企政服务相关国家或行业强制性标准。

十、标准的实施措施及建议

为使标准得到有效实施，标准发布后，通过政府有关部门（特别是企业服务单位）及社会资源等平台做好标准的培训和宣贯，广泛发动珠海市企业服务单位相关人员参加培训，让更多的从业人员了解标准，推动标准更好地落地和实施和推广。

十一、其他应说明的事项

本标准需根据实际情况及时加以修订和更新，以适应时代发展的需要。

《企政服务 专项培训服务》标准编制工作组

2026年4月