

### 残疾人职业培训机构服务规范

Service Specification

for Vocational Training Institutions for the Disabled

地方标准信息服务平台

2020 - 02 - 06 发布

2020 - 03 - 01 实施



## 目 录

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
4.1 机构要求 .....	2
4.2 人员要求 .....	2
4.3 场地及设施设备要求 .....	2
4.4 后勤保障要求 .....	3
4.5 资金管理要求 .....	3
5 服务流程 .....	3
5.1 培训需求调研 .....	3
5.2 培训项目研发 .....	3
5.3 培训方案设计 .....	4
5.4 培训服务提供 .....	4
5.5 考核与回访 .....	5
5.6 培训项目总结 .....	5
5.7 培训档案管理 .....	5
6 服务质量评价与改进 .....	5
6.1 服务质量评价 .....	6
6.2 服务改进 .....	6
附 录 A (资料性附录) 需求分析报告 .....	7
附 录 B (资料性附录) 技能培训教学计划 .....	8
附 录 C (资料性附录) 残疾人培训花名册 .....	10
附 录 D (资料性附录) 回访记录表 .....	10

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

本标准由江苏省残疾人联合会提出并归口。

本标准起草单位：江苏省残疾人就业管理中心、南京市残疾人就业管理中心。

本标准主要起草人：徐静、陆新华、耿海艳

地方标准信息服务平台

# 残疾人职业培训机构服务规范

## 1 范围

本标准规定了残疾人职业培训机构服务的术语和定义、基本要求、服务过程、服务质量控制以及评价与改进。

本标准适用于残疾人职业培训服务机构（以下简称“机构”）开展的残疾人职业培训服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则

GB 50763 无障碍设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**残疾人** Disabled person

在精神、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或障碍，全部或部分丧失从事某种活动能力的人。

### 3.2

**残疾人职业培训** Professional training for the disabled

为提高残疾人技能水平和就业、创业能力，实现残疾人就业、创业而开展的理论知识、操作技能、职业素养等方面的培训服务。

### 3.3

**教辅人员** Teaching support staff

为残疾人职业培训提供教学辅助服务的跟班老师或生活老师，以及提供手语翻译服务的手语老师、心理咨询师等。

### 3.4

**培训组织方** Training organizer

委托开展残疾人职业培训的机构。

## 4 基本要求

### 4.1 机构要求

从事残疾人职业培训服务的机构包括中高等院校、特教机构、社会培训机构、实训企业及残联所属法人机构等，应具备下列条件：

- 符合残疾人培训项目及培训等级的需要；
- 熟悉残疾人就业相关法律法规、政策条例和就业服务领域有关业务及重要文件；
- 依法设立，具有独立承担民事责任的能力；
- 治理结构健全，内部管理和监督制度完善；
- 具有独立、健全的财务管理、会计核算和资产管理制度；
- 前三年内无违法违规记录，无安全事故、信用状况良好；
- 培训组织方要求的其他条件。

### 4.2 人员要求

#### 4.2.1 教员配备

4.2.1.1 机构应配备教学人员和教辅人员（含生活老师）。

4.2.1.2 机构应合理配备教学人员；学员人数 15 人以上的，配备教学人员不少于 2 人。

4.2.1.3 单个培训项目应配备相应的教辅人员（含生活老师），如学员有听力、言语障碍时，应配备手语翻译人员；教辅人员与学员的配置比例不低于 1:10。

#### 4.2.2 教员资质

##### 4.2.2.1 教学人员应具备以下条件：

具备相关专业教育教学的工作背景、理论功底厚实、实践经验丰富，符合从事相关教育教学工作的身体条件；

具有与残疾人有效沟通的能力；

具备相近专业中级及以上职称或相应工种、相应等级以上资格证书。

其他满足残疾人职业培训服务正常开展的条件。

##### 4.2.2.2 教辅人员应具备以下条件：

具备独立完成相应岗位工作的能力；

具有相应岗位上岗资格证书；

培训组织方根据学员的残疾类别及等级要求的其他特定条件。

### 4.3 场地及设施设备要求

4.3.1 机构应配有安全应急及消防设施，消防安全设施应符合 GB/T 15630 的要求。

4.3.2 机构应设置相应的无障碍标志符号与设施，无障碍建筑设计与设施设置符合 GB 50763、GB/T 31015 的要求，无障碍设施标志符号应符合 GB/T 10001.9 的要求。

4.3.3 机构应具备满足残疾人职业培训服务需求的固定培训场地，包括理论教室和实训场地。理论教室的人均使用面积不应低于 2 m<sup>2</sup>，配备多媒体等教学设备。

4.3.4 实训场地应与培训项目和培训规模相适应，配有相关实训设备、工量具，并应满足至少 6 人 1 台套。其中，电脑应满足 1 人 1 机。

4.3.5 实训设施设备应符合安全使用要求，单独使用有可能造成人身伤害的设施设备应有专业人员在场指导。

#### 4.4 后勤保障要求

4.4.1 机构可根据培训需要，按照方便残疾人的原则提供餐饮和住宿等后勤保障服务。

4.4.2 如提供餐饮，餐饮应搭配安全、合理、卫生。

4.4.3 如提供住宿，住宿应安全、整洁、卫生。

4.4.4 培训期间，机构应为学员购买人身意外伤害险。

#### 4.5 资金管理要求

4.5.1 机构应配合培训组织方对资金的使用进行监管。

4.5.2 机构对资金的管理应按照规定的范围、标准和程序操作。

4.5.3 机构不得虚报人数、虚假培训、骗取培训补贴资金等。

### 5 服务流程

培训服务包括培训需求调研、培训项目研发、培训方案设计、培训服务提供、考核与回访、培训项目总结及培训档案管理。

#### 5.1 培训需求调研

5.1.1 机构在开展培训项目前应采用问卷、访谈、电话访问等方式进行需求分析，残疾人的残疾程度、残疾类别、受教育水平、个人职业定位应与培训项目相匹配。分析内容包括但不限于：

- 服务对象基本信息；
- 当前现状与市场需求；
- 发展前景。

5.1.2 机构应形成需求分析报告并及时反馈给培训组织方，定岗定向式培训、职业技能鉴定培训、创业培训可采取自行、委托、合作等方式对服务对象进行残疾人职业能力测评。需求分析报告格式参见附录 A。

#### 5.2 培训项目研发

5.2.1 机构应根据培训需求调研的结果进行培训项目研发，确定培训内容。残疾人职业培训内容主要包括：

- 就业技能培训；
- 岗位技能提升培训；
- 创业培训。

5.2.2 就业技能培训要结合本地经济、产业发展实际及残疾人员就业需求，合理开发选择具有地方特色的技能培训项目，开展非物质文化遗产传承项目培训。

5.2.3 岗位技能提升培训应结合技术进步和产业升级对职工技能水平的要求，开展适应岗位需求和发展需要的技能培训。开展岗前培训，提高新招用员工和转岗职工的适岗能力。

5.2.4 创业培训对有创业意愿和培训需求并具备一定创业条件的残疾人，开展创业意识教育、创业素质培养、创业项目指导、开业指导、企业经营管理等培训。

5.2.5 培训课程还应针对学员特点、就业方向需求等，加强通用职业素质和求职能力等综合性培训，将职业道德、职业规范、工匠精神、法律意识和相关法律法规、就业指导、心理疏导等内容贯穿培训全过程。

### 5.3 培训方案设计

5.3.1 机构应根据需求分析和项目研发的结果设计培训方案，培训方案内容包括但不限于：

- 项目名称；
- 培训目标；
- 培训对象；
- 培训课时；
- 培训课程；
- 培训师资；
- 培训设备；
- 培训方式；
- 考核方式；
- 应急预案；
- 经费预算。

5.3.2 培训实施方案报培训项目组织方核准。

### 5.4 培训服务提供

#### 5.4.1 协议要求

机构应按照培训方案提供培训服务。必要时，可与服务对象或其监护人签订培训协议，协议内容包括培训内容、培训方式、培训期限、资料设备、培训变更、培训安全及免责条款等。

#### 5.4.2 教学组织要求

5.4.2.1 每个培训项目均应确定学员联络人。

5.4.2.2 机构应建立培训项目日志，记录培训教员和服务对象的到课情况、课堂秩序情况、突发事件发生情况等。

#### 5.4.3 规模要求

残疾人集中培训班宜采取小班制，不超过30人，以一个工种或一项技能为一期培训内容，不得混合开班。

#### 5.4.4 课时要求



5.4.4.1 培训课时应参照有关规定，根据学员的残疾类别、残疾程度、知识基础等方面实际情况，予以延长。没有国家或行业标准的培训项目，应参考相近培训项目标准，根据学员实际情况，由机构与培训组织方共同商定。

5.4.4.2 每日培训课时不应少于 5 课时、不应超过 8 课时。连续培训超过 7 天的，应安排休息日。

5.4.4.3 培训总课时不宜低于 30 课时。其中，实训课时不应少于总课时的 60%。

#### 5.4.5 服务要求

机构在提供残疾人职业培训服务过程中应做到：

- 以服务对象为中心组织教学活动；
- 采取适合残疾人的教学方法开展教学；
- 注重理论教学与实训指导的结合；
- 重视残疾人职业安全教育与劳动保护。

#### 5.5 考核与回访

5.5.1 培训考核可由机构、培训组织方或第三方进行。

5.5.2 应在培训结束时安排学员参加相关取证考试。如该培训项目无国家或省、市相关资格证书，则应组织开展相关内部考核，并在考核合格后发放合格证书或实习鉴定报告。

5.5.3 培训服务结束后半年内，机构应采取电话、短信或面谈等方式进行跟踪回访，回访内容包括但不限于：

- 就业、创业情况；
- 培训知识、技能疑难问题；
- 培训、就业服务需求。

5.5.4 机构应根据回访内容形成记录表，回访记录表的格式参见附录 D。

#### 5.6 培训项目总结

培训结束后，机构应对培训项目的实施进行全面总结，一个月内形成总结报告。

#### 5.7 培训档案管理

培训档案包括但不限于：

- 培训需求分析报告；
- 培训实施方案包括技能培训教学计划（参见附录 B）、残疾人资料信息等；
- 残疾人培训花名册（参见附录 C）、残疾证复印件；
- 培训项目日志；
- 培训考核记录及考核合格证书、职业资格认定证书复印件；
- 培训图片或音像资料；
- 满意度测评记录；
- 培训项目总结报告；
- 跟踪回访服务记录。

机构应设立培训台账，对以上资料分门别类整理成册，涉及个人隐私的档案应注重信息保密。

### 6 服务质量评价与改进

## 6.1 服务质量评价

6.1.1 机构应按 GB/T 19038 和 GB/T 19039 的要求，配合培训组织方对培训过程实施质量控制，对培训内容、培训流程、培训效果进行跟踪评价，并定期针对学员或其家属开展满意度测评工作。

6.1.2 服务质量评价内容包括但不限于：

- 培训管理的高效性；
- 服务质量的达标性；
- 培训内容的针对性；
- 培训课程设置的合理性；
- 培训教师的专业性；
- 培训方法的有效性；
- 培训组织的安全性；
- 后勤保障的有序性。
- 资金分配及规范使用。

6.1.3 服务质量控制应满足以下要求：

- 服务对象培训合格率不低于 90%；
- 有就业意愿的服务对象培训后就业率不低于 60%；
- 满意率不低于 90%；
- 回访率达 100%。

## 6.2 服务改进

机构应根据评价结果，对于考核评价结果进行分析，对不合格项制定措施进行相应的改进，持续提高培训服务质量。

地方标准信息服务平台

附 录 A  
(资料性附录)  
需求分析报告

填表日期： 年 月 日

需求分析报告			
机构名称			
调研时间		报告完成时间	
基本信息			
调研对象 (可多选)	<input type="checkbox"/> 残疾人 <input type="checkbox"/> 残疾人家属 <input type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 其他_____	调研方式 (可多选)	<input type="checkbox"/> 问卷__份 <input type="checkbox"/> 访谈__例 <input type="checkbox"/> 电话__例 <input type="checkbox"/> 其他_____
调研基本信息综述：			
需求分析			
调研对象基本信息（包括调研对象的残疾类型、学历背景、学习能力以及就业意愿等）：			
当前现状与市场需求概述（包括企业需求）：			
发展前景概述：			
培训方向：			

**附录 B**  
**(资料性附录)**  
**技能培训教学计划**

填表日期： 年 月 日

培训工种		培训等级		培训人数	
培训期限			培训地点		
专职管理人员		联系人		联系电话	
培训总课时		理论课时		技能课时	
理论课程安排					
课程名称	课时	教材书目	授课教师		
			姓名	职称	文化程度
合计		(注：课程较多时，可另外附页)			
每周课时安排	(以课程表形式呈现，可另附课程表)				
	理论考试计划日期				
技能训练安排					
	技能考核计划日期				
培训组织方	(签章) 年 月 日				

填表说明：

1. 机构在开班前，需填写和上报培训组织方教学计划、学员花名册、课程表。

2. 培训等级是指初级培训、中级培训、高级培训等。

地方标准信息服务平台

附 录 C  
(资料性附录)  
残疾人培训花名册

填表日期： 年 月 日

残疾人培训花名册												
姓 名	性 别	年 龄	残 疾 类 别	残 疾 等 级	残 疾 人 证 号	联 系 电 话	户 籍 地	培 训 类 别	培 训 项 目 名 称	培 训 期 限 (天)	是 否 取 证	证 书 名 称

附 录 D  
(资料性附录)  
回访记录表

填表日期： 年 月 日

回访记录表			
培训项目名称			
机构名称			
服务对象 姓名		是否他人代填	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 代填人姓名_____
回访日期		回访方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 短信 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 其他_____
就业、创业 情况	<input type="checkbox"/> 未就业 原因_____		
	<input type="checkbox"/> 已就业 <input type="checkbox"/> 就业单位：	就业类型	<input type="checkbox"/> 按比例就业 <input type="checkbox"/> 集中就业 <input type="checkbox"/> 个体就业 <input type="checkbox"/> 自主创业 <input type="checkbox"/> 灵活就业 <input type="checkbox"/> 居家就业 <input type="checkbox"/> 其他_____
培训知识、 技能问题			
培训、就业 服务需求			
意见与建议			