

# T/BGJ

北京工业经济联合会团体标准

T/BGJ 202403—2024

## 民办职业技能培训机构诚信建设规范

Specification for the establishment of creditworthiness in private vocational skills  
training institutions

2024 - 12 - 30 发布

2024 - 12 - 30 实施

## 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 诚信建设原则 .....	1
5 诚信建设内容 .....	1
6 评价与改进 .....	3
附录 A（资料性） 民办职业技能培训机构诚信承诺书（示例） .....	4
附录 B（资料性） 民办职业技能培训机构诚信自律公约（示例） .....	5

## 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。

本文件由北京奥翔智博科技有限公司、北京信用协会、北京九洲翔宇职业培训学校联合提出。

本文件由北京工业经济联合会归口。

本文件起草单位：北京奥翔智博科技有限公司、北京信用协会、北京九洲翔宇职业培训学校。

本文件主要起草人：倪铭、安宏宇、李俊丽、王伟涛、张翔、安明、赵福仁、党中勤。

全国团体标准信息平台

# 民办职业技能培训机构诚信建设规范

## 1 范围

本文件规定了民办职业技能培训机构诚信建设原则、诚信建设内容和评价与改进。

本文件适用于民办职业技能培训机构诚信建设及其相关主管部门、行业组织对民办职业技能培训机构开展相关诚信管理工作。

## 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 22117 信用 基本术语

MZ/T 211 社会组织基本术语

## 3 术语和定义

GB/T 22117、MZ/T 211界定的术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**民办职业技能培训机构** private vocational skills training institutions

由国家机构以外的社会组织或个人，面向社会举办的实施以职业技能为主的职业资格培训、职业技能培训的机构。

## 4 诚信建设原则

### 4.1 合规性

遵守相关政策及行业监管要求，以及民办职业技能机构培训机构的相关规定。

### 4.2 适用性

各项要求能够体现民办职业技能培训机构的特点及需求。

### 4.3 安全性

对民办职业技能培训机构诚信建设中所涉及的非公开信息予以保密处理，确保信用信息安全。

## 5 诚信建设内容

### 5.1 制度建设

5.1.1 民办职业技能培训机构诚信管理主要内容包括但不限于诚信承诺、诚信管理组织及运行机制、投诉处理、失信风险防范与改进措施及实施等，保障诚信管理的有效性。

5.1.2 民办职业技能培训机构制定的诚信管理制度应与其他规章制度相衔接，将诚信融入机构的经营管理过程中，形成良好诚信文化。

5.1.3 民办职业技能培训机构主管部门及其行业组织应要求所属民办职业技能培训机构签署诚信承诺书，对遵章守法、行业自律等进行承诺。民办职业技能培训机构诚信承诺书示例见附录 A。

### 5.2 人员管理

5.2.1 民办职业技能培训机构应明确诚信工作的职责、目标和要求，培训机构负责人和全体员工应树

立诚信意识，主动学习相关法律法规、培训政策及相关专业培训，不断提高业务素质和培训服务能力。

5.2.2 民办职业技能培训机构宜建立负责人信用审核机制，要求负责人在入职前签署诚信承诺书，记录负责人履职过程中的信用信息。

5.2.3 民办职业技能培训机构负责人及其他管理人员被国家机关认定为违法失信、给予行政处罚的，民办职业技能培训机构宜依照章程及有关制度和程序罢免其职务。

### 5.3 业务管理

5.3.1 民办职业技能培训机构应在核准的业务范围内开展业务活动，做到培训流程规范，并确保培训效果。

5.3.2 民办职业技能培训机构应向社会公开培训项目及其收费清单，应按清单向学员提供服务，并签订培训协议。

5.3.3 民办职业技能培训机构与其他民事主体开展合作应签订业务合同，对合同履行情况进行跟踪、监督，按合同约定承担责任、履行义务。

5.3.4 民办职业技能培训机构应加强业务管理和风险防范，积极处理学员培训投诉问题，杜绝有关部门及岗位人员出现失信行为。

### 5.4 行业自律

#### 5.4.1 宣传教育

5.4.1.1 民办职业技能培训机构宜加强诚信文化建设，举办诚信宣传主题活动，解读相关法律法规，普及信用知识，传播信用管理方法，宣传诚信经营案例，引导机构重视自身信用，提高信用管理能力。

5.4.1.2 民办职业技能培训机构宜推动行业信用管理人才队伍建设，引导行业机构开展信用专业人才培养。

#### 5.4.2 信用承诺

5.4.2.1 民办职业技能培训机构宜引导机构主动发布产品、服务质量信用承诺，开展产品、服务标准等自我声明公开。

5.4.2.2 信用承诺宜通过机构的官方网站等渠道向社会公布，接受社会监督。

#### 5.4.3 自律公约

5.4.3.1 民办职业技能培训行业组织，宜组织机构研究制定并通过自律公约，遵循公平公正、诚实信用和正当竞争的原则，在诚信经营、安全生产、公平竞争、低碳环保、保护知识产权、履行社会责任等方面提出规范性要求。自律公约示例见附录B。

5.4.3.2 自律公约宜通过民办职业技能培训机构网站等渠道向社会公布，接受社会监督。

#### 5.4.4 职业准则

5.4.4.1 民办职业技能培训机构宜组织机构研究制定并通过行业职业道德准则，对从业人员爱岗敬业、诚实守信、服务至上、尊重知识等方面提出规范性要求。

5.4.4.2 行业职业道德准则宜通过民办职业技能培训机构网站等渠道向社会公布，接受社会监督。

#### 5.4.5 规范秩序

5.4.5.1 民办职业技能培训机构宜开展政策研究，适时向有关政府部门反映行业诉求，提出政策性建议。

5.4.5.2 民办职业技能培训机构宜参与涉及行业利益的法律、法规、政策的制定、执行和调整。

5.4.5.3 民办职业技能培训机构宜与行业机构共同制定推动产业发展的团体标准，开展标准宣贯培训和实施。

### 5.5 信息管理

#### 5.5.1 异议处理

5.5.1.1 民办职业技能培训机构宜建立信息异议处理机制，受理服务对象的异议申请，规定处理期限和处理流程。

5.5.1.2 服务对象认为民办职业技能培训机构宜记载的本单位或者本人的信用信息与事实不符或者依法不应当公开的，宜以向民办职业技能培训机构宜书面提出异议申请，并提供相关证明材料。

5.5.1.3 民办职业技能培训机构宜自收到异议申请之日起7个工作日内进行核查，并作出处理。经核查属实的，应当予以更正，并将更正结果书面告知申请人；经核查不属实的，应当将核查结果书面告知申请人。

## 5.5.2 信用修复

5.5.2.1 民办职业技能培训机构宜关注有关国家机关网站公示的本机构信用信息。

5.5.2.2 民办职业技能培训机构宜对有关国家机关网站公示的本机构失信信息进行修复，在规定期限内纠正失信行为、消除不良影响。

## 5.5.3 信息安全

5.5.3.1 民办职业技能培训机构宜在采集信用信息、开展诚信评价、信息公开过程中保守国家秘密、保护服务对象的商业秘密和个人隐私。

5.5.3.2 民办职业技能培训机构宜采取加密、访问控制等安全措施，防止信用信息被泄露或滥用。

5.5.3.3 民办职业技能培训机构宜制定信息安全风险管理措施，对发现的安全威胁和漏洞进行处理和修复。

5.5.3.4 民办职业技能培训机构宜及时向登记管理机关、行业管理部门（业务主管单位）和有关部门报告重大信息安全事故，并配合登记管理机关、行业管理部门（业务主管单位）和有关部门开展相关工作。

## 6 评价与改进

### 6.1 评价

6.1.1 民办职业技能培训机构宜制定并实施诚信建设的评价计划、评价方案等，确定评价目标、评价流程、评价指标、评价活动的日期和持续时间等。

6.1.2 民办职业技能培训机构宜开展自我评价或委托第三方机构评价。评价方式主要包括：文件审查、人员访谈、现场评价等。

6.1.3 民办职业技能培训机构宜对诚信建设实施情况进行符合性判定，得出评价结论。

### 6.2 改进

民办职业技能培训机构宜根据评价结论分析产生问题的原因，制定整改措施，对整改措施的有效性和实施效果进行跟踪，持续改进。

## 附录 A

(资料性)

## 民办职业技能培训机构诚信承诺书(示例)

## A.1 民办职业技能培训机构诚信承诺书(示例)

为积极响应国家大力发展职业教育的号召,切实履行民办职业技能培训机构的的社会责任,提升培训质量和服务水平,本机构郑重做出如下承诺:

## 一、依法办学

严格遵守国家相关法律法规,依照审批机关核定的办学类型、层次、范围开展培训活动,自觉接受教育、人社等行政部门的监督管理与社会各界的广泛监督。

## 二、规范教学管理

1. 依据国家职业标准与行业规范制定科学合理的教学计划与大纲,确保培训内容系统、实用、前沿,紧密贴合市场需求与行业发展趋势,使学员所学技能能够有效应用于实际工作场景。

2. 组建高素质师资队伍,教师均具备相应资质与丰富教学及实践经验。定期组织教师参加专业培训、考察活动与企业实践,不断提升教师教学水平与业务能力,为学员提供优质教学服务。

## 三、保障培训质量

1. 秉持质量至上理念,建立完善的教学质量监控体系,对教学全过程实施动态监测与评估。通过课堂观察、学员反馈、阶段性考核等方式及时发现并解决教学中存在的问题,持续优化教学效果。

2. 确保培训场地、设施设备符合安全卫生标准与教学要求,定期进行维护更新,为学员创造良好的学习环境条件。

## 四、诚信招生宣传

1. 坚持实事求是的原则进行招生宣传,如实向学员介绍机构的办学资质、培训课程、师资力量、收费标准、就业前景等信息,杜绝虚假宣传、夸大宣传等误导学员的行为。

2. 严格遵守招生工作程序,自觉维护招生秩序,不采用不正当手段争抢生源,尊重学员自主选择权利。

## 五、促进学员就业

1. 高度重视学员就业工作,设立专门就业服务部门,配备专业就业指导教师,为学员提供职业生涯规划、简历制作、面试技巧等全方位就业指导服务。

2. 积极拓展就业渠道,与众多知名企业建立长期稳定合作关系,定期举办校园招聘、企业推荐等活动,为学员搭建广阔就业平台,努力提高学员就业率与就业质量。

## 六、合理收费退费

1. 严格按照物价部门核定的收费项目与标准收取培训费用,在招生宣传资料与机构显著位置公示收费明细,确保收费透明合理。

2. 遵循公平公正原则制定退费制度,明确退费条件、程序与方式,对于学员因合理原因提出的退费申请及时予以办理,切实保障学员合法权益。

## 七、加强安全管理

1. 牢固树立安全第一思想,建立健全安全管理制度,落实安全责任到人,加强对培训场地、设施设备、教学活动等方面的安全检查与隐患排查,及时整改消除各类安全隐患,确保师生人身安全与机构财产安全。

2. 制度完善突发事件应急预案,定期组织师生开展应急演练,提高师生应急处置能力与自我保护意识,有效应对各类突发事件。

本机构将严格践行上述承诺,以实际行动推动民办职业技能培训事业健康发展,为社会培养更多高素质技能型人才,为经济社会发展贡献力量。如有违反承诺之处,愿接受相关行政部门的依法处理与社会舆论的谴责。

承诺单位(盖章):【机构名称】

法定代表人(签字):【姓名】

承诺日期:【具体日期】

## 附录 B

(资料性)

### 民办职业技能培训机构诚信自律公约（示例）

#### B.1 民办职业技能培训机构自律公约（示例）

##### 一、总则

为促进民办职业技能培训机构健康、有序、规范发展，加强行业自律，提高培训质量与服务水平，维护行业声誉与学员合法权益，特制定本自律公约。本公约遵循国家相关法律法规，以公正、公平、诚信、优质为原则，适用于民办职业技能培训机构。

##### 二、自律条款

###### （一）依法办学

严格依照国家法律法规及相关政策开展培训活动，在许宜范围内制定教学计划、组织教学，依法进行招生宣传、收费管理与财务管理，确保办学活动合法合规。

###### （二）规范招生

1. 如实宣传机构资质、培训课程、师资力量、收费标准、就业保障等信息，杜绝虚假宣传、夸大承诺与误导性表述。

2. 不通过恶意诋毁竞争手段、贿赂生源单位或个人等不正手段争抢生源，维护公平竞争的招生环境。

###### （三）保证质量

1. 依据市场需求与行业标准设置课程体系，定期更新教学内容，确保培训课程的实用性、先进性与科学性。

2. 建立严格的教师选拔、聘用、考核与培训机制，保证教师具备相应资质与教学能力，不断提升教师队伍整体素质。

3. 加强教学过程管理，采用科学合理的教学方法与手段，严格执行教学计划，确保教学质量达到预期目标。

4. 建立完善的教学质量体系，定期对教学效果进行评估与反馈，依据结果及时调整教学策略与课程设置。

###### （四）诚信服务

1. 树立学员至上的服务理念，为学员提供优质的教学服务与良好的学习环境，及时处理学员的咨询、投诉与建议，不断改进报务质量。

2. 与学员签订规范的培训合同，明确双方权利义务，严格履行合同约定，保障学员合法权益不受侵害。

3. 妥善保管学员个人信息，严格遵守保密制度，不泄露、不滥用学员信息。

###### （五）合理收费

1. 依据培训成本、市场需求及相关政策规定制定收费标准，在显著位置公示收费项目、收费标准与退费办法，接受社会监督。

2. 不得擅自增加收费项目、提高收费标准，不得以任何名义收取未标明的费用，严格按照合同约定退费。

###### （六）行业合作

1. 积极参与行业交流与合作活动，分享办学经验与教学资源，共同推动行业发展与进步。

2. 加强与企业、行业协会等单位的合作，建立产学研合作机制，为学员提供实习、就业机会与职业发展指导，促进培训与就业的有效衔接。

##### 三、公约执行与监督

1. 成立自律公约执行监督委员会，由各签约机构推选代表组成，负责公约的执行监督、争议调解与违规处理等工作。

2. 建立举报制度，鼓励社会各界对违反本公约的行为进行举报。举报信息经查证属实后，对举报人给予适当奖励，并对违规机构依法依规进行处理。

3. 定期公布公约执行情况与违规处理结果，接受社会监督。对遵守公约、表现优秀的机构进行表彰与宣传，树立行业典范。

#### 四、附则

1. 本公约自发布之日起生效，如有修订，将及时公布。

2. 各民办职业技能培训机构自愿签署本公约，自觉遵守公约各项条款。对违反公约的机构，将视情节轻重给予警告、责令整改、通报批评等处罚措施；对造成严重不良影响或经济损失的，依法追究其法律责任。

3. 本公约解释归【具体解释机构或组织】所有。

【发起机构名称】

【签署日期】