

安全培训机构服务规范

Service specification for safety training institutions

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 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 基本要求	2
5 管理要求	2
5.1 管理制度	2
5.2 管理人员	2
5.3 培训教师	3
5.4 培训场所	3
5.5 培训设备设施	3
5.6 培训档案	4
5.7 应急预案	4
6 服务内容与要求	4
6.1 咨询报名	4
6.2 培训计划与方案	5
6.3 培训准备	5
6.4 培训实施	5
6.5 服务跟踪	5
7 服务评价与改进	5
7.1 服务评价	6
7.2 服务改进	6
附录 A（资料性） 特种作业各作业类别	7

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。

本文件由北京市应急管理局提出并归口。

本文件由北京市应急管理局实施。

本文件起草单位：北京市科学技术研究院城市安全与环境科学研究所。

本文件主要起草人：

安全培训机构服务规范

1 范围

本文件规定了安全培训机构的基本要求、管理要求、服务内容与要求、服务评价与改进。

本文件适用于安全培训机构的安全培训服务活动。开展自主安全培训活动的生产经营单位可参照执行。

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 29639 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 55036 消防设施通用规范
- GB 55037 建筑防火通用规范
- AQ/T 8011 安全培训机构基本条件
- AQ/T 9007 生产安全事故应急演练基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

安全培训 safety training

以提高特种作业人员（建筑施工特种作业人员除外），矿山、危险化学品、金属冶炼等单位主要负责人和安全生产管理人员的安全素质为目的的教育培训活动。

3.2

安全培训机构 safety training institution

对外承揽安全培训业务，从事安全培训活动，具有独立法人资格或能够独立承担法律责任的企业事业单位和社会中介机构，以下简称机构。

[来源：AQ/T 8011-2016，2.2]

3.3

专职管理人员 full-time management personnel

与机构建立全日制用工劳动关系，社会保险或工资关系在机构，从事安全培训教学管理及服务工作的人员。

3.4

专职教师 full-time teacher

与机构建立全日制用工劳动关系，社会保险或工资关系在机构，从事安全培训课程教学工作，具备安全培训类别应有的专业知识、技能和教学能力的人员。

3.5

兼职教师 part-time teacher

与机构建立非全日制用工关系，由机构临时或短期聘请，从事安全培训课程教学工作的人员，具备安全培训类别应有的专业知识、技能和教学能力的人员。

4 基本要求

4.1 应具备招生管理、培训教学管理、档案管理、设备设施场地管理、财务管理等职能，机构基本条件应符合 AQ/T 8011。

4.2 应建立健全全员岗位责任制，明确各部门和各岗位工作职责和安全生产职责，并对职责的适宜性、履职情况进行定期评估和监督考核。

4.3 教师应熟悉所授课程专业领域国内外安全生产动态，掌握安全生产专业知识和技能，运用适宜的培训方式方法开展安全培训活动。

4.4 应根据安全培训大纲和考核标准，选用适用正规教材。

4.5 培训全过程中，应密切关注学员实际操作情况，采取措施对突发事件进行防范和应急处置。

5 管理要求

5.1 管理制度

5.1.1 机构应建立健全培训管理规章制度，包括但不限于下列内容：

- a) 机构章程；
- b) 培训教学管理；
- c) 培训教师管理；
- d) 学员管理；
- e) 培训档案管理；
- f) 场所和设备设施管理；
- g) 安全和应急管理；
- h) 财务管理；
- i) 后勤管理。

5.1.2 机构应有规章制度执行记录台账，相关资料应归档。

5.2 管理人员

- 5.2.1 应配备培训负责人、班主任等专职管理人员，其数量不少于 3 人。
- 5.2.2 培训负责人应具备下列条件之一：
 - a) 本科及以上学历、中级及以上职称；
 - b) 专科及以上学历、高级职称；
 - c) 专科及以上学历、高级技师（一级）。
- 5.2.3 班主任应具有专科及以上学历、中级及以上职称或技师（二级）及以上职业资格等级。
- 5.2.4 专职管理人员应熟悉安全生产相关法律法规、标准规范，具有 3 年及以上培训管理或相关工作经历。
- 5.2.5 宜配备 1 名相关领域注册安全工程师，从事机构管理工作。

5.3 培训教师

- 5.3.1 应配备与培训规模、培训专业相适应的教师队伍。
- 5.3.2 从事特种作业培训的机构，每一特种作业类别应至少配备 3 名教师，其中专职教师不少于 2 名。特种作业培训教师应符合下列要求：
 - a) 理论授课教师具有本科及以上学历或中级及以上职称或注册安全工程师执业资格，且在所授课程专业领域具有 5 年及以上从业经历；
 - b) 实际操作授课教师具有专科及以上学历或中级及以上职称，取得所授课程工种的特种作业操作证或技师（二级）及以上职业资格等级，且在所授课程专业领域具有 5 年及以上的实践经验。
- 5.3.3 从事矿山、金属冶炼单位和危险物品的生产、经营、储存单位主要负责人和安全生产管理人员培训的机构应至少配备 3 名教师，其中专职教师不少于 2 名。教师应具有本科及以上学历，取得与所授课程专业相匹配的注册安全工程师或高级职称，并在所授课程专业领域具有 5 年及以上实践经验。

5.4 培训场所

- 5.4.1 机构可使用自有场地或租赁场地从事培训工作，并符合下列要求：
 - a) 自有培训场地，应具有房屋产权；
 - b) 租赁培训场地的，机构应与房屋产权单位签订场地租赁合同和专门的安全生产管理协议，或在租赁合同中约定各自的安全生产管理职责，并留存场地产权证明文件。租赁期限应不少于 3 年；
 - c) 从事特种作业培训的机构，不应将自有或者租赁的培训场地再次出租给其他机构。
- 5.4.2 机构建筑防火和消防设施应符合 GB 55036 和 GB 55037 的规定。
- 5.4.3 应设有培训教室、办公室、档案室等固定办公场所和培训场所。从事特种作业培训的机构，还应配备满足安全用具使用、安全操作技术、安全隐患排除、现场应急处置等培训科目的实训场地。
- 5.4.4 培训教室的疏散门数量应符合 GB 50016 要求，学员人均使用面积不应少于 1.5m^2 。
- 5.4.5 办公室应满足专职管理人员和专职教师工作需要，人均使用面积不应少于 6m^2 。
- 5.4.6 档案室应独立设置，且满足存放 3 年及以上培训档案的需求。

5.5 培训设备设施

- 5.5.1 应配备多媒体教学设备和满足日常办公需要的设备设施，且设备设施应工作正常。
- 5.5.2 应配备具有联网和存储功能的监控设备，对培训过程进行全覆盖监控并录像。
- 5.5.3 应配备并使用生物识别技术考勤系统。
- 5.5.4 从事特种作业培训的机构，还应配备与特种作业类别和培训大纲相对应的实训设备设施，并应符合下列要求：

- a) 电工作业、焊接与热切割作业、高处作业、制冷与空调作业、有限空间作业等作业类别应配备真实的设备，其他作业类别至少配备实物仿真培训设备；
- b) 建立实训设备管理台账，定期对设备进行检查、维护与保养；
- c) 若实训设备为租用，应签署 3 年及以上的租用合同。

5.5.5 开展远程培训的机构，还应具备满足远程培训所需要的教学设备和基础设施，应建立或共享网络化的培训和信息管理平台。培训平台应符合下列要求：

- a) 具备实名注册、课程管理、档案管理、学习记录、学时统计、模拟考试、交流互动、自动抓拍、定期提问、查询统计等功能，并如实记录学员培训学时；
- b) 采用录播方式培训，平台还应具备屏蔽首次培训快进、无操作锁屏等功能。

5.5.6 应配备必要的学员个人防护用品、紧急救护药品和装备，并定期检查、维护与保养。

5.6 培训档案

5.6.1 应建立健全培训档案，档案应至少包括教学档案、教师档案。

5.6.2 教学档案应按照“一期一档、分年度归集”进行保存，档案应包括学员报名登记表、学员名册、办班通知、课程表（课时安排）、安全告知书、学员考勤记录、教师教学现场影像资料、学员培训质量反馈表和满意率、培训班总结等资料。

5.6.3 教师档案应按照“一人一档”进行保存，档案应包括专（兼）职教师登记表、身份证复印件、学历资历证明材料、考核奖惩情况档案等资料。

5.6.4 培训档案应以纸质档案或电子档案保存，并符合下列要求：

- a) 纸质档案应在档案室（档案架）成册或成盒存放，并注明文件名称、归档日期、负责人；
- b) 电子档案应分类编号，建立总目录，并在其他计算机或存储介质中备份。

5.6.5 机构档案保存时限应符合下列要求：

- a) 特种作业人员教学档案保存期限不少于 6 年；
- b) 教师档案保存期限不少于 3 年；
- c) 其他管理档案保存期限不少于 3 年。

5.7 应急预案

5.7.1 应根据 GB/T 29639 的规定，结合风险辨识评估情况、可能发生的事故类型及后果，编制火灾、疏散、触电等相应的应急预案。

5.7.2 应根据 AQ/T 9007 的规定及本机构的事故预防重点，开展应急演练。参演人员应包括管理人员、教师和学员。

5.7.3 应对应急演练效果进行评估，撰写演练评估报告，分析存在的问题，并对相关预案提出修订意见。

6 服务内容与要求

6.1 咨询报名

6.1.1 应通过网络、电话、现场等方式为有意向参加安全培训的人员或社会单位提供咨询渠道，公示或告知培训收费标准和退班退费标准，并做好培训需求调研。从事特种作业培训的机构，其培训作业类别包括但不限于附录 A。

6.1.2 在接受电话报名时，应确认培训时间、人数、培训科目等关键信息，并进行登记。

6.1.3 在接受网络报名时，应通过邮件、微信、电话等形式进行回复确认，并在培训时间临近时主动

与学员或单位联系，确认培训时间、人数、培训科目等关键信息。

6.2 培训计划与方案

6.2.1 培训开展前，应制定每班次安全培训计划，编排培训课程表，明确培训形式、时间、学时、学员类型、场地、课程、教师等内容。

6.2.2 安全培训计划应合理，同一培训期内学员数量不应超过机构最大培训能力。

6.2.3 从事矿山、金属冶炼单位和危险物品的生产、经营、储存单位主要负责人和安全生产管理人员培训的机构，应按照各自行业特点和各层级人员管理侧重点，制定教学方案。

6.2.4 从事特种作业培训的机构，应按照特种作业类别特点、初次培训和复审培训侧重点以及安全技术培训大纲和考核标准要求，制定教学方案。

6.2.5 机构前往用户单位作业现场对学员开展特种作业上门培训服务，应提前进行现场察验场地，制定专门培训方案。

6.3 培训准备

6.3.1 各岗位管理人员应根据岗位职责，提前审核教学方案，准备教材与培训资料，现场检查培训所需场地及设备设施。

6.3.2 应根据培训对象、授课形式和授课内容，合理安排师资力量。

6.3.3 应根据培训计划，提前告知学员培训安排。

6.4 培训实施

6.4.1 开班前，应核对并录入学员信息，为学员办理报到手续，并发放培训教材与资料。

6.4.2 开班前，应对学员进行安全告知，签订安全告知书，明确安全应知内容、禁止内容和应急内容。

6.4.3 应根据教学方案和培训计划，开展培训教学活动，保证培训内容和学时满足相关法规和大纲要求。

6.4.4 应按班次配备专职班主任，实行跟班听课制度，做好培训日志，如实记录培训时间、培训内容、学员数量、培训情况等。

6.4.5 培训形式可采用线上培训和线下培训相结合的方式，并应符合下列要求：

- a) 开展矿山、金属冶炼单位和危险物品的生产、经营、储存单位主要负责人和安全生产管理人员培训，线上培训学时不应超过规定学时的 80%；
- b) 开展特种作业安全技术理论培训，线下培训学时不应少于培训大纲规定理论培训学时的 40%；
- c) 不应采用线上培训方式开展特种作业实际操作技能培训。采用虚拟现实技术辅助开展特种作业实际操作技能培训，其培训学时不应超过规定实际操作技能培训学时的 30%。

6.4.6 应每半日至少进行 1 次培训考勤。考勤记录应覆盖每位学员，且应完整、真实。

6.4.7 特种作业实际操作培训应采用生物识别技术进行考勤记录。

6.4.8 应与学员建立沟通机制，开展课后督学督导。

6.5 服务跟踪

每期培训项目结束后，应组织授课教师、班主任等相关人员对学员考勤情况、教师授课方式、教学秩序、培训设备设施运行情况进行总结，形成培训班总结。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 应开展公示培训项目、办学条件、师资力量、收费标准等内容，并公开投诉举报电话。

7.1.2 应向每期学员进行满意度调查，并将调查结果及时反馈至相关授课老师和管理人员。

7.1.3 满意度调查比例不应低于学员人数 30%，调查内容应包括但不限于：

- a) 课程安排的适用性、合理性；
- b) 每位授课教师的授课质量；
- c) 学习资料的质量；
- d) 教学场地、环境、卫生质量；
- e) 培训工作人员服务质量；
- f) 对培训的满意度、意见和建议。

7.1.4 应建立内部投诉响应机制，安排专人负责解决投诉问题，留存相关响应及处理记录，并将处理结果反馈至投诉人。

7.1.5 应开展培训承诺活动，承诺应包含培训内容、培训学时等关键要素。

7.1.6 宜建立自我评价制度，对自身服务质量进行定期自我评价，包括对师资力量、教学环境安全、教学过程管理与质量控制等内容。

7.2 服务改进

7.2.1 应每季度至少组织一次培训教学管理研究例会，对教学方式方法、课程设置开发、课件编排等提高培训教学质量的相关内容总结、分析，解决培训工作中存在的问题。

7.2.2 应建立服务质量持续改进机制，征求各方关于安全培训的意见与意见，改进服务方式，形成持续改进方案，持续提高服务质量。

附录 A
(资料性)
特种作业各作业类别

表A.1给出了特种作业各作业类别。

表 A.1 特种作业各作业类别

序号	作业类别		
1	电工作业	高压电工作业	高压电工作业（运行） 高压电工作业（安装）
		低压电工作业	
		防爆电气作业	
		继电保护作业	
		电力电缆作业	
		电气试验作业	
2	焊接与热切割作业	熔化焊接与热切割作业	焊条电弧焊与碳弧气刨、气焊、气割作业 气体保护焊(手工钨极氩弧焊)作业 气体保护焊(二氧化碳气体保护焊)作业
		压力焊作业	电阻焊作业
		登高架设作业	
3	高处作业	高处安装、维护、拆除作业	建筑物内外装饰、清洁、装修作业 小型空调高处安装、维修作业 高处设备设施的安裝检修、维护作业
		制冷设备运行操作作业	
		空调设备运行操作作业	
4	制冷与空调作业	制冷设备安装修理作业	
		空调设备安装修理作业	
		金属非金属矿井通风作业	
		尾矿作业	
5	金属非金属矿山安全作业	金属非金属矿山安全检查作业	
		金属非金属矿山提升机操作作业	
		金属非金属矿山支柱作业	
		金属非金属矿山井下电气作业	
		金属非金属矿山排水作业	
		冶金（有色）生产安全作业	煤气作业
7	有限空间作业	地下有限空间监护作业	
8	危险化学品安全作业	氯化工艺作业	
		裂解（裂化）工艺作业	
		加氢工艺作业	
		氧化工艺作业	
		过氧化工艺作业	
		磺化工艺作业	
		聚合工艺作业	
		烷基化工艺作业	
化工自动化控制仪表作业			