

团 体 标 准

T/GZBZ XXX—202X

买方投资顾问培训规范

Specification for the training of frontline practitioners with
thinking model of customer focus

（征求意见稿）0922

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市标准化协会 发布

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 2

5 培训组织者 2

 5.1 培训组织者分类 2

 5.2 基本要求 3

 5.3 从事财富管理业务的机构 3

 5.4 社会培训机构 3

 5.5 独立培训组织者 3

6 课程体系构建 3

7 讲师筛选和培养 4

8 培训策划 4

 8.1 需求分析 4

 8.2 培训计划制订 5

9 培训实施 6

 9.1 培训筹备 6

 9.2 讲师助理和讲师职责 6

 9.3 学员管理 7

 9.4 培训全程管理 7

 9.5 合规与风险控制 7

10 培训复盘 8

11 评估与改进 8

 11.1 培训执行评估 8

 11.2 培训效果评估 9

 11.3 优化改进 9

12 档案管理 9

 12.1 培训项目档案管理 9

 12.2 学员档案管理 9

 12.3 讲师档案管理 10

12.4 档案保存与信息更新管理 10

参考文献 11

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。

本文件由广州投资顾问学院管理有限公司提出。

本文件由广州市标准化协会归口。

本文件起草单位：广州投资顾问学院管理有限公司、广州投资顾问研究院有限公司、广东基金业协会。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

引 言

改革开放近四十年，我国经济规模总量跃居世界第二，居民财富大幅增长，以个人/家庭的财务投资、风险管理、财富传承以及财务资源和生活品质规划等为主的财富管理需求大幅提升；与此同时，居民可运用的各类社会资源也越来越丰富，其中包括各种金融工具、投资产品和各类风险管理工具，以及持续改革中的各类社会制度，使得居民财富管理活动复杂度和难度也持续增加。在此大背景下，各类金融机构纷纷推出为居民各类财富管理活动提供专业服务的相关业务，而在这些相关业务中的一线从业人员，则担负起居民和各类社会资源的桥梁作用，并以自身的专业知识和技能影响并帮助其客户进行各种财务决策。

对于一线从业人员的教育培训工作是财富管理业务健康发展的重中之重。教育培训工作的最终结果将体现在于“怎样的从业人员在影响民众的家庭财务决策”：他们是否能始终以客户为中心，具备极高的职业道德水平和自律精神，值得客户的信赖；是否具有完备的胜任能力，使客户在服务过程中得到高效、合理、且真正符合其利益的专业帮助，且有良好的获得感；这些结果最终将直接影响到行业在社会公众中的声誉，也是从业人员长期职业生涯健康发展的重要基础。

由于我国长期采用分业经营分业监管的金融监管体制，加上各类金融机构的特点，对于这些从业人员的职称可能各有不同，比如在证券投资行业，多称其为“投资顾问”，而在银行保险等行业，则多称其为“理财师”“理财经理”或“理财顾问”；同时他们在擅长的领域和金融工具的选择上，也同样有不同的侧重；但他们都在为客户的个人/家庭财富管理活动提供专业服务和建议。

随着我国财富管理业务的持续发展和各类规范性政策的陆续实施，对一线从业人员也提出了更高的要求，其中，“以客户为中心”成为我国金融行业极力提倡的核心理念，要求从业人员必须具备“买方思维”（即在工作过程中始终保持“客户利益优先”的思维模式）；并拥有完备的专业胜任能力和高效及时的执行能力，成为新时代财富管理从业人员的培养目标，并将具备上述要求的从业人员，统称为“买方投顾”；而“买方投顾职业培训”是指以上述要求为目标的、针对买方投顾的职业培训活动。

买方投顾职业培训是一项系统性工程，而对于培训的组织、实施，以及后期结果检视工作，可能会有多方参与，其中包括了金融机构的内训部门，社办金融培训机构，内训师，独立讲师以及师资经纪机构等等；同时，各细分行业具备不同的行业文化，对于员工的胜任能力要求、培训组织形式和频率，乃至员工的薪酬结构具有一定的差异；而同样作为满足客户个人/家庭财富管理活动需求的专业人士，在核心理念的宣导、思维模式、行为规范、知识结构体系和实操技能等方面，有一定的共性，因此，客观上存在对其标准化的需求。

本文件对买方投顾的教育培训工作提供了普遍性、原则性和方向性的指导，其中包括培训内容的组织、培训流程的设计、培训方式和方法、培训结构跟踪等方面的内容。

本文件可为金融机构一线从业人员的职业教育和培训工作提供科学规范的指导，有助于财富管理人才的培训培养机制的构建，使得行业核心理念在其培养过程中，得以具象化；并持续完善其知识和技能体系，提升其专业素养，使其获得客户的信任，并高效合理地满足我国居民日益增长的各类财富管理需求。

买方投资顾问培训规范

1 范围

本文件规定了买方投资顾问培训的术语和定义、总体要求、培训组织者、课程体系构建、讲师筛选和培养、培训策划、培训实施、培训复盘、评估与改进和档案管理。

本文件适用于买方投资顾问培训的实施与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

买方思维 thinking model of customer focus

基于“思维决定行为”“美德的实现离不开正确的思维指导”等哲学思想和理论，被社会公众和行业认为可以引导从业人员工作态度和行为的一种思维模式。在为客户提供服务的过程中，体现为从业人员始终服务于客户最佳利益，恪尽职守、勤勉尽责。

3.2

从业人员 frontline practitioners

在财富管理服务中，直接为其客户提供各类财富管理活动相关服务的一线工作人员。

3.3

买方投资顾问 frontline practitioners with thinking model of customer focus

具备买方思维的从业人员。具体表现为，在服务过程中，接受客户委托并承担信义义务，服务于客户的最佳利益，基于客户目标 and 需求，通过专业分析和研究，为客户提供包括财务规划、投资策略制定、资产配置、投资组合构建和管理、风险控制等在内的定制化专业咨询服务，确保各项建议的独立性和透明性，以避免利益冲突，并在工作过程中拥有完备的专业胜任能力和高效及时的执行能力。简称买方投顾。

3.4

财富管理 wealth management

个人/家庭综合规划和利用自身现在和未来的财务资源，以及各种社会资源，进行家庭财务决策的一系列活动。

3.5

财富管理服务 wealth management service

个人/家庭在财富管理活动中可运用的主要社会资源之一，是商业/金融机构通过为其客户提供专业服务，满足其客户各类财富管理决策需求的一种商业行为。

3.6

职业培训 professional training

以培养具备买方思维的从业人员为目标的培训体系，强调理念先行，具备明确的目标，充足的资源保障，体系化的培训内容，适合的培训方式和方法，完备的培训质量管理机制。

3.7

复盘 review

在培训项目完成后，对培训的过程、效率、质量和结果进行回顾、分析和总结的过程。

4 总体要求

4.1 应构建一套完整的买方投顾培训课程体系，培养具备独立专业判定能力、资产配置与账户管理能力、数字化工具驾驭能力、客户陪伴式服务能力，并恪守职业道德、自觉履行信义义务的买方投顾。培训课程的构建应遵循以下原则。

- a) 系统性原则。培训课程应全面覆盖金融基础知识、投资理论、资产配置策略、互联网获客技巧及实操、客户服务理念与技巧、职业道德规范等多方面内容，形成一个有机的整体。
- b) 实用性原则。培训内容应紧密围绕买方投顾的实际工作场景展开，能在实际工作中运用这些技巧有效与客户沟通，建立信任关系，提升客户满意度。
- c) 持续性原则。培训内容应定期更新，及时纳入新的金融产品知识、投资策略、监管要求以及客户服务理念等内容。
- d) 公正性原则。所有参与买方投顾培训的人员，无论学历、工作经验、职位级别等，只要符合培训的基本要求，都应有平等参与培训的权利。建立科学合理的培训考核体系，确保考核的公正性。

4.2 应配备具有丰富金融行业从业经验的师资团队，涵盖财富管理、投资顾问、理财规划等相关领域。

4.3 应具备完善的培训组织和实施能力，能根据学员的需求和培训目标，合理安排培训时间、地点和课程进度，确保培训活动的顺利进行。

4.4 应建立培训质量管理体系，规范过程管理，不断完善培训机制，实现持续改进，以确保培训项目的高效、合规和可持续发展。

5 培训组织者

5.1 培训组织者分类

培训组织者包括以下类别：

- a) 从事财富管理业务的机构；
- b) 社会培训机构；

c) 独立培训组织者。

注：独立培训组织者是指无完整组织架构的培训组织主体及以自由职业身份开展培训工作的老师。

5.2 基本要求

5.2.1 应明确培训需求和目标，构建全面且高质量的课程体系，严格管理讲师资源，规范实施培训流程，系统评估培训效果。

5.2.2 应重点关注从业人员在职业生涯发展和展业过程中应具备的执业理念、职业技能和知识结构体系的培训需求。

5.2.3 应广泛地和从事财富管理业务的机构或一线从业人员进行交流，从中了解并满足市场上亟需的培训需求。

5.3 从事财富管理业务的机构

5.3.1 从事财富管理业务的机构应设专门的部门负责组织和开展买方投顾职业培训工作，并承担教研、项目规划、教务、内训讲师及其管理等职能，各司其职，相互协同。

5.3.2 从事财富管理业务的机构应重视对从业人员的专业赋能，通过举办定期或不定期培训，持续为其提供专业资讯的获取和传播渠道，将展业工具的迭代优化及其使用方法等信息及时传导给从业人员，以提升其的工作效率。

5.3.3 应通过自上而下的买方思维理念培训，组织举办各层级的管理团队培训和一线从业人员培训，提升全体员工对买方思维的认知，并达成共识。并在有需要时，向机构外部寻求优质师资和内容的助力。

5.3.4 应重视理念宣导的持续性，以定期或不定期的形式，组织举办各层级的管理团队培训和一线从业人员培训，针对业务运营过程中出现的问题，进行思想建设和心理辅导，使“以客户为中心”的核心理念具体根植到从业人员的工作模式和行为上，并使之和机构策略发展需求相统一。

5.3.5 应对每次培训进行记录。

5.3.6 应根据机构内部从业人员的年资、经验、背景、业务方向等一种或多种因素进行分类，开发体系化培训课程，定期开展职业培训活动。

5.4 社会培训机构

5.4.1 社会培训机构应根据买方投顾应该具备的执业理念、职业技能和知识结构体系，以及市场上的相关培训需求，开发体系化培训课程，定期或不定期开展买方投顾职业培训活动。

5.4.2 在组织架构建设中，应设置部门或者团队负责教研、教务、市场推广、内部运营、学员管理等工作，各部门及其相关人员各尽其职，精诚合作。

5.4.3 应为每一位接受过其培训的学员建立个人档案，记载其培训记录和相关工作经验。

5.5 独立培训组织者

5.5.1 应根据买方投顾应该具备的执业理念、职业技能和知识结构体系，以及市场上相关的培训需求，开发培训课程，并开展买方投顾职业培训活动。

5.5.2 在进行培训项目计划和执行时，应保证相关资源的配置，其中包括精选适合的讲师、符合培训目标和需求的培训内容，负责培训过程中各项事务的工作人员和其他相关的资源。

6 课程体系构建

- 6.1 培训组织者应针对培训对象职业生涯发展不同阶段的工作核心能力培养需求，包含但不限于买方投顾应该具备的执业理念、合规要求、职业技能、知识架构等维度，构建具体的课程体系框架。
- 6.2 培训组织者应秉承“理念先行”的教育理念，在对培训对象进行的各项职业技能培训中，均以“以客户为中心”“客户利益优先”的理念为出发点，在培训内容中植入思想教育和心理建设的内容，以提升和巩固培训对象的买方思维意识。
- 6.3 培训组织者在进行培训内容和课程体系建设过程中，应注重培训对象的行为合规内容和课程体系的构建。应基于培训对象在工作过程中的每一个环节应遵守的法律、法规、相关性政策文件，以及机构内部的合规相关要求，构建完整的合规内容和课程体系。
- 6.4 培训组织者在进行培训内容和课程体系建设过程中，在提醒培训对象在保守“以客户为中心”理念的同时，应保证为客户提供解决方案的系统性、合法性、合规性和合理性，避免出现“解决一个问题，但出现更多潜在问题”的风险。
- 6.5 培训组织者应根据买方投顾相关业务标准所明确的服务流程规范及其相关细节，针对每个工作环节中从业人员应具备的职业技能和知识结构，进行课程体系设计。
- 6.6 培训组织者应明确培训内容和课程课件的知识产权的归属。如果知识产权归讲师所有的，应尊重讲师的知识产权权益，在得到讲师书面认可之后，方可使用。

7 讲师筛选和培养

- 7.1 培训组织者应注重师资库的建设。入库的培训讲师不仅包括内部讲师，也包括外部讲师。
- 7.2 培训组织者应根据培训和课程体系的具体需求，为相关课程配置一位或多位讲师。
- 7.3 培训组织者在选择讲师入库时，应通过多维度考察和审核。其中包括讲师的从业年资和相关领域的经验、培训经验、讲课风格、表达能力和课堂表现力、执业理念和职业素养等等。
- 7.4 培训组织者宜将入库的讲师及其具体课程内容和课件，与课程体系一一对应，以便于确定培训主题后，可快速进行讲师检索和选择。
- 7.5 机构培训组织者应注重内部讲师队伍的培养。选拔有一定年资和执业经验、在客户服务过程中能体现买方思维并取得较好的业绩表现、且有较强学习意愿和能力的一线从业人员，加以培养，促进其专业和教学能力持续提升，使其具备一名讲师应该拥有的总结和表达能力和交流能力，并持续关心扶持其职业生涯的发展。
- 7.6 建立讲师专家库及动态管理机制。对师资库进行分级管理，建立“评估-反馈-改进-退出”管理闭环。

8 培训策划

8.1 需求分析

8.1.1 培训需求

8.1.1.1 培训需求分为以下三类：

- a) 机构通过培养买方投顾队伍促进公司发展的战略需求；

- b) 培训对象为履行自身职能和职业生涯发展所产生的需求；
- c) 机构为解决业务运营和财富管理转型过程所发现的问题而产生的培训需求。

8.1.1.2 培训组织者应对每一个培训项目规划书中，明确培训需求。每一个培训项目的立项应基于“大力培养买方投顾”的战略需求和培训对象需求分析。

8.1.1.3 培训组织者应在培训对象中进行广泛的需求征集和梳理，及时发现工作难点和学习需求。

8.1.2 从事财富管理业务的机构

8.1.2.1 应重点关注从业人员在职业生涯发展和展业过程中应具备的执业理念、合规要求、职业技能和知识结构体系的培训需求，并使之和机构策略发展和业务发展需求相统一。

8.1.2.2 应成为机构各部门和从业人员之间的桥梁，及时将公司策略发展层面和中后台部门为从业人员赋能的信息，通过培训传达给培训对象。

8.1.2.3 应时刻关注从业人员展业过程中的动态，及时发现业务运营过程中的问题及其产生的培训需求。

8.1.2.4 应采用定期或者不定期的方式，广泛地征求一线从业人员的培训需求，以及时发现其在工作过程中的情绪的波动、工作难点以及对专业知识和技能的学习需求，并据此制订培训计划，及时满足一线从业人员的培训需求。

8.1.3 社会培训机构和独立培训组织者

8.1.3.1 应重点关注社会公众对财富管理的学习需求，并满足为从事财富管理业务的机构及其从业人员的相关需求。

8.1.3.2 应担负起为从事财富管理业务的机构进行赋能的角色。

8.1.3.3 在满足社会公众对财富管理的学习需求时，应重点突出买方思维在财富管理服务中对金融消费者权益保护的重要性。

8.1.3.4 吸引并帮助有志于从事财富管理服务的应届毕业生或者希望转换职业赛道的社会人士，成为买方投顾队伍的新生力量。

8.1.3.5 应满足财富管理从业人员在职业生涯发展和展业过程中应具备的执业理念、合规要求、职业技能和知识结构体系的培训需求，满足其相关的培训需求。

8.2 培训计划制订

8.2.1 培训组织者应根据战略需求和详实的需求分析进行立项，明确核心需求点，设定培训目标和主题。

8.2.2 培训组织者应根据设定的培训需求和目标明确师资选择标准，列出讲师候选人名单和讲师简介。讲师简介应包含但不限于讲师的从业资历、学历、擅长领域，讲课风格等。

8.2.3 在培训计划中，宜对讲师候选人名单进行择优排序，并按顺序向讲师发出邀请通知。如果在制订培训计划前已经明确了师资，或在师资库以外选择师资，则应在培训计划中，对本培训项目的师资选择标准，以及所选择讲师符合该标准的理由，予以明确。

8.2.4 培训组织者应明确培训的具体时间、地点和培训方式。培训方式包括线上视频录播培训、线上直播培训和线下面授培训等。

8.2.5 培训组织者应明确各项资源保障，如培训通知、宣传品（如条幅、海报、易拉宝等）和场地使用标识的制作、课件打印、讲师和学员的名牌等培训过程中的所需物料准备，以及人力资源配置。

8.2.6 培训组织者应明确培训项目预算。如果培训项目已经有预算标准，则应保证各项支出在预算范围之内。

8.2.7 培训组织者应将各项工作的责任落实到个人，并明确具体的时限。应由专人负责总体项目的监督和各方协调。

9 培训实施

9.1 培训筹备

9.1.1 培训组织者应在培训项目过审后，根据培训计划所拟定的时限要求，开展培训筹备工作。

9.1.2 培训筹备工作的各项工作宜由专人分别负责，并由培训项目负责人从中协调和监督。培训筹备工作的重点主要围绕以下内容展开：

- a) 讲师的确定、讲课内容等相关的具体事宜；
- b) 培训通知、学员报名情况及管理等相关具体事务；
- c) 培训场地、设施等后勤保障相关的具体事务。

9.1.3 培训组织者宜派后勤保障人员负责后勤保障相关的具体事务。后勤保障人员应根据培训计划所拟定的时限和其他各项要求，落实后勤保障相关的各项事务。

9.1.4 后勤保障人员应在培训计划所拟定的预算和时限内落实场地选择及其相关事宜的安排。在进行场地安排的时候，应充分考虑到培训的方式、培训设施（如话筒、投影、音视频播放设施、白板等）的完备、培训对象的数量、生活（如交通、住宿和餐饮等）的便利性、以及价格等。如果是线上培训项目，则应在时限内明确展开线上培训的平台以及其他技术支持事项。

9.1.5 后勤保障人员应根据培训计划所拟定的培训对象人数，在有需要的情况下，在规定的时限和预算内完成讲师课件的打印。

9.1.6 后勤保障人员应根据培训计划所拟定的时限和场地方负责人进行确认，并在培训前进入场地进行布置。

9.2 讲师助理和讲师职责

9.2.1 讲师助理职责

9.2.1.1 培训组织者宜派讲师助理负责讲师相关的具体事宜。讲师助理应根据培训计划所拟定的时限和其他各项要求，落实和讲师相关的各项事宜。

9.2.1.2 讲师助理应及时明确并邀请讲师，如有需要，完成和讲师的合同签订；并在培训计划所拟定的时限内，确保讲师提供明确的课程内容和课件。

9.2.1.3 宜为讲师提供课件模版，并在课件模版设计中，避免使用没有得到授权使用的图片、字体、视频、格式以及其他各类可能导致知识产权纠纷的素材和资料。

9.2.1.4 讲师助理应妥善落实讲师的交通、住宿和餐饮安排，以及讲师对课程中各项物料的要求，如电脑、投影仪、音视频联接、翻页笔、座位摆放要求、互动工具等；并及时将相关信息传达给后勤保障人员。

9.2.1.5 讲师助理应将具体的交通、住宿和餐饮安排等信息及时通知讲师，并时刻关注讲师行程，确保讲师提前到达培训场地，并帮助讲师共同完成各项设施的调试。

9.2.2 讲师职责

9.2.2.1 受邀讲师在应邀或签约后，应及时提供课程所需资料，并完成培训的其他各项准备工作。

9.2.2.2 讲师应及时提供内容大纲，并据此和培训组织者及其相关人员进行介绍和交流，并根据培训组织者的要求进行调整和优化。

9.2.2.3 在培训计划所拟定的时限内，提供培训课件以供打印。

9.2.2.4 讲师在准备相关课件时，严格遵守知识产权相关法律，避免滥用他人拥有知识产权的图片、视频、和其他可能导致知识产权纠纷的素材和资料。

9.2.2.5 讲师应重点关注所提供的课件和课堂展示内容的知识产权保护。讲师所提供的课件应以原创内容为主，如果引用他人的内容、课件或图片，或软件展示，应获得授权，并标明和说明出处；同时应根据培训组织方所提供的格式，制作课件。

9.2.2.6 在培训计划中有现场演练内容的，讲师应设计具体案例，交由培训组织者审核确认。

9.2.2.7 培训后有考试的，讲师应根据培训内容重点为书面考试出题，交由培训组织者审核确认。

9.2.2.8 需要在培训中和培训后布置作业的，讲师应将具体的内容，交由培训组织者审核确认。

9.3 学员管理

9.3.1 培训组织者应派学员管理人员负责学员相关的具体事务。学员管理人员应根据培训计划所拟定的时限和其他各项要求，落实学员管理相关的各项事务。

9.3.2 学员管理人员应在培训计划所拟定的时限内，明确培训对象名单。学员是由机构或者部门选派的情况下，学员管理人员应在目标培训对象、培训主题、讲师、场地、时间等信息已经明确之后，尽快通知机构或者相关部门；并在拟定的时限内，明确具体的受训学员名单。

9.3.3 学员管理人员应在培训计划所拟定的时限内，逐一通知并确认受训学员，以确保学员能准时参加培训。

9.3.4 如有需要，学员管理人员应妥善落实学员的交通、住宿和餐饮安排。

9.4 培训全过程管理

9.4.1 培训组织者应根据培训计划所拟定的管理要求，在培训期间展开全程管理。在培训期间，后勤保障人员、讲师助理和学员管理人员各司其职，根据培训计划所拟定的规程，对培训期间的相关事务进行全程管理。

9.4.2 在培训开始当天，后勤保障人员应根据培训计划所拟定的管理要求，提前进入培训场地检查各项布置和设施，其中包括场地使用标识和宣传用品的悬挂和摆放，座位和文具用品、学员和讲师的名牌的摆放，音响系统的开启，话筒及备用电池等等。

9.4.3 讲师对接人员应根据培训计划的要求，保证讲师提前到达培训场地，并协同讲师完成投屏和音视频的联接。

9.4.4 学员管理人员应在培训计划所拟定的时间，开始对学员进行签到，并发放课件。

9.4.5 在讲师授课期间，后勤保障人员应时刻关注各项设施的正常使用，如发现出现问题，则随时通知场地技术维修人员进行维修。

9.4.6 在讲师授课期间，讲师助理应配合讲师的要求，充当助手，如提醒讲师授课时间、为讲师和学员递拿话筒、考卷、以及其他所需物料。

9.4.7 学员管理人员应在条件允许的前提下，尽可能保证讲师和培训对象在培训期间的各类生活、学习所需。

9.5 合规与风险控制

9.5.1 所有培训材料在上课前应经过合规审查，确保其符合最新监管规定，不传播错误、违规或误导性信息。

9.5.2 讲师应注意言行规范，在课堂上不得发表与监管精神相悖的言论，不得承诺收益等。

9.5.3 在培训全过程中，应加强对学员和讲师个人信息、所在机构业务数据的保护，且需符合《个人信息保护法》等相关规定。

9.5.4 应建立针对培训过程中出现的合规风险、舆情风险、技术故障、安全事件的应急处理流程。

10 培训复盘

10.1 在每一个培训项目结束后，培训组织者应对培训前准备阶段和实施阶段的工作进行全面复盘，并对培训效果进行评估，以确保培训项目符合既定的培训目标 and 需求。

10.2 培训组织者应及时纠正培训工作在计划、准备和实施过程中的问题，以全面提升培训质量。

10.3 对培训项目执行情况进行复盘时，培训组织者应秉承客观公正的态度，做到有据可依，有错必纠。

11 评估与改进

11.1 培训执行评估

11.1.1 培训组织者应评估项目执行的进度和效率，根据培训计划对各项工作所拟定的时限，对负责各项事宜事务的人员是否按时完成工作任务进行评估。

11.1.2 培训组织者应评估项目执行的质量，通过学员反馈问卷，了解学员对培训项目的整体满意度；并与讲师、以及培训项目其他内外部参与者进行广泛沟通交流，以评估培训项目的执行质量。

11.1.3 培训组织者应根据项目工作人员的随堂观察，评估讲师在培训过程中的表现，如讲课内容及其逻辑性，语言组织的流畅性、生动度，时间控制等。

11.1.4 培训组织者应评估项目执行的成本，对比计划和实际支付的花费。

11.1.5 针对培训过程中出现的计划外情形，培训组织方应展开自查，及时发现培训计划、及其相关事务负责人员可能存在的的问题，并予以重视和纠正，以免在未来的培训项目计划和执行的过程中再蹈覆辙。

11.2 培训效果评估

11.2.1 培训组织者应根据培训计划所拟定的培训目标和标准，对培训效果进行评估。

11.2.2 在进行培训效果评估前，培训组织者及其评估参与者宜回顾培训计划中所拟定的目标和各项评估标准，以强化对培训目标的认知。

11.2.3 培训组织者及其评估参与者应根据培训计划所拟定的各项指标，对每一位学员的表现予以评估。这些指标包括但不限于书面考试成绩、和讲师互动的表现、小组讨论表现、现场演练表现、作业完成情况等。

11.2.4 培训后的展业表现或有一定的时间跨度，为真正体现培训效果的核心标准，培训组织者及其评估参与者应对每一位学员培训后的展业表现进行跟踪，并在此过程中，及时发现问题并和学员共同解决问题。

11.2.5 培训组织者宜将参训学员的个体表现进行汇总统计，以便于对培训项目的整体培训效果进行多维度分析。这些维度包括但不限于考试通过率、学员在反馈问卷中对获得感和满意度的普遍感受、课堂互动和演练情况、小组讨论情况、作业完成情况等。

11.3 优化改进

11.3.1 培训组织者应对培训课程的教学质量、讲师授课水平、学员学习效果等进行评估和反馈，通过问卷调查、考试考核、学员反馈等方式，收集相关信息，及时发现问题并进行改进。

11.3.2 培训组织者应根据评估结果，对培训课程内容、教学方法、师资配备等方面进行优化和调整，以不断提高培训质量，确保培训目标的实现和持续迭代优化。

12 档案管理

12.1 培训项目档案管理

12.1.1 培训组织者应为每一次培训活动建立档案。

12.1.2 培训组织者应明确记录每一次培训的基础信息，包括参训人、授课讲师、课程主题、培训时间、培训地点，并将基础信息与当次培训档案关联归档。

12.1.3 培训组织者宜为每一次培训活动的训前调研及训后复盘建立档案，并妥善保存和管理。

12.1.4 培训组织者宜对每一次培训活动进行录音、拍照及视频录制。

12.1.5 培训组织者应对每一次培训的讲师授课材料进行档案管理，内容包括但不限于课件终稿、配套讲义、演示素材及讲师授课档案留存书面同意书。

12.1.6 培训组织者应建立培训活动档案信息的严格保密制度，以保障学员、讲师等培训参与人员的相关个人权利，如肖像权、隐私权、知识产权等。

12.2 学员档案管理

12.2.1 培训组织者应为每一位参训学员建立档案，并妥善保存和管理。

12.2.2 学员档案的内容包括但不限于学员基本信息（如姓名、生日、工作单位、联系方式等）、工作经历和经验、曾经接受过的机构内外部培训及其反馈问卷和培训效果评估分析，培训过程中的表现情况等。

12.2.3 培训组织者应建立学员档案信息的严格保密制度，以保障学员相关个人权利，如肖像权、隐私权等。

12.3 讲师档案管理

12.3.1 培训组织者应为每一位讲师建立档案，持续跟踪和更新，并妥善保存和管理。

12.3.2 讲师档案的内容包括但不限于讲师的基本信息（如姓名、生日、工作单位、联系方式等）、工作经历和经验、擅长的授课内容和讲课风格、曾参与授课的培训项目及其学员反馈问卷的相关记录、随堂工作人员的观察记录，复盘和培训效果评估中的相关记录等。

12.3.3 培训组织者应建立讲师档案信息的严格保密制度，以保障讲师相关个人权利，如肖像权、隐私权、知识产权等。

12.3.4 培训组织者宜将讲师档案、师资库建设、和培训内容和课程体系进行综合管理。

12.4 档案保存与信息更新管理

12.4.1 档案管理宜以实体（纸质版）或信息（电子版）等方式保存。档案保存期间应不低于相关要求。

12.4.2 培训组织者应对学员和讲师的信息变化情况进行跟踪，并及时更新。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席令第六十九号 中华人民共和国职业教育法
 - [2] 中华人民共和国主席令第九十一号 中华人民共和国个人信息保护法
 - [3] 中华人民共和国主席令第 29 号 中华人民共和国商标法
 - [4] 中华人民共和国主席令第六十四号 中华人民共和国专利法
 - [5] 中华人民共和国主席令第六十二号 中华人民共和国著作权法
 - [6] 中华人民共和国国务院令 第 632 号 计算机软件保护条例
 - [7] 广州市职业技能培训合格证书培训工作指引（施行）
-