

# 杭州市商务局文件

杭商务〔2021〕192号

---

## 关于印发《杭州市服务外包人才培训机构 认定管理办法》的通知

市级各有关单位，各区、县（市）商务部门：

现将《杭州市服务外包人才培训机构认定管理办法》印发给你们，请遵照执行。

杭州市商务局

2021年11月17日

（此件公开发布）

# 杭州市服务外包人才培训机构 认定管理办法

## 一、总则

**第一条** 为加快杭州市服务外包专业人才的培养，加强对服务外包人才培训机构的管理指导和监督，根据《国务院关于促进服务外包产业加快发展的意见》（国发〔2014〕67号）《商务部等8部门关于推动服务外包加快转型升级的指导意见》（商服贸发〔2020〕12号）和《商务部等9部门关于印发〈中国服务外包示范城市综合评价办法〉的通知》（商服贸函〔2021〕12号）的有关要求，制定本办法。

**第二条** 杭州市商务局牵头会同市有关单位负责服务外包人才培训机构的认定和管理，指导其开展服务外包人才培训。各区、县（市）商务部门负责对本辖区服务外包人才培训机构进行管理和指导。

**第三条** 杭州市服务外包人才培训机构认定管理工作，按照“公开、公平、公正”的原则，坚持自愿申报和政府引导相结合。

## 二、认定条件

**第四条** 本办法所指的服务外包人才培训内容包括：从事服务外包业务所需的IT知识、软件编程、软件工具使用、外语等基础知识和专业技能培训；根据服务外包企业承接服务外包业务的需要或服务外包发包商提出的承接其发包业务的需求进行的

人才培训；跨国公司服务外包业务从业人才资质培训；服务外包企业国际认证知识培训、服务外包企业国际认证人才培训、发展服务外包产业急需的储备人才培训；服务外包相关法律、行业标准及相关知识产权培训；服务外包企业新入职人员岗前业务技能培训等。

**第五条** 本办法所指的服务外包人才培训机构是指具备培训条件，以线上线下等形式从事服务外包人才培训的社会专业培训机构、大专院校及有培训能力的企业等。

**第六条** 服务外包人才培训机构认定条件：

（一）基本条件

1. 在本市依法登记注册，具有独立法人资格；
2. 按照有关规定已取得开展相关业务资格或已进行核准、备案，并已开展相关业务；
3. 近三年来无严重违规违法行为，未拖欠应缴的财政性资金；
4. 按规定报送会计报表和统计资料，正常参加业务主管部门的年检、年审、监督检查等；
5. 其他按规定应满足的条件。

（二）从业时间：具有 2 年以上培训从业时间。

（三）培训规模：累计培训服务外包人才 500 人以上，或近半年内培训服务外包人才 200 人以上。

（四）培训师资：有一定数量的具备服务外包人才培训教学资质的专业教师。

（五）培训场所和教学设备：有固定的培训场所，并配置必需的教学设备。

（六）培训考核：培训机构须有完备的考核制度。培训完毕后，应对学员的专业技能、外语水平和职业素养等进行严格规范的考核。对考试合格者，应当颁发合格证书或资质证书。

（七）培训教材：培训机构原则上应当有符合服务外包行业要求的自编教材，选用的教材应符合服务外包行业需求和行业标准，具有实用性和有效性，并且能根据服务外包行业技术不断发展而更新。

（八）培训管理：培训机构应制定出台内部服务外包人才培训管理细则或办法，内容包括培训计划的制定、培训组织和实施、培训纪律、培训师资、招生要求、培训收费标准、培训考核等。

### 三、认定程序

**第七条** 符合本办法所列条件的培训机构根据相关通知向所在区、县（市）商务部门提出申请，由各区、县（市）商务部门初审后报杭州市商务局。

**第八条** 杭州市商务局对申报材料进行审核，并组织相关专家进行评审，通过评审的培训机构名单面向社会进行公示。

**第九条** 经公示无异议的，由杭州市商务局认定为“杭州市服务外包人才培训机构”。

### 四、支持措施

**第十条** 杭州市商务局会同市有关部门按规定落实对服务外包人才培训机构的支持。

**第十一条** 杭州市商务局会同有关部门对服务外包人才培训机构开展精准服务，加强业务指导，及时协调解决其经营过程中遇到的困难。

## 五、监督管理

**第十二条** 经认定的服务外包人才培训机构，在每年初向杭州市商务局报送当年培训计划和上一年度培训完成情况。培训机构应当对报送的计划和完成情况的真实性负责。

**第十三条** 培训机构的培训计划如有变化，应及时向杭州市商务局备案。培训机构的收费需经有关部门核准并做好学员相关资料的收集、存档管理工作。

**第十四条** 经认定的培训机构，每两年检查登记一次。在检查登记中如发现不符合有关规定，应当限期整改，直至取消原认定。

**第十五条** 有下列情形之一的，取消其“杭州市服务外包人才培训机构”认定，三年内不得再次申报。触犯相关法律法规的，依法移送有关部门处理。

1. 申请过程中故意弄虚作假的；
2. 侵害知识产权等违法行为的；
3. 不按有关规定如实向业务主管部门报送服务外包人才培训数据的；
4. 经营发生重大变化，或其他原因导致实际情况已严重不符合认定条件的；
5. 其他违法违规行行为等依法应予以撤销的。

## 六、附则

**第十六条** 本办法由杭州市商务局负责解释。

**第十七条** 本办法自 2021 年 12 月 20 日起施行。

---

抄送:局领导,政策法规处。

---

杭州市商务局办公室

2021 年 11 月 17 日印发

---