

# 技能人才评价质量督导指标体系

技能人才评价质量督导指标体系包含通用性指标和示例评分表。通用性指标包括一级指标 12 项、二级指标 33 个，并编制了指标说明。示例评分表 2 个，分别针对评价活动现场和评价机构命题两个典型场景，选取相应指标，确定评分标准，并赋予相应权重值。

## 一、机构信用

主要督导评估技能人才评价机构（以下简称评价机构）的基本信用情况。

**1. 评价机构基本信息。**是否具有企业营业执照/民办非企业资质证书/组织机构代码证；近三年内是否存在市场监管、税务、人力资源社会保障、民政等部门所作的行政处罚或其它违规处理记录；是否及时向监管部门报告机构基本信息变更情况；报备的评价职业（工种）是否与机构经营范围相匹配。

**2. 承诺机制。**是否有相关承诺书；承诺内容是否完整清晰规范，是否具有履行承诺的能力；是否逐项履行承诺。

## 二、管理制度

主要督导评估评价机构的评价管理制度和内部管理制度建设情况。

**3. 评价管理制度。**是否建立考务管理、资源管理（含命题和题库管理，下同）、质量管理（含投诉举报、考生诉求处理，下同）、考评工作人员和专家管理、证书管理等评价

工作管理制度，各项制度是否符合评价工作相关规范。

**4. 内部管理制度。**工作人员管理、财务和收费管理、档案记录管理、安全保密管理、应急预案、廉政风险防控和宣传等内部管理制度是否健全。

### 三、岗位职责

主要督导评估评价机构相关岗位设置、工作人员管理情况。

**5. 岗位设置。**评价考务管理、组织实施、资源管理和质量管理等岗位设置是否符合评价工作实际需要，职责是否明确。

**6. 工作人员。**工作人员配备是否满足评价机构管理和评价工作实际需要。

### 四、场地设备

主要督导评估评价机构的办公场所、评价场地和设施设备情况。

**7. 办公场所。**是否具备满足评价工作需要的办公场所及配套设施，包括但不限于试卷印制和存储、保密和档案存储等场所。

**8. 评价场地和设施设备。**是否具有评价场地和设施设备（含监控设备，下同）；是否与备案范围一致；是否符合国家职业标准（评价规范、专项职业能力考核规范）<sup>〔1〕</sup>要求；场地设施设备的承载量是否与评价服务规模相匹配。

---

〔1〕 开展职业资格评价，依据国家职业标准和有关规定。开展职业技能等级认定的社会培训评价组织，依据国家职业标准。开展职业技能等级认定的用人单位，依据国家职业标准和评价规范。开展专项职业能力考核，依据专项职业能力考核规范。下同。

## 五、资源管理

主要督导评估评价机构的管理人员培训、考评队伍建设、督导队伍建设、相关标准规范和试题资源建设情况。

**9. 管理人员培训。**是否组织或安排管理人员培训。

**10. 考评队伍建设。**是否有考评员队伍，考评员资质是否合规，是否与评价范围和级别相适应；考评员数量是否与评价服务规模相匹配；是否组织或参加考评人员培训。

**11. 内部督导队伍建设。**是否有内部督导员队伍，督导员资质和数量是否与评价服务规模相匹配；是否组织或参加督导员培训。

**12. 标准规范和试题资源建设管理。**备案的职业（工种）是否有国家职业标准（评价规范）；是否有标准、命题等专家队伍；试题试卷是否编制科学、内容正确、数量充足、质量稳定；试题资源建设管理等环节是否符合相关规定、技术要求和安全保密要求；试题试卷内容及权重是否符合国家职业标准（评价规范、专项职业能力考核规范）要求；相应资源是否规范使用；是否开展试题试卷质量分析并建立试题反馈修订机制。

## 六、评价档案资料管理

主要督导评估评价机构的评价档案资料管理情况。

**13. 评价档案资料管理。**技能人才评价工作相关档案资料（含考评计划、考评方案、考生资格审核、考务过程记录、考评结果记录、数据审核传送记录、督导记录等）是否真实、准确、完整；纸质档案资料和电子档案资料（含考评现场视

频)是否按规定年限保存;是否采取必要措施妥善保存和规范使用。

## **七、评价方案制定和落实**

主要督导评估评价活动的策划、方案的落实和保障措施情况。

**14. 评价活动的策划。**每个考评批次是否在考前至少5个工作日制定评价计划,评价规模是否与备案范围及场地设施设备承载量相匹配;每个考评批次是否按职业(工种)及等级分别制定相应的理论知识、操作技能、综合评审(业绩评定)等评价活动的实施方案;实施方案的要件(含场地设施设备、考评员督导员等工作人员、考评时间和方式等)是否齐全,是否与评价规模相匹配。

**15. 方案落实和保障措施。**是否有保证评价方案实施的保障措施及相关的应急预案;相关内容和要求是否明确、量化、可操作。

## **八、宣传和信息公开**

主要督导评估评价机构评价宣传的规范性;评价计划和收费管理、评价结果查询和投诉监督渠道等信息公开公示查询等情况。

**16. 评价机构和评价宣传。**评价活动宣传是否假借行政机关名义、违规使用国徽和行政机关标志;是否虚假或夸大宣传证书效力。评价所发证书及宣传活动是否违规使用“中华人民共和国”“中国”“中华”“国家”“全国”“职业资格”“人员资格”“职业技能鉴定”“包过”“保

过”等字样。

**17. 评价计划和收费管理。**是否公告评价计划和收费标准；是否按照公告的评价计划和收费标准执行。

**18. 结果查询和投诉监督渠道。**评价结果是否方便查询；是否设立并公示投诉监督渠道。

## **九、考评实施**

主要督导评估评价机构报名资质审核、考场管理、评价考核方式、考评组织实施、成果成绩管理、质量督导、人员履职等情况。

**19. 报名资质审核。**是否有报名资质审核机制；是否按照国家职业标准（评价规范、专项职业能力考核规范）规定审核报名人员资质。

**20. 考场管理。**考场配备是否符合国家职业标准（评价规范、专项职业能力考核规范）要求；场地环境、设施设备、工具量具、材料物品等是否满足评价内容和方式要求；考生身份核查、考评过程监控、考场秩序是否规范。

**21. 考评方式、内容和时长。**考评方式、考评内容、考评时长是否符合国家职业标准（评价规范、专项职业能力考核规范）要求；是否随意变更考核方式、考评内容、考评时长。

**22. 考评组织实施。**理论知识、操作技能、综合评审（业绩评定）是否按照国家职业标准（评价规范、专项职业能力考核规范）要求配备考评人员和监考人员，考评过程是否公正、有序；考评员是否严格按照评分标准评分。

**23. 成果成绩管理。**考生成果（含答卷、作品、工件、论文等）的保存和成绩核定等是否符合相关规定。

**24. 质量督导。**是否按批次安排内部督导工作；督导范围、方式和内容是否规范。

**25. 人员履职。**评价工作人员（含考务管理人员、考评人员、监考人员、内部质量督导员等）履职尽责情况。

## **十、证书管理**

主要督导评估评价机构证书核发及其数据管理相关情况。

**26. 证书核发与查询及安全防护。**证书核发工作是否准确、及时；证书查询相关服务是否规范；有无符合有关要求的安全保障措施。

**27. 证书数据上传和管理。**证书数据是否准确、完整、及时审验和上传；证书数据管理是否规范。

## **十一、反馈机制**

主要督导评估考生诉求处理、顾客满意度调查处理和技能人才评价要情报告工作落实等情况。

**28. 考生诉求处理。**是否对考生合理诉求进行及时响应和处理；是否对投诉举报意见进行规范处理和反馈。

**29. 满意度调查处理。**是否开展对考生、用人单位等方面的满意度调查；调查的科学性、准确性和客观性。

**30. 要情报告工作落实情况。**是否建立技能人才评价要情报告工作机制，认真做好要情报告相关工作，建立要情处置台账。

## 十二、分析与改进

主要督导评估评价机构的信息统计与评价服务分析总结、整改与持续改进、信息化建设等情况。

**31. 信息统计与评价服务分析总结。**是否开展技能人才评价信息数据统计分析；评价综合统计能否显示评价范围、评价规模等相关重要信息；是否对本机构近期或中长期评价服务情况进行分析和汇总形成报告。

**32. 整改与持续改进。**是否建立持续改进工作机制；是否对监管部门提出的意见建议、满意度调查结果、内部督导情况等进行分析研究，采取纠正问题和预防问题再发生的有效措施；相关整改工作是否按计划完成。

**33. 信息化建设。**应用信息化手段开展评价及质量管控的情况。

附件：1.技能人才评价活动现场质量督导评分表

2.职业技能等级认定机构命题质量专项督导评分表

# 附件 1

## 技能人才评价活动现场质量督导评分表

(示例)

被督导机构名称：  
督导日期： 时间：

机构备案号：  
督导（组）员：

环节	一级指标	二级指标	评分标准 (“符合”满分,“基本符合”酌情给分,“不符合”0分)	分值	评分
考前 (28分)	机构信用 (3分)	基本情况	机构证照(企业营业执照/民办非企业资质证书/组织机构代码证)等资料齐备。	1	
			近三年内无市场监管、税务、人力资源社会保障、民政等部门所作的行政处罚或其它违规处理记录。	1	
			备案评价范围与机构经营范围相匹配。	1	
	评价方案 (5分)	评价活动策划	有本批次评价活动的具体可行、规范完整的实施方案。	3	
		方案落实和保障措施	有保证评价方案实施的保障措施。	1	
			有关保障措施明确、量化且可操作。	1	
	信息公开 (5分)	收费管理	公告评价计划和收费标准。	1	
			按评价机构公告的评价计划和收费标准执行。	1	
		结果查询	评价结果方便查询。	1	
		监督投诉渠道	设立并公示投诉监督渠道。	1	
	投诉受理及时、规范。		1		
	场地设施设备管理 (7分)	理论考场安排	考场配备符合国家职业标准(评价规范、专项职业能力考核规范)要求。	1	
			场地环境设备物品等符合本批次评价职业(工种)及等级要求。	1	
		实际操作场地设施设备管理	考场配备符合国家职业标准(评价规范、专项职业能力考核规范)要求。	1	
			场地环境、设施设备、工具量具、材料物品等符合本批次评价职业(工种)及等级要求。	2	
	其他相关场地管理	所需场地安排妥当,能满足相关工作需要。	2		
考务管理 (8分)	报名资质审核	有报名资质审核机制。	3		
		报名人员资质符合国家职业标准(评价规范、专项职业能力考核规范)要求。	5		

环节	一级指标	二级指标	评分标准 (“符合”满分,“基本符合”酌情给分,“不符合”0分)	分值	评分
考中 (52分)	考场工作人员配备 (8分)	考评人员配备	按照国家职业标准(评价规范、专项职业能力考核规范)要求配备考评和/或监考人员;考评人员资质合规、数量与评价规模相匹配。	3	
		考务人员配备	配备考务人员;考务人员数量、能力符合实际工作需要。	3	
		内督员配备	配备内部质量督导员;督导员资质合规、数量与评价规模相匹配。	2	
	考务管理 (15分)	题卷管理	专人负责题卷保存、运送、发收,有符合规定的保存场所和交接程序等。	5	
		考务过程管理	考务工作符合程序、考务相关人员等按规定上岗履行职责。	5	
		考场秩序	现场抽查考生身份信息未发现异常情况。	1	
			考评过程有规范的设备监控。	1	
			考评现场秩序良好,符合相关管理规定。	3	
	考评组织实施 (23分)	工作人员履职	工作人员依照评价机构工作制度等认真履职、工作落实到位。	3	
		考评方式、内容和时长	按照国家职业标准(评价规范、专项职业能力考核规范)规定的考核方式进行考核。	2	
			按照国家职业标准(评价规范、专项职业能力考核规范)规定的考核内容、考核时长进行考核。	3	
		考评工作情况	考评员、监考员人数符合国家职业标准(评价规范、专项职业能力考核规范)规定,分工合理,职责清晰。	1	
			考评组织过程公正、有序。	1	
			严格按照评分标准逐项评分。	5	
			评分表记录完整、规范;每位考生的实际操作(综合评审)有3名考评员签字。	5	
	考生成果成绩管理	考生成果(含答卷、作品、工件、论文等)保存和成绩核定等管理工作规范。	3		
	内部督导 (6分)	内督工作	内部督导员安排及工作程序符合相关规定和要求。	3	
内部督导员履职尽责。			3		
考后 (20分)	反馈机制 (10分)	满意度	开展满意度调查。	2	
			调查内容包含考生及考评相关各方对评价机构的工作态度、工作质量、信息公开、社会影响力和诚信度的满意程度。	1	
		考生诉求处理	对考生合理诉求能正确处理或没有投诉情况。	4	
	投诉举报意见处理与反馈及时或没有投诉情况。		3		
	分析改进 (10分)	持续改进	有持续改进工作机制;对监管部门提出的意见建议、满意度调查结果、内部督导情况等进行分析研究,采取纠正问题和预防问题再发生的有效措施;按期完成纠正整改。	5	
信息化建设		应用信息化手段开展评价及质量管控。	5		
总分				100	

环节	一级指标	二级指标	评分标准 (“符合”满分,“基本符合”酌情给分,“不符合”0分)	分值	评分
不合格项			评价机构发生《人力资源社会保障部办公厅 公安部办公厅 市场监管总局办公厅关于加强职业技能评价规范管理工作的通知》(人社厅发〔2024〕27号)及其他有关文件已明确的严重或特别严重违纪违规行为的,本次督导记为不合格。 行为描述: _____		

- 备注:
- 1.本表督导评分结果 $\geq 85$ 分为优良,可视情况给予表扬、增加评价职业范围或提升评价职业技能等级等激励;督导评分结果 $< 60$ 分为不合格,应视情况给予约谈提醒、限期整改、移出评价机构目录等处理。
  - 2.对于督导中发现伪造报名资格、伪造试卷、编造虚假材料、不考试就发证、滥发倒卖证书等严重违规行为的,应取消评价结果、宣布证书作废、撤销上传证书数据,追回相应补贴资金,并对相关评价机构给予限期整改、移出评价机构目录等处理。对于督导中发现涉嫌违法犯罪线索的,移交有关部门处理。
  - 3.技能人才评价质量督导包括对评价机构管理情况的督导、对评价活动的督导、对违纪违规情况核实等内容,针对不同督导场景,可从《技能人才评价质量督导指标》中选取相关指标,设计相应的督导评分表。
  - 4.质量督导前,应从《技能人才评价质量督导指标》中选择与本次督导目标一致的一级指标、二级指标,在考虑所选指标定性、定量方面的特性及权重基础上配置分值,编制督导操作流程和细化的评分内容及评分标准说明。
  - 5.评价活动现场可分为单一理论知识考试现场(包括传统考场、计算机考场等)、单一操作技能考核现场(包括传统考场、模拟考场等)、论文答辩现场、综合型评价现场及其他类型。对于不同类型评价现场的督导,可结合实际对评分表内容及分值进行有针对性的调整。

## 附件 2

### 职业技能等级认定机构命题质量专项督导评分表

(示例)

被督导机构名称:

机构备案号:

督导日期:

时间:

督导(组)员:

一级指标	二级指标	评分标准 ("符合"满分, "基本符合"酌情给分, "不符合"0分)	分值	评分
命题管理的规范性 (25分)	管理职责明确	有专门的命题管理或试题开发岗位和相应工作人员(不能由外单位人员兼任), 有明确的岗位职责要求。	5	
	制度建设完备	有命题管理、试题开发使用、安全保密等相关制度办法, 与现行有关规定和要求相一致且符合本机构实际。	4	
	安全保密严格	试题试卷的编制、存储、传输、发放、回收、销毁等环节符合有关保密要求。题库管理系统、试题试卷有关载体的保管、传输、销毁等符合安全保密要求。有题库试卷使用情况记录, 确保题库使用责任可追溯。所有参与试题开发管理的人员均应签署保密承诺书或保密责任书, 相关人员上岗前应进行安全保密教育或培训。	4	
	设备场所合格	存放题库和存储、印制试卷的场所符合防火防盗防潮防虫和安全保密要求, 具有报警和不间断监控设备且处于正常工作状态。设备场所满足工作需要。	4	
	专家队伍健全	命题专家具备相应资质条件、数量合理、与开展评价职业相匹配, 能够满足试题开发工作需要。	4	
	命题流程规范	命题流程清晰合理, 相关要求明确, 有相应的工作过程记录或证明材料。	4	
考评蓝图的合理性 (25分)	考评内容完备	理论知识和操作技能考评要素细目表(含考核内容结构表)、组卷计划书等所包含的考评范围、考评点符合国家职业标准或经人社部备案的行业企业评价规范要求。	5	
	考评可操作性	理论知识考评点概念清晰、表达准确, 各考评点间互相独立可考; 操作技能考评点设置合理, 可操作性强。	4	
	要点数量充足	理论知识和操作技能考评要素细目表中的考评点数量充足, 能够满足组卷需要, 重要考评点所占比重不低于85%。理论知识考评点原则上每个等级不少于200个(对于部分新职业, 可结合国家职业标准有关要求合理确定考评点数量)。	4	
	题型方式恰当	考评方式与国家职业标准(评价规范)要求相一致。理论知识考试题型符合相应知识特性、考生认知层次等, 对于技师以上级别, 原则上应包含一定数量的主观题。操作技能考核方式设置合理, 与考评点特点相适应。	4	

一级指标	二级指标	评分标准 （“符合”满分，“基本符合”酌情给分，“不符合”0分）	分值	评分
	权重符合标准	各考评范围的权重与国家职业标准（评价规范）要求相一致。对于操作技能考核，应综合考核内容结构表、考评要素细目表和配分与评分标准判断权重的一致性。	4	
	代码设计合理	各考评范围和考评点的代码设计合理，标注正确。	4	
试题卷的科学性 （25分）	试题内容正确	试题应坚持和体现社会主义核心价值观，内容正确无争议。理论知识试题题干完整，答案唯一。操作技能考核项目应为典型工作任务且具有代表性，考核试题完整，评分标准细化可操作，否定项设置合理。无偏题怪题。	5	
	试题表述准确	试题表达清晰、表述规范、无歧义，专业术语的使用符合本行业现行有关规定，能有效实现考评目标、体现考评内容及国家职业标准或经人社部备案的行业企业评价规范要求。	4	
	内容有代表性	试卷内容与考评蓝图所确定的考试内容一致，能够完整体现国家职业标准或经人社部备案的行业企业评价规范要求，且体现重要考评点的试题占比不低于85%。试题间具有相互独立性，无重复或提示现象，无歧视特定群体（民族、地域、性别、职业、年龄）的内容。	4	
	试卷编排规范	试题编排顺序合理，试卷格式符合有关要求，排版规范，无错排漏排。试卷说明应体现评价机构名称、职业（工种）名称、等级、考核时长等基本信息。	4	
	题量时长适宜	试卷题量能够有效覆盖考评蓝图所确定的考评点，且与考核时长相匹配。考核时长应符合国家职业标准或经人社部备案的行业企业评价规范要求，且符合生产活动实际。	4	
	反馈机制健全	对试题试卷质量进行统计分析，并根据分析结果修订完善相应试题，建立试题反馈修订机制。	4	
题库卷库的完备性 （25分）	题库存储规范	具有题库专用计算机，由专人管理，设置开机和系统登录口令且定期更换，定期备份题库，确保题库计算机数据安全。	5	
	系统设计合理	应配备专用的题库管理系统，能够满足组卷规则要求，实现自动抽题组卷。系统应设计严谨，功能完备，操作便捷，能够满足题库运行工作需要。	4	
	建库规则科学	题库开发技术科学，组卷规则设计合理，确保所有试卷内容均与考评蓝图一致，不同试卷之间难度等值，质量稳定。	4	
	试题数量充足	试题数量能够满足开展评价工作需要，且保证在一个更新周期内不出现重复试卷。理论知识题库原则上每个考评点不少于5道题，且题型分布合理，每个等级应不少于1000道题。	4	
	试题参数完备	每道试题具有必备的参数，如内容参数、题型参数、难度参数等，且参数标注正确。	4	
	更新频率适宜	题库应每年进行修订，原则上每3-5年更新一次。当新版国家职业标准正式颁布或评价规范有更新时，应及时更新题库。题库更新后，应有更新说明或新旧细目表和题库的对比说明。	4	
总分			100	

一级指标	二级指标	评分标准 （“符合”满分，“基本符合”酌情给分，“不符合”0分）	分值	评分
不合格项		评价机构发生下列行为之一的，命题质量专项督导为0分或不合格： 1.无国家职业标准或经人社部备案的行业企业评价规范开展命题； 2.试题内容与国家职业标准或经人社部备案的行业企业评价规范严重不符； 3.试题内容违背正确的政治方向或易产生错误的价值导向； 4.当年出现违反试题有关保密规定的不良行为（造成负面社会影响）。		

- 备注：1.本表督导评分结果 $\geq 85$ 分为优良，可视情况给予表扬、增加评价职业范围或提升评价职业技能等级等激励；督导评分结果 $< 60$ 分为不合格，应视情况给予约谈提醒、限期整改、移出评价机构目录等处理。
- 2.对于督导中发现伪造试卷、编造虚假材料、不考试就发证、滥发倒卖证书等严重违规行为的，应取消评价结果、宣布证书作废、撤销上传证书数据，追回相应补贴资金，并对相关评价机构给予限期整改、移出评价机构目录等处理。对于督导中发现涉嫌违法犯罪线索的，移交有关部门处理。
- 3.本表提供的参考指标，供各地在开展命题质量专项督导或试题质量审核评估时选择使用，各项评估指标、评价标准及分值需结合实际进行选用和调整。
- 4.本表二级指标“专家队伍健全”的评价标准中，命题专家团队可以从试题内容专家、命题方法专家、信息技术专家等方面选择组建，试题内容专家通常由来自院校和企业生产一线的专家共同组成。
- 5.本表二级指标“考评内容完备”的评价标准中，“考评要素细目表”即原“鉴定要素细目表”，“考评范围”“考评点”即原“鉴定范围”“鉴定点”。