附件1

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。

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）〔[1](#bookmark1)〕要求；场地设施设备

〔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。

的承载量是否与评价服务规模相匹配。

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。