

# 聊城市人力资源和社会保障局 聊城市财政局

聊人社字〔2025〕3号

## 关于进一步推进“互联网+职业技能培训”工作的通知

各县（市、区）人力资源社会保障局、财政局，市属开发区党群工作部（社保中心）、财政金融部（财政管理部、财政局），各有关单位：

为健全完善终身职业技能培训制度，加强职业技能培训体系建设，根据《人力资源社会保障部办公厅关于印发职业技能线上培训平台运营服务规范和数字资源质量规范的通知》（人社厅函〔2024〕73号）《山东省人力资源和社会保障厅 山东省财政厅关于进一步调整规范职业技能培训有关工作的通知》（鲁人社字〔2024〕52号）等文件要求，现就规范和推进我市“互联网+职业技能培训”工作有关事项通知如下：

### 一、目标任务

进一步贯彻落实国家、省有关文件精神，充分认识实施“互联网+职业技能培训”的重要性和紧迫性，深化实施技能照亮前程培训行动，结合我市实际，规范“互联网+职业技能培训”，

加强平台监督管理。鼓励支持我市补贴性培训承训机构推进线上线下深度融合，发挥分散教学与集中教学相结合的优势，整合社会优质培训资源，满足广大劳动者对更便捷、更有效的职业技能培训的需求，构建线上培训资源充足、线上线下有机衔接、政策支持保障有力、监督管理有序到位的工作格局，进一步扩大职业技能培训规模，提升职业技能培训水平。

## 二、实施范围

（一）补贴性职业技能培训承训机构目录清单中培训机构可培训的就业技能培训和创业培训项目；

（二）企业面向新招用六类人员开展的岗位技能提升培训项目；

（三）经认定开展的各类项目制培训项目；

（四）符合补贴性职业技能培训政策的其他培训项目。

## 三、培训方式

采取线上线下相结合的“互联网+职业技能培训”方式。线上培训采取在线直播、视频录播、实时互动、云课堂、线上考核等灵活多样的方式，侧重开设应知理论知识、职业道德和工匠精神等通用职业素质、安全生产等综合性知识，以及仿真模拟、技能视频演示等适合线上培训的实训模拟课程，在线进行多媒体课件播放、教学直播、录播回放、互动答疑、考核测试等；线下培训侧重开设实操性强的应会示教课程和实训操作课程，进行“面对面”的示教授课或技能操作训练活动。

## 四、组织实施

（一）严格线上培训平台遴选。市级人社部门面向全国征集遴选资质合法、信誉良好、具有自主知识产权的优质线上平台，

供承训机构自主选择。遴选的线上平台应符合《职业技能线上培训平台运营服务规范》《职业技能线上培训数字资源质量规范》相应要求，并具备安全稳定、师生互动的线上培训技术条件和完善的线上职业技能培训质量管控体系，通过信息化手段能实现平台运行终端多元化、培训方式多样化、线上培训人员全实名、培训过程可记录、培训结果可评价。平台应完善基础数据统计、技术支持服务等功能，并为参训人员提供就业创业政策指导、就业招聘信息推送等服务。

（二）纳入培训目录清单管理。将征集遴选确定的线上培训平台纳入职业技能培训承训机构目录管理，实行线上培训平台及数字资源质量评估与动态调整机制。遴选的线上平台须在山东省公共就业人才服务信息系统进行培训机构备案，根据我市职业（工种）目录开设补贴性职业技能培训课程。培训承训机构选用线上培训平台前需与培训主管部门报备，并与所选用的线上培训平台签订培训（服务）协议。

（三）规范线上课程内容体系。线上培训数字资源内容须符合专业设置与行业相对接、课程设置与职业标准相对接、教学内容与岗位要求相对接的要求，并根据国家职业技能标准、专项职业能力规范或考核标准、课程规范等要求及时修订完善。开展线上考核的，须满足考核要求的题库和相应的技术手段。鼓励支持线上平台结合新就业形态和我市特色产业开发培训课程，满足专业设置与行业相对接、课程设置与职业标准相对接、教学内容与岗位要求相对接的需要，按要求纳入目录管理。原则上线上培训课时不超过总课时的40%，每课时45分钟。

（四）严密组织实施线上培训。落实职业技能培训补贴实名

制管理规定，依托山东省公共就业和人才服务信息系统对参训人员自报名到拨付补贴全过程实行实名制管理。培训机构应按照开班备案培训方案开展线上培训，不得擅自调整上课内容。县（市、区）人社部门要将线上培训开展情况纳入培训班期监管，对参训人员线上学习、考核情况进行在线抽查，做到培训过程可查询、可追溯。

（五）落实职业培训补贴政策。参训学员完成线上、线下培训全部课程，并考核评价合格的，按照“分段培训、分段考核、分段补贴”的办法进行补贴，线上平台的培训补贴按照职业培训线下补贴标准的 20%执行。

## **五、监督管理**

市、县（市、区）人社部门要加强对线上培训平台的监督和管理，督促培训机构与线上培训平台加强沟通对接，并开通监管账号，对培训班期开展情况进行在线核查。禁止线上培训平台篡改数据、线上学习记录造假、同一账号同时多端口登录、多页面非前端播放课程、刷课、挂课、替课、刷考、替考等行为。鼓励采用“随机人脸识别技术”、线上互动等手段对线上培训情况进行监测、随机采样，线上培训数据、资料保存不少于 5 年。对僵尸平台、培训课程长期不更新、培训过程缺乏监管、不符合培训实际需求等综合评价不达标平台移出目录；对出现违规违纪违法行为的线上培训平台和享受补贴、代领补贴的培训机构，应根据情形及时中止培训活动、责令整改、追回补贴资金、移出目录，依法依规给予行政处罚；涉嫌犯罪的，移送司法机关。

## **六、工作要求**

市、县（市、区）人社部门、培训机构应按照“互联网+职

业技能培训”工作要求，切实加强组织实施，强化责任担当，适应培训模式的转变，以提升职业技能培训的便利性和有效性为目标，高质量实施好线上线下相融合的职业技能培训工作的。

本通知自发布之日起（含）起执行，如遇国家和省政策调整，按新政策执行。

- 附件：1. 职业技能线上培训平台运营服务规范  
2. 职业技能线上培训数字资源质量规范

聊城市人力资源和社会保障局

聊城市财政局

2025年3月13日

（此件主动公开）

（联系单位：市公共就业和人才服务中心）

# 职业技能线上培训平台运营服务规范

2024年

# 目 录

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1 适用范围 .....                     | 8  |
| 2 规范性引用文件 .....                  | 8  |
| 3 平台关键要素及要求 .....                | 8  |
| 3.1 基本要求 .....                   | 8  |
| 3.2 培训管理 .....                   | 8  |
| 3.3 学习服务 .....                   | 9  |
| 3.4 运营管理 .....                   | 10 |
| 4 平台类别及分类规则 .....                | 10 |
| 附件：职业技能线上培训平台运营服务质量评估表（参考） ..... | 11 |

# 职业技能线上培训平台运营服务规范

## 1 适用范围

本规范给出了职业技能线上培训平台（以下简称“平台”）在基本要求、培训管理、学习服务、运营管理方面的要求。

本规范适用于线上平台遴选、运营、管理和分类分级评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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/T22081—2008 信息技术 安全技术 信息安全管理实用规则

GB/T 26997—2011 非正规教育与培训的学习服务 术语

GB/T 29358—2012 非正规教育与培训的学习服务质量要求 职业培训

《人力资源社会保障数据安全规范（试行）》（人社厅发〔2019〕37号）

## 3 平台关键要素及要求

### 3.1 基本要求

#### 3.1.1 运营机构

平台运营机构须为在中国境内依法注册或者登记的企业、事业单位、社会团体、民办非企业单位等组织。

平台运营机构具有相应资质，包括但不限于机构的营业执照、计算机软件著作权登记证明、信息系统安全等级保护备案证明、ICP（互联网信息服务）业务经营许可、ICP（互联网信息服务）备案，且主办单位与平台运营机构一致。

平台运营机构具有良好的社会信用，无违法、违纪、失信等不良行为记录。

平台正常稳定运营二年以上（以ICP首次备案审核通过时间为准，省内自建平台另计），平台服务器设置在中国境内。

平台运营机构具有规范的财务制度和管理制度，承担对服务对象交易安全、隐私保护等合法权益的基础责任。

#### 3.1.2 基础设施

平台的服务器负载、网络带宽、并发数满足在线学习者人数及学习需求。

平台支持电脑端、移动设备端。电脑端支持主流浏览器，对浏览器版本兼容性好；移动设备端支持主流操作系统，兼容性好。

平台建立网络与信息安全保障机制，包括但不限于防火墙设置、防病毒软件安装、访问日志留存、平台数据多机备份、服务器密码管理、平台权限管理、个人身份信息数据加密及导出脱敏、信息系统安全运维等。

### 3.2 培训管理

#### 3.2.1 用户核验

平台对服务对象进行实名认证。对机构实名认证内容包括但不限于：机构名称、统一社会信用代码、机构地址、法定代表人姓名、联系人姓名、联系人职务、联系人电话等。对学习对象认证内容包括但不限于：姓名、公民身份号码、电子社保卡号码、手机号码、居民身份证照片、头像照片等。

平台具备安全、便捷的用户身份核验技术，包括但不限于采用人脸识别认证、电信运营商手机实名认证、电子社保卡实名认证等方式，在用户注册、学习、考试等环节对用户身份进行核验。支持学习者使用以电子社保卡为载体的职业培训券。

### 3.2.2 培训项目

培训项目根据培训对象、国家职业分类等方式进行分类管理。

培训项目发布支持根据相关标准规范中要求的知识点和技能点进行课程内容编排。相关标准规范包括国家职业标准、专项职业能力考核规范、企业岗位规范等。

培训项目发布支持多种内容形式，包括但不限于视频、音频、图文、文档、自测、互动式课件、虚拟仿真等。

### 3.2.3 培训过程

培训过程支持直播、录播、课件、在线研讨、互动交流等多种培训形式。

培训过程支持学习者自主学习、模拟实操、测试、协作等多种培训组织形式。

培训过程支持电子邮件、即时通信、电话等多种形式向学习者推送培训安排及答疑。

### 3.2.4 质量与安全管理

平台具有人脸识别、即时互动、禁止同一账号同时多端口登录、禁止多页面非前台播放课程等质量管控功能，防止刷课、挂课、替课、刷考、替考等弄虚作假行为，确保培训过程真实、有效。

平台支持培训机构、企业用人单位对培训班级、学习者的考勤、学习、测试等数据进行记录、查询、统计分析，支持对培训项目数字资源的使用情况等进行分析。

平台支持监管机构对培训机构、企业用人单位开展的培训项目数据进行查询、调取、统计分析。

## 3.3 学习服务

### 3.3.1 学习功能

平台支持对学习对象学习过程进行记录，包括但不限于学习开始时间、学习时长、作业和测试。

平台支持按课程和学习对象分别统计累计学习时长、每日学习时长、平均学习时长、指定时间段内学习时长、按每日/周/月统计学习时长变化等。

平台支持统计学习对象参加课程总数量、完成课程数量、课程开始后退出的课程数量、课程未开始时退出的课程数量、未退出且未完成课程数量等。

平台支持对学习对象进行过程性评价和结果性评价，并记录评价数据，包括但不限于测试的结果、时长、错题分布，测试行为规范的信息。

平台支持生成符合监管机构要求的学习对象学习档案。

平台为学习者提供在平台学习活动中形成的学习记录，包括但不限于学习过程、学习结果。

### 3.3.2 学习支持

平台支持学习者查看学习进度，包括已完成课程、参与度等信息。

平台为学习者提供个性化的学习建议和反馈，以帮助学习者提高学习效果。

平台为学习者提供所学习课程的基本信息和学习指南，方便学习者制定学习计划。

平台为学习者提供平台使用说明，指导学习者使用学习平台，及时解决学习活动与服务过程中的技术问题。

### 3.4 运营管理

#### 3.4.1 平台运维

平台根据服务对象的数量配备人数适宜、结构合理的运维团队，成员具备专业知识和技能。运维服务团队及时发现和解决平台系统运行问题，降低故障发生的概率，确保业务的连续性。

#### 3.4.2 客户服务

平台根据服务对象的数量配备人数适宜、结构合理的客服团队，成员具备专业知识和技能。

平台提供电话、网络投诉渠道并保证渠道畅通，及时处理客户反馈问题，并建立沟通管理机制，明确反馈时限，按时答复、安排处理服务对象诉求。

平台具有常见问题清单、投诉反馈的渠道、问题处理流程及操作记录。

平台建立平台服务评价管理机制，常态化接受服务评价，评价形式包括学习者评价、企业评价、培训机构评价和自我评价等。

#### 3.4.3 平台管理

平台运营机构内设部门组织结构科学、职责明确、人员配置合理，有完善可行的员工管理制度。

平台运营机构建立平台服务监督机制。设置服务公示版块，内容包括但不限于服务内容、服务依据、服务流程、服务要求、投诉渠道。实施内部监督和审核，同时接受外部监督，设置监督意见反馈表，会议审核记录等，根据监督和审核结果，实施纠正和预防措施。

平台运营机构根据服务评价制定整改措施，进行优化和改进；注重服务对象的满意度和服务效能的提升。

## 4 平台类别及分类规则

平台的类别可从培训目的、培训对象、培训内容、培训方式、评价方式、培训管理等角度划分。

根据职业技能线上培训平台的特点，可综合考虑以上因素进行分类。如：面向培训机构提供服务的平台、面向企业用人单位提供服务的平台、直接面向学习者提供培训服务的平台。可根据服务对象的不同选择相应规范指标用于不同类别平台的规范要求。

## 附件

职业技能线上培训平台运营服务质量评估表（参考）

| 评估指标          |               |      | 内容要求   | 分值 | 评估方法          | 评分规则  |
|---------------|---------------|------|--|----|---------------|---|
| 一级            | 二级            | 三级   |  |    |               |   |
| 基本要求<br>(20分) | 运营机构<br>(11分) | 机构资质 | 平台运营机构具有相应资质，包括但不限于机构的营业执照、计算机软件著作权登记证明、信息系统安全等级保护备案证明、ICP（互联网信息服务）业务经营许可、ICP（互联网信息服务）备案，且主办单位与平台运营机构一致。平台运营机构须为在中国境内依法注册或者登记的企业、事业单位、社会团体、民办非企业单位等组织。平台服务器设置在中国境内 | 2  | 文件审阅<br>平台抽验  | 平台运营机构具有相应资质，包括但不限于机构的营业执照、计算机软件著作权登记证明、信息系统安全等级保护备案证明、ICP（互联网信息服务）业务经营许可、ICP（互联网信息服务）备案，且主办单位与平台运营机构一致。平台运营机构为在中国境内依法注册或者登记的企业、事业单位、社会团体、民办非企业单位等组织。平台服务器设置在中国境内。（2.0分）<br><b>【单项否决】</b> |
|               |               | 运营状态 | 平台正常稳定运营二年以上（以ICP首次备案审核通过时间为准）   | 2  | 文件审阅<br>平台抽验  | 平台正常稳定运营二年以上（以ICP首次备案审核通过时间为准）；或为省级自建平台。（2.0分）<br><b>【单项否决】</b>   |
|               |               | 服务案例 | 平台运营服务案例   | 3  | 文件审阅<br>平台抽验  | 平台能够提供国内20个以上省市的成功案例；或为省级自建平台（2.1~3.0分）<br>平台能够提供国内20个以内省市的成功案例；或为市级自建平台（0~2.0分）  |
|               |               | 社会信誉 | 平台运营机构具有良好的社会信用，无违法、违纪、失信等不良行为记录   | 2  | 文件审阅<br>第三方查证 | 平台运营机构社会信用良好，无违法、违纪、失信等不良行为记录。（1.1~2.0分）<br>平台运营机构存在已整改的不良记录。（0~1.0分）<br>平台运营机构存在失信等不良记录。 <b>【单项否决】</b>   |

| 评估指标      |          |      | 内容要求   | 分值 | 评估方法         | 评分规则  |
|-----------|----------|------|--|----|--------------|---|
| 一级        | 二级       | 三级   |  |    |              |   |
|           |          | 权益保障 | 平台运营机构具有规范的财务制度和管理制度，承担对服务对象交易安全、隐私保护等合法权益的基础责任  | 2  | 文件审阅         | 平台运营机构具有资金管理制度、保障条件。（1.1~2.0分）<br>平台运营机构具有资金管理制度或保障条件。（0~1.0分）                                |
|           | 基础设施（9分） | 平台性能 | 平台的服务器负载、网络带宽、并发数满足在线学习者人数及学习需求  | 3  | 文件审阅<br>平台抽验 | 平台的服务器负载、网络带宽、并发数与学习者人数及学习需求匹配。（2.1~3.0分）<br>平台的服务器负载、网络带宽、并发数与学习者人数及学习需求存在一定的匹配关系。（0~2.0分）   |
|           |          | 终端支持 | 平台支持电脑端、移动设备端。电脑端支持主流浏览器，对浏览器版本兼容性好；移动设备端支持主流操作系统，兼容性好   | 3  | 平台检验         | 用户体验舒适，响应速度快，界面流畅，未出现报错提示。（2.1~3.0分）<br>用户体验一般，有待改进。（0~2.0分）                                  |
|           |          | 信息安全 | 平台建立网络与信息安全保障机制，包括但不限于防火墙设置、防病毒软件安装、访问日志留存、平台数据多机备份、服务器密码管理、平台权限管理、个人身份信息数据加密及导出脱敏、信息系统安全运维等                                     | 3  | 文件审阅<br>平台抽验 | 平台有完备的网络与信息安全保障体系、网络与信息安全应急处置和通报机制。（2.1~3.0分）<br>平台的网络与信息安全保障体系、网络与信息安全应急处置和通报机制不够完备。（0~2.0分） |
| 培训管理（45分） | 用户核验（8分） | 身份认证 | 平台对服务对象进行实名认证。对机构实名认证内容包括但不限于：机构名称、统一社会信用代码、机构地址、法定代表人姓名、联系人姓名、联系人职务、联系人电话等。对学习者的认证内容包括但不限于：姓名、公民身份号码、电子社保卡号码、手机号码、居民身份证照片、头像相片等 | 4  | 平台检验         | 平台严格执行对服务对象的实名认证。（3.1~4.0分）<br>平台对服务对象的实名认证存在漏洞。（0~3.0分）                                      |

| 评估指标 |           |      | 内容要求  | 分值 | 评估方法         | 评分规则   |
|------|-----------|------|---|----|--------------|--|
| 一级   | 二级        | 三级   |   |    |              |  |
|      |           | 学习过程 | 平台具备安全、便捷的用户身份核验技术，包括但不限于采用人脸识别认证、电信运营商手机实名认证、电子社保卡实名认证等方式，在用户注册、学习、考试等环节对用户身份进行核验。支持学习者使用以电子社保卡为载体的职业培训券 | 4  | 平台检验         | 平台支持学习者真实学习行为的身份确认，支持职业培训券。（3.1~4.0分）对学习者在学习过程中真实学习行为的身份确认存在漏洞。（0~3.0分）          |
|      | 培训项目（12分） | 分类目录 | 培训项目根据培训对象、国家职业分类等方式进行分类管理  | 4  | 文件审阅<br>平台抽验 | 培训项目职业（工种）分类合理。（3.1~4.0分）<br>培训项目职业（工种）分类不够合理。（0~3.0分）                           |
|      |           | 课程编排 | 培训项目发布支持根据相关标准规范中要求的知识点和技能点进行课程内容编排。相关标准规范包括国家职业标准、专项职业能力考核规范、企业岗位规范等                                     | 4  | 文件审阅<br>平台抽验 | 机构上传课程时，按照相关标准规范编排课程大纲、目录结构等内容。（3.1~4.0分）<br>机构上传课程时，课程内容未完全按照相关标准规范编排。（0~3.0分）  |
|      |           | 内容形式 | 培训项目发布支持多种内容形式，包括但不限于视频、音频、图文、文档、自测、互动式课件、虚拟仿真等   | 4  | 平台检验         | 培训项目发布支持多种内容形式。（3.1~4.0分）<br>培训项目发布支持的内容形式较为单一。（0~3.0分）                          |
|      | 培训过程（12分） | 培训形式 | 培训过程支持直播、录播、课件、在线研讨、互动交流等多种培训形式   | 4  | 平台检验         | 支持直播、录播、课件、在线研讨、互动交流等多种培训形式。（3.1~4.0分）<br>支持的培训形式较为单一。（0~3.0分）                   |
|      |           | 组织形式 | 培训过程支持学习者自主学习、模拟实操、测试、协作等多种培训组织形式   | 4  | 平台检验         | 支持自主学习、模拟实操、测试、协作等多种培训组织形式。（3.1~4.0分）<br>支持的培训组织形式较为单一。（0~3.0分）                  |
|      |           | 应答服务 | 培训过程支持电子邮件、即时通信、电话等多种形式向学习者推送培训安排及答疑支持  | 4  | 平台检验         | 向学习者推送培训安排及答疑支持的形式包括、电子邮件、即时通信、电话等。（3.1~4.0分）<br>向学习者推送培训安排及答疑支持的形式较为单一。（0~3.0分） |
|      | 质量与安全管理   | 学情监测 | 平台具有人脸识别、即时互动、禁止同一账号同时多端口登录、禁止多页面非前台播放课程  | 5  | 平台检验         | 平台具有人脸识别、即时互动、禁止同一账号同时多端口登录、禁止多页面非前台播放课程等质量管                                     |

| 评估指标          |               |        | 内容要求   | 分值 | 评估方法         | 评分规则  |
|---------------|---------------|--------|--|----|--------------|---|
| 一级            | 二级            | 三级     |  |    |              |   |
|               | (13分)         |        | 等质量管控功能，防止刷课、挂课、替课、刷考、替考等弄虚作假行为，确保培训过程真实、有效                            |    |              | 控功能。（3.1~5.0分）<br>平台具有人脸识别、禁止同一账号同时多端口登录等质量管控功能。（1.0~3.0分）<br>不具备相应功能。（0分）  |
|               |               | 统计管理   | 平台支持培训机构、企业用人单位对培训班级、学习者的考勤、学习、测试等数据进行记录、查询、统计分析，支持对培训项目数字资源的使用情况等进行分析 | 4  | 平台检验         | 平台支持培训机构、企业用人单位对培训班级、学习者的考勤、学习、测试等数据进行记录、查询、统计分析，并且支持对培训项目数字资源的使用情况等进行分析。（3.1~4.0分）<br>平台基本支持培训机构、企业用人单位对培训班级、学习者的考勤、学习、测试等数据进行记录、查询、统计分析，或基本支持对培训项目数字资源的使用情况等进行分析。（0~3.0分） |
|               |               | 监管功能   | 平台支持监管机构对培训机构、企业用人单位开展的培训项目数据进行查询、调取、统计分析                              | 4  | 平台检验         | 监管机构可通过平台对培训机构、企业用人单位开展的培训项目数据进行查询、调取、统计分析。（3.1~4.0分）<br>监管机构可通过平台对培训机构、企业用人单位开展的部分培训项目数据进行查询、调取或统计分析。（0~3.0分）  |
| 学习服务<br>(20分) | 学习功能<br>(12分) | 学习过程记录 | 平台支持对学习过程进行记录，包括但不限于学习开始时间、学习时长、作业和测试                                  | 4  | 平台检验         | 学习过程记录完整、进度可控。（3.1~4.0分）<br>学习过程记录不完整、进度不可控。（0~3.0分）  |
|               |               | 学习评价记录 | 平台支持对学习过程评价和结果评价，并记录评价数据，包括但不限于测试的结果，时长，错题分布，测试行为规范的信息                 | 4  | 平台检验         | 学习过程评价以及结果评价记录完整。（3.1~4.0分）<br>有学习过程评价或结果评价记录。（0~3.0分）  |
|               |               | 学习报告生成 | 平台为学习者提供在平台学习活动中形成的学习记录，包括但不限于学习过程、学习结果                                | 4  | 文件审阅<br>平台抽验 | 学习记录覆盖学习者的全部学习成果。（3.1~4.0分）<br>有学习者学习记录。（0~3.0分）  |

| 评估指标          |              |         | 内容要求   | 分值 | 评估方法         | 评分规则  |
|---------------|--------------|---------|--|----|--------------|---|
| 一级            | 二级           | 三级      |  |    |              |   |
|               | 学习支持<br>(8分) | 查看进度    | 平台支持学习者查看学习进度, 包括已完成课程、参与度等信息  | 3  | 平台检验         | 学习者可查看完整的学习进度。(2.1~3.0分)<br>学习者可查看学习进度。(0~2.0分)   |
|               |              | 提供指南    | 平台为学习者提供所学习课程的基本信息和学习指南, 方便学习者制定学习计划                                 | 2  | 文件审阅<br>平台抽验 | 为学习者提供详细的学习课程信息和学习指南。(1.1~2.0分)<br>有学习课程信息或学习指南。(0~1.0分)  |
|               |              | 使用平台    | 平台为学习者提供平台使用说明, 指导学习者使用学习平台, 及时解决学习活动与服务过程中的技术问题                     | 3  | 平台检验         | 为学习者提供详细的平台使用说明。(2.1~3.0分)<br>有平台使用说明。(0~2.0分)  |
| 运营管理<br>(15分) | 平台运维<br>(5分) | 人员资质与数量 | 平台根据服务对象的数量配备人数适宜、结构合理的运维团队, 成员具备专业知识和技能                             | 3  | 文件审阅         | 平台运维团队岗位结构合理、人员数量及资质充分。(2.1~3.0分)<br>平台运维团队岗位结构基本合理、人员数量及资质不够充分。(0~2.0分)                                |
|               |              | 工作职责与制度 | 运维服务团队及时发现和解决平台系统运行问题, 降低故障发生的概率, 确保业务的连续性                           | 2  | 文件审阅         | 平台运维制度、运维工作流程能保障平台的正常稳定运行。(1.1~2.0分)<br>平台运维制度、运维工作流程在保障平台的正常稳定运行方面不够充分。(0~1.0分)                        |
|               | 客户服务<br>(5分) | 人员资质与数量 | 平台根据服务对象的数量配备人数适宜、结构合理的客服团队, 成员具备专业知识和技能                             | 3  | 文件审阅         | 平台客服团队岗位结构合理、人员数量及资质充分。(2.1~3.0分)<br>平台客服团队岗位结构基本、人员数量及资质不够充分。(0~2.0分)                                  |
|               |              | 工作职责与制度 | 平台提供电话、网络投诉渠道并保证渠道畅通, 及时处理客户反馈问题, 并建立沟通管理机制, 明确反馈时限, 按时答复、安排处理服务对象诉求 | 2  | 文件审阅<br>平台抽检 | 平台客服制度、客服工作流程能保障平台的咨询、投诉、反馈问题得到及时妥善处理。(1.1~2.0分)<br>平台客服制度、客服工作流程在保障平台的咨询、投诉、反馈问题得到及时妥善处理方面不充分。(0~1.0分) |
|               | 平台管理<br>(5分) | 部门设置与制度 | 平台运营机构内设部门组织结构科学、职责明确、人员配置合理, 有完善可行的员工管理制度                           | 3  | 文件审阅         | 平台运营机构内设部门组织结构科学、人员数量及资质充分、平台管理制度健全、管理流程能保障平台运转正常、员工高效。(2.1~3.0分)<br>平台运营机构内设部门组                        |

| 评估指标 |    |      | 内容要求  | 分值 | 评估方法 | 评分规则   |
|------|----|------|---|----|------|--|
| 一级   | 二级 | 三级   |   |    |      |  |
|      |    |      |   |    |      | 织结构不够科学、人员数量及资质不够充分，平台管理制度、管理流程在保障平台运转正常、员工高效方面不充分。（0~2.0分）  |
|      |    | 监督机制 | 平台运营机构建立平台服务监督机制。设置服务公示版块，内容包括但不限于服务内容、服务依据、服务流程、服务要求、投诉渠道。实施内部监督和审核，同时接受外部监督，设置监督意见反馈表，会议审核记录等，根据监督和审核结果，实施纠正和预防措施 | 2  | 文件审阅 | 平台服务监督机制有效。服务公示版块内容完备；内部监督和审核及外部监督落实到位。（1.1~2.0分）<br>平台服务监督机制运行效果一般，服务公示版块内容不够完备；内部监督和审核及外部监督落实不够到位。（0~1.0分） |

说明：平台运营服务质量评估指标体系由三级指标及其内容要求构成。评估指标体系设有4项一级指标，分别为基本要求、培训管理、学习服务、运营管理，二级指标11项和三级指标31项。评估总分为100分。各地可根据实际情况，采用分数梯度的方法划分平台等级。各地开展平台遴选、评估时可参考以上评分规则，也可根据实际情况调整各指标分数权重。

# 职业技能线上培训数字资源质量规范

2024年

# 目 录

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1 适用范围 .....                   | 19 |
| 2 规范性引用文件 .....                | 19 |
| 3 资源关键要素及要求 .....              | 19 |
| 3.1 资源目标 .....                 | 19 |
| 3.2 资源构成 .....                 | 19 |
| 3.3 资源内容 .....                 | 20 |
| 3.4 服务团队 .....                 | 20 |
| 4 资源类别及分类规则 .....              | 21 |
| 附件：职业技能线上培训数字资源质量评估表（参考） ..... | 23 |

# 职业技能线上培训数字资源质量规范

## 1 适用范围

本规范给出了职业技能线上培训数字资源（以下简称“资源”）建设与服务过程中的资源目标、资源构成、资源内容、服务团队方面的要求。

本规范适用于职业技能线上培训数字资源的遴选和分类分级评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GB/T38377—2019 新闻出版 知识服务 知识资源建设与服务基础术语

GB/T24620—2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求

## 3 资源关键要素及要求

### 3.1 资源目标

#### 3.1.1 适用对象

资源适用对象根据不同学习者的学习需求进行分类，对象包括但不限于：在校生、企业职工、退役军人、高校毕业生、农村转移劳动力、失业人员。

对学习者的学习此资源需要具备的前置条件及要求进行说明。

#### 3.1.2 资源分类

资源按照培训适用的领域进行分类，分类包括但不限于：通用素质类、职业技能类、专项职业能力类、创新创业类。

#### 3.1.3 适用标准

资源开发符合相关标准规范的要求，标准规范包括但不限于：国家职业标准、专项职业能力考核规范、企业岗位规范。

#### 3.1.4 资源应用

资源按照标准规范中知识点和技能点的要求组织开发建设，支持面向不同学习者灵活组织培训课程。

资源采用通用格式与标准，具有兼容性，保证学习者能够使用主流浏览器与通用播放软件进行学习。

### 3.2 资源构成

### 3.2.1 课程

课程类资源包括资源介绍、培训大纲、资源主体文件、培训指导说明等内容。

资源介绍包括资源名称、总学时、适用学习对象及主要学习内容、培训项目特点、培训方式及组织形式等内容。

培训大纲包括培训大纲说明、培训目标、培训对象、培训内容结构与教学建议、培训时长、培训评价等内容。

资源主体文件包括文本、图形/图像、音频、视频、动画、3D、交互式课件、仿真模拟、虚拟现实、增强现实等多媒体文件。

培训指导说明包括培训思路和方法、培训方式和素材应用、培训任务解析、培训建议、培训效果检测等，结合培训内容结构展开。

### 3.2.2 素材

资源素材包括素材清单、素材文件等内容。

素材清单对素材的类别、格式、数量、对应的培训大纲进行说明。

素材文件的设计和开发针对培养相关职业（岗位）的能力所需的培训重点、难点选择适合的表现形式，形式包括但不限于：文本、图形/图像、音频、视频、动画。

## 3.3 资源内容

### 3.3.1 内容质量

培训场景的设计与培训目标相匹配。除多媒体课堂讲授外，可利用软件操作录屏、实物操作录像、工作场景录像、交互式业务仿真、虚拟现实等实景实操类形式，为不同需求的培训对象，提供个性化的课程，促进培训目标的达成。

资源教学环节为培训对象提供符合能力提升规律的教与学的安排，除回顾、导学、讲授等普通教学环节外，根据培训需求安排演示、操作示范、案例分析、提问、练习等引导类教学环节。

参与资源录制的教师着装得体、精神饱满、态度认真、语音标准、语速得当、表达准确、节奏适度。

资源内容符合国家职业标准、专项职业能力考核规范、企业岗位规范等要求，知识点、技能点与相应规范标准内容对应。

### 3.3.2 内容安全

资源内容所使用的素材，如图片、视频、肖像、字体、配乐等资源需具有独立知识产权或版权方的授权使用证明，不得使用未授权的素材资源。

资源内容具有严格的审校过程，资源中不得含有法律、行政法规和国家规定禁止的内容。

## 3.4 服务团队

### 3.4.1 开发团队

具有资源开发的管理与评价制度，以及与资源开发内容相适应的资源开发团队，团队成员结构合理、分工明确。

建立资源评价反馈机制，包括学习者评价问卷、企业用人单位评价问卷、自我评价表等文档资源。常态化接受各方评价，评价形式包括学习者评价、企业评价、自我评价等。

根据资源评价制定整改措施，进行优化和改进；注重服务对象的满意度和服务效能的提升，持续提高资源质量。

#### 3.4.2 师资队伍

建立师资管理机制，对师资资质及背景、工作职责分工、行为规范、考核评价等方面进行规范。

具有师资队伍建设方案、师资管理规章制度、师资名单、师资资质档案、师资工作规范、师资工作安排表、师资工作记录、师资考核评价表等。

根据资源建设规模及复杂程度，配备人数适宜、结构合理的师资队伍。团队人员具有相关师资任职资格。

#### 3.4.3 在线学习服务团队

资源的在线学习服务团队为培训对象使用资源提供学习咨询、问题解答、投诉反馈等服务。

建立在线学习服务工作机制，对工作职责分工、行为要求、工作评价等方面进行规范。

具有学习支持记录、学习支持岗位考核评价表等。

根据培训对象的人数，配备人数适宜、结构合理的在线学习服务团队。在线学习服务团队人员具有在线学习服务师任职资格。

### 4 资源类别及分类规则

职业技能线上培训数字资源按照资源构成可分为课程和素材。

按照资源格式可以分为：文本类、图形/图像类、音频类、视频类、动画类、交互类、仿真模拟等类别。

按照培训适用的领域可分为：通用素质类、职业技能类、专项职业能力类、创新创业类资源。

按照培训项目的内容可根据《中华人民共和国职业分类大典》（2022年版）根据职业工种进行分类。



职业技能线上培训数字资源质量评估表（参考）

| 评估指标          |              |      | 内容要求  | 分值 | 评估方法         | 评分规则   |
|---------------|--------------|------|---|----|--------------|--|
| 一级            | 二级           | 三级   |   |    |              |  |
| 资源目标<br>(15分) | 适用对象<br>(6分) | 对象类别 | 包含资源适用的学习对象类别，包括但不限于：在校生、企业职工、退役军人、高校毕业生、农村转移劳动力、失业人员                                   | 3  | 文件审阅         | 有明确所适用的学习对象的类别。（2.1~3.0分）<br>适用的学习对象的类别表述不够明确。（0~2.0分）   |
|               |              | 前置要求 | 对学习对象学习此资源需要具备的前置条件及要求进行说明  | 3  | 文件审阅         | 对学习对象学习此资源需要具备的前置条件及要求说明不够充分。（0~2.0分）  |
|               | 资源分类<br>(3分) |      | 资源按照培训适用的领域进行分类，分类包括但不限于：通用素质类、职业技能类、专项职业能力类、创新创业类                                      | 3  | 文件审阅         | 对资源分类有明确的描述。（2.1~3.0分）<br>对资源分类描述不够明确。（0~2.0分）   |
|               | 适用标准<br>(3分) |      | 资源开发符合标准规范要求，标准规范包括但不限于：国家职业标准、专项职业能力考核规范、企业岗位规范  | 3  | 文件审阅         | 有明确资源适用的具体标准规范。（2.1~3.0分）<br>对资源适用的具体标准规范表述不够明确。（0~2.0分）   |
|               | 资源应用<br>(3分) |      | 资源按照标准规范中知识点和技能点的要求组织开发建设，支持面向不同学习者灵活组织培训课程。资源采用通用格式与标准，具有兼容性，保证学习者能够使用主流浏览器与通用播放软件进行学习 | 3  | 文件审阅<br>资源检验 | 对资源与标准规范中的工作内容、技能要求以及相关知识的适配情况有明确说明，且资源具有良好兼容性。（2.1~3.0分）<br>对资源与标准规范中的工作内容、技能要求以及相关知识的适配情况的说明不够明确，且资源兼容性一般。（0~2.0分） |
| 资源构成<br>(22分) | 课程<br>(16分)  | 资源介绍 | 资源介绍包括资源名称、总学时、适用学习对象及主要学习内容、培训项目特点、培训方式及组织形式等内容  | 4  | 资源检验         | 资源介绍清晰准确，便于学习者和企业用人单位进行资源选择。（3.1~4.0分）<br>资源介绍不清晰准确，不便于学习者和企业用人单位进行资源选择。（0~3.0分）                                     |
|               |              | 培训大纲 | 培训大纲包括培训大纲说明、培训目标、培训对象、培训内容与教   | 4  | 资源检验         | 培训大纲设计有效、合理，目标达成度高。（3.1~4.0分）  |

| 评估指标          |            |               | 内容要求  | 分值  | 评估方法         | 评分规则   |
|---------------|------------|---------------|---|---|--------------|--|
| 一级            | 二级         | 三级            |   |   |              |  |
| 资源内容<br>(45分) |            |               | 学建议、培训时长、培训评价等内容  |   |              | 培训大纲设计较为合理。(0~3.0分)  |
|               |            | 资源主体          | 资源主体包括文本、图形/图像、音频、视频、动画、3D、交互式课件、仿真模拟、虚拟现实、增强现实等多媒体文件                             | 4   | 资源检验         | 资源主体文件形式丰富、适应性好。(3.1~4.0分)<br>资源主体文件形式单一、适应性弱。(0~3.0分)   |
|               |            | 指导说明          | 培训指导说明包括培训思路和方法、培训方式和素材应用、培训任务解析、培训建议、培训效果检测等,结合培训内容结构展开                          | 4   | 资源检验         | 培训指导说明内容详细。(3.1~4.0分)<br>培训指导说明内容不够详细。(0~3.0分)   |
|               | 素材<br>(6分) | 素材清单          | 素材清单对素材的类别、格式、数量、对应的培训大纲进行说明  | 3   | 资源检验         | 素材清单详细、清晰。(2.1~3.0分)<br>素材清单不够详细、清晰。(0~2.0分)   |
|               |            | 素材设计开发        | 素材文件的设计和开发针对培养相关职业(岗位)的能力所需的培训重点、难点选择需要的表现形式,形式包括但不限于:文本、图形/图像、音频、视频、动画           | 3   | 资源检验         | 素材文件的表现形式设计有效、合理。(2.1~3.0分)<br>素材文件的表现形式设计不够合理。(0~2.0分)  |
|               |            | 内容质量<br>(32分) | 培训场景设计  | 培训场景的设计须与培训目标相匹配。除多媒体课堂讲授外,可利用软件操作录屏、实物操作录像、工作场景录像、交互式业务仿真、虚拟现实等实景实操类形式,为不同需求的培训对象,提供个性化的课程,促进培训目标的达成 | 8            | 文件审阅<br>资源检验   |
|               |            | 教学环节安排        | 资源教学环节为培训对象提供符合能力提升规律的教与学的安排,除回顾、导学、讲授等普通教学环节外,根据培训需求安排演示、操作示范、案例分析、提问、练习等引导类教学环节 | 8   | 文件审阅<br>资源检验 | 教学环节设计紧凑高效,运用了案例分析、提问等引导类环节促进培训目标的达成。(5.1~8.0分)<br>教学环节设计平淡,未运用案例分析、提问等引导类环节促进培训目标的达成。(0~5.0分) |
|               |            | 教师授课          | 参与资源录制的教师着装得体、精神饱满、   | 8   | 资源检验         | 参与资源录制的教师的授课表现优良,能有效保持   |

| 评估指标          |               |              | 内容要求   | 分值   | 评估方法         | 评分规则   |   |
|---------------|---------------|--------------|--|--|--------------|--|---|
| 一级            | 二级            | 三级           |  |  |              |  |   |
|               |               | 表现           | 态度认真、语音标准、语速得当、表达准确、节奏适度                                       |  |              | 对学习者的吸引力。<br>(5.1~8.0分)<br>参与资源录制的教师的授课表现一般,未能有效保持对学习者的吸引力。<br>(0~5.0分)  |   |
|               |               | 资源内容对标       | 资源内容符合国家职业标准、专项职业能力考核规范、企业岗位规范等要求,知识点、技能点能与相应规范标准内容对应          | 8  | 文件审阅<br>资源检验 | 资源内容符合国家职业标准、专项职业能力考核规范、企业岗位规范等要求,且知识点技能点能与相应规范标准内容对应。<br>(5.1~8.0分)<br>资源内容基本符合国家职业标准、专项职业能力考核规范、企业岗位规范等要求。(0~5.0分) |   |
|               | 内容安全<br>(13分) | 知识产权保护       | 资源内容所使用的素材,如图片、视频、肖像、字体、配乐等资源需具有独立知识产权或版权方的授权使用证明,不得使用未授权的素材资源 | 5  | 文件审阅<br>资源检验 | 资源内容所使用的素材和内容,有可靠的授权来源。<br>(3.1~5.0分)<br>部分资源内容所使用的素材和内容,没有可靠的授权来源。(0~3.0分)  |   |
|               |               | 合法合规         | 资源内容具有严格的审校过程,资源中不得含有法律、行政法规和国家规定禁止的内容                         | 8  | 文件审阅<br>资源检验 | 资源内容审校过程严格,未发现含有法律、行政法规和国家规定禁止的内容。(5.1~8.0分)<br>资源内容审校过程不严格。(0~5.0分)<br>发现含有法律、行政法规和国家规定禁止的内容。<br><b>【单项否决】</b>      |   |
|               | 服务团队<br>(18分) | 开发团队<br>(4分) | 工作职责与制度  | 根据资源评价制定整改措施,进行优化和改进;注重服务对象的满意度和服务效能的提升,持续提高资源质量 | 2            | 文件审阅   | 资源整改措施支持资源优化和改进,能够持续提高资源质量。(1.1~2.0分)<br>资源整改措施基本支持资源优化和改进。(0~1.0分) |
|               |               |              | 人员资质与数量  | 具有资源开发的管理与评价制度,以及与资源开发内容相适应的资源开发团队,团队成员结构合理、分工明确 | 2            | 文件审阅   | 开发团队岗位结构合理、人员数量及资质充分。(1.1~2.0分)<br>开发团队岗位结构不够合理、人员数量及资质不充分。(0~1.0分) |
| 师资团队<br>(10分) |               | 工作职责与制度      | 建立师资管理机制,对师资资质及背景、工作职责分工、行为规范、考核评价等方面进行规范                      | 5  | 文件审阅         | 师资管理制度能保障资源内容专业、讲授水平高。(3.1~5.0分)<br>师资管理制度能保障资源内容专业、讲授水平基本   |   |

| 评估指标 |                                  |                     | 内容要求   | 分值 | 评估方法 | 评分规则  |
|------|----------------------------------|---------------------|--|----|------|---|
| 一级   | 二级                               | 三级                  |  |    |      |   |
|      |                                  |                     |  |    |      | 合格。（0~3.0分）   |
|      |                                  | 人员<br>资质<br>与数<br>量 | 根据资源建设规模及复杂程度，配备人数适宜、结构合理的师资队伍。团队人员具有相关教师资格            | 5  | 文件审阅 | 师资队伍岗位结构合理、人员数量及资质充分。（3.1~5.0分）<br>师资队伍岗位结构不够合理、人员数量及资质不充分。（0~3.0分）         |
|      | 在线<br>学习<br>服务<br>团队<br>（4<br>分） | 工作<br>职责<br>与制<br>度 | 资源的在线学习服务团队为培训对象使用资源提供学习咨询、问题解答、投诉反馈等服务                | 2  | 文件审阅 | 能为培训对象使用学习资源提供完善的咨询和解答服务。（1.1~2.0分）<br>不能为培训对象使用学习资源提供完善的咨询和解答服务。（0~1.0分）   |
|      |                                  | 人员<br>资质<br>与数<br>量 | 根据培训对象的人数，配备人数适宜、结构合理的在线学习服务团队。在线学习服务团队人员具有在线学习服务师任职资格 | 2  | 文件审阅 | 在线学习服务团队岗位结构合理、人员数量及资质充分。（1.1~2.0分）<br>在线学习服务团队岗位结构不够合理、人员数量及资质不充分。（0~1.0分） |

说明：数字资源质量评估指标体系由三级指标及其内容要求构成。评估指标体系设有4项一级指标，分别为资源目标、资源构成、资源内容、服务团队，二级指标11项，三级指标20项。评估总分为100分。各地可根据实际情况，采用分数梯度的方法划分数字资源等级。各地开展数字资源遴选、评估时可参考以上评分规则，也可根据实际情况调整各指标分数权重。