

# 忻州市人力资源和社会保障局

---

忻人社函〔2021〕115号

## 忻州市人力资源和社会保障局 关于对2020年度忻州市专业技术人员继续教育 网络培训服务平台考核的通知

各县（市、区）人力资源和社会保障局，忻州经济开发区管委会党群工作部、五台山风景名胜区管理委员会组织人社局，市直各有关单位：

为落实人社部《专业技术人员继续教育规定》（人社部第25号令）精神，根据忻州市人力资源和社会保障局《关于忻州市专业技术人才知识更新工程实施方案的通知》（忻人社函〔2018〕157号），现对北京中盛佳源教育科技有限公司（学习网站名称简称：一路学）、北京思想天下教育科技有限公司（学习网站简称：专技天下网）、和协天下（北京）教育科技有限公司（学习网站名称：中才在线）三个专业技术人员继续教育网络培训服务机构及学习平台进行综合考核，考核要求如下：

### 一、考核的内容

#### （一）培训平台的基本要求

---

(1) 培训网站平台布局合理，视觉效果好。

(2) 培训网站平台在宽带、网速等方面符合全市专业技术人员同时在线学习的需要。

(3) 培训网站平台有专门的客服人员和技术保障人员，需要 24 小时在线服务，能够及时解答和处理专业技术人员在学习过程中遇到的困难和问题。

(4) 培训网站平台系统保证 7\*24 小时不间断的可靠性运行，高峰负载时的平均响应时间不超过 5 秒，日常运行时的平均响应时间不超过 2 秒，数据量满足至少 5 年的存储使用需要。

(5) 培训网站平台具有在线缴费、在线考试、在线查询、电子发票下载打印、考试管理、学习合格证书生成功能。

(6) 培训课程视频播放时，视频的配音、配乐应与视频画面保持同步，无明显的超前或滞后现象。页面显示的内容、知识点及所采用的音视频与授课教师讲述相同步一致。音视频播放结束后不出现黑屏。

(7) 培训课程视频画面色彩的选取符合视觉要求，画面亮度、灰度适宜，色彩还原性好，视频播放时无偏移、无跳帧、失帧现象，画面镜头稳定，音频音量适中，音质清晰，无明显噪音、杂音。

(8) 同一培训课程中，各页面风格统一，相同模块的页面风格和所使用的交互方式必须一致，同一角色的音调、音色应保

持一致。

(9) 培训网站平台必须提供 pc 端使用功能，并支持学员在手机等移动设备上（满足苹果、安卓等最新系统）通过 app 接入网络平台进行学习、考试等操作，学习考试记录须和计算机终端学习同步。

(10) 网络培训平台须有防作弊、断点续播、每 15 分钟出现防挂机提醒功能，要求培训平台不允许在同一浏览器中可打开多个视频或不同浏览器能够打开多个视频进行刷课；不允许同一账号可在多端登录学习刷课程；不允许对学习内容进度条进行拖拽刷时间；不允许 PC 端与移动端可以同时刷课程进度。

## **(二) 售后服务基本要求**

(1) 技术服务：学习平台必须有与之相应的客服人员和防止黑客攻击、网络安全、资料保密等技术力量和措施。

(2) 运行服务：学习平台应提供 400 专线客服、qq 在线客服、微信等咨询服务方式，配备不少于 15 人的专职客服人员并能提供客服人员相应的社保证明，保证客服人员的专业性。为了提高专业技术学习人员学习的满意度，客服响应时间不得超过 30 秒，电话客服呼损率不得高于 15%，客服人员须有良好的服务态度和及时处置学员投诉或反馈意见的能力。学习平台同时需要有配套的客服服务质量监管平台，在为全部学员提供售后服务的过程中必须录音，并可供人社部门随时抽查电话录音，人社部门除

抽查售后服务电话外，还有权通过其他渠道实施服务监督。

## 二、考核的方法

考核以日常管理和问卷调查结合的办法，日常管理与问卷调查采取双百分制。

日常管理主要是：对平台建设及更新优化、信息安全保密制度执行情况、继续教育工作开展情况、继续教育合作合同执行情况进行管理、监督、指导；对学习平台与管理平台的数据对接、信息交流实行协调管理；对学习平台工作环境现场考察、评估、监督指导；对学员反馈意见进行跟踪、分析、处置等。

问卷计分方式为：将《对忻州市专业技术人员继续教育网络培训服务平台考核调查问卷》以在线问卷形式下发到各专业技术人员手中进行测评，对学员所使用的平台通过5个方面共计19个小项进行评分，分别对三个平台获得的每项均分的平均值进行统计。

问卷的具体方法：用手机扫描二维码进行网络问卷调查考核（二维码后附）。

## 三、考核结果应用

考核结果分为：优秀、合格、不合格三个等次，日常管理与问卷调查两项考核得分平均值为学习平台的最后考核成绩，81分--100分为优秀，60分--80分为合格，60分以下为不合格，考核结果为不合格者，将被终止提供继续教育服务资格。

#### 四、具体要求

1、各县（市、区）人力资源和社会保障局，忻州经济开发区管委会党群工作部、五台山风景名胜区管理委员会组织人社局，市直各有关单位要高度重视，认真负责和指导本辖区、本部门、本单位的专业技术人员对学员已注册学习的平台包括学习平台网站设计、课件设置、后台管理、学员学习档案管理、考试管理、证书打印、客户服务、用户体验及学员反馈意见等方面进行评价，须于12月17日前完成。

2、各学员要本着实事求是、认真负责的态度，对本人注册学习的平台进行客观、公正的评价，实名实姓扫码并在线填写考核问卷调查表，不得提高或降低考核标准，更不得采取恶意刷票的方式多次扫码填写调查问卷，一人只准扫码一次填报。

附件：忻州市专业技术人员继续教育网络培训服务平台考核  
调查问卷二维码

忻州市人力资源和社会保障局

2021年11月18日

（此件主动公开）

附件：

## 忻州市专业技术人员继续教育网络培训服务平台考核调查问卷二维码



---

忻州市人力资源和社会保障局办公室

2021年11月18日印发

共印60份