

ICS

T/GXDSL

团 体 标 准

T/GXDSL 294—2025

技术服务人员资质与能力评价标准

**Standard for Qualification and Competency Evaluation of
Technical Service Personnel**

征求意见稿

2025 - - 发布

2025 - - 实施

广西电子商务企业联合会 发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 资质分级与基本要求	1
5 能力要求	2
6 评价指标与方法	3
7 评价流程	4
8 监督管理	4
9 附则	5

前　　言

本文件依据GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西产学研科学研究院提出。

本文件由广西电子商务企业联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

技术服务人员资质与能力评价标准

1 范围

本标准规定了技术服务人员的资质分级、能力要求、评价指标、评价流程及监督管理等内容。适用于各类技术服务领域（包括但不限于信息技术、工业技术、工程技术、环保技术、医疗技术等）从事技术咨询、技术支持、技术实施、技术维护等相关工作的从业人员，以及用人单位对技术服务人员的招聘、培养、考核与晋升，第三方机构开展的资质评价活动。

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/T 28001 职业健康安全管理体系要求

GB/T 19001 质量管理体系要求

GB/T 30660 专业技术人员继续教育规定

ISO/IEC 17024 人员认证机构通用要求

3 术语和定义

3.1 技术服务人员

具备相应专业技术知识和技能，为客户或用人单位提供技术咨询、技术支持、技术实施、技术维护、技术培训等服务的从业人员。

3.2 资质

技术服务人员在学历、工作经历、职业资格等方面满足的法定或行业认可的准入条件。

3.3 能力

技术服务人员在专业知识、操作技能、沟通协调、问题解决等方面具备的实际应用水平。

3.4 资质分级

根据技术服务人员的资质条件和能力水平，划分的不同等级（初级、中级、高级、特级）。

3.5 评价机构

具备相应资质，按照本标准开展技术服务人员资质与能力评价的第三方机构或行业自律组织。

4 资质分级与基本要求

4.1 分级设置

技术服务人员资质分为四个等级，从低到高依次为：初级技术服务人员（三级）、中级技术服务人员（二级）、高级技术服务人员（一级）、特级技术服务人员（特级）。

4.2 基本资质要求

4.2.1 初级技术服务人员（三级）

学历：具备中专及以上相关专业学历；或非相关专业大专及以上学历。

工作经历：相关专业中专学历需具备 1 年及以上技术服务相关工作经历；非相关专业大专及以上学历需具备 1 年及以上技术服务相关工作经历。

职业资格：取得相关行业初级职业资格证书；或通过本标准规定的初级能力评价。

其他：遵守国家法律法规和行业规范，无重大工作失误记录。

4.2.2 中级技术服务人员（二级）

学历：具备大专及以上相关专业学历；或非相关专业本科及以上学历。

工作经历：相关专业大专学历需具备 3 年及以上技术服务相关工作经历；非相关专业本科学历需

具备 3 年及以上技术服务相关工作经历；取得初级资质后，连续从事技术服务工作 2 年及以上。

职业资格：取得相关行业中级职业资格证书；或通过本标准规定的中级能力评价。

其他：具备独立完成常规技术服务项目的能力，无重大质量事故或客户投诉记录。

4.2.3 高级技术服务人员（一级）

学历：具备本科及以上相关专业学历；或非相关专业硕士及以上学历。

工作经历：相关专业本科学历需具备 5 年及以上技术服务相关工作经历；非相关专业硕士学历需具备 4 年及以上技术服务相关工作经历；取得中级资质后，连续从事技术服务工作 3 年及以上。

职业资格：取得相关行业高级职业资格证书；或通过本标准规定的高级能力评价。

其他：具备解决复杂技术问题的能力，主持或核心参与过 3 项及以上中型及以上技术服务项目，无不良行业信用记录。

4.2.4 特级技术服务人员（特级）

学历：具备硕士及以上相关专业学历；或本科相关专业学历且具备高级技术职称。

工作经历：相关专业硕士学历需具备 8 年及以上技术服务相关工作经历；本科相关专业学历且具备高级技术职称需具备 10 年及以上技术服务相关工作经历；取得高级资质后，连续从事技术服务工作 5 年及以上。

职业资格：通过本标准规定的特级能力评价；或在行业内具有重大影响力，获得过省级及以上相关专业奖励。

其他：具备引领行业技术发展的能力，主持过 5 项及以上大型技术服务项目或 1 项及以上国家级技术服务项目，在核心期刊发表过 2 篇及以上专业论文，或拥有 1 项及以上相关专利。

5 能力要求

5.1 通用能力

5.1.1 职业道德

遵守国家法律法规和行业准则，恪守职业操守，诚实守信，保守客户商业秘密和技术秘密。

具备良好的服务意识和责任心，积极响应客户需求，维护行业声誉。

5.1.2 沟通协调能力

初级：能清晰表达技术观点，准确理解客户基础需求，配合团队完成工作。

中级：能有效与客户、团队及相关方沟通，协调解决常规工作中的问题，撰写规范的技术文档。

高级：能主导复杂项目的沟通协调，准确把握客户深层次需求，具备跨部门、跨单位协作能力。

特级：具备卓越的沟通表达和谈判能力，能代表行业参与技术交流，推动行业标准建设。

5.1.3 学习与创新能力

初级：具备基础的学习能力，能快速掌握岗位所需的基础知识和技能。

中级：具备持续学习能力，能跟踪行业技术发展动态，在工作中应用新技术、新方法。

高级：具备较强的创新能力，能提出技术改进方案，解决行业共性技术问题。

特级：具备引领性创新能力，能主导技术研发和创新项目，推动行业技术进步。

5.2 专业能力

5.2.1 专业知识

初级：掌握本专业基础理论知识和岗位核心技能，了解行业基本规范和标准。

中级：熟练掌握本专业核心理论知识和相关领域基础知识，熟悉行业规范、标准及技术发展趋势。

高级：精通本专业理论知识和前沿技术，掌握相关领域核心知识，参与或了解行业标准制定。

特级：深耕本专业领域，具备系统性、前瞻性的专业知识体系，主导或核心参与行业标准制定，对行业技术发展有深刻见解。

5.2.2 操作技能

初级：能熟练操作岗位常用设备和工具，完成基础技术服务任务（如设备安装调试、简单故障排查

等)。

中级：能独立操作复杂设备和专业工具，完成常规技术服务项目（如系统维护、技术咨询、方案设计等），解决常见技术问题。

高级：能熟练运用专业技术和工具，解决复杂技术难题（如系统故障诊断与修复、定制化方案设计、技术优化等），指导初级和中级技术服务人员开展工作。

特级：具备顶尖的操作技能和技术把控能力，能攻克行业关键技术难题，主持重大技术服务项目，培养行业技术骨干。

5.2.3 项目管理能力

初级：了解项目管理基本流程，能配合完成项目中的具体工作任务。

中级：掌握项目管理基础方法，能独立负责小型技术服务项目的计划、执行和控制，确保项目按时按质完成。

高级：精通项目管理理论和方法，能主持中型及以上技术服务项目，有效控制项目成本、进度和质量，应对项目风险。

特级：具备卓越的项目管理和资源整合能力，能主持大型复杂技术服务项目或跨区域、跨行业项目，制定项目战略规划，推动项目创新与突破。

6 评价指标与方法

6.1 评价指标体系

评价维度	权重（初级）	权重（中级）	权重（高级）	权重（特级）	核心评价内容
基本资质	40%	30%	20%	15%	学历、工作经历、职业资格
职业道德	10%	10%	10%	10%	职业操守、服务意识、信用记录
通用能力	20%	25%	25%	25%	沟通协调、学习创新、团队协作
专业能力	30%	35%	45%	50%	专业知识、操作技能、项目管理

6.2 评价方法

6.2.1 资料审核

评价机构对申报人员的学历证书、工作经历证明、职业资格证书、项目业绩材料、信用记录等进行真实性、完整性审核。审核结果分为“合格”和“不合格”，不合格者直接淘汰。

6.2.2 理论考试

采用闭卷考试形式，考核申报人员的专业基础理论知识、行业规范标准、法律法规等内容。试卷满分为100分，60分为合格线。初级、中级、高级、特级考试难度依次递增，特级可免理论考试（需提供相关学术成果或技术成就证明）。

6.2.3 实操考核

根据申报等级和专业领域，设置相应的实操任务，考核申报人员的实际操作技能和问题解决能力。

实操考核满分为 100 分, 70 分为合格线。

初级: 侧重基础操作技能考核(如设备安装、简单故障排查)。

中级: 侧重常规项目操作和常见问题解决能力考核(如系统维护、方案编写)。

高级: 侧重复杂技术问题解决和项目核心环节操作考核(如故障诊断、技术优化)。

特级: 侧重关键技术突破和项目统筹能力考核(如技术研发、项目规划)。

6.2.4 面试答辩

由 3-5 名行业专家组成评审小组, 对申报人员进行面试答辩。面试答辩满分为 100 分, 70 分为合格线。

初级、中级: 侧重工作经历、专业知识应用和职业规划的考察。

高级、特级: 侧重项目经验、技术创新、行业见解和重大问题处理能力的考察。

6.2.5 综合评价

综合资料审核、理论考试、实操考核、面试答辩的结果, 按照评价指标权重计算综合得分。综合得分满分为 100 分, 70 分为合格线。计算公式为:

综合得分 = 资料审核得分(合格记对应权重分, 不合格记 0 分) + 理论考试得分 × 对应权重 + 实操考核得分 × 对应权重 + 面试答辩得分 × 对应权重

7 评价流程

7.1 申报

申报人员向评价机构提交以下材料:

《技术服务人员资质与能力评价申报表》(统一格式);

学历证书、工作经历证明(劳动合同、离职证明等)复印件;

职业资格证书、技术职称证书复印件;

项目业绩材料(项目合同、成果证明、客户评价等);

信用记录证明(由相关部门或机构出具);

其他补充材料(论文、专利、获奖证明等)。

7.2 初审

评价机构在收到申报材料后 10 个工作日内完成初审, 对材料不齐全或不符合要求的, 通知申报人员在 5 个工作日内补充完善; 逾期未补充的, 视为放弃申报。初审合格者进入下一环节。

7.3 评价实施

评价机构按照本标准第 6 章规定的评价指标和方法, 组织开展理论考试、实操考核和面试答辩。评价实施周期不超过 30 个工作日。

7.4 公示与发证

评价机构在评价结束后 10 个工作日内, 将评价结果在官方网站公示, 公示期为 7 个工作日。公示无异议的, 向合格人员颁发相应等级的《技术服务人员资质与能力评价证书》; 公示有异议的, 组织复核, 复核结果为最终评价结果。证书有效期为 3 年。

8 监督管理

8.1 评价机构管理

评价机构应具备 ISO/IEC 17024 认证资质, 建立健全评价管理制度和质量控制体系, 确保评价过程公平、公正、公开。评价机构应定期向行业主管部门或自律组织报备评价情况, 接受监督检查。对违规操作、弄虚作假的评价机构, 取消其评价资格, 并向社会公示。

8.2 证书管理

《技术服务人员资质与能力评价证书》实行备案管理, 证书信息可通过评价机构官方网站或行业信息平台查询。证书有效期届满前 3 个月, 持证人应向评价机构申请延续, 提交延续申报表、工作业绩证明和继续教育证明(近 3 年累计继续教育时长不少于 48 学时), 经审核合格的, 换发新证书; 逾

期未申请延续的，证书自动失效。

8.3 持证人管理

持证人应遵守本标准和行业规范，持续提升自身能力。评价机构对持证人实行年度抽检制度，抽检比例不低于 10%。对存在以下情况之一的，取消其资质证书，并向社会公示：

提供虚假申报材料的；

严重违反职业道德或行业规范，造成重大损失或恶劣影响的；

发生重大质量事故或客户投诉，经查证属实的；

连续 2 年未参加继续教育的；

其他不符合资质要求的情形。

8.4 申诉与投诉

申报人员对评价结果有异议的，可在公示期内以书面形式向评价机构提出申诉，评价机构应在 15 个工作日内给出申诉处理结果。相关方对评价机构或持证人的违规行为可进行投诉，投诉处理应遵循公平、公正、及时的原则。

9 附则

9.1 本标准由〔制定单位名称〕负责解释。

9.2 本标准自发布之日起实施。

9.3 本标准根据行业发展和技术进步情况，适时进行修订。