

技能人才评价服务包

指 导 包

(社会培训评价组织)

安徽省技能人才管理服务中心

2025年编制

目 录

一、引言.....	1
二、机构备案.....	2
（一）申报材料准备.....	2
（二）备案流程.....	2
（三）备案期限.....	3
（四）退出机制.....	3
（五）备案范围和信息变更	4
三、年度计划发布.....	4
（一）年度计划编制	4
（二）年度计划确认	4
（三）年度计划执行	5
四、评价公告发布.....	5
（一）建立评价批次	5
（二）发布评价公告	5
五、评价方式选择.....	6
（一）评价内容	6
（二）评价方式	7
六、报名与审核.....	7
（一）评价对象范围确认	7
（二）考务管理人员职责	7
（三）报名材料准备	8
（四）接受报名	8
（五）资格审查	8
（六）结果确认	9
七、考务执行.....	9
（一）考务安排	9
（二）制定认定计划并报备	11
（三）命题制卷	11
八、考试考评.....	11
（一）考前准备	11
（二）考试实施	12

(四) 考后工作	13
九、结果公示与报备	14
(一) 成绩公示	14
(二) 结果报备	15
十、证书核发	15
(一) 证书生成	15
(二) 证书打印	15
(三) 证书发放	15
(四) 证书补发	16
(五) 证书管理责任	16
十一、档案保管	16
(一) 归档内容	16
(二) 归档要求	17
(三) 保管要求	18
(四) 档案销毁	18
十二、质量督导	19
(一) 制度建设	19
(二) 内部督导员配置	19
(三) 质量督导流程	19
(四) 质量督导内容	20
十三、年度评估	23
(一) 准备阶段	23
(二) 自评阶段	23
(三) 评估阶段	23
(四) 省级抽查阶段	23
(五) 评估结果通报	24
(六) 整改与提升	24
(七) 评估结果运用	24
(八) 持续改进	24

一、引言

为进一步规范社会培训评价组织的技能人才评价工作，确保评价质量，提升技能人才队伍建设水平，根据《关于印发〈职业技能等级认定工作规程（试行）〉的通知》（人社职司便函〔2020〕17号）、《人力资源社会保障部关于健全完善新时代技能人才职业技能等级制度的意见（试行）》（人社部发〔2022〕14号）、《关于全面推行企业职业技能等级认定工作的通知》（皖人社秘〔2019〕284号）、《关于贯彻落实〈人力资源社会保障部关于健全完善新时代技能人才职业技能等级制度的意见（试行）〉的通知》（皖人社秘〔2022〕130号），以及省技能人才管理服务中心发布的《安徽省职业技能等级认定工作规程（试行）》《安徽省技能人才评价考评人员管理工作规程（试行）》《安徽省技能人才评价技术资源管理规程（试行）》《安徽省技能人才评价质量督导工作规程（试行）》《安徽省技能人才评价违规行为认定与处理工作规程（试行）》，《关于切实加强职业技能评价质量管理的通知》（皖技管服〔2023〕1号）、《关于进一步完善技能人才评价方式加强规范管理工作通知》（皖人社秘〔2024〕219号）、《人力资源社会保障部办公厅关于印发〈技能人才评价质量督导指标体系〉的通知》（人社厅函〔2024〕130号）、《人力资源社会保障部办公厅关于印发〈技能人才评价命题技术规程（试行）〉的通知》（人社厅函〔2024〕160号）等相关文件要求，特制定本指导包。

本指导包适用于经人力资源社会保障部门备案的社会培训评价组织，按照国家职业标准，对全体劳动者的职业技能水平进行考核评价的活动。社会培训评价组织应严格遵循“谁评价、谁发证、谁负责”的原则，切实承担主体责任，确保职业技能等级认定工作的规范性和公正性。

职业技能等级认定工作依托“安徽省技能人才评价系统”（以下简称“评价系统”），实行统一的考务管理。本指导包旨在为社会培训评价组织提供组织实施职业技能等级认定工作的详细步骤及具体要

求，帮助社会培训评价组织规范评价流程，确保评价工作的公正性、科学性和高效性。社会培训评价组织可根据自身实际情况，在遵循相关政策法规和标准的前提下，对评价工作进行适当调整和优化，以更好地适应社会需求，提升技能人才评价的质量和效率。

二、机构备案

社会培训评价组织备案应参照《关于印发相关职业评价机构备案管理技术参数标准的通知（皖技管服函〔2024〕20号）》文件要求的技术参数标准执行。

（一）申报材料准备

社会培训评价组织备案所需材料：

1. 评价组织基本情况表。
2. 法人登记证书副本复印件。
3. 等级认定实施方案，以及质量管控措施。
4. 专家等专业技术人员（明确自有、外聘）技能水平证明。
5. 场地设备设施等资产有效证明文件。
6. 信用报告或诚信承诺。
7. 遴选通知（公告）要求提交的其他材料。

（二）备案流程

1. 人社部门统筹规划与发布遴选通知

根据市场需求和产业战略，确定遴选的职业（工种），并发布遴选通知公告。

2. 申报单位提交申报材料

社会培训评价机构根据遴选通知要求，向人社部门提交申报材料。

3. 人社部门审核与受理

人社部门对申报材料进行合规性审核，并通过线上审核、材料核验、专家论证、现场考察、质询答辩等方式进行技术评估，择优遴选。

4. 公示拟备案对象

对通过评估的拟备案评价机构进行公示，公示时间不少于5个工作

日。

5. 生成备案回执并报人社部复核

公示无异议后，人社部门生成备案回执，报人社部职业技能认定中心复核并公布备案信息，最后出具备案回执。

（三）备案期限

职业技能等级评价机构备案期限一般为3年。

备案范围实行动态管理，涉及职业（工种）及等级等备案信息需要调整的，按受理渠道申请变更。

备案期届满的，申报单位可按原受理渠道向相应人社部门申请延续备案。

（四）退出机制

1. 监管服务

各级管理服务机构应重点做好标准规范、评价方法、题库命题、考务考评和质量督导等技术研究，完善职业技能等级认定指导服务机制。建立评价机构年度工作星级评估制度，综合考察评价机构的基础建设、评价实施、服务效能、质量控制、档案管理和社会认可度等。

评价机构质量督导情况、年度评估星级等，作为机构备案期届满延续备案及其职业（工种）及等级调整的重要依据。

2. 退出情形

通过虚假材料、虚假承诺取得备案登记的，或拒不履行工作承诺的。

主动要求退出评价工作备案并能承担已评价发证责任的，或评价机构或其举办单位法人资格依法终止的。

非不可抗力因素，停止评价工作超1年的，或因设施设备老旧、损坏无法满足评价需要，或因管理人员及专家人员队伍不能满足评价要求，且无法整改完善的。

在评价工作中存在资格审查不严、违规操作、虚假宣传、批量不合规年龄偏小及一人取多证等情况，造成严重不良影响或限期内未能完成整改的。

机构年度工作评估为三星级（不含）以下或内部管理混乱，限期内未能完成整改的。

其他违法违规开展评价或从事“山寨证书”活动，造成严重不良影响或限期未能完成整改及整改后再犯的。

3. 退出备案后的处理

评价机构退出备案的，应妥善处理后续工作，承担已评价发证产生的责任和因违法违规行为造成的后果。

评价机构退出备案的，应按程序逐级报人社部鉴定中心终止备案，调整机构公示信息。

（五）备案范围和信息变更

1. 增设和删减备案工种

评价机构增设和删减备案工种，应经备案机关同意，按程序逐级报至人社部鉴定中心备案。

增设工种，应提交备案表、增设工种的考评专家及相应场地设备条件、材料真实性法人承诺。

删减备案工种，按照终止职业（工种）备案程序实施，由评价机构提出申请或由备案机关下达通知书并逐级报至人社部鉴定中心予以变更备案信息。

2. 基本信息变更

评价机构需变更单位名称、联系人等基本信息的，由评价机构提出申报，报备案机关审核，逐级报至人社部鉴定中心变更备案信息。

三、年度计划发布

（一）年度计划编制

1. **编制依据：**评价机构参照人社部门相关通知要求，在备案职业（工种）和评价区域范围内，统筹安排年度评价计划。

2. **编制时间：**每年1-2月为年度评价计划的编制期。

3. **编制内容：**包括评价的职业（工种）、等级、批次、时间安排等。

（二）年度计划确认

1. **确认机构：**属地社会培训评价组织的批次计划报市人社部门鉴定机构确认。

2. **确认时间：**每年1-2月。

3. **确认流程：**评价机构通过评价系统提交年度评价计划，经确认后通过评价系统对社会公布。

（三）年度计划执行

1. **计划执行：**评价机构应严格按照发布的年度评价计划执行，无特殊原因不得变更评价计划。

2. **时间安排：**评价机构应经常关注评价计划安排的时间，确保评价工作按时进行。

3. **特殊情况处理：**如遇特殊情况需变更评价计划，应及时报备并公告。

四、评价公告发布

（一）建立评价批次

1. **选择年度计划：**在系统中选择已确认的年度评价计划，确定需要执行的评价批次。

2. **建立评价批次：**根据年度计划，在系统中创建具体的评价批次。填写批次信息，包括评价职业（工种）、等级、时间、地点、评价方式等。确认批次信息无误后，提交系统保存。

（二）发布评价公告

1. **编制公告内容：**根据评价系统提供的模板，编制评价公告内容。公告内容应包括以下信息：

评价范围：明确评价的职业（工种）及等级。

评价对象：说明参与评价的考生范围（如企业员工、社会人员等）。

报名条件：列出报名所需的条件（如年龄、学历、工作经验等）。

收费标准：注明评价费用及缴费方式。

报名流程：详细说明报名步骤（如线上报名、线下提交材料等）。

评价流程：介绍评价的具体安排（如理论考试、实操考核等）。

监督电话：提供监督投诉联系方式。

2. 上传公告：将编制好的评价公告上传至评价系统。确保公告内容详细具体、清晰易懂，便于考生理解。

3. 系统发布：在评价系统中发布评价公告。确保公告发布时间与评价批次安排一致。

4. 线下公示：在本机构网站或报名场所的显著位置同步公示评价公告。确保线下公示内容与评价系统发布的公告一致。

五、评价方式选择

（一）评价内容

职业技能等级认定的评价内容主要包括：从事本职业(工种)应具备的职业素养、理论知识、操作技能等。

1. 职业素养评价

职业认知：评价考生对职业的理解和认同程度，是否明确职业角色、职责和发展方向。

情感态度：评价考生对工作的热情、责任感和积极性，是否能够主动面对挑战并保持乐观态度。

行为习惯：评价考生是否具备良好的工作习惯，如守时、细致、认真、团队协作等。

职业操守：评价考生是否遵守职业道德，是否具备诚实守信、尊重他人、保守职业秘密等品质。

发展潜力：评价考生是否具备持续学习和自我提升的能力，是否能够适应职业发展的需求。

职业道德和工匠精神：评价考生是否具备精益求精、追求卓越的职业精神，是否能够在工作中注重细节、追求高质量。

2. 理论知识评价

基本要求：评价考生对职业标准中规定的基本理论知识的掌握程度，是否能够准确理解和运用。

相关知识要求：评价考生对与职业相关的其他知识的了解和应用能力，是否能够结合实际工作任务灵活运用。

3. 操作技能评价

技能水平：评价考生是否具备从事本职业所需的操作技能，是否能够熟练使用相关工具和设备。

执行操作规范：评价考生在特定工作情境中是否能够严格按照操作规范执行任务，是否具备安全意识和规范意识。

解决实际问题：评价考生是否能够独立或团队协作解决工作中的实际问题，是否具备分析和解决问题的能力。

完成工作任务：评价考生是否能够高效、高质量地完成工作任务，是否达到职业标准中的技能要求。

（二）评价方式

职业技能等级认定的评价方式有理论知识考试、操作技能考核、工作业绩评审、职业素养评价、综合评审、工作过程考核、教学过程中的技能评价、竞赛结果认定。以上8种评价方式可根据实际需求灵活组合使用，确保评价的全面性和科学性。理论知识考试、操作技能考核、综合评审是职业标准规定的核心考评方式，其他方式可作为补充，以提升评价的准确性和实用性。

社会培训评价组织应根据职业标准的要求和实际需求，灵活组合使用多种评价方式，确保评价的全面性和科学性。

核心考评方式：理论知识考试、操作技能考核、综合评审是职业标准规定的核心考评方式，适用于所有职业（工种）和等级。

六、报名与审核

（一）评价对象范围确认

主要面向符合申报条件的省内劳动者。受理劳动者报名，须严格执行国家职业技能标准，对我省政策有另外规定的按其规定执行。

（二）考务管理人员职责

1. **发布公告与通知：**考务管理人员负责发布认定公告和报名通知，确保信息准确、及时。

2. **报名受理：**规范受理报名，确保报名流程公开透明。

3. **材料核实：**对报考人员的学历、工龄、技能证书、工作经历、社保信息等材料进行核实。

4. 资格审核：严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》及我省政策规定审核报名资格。

（三）报名材料准备

1. 材料清单

考生需提交以下材料：职业技能等级认定个人申报表、学历证书（通过学信网核验）、前一等级职业资格证书（通过技能人才评价工作网核验）、身份证、社保证明（如适用）、劳动合同（如适用）、单位工资发放流水（如适用）、本人近期照片、个人诚信承诺书等。

2. 材料告知：评价机构应通过评价实施公告一次性告知考生所需材料，减少群众跑腿。可通过网上核验的信息，不得要求考生重复提供。

（四）接受报名

1. 报名方式：提供现场报名和网上报名两种方式，确保报名便捷。

2. 报名对象：接受考生个人报名或集体报名。

3. 禁止行为：不得与中介机构、培训机构合作或委托其开展评价活动。不得从事“包过保过”等违规活动。

（五）资格审查

1. 审核依据：严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》规定的技能人员申报条件进行审核。

2. 证书核验：对具备学历、前置技能人才证书的，通过学信网、技能人才评价工作网核验证书信息真伪。

3. 等级提升审核：对考生取得低等级后报考高等级，或取得某一职业（工种）证书后报考相关职业的，需核实其学习提升时间是否符合要求。

4. 工龄审核：对按照累计工龄报考的考生，要求提供以下佐证材料：社保参保证明/单位工资发放流水/劳动合同，并通过DeepSeek人工智能工具或企查查等相关技术平台核验其工作经历时间有效性和单位真实性。

5. 灵活就业人员审核：灵活就业人员提交劳务协议、意外险保单、工作照片等材料，证明其从业年限。评价机构安排专人核验灵活就业人员提交的材料，确认其从业年限的真实性。对年龄较小、无参保就业信

息的人员，从严从细审核其累计工龄，并保存佐证资料。

6. 审核方式

实行“初审+复核”制：

初审：由经办人员对报名材料进行初步审核。

复核：由评价机构负责人对初审结果进行复核审定，并签字确认。

7. 审核重点：重点关注年龄偏小、一人多证、外省户籍考生、累计工龄工作经历造假、伪造现岗位佐证材料。对一人考多证的考生，需根据其现工作岗位及申报职业的职业技能标准规范进行审核。

8. 审核范围：省级行业评价机构可受理户籍、学籍、工作单位所在地、长期居住地及军人服役地在本省的考生。市级评价机构可受理本市内的上述考生。不得受理不在安徽学习、就业、居住、服役且户籍不在安徽的考生。

（六）结果确认

1. 反馈审核结果：将资格审查结果及时反馈给报名人员。

2. 系统录入：通过评价系统录入或导入已审核合格的报名人员信息。

3. 存档备查：将报名材料及审核结果存档，确保可追溯。

七、考务执行

（一）考务安排

1. 人员安排

（1）确定人员需求：根据评价职业（工种）、等级、人数、场地设施，确定所需考评员、监考员、考务人员及督导人员数量。

（2）发放派遣通知书：向相关人员发放派遣通知书，明确工作任务、时间、地点及工作要求。

（3）确认人员到位：提前与相关人员确认，确保人员按时到位。

2. 物资准备

（1）工作人员证卡：准备考评员证卡、监考员证卡、考务人员证卡、内部督导员证卡。

（2）考生准考证：准考证信息包括考生姓名、身份证号、性别、准考证号、座位号、考试职业（工种）及等级、考试时间、地点等，并附

考生近期照片。

（3）**考场指引牌或分布图**：用于指示考场位置，确保考生便捷查找。

（4）**考场门贴**：包含考场名称、考场号、考试时间、考生准考证起止号、职业（工种）及等级等信息。

（5）**座位（工位）贴**：标注座位（工位）号码。

（6）**考场监考记录表**：包括理论知识考场和操作技能考场监考记录表，记录评价时间、职业（工种）等级、考生人数、缺考人员姓名及准考证号、违纪情况等。

（7）**内部督导记录表**：参照质量督导工作规程，结合实际完善督导表内容。

（8）**考务会记录表**：用于考前考务会人员签到及会议记录。

（9）**考场准备**

理论知识考场：准备标准教室，配套视频监控等防作弊设备，考前调试设备并封场。

操作技能考场：备好工位、设备设施、工量具、原材料等，确保数量和质量满足要求，并配备视频监控等防作弊设备。

每个考场应配置可用的金属探测仪、信号屏蔽仪、违禁物品存管区，确保理论和技能各考场视频监控全覆盖、无死角，清晰度高，能辨识人脸。

（10）**其他物资**：准备应急解暑用品、常用医药用品、安全应急物品等。

2. 场地要求

（1）**理论知识考场**：安静整洁、通风明亮，每个标准考场考生一般为30人，单人单桌，前后左右间距保持80厘米以上。

（2）**操作技能考场**：整洁卫生、宽敞明亮，设备仪器完好，符合安全生产要求，工位10个以上，备用工位2个以上，单人单工位，相邻工位互不干扰。

（3）**其他场地**：设置考务办公室、保密室、阅卷室、考生候考室、

考试违禁物品存放处等。

（二）制定认定计划并报备

1. **制定认定计划：**制定详尽的认定计划（考务方案），涵盖评价事前、事中、事后各项主要事务，包括批次概况、实施流程、考场情况、人员安排、命题制卷、成绩汇总、证书核发等。

2. **报备认定计划：**提前10个工作日通过评价系统向相应人社部门鉴定中心报备认定计划。

（三）命题制卷

1. **完善题库资源：**评价机构应完善题库资源，确保题库符合职业技能标准规范。

2. **制定组卷计划书：**根据职业技能标准明确的考核要求、考试时间、考核方式等，制定组卷计划书。

3. **命制试题：**通过从人社部门题库抽题或自建题库抽题等方式命制试题，同一套试题在一个年度内只能使用一次，不同批次试题重复率不得超过40%。

4. **准备备用卷：**各职业（工种）等级试卷应准备两套（A、B卷），B卷作为备用卷，并配有标准或参考答案。

5. **试卷印刷与分装：**选择具备保密条件的场所进行试卷印刷和分装，安排专人负责现场监督，闭环交接，全过程履行交接签字手续，妥善保管。

八、考试考评

（一）考前准备

1. 考场布置

（1）**编排座位号：**编排考生座位号并张贴到考场座位。

（2）**张贴引导图和考生须知：**在考场外张贴考场引导图和考生须知，方便考生查找考场并了解考试要求。

（3）**检查验收：**组织检查考前准备工作情况，验收合格后封闭考场。

2. 考务例会

(1) **召开考务会：**考前召开由考务、监考、考评、内部督导等人员参加的考务会。

(2) **介绍考试安排：**介绍考试科目、时间、考场分布及监考分工。

(3) **学习职责与要求：**学习监考、考评、督导工作职责，提出相关要求。

(二) 考试实施

1. 理论知识考试

(1) **监考人员设置：**理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1: 15，且每个考场不少于2名监考人员。

(2) **试卷领取与保管：**根据题库管理要求领取试卷，办理交接手续，妥善保管。

(3) **考生入场：**组织考生有序进入考场，对号入座，宣读考场纪律，查验准考证和身份证。

(4) **考试过程管理：**清点参考及缺考人数，检查核对考生试卷答题卡的姓名和考号填涂情况。

(5) **考试结束：**考试结束后组织考生撤场，收集清点试卷，装订密封，移交签收。

(6) **阅卷评分：**由考评员阅卷，统一评分尺度，确保评分结果客观公正。

2. 操作技能考核

(1) **考评组设置：**操作技能考核中的考评人员与考生配比应符合本职业标准的要求，且考评人员为3人（含）以上单数，设考评组长1人，具体考评组成员数量配比参照国家职业标准执行。考评组成员须独立评分，内部有异议的按民主集中制原则解决。

(2) **试卷领取与保管：**根据题库管理要求领取试卷，办理交接手续，妥善保管。

(3) **考场准备：**检查分发备料、设备，研究评分标准。

(4) **考生入场：**组织考生有序进入考场，抽签确定工位。

(5) **考核过程：**考生根据安全文明生产要求和操作规程独立完成操

作。

(6) 考核结束:考生停止操作，上交工件或答卷。

(7) 评分:考评小组全程考评操作过程，每位考生每道操作技能考核试题应由不少于3位（含）考评人员独立评分，确保考生之间不互相干扰，考评人员能够对考生的全部操作过程进行独立考评，并签字负责。

(8) 安全要求:特种作业（如电工、焊工）需办理动火/用电审批手续，考生未通过安全交底者不得入场，突发情况立即启动应急预案，终止考核。

3. 综合评审（含答辩）

综合评审主要用于二级及以上等级的技能人才评价。通常采取审阅申报材料（含论文或成果报告）、答辩等方式进行全面评议和审查，也可结合职业特点采取文件筐测试或现场撰写技术总结、报告、方案等方式。综合评审一般在理论知识考试、操作技能考核合格之后进行。综合评审委员为3人（含）以上单数。

（三）监考督导

1. 监考

(1) 试卷启封与分发:按规定启封试卷，组织试卷分发。

(2) 考生身份核验:核验考生准考证和身份证。

(3) 考场秩序监督:全程监督考场秩序，准确记录违纪、缺考等情况。

(4) 违规处理:对违规、作弊行为按规程处理。

2. 内部督导

(1) 检查设备:检查视频监控、金属探测仪、身份证识别仪、手机信号屏蔽仪等设备是否有效运行。

(2) 全程监督:对考生的报名资格、考试纪律、试题质量等进行全程监督检查。

(3) 填写记录表:如实填写内部质量督导记录表。

（四）考后工作

1. 试卷回收

(1) 回收试卷: 考试结束后, 监考人员回收试卷, 确保无遗漏。

(2) 装订密封: 试卷规范装订, 不得显示考生个人信息, 装袋密封。

。

2. 阅卷评分准备

(1) 成立考评(评分)小组: 对于操作技能考核试题和主观题, 成立考评(评分)小组, 人数一般为奇数且不少于3人。

(2) 人员培训: 考评人员应经过必要的培训, 熟悉试题、答案及评分标准。

(3) 试评: 选取有代表性的答卷进行试评, 进一步理解和把握评分标准, 完善评分细则。

3. 阅卷评分实施

(1) 独立评分: 每名考评人员应独立评分, 严格按评分要点给分。

(2) 评分纪律: 避免出现超中趋势, 不能根据个人偏好随意评分, 不得故意拉高或压低特定考生的成绩。

(3) 异常情况处理: 如遇异常情况, 应提交考评(评分)小组作出裁决。

(4) 评分记录: 评分过程应做好记录, 不得随意涂改。

(5) 签字确认: 每名考评人员应按要求对评分过程和结果签字确认。

(6) 结果上报: 将评分结果上报至考务组, 进行后续的成绩公示和证书核发工作。

九、结果公示与报备

(一) 成绩公示

1. 成绩汇总: 阅卷结束后, 由评价机构安排专人汇总成绩, 制作合格人员成绩表。

2. 审核签字: 成绩表由评价机构负责人审核签字。

3. 对外公示: 将合格人员对外公示, 公示时间不少于5个工作日。

4. 异议处理: 公示期间, 考生对成绩有异议的, 可申请复核。评价机构应及时组织复核, 并将复核结果反馈考生, 确保成绩准确无误。

（二）结果报备

1. **录入成绩：**成绩经公示无异议后，及时通过评价系统录入成绩。
2. **生成证书：**每批次评价结果公示后，及时通过评价系统生成证书信息。
3. **生成报表：**评价机构于15日内通过省评价系统生成以下报表：
《职业技能等级认定结果汇总表》
《职业技能等级认定合格人员证书信息表》
4. **审核签字盖章：**将生成的报表经评价机构审核签字盖章。
5. **上传备案：**将签字盖章后的报表扫描上传至评价系统，提交所属管理服务机构备案。
6. **逐级上报：**备案后，逐级报至人社部鉴定中心审核上网。
7. **主体责任：**评价机构对评价结果负主体责任，确保数据真实、准确。

十、证书核发

（一）证书生成

1. **系统生成证书：**合格人员的证书由评价系统自动生成，评价机构通过评价系统打印职业技能等级证书（同时生成电子证书）。
2. **证书形式：**职业技能等级证书采用纸质证书和电子证书两种形式，具有同等效力。

（二）证书打印

打印要求：证书内容统一使用打印机规范打印，手写无效。照片可直接在证书上打印。

（三）证书发放

1. 现场领取

统一领取：需提供各领证人员签名的授权委托书。代领人需携带本人身份证原件，到评价机构领取证书。

个人领取：考生需携带本人身份证原件，到评级机构领取证书。

2. 邮寄领取

信息核对与确认：考生在系统中确认邮寄地址、联系方式等信息，

确保准确无误。评价机构审核考生信息，确认无误后进入邮寄环节。

证书封装与邮寄：将证书装入专用信封或包装，确保防潮、防损。选择可靠的快递公司，并保留快递单号以备查询。

邮寄通知与跟踪：向考生发送邮寄通知，包括快递单号和预计送达时间。考生可通过快递单号实时跟踪邮寄状态。

签收确认与反馈：考生收到证书后，需确认签收并检查证书是否完好。如有问题，考生应及时联系评价机构处理。

3. 记录管理：评级机构应妥善记录证书的发放和领取情况，确保流程可追溯。

（四）证书补发

1. 补发条件：证书持有人因证书遗失、损坏或证书信息错误需要重新办理的，可在全网查询系统上查到相关信息后，持身份证原件到原评价机构按流程办理补发手续。

2. 补发流程：证书损坏或信息错误补发的，核发新证的同时收回旧证，并登记存档。

（五）证书管理责任

1. 管理原则：按照“谁评价、谁发证、谁负责”的原则，加强证书管理。

2. 台账管理：建立证书印制、核发、销毁、补发和余存台账，确保每本证书可溯源。

十一、档案保管

（一）归档内容

1. 基础资料

（1）政策文件与规章制度：包括相关政策文件、规章制度等。

（2）备案回函：评价机构的备案回函。

（3）从业人员管理档案：评价机构从业人员的管理档案。

（4）工作计划与总结：年度工作计划、总结等。

（5）年度评估资料：年度评估报告及相关资料。

（6）题库资源：职业技能等级认定题库资源。

(7) **其他基础性综合性资料：**其他与职业技能等级认定相关的基础性资料。

2. 批次认定资料

(1) **考前资料：**年度计划、评价实施公告、批次认定计划（考务方案）、个人申报表及申报材料、报名汇总表等。

(2) **考试过程资料：**理论与实操考场安排表、考评人员与督导员委派书、试卷制取表、试卷交接记录表、诚信考试承诺书、理论与实操考试签到表、理论考试考场记录表、设施设备状况检查记录表、试卷清样、答题卡清样及评分表等。

(3) **认定结果材料：**成绩统计表、成绩复核申请表、认定结果汇总表、公示材料、合格人员证书信息表、证书发放登记表等。

3. 电子材料

(1) **基础电子文档：**考生报名材料（身份证、学历证明、工作年限承诺书等扫描件）；纸质档案的电子副本（签到表、评分表、成绩汇总表等）；评价现场照片（含考生操作、设备状态、考评员监考等）。

(2) **视频监控记录：**全程高清录像（1080P分辨率），覆盖理论考场、实操工位、物料存放区；移动监控设备需确保画面清晰、声音可辨，录像保存期限 ≥ 3 年。

(3) **特殊情况处理：**如涉及生产安全或保密需要，不能提供监控录像的，需在方案中注明并提出内控措施。监控设备故障时，需启用备用设备并书面说明情况；故障超过30分钟未恢复的，当期考核成绩无效，重新安排考试。

（二）归档要求

1. **专人负责：**评价机构应指定专人负责档案的收集、整理和归档。

2. **保存期限：**纸质材料保存不少于3年，电子文件、表格和图片影像资料保存不少于5年。个人申报表、批次认定计划（考务方案）、成绩审核表、证书核发签领表等核心关键资料长期保存。

3. **材料要求：**归档材料应真实完整、图文清晰，电子数据、照片、声像等特殊载体材料应确保可读可用。

4. **分类保管：**归档材料分基础材料和年度、批次认定材料，分类保管，每个年度、每个批次分档案盒分装，填写档案内页目录，装订成册，分装在档案盒中，并按要求填写档案盒封面、盒脊，分类存放。

（三）保管要求

1. 纸质资料

（1）**存放环境：**所有纸质资料整理后存放于职业技能等级认定专用的资料柜中。

（2）**定期检查：**安排专人定期检查资料室及资料柜，确保通风、温度、湿度、防虫防鼠设施等处于正常状态。

（3）**异常处理：**如发现纸质资料有破损、虫蛀、鼠咬等异常情况，及时修复。

2. 电子资料

（1）**及时保存：**认定过程的视频记录文件、考务管理过程性材料等电子资料，每次认定完成后及时保存。

（2）**备份管理：**确保在职业技能等级认定专用移动硬盘及电脑上均留有完整资料备份，备份总数建议不少于3份。

3. 信息安全

（1）**个人信息保护：**加强考生个人信息安全管理，评价机构相关人员不得对外透露任何考生个人信息。

（2）**资料调用与销毁：**涉及考生个人信息的资料不得随意复制、调用，超过保管期限的纸质资料应安排专人及时销毁，禁止随意丢弃，失效的电子资料应及时彻底删除。

（四）档案销毁

1. **档案认定：**评价机构应组织档案部门和业务部门对已到保管期限的档案进行认定。

2. **延长保管：**对有继续保存需要的档案，可以延长其保管期限。

3. **销毁流程：**对无保存需要的档案，提出销毁意见，经主管领导审批后销毁。

4. **销毁记录：**编制加盖本单位印章的销毁档案目录，派人对销毁档

案进行监销，并在销毁档案目录上签名盖章。

十二、质量督导

（一）制度建设

1. 建立健全制度：评价机构应建立健全以下制度：评价工作管理制度、评价人员管理制度、评价题库管理制度、评价设备设施管理制度、评价结果申诉处理制度、质量监督与改进制度等。

2. 制度要求：各项制度应明确责任主体、工作流程、操作规范和质量要求。

（二）内部督导员配置

须配备经过专业培训并持有内部督导员证卡的专职人员；督导员应独立于考评工作，履行监督职责。

（三）质量督导流程

1. 外部质量督导流程

（1）准备阶段

确定督导目标：明确外部质量督导的目标和范围，确定需要督导的内容。

选择督导机构：选择具备资质和经验的第三方机构进行外部质量督导。

制定督导计划：制定详细的督导计划，包括督导时间、地点、内容、方法和标准。

（2）实施阶段

现场督导：第三方机构派督导员到评价机构现场进行实地督导，检查评价机构的执行情况。

资料审核：审核评价机构的相关文件、记录和报告，确保其符合评价机构的要求。

访谈与调查：与主管部门的工作人员进行访谈，了解督导过程中的问题和改进建议。

问题记录：记录督导过程中发现的问题，并形成书面报告。

（3）反馈与改进阶段

反馈督导结果：第三方机构向主管部门反馈督导结果，包括发现的问题和改进建议。

制定改进措施：评价机构根据督导结果，制定改进措施并通知主管部门。

跟踪改进情况：第三方机构跟踪主管部门的改进情况，确保问题得到有效解决。

2. 内部质量督导流程

（1）准备阶段

成立督导组：成立内部质量督导组，明确小组成员的职责和分工。

制定督导计划：制定详细的内部质量督导计划，包括督导时间、地点、内容、方法和标准。

（2）实施阶段

现场督导：督导组到评价活动现场进行实地督导，检查评价工作的执行情况。

资料审核：审核评价活动的相关文件、记录和报告，确保其符合评价机构的要求。

访谈与调查：与评价活动的工作人员和考生进行访谈，了解评价过程中的问题和改进建议。

问题记录：记录督导过程中发现的问题，并形成书面报告。

（3）反馈与改进阶段

反馈督导结果：督导组向评价机构管理层反馈督导结果，包括发现的问题和改进建议。

制定改进措施：评价机构根据督导结果，制定改进措施并通知相关部门。

跟踪改进情况：督导组跟踪改进措施的执行情况，确保问题得到有效解决。

（四）质量督导内容

（1）机构信用

基本信息：检查评价机构的基本信息是否齐全，是否符合相关法律法规要求。

承诺机制：检查评价机构是否履行相关承诺，承诺内容是否完整清晰。

（2）管理制度

评价管理制度：检查评价机构的评价管理制度是否健全，是否符合相关规范。

内部管理制度：检查评价机构的内部管理制度是否健全，包括工作人员管理、财务和收费管理、档案记录管理、安全保密管理等。

（3）岗位职责

岗位设置：检查评价机构的岗位设置是否合理，职责是否明确。

工作人员：检查工作人员配备是否满足评价工作的实际需要。

（4）场地设备

办公场所：检查办公场所是否符合评价工作的需要。

评价场地和设施设备：检查评价场地和设施设备是否符合职业标准要求。

（5）资源管理

管理人员培训：检查是否组织或安排管理人员培训。

考评队伍建设：检查考评员队伍是否合规，是否与评价范围和级别相适应。

内部督导队伍建设：检查内部督导员队伍是否合规，是否与评价服务规模相匹配。

标准规范和试题资源建设管理：检查试题试卷是否编制科学、内容正确、数量充足、质量稳定。

（6）评价档案资料管理

档案资料管理：检查评价档案资料是否真实、准确、完整，是否按规定年限保存。

（7）评价方案制定和落实

评价活动策划：检查每个考评批次是否制定评价计划，评价规模是

否与备案范围及场地设施设备承载量相匹配。

方案落实和保障措施：检查是否有保证评价方案实施的保障措施及相关的应急预案。

（8）宣传和信息公开

评价机构和评价宣传：检查评价活动宣传是否规范，是否虚假或夸大宣传证书效力。

评价计划和收费管理：检查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。

结果查询和投诉监督渠道：检查评价结果是否方便查询，是否设立并公示投诉监督渠道。

（9）考评实施

报名资质审核：检查是否有报名资质审核机制，是否按照职业标准规定审核报名人员资质。

考场管理：检查考场配备是否符合职业标准要求，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。

考评方式、内容和时长：检查考评方式、考评内容、考评时长是否符合职业标准要求。

考评组织实施：检查理论知识、操作技能、综合评审是否按照职业标准要求配备考评人员和监考人员，考评过程是否公正、有序。

成果成绩管理：检查考生成果的保存和成绩核定等是否符合相关规定。

质量督导：检查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。

人员履职：检查评价工作人员履职尽责情况。

（10）证书管理

证书核发与查询及安全防护：检查证书核发工作是否准确、及时，证书查询相关服务是否规范。

证书数据上传和管理：检查证书数据是否准确、完整、及时审验和上传。

（11）反馈机制

考生诉求处理：检查是否对考生合理诉求进行及时响应和处理。

满意度调查处理：检查是否开展对考生、社会培训评价组织等方面的满意度调查。

要情报告工作落实情况：检查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。

（12）分析与改进

信息统计与评价服务分析总结：检查是否开展技能人才评价信息数据统计分析。

整改与持续改进：检查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。

信息化建设：检查应用信息化手段开展评价及质量管控的情况。

十三、年度评估

（一）准备阶段

1. **自查自评：**评价机构根据评估内容（整体管理、评价能力、服务效能、命题阅卷、质量管理、档案管理、满意度认可度）进行自我评估，梳理工作中存在的问题，形成自评报告。

2. **准备材料：**整理相关证明材料，包括评价工作记录、质量管理文件、档案管理情况等，确保资料完整、真实、规范。

（二）自评阶段

提交自评报告：评价机构将自评报告和自评表提交至所属市人力资源社会保障局（市属机构）或省技能人才管理服务中心（省属机构）。

（三）评估阶段

接受市级评估：市人社部门将根据实际情况，采取调阅资料、实地走访、数据比对、问卷调查等方式，对评价机构进行评估。

（四）省级抽查阶段

1. **接受省级抽查：**省第三方评估组将抽查各市评估情况，每市抽查比例不低于20%且不少于5家。

2. 抽查方式：省级抽查将采取现场查看、听取汇报、数据比对、问卷调查、讨论审议等形式。

（五）评估结果通报

结果公布：省人力资源社会保障厅将根据评估结果，通报年度评估情况，公布评估星级（五星、四星、三星或不合格）。

（六）整改与提升

1. 整改通知：对于评估中发现的问题，市人社部门将下发整改通知书，明确整改内容、时限和要求。

2. 整改落实：评价机构根据整改通知书，制定整改计划，限期整改，并向市人社部门提交整改完成情况报告。

3. 整改验收：市人社部门将对整改情况进行验收，确保问题得到有效解决。

（七）评估结果运用

1. 星级激励：对五星级评价机构给予政策支持，鼓励其扩大服务范围，提升品牌影响力。

2. 退出机制：对不合格的评价机构，暂停其评价工作，限期整改直至终止备案；对整改不到位的机构，终止其备案资格。

（八）持续改进

1. 优化管理：评价机构根据评估结果和整改要求，持续优化内部管理，提升评价质量和服务效能。

2. 定期检查：市人社部门定期对评价机构进行检查，确保其持续符合评估标准。