**社会化职业技能等级认定**

**实** **施** **方** **案**

**鄂尔多斯市东胜区博生职业培训学校**

**二** **〇** **二** **〇** **年** **五** **月**

**目** **录**

正文：职业技能等级认定工作实施方案 ……………………………

附件 1.职业技能等级认定制度 ………………………………………

附件 2.职业技能等级认定职业（工种） 申报清单 …………………

附件 3.职业技能等级认定考评员目录清单 …………………………

附件 4.职业技能等级认定质量督导员目录清单 ……………………

附件 5.职业技能等级认定考评专家目录清单 ………………………

附件 6.职业技能等级认定工作人员目录清单 ………………………

附件 7.职业技能等级认定工作场地、设施、设备

配置情况目录清单……………………………………………

**鄂尔多斯市东胜区博生职业培训学校** **职业技能等级认定工作实施方案**

为贯彻落实中共中央、 国务院《新时期产业工人队伍建 设改革方案》、《关于分类推进人才评价机制改革的指导意 见》精神，结合我校实际，制定本实施方案。

一、基本情况

博生职业培训学校于 2015 年 6 月经鄂尔多斯市人事主管部门批 准成立，主要从事成人职业技能培训教育，现开展的培训业务有：成 人学历培训、职业技能培训、二级建造师考前培训、企事业单位人员 能力提升培训、大学生创业就业培训和企业管理咨询等。学校成立以 来开展各类培训人数累计达 10000 人次，受到行业主管部门和社会各 界的发评。2017 年、2018 年连续被鄂尔多斯市人力资源和社会保障 局认定为定点职业技能培训学校 2019 年 1 月成功申请鉴定所资质；

现有全职教师 27 名，兼职教师 26 名，实训考评 15 人，员其中特级 教师 1 人，副高级职称 14 人，中级职称 7 人，涵盖化工、电工、焊 工、砌筑、防水、手工木工、混凝土、钢筋工、英语、园林、服装等 各类专业。办公场所726 平米，实操鉴定场所 440 平米，场所全部为 学校自有购买。学校的鉴定场所一楼严格按工种分区设定，并设有独 立的标识牌、摄像头，为鉴定工作的公开、透明、规范、专业奠定了 基础。鉴定所二楼为理论考试场所，可同时容纳 200 人考试，现有计 算机考试机房、智能多媒体教学一体机、投影仪、各工种教学设施设 备等。学校下设行政人事部、财务部、教务考务部、招生就业部、档 案教研室五个部室，管理制度健全，教职人员稳定，五险一金全部缴

纳，社会信誉度高，是一家值得信赖的培训学校。

二、拟开展技能评价情况介绍

**（一）工作范围**

**1.认定人员范围**

内蒙古自治区范围内开展社会从业人员认定评价工作。

**2.认定职业范围**

按照 2015 年版《中华人民共和国职业分类大典》，拟开 展职业（工种）7 项（手工木工、砌筑工、混凝土工、钢筋 工、架子工、防水工、 电工），认定等级为初级至高级，适 用范围为自治区内申请人员。

**3.认定方式与内容**

认定方式:包括理论知识考试和操作技能考核两部分，理 论知识考试采用计算机考试的方式进行，操作技能考核结合 生产实际，选择典型工作或作业项目，采用实际操作或模拟 生产的方式进行。对群作业(生产)和特殊条件下作业项目的 考核，也可采用口试、答辩的方式进行。

认定内容:职业技能等级认定以职业技能标准为依据，涉 及工作内容涵盖职业(工种)各个等级。

**（二）主要工作内容**

**1.年度认定计划**

每年 11 月底制订出下一年度计划，报职业技能认定中

心。因特殊情况在执行中需调整或变更的，必须提前一个月 提出书面报告，并经认定指导站批准。认定计划的内容主要 包括:认定职业(工种)、认定等级、申报人数、申请认定日期 等。

**2.发布公告**

根据年度认定工作计划，职业技能认定中心应在每次实 施认定前通过网络、 电话通知等形式发布认定公告。公告内 容包括:认定职业(工种)名称、认定等级、时间和地点、考核 标准、方法等。

**3.考前培训**

由职教部门严格按照《职业技能培训规范》做好职业技 能认定前资格性培训。

**4.个人申请**

职业技能认定必须由本人提出申请，填写《职业技能认 定申请表》。

**5.组织报名**

每次认定前 15 天组织报名，考务部门对申报人员进行资 格初审，合格者填报《职业技能认定申请汇总表》。认定站 对申报人员进行资格复审，对符合条件者，安排考务相关事 宜。

各单位应依据认定规则和考核任务要求，提供符合认定 要求的环境及必要的条件。主要包括考场设置、参加认定人 员组织、认定所需物品的准备和服务等。

**7.组织认定**

考生应在规定时间持准考证和有效身份证件(身份证、工 作证)到指定地点应试，考评人员应按时到达认定地点执行考 评任务(召开考务会、宣布考场纪律、查验证件、分发收取试 卷、维护考场秩序等)。

**8.阅卷评分**

标准化理论考试由计算机自动生成成绩,，非标准化理论 考试由 2 名及以上考评员阅卷评分；操作技能考试由 3 名及 以上考评员评分并取平均值。

**9.证书核发**

认定指导站根据认定站(工作站)上报的《职业技能认定 合格人员名册》，核发相应的职业技能等级证书。

**10.认定报告**

认定站在每次认定结束后，应写出实施认定分析报告, 总结经验,针对存在问题提出改进意见。

三、组织机构及职责

具有专门负责培训考核的内设机构和专职人员

**1.技能等级认定工作领导小组**

组 长：周宏伟 副组长：宋丽琼

成 员：袁 霞 张 伟 刘丽霞

**2.领导小组下设职业技能等级认定中心**

主 任： 袁霞

副主任： 刘丽霞

专职工作人员：杨静 王旭 赵艳阳 代欢 王彦

对外联系人员：袁霞 刘丽霞

成 员： 杨静 王旭 赵艳阳 代欢 王彦 乔宇浩 郝红梅 王拥儒 张琪

**（一）职业技能认定工作小组**

组 长： 刘丽霞

成 员： 王彦 乔宇浩 郝红梅 王拥儒 张琪

岗位职责：

（1）负责统筹规划职业技能等级认定方向及整体目标；

（2）负责及时传达职业技能登记认定安培及相关规定， 按照计划管理及整体目标，进行组织实施；

（3）负责专业技术等级评定方案、标准、流程、工具的 制定；

（4）负责职业技能等级评定工作的具体协调、制定排期、 整合资源、推进项目；

（5）负责组织安排职业技能等级的日常管理工作。

**（二）职业技能认定督导组**

组 长： 周宏伟

组 员： 杨 雄 张琪 袁霞 宋永林 宋昕林 丁

敏 高烨

岗位职责:

（1）依据国家职业技能认定的有关规定和采用相应的技 术方法，对认定机构贯彻执行国家职业技能认定有关法律、 规章、政策和执行国家职业标准、考务管理、考评员管理、 证书管理等工作进行监督和检查活动。

（2）督导员执行督导任务时，应认真履行租到职责。具 有考评员资格的督导员，在执行督导任务时，不能兼任同场 考评工作。

（3）督导员在现场督导过程中，对考评员的违规行为应 予以制止并提出处理建议；遇到严重影响认定质量的问题， 提前进行处理，并报告处理结果。

（4）对职工群众举报的职业技能认定违纪情况进行调 查、核实。

（5）对职业技能认定工作中的重大问题进行调查研究， 提出建议。

（6）在职业技能认定督导工作中，被督导单位及有关人 员有下列情形之一的，督导员可提请职业技能认定领导小组 进行处理。

拒绝向督导员提供有关情况和文件、资料的； 阻挠有关人员向督导员反应情况的；

对提出的督导意见，拒不采取改进措施的；

弄虚作假、采取欺骗手段干扰职业技能认定督导工作的； 打击、报复督导员的；

其他影响督导工作的行为。

**（三）职业技能认定考评组**

组 长： 焦毅

组 员： 宋昕林 杨育梁 赵慧 何海 王雪丽 王海 豹 焦瑞芳 池雄飞 高俊海

岗位职责:

（1）考评员必须服从职业技能认定指导站安排，接受认 定任务。 自觉执行亲属和师徒的回避制度。在考评时佩带考 评员胸卡。

（2）考评员必须熟知本次考核工种、项目、内容、要求 及评分标准。

（3）负责考核场地、设备、工卡量具及其考核所用材料 的检验。

（4）严格按评分标准逐项评分，认真填写评分记录和签 名。

（5）考评员应主动支持和协助职业技能认定质量督导员 的工作，接受其指导，切实保证职业技能认定质量。

四、规章制度建设情况

根据技能认定工作需要，制定了《职业技能等级认定工 作制度汇编》（详见附件 1）

五、设备设施与场地建设情况

我校针对现有工种进行理论实操场地配备， 同时发挥鄂 尔多斯职业经理人协会资源，利用企业优质场地资源，为广 大学员培训保驾护航。

六、质量管控措施

**（一）总则**

为进一步推进职业技能等级认定制度，规范职业技能认 定工作，加强职业技能培训，提高职工素质，激励引导技能 人才成长成才，根据国家人力资源和社会保障部关于职业技 能等级认定的相关制度，特制订本制办法。

**（二）质量管理体系**

1、职业技能认定应按照本标准的要求建立质量管理体 系，并形成体系文件，加以实施和保持。应将认定活动和相 关资源作为过程进行管理，以提高认定服务的有效性，并持 续改进。

（1）最高管理者应制定质量方针，确保与认定机构的宗 旨相适应，在认定机构内得到沟通和理解，为制定和评审质 量目标提供框架，且要充分体现公正、科学、规范、有效和 顾客满意的要求。

（2） 质量目标应包括满足认定服务要求的内容，与质 量方针相一致，分解到各职能部门和层次，并可测量。

（3）质量管理体系应符合国家有关职业技能认定政策、 法规、标准对认定机构的要求。

（4）识别并确定质量管理体系所需的过程、过程的顺序 与相互作用，确定为确保这些过程的有效运行和控制所需的 准则与方法，以及实施过程必要的资源与信息。

（5）确保监视、测量、分析和评估这些过程的绩效。

（6）采取必要的措施，实现这些过程的预期目标，并持 续改进。

2、质量管理体系文件要求

（1）体系文件应包括.

a.质量手册(包括质量方针、质量目标)；

b.本标准所要求的程序文件包括:文件与记录、未达标 项、内部审核、管理评审、纠正措施及预防措施等控制程序；

c.为策划、实施和控制各认定过程所需的作业指导类文 件(如作业指导书、规程、制度等)；

d.本标准以及认定实施过程所要求的记录。

（2）体系文件的控制要求

a.体系文件发布前得到批准，以确保其是充分与适宜的。 必要时对其进行评审和更新，更新时需要再次批准；

b.确保使用处可获得有效版本的适用的体系文件；

c.保持体系文件清晰，易于识别；

d.确保体系文件的更改和现行修订状态得到识别；

e.确保外来文件得到识别，并控制其分发；

f.防止作废文件的非预期使用，作废文件留存时应进行 适当标识；

g.确保体系文件有适宜的保存环境条件。

（3）认定机构应建立并保持记录，以提供符合要求和质 量管理体系有效运行的证据。记录应保持清晰、易于识别和 检索。规定记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处 置所需的控制。

**（三）管理职责和权限**

1、认定机构的法人(或法人授权人)是本机构的最高管理 者。通过的活动，对其建立、实施质量管理体系并持续改进 其有效性的承诺提供证据。

2、认定机构应建立质量管理体系，负责组织、协调、落 实认定服务实施和质量改进工作。该体系一般由以下系统构 成:

（1）综合管理系统。

（2）职业标准管理系统。

（3）命题管理系统。

（4）考核管理系统。

（5）认定机构管理系统。

（6）证书管理系统。

（7）设施设备管理系统。

**3、** **管理职责**

**（1）最高管理者**

a.负责认定机构的认定服务质量，确保顾客要求得到确 定和满足；

b.负责向全体员工传达满足顾客和法律法规要求的重要 性；

c.负责制定质量方针和质量目标，策划质量管理体系， 满足质量目标以及质量管理体系的要求。

d.批准管理评审计划，主持管理评审；

e.确保体系运行必需的资源；

f.在领导层中指定管理者代表； g.负责体系文件的批准；

h.负责仲裁质量管理争议问题。

**（2）管理者代表**

a.确保质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；

b. 向最高管理者报告质量管理体系的业绩，提出改进意 见；

c.在整个认定机构内增强认定质量意识，提高认定工作 管理水平，达到顾客满意；

d.对外联系质量管理体系有关亭宜； e.负责体系文件的审核；

f.负责领导内部审核和组织管理评审；

g.适时组织分析各管理系统运行、控制建议，改进其有 效性。

**（3）** **综合管理系统责任人员**

a.在管理者代表的领导下，负责质量管理体系的具体组 织、建立和保持，使之有效运行；

b.组织编制质量管理体系文件和认定过程质量的检查程 序、标准及方案；

c.审核和监督检查的实施，确认检查结果；

d.负责组织实施内部审核， 向管理者代表提交内部审核 报告；

e.接受认定主管部门的业务指导，组织实施并进行内部 协调；

f.制定和实施管理评审计划，跟踪、验证管理评审输出 的改进措施执行的有效性；

g.确定质量管理和监控人员所必需的能力，提供培训或 采取其他措施满足这些需求；

h.确保本系统使用的体系文件和记录的有效性。

**（4）职业标准管理系统责任人员**

a.负责职业标准的执行(或制定)及管理工作；

b.确保职业标准制定过程和质量符合有关规定；

c.负责编制职业标准管理相关体系文件并组织实施，适 时向管理者代表报告本系统运作、控制情况，提出改进建议；

d.参与实施内部审核和管理评审；

e.确保本系统使用的体系文件和记录的有效性。

（5） 命题管理系统责任人员

a.负责命题系统的管理工作；

b.确保命题工作过程和质量符合有关规定；

c.负责编制命题质量管理相关体系文件并组织实施。适 时向管理者代表报告本系统运作、控制情况，并提出改进建 议；

d.参与实施内部审核和管理评审；

e.确保本系统使用的体系文件和记录的有效性。

（6）考核管理系统责任人员

a.负责考核系统的管理工作；

b.确保考核与职业标准、 国家题库相衔接； c.确保考核过程及其有效性符合有关规定；

d.负责编制考核管理、考评人员管理等相关体系文件并 组织实施。适时向管理者代表报告本系统运作、控制情况， 并提出改进建议；

e.负责考核场所的验收，考评人员、质量督导人员的使 用和管理；

f.参与实施内部审核和管理评审；

g.确保本系统使用的体系文件和记录的有效性。

**（7）认定机构管理系统责任人员**

a.负责本认定机构的管理工作；

b.按照国家和上级部门的有关规定进行认定活动，确保 认定工作的公正、有效，程序符合认定要求；

c.负责编制认定机构体系文件并组织实施。参与内部审 核和管理评审，适时向管理者代表报告本系统运作、控制情 况，提出改进建议；

d.负责检查考核场所设施、设备及所需仪器、工具，并 与考核管理系统沟通，保证满足认定服务要求；

e.负责听取、收集顾客对职业标准、试卷和考核以及本 认定机构质量管理工作的意见和建议，并分别向最高管理者 和本认定机构的上一级部门反映；

f.按照国家和上级部门的有关规定接受或组织认证活

动，确保认证工作的公正、有效，程序符合认证工作要求； g.确保本系统使用的体系文件和记录的有效性。

**（8）证书管理系统责任人员**

a.负责证书管理工作；

b.确保证书管理的规范；

c.负责编制证书管理体系文件并组织实施。适时向管理 者代表报告本系统运作、控制情况，并提出改进建议；

d.负责与本认定机构内部的工作协调，保证证书管理工 作满足考核工作的需要；

e.确保本系统使用的体系文件和记录的有效性。

（9）设施设备管理系统责任人员

a.根据认定工作要求配备所需设施、设备、工具以及监 视、测量装置等，并进行控制， 以满足认定服务需要；

b.负责编制设施、设备等管理体系文件并组织实施。参 与内部审核和管理评审，适时向管理者代表报告本系统运行、 控制情况，并提出改进建议；

c.保持与上述各系统的工作衔接、协调，满足其需要；

d.确保本系统使用的体系文件和记录的有效性。

**4、管理评审**

最高管理者应按策划的时间间隔对质量管理体系进行管 理评审，以确保体系持续的适宜性、充分性和有效性。管理 评审应包括评价体系改进的机会和变更的需求、质量方针和 质量目标持续适宜性的评审。

**（1）评审输入**

a.审核结果。包括质量管理体系审核、认定质量审核的 结果(如质量督导结果、年度检查结果等)；

b.顾客的反馈。包括满意程度的测量及与顾客沟通的结 果等；

c.认定过程的业绩和服务的符合性。包括过程、检查和 监控的结果；

d.纠正和预防措施的状况。包括对内部审核和日常发生 的未达标项采取的纠正和预防措施的实施及其有效性的监控 结果；

e.以往管理评审跟踪措施的实施结果；

f.可能影响质量管理体系的变更。包括内外部环境的变 化。如法律法规的变化、新工种、新等级的开发等；

g.质量管理体系改进的建议。

**（2）评审输出**

a.质量管理体系及其过程有效性的改进(包括任何决定 和措施)；

b.与顾客要求有关的认定服务的改进(包括任何决定和 措施)；

c.资源需求。

**（** **四）资源管理**

1、认定机构应确保获得所需资源，以实施、保持质量管 理体系并持续改进其有效性，通过满足顾客要求，提高顾客 满意度。

2、认定机构应根据其职能和服务配备相应的责任人和工

作人员，识别和确定认定服务人员的素质能力和培训要求， 并评价培训有效性。通过培训、考核提高全员服务顾客的能 力和意识，确保全体员工能够胜任所从事的工作。

3、认定机构应对管理和监控等人员进行培训，对于培训 合格者按照规定的程序进行聘用和管理。必要时，可聘请有 关专家以满足认定服务需要。

4、认定机构应按照职能和有关标准要求，配备相适应的 环境资源。主要包括:

（1）与工作相适应的办公、认定场所。

（2）与工作相适 应的设施和设备、监视和测量装置、 工具、信息以及相应的工作环境。

（3）与认定相关的法律法规、 职业标准和技术规范。

5、认定机构应确保认定所需资源及时、有效地提供，并 进行管理和维护，确保认定服务的实现。

**（五）认定服务的实现**

1、认定机构应在经认可的认定范围内进行认定工作的市 场调查，收集顾客信息反馈。需开展新的认定项目时，应按 照有关规定的要求，根据本认定机构的实际情况， 由管理者 代表主持，综合管理部门进行策划和开发认定服务项目。策 划和开发过程与质量管理体系有关过程的要求相一致。策划 和开发应确定以下方面的适当内容:

（1）应当满足顾客要求和国家有关法律法规要求。

（2）根据认定项目特性确定认定服务的质量目标和要 求。制定质量控制计划。其内容包括目标、要求、认定方法

和程序、验收准则、所需资源、责任人和完成时间等。

（3）针对认定服务确定所需过程、体系文件和资源的需 求。

（4）认定服务所要求的评审、验证、确认以及服务验收 准则；

（5）为认定实现过程以及服务满足要求提供证据所察的 记录。

**2、认定过程的控制**

**（1）综合管理质量控制**

综合管理质量控制是对本认定机构质量管理的综合管 理，应按照策划要求进行控制，其质量控制要点:

a.贯彻执行《质量手册》的要求；

b.审核、协调和督导各于系统；

c.组织做好内部审核与管理评审的实施；

d.检查和汇报本认定机构体系的实施情况，并提出改进 建议；

e.保持控制记录。

**（2）职业标准制定质量控制**

职业标准由国家统一制定，省级或行业以下认定机构原 则上不制定职业标准。制定职业标准应当按照预测需求、专 家论证、组织编写、技术审核和国家颁布以及持续改进等流 程进行。

职业标准制定的质量控制要点:

a.对专家的选择和专家组的组建；

b.专家论证意见和职业标准的科学性、适用性；

c.技术审核与技术试验；

d.建立信息、反馈等渠道，及时了解职业发展和科学技 术发展情况，收集标准使用者的意见；

e.持续改进职业标准，保证其适宜性和科学性； f.保持控制记录。

**（3）** **命题质量控制**

职业技能认定实行统一命题，凡国家题库已有的职业(工 种)的认定，试题一律从国家题库中抽取。国家题库未有的职 业(工种)的认定，可由省(行业)认定中心根据职业标准组织 开发，经专家论证、技术审查、管理者代表批准、部中心审 批后联合发布使用。命题工作一般按照组建专家组、依据标 准、编制命题细目表、编制试题、技术审核、试题测试、修 订入库、颁发使用和持续修改等流程进行。

命题的质量控制要点:

a.建立题库与职业标准、教材相衔接的技术措施；

b.命题技术的科学性与试题的测试；

c.试卷使用和提取、印制、传递等管理程序及接口要求；

d.试卷的质量、使用信息反馈与持续改进； e.保持控制记录。

**（4）考核质量控制**

考核是认定服务实现的重要环节。考核流程包括考前准 备、考核活动实施和考后管理总结。考核的质量控制要点:

a.考核实施与认定制度的一致性；

b.考核环境与考核要求的符合性；

c.考评人员配备和对考评行为的技术监督；

d.试卷的管理与阅卷控制；

e.确保考核的内容及项目全部、科学、安全地实施； f.考核现场质量的控制与评分记录；

g.考核原始资料等档案管理； h.保持控制记录。

**（5）认定机构质量控制**

认定机构实行以质量管理体系为中心，人力资源、环境 资源为条件的资格准入制度。认定机构的认证评审、年审等 应以质量管理体系运行有效性为重点。检查质量管理体系运 行情况及记录等认定考核档案，确保其正确性、有效性、完 整性和规范性。

认定机构的质量控制要点:

a.本认定机构质量管理体系符合本标准的规定，运行有 效、规范并得到保持；

b.资源配置能够持续地满足认定服务的需要；

c.确保满足国家规定和顾客的需要；

d.建立不断适应认定市场变化与发展需要的机制； e.确保本系统使用的体系文件和记录的有效性；

f.保持控制记录。

**（6）** **证书管理质量控制**

证书管理应按相对集中统一、行政管理与技术支持部门 共同监督发放的原则进行控制。建立并完善管理制度(包括订

购、申报、批准、验印、发放、使用等)，确保证书的有效控 制。

证书管理的质量控制要点:

a.执行国家有关证书订购、发放及办理的规定与程序；

b.确保认定成绩合格人员的证书经规定部门审核后颁 发，并逐步实现方式的证书查询，确保证书的有效性；

c.定期检查证书管理(合格证书和废证书的使用、登记、 库存)情况；

d.保持控制记录。

**（7）考评人员、质量督导人员工作质量控制**

考评人员应按规定程序及标准实施考评，质量督导人员 应按规定程序及要求进行督导。考评人员与质量督导人员的 质量控制要点:

a.考评人员按照评分标准及程序进行独立评分；

b.质量督导人员对认定工作及考评人员考评行为进行监 督；

c.保持控制记录。

**（8）** **设施、设备质量控制**

a.认定机构应建立与本机构认定范围相关的信息传递系 统；

b.认定机构应确定、提供和维护与认定相适应的设施设 备；

c.保持控制记录。

**（9）认定实施质量控制**

认定机构应当采取措施有效地预防未达标项的发生。对 已经发生的未达标项，要分析原因，采取纠正措施，防止未 达标再发生。应记录并实现可追溯性。认定实施质量控制的 要点:

a.定期对认定全过程实施质量检查；

b.对考核现场实行重点控制；

c.认定服务实现过程应职责明确、分工合理、衔接有序；

d.定期测量、分析有关考核场地、记录和考评等技术环 节，保持预防和纠正措施的有效性；

e. 保持控制记录。

**（六）信息管理**

1、认定机构应对认定资料、考评原始记录、试卷、认定 需求以及认定对象申报资料等信息进行分析管理，确保质量 管理体系的适宜性和有效性，并评价、识别体系持续改进的 区域，以便改进。

2、设立咨询和投诉电话，及时受理有关认定质量的质疑 及质量投诉，建立信息反馈渠道。

3、及时了解劳动力市场、企业、职业院校以及认定对象 对职业技能认定的需求及质量要求，改进认定服务质量和方 法。

4、定期向顾客征求对服务质量和认定结果的意见与反 映，建立抽样跟踪调查制度。

5、信息管理工作要与计算机化管理和档案管理工作密切 结合。鼓励有条件的认定机构建立网站。

**（七）测量、分析和改进**

1、追求顾客满意是认定机构建立和实施质量管理体系的 目标。要定期了解顾客的需求和期望，发出调查表，调查顾 客对本认定机构提供认定服务的评价、意见及建议。进行统 计分析，确定顾客满意的程度和趋势，找出与设定目标的差 距和主要问题，作为评价体系业绩和改进的依据。

2、认定过程各环节应进行量化评分测量。每场认定应做 出达标与否的结论，并定期进行统计分析。

3、认定机构应确保未达标过程得到识别和控制。应区分 严重未达标项和一般未达标项。对严重未达标项，主管部门 可中止认定或取消认定资格，防止造成不良社会影响。对发 生的一般未达标项，应分析原因，采取纠正措施，防止未达 标的再发生。保持未达标性质以及随后所采取的任何措施的 记录。

4、为查明质量管理体系实施的效果是否达到规定的要 求，认定机构应按策划的时间间隔进行内部审核，以确定质 量管理体系是否符合本标准的要求、得到有效实施和保持。

（1）应编制形成体系文件的程序，规定审核的准则、范 围、频次和方法，审核员的选择和审核的实施应确保审核的 客观性和公正性。

（2）有关责任人应确保及时采取措施，以消除所发现的 未达标及其原因。验证纠正措施的实施结果。

（3） 内部审核应保持记录。

5、认定机构应采取纠正措施，以消除未达标的原因，防

止未达标再发生，以及采取预防措施，消除潜在未达标原因， 防止未达标的发生。其步骤包括:

（1）评审未达标(包括顾客抱怨)及产生原因，或确定潜 在未达标的原因。

（2）评价确保未达标不再发生或防止未达标发生的措 施。

（3）制定和实施所需的措施。

（4）记录采取措施的结果。

（5）评审所采取的措施，并将其作为管理评审的输入。

6、认定机构应利用质量方针、质量目标、审核结果、数 据分析、纠正和预防措施以及管理评审结果，持续改进质量 管理体系的有效性。

**质量管控措施**

为贯彻执行党中央、国务院关于“深化＇放管服＇改革，将技能 人员水平评价由政府认定改为实行社会化认定 ”的部署要求，我校严 格按照人社部门的要求，做好了职业技能社化评价组织体系建立和培 训考评设施设备的购置工作，现为确保职业技能社会培训评价组织工 作质量达到人社部门的要求和标准，我校结合现有实际特制定本方 案。

一、我校职业技能鉴定质量控制主要是从招生报名、培训建档、 考试鉴定评价等阶段和环节着手进行跟踪控制，其质量控制责任为鄂 尔多斯市东胜区博生职业培训学校法定代表人领导下的社会评价领 导小组专家。

二、机构设两级质量保证体系，即鄂尔多斯市东胜区博生职业培 训学校为一级质保体系，日常事务工作设在学校教务考务部；职业技 能鉴定所为二级质保体系，负责职业技能鉴定质量控制工作，具体职 业技能评定工作由各工种考评老师组成，每个工种考评老师不低于 3 人。

三、培训考核评价质量保证体系机构设置情况和组织架构图

**1、一级质保体系由下列人员组成如下：**

①学校机构法人（校长）

②总质保师（教务副校长）

③职业技能鉴定档案管理员

**2、二级质保体系由下列人员组成如下：**

①职业技能鉴定所所长

②职业技能鉴定所办公室主任兼教学质量监督教师

③综合应急救援教师

④培训实习指导教师

⑤后勤保障教师

⑥档案管理责任教师

3、质保体系成员，一级由学校领导任命，二级质保责任人员由

职业技能鉴定所任命。

4、质保人员需调整时，必须由机构法人或职业技能鉴定所补充 任命，并履行交接手续后上岗。

5、管理职能：

①质保体系负责职业技能鉴定计划、鉴定方案、培训教材的组织、 编制、审定、实施及检查，确保职业技能鉴定质量符合国家的有关规 定和要求。

②一级质保体系负责职业技能鉴定的质量控制，并指导和检查二 级质保体系的运作及教材方案的准备。

③ 二级质保体系负责组织并实施质保手册所规定的具体培训计 划和内容。

具体质保教职工参照以下制度：



培训机构法定代表人

（校长）



|  |
| --- |
| 一级质保  （副校长监督各部门按流程实施） |



**培训教师模考**

**培训授课**

按教学计划和大纲进 行授课

**招生报名**

严格按 要求条件招生 

**合格学员进入** **鉴定评价环节**

 由培训老师按标准进

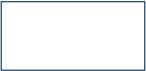
行内部模考



**二级质保**

职业鉴定所





教务评价办公室

档案微机室



应急消防办公室





|  |
| --- |
| 培 训 实 习 指 导 教 师 |

|  |
| --- |
| 综 合 应 急 救 援 教 师 |

|  |
| --- |
| 教 学 质 量 监 督 教 师 |

|  |
| --- |
| 教 学 后 勤 保 障 教 师 |

|  |
| --- |
| 档 案 管 理 责 任 教 师 |

鄂尔多斯市东胜区博生职业培训学校质量保证体系架构图

鄂尔多斯市东胜区博生职业培训学校 2020 年 8 月 30 日