**职业技能等级认定试点工作**

**实施方案及质量管控措施**

1. **试点单位基本情况介绍**

鄂尔多斯理工学校（鄂尔多职业技术学校）是自治区重点中专学校，由原伊盟财经学校、伊盟工业学校、伊盟技工学校合并组建而成。是以中专学历教育、岗位技能培训、职业资格认定及成人高等教育为一体的职业技术教育基地。新校区规划占地面积364亩，总投资4.1亿元。总建筑面积105000平方米。我校专业设置丰富，集合了机电、汽修、财经、计算机、采煤、烹饪、幼儿教育及酒店旅游等专业。鄂尔多斯理工学校职业技能认定所自成立以来一直在进行培训认定工作，包括社会人员及在校生的培训认定，师资力量雄厚且设施设备齐全。我们本着高起点规划，高标准建设的原则，按照布局合理、环境优美、特色鲜明，功能齐全的总体要求，围绕建成“平安校园、环保校园、现代校园”的目标，最大限度地考虑了教学、实训和学生生活及体育活动的多种需要，并预留了今后的发展用地。

新校区建设有：图书电教行政办公楼1栋：面积为19500平方米。

其中：图书馆面积5000平方米；

教学楼3栋：总建筑面积为18000平方米；

宿舍楼6栋：总建筑面积为31056平方米；

学生餐厅1栋：总建筑面积为10722平方米；

体育活动中心1座：5158平方米；

培训中心1座：4256平方米；

实训楼2栋：11930平方米；

实训车间1栋：3976平方米；

综合实训楼：23083平方米；

带看台400米标准跑道体育场1座。

新校区可容纳102个教学班，在校生规模可达到5000人。学校环境优美、师资力量雄厚、实训实验设备齐全，是一所能培养多专业高技能人才的综合型理工学校。

1. **试点工作机构人员设置**

**校党委书记：王旭东**

**副校长：董利军**

**督导 刘守斌**

**综合管理 武程程**

**工作人员 周姝航**

**工作人员 张瑞芳**

**工作人员 王钧**

**工作人员 郝建华**

**三、工作范围**

（一）认定人员范围

主要进行社会人员及在校生的培训认定工作，主要涉及的工种有：家政服务员、中式烹调师、中式面点师、导游、机动车检测工、汽车修理工、车工、钳工、焊工、锅炉操作工、电梯安装维修工、电工、砌筑工、工程测量员、钢筋工、防水工等，所有工种均可认定初级、中级和高级。

（二）认定职业范围

按照 2015年版《中华人民共和国职业分类大典》， 根据本校办学特点及办学优势，确定职业技能等级认定范围为涉及本校优势专业从业人员规范开展34个职业的职业技能认定。

（二）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，技师、高级技师还应进行综合评审。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。

**四、主要工作内容**

（一）年度认定计划

学校应于每年11月底制订出下一年度计划，报认定指导站。

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、申请认定日期及相应认定费用等；

 （二）发布公告

根据年度认定工作计划，认定站应在每次实施认定前通过网络社交工具、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。

（三）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。

（四）个人申请

职工参加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》。

（五）组织报名

各单位应在每次认定前15天组织报名，报名人员提交相关资料（报名表、身份证复印近、中高级以上需要相关年限的工作证明、1.5寸照片、在校生认定需要收集在校证明），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，将在考务系统录入人员信息，安排考务相关事宜。

（六）考前准备

学校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。主要包括安排理论考场及实操考场，同时确定理论监考老师和实操考评员，并打印准考证及考场所需相关资料；

准考证领取：

通知考生领取准考证，通知分两种形式考生报名时建立本次考生信息群，群内通知，考生回复收到，并截图打印留证；

①电话通知，并在准考证领取表上做相应标记；

②通知到位后，让学生在5个工作日到指定地点领取准考证，准考证领取后，考生须在准考证领取表上签字确认；

（七）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（召开者务会、宣布考场纪律、查验证件、分发收取试卷、维护考场秩序等）。

（八）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。

（九） 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。

（十）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。

**五、质量管控措施**

（一）总则

为进一步推进鄂尔多斯高级技工学校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，适应社会用人单位人才快速发展的需求，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、公正性，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、有效和学员满意的要求。

（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，实现这些过程的损期目标，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。

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，确保学员要求得到确定和满

足；

b. 负责向全体工作人员传达满足学员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，达到学员满意；

d. 对外联系质量管理体系有关事宜；

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、收集学员对职业标准、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（质

量督导结果、年度检查结果等）；

b. 学员的反馈。包括满意程度的测量及与学员沟通的结果等；

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

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；

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. 与学员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，通过满足学员要求，提高学员满意度。

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、考核提高全员服务学员的能力和意识，确保全体工作人员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，

收集学员信息反馈。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) 应当满足学员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童管理的综合管理，应址、

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

职业技能认定实行职业技能等级认定机构统一命题，凡学校题库已有的职业（工种）的认定、试题一律从学校题库中抽取。命题工作一般按照专家组、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，人力资凉、环境资源、

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什。

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

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学员的需要；

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，并逐步实现多种方式的证书查询，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、定期向学员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、追求学员满意是认定机构建立和实施质量管理体系的目标。

要定期了解学员的需求和期望，发出调查表，调查学员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，确定学员满意的程度和趋势，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（包括学员抱怨）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。

**六 、时间安排**

以一次培训认定为例，经确认有一批相关人员进行培训认定后，本部门相关工作人员按以下时间开展培训认定工作：

1、收集考生的报名资料，缴纳相关费用，填写报名表，（考生报名后需加入此次考试考生群，以便后续通知与本次考试相关的工作信息 比如领取准考证时间以及成绩公布及合格证书领取等事项）初定7个工作日；

2、申报认定计划（计划中要确定本次认定考试的时间，一般可以在制定计划当日推后30天）、等待审核结果，初定5个工作日（期间审核考生报名资格）；

3、计划审核通过后，系统录入考生报名信息，初定5个工作日；

4、考生信息审核通过后，随即可以安排相关职业技能培训工作，包括培训教师、地点等相关事项，初定30天（考生培训时间按每天8课时，培训时间需达到国家要求的相关课时，不同级别不同职业类型培训时间可以调整）；

5、考生信息录入后，确定考点，划分考场，安排理论监考教师及实操考评员，初定2个工作日；

6、打印准考证及考场布置相关资料，初定2个工作日；

7、通知考生并等待考生领取准考证，初定5个工作日；

8、开考务会，通知监考人员及考评员需要注意事项，初定1个工作日；

9、安排理论老师及实操认定，初定1个工作日；

10、成绩录入，初定2个工作日；

11、打印合格认定证书，初定3个工作日；

12、通知合格考生领取证书，初定5个工作日，至此整个培训认定工作结束，整个培训认定过程大概控制在45天左右。