

附件 2

退役军人事务员职业技能等级认定 工作指引

一、总体要求

（一）评价范围。

退役军人事务员职业技能等级认定范围包括退役军人服务中心（站）现有编内外工作人员，以及拟通过招录程序安排在退役军人服务中心（站）从事相关工作的人员。

（二）评价依据。

评价机构以退役军人事务员国家职业标准、退役军人事务部统一开发的培训教材为依据组织开展职业技能等级认定，将退役军人事务员国家职业标准和统一开发的退役军人事务员国家职业技能等级认定培训教材及考试题库作为培训、考核的主要依据。

（三）评价方式。

职业技能等级认定主要采取理论知识考试、技能操作考核以及综合评审等方式实施。

二、设置考核评价场地

（一）考场设置要求。

1. 考场设置：

(1) 考场的建筑、安全、照明、消防等应符合国家规定。

(2) 考场应设置考务办公室、候考室等，考场能与非考场分开，考试期间能够实行封闭管理，严禁无关人员出入。

(3) 考场应根据评价具体要求设置，有符合考试所需的考核场地，例如计算机设备、综合评审教室等。

(4) 考场应配备视频监控设备，并在评价期间对所有考场全过程全方位监控和录像。

2. 考场分类：

(1) 笔试考场：选用标准教室或会议室。

(2) 机试考场：选用具备线上考试能力的计算机教室。

(3) 综合评审考场应安静、整洁，符合评审要求。

(二) 人员配置要求。

1. 考评人员。由各地退役军人事务部门在人员力量上提供支持。其中，考评员应取得相关职业高级工以上等级职业资格或职业技能等级证书，可选择已掌握退役军人事务员相应技能及考评方法的职工担任；高级考评员应取得相关职业高级技师职业资格或职业技能等级证书，可选择省级退役军人事务部门认可且有相应能力的人员担任。

2. 内部质量督导人员。原则上由评价机构在岗职工担任。

3. 考务人员。其中考场负责人和考务管理人员原则上由评价机构在岗职工担任。

上述三类人员由评价机构统一培训、发证，在退役军人事务

部备案并录入退役军人事务员工作信息平台后统一使用，均需持证上岗。

（三）考务管理制度要求。

包括但不限于：

1. 考场守则、考生须知、考场违纪舞弊处理规定，在考试期间须张贴在考场内明显位置。

2. 考评人员、内部质量督导人员、考务人员管理及工作规范（可参照模版结合实际制定）。

（四）考务信息系统配置要求。

评价机构要使用具备考生报名、考场安排、考评人员安排、内部质量督导人员安排、成绩管理、证书打印等功能的考务管理信息系统，开展日常考务全程信息化管理工作。理论考试原则上要求使用无纸化考试平台。无纸化考试平台应具有易支持、易使用、易维护、高稳定、防作弊的特点，答题过程中内容实时保存，不受断网、断电等影响。

三、组织申报

（一）发布评价计划及公告。

评价机构按照省级退役军人事务部门和人力资源社会保障部门要求，制定职业技能等级认定评价计划，及时发布职业技能等级认定评价计划及公告。公告主要包括但不限于以下内容：

1. 可开展评价的退役军人事务员级别、申报条件及评价方式。

2. 评价时间安排及报名时限。
3. 认定流程、评价考场信息、联系方式等。

(二) 资格审核。

评价机构根据退役军人事务员职业技能等级认定申报条件，审核参评人员的申报资格。申报材料依据申报条件要求提交。

(三) 考评人员、内部质量督导人员准备。

根据评价范围和计划，提前确定好考评人员和内部质量督导人员名单。

(四) 报备评价计划。

确定参评人员信息后，至少在考前5个工作日通过退役军人事务员工作信息平台向本省级退役军人事务部门报备评价计划，报备内容包括考生信息、考场考务安排、考评人员安排、内部质量督导人员安排以及评价方式等。

四、评价实施

(一) 考前准备。

1. 考场准备：

(1) 根据退役军人事务员考试需要提前准备设备，安装及调试考试软件、布置好考位，做好设备检测、网络保障。

(2) 在考场内明显位置张贴考务管理制度。

(3) 涉及多个区域的，进行规划布置，区分候考区和考试区。

2. 试题准备：抽题组卷、试卷打印封装、试卷保密保存。

3. 人员准备：检查各类工作人员到岗情况，开展工作人员考务培训。

(二) 组织实施。

按照评价计划，组织实施考试。

1. 考生凭准考证和有效身份证件参加评价。
2. 考评人员负责考试评审工作。
3. 内部质量督导人员负责认定过程质量督导。
4. 考务人员负责评价过程考务管理工作。

(三) 阅卷评分。

1. 评价结束后，统一对试卷进行成绩评判、核定。
2. 阅卷评分工作由考评人员具体承担。
3. 理论知识考试、操作技能考核、综合评审均采用百分制，每项得分均达到 60 分以上者为合格，其单项合格成绩有效期为一年，一年内允许参加一次补考，逾期无效。

五、公示结果

评价工作结束后，评价机构应对评价结果完成不少于 5 个工作日的公示。公示无异议，应于评价结果公示结束后的 45 个工作日内完成职业技能等级证书的制作和发放工作。

对认定结果有异议的考生，均可在公示期间向评价机构申请成绩复核并提交成绩复核表，评价机构受理后 10 个工作日内完成复核，并反馈考生。

六、证书核发

公示无异议的考生，由评价机构核发证书。证书数据按要求分别报退役军人事务部门和人力资源社会保障部门。证书数据在退役军人事务部“退役军人事务员工作信息平台”以及人力资源社会保障部“技能人才评价工作网”（<http://zscx.osta.org.cn>）可查。

退役军人事务员职业技能等级证书由退役军人事务部提供统一证书样式，评价机构按要求制作并颁发。

七、档案归档

评价机构应认真做好评价工作过程资料（含视频录像）归档管理工作，评价过程纸质材料保管不少于3年，电子材料保管不少于5年，确保评价过程和结果可追溯、可倒查。保存期满需要销毁的，由评价机构进行台账登记并统一销毁。

八、数据报送

评价机构应将报名和认定数据与退役军人事务部门实时对接，定期向省级退役军人事务部门和人力资源社会保障部门报送职业技能等级认定有关情况统计表。

九、责任追究

1. 对伪造申报信息或考试舞弊人员，视情取消其考试成绩或考试资格；对已经取得职业技能等级证书后发现违规违纪并查处的人员，撤回相应证书，同时在退役军人事务员工作信息平台和技能人才评价工作网删除其信息，并将违规违纪情况计入考生诚信档案。

2. 职业技能等级认定相关考评人员、内部质量督导人员、考务人员等，在工作中存在弄虚作假、徇私舞弊、失职渎职等情形，视情节轻重予以调离岗位、停止工作并撤回考评员证或内部质量督导员证等处理。同时，将违规违纪情况通报其所在单位，由所在单位予以进一步行政处分。构成犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

3. 考评人员在阅卷评分、评审过程中，存在未按照参考答案或评分标准进行阅卷评分、评审或因失职造成阅评结果出现重大错误，擅自泄露阅评结果，偷换、涂改考生答卷、评价成绩、考生信息材料、考场原始记录等材料，或在上述材料中弄虚作假的，由评价机构或建议其所在单位取消其今后参加评价的工作资格，并予以相应处分。

4. 工作人员违反保密规定，造成评价试卷及相关材料内容泄露、损毁、丢失的，由有关部门视情节轻重，分别给予责任人和有关负责人行政处分；构成犯罪的依法追究刑事责任。

- 附件：2-1. 退役军人事务员职业技能等级认定考评人员
管理及工作规范
- 2-2. 退役军人事务员职业技能等级认定内部质量
督导人员管理及工作规范
- 2-3. 退役军人事务员职业技能等级认定考务人员
管理及工作规范

- 2-4. 退役军人事务员职业技能等级认定个人申报表
- 2-5. 职业技能等级证书参考样式制作说明
- 2-6. 退役军人事务员职业技能等级认定情况统计表

退役军人事务员职业技能等级认定考评 人员管理及工作规范

第一条 考评人员是指在规定职业（工种）、等级和类别范围内，按照认定工作方案内容，对参评人员进行认定、评审的人员。

第二条 考评人员分为考评员和高级考评员。考评员可承担初、中、高级（职业技能等级五至三级）的认定评审工作；高级考评员可承担初、中、高级和技师、高级技师（职业技能等级五至一级）的认定评审工作。

第三条 考评人员的申报条件：

（一）廉洁自律、秉公执考、作风正派、诚实守信，具有良好的职业道德、敬业精神和职业荣誉感。

（二）掌握职业技能等级认定理论、退役军人事务员国家职业标准、考评技术和方法，熟悉国家职业技能等级认定有关政策法规及退役军人事务相关政策法规。

（三）申报考评员应具备相关职业高级工以上职业资格或职业技能等级证书；申报高级考评员应具备相关职业高级技师职业资格或职业技能等级证书。

第四条 评价机构负责本机构考评人员的资格审核、培训、

考核，由评价机构报省级退役军人事务部门审定通过后发证，并由省级退役军人事务部门向退役军人事务部报备。培训内容包括但不限于：职业素养理论教育、考评人员规章制度学习、操作技能示范教学、评分要素掌握和考评技术规范等。

第五条 考评人员实行聘任制，聘期为三年。

第六条 考评员证卡到期后，评价机构组织开展考评人员的继续教育培训，对继续教育不合格及未参加继续教育的考评人员取消其考评资格。

第七条 考评人员岗位职责：

（一）考评人员应熟悉考核项目和内容，正确把握考核标准和评分方法，服从评价机构的工作安排。

（二）考评人员应在开考前 60 分钟到达考场，了解考场准备情况，认真检查场地、设施设备、工卡量具和考件备料及安全状况等。

（三）考评人员参加考评工作，应亮证上岗（即佩戴考评员证卡），严格执行考务规程，按操作流程实施考评。

（四）考评人员应认真履行职责，严格按照技能评分标准和要求实施考评，公正、仔细填写考核评分记录表，并签字负责。

（五）考评人员对考生的违纪行为，应及时予以制止，对违纪情节严重或扰乱考场秩序等现象须报告考评组长和督导人员，共同作出相应处理，并将现场情况如实记录。

第八条 考评人员在考评过程中违反考评守则、考务制度等违规违纪行为的，视其情节轻重由评价机构作出相应处理，

并将其作为考评人员年终考核、续聘的重要依据。

第九条 取消考评资格的考评人员，由评价机构收回考评员证卡，向当地省级退役军人事务部门和人力资源社会保障部门进行报备。

退役军人事务员职业技能等级认定 内部质量督导人员管理及工作规范

第一条 内部质量督导人员是指评价机构根据实际工作需要选聘使用，代表本评价机构进行内部质量督导的人员。

第二条 内部质量督导人员应具备以下基本条件：

（一）坚持党的基本路线，热爱技能人才评价工作；

（二）掌握技能人才评价有关政策、法规和规章，熟悉技能人才评价理论和技术方法；

（三）坚持原则、廉洁奉公、办事公道、作风正派，具有良好的职业道德和敬业精神；

（四）具有较强的组织协调能力和表达能力；

（五）从事技能人才评价行政或技术管理工作，或从事过一年以上技能人才评价组织实施工作；

（六）身体健康，能胜任质量督导工作。

第三条 符合第二条规定条件的人员，经评价机构培训考核合格，省级退役军人事务部门审定后，聘为内部质量督导员并发放证书，同时向退役军人事务部报备。

第四条 内部质量督导人员主要由评价机构按照相应职业技能等级认定工作实施方案委派。

第五条 内部质量督导应遵循全覆盖的原则，主要包括以下内容：

（一）对评价机构贯彻执行有关法律法规、规章制度及其质量管理体系建设等情况进行督导；

（二）对退役军人事务员职业技能等级认定工作情况进行督导，包括评价机构的评价范围、职业标准（或评价规范）及试题（题库）的执行和规范情况，参评人员的资格条件、考场秩序、试卷评阅、评审记录、证书管理与发放情况，考评人员、考务人员工作情况，内控措施执行情况等；

（三）对群众举报或媒体报道等反映的退役军人事务员职业技能等级认定工作中涉嫌违规违纪情况进行调查核实；

（四）对退役军人事务员职业技能等级认定工作中的重大问题进行调查研究的、向评价机构报告反映情况，并提出建议。

第六条 内部质量督导人员有下列情形之一的，视其情节轻重予以批评教育或暂停质量督导任务委派处理。情节严重且造成不良社会影响的，在其单位进行通报，并取消其资格或不予续聘。被取消资格或不予续聘的人员，不得再从事退役军人事务员职业技能等级认定质量督导相关工作。

（一）未经委派擅自参加或无故不接受质量督导工作任务的；

（二）应当回避质量督导工作却隐瞒不报的；

（三）玩忽职守，贻误质量督导工作的；

（四）利用职权谋取私利或干扰评价机构正常工作的；

(五) 弄虚作假、徇私舞弊，影响质量督导结果客观公正的；

(六) 因失职或个人主观意志导致试题内容等工作秘密泄露，经查实泄密的；

(七) 利用职权包庇或打击报复他人、侵害他人合法权益的；

(八) 其它妨碍退役军人事务员职业技能等级认定工作有序开展或造成不良影响的。

第七条 取消资格的内部质量督导人员，由评价机构收回证卡，向当地省级退役军人事务部门和人力资源社会保障部门进行报备。

退役军人事务员职业技能等级认定 考务人员管理及工作规范

第一条 考务人员是指评价机构内参与职业技能等级认定组织实施的工作人员，具体包含考场负责人、考务管理员、监考员等。

第二条 考场负责人主要职责：

1. 协调和组织认定考核现场各项工作，维护考场秩序；
2. 检查考场安排和布置情况；
3. 监督其他考务人员履行职责情况；
4. 处理考核过程中的突发事件。

第三条 考务管理员主要职责：

1. 组织考生报名，审核考生资格；
2. 协助考场负责人安排监考员、机房管理员等；
3. 布置考场，张贴考生名单；
4. 公布认定考核规则和考场相关信息；
5. 检查设施设备；
6. 保管试卷，检查试卷清点和封装情况；
7. 汇总并核对考场记录表和考生签到表；
8. 证书办理，考务资料归档等后续工作。

第四条 监考员主要职责：

1. 领取、发放、回收、清点、封装指定考场的试卷及草稿纸；
2. 负责指定考场的监考工作，维持考场的正常秩序；
3. 处理考场内的违纪情况；
4. 汇报并按指示处理认定考核过程中的异常情况；
5. 组织考生签到并填写考场记录表，记录监考情况。

第五条 考务工作人员按实际工作结合国家职业技能标准的相关要求配比。

第六条 考务人员进入考场时，须佩戴相应的证卡。

附件 2-4

退役军人事务员职业技能等级认定个人 申报表

姓名		性别		出生日期		(一寸彩色 白底免冠照)
证件类型		申报等级		文化程度		
证件号码				相关职业 工龄		
申报职业	退役军人事务员			所在单位		
申报条件	<p>1.退役军人服务中心(站)现有编内外工作人员或拟招录人员;</p> <p>2.符合所申报职业_____ (等级) 申报条件中的第_____条。</p> <p style="text-align: right;">(证明材料附后)</p>					
<p>填表声明:</p> <p>1.本人知晓本职业报考条件、资格审核相关要求, 承诺遵守报考的有关要求, 保证本次填报的信息完整准确、教育经历、工作经历真实, 如有必要, 愿意配合核实。如有虚假, 接受取消申报资格, 已参加考试则被取消当次考试所有科目成绩, 已获得证书则被收回、注销证书数据检索及注销证书资格的处理, 并登记在诚信档案。</p> <p>2.报考个人信息已经本人确认, 不再更改。</p> <p>本人确认已阅知上述条款, 并受声明条款约束。</p> <p style="text-align: right;">申请人签名: _____ 年 月 日</p>						
评价机构 审核意见	<p>经审核, 该考生填报内容真实准确, 达到所申报职业 _____ (等级) 的申报条件, 同意申报。</p> <p>审核人: _____</p> <p style="text-align: right;">(机构盖章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>					

填写说明

一、证件类型：居民身份证、港澳居民来往内地通行证、外国护照。

二、申报等级：五级、四级、三级、二级、一级。

三、申报条件：填写与此相对应的、本人所符合的申报条件。

例如：符合退役军人事务员五级申报条件中的第二条。

四、审核意见需加盖评价机构公章或职业技能等级认定专用章。

五、其他

（一）各类证书、证明、相关材料等一式一份。

（二）相关证明材料复印件（除身份证是必须提交外，其余选交且只需提供满足申报条件的证明材料）。

例如：张某报考退役军人事务员四级，按国标申报条件中第1条：累计从事本职业或相关职业工作满5年，须提供5年或以上的工作证明材料和身份证复印件，其余材料选交。

工作年限承诺书 (模版)

姓名：_____，身份证号：_____，

现申请参加_____ (职业/工种) _____级职业技能等级认定考试，从事本职业工作共_____年，工作简历如下：

起止年月	单位名称	岗位
年 月至 年 月		

<p>本人知晓本职业（工种）报考条件、资格审核相关要求，承诺遵守职业技能等级认定报考有关要求，保证本次填报的信息完整准确、工作履历真实，如有虚假，愿意接受被取消申报资格、已参加考试则被取消当次考试所有科目成绩、已获得证书则被注销证书数据检索及证书资格的处理。</p> <p>考生签名：</p> <p>年 月 日</p>	<p>该考生填报内容真实准确。</p> <p>评价机构（盖章）： 经办人：</p> <p>年 月 日</p>
---	--

注：1.表格内考生、经办人应签全名，评价机构应盖章。

2.此证明仅作报考职业技能等级考试凭据，不作其他用途。

3.须由相关单位提供工作年限佐证材料。

附件 2-5

职业技能等级证书参考样式制作说明

一、封面制作说明

位置	内容	规格
上方	标题	30 磅，楷体，行距 60 磅
上方	级别	24 磅，楷体，行距 72 磅
下方	机构	16 磅，楷体，字距-100， 水平缩放 90%，行距 60 磅
画布大小		190mm*135mm

二、内芯制作说明

序号	位置	内容	规格
1	左页上	证书名称	30 磅，楷体
	左页中	正文部分	16 磅，楷体，行距 24 磅
		机构日期	12 磅，楷体
	左页下	网址部分	11 磅，楷体， 英文 TimesNewRoman
		编号	12 磅，TimesNewRoman
2	右页上	个人照片	1 寸
		二维码	30mm×30mm
	右页下	基本信息	12 磅，楷体
	画布大小		190mm*135mm

三、退役军人事务员职业技能等级证书参考样式



初级工（五级）证书封面



中级工（四级）证书封面

职业技能等级证书

三级/高级工

退役军人事务员职业技能等级评价机构专用

高级工（三级）证书封面

职业技能等级证书



本证书由×××（评价机构名称）颁发，表明持证人通过本机构组织的职业技能等级认定，具备该职业（工种）相应技能等级水平。

×××（评价机构名称）
发证日期：××年×月×日

演示章

人力资源和社会保障部查询网址：osta.mohrss.gov.cn

退役军人事务部查询网址：

No.88888888

姓名：_____

证件类型：_____

证件号码：_____

职业名称：_____

工种/职业方向：_____

职业技能等级：_____

证书编号：_____

证书内芯

附件 2-6

退役军人事务员职业技能等级认定情况统计表

机构名称：				统计时间： 年 月 日至 年 月 日				报送时间：			
新增认定人次						新增取证人次					
合计	初级工 (五级)	中级工 (四级)	高级工 (三级)	技师 (二级)	高级技师 (一级)	合计	初级工 (五级)	中级工 (四级)	高级工 (三级)	技师 (二级)	高级技师 (一级)
序号	计划名称			认定等级	认定人数	取证人数		未通过人数		备注	
1											
2											
3											
4											
合计											