

考核计划

关于发布 2023 年“1+X 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书”统考时间的通知

为全面落实《关于在院校实施“学历证书+若干职业技能等级证书制度试点方案”》及《关于推进 1+X 证书制度试点工作的指导意见》的文件精神，切实做好“1+X”证书制度考务工作，我司现就 2023 年呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书考试工作做如下安排：

一、考试时间与级别

考试批次	等级	考试时间	报名时间
2023年第一次统考	初级	2023-04-15 09:00-12:00	2023-03-05 ~ 2023-04-05
2023年第二次统考	中级	2023-04-20 09:00-12:00	2023-03-05 ~ 2023-04-10
2023年第三次统考	初级	2023-05-15 09:00-12:00	2023-04-05 ~ 2023-05-05
2023年第四次统考	中级	2023-05-20 09:00-12:00	2023-04-05 ~ 2023-05-10
2023年第五次统考	初级	2023-06-15 09:00-12:00	2023-05-05 ~ 2023-06-05
2023年第六次统考	中级	2023-06-20 09:00-12:00	2023-05-05 ~ 2023-06-10
2023年第七次统考	初级	2023-10-15 09:00-12:00	2023-09-05 ~ 2023-10-05
2023年第八次统考	中级	2023-10-20 09:00-12:00	2023-09-05 ~ 2023-10-10
2023年第九次统考	初级	2023-11-15 09:00-12:00	2023-10-05 ~ 2023-11-05
2023年第十次统考	中级	2023-11-20 09:00-12:00	2023-10-05 ~ 2023-11-10
2023年第十一次统考	初级	2023-12-15 09:00-12:00	2023-11-05 ~ 2023-12-05
2023年第十二次统考	中级	2023-12-20 09:00-12:00	2023-11-05 ~ 2023-12-10
2023年第十三次统考	高级	2023-12-25 09:00-12:00	2023-11-10 ~ 2023-12-15

注：考点院校在申报统考计划时，请提前与培训评价组织联系，确认信息后在系统中报考。

二、考试费用

按照《教育部办公厅等四部门关于进一步做好在院校实施 1+X 证书制度试点有关经费使用管理工作的通知》的文件要求，试点院校按照省级教育行政部门核对的考核费用标准向培训评价组织支付相应的费用。

我司参照《教育部办公厅关于落实在院校实施的职业技能等级证书考核成本上限设置方案及相关说的通知》的文件规定，基于呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书的考核方式，依规拟定收费标准如下（已公示的省份，以省内公示的定价执行），由考试院校统一支付给我司。

呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书（初级）340 元/人次

呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书（中级）340 元/人次

呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书（高级）360 元/人次

三、考试形式及内容

1. 考试对象：呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书试点院校考生、其他非试点院校及社会考生。

2. 考试地点：已申请成为考核站点的试点院校。其他非试点院校及社会考生须到临近的考核站点进行报名、考试。

3. 考试形式：呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书初、中级考核均采用实操考核方式，实操考核时长为 180 分钟。高级考核采用理论+实操的方式进行，考核时长为 180 分钟。

4. 考试范围：参考公开发布的呼叫中心客户服务与管理职业技能等级标准、已出版的呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书培训教材中涉及的知识、技能、素养。

5. 评定标准：考试成绩总分 100 分，考核成绩达到 60 分（含）以上为合格，成绩合格者颁发对应级别职业技能等级证书。

四、报考条件

1. 以学校为单位进行报考，报考单位为已通过省厅审批备案的呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书的试点院校。

2. 报考院校的授课教师已参加了华唐集团组织的“呼叫中心客户服务与管理职业技能等级证书师资培训”并获得了师资培训的结业证书，院校教师已按照规定学时组织学生培训，考生能够按照培训方案、考核方案要求掌握相关知识和技能，院校考试准备工作已完成。

五、报考说明

1. 考试院校按照教育部统一要求，登录职业技能等级证书信息管理服务信息平台-试点院校业务平台 (<https://vslc.ncb.edu.cn>) 考试管理模块，为学生进行集中报名。操作说明详见附件 1《1+x 职业技能等级证书信息管理服务信息平台（试点院校）操作手册 V1.1》。

2. 非试点院校及社会考生若要考试，可自行与邻近考核站点协商借考。

六、证书发放

1. 考核成绩在限定的时间内会在职业技能等级证书信息管理服务信息平台进行公示。公示期结束后，考核成绩合格者发放证书。

2. 证书按照《关于发布职业技能等级证书编码规则（试行）及证书参考样式的公告》标准统一制作，证书实行全国统一编号，电子证书可通过职业技能等级证书信息管理服务信息平台进行查询和下载。

北京华唐中科科技集团有限公司

2023年2月22日

