

呼叫中心服务员 2021 年职业技能等级认定计划

一、认定职业

呼叫中心服务员（职业编码：4-04-05-03）

二、认定范围

呼叫服务员（四级）、助理呼叫服务师（三级）

三、评价标准

《呼叫服务员国家职业标准（试行）》

1、申报标准：

序号	职业（工种）	拟认定等级	拟申报标准	资格审查材料	设立依据
1	呼叫服务员	四级	<p>具备以下条件之一者，可申报呼叫服务员/四级：</p> <p>（1）在本职业连续工作 1 年以上。</p> <p>（2）具有以中级技能为培养目标的技工学校和中等职业学校本专业毕业证书。</p> <p>（3）经本职业呼叫服务员正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。</p>	<p>申报呼叫服务员/四级对应提交材料清单如下：</p> <p>1、有效身份证原件</p> <p>2、考生个人签署的工作经历承诺书</p> <p>3、考生个人签署的学历承诺书</p> <p>4、考生个人签署的培训经历承诺书</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 国标 <input type="checkbox"/> 其他 —
2	助理呼叫服务师	三级	<p>具备以下条件之一者，可申报助理呼叫服务师/三级：</p> <p>（1）在本职业连续工作 6 年以上。</p> <p>（2）具有以高级技能为培养目标的高级技工学校、技师学院和职业技术学院本专业毕业证书。</p> <p>（3）取得本职业呼叫服务员职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上。</p> <p>（4）取得本职业呼叫服务员职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业助理呼叫服务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。</p> <p>（5）具有本专业大学专科及以上毕业证书。</p>	<p>申报助理呼叫服务师/三级对应提交材料清单如下：</p> <p>1、有效身份证原件</p> <p>2、考生个人签署的工作经历承诺书</p> <p>3、考生个人签署的学历承诺书</p> <p>4、呼叫服务员职业资格证书号或原件</p> <p>5、考生个人签署的培训经历承诺书</p> <p>6、大学专科及以上毕业证书及学信网《教育部学籍在线验证报告》或《教育部学历证书电子注册备案表》中的在线验证码或线下认证证书</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 国标 <input type="checkbox"/> 其他 —

			<p>(6) 具有非本专业大学专科及以上毕业证书, 连续从事本职业工作 1 年以上。</p> <p>(7) 具有非本专业大学专科及以上毕业证书, 经本职业助理呼叫服务师正规培训达规定标准学时数, 并取得结业证书。</p>	验证码 (学信网查不到的须线下申请纸质认证)	
--	--	--	--	------------------------	--

2、评价方式:

理论知识考试: 机考, 90 分钟

操作技能考试: 实操, 30 分钟

四、认定工作日程总体安排

1、每批计划时间:

认定日期	报名截止日期	认定等级
2021/4/24	2021/4/11	四级 (呼叫服务员)
2021/6/26	2021/6/13	四级 (呼叫服务员)
2021/8/21	2021/8/8	四级 (呼叫服务员)
2021/10/23	2021/10/10	三级 (助理呼叫服务师)
2021/11/27	2021/11/14	四级 (呼叫服务员)

注: 以上每批次认定时间安排可能根据北京市疫情防控情况进行调整。

2、认定费用标准:

职业 (工种): 呼叫中心服务员

职业技能等级	收费标准	理论知识考试	操作技能考核	综合评审
	收费价格合计			
职业技能四级 (呼叫服务员)	300	100	200	
职业技能三级 (助理呼叫服务师)	340	100	240	
职业技能二级 (呼叫服务师)	670	100	280	290
职业技能一级 (高级呼叫服务师)	740	100	310	330

3、报名及成绩查询公示渠道:

zhiye.jb-aptech.com.cn

北大青鸟职业技能等级认定系统考试报名及成绩查询入口

4、评价地点:

北大青鸟研修学院主楼 (北京市海淀区上庄镇上庄路 117 号)

五、职业技能等级认定考试防疫要求

根据当前北京市疫情防控形势需要，为确保职业技能等级认定考试顺利完成，特制定职业技能等级认定考试防疫须知如下，考试期间，所有进入考点人员须遵守以下防疫事项：

1. 考试前一天，考务人员会对考场进行消毒。
2. 考试当天，考生到达考点后，须打开“国务院客户端”和“北京健康宝”微信小程序，配合检查“14天行程记录”和“北京健康码”，如未见异常，且体温不超过37.3度可进入考点。
3. 考生进入考点后须全程佩戴口罩。
4. 考场及考务办公室均备有免洗手消毒液，考生可取用，做好个人防护。
5. 每场考试结束后考务人员对所使用设备，键盘及鼠标等进行消毒。
6. 考试中间休息或换场时，考生不要聚集聊天。
7. 考生进入考点后，非必要不可外出。
8. 考生如出现体温超过37.3度或其他症状，请立即与考务办公室老师联系，允许离开考场就医。
9. 考试结束后，考生须有序离开不得在考场逗留。
10. 凡不配合防疫相关要求的考生不得进入考场。

六、工作事项说明

业务咨询及投诉监督途径：zhiye.jb-apttech.com.cn

投诉邮箱：tousu@bdqn.cn

北京阿博泰克北大青鸟信息技术有限公司
2021年3月29日

