

河南省通信行业协会

豫通行协简〔2025〕8号

关于组织开展“呼叫中心服务员” 职业技能等级认定公告

为积极推进“人人持证、技能河南”建设，进一步提升从业人员的技能水平，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，积极助力广大企业员工走好技能就业、技能成才之路。河南省通信行业协会拟定2025年10月组织开展“呼叫中心服务员”职业技能等级认定工作，现将有关工作事宜公告如下：

一、认定职业（工种）等级、人数

职业（工种）	级别	认定人数	备注
呼叫中心服务员	四级/中级工	20人	
呼叫中心服务员	三级/高级工	20人	

二、认定考试时间：2025年10月18、19日

三、认定考试地点：郑州市金水路与英协路西北角楷林国际1301室。

四、考生报名截止时间：2025年9月28日

五、认定方式：四级/中级工、三级/高级工认定方式分为理论考试和技能操作考核。理论考试采用机考（在线作答），题型为：选择题、是非题；技能操作考核时间设定在理论考试之后，技能操作考核分为技能笔试和技能操作两项考核内容。

六、申报条件

按照最新国家职业技能标准申报条件（附件 1）执行。

七、报名材料

- （一）身份证正反面复印件（正反面复印在一张 A4 纸上）；
- （二）按照人脸识别工作要求，需提供近期高清电子版照片（240*320 小于 20K），以身份证号码命名（身份证号最后 1 位是 X 的人员请把 X 大写）。**注：个人电子照片不得进行 PS、美颜修正等，以免影响人脸识别。**

（三）以下材料根据申报条件要求提交：

1. 申报条件要求具备一定级别职业资格的，需提交原职业资格证书（职业技能等级证书）。
2. 申报条件要求满足一定工作年限的，在“职业技能等级认定个人信息登记表”填写清楚。
3. 申报条件要求具备一定学历要求的，需提交学历证书原件及复印件（或学信网学历证明）。
4. 等级认定前 3-5 天发放准考证及认定注意事项、考点考场安排情况。等级认定考试当天，考生应携带准考证、身份证参加认定考试。

八、收费标准

职业技能等级认定费：400 元/人（中级工/四级）、600 元/人（高级工/三级）。

九、认定成绩公示

公示不少于 5 个工作日，公示网址：<http://www.hacia.cn/>。

十、颁发证书及查询网址

河南省通信行业协会为认定合格人员颁发职业技能等级证书。职业技能等级证书全国联网查询 <http://zscx.osta.org.cn/>。

十一、报名联系人及电话

焦老师：18037300999、葛老师：13938561688

附件：1. 职业技能等级认定申报条件

2. 职业技能等级认定个人信息登记表

3. 职业技能等级认定考生信息统计表



附件 1:

《国家职业标准编制技术规程》(2023 年版)

(职业技能等级认定申报条件)

一、具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(一) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业工作。

(二) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

二、具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(一) 累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(二) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格(职业技能等级)证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。

(三) 取得本专业或相关专业的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书(含在读应届毕业生)。

三、具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(一) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(二) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(三) 取得符合专业对应关系的初级职称(专业技术人员职业资格)后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(四) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书(含在读应届毕业生)。

(五)取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格(职业技能等级)证书,并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书(含在读应届毕业生)。

(六)取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业的毕业证书(含在读应届毕业生)。

注释:

《呼叫中心服务员》职业代码: 4-04-05-03

相关职业: 电子商务师、营销员、商品营业员、人工智能训练师、信息技术类职业等, 下同。

本专业: 客户信息服务、呼叫中心服务与管理, 下同。

相关专业: 客户服务、 电子商务、计算机技术、信息技术、市场营销、网络营销、国际贸易、物流 等, 下同。

附件 2:

职业技能等级认定个人信息登记表

姓 名		性 别		出生年月日		照 片
考生来源	学校 ☐ 企业 ☒ 社会 ☐ 其他 ☐ _____					
文化程度 (附复印件)			所学专业			
身份证号 (附复印件)			现从事职业 (工种)			
联系手机			通讯地址			
现工作单位					工作单位 所在地	
已获相关职业 (专业)技能等 级或职称	职业资格/技能等级: 无等级 ☐ 五级 ☐ 四级 ☐ 三级 ☐ 二级 ☐ 职称: 无职称 ☐ 初级职称 ☐ 中级职称 ☐ 高级职称 ☐ (须附证书复印件)					
申报职业(工种)			申报级别	五级 ☐ 四级 ☐ 三级 ☐ 二级 ☐ 一级 ☐		
考试类型	正常报考 ☐ 补 考 ☐		考核科目	理论 ☐ 技能 ☐ 综合评审 ☐ 其他 ☐ _____		
本职业(工 种)培训 情况						
本职业(工 种)工作 经历	**年*月至**年*月, 在***** (单位名称) 从事*****工作; **年*月至**年*月, 在***** (单位名称) 从事*****工作。 本人承诺: 培训情况、工作经历真实, 本人工作年限_____年, 从事本职业(工种)工作_____年。					
填 报 声 明	1. 此表由考生本人如实填写, 表格内容正确无误, 所提交的证明材料和照片真实有效。 2. 未如实填写或提交虚假材料, 将会被取消申请资格, 依法追究相关责任。 3. 严格遵守职业技能等级认定相关规定。 本人确认已阅读并明白上述条款, 并接受此条款约束。 声明人(签名): _____ 日 期: _____ 年 _____ 月 _____ 日					
评价 机构 资格 审核 意见	经审核, 该考生所报材料属实。所提交复印件与原件一致。 报名条件审核依据《国家职业标准编制技术规程》(2023 年版), 本职业级别第_____款 报名条件。 报名资格审核意见: 审核通过 ☐ 未达到申报要求 ☐ 审核人: _____ 日 期: _____ 年 _____ 月 _____ 日					
职业技能等级认定结果						
科目	理论	技能	综合	评价 机构 评定 结果	经考核, 该同志成绩合格, 同意颁发 职业: <u>呼叫中心服务员</u> 工种: <u>呼叫中心服务员</u> 级别: _____ 职业技能等级证书。 _____ 年 _____ 月 _____ 日 (机构签章)	
分数						
证书 编号						

注: 1. 本人需附身份证、学历证和等级证(职称证)复印件; 2. “填报声明”由本人签名有效; 3. 报名条件审核依据: 国家职业技能标准、行业技能标准、企业制定技能评价规范; 4. 此表一式两份, 由评价机构和考生各执一份。

