

浙江省婚姻家庭咨询师协会

职业技能等级认定中心接受社会监督的公告

为切实提升职业技能等级认定工作的公信力，确保认定过程的公开、公平、公正，本中心郑重向社会公开以下监督信息及承诺：

一、 监督范围

社会各界人士、广大考生及用人单位如发现本中心在组织开展职业技能等级认定工作中存在以下问题，均可进行监督与反映：

超范围认定：未按规定许可范围开展认定，或擅自跨地区开展认定活动。

虚假宣传与违规收费：未执行公示制度，随意变更考务安排；未按省物价局规定标准收费，或将认定费与培训费捆绑收取。

资格审核不严：未严格按照《国家职业标准》审核考生资格，协助伪造证明材料，或受理中介机构集体报名。

违规设置考场：未经批准擅自在认定单位以外设立分考场。

考务与保密违规：试卷保管不严导致泄密，未执行考评人员交叉、回避、轮换制度。

考培不分：以认定单位名义组织或参与职业资格培训活动。

弄虚作假：篡改认定成绩，伪造考务档案资料。

二、 监督方式

为广泛听取社会各界的意见和建议，主动接受公众监督，本中心设立专门的监督举报渠道：

监督投诉电话：0571-87791668

受理时间：工作日 上午 9:00 - 11:30，下午 14:00 - 17:00

三、 承诺与反馈

本中心承诺对收到的每一条监督信息进行详细记录、认真核查，并严格为反映人保密。对于查证属实的问题，我们将依据相关规定严肃处理，并及时向反映人反馈处理结果。

欢迎社会各界积极参与监督，共同维护职业技能等级认定的严肃性和权威性！
特此公告。

浙江省婚姻家庭咨询师协会职业技能等级认定中心

二〇二三年十二月



浙江省婚姻家庭咨询师协会

职业技能等级认定中心投诉处理办法

第一条 目的依据

为规范本中心职业技能等级认定工作的投诉处理程序，保障考生及社会公众的合法权益，维护职业技能等级认定的严肃性和公信力，依据《职业技能等级认定工作规程（试行）》及本协会《职业技能等级认定质量控制有关规定》，制定本办法。

第二条 适用范围

本办法适用于对本中心组织的职业技能等级认定工作相关的投诉举报。

第三条 基本原则

投诉处理工作坚持“实事求是、客观公正、及时高效、严格保密”的原则。

第四条 受理渠道

本中心指定监督投诉电话（0571-87791668）为主受理渠道，同时接受现场反映及书面信函投诉。

第五条 受理范围

凡涉及本中心职业技能等级认定质量控制有关规定中所列违规行为的投诉，均属受理范围。

第六条 处理程序

1. 登记与受理

接到投诉后，指定专人在1个工作日内进行登记，详细记录投诉人姓名、联系方式、被投诉事项、投诉理由及相关证据。

对符合受理范围的投诉，正式受理；对不符合受理范围的，应向投诉人耐心解释说明，或告知其向有管辖权的部门反映。

2. 调查与核实

受理投诉后，中心应在3个工作日内启动调查程序。

调查应由至少 2 名工作人员（包括但不限于负责人、考务管理人员、督导人员等）共同进行，通过查阅档案、询问相关人员、调取监控录像等方式全面核实情况。

调查过程中，涉及的相关人员应予以配合，如实说明情况。与投诉事项有利害关系的人员应当回避。

3. 处理与决定

调查结束后，调查组应在 2 个工作日内形成书面调查报告，并提出初步处理建议。

中心负责人召集专题会议，根据调查结果，依据《职业技能等级认定质量控制有关规定》的违规处理条款，作出处理决定。处理决定包括但不限于：

情况属实的一般违规：对相关责任人进行批评教育、责令整改、内部通报。

情节严重的违规：上报省人力资源和社会保障行政部门，建议按有关纪律规定处理；在全省通报批评；暂停或取消相关人员考评资格。

涉及违纪违法的：配合相关部门做好查处工作。

4. 反馈与归档

处理决定作出后 2 个工作日内，由专人通过预留联系方式向署名投诉人反馈处理结果。

所有投诉处理过程中的登记表、调查报告、处理决定及反馈记录等材料，应整理归档，保存备查。

第七条 处理时限

一般情况下，投诉处理自受理之日起应在 7 个工作日内完成；情况特别复杂的，经负责人批准，可延长至 15 个工作日，并应及时告知投诉人延期原因。

第八条 保密要求

全体参与投诉处理的人员必须严格遵守保密纪律，不得泄露投诉人个人信息及调查细节。对泄露信息或打击报复投诉人的行为，一经查实，将从严处理。

第九条 解释与生效

本办法由浙江省婚姻家庭咨询师协会职业技能等级认定中心负责解释，自发布之日起施行。

浙江省婚姻家庭咨询师协会职业技能等级认定中心

二〇二三年十二月

