

团 体 标 准

T/UNP 141—2024

浙江省职称申报服务规范

Specification for Zhejiang Province professional title declaration service

2024 - 06 - 21 发布

2024 - 06 - 21 实施

中国联合国采购促进会 发 布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 1

 4.1 机构要求..... 1

 4.2 人员要求..... 1

5 服务流程..... 1

 5.1 服务接洽..... 1

 5.2 服务方案..... 2

 5.3 服务内容..... 2

 5.4 服务实施..... 2

 5.5 成果交付..... 2

6 业务管理..... 2

 6.1 质量管理..... 2

 6.2 档案管理..... 2

 6.3 信息保密管理..... 3

7 评价与改进..... 3

 7.1 服务评价..... 3

 7.2 服务改进..... 3

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由杭州信宇技术咨询服务有限公司提出。

本文件由中国联合国采购促进会归口。

本文件起草单位：杭州信宇技术咨询服务有限公司、嘉兴拓新科技发展有限公司、杭州骅骐信息科技有限公司、杭州职瑞教育科技有限公司、浙江中南建设集团有限公司、浙江中南幕墙装饰工程有限公司。

本文件主要起草人：朱大栓、闵宇、刘欣、沈思远、焦树志、董秀珍、余勇军、刘旭涛、张志美。

浙江省职称申报服务规范

1 范围

本文件规定了浙江省职称申报服务的基本要求、服务流程、业务管理以及评价与改进等内容。
本文件适用于浙江省职称的申报服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

职称 professional titles

从事专业技术工作的人员在专业技术工作岗位上受聘担任专业技术职务的任职资格。

3.2

职称申报服务机构 professional title declaration service agency

提供职称申报服务的法人组织。

3.3

服务对象 service object

委托职称申报服务机构开展职称申报业务的专业技术人员。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 职称申报服务机构(以下简称“机构”)的经营范围或业务范围应包含“职称申报服务”的相关内容。

4.1.2 机构应有固定办公场地,并配置满足办公需求的相关设施设备。

4.1.3 机构应制定和实施人员管理、财务管理、服务质量管理、信息保密以及档案管理等制度。

4.1.4 机构应聘任满足业务需求的职称申报工作人员,可根据需要建立兼职专家队伍(库)。

4.1.5 机构宜建立和运用信息化管理系统。

4.2 人员要求

4.2.1 管理人员应具备3年以上管理执业经验。

4.2.2 职称申报工作人员应具有本科及以上学历,或具有2年及以上职称申报工作经验。

4.2.3 职称申报工作人员应仔细询问、耐心解答服务对象的问题。

4.2.4 职称申报工作人员应熟悉浙江省有关职称申报的文件规定。

4.2.5 职称申报工作人员应不断提升自身专业能力。

5 服务流程

5.1 服务接洽

5.1.1 机构应向服务对象介绍机构的基本信息、业务范围、职称申报工作人员情况等信息。

5.1.2 机构应向服务对象介绍服务项目基本情况,包括基本框架、服务流程、服务方式、服务周期、服务成果、收费标准等。

5.1.3 机构应与服务对象沟通服务双方的权利和义务。

5.2 服务方案

5.2.1 机构应根据服务对象要求确定服务方案，包括团队名称、团队成员、项目目标任务、服务内容、服务工作计划。

5.2.2 机构应按照评估工作程序，从内容的合理性、科学性以及工作的经济性等角度对服务方案进行评估。

5.2.3 机构应根据服务方案订立合同，明确相关保密要求及知识产权归属，与服务对象建立协调机制。

5.3 服务内容

5.3.1 职称申报咨询

应针对服务对象的现状、需求，结合其所在行业、领域和专业资源，对其需求进行定位与系统分析，结合服务对象特点、项目工作经验，提供针对性的职称选择、建议和申报规划。

5.3.2 职称申报服务

5.3.2.1 为服务对象提供各级各类职称申报服务，包括助理工程师、工程师、高级工程师等。

5.3.2.2 申报前期应检查服务对象的单位授权情况，收集并完善服务对象的申报材料，帮助提高服务对象申报材料分数。

5.3.2.3 申报中应协助服务对象填报各类材料，并对不符合要求的材料积极沟通并修改调整，直至符合申报要求。

5.3.2.4 申报后期应关注服务对象填报的材料进度，必要时提醒服务对象付费以及纸质材料的报送要求和盖章要求。并关注评审前后公示信息，第一时间提醒反馈服务对象。

5.3.2.5 对通过的服务对象可提前规划后续的职称评审、规划加分项。对未通过的服务对象了解其未通过的原因，并建议规划重新申报。

5.4 服务实施

5.4.1 机构应与服务对象指定的专门人员协同配合，组织实施服务方案。

5.4.2 对于服务对象反馈的问题与投诉，机构应在1个工作日内予以处理并反馈。

5.4.3 机构应做好具体服务项目的阶段性总结，并按照合同约定及时向服务对象汇报服务进展情况，直至取得合同约定的服务成果。

5.5 成果交付

5.5.1 成果正式交付前，机构技术负责人宜根据服务合同、服务方案和工作安排，对服务成果和质量等进行内部评估。

5.5.2 成果正式交付时，机构应按照合同要求向服务对象提供清晰完整的服务成果。

6 业务管理

6.1 质量管理

机构应建立服务质量管理制度，包括：

- a) 服务成果提交前的复核机制；
- b) 服务成果署名责任制；
- c) 服务项目定期检查机制；
- d) 业务研讨和攻关机制。

6.2 档案管理

机构应建立档案管理制度，包括：

- a) 建立格式统一、内容全面、建档规范的档案规则；
- b) 文件存档与检索规则，对文件进行分类登记和编号管理；

- c) 文件保存规则，明确文件保存方式、期限；
- d) 文件销毁规则，明确文件销毁方式。

6.3 信息保密管理

机构应建立信息保密制度，包括：

- a) 明确保密内容、保密措施、保密责任、保密期限及补救措施；
- b) 与从业人员签订保密协议；
- c) 视情况，配置实施保密制度的设备和设施。

7 评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 应开展服务对象满意度评价，可通过问卷调查、信息网络、电话调查或面谈等方式，了解服务对象对服务的满意情况。

7.1.2 应定期开展自我评价，包括对上一阶段服务项目的资源、能力、水平的适应性和有效性评价，对评价结果进行统计分析。

7.1.3 评价内容包括机构与人员要求、服务接洽、服务方案、服务实施以及成果交付。

7.1.4 机构可自主选择接受第三方单位围绕营收、税收，工作人员数量与职称，设备设施配置，服务项目规模、等级，服务对象满意度等开展评价，并及时公布评价结果。

7.1.5 服务评价应真实合理，客观公正。

7.2 服务改进

应对服务评价结果、回访情况、投诉意见进行分析，确定改进目标，制定和落实改进措施，持续改进服务质量。
