|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS | A00 |

团体标准

T/CASMES XXXX—2024

独立运营师等级评价规范

Science and Technology Service personnel training and ability qualit requirements

2024 -XX- XX发布

2024 -XX -XX实施

中国中小企业协会 发布

目 次

[前言 II](#_Toc168673330)

[1 范围 1](#_Toc168673331)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc168673332)

[3 术语和定义 1](#_Toc168673333)

[4 职业能力 1](#_Toc168673334)

[5 专业要求 1](#_Toc168673335)

[6 全过程管理 3](#_Toc168673336)

[7 评价程序 4](#_Toc168673334)

[8 评价受理](#_Toc168673335) 5

[9 评价实施 5](#_Toc168673336)

[10 证书管理 6](#_Toc168673336)

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。

本文件由城服网（厦门）标准化技术研究院有限公司提出。

本文件由中国中小企业协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

**独立运营师等级评价规范**

1 范围

本文件规定了独立运营师职业能力等级评价规范的术语和定义、职业能力、专业要求、全过程管理、评价程序、评价受理、实施评价和证书管理。

本文件适用于对自愿参与评价的在校学生和社会工作者进行独立运营师职业能力等级评价。

2 规范性引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 28914-2012 成人教育培训工作者服务能力评价

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 独立运营师

指通过具备资质机构的培训与考试，综合评价达到本文件规定的独立运营职业能力等级要求的各类人员。

4 职业能力

4.1 职业能力名称

职业能力名称：独立运营师。

4.2 职业能力等级

本职业能力设置三个等级，分别为：初级独立运营师、中级独立运营师、高级独立运营师。

4.3 独立运营师职业能力特征

全面了解或掌握拟从事领域工作的相关法律法规，具备开展专项领域工作、提供有效服务所需的相应专业技能，包括策划、实施、运营、沟通等，具有较强的独立运营能力。

5 专业要求

5.1 技能特点

具备相应的专业知识、综合能力与技巧，足以支持项目的顺利运营与开展。其技能特点应包括：

a) 较为全面了解和掌握与项目相关领域的法律法规和职业规范，能满足项目运营的应用需要；

b) 具备相应领域实用性的专业知识储备，有助于顺利推进项目运营；

c) 具有较完整系统的个人能力项和职业素养，能够较高质量地完成项目运营管理任务。

5.2 分析问题与验证问题能力要求

独立运营师应具备独立分析问题、解决问题和验证问题的能力，具体包括但不限于：

a) 项目相关及周边信息的收集、分析、解读和分析报告编写能力；

b) 查找、确认问题点、分析问题根源、找出解决方案的能力；

c) 掌握场景分析工具、数据处理工具的应用技能，善于策划使用新工具；

d) 围绕问题展开研讨、分析、评估、沟通等能力；

e) 善于举一反三，验证和防范问题的能力。

5.3 项目方案策划能力要求

独立运营师应具备所运营项目的状态分析、方案策划、措施改善和行动步骤、整体推进的能力，包括但不限于以下能力：

a) 项目现状分析、数据分析与以及运营管理核心要点确认的能力；

b) 项目核心确认、实施方案策划、改善行动制定、制度和流程设计等文案组织的能力；

c) 具备服务项目策划所需的内外部资料收集、整理、分析、比较、汇总等能力；

d) 制定和提出方案评估指标的能力。

5.4 项目推动能力要求

具有做好项目运营边界的识别、项目核心目标把握的能力，能在多问题纠缠中把握项目运营主线，最终为顾客带来价值。包括但不限于以下方面：

a) 目标管理：对于核心目标的管理、掌控和有效实现；

b) 问题感知：对项目推进过程中出现的偏差、趋势与风险，有快速警觉与预测把控能力；

c) 沟通协调：对项目推进中的分歧与差异，能实施精准、高效、富有成果的沟通；

d) 培训演讲：能策划培训课题，通过集中讲解和培训进行充分的、一对多的沟通，促进顾客人员的配合；

e) 战略分析：能对所存在问题的根源从总体性、宏观性和全局性的角度给予分析、引导和推进；

f) 创新能力：能结合顾客需求、特点和期望，推进项目运营的新模式或新思路，促进顾客经营管理创新能力的提高。

6 项目全过程管理

6.1 项目方案企划

综合考虑顾客所处的行业环境、所委托项目涉及的政策法规、顾客内部管理基础、项目行业专业度、客户资源的局限性与可调度程度，顾客的管理基础、顾客团队执行意愿及执行可能的效果等等因素，制定出有利于项目落实的具体工作计划、安排及阶段推进项。

a）从宏观上把握项目的总体目标和定位，提出项目实施的整体构想，主动征求项目组其他成员及业务人员的反馈意见，提高或验证对项目需求、过程和资源局限等构思的契合度；

b） 负责方案文本的起草工作，使项目整体思路得到准确体现；通过与项目组其他成员、业务人员的沟通研讨，判断项目方案整体构思的正确性及准确度；

c）开展项目实施推演，完善项目方案细节。

6.2监管工具设计

立足于项目运营实施过程的需要，设计诸如问卷、表格、模型等各种辅助工具，促进收集信息的准确度和收集方法的优化，提高项目运营监管中的科学性和实效性。

a） 客观评估所采用的辅助工具对当前所要解决的问题或推动顾客行动是否有利；

b）客观评估工具设计时所关注的角度、领域、资源、能力要求和操作方法是否恰当；

c） 充分借助技术手段如软件、自媒体和数据模型等，优化工具的操作途径。

6.3项目实施过程监控

a）做好项目展开及过程的全程沟通，对项目风险和可能的偏差保持敏感，确保项目计划得到有效实施；

b）妥善做好顾客内部沟通，避免引发冲突和内部分歧；

c）对顾客面临的问题或新发现的问题，提供问题分析服务和指导方案；

d）把握项目进度方向，确保总体工作方向按照既定的方案推进。

6.4 项目纠偏与调整

及时感知项目运营的偏差或疏漏项，及时制定必要措施进行纠偏补强。包括但不限于：

a) 应对项目进程、顾客反馈和配合度保持敏感度，感知项目运营的偏差或不符合；

b) 应及时分析、确定偏差或不符合的根源因素，包括自身引发及顾客因素；

c) 消除引发偏差或疏漏项的根源因素，推进纠偏或纠偏措施落地；

d) 遇偏差或疏漏项的引发因素较为复杂，应制定针对性措施，实施纠偏措施并验证其有效性，提高纠偏能力。

7 评价程序

独立运营师职业能力等级评价程序如图1

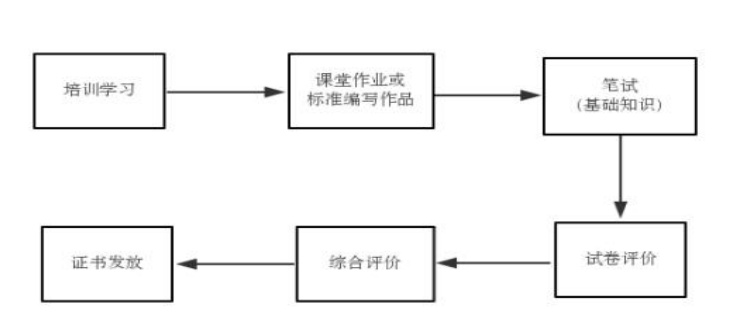


图 1 独立运营师职业能力等级评价程序

8 评价受理

8.1 受理条件

申请独立运营师职业能力等级评价应具备以下基本条件：

a) 申请评价人员应具备符合相应条件的学历或资历；

b) 完成标准化知识课堂学习，并达到规定的标准学时。

8.2 申请评价材料

申请独立运营师职业能力等级评价时，应提交如下材料：

a) 身份证复印件；

b) 学历证明和工作证明(在校学生需出具学生证复印件或学校证明，社会工作者需提供工作经历证明)；

c) 完成标准化知识课堂学习证明；

d) 课堂作业或标准编写作品；

e) 职业能力等级评价申请表（见附录 A）。

8.3 申请材料的核查

受理人员负责对申请材料的真实性、完整性进行核查；必要时提交由评价老师对申请材料进一步审查，对符合要求的申请方予以受理；对申请材料不符合要求的应说明原因并予退回。

9 实施评价

9.1 评价原则

独立运营师评价工作应坚持自愿参与、客观公正、全面准确、注重实效的原则。

9.2 评价依据本文件。

10 证书管理

10.1 评价结果及批准

根据独立运营师职业能力要求，对评价资料进行完整性、符合性及正确性评价，根据评价得分出具评价结果。

10.2 证书发放

根据评价结果发放相应的证书。

10.3 证书查询

评价证书上传在评价机构官方网站，供证书持有者及用人单位查询。

