**附件12**

**吉林省新业态社会服务专业技术资格**

**评价基本标准条件**

为加快我省培养造就素质优良、结构合理、充满活力的新业态社会服务专业技术人员队伍，客观、公正、科学地评价新业态社会服务专业技术人员的能力和水平，为我省经济高质量发展提供强有力的人才支撑，根据《关于深化职称制度改革的意见》（中办发﹝2016﹞77号），结合我省实际，制定本条件。

一、适用范围

本条件适用于在我省从事育婴服务、家政服务、汽车代驾服务、在线教育服务、在线医疗服务、自营驾驶服务、安全保卫服务等社会服务行业的专业技术人员。

二、层级设置

新业态社会服务专业技术资格设置初级、中级、副高级和正高级，名称依次为：助理社会服务师、社会服务师、高级社会服务师和正高级社会服务师。

三、基本条件

1.坚决拥护党的路线、方针、政策，自觉遵守国家法律法规。

2.具有良好的职业道德和敬业精神，认真履行岗位职责，积极承担并完成本职工作。

四、评审资格条件

**（一）助理社会服务师**

1.完成社会服务领域的专业培训，具有社会服务意识和技术水平，能掌握一定现代的科技、技能等手段实践到服务社会中，得到本业内的一致认可。

2.学历和专业工作经历符合下列条件之一：

（1）硕士研究生毕业后，从事本专业工作；

（2）大学本科毕业后，从事本专业工作满1年；

（3）大学专科毕业后，从事本专业工作满3年；

（4）中等职业学校毕业后，从事本专业技术工作满5年。

**（二）社会服务师**

**1.基本条件**

（1）具有一定社会服务意识和技术水平，了解新理念、新知识、新技术的基本内容，能掌握现代的科技、技能等手段实践到服务社会中，在社会服务领域取得一定的经济效益和社会效益，能够指导初级社会服务师工作，获得市级相关领域荣誉奖励。

（2）学历和专业工作经历符合下列条件之一：

①博士研究生毕业后，从事本专业技术工作；

②硕士研究生毕业后，从事本专业技术工作满2年；

③大学本科毕业后，从事本专业技术工作满5年；

④大学专科毕业后，从事本专业技术工作满7年；

⑤大学专科及以上学历毕业、取得初级职称后，从事本专业技术工作满4年。

**2.取得初级职称以来，具备下列业绩条件之一：**

（1）从事新业态服务行业直接服务工作，直接服务过程的主要要求来源于顾客，应具备顾客一般性要求（安全、可靠、便利等）的应对能力，以较低地成本更加简便、快捷、灵活地提供服务。具备指导初级社会服务师工作的能力。

（2）从事新业态服务行业服务开发工作，应具备识别社会服务全过程中与顾客的接触点及所需资源，特别是关注顾客在服务实现过程中的作用和服务的性质特点，在此基础上研究和策划新的服务项目。

**（三）高级社会服务师**

**1.基本条件**

（1）具有较强社会服务意识和技术水平，接受新理念、新知识、新技术能力强，能运用现代的科技、技能等手段服务社会发展。在社会服务领域具有较高的影响力，取得较好的经济效益和社会效益，能够指导初级和中级社会服务师工作，获得省级主管部门相关领域荣誉奖励，推动就业创业带头人。

（2）学历和专业工作经历应符合下列条件之一：

①博士研究生毕业后，从事本专业技术工作满2年；

②大学专科及以上学历毕业、取得中级职称后，从事本专业技术工作满5年。

**2.取得中级职称以来，具备下列业绩条件之一：**

（1）从事新业态服务行业直接服务工作，能够提供良好的服务环境、设施，舒心、安全便利的满足顾客多样化的需求，有效的保护顾客的私人信息，及时有效的处理服务现场的突发事件（设施故障、顾客纠纷与投诉、客流高峰等）。具备指导社会服务师工作的能力。

（2）从事新业态服务行业服务开发工作，能够通过市场调研、顾客需求分析和服务策划，识别对于服务项目开发过程的主要要求，结合自身运营的理念和业务特点，根据开发的服务过程，选择适宜的服务方法。独立完成对服务过程结果的评价工作，对服务过程的效率和效果研究分析，并根据分析结果制定相应的改进计划，减少服务过程波动，确保服务一致性。

**（四）正高级社会服务师**

**1.基本条件**

（1）具有全面系统的社会服务意识和技术水平，掌握新理念、新知识、新技术发展趋势，熟练运用现代的科技、技能等手段服务社会发展。在社会服务领域具有杰出的影响力，取得重大的经济效益和社会效益，得到人民群众的广泛认可，在传技带徒方面做出突出贡献，获得省政府相关领域荣誉奖励，带动地区社会服务产业发展。

（2）学历和专业工作经历应符合下列条件：

大学专科及以上学历毕业、取得副高级职称后，从事本专业技术工作满5年。

**2.取得高级职称以来，具备下列业绩条件之一：**

（1）从事新业态服务行业直接服务工作，服务过程中，能够提前提供顾客的要求，充分考虑顾客的需求的多样性，全面识别不同顾客的文化背景、所处地域、历史经历对于服务过程的特殊要求。能够有效反馈在服务过程中发现的服务创新点和空白区，并向服务开发人员提出合理的建议，有助于企业开发新的服务项目。具备指导高级社会服务师工作的能力。

（2）从事新业态服务行业服务开发工作，独立开发的服务项目能够稳定、可靠、便利、高效的运行。能够根据已确定的服务项目开展服务过程策划和服务过程设计系列活动，实现服务现场设计、服务设施配置、服务技术准备、服务流程、投诉处理等过程的优化；能够结合先进的服务设施和信息系统，提高服务效率，及时传递顾客的需求；能够科学合理的制定服务计划、服务标准和服务规范。服务开发过程中，能够充分考虑供应链管理，通过建立完整的供应链管理体系，实现与服务过程中的无缝衔接，确保供应链在质量、成本、速度、交付期等方面满足服务过程的要求，促进直接服务质量和效率的提升。