

团 体 标 准

T/CASEI XXX-XXXX

特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系要求

Special equipment inspection and testing personnel examination institutions
quality management system requirements

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国特种设备检验协会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 质量管理体系文件	2
5 文件控制	2
6 记录和信息控制	3
7 管理评审	4
8 资源配置	4
9 考试实施	5
10 考试工作质量分析与改进	8
11 与政府、考试机构关系	9
附录 A 质量手册范本	11
附录 B 程序文件范本	37

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》和 TSG Z8002《特种设备检验人员考核规则》、TSG Z8001《特种设备无损检测人员考核规则》、T/CASEI 017《特种设备检验检测人员考试机构管理规范》的规定起草。

本文件由中国特种设备检验协会提出并归口。

本文件起草单位：略。

本文件主要起草人：略。

本文件为首次发布

引言

按照 TSG Z8002《特种设备检验人员考核规则》和 TSG Z8001《特种设备无损检测人员考核规则》（以下统称“考规”）的要求，相关的考试工作由国家市场监管总局和各省市场监管部门认定或委托的考试机构承担。

为了适应特种设备检验检测人员考核工作的需要，加强特种设备检验检测人员考试机构建设管理，规范考核工作相关行为，提升考核机构水平，为应试人员提供更加公开、公平、公正的考核环境，依据考规建立特种设备检验检测人员考试机构质量体系要求及其实施要点。

特种设备检验检测人员考试机构 质量管理体系要求

1 范围

本文件规定了特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系文件、文件控制、记录和信息控制、管理评审、资源配置、考试实施、考试工作质量分析与改进、与发证机关及考试机构关系等要求。

本文件适用于特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系的建立和实施。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准。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。

TSG-Z8001 《特种设备无损检测人员考核规则》

TSG-Z8002 《特种设备检验人员考核规则》

T/CASEI 017 《特种设备检验检测人员考试机构管理规范》

3 术语和定义

3.1 考试机构负责人

考试机构的最高管理者，一般由考试机构的法定代表人担任。

3.2 考试工作负责人

考试机构管理层中直接分管考试工作的负责人。

3.3 考试项目负责人

考试机构负责具体考试项目全过程组织与实施的全职工作人员

3.4 考评人员

负责理论知识考试和实际操作考试的命题、阅卷与监考等工作人员

3.5 档案管理员

负责对考试机构规定的质量记录和项目实施资料进行保管的人员。

4 质量管理体系文件

4.1 建立原则

考试机构应当根据本机构考试工作范围，本着服务政府、公正公平、规避风险、便捷高效的原则，结合本考试机构实际情况，建立健全质量管理体系文件，并且得到有效实施，质量管理体系文件一般由以下文件构成：

- (1) 质量手册；
- (2) 程序文件；
- (3) 管理制度/作业指导书；
- (4) 与考试有关的法律、法规、规章、安全技术规范及相关标准、政府文函等外来文件。

4.2 质量手册

质量手册由考试机构负责人批准、颁布。应当至少包括以下内容：

- (1) 术语和定义；
- (2) 机构概况及考试工作范围；
- (3) 质量管理体系的适用范围；
- (4) 质量方针和质量目标；
- (5) 相关质量控制过程的要素以及相互关系；
- (6) 职责权限。

4.3 程序文件

对于在质量手册中规定的质量控制要素，如需进一步明确其质量控制要求的，可建立程序文件。程序文件应与质量方针相一致，符合本机构实际情况，且具有可操作性。

4.4 作业指导书/管理制度

作业指导书/管理制度是对具体考试项目全过程实施的质量控制文件。考试机构应该针对本机构业务工作范围，建立适当的作业指导书/管理制度，其中用于实际操作考试的作业指导书可参照由总局考试机构组织制定的各类特种设备检验检测人员实际操作考试规程。

5 文件控制

考试机构应当建立和实施文件控制程序，文件可以任何形式的媒介呈现，并且达到

以下要求：

- (1) 明确受控文件的类别；
- (2) 对文件的编制和审批进行控制；
- (3) 明确文件的标识要求，对文件进行唯一性标识；
- (4) 明确文件的发放范围，对发放过程进行控制，确保在考试机构的运作中有重要作用的使用场所，都能够得到相关文件的有效版本；
- (5) 明确文件的归档和保管要求；
- (6) 定期和不定期地对文件进行评审；
- (7) 对文件更改进行控制；
- (8) 明确作废文件的管理、控制和处置方式，及时从使用场所撤出作废的文件；
- (9) 明确外来文件收集、标识、发放、保管、回收的规定。

6 记录和信息控制

考试机构应当建立和实施记录和信息控制程序，对质量管理体系运行和考试实施过程中形成的记录进行控制。

6.1 记录

记录的一般要求如下：

- (1) 记录应当形成规定格式，并且包含足够的信息，以满足质量管理控制的需要；
- (2) 收集的信息应当齐全、完整、准确、规范；
- (3) 记录的填写应当齐全、清晰、规范；
- (4) 记录应当在质量活动和考试实施的过程中即时收集，不得追记，更改过程应当可追溯；
- (5) 明确记录标识、收集、存档、保存期限和处置的规定；
- (6) 使用法定计量单位，定量、定位准确，定性正确，表达无歧义等。

6.2 信息

信息是指依托信息化管理系统收集的质量管理体系运行和考试实施过程中形成的相关数据，如采用手持终端现场记录的考试相关信息，除满足本标准 6.1 的有关要求外，还应当满足以下要求：

考试记录采用电子方式的，能够在考试实施过程中实时完成信息记录；

信息更改能够自动形成更改记录，确保可以追溯到前一个版本或者原始结果，能够

保存原始的以及修改后的信息，包括修改日期、标识修改的内容、修改人员等；

信息收集、更改、使用和管理的人员，均应取得相应授权。

7 管理评审

考试机构每年应当对本机构质量管理体系的适宜性、充分性和有效性至少进行一次管理评审。管理评审由考试机构负责人组织，评审内容和结果应当形成评审报告。

7.1 管理评审的输入

管理评审的输入应当包括以下内容：

(1) 质量目标的完成情况

质量方针、目标的适宜性和体系文件的适用性；

(2) 内部质量审核的结果

法律、法规、技术规范要求及特种设备安全监督管理部门意见的满足程度；

(3) 发证机关对考试机构新的监管要求分析与评估；

(4) 发证机关对考试工作质量满意度评估；

(5) 年度投诉处理结果的情况分析；

(6) 考试机构资源配置适用性分析；

(7) 上次管理评审的跟踪措施；

(8) 其他必要的输入。

7.2 管理评审的输出

管理评审的输出应当包括以下内容：

(1) 质量管理体系适宜性、充分性、有效性评价；

(2) 质量方针、质量目标的适宜性评价；

(3) 进一步满足发证机关工作要求的措施；

(4) 考试机构资源配置等方面的改进措施。

8 资源配置

考试机构应当按照引用文件的相关规定和发证机关的具体工作要求，并结合本机构的考试工作范围，合理进行考试资源配置。

8.1 人员管理

考试机构应当建立和实施人员管理程序，对考试工作人员(包括与考试工作有关的全

职或兼职工作人员和考评人员)进行控制，达到以下要求：

- (1) 应配置满足考试工作实际需要的考试工作人员，并且履行合法的聘用手续；
- (2) 明确对考试工作质量有影响的考试机构负责人、考试工作负责人、考试项目负责人、档案管理员等人员的职责权限；
- (3) 明确所聘用的考评人员遴选条件、能力要求、保密要求、回避要求以及职责权限，并建立档案，内容包括学历、职称、职业资格证书、培训经历、考评经历等；
- (4) 考试工作人员每年参加不少于 8 个学时的专题培训，保存培训记录。

8.2 考试用设备与器材管理

考试机构应当建立和实施考试用设备与器材管理程序，对设备与器材的配置、使用和维护进行控制，达到以下要求：

- (1) 应配置满足考试工作实际需要的考试用设备与器材，至少包括理论考试所需的机考设备、实际操作考试用的设备和试件、实际操作考试用检验检测仪器、工具和耗材、人证比对、视频监控和信息储存设备；
- (2) 明确考试用设备与器材的采购、租借技术要求；
- (3) 明确考试用设备与器材的使用（含检定校准、核查）及储存管理要求；
- (4) 建立自有产权、租赁的考试用设备与器材台账和档案。

8.3 设施和环境条件管理

考试机构应当对考试设施配置、使用和维护、环境条件进行控制，达到以下要求：

- (1) 应配置满足考试工作实际需要的设施，包括办公场所、理论考试场所（含机考场所和笔试场所）、实际操作考试场所（含暗室、曝光室、评片室等）、待考室、考试资料档案室（含数据储存场所）、环境条件监测等配套设施及安全保护措施；
- (2) 明确相应考试项目的环境条件(无损检测项目)要求，考试时应达到要求。

9 考试实施

9.1 一般要求

应当建立和实施考试实施控制程序，对考试全过程进行管理。

9.2 考试计划管理

考试机构应根据其工作范围制定年度考试计划并公布，考试计划的制定应明确以下

内容：

(1) 考试机构应当按发证机关的要求对考试工作进行统筹规划，合理制定考试计划并及时公布。

(2) 考试机构应当根据各自所承担的工作任务充分考虑行业需求、实施相关考试项目环境与设备设施要求，合理制定本机构考试计划。对于由各省级考试机构负责组织实施的全国统考项目，总局考试机构在制定统考计划时应充分征求各省级考试机构的意见。

(3) 考试机构负责人应当对考试计划的可行性进行审查。

(4) 年度考试计划应包含预约方式、考试时间和考试项目等。

9.3 考试预约管理

考试预约一般采用信息化手段申请的方式进行预约，应明确以下要求：

(1) 明确预约时对应试人员上传资料的要求；

(2) 明确对应试人员预约成功后打印准考证的要求；

9.4 命题管理控制

考试机构应当加强考试命题管理，应明确以下要求：

(1) 明确命题的原则和命题人员的工作职责；

(2) 明确命题工作过程、内容、质量及其控制要求；

(3) 明确命题工作期间公正性和保密要求；

(4) 明确命题工作期间工作纪律要求；

9.5 考试过程控制

9.5.1 考前准备

考试机构应当在考试前完成以下工作：

(1) 应当根据考试项目和应试人员数量合理配置考场与满足要求的人证比对和视频监控设备；

(2) 应当提前制定考试安排并予以发布；

(3) 应当根据考试项目配备满足要求的设备和器材；

(4) 应当根据考试项目要求核查考试环境。

9.5.2 原件核查与人证比对

考试机构应当在考试前对应试人员进行原件核查与人证比对。

(1) 应当根据发证机关要求对应试人员的身份证明、学历证书、职称证书等资料原件进行核查，发现应试人员提供虚假材料的，取消考试资格，记入诚信记录，并且报发证机关；

(2) 应当在应试人员进入考场前对其进行有效的人证比对。

9.5.3 理论知识考试

纸笔考试：试卷应由专人押运至考场，交接时做好保密性检查。

机考化考试：试卷应由机考系统进行传输，做好信息保密工作。

考试机构应对理论考试中的入场、考试、答卷、监考、收卷等步骤中涉及的考务管理工作进行明确分工。

9.5.4 实际操作考试

考试机构应对实际操作考试中的入场、考试、答卷、监考、收卷等步骤中涉及的考务管理工作进行明确分工。

9.5.6 评判

评卷工作坚持公正、安全、科学、严谨、高效的原则。评判工作采用集中组织方式，采用统一的评判标准，由符合专业要求的考评人员进行评判。

9.5.7 结果公布与成绩复议

考试机构在考试完成后 20 个工作日内公布合格人员名单，并将考试结果报送发证机关。

考试机构应向应试人员提供便捷的考试成绩查询方式。

9.5.8 成绩复核及异议申诉

申请人对考试成绩有异议的，按照 TSG-Z8001《特种设备无损检测人员考核规则》、TSG-Z8002《特种设备检验人员考核规则》执行。

9.5.9 问题及处理

考试项目负责人负责组织对考试全过程出现的存疑问题进行处理。

9.5.10 资料归档

考试机构应当将考试试卷、答题卡和机考记录、成绩汇总表、考场记录、阅卷记录、视频监控影像等资料（电子版或者纸质版）存档。其中，考试现场影像资料保存期不少于 5 年，其他档案保存期不少于 10 年。

考试档案应当存放于专用档案室，电子数据应存储于信息化存储装置，档案管理应

当达到随时调档查阅的要求。

9.6 考试工作安全

考试工作安全包括环境安全、设备安全、人身安全等，同时涵盖考试可能出现的各种事故及处理，考试机构应根据以上可能涉及的安全风险，制定应急预案。

(1) 考试机构应在保证安全的情况下组织考试，出现意外状况按照应急预案进行处置；

(2) 考试机构应妥善处理安全事故，最大限度减少意外事故带来的损失，并加强安全教育和培训，做到“安全第一、预防为主、综合治理”。

10 考试工作质量分析与改进

10.1 数据统计分析控制

应当建立和实施数据统计分析控制程序，分析内容应当包含以下信息：

(1) 明确数据信息收集的范围、内容，至少包含满意度调查、与考试质量和安全相关的活动结果、资源的匹配度等；

(2) 明确数据分析的方式与方法；

(3) 明确数据分析结果的应用要求。

10.2 内部审核控制

应当建立和实施内部审核控制程序，验证质量管理体系实施的符合性和有效性，并且达到以下要求：

(1) 内部审核由考试机构负责人策划并且组织实施，覆盖质量管理体系所有要素和部门；

(2) 每年至少进行一次；

(3) 制定内部审核计划；

(4) 审核人员负责编制内部审核检查表、实施内部审核，审核人员独立于被审核的活动；

(5) 及时采取纠正和预防措施；

(6) 出具内部审核报告。

考试机构同时开展其他业务的，可与本机构年度内部审核一并进行。

10.3 纠正措施和预防措施控制

应当建立和实施纠正措施和预防措施控制程序，并且达到以下要求：

(1) 分析、确定不符合产生的主要原因，制定、评价、实施纠正措施，并验证纠正措施的有效性；

(2) 明确潜在不符合收集的职责、方式和方法，分析、确定潜在不符合产生的主要原因，制定、评价、实施预防措施，评价预防措施的有效性；

10.4 投诉处理控制

应当建立和实施投诉处理控制程序，并且达到以下要求：

(1) 明确受理投诉的职责、途径、接受方式；

(2) 明确投诉的处理流程及跟踪验证的规定；

(3) 明确改进的途径。

11 与政府、考试机构关系

11.1 接受政府监督管理

11.1.1 考试机构应当在发证机关委托的范围内开展考试，满足发证机关要求，并接受发证机关的监督管理。

11.1.2 考试机构应当与发证机关建立健全常态化沟通机制，按其要求进行相关数据填报、信息发布与数据上传，及时上报考试结果、投诉和违规违纪处理等处理结果。考试机构如不能按计划实施委托的考试工作时，应事先告知发证机关。

11.1.3 考试机构应当主动征求发证机关的工作改进意见，不断优化考试流程，持续降低考试风险，切实提高考试质量。

11.2 考试机构合作与交流

11.2.1 总局考试机构应当与各省级考试机构加强合作，密切配合，建立全国统一的考试工作模式。

11.2.2 各考试机构在建立质量管理体系时，可参照由总局考试机构组织编制的质量手册和相关程序文件范本（格式见附录 A、附录 B）。

11.2.3 各考试机构之间应当加强考试工作经验交流。总局考试机构应当根据考试工作需要，适时开展考试工作质量改进和提升的交流研讨与培训活动。

附录 A

状 态

分发号

质 量 手 册

(第 X 版)

编 制:

审 核:

批 准:

发布日期: 二〇二三年 月 日

实施日期: 二〇二三年 月 日

XXXX (单位)

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	目录
0		
		页码：第1页 共1页

目 录

章节	标题	页数
1.1	颁布令	
1.2	机构概况	
1.3	适用范围	
1.4	质量方针和目标	
1.5	公正性声明	
2	手册管理	
3	术语和定义	
4.1	质量管理体系总要求	
4.2	职责权限	
4.3	文件和记录	
5	管理评审	
6	资源配置	
7.1	考试实施	
7.2	考试质量监督	
7.3	考试质量分析与改进	
8	接受发证机关监督管理	
9	考试机构的合作与交流	
附录	修订页	

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	颁布令
1.1		
		页码：第1页 共1页

颁布令

依据《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》、TSG Z8002-2022《特种设备检验人员考核规则》、TSG Z8001-2019《特种设备无损检测人员考核规则》、T/CASEI 017-2023《特种设备检验检测人员考试机构管理规范》、T/CASEI XX-2023《特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系要求》以及相关规范、标准等文件，为确保特种设备检验检测人员考试工作质量，严格按照公平、公正、公开的原则及有关程序和规定组织考核，结合本考试机构工作实际，编制本《质量手册》。

《质量手册》阐述了本考试机构的质量方针和质量目标，是本考试机构规范考试质量管理工作的纲领性文件，它的实施将进一步提高考试机构在考试方面的能力和水平，确保更加公正严谨地开展各项考试活动，更好地为社会提供便民高效的优质服务。

本手册于X年X月X日批准发布，并于X年X月X日起正式实施。

考试机构负责人：

X年X月X日

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	机构概况
1.2		

1.2 机构概况

一、机构概况应当包括以下内容：

- 1、法律地位包括：机构名称、性质，上级单位或主管单位，成立批准依据；
- 2、人力、组织构架、场地或设备等资源情况；
- 3、业务范围；
- 4、联系方式。

二、以下示例范本仅供参考，考试机构应当根据本机构实际情况进行编写，各部分内容的描述用语于和格式无须完全照搬示例范本。

示例范本：

XXXXXXXX（以下简称“XXXX”，英文缩写：XXXX）成立于XXXX年，由经核准从事特种设备检验检测的机构和特种设备检验检测及相关领域的专家依法自愿结成的全国性、行业性社会团体，是非营利性社会组织。具有独立法人资格，是经民政部批准注册的国家一级协会（社团登记证号为：XXXXX号）（法律地位包括：机构名称、性质，上级单位或主管单位，成立批准依据）

XXXX拥有会员XXXX家、工作委员会X个、秘书处派出机构X个，秘书处内设工作部门X个、专职工作人员XX余名，其中高级职称X人，中级职称X人，现有办公场所面积XXX平方米。（人力、组织构架、场地或设备等资源情况）

XXXX成立以来，受特种设备局的授权和委托，承担了大量政府交办的政务工作。业务覆盖调查研究、鉴定评审、培训考核、科技评价、团标制定、交流推广、技术服务、行业自律、人员管理和行业公益等10大领域。（业务范围）

XXXXXXXX联系方式：

地址： 邮编：

电话： 传真：

电子信箱： 网站：

（联系方式）

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	适用范围
1.3		
		页码：第1页 共1页

1.3 适用范围

本手册适用于以下特种设备检验检测人员资格认定考试全过程的质量控制。

特种设备检验人员资格认定			
序号	项目	级别	代号
1	锅炉检验	检验员	GLY
2	锅炉能效测试		GNY
3	锅炉水（介）质检验		GSY
			GRY
4	压力容器检验		RQY
5	气瓶检验		QPY
6	压力管道检验		GDY
7	电梯检验		DTY
8	起重机械检验		QZY
9	客运索道检验		SDY
10	大型游乐设施检验		YLY
11	场（厂）内专用机动车辆检验		CCY
12	型式试验	CXY	
		JXY	
13	锅炉检验	检验师	GLS
14	锅炉水（介）质检验		SZS
15	压力容器检验		RQS
16	压力管道检验		GDS
17	电梯检验		DTS
18	起重机械检验		QZS
19	大型游乐设施检验		YLS
20	客运索道检验		SDS
21	场（厂）内专用机动车辆检验		CCS

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	适用范围
1.3		
		版次：A版 第0次修改
		页码：第2页 共1页

22	承压类设备检验	高级	CYG
23	机电类设备检验	检验师	JDG
特种设备无损检测人员资格认定			
序号	项目	级别	代号
1	射线胶片照相检测	I	RT
2		II	
3		III	
4	脉冲反射法超声检测	I	UT
5		II	
6		III	
7	磁粉检测	I	MT
8		II	
9		III	
10	渗透检测	I	PT
11		II	
12		III	
13	衍射时差法超声检测	II	TOFD
14	相控阵检测	II	PA
15	射线数字成像检测	II	RT(D)
16	声发射检测	II	AE
17		III	
18	涡流检测	II	ECT
19		III	
20	超声检测（自动）	II	UT(AUTO)
21	涡流检测（自动）	II	ECT(AUTO)
22	漏磁检测（自动）	II	MFL(AUTO)

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	版次：A版 第0次修改
1.4		页码：第1页 共1页

1.4 质量方针和目标

1.4.1 质量方针：科学规范、公平公正，客观真实、便民高效，持续改进、优质服务。

“科学规范、公平公正”是指考试过程严格按照国家有关法律、法规和标准的规定，对应试人员作出符合客观事实的、真实的结论。

“客观真实、便民高效”是指在开展考试服务过程中，在坚持实事求是的前提下，提高工作效率，最大限度满足应试人员的要求。

“持续改进、优质服务”是指用科学、有效的方法，不断改进管理和提高水平，以此为应试人员提供优质的服务，从而获得应试人员满意。

1.4.2 质量目标：考试计划完成率：95%，考试成绩发布及时率：95%，成绩复核处理率：100%，投诉处理率：100%。

考试机构负责人：

X年X月X日

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	公正性声明
1.5		
		页码：第1页 共1页

1.5 公正性声明

为保证本机构考试工作的公平、公正和公开，确保承担的考试工作在规范的框架内实施，本考试机构向社会作以下承诺和声明：

- （1）严格遵守国家有关特种设备法律法规、安全技术规范和考试机构的有关规定，不受任何来自商业、财务和其它因素的干扰，在工作范围内从事考试工作；
- （2）建立质量管理体系，制定质量方针和目标，保证质量管理体系有效运行并持续改进；
- （3）完成发证机关下达的考试任务，接受各级行政监督部门的监督管理；
- （4）保证提供与考试活动所必需的办公、考试场所、设施设备、人力等各种资源；
- （5）遵守考试工作纪律，忠于职守，做到公正、准确，保守申请单位商业和技术秘密，保守考试对象的个人信息；
- （6）坚持客观、公正，严格按照规定程序组织考试工作，严格按照考核大纲要求组织考试工作，严格按照评分标准进行评定。

考试机构负责人：

X年X月X日

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	手册管理
2		
		页码：第1页 共3页

2 手册管理

2.1 总则

质量手册的管理主要是对其运行控制并保持其现行有效性，明确管理者和持有者的责任，以保证质量管理体系的持续适宜、充分和有效性。

2.2 职责

2.2.1 手册的编制、修改、宣贯由考试机构负责人组织实施；

2.2.2 手册由项目负责人负责其编号、发放、登记、维护。

2.3 编写依据

2.3.1 TSG Z8002-2022《特种设备检验人员考核规则》

2.3.2 TSG Z8001-2019《特种设备无损检测人员考核规则》

2.3.3 T/CASEI 017-2023《特种设备检验检测人员考试机构管理规范》

2.3.4 T/CASEI XX-2023《特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系要求》

2.3.5 相关文件规定

2.4 手册的发放与保管

2.4.1 手册经编号、登记后由持有者签收。其发放范围：考试机构负责人、项目负责人等与考试质量活动关系密切的人员。

2.4.2 持有者应妥善保管手册，不得在手册上涂改，遗失者追究其责任，并按违纪处理。

2.4.3 各版手册(包括修改记录)均应由项目负责人长期保存一份。

2.4.4 手册为考试机构保密文件，除向上级有关部门提供审查外，原则上不得外借、翻录、复制或外赠，仅限本考试机构使用。

2.4.5 当手册持有者调离本考试机构时，应将手册交还本机构并办理手续。

2.4.6 手册有效版本发布于内部网络，根据权限供使用者查看、使用。

2.5 手册的修订和换版

2.5.1 本机构在外部审核、管理评审、内审、改进、监督、检查等环节发现问题时，应及时进行修订。

2.5.2 在手册执行过程中，有下列情况之一时应作换版：

- (1) 考试机构的管理职责有重大变化；

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	手册管理
2		

- (2) 手册规定的体系要素有较大变动；
- (3) 编制手册所依据的有关标准、法规有较大变动；
- (4) 手册修订达到三分之一页码数量时。

2.5.3 手册的修订和换版由项目负责人组织相关人员进行，经考试机构负责人批准。修订或换版的手册由考试部门负责人统一更换，收回后进行作废处理。

2.6 手册的宣贯

- 2.6.1 手册的解释权属考试机构负责人；
- 2.6.2 手册的宣传学习应做到经常性、持久性、形式多样；
- 2.6.3 手册已作重要修改后，应由考试机构负责人及时组织宣贯；
- 2.6.4 考试机构应严格根据手册的规定，开展质量活动。

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	术语和定义
3		
		版次：A版 第0次修改
		页码：第1页 共1页

3 术语和定义

本手册主要采用 T/CASEI 017-2023《特种设备检验检测人员考试机构管理规范》、T/CASEI XX-2023《特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系要求》的术语和定义。

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	质量管理体系
4.1		总要求
		版次：A版 第0次修改
		页码：第1页 共1页

4.1 质量管理体系总要求

4.1.1 质量管理体系中与质量有关的，包括质量方针、质量目标等，由考试机构负责人批准发布。按照 T/CASEI XX-2023 《特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系要求》的要求并结合本机构特点建立、实施质量管理体系，并保持持续改进。

4.1.2 考试机构制定的质量方针、质量目标在管理评审时加以评审，提供适宜性的证据。本机构质量管理体系符合《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》、《特种设备检验人员考核规则》（TSG Z8002-2022）、《特种设备无损检测人员考核规则》（TSG Z8001-2019）、T/CASEI 017-2023 《特种设备检验检测人员考试机构管理规范》的要求。

4.1.3 本机构质量管理体系覆盖考试过程中对考试质量有影响的所有过程、要素。质量管理体系文件的构成分为三层，包括质量手册、程序文件、管理制度/作业指导书等，确保考试工作达到要求的质量程度。

第一层：质量手册——是考试机构考试工作管理体系运行的纲领性文件，描述本机构质量管理体系各质量要素的要求和相互关系；

第二层：程序文件——是质量手册的支持性文件，对质量管理体系运行中各质量活动途径的详细、明确描述；

第三层：管理制度/作业指导书——是质量/技术活动的规定，针对某项具体的活动或过程而制定的具体要求、执行步骤和方法的文件。

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	职责权限
4.2		

4.2 职责权限

本机构设置如下关键岗位人员，分别承担与质量管理有关的各项管理职能：

4.2.1 考试机构负责人

- (1) 负责贯彻国家有关的方针、政策，遵守法律、法规，执行上级指示；
- (2) 负责全面主持特种设备检验检测人员考试工作；
- (3) 负责审批年度考试计划；
- (4) 负责策划质量管理体系，确定质量方针和目标，审批质量手册及各项规章制度；
- (5) 负责决策重大问题；
- (6) 负责签署对内、外的各种文件，重要信函和报告等；
- (7) 负责审批年度经济预算和年度财务结算；
- (8) 负责政府相关部门委托的其他工作并接受监督；
- (9) 负责主持管理评审。

4.2.2 考试工作负责人

- (1) 负责组织质量管理体系的正常运转和持续改进，负责组织质量手册、程序文件、管理制度、作业指导书的编制和修订；
- (2) 负责编制年度考试计划；
- (3) 负责组织考评人员（命题、阅卷、监考）的遴选工作；
- (4) 负责年度管理评审计划，组织质量管理体系内部审核；
- (5) 负责组织对重大考核质量事故的分析 and 处置；
- (6) 负责组织对投诉和抱怨处理；
- (7) 负责审批纠正措施、预防措施等实施批准；
- (8) 负责组织实施考试工作质量的监督检查工作；
- (9) 负责组织接受发证机关监督管理的监督与检查。

4.2.3 考试项目负责人

- (1) 根据年度考试计划，负责考试工作总体安排和实施；负责组织实施考试命题、申请资料核查、应试人员安排、考试工作现场组织、监考、阅卷工作；
- (2) 参与编写、修订本机构的质量手册、程序文件、管理制度、作业指导书的；

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	职责权限
4.2		

- (3) 负责对发生重大考核质量事故的有关责任人员追查并提出处理意见；
- (4) 负责对违反规章制度及造成损失的人员按其性质提出处理意见。

4.2.4 考务工作人员

- (1) 负责应试人员申请资料核查、考试工作现场组织与管理；
- (2) 负责考试场地、设备及设施管理；
- (3) 负责成绩汇总并及时上报发证机关；
- (4) 负责填写、收集、整理各种考试记录，及时存档；

4.2.5 考评人员

- (1) 负责贯彻执行《特种设备安全法》、《特种设备无损检测人员考核规则》、《特种设备检验人员考核规则》及有关规程、规范和标准，完成考试工作任务；
- (2) 负责考试命题、监考、阅卷工作；
- (3) 负责对考试过程中的重大技术问题提出处理意见；
- (4) 负责对在考试过程中发现的考生严重违纪行为提出处理意见。

4.2.6 档案管理人员

- (1) 负责对体系文件管理，包括：编号、发放、登记、维护等；
- (2) 负责对考试档案管理，包括：归档、作废、销毁、查阅等。

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	文件和记录
4.3		
		页码：第1页 共1页

4.3 文件和记录

4.3.1 文件和记录分类

本机构考试受控文件是由内部文件（质量体系文件外来文件）和外来文件组成。内部文件由三个层次构成，第一层次是质量手册，第二层次是程序文件，第三层次是管理制度/作业指导书；外来文件主要包括国家法律、法规、行政规章、安全技术规范、标准、政府相关部门文函、通知以及应试人员资料等。

本机构考试工作记录是由质量记录和技术记录组成。质量记录指质量管理体系活动中的过程和结果的记录，包括考评人员清单库、辅助机构清单库、内部审核、管理评审、纠正措施、预防措施、投诉、人员培训等记录；技术记录指进行考试活动的信息记录，包括考试试卷、答题卡和机考记录、成绩汇总表、考场记录、阅卷记录、视频监控等资料等。

本考试机构文件和记录可采用多种媒介呈现，如纸质版、电子版。

4.3.2 文件、记录和信息控制

本机构建立和保持《文件、记录和信息控制程序》，以确保质量管理体系文件、记录和信息符合以下要求：

(1) 文件发布前，对文件进行审核，必要时进行修改，使其适用性得到批准；

(2) 识别文件的现行修订状态，分类编制并保存有效版本目录；

(3) 对考试工作质量体系有效运行起重要作用的场所，都能得到相关文件的有效版本；

(4) 文件应清晰，易于标识和检索；

(5) 引用外来文件应予以标识，并控制其发放；

(6) 禁止已作废的文件在继续使用，对已作废的文件应进行标识，以防误用。

(7) 考试的过程中记录的编写，由本机构负责将具体记录落实到相关责任人员承担具体的工作。项目负责人负责各自职责范围内审核，考试机构负责人批准，进行定期抽查；

(8) 各项目考试实行人员负责制。考试工作人员负责收集、整理与考试相

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	文件和记录
4.3		
		页码：第2页 共1页

关的记录。考试工作人员负责将相关的记录资料一同移交到档案管理人员；

(9) 所有记录应当清晰明了，保存在合适的环境中，以免损坏、失密，并且易于检索；

(10) 记录保存期限按《文件、记录和信息控制程序》、《档案管理程序》执行。

4.3.2.1 文件要求

(1) 文件的编制和审批：文件发布前由授权人员编制审核并且得到批准，文件更改也应得到批准。

(2) 文件的标识：内部文件应当有唯一性标识。

(3) 按人员权限对文件进行发放及回收控制，确保在考试机构的运作中有重要作用的使用场所，都能够得到相关文件的有效版本；

(4) 对文件进行归档和保管；

(5) 定期和不定期地对文件进行评审；

(6) 作废文件应标识并回收，及时从使用场所撤出作废的文件；

(7) 外来文件也应对收集、标识、发放、保管、回收进行管理。

4.3.2.2 记录要求

(1) 记录应当形成规定格式，并且包含足够的的数据，以满足质量管理控制的需要；

(2) 收集的数据应当齐全、完整、准确、规范；

(3) 记录的填写应当齐全、清晰、规范；

(4) 记录应当在质量活动和考试实施的过程即时中及时收集、不得追记；

(5) 记录应明确标识、收集、存档、保存期限和处置的要求；

(6) 使用法定计量单位，定量、定位准确，定性正确，表达无歧义等。

4.3.2.3 信息要求

(1) 满足 4.3.2.2 的所求要求；

(2) 考试记录采用电子方式的能够在考试实施过程中完成信息记录；

(3) 信息更改能够自动形成更改记录，确保可以追溯到前一个版本或者原始结果，能够保存原始的以及修改后的信息，包括修改日期、标识修改的内容、

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	文件和记录
4.3		
		页码：第3页 共1页

修改人员等；

(4) 信息收集、更改、使用和管理的人员，均应取得相应授权。

4.3.3 支持性文件

(1) XXXX-XX-01 《文件、记录和信息控制程序》

(2) XXXX-XX-02 《档案管理程序》

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	管理评审
5		
		页码：第1页 共1页

5 管理评审

5.1 管理评审是本考试机构管理层对考试工作质量管理体系的适宜性、充分性和有效性的评价。考试机构负责人主持管理评审，考试工作负责人制定年度的管理评审计划，管理评审的周期为一年。管理评审按照预定的日程表和程序对质量管理体系进行评审，以确保其适宜、充分和有效，并对质量管理体系进行必要的改动或改进。

5.2 评审时应记录发现的问题和由此采取的纠正或预防措施，考试工作负责人将组织责任部门、岗位落实各项决定的改进措施，确保在规定的期限内得到效实施；评审内容和结果应当形成评审报告。

5.3 支持性文件

- (1) XXXX-XX-07 《考试质量分析与改进控制程序》

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	资源配置
6		

6 资源配置

本机构建立和保持《人员管理程序》、《考试用设备与器材、设施和环境控制程序》，确保满足考试所需的资源条件，含人员、设备与器材、设施和环境条件。

6.1 人员管理

(1) 建立《人员管理程序》，以确保具有与考试质量有关人员的数量和工作能力；

(2) 根据有关人员的岗位能力、资格和经验制定培训计划，应当与考试机构当前和预期的任务相适应；

(3) 各岗位人员参加相应的培训，保存所有相关教育培训的记录，教育与管理的工作应遵守《人员管理程序》；

(4) 建立有关人员的档案。

6.2 考试用设备与器材管理

考试用设备与器材包含理论考试所需的机考设备、实际操作考试用的设备和试件、实际操作考试用检验检测仪器、工具和耗材、人证比对、视频监控和信息储存设备；设备控制应达到以下要求：

(1) 建立《考试用设备与器材、设施和环境控制程序》，以确保配备的考试用设备、仪器、试块及试件满足所开展考试的需要；

(2) 考试实际作用设备、仪器、试块及试件由考试项目负责人综合管理；

(3) 考试机构负责人负责对有关设备、仪器、试块的管理、使用、维护及试件管理制度的贯彻执行情况的督促检查，负责组织重大事故的分析处理，负责审批设备购置、更新、改装、维修、报废等申请报告；

(4) 严格遵守保密制度，未经考试机构负责人同意，不得向任何人外借考试设备、仪器、试块及试件。不得泄露考试用试件的标准答案；

(5) 考试设备管理应遵守《考试设备、设施与环境控制程序》。

6.3 设施和环境条件管理

考试设施包含办公场所、理论考试场所（含机考场所和笔试场所）、实际操作考试场所、考试资料档案室（含数据储存场所）等。考试设施和环境条件应达

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	资源配置
6		

到以下要求：

(1) 建立《考试用设备与器材、设施和环境控制程序》，配置的设施满足所开展考试的需要；

(2) 相应考试项目的环境条件应当明确，考试实施时应达到要求，如：照明、通风、用电、用水、安全防护、视频监控的等，确保条件不会对考试产生不良影响。

6.4 支持性文件

(1) XXXX-XX-03《人员管理程序》

(2) XXXX-XX-04《考试用设备与器材、设施和环境控制程序》

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试实施
7.1		

7.1 考试实施

7.1.1 本机构负责发证机关委托范围内的考试工作，并严格执行《特种设备检验人员考核规则》、《特种设备无损检测人员考核规则》及有关规程、规范和标准。

7.1.2 本机构负责在考试基地内组织实施考试；特殊情况或者特殊项目需要利用当地其他单位的条件和设施进行考试时，由考试机构负责人批准并经发证机关同意后，方可组织考试。

7.1.3 严格按照《人员管理程序》等有关规定，组织或聘用具有满足考试要求的专（兼）职考评人员。

7.1.4 根据《特种设备检验人员考核规则》、《特种设备无损检测人员考核规则》等有关规定要求，建立题库或组织考试命题。

7.1.5 制定考试计划，明确考试科目、考试时间、考试地点等事项，并向社会发布。

7.1.6 考试实施过程严格按照《考试实施控制程序》执行。

7.1.7 按照《考试工作安全控制程序》执行考试工作过程安全控制和保密程序，处置在各类考试活动中发生的突发事件。

7.1.8 考试相关记录等资料（含影像资料）由负责组织实施的项目负责人按《档案管理程序》及时整理归档。

7.1.8 支持性文件

- (1) XXXX-XX-02 《档案管理程序》
- (2) XXXX-XX-03 《人员管理程序》
- (3) XXXX-XX-05 《考试实施控制程序》

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试质量监督
7.2		

7.2 考试质量监督

7.2.1 本考试机构制定《考试质量分析与改进控制程序》，用于对本机构开展考试工作质量进行监督检查。

7.2.2 考试机构负责人组织实施考试工作质量的监督检查工作。

7.2.3 对考试工作质量的监督主要采取定期监督和不定期监督两种方式。

7.2.3.1 定期监督

- (1) 按规定期限检查考试工作人员的能力和工作质量；
- (2) 对已存考试档案进行抽查，对所抽试卷、记录等材料进行检查、评议。

7.2.3.2 不定期监督

- (1) 通过不定期走访巡查考场、回访应试人员等方式进行监督检查；
- (2) 随机对应试人员进行电话询问、满意度调查、座谈等方式进行监督检查。

7.2.4 支持性文件

- (1) XXXX-XX-07 《考试质量分析与改进控制程序》

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试质量分析与改进
7.3		版次：A版 第0次修改 页码：第1页 共1页

7.3 考试质量分析与改进

7.3.1 内部审核

7.3.1.1 质量管理体系内部审核是对质量管理体系运行有效性和符合性的独立和系统检查。为验证本机构考试工作质量管理体系的运作持续满足《特种设备检验人员考核规则》、《特种设备无损检测人员考核规则》的要求，每年按预定计划和日程，定期开展质量管理体系内部审核。

7.3.1.2 根据考试机构管理层的要求，制定质量管理体系内部审核的年度计划，经考试机构负责人批准后，组织实施。保证每12个月对考试机构质量管理体系所有要素及考试活动全面审核1次。

7.3.1.3 参加内部审核的人员应熟悉《特种设备检验人员考核规则》、《特种设备无损检测人员考核规则》及其他相关规定。参加内部审核的人员应独立于被审核的工作。

7.3.1.4 当内部审核中发现的问题导致对考试运作的有效性产生怀疑时，考试机构应按相关规定采取纠正/预防措施。

7.3.1.5 项目负责人负责组织对内部审核活动进行跟踪，包括对内部审核中所采取的纠正措施的实施情况及其有效性进行验证并加以记录。

7.3.2 不符合控制

7.3.2.1 为保证应试人员的正当利益，考试机构应在各个方面努力识别和控制不合格问题，这些不合格问题可能发生在考试工作中的各个环节。当发现不符合时，应采取以下妥善的处置：

- (1) 对不符合工作的可接受性做出决定；
- (2) 明确对不符合工作进行管理的责任和权力；
- (3) 进行原因分析，采取纠正措施，对纠正措施进行验证评价，当评价表明不符合工作可能再度发生，应采取相应的预防措施。

7.3.3 投诉与抱怨

7.3.3.1 考试机构将应试人员对考试服务以书面形式正式表达的不满看作是投诉，将应试人员对考试机构发放的考试结果提出的意见看作是申诉。

7.3.3.2 为保证考试工作的质量，持续改进质量体系，考试机构诚恳接受应试人

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023	
章节号	标题	考试质量分析与改进	版次：A版 第0次修改
7.3			页码：第2页 共1页

员的投诉，建立《投诉处理控制程序》，在规定的时间内向申诉人做出合理的答复，并进行原因分析，采取相应的预防和纠正措施，提高考试服务质量。

7.3.3.3 应试人员投诉和申诉统一由考试项目负责人按规定程序处理。

7.3.3.4 考试工作负责人对投诉和申诉的处理结果定期报考试机构负责人。

7.3.4 持续改进、纠正措施、预防措施

7.3.4.1 通过分析考试工作过程中的不符合原因，制定、评价、实施纠正措施，并验证纠正措施的有效性；

7.3.4.2 通过分析、确定潜在不符合产生的主要原因，制定、评价、实施预防措施，并验证预防措施的有效性；

7.3.4.3 定期对不符合、纠正措施、预防措施、应试人员投诉、申诉意见等数据进行统计分析，并将统计分析结果提交管理评审。

7.3.4.4 考试机构通过实施纠正措施、预防措施、数据分析以及管理评审来持续改进考试管理体系，使之日趋完善，使考试活动更加规范有效。

7.3.5 支持性文件

(1) XXXX-XX-06 《投诉处理控制程序》

(2) XXXX-XX-07 《考试质量分析与改进控制程序》

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023	
章节号	标题	接受发证机关监督管理	版次：A版 第0次修改
8			页码：第1页 共1页

8 接受发证机关监督管理

本考试机构主动接受发证机关的监督管理，加强与发证机关的沟通交流，了解并落实工作要求。征求发证机关的改进意见，为其提供优质高效的服务。

8.1 考试机构负责人负责保证机构具备良好的资源条件、技术能力和质量管理，含人力资源、设备设施、环境条件与考试实施等管理，均符合发证机关委托授权的考试项目要求，能够为其提供良好考试的服务，并在其委托的范围内开展考试。

8.2 本机构考试工作负责人负责建立与发证机关的常态化沟通机制，在委托合同处理、考试信息发布等方面保持有效沟通，并按发证机关（或其行政许可平台）要求及时上传上报考试结果、投诉和违规违纪处理等相关数据信息。

8.3 本考试机构主动接受发证机关对考试实施过程的监督，考试机构如不能按计划实施委托的考试工作，应事先告知发证机关。

8.4 本机构考试工作负责人定期（每年）主动征求发证机关的需求或改进意见，不断优化考试流程，持续降低考试风险，切实提高考试质量。

质量手册		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试机构的合作与交流
9		

9 考试机构的合作与交流

9.1 本机构考试工作负责人负责加强与各考试机构的沟通交流，密切配合总局考试机构，积极参加机构间的考试工作质量交流，统一考试标准，配合建立全国统一的考试工作模式，提高考试工作质量。

9.2 本考试机构建立的质量管理体系，参照总局考试机构组织编制的质量手册和相关程序文件范本制定。考试工作负责人结合本机构实际执行情况、考试相关政策法规及全国统一考试工作模式等相关要求及时组织修订，健全考试管理制度，提升机构管理水平。

状 态

分发号

程 序 文 件

批 准：

审 定：

编写人员：

发布日期：二〇二三年 月 日

实施日期：二〇二三年 月 日

目 录

章节	标题	页数
1	文件、记录和信息控制程序	
2	档案管理程序	
3	人员管理程序	
4	考试用设备与器材、设施和环境控制程序	
5	考试实施控制程序	
6	投诉处理控制程序	
7	考试质量分析与改进控制程序	
8	考试工作安全控制程序	

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	文件、记录和信息控制程序	版次：A 版第 0 次修改
1			页码：第 X 页 共 X 页

1、目的

对质量管理体系有关的文件、记录和信息进行控制和管理，确保各部门使用有效版本的文件，使考试工作规范化。

2、范围

本程序适用于检验检测考试工作相关的内部文件和外来文件的控制，以及考试记录和信息的管理，包括但不限于质量手册、程序文件、管理制度/作业指导书，外来的国家法律、法规、行政规章、安全技术规范、标准、政府相关部门文函、通知以及应试人员资料等。

文件形式包括纸质文件和电子文件。

3、职责

3.1 考试工作负责人是管理与质量体系运行有关的文件资料和相应范围内的外来文件的责任人，负责本程序的执行监督。

3.2 质量手册、程序文件、管理制度/作业指导书由考试工作负责人负责组织编制，考试项目负责人承担具体编制工作，考试工作负责人审核，考试机构负责人批准。

3.3 考试机构人员负责填写、收集、整理本人职责范围内的质量记录，及时上报。

3.4 考务工作人员负责填写、收集、整理各项考试记录，及时上报。

3.5 档案管理人员负责本机构记录的汇总、归档和管理工作。

4、文件控制程序

4.1 质量管理体系文件可分为受控和非受控两类，分别加盖“受控”或“非受控”章，按受控和非受控编号。

4.2 受控文件的分类和编号

4.2.1 质量管理体系文件分为：

(1) 内部文件（质量手册、程序文件、管理制度/作业指导书、质量记录）；

(2) 外来文件（包括国家法律、法规、行政规章、安全技术规范、标准、政府相关部门文函、通知以及应试人员资料等）；

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	文件、记录和信息控制程序	版次：A 版第 0 次修改
1			页码：第 X 页 共 X 页

4.2.2 文件的编号规定：考试机构代码—文件分类代号/文件序号—版本号—修订年代号，其中：

考试机构代码：XXXX 指考试机构名称

文件分类代号：XX 指质量手册

XX 指程序文件

XX 指管理制度

XX 指作业指导书

XX 指质量记录

文件序号：各文件的序号以 01、02 表示。

修订年代号：以制/修订的年代为代码。

4.3 文件的编写、审核、批准、发布。

质量手册、程序文件、管理制度/作业指导书、质量记录由考试工作负责人组织考试项目负责人编写，填写《文件编制审批表》，考试工作负责人审核，考试机构负责人批准后发布。

4.3 文件的登记、发放与回收

4.3.1 内部文件由考试工作负责人确定发放范围，档案管理人员负责发放，记录于《文件发放/回收记录表》中。

4.3.2 外来文件由考试工作负责人负责管理并确定发放范围，档案管理人员对文件进行处理及传递，记录于《文件发放/回收记录表》。

4.3.3 如遇人员调离或有需要回收的文件，由档案管理人员负责回收，并记录于《文件发放/回收记录表》。

4.3.4 批准后的内部文件由档案管理人员发布于本考试机构内网，并同时发布文件更新通知。供各岗位人员按考试工作负责人确定的发放权限查阅并使用。

4.4 文件的更改与修订

4.4.1 文件的更改与修订由原编写者确定更改或修订内容，填写《文件修订审批表》，并报请原批准人批准。

4.4.2 文件更改后，按原发放范围更换或发放给文件持有人。

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	文件、记录和信息控制程序	版次：A 版第 0 次修改
1			页码：第 X 页 共 X 页

4.4.3 按文件编号规定，确保更改和现行修订状态得到识别。

4.5 文件的日常管理

4.5.1 文件的归档

文件的归档见《档案管理程序》。

4.5.2 文件的保管

文件由档案管理人员进行统一管理，文件持有人负责保管自己持有的文件。文件管理包括：收集、编目、保存、管理，防受损、丢失等。内部文件不准私自外借，管理者确保文件清晰，确保在使用处可得到适用文件的有关版本，使用者注意识别名称和编号。文件存放在干燥通风、防丢失、不受损失的地方。如文件破损或丢失，由文件持有人提出补发申请，经考试工作负责人批准后，方可补发。

4.5.3 文件的换版与作废

内部文件的换版经管理评审后进行，原版文件作废，换发新版本。同时收回作废的原版本文件，作废文件加盖“作废”印章，欲留作资料的须加盖“保留资料”印章。作废的文件需销毁时，经考试工作负责人批准。若保留作废文件的应盖“作废”章，并与现行文件隔离存放。

4.5.4 文件的查阅与借阅

内部文件查阅与借阅均须填写《文件借阅登记表》，报考试工作负责人负责人批准后办理借阅手续。借阅人对所借文件负责，不得损坏，如期归还。

4.6 内部文件评审

考试工作负责人定期组织（一般每年一次）对内部文件的适宜性进行检查，如文件编制所依据的法规、标准发生变化时，应及时修改相应的文件。

4.7 文件的宣贯

文件的宣贯由考试工作负责人组织实施。

4.8 电子版文件控制

各岗位人员按权限获得内部受控文件电子文档，及时更新文件更新，确保文件得到有效执行。

5、记录控制程序

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	文件、记录和 信息控制程序	版次：A 版第 0 次修改
1			页码：第 X 页 共 X 页

5.1 记录格式的编制、审核、批准、修订、更改等按照《文件控制程序》执行。

5.2 记录收集

5.2.1 记录数据收集应及时、齐全、完整、准确、真实、规范。

5.2.2 记录应当在质量活动和考试实施的过程即时收集，不得追记，不得随意漏缺。

5.3 记录编号规定：记录文件编号—年代号—顺序号。

5.4 记录的填写要求

5.4.1 开展有关活动时由考试项目负责人收集、整理有关资料，所有记录应保持整洁、清晰。

5.4.2 记录必须用钢笔或签字笔填写，字迹清晰工整，签署完备；考试记录若采用电子信息数据方式，电子签名需清晰完整并备份。

5.4.3 原始记录是考试结果的真实记载，不允许随意更改。若更改，需由原填人更改，采用杠改的方式（应能辨别出原来的内容），在近旁写上正确的内容，并在更改处签名和注明更改日期。

5.5 记录的归档和管理

5.5.1 记录由档案管理人员归档。

5.5.2 记录的保管、查阅、借阅等按《文件控制程序》执行。

5.5.3 质量记录和考试现场影像资料保存期不少于 5 年，其他技术记录保存期不少于 10 年。

6、信息控制程序

6.1 计算机等数字化设备用于检验/检测考试数据采集、处理的管理规定

6.1.1 当使用计算机等数字化设备采集、处理、运算、记录、报告、存储或检索数据时，应确保：

- (1) 检验检测考试结果应符合相关规定的要求；
- (2) 计算机软件（包括设备内置的任何软件）满足使用要求；
- (3) 应在考试过程中完成信息记录。

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	文件、记录和信息控制程序	版次：A 版第 0 次修改
1			页码：第 X 页 共 X 页

6.1.2 任何部门和个人，未经考试工作负责人同意不得擅自安装、拆卸或改变网络设备和数字化设备；任何部门和个人不得利用联网计算机从事危害本机构局域网的活动，不得侵入未授权的服务器。

6.1.3 用于检验检测考试的计算机等数字化设备不得装未经许可的应用软件。

6.1.4 考试前后应检查计算机等数字化设备状况、软件运行是否正常，如有异常现象应停止工作，并采取必要措施，消除故障验证无误后方可使用。

6.2 信息数据的备份和更改

6.2.1 本机构对自管的信息数据应及时备份，备份方式应安全、可靠。

6.2.2 电子文件一般只做“作废”或“失效”标记，不进行删除。

6.2.3 信息更改能够自动形成更改记录，确保可以追溯到前一个版本或者原始结果，能够保存原始的以及修改后的信息，包括修改日期、标识修改的内容、修改人员。

6.3 信息收集、更改、使用和管理的人员，均应取得考试工作负责人授权。

6.4 信息数据、文件的传输

信息数据和文件的传输应有适当的保护手段，以防止文件被修改。

6.5 电子信息数据的归档

本机构具有保存价值的电子信息数据应予归档，主要包括：

- (1) 质量体系文件的电子版
- (2) 各类质量记录、技术记录的电子版
- (3) 计算机等数字化设备采集、计算、生成的信息数据
- (4) 其他具有保存价值的电子版文件

7、支持文件

《档案管理程序》

8、相关记录

《文件编制审批表》

《文件发放/回收记录表》

《文件借阅登记表》

程序文件			文件编号: XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	档案管理程序	版次: A 版第 0 次修改
2			页码: 第 X 页 共 X 页

1、目的

为了加强考试机构档案的科学管理、高效检索,保护和利用档案的科学资源,为考试工作服务,结合实际情况,制定本程序。

2、范围

适用于本机构档案管理。

3、规定

3.1 人员要求

3.1.1 档案室应专人负责管理,档案管理人员要切实履行管理职责。

3.1.2 档案室钥匙由档案管理人员保管,其他人员未经许可不得进入档案室。

3.1.3 要对档案室内情况进行检查,档案收进、移出、销毁、查阅等都要及时进行记录和登记。

3.2 档案要求

3.2.1 档案编号要求按照程序文件《文件、记录和信息控制程序》执行。

3.2.2 档案归档内容至少含考试通知、满意度调查表、考试试卷、答题卡、机考记录、成绩汇总表、考场记录、阅卷记录、视频监控影像等。

3.2.3 档案统一用档案袋或档案盒保存,贴有相应标识,标识至少含有以下内容:

(1) 档案编号、时间、地点、名称、共计包数和包内含主要资料;

(2) 出现数字时,统一采用阿拉伯数字;

(3) 编制共计包数时需要标明包数顺序(例:3-2)。包内含主要资料需精确到材料排放顺序(例:申请表1-20)。

3.2.4 保存期:影像资料不少于5年;考试档案不少于10年。

3.3 档案的借阅、复印

3.3.1 档案工作人员要严格遵守安全保密制度,档案一经归档,不得随意查阅。

3.3.2 借阅、复印档案资料必须填写《文件借阅登记表》,经考试机构负责人批准后方可借阅、复印,并按申请使用期限及时收回,核对无误后及时放回原处。

3.3.3 不准将所借档案随便转借他人,不准将档案带到家里或公共场所。

3.4 档案销毁

3.4.1 销毁档案的范围:到期的档案资料。

3.4.2 填写《档案销毁记录表》,经考试工作负责人批准后实施。

4、支持文件

《文件、记录和信息控制程序》

5、相关记录

《档案销毁记录表》

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	人员管理程序	版次：A 版第 0 次修改
3			页码：第 X 页 共 X 页

1、目的

对本机构检验检测人员考试活动有关人员的职责、任职条件、聘用和培训考核进行控制。

2、范围

适用于考试工作人员(包括命题、监考、巡考、评卷,以及与考试管理、服务有关的人员)的管理。

3、职责

3.1 考试机构管理人员

考试机构管理人员承担考试项目组织、实施、资料核查、成绩档案、信息系统、体系建立及运转管理等相关管理工作任务。考试机构管理人员根据工作职责分为考试机构负责人、考试项目负责人、档案管理人员等。

3.1.1 考试机构负责人

全面负责考试机构承担的考试工作,对考试质量与安全负总责。负责人员配备、考核及激励机制决策。一般由考试机构的法人或经法人授权的考试机构工作人员担任。

3.1.2 项目负责人

负责考试项目总体安排和实施,包括申请资料核查、应试人员安排、相应考点全过程的组织实施等相关管理工作。

3.1.3 档案管理人员

按照考规要求,负责对考试试卷、答题卡和机考记录、成绩汇总表、考场记录、阅卷记录等资料(电子版或者纸质版)进行存档管理。

3.1.4 设备管理人员

按照考规要求,负责提出设备实施的采购需求计划、设备设施的日常管理、检定校准及设备档案管理,确保设备设施满足考试工作需要。

3.2 考评人员

考试机构应选聘能够满足实施考试项目所需数量的工作人员,承担理论知识考试和实际操作考试的命题、监考与阅卷等工作任务。考评人员根据工作职责分为命题人员、阅卷人员、监考人员等。

3.2.1 命题人员

命题人为试题编制的执笔者,应根据命题的原则和要求,负责试题的起草、合成及定稿工作。命题人对试题的科学性、试题题量、难易程度、题型选择、试卷结构、分数及时间分配负有全部责任。命题人对试题负有保密责任。涉及的考试项目应当与命题人员的专业特点和持有特种设备检验检测人员资格证情况一致;一般由行业相关检验检测机构、科研院校、行业协(学)会和相关企业的专业技术人员兼职担

任。命题人员和阅卷人员应按照规定遴选聘用,年龄一般在 65 周岁以内,熟悉对应考试项目的专业技术知识。命题人员和阅卷人员应具备下列条件:

- 具有大学本科及以上学历;
- 具有高级专业技术职称;

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	人员管理程序	版次：A 版第 0 次修改
3			页码：第 X 页 共 X 页

——持有对应检验人员考试项目相应检验师及以上资格证书 5 年以上,或持有对应无损检测人

员考试项目最高级别资格证书 5 年以上。

3.2.2 阅卷人员

阅卷人员根据评分标准,评价答卷或作品,确保评价结果的准确性和公正性。阅卷人对试题负有保密责任。

3.2.2 监考人员

监考人员须维护考场纪律,严格执行考试实施程序,坚决制止违纪行为,确保考试公正、公平。

4、工作程序

4.1 人员能力要求

4.1.1 岗位

(1) 考试机构负责人

考试机构负责人应具备本科以上学历或中级及以上技术职称,具有 5 年以上从事考试相关管理工作经历,并熟悉特种设备相关法律、法规。

(2) 考试项目负责人

考试项目负责人应有 2 年以上考试相关管理工作经历,熟悉考规和考试机构相关工作要求。

(3) 档案管理人员

档案管理人员应具备相关资料存档管理的能力,熟悉考规和考试机构档案管理的相关要求。

(4) 命题人员和阅卷人员

一般由行业相关检验检测机构、科研院校、行业协(学)会和相关企业的专业技术人员兼职担任。命题人员应按照规定管理办法遴选聘用,年龄一般在 65 周岁以内,熟悉对应考试项目的专业技术知识。

命题人员应具备下列条件:

—具有大学本科及以上学历;

—具有高级专业技术职称;

—持有对应检验人员考试项目的相应检验师及以上资格证书 5 年以上、或持有对应无损检测人员考试项目的最高级别资格证书 5 年以上。

(5) 监考人员

一般由考试机构管理人员或行业相关检验检测机构、科研院校、行业协(学)会和相关企业的人员兼职担任。监考人员应按照规定管理办法遴选聘用,熟悉对应考试项目的相关要求和考试制度相关规定。

承担实际操作考试的监考人员应具备下列条件:

—具有大学本科及以上学历;

—具有中级及以上专业技术职称;

—持有对应检验人员考试项目的相应检验师及以上资格证书 3 年以上、或持有对应无损检测人员考试项目的对应最高级别资格证书 3 年以上。

4.1.2 考试机构负责人根据岗位任职条件以及工作人员的能力,安排与之匹

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	人员管理程序	版次：A 版第 0 次修改
3			页码：第 X 页 共 X 页

配的行政、技术管理工作岗位，并依据每年的考核情况对岗位进行调整，以确保考试工作质量。

4.1.3 考试工作负责人组织对相关人员开展培训，以确保其符合岗位能力要求，确认可以满足要求后，由考试机构负责人授权。确认不满足要求的人员，应制定培训计划，并组织培训、考核。

4.1.4 考试机构管理人员须为专职人员。考评人员应按照岗位任职要求遴选聘用，或建立考评人员专家库进行抽选。

4.1.5 开考前，各相关项目的具体实施人员应予以明确，并履行相应的聘用手续，签订相关书面承诺。

4.2 人员培训

4.2.1 人员培训需求确定

考试工作负责人根据考试机构发展需要，岗位人员能力确定情况，各阶段人员考核情况及相关法律法规和客户要求，确定培训需求。培训需要除种设备有关法律、法规、规章、安全技术规范及相关标准外，还要有质量管理体系相关知识、设备管理相关知识、安全管理及应急救援相关知识。

4.2.2 培训计划的制定与实施

考试工作负责人根据确定的培训需求制定培训计划。人员培训计划的内容：应包括岗前、在岗、转岗、仪器设备更新后或投入使用前、执行新标准或新方法前、开展新的检验检测考试项目前等所涉及的法规标准、专业知识、质量控制知识、职业道德规范等各岗位所需的应知应会的培训，计划中应明确人员教育、培训和技能的目标。

4.2.3 培训内容与方式

(1) 岗前培训

对新分配、新调入及转岗人员由考试工作负责人组织上岗培训。培训内容为本机构质量管理体系文件、国家有关特种设备的法律法规及相关的技术规范、考试机构有关的规章制度、拟上岗所需的应知应会知识等。

(2) 继续教育

考试工作负责人应定期组织考试机构管理人员、考评人员开展技术交流会、座谈会、标准和规程应用研讨会，互传互授相关知识和技术。满足国家有关特种设备检验检测人员考试规则要求和考试机构质量管理体系运行需要。

4.2.5 培训档案管理

考试工作负责人负责所有培训（学习）记录资料的管理、归档工作。培训档案执行《档案管理控制程序》。

4.3 回避要求

考试工作人员在参与考试工作时应按以下要求进行回避：

(1) 考试机构管理人员如有直系亲属参加当次考试的，应回避接触试卷、试题、答案等涉密材料，不得参加该次考试相关的命题、监考与阅卷工作。

(2) 考评人员如有直系亲属或在工作单位同一部门（或同一派出机构）人员参加当此考试的，应回避该应试人员所在考场或考试区域的监考工作，不得参加该应试人员的阅卷工作。

(3) 考评人员不记得介入当期（次）对应考试项目的培训工作。

程序文件			文件编号: XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	人员管理程序	版次: A 版第 0 次修改
3			页码: 第 X 页 共 X 页

4.4 人员技术档案

考试工作负责人负责建立人员档案,内容至少包括人员履历、学历证明、主要工作和培训经历、检测专业资格、职称证书等,并记入《人员技术简历记录表》,并进行动态管理。

4.5 违规情况处理

一经发现考试工作人员在考试过程中弄虚作假、违规违纪的,立即停止该人员的相关工作,并通报其所在的工作单位。

5、支持文件

《档案管理控制程序》

6、相关记录

《人员技术简历记录表》

程序文件		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	版次：A 版第 0 次修改
4		页码：第 X 页 共 X 页

1、目的

为保证本机构考试工作的正常开展，满足职业健康安全和环境安全的要求，对考试用设备与器材、设施和环境进行有效控制，制定本程序。

2、范围

适用于仪器、设备、试块、试件等的购置、使用、管理、维护等方面的管理。
适用于本机构各种场所的各类设施和重要环境因素的控制。

3、职责权限

3.1 考试管理部门组织相关人员参加设备操作培训，熟练掌握设备的性能和操作程序，确认量值溯源结果是否满足检验检测考试的需要。根据实际需要参与拟购设备论证、考察、询价、比对工作。负责设施和环境条件的监督检查。

3.2 考试机构负责人负责设施和环境条件的配置和批准，确保满足本机构开展的考试工作需要。

3.3 考试项目负责人提出购置设备的申请及需求；负责设备的全面管理工作；参与设备技术参数论证、验收等工作。负责提出固定场所、实操考试现场的设施和环境条件配置需求，并按要求实施检查和监控。

3.4 考务工作人员负责建立设备档案，保存设备有关技术资料；建立设备台帐，负责设备保管、标识、领（借）用、日常维护保养、修理、量值溯源等工作，并做好相关记录；参加设备开箱验收、入库、启用、停用、报废等工作。

4、设备控制程序

4.1 采购

4.1.1 考试管理部门根据工作需要，制定设备购置年度计划，应对所需设备的性能指标、基本参数、型号、价格、产地等提出要求和意见，由采购部门负责采购。

4.1.2 验收

设备到货后，开展验收及现场安装调试。根据合同、说明书或装箱单进行设备开箱清点，核对名称、型号、规格、技术参数、配件数量等，检查有无缺件或损坏；进行安装、调试，确认符合所规定的技术条件后，办理入库手续。

4.2 建档

4.2.1 考务工作人员对入库设备填写《设备记录台账》。

4.2.2 考务工作人员填写《设备档案记录》，内容包括：

- （1）设备名称、型号、出厂编号；
- （2）制造商名称；
- （3）接收日期、启用日期；
- （4）接收时的状态（例如全新的、用过的、经改装的）；
- （5）设备开箱验收记录；
- （6）使用说明书；
- （7）检定证书/校准证书（原件）；
- （8）仪器设备损坏、故障、改装或修理的记录。

程序文件		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	版次：A 版第 0 次修改
4		页码：第 X 页 共 X 页

4.3 设备的使用、维护和保养

4.3.1 考试项目负责人组织相关人员编写设备安全操作规程，并监督其执行。

4.3.2 考试设备出现故障由专业人员维修，考务工作人员将维修内容记录《设备记录台账》。

4.4 量值溯源

所有需要量值溯源的设备按要求和周期进行检定、校准、比对、自校准、期间核查等。并将检定、校准等结果存入设备档案，填写《设备档案记录》。

4.5 设备存放

4.5.1 设备的存放环境必须满足设施和环境的要求。

4.6 设备维修、停用、报废

4.6.1 设备出现故障或者异常状况时，应当及时进行维修，直至修复并通过量值溯源确认符合要求后才能继续使用，同时核查这些缺陷或超出规定限度对以前检验检测考试结果的影响。

4.6.2 对于不能修复的设备，由考试项目负责人填写《设备记录台账》，说明报废理由报考试机构负责人批准。

4.6.3 对于需要停用或封存的仪器设备，由考试项目负责人填写《设备记录台账》。如启用已停用或封存的设备时，需办理启用手续。

4.7 报废

4.7.1 对于无修理价值的设备，由考试工作负责人按照相关要求办理报废手续。

5、设施和环境控制程序

5.1 设施和环境条件的识别

5.1.1 设施和环境条件的识别以考试活动有关的技术规范、技术标准为依据，同时应考虑职业健康与安全、环境保护方面的要求，在各具体考试项目的实施方案中应予以明确。

5.1.2 各岗位的人员负责本岗位的设施和环境条件识别与改进的提出。

5.2 设施和环境条件的配置要求

5.2.1 场所配置的要求

(1) 应满足所有设备存放空间、物料存储空间、人员工作空间。

(2) 考试区域（包括考试样品制备和存放场所）应与办公区域分离，并制定有相关保密制度的规定。

(3) 所有会产生振动的设备放置区域与精密检测、分析化验区域应进行有效隔离。

(4) 有强电离辐射的设备放置区应与与测量仪器、仪表放置区进行有效隔离。

(5) 存储和使用有害、有毒设备设施的场所应当相互隔离并有良好的通风。

(6) 易制毒易制爆化学品的储存场所应单独有效隔离。

(7) 曝光室的放射防护要求应符合 GB 18871、GBZ 117 等标准的有关规定。

5.2.2 设施配置的要求

(1) 电气设备均应有可靠的接地措施。

(2) 对环境温度或湿度敏感的考试项目场所应有温度或湿度控制和监控的

程序文件		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	版次：A 版第 0 次修改
4		页码：第 X 页 共 X 页

设施,防止因环境温度或湿度的原因导致结果无效或对结果的判断造成不利影响。

(3) 配置足够的电源容量,对用电的特性要求高的考试活动,应确保电压额定值、频率额定值、电压稳定度、频率稳定度等符合技术标准要求。

(4) 考试场所应配备照明设备,确保考试时的白光照度满足考试的需求和相应标准的要求。

(5) 考试时需要高处作业的应配备专用检验平台、楼梯等。

(6) 具有易挥发、有毒的、刺激性的对身体有伤害的化学试剂或粉尘使用场所应配置专业的通风设施及集中回收、净化设施。

(7)理论知识考试场地应配置网络系统、信息化人证比对系统、监控系统等。

(8)实际操作考试场地应满足相应考试项目的要求,并符合“考规”的规定。

5.2.3 安全保护措施配置

(1) 对危险作业考试场所应配备应急报警装置、应急通讯设备。

(2)对存在易燃介质作业考试场所按消防安全要求配置消防栓、应急报警器,并配备足够数量的灭火器。

(3) 对涉及考试的试件、底片、试卷等存放场所应配备防盗设施。

(4) 对考试场所应设置疏散通道、安全出口,并有明确的标识。

(5) 对实际操作考试人员按需配备劳保用品(如手套、安全帽、安全鞋、工作服、护目镜等)。

(6) 对考试场所应配置急救药箱等。

(7) 涉及考试活动的用电都应安装漏电和停电时的保护开关,用电设备均应可靠接地,必要时应张贴“小心触电”的警示标识。

(8) 对于旋转部件应进行防护隔离或加装防护罩,并张贴相应的警示标识。

(9) 对于危险的区域和危险部位应有安全隔离措施,并张贴明显、醒目的警示标志。

(10) 涉及使用的化学消耗品使用密闭容器盛装,做好相应标识,放置在固定的地方;考试使用现场张贴相关安全警示标识,使用完毕后应放回原处;化学消耗品使用后的容器交应妥善处理。

(11) 考试现场通电线路中不应有裸露的导线或端子、破损的电源线等易触电的危险情况。

(12) 考试场所应避免有易爆介质、高电压设备使用的场所。

(13) 涉及有毒、产生粉尘的场所均注意通风,必要时应配有专用通风系统,防止有毒介质、粉尘等的伤害。

(14) 进入曝光室的监考人员应佩戴个人剂量剂并携带剂量报警仪。

(15) 对环境有影响的废物处置应按环境保护规定进行有效控制。

(16) 监考人员和应试人员熟悉并严格遵守安全管理制度、安全操作规程、安全事故的防范措施及事故现场的处理方法,正确使用设备和器材。

5.3 设施和环境条件的保持

5.3.1 应当在符合技术规范、技术标准的设施和环境条件前提下开展相应考试活动,并确保相关设施和环境条件不会对考试结论产生不利影响。

5.3.2 考试项目负责人应对设施和环境是否满足要求进行确认,保证相应考试活动及临时储存条件是否符合规定条件。

程序文件		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	版次：A 版第 0 次修改
4		页码：第 X 页 共 X 页

5.3.3 实际操作考试时，由于影响环境的因素较多，可通过调整考试时间、位置以及增加必要的设施，保证考试环境满足规定要求。

5.3.4 各场所设施使用人员必须严格遵守各种设施的安全操作要求，防止操作损坏设施，并做好本岗位设施的日常维护工作，确保设施满足要求。

5.3.5 对有特殊环境要求或相关工作对环境有不利影响的工作区域，应有警示标识和控制措施，确保特殊环境不会造成工作人员和考试人员的职业健康安全事件和对环境产生破坏。

5.3.6 考务工作人员对管理的设施进行日常推护，发现其设施和环境条件不能满足是正常工作的要求时，应及时通知考试工作负责人进行维修或更换失效设施。

5.4 设施和环境条件的监测

5.4.1 考试项目负责人应组织对管理的考试场所、设施环境条件，设备管理条件、资料储存条件、办公条件等进行不定期检查，保证各项工作在规定的条件下进行。

5.4.2 检查人员进行现场设施和环境的检查时，应按本章的有关规定予以控制，不得随意降低要求，确保考试工作的质量。

5.4.3 考试管理部门通过对考试结果分析、检查记录审查、现场核查等方式对设施和环境进行监督，保证考试结果的准确性和有效性。

5.4.4 当发现设施和环境条件可导致考试结果错误或危及到人身、设备、环境安全时，应当立即停止相应工作。

6、支持文件

《档案管理程序》

7、相关记录

《设备记录台账》

《设备档案记录》

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试实施控制程序	版次：A 版第 0 次修改
5			页码：第 X 页 共 X 页

1、目的

对考试过程进行识别和策划，确保并且控制这些过程的顺序和相互作用，对于考试实施过程进行监督，确保这些过程运行有效，以保证考试的过程和结果满足相关的法律、法规、质量管理体系文件的要求。

2、范围

本程序适用于本机构开展的考试实施的控制和管理，包含考试工作委托、考试计划、考试预约、命题过程、考试过程等。

3、职责

- 3.1 考试工作负责人负责考试中委托合同（文件）管理
- 3.2 考试管理部门负责考试工作的具体实施。

4、委托控制

- 4.1 考试工作负责人按照发证机关的委托内容进行合同签订，履行相应要求。

5、考试计划

5.1 考试管理部门按委托要求对考试工作进行统筹规划，制定考试计划，填写《考试计划表》，确保考试工作的顺利实施。

5.2 考试工作负责人应当对考试策划意见的可行性进行审查。

5.3 考试管理部门应当按照“考规”要求公布本年度考试计划，以及相关预约方式、考试时间和考试项目等。

5.4 如出现特殊情况，考试管理部门需临时调整考试计划应上报发证机关得到同意后实施，临时考试计划也应当予以公布。

6、考试预约

6.1 考试预约一般采用信息化手段，考试管理部门定期处理考试预约信息。

6.2 考试管理部门应在考试开始日前开放考试预约，并完成预约信息处理。

6.3 考试管理部门在完成预约信息处理后应当为申请人提供纸质版或电子版准考证。

6.4 考试管理部门发现申请人在打印准考证后未参加考试的，报总局考试机构记入诚信记录。

7、命题

7.1 命题工作原则

命题组按考规中的考试大纲要求编制试题试卷，制定标准答案，确保命题质量，保障试题试卷的科学性、规范性、专业性。

7.2 命题准备

7.2.1 考试项目负责人根据考试计划中各考试项目情况，提出命题工作安排，包括命题工作时间、地点、涉及的考试项目、命题工作要求，并提出命题人员组成，经考试工作负责人批准，并告知命题组长。

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试实施控制程序	版次：A 版第 0 次修改
5			页码：第 X 页 共 X 页

7.2.2 考试项目负责人根据以下原则提出命题人员组成：

- (1) 命题人员应当从专家库中进行选择；
- (2) 命题组成员中来自同一单位人数不得超过 2 人（组长除外），参与同一科目的命题人员，应不少于 3 名；
- (3) 符合回避要求。

7.2.3 命题组长根据命题工作安排，按照考规中考试大纲要求，制定命题工作方案，报考试项目负责人批准，并告知其他命题人员。

7.2.4 命题工作方案主要包括以下内容：

- (1) 命题的依据和涉及的标准；
- (2) 试卷中各试题类型、分值、数量以及评分标准；
- (3) 试题总体难易程度；
- (4) 命题组成员分工。

7.2.5 考试项目负责人提供专用的计算机设备、移动存储设备和命题工作场所，命题组在指定的工作场所封闭集中开展命题。

7.3 命题实施

7.3.1 命题组长会同考试项目负责人召集命题人员会议，明确命题工作安排和命题工作方案，以及具体日程安排、纪律原则等。

7.3.2 命题人员按照命题工作方案采用统一配备的计算机设备，封闭在指定的工作场所开展命题工作。

7.3.3 集中工作期间，命题人员原则上不得与外界进行联系，遵守以下要求：

- (1) 手机等个人通讯设备统一交由考试项目负责人保管；
- (2) 计算机设备之间传递信息须采用专用移动存储设备；
- (3) 命题人员不能将命题涉及的任何设备或资料带出命题场所，重要设备或资料须由命题组组长进行保管；
- (4) 命题人员开展命题工作所需的参考资料或标准，应当由命题组长提前汇总放置在命题场所或专用计算机设备中。

7.3.4 命题工作期间考试项目负责人提供紧急联系电话，经考试项目负责人同意，命题人员可以通过该电话处理紧急事务。

7.3.5 命题工作完成后，命题人员将试卷试题、标准答案、评分标准、命题依据等相关资料提交至命题组长。

7.3.6 命题组长按考试大纲、命题工作方案的要求审定试题。

7.4 保密措施

7.4.1 命题期间，命题人员和工作场所应集中管理，命题组在理论知识考试最后一个科目开考之后方能予以解除集中管理。

7.4.2 命题人员参加命题工作前须签订《保密工作协议》，服从集中管理，履行安全保密义务。

7.4.3 命题用计算机设备确保命题期间不能访问外部网络（互联网），命题完成后考试项目负责人应当对计算机设备内的信息进行彻底删除。

8、考试过程

8.1 考场准备

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试实施控制程序	版次：A 版第 0 次修改
5			页码：第 X 页 共 X 页

8.1.1 考试管理部门应当在考场按考规要求设置视频监控设备，妥善保存影像资料。具体要求如下：

- (1) 录制的视频分辨率一般在 1080P 及以上；
- (2) 理论知识考场视频监控设备数量和位置应当保证全覆盖，考试范围内无死角，清晰可辨，每个考场的摄像头数量不少于 2 个；
- (3) 实际操作考场视频监控设备布置应以拍摄考场宏观环境为主，考场内无法布置视频监控设备的，可选择为考评人员配备执法记录仪；
- (4) 应当按考规要求的时限保存监控视频影像。考场由辅助机构协助提供的，该辅助机构应按要求，在将监控视频影像文件提交考试机构后，同时保存监控视频影像不少于 3 个月。

(5) 考试项目负责人应在考试结束后及时对导出的考试视频监控影像文件进行核查，确保视频监控信息完整有效。

8.1.2 考试管理部门应在考试前完成考场准备和确认工作，一般包括以下内容：

- (1) 在考场外醒目位置张贴该考场序号、准考证起止号、入场程序或考试批次安排；
- (2) 理论知识考场内准考证号（座位号）对应的桌贴统一贴在桌面左上角或显示在计算机屏幕上；
- (3) 检查考试所需的人证比对、时间显示、视频监控、计算机等设备完好性；
- (4) 核查考试用设备、检验仪器、试件、耗材等实际操作考试所需的专业设备及物品；
- (5) 对验收合格后的考场进行封闭，张贴封条；
- (6) 其他需要准备和确认的事项。

8.2 考务人员准备程序

8.2.1 监考人员配备

考试期间，考试管理部门在每个考点按需设置考评组，可配备一定数量的考务工作人员，机考考点须配备相应的计算机和技术支持人员。考场内监考人员安排要求如下：

(1) 监考人员应当按考试机构规定的职责分工和要求开展相关监考工作，并根据其有效工作范围内可同时容纳的应试人员数量来配置监考人员，确保考试过程有效、安全、有序进行。

(2) 理论知识考试同一考场内监考人员不得少于 2 名，当考场内应试人员数量超过 60 名时，应按照每 30 名应试人员至少配备 1 名监考人员进行配置，并由其中 1 名监考人员担任负责人。考试机构可根据考场情况和应试人员规模，设置专职的负责人，承担相关的管理和监督工作。

(3) 实际操作考试以分组或分场次的方式进行的，每组（场次）安排的监考人员数量，应根据应试人员数量、考场空间和考试相关设备数量进行合理配置。对操作过程进行评定的重要考试环节，原则上每一组（场次）同一环节，每 3 名应试人员至少配备 1 名监考人员。

8.2.2 考务会议

考试管理部门应在考试前组织监考人员召开考务会议，一般包括以下内容：

程序文件		文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	版次：A 版第 0 次修改
5		页码：第 X 页 共 X 页

(1) 考试基本情况，包括考试项目、应试人员数量及主要分布、考场数量及具体排布、考试时间地点及考试安排等；

(2) 监考人员职责分工、工作纪律和相关注意事项；

(3) 考试实施程序和要求，包括纸笔考试试卷或机考数据的处理步骤、方法和要求；

(4) 涉及实际操作考试的，应包括实际操作考试的工作程序、评分标准和要求；

(5) 考试中突发事件应急处置，应试人员违纪违规行为处理的程序和要求。

8.3 原件核查与人证比对程序

8.3.1 原件核验

考务工作人员应当在考试前对应试人员的所有申请材料原件进行核查，优先选用信息化核查方式，核查通过的在信息化考试管理平台中完成登记。发现应试人员隐瞒有关情况或者提供虚假材料申请的，上报考试项目负责人。

8.3.2 人证比对

考试管理部门采用人证比对设备对应试人员及其身份证信息进行身份核查，不能识别时，需本人签署《人证比对承诺函》，并持准考证和身份有效证件，由考试机构工作人员对其拍照存档后，由 2 名监考人员人工核查为考生本人后方可进入考场。身份核查不通过，涉及违反考规的，上报考试项目负责人。

考试管理部门对人证比对的证件进行确认，如：身份证（含临时身份证）、驾驶证、护照等由公安机关签发的身份证件。

8.4 理论知识考试控制程序

8.4.1 试卷运送与交接

考试管理部门应当选派至少 2 名工作人员负责全程押运试卷，交送考试项目负责人，交接双方对试卷种类、数量、密封等情况进行检查、确认，填写《试卷交接单》。

8.4.2. 理论知识纸笔考试

(1) 入场

考试工作人员至少于考试前 30 分钟在考场（内、外）指定的工作区就位，根据工作程序要求对应试人员携带的设备、资料、准考证和身份证等进行核查。核查不通过的，禁止参加考试。

(2) 开始考试

监考人员在考试前 10 分钟，向应试人员展示试卷密封完好状态，当众启封试卷，核对考试科目，协同其他监考人员清点试卷及答题卡数量。考试前 2 分钟分发试卷，提醒应试人员确认试卷页数，有无错页、漏页。监考人员根据考试时间准时宣布开始考试，不得擅自提前或推迟考试开始时间，所有考场考试开始时间、结束时间应当保持一致。

(3) 监考和巡考

考试过程中，考场内的监考人员应在其所负责区域严格按照规定实施监考，在其工作范围内采用走动方式进行巡视。监考人员在巡视过程中应严格执行巡视纪律，禁止在应试人员面前长时间驻足且与其交流沟通。

监考人员负责统计本考场应试人员和缺考人员情况，并在《考场记录表》进

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试实施控制程序	版次：A 版第 0 次修改
5			页码：第 X 页 共 X 页

行记录；在开始考试时间 30 分钟后，每间隔 30 分钟提醒应试人员考试时间，距考试结束前 10 分钟提醒应试人员考试剩余时间。

考评组长负责本考点所有考场的巡视工作。巡视工作主要包括各考场秩序、相关监考人员的工作履职情况、应试人员答题进度等。

(4) 考试结束

监考人员在其所负责区域收取试卷、答题卡、草稿纸等资料，并进行清点。在收卷过程中，应试人员禁止离场。

监考人员根据考试结束时间宣布考试结束，对经清点无误后的试卷、答题卡、草稿纸等资料核验完毕后，宣布应试人员离场。

考试项目负责人、考评组长、监考人员对各考场按要求提交的试卷、答题卡、考场记录等资料进行清点、核验、装袋、密封。

(5) 答卷处理

考试项目负责人负责将考试剩余试卷、答卷等资料密封后运送至考试机构或考试机构指定的评卷地点。

8.4.3 理论知识机考考试

(1) 入场

考试工作人员至少于考试前 30 分钟在考场（内、外）指定的工作区就位，完成机考系统的启动，根据工作程序要求对应试人员进行携带资料、准考证和身份等内容的核查。核查不通过的，禁止参加考试。

(2) 开始考试

考试开始后，考试项目负责人须确认有无应试人员因计算机设备故障拖延开考的情况。如有人延考，应确认补时情况，确保在合规的情况下，保障应试人员权益。

(3) 监考和巡考

考试过程中，考场内的监考人员应在其所负责区域严格按照规定实施监考，在其工作范围内采用走动方式进行巡视。监考人员在巡视过程中应严格执行巡视纪律，禁止在应试人员面前长时间驻足且与其交流沟通。

监考人员负责统计本考场应试人员和缺考人员情况，并在《考场记录表》进行记录。考评组长负责本考点所有考场的巡视工作。巡视工作主要包括各考场秩序、相关监考人员的工作履职情况、应试人员答题进度等。

(4) 考试结束

监考人员在其所负责区域确认应试人员完成交卷操作后，监督应试人员按要求离开考场。考试项目负责人、考评组长、监考人员对考场记录等资料进行确认签字。

8.5 实际操作考试

8.5.1 入场

考试工作人员至少于考试前 30 分钟在考场（内、外）指定的工作区就位。应试人员按考试安排有序进入待考区域，在进入待考区域前应当按要求进行携带资料、准考证和身份等内容的核查。核查不通过的，禁止参加考试。

8.5.2 开始考试

考试开始前考试项目负责人和考评组长应对实操考试所需的设备、仪器、试

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试实施控制程序	版次：A 版第 0 次修改
5			页码：第 X 页 共 X 页

块、试件、试卷、答案、记录等进行确认，分发给各监考人员。

监考人员应按照各项目所规定的实际操作考试流程进行监考，对应标准答案进行评分，予以记录；密切关注应试人员实际操作的规范性与安全性，并适时进行时间提醒。

8.5.3 考试结束

应试人员完成考试后，应对仪器、设备、试块、试件、场地进行整理，恢复到考前状态，经监考人员确认同意后，按指定通道或路线尽快离开考试区域，不得在考试区域内逗留。

监考人员应当按规定对实际操作考试所涉及的相关考试记录、试卷的数量与完整性及时进行清点与整理，经考评组长和考试项目负责人核验无误后密封装袋。

8.5.4 答卷处理

考试项目负责人负责将考试记录、答卷等资料密封后运送至考试机构或考试机构指定的评卷地点。

试卷、评分标准等相关考试资料需要进行现场销毁的，应当至少指派 2 名工作人员，在考试项目负责人的监督下完成。试卷一般以碎纸、焚烧等方式予以销毁，确保销毁后试卷不可恢复及试卷内容不会泄露。

8.6 问题及违纪违规行为的处理

8.6.1 试卷问题

考试过程中，如发现试题存疑时，监考人员应当及时与考评组长沟通，经命题组组长释义，由考评组长后统一向应试人员解释。

8.6.2 重大事件处理

考点发生试卷损毁严重、试卷泄密、严重影响考试秩序等重大事件时，监考人员须及时报告考试项目负责人，考试项目负责人报考试机构负责人启动相应的应急措施，控制影响范围。

8.7 评判

8.7.1 评判组织

考试管理部门根据考试项目组织评判工作，其中答卷扫描、卷面数据形成及客观题评分工作应由考试工作人员承担；主观题评判和实际操作评判工作应当由考评人员承担。

8.7.2 评判原则

评卷工作坚持公正、安全、科学、严谨、高效的原则。

8.7.3 评判要求

(1) 客观题评判

考试管理部门应当按要求建立客观题考试标准答案，通过专业软件系统扫描答题卡获得考试成绩，结合答案数据、违纪违规处理结果等，形成客观题成绩数据。采用机考化方式考试的，应当在考试完成后，由机考系统给出考试成绩。

(2) 主观题评判

考试管理部门应当按要求建立主观题标准答案和细化评判项目。考评人员在开展评判工作之前，应当进行统一培训，明确、统一评判标准。评判完成后，考评人员应当对评判结果进行签字确认，所有评判工作完成后，由考评组长进行最终签字确认。如有修改，修改痕迹应当清晰可辨，修改人员须对修改内容进行签

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试实施控制程序	版次：A 版第 0 次修改
5			页码：第 X 页 共 X 页

字。

(3) 实际操作考试评判

考试管理部门应当按实际操作考试项目制定不同的评判流程和评判标准。实际操作技能成绩评定应以考核质量标准为依据，考评人员应当有统一的评判标准，对应试人员的知识掌握、操作过程、检验报告等逐项认真评定。实际操作考试评判完成后，考评人员应当对评判结果进行签字确认，所有评判工作完成后，由考评组长进行最终确认签字。如有修改，修改痕迹应当清晰可辨，修改人员须对修改内容进行签字。

(4) 问题及处理

考评人员在评判过程中对标准答案、评判标准有疑问，或与其他考评人员存在理解差异时，应及时与考评组长沟通，经考试项目负责人与命题组组长沟通确认后，再进行工作，确保评判结果准确。

8.8 考试成绩

8.8.1 成绩发布

考试管理部门应对考试成绩进行汇总和校核，经考试机构负责人批准，在考试结束后的 20 个工作日内公布考试合格人员名单，并将考试结果报送发证机关。

8.8.2 成绩复核

考试管理部门应当在收到复核申请后的 20 个工作日内予以答复。

考试工作负责人组织相关管理人员根据符合要求对提出复查申请的考试成绩进行复核，复核结论须经考试机构负责人审批后由考试管理部门告知申请人。

9、支持文件

《档案管理控制程序》

《文件、记录和信息控制程序》

10、相关记录

《考试计划表》

《保密工作协议》

《工作纪律》

《人证比对承诺函》

《试卷交接单》

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	投诉处理控制程序	版次：A 版第 0 次修改
6			页码：第 X 页 共 X 页

1、目的

为了使相关方对本机构的考试工作质量、职业健康安全及环境信息反馈和投诉得到准确的处理，以利于考试机构的服务工作更趋完善。

2、范围

适用于质量信息反馈和投诉的受理、调查、分析和处理。

3、职责

3.1 考试机构负责人应根据质量信息反馈和投诉方式、内容及性质，组织调查小组，指定调查小组组长。

3.2 调查小组组长负责质量信息反馈和投诉的接待、调查和处理，并将处理结果报考试机构负责人审批。

4、工作要求

4.1 质量信息反馈和投诉的处理

4.1.1 考试工作负责人在收到质量信息反馈和投诉时，按流程报考试机构负责人。

4.1.2 考试机构负责人收到质量信息反馈和投诉申请后，如果认为申请事项的事实清楚、结果合规、无需投诉，可以将投诉申请退回当事人。

4.1.3 如有下述情况之一的，考试机构负责人组织调查小组进行调查和处理：

- (1) 认为考试工作中存在影响考试结果的重大技术或质量问题；
- (2) 对复核结果存在重大争议；
- (3) 对是否属于违纪违规的认定结果存在重大争议；
- (4) 对考试质量负责人处理问题的结果存在重大争议；
- (5) 可能影响考试公正性、考试机构公信力的其它需要投诉的重大争议。

4.2 质量信息反馈和投诉处理方式和时限

4.2.1 投诉调查组人数应为单数且不少于 3 人（含）；

4.2.2 调查方式包括查阅资料、询问当事人、现场走访等；

4.2.3 调查内容应能提供充分证据说明事实情况；

4.2.4 调查核实一般应当在收到投诉申请 20 个工作日内完成，特殊情况可适当延长，但不应超过 60 个工作日；

4.2.5 投诉事项的当事人员应当回避，不能参与调查。

4.2.6 调查核实结束后，投诉调查组应当在 5 个工作日内形成书面调查报告，报考试机构负责人。

4.2.7 考试机构负责人收到调查报告后，视调查报告的情节轻重，作出相应的最终处理结论；其情节严重的，将报发证部门或行政机关。

4.2.8 在最终结论确定后 2 个工作日内，由专人将调查及处理的最终结论通知投诉申请人员。

4.3 质量信息反馈和投诉处理完毕后，填写《投诉处理记录》，做好记录存档。

5、支持文件

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	投诉处理控制程序	版次：A 版第 0 次修改
6			页码：第 X 页 共 X 页

《考试质量分析与改进控制程序》

《档案管理程序》

6、相关记录

《投诉处理记录》

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试质量分析与改进控制程序	版次：A 版第 0 次修改
7			页码：第 X 页 共 X 页

1、目的

通过对本机构考试质量监督、内部审核、不符合控制、纠正与预防措施、管理评审、数据统计分析发现考试过程、质量管理体系运行的发展趋势，反映质量活动的适应性、充分性和有效性，寻求变更改进机会，特制定本程序。

2、范围

适用于本机构考试质量监督、内部审核、不符合控制、纠正与预防措施、管理评审的数据统计和分析。

3、职责

3.1 考试机构负责人全面负责质量分析与改进工作。

3.2 考试工作负责人具体负责组织质量分析与改进工作，根据质量分析的相关方面和内容选定质量分析人员，组成质量分析小组，指定组长。

3.3 考试工作负责人负责策划和组织质量分析与改进工作，制订年度质量分析与改进工作方案，审查确认提交的不符合项，负责编写并提交质量分析与改进工作报告。

3.4 质量分析人员负责质量分析与改进工作的具体实施，做好相关准备工作，进行质量分析，检查发现和判定不符合项，并做好记录。

4、考试质量监督控制

4.1 质量监督计划的制定

4.1.1 考试工作负责人负责质量监督管理的具體工作，考试管理部门负责对各开开展的考试质量实施监督管理。

4.1.2 考试项目负责人编制质量监督检查计划，报考试机构负责人批准后组织实施。

4.2 过程监督检查

4.2.1 考试工作负责人每年应对考试管理部门开展的考试工作质量进行不少于 2 次的现场监督检查。

4.2.2 考试管理部门每季度至少对本部门开展的考试工作质量进行现场监督检查 1 次。

4.2.3 现场工作质量监督检查还可采取专项检查、突击检查的方式进行，专项检查、突击检查所发生的检查频次不受上述规定的限制。

4.3 结果监督检查

4.3.1 考试工作负责人每年组织相关人员对考试管理部门对当年的考试档案进行抽查。

4.3.2 考试管理部门每年至少组织相关人员对本机构所开展的考试档案进行抽查，抽查结果按上条款之规定。

5 内部审核

5.1 审核策划

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试质量分析与改进控制程序	版次：A 版第 0 次修改
7			页码：第 X 页 共 X 页

5.1.1 内部审计一般 12 个月内至少进行一次。内审的范围必须覆盖考试工作的全程及其涉及的全部要素。

5.1.2 当出现下列情况时，由考试机构负责人确定进行例外补充审核：

5.1.2.1 考试机构、管理体系发生重大变化时；

5.1.2.2 法律法规及其它外部要求变更时；

5.1.2.3 在外部评审机构评审之前；

5.1.2.4 出现重大质量事故，或发生相关方连续投诉时。

5.1.3 内审员不应审核本人有直接责任的工作。

5.2 审核计划

5.2.1 考试机构负责人负责组织审核工作，根据审核的相关方和内容选定内审人员，组成审核小组，指定审核小组组长。

5.2.2 审核小组组长编制管理体系内部审计计划的具体规定，包括内部审计依据、范围、日期、进度和要求，并组织内审员编制内部审计相关记录文件。

5.3 审核准备

5.3.1 内部审计计划提前 5 个工作日发放到被审核相关方。

5.3.2 受审核相关方收到管理体系内部审计计划和内部审计相关记录文件后，要做好必要的准备工作。若对审核日期和审核的主要项目有异议，可在 5 个工作日内通知审核小组，经协商后可以调整安排。

5.4 内部审计实施

5.4.1 在审核组长的主持下，召开首次会议，宣布审核目的、范围、依据、日程安排及有关事项。做好记录，到会人员签到。参加会议的人员应包括被审核的所有相关方，分工负责的全体审核人员。

5.4.2 内审员根据拟定的审核内容，进行现场审核，必要时还要审核其它的相关内容，确保审核的完整性。

5.4.3 内审员通过交谈、阅读文件、检查现场、收集证据，核实被审核相关方管理体系的实施效果是否达到规定的要求。做好相关记录。

5.4.4 审核现场发现问题时，作好记录，并与该项工作的相关人员沟通，以保证不符合项能够被理解，以利于纠正。

5.4.5 现场审核结束后，由审核组长召集审核组成员开会，讨论审核结果，确认不符合项，并填写相关记录。

5.4.6 由审核组长召开末次会议，宣布审核结果，提出制订纠正和预防的建议。做好记录，到会人员签到。

5.5 内部审计报告

5.5.1 “内部审计报告”由审核组长编写，经签署后，报考试机构负责人批准。

5.5.2 “内部审计报告”的内容：审核目的、范围、依据，简要描述审核过程、结论性意见、不符合项汇总情况及纠正要求。

5.6 内部审计后的跟踪

5.6.1 受审核相关方在收到审核小组填写的记录后 10 个工作日内，对不符合采取纠正和预防，并确保所采取的应对风险和机遇的措施的有效性。填写纠正和预防内容，交审核组长验证后，组织实施。

5.6.2 内审员进行跟踪监督，写出跟踪评价意见。

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试质量分析与改进控制程序	版次：A 版第 0 次修改
7			页码：第 X 页 共 X 页

5.6.3 对短期内不能纠正的不符合项,审核组长及时向考试机构负责人报告,以便协调处理。

5.7 内部审核结果将作为考试机构管理评审的输入。

6 不符合控制

6.1 不合格活动的评定及纠正措施的实施

6.1.1 不合格活动根据严重程度和影响分为一般性不合格和严重性不合格。不合格活动可以通过以下方法发现:

- (1) 日常考试活动的质量监督;
- (2) 参加考试学员的申/投诉;
- (3) 内部审核;
- (4) 管理评审。

6.1.2 考试工作负责人对不合格活动的显著程度和影响进行评定。

6.1.3 考试工作负责人组织人员调查分析,查找根本原因并制定切实可行的纠正措施,应尽可能地采取能够消除和预防问题再次发生的措施。

6.1.4 考试机构负责人负责纠正措施方案的批准,以确保纠正措施的有效性。

6.1.5 考试工作负责人对纠正措施及其结果进行验证。

6.1.6 如果实施纠正措施的结果导致对原程序进行更改时,执行《文件、记录和信息控制程序》。

6.1.7 当偏离或不符的性质比较严重,导致对质量管理体系的运行的符合性和适用性有所怀疑时,执行《内部审核程序》。

6.1.8 保存所有不合格活动的记录。

7 纠正与预防措施

7.1 考试过程中发现并经识别存在潜在不符合事件,应启动预防措施。

7.2 收集质量、环境和职业健康安全管理体系中各过程输出的各种信息,信息来源可以有:

- 7.2.1 相关方的需求、期望、抱怨和投诉;
- 7.2.2 内、外部审核报告;
- 7.2.3 数据分析的输出;
- 7.2.4 满意度调查;
- 7.2.5 外部可借鉴的信息;
- 7.2.6 考试过程实施监督的结果。

7.3 确定和分析不符合原因

7.3.1 根据不符合信息,考试机构考试工作负责人组织有关人员对相关数据和信息进行分析,调查不符合工作要求和体系运行要求的情况,确定原因。

7.3.2 评价出现不符合对考试工作质量、职业健康安全、环境影响的严重程度并确定其是否有可能再次发生。

7.3.3 根据潜在不符合的影响程度考虑优先顺序,安排实施纠正和预防计划的年度计划。

7.4 纠正和预防计划的实施

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试质量分析与改进控制程序	版次：A 版第 0 次修改
7			页码：第 X 页 共 X 页

7.4.1 考试工作负责人组织人员针对不符合产生原因，制订防止不符合再次发生的纠正和预防计划，报考试机构负责人批准后，按计划实施纠正和预防计划。

7.4.2 针对潜在不符合原因，由相关人员按要求实施纠正和预防计划，并做好记录。

7.5 纠正和预防计划实施程度的跟踪及评价

7.5.1 考试工作负责人组织人员对纠正和预防计划完成情况进行跟踪，并评价其有效性。

7.5.2 经评价，纠正和预防计划达到预期要求的，评价人员做好记录。

7.5.3 经评价未达到预期要求的，则由考试工作负责人组织有关人员，调整或重新制订纠正和预防计划，再次循环实施，直至纠正和预防计划达到效果。

7.6 记录保存

记录纠正和预防计划实施情况，包括原因、内容及实施结果，并归档，执行《档案管理程序》。

8. 管理评审

8.1 管理体系评审由考试机构负责人主持，考试工作人员参加。主要根据管理体系的内审报告、纠正预防措施、投诉处理结果、机构、人员、设备、任务等的变化情况，以评审会议的方式进行。

8.2 管理体系评审每年第四季度进行，有下列情况出现应随时组织不定期评审。

8.2.1 考试机构负责人或组织机构发生重大变化。

8.2.2 所承担的考核任务有重大变化。

8.2.3 来自内部或外部的信息表明管理体系存在系统缺陷。

8.3 管理体系评审内容：

管理体系评审按照质量手册逐项进行。对管理体系各要素的适用性和有效性作出判断。主要评审内容如下：

8.3.1 质量方针、目标的适宜性；

8.3.2 质量管理体系文件的使用性；

8.3.3 体系运行一年情况及内审、外审的结果和相关问题；

8.3.4 对人员的考核工作情况进行评审；

8.3.5 考试质量监督和复议的控制管理情况；

8.3.6 客户反馈、投诉情况；

8.3.7 预防和纠正措施的状况；

8.3.8 以往管理评审的跟踪措施；

8.3.9 改进的建议；

8.3.10 其他改进意见。

8.4 评审应对管理体系适应性及运行状况作出评审意见，并最终形成评审报告。

8.5 管理体系评审以确保管理体系的有效性为目的，如发现需纠正项目，则应有整改措施。评审报告是质量手册修改或换版的主要依据。

8.6 对纠正措施的落实情况及其效果应记录存档。

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试质量分析与改进控制程序	版次：A 版第 0 次修改
7			页码：第 X 页 共 X 页

8.7 管理体系评审报告存档。

9 数据统计分析

9.1 考试工作结束，考试项目负责人组织考试小组成员总结评定，统计考试成绩，写出工作小结，报考试机构负责人审核。工作小结至少应包括以下内容：

9.1.1 本次参考人数及项目；

9.1.2 本次考试中理论考试合格人数及合格比例；实行机考的项目，由计算机管理人员协助提供理论机考的试题正确率、难度、平均分、平均用时、平均打开次数、区分度、每个选项的选择占比等数据；

9.1.3 本次考试中操作考试合格人数及合格比例；

9.1.4 本次考试中理论、操作考试双合格的人数及合格比例；

9.1.5 理论试卷难易程度情况，及操作考试中出现的问题；

9.1.6 此次考试工作中的经验，教训以及对今后考试工作的建议；

9.2 顾客满意可作为测量质量管理体系绩效的指标之一，也是质量目标之一，是衡量实施和持续改进质量管理体系有效性的重要内容。考试机构考务人员可通过下述工作收集顾客满意度的信息：

9.2.1 收集有关考试工作方面相关方的反映、需求的变化等。

9.2.2 定期或不定期召开考试质量会议，了解相关方的意见，反馈考试信息，及时将相关方意见反馈给考试负责人。

9.2.3 建立考试意见箱和投诉电话，相关方可书面和电话投诉，对电话投诉要认真记录。对投诉举报或反馈问题要及时调查，按《投诉处理控制程序》处理。

9.2.4 考试工作负责人对收集到的数据信息进行汇总分析，通过测量顾客满意度，内部审核，服务过程、数据分析、持续改进、纠正和预防、预防措施等以达到考试过程的持续有效。分析时除了抽样调查结果外，还应重视日常顾客反馈信息的积累，作出综合性评价。利用分析结果找出差距，作为改进的依据。

9.2.5 考试工作负责人及时策划和实施所需的测量、分析和改进过程，以确保考试质量及质量管理体系的符合性和有效性。

9.2.6 在数据收集、分析和改进过程中应用适当的统计技术方法，如数据分析、百分比、调查表、因果图、直方图等。

9.3 数据分析和评价的结论可作为管理评审的输出

10、支持文件

《档案管理程序》

《投诉处理控制程序》

11、相关记录

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试工作安全 控制程序	版次：A 版第 0 次修改
8			页码：第 X 页 共 X 页

1、目的

为了做好特种设备检验检测人员考试工作，保证信息的安全，保守各种机密和保护所有权，有效预防和稳妥处置考试过程中的突发事件，例如作弊行为，妥善处理安全事故，最大限度地减少意外事故带来的损失，减少因信息安全带来的影响。建立快速应急处理机制，及时采取有效和果断的措施，保障考试安全、有序进行，确保考试工作安全，特制定本程序。

2、范围

适用于本机构组织开展的特种设备检验检测人员考试工作过程安全控制和保密，以及处置在各类考试活动中发生的突发事件。

3、职责

3.1 考试机构负责人：全面负责本机构的考试工作安全管理，负责考试工作中所涉及的机密和所有权的管理。

3.2 考试工作负责人：考试机构管理层中直接分管考试工作的负责人，负责协助机构负责人具体落实机构中相关考试部门的安全和保密等管理工作。

3.3 考试项目负责人：应当熟悉考试管理规定、工作规程和考试各环节要求，严格执行工作规范；重视并做好试卷、试题、试件等的保密安全工作，做好考试工作环境、考试设备设施安全等事故预防与处置，确保考生和考试工作人员的人身安全。

3.4 其他考试工作人员：应严格执行工作规范，认真履行岗位职责，确保考试工作安全。

3.5 成立应急领导小组，由考试机构负责人任组长，考试工作负责人任副组长，其他考务人员担任组员。在发布考试通知时同时成立应急小组。

4、基本要求

4.1 考试工作事故分类

考试工作事故分考试信息泄密和考试过程环境、设备设施安全事故。

4.1.1 信息安全突发事件特指特种设备检验检测人员考试中，在命题组织管理，试卷印刷、运送、保管，考试实施，评卷组织管理等环节出现泄密的事件。

4.1.2 设备设施安全事故是指用于特种设备检验检测人员考试的设备设施在考试过程中出现故障或造成人身安全事故，影响到考试的正常实施。

4.2 防范措施

4.2.1 加强安全教育，在考试前组织相关人员举行专题安全教育会议，强调命题组织管理，试卷印刷、运送、保管，设备使用安全以及人身安全，考试实施、评卷组织管理等环节的信息安全。

4.2.2 强化管理，对参与命题组织管理，试卷印刷、运送、保管、考试实施、评卷组织管理等环节的工作人员进行素质审查。

4.2.3 对考场内的消防设施和出入通道、考试设备设施认真检查，最大限度地确保不发生泄密、人员踩踏、设备设施事故等安全事件。

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试工作安全 控制程序	版次：A 版第 0 次修改
8			页码：第 X 页 共 X 页

5、保密

5.1 保密范围及分级

A 类：属国家保密规定的绝密、机密、秘密文件，如上级机关发送的绝密、机密、秘密文件。

B 类：属本机构保密规定的绝密、机密文件，如尚未正式公布的或出版的笔试试题、试卷、标准（参考）答案、评分标准、考生答题记录、评判记录等文件，含存储以上相关文件的纸张或光盘、硬盘等信息电子化载体。

C 类：属本机构规定的秘密文件，如客户要求保密的考试申请资料、技术文件等；本机构编制的标准、质量手册、程序文件、作业指导书、管理制度及本机构规定的其他需要保密资料。

5.2 全体员工要认真学习并贯彻执行保密规定和本程序。

5.3 需要保密的文件管理按《文件控制程序》要求进行，对本机构的保密工作负责，发现泄密现象应及时向上级领导或主管单位报告。

5.4 属于 A 类保密的，由考试机构负责人负责实施；属于 B 类保密的，由考试工作负责人负责实施。属 C 类保密的由考试项目负责人负责实施。

5.5 考试的试卷由专人领取和保管。

5.5.1 本机构配置一台保密电脑专门用于储存需要保密的资料。试卷电子稿将储存于该电脑中，确保试卷的保密、安全性。

5.5.2 本考试机构设专人对调取、印刷、运输考试所需试卷的过程进行全程监督。

5.5.3 严格选配试卷专管人员。专管工作人员应具有良好的政治素质，保密观念强，坚持原则，忠于职守，严格遵守纪律，工作认真负责。

5.5.4 专管人员设二名，其中一名由考试项目负责人担任，在调取考试所用试卷时，必须是二位专管人员同时在场才能启动电脑调取试卷库试卷。

5.5.5 试卷根据当期参加考试人数，由专管人员送到规定印刷地印刷好试卷，并对试卷密封袋进行贴封，任何人在考试之前不许开拆试卷密封袋。考试当天领取试卷，填写《试卷交接单》，做好领取登记手续，考试现场当场启封卷袋。

5.5.6 每场考试结束后，多余的试卷及时归档封存进行统一处理。

5.6 资料保管人员应妥善保存客户提供的有关资料，不得以任何理由将参加考试人员的资料挪作它用。

5.7 考试项目负责人和其它考试工作人员禁止泄漏客户需要保密的技术资料和信息，未经客户允许，不得对考核过程中的细节，进行评价和公开。

5.8 监考、评卷、录入等人员在未正式公布考试成绩前，不得向任何人泄露评判结果。

5.9 资料管理人员应按照有关规定的要求做好考试资料的整理归档，对有保密要求的文件和资料实行专柜保存，防止保密文件和资料丢失和损坏。

5.10 属于 A 类、B 类保密资料一律不准外借。须要查阅应经考试机构负责人批准，并在指定地点阅读，查阅人必须在查阅登记表上签名，并注明日期。属 C 类保密资料，须经考试工作负责人批准，办理登记手续，注明借阅日期和期限。

5.11 文件的借阅、复制、抄录、销毁按《文件控制程序》执行。

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试工作安全 控制程序	版次：A 版第 0 次修改
8			页码：第 X 页 共 X 页

5.12 参与本机构考试相关工作的考评人员、配合单位及人员，应当与本机构签订《保密工作协议》，遵守本机构的有关保密规定。

6、应急预案

6.1 事件分级

本预案所称突发事件是指影响考试正常进行或对考试工作造成不良影响的突发情况。各类突发事件按其性质、程度、范围和可控性等因素，分为二级：重大事件、一般事件。

6.1.1 重大事件：

- (1) 战争、地震、台风、洪水、火灾或其他不可预见的自然灾害。
- (2) 突发性恐怖事件或大面积爆发传染病。
- (3) 由于交通事故等其他原因，导致试卷不能按时运抵考试地点或者大量考生无法按时到达考场。
- (4) 由于计算机网络瘫痪或者黑客攻击等导致考试系统紊乱、损坏、资料丢失等现象，致使考试无法开始或者继续。
- (5) 由于试卷在运输、考前保管等环节发生试卷被盗、丢失、被私自拆启或其他原因造成的试卷泄密。
- (6) 由于考试期间发生考生集体作弊，集体罢考，集体闹事，围攻、冲击考场，殴打考务工作人员，损毁公共财产等情况导致考场秩序混乱，管理失控。

6.1.2 一般事件：

- (1) 考试过程中发生少数考生扰乱考试秩序的。
- (2) 因考试计划没有提前申请，造成机考考场冲突的。
- (3) 因试卷预订有误，影响少数考生未能按时参加考试。
- (4) 试卷启封后，发现试卷有少数缺页、漏印、重影、损坏等情况，考后试卷运送交接或阅卷过程中出现个别试卷丢失的。
- (5) 考试过程中，发现试卷少数试题出现明显错误。
- (6) 考试过程中，少数计算机出现系统问题导致考试无法继续。
- (7) 考试过程中，考场网络中断导致考试无法继续。
- (8) 考试过程中，考场突然停电导致考试无法继续。
- (9) 考试过程中，考生突发急病或安全事故导致考试无法继续。

6.2 各类预案

本考试机构制定重大事件和一般事件的应急预案，考试机构相关人员应严格执行，发生事件应第一时间进行上报机构负责人。重大事件及启动应急预案，机构负责人应及时上报发证机关，一般事件也应在善后处理书面报告中统计上报

6.2.1 重大事件应急预案：

(1) 发生“战争、地震、台风、洪水、火灾或其他不可预见的自然灾害；突发性恐怖事件或大面积爆发传染病”事件时，应根据实际情况做出停考或缓考。

如果在考试过程中发生自然灾害，应妥善疏散、安置考生，配合地方政府帮助考生解决食、宿、交通问题，将自然灾害的损失降至最低。

如果在考试过程中爆发传染病，应配合地方政府和卫生防疫部门的工作，进行考点隔离、人员隔离或者采取地方政府和卫生防疫部门要求的其他措施，防止

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试工作安全 控制程序	版次：A 版第 0 次修改
8			页码：第 X 页 共 X 页

疫情扩散。

(2) 发生“交通事故原因，导致试卷不能按时运抵考场或者大量考生无法按时到达考场”事件时，应安抚考生情绪，将不利因素的负面影响降至最低。应做出该次考试延缓决定。

(3) 发生“计算机网络瘫痪或者黑客攻击等导致考试系统紊乱、损坏、资料丢失等现象，致使考试无法开始或者继续”事件时，应立即暂停考试，保护现场，并立即向应急小组报告，协助调查。待计算机系统恢复正常后，经过验证，决定是否重新考试。

(4) 发生“由于试卷在运输、考前保管等环节发生试卷被盗、丢失、被私自拆启或其他原因造成的试卷泄密”事件时，应采取措施，保护现场，立即向应急小组报告，应急小组应根据不同情况做出以下决定：

—考试组织部门启动备用试题，继续考试。

—缓考或者停考。

(5) 发生“由于考试期间发生考生集体作弊，集体罢考，集体闹事，围攻、冲击考场，殴打考务工作人员，损毁公共财产等情况导致考场秩序混乱，管理失控”事件时，应尽力阻止事态蔓延，安抚考生情绪，将不利因素的负面影响降至最低。

考试过程中发生集体作弊、考场秩序失控、集体罢考的情况，首先应对考生进行劝解和教育；如果考生不服从劝解，应终止该场考试，并进行详细记录。

考试过程中发生集体闹事，围攻、冲击考场，殴打考务工作人员，损毁公共财产等情况，应对考生进行劝解和教育；不服从劝解，应终止该场考试，不准涉案人员离开考场，立即向公安机关报警，并进行详细记录。

6.2.2 一般事件应急预案：

(1) 发生“少数考生扰乱考试秩序”事件时，监考人员应立即对考生进行劝解和教育，安抚考生情绪，以免影响他人考试，将不利因素的负面影响降至最低。

(2) 发生“因考试计划没有提前申请，造成机考考场冲突”事件时，应安抚考生情绪，跟考务人员沟通，调整考试计划，安排考生考试。

(3) 发生“试卷预订有误，影响少数考生未能按时参加考试和考试过程中发现试卷有缺页、漏印、重影、损坏等情况”事件时，由监考人员补发合格试卷，补足考生因此而耽误的考试时间，同时做好考生安抚工作。

(4) 发生“考试过程中，发现试卷个别试题出现明显错误”事件时，由两名监考人员合议确认后，在考场内进行及时更正，并做好情况记录。

(5) 发生“考试过程中，少数计算机出现系统问题导致考试无法继续”事件时，应安抚考生情绪，及时给考生调整考位，确保考试顺利进行。

(6) 发生“考场网络中断或突然停电”事件时，应做好考生安抚工作。

如果网络中断或停电影响考生考试，应立即启用备用网络或电源，考试正常进行。

如果属于区域大面积网络中断或停电，应与相关部门进行协调，确认恢复供电或供电时间。根据应急领导小组的指示，做出让该次考试延时或取消的决定。

(7) 发生“考生突发急病或安全事故”事件时，应做好现场救护工作，同时立即拨打 120 急救电话请求救援

程序文件			文件编号：XXXX-XX/XX-A-2023
章节号	标题	考试工作安全 控制程序	版次：A 版第 0 次修改
8			页码：第 X 页 共 X 页

6.3 善后处理

应急领导小组应根据突发事件应急处置情况，积极稳妥、深入细致地做好善后工作，会同事发地点工作人员，对突发事件的起因、性质、影响、责任、经验教训等全面的总结分析，并做好书面报告，报送委托的发证机关，进一步改进和完善。

7、支持文件

《文件控制程序》

8、相关记录

《保密工作协议》

《试卷交接单》

《特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系要求》 团体标准编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

根据特种设备检验检测人员考试机构的需求，受中国特种设备检验协会委托，由合肥永固特种设备职业培训学校于 2023 年 04 月联合编写单位提出《特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系要求》立项申报书，经中国特种设备检验协会团体标准工作委员会组织专家审议通过，由申请单位合肥永固特种设备职业培训学校组织筹备标准的编写。

（二）标准的起草单位

本标准负责起草单位：合肥永固特种设备职业培训学校

本标准参加起草单位：中国特种设备检验协会、合肥永固特种设备职业培训学校、安徽省特种设备检测院、浙江省机关后勤培训中心、四川省特种设备检验研究院、江苏省特种设备安全监督检验研究院、福建省劳安设备技术开发有限公司、山东省标准化研究院、广东省特种设备行业协会、上海市焊接学会特种设备无损检测考试工作委员会、湖南省特种设备检验检测研究院、湖北省特种设备检验检测研究院。

（三）主要工作过程

1、项目筹备

2023 年 05 月 06 日，合肥永固特种设备职业培训学校在中国特种设备检验协会秘书处和中国特检协会检测评价工委指导下开始筹备起草组成立会议，编制了《团标编制方案》，明确了本团标编制工作计划，向国内涉及特种设备检验检测人员考试的机构领导、行业专家发出编制邀请，最终 12 家单位接受邀请参加团体标准的编制工作，于 2023 年 05 月 12 日确定参与编制单位及人员，项目筹备完成正式启动。

2、各阶段工作会议

（1）2023 年 05 月 10 日至 05 月 12 日，召开了团体标准《特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系要求》启动工作会，本次会议一是商议讨论了项目任务书；二是成立了标准起草组，启动编制工作；三是研讨了标准框架，明确编写任务分工；四是制订了标准推进工作计划。

（2）2023 年 06 月 25 日至 06 月 28 日，召开了团体标准《特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系要求》第二次工作会议，本次会议一是将各编制小组所承担工作任务的进展情况进行了讲解；二是汇总各编制小组内容，形成初稿；三是对《质量手册》、《程序文件》结构内容进行细化。

（3）2023 年 08 月 22 日至 08 月 25 日，召开了团体标准《特种设备检验检测人员考试机构质量管

理体系要求》起草组第三次工作会议，本次会议一是通读标准草案；二是研讨质量管理体系范本；三是针对标准、质量管理体系范本进行模块化的改进。

(4) 2023年12月17日至12月19日，召开了团体标准《特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系要求》起草组第四次工作会议，本次会议一是审阅标准草案，形成征求意见稿；二是审阅质量管理体系范本，形成征求意见稿。

二、标准编制原则和标准主要内容

(一) 标准编制原则

本标准按照 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》和 TSG Z8002《特种设备检验人员考核规则》、TSG Z8001《特种设备无损检测人员考核规则》、T/CASEI 017《特种设备检验检测人员考试机构管理规范》的规定起草，力求依据科学、定义准确、表述明确、切合实际。并遵循以下原则：

1. 专业性原则

本标准的制定依据 TSG Z8002《特种设备检验人员考核规则》、TSG Z8001《特种设备无损检测人员考核规则》、T/CASEI 017《特种设备检验检测人员考试机构管理规范》，参考了各省考试机构、检验机构的工作经验，建立在考试机构质量管理实践上，明确了特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系中各质量要素的控制，对质量控制要素提出了专业性的要求，更有利于各考试机构建立更加统一的、规范的标准体系。

2. 适用性原则

本标准制定中充分考虑了现有各省检验检测人员考试机构的实际经验，对考试机构质量体系的要求充分考虑了考试机构的现有状态，综合了各考试机构的实际情况，在满足专业性的基础上，具有适用性。

3. 规范性原则

本标准对检验检测人员考试机构质量体系的质量手册、程序文件、管理制度/作业指导书等提出了具体要求并提供了范本，将质量体系建立标准化、规范化，避免了不同考试机构产生较大的差异，有利于各考试机构建立更加统一的、规范的标准体系。

(二) 本标准主要内容

1. 范围

本章规定了标准适用于特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系的建立和实施。

2. 规范性引用文件

本章规定了本标准需要引用的、必不可少的文件。

3. 术语和定义

本章参考相关标准、规范及行业惯例，对适用于本标准表述的“考试机构负责人”、“考试工作负责人”、“考试项目负责人”、“考评人员”、“档案管理员”做了名词定义。

4. 质量管理体系文件

本章对质量体系文件的建立原则、质量手册、程序文件、作业指导书/管理制度做了具体要求。

5. 文件控制

本章对考试机构应当建立和实施的文件控制程序做了具体要求。

6. 记录和信息控制

本章规定了考试机构应当建立和实施记录和信息控制程序，对质量管理体系运行和考试实施过程中形成的记录进行控制。

7. 管理评审

本章规定了考试机构每年应当对本机构质量管理体系的适宜性、充分性和有效性至少进行一次管理评审。

8. 资源配置

本章规定了考试机构应当按照引用文件的相关规定和发证机关的具体工作要求，并结合本机构的考试工作范围，合理进行考试资源配置。

9. 考试实施

本章规定了考试机构应当建立和实施考试实施控制程序，对考试全过程进行管理。

10. 考试工作质量分析与改进

本章规定了考试机构数据统计分析、内部审核、纠正措施和预防措施以及投诉处理的相关要求。

11. 与政府、考试机构关系

本章规定了考试机构接受政府监督管理以及考试机构合作与交流的相关要求。

附录

本部分规定了附录 A：质量手册范本；附录 B：程序文件范本。

三、主要试验（或验证）情况分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效果

（一）验证分析

特种设备检验检测人员考试机构质量管理体系标准化后，各省级考试机构对体系建立原则、质量手册、程序文件、作业指导书等直接关系到质量管理体系的要素能够做到标准统一，提升全国各特种设备检验检测人员考试机构质量体系建立的标准化、规范化，避免了不同考试机构产生较大的差异，有利于各考试机构建立更加统一的、规范的标准体系。

本标准制定中充分考虑了现有各省检验检测人员考试机构的实际经验,对考试机构质量体系的要求充分考虑了考试机构的现有状态,综合了各考试机构的实际情况,在满足专业性的基础上,具有适用性。

同时,各位起草人员大多具有质量体系管理的经历,参与过质量体系的制定与验证,在编写过程中集思广益,最大程度的集合了各考核机构的认识和经验。标准文件制定能够满足《特种设备检验人员考核规则》、《特种设备无损检测人员考核规则》、《特种设备检验检测人员考试机构管理规范》要求,又具有适用性、合理性。

(二) 社会效益论证

本标准规定了特种设备检验检测机构质量体系建设的基本要求,适用于各省特种设备检验检测人员考核机构质量管理,它的实施将进一步规范特种设备检验检测人员考核工作,提高质量管理水平,保证考核的科学性、准确性、公正性,更好地为社会提供优质服务。

四、涉及知识产权情况

本标准不涉及知识产权。

五、采用国际标准和国外先进标准的情况,与国际、国内同类标准水平的对比情况

(一) 本标准查阅参照采用的相关国家标准、行业标准

本标准制定时参考了以下依据:

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》

TSG Z8002《特种设备检验人员考核规则》

TSG Z8001《特种设备无损检测人员考核规则》

T/CASEI 017《特种设备检验检测人员考试机构管理规范》

(二) 国外相关标准情况

本标准无采用国外相关标准的情况。

六、与有关现行法律、法规和强制性标准的关系

本标准符合现行法律、法规和强制性标准。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

八、贯彻标准的要求措施建议

(一)、建议将本标准作为推荐性标准。

(二)、本标准发布后,将在中国特种设备检验协会组织协调下,标准编写项目组成员积极配合,成立宣贯小组。由宣贯小组编撰宣贯材料,争取标准发布后尽快在特种设备检验检测人员考试机构中实施。

九、废止现行有关标准的建议

不存在可废止的现行有关标准。

十、其他应予说明的事项

无。

标准起草组

2024年2月5日