

第十三条 考点要围绕上述服务事项制定和发布办事指南。办事指南一般包含以下要素：受理对象（受理范围）、办理依据、办理材料、办理流程、办理时限、办理地点（途径）、收费标准、投诉咨询方式等。办事指南原则上应在本社评组织备案后首次组织考试认定前，以方便群众获取、查阅的方式一次性全部向社会公开。

第五章 质量督导

第十四条 考点职业技能等级认定外部质量督导按照《东莞市职业技能等级认定外部质量督导工作方案（试行）》执行，以日常督导和专项督导相结合开展。

（一）日常督导。日常督导按照逢考必督的原则，由考点所属镇（街道、园区）人力资源和社会保障分局负责选派2名以上督导员到考试现场进行现场督导。

（二）专项督导。专项督导按照“双随机、一公开”原则开展，由市考试办负责派遣外部质量督导人员，对考点每年至少安排一次专项质量督导并形成质量督导报告。

第六章 违规处理

第十五条 评价机构或其工作人员存在违纪违规行为的认