

国家职业技能标准

职业编码：3-01-04-03

劳动保障协理员

(2022年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

说明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，根据提高基层劳动保障公共服务质量和工作队伍水平的需要，立足培育从业人员的专业技能和工匠精神，人力资源社会保障部委托中国就业促进会组织有关专家，制定了《劳动保障协理员国家职业技能标准》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》（以下简称《大典》）为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，坚持以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对劳动保障协理员从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工，四级/中级工，三级/高级工三个等级。包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。本次修订内容主要有以下变化：

——根据《大典》对劳动保障协理员的职业定义进行描述。

——根据本职业发展的需要，对职业功能进行调整。

——根据实践中劳动保障协理员在职业岗位上的工作任务，对基本要求进行调整。

——按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》的要求，对国家职业技能标准的格式进行规范。

三、本《标准》主要起草单位有：中国就业促进会、中国就业培训技术指导中心、甘肃省白银市人力资源和社会保障局、江苏省南通市劳动就业管理中心、广东省就业服务管理局、北京市劳动服务管理中心、北京西城区广外街道市民服务中心、北京市通州区人力资源和社会保障局。主要起草人有：张小建、柏莉、李燕萍、朴京爱、李怀康、宋晶梅、许可林、杨剑锋、黄继编、闫宝峰、杨璇、王君、周真真。

四、本《标准》审定单位有：中国劳动和社会保障科学研究院、中国就业培训技术指导中心、北京市职业介绍服务中心、天津职业技术师范大学、安徽省人力资源社会保障厅、青岛市公共就业和人才服务中心、北京市丰台区南苑街道便

民服务中心、北京市朝阳区十八里店地区便民服务中心。审定人员有：刘燕斌、莫荣、张元、谈宇德、田光哲、田颖、杨林、刘欣妍、王力、米雪。

五、本《标准》在制定过程中，得到人力资源社会保障部职业能力建设司、人力资源社会保障部职业技能鉴定中心王颖、葛恒双的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部批准，自公布之日起施行。

劳动保障协理员 国家职业技能标准

(2022 年版)

1 职业概况

1.1 职业名称

劳动保障协理员

1.2 职业编码

3-01-04-03

1.3 职业定义

在街道（乡镇）、社区（行政村）基层从事劳动就业、社会保障等公共服务工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设三个等级，分别为：五级/初级工，四级/中级工，三级/高级工。

1.5 职业环境条件

适合交流的室内或室外相应空间、安全、常温。

1.6 职业能力特征

具有较好的学习领悟、政策解读、人际交往、语言沟通和组织协调能力。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）及以上。

1.8 培训参考学时

五级 / 初级工 30 标准学时，四级 / 中级工 80 标准学时，三级 / 高级工 80 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可以申报五级 / 初级工：

- (1) 本职业五级/初级工预备培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
- (2) 连续从事本职业工作半年及以上。
- (3) 技工院校（职业院校）毕业学年实习或见习期的人员。
- (4) 大专学科及以上学力院校毕业学年实习或见习期的人员。

具备以下条件之一者，可以申报四级 / 中级工：

- (1) 经本职业四级/中级工预备培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
- (2) 连续从事本职业工作两年以上，或取得本职业五级/初级工职业资格证书（职业技能等级证书）后，连续从事本职业工作 1 年以上。
- (3) 技工院校（职业院校）毕业连续从业本职业工作 1 年（含）以上。
- (4) 具有大学专科及以上学历（含同等学力），连续从事本职业工作半年以上。

具备以下条件之一者，可以申报三级 / 高级工：

- (1) 取得本职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，连续从事本职业工作 1 年以上，经本职业三级/高级工预备培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
- (2) 取得本职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，连续从事本职业工作 2 年以上。
- (3) 技工院校技师班毕业人员连续从事相关职业工作 1 年以上。
- (4) 具有大学本科学历（含同等学力），连续从事相关职业工作 1 年以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试和技能考核。理论知识考试为书面笔答闭卷考试，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识；技能考核采取现场问答、现场操作、模拟操作等方式，并与书面笔答相结合进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平。

理论知识考试、技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比为 1 : 15，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比为 1 : 15，且考评人员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 90min，技能考核时间不少于 90min。

1.9.5 鉴定场所设备

具有与参考人员数量相应面积的考试场地，必要的考试器具。实行机考时需配备相应的网上考试系统。

2. 基本要求

2.1 职业道德和职业素养

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 熟知法律法规，认真贯彻执行。
- (2) 掌握岗位业务，胜任岗位工作。
- (3) 恪守职业道德，爱岗敬业创新。
- (4) 坚持以人为本，提供优质服务。

2.1.3 职业素养

- (1) 基层劳动保障助理员的职业素质。
- (2) 基层劳动保障助理员的通用能力。
- (3) 基层平台窗口的服务行为规范。

2.2 基础知识

2.2.1 基层平台工作的基本知识

- (1) 基层平台工作概述。
- (2) 基层劳动就业和社会保障服务要求及主要功能。
- (3) 基层平台标准化、信息化建设的原则和任务。

2.2.2 劳动就业的基本知识

- (1) 就业与失业概述。
- (2) 就业方针和积极就业政策要点。
- (3) 就业服务体系和全方位就业服务要点。
- (4) 实现更加充分更高质量就业的内涵。
- (5) 重点群体的就业服务和困难群体的就业援助。
- (6) 职业介绍、创业服务、职业指导、职业培训的有关基础知识。

2.2.3 社会调查与统计的基本知识

- (1) 统计基本知识。
- (2) 社会调查的基本知识。
- (3) 劳动力调查和社会保障统计的有关知识。

2.2.4 社会保险的基本知识

- (1) 社会保险概述。
- (2) 社会保险的主要内容。

2.2.5 退休人员社会化管理的基本知识

- (1) 退休人员社会化管理概述。
- (2) 退休人员社会化管理服务的形式和主要内容。
- (3) 企业及相关方面的责任和义务。

2.2.6 劳动关系协调和维权基本知识

- (1) 劳动关系管理基本知识。
- (2) 员工申诉与劳动争议处理的有关知识。
- (3) 维护劳动者合法权益的有关知识。

2.2.7 计算机及信息网络应用的基本知识

- (1) 计算机网络应用的基本知识。
- (2) 人力资源和社会保障信息化应用的知识。

2.2.8 相关主要政策要点

- (1) 劳动就业方面主要政策要点和涉及基层工作要求。
- (2) 社会保险方面主要政策要点和涉及基层工作要求。
- (3) 退休人员、社会化管理方面主要政策要点和涉及基层工作要求。
- (4) 劳动关系工作方面主要政策要点和涉及基层工作要求。

2.2.9 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国就业促进法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国社会保险法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》相关知识。
- (6) 《劳动保障监察条例》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 基层平台信息管理	1.1 信息采集	1.1.1 能认定失业人员、就业创业人员、退休人员等服务对象 1.1.2 能走访辖区内失业人员、就业创业人员及退休人员家庭，协助采集辖区内失业人员、就业创业人员及退休人员相关信息 1.1.3 能走访辖区内用人单位，协助采集本辖区内用人单位的相关信息 1.1.4 能协助处理信息采集过程中遇到的一般性问题	1.1.1 失业人员、就业创业人员、退休人员的认定方法 1.1.2 走访调查失业人员、就业创业人员、退休人员的内容、方法 1.1.3 走访调查用人单位信息的内容、方法 1.1.4 协助采集信息工作常识
	1.2 信息处理	1.2.1 能协助信息汇集和分类 1.2.2 能协助填写工作台账 1.2.3 能收集劳动保障统计报表涉及的数据资料	1.2.1 协助处理信息工作常识 1.2.2 常用台账知识 1.2.3 劳动保障统计报表的知识
	1.3 信息应用	1.3.1 能协助上报劳动保障统计报表 1.3.2 能帮助服务对象从信息系统中查询有关信息 1.3.3 能收集服务对象的反馈信息	1.3.1 协助上报劳动保障统计报表的工作要求 1.3.2 帮助查询信息的工作方法 1.3.3 收集反馈信息的方法
2. 就业创业服务	2.1 政策咨询服务	2.1.1 能澄清服务对象的意图，进行服务引导 2.1.2 能协助开展就业创业政策宣传咨询活动 2.1.3 能协助建立就业创业宣传、咨询档案	2.1.1 就业服务的主要内容 2.1.2 就业创业扶持政策要点 2.1.3 协助开展宣传咨询服务的工作要求

	2.2 职业介绍服务	<p>2.2.1 能帮助求职者查询就业岗位信息</p> <p>2.2.2 能帮助用人单位查询求职登记信息</p> <p>2.2.3 能协助组织招聘洽谈会</p> <p>2.2.4 能协助收集、统计洽谈会招聘情况</p>	<p>2.2.1 个人求职登记流程</p> <p>2.2.2 用人单位招聘登记流程</p> <p>2.2.3 协助开展职业介绍服务的工作要求</p> <p>2.2.4 协助收集和统计的工作要求</p>
	2.3 职业培训服务	<p>2.3.1 能登记汇集服务对象培训需求</p> <p>2.3.2 能向服务对象提供职业资格证书和职业技能等级证书登记、发放和信息查询服务</p>	<p>2.3.1 职业培训的主要类型</p> <p>2.3.2 职业培训证书的基本知识和查询方法</p> <p>2.3.3 本地职业技能培训机构、职业技能等级认定机构的分布情况</p>
	2.4 创业服务	<p>2.4.1 能收集、整理有创业意愿服务对象的基本情况</p> <p>2.4.2 能为服务对象提供创业一般性信息</p>	<p>2.4.1 创业培训的内容、方法</p> <p>2.4.2 当地创业平台分布情况</p>
	2.5 就业援助服务	<p>2.5.1 能接待就业困难人员和就业援助对象，了解其具体需要</p> <p>2.5.2 能协助就业援助对象申请扶持政策</p>	<p>2.5.1 就业援助的内容、方法</p> <p>2.5.2 协助申请就业援助的流程及工作要求</p>
	3. 社会保险服务	3.1 养老保险服务	<p>3.1.1 能将服务对象有关信息录入信息系统</p> <p>3.1.2 能为服务对象提供一般性查询服务和简单咨询服务</p> <p>3.1.3 能帮助服务对象办理社会保障卡</p>
3.2 失业保险服务		<p>3.2.1 能引导服务对象进行失业登记</p> <p>3.2.2 能协助服务对象申领失业保险金</p>	<p>3.2.1 失业登记和失业保险的常识</p> <p>3.2.2 协助申领失业保险金的工作要求</p>
3.3 工伤保险服务		<p>3.3.1 能为服务对象介绍工伤保险申办途径</p> <p>3.3.2 能为工伤人员提供生活困难救助信息</p>	<p>3.3.1 工伤保险的常识</p> <p>3.3.2 工伤保险相关待遇和救助渠道</p>
3.4 医疗保险服务		<p>3.4.1 能将参保人员有关信息录入信息系统</p> <p>3.4.2 能帮助城乡居民查询参保、缴费等有关信息</p>	<p>3.4.1 城乡居民医疗保险常识</p> <p>3.4.2 医疗保险信息系统的操作要领和医保电子凭证有关知识</p>

4. 退休 人员 社会 化服 务	4.1 退 休 人员 政策法 规咨询服务	4.1.1 能接待退休人员，了解其 具体需要 4.1.2 能为企业退休人员提供 服务项目引导服务	4.1.1 退休人员社会化管理 服务的常识 4.1.2 退休人员服务项目信息 渠道
	4.2 退 休 人员 社会化 管理服务	4.2.1 能将企业退休人员有关 信息录入基本信息库 4.2.2 能协助开展退休人员走 访慰问活动 4.2.3 能收集、整理老年护理服 务和社会养老机构信息	4.2.1 退休人员走访慰问的 方法和注意事项 4.2.2 老年护理服务机构和 社会养老机构的常识
5. 劳动 关系 协调 和维 权	5.1 劳 动 争议调解仲 裁服务	5.1.1 能接待服务对象，了解问 题，提供引导服务 5.1.2 能对服务对象反映的劳 动争议进行登记、汇总并建立档 案	5.1.1 劳动争议调解和仲裁 的常识 5.1.2 劳动争议登记和调解 立档的方法
	5.2 劳 动 保障监察服 务	5.2.1 能协助开展劳动保障法 律、法规和政策宣传活动 5.2.2 能对服务对象反映的劳 动监察事项进行登记、汇总	5.2.1 劳动保障监察的常识 5.2.2 劳动保障监察网格化管 理的常识

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.基层平台信息管理	1.1 信息采集	1.1.1 能运用常用调查方法采集本辖区内失业人员的相关情况 1.1.2 能运用常用调查方法采集本辖区内就业创业人员的相关信息 1.1.3 能运用常用调查方法采集本辖区内退休人员的相关信息 1.1.4 能运用常用调查方法采集本辖区内用人单位的相关信息 1.1.5 能处理信息采集过程中遇到的一般性问题	1.1.1 劳动力的基本知识 1.1.2 信息采集的概念、原则、基本要求和注意事项 1.1.3 访问调查、问卷调查、集体访谈等常用调查方法的有关知识 1.1.4 失业人员、就业创业人员、退休人员等重点群体信息采集的内容、方法 1.1.5 用人单位信息采集的内容、方法 1.1.6 统计基本知识 1.1.7 基层网格化管理的有关知识
	1.2 信息处理	1.2.1 能对采集的信息进行筛选、校核、分类和汇总 1.2.2 能识读、填写工作台账和报表 1.2.3 能将采集的信息录入信息管理系统 1.2.4 能根据服务对象的情况变化，实行动态管理	1.2.1 信息筛选、校核、分类的原则、方法与程序 1.2.2 信息汇总的有关知识 1.2.3 信息处理的常用方法和注意事项 1.2.4 填写统计台账和统计报表的注意事项 1.2.5 资料管理、档案管理的基本知识 1.2.6 信息动态管理的基本方法、程序和注意事项
	1.3 信息应用	1.3.1 能按要求汇总上报各类劳动保障统计报表 1.3.2 能按要求对辖区各类服务对象的有关情况进行简单分析 1.3.3 能按要求记录、反映、上报辖区各类服务对象的重大情况和突发事件	1.3.1 基层人力资源社会保障统计报表主要指标解释 1.3.2 常规报表、台账的有关要求 1.3.3 辖区各类服务对象重大情况的界定和处理原则 1.3.4 突发事件应急处理方法

2. 就业 创业 服务	2.1 政策咨询服务	<p>2.1.1 能通过电话、入户、短信、微信公众号等方式提供一般性就业创业政策宣传咨询，并整理咨询记录</p> <p>2.1.2 能为服务对象介绍各类补贴申领的途径和方法</p> <p>2.1.3 能为失业人员办理失业登记、就业登记提供咨询服务</p> <p>2.1.4 能对服务对象申请享受政策情况进行跟踪服务</p> <p>2.1.5 能及时反映和报告，政策落实中的情况和问题</p>	<p>2.1.1 劳动就业基础知识</p> <p>2.1.2 政策咨询服务的基本要求、基本原则、主要方法和一般程序</p> <p>2.1.3 入户(包括进社区和入企业)的工作方法和线上线下宣传技巧</p> <p>2.1.4 开展咨询服务的主要方法和技巧</p> <p>2.1.5 国家现行就业扶持政策及法规的主要内容</p>
	2.2 职业介绍服务	<p>2.2.1 能向求职者和用人单位提供用工和求职信息</p> <p>2.2.2 能为求职者和用人单位办理求职登记、招聘登记提供服务</p> <p>2.2.3 能对求职者进行择业观念等方面的宣介</p> <p>2.2.4 能发布招聘洽谈会信息</p> <p>2.2.5 能对求职者和用人单位进行跟踪回访</p> <p>2.2.6 能介绍就业通用能力^①的内容和意义</p>	<p>2.2.1 求职登记、用工登记的基本知识</p> <p>2.2.2 求职应聘的基本技巧</p> <p>2.2.3 职业介绍的基本内容</p> <p>2.2.4 组织招聘洽谈会的程序</p> <p>2.2.5 跟踪服务的有关要求和技巧</p> <p>2.2.6 就业通用能力的基本概念</p>
	2.3 职业培训服务	<p>2.3.1 能登记服务对象的职业培训、创业培训、职业技能鉴定等方面的需求情况</p> <p>2.3.2 能向服务对象提供职业培训、职业技能鉴定等方面的信息</p> <p>2.3.3 能收集和发布职业培训项目信息</p> <p>2.3.4 能向服务对象介绍职业培训、职业技能鉴定补贴政策和范围</p> <p>2.3.5 能跟踪服务对象参加职业培训后的就业情况</p>	<p>2.3.1 职业培训的作用、种类</p> <p>2.3.2 职业培训的主要内容和培训方法</p> <p>2.3.3 职业资格证书制度的基本知识</p> <p>2.3.4 职业培训、职业技能鉴定补贴政策的主要内容</p>

^①就业通用能力：是指区别于就业专业技术和专项技能而通融于就业全过程的能力。包括：学习提高、表达交流、数字认知、与人合作、解决问题等能力。

	2.4 创业服务	<p>2.4.1 能向服务对象提供创业培训信息并组织其创业培训</p> <p>2.4.2 能为服务对象介绍创业担保贷款政策</p> <p>2.4.3 能为服务对象享受创业相关政策提供帮助</p>	<p>2.4.1 创业服务的主要内容</p> <p>2.4.2 创业担保贷款及贴息的对象、条件和受理程序</p> <p>2.4.3 创业培训、创业场地补贴相关政策</p>
	2.5 就业援助服务	<p>2.5.1 能办理就业困难人员和就业援助对象认定</p> <p>2.5.2 能定期走访辖区内就业困难对象，宣传就业扶持政策、跟踪管理其就业变化情况</p> <p>2.5.3 能为就业援助对象推荐公益性岗位，提供落实扶持政策等帮助</p>	<p>2.5.1 就业困难对象和就业援助对象的范围、认定程序</p> <p>2.5.2 就业援助的主要内容</p> <p>2.5.3 就业援助服务的程序</p> <p>2.5.4 就业援助对象的跟踪服务程序</p>
3. 社会保险服务	3.1 养老保险服务	<p>3.1.1 能提供城镇职工养老保险及城乡居民养老保险服务内容、服务流程、转移接续等方面的咨询服务</p> <p>3.1.2 能指导灵活就业人员办理社会保险参保缴费手续</p> <p>3.1.3 能指导服务对象利用线上平台办理养老保险有关手续</p> <p>3.1.4 能协助养老金和遗属津贴领取资格认证工作</p> <p>3.1.5 能指导服务对象正确使用社保卡</p>	<p>3.1.1 养老保险的概念、种类、特征</p> <p>3.2.2 城镇职工养老保险及城乡居民养老保险经办业务程序</p> <p>3.1.3 养老保险关系接续相关政策</p> <p>3.1.4 网上办事平台的操作要领</p> <p>3.1.5 养老金和遗属津贴领取资格认证的有关规定</p>
	3.2 失业保险服务	<p>3.2.1 能提供失业保险金领取条件、待遇标准、经办程序等方面的咨询服务</p> <p>3.2.2 能为失业人员提供接续社会保险关系服务</p> <p>3.2.3 能指导服务对象利用线上平台办理失业保险申领有关手续</p>	<p>3.2.1 失业保险的概念、特征、领取条件、待遇标准</p> <p>3.3.2 失业保险业务经办程序</p>
	3.3 工伤保险服务	<p>3.3.1 能提供工伤认定、工伤待遇、经办程序等方面的咨询服务</p> <p>3.3.2 能指导服务对象利用线上平台办理工伤保险申领有关手续</p>	<p>3.3.1 工伤保险的概念、原则、作用</p> <p>3.3.2 工伤认定程序</p> <p>3.3.3 工伤保险待遇标准</p>

	3.4 医疗保险服务	<p>3.4.1 能提供城乡居民医疗保险参保服务内容、服务流程等方面的咨询服务</p> <p>3.4.2 能指导申领医保电子凭证及电子社保卡</p> <p>3.4.3 能收取规定服务对象的药费凭证，能操作药费报销单机版系统</p> <p>3.4.4 能指导参保人员按规定通过线上申请异地就医手续</p>	<p>3.4.1 城乡居民享受医疗保险报销的有关政策</p> <p>3.4.2 城乡居民参加医疗保险的条件及相关要求</p> <p>3.4.3 城乡居民医疗保险线上变更定点医疗机构的流程</p> <p>3.4.4 申请医保电子凭证、绑定亲情账号的流程</p>
4. 退休人员社会化服务	4.1 退休人员政策法规咨询服务	<p>4.1.1 能对退休人员来信来访进行登记和分类</p> <p>4.1.2 能为企业退休人员介绍社会化管理服务的项目</p> <p>4.1.3 能为企业退休人员提供社会保险待遇发放政策咨询和社会保险待遇查询服务</p>	<p>4.1.1 退休人员社会化管理服务的形式和工作内容</p> <p>4.1.2 退休人员社会化管理服务的制度</p> <p>4.1.3 高龄、孤寡、重病、特困、劳模、新中国成立前参加工作等特殊群体的有关政策规定</p> <p>4.1.4 退休人员享受丧葬补助金和遗属津贴的有关规定</p>
	4.2 退休人员社会化管理服务	<p>4.2.1 能与辖区内所有退休人员建立社会化管理服务联系方式，并进行动态管理</p> <p>4.2.2 能办理退休人员接收、转入、转出、注销手续</p> <p>4.2.3 能协助制订辖区内退休人员自我管理和互助服务组织的日常文体娱乐活动计划，并协助组织实施和汇总上报</p> <p>4.2.4 能同社区卫生服务机构合作，为退休人员建立健康档案，并进行定期更新</p> <p>4.2.5 能为退休人员定期提供老年护理服务和社会养老机构信息</p> <p>4.2.6 能建立高龄、孤寡、重病、特困、劳模、新中国成立前参加工作的特殊群体的台账，并进行动态管理</p> <p>4.2.7 能协助死亡退休人员家属</p>	<p>4.2.1 退休人员社会化管理服务统计管理知识</p> <p>4.2.2 健康档案的内容和建立方式</p> <p>4.2.3 养老护理服务的主要内容及提供服务的流程</p> <p>4.2.4 入住退休人员公寓、社区养老院等社会养老机构的办理程序</p> <p>4.2.5 当地老年护理、养老机构的信息</p> <p>4.2.6 国家对相关群体人员的政策</p> <p>4.2.7 国家对死亡、退休人员相关待遇的规定</p>

		申领丧葬补助金和遗属津贴的相关手续	
5. 劳动 关系 协调 和维 权	5.1 劳动 争议调解仲 裁服务	<p>5.1.1 能为服务对象提供劳动争议调解、仲裁受理范围和程序方面的政策咨询</p> <p>5.1.2 能帮助服务对象选择合适的劳动争议处理方式</p> <p>5.1.3 能配合开展劳动争议调解工作</p>	<p>5.1.1 劳动关系的特征</p> <p>5.1.2 劳动争议的处理方式</p> <p>5.1.3 劳动争议的处理原则</p> <p>5.1.4 劳动争议调解仲裁的相关知识</p>
	5.2 劳动 保障监察服 务	<p>5.2.1 能针对辖区劳动者和用人单位的需要，组织劳动保障法律、法规和政策宣传活动</p> <p>5.2.2 能为来访者提供劳动保障监察受理方式、受理范围和监察程序方面的政策咨询</p> <p>5.2.3 能指导服务对象选择劳动保障监察机构，依法维护合法权益</p> <p>5.2.4 能为劳动者和用人单位提供签订和履行劳动合同的指导和帮助</p>	<p>5.2.1 劳动保障监察机构职责</p> <p>5.2.2 劳动保障监察受理方式、受理范围和监察程序</p> <p>5.2.3 劳动保障监察的管辖</p> <p>5.2.4 劳动合同订立、履行、变更和解除的规定</p>

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1.基层平台信息管理	1.1 信息采集	1.1.1 能设计简单调查表和调查问卷 1.1.2 能拟订信息采集的工作方案 1.1.3 能组织开展信息采集工作 1.1.4 能运用常用调查方法和多种信息化手段采集社会化管理服务相关信息	1.1.1 调查表、调查问卷设计的基本方法和要求 1.1.2 工作方案的基本要素 1.1.3 拟定工作方案的基本知识 1.1.4 组织开展信息采集工作程序 1.1.5 入户调查的方法步骤 1.1.6 专业养老护理员信息的采集渠道 1.1.7 退休人员公寓和社区养老院信息的采集渠道 1.1.8 新媒体和常用社交软件使用知识
	1.2 信息处理	1.2.1 能设计相关表格和台账 1.2.2 能建立辖区内服务对象的基本信息电子档案 1.2.3 能对服务对象进行动态跟踪并及时调整有关信息	1.2.1 编制表格和台账的基本知识 1.2.2 统计指标和统计报表的基本常识 1.2.3 电子档案的有关知识 1.2.4 动态跟踪的有关要求 1.2.5 利用 Excel 等软件工具进行数据日常动态管理的方法
	1.3 信息应用	1.3.1 能对辖区服务对象信息采集的结果进行动态分析，并撰写分析报告 1.3.2 能总结典型工作经验、反映和分析存在问题 1.3.3 能定期组织辖区工作人员开展信息分析交流 1.3.4 能通过常用渠道发布辖区人力资源和社会保障相关信息	1.3.1 工作经验、分析报告撰写的基本知识 1.3.2 常用公文写作与处理的基本知识 1.3.3 组织会议交流的相关要求和程序 1.3.4 常用信息发布渠道及个性化要求
	2.1 政策咨询服务	2.1.1 能组织开展就业创业政策的宣传和咨询活动，整理咨询记录、建立咨询档案 2.1.2 能根据服务对象的不同情况，提供针对性政策指导、建议 2.1.3 能帮助服务对象协调解	2.1.1 入户（包括进社区、入企业）宣传咨询活动的组织方法 2.1.2 组织政策法规宣传、咨询服务的主要形式和工作方法

2. 就业 创业 服务		决在申请享受政策中遇到的问题 2.1.4 能及时了解政策在基层落实情况，反映问题，提出建议	2.1.3 对国家和地方就业政策的把握和应用
	2.2 职业介绍服务	2.2.1 能对求职者提供就业通用能力基本指导 2.2.2 能对求职者提供求职途径和求职方法基本指导 2.2.3 能为用人单位提供招聘方式和用工管理基本指导 2.2.4 能组织线上、线下招聘洽谈对接活动，安排求职者和用人单位开展面谈交流	2.2.1 职业咨询的有关知识 2.2.2 供求信息匹配的原则和方法 2.2.3 求职者职业指导的程序和方法 2.2.4 用人单位用工指导的内容和程序 2.2.5 各种招聘方式的适用范围 2.2.6 对就业困难群体开展职业介绍服务的工作流程和技巧
	2.3 职业培训指导服务	2.3.1 能根据服务对象职业培训需求，协助职业培训机构制定培训计划 2.3.2 能根据服务对象实际，帮助选择职业培训项目 2.3.3 能协助服务对象申请职业培训、职业技能鉴定补贴 2.3.4 能对培训后未就业服务对象分析原因，并提出相应建议	2.3.1 指导服务对象选择培训项目的方法和步骤 2.3.2 国家就业准入制度的有关知识 2.3.3 职业培训补贴、职业技能鉴定补贴申报流程 2.3.4 当地职业培训机构的基本情况和培训项目开展情况
	2.4 创业指导服务	2.4.1 能为服务对象介绍创业园区、创业孵化基地等创业平台情况 2.4.2 能对服务对象的初始创业能力进行测评了解，并引导组织其参加创业培训 2.4.3 能协助创业担保贷款担保机构、经办金融机构催收到期贷款 2.4.4 能跟踪回访创业者遇到的问题并协助解决	2.4.1 自主创业的类型及创业的意义 2.4.2 当地创业平台情况及主要优惠政策 2.4.3 测评创业初始能力的方法，当地创业培训工作的安排和流程 2.4.4 创业担保贷款的部门职责分工和业务流程
	2.5 就业援助服务	2.5.1 能根据辖区就业援助对象情况，制定就业援助方案 2.5.2 能综合运用就业服务和扶持政策等手段，帮助就业援助对象实现就业 2.5.3 能组织开发辖区公益性岗位 2.5.4 能提出开展充分就业社区创建活动的计划并积极推动	2.5.1 就业援助方案的有关要求 2.5.2 就业援助的主要方式 2.5.3 公益性岗位的开发渠道和相关政策 2.5.4 充分就业社区创建要求和申报程序

	3.1 养老保险服务	<p>3.1.1 能提供城镇职工基本养老保险及城乡居民医疗保险待遇计算、待遇调整等方面的咨询服务</p> <p>3.1.2 能承办城乡居民养老保险参保登记、缴费档次选择、待遇审查申报、保险关系注销、保险关系转移接续等业务环节的经办工作</p> <p>3.1.3 能办理城镇职工养老保险与城乡居民养老保险的转移接续申请业务</p> <p>3.1.4 能按月上报死亡退休人员情况，承办养老金和遗属津贴领取资格认证工作并对企业退休人员领取养老金资格进行动态管理</p>	<p>3.1.1 社会保险的概念、分类、特征</p> <p>3.1.2 养老保险待遇计算方法</p> <p>3.1.3 养老保险待遇调整有关政策</p>
3. 社会保险服务	3.2 失业保险服务	<p>3.2.1 能帮助失业人员进行线上失业保险金申领操作，并针对出现的问题提供业务指导咨询</p> <p>3.2.2 能帮助领取失业保险金死亡人员家属申领丧葬补助金及抚恤金</p> <p>3.2.3 能协助社会保险经办机构核实领取失业保险金人员的就业状况</p>	<p>3.2.1 领取失业保险金死亡人员家属享受丧葬补助金及抚恤金的规定</p> <p>3.2.2 社会保险与社会保障的关系</p>
	3.3 工伤保险服务	<p>3.3.1 能针对服务对象工伤认定、工伤待遇、经办程序等方面的问题进行咨询指导</p> <p>3.3.2 能提供劳动能力鉴定程序方面的咨询服务</p> <p>3.3.3 能提供社会保险、社会保障及商业保险目的、意义、作用等方面的咨询服务</p>	<p>3.3.1 社会保险与商业保险的关系</p> <p>3.3.2 劳动能力鉴定的程序</p>
	3.4 医疗保险服务	<p>3.4.1 能提供城乡居民医疗保险参保、缴费服务</p> <p>3.4.2 能为各类参保人员办理异地就医申请手续</p> <p>3.4.3 能为各类参保人员进行医疗药费报销申报手续</p>	<p>3.4.1 城乡居民医疗保险及城镇职工医疗保险待遇享受的条件、标准</p> <p>3.4.2 城乡医疗保险参保、续保、补缴等业务流程</p> <p>3.4.3 医疗费用报销相关制度要求</p>

4. 退休人员 社会化服 务	4.1 退休人 员政策法规 咨询服务	<p>4.1.1 能对来访退休人员反映的问题进行处理并按规定给予答复</p> <p>4.1.2 能收集辖区退休人员对政策、生活技能等方面的需求，并组织讲解和宣传</p> <p>4.1.3 能结合辖区退休人员的健康状况，定期组织开展健康教育、疾病预防控制和保健讲解和宣传</p>	<p>4.1.1 退休人员社会化管理服务工作的意义</p> <p>4.1.2 企业及政府对退休人员社会化管理服务的责任</p> <p>4.1.3 退休人员社会化管理服务的组织体系</p>
	4.2 退休人 员社会化管 理服务	<p>4.2.1 能对退休人员的状况和需求进行跟踪管理</p> <p>4.2.2 能对退休人员特殊群体进行定期走访慰问，并为行动不便的退休人员提供上门服务</p> <p>4.2.3 能在技术人员指导下建立退休人员基本信息库，并定期维护</p> <p>4.2.4 能结合辖区特点，拟订退休人员自我管理和互助服务组织管理制度，制定日常活动计划并参与组织实施</p> <p>4.2.5 能根据企业退休人员的需要，提供专业养老护理员信息</p> <p>4.2.6 能根据企业退休人员的需要，介绍社会养老机构信息，协助办理入住服务</p> <p>4.2.7 能指导企业开展退休人员社会化管理服务，做好退休人员移交工作</p>	<p>4.2.1 当前为退休人员提供社会化养老服务的主要场所</p> <p>4.2.2 本地区退休人员公寓建设情况</p> <p>4.2.3 本地区的社区养老院建设情况</p> <p>4.2.4 本地区的养老护理员队伍建设情况</p> <p>4.2.5 专业养老护理的主要服务内容</p>
5. 劳动关 系协调 和维 权	5.1 劳动争 议调解仲裁 服务	<p>5.1.1 能帮助服务对象甄别认定劳动关系的相关材料，指导服务对象依法维护合法权益</p> <p>5.1.2 能引导开展劳动争议调解相关工作</p> <p>5.1.3 能为服务对象讲清劳动争议仲裁的管辖与时效规定，讲清劳动争议仲裁的程序和要求</p>	<p>5.1.1 劳动关系的认定标准</p> <p>5.1.2 劳动争议调解仲裁相关知识</p> <p>5.1.3 《中华人民共和国劳动法》的基本原则</p> <p>5.1.4 信访条例有关内容</p>

	<p>5.2 劳动保障监察服务</p>	<p>5.2.1 能为服务对象提供拖欠工资、欠缴社会保险费等情形的法律救济渠道</p> <p>5.2.2 能督促和指导辖区用人单位改正侵犯劳动者合法权益的行为</p> <p>5.2.3 能配合劳动保障监察机构调查取证</p> <p>5.2.4 能接待小规模群众来访，了解情况，及时向相关方面反映，并协助解决实际问题</p>	<p>5.2.1 《中华人民共和国就业促进法》的主要内容</p> <p>5.2.2 《中华人民共和国社会保险法》的原则和主要内容</p> <p>5.2.3 劳动合同解除和终止的规定</p> <p>5.2.4 劳务派遣、集体合同和非全日制用工的规定</p>
--	---------------------	---	---

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)
基本要求	职业道德和职业素养	10	10	10
	基础知识	25	25	25
相关知识要求	基层平台信息管理	15	15	10
	就业创业服务	15	15	20
	社会保险服务	15	15	15
	退休人员社会化服务	10	10	10
	劳动关系协调和维权	10	10	10
合计		100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)
技能 要求	基层平台信息管理		25	25	20
	就业创业服务		30	30	35
	社会保险服务		20	20	20
	退休人员社会化服务		15	15	15
	劳动关系协调和维权		10	10	10
合计			100	100	100