

# 社区工作者（劳动保障专理员） 国家职业技能标准

（征求意见稿）

## 1 职业概况

### 1.1 职业（工种）名称

社区工作者（劳动保障专理员）

### 1.2 职业编码

3-01-01-02

### 1.3 职业（工种）定义

在街道（乡镇）、社区（行政村）等基层公共服务平台从事劳动就业、社会保障等服务和相关事务工作的人员。

### 1.4 职业技能等级

本职业共设两个等级，分别为：四级/中级工、三级/高级工。可根据基层实际工作需要确定具体名称为中级劳动保障专理员（四级）、高级劳动保障专理员（三级）。

### 1.5 职业环境条件

室内、外，常温。

### 1.6 职业能力特征

具有较好的学习、理解、表达、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）。

### 1.8 培训参考学时

四级（中级劳动保障专理员）/ 中级工 100 标准学时；三级（高级劳动保障专理员）/ 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，可以申报四级（中级劳动保障专理员）/中级工：

- （1）经本职业中级（四级）预备培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
- （2）在本职业连续工作两年以上。
- （3）技工院校（职业院校）毕业学年的学生。
- （4）具有大学专科及以上学历（含同等学力）。

具备以下条件之一者，可以申报三级（高级劳动保障专理员）/高级工：

- （1）取得本职业四级职业资格证书后，连续从事本职业一年以上，经本职业高级（三级）预备培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
- （2）取得本职业四级职业资格证书后，连续从事本职业二年以上。
- （3）技工院校技师班毕业生连续从事相关职业一年以上。
- （4）具有大学本科学历（含同等学力），连续从事相关职业一年以上。

### 1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核。

（1）理论考核：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；

（2）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 1：15，且考评人员为 3 人以上单数。

### 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 120min。

### 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和必要的考试器具。条件成熟时，

逐步实现网上考核，并配备相应的网络系统。

## 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

- (1) 职业道德概念。
- (2) 职业道德内容。

#### 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) 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》相关知识。

(5) 《中华人民共和国社会保险法》相关知识。

(6) 《劳动保障监察条例》相关知识。

### 3. 工作要求

本标准对四级（中级劳动保障专理员）/中级工、三级（高级劳动保障专理员）/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 四级（中级劳动保障专理员）/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	<p>1.1.1 能够运用常用调查方法采集本辖区内失业人员的相关情况</p> <p>1.1.2 能够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</p> <p>1.1.3 能够运用常用调查方法采集本辖区内退休人员的相关信息</p> <p>1.1.4 能够运用常用调查方法采集本辖区内用人单位的相关信息</p> <p>1.1.5 能够处理信息采集过程中遇到的一般性问题</p>	<p>1.1.1 劳动力的基本知识</p> <p>1.1.2 信息采集的概念、原则、基本要求和注意事项</p> <p>1.1.3 访问调查、问卷调查、集体访谈等常用调查方法的相关知识</p> <p>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</p> <p>1.1.5 用人单位信息采集的内容、方法</p> <p>1.1.6 统计基本知识</p> <p>1.1.7 基层网格化管理的有关知识</p>
	1.2 信息处理	<p>1.2.1 能够对采集的信息进行筛选、校核、分类和汇总</p> <p>1.2.2 能够识读、填写工作台账和报表</p> <p>1.2.3 能够将采集的信息录入信息管理系统</p> <p>1.2.4 能够根据服务对象的情况变化，实行动态管理</p>	<p>1.2.1 信息筛选、校核、分类的原则、方法与程序</p> <p>1.2.2 信息汇总的有关知识</p> <p>1.2.3 信息处理的常用方法和注意事项</p> <p>1.2.4 填写统计台账和统计报表的注意事项</p> <p>1.2.5 资料管理、档案管理的基本知识</p> <p>1.2.6 信息动态管理的基本方法、程序和注意事项</p>

	1.3 信息应用	<p>1.3.1 能够按要求汇总上报各类劳动保障统计报表</p> <p>1.3.2 能够按要求对辖区各类服务对象的有关情况进行简单分析</p> <p>1.3.3 能够按要求记录、反映、上报辖区各类服务对象的重大情况和突发事件</p>	<p>1.3.1 基层人力资源社会保障统计报表主要指标解释</p> <p>1.3.2 常规报表、台账的有关要求</p> <p>1.3.3 辖区各类服务对象重大情况的界定和处理原则</p> <p>1.3.4 突发事件应急处理方法</p>
2. 就业创业服务	2.1 政策咨询服务	<p>2.1.1 能够通过电话、入户等方式提供一般性就业创业政策宣传咨询</p> <p>2.1.2 能够对服务对象介绍各类补贴申领的途径和方法</p> <p>2.1.3 能够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 能够对服务对象申请享受政策情况进行跟踪服务</p> <p>2.1.5 能够整理咨询记录</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 入居民户、入社区和入企业宣传技巧</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 能够向求职者和用人单位提供用工和求职信息</p> <p>2.2.2 能够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 能够对求职者进行择业观念等方面的宣介</p> <p>2.2.4 能够发布招聘洽谈会信息</p> <p>2.2.5 能够对求职者和用人单位进行跟踪回访</p> <p>2.2.6 能够介绍就业通用能力<sup>①</sup>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 能够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 能够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 能够收集和发布职业培</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</p>

<sup>①</sup> 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：自我学习、交流沟通、协调合作、解决问题、表述讲述、团队精神等能力。



		<p>训项目信息</p> <p>2.3.4 能够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 能够跟踪服务对象参加职业培训后的就业情况</p>	<p>鉴定补贴政策的主要内容</p>
	2.4 创业服务	<p>2.4.1 能够向服务对象提供创业培训信息</p> <p>2.4.2 能够为服务对象介绍创业担保贷款政策</p> <p>2.4.3 能够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 能够办理就业困难人员和就业援助对象认定</p> <p>2.5.2 能够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 能够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 能够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 能够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 能够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 能够协助养老金和遗属津贴领取资格认证工作</p> <p>3.1.5 能够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 能够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 能够为失业人员提供接续社会保险关系服务</p> <p>3.2.3 能够指导服务对象利用线上平台办理失业保险申领有关</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>

		手续	
	3.3 工伤保险服务	<p>3.3.1 能够提供工伤认定、工伤待遇、经办程序等方面的咨询服务</p> <p>3.3.2 能够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 能够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 能够指导申领医保电子凭证及电子社保卡</p> <p>3.4.3 能够收取规定服务对象的药费凭证，能够操作药费报销单机版系统</p> <p>3.4.4 能够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 能够对退休人员来信来访进行登记和分类</p> <p>4.1.2 能够为企业退休人员介绍社会化管理服务的项目</p> <p>4.1.3 能够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 能够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 能够办理退休人员接收、转入、转出、注销手续</p> <p>4.2.3 能够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 能够同社区卫生服务机构合作，为退休人员建立健康档</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>案，并进行定期更新</p> <p>4.2.5 能够建立高龄、孤寡、重病、特困、劳模、新中国成立前参加工作等特殊群体的台帐，并进行动态管理</p> <p>4.2.6 能够协助死亡退休人员家属申领丧葬补助金和遗属津贴的相关手续</p> <p>4.2.7 能够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>	
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 能够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 能够帮助服务对象选择合适的劳动争议处理方式</p> <p>5.1.3 能够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 劳动争议调解的相关知识</p>
	5.2 劳动保障监察服务	<p>5.2.1 能够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 能够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 能够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 能够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、变更的规定</p>

### 3.2 三级（高级劳动保障专管员）/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 能够设计简单调查表和调查问卷 1.1.2 能够拟订信息采集的工作方案 1.1.3 能够组织开展信息采集工作 1.1.4 能够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 能够设计相关表格和台账 1.2.2 能够建立辖区内服务对象的基本信息电子档案 1.2.3 能够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 能够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 能够总结典型工作经验、反映和分析存在问题 1.3.3 能够定期组织辖区工作人员开展信息分析交流 1.3.4 能够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要求
	2.1 政策咨询服务	2.1.1 能够组织开展就业创业政策的宣传和咨询活动 2.1.2 能够根据服务对象的不同情况，提供针对性政策指导、	2.1.1 居民、企业活动组织方法 2.1.2 组织政策法规宣传、咨询服务的主要形式和工作方

2. 就业 创业 服务		<p>建议</p> <p>2.1.3 能够帮助服务对象协调解决在申请享受政策中遇到的问题</p> <p>2.1.4 能够整理咨询记录、建立咨询档案</p>	法
	2.2 职业介绍服务	<p>2.2.1 能够对求职者提供就业通用能力基本指导</p> <p>2.2.2 能够对求职者提供求职途径和求职方法基本指导</p> <p>2.2.3 能够为用人单位提供招聘方式和用工管理基本指导</p> <p>2.2.4 能够组织线上、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</p>	<p>2.2.1 职业咨询的有关知识</p> <p>2.2.2 供求信息匹配的原则和方法</p> <p>2.2.3 求职者职业指导的程序和方法</p> <p>2.2.4 用人单位用工指导的内容和程序</p> <p>2.2.5 各种招聘方式的适用范围</p> <p>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</p>
	2.3 职业培训指导服务	<p>2.3.1 能够根据服务对象职业培训需求，帮助职业培训机构制定培训计划</p> <p>2.3.2 能够根据服务对象实际，帮助选择职业培训项目</p> <p>2.3.3 能够协助服务对象申请职业培训、职业技能鉴定补贴</p> <p>2.3.4 能够对培训后未就业服务对象提供新的职业培训建议</p>	<p>2.3.1 指导服务对象选择培训项目的方法和步骤</p> <p>2.3.2 国家就业准入制度的有关知识</p> <p>2.3.3 职业培训补贴、职业技能鉴定补贴申报流程</p> <p>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</p>
	2.4 创业指导服务	<p>2.4.1 能够为服务对象介绍创业园区、创业孵化基地等创业平台建设情况</p> <p>2.4.2 能够协助创业担保贷款担保机构、经办金融机构催收到期贷款</p> <p>2.4.3 能够跟踪回访创业者遇到的问题并协助解决</p>	<p>2.4.1 自主创业的类型及创业的意义</p> <p>2.4.2 当地创业平台建设情况及主要优惠政策</p> <p>2.4.3 创业担保贷款的部门职责分工和业务流程</p>
	2.5 就业援助服务	<p>2.5.1 能够根据辖区就业援助对象情况，制定就业援助方案</p> <p>2.5.2 能够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</p> <p>2.5.3 能够组织开发辖区公益性岗位</p> <p>2.5.4 能够提出开展充分就业社区创建活动的计划并积极推动</p>	<p>2.5.1 就业援助方案的有关要求</p> <p>2.5.2 就业援助的主要方式</p> <p>2.5.3 公益性岗位的开发渠道和相关政策</p> <p>2.5.4 充分就业社区创建要求和申报程序</p>

3. 社会 保险 服务	3.1 养老 保险服务	<p>3.1.1 能够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 能够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 能够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 能够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>
	3.2 失业 保险服务	<p>3.2.1 能够帮助失业人员进行线上失业保险申领操作，并针对出现的问题提供业务指导咨询</p> <p>3.2.2 能够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 能够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 能够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 能够提供劳动能力鉴定程序方面的咨询服务</p> <p>3.3.3 能够提供社会保险、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 能够提供城乡居民医疗保险参保、缴费服务</p> <p>3.4.2 能够为各类参保人员办理异地就医申请手续</p> <p>3.4.3 能够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	4.1 退休 人员政策法	4.1.1 能够对来访退休人员反映的问题进行处理并按规定给予	4.1.1 退休人员社会化管理服务工作的意义

人员 社会 化服 务	规咨询服务	答复 4.1.2 能够收集辖区退休人员 对政策、生活技能等方面的需求， 并组织讲解和宣传 4.1.3 能够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	4.1.2 企业及政府对退休人员 社会化管理服务的责任 4.1.3 退休人员社会化管理 服务的组织体系
	4.2 退 休 人员社会 化管理服 务	4.2.1 能够对退休人员的状况 和需求进行跟踪管理 4.2.2 能够对退休人员特殊群 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 4.2.3 能够在技术人员指导下 建立退休人员基本信息库，并定 期维护 4.2.4 能够结合辖区特点，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 4.2.5 能够根据企业退休人员的 需要，提供专业养老护理员信 息 4.2.6 能够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 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	4.2.1 当前为退休人员提供 社会化养老服务的主要场所 4.2.2 本地区退休人员公寓 建设情况 4.2.3 本地区的社区养老院 建设情况 4.2.4 本地区的养老护理员 队伍建设情况 4.2.5 专业养老护理的主要 服务内容
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 能够帮助服务对象甄别 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 5.1.2 能够引导开展劳动争议 调解相关工作 5.1.3 能够为服务对象讲清劳 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	5.1.1 劳动关系的认定标准 5.1.2 劳动争议仲裁相关知 识 5.1.3 《劳动法》的基本原 则 5.1.4 信访条例有关内容
	5.2 劳 动 保 障 监 察 服	5.2.1 能够为服务对象提供拖 欠工资、欠缴社会保险费等情形	5.2.1 《就业促进法》的主 要内容

	<p>务</p>	<p>的法律救济渠道</p> <p>5.2.2 能够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 能够配合劳动保障监察机构调查取证</p> <p>5.2.4 能够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>5.2.2 《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	四级（中级劳动保障专理员）/ 中级工 （%）	三级（高级劳动保障专理员）/ 高级工 （%）
		基本 要求	职业道德	10
基础知识	30		25	
相关 知识 要求	基层平台信息管理	10	10	
	就业创业服务	15	20	
	社会保险服务	15	15	
	退休人员社会化服务	10	10	
	劳动关系协调和维权	10	10	
合计			100	100

#### 4.2 技能要求权重表

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