



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

劳动保障 协理员

(第3版)

中国就业培训技术指导中心组织编写



NLIC2970862399

(国家职业资格三级)

 中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定
国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

劳动保障协理员

(国家职业资格三级)

(第3版)

编审委员会

主任	刘康		
副主任	原淑炜	皮德海	
委员	明宏	郎新洲	刘征争
	冯剑	栗小溪	王丹彤
	孙荣明	柏明茹	沈志和
		任小娜	朴京爱
		陈蕾	何先平
			张伟

编审人员

主编 杨剑锋
编者 (按姓氏)



NLIC2970862399

于玲	王力	王广义	付海江	冯剑
吕广志	任莉	刘怀袖	纪绍霖	李杰
李建勋	李新年	时蕊	周宇	宫文录
韩文生	谭中和	薛长礼	薛若萍	薄阳
主审	刘征争	王丹彤		
审稿	朴京爱			



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

劳动保障协理员：国家职业资格三级/中国就业培训技术指导中心组织编写。—3版。

—北京：中国劳动社会保障出版社，2012

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5167-0032-7

I. ①劳… II. ①中… III. ①劳动就业-社会保障-技术培训-教材 IV. ①D669.2
②D632.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 303027 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京金明盛印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 16 印张 275 千字

2012 年 12 月第 3 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

定价：29.00 元

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 80497374

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版
图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者重奖。

举报电话：(010) 64954652

前 言

为推动劳动保障协理员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在劳动保障协理员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·劳动保障协理员》（2008年修订）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了劳动保障协理员国家职业资格培训系列教程。

劳动保障协理员国家职业资格培训系列教程紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对劳动保障协理员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

劳动保障协理员国家职业资格培训系列教程共包括《劳动保障协理员（基础知识）》《劳动保障协理员（国家职业资格四级）》《劳动保障协理员（国家职业资格三级）》3本。《劳动保障协理员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别劳动保障协理员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“能力要求”和“相关知识”。

本书是劳动保障协理员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对三级劳动保障协理员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是三级劳动保障协理员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书在编写过程中得到天津市劳动保障服务指导中心、江苏省劳动就业管理中心、江苏省南通市劳动就业管理中心、山东省青岛市就业服务中心、安徽省马鞍山市就业服务局等单位的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

改版说明

基层劳动就业社会保障公共服务平台（以下简称“基层平台”）是政府社会管理与公共服务体系的重要组成部分，是人力资源和社会保障政策和工作落实的重要载体。多年来，活跃在这一平台的劳动保障协理员队伍不断发展壮大，成为劳动就业和社会保障工作的重要力量。为了强化劳动保障协理员队伍建设，提高人员素质，使基层平台规范运行并更好发挥作用，自2005年开始我部推行了劳动保障协理员职业培训和技能鉴定工作，取得了较好的成绩。

随着人力资源和社会保障事业的不断发展和服务领域不断拓宽，基层平台的职能、职责不断扩大，劳动保障协理员承担的工作内容也不断增加。作为劳动保障协理员职业技能鉴定的培训教程——劳动保障协理员国家职业资格培训系列教程（第2版）（以下简称《教程》）已不能满足新形势下对劳动保障协理员实际工作的需求，迫切需要对其进行更新、完善和扩充。

一是随着基层平台工作职责的增加，我们需要对《教程》所涉及的业务内容进行扩充。根据《加强基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设指导意见的通知》（人社部发〔2010〕22号）和《关于进一步加强基层平台就业工作若干问题的意见》（人社部发〔2010〕37号）精神，基层平台的工作职责已发生了重要的变化。从最初的解决下岗失业人员就业再就业和做好企业退休人员社会化管理工作，扩展到如今的政策法规咨询、公共就业服务、社会保险服务、退休人员社会化管理服务、劳动关系协调、劳动争议调解和劳动保障监察等众多领域，要求基层平台建立健全失业登记、就业登记、职业指导、职业介绍、职业培训、鉴定申请、岗位开发、就业援助、劳务输出、农民工监测、农民工权益维护、退休人员社会化管理服务、社会保险服务、人事人才劳动关系协调、劳动争议调解、劳动保障监察等工作制度和服务流程。基层平台工作职能、职责的扩充迫切要求对《教程》的内容进行完善和修改。

二是随着基层平台工作作用的不断发挥，客观上要求《教程》被赋予更多丰富的内涵。基层平台建立以后，劳动保障协理员为辖区服务对象开展了积极主动的服务，他们送政策、送岗位、送培训、送服务、送温暖，受到社会的好评。随着基层平台作用的不断发挥，服务对象对他们的服务质量和水平提出了更高的要求。这就要求修改《教程》的内容，规范和细化业务工作流程，以适应基层平台工作人本化、精细化、标准化、规范化、信息化、科学化

等服务要求，将劳动保障协理员的服务提升到一个新的水平。

据此，中国就业培训技术指导中心组织有关专家对2008年出版的《教程》进行了全面改版。本次改版对《教程》的篇章结构进行了重新梳理，并在《教程》的基础上增加和更新了有关政策法规、业务模块、工作流程，补充了有关表式、台账和案例，统一了基本术语及文字，调整了部分章节的内容，使其能更全面地反映基层平台的有关知识技能，具有较强的针对性和操作性。本书具体调整内容如下。

1. 修改的内容

对“信息采集”的结构进行了梳理，分为“拟订和实施信息采集的工作方案”“组织开展调查活动”“组织开展入户调查”“组织开展问卷调查”四个学习单元，并重新进行了编写；将原“对自谋职业、自主创业提供跟踪服务和政策指导”学习单元改为“创业服务”并作了相应修改；对“就业援助”“职业介绍”中的“跟踪服务”内容作了重要的修改。

2. 合并的内容

将原《劳动保障协理员（国家职业资格四级）》中的“突发事件应急办法”合并到“信息分析和反馈”中。

3. 增加的内容

在“信息管理”中增加了“运用人力资源社会保障信息系统进行信息管理程序”“运用信息系统对失业人员进行动态跟踪管理的程序”“统计分析的内容”“统计分析报告的类型和结构”“统计分析的程序”等；在“就业援助”中增加了“精细化长效化的就业援助服务”“社区公益性岗位的开发和认定程序”“组织开展集中援助活动”等；在“职业指导和职业介绍”中增加了“开展诊断咨询的方法和程序”“为求职者进行职业生涯设计”“为用人单位进行岗位设置的基本内容”“社区发布招聘信息的内容”“发布招聘信息的服务质量标准”等；根据小额担保贷款工作的实际，增加了“贷前信用调查的主要内容和方法”“信用社区小额担保贷款的贷前调查”“劳动保障协理员对借款人贷后检查的主要内容”等；将“信用社区建设”单独设立的一个学习单元，介绍了“信用社区的创建标准和工作要求”“信用社区认定程序”等内容；在“创业服务”中增加了“自主创业的概念”“提供政策指导和跟踪服务”“诚信宣传教育服务”“创业指导服务的基本程序”等内容；教材还增加了“创建充分就业社区”的内容，介绍了“充分就业概念”“创建充分就业社区的总体要求”“国家级充分就业示范社区和省级星级申报认定”等内容。

4. 删除的内容

删除了原“运用劳动力市场信息系统进行信息管理”“进行统计分析的程序”等内容，将原“劳动合同的基础知识”内容并入《劳动保障协理员（基础知识）》中的“劳动合同法律法规”里，将原“职业培训的主要形式”并入《劳动保障协理员（国家职业资格四级）》的“职业培训”中。

随着劳动保障协理员工作的不断变化，本套教程也必然随之不断进行修订、完善，以适用于劳动保障协理员的实际工作。本次改版难免出现不足之处，承读者见谅，并衷心希望广大读者能对本次改版提出宝贵意见与建议。

目 录

CONTENTS

国家职业资格培训教程

第1章 社区劳动力和退休人员信息管理	(1)
第1节 信息采集	(1)
学习单元1 拟订和实施信息采集的工作方案	(1)
学习单元2 组织开展调查活动	(4)
学习单元3 组织开展入户调查	(9)
学习单元4 组织开展问卷调查	(20)
第2节 信息处理	(35)
学习单元1 信息管理台账的设计和编制	(35)
学习单元2 信息管理和建立信息数据库	(38)
学习单元3 失业人员动态跟踪服务的数据库处理	(50)
第3节 信息分析与反馈	(74)
学习单元1 统计报表分析与报告	(74)
学习单元2 工作经验总结	(84)
学习单元3 突发事件应急办法	(89)
第2章 就业服务和退休人员社会化管理服务	(92)
第1节 政策咨询服务	(92)
学习单元1 政策宣传、咨询活动的组织	(92)
学习单元2 提供针对性的政策指导	(100)

第2节 就业援助	(108)
学习单元1 精细化、长效化的就业援助服务	(108)
学习单元2 社区就业岗位的开发	(117)
学习单元3 组织开展集中援助活动	(122)
第3节 职业指导和职业介绍服务	(125)
学习单元1 个人职业指导	(125)
学习单元2 用人单位用工指导	(133)
第4节 职业供求信息采集	(140)
第5节 职业介绍	(146)
学习单元1 供求信息匹配的原则和方法	(146)
学习单元2 跟踪服务	(149)
第6节 职业培训服务	(151)
学习单元1 制订失业人员职业培训计划	(151)
学习单元2 失业人员职业培训的组织	(157)
第7节 退休人员社会化管理服务	(163)
学习单元1 理论、文化、艺术、生活技能等的培训	(163)
学习单元2 退休人员医疗保健培训	(166)
学习单元3 特殊群体的管理服务	(172)
学习单元4 养老护理服务信息的提供	(174)
学习单元5 退休人员公寓与社区养老院服务	(178)
第3章 承办、协办就业和社会保险具体事务	(185)
第1节 就业服务具体事务	(185)
学习单元1 调查核实小额担保贷款申请人信用情况	(185)
学习单元2 对小额担保贷款申请人的贷后管理服务	(195)
学习单元3 信用社区创建	(202)

学习单元 4 创业服务	(204)
学习单元 5 创建充分就业社区	(219)
第 2 节 承办、协办社会保险具体事务	(228)
学习单元 1 基本养老保险待遇的支付	(228)
学习单元 2 基本医疗保险待遇的支付	(232)
学习单元 3 失业保险待遇的支付	(233)
学习单元 4 异地退休人员的管理	(236)
学习单元 5 动态开展领取养老金资格认证	(238)
学习单元 6 对来信来访的处理	(240)

第1章

社区劳动力和退休人员信息管理

第1节 信息采集



学习单元1 拟订和实施信息采集的工作方案



学习目标

► 掌握拟订和实施信息采集的工作方案。



知识要求

信息采集工作方案的基本要素

信息采集工作方案的基本要素主要包括工作目标、工作任务、工作步骤、工作措施、组织领导、工作要求等。

1. 工作目标

工作目标是一项工作预期要达到的结果，是确定其他基本要素的基础。

2. 工作任务

工作任务是对工作目标的分解和细化。依据一项工作的目标，结合完成工作的主观条件和客观条件，确定该项工作的任务。

3. 工作步骤

按照工作的目标、任务和完成时限的要求，科学地划分工作步骤，确定每一阶段的时间长短、阶段性目标任务等。

4. 工作措施

工作措施是完成工作任务目标的具体办法。工作措施往往具有很强的针对性和时间性。

5. 组织领导

组织领导是工作的人员分工、责任机制、沟通协调等的总和。

6. 工作要求

工作要求是工作过程中要遵循的原则、工作要达到标准等。



能力要求

实施信息采集的工作方案

1. 了解和熟悉方案的内容

要实施信息采集工作方案，首先要了解和熟悉信息采集工作方案的内容，主要是了解信息采集的具体目标、采集的对象和单位、采集的内容、采集的工具、方案实施的时间、采集的地域、采集的方式方法、采集人员的组织、采集经费的计划、采集工作的安排。

（1）了解采集的具体目标

了解采集信息所要达到的具体目标可以从三个方面来考虑：一是通过采集要解决什么问题，二是解决到什么程度，三是要达到什么效果。另外，要确定是了解基本情况，还是要进一步探究因果关系；是要进行工作研究，还是要提出政策性建议等。

（2）了解采集对象和单位

采集对象是根据采集目标而确定的需要进行调查的某个社会经济现象的总体。采集单位是所要调查的社会经济现象总体中的个体，即采集对象中一个一个的具体单位。

（3）了解采集的内容

了解采集的内容主要是了解采集的指标体系。

(4) 了解采集的工具

采集工具根据采集的内容不同而不同。常见的有表格、问卷、各种量表和卡片等。另外,对采集过程中使用的物质手段,如照相机、录音机、摄像机等,也应提前做好安排和准备。

(5) 了解方案实施的时间

了解方案实施的时间,就是要了解采集过程在什么时间进行,需要多少时间完成等。

(6) 了解采集的地域

了解采集的地域,就是要了解在什么地区采集信息,在多大范围内采集信息。

(7) 了解采集的方式方法

了解采集方式方法的具体内容、程序和要求等。

(8) 了解采集人员的组织

除了个人单独进行的信息采集工作外,还要了解方案中人员的选择、培训和组织的问题。

(9) 了解采集经费的计划

信息采集工作都需要一定的经费,要了解方案中如何筹集和使用经费,如何用最少的花费获得最大的成果。

(10) 了解采集工作的安排

主要是了解任务和时间的安排。

2. 做好信息采集前的准备工作

要与被采集对象和单位提前沟通,告知采集的内容和流程,要做好采集工具的准备工作,要做好经费的筹集和落实,要组建信息采集的队伍,根据信息采集的目标要求选择合适的人员并明确责任的分工,对相关人员进行培训。

3. 组织实施信息采集工作

(1) 布置工作任务

按照信息采集方案的要求和人员的责任分工,具体布置工作人员信息采集的任务,明确任务、明确时限、明确进度,做到责任明确、工作到人。

(2) 实施信息采集

1) 收集信息。收集信息是实施信息采集方案工作中最重要的阶段,它的任务是利用各种信息采集的方法收集有关信息,按照信息采集方案的内容和要求,系统、客观、准确地获得信息。

2) 整理信息。整理信息包括鉴别信息和对信息的分类。鉴别信息就是对采集的信息进行全面的审核，区分真伪，取其精华、去其糟粕，消除信息中的假、错、缺、冗现象，以保证信息的真实、准确和完整性。采集信息的分类是根据采集目的和原则，对采集信息进行分门别类的归纳，使之条理化、系统化，并以集中、简明的方式反映采集对象的总体情况。

3) 研究信息。研究信息主要包括对信息进行统计分析和理论分析。统计分析，就是运用统计学原理和方法来研究采集信息的数量关系，揭示事物发展的规模、水平、结构和比例，说明事物的发展方向和速度等问题。理论分析，就是运用逻辑方法和与调查课题有关的各门学科的理论，对整理后的信息和统计分析的数据进行思维加工。统计分析是对事物进行定量分析，理论分析是对事物进行定性分析。

(3) 跟踪工作进度

要根据信息采集方案对信息采集工作进展情况进行督促和检查。对未能按照进度要求和采集工作存在问题的采集人员要及时进行指导，帮助分析原因，提出整改意见，使信息采集工作及时到位，确保信息采集工作按时、保质地完成。

4. 总结采集工作情况

对采集工作的情况进行总结是信息采集工作的最后阶段。这一阶段的主要任务是形成信息采集报告、信息采集结果的评估和信息采集结果的应用。



学习单元2 组织开展调查活动



学习目标

➤ 掌握组织实施调查方案的内容。



知识要求

在信息采集的众多方式中，调查是最常用的方法之一。

一、调查方案的内容

调查方案是对调查过程按时间顺序或逻辑关系进行的总体安排。调查方案的内容是对调查全过程的分步骤、分阶段细则的描述，主要包括调查目的和内容、调查

对象和范围、调查方法、调查的组织安排。

1. 调查目的和内容

调查目的就是阐明通过调查所要达到的具体结果。调查目的可从三个方面考虑。首先是研究成果的目标,即通过调查要解决什么问题,解决到什么程度。其次是成果形式的目标,即调查成果用什么形式来反映,是写调查报告还是学术论文,是口头汇报还是专门汇集成册供人参考。再次是社会作用的目标,即这次调查能起到什么社会作用,是供领导决策参考,还是影响社会舆论。

调查内容是指为了达到调查目的而需要调查的内容。通常,在调查方案中,对调查内容只做总体的概括,具体调查项目需要通过拟订详细的调查提纲反映出来,如果是问卷调查,在问卷中就应反映出具体的调查项目。

2. 调查对象和范围

调查对象是指调查研究和分析单位。调查范围是指在时间和空间上的周围界限。

确定调查对象和范围,实际上就是决定在多大的时空界限内,采用什么方式向谁调查,即调查、分析的单位是个人、组织还是群体,调查采用的是普查、抽样调查还是典型调查。到底把调查研究规定在什么范围内,确定什么为调查单位,一要取决于调查课题,二要取决于调查力量。

3. 调查方法

调查方法主要包括收集资料和研究资料的方法。

收集资料的方法一般有文献法、访谈法、问卷法、观察法和量表法等。

研究资料的方法有定量方法和定性方法。定量方法包括统计分析和电子计算机处理资料法。定性方法就是理论分析法,也叫思维加工,主要包括比较分析、因果分析、“结构—功能”分析。

到底采用什么方法收集资料和研究资料不但取决于调查课题和目的要求,还取决于调查的对象与范围。

4. 调查的组织安排

调查的组织安排有四项内容,即人员组成、任务分工、时间安排和经费及装备配备。这些内容都须在调查方案中加以明确。

(1) 人员组成

人员组成应该要满足调查方案的要求,根据调查规模、调查任务、调查时限、调查内容和调查经费的需要,选择合适的人员。规模较大或比较重大的调查经常由一个团队共同完成,要有一名有事业心、懂业务的人担任负责人。

（2）任务分工

任务分工包括调查课题组的任务分工和工作分工。小规模调查研究靠自己的力量就能完成，较大规模的课题则必须有其他单位配合。在调查过程中，调查团队还要注意保持联系，随时掌握各个分工任务的进展情况。

（3）时间安排

调查大都有时间期限，要按照总的要求，将工作任务和时间合理地分配到调查过程的各个阶段，最好能制订出详细的日程安排表，并留有余地，这样调查工作才能有条不紊地进行。

（4）经费及装备配备

调查研究所需的经费包括外出调查的差旅费、调查报表印刷费、劳务费、调查对象的礼品费，以及电子计算机的使用费等。调查研究所需的设备包括照相机、录音机、计算机等，这些都应在调查之前准备好。

二、对调查方案进行可行性研究的方法

对调查方案进行可行性研究有多种方法，常用的有以下三种方法：

1. 逻辑分析

逻辑分析就是运用逻辑方法来检验调查方案设计的可行性。例如，调查内容是某地区人口的城乡结构，而设计出的调查项目却是“农业人口”和“非农业人口”，这样调查出来的数据是不能说明问题的。因为农业人口和农村人口是两个不同的概念，同样，城镇人口和非农业人口也是两个不同的概念。农村人口和城镇人口是按居住地域划分的，农业人口和非农业人口则是按行业类别划分的，它们的内涵和外延都有很大的差别。上述设计违背了逻辑上的同一律，因而对于调查所要说明的问题是无效的、不可行的。

2. 经验判断

经验判断就是用以往的实践经验判断调查方案的可行性。例如，根据以往的经验，在调查方法的设计上，对文化程度较低的调查对象，不宜采用书面问卷调查法；在调查时间的设计上，到农村调查，一般不应选择在农忙季节进行；在调查范围的设计上，如果人力、财力、物力不足，就不宜选点过远、分布过广等。这些都是根据调查工作的经验总结出来的。总之，调查方案初步设计出来后，可先请教那些有经验的人员，让他们根据以往的经验对调查方案的可行性做一些初步的判断。

3. 试验调查

试验调查就是通过小规模实地调查来检验调查设计的方案是否合理可行，并

根据试验结果来修改和完善原设计的调查方案。如果是问卷调查,就可通过试填的办法来检验问卷设计是否合理。把设计好的问卷在小范围内请具有代表性的人试填,并根据试填的结果来修改和完善原设计的问卷。



能力要求

一、开展试验调查的工作程序

调查计划制订后,为保证调查计划的可行性,可首先在小范围内组织试验调查,检验调查计划是否科学,是否需要修改。试验调查的实施应注意以下几个方面:

1. 选择适当的试查对象

试验调查的对象要力求规模较小、数量较少、类型较多、代表性较强,要努力保证试点单位的自然状态,不能人为地改变试点单位的自然状态,否则就会失去试验调查的意义。

2. 组织精干的调查队伍

调查的领导者、组织者和调查方案的设计者必须亲自参加试验调查,同时要选派若干有经验的调查人员做试验调查的骨干。只有这样,才能及时发现和解决调查设计中的问题,为实际调查积累和总结经验。此外,还应吸收少量缺乏经验的调查人员参加,以便发现他们在调查过程中可能发生的各种问题。

3. 采用灵活的调查方法

试验调查既然是“试验”,就应采用灵活机动的方法进行。书面调查法不适合,可改为访问调查法;集体访谈不成功,可进行个别访问;设计的调查项目不合适,可按照实际情况进行修改;安排日程不合理,可以根据实际需要进行调整。总之,要灵活采用各种方法达到目的。

4. 进行多点的对比调查

对于比较复杂的调查课题,试验调查不应该只在一个点上试验,而应采取多点对比的方法进行调查。可以是同方案的重复对比,也可以是不同方案的多点对比,或是不同方案的先后对比或交叉对比。

二、组织开展调查工作的程序

1. 制订调查提纲

劳动保障协理员要根据调查目的,准备好详细的调查提纲和问题。如进行标准