

社区劳动保障工作者 能力建设与操作指南

*shequ laodong baozhang gongzuozhe
nengli jianshe yu caozuo zhinan*

劳动和社会保障部培训就业司 编
中 国 就 业 促 进 会

社区劳动保障工作者

能力建设与操作指南

劳动和社会保障部培训就业司 编
中国就业促进会

图书在版编目 (CIP) 数据

社区劳动保障工作者能力建设与操作指南 / 中国就业促进会编. — 北京: 中国劳动社会保障出版社, 2006

ISBN 7-5045-5667-X

I. 社... II. 中... III. 社区 - 劳动就业 - 社会保障 - 中国 - 指南 IV. D669.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 051463 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

*

北京人卫印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米 × 960 毫米 16 开本 9 印张 113 千字

2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

定价: 26.00 元

读者服务部电话: 010 - 64929211

发行部电话: 010 - 64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010 - 64911344

社区劳动保障工作者能力建设与操作指南

编写指导委员会

主 任 林用三

副主任 王英才 张幼云 王锡赞

成 员 周腊元 尹建堃 杨 征 于 军

编写委员会

主 任 张幼云

副主任 李 钢 张 默 付慕文

编 委 (按姓氏笔画排列)

于栋梁	王 娟	付 越	毕结礼	刘 兵	刘 颖
任 毅	朱邦伍	朱曙明	李 珂	沈志和	周红兵
陈 蕊	陈 蕾	郑玄波	符祝如	郭 成	高 蓓
董伟才	薛俊雷	魏长杰	魏立红		

序

劳动和社会保障惠及国计民生。劳动保障工作担负着统筹城乡就业、培养技能人才、协调劳动关系、完善社会保障等重任，是各级党委、政府工作的重点，各项改革的难点，广大群众关注的热点。做好劳动保障工作是实践“三个代表”重要思想，落实科学发展观，构建社会主义和谐社会的重要内容。

街道社区劳动保障平台是劳动保障工作直接面对群众的服务窗口，是落实劳动就业和社会保障政策的前沿阵地，是搞好就业服务和退休人员社会化管理服务的重要依托，在劳动保障工作的总体格局中占有十分重要的地位。

社区劳动保障工作者是劳动保障系统最基层的工作人员，是继职业指导员后，国家建立的又一支劳动保障专业化工作队伍。社区劳动保障工作者从事的是“进千家万户门、知千家万户情、暖千家万户心”的工作，是劳动保障政策的宣传员、开发就业岗位的信息员、就业和社会保险工作的协理员，是推动劳动保障事业发展的一支重要生力军。实践证明，凡是建立了街道社区工作平台，配备了劳动保障工作者的地方，就能够比较准确地掌握下岗失业人员的就业需求和生活状况，就能有针对性地开发社区就业岗位，就业政策就能落实到位，各项管理和服务工作就能有效地开展起来，无论是就业还是社会保障工作，都能够做到工作主动，效果显著。

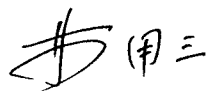
中国就业促进会和美国美铝基金会合作的社区劳动保障工作者培训项目，旨在加强社区劳动保障工作队伍能力建设，提高其政策水平和业务能力，更好地为做好新形势下就业再就业工作服务。该合作项目的总体目标是开发一套有针对性的实用培训教材和新的培训模式，并在三年内帮助项目实施地区培训一批师资和20000名社区劳动保障工作者。现出版发行的《社区劳动保障工作者能力建设与操作指南》（以下简称《指南》），是该项目实施的重要成果。为搞好《指南》的编写工作，中国就业促进会及部分省市劳动保障厅（局）及就业服务机构密切合作，邀请有关方面专家成立了教材编写小组，先后在北京、天津、陕西、湖北、江苏等地对培训需求

进行了深入调查，在此基础上完成了教材初稿，此后又多次召开专家评审会，并根据专家的意见数易其稿。

《指南》分为两个部分：上篇为能力篇，对社区劳动保障工作者的职业定位、素质要求、工作方法进行了阐述，并对就业服务的内容及方法作了论述；下篇为操作篇，针对社区劳动保障工作者职业活动的领域，按照模块化的方式进行编写。《指南》内容注意与工作实际紧密结合，突出实用性，针对社区劳动保障工作者的工作特点，强化操作技能和解决实际问题的能力，并提供了一些有参考价值的案例。《指南》编辑风格力求生动活泼，图文并茂，避免通篇文字表述。各章节中，采用了彩页和辅助形象插图，以增加教材的趣味性和可读性。为便于教学，每个章节还配备了读后思考题。

《指南》是促进社区劳动保障工作者能力提升的工具书。两篇十二个模块的内容是为五天培训活动设计的。其中，两天用于“能力篇”四个模块的培训，两天半用于“操作篇”与就业相关的六个模块的培训，半天用于“操作篇”社会保险业务操作和退休人员社会化管理两个模块的培训。各地在使用《指南》开展培训时，应密切结合实际和工作需要，认真总结当地的实践经验，挖掘典型案例，充实培训内容，以便使社区劳动保障工作者能力提升的培训既规范又本地化。

《指南》编审工作得到天津市劳动保障局、湖北省劳动保障厅、宜昌市劳动保障局、中国劳动关系学院、中国就业培训技术指导中心、中国劳动社会保障出版社、中国职工教育和职业培训协会，以及西安市、苏州市、常熟市、南通市、北京市宣武区、南京市鼓楼区劳动保障部门有关领导、专家学者以及街道社区劳动保障工作机构同志们的大力支持和帮助，在此一并致以诚挚的谢意！



2006年5月10日

上篇 能力篇

第一章 社区劳动保障工作及社区劳动保障工作者的职业定位 3

一、社区劳动保障工作的性质和特点 3

1. 社区劳动保障工作的社区性 3
2. 社区劳动保障工作的公益性 3
3. 社区劳动保障工作的政策性 3
4. 社区劳动保障工作的群众性 4

二、社区劳动保障工作者的职业定位 4

1. 社区劳动保障工作者在劳动保障工作中的位置 4
2. 社区劳动保障工作者的工作场域 5
3. 社区劳动保障工作者的工作对象 6

三、社区劳动保障工作者的主要工作任务 7

1. 掌握服务对象基本情况 7
2. 开展就业服务 8
3. 开展退休人员社会化管理服务 8
4. 开展其他与劳动保障相关的工作 8

四、社区劳动保障工作者的作用 8

1. 促进劳动保障政策的落实 8
2. 就近提供就业服务 9
3. 开展退休人员社会化管理 10
4. 成为政府联系居民的桥梁和纽带 10
5. 维护社会稳定, 促进和谐发展 10

读后思考 11

第二章 社区劳动保障工作者的职业素质要求 12

一、社区劳动保障工作者的工作理念 12

1. 热情周到, 细致高效 12
2. 聚精会神, 尊重对方 13
3. 帮助分析, 引导自决 14
4. 营造环境, 尊重隐私 14
5. 竭尽所能, 无私奉献 15

二、社区劳动保障工作者的职业道德素质	15
1. 遵纪守法, 廉洁奉公	15
2. 爱岗敬业, 秉公办事	15
3. 热情服务, 团结协作	15
4. 积极主动, 耐心周到	16
三、社区劳动保障工作者的心理素质	16
1. 认识自己, 适应环境	16
2. 情绪稳定, 心态良好	16
3. 沟通协调, 关系和谐	17
4. 意志坚强, 乐观进取	17
四、社区劳动保障工作者的专业知识技能	17
1. 扎实的专业知识	19
2. 熟练的专业技能	19
3. 丰富的实践经验	19
读后思考	20

第三章 社区劳动保障工作者的工作方法

一、沟通技巧	21
1. 运用好口头语言	21
2. 运用好肢体语言	22
3. 注意时间、空间因素的影响	22
二、协调技巧	23
1. 落实政策的协调	23
2. 工作联动的协调	24
三、调查总结方法	24
1. 接待来访	24
2. 入户调查	26
3. 工作记录	27
4. 统计汇总	28
四、突发事件的应急处理技巧	29
1. 防范突发事件	29
2. 积极做好应对突发事件准备	30
3. 妥善处置突发事件	30
五、应用文写作技巧	31
1. 总结	31
2. 调查报告	32
读后思考	36

第四章 就业服务概述	37
一、就业服务的作用	37
1. 促进劳动力市场的培育和发展	37
2. 促进用人单位和求职者的相互选择，促进劳动力资源的合理配置	38
3. 促进劳动力的合理流动	38
4. 帮助困难群体就业，保持社会稳定	38
二、就业服务的分类	38
三、公共就业服务	39
四、就业服务的主要内容和方法	40
1. 政策信息咨询服务	40
2. 职业中介服务	41
3. 职业指导服务	41
4. 推荐参加职业培训服务	42
5. 青年见习服务	43
6. 创业援助服务	43
7. 提供各项补贴服务	43
8. 就业援助服务	43
9. 人力资源开发配置咨询服务	44
10. 劳动保障事务代理服务	44
11. 劳务派遣服务	44
读后思考	44

下篇 操作篇

第五章 劳动保障政策宣传咨询	47
总操作程序	47
具体操作	47
一、日常接待宣传	47
二、电话咨询	49
三、书信或网络信箱咨询	50
四、上门宣传咨询	51
五、制作宣传栏和印发宣传单	52
六、举办政策宣传咨询活动	53

工作提示	54
注意事项	55
案例	56
读后思考	56
第六章 职业介绍	57
总操作程序	57
具体操作	58
一、接待登记和信息收集	58
二、信息发布	61
三、供需匹配和推荐介绍	61
四、职业指导	62
五、跟踪服务	62
工作提示	63
注意事项	69
案例	69
读后思考	71
第七章 职业指导	72
总操作程序	72
具体操作	73
一、对求职者的职业指导	73
二、对用人单位的指导	74
工作提示	75
注意事项	78
案例	78
读后思考	81
第八章 推荐职业培训	82
总操作程序	82
具体操作	82
一、开展培训需求调查	82
二、组织推荐培训	83
三、培训情况的管理和监督	85

四、提供就业服务	85
工作提示	85
注意事项	88
案例	88
读后思考	89
第九章 社区就业岗位开发	90
总操作程序	90
具体操作	91
一、调查摸底	91
二、建立台账，分析数据	92
三、多渠道，多途径开发就业岗位	93
工作提示	95
注意事项	97
案例	97
读后思考	99
第十章 就业援助	100
总操作程序	100
具体操作	100
一、开展就业困难人员的摸底调查	100
二、分类实施援助	101
工作提示	102
注意事项	104
案例	104
读后思考	106
第十一章 社会保险业务操作	107
总操作程序	107
具体操作	108
一、调查摸底，建立台账	108
二、宣传政策，热情服务	109
三、协助辖区内用人单位、居民办理社会保险事务	111

四、协助灵活就业参保人员办理退休手续	112
工作提示	113
注意事项	118
案例	120
读后思考	121

第十二章 企业退休人员社会化管理服务

总操作程序	122
具体操作	123
一、开展调查摸底，掌握退休人员的基本情况	123
二、开展辖区内退休人员社会化管理服务	124
工作提示	126
注意事项	129
案例	129
读后思考	130

参考书目	131
------	-----

NENGLIPIAN 上篇

能力篇

第一章

社区劳动保障工作及社区劳动保障工作者的职业定位

我国政府决定将劳动保障工作逐渐向街道和社区延伸，建立了基层劳动保障服务机构，配备了专职的社区劳动保障工作者。这既是劳动保障事业发展的需要，也是社会发展的客观要求。我国政府已将社区劳动保障工作定位为一种职业，并制定了相应的国家职业标准。

一、社区劳动保障工作的性质和特点

社区劳动保障工作是为辖区内有服务需求的居民和单位，提供公益性的劳动保障服务。具体体现为如下特点：

1. 社区劳动保障工作的社区性

社区劳动保障工作的主要区域是本辖区，主要对象是本辖区内的有服务需求的居民和单位。居民成分的复杂性和驻辖区单位的多样性决定了社区劳动保障工作的艰巨性。社区劳动保障工作者要面对社区不同年龄、性别、民族、宗教信仰、人生经历、社会阅历和社会需求的群体进行面对面的服务。

2. 社区劳动保障工作的公益性

社区劳动保障工作协助政府向辖区单位和居民提供公益性的劳动就业和社会保障服务。

3. 社区劳动保障工作的政策性

首先，要积极宣传政策，向服务对象宣传国家的相关政策，让其了解政策，懂得去享有政策；第二，努力落实政策，将政策全面落实到服务对象身上；第三，认真执行政策，维护政策的严肃

国家劳动和社会保障部制定并于2003年8月18日开始实行《劳动保障协理员国家职业标准》。标准对劳动保障协理员的职业定义是：“在社区协助办理劳动就业、社会保障事务的人。”

国家职业标准

劳动保障协理员

中华人民共和国劳动和社会保障部制定

性和权威性。

4. 社区劳动保障工作的群众性

社区劳动保障工作者直接面向社区居民群众，特别是困难群体人员。劳动保障工作涉及群众最直接、最关心、最现实的切身利益。社区劳动保障工作者从事的是“进千家万户门、知千家万户情、暖千家万户心”的工作。

二、社区劳动保障工作者的职业定位

1. 社区劳动保障工作者在劳动保障工作中的位置

社区劳动保障工作是我国劳动保障工作的基础，社区劳动保障工作者是我国劳动保障工作网络体系中的基层工作人员。社区劳动保障工作者通过社区劳动保障工作平台，直接面向驻社区单位和社区居民提供各项劳动保障服务。

社区劳动保障工作者在劳动保障工作中的定位，我们可以从社区劳动保障工作者在劳动保障工作体系、工作网络及工作主要内容中的位置来认识这一岗位（见图1-1、图1-2）。

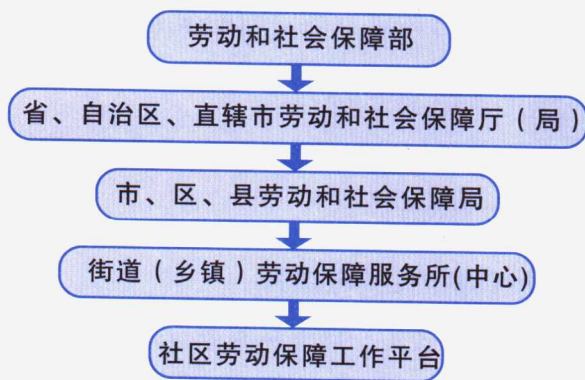


图1-1 劳动保障工作体系图

	市级平台	区级平台	街道平台	社区平台
就业管理	录用备案 解聘登记	录用备案 解聘登记	流动就业 失业登记	就业状况动态摸查 失业状况动态摸查
失业管理	公益性岗位开发 求职登记	失业金待遇核审 公益性岗位开发	劳动手册发放 劳动手册年检	失业金公示核实 再就业证公示核实
失业保险	招聘登记 职业指导	求职登记 招聘登记	失业保险金申领 失业保险金领取	公益岗位公示核实 求职登记
再就业服务	推荐介绍 介绍就业	推荐介绍 介绍就业	再就业优惠证发放 公益性岗位开发	招聘信息发布 求职信息发布
职业介绍	跟踪反馈 招聘信息发布	跟踪反馈 招聘信息发布	公益性岗位补贴 公益性岗位安置	培训信息发布 历史查询
职业培训	求职信息发布 适应性培训	求职信息发布 适应性培训	求职登记 招聘登记	
劳动保障事务代理	推荐培训 培训信息发布	推荐培训 培训信息发布	职业指导 推荐介绍	
退休人员社会化管理	劳动合同签订 档案托管	报表生成 历史查询	介绍就业 跟踪反馈	
信息查询	代发工资 代缴社保		招聘信息发布 求职信息发布	
统计分析	报表生成 联机分析		适应性培训 推荐培训	
决策支持	历史查询 预测报警		培训信息发布 报表生成	
	数据挖掘		历史查询	

图 1-2 业务分布情况

2. 社区劳动保障工作者的工作场域

社区劳动保障工作者工作的场域在社区。社区一般是指聚集在一定区域内的社会群体，按照一定范围和制度结合而成的社会组织，是一个地域性的社会共同体。目前我国城市社区的范围，一般是指经过社区体制改革以后做了规模调整的居民委员会的辖区。