



国家职业资格考試指南  
Guojia Zhiye Zige Kaoshi Zhinan

# 劳动关系协调员 考试指南

*Laodong Guanxi Xietiaoyuan*

人力资源和社会保障部劳动科学研究所  
中国人民大学劳动人事学院

组织编写

主编 徐艳 唐镛艳 唐镛

# 劳动关系协调员 考试指南

Laodong Guanxi Xietiaoyuan

人力资源和社会保障部劳动科学研究所  
中国人民大学劳动人事学院

组织编写

主 编 徐 艳 唐 鏞

责任编辑：原 娟

封面设计：吴燕妮

### 图书在版编目 (CIP) 数据

劳动关系协调员考试指南/徐艳, 唐镛主编. —北京: 人民出版社, 2013

ISBN 978-7-01-013046-0

I. ①劳… II. ①徐… ②唐… III. ①劳动关系-中国-职业技能-鉴定-自学参考资料  
IV. ①F249.26

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 002049 号

### 劳动关系协调员考试指南

LAODONG GUANXI XIETIAOYUAN KAOSHI ZHINAN

徐 艳 唐 镛 主 编

人 民 出 版 社 出 版 发 行

(100706 北京市东城区隆福寺街 99 号)

三河市金泰源印装厂印刷 新华书店经销

2014 年 3 月第 1 版 2014 年 3 月北京第 1 次印刷

开本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/16 印张: 12.5

字数: 360 千字

ISBN 978-7-01-013046-0 定价: 36.00 元

邮购地址 100706 北京市东城区隆福寺街 99 号

人民东方图书销售中心 电话 (010) 65250042 65289539

版权所有·侵权必究

凡购买本社图书, 如有印制质量问题, 我社负责调换。

服务电话: (010) 65250042

## 《劳动关系协调员考试指南》

### 编写人员

(按姓氏笔画排序)

主 编 徐 艳 唐 龛  
编 者 汪 鑫 刘 兰 嵇月婷 李 潇 卢衍江 童 欣 刘 江  
王舒扬 赵 楠 杨欣然 陈玉杰 郑海涛

# 前言

劳资双方在工作场所形成的用工关系就是劳动关系，劳动关系管理就是对劳资双方在工作场所形成的用工关系进行协调和管理。战略劳动关系管理的对象就是工作场所中的“人力资源与劳动关系”，我们把“人力资源与劳动关系”（HRIR）作为一个单个的词语来描述一个宽泛的领域，既包括人力资源管理也包括劳动关系的制度性范式。劳动关系管理清楚地表明劳资双方在企业中是一种谁也离不开谁的相互依存关系，企业只不过是一个利益相关方为实现共同利益并进行各自利益交换的平台而已。战略劳动关系管理认为企业要绩效，员工要报酬，这都是天经地义的，是市场经济条件下再正常不过的事情了。报酬和绩效其本质是劳资双方的对等承诺和双向实现，这才是工作场所用工管理的主要矛盾和主要问题，战略劳动关系管理实践实质上就是一个在组织绩效与员工报酬之间寻找平衡的过程。

对于我国复杂的劳动关系现状，党的十八大报告明确指出：“健全劳动标准体系和劳动关系协调机制，加强劳动保障监察和争议调解仲裁，构建和谐劳动关系”。因此，正确处理和协调劳动关系，已经成为我们在处理和协调各种经济社会矛盾中的一项长期的中心内容，成为协调社会经济发展的重要方面，成为建设和谐社会的基础工作。

我国虽然已经建立了包括法定劳动保障基准、劳动合同、集体合同、劳动争议处理、劳动保障监察制度在内的法定劳动关系调整体系，但是保障这套体系运行的劳动关系协调人员严重缺乏，亟待加强队伍建设。劳动关系协调工作责任重，专业性强，不仅要求从业人员具有认真负责的态度、客观公正的意识，更需要相应的劳动关系和劳动保障法律知识以及娴熟的判断、沟通和说服技能。因此，我国在壮大劳动关系协调人员队伍的同时，必须加强职业培训，建立相应的职业资格制度。

正是在这种现实需求和理论指导下，劳动和社会保障部于2007年11月将劳动关系协调员作为新职业发布，劳动科学研究所承担《劳动关系协调员国家职业标准》（以下简称《职业标准》）的编制工作，该职业标准于2008年2月由劳社厅发【2008】5号文发布试行。2012年，劳动科学研究所与中国人民大学劳动人事学院共同组织编写了《劳动关系协调员国家职业资格培训鉴定教材（试用）》，2014年《劳动关系协调员国家职业资格培训鉴定教材》（以下简称《培训鉴定教程》）和《劳动关系协调员（师）国家职业资格考试指南》（以下简称《考试指南》）由人民出版社正式出版。

《考试指南》以《职业标准》为依据，以《培训鉴定教程》为基础，编写了鉴定要素细目表，并对各章节的知识点进行了梳理。为指导考生更好地掌握《培训鉴定教程》的重点、理解难点、解析疑点，《考试指南》还给考生提供了各种练习题，如辅导练习题、真题详解、样题及解答示例等。

《考试指南》丛书包括：《劳动关系协调员基础知识考试指南》、《劳动关系协调员考试指南》、《劳动关系协调师考试指南》、《高级劳动关系协调师考试指南》。我们计划还将陆续推出《劳动关系协调案例



库》、《劳动关系协调员国家职业资格考试法律汇编》等相关辅导书籍。

《考试指南》丛书由中国人民大学劳动人事学院唐鏞教授和人力资源和社会保障部劳动科学研究所徐艳主任共同担任主编，负责丛书的框架结构设计以及丛书的统稿工作。各章节的具体分工为：第一篇由刘兰编写；第二篇由汪鑫编写；第三篇由嵇月婷编写第一章，李潇、嵇月婷编写第二章，卢衍江、王舒扬编写第三章，汪鑫、李潇编写第四章，童欣、汪鑫编写第五章，刘江、赵楠编写第六章；第四篇由汪鑫、陈玉杰、郑海涛编写。汪鑫和陈玉杰负责全套教程的统稿和校稿工作。柯烁荣、王笑颜、贾丽妍、余田、王方易、廖紫薇、刘文静、冉凯文、冯国豪、曹可安、黄文欣、王冠迪、王选立、武芳旭、冷宜臻、周亚颖、杨欣然、刘晓琳、黄尧、林芳圆、柯丽香、张佳玮、朱云乐等参与了丛书的讨论、校稿等工作。

虽然劳动关系学科建设和专业推广在我国目前的社会经济背景下正在全面普及，劳动关系协调员（师）教学培训工作的开展也正如火如荼，呈燎原之势，但是我们必须清醒地认识到具有中国特色的社会主义劳动关系理论体系和教研体系的构建还处于探索之中。因此，《劳动关系协调员考试指南》丛书难免存在许多不足之处，我们殷切地期望人力资源与劳动关系领域的专家、学者和从业人员给予批评和建议，以便我们进一步改进和完善。

# 目 录

## 第一篇 考试说明及复习指导

劳动关系协调员国家职业资格考试说明 .....	3
劳动关系协调员（国家职业资格三级）复习指导 .....	7

## 第二篇 鉴定点

劳动关系协调员理论知识鉴定要素细目表 .....	15
劳动关系协调员专业技能鉴定要素细目表 .....	18

## 第三篇 专业知识纲要

第一章 劳动标准实施管理 .....	23
第一节 劳动标准信息收集 .....	23
第二节 劳动标准的应用 .....	43
第二章 劳动合同管理 .....	51
第一节 劳动合同订立 .....	51
第二节 劳动合同履行与变更 .....	57
第三节 劳动合同解除与终止 .....	64
第三章 集体协商与集体合同管理 .....	74
第一节 集体协商筹备 .....	74
第二节 集体协商与集体合同订立 .....	83
第三节 集体合同履行 .....	89
第四节 工资集体协商 .....	93
第四章 劳动规章制度建设 .....	98
第一节 劳动规章制度的制定 .....	98
第二节 劳动规章制度的解释及实施 .....	108
第五章 劳资沟通与民主管理 .....	115



第一节 信息沟通管理 .....	115
第二节 劳资协商 .....	124
第三节 职工代表大会的组织召开 .....	130
<b>第六章 员工申诉与劳动争议处理 .....</b>	<b>138</b>
第一节 员工申诉处理 .....	138
第二节 劳动争议协商处理 .....	142
第三节 劳动争议调解处理 .....	152
第四节 劳动争议仲裁、诉讼案件办理 .....	159
第五节 劳动争议案卷管理和案件信息统计分析 .....	167

### 第四篇 劳动关系协调员考试真题

劳动关系协调员（员级）理论知识试卷 .....	173
劳动关系协调员（员级）理论知识试卷参考答案 .....	184
劳动关系协调员（员级）专业技能试卷 .....	185
劳动关系协调员（员级）专业技能试卷参考答案 .....	188





# 第一篇

## 考试说明及复习指导



# 劳动关系协调员国家职业资格考試说明

---

## 一、劳动关系协调员国家职业资格鉴定概述

2008年，劳动和社会保障部颁布了《劳动关系协调员国家职业标准》（劳社厅发【2008】5号文）（以下简称《职业标准》）。《职业标准》指出：劳动关系协调员是指从事宣传和监督劳动保障法律实施、管理劳动合同、参与集体协商、促进劳资沟通、预防与处理劳动争议等协调劳动关系的专业工作人员。主要职业功能有六项，分别是劳动标准实施管理、劳动合同管理、集体协商和集体合同管理、劳动规章制度建设、劳资沟通和民主管理、员工申诉和劳动争议处理。本职业共设三个等级，分别为劳动关系协调员（国家职业资格三级）、劳动关系协调师（国家职业资格二级）和高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）。

## 二、《考试指南》与《培训鉴定教程》、《职业标准》的关系

本《考试指南》是为了帮助考生了解和掌握劳动关系协调员国家职业资格认证考试的内容和要求编写的，同《劳动关系协调员国家职业标准》，以及人民出版社出版发行的国家职业资格培训鉴定教程——《劳动关系协调员基础知识》、《劳动关系协调员（国家职业资格三级）》、《劳动关系协调师（国家职业资格二级）》、《高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）》（以下简称《培训鉴定教程》）有着密切的联系。

### （一）《职业标准》

《职业标准》是国家制定的专门用于职业技能鉴定的纲领性文件。考生可以从《职业标准》中了解本职业概况，如职业的定义、职业等级的划分、职业能力特征、培训的要求、鉴定的要求等；更重要的是，《职业标准》统一制定了职业功能模块，并且明确了每项职业功能所需的相关知识和能力要求，这些即是考试的基本内容；与此同时，《职业标准》还规定了各职业功能模块在考试中所占的比重，这也是命题的重要依据。



## （二）《培训鉴定教程》

《培训鉴定教程》以《职业标准》为依据，体现了本职业对不同层级从业人员所应掌握的理论知识和操作技能的要求，是《职业标准》中各项职业功能所要求的相关知识和能力的细化，是考生获取理论知识与专业技能的基本依据。参加不同层级劳动关系协调员考试的考生，通过对《培训鉴定教程》的学习，可以更好地掌握劳动关系协调员工作所必需的各项专业技能。

## （三）《考试指南》

《考试指南》以《职业标准》为准绳，按照《培训鉴定教程》的章节编写了鉴定要素细目表，明确了各章节的考核知识点。同时，《考试指南》还提供各种题型的样题及解答示例，为考生掌握重点、理解难点、解析疑点提供具体的指导；加入真题的内容（考试真题样本），也可以更好地指导考生复习。

# 三、命题依据及原则

## （一）命题依据

劳动关系协调员国家职业资格鉴定考试命题的主要依据是劳动和社会保障部于2008年2月29日颁布施行的《劳动关系协调员国家职业标准》（劳社厅发【2008】5号文）以及涉及劳动关系协调工作的各项法律法规及规章制度，并充分考虑到当前我国社会经济的发展对劳动关系协调工作人员在知识、能力和心理素质等多方面的要求。

## （二）命题原则

### 1. 命题的总体原则

本职业鉴定考试的命题总体原则是：高等级的理论知识和能力要求覆盖低等级的理论知识和能力要求；注重基本知识和基本能力的理解与掌握，难度适中，不出偏题怪题；适应我国劳动关系的现状乃至未来发展趋势，以及本职业的特点和目前总体水平。

### 2. 理论知识考试的命题原则

理论知识考试应实事求是地反映《职业标准》所提出的各项要求；注重理论知识对职业能力的支撑作用，强调实际工作中必备的知识，避免过度学科化；同时坚持科学性、实用性、一致性、通用性和先进性原则，既考虑当前本职业的发展水平，又要体现一定的前瞻性。

### 3. 专业技能考核的命题原则

专业技能考核强调实际操作技能的具体应用性，注重所考内容在实际工作中的基础性和关键性作用；结合实践中的典型工作任务，最大限度地呈现出真实工作情境和反映出当前社会热点问题，使鉴定具有较强的针对性；依据劳动关系协调员各等级的岗位胜任能力要求，监测考生的实际职业能力水平。



## 四、鉴定方式

根据《职业标准》的规定，劳动关系协调员国家职业资格鉴定方式分为理论知识考试和专业技能考核，均采用闭卷笔试方式，实行百分制，60分及以上为合格（理论知识考试、专业技能考核的合格成绩两年之内有效）；劳动关系协调师（国家职业资格二级）和高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）考核还需要进行综合评审。综合评审采用案例分析、论文答辩、业绩考核等形式。

### （一）理论知识考试

理论知识考试时间不少于90分钟，考试采用单选和多选两种类型的客观题目。其中，单选题有四个备选项，仅有一个最恰当的答案；多选题也有四个备选项，有两个或两个以上的正确答案。考试内容包括《劳动关系协调员基础知识》、《高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）》、《劳动关系协调师（国家职业资格二级）》、《劳动关系协调员（国家职业资格三级）》培训鉴定教程中所介绍的相关知识和能力要求。考试涉及的各个模块内容及所占比例如表1所示，需要注意的是，在各个层级的考试中，同一模块知识所占的比重有所区别。

表1 理论知识考试各模块知识比重表

项目		劳动关系协调员 (%)	劳动关系协调师 (%)	高级劳动关系协调师 (%)
基本要求	基础知识	15	10	0
	职业道德	5	5	0
相关知识	劳动标准实施管理	15	10	10
	劳动合同管理	15	15	20
	集体协商与集体合同管理	10	15	20
	劳动规章制度建设	10	10	10
	劳资沟通与民主管理	10	15	15
	员工申诉与劳动争议处理	20	20	25
合计		100	100	100

### （二）专业技能考核

专业技能考核时间不少于120分钟，考试一般采用简答题、案例分析题、方案设计题等类型的主观题目，考试内容包括《高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）》、《劳动关系协调师（国家职业资格二级）》、《劳动关系协调员（国家职业资格三级）》培训鉴定教程中所介绍的相关知识和能力要求。考试涉及的各个模块内容及所占比例如表2所示：

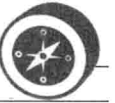


表2 专业技能考核各模块知识比重表

项目		劳动关系协调员 (%)	劳动关系协调师 (%)	高级劳动关系协调师 (%)
相关知识	劳动标准实施管理	20	15	10
	劳动合同管理	20	20	20
	集体协商与集体合同管理	10	10	10
	劳动规章制度建设	10	15	15
	劳资沟通与民主管理	15	15	20
	员工申诉与劳动争议处理	25	25	25
合计		100	100	100

### (三) 综合评审

劳动关系协调师（国家职业资格二级）和高级劳动关系协调师（国家职业资格一级）考核还需要进行综合评审。综合评审可采用案例分析、论文提交、论文答辩、业绩考核、项目评审、方案设计等多种形式进行。

### (四) 不同等级考试的难度区分

本职业共分三个等级，虽然《职业标准》对三个等级的申报条件做出了明确的界定，但是按照《职业标准》的要求，劳动关系协调员职业的三个等级都涵盖了职业标准中的六个职业功能模块，但三个等级的职业活动层级和范围有较大区别。

《职业标准》对劳动关系协调员、劳动关系协调师、高级劳动关系协调师的能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的内容，即着眼于同样的职业功能，但是高级别的鉴定考试覆盖低级别鉴定考试的内容，向纵深发展。表3以“试用期”和“年休假”知识点为例，说明三个等级考试的不同侧重点和难度区分。

表3 不同等级考试的侧重点和难度示例

等级	三级	二级	一级
命题依据	岗位职责、职位权限、典型工作任务		
命题侧重点	常识认知（70%） 一般应用（30%）	常识认知（50%） 问题解决（50%）	常识认知（30%） 重大、疑难问题解决（70%）
命题难度区分	典型工作任务涉及的常识及其简单应用。	典型工作任务涉及的常识及其复杂应用。	仍立足于典型工作任务涉及的常识，在应用方面向纵深发展，注重从战略上解决问题。
命题内容示例1（试用期）	不同期限劳动合同对应的试用期的长短；试用期的待遇的有关规定等。	针对期限或者待遇不合法的试用期事例的处理办法；试用期辞退员工的条件和程序等。	和试用期相关的用工方式的选择、劳动合同期限的选择；试用期工资的设计；试用期的管理；试用期跟进评估；如何避免试用期产生的风险等。
命题内容示例2（年休假）	工作年限对应的年休假天数；年休假工资支付比例等。	根据职工工龄计算年休假、应休未休年休假工资；职工中途入职或离职情形下年休假的计算及应休未休的补偿等。	针对国家关于放假安排的有关规定、本单位工作性质、工作进度安排以及职工的个性化需求，制定职工休假实施方案等。

# 劳动关系协调员(国家职业资格三级)复习指导

## 一、劳动关系协调员（国家职业资格三级）考试内容及特点

根据《职业标准》的规定，劳动关系协调员（国家职业资格三级）考试包括理论知识考试和专业技能考核两个部分，所涉及的知识内容如表4所示：

表4 劳动关系协调员（国家职业资格三级）考试涉及内容

项 目		理论知识	专业技能
基本要求	基础知识	15	0
	职业道德	5	0
相关知识	劳动标准实施管理	15	10
	劳动合同管理	15	20
	集体协商与集体合同管理	10	10
	劳动规章制度建设	10	15
	劳资沟通与民主管理	10	20
	员工申诉与劳动争议处理	20	25
合 计		100	100

劳动关系协调员（国家职业资格三级）属于本职业的最低级别，对完成本职业等级工作所需的能力要求也相对较低，鉴定考试的重点是基本理论知识的认知和一般应用。根据《职业标准》的要求，劳动关系协调员（国家职业资格三级）的鉴定方式采用理论知识考试和专业技能考核两种方式，不需进行综合评审。



## 二、针对劳动关系协调员（国家职业资格三级）考试的复习方法

劳动关系协调员国家职业资格考试的理论性和实践性都比较强，需要考生全面理解本《考试指南》所列出的鉴定范围和各章节的鉴定点，系统掌握《培训鉴定教程》中所阐述的基本原理、基本方法和基本技能，紧紧抓住本职业等级所需具备的基础知识和相关知识的关键点，密切联系自己的实践经验，深入探索劳动关系协调工作的规律性。为此，提出以下几点意见和建议供考生参考：

### （一）注重基础知识的复习

基础知识在三级理论知识考试中所占的比重为20%，涉及职业道德、劳动保障法律政策、劳动关系、人力资源管理、社会学、心理学等方面的知识，考生应当对该部分内容有一个总体的认识，从宏观上把握整体架构，做到考前复习全面、系统和深入，掌握重要的鉴定点。

### （二）以《职业标准》为脉络梳理专业知识

《职业标准》规定了劳动关系协调员的职业功能，并细化了工作内容和相关知识，《培训鉴定教程》的编写也是《职业标准》为依据的。因此《职业标准》提供了一条劳动关系协调员需掌握的专业知识的清晰的脉络。掌握这条逻辑主线，考生就能建立起相对完备的知识体系，把零散的专业知识有机地整合在一起，对重点内容进行有针对性的复习。同时，知识体系结构的完整性有助于考生在解决应用型问题时考虑得更全面、更充分，提出更加合理的解决方案。

### （三）注重理解，切忌死记硬背

复习不是简单的死记硬背。对于考生来说，一定要对《培训鉴定教程》和《考试指南》中的各个知识点有深入的理解和认知，只有在理解的基础上才能做到良好的记忆。同时，考生还应准确把握命题视角，复习应当分阶段进行，首先是全面复习，在全面复习的基础上再进行有针对性的重点复习。

## 三、劳动关系协调员（国家职业资格三级）样题及解答示例

劳动关系协调员（国家职业资格三级）的鉴定考试主要通过选择题、简答题和综合分析题等题型体现，选择题的命题视角主要包括基本概念、基本概念的延伸、基本观点、相近概念和包含于一个命题中的并列从属项等。基本概念主要指各种概念、定义的内涵。基本观点主要指常识性、比较重要的观点等。相近概念是指两个或两个以上意义相近、但内涵外延又略有不同的定义。包含于一个命题中的并列从属项是指构成某个知识体系的若干并列知识要点。简答题的命题视角主要是基本原理、重要概念和观点的





区别联系，以及劳动关系协调工作中的具体程序、方法、过程和步骤等。综合分析题包括案例分析、情境模拟、文书写作等多种题型。综合分析题考核考生对基本原理和方法的扎实掌握和综合应用能力。这类试题的命题视角一般体现在对劳动关系协调工作中重要原理和法律规范的理解，以及基本程序、方法的操作和运用上。

## （一）单项选择题

单项选择题是要求在四个选项中选择一个符合题干要求的、最恰当的选项。

示例：

【题目】下列不属于劳动合同法定必备条款的是（ ）。

- A. 工作时间和休息休假
- B. 劳动者的姓名、住址和居民身份证号码
- C. 试用期
- D. 工作内容和工作地点

【答案】C

【解析】

（1）本题属于“劳动合同管理”部分的内容。劳动合同的法定必备条款是由《中华人民共和国劳动合同法》（以下简称《劳动合同法》）确定的必须在劳动合同书中出现的条款，而“试用期”并不包含在其中。试用期属于协商约定条款。因此，本题的正确答案应该是C。

（2）劳动合同的内容是“劳动合同管理”部分的重要知识点，考生应当对法定必备条款和协商约定条款各自包含的项目作出明确的区分。

## （二）多项选择题

在多项选择题中，题目一般设置四个选项，其中有两个或者两个以上的选项符合题意。多项选择题中考生少选、多选、错选均不得分。

示例：

【题目】劳动争议调解组织调解的劳动争议包括（ ）。

- A. 因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议
- B. 因确认劳动关系发生的争议
- C. 因员工与企业关于专利权归属发生的争议
- D. 因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议

【答案】ABD

【解析】

（1）本题属于“员工申诉与劳动争议处理”部分的内容，其考核的知识点是劳动争议的范围。《劳动争议调解仲裁法》专门规定了劳动争议的范围，其中ABD项属于劳动争议，C项并不涉及劳动权利和义务，因此不是劳动争议。

（2）劳动争议的范围是非常重要的知识点，考生不仅要熟知劳动争议的范围的规定，还要学会判断实践中具体的争议是否属于劳动争议。