



湖南劳动人事职业学院

HUNAN LABOR AND HUMAN RESOURCES VOCATIONAL COLLEGE

# 劳动与社会保障专业 技能考核标准 (2024级)

专业代码： 590203  
适用年级： 2024级  
教研室主任： 苏冠如  
院 系： 公共管理与服务学院  
制(修)订时间： 2024年8月30日



# 劳动与社会保障专业技能抽查标准

## 目 录

一、专业名称及适用对象 .....	3
1. 专业名称 .....	3
2. 适用对象 .....	3
二、考核目标 .....	3
三、考核内容 .....	3
1. 模块一 社保业务处理 .....	4
2. 模块二 保险理赔 .....	6
3. 模块三 员工关系管理 .....	7
4. 模块四 社区劳动保障服务 .....	8
5. 模块五 岗位综合能力 .....	11
四、评价标准 .....	12
五、抽考方式 .....	14
六、附录 .....	14
1. 相关法律法规 .....	14
2. 相关规范与标准 .....	15

## 一、专业名称及适用对象

### 1. 专业名称

劳动与社会保障专业(专业代码: 650203)。

### 2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

## 二、考核目标

本专业技能考核,通过社保业务处理岗位模块、保险理赔岗位模块、员工关系管理岗位模块、社区劳动保障服务岗位模块四大笔试模块和一个岗位综合能力模块,测试学生社会保险经办、保险理赔、劳动合同管理、员工关系协调、社区劳动保障服务等职业能力,考查学生服务意识、和谐意识、团队协作、沟通协调、政策运用、口头表达等职业素养。促进专业加强教学基本条件,深化课程教学改革,强化实践教学环节,增强学生创新创业能力,促进学生个性化发展,提高专业教学质量,培养适应信息时代发展需要的劳动与社会保障行业复合型技术技能人才。

## 三、考核内容

本专业技能考核包括岗位核心技能和职业素养技能,其中岗位核心技能有社保业务处理岗位、保险理赔岗位、员工关系管理岗位、社区劳动保障服务岗位四大模块,职业素养技能有一个岗位综合能力模块。(具体内容见表1)

表1 劳动与社会保障专业技能抽查考核内容

序号	模块		项目	题量
1	岗位核心技能	社保业务处理	1-1 办理社会保险登记	20 套
			1-2 办理社会保险征缴	
			1-3 社会保险账户管理	
			1-4 办理社会保险待遇给付	
2	保险理赔	2-1 家庭风险及管理	10 套	
		2-1 保险产品分析		

			2-3 人伤保险理赔	
3		员工关系管理	3-1 解决劳动争议 3-2 管理劳动合同	20 套
4		社区劳动保障服务	4-1 失业人员就业和再就业服务 4-2 社区退休人员社会化管理和城乡居民养老、医疗保险的参保管理 4-3 残疾人就业创业帮扶 4-4 劳动保障方面的政策宣传、咨询、解答	20 套
5	职业素养技能	岗位综合能力		12 套

## 1. 模块一 社保业务处理

### 项目 1 办理社会保险登记

#### 基本要求：

#### (1) 技能要求：

- ①熟悉《社会保险法》、《养老保险条例》、《工伤保险条例》等法规并能具体应用；
- ②了解地方性社会保障劳动法规及其法律效力；
- ③熟悉用人单位参保登记、用人单位信息变更、新进人员参保登记办理的操作流程。

#### (2) 素养要求：

符合办理社会保障工作的基本素质要求（认真、细致、严谨、耐心、责任心），熟悉业务程序。

### 项目 2 办理社会保险征缴

#### 基本要求：

#### (1) 技能要求：

- ①熟悉《社会保险法》、《养老保险条例》、《工伤保险条例》等法规；
- ②了解地方性社会保障劳动法规及其法律效力；

③熟悉工伤、养老、医疗、公积金等社会保险征缴办理的操作流程；

④能准确识别并适用相关法律法规，解决社保纠纷。

## **(2) 素养要求：**

①符合办理社会保障工作的基本素质要求（认真、细致、严谨、耐心、责任心），熟悉业务程序；

②并能分析案情要点，熟悉并能准确运用相关法律，快捷办理社会保障业务，为企业节约诉讼成本。

## **项目 3 社会保险账户管理**

### **基本要求：**

#### **(1) 技能要求：**

①熟悉《社会保险法》、《养老保险条例》、《工伤保险条例》、《失业保险条例》、《工伤保险条例》等法规并能具体应用；

②了解地方性社会保障劳动法规及其法律效力；

③熟悉职工养老保险个人账户使用规定、掌握职工从企业到机关的养老保险关系转移程序、掌握职工单位跨统筹地转移时，养老保险关系转移程序、熟悉职工病亡个人账户养老金继承的相关规定。

#### **(2) 素养要求：**

①具备社保专员的基本素质（严谨、认真、热情、耐心）和职业判断能力；

②具备继续学习和可持续发展的能力；

③具备为员工和为人民服务的奉献意识和强烈的社会责任感。

## **项目 4 办理社会保险待遇给付**

### **基本要求：**

#### **(1) 技能要求：**

①熟悉《社会保险法》、《养老保险条例》、《工伤保险条例》《失业保险条例》、《工伤保险条例》等法规并能具体应用；

②了解地方性社会保障劳动法规及其法律效力；

③熟悉职工失业保险待遇享受和支付规定、熟悉职工养老保险待遇的享受和支付规定、熟悉职工工伤认定和工伤赔偿程序及规定、熟悉职工生育保险待遇的享受和支付规定；

④能准确识别并适用相关法律法规，解决社保纠纷。

## **(2) 素养要求：**

①具备社保专员的基本素质（严谨、认真、热情、耐心）和职业判断能力；

②具备继续学习和可持续发展的能力；

③具备为员工和为人民服务的奉献意识和强烈的社会责任感，为员工谋取最大的福利，减少用人单位的诉讼成本。

## **2. 模块二 保险理赔**

### **项目 1 家庭风险分析与管理**

#### **(1) 技能要求：**

①能解析财产风险，并能列举出多项财产风险。；

②解析人身风险，并能列举出多项的人身风险；

③解析责任风险，并能列举出多项的责任风险；

④熟练掌握风险的分类和风险识别的方法，能将识别的风险建立细分框架图；

#### **(2) 素养要求：**

对背景资料分析透彻，能从细节描述中找出有用的信息并加以利用，体现出有较好的观察力、分析力与逻辑思维能力；

### **项目 2 保险产品分析**

#### **(1) 技能要求：**

①能说明道交法条款；

②能填写并说明交强险和商业性保险；

- ③能计算及说明交强险和商业险保费；
- ④能说明责任险的免赔，及承保责任并能计算赔款；
- ⑤能运用保险产品条款，解决实际问题；

## **(2) 素养要求：**

- ①能对背景资料进行透彻分析，从中找出有用的信息并加以利用，体现从业者要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；
- ②具有认真、细致、严谨的职业素养，体现出一定的学习能力；
- ③能在测试时间内完成任务，体现良好的时间管理能力；

## **项目 3 保险人伤理赔**

### **(1) 技能要求：**

- ①能掌握人伤理赔流程，能针对给定的背景资料，完成接报案；
- ②能判断保险产品是否有赔偿责任，以及能计算承担的赔偿项目，掌握人伤调解技巧，设计人伤调解方案。

### **(2) 素养要求：**

能对给定的背景资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上识别保险产品，掌握产品相关理论知识。

## **3. 模块三 员工关系管理**

### **项目 1 解决劳动争议**

#### **(1) 技能要求：**

- ①能够进行证据的收集、整理和保存；
- ②能够准确运用有关的证据证明待证事实；
- ③能够按照劳动争议仲裁程序处理个人和集体劳动争议；
- ④能够按照相关法定程序处理团体劳动争议案件；
- ⑤能够运用诉讼和仲裁的基本原理和知识解决劳动纠纷（诉讼和仲裁时效、诉讼和仲裁管辖、双方诉讼告知义务的履行等）。

#### **(2) 素养要求：**

①能对案情进行透彻分析，从中找出有用的法律信息并加以利用，体现企业员工关系管理者要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

②符合劳动争议解决的基本素质要求（认真、细致、严谨、耐心、责任心），有较强的程序法治意识，体现良好的程序规则运用能力；

③能结合案情，熟悉并能准确运用劳动法律规范，防范劳动争议，并采取有效对策解决劳动争议。

## 项目 2 管理劳动合同

### （1）技能要求：

①能够清楚劳动合同的必备条款和形式要件；

②能够准确认定合同生效的时间；

③能够办理劳动合同订立后的变更环节的手续；

④能够办理劳动合同订立后的解除、终止环节的手续；

⑤能够对劳动合同履行、变更、解除进行法律风险识别。

### （2）素养要求：

①能对案情进行透彻分析，从中找出有用的法律信息并加以利用，体现企业员工关系管理者要求的观察力、分析力与逻辑思维能力；

②具有认真、细致、严谨的职业素养，体现出劳动合同管理过程中有法可依、有法必依的工作态度；

③能准确适用相关法律规范，以规避劳动合同订立、履行、变更、解除、终止过程中的法律风险，指导劳动合同订立、履行、变更、解除、终止中的实务工作。

## 4. 模块四 社区劳动保障服务

### 项目 1 失业人员就业和再就业服务

#### （1）技能要求：

①熟悉国家人力资源和社会保障部、湖南省人力资源和社会保障厅以及各地人力资源和社会保障局关于失业、就业和创业的政策规定和业务办理流程；

②熟悉《社会保险法》、《失业保险条例》，掌握失业保险的法律标准，掌握失业保险的享受条件，熟练解决失业保险待遇发放。能根据失业保险规定，帮助社区失业人员和就业困难人员办理失业登记、失业金申领、组织就业培训、解决就业难题；

③熟悉社保业务网上办理流程，能准确指导社区居民办理失业金申领网上申报、就业培训网上申报等信息化社保业务。

## **(2) 素养要求：**

①有良好的心理素质，较强的心理调适能力、有奉献精神、有较强的服务意识；

②有良好的沟通协调能力、人际交往能力、团队合作能力、灵活应变能力、逻辑思维能力、学习领悟能力和信息处理分析能力等。能耐心细致为社区居民办理失业、就业和再就业相关业务；

③有敏锐的政策捕捉和政策运用能力，能根据国家 and 地方针对失业、就业、创业者发布的法律法规和政策分析案情要点，熟悉并能准确运用《社会保险法》、《失业保险条例》，解决社区居民失业、就业和创业问题，提升居民工作和生活幸福感。

## **项目 2 社区退休人员社会化管理和城镇居民医疗保险的参保管理**

### **(1) 技能要求：**

①熟悉国家人力资源和社会保障部、湖南省人力资源和社会保障厅以及各地人力资源和社会保障局关于城镇居民养老保险和城镇居民医疗保险政策规定和业务办理流程；

②熟悉《社会保险法》、《养老保险条例》，掌握城镇居民养老保险和养老保险的享受条件，熟练计算城镇居民养老保险待遇发放。能根据城镇居民医疗和养老保险规定，帮助本辖区的居民办理城镇居民医疗保险和养老保险的参保；

③掌握本辖区退休人员的状况，能准确指导社区居民养老资格审

核等信息化社保业务。

### **(2) 素养要求:**

①有良好的心理素质,较强的心理调适能力、有奉献精神、有较强的服务意识;

②有良好的沟通协调能力、人际交往能力、团队合作能力、灵活应变能力、逻辑思维能力、学习领悟能力和信息处理分析能力等。能耐心细致为社区居民办理养老和医疗保险相关业务;

③有敏锐的政策捕捉和政策运用能力,能根据国家 and 地方针对医疗、养老的法律法规和政策分析案情要点,熟悉并能准确运用下相关保险条例,解决社区居民在医疗和养老问题,提升居民生活幸福感。

## **项目 3 残疾人就业创业帮扶**

### **(1) 技能要求:**

①熟悉国家人力资源和社会保障部、中国残疾人联合会、湖南省人力资源和社会保障厅、湖南省残疾人联合会以及各地人力资源和社会保障局关于残疾人就业和创业扶持的政策规定和业务办理流程;

②熟悉《中华人民共和国残疾人保障法》、《残疾人就业条例》、掌握法律、条例中残疾人权益保障、残疾人就业、创业扶持相关规定,结合政策帮助社区有劳动能力和求职、创业意愿的残疾人办理就业登记、组织就业培训、帮助办理创业扶持业务;

③熟悉社保业务网上办理流程,能准确指导社区残疾居民办理就业登记、就业培训申请和创业扶持等网上申报业务。

### **(2) 素养要求:**

①有爱心、耐心、责任心、有奉献精神、有较强的服务意识、良好的心理素质;

②有良好的沟通协调能力、人际交往能力、灵活应变能力、逻辑思维能力、学习领悟能力和信息处理分析能力等。能灵活运用法律、政策为社区残疾居民办理就业、创业扶持业务;

③有敏锐的政策捕捉和政策运用能力，能根据国家和地方残疾人保障、就业、创业法律法规和政策分析案情要点，熟悉并能准确运用《中华人民共和国残疾人保障法》、《残疾人就业条例》，解决社区残疾居民就业和创业问题，帮助残疾居民实现个人和社会价值。

#### **项目 4 劳动保障方面的政策宣传、咨询、解答**

##### **(1) 技能要求：**

①熟悉国家人力资源和社会保障部、湖南省人力资源和社会保障厅以及各地人力资源和社会保障局关于养老保险、医疗保险、就业失业政策规定和业务办理流程；

②熟悉社会保险法，掌握城镇居民养老保险、医疗保险和失业保险的享受条件，熟练计算城镇居民保险待遇发放。能根据城镇居民医疗和养老保险规定，帮助本辖区的居民办理城镇居民医疗保险和养老保险的参保；

③掌握本辖区退休人员的状况，能准确指导社区居民养老资格审核等信息化社保业务。

##### **(2) 素养要求：**

①有爱心、耐心、责任心、有奉献精神、有较强的服务意识、良好的心理素质；

②有良好的沟通协调能力、人际交往能力、灵活应变能力、逻辑思维能力、学习领悟能力和信息处理分析能力等。能灵活宣传政府的社保政策，并利用运用法律、政策为社区居民解答各类社保问题；

③有敏锐的政策捕捉和政策运用能力，能根据国家和地方社保法律法规和政策分析案情要点，熟悉并能准确运用社保政策，解决居民日常社保方面的问题，提升居民的满意度。

### **5. 模块五 岗位综合能力**

##### **(1) 技能要求**

能够根据模拟情景，通过分析概括、组织协调，与服务对象进

行面对面解说、沟通，主要测试考生的沟通能力。

## (2) 素养要求

语言表达准确简洁、流畅清楚，能很好地表达自己的意思，善于运用语音、语调、目光和手势。

## 四、评价标准

本专业技能抽查采取过程考核和结果考核、技能考核和职业素养考核相结合的原则，根据考生操作的规范性、熟练程序、用时量和职业意识等因素评价过程成绩，根据测试结果和现场展示效果等因素评价结果成绩。各模块、项目、任务的技能评价要点如表 2 所示：

表 2 劳动与社会保障专业技能评价要点

序号	模块	项目	评价要点
1	社保业务处理	办理社会保险登记	熟悉用人单位参保登记、信息变更、新进人员参保登记办理的操作流程。
		办理社会保险征缴	熟悉《社会保险法》、《养老保险条例》、《工伤保险条例》等法规；能够胜任工伤、养老、医疗、公积金等社会保险征缴工作；能准确识别并适用相关法律法规，解决社保纠纷。
		社会保险账户管理	熟悉职工养老保险个人账户使用规定；熟悉职工工作从企业到机关变更，养老保险关系转移的规定和程序；熟悉职工工作单位跨统筹地转移，养老保险关系转移的规定和程序；熟悉职工病亡个人养老金账户继承的规定和程序；能准确识别并适用相关法律法规，解决社保纠纷。
		办理社会保险待遇给付	熟悉职工失业保险待遇享受和支付的规定和程序；熟悉职工养老保险待遇享受和支付的规定和程序；熟悉职工工伤认定和工伤赔偿的规定和程序；熟悉职工生育保险待遇享受和支付的规定和程序；从劳动者和用人单位的角度谋求最大社会保障福利。

2	保险理赔	家庭风险分析	能解析财产风险，并能列举出多项财产风险；能解析人身风险，并能列举出多项的人身风险；解析责任风险，并能列举出多项的责任风险；熟练掌握风险的分类和风险识别的方法，能将识别的风险建立细分框架图；
		保险产品分析	说明道交法条款；填写并说明交强险和商业性保险；计算及说明交强险和商业险保费；说明责任险的免赔，及承保责任并能计算赔款；运用保险产品条款，解决实际问题；
		人伤保险理赔	掌握人伤理赔流程，能针对给定的背景资料，完成接报案；能判断保险产品是否有赔偿责任，以及能计算承担的赔偿项目，掌握人伤调解技巧，设计人伤调解方案。
3	员工关系管理	解决劳动争议	能够正确地指出案例争议双方和争议焦点，能够准确适用相关法律法规解决劳动争议，能够准确的选择仲裁管辖机构和诉讼管理机构；能够准确指出劳动者的诉求，收集对公司有利的证据。
		管理劳动合同	熟悉劳动合同订立、变更、解除、终止的流程和条件；能够防范劳动合同订立、变更、解除、终止的法律风险。
4	社区劳动保障服务	失业人员就业和再就业服务	能够熟悉《就业创业证》办理流程，能够准确完成就业困难人员认定，能帮助社区失业人员办理失业登记、失业金申领、生育补助申领。
		社区退休人员社会化管理和城乡居民养老、医疗保险的参保管理	熟悉城镇居民养老保险和城镇居民医疗保险政策规定和业务办理流程，能准确指出城镇居民医疗、养老保险享受条件，能熟练计算城镇居民养老保险待遇发放，能帮助本辖区的居民办理城镇居民医疗和养老保险的参保。
		残疾人就业创业帮扶	熟悉残疾人就业和创业扶持的政策规定和业务办理流程，能准确

			帮助社区有劳动能力和求职、创业意愿的残疾人办理就业登记、组织就业培训、帮助办理创业扶持业务。
		劳动保障方面的政策宣传、咨询、解答	能够融洽接待社区居民,能准确、流畅地为社区居民解答劳动保障方面的政策,能帮助本辖区的居民办理城镇居民医疗保险和养老保险的参保,能准确指出城镇居民养老保险、医疗保险和失业保险的享受条件,熟练计算城镇居民保险待遇发放,能准确指导社区居民养老资格审核等信息化社保业务。
5	岗位综合能力		良好的沟通、组织、协调能力;较强的分析概括能力;具备自信心、责任心、灵活性、情绪控制等个性特点和行为风格。

## 五、抽考方式

根据专业技能基本要求,本专业技能抽查内容包括社保业务处理、保险理赔、员工关系管理、社区劳动保障服务四个笔试模块和一个情景模拟展示模块,每个模块下设若干考核项目。抽查时,要求学生能按照相关操作规范独立完成给定任务,并体现良好的职业精神与职业素养。

五个模块都为必考模块,由被测学生以抽签方式分别随机从五个模块试题库抽取一道题共五道题进行考核。

成绩计算方式:模块一、模块三各占分 20%,模块二、模块四各占分 20%,模块五占分 10%,总分 100 分。

每份考试模块试题由组考人员随机抽取,抽查场次根据考生人数结合考场条件具体安排,考试顺序由抽签决定。

## 五、附录

### (一) 相关法律法规

#### 1. 《中华人民共和国社会保险法》

2. 《中华人民共和国劳动法》
3. 《中华人民共和国劳动合同法》
4. 《失业保险条例》
5. 《工伤保险条例》
6. 《生育保险条例》
7. 《劳动争议调解仲裁法》

## **(二) 相关规范与标准**

1. 《劳动关系协调员》国家职业技能标准
2. 中国人力资源开发研究会《中国人力资源管理职业水平标准》
3. 中华人民共和国劳动和社会保障部《企业人力资源管理师国家职业标准》