



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**  
**技能抽查考试题库**  
**(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



扫描全能王

PDF扫描全能王App

---

## 湖南省高等职业院校劳动与社会保障专业 学生专业技能抽查题库

劳动与社会保障专业技能抽查题库结构与内容的确定，依据教育部职业教育国家教学标准（劳动与社会保障专业），范围涵盖社保业务处理、保险理赔、员工关系管理、社区劳动保障服务四个笔试技能模块，以及一个岗位综合技能面试模块，共计五个模块，每个模块下根据技能点设若干操作试题。

其中模块一社保业务处理共计 20 道题，共涵盖用人单位参保登记、用人单位社保信息变更、参保员工登记、社会保险办理、居民养老保险征缴、养老保险关系转移衔接、工伤保险征缴、失业保险征缴、医疗生育保险征缴、社会保险办理、城镇职工基本养老保险个人账户使用、职工跨统筹地就业，养老保险关系转移、职工跨统筹地就业，养老保险帐户转移、职工病亡养老金个人账户继承、职工失业保险待遇享受和支付、职工养老保险待遇享受和支付、职工工伤认定、处理工伤赔偿、职工生育保险待遇享受和支付等技能点。

模块二保险理赔共计 10 道题，共涵盖家庭风险分析、产品分析、人伤理赔 3 项核心技能。具体包家庭人身和财产风险分析、交强险和商业险的方案及理赔计算、雇主责任险的理赔计算及说明、意外伤害保险的理赔计算、人伤理赔流程，接报案；判断保险产品是否有赔偿责任，以及计算承担的赔偿项目，人伤调解技巧，设计人伤调解方案。等技能点。

模块三员工关系管理模块共计 20 道题，共涵盖解决劳动争议和管理劳动合同 2 项核心技能。具体包括解决劳动争议的技能、证据的收集与举证的技能、订立劳动合同的技能、履行与变更劳动合同的技能、解除与终止劳动合同的技能等个技能点。

---

模块四社区劳动保障服务模块共计 20 道题，共涵盖城乡居民养老保险、医疗保险宣传及参保服务、失业人员就业与再就业服务、残疾人就业创业服务、社区劳动保障政策宣传及解答等 4 项核心技能。具体包括养老保险待遇领取业务、城乡居民养老保险关系终止和注销业务、城乡居民医疗保险催缴业务、新生儿医疗保险业务、未参保人员享受城镇居民医疗保险待遇、特殊人群缴纳城镇居民医疗保险业务、《就业创业证》办理材料及流程、职工享受失业保险待遇的条件和期限、欠缴失业保险费企业的失业人员失业保险待遇的申领及享受期限、残疾人就业需求登记及申请材料、残疾人创业扶持申请条件及材料等技能点。

模块五岗位综合能力现场展示 12 道题。现场展示形式为角色扮演或者通过 PPT 进行现场演讲展示，具体包括员工沟通、解决劳动争议、医疗保险政策解答、社会保险费用征缴、社会保险参保宣传、组织实施招聘解说、招聘方法解说等技能点。

五大模块共计 82 道题，其中笔试题 70 道题以及现场展示题 12 道题。

---

**湖南劳动人事职业学院专业技能  
抽查考试题库**

**模块一 社保业务处理**

**劳动与社会保障专业**

**劳动与社会保障专业技能抽查题库**

---

## 模块一 社保业务处理

### 目 录

<b>项目 1 社会保险登记</b> .....	<b>6</b>
1. 试题编号: T1-1 用人单位参保登记 .....	6
2. 试题编号: T1-2 用人单位社保信息变更 .....	8
3. 试题编号: T1-3 参保员工登记 .....	9
<b>项目 2 社会保险征缴</b> .....	<b>11</b>
4. 试题编号: T1-4 社会保险办理 .....	11
5. 试题编号: T1-5 社会保险办理 .....	13
6. 试题编号: T1-6 养老保险关系转移衔接 .....	16
7. 试题编号: T1-7 工伤保险征缴 .....	18
8. 试题编号: T1-8 失业保险征缴 .....	20
9. 试题编号: T1-9 医疗生育保险征缴 .....	22
10. 试题编号: T1-10 社会保险办理 .....	25
<b>项目 3 社会保险账户管理</b> .....	<b>26</b>
11. 试题编号: T1-11 城镇职工基本养老保险个人账户使用规定 .....	27
12. 试题编号: T1-12 职工跨统筹地就业, 养老保险关系转移 .....	29
13. 试题编号: T1-13 员工跨统筹地区就业, 养老保险账户转移 .....	32
14. 试题编号: T1-14 职工病亡养老金个人账户继承 .....	34
<b>项目 4 社保待遇给付</b> .....	<b>37</b>
15. 试题编号: T1-15 职工失业保险待遇享受和支付 .....	37
16. 试题编号: T1-16 职工养老保险待遇的享受和支付 .....	40
17. 试题编号: T1-17 职工基本养老保险待遇领取业务 .....	42
18. 试题编号: T1-18 职工工伤认定 .....	45
19. 试题编号: T1-19 处理工伤赔偿 .....	48
20. 试题编号: T1-20 职工生育保险待遇的享受和支付 .....	50

## 项目 1 社会保险登记

### 1. 试题编号：T1-1 用人单位参保登记

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

你大学毕业后新成立了一家企业。

#### 测试任务 1 参保单位信息构成

请设计企业基本信息。包括企业的名称、地点、业务内容、成立时间、性质、单位负责人、缴费业务负责人等基本要素。（35 分）

#### 测试任务 2 企业参保登记

请对本企业的基本信息进行参保登记。包括办理地点、办理流程、所需材料等基本要素。（55 分）

请设计企业基本信息：

请对本企业的基本信息进行参保登记：

#### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

办理用人单位参保登记操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价细则

办理用人单位参保登记试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办 理 社 会 保 险 登 记 (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成 任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合 要求。（按0/2/5分的标准评分）	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合 要求（按0/2/5分的标准评分）（按0/2/5分的标 准评分）	
	用人单位 参保登记 登记	90分	不能设计企业基本信息，要素不齐全的，每缺一 项，扣5分。	
			不能正确指出社会保险登记所需材料的，每缺一 项 5 分。	
			不清楚社会保险登记的流程，每错一项，扣5分。	
			不清楚社会保险登记的地点的扣5分。	
	合计	100分		

## 2. 试题编号: T1-2 用人单位社保信息变更

### (1) 任务描述

#### 背景资料:

长沙市 A 贸易有限责任公司; 组织机构代码证: 800229\*; 电话: 0731-823××; 单位住址: 长沙市岳麓区 X×× 中路 X× 号 X× 大厦 9×× 室; 邮编: 430000; 单位类型: 法人企业; 负责人: 张××; 负责人身份证号: 1101051965022159××; 电话 155123×× 缴费负责人: 马××; 所在部门: 人力资源部; 电话: 155321××; 开户银行与行号: 农行\*\*支行; 06×; 银行账号: 040101040007815。

#### 测试任务 1 用人单位信息变更的资料

该公司电话变更为长 0731-833××, 你作为该公司的社保专员, 需要准备哪些资料办理社保信息变更? (40 分)

#### 测试任务 2 用人单位信息变更的流程

假如你公司因故搬家, 从长沙岳麓区搬到开福区, 要到社会保险业务经办机构办理何种业务? 要求写出办理业务的流程。(50 分)

该公司电话变更为长 0731-833××, 你作为该公司的社保专员, 需要准备哪些资料办理社保信息变更:
假如你公司因故搬家, 从长沙岳麓区搬到开福区, 要到社会保险业务经办机构办理何种业务? 要求写出办理业务的流程、材料。

### (3) 实施条件

每个测试室 30 人, 需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数

量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

### 办理用人单位社保信息变更操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

#### (3) 考核时量

60 分钟

#### (4) 评价细则

### 办理用人单位社保信息变更试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办 理 社 会 保 险 登 记 (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
	用人单位 参保信息 变更	90分	不清楚用人单位信息变更的资料的，每缺一项，扣10分。	
			不清楚用人单位信息变更的流程，每缺一个步骤 10 分。	
合计	100分			

### 3. 试题编号：T1-3 参保员工登记

#### (1) 任务描述

背景资料：

你成功应聘进入一家公司担任社保专员。

### 测试任务 1 参保员工信息构成

请为其招用 6-10 个员工，设计员工基本信息表。包括人员构成、工资待遇等基本要素。（40 分）

### 测试任务 2 参保员工信息登记

请对参保员工进行人员信息登记。包括所需资料、流程等基本要素。（50 分）

请设计员工的基本信息：
请对新员工的基本信息进行参保登记：

### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 办理参保员工登记操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟

#### (4) 评价细则

##### 办理参保员工登记试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办 理 社 会 保 险 登 记 (100 分)	职业 素养	10分	考风:考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内;不独立完成任务,考核过程舞弊取消考试资格,成绩计0分;严重违反考场纪律,造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
			卷容格式:卷容整洁,文字编排工整,格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
	员工信息 构成	90分	不清楚参保员工信息构成的,每缺一项,扣10分。	
			不清楚参保员工信息登记的要求的,每项5分。	
合计	100分			

#### 项目2 社会保险征缴

##### 4. 试题编号: T1-4 社会保险办理

###### (1) 任务描述

###### 背景资料:

2018年3月2日吕某与长沙某化学制品生产企业签订了为期两年的劳动合同,合同中明确吕某的岗位为原料注入工,明确了工作职责条件,合同约定月薪为5500元。

###### 测试任务 办理社会保险

作为公司的社保专员,请完成以下社会保险的办理工作。(90分)

请确定吕某社保种类:

公司为吕某向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交资料：
请确定吕某的社保缴纳基数：
若该地区社会保险缴费比例如下：（养老保险：单位 16%，个人 8%；医疗保险：单位 8.7%，个人 2%；失业保险：单位 0.7%，个人 0.3%；工伤保险：单位 0.4%） 请计算吕某的社会保险单位和个人的缴费金额。

**(2) 实施条件**

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**办理社会保险操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

**(3) 考核时量**

60 分钟

**(4) 评价细则**

**办理社会保险试题评价细则**

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办 理 社 会 保 险 登 记 (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
	办理社会 保险	90分	不清楚社会保险的险种的，险种每错一项，扣5分。	
			不清楚社会保险登记的材料，每错一项，扣5分。	
			不懂社会保险缴费计算方法的，缴费计算方法每错一项，扣10分。	
	合计	100分		

**5. 试题编号：T1-5 社会保险办理**

**(1) 任务描述**

**背景资料：**

2018 年 3 月 2 日王某与长沙某医药生产企业签订了为期两年的劳动合同，合同中明确王某的岗位为销售经理，明确了工作职责条件，合同约定月薪为 6000

元。

### 测试任务 办理社会保险

作为公司的社保专员，请完成以下社会保险的办理工作。（90分）

请确定王某社保种类：
公司为王某向当地社会保险经办机构办理社会保险登记应提交资料：
请确定王某的社保缴纳基数：
若该地区社会保险缴费比例如下：（养老保险：单位 16%，个人 8%；医疗保险：单位 8.7%，个人 2%；失业保险：单位 0.7%，个人 0.3%；工伤保险：单位 0.4%） 请计算王某的社会保险单位和个人的缴费金额。

### （2）实施条件

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数

量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

### 办理社会保险操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

#### (3) 考核时量

60 分钟

#### (4) 评价细则

### 办理社会保险试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办 理 社 会 保 险 登 记 (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成 任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合 要求。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合 要求（按0/2/5分的标准评分）	
	办理社会 保险	90分	不清楚社会保险的险种的，险种每错一项，扣5 分。	
			不清楚社会保险登记的材料，每错一项，扣 5 分。	
			不懂社会保险缴费计算方法的，缴费计算方法每 错一项，扣 10 分。	
	合计	100分		

---

**6. 试题编号：T1-6 养老保险关系转移衔接**

**(1) 任务描述**

**背景资料：**

2009年，城乡居民养老保险参保人刘某时年53岁，在户籍地A县开始参加城乡居民养老保险，连续缴费，每年个人缴费100元，集体补助40元，政府补贴30元。2015年，外出到B市打工，同时又参加了城镇职工养老保险，当年缴纳12个月的养老保险费。其年满60周岁时欲领取城乡居民养老保险待遇。

**测试任务1 基本养老金水平**

职工退休时，确定其本人基本养老金水平的因素有哪些？（20分）

**测试任务2 养老保险关系转移衔接**

作为社保业务经办人员，请问参保人员何时何地申请办理城乡养老保险制度衔接？（20分）那刘某养老保险关系转移衔接该如何处理？（50分）要求条理清楚。

职工退休时，确定其本人基本养老金水平的因素有哪些：
参保人员何时何地申请办理城乡养老保险制度衔接？
刘某养老保险关系转移衔接该如何处理？



**(2) 实施条件**

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**表 1 办理养老保险关系转移衔接操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

**(3) 考核时量**

60 分钟

**(4) 评价细则**

**办理养老保险关系转移衔接试题评价细则**

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办 理 养 老 保 险 关 系 转 移 衔 接 (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成 任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合 要求。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合 要求（按0/2/5分的标准评分）。	
	办理养老 保险关系	90分	不清楚基本养老金水平确定因素的，每缺一项， 扣5分。	

转移衔接		不了解养老保险关系转移衔接业务办理地点的，扣 20 分。	
		不清楚养老保险关系转移衔接业务办理流程的，每错一项扣 10 分；不清楚养老保险关系转移衔接业务办理材料的，每错一项扣 10 分。	
合计	100分		

**7. 试题编号：T1-7 工伤保险征缴**

**(1) 任务描述**

背景资料：

2018 年 6 月 15 日，张某大学毕业后，成功应聘进入到一家知名软件公司，担任软件工程师。办理完入职后，公司开始给他进行社保登记，缴纳社保，可张某发现公司并没有为他缴纳工伤保险。作为社会保障业务经办人员，请回答张某的以下咨询：

**测试任务 1 工伤保险的缴费主体**

请问工伤保险的缴费主体有哪些？（30 分）

**测试任务 2 工伤保险的缴费基数**

请问工伤保险的缴费基数如何确定？（45 分）

**测试任务 3 工伤保险的缴费比例**

请问工伤保险的缴费比例是多少？（15 分）

工伤保险的缴费主体：
工伤保险的缴费基数：

工伤保险的缴费比例：

### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 办理工伤保险征缴操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟

### (4) 评价细则

#### 办理工伤保险征缴试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办 理 工 伤 保 险 征 缴 (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求。	

		卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）。	
办理工伤 保险征缴	90分	不清楚工伤保险的缴费主体的，主体每错一项，扣10分。	
		不清楚工伤保险的缴费基数的，每错一项扣15分。	
		不清楚工伤保险的缴费比例的，扣15分。	
合计	100分		

## 8. 试题编号：T1-8 失业保险征缴

### (1) 任务描述

#### 背景资料

夏某今年40岁，是A市的农民工，在一家建筑公司工作五年。2020年因为疫情原因，公司大规模裁员，夏某被解雇了。失业后，夏某在社保经办机构查询到，公司从来没有为自己缴纳过失业保险。公司人力资源专员说，失业保险是他自己没交，公司不负责。夏某从这家建筑公司失业后，经参保地失业保险经办机构审核，可享受18个月的失业保险待遇，并按规定为张某按月缴纳职工基本医疗保险费。张某在领取完第10个月失业保险待遇后，找到新工作，他月工资5000元，（当地上一年度社会平均工资为3300元），新单位为其缴纳各项社会保险。

#### 测试任务1 农民工失业保险征缴

请问该公司的做法是否合理？为什么？（10分）

#### 测试任务2 失业保险缴费主体

失业保险的征缴主体有哪些？（30分）请问张某入职后，职工基本医疗保险费可否继续由失业保险机构代为缴纳？请说明理由。（10分）

#### 测试任务3 失业保险缴费基数和比例

失业保险缴费基数和比例是多少？（40分）

该公司的做法是否合理？为什么？

失业保险的征缴主体：
夏某入职后，职工基本医疗保险费可否继续由失业保险机构代为缴纳？请说明理由。
失业保险缴费比例：

**(2) 实施条件**

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**办理失业保险征缴操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备
------	---	----

**(3) 考核时量**

60 分钟

**(4) 评价细则**

**办理失业保险征缴试题评价细则**

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办 理 失 业 保 险 征 缴 (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）。	
	办理失业 保险征缴	90分	不清楚农民工失业保险征缴基本政策的，扣10分。	
			不清楚失业保险的缴费主体的，主体每错一项，扣 10 分。	
			不清楚失业保险的缴费基数和比例，每错一项扣 15 分。	
			不清楚失业人员基本医疗保险费缴纳政策的，扣 10 分。	
合计	100分			

**9. 试题编号：T1-9 医疗生育保险征缴**

**(1) 任务描述**

**背景资料：**

小朱，女，今年三十岁，于 2018 年 1 月进入 A 市娱乐传媒公司，月工资 5000

元（当地职工上一年度月平均工资为 3300 元）。2018 年 2 月小朱怀孕，生产后患有产后抑郁症，需要治疗。

**测试任务 1 生育保险的缴费主体**

请问生育保险是由单位缴纳还是个人缴纳？（15 分）

**测试任务 2 生育保险的缴费基数**

请问小朱生育保险的缴费基数是多少？（45 分）

**测试任务 3 医疗保险缴费比例**

小朱的医疗保险缴费比例是多少？（30 分）

生育保险的缴费主体：
小朱生育保险的缴费基数：
小朱的医疗保险缴费比例：

**(2) 实施条件**

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**办理医疗生育保险征缴操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟

### (4) 评价细则

#### 办理医疗生育保险征缴试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办 理 生 育 医 疗 保 险 征 缴  (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任 务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分； 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合 要求。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合 要求（按0/2/5分的标准评分）。	
	办理医疗 生育保险 征缴	90分	不清楚农民工失业保险征缴基本政策的，扣10分。	
			不清楚生育保险的缴费主体的，扣 15 分。	
			不清楚生育保险的缴费基数的，每错一项扣 15 分。	
			不清楚医疗保险的比例的，扣 30 分。	
	合计	100分		

---

10. 试题编号：T1-10 社会保险办理

(1) 任务描述

**背景资料：**

2018年4月1日朱某与长沙某机械制造公司签订了劳动合同，合同中明确约定了工作岗位和工作职责条件，并约定每月工资为5500元，工作年限2年。

**测试任务 办理社会保险**

作为公司的社保专员，请完成如下社会保险的办理工作。（90分）

请确定朱某社保种类：
你应该在新员工入职多久内去何地办理新员工社保登记？
为朱某办理社会保险登记应提交哪些材料？
请计算各项社保缴费的数额：（若确定朱某的社保缴纳基数为5500元，若该地区社会保险缴费比例如下：养老保险：单位16%，个人8%；医疗保险：单位8.7%，个人2%；失业保险：单位0.7%，个人0.3%；工伤保险：单位0.4%）

--

**(2) 实施条件**

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**办理社会保险操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

**(3) 考核时量**

60 分钟

**(4) 评价细则**

**办理社会保险试题评价细则**

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办 理 社 会 保 险 征 缴 (100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
	办理社会保险	90分	不清楚社会保险的险种的，险种每错一项，扣5分。	

		不清楚办理社会保险登记的时限的，扣 5 分； 不清楚办理社会保险登记的地点的，扣 5 分。	
		不清楚社会保险登记的具体材料的，每错一项扣 5 分。	
		不清楚社会保险缴费计算方法的，缴费计算方法每错一项，扣 10 分。	
	合计	100分	

### 项目 3 社会保险账户管理

#### 11. 试题编号：T1-11 城镇职工基本养老保险个人账户使用规定

##### (1) 任务描述

##### 背景资料：

王某大学毕业后在一家大公司工作，单位为其办理了基本养老保险参保手续，王某父母务农为生，王某工作三年后，父母双双重病，花光了王某积蓄，为了给父母治病，他想到了自己的养老金，于是找到单位有关负责人，想和单位签一个协议，王某保证他将在单位好好工作至正常退休，条件是同意他提前支取养老金，可以用这部分钱给父母治病，希望得到用人单位的答应，王某随即拨打了社保专员办公室电话。

##### 测试任务 1 职工领取基本养老保险待遇的条件和退休手续的办理

假设你作为该企业的社保专员，根据背景材料，请帮助王某列出按月享受养老保险待遇的条件（20 分）和退休业务办理流程及需准备的资料（40 分），要求条理清楚。

##### 测试任务 2 职工养老保险个人账户使用相关规定

假设你作为该企业的社保专员，根据背景资料，帮助王某分析能否提前支取个人账户养老金的相关规定。（30 分）

职工领取养老金条件：

退休业务办理流程及需准备的资料：
职工养老保险个人账户使用相关规定：

### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 办理城镇职工基本养老保险个人账户资金提取使用业务操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟

### (4) 评价细则

#### 办理城镇职工基本养老保险个人账户资金提取使用业务试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核要点	得分
办理职工基本养老保险个人账户资金提取（100分）	职业素养	3分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		2分	卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		5分	文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
	职工领取基本养老保险待遇的条件和退休手续的办理	30分	明确享受养老保险待遇条件，两个关键词：年龄（达到法定退休年龄）和年限（累计缴费至少满15年）。缺一项条件，扣10分；每个条件分析不正确或不全面扣5分。	
		40分	审批地错误，扣4分。退休业务办理必需资料，缺一项扣9分。	
	职工养老保险个人账户使用相关规定	20分	明确个人账户不得提前支取和能继承的相关规定。缺一项扣10分；每项规定分析不正确或不全面扣10分。	
	合计	100分		

## 12. 试题编号：T1-12 职工跨统筹地就业，养老保险关系转移

### （1）任务描述

#### 背景材料：

李某2016年大学毕业后进入湖南省岳阳市某企业工作，工作两年后跳槽到长沙市某企业，他担心工作变动后原来交的养老保险会不会白交，于是他找到了所在地的人力资源和社会保障局了解情况。



项目	基本实施条件	备注
场地	每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟

### (4) 评价细则

#### 办理 A 企业到 B 企业养老保险账户转移试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核要点	得分
办理A 企业到 B企业 养老保 险账户 转移 (100 分)	职业 素养	3分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
		2分	卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分标准评分）	
		5分	文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分标准评分）	
	职工工作单位转移，养老保险关系转移相关规定	20分	员工工作单位转移，养老保险转移规定，缺一项扣 10 分；规定分析不正确或不全面扣 5 分。	
	职工工作单位转移，养老保险关系转移程	30分	员工工作单位变动，个人养老保险关系转移基本养老保险关系和个人账户档案，还需要转移职工个人账户基金，	

	序		个人账户存储额实行累计计算。缺一 项，扣 15 分；转移分析不正确或不全 面扣 10 分。	
		40 分	员工工作单位表变动，养老保险关系转 移需要提出养老保险关系转移续接申 请和必备材料。缺一项材料，扣 10 分。	
	合计	100分		

### 13. 试题编号：T1-13 员工跨统筹地区就业，养老保险账户转移

#### (1) 任务描述

##### 背景材料：

杨某在湖南某公司工作，养老保险已经缴费 12 年，2019 年他打算跳槽到深圳某公司工作，跳槽前他找到公司，向社保专员咨询，如果要换工作，个人缴费部分是否还有效？办理养老保险关系转移的同时，是否可以一起转移个人账户所有存储额？

##### 测试任务 1 职工工作单位跨统筹地转移，养老保险关系转移相关规定

假设你作为企业社保专员，根据背景材料，请帮助杨某回答换工作后，个人缴费部分是否有效。（20 分）

##### 测试任务 2 员工工作单位跨统筹地转移，养老保险关系转移接续程序

假设你作为企业社保专员，根据背景材料，请帮助李某梳理其养老保险关系能否转移以及转移程序。（70 分）

员工工作单位跨统筹地转移，养老保险关系转移相关规定：
员工工作单位跨统筹地转移，个人养老保险关系转移程序：

员工工作单位跨统筹地转移，养老保险关系转移接续程序：

**(2) 实施条件**

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**办理员工跨统筹地区就业，养老保险账户转移操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

**(3) 考核时量**

60 分钟

**(4) 评价细则**

**办理员工跨统筹地区就业，养老保险账户转移试题评价细则**

项目	评价内容	配分	考核要点	得分
办理员工跨统	职业	3分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10	

筹地区 就业， 养老保 险账户 转移 (100 分)	素养		分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
		2分	卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按 0/2/5 分标准评分)	
		5分	文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按 0/2/5 分标准评分)	
	职工工作单位 跨统筹地转 移，养老保 险关系转移相关 规定	20分	员工工作单位转移，养老保险转移规定，缺一项扣 10 分；规定分析不正确或不全面扣 5 分。	
	员工工作单位 跨统筹地转 移，养老保 险关系转移接续 程序	30分	员工工作单位跨统筹地转移，个人养老保险关系转移基本养老保险关系和个人账户档案，还需要转移职工个人账户基金，个人账户存储额实行累计计算。缺一项，扣 15 分；转移分析不正确或不全面扣 10 分。	
		40分	员工工作单位跨统筹地转移，养老保险关系转移需要提出养老保险关系转移接续申请。缺一项申请，扣 10 分；每项申请分析不正确或不全面扣 5 分。	
	合计	100分		

#### 14. 试题编号：T1-14 职工病亡养老金个人账户继承

##### (1) 任务描述

##### 背景材料：

刘芳，长沙市某房地产企业职工，于 2018 年 9 月办理退休手续，在领取了

6 个月的退休金后就病故了。处理完刘芳的后事，她的家属想到了在职期间刘芳从工资里面代扣了定额的养老保险费，现在病故了，那她在职期间缴纳的养老保险费能否退还给家属呢？于是他们找到了刘芳原工作的房地产公司了解情况。

### 测试任务 1 职工领取基本养老保险待遇的条件

假设你作为该公司的社保专员，根据背景材料，结合领取退休金待遇，请梳理职工正常享受养老保险待遇的条件。（20 分）

### 测试任务 2 职工个人账户构成和继承

假设你作为该公司的社保专员，根据背景材料，请向刘某家属解答关于养老保险个人账户的构成（30 分）和养老保险费继承的相关事宜（40 分）。

职工领取养老金的条件：
职工养老保险个人账户构成：
职工去世，养老保险账户继承：

### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数

量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 办理职工病亡养老金金账户继承操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

#### (3) 考核时量

60 分钟

#### (4) 评价细则

#### 办理职工病亡养老金金账户继承试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核要点	得分
办理职工病亡养老金金账户继承（100分）	职业素养	3分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
		2分	卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分标准评分）	
		5分	文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分标准评分）	
	职工领取基本养老保险待遇的条件	20分	明确享受养老保险待遇条件，两个关键词：年龄（达到法定退休年龄）和年限（累计缴费至少满15年）。缺一项条件，扣10分；每个条件分析不正确或不全面扣5分。	
职工养老保险个人账户构成	30分	个人账户的构成，包括三个方面。缺一项扣10分。		

	和继承	40分	明确个人账户继承的相关规定。个人账户能否提前支取，情形分析正确得20分；个人账户能否继承，情形分析正确得20分。	
	合计	100分		

#### 项目 4 社保待遇给付

##### 15. 试题编号：T1-15 职工失业保险待遇享受和支付

###### (1) 任务描述

###### 背景材料：

黄某 2017 年来长沙工作，与用人单位签订了 3 年的劳动合同，单位为其参加包括失业保险在内的各项社会保险。2019 年 5 月由于所在单位经营调整，缩减非技术人员，该单位与赵某协商解除劳动关系，黄某心灰意冷，工作没了，工资收入中断，生活开支便成了大问题。想到自己在职时参加了失业保险，肯定能享受失业保险金，黄某瞬间看到了希望。于是黄某拨通了原公司社保专员的办公电话。

###### 测试任务 1 员工失业后，社保专员的工作职责

假设你作为该公司社保专员，结合背景材料，黄某从你所在的公司失业后，你需要完成哪些工作呢？（10 分）

###### 测试任务 2 员工失业保险金领取条件、时限和停止享受的情形

假设你作为该公司的社保专员，根据背景材料，请帮助黄某梳理领取失业保险金的条件（30 分）时限的相关规定（30 分）以及明确停止享受失业保险金的条件（20 分）。

员工失业，社保专员工作职责：

失业保险金领取条件：
失业人员领取失业金时限具体标准：
停止享受失业保险待遇的情形：

### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 办理职工失业保险待遇享受和支付技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价细则

办理职工失业保险待遇享受和支付试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核要点	得分
办理失业保险待遇支付(100分)	职业素养	3分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		2分	卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
		5分	文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
	员工失业后，社保专员的工作职责	10分	明确员工失业，企业社会保险负责人应当履行的职责，包括两个方面。缺一项职责，扣5分；每项职责分析不正确或不全面扣3分。	
	员工失业保险金领取条件、时限和停止享受的情形	30分	明确享受失业保险待遇条件包括三个条件。缺一项享受待遇条件，扣10分；每一项待遇条件分析不正确或不全面扣5分。	
		30分	明确享受失业保险待遇期限和失业人员缴费年限和期限密切相关。缴费年限	

			和待遇享受期限关联缺一项扣10分；每一项关联分析不正确或不全面扣5分。	
		20分	停止享受失业保险的条件包括七种情形。答对1种情形，得5分；答对4种情形，即可得满分。	
	合计	100分		

## 16. 试题编号：T1-16 职工养老保险待遇的享受和支付

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

李先生，现就职于长沙市某大型广告公司，2020年7月份即将达到法定退休年龄，本以为退休，不用工作了，在家按月领取退休金是一件很值得开心的事情，但是李先生却怎么也高兴不起来，一问才知道，他通过查询得知，自己的养老保险还只缴了12年，退休在即，担心自己不能正常享受养老保险待遇，于是李先生找到了公司社保专员办公室，一探究竟。

#### 测试任务1 职工领取基本养老保险待遇的条件

假设你作为该公司社保专员，结合背景材料，帮助李先生梳理享受养老保险待遇必须满足的条件有哪些。（20分）

#### 测试任务2 职工退休业务办理程序和领取养老金途径

假设你作为该公司的社保专员，根据背景材料，请帮助李先生罗列退休业务办理流程及需要准备的资料（40分）、梳理领取养老金的途径（30分）。

职工享受养老保险待遇的条件：

--

退休业务办理流程及需要准备的资料：
职工领取养老金的途径（缴费年限不足 15 年时）：

**(2) 实施条件**

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**办理职工养老保险待遇的享受和支付技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

**(3) 考核时量**

60 分钟

**(4) 评价细则**

**办理职工基本养老保险待遇的享受和支付试题评价细则**

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办理养	职业	3分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试	

老保险待遇给付(100分)	素养		无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		2分	卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
		5分	文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
	职工领取基本养老保险待遇的条件	20分	明确享受基本养老保险待遇条件，两个关键词：年龄(达到法定退休年龄)和年限(累计缴费至少满15年)。缺一项条件，扣10分；每个条件分析不正确或不全面扣5分。	
	职工退休业务办理程序和领取养老金途径	70分	审批地错误，扣4分。退休业务办理必需资料，缺一项扣9分。	
			缴费年限不足(15年)时仍领取养老金的途径包括两种途径。缺一项途径扣15分；每条途径分析不正确或者不全面扣10分。	
	合计	100分		

## 17. 试题编号：T1-17 职工基本养老保险待遇领取业务

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

朱先生今年刚刚办理退休，可以安安心心享受退休待遇了，但是他最近心里有一件事情老是放不下。退休时单位同志和他讲，单位为他在社保局建立了个人账户，以后社保局会按照个人账户中的数额给他发退休金，朱先生想要是个人账户钱领取完了，那退休金还怎么领呢。

#### 测试任务1 享受基本养老保险待遇的条件

假设你作为该企业的社保专员，列出按月享受养老保险待遇的条件，要求条理清楚。（20分）

### 测试任务2 养老保险待遇业务流程及基本养老金的组成部分

假设作为该企业的社保专员，根据背景资料，请梳理员工办理退休的程序、需要准备的资料（40分）并整理养老金构成和发放的相关规定（30分）。

退休业务办理流程及需准备的资料：
领取养老金的条件：
基本养老金的组成部分：
影响养老金水平的因素：

### (2) 实施条件

每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 办理职工基本养老保险待遇支付操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟

(4) 评价细则

办理职工基本养老保险待遇支付试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办理养老保险待遇给付(100分)	职业素养	3分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
		2分	卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按 0/2/5 分的标准评分)	
		5分	文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按 0/2/5 分的标准评分)	
	办理职工基本养老保险待遇支付	20分	明确享受养老保险待遇条件，两个关键词：年龄(达到法定退休年龄)和年限(累计缴费至少满15年)。缺一项条件，扣10分；每个条件分析不正确或不全面扣5分。	
		40分	审批地错误，扣4分。退休业务办理必需资料，缺一项扣9分。	
		10分	明确基本养老金的组成部分，缺一项，扣5分。	

		20分	影响养老金水平的因素包括5各因素。 缺一项扣4分。	
	合计	100分		

**18. 试题编号：T1-18 职工工伤伤亡认定**

**(1) 任务描述**

**背景资料：**

张某是湖南省江华县烟草公司某烟草站的站长。2018年5月26日上午，张某前往其辖区的烟农家指导水灾后生产自救等相关事宜，中午张某在烟农家吃中餐时有饮酒情形，5月26日下午4点左右，张某驾车将烟农的受灾情况的有关资料送往江华县烟草公司，途中张某发生严重交通事故死亡，经检测，张某血液酒精含量为175.7mg/100ml，属于醉酒情形。张某家属申请认定工伤被拒，家人难以接受，找到了江华县人力资源和社会保障局，要求申请工伤认定，享受工伤待遇。

**测试任务 1 职工工伤认定申请和时效**

假设你作为江华县人社局业务经办人员，结合背景材料，请帮助张某家人梳理申请工伤认定需要准备（20分）和时效规定（20分）。

**测试任务 2 职工工伤认定的内容**

假设你作为江华县人社局业务经办人员，结合背景材料，请帮助张某家属梳理工伤认定的情形（35分）和不能认定为工伤的情形（15分）。

职工申请工伤认定需要提交的资料：
职工工伤认定的时效：

职工认定为工伤的情形：
职工不能认定为工伤的情形：

**(2) 实施条件**

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**办理职工工伤伤亡认定操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

**(3) 考核时量**

60 分钟

**(4) 评价细则**

**办理职工工伤伤亡认定试题评价细则**

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办理工 伤伤亡 认定 (100 分)	职业 素养	3分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		2分	卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求(按0/2/5分标准评分)	
		5分	文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密(按0/2/5分标准评分)	
	职工工伤认定 申请和时效	20分	准确分析企业帮助受伤职工申请工伤认定需要提交的材料，材料包括5项。材料每缺一项或者分析不准确的，扣4分。	
		30分	准确分析受伤职工进行工伤认定的两种途径。缺一项途径扣10分；申请工伤认定途径分析不正确或不全面的，扣5分。	
	职工工伤认定的 内容	50分	明确认定为工伤的情形，包括规定的7种情形。工伤认定情形缺一项扣5分；情形分析不准确扣5分。	
			不能认定为工伤的情形，包括故意犯罪的；醉酒或者吸毒的、自残或者自杀的。缺一项，扣5分。	
	合计	100分		

19. 试题编号：T1-19 处理工伤赔偿

(1) 任务描述

**背景资料：**

严某任职于长沙某通讯公司，月工资 4200 元。2018 年 12 月 26 日，严某在一次安装过程中，不慎从 4 米高的施工台上摔下，当即被送至某医院，住院 52 天，共花费医疗费 61000 元。住院期间，共花费住院伙食补助费、交通费、住宿费计 8900 元。

经长沙市劳动部门鉴定，严某的伤残级别达到六级。因身体不适，严某提出与某通讯公司终止劳动合同并要求获得工伤赔偿。

**测试任务 1 职工工伤认定申请和认定内容**

假设你作为该通讯公司社保专员，结合背景材料，请分析严某能否认定为工伤（20 分）并帮助梳理用人单位申请工伤认定需要提交的资料（20 分）。

**测试任务 2 职工工伤赔偿项目**

假设你作为该通讯公司社保专员，结合背景材料，请帮助严某具体列出他能获取哪些工伤赔偿项目，并计算出相关数额标准。（50 分）

严某是否可以认定为工伤？
企业提出工伤认定申请需要提交的材料：（至少写出 5 项）
请列出严某的工伤赔偿项目（至少写出 5 项），并计算出具体数额。【提示：

2018年湖南省工伤职工本人提出解除或终止劳动关系，终止劳动关系时，工伤六级赔偿标准：一次性伤残补助金(本人工资)×14个月。一次性工伤医疗补助金(本人工资)×18个月。一次性伤残就业补助金(本人工资)×30个月。】(需写出计算过程与结果)

### (2) 实施条件

每个测试室30人，需配备1间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 处理工伤赔偿操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室1个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另1名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60分钟

### (4) 评价细则

#### 处理工伤赔偿试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
办理工伤保险待遇给付(100分)	职业素养	3分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		2分	卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格	

			式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
		5分	文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	处理工伤赔偿	20分	正确判断能否认定为工伤的情形。工伤认定判断不准确，扣5分；是否认定工伤的原因分析不准确，扣15分。	
		20分	准确分析企业帮助受伤职工申请工伤认定需要提交的材料，材料包括 5 项。材料每缺一项或者分析不准确的，扣 4 分。	
		50分	准确列出并精确计算工伤赔偿项目具体标准。赔偿项目没缺一项或者计算不正确，扣 10 分。	
	合计	100分		

## 20. 试题编号：T1-20 职工生育保险待遇的享受和支付

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

王某，女，任职于长沙市某汽车装饰品公司，婚后不久便有了属于自己的宝宝，现怀孕 6 个月，从任职开始，公司正常给王某参加社会保险，最近王某很担心孩子出生后不能正常工作，焦虑她和孩子生活费用从何而来，整天忧心忡忡，这一幕幕都被你看在眼里。

#### 测试任务 1 职工生育保险待遇享受的必需具备的条件

假设你作为该装饰公司社保专员，结合背景材料，请帮助王某梳理享受生育保险待遇必须具备的条件（30 分）。

#### 测试任务 2 职工生育保险待遇项目和具体标准

假设你作为该装饰公司社保专员，结合背景材料，请帮助王某确定她能享受哪些具体的生育保险待遇（30 分）以及待遇具体标准（30 分）。

职工享受生育保险待遇必须具备的条件：
--------------------

生育保险待遇的项目及具体标准:

### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，需配备 1 间测试室。场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 办理职工生育保险待遇的享受和支付操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟

### (4) 评价细则

#### 办理职工生育保险待遇的享受和支付试题评价细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
	职业 素养	5分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10	

办理生育保险待遇给付（100分）	10分		分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
		2分	卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
		5分	文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
	职工生育保险待遇享受的必需具备的条件	30分	会分析职工享受生育保险待遇必须具备的条件，缺一项条件扣15分；不能正确分析享受条件的扣5分。	
	职工生育保险待遇项目和具体标准	30分	职工生育保险待遇具体项目包括6个部分，不能正确罗列生育保险待遇项目的扣5分；缺一项扣5分。	
		30分	明确生育保险待遇的具体标准，不能正确分析生育保险待遇项目的具体标准的，错一项扣5分；缺一项扣5分。	
	合计	100分		

---

# 湖南劳动人事职业学院专业技能

## 模块二 保险理赔

### 劳动与社会保障专业

#### 抽查考试题库

---

## 目 录

模块二 商业保险 .....	54
项目一 家庭风险分析与管理 .....	54
试题编号：T-2-1 家庭风险识别 .....	54
试题编号：T2-2 家庭风险识别 .....	57
项目二 保险产品分析 .....	59
试题编号：T2-3 机动车辆保险产品分析 .....	59
试题编号：T-2-4 责任保险产品分析 .....	68
试题编号：T2-5 雇主责任保险产品分析 .....	73
试题编号：T2-6 人身保险保险产品分析 .....	80
项目三 保险人伤理赔 .....	84
试题编号：T2-7 人伤理赔接报案 .....	84
试题编号：T2-8 人伤理赔接报案 .....	88
试题编号：T2-9 人伤理赔调解 .....	93
试题编号：T2-10 人伤理赔调解 .....	96

### 模块二 商业保险

#### 项目一 家庭风险分析与管理

##### 试题编号：T-2-1 家庭风险识别

###### (1) 任务描述

丁医生，男，51岁，从某国企职工医院停薪留职自办诊所，单位上有“三险一金”等保险。妻子40岁，无单位、无职业，自费缴养老保险，年缴费2000元左右，无其他保险，两个女儿已大学毕业，待业在家。诊所平均月收入4500元，月均日常开支2000元，月结余2000元，全部存银行，银行存款20万元。几年前投资

股市 1 万元，现该股已退市，预计仅值 800 元，无其他投资。

**测试任务 1** 作为风险管理人员，请针对该家庭选取适合的风险识别方法并设计风险识别流程与内容。

**测试任务 2** 请向丁医生解析财产风险，并识别该家庭常见的财产风险，并说明原因。

**测试任务 3** 请向丁医生解析人身风险，并识别该家庭常见的人身风险，并说明原因。

**测试任务 4** 请向丁医生解析责任风险。并识别该家庭常见的责任风险，并说明原因。

**测试任务 5** 请向丁医生识别该家庭常见的其他风险，并说明原因。

请针对该家庭选取适合的风险识别方法并设计风险识别流程与内容。
请向丁医生解析财产风险，并识别该家庭常见的财产风险，并说明
请向丁医生解析人身风险，并识别该家庭常见的人身风险，并说明原因。
请向丁医生解析责任风险。并识别该家庭常见的责任风险，并说明原因。
请向丁医生识别该家庭常见的其他风险，并说明原因。

(2) 实施条件

表 1 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机，要有空白的接报案信息平台或者打印的接报案信息平台截图	
测评专家	每10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

(3) 考核时量  
60 分钟。

(4) 评价标准 (100 分)

表 2 家庭风险识别评价标准

项目	序号	评价内容	考核内容及评分标准	得分	
保险人 伤理赔 (100 分)	1	职业素养 10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试不迟到，独立完成任务，服从考场安排。	10	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求。		
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密。		
	2	家庭风险 识别 90 分	能对给定的家庭资料进行认真、细致的分析，从背景材料的分析中获取有用的信息，并在此基础上确定风险识别的对象及方向。选择风险识别方法正确，设计出的风险识别流程与内容完整具体。	40	
			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	解析财产风险正确，并能列举出 4 项以上的财产风险。	10
				解析人身风险正确，并能列举出 2 项以上的人身风险。	10
			解析责任风险正确，并能列举出 2 项以上的责任风险。	10	
		识别其他风险正确，并能列举	20		

			逻辑思维能力。	出 2 项以上的其他风险。	
		合计	100 分		

## 试题编号：T2-2 家庭风险识别

### (1) 任务描述

刘先生今年 35 岁，在某私营企业任职，月薪 4000 元；妻子 33 岁，在某超市工作，月薪 3500 元，夫妻双方都有基本的社保和医保，除自住房外，另有一套房子用于出租，每月有 900 元的房租收入。刘先生夫妇不打算要孩子，是典型的“丁克家庭”，两人每年出游两次，花费 1 万元左右；家庭每月日常开支 2000 元左右，另外每月要给双方父母 2000 元生活费。目前家庭有 9 万元的银行存款，2 万元的股票基金，没有购买商业保险。

测试任务 1 请向刘先生解析财产风险。

测试任务 2 请向刘先生解析人身风险。

测试任务 3 请向刘先生解析责任风险。

测试任务 4 请根据刘先生家庭信息识别该家庭面临的以上风险，并绘制出家庭风险细分框架图。

表 1 家庭风险细分框架图

请向刘先生解析财产风险。		
请向刘先生解析人身风险。		
请向刘先生解析责任风险。		
请根据刘先生家庭信息识别该家庭面临的以上风险		
财产风险	责任风险	人身风险

### (2) 实施条件

表 2 家庭风险识别实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机，要有空白的接报案信息平台或者打印的接报案信息平台截图	
测评专家	每10 个考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

(3) 考核时量  
60 分钟。

(4) 评价标准 (100 分)

表 3 家庭风险识别评价标准

项目	序号	评价内容	考核内容及评分标准	得分	
保险人 伤理赔 (100 分)	1	职业素 养 10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试不迟到，独立完成任务，服从考场安排。	10	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求。		
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密。		
			对背景资料分	解析财产风险正确，并能列举出 4 项以上的财产风险。	10
			析透彻，能从细	解析人身风险正确，并能列举出 2 项以上的人身风险。	10
			节描述中找出	解析责任风险正确，并能列举出 2 项以上的责任风险。	10
有用的信息并	观察力、分析力与	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。	20		
加以利用，体现	逻辑思维能力。				
出有较好的观	合计	100 分			

## 项目二 保险产品分析

### 试题编号：T2-3 机动车辆保险产品分析

#### (1) 任务描述

郭某于2017年9月购买了一辆北京现代小车代步，4年来从未出险。近期计划将自己的5座家庭自用 车投保车险，投保计划为：交强险；机动车商业三责险，赔偿限额100万元；车辆损失险(按实际价值投保)。其他相关信息如下所示：

#### (1) 被保险人信息 姓名：郭正刚

身份证号码：430611197102124521

地址：湖南省长沙市雨花区七里庙街道办事处 联系电话：15264515010

电子邮箱：guozhenggang@163.com 邮编：410113

#### (2) 被保险机动车信息 车牌号码：湘 CJ19G8

机动车种类：6座以下客车

交强险承保公司：太平洋保险

交强险保单号：AKUM00CTP19B010009L 厂牌型号：北京现代 BH7141MY 舒适型 发动机号：18G42010656

识别代码：SALFA2BA3BH232744

排量：1.396 L 功率：78.7 KW 核定载客：5人

核定载质量：1440 千克

登记日期：2017年09月05日

实际价值：64900.00元 使用性质：家庭自用车 整备质量：1.030

#### (3) 其它事项

承保期间：2021年9月4日零时起至2022年9月3日24时止。

**请根据背景资料完成以下任务：**

1、根据《中华人民共和国道路交通安全法》，“机动车与非机动车驾驶人、行人之间发生交通事故造成人身伤亡、财产损失”所承担的赔偿责任是如何界定的？

2、请计算客户应缴纳的交强险保险费，并向该客户说明交强险的责任限额。

3、请计算客户应缴纳的各类商业车险的保险费。

表1 保费计算公式及系数表

序号	公式
1	商业车险保费=基准保费×优惠系数
2	基准保费=基准纯风险保费 / (1 - 附加费用率)
3	优惠系数=无赔款优待系数×自主定价系数×交通违法系数
4	附加费用率= 25%
5	自主定价系数= 1.3

6	交通违法系数= 1.0
---	-------------

表2 机动车损失保险基准纯风险保费表

非营业性车辆			车辆使用年限			
车辆使用性质	车辆种类	车型名称	1年以下	1-2年	2-6年	6年以上
家庭自用车	6座以下	北京现代 BH7141MY 舒适型	1054	1005	968	1026
家庭自用车	6-10座	五菱 LZW6376NF	610	581	575	594
家庭自用车	10座以上	金杯 SY6543US3BH	1082	1032	1019	1053
企业非营业客车	6座以下	捷达 FV7160FG 新伙伴	793	752	745	769
企业非营业客车	6-10座	江铃全顺 JX6466DF-M	958	911	903	934
企业非营业客车	10-20座	依维柯 NJ6593ER6	1623	1547	1535	1573

企业非营业 客车	20座以上	柯斯达 SCT6703TRB53LE X	3495	3334	3306	3388
非营业货车	2吨以下	江铃JX1020TS3	635	604	598	617
非营业货车	2-5吨	江淮HFC1091KST	876	835	828	849
非营业货车	5-10吨	江淮HFC1141K2R1T	1046	995	986	1016
非营业货车	10吨以上	北方奔驰 ND4250W322JJ	2766	2638	2607	2686
非营业货车	低速载货汽 车	北京BJ5815PD-3	495	472	466	482
非营业挂车	2吨以下	仙达XT9350TZX	391	372	368	380
非营业挂车	2-5吨	宝环HDS9362GGY	4607	4396	4360	4466
非营业挂车	5-10吨	骏强JQ9100	313	298	295	304
非营业挂车	10吨以上	红旗JHK9390	541	516	510	526
营业性车辆			车辆使用年限			
车辆使用性 质	车辆种类	车型名称	1年以 下	1-2 年	2-6 年	6年以 上
出租租赁客 车	6座以下	捷达FV7160FG 新伙伴	2052	2033	2009	2052
出租租赁客 车	6-10座	别克SGM6529ATA 舒适 版	3570	3528	3496	3570
出租租赁客 车	10-20座	依维柯NJ6596SFF	3357	3326	3295	3357
出租租赁客 车	20-36座	柯斯达SCT6700RZB54L	5219	5170	5122	5219

表3 第三者责任保险基准纯风险保费表

车辆使用性质	车辆种类	10万	15万	20万	30万	50万	100万
家庭自用汽车	6座以下	757.90	863.85	939.25	1059.50	1271.40	1656.20
	6-10座	770.90	872.30	939.90	1053.00	1253.20	1632.80
	10座以上	770.90	872.30	939.90	1053.00	1253.20	1632.80
企业非营业客 车	6座以下	761.80	861.90	929.50	1040.65	1238.25	1613.30
	6-10座	718.90	815.10	881.40	990.60	1182.35	1540.50
	10-20座	784.55	890.50	964.60	1084.85	1296.75	1689.35
	20座以上	820.30	941.85	1030.25	1169.35	1411.80	1838.85
党 政 机 关、事	6座以下	724.10	819.00	882.70	988.65	1177.15	1532.70
	6-10座	698.10	789.10	850.85	952.90	1134.25	1477.45

业团体非 营业 客车	10-20座	767.65	868.40	936.00	1048.45	1248.00	1625.00
	20座以上	858.65	971.10	1047.15	1172.60	1396.20	1818.05
非营业货车	2吨以下	821.60	928.85	1001.00	1121.25	1335.10	1739.40
	2-5吨	1109.55	1265.55	1376.05	1553.50	1864.85	2429.05
	5-10吨	1264.90	1435.85	1554.15	1747.20	2088.45	2718.95
	10吨以上	1610.05	1820.65	1963.00	2198.30	2617.55	3407.95
	低速载货汽车	698.10	789.10	851.50	952.90	1134.90	1477.45

表4 机动车综合商业保险产品NCD 系数表

连续投保年限与出险次数	等级	系数
4 年及以上无赔	-4	0.5
3 年无赔	-3	0.6
2 年无赔, 3 年1 赔	-2	0.7
上年无赔, 2 年1 赔, 3 年2 赔	-1	0.8
新车, 上年1 赔, 2 年2 次, 3 年3 次	0	1
1 年2 次, 2 年3 次, 3 年4 次	1	1.2
1 年3 次, 2 年4 次, 3 年5 次	2	1.4
1 年4 次, 2 年5 次, 3 年6 次	3	1.6
1 年5 次, 2 年6 次, 3 年7 次	4	1.8
1 年6 次, 2 年7 次, 3 年8 次	5	2

(4) 请根据客户资料和分析数据, 填具交强险保险单

表5 机动车交通事故责任强制保险单

\*\*\*\*\* 保险股份有限公司

保险单号:

\*\*\*\*\*

被保险人					
被保险人身份证号码 (组织机构代码)					
地 址		联系电话			
被	号牌号码		机动车种型		使用性

表6 车船税计税表

保 险 机 动 车					质		
	发动机号 码		识别代码(车架 号)				
	厂牌型号		核定载客		核定载质量		
	排 量		功 率		登记日期		
责 任 限	死亡伤残赔偿限额		无责任死亡伤残赔偿限额				
	医疗费用赔偿限额		无责任医疗费用赔偿限额				
	财产损失赔偿限额		无责任财产损失赔偿限额				
与交通道路安全违法行为和道路交通事故相联系的浮动比率:							
保险费合计(人民币大写): (¥: 元) 其中救助基金( %) ¥: 元							
保险期间自 年 月 日 时 起至 年 月 日 时 止							
保险合同争议解决方式							
代 收 车 船	整备质量		KG		纳税人识别号		
	当年应缴 ¥ 元		往年补缴		¥		滞纳金 ¥
	合计(人民币大写):						(¥: 元)
特 别 约 定	1.尊敬的客户:投保次日起,您可以通过本公司网页、客户服务电话、营业网点核实保单及理赔等信息。若对查询结果有异议,请联系本公司。无其它特别约定。						
重 要 提 示	1.请仔细阅读保险条款,特别是责任免除和投保人、被保险人义务。 2.收到本保险单后,请核对,如有不符或疏漏,请及时通知保险人并办理变更或补充手续。 3.保险费应一次性交清,请您及时核对保险单和发票(收据),如有不符,请与保险人联系。 4.投保人应如实告知对保险费计算有影响的或被保险机动车因改装、加装改变使用性质等导致危险程度增加的重要事项,并及时通知保险人办理批改手续。 5.被保险人应当在交通事故发生后及时通知保险人。						
保 险 人	公司名称:*****财产保险股份有限公司***分公司***支公司****部 公司地址:湖南省***市***区*****1幢第1、2层 邮政编码:***** 服务电话:0731-***** 签单日期: (保险人签章)						

5、请根据客户资料和分析数据,填具商业保险单。

税目		计税单位	年适用税额
乘用车[按发动机气缸容量(排气量)分档]	1.0升(含)以下的	每 辆	120元
	1.0升以上至1.6升(含)		300元
	1.6升以上至2.0升(含)		360元
	2.0升以上至2.5升(含)		720元
	2.5升以上至3.0升(含)		1920元
	3.0升以上至4.0升(含)		3120元
	4.0升以上的		4800元
商用车	中型客车	每 辆	480元
	大型客车		600元
	货 车	整备质量每吨	84元
挂车		整备质量每吨	42元
其他车辆	专用作业车	整备质量每吨	84元
	轮式专用机械车	整备质量每吨	84元
摩托车		每 辆	36元

### 7 机动车综合商业保险单

\*\*\*\*\*保险股份有限公司

保险单号: \*\*\*\*\*

被保险人		被保险人身份证号码(团体客户代码)			
被保险人地址			邮编		
联系人		联系电话	E-mail		
交强险承保公司		交强险保单号	交强险期间		
被 保 险 机 动 车	号牌号码	厂牌型号			
	发动机号	识别代码(车乘号)			
	机动车种类	排量/功率	/	核定载客/载质量	
	使用性质	行驶证车主			
	初次登记日期	实际价值	绝对免赔额		元
承保险种	费率浮动(+/-)	保险金额/赔偿限额(元)	绝对免赔率	保险费(元)	
保险期间:自 年 月 日 时 分 起至 年 月 日 时 分 止					
保险费合计(人民币大写):			¥:		
保险合同争议解决方式:					

<p>特别约定：</p> <p>1. 尊敬的客户：投保次日起，您可以通过本公司网页、客户服务电话、营业网点核实保单及理赔等信息。若对查询结果有异议，请联系本公司。</p> <p>2. 本保单保险期间内可享故障救援(次) (除港澳台地区外，除高速及政府管制路段外)，每次拖车距离不超过100公里。无其它特别约定。</p>	
<p>明 示 告 知</p>	<p>1. 鉴于投保人已向本公司递交投保申请并同意按约定缴纳保险费，本公司依照承保险别及其对应条款和特别约定，承担保险赔偿责任。</p> <p>2. 请您在收到保险单后立即核对，保险单内容如与事实不符，请立即通知本公司采用批单批改，自行改动或采用其他方式更改无效。</p> <p>3. 请您仔细阅读所附保险条款，特别是加黑突出标注的、免除保险人责任部分的条款内容。</p>
<p>签单公司：*****财产保险股份有限公司***分公司***支公司****部</p> <p>公司地址：湖南省***市***区*****1幢第1、2层</p> <p>邮政编码：***** 服务电话：0731-***** 签单日期： (保险人签章)</p>	

(2) 实施条件

表 10 机动车辆保险产品考核实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机。每学生配置 1 个计算器，1 份车险保险单证 (含商业险保险单和交强险保险单)、草稿纸若干	
人员	每个场地配备考评员 2 名	

(3) 考核时量

90 分钟。

(4) 评价标准 (100 分)

表 11 机动车辆保险产品评价标准

评价内容	配分	评分标准		得分
职业素养 (20分)	20分	在给定的资料和案例背景的基础上，能利用已知信息，体现分析及逻辑思维能力。		
工 作 任 务 (80分)	道交法条款	10分	道交法条款说明正确	10
	交强险保费 计算及说明	10分	交强险保费金额计算正确	4
			交强险责任限额说明正确	6
	商业险保费 计算	20分	车损险计算公式正确，计算正确	10
三责险计算公式正确，计算正确			10	
交强险保险	20分	交强险保险单项目填写完整		4

	单填写	20分	交强险保险单项目填写正确	14
	商业险保险 单填写		字迹工整	2
			商业险保险单项目填写完整	
			商业险保险单项目填写正确	
			字迹工整	
合计	总分 100分			

试题评阅人签名：

## 试题编号：T-2-4 责任保险产品分析

### (1) 任务描述

如果某国家级名胜景区购买景区责任险，保险合同期限 1 年，每人人身伤亡责任限额 40 万/人，每人财产损失责任限额 3000 元/人，累计人身损失限额为 400 万，财产险限额为 30000 元，免赔额为 1000 元。缴纳保费 4000 元。

保险期限为：2019.10.1——2020.9.30

XX 财产保险股份有限公司风景名胜区责任保险条款（节选） 总则

第二条 凡依法设立并登记注册的风景区管理或经营机构，均可作为本保险合同的被保险人。 保险责任

第三条 在保险期间内，被保险人在保险合同列明的风景名胜区域范围内从事旅游管理或经营旅游业务时，因过失（重大过失除外）导致意外事故，造成该风景名胜区内接待的境内外旅游者（包括根据被保险人公示的景区管理规定享受免票待遇的旅游者）遭受人身伤亡或财产损失的，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同约定负责赔偿。

第四条 下列费用，保险人按照本保险合同约定也负责赔偿：

（一）上述意外事故发生时，被保险人为防止或减少旅游者人身伤亡或财产损失所支付的必要的、合理的费用（以下简称“施救费用”）；

（二）保险事故发生后，被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其它必要的、合理的费用（以下简称“法律费用”）。

责任免除

第五条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人的故意或重大过失行为；
- （二）战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；
- （三）核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- （四）大气污染、土地污染、水污染及其他各种非放射性污染；

- 
- (五) 行政行为或司法行为；
  - (六) 旅游者的慢性疾病、急性病、传染病、分娩、怀孕、流产；
  - (七) 旅游者斗殴、酗酒、服用药物、神经错乱、自杀行为及其他故意或犯罪行为；
  - (八) 风景名胜区内非被保险人提供的娱乐、饮食等各类服务。

第六条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 被保险人或其雇员的人身伤亡及其所有或代管理的财产的损失；
- (二) 被保险人应该承担的合同责任，但无合同存在时仍然应由被保险人承担的经济赔偿责任不在此限；
- (三) 罚款、罚金及惩罚性赔偿；
- (四) 精神损害赔偿；
- (五) 间接损失；
- (六) 动植物、标本及其他不易鉴定价值的财产损失；
- (七) 假牙、假肢、隐形眼镜损失及行李物品的自然磨损、虫咬、变色、锈蚀或老化；
- (八) 打猎、攀岩、赛车、滑翔、跳伞、漂流、蹦极、骑马、潜水、各类探险运动及竞赛活动期间内发生的损失、费用和责任；
- (九) 保险责任范围内，被保险人依法应承担的经济赔偿责任低于或等于免赔额的事故造成的损失、费用和责任；
- (十) 本保险合同中载明的免赔额或按本保险合同中载明的免赔率计算的金额；
- (十一) 根据本条款其他部分内容中的相关约定，保险人应不承担或免除保险责任的各种情形下的损失、费用或责任，或保险人有权予以扣除、减少的部分。

第七条 有下列情形之一的，保险人不负责赔偿：

- (一) 被保险人的服务质量未达到国家、行业或合同约定的标准；
- (二) 被保险人超越核定业务范围开展业务；
- (三) 被保险人雇员不具备符合行业规定的从事旅游管理或服务的相应资格。

第八条 其他不属于本保险责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。 责任限额与免赔额（率）

第九条 除另有约定外，责任限额包括每次事故责任限额、每人人身伤亡责任限额、每人财产损失责任限额及累计责任限额，由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。

第十条 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。保险合同中同时载明了免赔额与免赔率的，赔偿计算应

扣减的免赔金额以免赔额和按照免赔率计算的金额中的高者为准。

#### 赔偿处理

第二十七条 被保险人给第三者造成损害，被保险人未向该第三者赔偿的，保险人不得向被保险人赔偿保险金。

第二十八条 发生保险责任范围内的损失，保险人按以下方式计算赔偿：

(一) 对于每次事故造成的损失，即本保险条款第三条、第四条第(二)项下的赔偿金额之和，保险人在每次事故责任限额内计算赔偿，其中对每人人身伤亡的赔偿金额不超过每人人身伤亡责任限额，对每人财产损失的赔偿金额不超过每人财产损失责任限额；

(二) 在依据本条第(一)项计算的基础上，保险人在扣除每次事故免赔额或按照每次事故免赔率计算的金额后进行赔偿，但如仅存在人身伤亡则不扣除每次事故免赔额或按照每次事故免赔率计算的金额；

(三) 在保险期间内，保险人对多次事故损失的累计赔偿金额不超过累计责任限额。 其他事项

第三十四条 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付相当于保险费5%的退保手续费，保险人应当退还剩余部分保险费；保险人要求解除保险合同的，不得向投保人收取手续费并应退还已收取的保险费。

(一) 对于每次事故造成的损失，即本保险条款第三条、第四条第(二)项下的赔偿金额之和，保险人在每次事故责任限额内计算赔偿，其中对每人人身伤亡的赔偿金额不超过每人人身伤亡责任限额，对每人财产损失的赔偿金额不超过每人财产损失责任限额；

(二) 在依据本条第(一)项计算的基础上，保险人在扣除每次事故免赔额或按照每次事故免赔率计算的金额后进行赔偿，但如仅存在人身伤亡则不扣除每次事故免赔额或按照每次事故免赔率计算的金额；

(三) 在保险期间内，保险人对多次事故损失的累计赔偿金额不超过累计责任限额。 其他事项

第三十四条 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付相当于保险费5%的退保手续费，保险人应当退还剩余部分保险

费；保险人要求解除保险合同的，不得向投保人收取手续费并应退还已收取的保险费。

保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知保险人之日起，保险合同解除，保险人也可提前十五日向投保人发出解约通知书解除本保险合同。保险人按保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费后，退还剩余部分保险费。

**请根据背景资料完成以下任务：**

- 1、请根据背景资料介绍本案中涉及到的保险险种，判断该险种属于哪一大类责任保险。（10分） 景区责任保险，公共责任险，概念，特点
- 2、如果该景区购买的景区责任险，保险合同期限1年，每人人身伤亡责任限额40万/人、每人财产损失责任限额3000元/人，累计人身损失限额为400万，财产险限额为30000元，免赔额为1000元。缴纳保费4000元。保险期限为：2019.10.1——2020.9.30。2020年1月1日起景区生意冷淡，决定退保，并通知保险公司，请根据背景资料计算应缴保费，以及保险公司应退保费金额，并列出具体的计算依据条款。（20分）
- 3、请根据背景资料判断以下单位是否可以购买景区责任险，并给出原因（10分）  
农家乐、岳麓山、老王家、省政府、学校
- 4、请找出本险种的责任免除规定。（20分）
- 5、某风景区投保景区责任险，其花费高昂成本建设玻璃景观桥，在政府禁止开放玻璃桥政策推出后，为减少损失，私自开放项目，导致2名游客伤亡，财产损失10000元。请找出依据条款，并判断保险公司是否需要赔偿，该如何赔偿（列出计算公示）。（20分）

**2、实施条件**

表2 责任保险产品分析实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米，配置办公桌30张	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	
人员	每个场地配备监考人员2名	

(3) 考核时量

90 分钟。

(4) 评价标准 (100 分)

表3 责任保险产品分析评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (20分)		20分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。  方法得当、思路清晰，专业知识储备 扎实，对背景资料分析透彻、细致。沟通过程符合要求，能在规定时间内 完成任务。	
测试任 务 (80 分)	险种知识	20分	保险产品种类、概念	10
			保费计算	20
			保险产品投保人判断	10
	条款	30分	熟悉条款	10
	案例解析	30分	运用条款解决实际问题	30
合计	总分 100分			

题评阅人签名:

**试题编号：T2-5 雇主责任保险产品分析**

(1) 任务描述

XX财产保险股份有限公司雇主责任保险(A)条款(节选)则

第二条中华人民共和国境内(不包括香港、澳门和台湾地区)的各类企业、有雇工的个体工商户、国家机关、事业单位、社会团体、学校均可作为本保险合同的被保险人。

第三条本保险合同所称工作人员,是指与被保险人存在劳动关系(包括事实劳动关系)的各种用工形式、各种用工期限、年满十六周岁的劳动者及其它按国家规定和法定途径审批的劳动者。

## 保险责任

第四条在保险期间内，被保险人的工作人员在中华人民共和国境内（不包括香港、澳门和台湾地区）因下列情形导致伤残或死亡，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同约定负责赔偿：

- （一）在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害；
- （二）工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害；
- （三）在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害；
- （四）被诊断、鉴定为职业病；
- （五）因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明；
- （六）在上下班途中，受到交通事故及意外事故伤害；
- （七）在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡；
- （八）在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害；
- （九）原在军队服役，因战、因公负伤致残，已取得革命伤残军人证，到用人单位后旧伤复发；
- （十）法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。 责任免除

## 第六条

- （六）被保险人的工作人员犯罪或者违反法律、法规的；
- （七）被保险人的工作人员醉酒导致伤亡的；
- （八）被保险人的工作人员自残或者自杀的；
- （九）在工作时间和工作岗位，被保险人的工作人员因投保时已患有的疾病发作或分娩、流产导致死亡 或者在48小时之内经抢救无效死亡。

第七条下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）被保险人的承包商工作人员的人身伤亡；

(二) 被保险人应该承担的合同责任，但无合同存在时仍然应由被保险人承担的经济赔偿责任不在此限；

(六) 被保险人的工作人员因保险合同列明情形之外原因发生的医疗费用；  
责任限额与免赔额

第九条责任限额包括每人伤亡责任限额、每人医疗费用责任限额、法律费用  
责任限额及累计责任限额，由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。  
投保人、被保险人义务

第十八条订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。

投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除保险合同。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于保险合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，并不退还保险费。

投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于保险合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，但应当退还保险费。

第十九条除另有约定外，投保人应在保险合同成立时一次性支付保险费。保险事故发生时投保人未足额支付保险费的，保险人按照已交保险费与保险合同约定保险费的比例承担赔偿责任。

第二十条被保险人应严格遵守有关安全生产和职业病防治的法律法规、国家和政府有关部门制定的其他相关法律、法规及规定，执行安全卫生规程和标准，加强管理，采取合理的预防措施，预防保险事故发生，避免和减少损失。

保险人可以对被保险人遵守前款约定的情况进行检查，向投保人、被保险人提出消除不安全因素和隐患的书面建议，投保人、被保险人应该认真付诸实施。

投保人、被保险人未按照约定履行上述安全义务的，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

第二十一条在保险期间内，如保险合同所载事项变更或其他足以影响保险人决定是否继续承保或是否增加保险费的保险合同重要事项变更，被保险人应当及时书面通知保险人，保险人可以增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行前款约定的通知义务，因上述保险合同重要事项变更而导致保险事故发生的，保险人不承担赔偿保险金的责任。

第二十二条知道保险事故发生后，被保险人应该：

（一）尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，使工作人员得到及时救治，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

（二）及时通知保险人，并书面说明事故发生的原因、经过和损失情况；故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外；

（三）保护事故现场，允许并且协助保险人进行事故调查；对于拒绝或者妨碍保险人进行事故调查导致无法认定事故原因或核实损失情况的，保险人对无法确定或核实的部分不承担赔偿责任。

第二十三条被保险人收到其工作人员的损害赔偿请求时，应立即通知保险人。未经保险人书面同意，被保险人自行对受害人及其代理人做出的任何承诺、拒绝、

出价、约定、付款或赔偿，保险人不受其约束。对于被保险人自行承诺或支付的赔偿金额，保险人有权重新核定，不属于本保险责任范围或超出应赔偿限额的，保险人不承担赔偿责任。在处理索赔过程中，保险人有权自行处理由其承担最终赔偿责任的任何索赔案件，被保险人有义务向保险人提供其所能提供的资料和协助。

第二十四条被保险人获悉可能发生诉讼、仲裁时，应立即以书面形式通知保险人；接到法院传票或其他法律文书后，应将其副本及时送交保险人。保险人有权以被保险人的名义对诉讼进行抗辩或处理有关仲裁事宜，被保险人应提供有关文件，并给予必要的协助。

对因未及时提供上述通知或必要协助导致扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

第二十五条被保险人请求赔偿时，应向保险人提供保险单正本、索赔申请、损失清单、有关事故合法有效的证明文件，被保险人与受害人之间存在劳动关系的合法的、有效的证明材料（劳动合同、工资支付凭证或记录、缴纳各项社会保险费的记录等），有关的法律文书（裁定书、裁决书、判决书等）或和解协议，诊疗记录、检验报告、费用原始单据、支付凭证，以及投保人、被保险人能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

被保险人未履行前款约定的索赔单证提供义务，导致保险人无法核实损失的，保险人对无法核实部分不承担赔偿责任。

**请根据背景资料完成以下任务：**

- 1、请解释雇主责任险，对比雇主责任险与工伤保险的区别。（20 分）
- 2、判断以下情况保险公司是否有责任赔偿，并列明依据的条款。（15 分）

某建筑工地上建筑工人流动性很大，新招进来的临时工民工李某在工作期间被重物砸伤，李某并未签订任何劳动合同。

某工厂经营范围：生产烟花，烟花包装环节外包给其他公司，某日突发意外，导致包装工人谢某伤亡。

某酒店正式工作人员江某患有高血压，酒店购买了雇主责任险，但是在工作时间内江某高血压疾病发作身故。

3、请列举雇主责任险投保人的义务。(15 分)

4、XX 酒店已为所有各类员工购买意外伤害保险，是否还有必要购买雇主责任险，这两个险种之间有哪些区别？(15 分)

5、Y 女士经营一家罐头加工厂，经营范围为罐头加工，为雇员投保了雇主责任险。因为罐头加工厂有季节性，淡季时雇员会去从事其他工作。保险期间内，雇员 H 先生在为 Z 先生的建筑工地进行钢管卸货过程中，被正在作业的挖掘机碾压身亡。该起事故经当地政府鉴定为一起安全生产事故，责任人为 Z 先生(经营范围为建筑安装工程等)。政府相关职能部门给予 Z 先生 20 万元行政处罚。事故发生后三天，Z 先生的法定代表人以 Y 女士的名义与死者家属签订了赔偿协议，约定由 Y 女士向死者家属赔偿各项损失 85 万元，并从 Y 女士账上交易完毕。由此 Y 女士向其购买雇主责任险的保险公司要求理赔，请分析保险公司是否需要赔偿，找出依据条款。(15 分)

(2) 实施条件

表 2 责任保险产品分析实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	机试或笔 试
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	
人员	每个场地配备监考人员 2 名	

90 分钟。

(4) 评价标准 (100 分)

表 3 责任保险承保理赔评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (20分)		20分	<p>诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务，不违背职业道德。</p> <p>方法得当、思路清晰，专业知识储备扎实，对背景资料分析透彻、细致。沟通过程符合要求，能在规定时间内完成任务。</p>	
测试任务 (80	险种知识	20分	保险产品种类、概念	10
			保费计算	5

分)			保险产品作用	5	
	条款	30分	熟悉普适性条款	10	
			从产品条款中找答案	20	
	案例解析	30分	运用条款解决实际问题	30	
合计	总分 100分				

试题评阅人签名：

## 试题编号：T2-6 人身保险保险产品分析

### (1) 任务描述

全家福C2意外保障计划（A型）3人版）利益条款 ……

#### 产品简介

全家福C2意外保障计划（A型）3人版，多重保障时刻相伴，集人身意外伤害、意外伤害医疗、指定交通工具意外等保障为一体，工作、生活、出行全面覆盖，保障您的日常生活天天无忧！

#### 投保范围

凡出生二十八日以上、六十五周岁以下，能正常学习、生活、工作且从事 1-4 类职业的家庭成员，均可作为被保险人。家庭成员中具有完全民事行为能力的被保险人可作为投保人。若被保险人已满 10 周岁而未满 18 周岁的，投保人须为被保险人的父母或法定监护人；若被保险人未满 10 周岁，投保人仅能为被保险人的父母。

注：请仔细阅读产品详细文案中的《职业类别表》以确认您是否属于本保障计划的投保范围，否则将会影响您的保险利益。

#### 保障内容：

表 1 保险金额及费用（限投保 1 份）

保险责任	保险总金额	每人保险金额	总保险费	每人保险费
意外伤害保险金	102000 元	34000 元	198 元	66 元
意外医疗保险金	30000 元	10000 元		
驾乘机动车意外伤害保险金	39000 元	13000 元		
搭乘水上交通工具意外伤害保险金	39000 元	13000 元		
保险金	39000 元	13000 元		
搭乘飞机意外伤害保险金				
搭乘轨道交通工具意外伤害				

---

## 特别约定

一、本保障计划《XX 交通团体意外伤害保险（A款）2017版》约定的交通工具包括：指领有相关主管部门依法颁发行驶执照的机动车、轨道交通工具、水上交通工具和飞机。

二、本保障计划所收取的保险费是基于 1-4类职业的风险特征厘定的，因此保障范围并不包括 5-6类职业及高危职业。若被保险人所从事职业发生变动并未及时告知本公司，本公司将按照被保险人发生保险事故时所从事职业类别的费率重新计算保险金额进行给付或退还保险费。

（一）若被保险人从事以下职业时发生保险事故的，意外伤害保险金额将调整为 17000 元、意外医疗保险金额将调整为 5000 元。

砍伐业的运材车辆司机及押运人员、砍伐业起重机操作工人，木材加工业的木材搬运工人，坑外作业的采石、采矿作业人员，坑外作业的油矿、钻勘作业人员，陆上油矿开采业的钻油井工人、石油开采人员、天然气开采人员、其他勘探及矿物开采人员，陆运业的拖拉机驾驶人员、农用四轮车驾驶人员、机动三轮车 驾驶员、工程卡车人员、营运摩托车驾驶人员，铁路修理工，航运业的水手长、水手、铁匠、木匠、泵匠、电机师、厨师、服务员、实习生、码头工人及领班，航运缉私人员，建筑工程业的钢筋结构工人、焊工(室外及高处(2米以上)作业)、木匠(室外及高处(2米以上)作业)、安装工人(室外及高处(2米以上)作业)、油漆工(室外及高处(2米以上)作业)、水电工(地下)、竹脚手架搭建工、保安、电线架设及维护工人、管道铺设及维护工人、铺设工人(山地)、室外装璜人员(高处(2米以上)作业)，海湾港口工程人员，水坝工程人员，桥梁工程人员，隧道工作人员，挖泥船工人、挖沙工人，焊接工(室外及高处(2米以上)作业)、铁工厂机械厂切板工，空气调节器装修人员(高处(2米以上)作业)、水泥业(包括水泥、石膏石灰)采掘工，化学原料业液化气体制造工人，纺织及成衣业暴身于尘埃和有毒化合物工人，从事有毒有害的作业人员，广告招牌架设、安装人员(室外)，饲养人员，海水浴场救生员，电信电力工程设施之架设人员，电台天线维护人员，燃料仓库保管员，运钞押运人员(含司机)，高楼外部清洁工，烟囱清洁工，足球运动员，冰上曲棍球运动员，柔道、武术、空手道、跆拳道运动员。

（二）若被保险人从事以下职业时发生保险事故的，意外伤害保险金额将调

---

整为8500元、意外医疗保险金额将调整为2500元。

森林消防员，砍伐业的伐木工人、装运工人，海上油矿开采业的钻油井工人、石油开采人员、天然气开采人员，长途客货运输车司机及随车人员，砂石车司机及随车人员，液化、汽化油罐车人员，救难船员，直升机飞行员，飞行俱乐部教员，作物喷雾机驾驶员，建筑工程业钢架架设工人，楼宇拆除工人(无需用炸药)，造修船业工人，电机业有关高压电工作人员，液化气罐随车司机及工人，刑警，消防队队员，橄榄球运动员，拳击运动员，潜水运动员（0至50米）。

（三）若被保险人从事以下职业时发生保险事故的，本公司仅退还保险费，保险责任终止。

海上救援人员，个人私营煤矿、采石、采矿人员，飞行训练学员，试飞员，空中摄影师/测量师，表演飞行员（不含特技表演），火药、炸药制造人员，火药爆竹制造及处理人员(包括爆竹、烟火制造工)，火工品制造人员，雷管制造工，爆破器材制造、实验工，战地记者，保镖，炸药处理警察，汽车赛车手，摩托车赛车手，潜水运动员（50米以上），军事单位武器弹药研究、制作人员，航空试飞人员，特种兵，海上渔业所有作业人员，坑道内作业所有人员，海上作业所有人员，楼宇拆除工人(需用炸药)，潜水工作人员，爆破工作人员，水泥业（包括水泥、石膏石灰）爆破工、非熟练工人，硫酸、盐酸、硝酸制造工，特技演员，驯兽师，空中飞人，走钢丝，电信高压电工程设施人员，防暴警察，警校学生，特技表演人员，滑翔机具教练及驾驶人员，跳伞教练及人员，登山教练及运动员，赛车教练及人员，伞兵，空军、海军、潜艇军人，军校学生（军事专业）及新兵。

三、若被保险人已从公费医疗、社会医疗保险和其他途径获得给付和补偿，本保障计划《附加绿舟意外费用补偿医疗保险》意外伤害医疗保险金免赔额为0元，给付比例为90%；若被保险人未从公费医疗、社会医疗保险和其他途径获得给付和补偿，本保障计划《附加绿舟意外费用补偿医疗保险》意外伤害医疗保险金免赔额为100元，给付比例为75%。王先生是一名办公室文员，于2019年5月1日在中国XX保险股份有限公司为自己一家3人投保了一份意外伤害保险——全家福意外险C2，并于2019年6月5日在工作时发生保险事故，医疗费用花费1万元，无第三方报销。

**请结合产品条款和背景资料回答以下问题：**

- 1、该题目中的产品是一种什么产品？（5分）
- 2、请简单介绍本产品特点，并尝试分析本产品存在的不足，做出优化建议。（15分）
- 3、请演示王先生购买此保险的保险利益。（20分）
- 4、请根据条款解释第三方赔付是什么意思，并计算王先生可获得的赔偿 金？（20分）
- 5、如果王先生有第三方赔付，他可以获得多少赔偿金？（5分）
- 6、如果王先生从事的职业是厨师，保险公司又该如何赔付，请说明原因？（5分）
- 7、如果王先生从事的职业是长途客货运输车司机，保险公司又该如何赔 付，请说明原因？（5分）
- 8、如果王先生从事的职业是采矿工人，保险公司又该如何赔付，请说明 原因？（5分）

(2) 实施条件

表 1 解读人身保险产品条款实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子 1 台电脑，一个场地另配 1 台打印机	
测评专家	每个场地配备考评员 2 名	

(3) 考核时量  
90 分钟

4、评价标准（100分）

表 2 解读人身保险产品条款评价标准

考核内容	配分	考核点	得分
职业素养	6分	对给定背景资料理解充分，操作过程中体现出一定的自信和学习力	

(20分)	6分	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	
	8分	具备良好的职业习惯，文字撰写思路清晰、字迹工整、语句精炼。能在规定的测试时间内完成任务，体现出良好的时间管理能力	
技能要求 (80分)	25分	能对给定的背景资料进行认真、细致的分析，熟悉产品。	
	25分	能针对给定的背景资料，演示保险利益。	
	30分	能根据条款计算保险公司在不同情况下的赔偿金额，并说明原因。	
总计	总分 100分		

### 项目三 保险人伤理赔

#### 试题编号：T2-7 人伤理赔接报案

##### (1) 任务描述

##### 背景资料：

湖北十堰 A 人力资源公司在 B 财产保险股份有限公司购买雇主责任险（A）条款，责任限额分别为：死亡/伤残 4400000 元、医疗费用 220000 元；扩展二十四小时扩展条款、每日住院现金保障保险条款、误工费用赔偿条款，保险联系人为杨女士，保单号为 81516201933999600691X，保险期限为 2019 年 5 月 22 日 0 时—2020 年 5 月 21 日 24 时，2019 年 6 月 13 日 17 时 20 分保险公司接到杨女士报案，称曾某某于 2019 年 6 月 11 日 15 时 0 分由于疏忽、过错在十堰市 C 管理厂区发生事故，滑入沟内导致脚受伤，到 D 医院就诊。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

测试任务 1 根据上述资料，请完成以下任务：

- 1、请介绍人伤理赔流程；（20 分）
- 2、请结合背景，以客服人员角度，写出在接报案环节与客户沟通的话术；（10

分)

1 报案信息			
报案号	初登座席工号	初登座席姓名	
报案人	报案人电话	报案人手机	呼出
联系人	联系人电话	联系人手机	呼出
报案日期	报案时间	与被保险人关系	本人
出险日期	出险时间	出险原因	暴雨
案件紧急程度	一般		

  

2 出险信息			
出险地点(省级)	湖南省	出险地点(地级)	
出险地点		异地出险	<input type="checkbox"/>
查勘属地			
查勘地点			
出险经过说明			

  

3 处理信息			
处理信息	<input type="checkbox"/> 现场查勘 <input checked="" type="checkbox"/> 第一现场报案 <input type="checkbox"/> 客户放弃索赔 <input type="checkbox"/> 不属于保险责任 <input type="checkbox"/> 重大案件通报 <input type="checkbox"/> 救援 <input type="checkbox"/> 补报案		
处理部门	<input checked="" type="checkbox"/> 保险公司 <input type="checkbox"/> 其他部门		
币别	人民币	报案金额	0.00

  

4 损失信息			
<input type="checkbox"/> 是否有人伤	伤	<input type="checkbox"/> 是否有人尚在住院治疗	<input type="checkbox"/> 是否有物损

  

5 处理结果			
事故处理结果	添加事故处理结果	创建客户需求工单	增加处理信息

  

6 特殊处理			
--------	--	--	--

3、请完成业务系统接报案信息登记；（15分）

图 1 业务系统接报案信息登记图一

（注：以中国人寿财产保险股份有限公司业务系统为例）

4、解释背景中出现的保险产品，并介绍其适用人群；（15分）

5、请结合背景指导客户填写出险通知书；（30分）

表 1 出险通知书

出险通知/索赔申请

XXXX财产保险股份有限公司：

我单位（本人）在贵公司投保的标的出险，基本情况如下：

被保险人		保单号码	
		(批单号码)	
险种		保险标的 (保险财产)	
保险金额		保险期限	年 月 日至 年 月 日
起运地 至目的地 (货运险 类适用)	至	受损标的 (受损 标的)	
出险地点		出险时间	年 月 日 时 分
报案人姓名		报案时间	年 月 日 时 分
报案人联系 方式			
出险经过、事故原因、施救经过及受损情况描述（必要时可加附页）			

备注：本通知书上，除“保险公司意见”外，其它各栏均应由被保险人详细填写。

受损标的投保其他保险情况			
拥有保险利益的其他方			
估计损失金额		索赔金额	
<p>兹声明上述内容真实有效，现根据保险合同约定，向贵公司提出出险通知/索赔申请。对</p> <p>于事故原因涉及第三方责任的，被保险人未放弃向第三方请求赔偿的权利。</p>			
被保险人及其代表（签字/盖章） 联系方式：  年      月      日		保险公司 日 意见： 年  月报案号：  经办人：	

（注：以中国人寿财产保险股份有限公司业务单证为例）

请介绍人伤理赔流程。
请结合背景，以客服人员角度，写出在接报案环节与客户沟通的话术。
请完成业务系统接报案信息登记。
解释背景中出现的保险产品，并介绍其适用人群。
请结合背景指导客户填写出险通知书。

### （3）实施条件

表 2 人伤理赔接报案实施条件

项目	实施条件	备注
----	------	----

场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机，要有空白的接报案信息平台或者打印的接报案信息平台截图	
测评专家	每10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

(4) 考核时量

60 分钟。

(5) 评价标准 (100 分)

表 3 人伤理赔接报案评价标准

项目	序号	评价内容	考核内容及评分标准	得分
保险人 人伤理赔 (100 分)	1	职业素养 10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试不迟到，独立完成任务，服从考场安排。	10
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求。	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密。	
	2	人伤理赔 接报案 90 分	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。	20
			掌握人伤理赔流程。	10
			能针对给定的背景资料，完成接报案。	15
			能够完成调度。	15
		能够指导客户填写出险索赔通知书。	30	
		合计	100 分	

### 试题编号：T2-8 人伤理赔接报案

(1) 任务描述

背景资料：

一、报案编号：61574201800000000032X

投保人无锡市惠山区西潭 A 火锅店，公司投保了食品安全责任险，总保险额 300000 元，总保险费 350 元，保单号：81574201833999600004X，保险期限：

2018年2月11日——2019年2月10日。特别约定/免赔：无

事故经过及原因调查（现场查勘情况）：

报案人李女士于2018-08-12日13时39分电话报案：伤者童某某于

2018-08-12日12时10分由于意外摔倒在A火锅店内而发生。根据第一时间查勘了解，伤者为未满18周岁的未成年人。

当时情况：2018.8.12中午，童某某等9人（成人5人，儿童4人）在店内12号桌包厢内用餐。期间，伤者端着饭碗与另两名同伴离开包厢在大厅玩耍过程中，因摔倒被摔碎的碗划伤右手，随后被送至C医院救治。

**测试任务1 请完成以下任务：**

- 1、介绍人伤理赔流程；（20分）
- 2、请以客服人员角度，写出在接报案环节与客户沟通的话术；（10分）
- 3、解释背景中出现的保险产品，并介绍其适用人群；（15分）
- 4、请结合背景指导客户填写出险通知书；（30分）

表1 出险通知书

**XXXX财产保险股份有限公司：**

我单位（本人）在贵公司投保的标的出险，基本情况如下：

被保险人		保单号码	
		(批单号码)	
险种		保险标的 (保险财产)	

保险金额		保险期限	年 月 日至 年 月 日
起运地至目的地 (货运险类适用)	至	受损标的 (受损标的)	
出险地点		出险时间	年 月 日 时 分
报案人姓名		报案时间	年 月 日 时 分
报案人联系方式			
出险经过、事故原因、施救经过及受损情况描述 (必要时可加附页):			
受损标的投保其他保险情况			
拥有保险利益的其他方			
估计损失金额		索赔金额	
<p>兹声明上述内容真实有效, 现根据保险合同约定, 向贵公司提出出险通知/索赔申请。对</p> <p>于事故原因涉及第三方责任的, 被保险人未放弃向第三方请求赔偿的权利。</p>			
被保险人及其代表 (签字/盖章): 联系方式:  年 月 日		保险公司意见: 年 月 日报案号:  经办人:	

备注: 本通知书上, 除“保险公司意见”外, 其它各栏均应由被保险人详细填写。  
(注: 以中国人寿财产保险股份有限公司业务单证为例。)

**测试任务 2 请结合背景, 以调度员角度, 介绍调度方法, 并完成人伤案件调度。(15 分)**

请介绍人伤理赔流程。
请结合背景，以客服人员角度，写出在接报案环节与客户沟通的话术。
解释背景中出现的保险产品，并介绍其适用人群。
请结合背景指导客户填写出险通知书。
请结合背景，以调度员角度，介绍调度方法，并完成人伤案件调度。

(2) 实施条件

表 2 人伤理赔接报案实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机，要有空白的接报案信息平台或者打印的接报案信息平台截图	
测评专家	每10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

(3) 考核时量

60 分钟。

(4) 评价标准 (100 分)

表 3 人伤理赔接报案评价标准

项目	序号	评价内容	考核内容及评分标准	得分
保险人 伤理赔 (100 分)	1	职业素 养 10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试不迟到，独立完成任务，服从考场安排。	10
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求。	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密。	

		人伤理赔 接报案 90 分	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。	20
			掌握人伤理赔流程。	10
			能针对给定的背景资料，完成接报案。	15
			能够完成调度。	15
			能够指导客户填写出险索赔通知书。	30
		合计	100 分	

---

## 试题编号：T2-9 人伤理赔调解

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

谭某，男，1956 年 8 月 6 日出生。

李某，男，1991 年 5 月 18 日出生。

2019 年 3 月 1 日，李某为其五座车辆在 A 财产保险股份有限公司购买了车损险、交强险，在 2019 年 5 月 10 日，李某驾驶标的车发生道路交通事故，追尾前车，导致第三者谭某受伤入院，经公安交警部门认定，李某负主要责任，谭某负次要责任。经医院诊断为：1、轻型颅脑损伤、脑震荡、头皮及颜面部软组织挫裂伤；2、右肩锁关节脱位；3、左眼脸挫裂伤、左眼球挫伤；4、左侧筛窦、左侧上颌窦骨折。2019 年 6 月 8 日出院，共住院 30 天，期间用去住院治疗费 24126.46 元。住院期间是其儿子谭小某护理。出院医嘱建议：1 周后骨科门诊复查及拔除克氏针，全休 6 个月配合治疗，加强营养。出院后三次到市 B 医院复诊，用去门诊治疗费：364.50 元（13.40 元+50.50 元+176.20 元+117.40 元+7 元）。2019 年 7 月 4 日，谭某经市 C 司法鉴定中心鉴定为：因交通事故受伤致残程度属十级伤残，鉴定费 900 元（200 元+700 元）。事故发生后，谭某为处理事故用去交通施救费 158 元。因本次事故造成谭某二轮摩托车受损，用去修理费 425 元。谭某认为本次事故造成其经济损失有医疗费：24490.96 元、住院伙食补助费 1200 元、营养费 1000 元、护理费 2208 元、误工费 15456 元、残疾赔偿金 34128 元、鉴定费 900 元、交通施救费 158 元、车辆修理费 560 元、交通费 300 元、精神损害抚慰金 10000 元，以上各项合计 90400.96 元。保险客户认为其要求苛刻，不同意赔偿这么多。

（注：本题相关信息均为虚拟。）

测试任务 1 请遵循国家人身损害赔偿相关法律法规，依据保险合同约定，完成以下任务：

- 1、请向谭某及李某解读交强险、商业三责这两种保险产品。（15 分）
- 2、请判断李某对谭某的人伤是否负有责任？保险公司是否有赔偿责任？（10 分）
- 3、请介绍人伤调解的技巧，并利用技巧设计调解方案；（40 分）
- 4、撰写人伤调解协议书。（25 分）

表 1 调解协议书

调解协议书

甲方肇事方： 身份证号码：

乙方受害方： 身份证号码： 丙方调解方：

一、交通事故基本情况

(一) 事故概况及责任认定

(二) 本次事故造成的人伤损失和财产损失费用如下： 人伤损失财产损失  
上述费用共计

二、双方协商情况

双方协商的依据为：《中华人民共和国民法通则》《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》《中华人民共和国合同法》、《保险法》等法律法规。经某保险公司支公司主持调解，各方当事人自愿达成如下协议：

(一) 乙方因本次事故产生的费用，甲方自愿赔偿乙方共计 元， 该款项履行后，甲方自愿按 XXXX 保险股份有限公司 XX 中心支公司核定后费用共计元，支付到甲方账户，账号： 开户行 。

(二) 各方当事人就本次事故保险公司不予赔付的项目及金额自愿放弃赔偿，对赔款金额、赔款支付方式及支付对象无任何纠纷三、履行协议的方式、地点、期限：

(一) 以上损害赔偿金由甲方现场一次性向乙方支付元(大写: )。

(二) 乙方及委托代理人、成年家属在领取此笔款项时应当向甲方出具一次性损害赔偿金总额元的收条，乙方及委托代理人、成年家属必须在收条落款处亲笔签名按手印，收条原件留存于丙方处。

(三) 乙方自愿放弃其他索赔权利及相关诉权，如以后就该次交通事故赔偿再产生任何后续费用均与甲方无涉，由乙方自行承担。

(四) 本协议书一经双方签字或盖章后即具有法律效力。

(五) 其他事项：

(一) 本协议自甲乙双方签字盖章(按手印)之日起生效。

(二) 本协议共三页，一式三份，当事人各持一份，调解人持一份，三份均是协议正本，具有同等法律效力。

甲方签字盖章(手印)： 乙方签字盖章(手印)：

联系电话： 联系电话： 丙方签字盖章：

某保险公司支公司理赔经理：

日期：

请向谭某及李某解读交强险、商业三责这两种保险产品。

请判断李某对谭某的人伤是否负有责任？保险公司是否有赔偿责任？
请介绍人伤调解的技巧，并利用技巧设计调解方案。
撰写人伤调解协议书。

(2) 实施条件

表 2 人伤理赔调解实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机，要有空白的接报案信息平台或者打印的接报案信息平台截图	
测评专家	每10 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

(3) 考核时量

60 分钟。

(4) 评价标准（100 分）

表 3 人伤理赔调解评价标准

项目	序号	评价内容	考核内容及评分标准	得分
保险人伤理赔（100 分）	1	职业素养 10 分	考风：诚实严谨、遵守纪律，考试不迟到，独立完成任务，服从考场安排。	10
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求。	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密。	
	2	人伤理赔调解 90 分	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，并在此基础上归纳产品性质与特点。	15
			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。	10
			掌握人伤调解技巧，设计人伤调解方案。	40
			撰写规范、完整、合理的人伤调解协议书。	25

		合计	100 分	
--	--	----	-------	--

## 试题编号：T2-10 人伤理赔调解

### (1) 任务描述

案件号 123456789，调查照会号 987654321 被保险人关治飞，男，29 岁，身份证号 43010319911107××××，投保告知职业为工厂负责人、私营企业主（不亲自作业）。2019 年 5 月 29 日在甲保险公司投保意外伤害险，保额 50 万元。于 2019 年 12 月 12 日在国道 319 线某路段发生交通事故致伤。

2019 年 12 月 12 日 19 时 03 分许，在国道 319 线某路段，被保险人关治飞步行通过人行横道时被由秦加驾驶的湘 ASL×××号小型普通客车撞伤躺卧在道路中间，在 19 时 07 分许，又被李林文驾驶的湘 A FY×××号轻型普通货车碾压，造成被保险人关治飞伤势加重。

事故发生后，被保险人被送往长沙市某甲医院住院治疗，共住院 31 天，经诊断，被保险人伤情主要为急性重型开放性颅脑损伤、寰椎右侧块骨折、左侧第 4-6 肋骨骨折、双肺挫伤、左血气胸、全身多处软组织挫擦伤、肺部感染。后被保险人被转送往长沙市某乙医院、长沙市某丙医院及长沙市某丁医院住院治疗，共住院 184 天。

2020 年 3 月 26 日，湖南某司法鉴定中心对被保险人的伤残等级、护理期、护理人数、护理依赖程度作出鉴定意见，评定被保险人伤残等级为一级、护理期限为终身护理、护理人数为 2 人、护理依赖程度为完全护理依赖。

为了核实被保险人是否处于植物人状态，同时核实被保险人湖南某司法鉴定中心鉴定意见书的真实性，调查员吴华、陆明于 2020 年 4 月 2 日开展本次调查。经与该司法鉴定中心核实（电话：0731 5522××××），被保险人家属提供的鉴定报告为该鉴定中心出具的，真实有效。鉴定书载明：被保险人遗留睁眼昏迷，呼之不应，问之不答，可见眼球无目的转动，无思维能力、无表情、认识功能完全丧失，无意识活动，不能执行指令动作，双侧瞳孔等大等圆，对光反射迟钝，四肢肌肉明显萎缩，四肢肌张力增高等症状，其表现符合植物生存状态的相关诊断标准，且持续 6 个月以上。被保险人日常生活自理能力 10 项评分值为：进食 0 分、床上活动 0 分，穿衣 0 分，修饰 0 分，洗澡 0 分，床椅转移 0 分，行走 0 分，小便始末 0 分，大便始末 0 分，用厕 0 分，累计总分为 0 分。鉴定意见为被保险人伤残等级为一级、护理期限为终身护理、护理人数为 2 人、护理依赖程度为完全护理依赖。

经对被保险人伤情进行复勘，具体情况如下：被保险人处于睁眼昏迷，呼之不应，问之不答，可见眼球无目的转动，无思维能力、无表情、认识功能完全丧失，无意识活动，不能执行指令动作，通过鼻饲流质进食，四肢肌肉明显萎缩，四肢肌张力增高等症状，处于植物人生存状态，与司法鉴定记载情况一致。

同时被保险人母亲关玉娇确认同意由被保险人父亲陈真平（被保险人为入赘女婿，被保险人随母亲姓关）作为被保险人监护人。

根据被保险人颅脑 CT 检查示：被保险人处于颅脑外伤术后，右侧额颞顶颅骨缺损。 综上得出调查结论：

- 1、 被保险人因交通事故致颅脑外伤，经医院治疗后，目前处于植物人生存状态，完全护理依赖，终身不能从事任何工作，为维持生命必要的日常活动全需他人帮助。
- 2、 被保险人湖南某司法鉴定中心司法鉴定意见书真实有效。

请完成以下任务：

1、请结合案情,说明人伤调查的基本流程有哪些？（15分）

2、请结合案情,说明人伤调查中的“七何”原则是哪七何？（15分）

3、我国的《人身保险伤残评定标准》中将伤残程度划分为多少个等级，其中最严重的是几级，最轻微的是几级？各级伤残程度所对应的保险金给付比例分别为多少？在本案中，受益人所获得的保险金应为多少？（25）

4、在《人身保险伤残评定标准》中，如果同一事故造成两处或两处以上伤残时，应如何评定。若本案中伤者因意外事故造成一处 1 级，一处 2 级，该如何处理？如果因意外事故造成两处 3 级，又应该如何处理？（25 分）

## 2、实施条件

表 1 人伤调查实施条件

项目	实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌不少于 30 张	机试
设备	每张桌子一台电脑，至少配备 30 台电脑，两台打印机，电脑内配有《人身保险伤残评定标准》。	
测评专家	每 15 考生配备 1 名考评员，考评员要求具备至少 1 年以上保险实际工作经验或三年以上保险实训教学指导经历	

### (3) 考核时量

90分钟。

(4) 评价标准 (100分)

考核内容	配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	6分	对给定背景资料理解充分，操作过程中体现出一定的自信和学习力。	
	6分	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。	
	8分	具备良好的职业习惯，文字撰写思路清晰、字迹工整、语句精炼。能在规定的测试时间内完成任务，体现出良好的时间管理能力。	
技能要求 (80分)	15分	能结合案情,说明人伤调查的基本流程	
	15分	能结合案情,说明人伤调查中的“七何”原则	
	25分	掌握意外伤害保险中《人身保险伤残评定标准》的评定标准，并能结合标准对案件的赔款金额进行计算。	
	25分	能根据《人身保险伤残评定标准》掌握当伤者存在多处残疾的情况下的评级标准，并能针对案情进行分析。	
总计	总分 100分		

表2 人伤调查评价标准

# 湖南劳动人事职业学院专业技能 抽查考试题库

## 模块三 员工关系管理

### 劳动与社会保障专业

## 模块三 员工关系管理

### 目 录

<b>项目 1 解决劳动争议</b> .....	<b>101</b>
1. 试题编号：T3-1 温州市某区的电子公司与小姚劳动争议的解决 .....	101
2. 试题编号：T3-2 上海某外商独资企业与张小姐劳动争议的解决 .....	103
3. 试题编号：T3-3 某医药公司与李某劳动争议的解决 .....	106
4. 试题编号：T3-4 深圳市罗湖区某动漫公司与徐某劳动争议的解决 .....	109
5. 试题编号：T3-5 北京某区服装公司与江某劳动争议的解决 .....	112
6. 试题编号：T3-6 北京某区的 A 乳品公司与米某劳动争议的解决 .....	115
7. 试题编号：T3-7 上海某外资公司与段某劳动争议的解决 .....	118
8. 试题编号：T3-8 天津某医疗器械公司与叶某劳动争议的解决 .....	120
9. 试题编号：T3-9 广州越秀区某科技公司与沈某劳动争议的解决 .....	123
10. 试题编号：T3-10 广州东山区某外贸公司与小杨劳动争议的解决 .....	126
<b>项目 2 管理劳动合同</b> .....	<b>128</b>
11. 试题编号：T3-11 重庆某外资公司与李某的劳动合同管理 .....	128
12. 试题编号：T3-12 长沙 C 酒店与李某的劳动合同管理 .....	131
13. 试题编号：T3-13 上海某建设工程项目管理有限公司与李女士的劳动合同管理 .....	134
14. 试题编号：T3-14 长沙某职校与王某劳动合同的管理 .....	137
15. 试题编号：T3-15 大连某化妆品公司与谢女士的劳动合同管理 .....	140
16. 试题编号：T3-16 杭州市某生产型企业与石某的劳动合同管理 .....	143
17. 试题编号：T3-17 武昌 H 文化服务公司与王某的劳动合同管理 .....	146
18. 试题编号：T3-18 北京崇文区某家具制造公司与江某的劳动合同管理 .....	150
19. 试题编号：T3-19 上海黄埔区某电机有限公司与吴某劳动合同的管理 .....	153
20. 试题编号：T3-20 云南昆明某包装公司与孙某的劳动合同管理 .....	156

## 模块三 劳动关系管理

### 项目 1 解决劳动争议

#### 1. 试题编号：T3-1 温州市某区的电子公司与小姚劳动争议的解决

##### (1) 任务描述：

##### 背景资料：

小姚 2015 年 1 月 1 日入职温州市某区的电子公司，双方签订了一份为期 3 年的劳动合同。双方在劳动合同中约定，小姚工作地址在宁波的分公司，并在合同解除或终止后，两年内不得在生产同类型产品、经营同类业务或者有其他竞争关系的用人单位任职，也不得自己生产与原单位有竞争关系的同类产品或经营同类业务。在竞业限制期间，电子公司每月向王某支付 1500 元的经济补偿。如小姚违反，则赔偿公司相应的赔偿金。2018 年 1 月，小姚在合同期满后，没有续签劳动合同，双方劳动合同终止。后小姚一直没有从事同类工作，电子公司没有按照约定每月向小姚支付 1500 元的经济补偿。

小姚于 2019 年 1 月向温州某区劳动争议仲裁委员会申请仲裁，请求电子公司每月向自己支付 1500 元的经济补偿。电子公司以劳动合同的履行地在宁波，此案应由宁波某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，温州某区劳动争议仲裁机构驳回了电子公司的管辖异议并作出了裁决。仲裁裁决做出后，小姚对裁决不服，向宁波某区人民法院起诉，电子公司又向人民法院提出了管辖异议。

##### 测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的员工关系专员，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：

<b>确定仲裁时效、诉讼时效：</b>

### 测试任务 2 证据的收集与举证

作为公司的员工关系专员，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

<b>收集公司一方的证据（至少 3 项）：</b>
<b>公司应如何证明劳动者的请求不成立？</b>

### （2）实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### （3）考核时量

40 分钟

### （4）评价标准

#### 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配	考核内容及扣分标准	得分
----	------	---	-----------	----

		分		
解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择相应的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁管辖时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

## 2. 试题编号：T3-2 上海某外商独资企业与张小姐劳动争议的解决

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

张小姐是上海某外商独资企业驻北京的销售经理，合同期限自2016年1月1日至2018年12月31日，为期3年，月薪8000元。2018年3月11日，张小姐突然接到公司的通知，要求其4月1日离职，并在此之前办妥一切移交手续。张小姐接此通知后马上向企业提出质疑，要求企业做出解释，但是得到的答复是：解约的理由是公司怀疑张小姐与另一家竞争对手公司接触频繁，张小姐违反了公司规章制度及保密协议，但是公司拒绝对此原因给张小姐书面的说明。同时公司表示，由于张小姐在公司已经工作2年多的时间，可以给予张小姐2个月的工资作为补偿。

张小姐不服，2018年3月20日向上海某区劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

该企业以劳动合同的履行地在北京，此案应由北京某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，上海某区劳动争议仲裁机构驳回了企业的管辖异议并作出了裁决。仲裁裁决做出后，张女士对裁决不服，向北京某区人民法院起诉，企业又向人民法院提出了管辖异议。

### 测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为企业的员工关系专员，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

**表 1 解决劳动争议的程序**

<b>分析案件中的劳动法律关系，找到双方争议的焦点：</b>
<b>选择争议解决的程序：</b>
<b>确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：</b>
<b>确定仲裁时效、诉讼时效：</b>

### 测试任务 2 证据的收集与举证

作为公司的员工关系专员，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

**表 2 证据的收集与举证**

<b>收集公司一方的证据：</b>

公司应如何证明劳动者的请求不成立？

## (2) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

### 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

## (3) 考核时量

40 分钟

## (4) 评价标准

### 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分标准评分）	
解决劳动争议的程序	24分	24分	不能正确指出本案争议双方的扣 4 分；不能正确指出本案争议焦点的扣 4 分；不能准确适用相关法律法规的，扣 8 分；不能分析该案的解决方法的，扣 8 分。满分 24 分	
			会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择相应的劳动争议处理机制的，一次扣 3 分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣 5 分。	

		10分	仲裁机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁管辖时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

### 3. 试题编号：T3-3 某医药公司与李某劳动争议的解决

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

某医药公司的总部设在上海，在广州设有营业部。为扩展业务，2018年5月8日，某医药公司在上海招聘了李某，双方签订了期限为2年的劳动合同。合同约定，李某在合同期内担任广州营业部经理，全面负责公司在广州的业务，工资及奖金由广州营业部按其业绩支付。合同签订后，李某到广州工作。后因奖金分配问题，李某与该公司发生纠纷，2018年9月1日，广州营业部解除了与李某的劳动合同。

李某不服，2018年9月10日向上海某区劳动争议仲裁委员会申请仲裁，请求公司继续履行劳动合同。某医药公司以劳动合同的履行地在广州，此案应由广州某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，上海某区劳动争议仲裁机构驳回了医药公司的管辖异议并作出了裁决。仲裁裁决做出后，李某对裁决不服，向广州某区人民法院起诉，某医药公司又向人民法院提出了管辖异议。

##### 测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的员工关系专员，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58分）

**表 1 解决劳动争议的程序**

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：

<b>选择争议解决的程序：</b>
<b>确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：</b>
<b>确定仲裁时效、诉讼时效：</b>

**测试任务 2 证据的收集与举证**

作为公司的员工关系专员，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

**表 2 证据的收集与举证**

<b>收集公司一方的证据（至少 3 项）：</b>
<b>公司应如何证明劳动者的请求不成立？</b>

--

## (2) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

### 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

## (3) 考核时量

40 分钟

## (4) 评价标准

### 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决方法的，扣8分。满分24分	
			会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择相应的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
			仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	

		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

4. 试题编号：T3-4 深圳市罗湖区某动漫公司与徐某劳动争议的解决

(1) 任务描述

**背景资料：**

徐某与深圳市罗湖区某动漫公司在2017年6月签订为期3年的劳动合同，工作地点在广州市白云区。2017年10月徐某因患急性肺炎住院治疗，2018年2月痊愈出院。出院后徐某拒绝上班，通过熟人从医院开出病假条，以患病为由向公司请病假，事实上，徐某一直在帮助某外贸公司从事服装买卖。动漫公司查实，徐某请假纯属虚假后，立即对徐某予以警告，责成其马上去广州上班。徐某置之不理。2018年4月动漫公司停发徐某的工资。2018年10月，徐某回广州上班，动漫公司于2019年6月正式决定予以开除徐某，解除与其签订的劳动合同。

徐某对此不服，认为自己患病，可以休病假，动漫公司不能因此而解除劳动合同。因此向深圳市罗湖区劳动争议仲裁委员会申诉，请求予以公正裁决。动漫公司以劳动合同的履行地在广州，此案应由广州白云区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，深圳罗湖区劳动争议仲裁机构驳回了动漫公司的管辖异议并作出了裁决。仲裁裁决做出后，徐某对裁决不服，向广州白云区人民法院起诉，动漫公司又向人民法院提出了管辖异议。

**测试任务 1 解决劳动争议的程序**

作为公司的员工关系专员，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58分）

**表 1 解决劳动争议的程序**

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：

<b>选择争议解决的程序：</b>
<b>确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：</b>
<b>确定仲裁时效、诉讼时效：</b>

**测试任务 2 证据的收集与举证**

作为公司的员工关系专员，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

**表 2 证据的收集与举证**

<b>收集公司一方的证据（至少 3 项）：</b>
<b>公司应如何证明劳动者的请求不成立？</b>

**(2) 实施条件**

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增

减，具体抽查实施条件如下：

### 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

40 分钟

### (4) 评价标准

#### 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣 4 分；不能正确指出本案争议焦点的扣 4 分；不能准确适用相关法律法规的，扣 8 分；不能分析该案的解决办法的，扣 8 分。满分 24 分	
			会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择相应的劳动争议处理机制的，一次扣 3 分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣 5 分。	
			仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣 5 分。	
			使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣 5 分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣 5 分。	
			能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣 5 分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣 5 分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣 7 分。	
	合计		100	

		分		
--	--	---	--	--

## 5. 试题编号：T3-5 北京某区服装公司与江某劳动争议的解决

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

2018年3月，江某应聘到北京某区一家服装公司担任品牌推广工作，双方签订了三年期限的劳动合同，工作地点在长沙，工资标准为8200元/月，并约定了6个月的试用期，试用期工资为7000元/月。2018年9月，在江某试用期期满前一天，该公司找到江某，告知其试用期内绩效考核不合格，以试用期内被证明不符合录用条件为由，要与其解除劳动合同，并要求江某当日即办理合同解除手续。而江某表示，自己在应聘公司工作时，从未看到有关录用条件的说明，在签订劳动合同及此后的工作中，公司也未曾告知自己相关的绩效考核规定，况且自己也一直严格按照公司的相关规章制度工作，于是她要求公司向江某支付经济赔偿。

在遭到公司的拒绝后，江某向北京某区劳动争议仲裁委员会提请了仲裁，要求裁定公司违法解除劳动合同，支付其双倍经济赔偿的赔偿金。公司以劳动合同的履行地在长沙，此案应由长沙某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，北京某区劳动争议仲裁机构驳回了公司的管辖异议并作出了裁决。仲裁裁决做出后，江某对裁决不服，向长沙某区人民法院起诉，公司又向人民法院提出了管辖异议。

#### 测试任务1 解决劳动争议的程序

作为公司的员工关系专员，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58分）

**表1 解决劳动争议的程序**

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：

选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

### 测试任务 2 证据的收集与举证

作为公司的员工关系专员，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

#### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

40 分钟

### (4) 评价标准

#### 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分	
解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。		
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）		
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）		
	解决劳动争议的程序	24分	14分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
				会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择相应的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
				仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
				使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
				能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
	证据的收集与举证	17分	15分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
				合计	

## 6. 试题编号：T3-6 北京某区的 A 乳品公司与米某劳动争议的解决

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

A 公司是在北京注册的一家乳品公司，在北京市、天津市的主要城区及郊区县都设有生产厂家。2018 年 6 月份，位于天津市某区的生产厂的一位技术研发人员小米由于提出辞职和公司发生了争议，小米和企业签订了两年的固定期限的劳动合同，合同履行了一年半后，小米提前 30 日向企业提出了辞职的申请。随后，小米收到公司的一纸处罚通知书，处罚原因是小米作为技术人员掌握着公司的乳品配方，却将公司乳品配方这种重要的商业机密泄露给了 A 公司的竞争对手 B 乳品厂，违反了《A 公司规章制度》中关于技术人员应当保守公司的商业秘密的规定，属于严重违纪的行为，因此，解除与该技术人员的劳动合同。

小米不服，2018 年 7 月向北京某区的劳动争议仲裁委员会提起了仲裁，认为公司是违法解除自己，请求公司继续履行合同。与此同时，A 公司以合同履行地在天津，此案应由天津某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，北京某区劳动争议仲裁机构驳回了 A 公司的管辖异议并作出了裁决。仲裁裁决做出后，小米对裁决不服，向天津某区人民法院起诉，A 公司又向人民法院提出了管辖异议并要求小米赔偿因泄漏商业秘密给公司造成的损失。

#### 测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的员工关系专员，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：

<b>确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：</b>
<b>确定仲裁时效、诉讼时效：</b>

### 测试任务 2 证据的收集与举证

作为公司的员工关系专员，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

**表 2 证据的收集与举证**

<b>收集公司一方的证据（至少 3 项）：</b>
<b>公司应如何证明劳动者的请求不成立？</b>

#### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**解决劳动争议操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备

测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备
------	---	----

(3) 考核时量

40 分钟

(4) 评价标准

解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择相应的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

## 7. 试题编号：T3-7 上海某外资公司与段某劳动争议的解决

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

段某于 2017 年 1 月受聘于上海黄浦区某外资公司驻南京销售部经理，约定月基本工资 5000 元，销售浮动工资 2000~10000 元，浮动工资具体数额视上月销售数额而定。2018 年 7 月 1 日，该外资公司以段某未完成销售任务不能胜任工作为由，发函通知段某自 2018 年 8 月 1 日起双方解除劳动合同。段某于 8 月 1 日前进行了有关工作交接，外资公司按段某前 12 个月的平均工资支付了其经济补偿 11044 元。

离职后，段某觉得委屈，于 8 月 12 日要求该外资公司支付提前解除劳动合同的经济赔偿金但遭到拒绝，便向上海黄浦区劳动仲裁委员会申请仲裁。外资公司以劳动合同的履行地在南京，此案应由南京某区劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，上海某区劳动争议仲裁机构驳回了外贸公司的管辖异议并作出了裁决。段某对裁决不服，向南京某区人民法院起诉，外贸公司又向人民法院提出了管辖异议。

#### 测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的员工关系专员，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58 分）

表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：

确定仲裁时效、诉讼时效：

--

### 测试任务 2 证据的收集与举证

作为公司的员工关系专员，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

表 2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少 3 项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

### （2）实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### （3）考核时量

40 分钟

### （4）评价标准

解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
----	------	----	-----------	----

解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择相应的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

## 8. 试题编号：T3-8 天津某医疗器械公司与叶某劳动争议的解决

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

叶某于2018年3月应聘到天津某医疗器械公司工作，公司注册地在天津，该公司在泉州设立了办事处。双方在劳动合同中约定，叶某的工作地点在泉州。2019年1月份公司单方面以叶某不能胜任工作为由解除与叶某的劳动合同，并拒绝支付叶某1月份的工资。

叶某不服公司口头解除自己，向公司注册地天津某区劳动争议仲裁机构提起仲裁请求。医疗器械公司以劳动合同的履行地在泉州，此案应由泉州的劳动争议

仲裁机构受理为由提出管辖异议，天津某区劳动争议仲裁机构驳回了公司的管辖异议并做出了裁决。叶某对裁决不服，向泉州某人民法院起诉，医疗器械公司又向人民法院提出了管辖异议。

### 测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的员工关系专员，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58分）

**表 1 解决劳动争议的程序**

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：
确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：
确定仲裁时效、诉讼时效：

### 测试任务 2 证据的收集与举证

作为公司的员工关系专员，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对

自己有利的证明呢？（32分）

表2 证据的收集与举证

收集公司一方的证据（至少3项）：
公司应如何证明劳动者的请求不成立？

(2) 实施条件

每个测试室30人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室10个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另1名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

40分钟

(4) 评价标准

解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议（100分）	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该	

			案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择相应的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

## 9. 试题编号：T3-9 广州越秀区某科技公司与沈某劳动争议的解决

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

沈某于2018年9月进入注册在广州越秀区的一家科技公司（以下简称“科技公司”）的上海办事处工作，上海办事处设在上海市闸北区。沈某入职时与科技公司签订了为期一年的劳动合同，并且约定，双方劳动合同履行地为上海市闸北区。2019年4月29日科技公司以沈某在工作中严重失职对单位利益造成损害为由，单方解除了与沈某的劳动合同。

沈某对科技公司的解除决定不服，遂于2019年5月27日向广州越秀区劳动争议仲裁委员会提起仲裁，要求科技公司恢复劳动关系并支付仲裁期间内的工资。科技公司以劳动合同的履行地在上海，此案应由上海闸北区的劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，广州越秀区劳动争议仲裁机构驳回了公司的管辖异议并作出了裁决。仲裁裁决做出后，沈某对裁决不服，向上海闸北区某人民法院起诉，医疗器械又向人民法院提出了管辖异议。

#### 测试任务1 解决劳动争议的程序

作为公司的员工关系专员，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58分）

**表 1 解决劳动争议的程序**

<b>分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：</b>
<b>选择争议解决的程序：</b>
<b>确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：</b>
<b>确定仲裁时效、诉讼时效：</b>

**测试任务 2 证据的收集与举证**

作为公司的员工关系专员，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32分）

**表 2 证据的收集与举证**

<b>收集公司一方的证据（至少 3 项）：</b>

公司应如何证明劳动者的请求不成立?

### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 解决劳动争议操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 10 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

40 分钟

### (4) 评价标准

#### 解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择相应的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确	

		分	的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
	证据的收集与举证	15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
		17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

### 10. 试题编号：T3-10 广州东山区某外贸公司与小杨劳动争议的解决

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

2018年3月，广州东山区某外贸公司聘请小杨担任销售员，派往驻成都的办事机构工作。小杨说工作期间，双方未签订书面劳动合同，公司也未为小杨缴纳社会保险费。事实上公司与他签订了书面劳动合同，也为他缴纳了社会保险费。2019年3月，小杨因为工作严重失职造成公司巨大损失，公司与小杨解除劳动合同。

小杨对公司与他解除劳动合同不满要求经济补偿但公司不予，小杨遂向广州东山区的劳动争议仲裁部门申请仲裁，外贸公司以劳动合同的履行地在成都，此案应由成都某区的劳动争议仲裁机构受理为由提出管辖异议，广州东山区劳动争议仲裁机构驳回了外贸公司的管辖异议并作出了裁决。仲裁裁决做出后，小杨对裁决不服，向成都某区人民法院起诉，外贸公司又向人民法院提出了管辖异议。

#### 测试任务 1 解决劳动争议的程序

作为公司的员工关系专员，为保护公司利益，请结合案情，从解决劳动争议的程序选择、管辖机构、仲裁诉讼时效等方面，谈谈如何解决这场纠纷。（58分）

#### 表 1 解决劳动争议的程序

分析案件中的劳动法律关系，找出双方争议的焦点：
选择争议解决的程序：

<b>确定仲裁管辖机构、诉讼管辖机构：</b>
<b>确定仲裁时效、诉讼时效：</b>

### 测试任务 2 证据的收集与举证

作为公司的员工关系专员，为应对这场劳动纠纷，应找到哪些证据，做出对自己有利的证明呢？（32 分）

**表 2 证据的收集与举证**

<b>收集公司一方的证据（至少 3 项）：</b>
<b>公司应如何证明劳动者的请求不成立？</b>

### （2）实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**解决劳动争议操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### （3）考核时量

40 分钟

(4) 评价标准

解决劳动争议试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
解决劳动争议 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
	解决劳动争议的程序	24分	不能正确指出本案争议双方的扣4分；不能正确指出本案争议焦点的扣4分；不能准确适用相关法律法规的，扣8分；不能分析该案的解决办法的，扣8分。满分24分	
		14分	会争取案件的主动权，不知道结合案例，选择不同的劳动争议处理机制的，一次扣3分，扣完为止；仲裁、诉讼程序衔接不准确的，扣5分。	
		10分	仲裁管辖机构、诉讼管辖机构选择不准确的，每项扣5分。	
		10分	使用仲裁时效、诉讼时效不准确的，一次扣5分。	
		15分	能根据案情，收集对公司的有利证据。证据收集不正确的，每项扣5分。	
	证据的收集与举证	17分	能举证证明待证事实。不能准确指出劳动者的请求的，扣5分；不能正确运用证据规则分配举证责任的，扣5分；不能根据收集到的证据证明待证事实的，扣7分。	
	合计	100分		

项目2 管理劳动合同

11. 试题编号：T3-11 重庆某外资公司与李某的劳动合同管理

(1) 任务描述：

**背景资料：**

2018年3月1日李某应聘重庆某外资公司，他大专毕业又有技师职称，双方约定工作岗位是电工，月薪3600元，由于各种原因一直没有签订合同，也未办理各种保险。3月5日李某开始上班。12月20日单位因为岗位变动，要将李某的岗位变更为搬运工，月薪也降为2000元。李某表示不同意，认为调动岗位要协商一致。但不管李某同意不同意，单位就发出一份通知书，宣布李某的岗位调整为搬运工，于2019年1月1日之前到新岗位就职，若逾期3日，视为自动离职。

**测试任务1 订立劳动合同**

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

**表1 订立劳动合同**

<b>本案中有何用工风险？该如何防范？</b>
<b>订立该劳动合同的流程（不少于5项）：</b>

**测试任务2 变更劳动合同**

若2019年3月5日，外资公司与李某签订了劳动合同。要调整岗位，将其转到搬运工岗位，基本工资每月2000元，奖金上限1000元。李某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的员工关系专员，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表2中。（25分）

**表2 变更劳动合同**

<b>变更该劳动合同的流程：</b>

变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

### 测试任务3 解除劳动合同

外资公司与李某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表3中。（35分）

表3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于5项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

#### (2) 实施条件

每个测试室30人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室1个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另1名为来自企业的专家	必备

#### (3) 考核时量

40分钟

#### (4) 评价标准

**管理劳动合同试题评价标准**

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣5分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣5分；不能采取正确的防范措施的，扣5分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣3分，扣完为止。至少写5项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣3分；不结合案情的，每项扣2分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣5分；不结合法律规定的，扣5分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣2分，法律条件不准确的扣5分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣3分。至少写5项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣5分；法律后果不正确的，扣8分。	
	合计	100分		

**12. 试题编号：T3-12 长沙C酒店与李某的劳动合同管理**

**(1) 任务描述：**

**背景资料：**

2018年8月1日李斌被长沙C酒店录用为客房经理，双方口头约定服务年限为两年，月工资为5200元。李斌在工作期间多次迟到，还多次与顾客争吵。2019年4月1日，C酒店书面通知调动李斌为客户服务员，若对方不同意，限其三个月内另谋出路，在此期间，只按当地最低工资标准发放工资。李斌接到通知后，不同意工作调动；同时，李斌仍存在迟到、与顾客吵架的违纪现象。

**测试任务1 订立劳动合同**

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表 1 中。（30 分）

**表 1 订立劳动合同**

<b>本案中有何用工风险？该如何防范？</b>
<b>订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：</b>

**测试任务 2 变更劳动合同**

若 2018 年 8 月 1 日，C 酒店与李斌签订了劳动合同。因李斌不能胜任客房经理的工作，因此酒店将其转到客户服务员岗，基本工资每月 1500 元，奖金上限 1000 元。李斌不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求公司根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行与自己签订的劳动合同。

作为该酒店的员工关系专员，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

**表 2 变更劳动合同**

<b>变更该劳动合同的流程：</b>
<b>变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：</b>

**测试任务 3 解除劳动合同**

C酒店与李斌未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表3中。（35分）

**表3 解除劳动合同**

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于5项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

**(3) 实施条件**

每个测试室30人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

**管理劳动合同操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	教室1个，每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另1名为来自企业的专家	必备

**(3) 考核时量**

40分钟

**(4) 评价标准**

**管理劳动合同试题评价标准**

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消	

劳动合同 (100分)			考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣5分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣5分；不能采取正确的防范措施的，扣5分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣3分，扣完为止。至少写5项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣3分；不结合案情的，每项扣2分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣5分；不结合法律规定的，扣5分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣2分，法律条件不准确的扣5分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣3分。至少写5项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣5分；法律后果不正确的，扣8分。	
合计	100分			

### 13. 试题编号：T3-13 上海某建设工程项目管理有限公司与李女士的劳动合同管理

#### (1) 任务描述：

##### 背景资料：

2016年4月28日，李女士到上海某建设工程项目管理有限公司工作，《员工聘用合同书》中写明合同期限为3年，自2016年4月29日至2019年4月28日。该合同约定，公司安排李女士从事项目协助经理及其相关岗位的工作，公司如因工作需要，可以调换李女士的工作岗位。李女士一直未签合同。

#### 测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

<p><b>本案中有何用工风险？该如何防范？</b></p>
<p><b>订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：</b></p>

**测试任务 2 变更劳动合同**

若 2016 年 4 月 28 日，上海某建设工程项目管理有限公司与李女士签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的项目协调经理及行政人事部经理已不存在，新岗位前台行政助理的工作职责、工作内容和工作量与项目协调经理及行政人事部经理岗位有很大差异，前台行政助理基本工资每月 1600 元，奖金上限 1000 元。李女士不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的员工关系专员，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

**表 2 变更劳动合同**

<p><b>变更该劳动合同的流程：</b></p>
<p><b>变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：</b></p>

**测试任务 3 解除劳动合同**

上海某建设工程项目管理有限公司与李女士未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

**表 3 解除劳动合同**

<p><b>结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：</b></p>
------------------------------------

解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

#### (4) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

#### (3) 考核时量

40 分钟

#### (4) 评价标准

#### 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管 理 劳 动 合 同 ( 100 分)	职 业 素 养	10 分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	

订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣5分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣5分；不能采取正确的防范措施的，扣5分。	
	15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣3分，扣完为止。至少写5项。	
变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣3分；不结合案情的，每项扣2分。	
	10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣5分；不结合法律规定的，扣5分。	
解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣2分，法律条件不准确的扣5分。	
	15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣3分。至少写5项。	
	13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣5分；法律后果不正确的，扣8分。	
合计	100分		

14. 试题编号：T3-14 长沙某职校与王某劳动合同的管理

(1) 任务描述：

背景资料：

王某自2017年4月24日受聘于长沙某职校任教师。王某在该校工作期间，双方没有签订书面劳动合同，校方也未给王某缴纳社会保险。2018年9月17日，王某与校方的法定代表人因工作原因发生矛盾，校方向王某发出一份停职通知书，要求王某9月20日开始停止教师工作职责，于9月23日之前到学校食堂报到，担任食堂工作人员，逾期3日，视为自动离职。

测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

表1 订立劳动合同

<p>本案中有何用工风险？该如何防范？</p>

订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：

--

### 测试任务 2 变更劳动合同

若 2017 年 4 月 24 日，职校与王某签订了劳动合同。因专业调整，原有的教师岗位已不存在，新岗位教务工作的工作职责、工作内容和工作量与教师岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此职校将其转到食堂岗位工作，基本工资每月 2000 元，奖金上限 1000 元。王某不同意职校的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行职校与自己签订的劳动合同。

作为该职校的员工关系专员，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

表 2 变更劳动合同

变更该劳动合同的流程：

--

变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

--

### 测试任务 3 解除劳动合同

职校与王某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果和用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：

--

解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

### （5）实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### （3）考核时量

40 分钟

### （4）评价标准

#### 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管 理 劳 动 合 同 ( 100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按 0/2/5 分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按 0/2/5 分的标准评分）	

订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣5分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣5分；不能采取正确的防范措施的，扣5分。	
	15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣3分，扣完为止。至少写5项。	
变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣3分；不结合案情的，每项扣2分。	
	10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣5分；不结合法律规定的，扣5分。	
解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣2分，法律条件不准确的扣5分。	
	15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣3分。至少写5项。	
	13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣5分；法律后果不正确的，扣8分。	
合计	100分		

15. 试题编号：T3-15 大连某化妆品公司与谢女士的劳动合同管理

**(1) 任务描述：**

**背景资料：**

谢女士于2017年11月2日进大连某化妆品公司工作，担任品质部检验部长职务，月薪4800元，公司未与其签订劳动合同，也未为其购买任何保险。由于工作任务减少，2018年6月28日公司拟调整谢女士的工作岗位，于是发放“调岗通知单”由原来的检验部长调整到车间包装岗位，谢女士不同意，坚持回原检验部长岗位工作，但由于原岗位已无工作任务，2018年7月7日谢女士拿着“调岗通知单”，直接离开公司后且一直没有回来上班，也没有任何方式通知公司，公司多次要求谢女士回公司上班，谢女士不予理会。

**测试任务1 订立劳动合同**

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

**表1 订立劳动合同**

本案中有何用工风险？该如何防范？
------------------

<b>订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：</b>

**测试任务 2 变更劳动合同**

若 2017 年 11 月 2 日，化妆品公司与谢女士签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的检验部长岗位已不存在，新岗位市场营销主任的工作职责、工作内容和工作量与检验部长岗位有很大差异，且新岗位已无人员空缺。因此公司将其转到车间包装岗位工作，基本工资每月 2200 元，奖金上限 1000 元。谢女士不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的员工关系专员，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

**表 2 变更劳动合同**

<b>变更该劳动合同的流程：</b>
<b>变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：</b>

--

### 测试任务3 解除劳动合同

化妆品公司与谢女士未能就变更劳动合同内容达成协议,请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表3中。(35分)

**表3 解除劳动合同**

结合本案,谈谈解除劳动合同应具备的条件:
解除该劳动合同应履行哪些手续?(不少于5项)
若企业违法解除该劳动合同,将面临哪些风险?

#### (6) 实施条件

每个测试室30人,场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减,具体抽查实施条件如下:

**管理劳动合同操作技能模块实施条件**

项目	基本实施条件	备注
场地	教室1个,每个教室容纳30个学生	必备
工具	每个教室要配备30套试卷	必备

测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备
------	---	----

(3) 考核时量

40 分钟

(4) 评价标准

管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣5分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣5分；不能采取正确的防范措施的，扣5分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣3分，扣完为止。至少写5项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣3分；不结合案情的，每项扣2分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣5分；不结合法律规定的，扣5分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣2分，法律条件不准确的扣5分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣3分。至少写5项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣5分；法律后果不正确的，扣8分。	
合计	100分			

16. 试题编号：T3-16 杭州市某生产型企业与石某的劳动合同管理

(1) 任务描述：

背景资料：

2018年4月5日石某到杭州市滨江区某生产型企业工作，工作内容为生产设备统计工作，月工资为2600元，双方未签订合同，也未购买保险。2018年10

月，石某发现自己怀孕了，也开始感到腰酸背痛。为此，她到医院就诊，医生认为这是她孕后的正常反应，建议她注意休息。于是，石某拿着医院的证明按公司规定向公司请假。公司认为，石某怀孕了，以后需时常请假休息，必将对公司的经营造成一定影响，加上公司质检部门需要人手，2018年11月2日公司通知石某到质检部门上班，按质检岗位的标准享受相关待遇。

### 测试任务1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

**表1 订立劳动合同**

<p>本案中有何用工风险？该如何防范？</p>
<p>订立该劳动合同的流程（不少于5项）：</p>

### 测试任务2 变更劳动合同

若2018年4月5日，公司与石某签订了劳动合同。因人员结构调整，原有的生产设备统计工作岗位已不存在，公司将石某转到质检岗位工作，基本工资每月1800元，奖金上限1000元。石某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的员工关系专员，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表2中。（25分）

**表2 变更劳动合同**

<p>变更该劳动合同的流程：</p>

变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

### 测试任务 3 解除劳动合同

杭州市滨江区某生产型企业与石某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

#### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备

工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

40 分钟

### (4) 评价标准

#### 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣5分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣5分；不能采取正确的防范措施的，扣5分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣3分，扣完为止。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣3分；不结合案情的，每项扣2分。至少写5项。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣5分；不结合法律规定的，扣5分。	
	解除劳动合同	7分	把握解除劳动合同的法律条件。不结合案情的扣2分，法律条件不准确的扣5分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣3分。至少写5项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣5分；法律后果不正确的，扣8分。	
	合计	100分		

## 17. 试题编号：T3-17 武昌 H 文化服务公司与王某的劳动合同管理

### (1) 任务描述：

背景资料：

王某自 2017 年 8 月 2 日来到武汉武昌 H 文化服务公司担任秘书工作，双方未签订劳动合同，2010 年 6 月 1 日，王某被提升为办公室副主任，双方口头约定工资由原来的 2800 元/月提高到 4500 元/月。2018 年 12 月 28 日公司进行改制，办公室副主任岗位已撤。公司向王某发出一份停职通知书，要求王某 2019 年 1 月 1 日开始停止办公室副主任工作职务，于 1 月 5 日之前到公司后勤处报到，逾期 3 日，视为自动离职。

### 测试任务 1 订立劳动合同

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表 1 中。（30 分）

**表 1 订立劳动合同**

<p><b>本案中有何用工风险？该如何防范？</b></p>
<p><b>订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：</b></p>

### 测试任务 2 变更劳动合同

若 2018 年 6 月王某提升为办公室副主任之后，因公司人员结构调整，原有的办公室副主任岗位已不存在，因此公司将王某转到后勤岗位工作，基本工资每月 2200 元，奖金上限 1000 元。王某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的员工关系专员，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

**表 2 变更劳动合同**

<p><b>变更该劳动合同的流程：</b></p>
---------------------------

变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：

### 测试任务 3 解除劳动合同

H 文化服务公司与王某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

表 3 解除劳动合同

结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：
解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）
若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？

#### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

40 分钟

### (4) 评价标准

#### 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣5分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣5分；不能采取正确的防范措施的，扣5分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣3分，扣完为止。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣3分；不结合案情的，每项扣2分。至少写5项。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣5分；不结合法律规定的，扣5分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣2分，法律条件不准确的扣5分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣3分。至少写5项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣5分；法律后果不正确的，扣8分。	
合计	100分			

**18.试题编号： T3-18 北京崇文区某家具制造公司与江某的劳动合同管理**

**(1) 任务描述：**

**背景资料：**

北京崇文区某家具制造公司，有员工 50 人，一直未签订劳动合同。2017 年后由于《劳动合同法》宣传的不断深入，公司逐渐认识到签订劳动合同的重要性，2018 年 1 月 6 日，公司要求员工与公司签订书面的劳动合同。但洪某拒绝签订劳动合同。他认为劳动合同是对自己的束缚，因此不愿意签。公司方面无奈，让洪某写了一个声明，声明上写道：“本人不愿意签订劳动合同，特此声明。”后面是洪某的亲笔签名。于是公司方面也就未再要求洪某签订劳动合同。2019 年 1 月 4 日，因洪某不能胜任工作，家具制造公司与洪某协商，调其去保安岗位，洪某以保安岗位工资低而拒绝。家具制造公司与洪某多次协商未果。

**测试任务 1 订立劳动合同**

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表 1 中。（30 分）

**表 1 订立劳动合同**

<b>本案中有何用工风险？该如何防范？</b>
<b>订立该劳动合同的流程（不少于 5 项）：</b>

**测试任务 2 变更劳动合同**

若 2018 年 1 月 6 日，北京崇文区某家具制造公司与洪某签订了劳动合同。因工作岗位调整，公司将其转到保安岗位工作，基本工资每月 2000 元，奖金上限 1000 元。洪某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的员工关系专员，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将

处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。(25 分)

**表 2 变更劳动合同**

变更该劳动合同的流程:
变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些:

### 测试任务 3 解除劳动合同

北京崇文区某家具制造公司与洪某未能就变更劳动合同内容达成协议,请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。(35 分)

**表 3 解除劳动合同**

结合本案,谈谈解除劳动合同应具备的条件:
解除该劳动合同应履行哪些手续?(不少于 5 项)
若企业违法解除该劳动合同,将面临哪些风险?

### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

#### (3) 考核时量

40 分钟

#### (4) 评价标准

#### 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管理劳动合同 (100分)	职业素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	订立劳动合同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣5分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣5分；不能采取正确的防范措施的，扣5分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣3分，扣完为止。至少写5项。	
	变更劳动合同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣3分；不结合案情的，每项扣2分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣5分；不结合法律规定的，扣5分。	
	解除劳动合同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣2分，法律条件不准确的扣5分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣3分。至少写5项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣5分；法律后果不正确的，扣8分。	
	合计	100分		

19. 试题编号: T3-19 上海黄浦区某电机有限公司与吴某劳动合同的管理

(1) 任务描述:

背景资料:

吴某系上海黄浦区某电机有限公司的老员工,双方最后一期劳动合同 2013 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日止,合同约定吴某的工作岗位为情报课课长,月工资 6500 元。合同期满后双方没有再签订合同。2018 年 3 月 1 日,电机有限公司临时派遣吴某前往深圳办事处工作。2018 年 12 月 1 日,吴某回到公司本部。电机有限公司告知其情报课已变更为资料管理课并已另聘课长。12 月 12 日吴某提出异议,电机有限公司让吴某担任厂长助理一职,并表示工资待遇不变,吴某不同意。

测试任务 1 订立劳动合同

请结合材料,从防范用工的法律风险的角度,谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表 1 中。(30 分)

表 1 订立劳动合同

本案中有何用工风险? 该如何防范?
订立该劳动合同的流程(不少于 5 项):

测试任务 2 变更劳动合同

若 2018 年 1 月 1 日,电机有限公司与吴某签订了劳动合同。因人员结构调整,原有的情报课课长岗位已不存在,新岗位推广部副经理的工作职责、工作内容和工作量与情报课课长岗位有很大差异,且新岗位已无人员空缺。因此公司将其转到检验员岗位工作,基本工资每月 3000 元,奖金上限 2000 元。吴某不同意公司的上述决定,申诉到劳动争议仲裁委员会,要求根据劳动合同所规定的工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的员工关系专员，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

**表 2 变更劳动合同**

<b>变更该劳动合同的流程：</b>
<b>变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：</b>

**测试任务 3 解除劳动合同**

电机有限公司与吴某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

**表 3 解除劳动合同**

<b>结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：</b>
<b>解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）</b>
<b>若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？</b>

--

### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

40 分钟

### (4) 评价标准

#### 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管 理 劳 动 合 同 ( 100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	订 立 劳 动 合 同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣5分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣5分；不能采取正确的防范措施的，扣5分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣3分，扣完为止。	
	变 更 劳 动 合 同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣3分；不结合案情的，每项扣2分。至少写5项。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣5分；不结合法律规定的，扣5分。	
	解 除 劳 动 合 同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣2分，法律条件不准确的扣5分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项	

			扣3分。至少写5项。	
		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣5分；法律后果不正确的，扣8分。	
	合计	100分		

**20.试题编号：T3-20 云南昆明某包装公司与孙某的劳动合同管理**

**(1) 任务描述：**

**背景资料：**

到2014年5月15日，孙某在云南昆明某包装公司工作就有2年了，孙某工作岗位是包装工，月工资2300元，双方一直没有签订合同。2014年6月1日企业引进包装流水线装置投产，孙某不能胜任岗位工作，6月15日企业与其谈话，告诉他的工作岗位改为车间清洁员，月工资为1900元。被孙某拒绝。

**测试任务1 订立劳动合同**

请结合材料，从防范用工的法律风险的角度，谈谈该如何签订劳动合同。请将过程与结果用文字表述填入表1中。（30分）

**表1 订立劳动合同**

<b>本案中有何用工风险？该如何防范？</b>
<b>订立该劳动合同的流程（不少于5项）：</b>

**测试任务2 变更劳动合同**

若2012年5月14日，云南昆明某包装公司与孙某签订了3年的劳动合同。2014年6月15日因公司进行战略重组，原有的包装工作岗位不存在，公司将其转到车间清洁工作岗位工作，基本工资每月1900元，奖金上限1000元。孙某不同意公司的上述决定，申诉到劳动争议仲裁委员会，要求根据劳动合同所规定的

工作岗位和劳动报酬继续履行公司与自己签订的劳动合同。

作为该公司的员工关系专员，如何对该劳动合同的变更依法做出处理。请将处理过程与结果用文字表述填入表 2 中。（25 分）

**表 2 变更劳动合同**

<b>变更该劳动合同的流程：</b>
<b>变更该劳动合同应防范的法律风险有哪些：</b>

**测试任务 3 解除劳动合同**

云南昆明某包装公司与孙某未能就变更劳动合同内容达成协议，请问如何合法解除劳动合同。请将处理过程与结果用文字表述填入表 3 中。（35 分）

**表 3 解除劳动合同**

<b>结合本案，谈谈解除劳动合同应具备的条件：</b>
<b>解除该劳动合同应履行哪些手续？（不少于 5 项）</b>
<b>若企业违法解除该劳动合同，将面临哪些风险？</b>

--

### (2) 实施条件

每个测试室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

#### 管理劳动合同操作技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室 1 个，每个教室容纳 30 个学生	必备
工具	每个教室要配备 30 套试卷	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另 1 名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

40 分钟

### (4) 评价标准

#### 管理劳动合同试题评价标准

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分
管 理 劳 动 合 同 ( 100 分)	职业 素养	10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣 10 分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计 0 分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记 0 分。	
			卷容格式：卷容整洁，文字编排工整，格式符合要求（按0/2/5分的标准评分）	
			文字表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按0/2/5分的标准评分）	
	订 立 劳 动 合 同	15分	善于防范劳动合同订立的风险。不结合案情的，扣5分；不能准确指出不依法订立劳动合同的法律后果的，扣5分；不能采取正确的防范措施的，扣5分。	
		15分	熟悉劳动合同签订流程。流程每错一项扣3分，扣完为止。至少写5项。	
	变 更 劳 动 合 同	15分	变更劳动合同的流程。程序每一项不正确的扣3分；不结合案情的，每项扣2分。	
		10分	劳动合同变更的风险防范。不结合案情的，扣5分；不结合法律规定的，扣5分。	
	解 除 劳 动 合 同	7分	把握劳动合同解除的法律条件。不结合案情的扣2分，法律条件不准确的扣5分。	
		15分	履行合同解除手续。手续不到位的，每项扣3分。至少写5项。	

		13分	承担劳动合同解除的后果。不结合案情的，扣5分；法律后果不正确的，扣8分。	
	合计	100分		

**湖南劳动人事职业学院专业技能  
抽查考试题库**

# 模块四 社区劳动保障服务

## 劳动与社会保障专业

### 模块四 社区劳动保障服务

#### 目 录

模块四 社区劳动保障服务 .....	161
1. 试题编号：T4-1，张大爷参加城乡居民基本养老保险业务办理 .....	161
2. 试题编号：T4-2，王师傅参加城乡居民基本养老保险业务办理 .....	162
3. 试题编号：T4-3，李大妈参加城乡居民基本养老保险业务办理 .....	163
4. 试题编号：T4-4，李师傅补缴城乡居民基本养老保险业务办理 .....	164
5. 试题编号：T4-5，钱大妈补缴城乡居民基本养老保险业务办理 .....	165

6.试题编号：T4-6，李大爷补缴城乡居民基本养老保险业务办理 .....	166
7.试题编号：T4-7，城乡居民基本养老保险待遇领取条件 .....	166
8.试题编号：T4-8，城乡居民基本养老保险待遇领取条件 .....	168
9.试题编号：T4-9，城乡居民基本养老保险待遇领取条件 .....	170
10.试题编号：T4-10，城乡居民基本养老保险待遇领取条件 .....	171
11.试题编号：T4-11，城镇居民李大妈的城镇居民医疗保险待遇业务 .....	173
12.试题编号：T4-12，城乡居民医疗保险催缴业务 .....	174
13.试题编号：T4-13，新生儿医疗保险业务 .....	174
14.试题编号：T4-14，未参保人员享受城镇居民医疗保险待遇 .....	175
15.试题编号：T4--15，接待沟通和职业领悟 .....	176
16.试题编号：T4-16，特殊人群缴纳城镇居民医疗保险业务 .....	176
17.试题编号：T4-17，王师傅城乡居民基本医疗保险业务办理 .....	177
18.试题编号：T4-18，李小姐对于城乡居民基本医疗险保险保障内容的疑问 .	177
19.试题编号：T4-19，小付对于城乡居民基本医疗险保险保障内容的疑问 .....	178
20. 试题编号：T4-20，大学生毕业生对于城乡居民基本医疗险保险保障内容的疑 问 .....	179

## 模块四 社区劳动保障服务

### 1.试题编号：T4-1，张大爷参加城乡居民基本养老保险业务办理

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

张大爷，今年 55 岁，一直没有正式工作。近日，张大爷听闻就算没有工作单位也同样可以领取养老金就跑来社区咨询。

##### 测试任务 1 城乡居民基本养老保险的覆盖范围

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，请回答城乡居民基本养老保险的覆盖范围和缴费档次（40 分）。

##### 测试任务 2 城乡居民基本养老保险参保所需资料

根据背景资料，作为社区公共服务站的劳保专干，列出办理参保登记的必备资料和注意事项。（50分）

城乡居民养老保险覆盖范围：
今年城乡居民基本养老保险缴费档次：
城乡居民参保需带资料：

## 2. 试题编号：T4-2，王师傅参加城乡居民基本养老保险业务办理

### （1）任务描述

#### 背景资料：

王师傅最近很开心，因为他从人力资源和社会保障部官网获悉，像他们这种没有工作单位的本地农民可以通过参加城乡居民养老保险来享受养老金待遇。但是王师傅被一个问题困扰了，他符不符合参保条件，又该去哪里购买城乡居民养老保险呢？

#### 测试任务1 城乡居民基本养老保险的覆盖范围

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，请回答城乡居民基本养老保险的覆盖范围和缴费档次（40分）。

#### 测试任务2 城乡居民基本养老保险参保所需资料

根据背景资料，作为社区公共服务站的劳保专干，列出办理参保登记的必备资料和注意事项。（50分）

城乡居民养老保险覆盖范围：
今年城乡居民基本养老保险缴费档次：
城乡居民参保需带资料：

### 3. 试题编号：T4-3，李大妈参加城乡居民基本养老保险业务办理

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

李大妈因为长年要服侍公婆，自结婚后一直没有出去工作。公婆是退休职工，每月有养老金。李大妈想着自己一直没工作，老了没有养老金，老年生活会很惨啊。她想如果老了之后，每月有养老金，有收入该多好。如是，她就到社区来咨询参加养老保险的相关事项。

##### 测试任务 1 城乡居民基本养老保险的覆盖范围

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，请回答城乡居民基本养老保险的覆盖范围和缴费档次（40分）。

##### 测试任务 2 城乡居民基本养老保险参保所需资料

根据背景资料，作为社区公共服务站的劳保专干，列出办理参保登记的必备资料和注意事项。（50分）

城乡居民养老保险覆盖范围：
今年城乡居民基本养老保险缴费档次：
城乡居民参保需带资料：

#### 4. 试题编号：T4-4，李师傅补缴城乡居民基本养老保险业务办理

##### (1) 任务描述

##### 背景资料：

李师傅，今年 50 岁，打零工为生，考虑到没有工作单位，便想参加城乡居民养老保险。近段时间，社区多次提醒李师傅进行养老保险费用补缴工作，李师傅心想，“我该去哪里办理费用补缴手续呢”？

##### 测试任务 1 城乡居民基本养老保险是否可以补缴

根据背景材料，说明城乡居民养老保险参保人员是否可以对以往未缴费年度进行补缴，会有什么影响？（40 分）

##### 测试任务 2 城乡居民基本养老保险如何补缴

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，说明城乡居民基本养老保险补缴方法。（50 分）

城乡居民养老保险费用是否可以补缴，会有什么影响：
--------------------------

城乡居民养老保险费补缴办法：

## 5. 试题编号：T4-5，钱大妈补缴城乡居民基本养老保险业务办理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

钱大妈，今年 55 岁，一直未工作。考虑到没有工作单位，钱大妈想参加城乡居民基本养老保险，想着年老后每月有收入。但不知道像她这么大年龄了，是否可以参加城乡居民基本养老保险。

#### 测试任务 1 城乡居民基本养老保险是否可以补缴

根据背景材料，说明城乡居民养老保险参保人员是否可以对以往未缴费年度进行补缴，会有什么影响？（40 分）

#### 测试任务 2 城乡居民基本养老保险如何补缴

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，说明城乡居民基本养老保险补缴方法。（50 分）

城乡居民养老保险费用是否可以补缴，会有什么影响：
城乡居民养老保险费补缴办法：

--

## 6. 试题编号：T4-6，李大爷补缴城乡居民基本养老保险业务办理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

李大爷今年 58 岁，因年轻时一直在外做建筑工，没有参加过养老保险。其儿子想给他参加城乡居民基本养老保险，以便老年生活每月有收入。

#### 测试任务 1 城乡居民基本养老保险是否可以补缴

根据背景材料，说明城乡居民养老保险参保人员是否可以对以往未缴费年度进行补缴，会有什么影响？（40 分）

#### 测试任务 2 城乡居民基本养老保险如何补缴

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，说明城乡居民基本养老保险补缴方法。（50 分）

城乡居民养老保险费用是否可以补缴，会有什么影响：
城乡居民养老保险费补缴办法：

## 7. 试题编号：T4-7，城乡居民基本养老保险待遇领取条件

### (1) 任务描述

### 背景资料:

社区居民王阿姨今年 56 岁,听邻居 62 岁的张阿姨说自己因为以前买了城乡居民养老保险,现在每个月能领到五百多的养老金,于是自己也想从今年开始从子女给的生活费中拿出约 800 元买城乡居民养老保险,她想知道如果自己现在参保,达到领取条件时每月能领取多少养老金,于是来到社区社会保险服务机构咨询城乡居民养老保险缴费和待遇。

#### 测试任务 1 结合城乡居民基本养老保险政策为社区居民答疑解惑

根据背景资料,假如你是社区劳保专干,请结合王阿姨实际,告知她城乡居民养老保险覆盖范围。(20 分)

#### 测试任务 2 结合城乡居民基本养老保险政策为社区居民提建议

根据背景资料,假如你是社区劳保专干,请结合王阿姨实际,告知她养老金待遇领取条件,并结合当年参保人员缴费档次和财政补贴标准为王阿姨推荐适合的城乡居民养老保险的缴费档次。(30 分)

假设当年参保人员缴费档次和财政补贴标准

档次	参保人年缴费额 (元/年)	财政补贴额 ((元/年)	计入个人账户额 (元)
1	100	30	130
2	200	40	240
3	300	50	350
4	400	60	460
5	500	70	570
6	600	80	680
7	700	90	790
8	800	100	900
9	900	110	1010
10	1000	120	1120
11	1500	130	1630
12	2000	140	2140
13	2500	150	2650

14	3000	160	3160
----	------	-----	------

### 测试任务 3 结合城乡居民养老保险待遇发放政策为居民计算养老金待遇

根据《长沙市人民政府关于提高城乡居民基本养老保险基础养老金和给予城乡低保人员缴费补助的通知》，2022年1月1日起，我市城乡居民基本养老保险基础养老金调整为每人每月228元。

根据背景资料，如果你是社区劳保专干，假设王阿姨选择800元的缴费档次，结合长沙市实际，请帮王阿姨计算60岁以后王阿姨每月能领取的养老金数额。

(40分)

城乡居民基本养老保险覆盖范围：
城乡居民养老保险待遇领取条件及缴费推荐：
城乡居民基本养老金待遇计算：(假设城乡居民基本养老保险基础养老金为228元)

## 8. 试题编号：T4-8，城乡居民基本养老保险待遇领取条件

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

王晓今年40岁，没有稳定工作，以打临工为主。但她现在开始为养老做准备，想参加养老保险，于是来到社区社会保险服务机构咨询城乡居民养老保险缴费和待遇问题，她想知道自己参保以后退休了每月能领取多少养老金。

### 测试任务 1 结合城乡居民基本养老保险政策为社区居民答疑解惑

根据背景资料，假如你是社区劳保专干，请结合王晓实际，告知她城乡居民养老保险覆盖范围。(20分)

## 测试任务 2 结合城乡居民基本养老保险政策为社区居民提建议

根据背景资料，假如你是社区劳保专干，请结合王晓实际，告知她养老金待遇领取条件，并结合当年参保人员缴费档次和财政补贴标准为王晓推荐适合的城乡居民养老保险的缴费档次。（30分）

假设当年参保人员缴费档次和财政补贴标准

档次	参保人年缴费额（元/年）	财政补贴额（元/年）	计入个人账户额（元）
1	100	30	130
2	200	40	240
3	300	50	350
4	400	60	460
5	500	70	570
6	600	80	680
7	700	90	790
8	800	100	900
9	900	110	1010
10	1000	120	1120
11	1500	130	1630
12	2000	140	2140
13	2500	150	2650
14	3000	160	3160

## 测试任务 3 结合城乡居民养老保险待遇发放政策为居民计算养老金待遇

根据《长沙市人民政府关于提高城乡居民基本养老保险基础养老金和给予城乡低保人员缴费补助的通知》，2022年1月1日起，我市城乡居民基本养老保险基础养老金调整为每人每月228元。

根据背景资料，如果你是社区劳保专干，假设王晓选择1000元的缴费档次，结合长沙市实际，请帮王晓计算60岁以后每月能领取的养老金数额。（40分）

城乡居民基本养老保险覆盖范围：

城乡居民养老保险待遇领取条件及缴费推荐：
城乡居民基本养老金待遇计算：（假设城乡居民基本养老保险基础养老金为 228 元）

## 9. 试题编号：T4-9，城乡居民基本养老保险待遇领取条件

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

村民李想今年 50 岁，在乡村开农家乐，年收入 10 万元以上，他想参加城乡居民养老保险。

#### 测试任务 1 结合城乡居民基本养老保险政策为社区居民答疑解惑

根据背景资料，假如你是社区劳保专干，请结合李想实际，告知他城乡居民养老保险覆盖范围。（20 分）

#### 测试任务 2 结合城乡居民基本养老保险政策为社区居民提建议

根据背景资料，假如你是社区劳保专干，请结合李想实际，告知他养老金待遇领取条件，并结合当年参保人员缴费档次和财政补贴标准为李想推荐适合的城乡居民养老保险的缴费档次。（30 分）

假设当年参保人员缴费档次和财政补贴标准

档次	参保人年缴费额（元/年）	财政补贴额（元/年）	计入个人账户额（元）
1	100	30	130
2	200	40	240
3	300	50	350
4	400	60	460
5	500	70	570

6	600	80	680
7	700	90	790
8	800	100	900
9	900	110	1010
10	1000	120	1120
11	1500	130	1630
12	2000	140	2140
13	2500	150	2650
14	3000	160	3160

### 测试任务 3 结合城乡居民养老保险待遇发放政策为居民计算养老金待遇

根据《长沙市人民政府关于提高城乡居民基本养老保险基础养老金和给予城乡低保人员缴费补助的通知》，2022年1月1日起，我市城乡居民基本养老保险基础养老金调整为每人每月228元。

根据背景资料，如果你是社区劳保专干，假设李想选择3000元的缴费档次，结合长沙市实际，请帮李想计算60岁以后每月能领取的养老金数额。（40分）

城乡居民基本养老保险覆盖范围：
城乡居民养老保险待遇领取条件及缴费推荐：
城乡居民基本养老金待遇计算：（假设城乡居民基本养老保险基础养老金为228元）

## 10. 试题编号：T4-10，城乡居民基本养老保险待遇领取条件

### （1）任务描述

#### 背景资料：

村民小李今年30岁，在家开网店，销售农产品，生意时好时坏，收入非常不稳定，他想参加城乡居民养老保险。

### 测试任务 1 结合城乡居民基本养老保险政策为社区居民答疑解惑

根据背景资料，假如你是社区劳保专干，请结合小李实际，告知他城乡居民养老保险覆盖范围。（20分）

### 测试任务2 结合城乡居民基本养老保险政策为社区居民提建议

根据背景资料，假如你是社区劳保专干，请结合小李实际，告知他养老金待遇领取条件，并结合当年参保人员缴费档次和财政补贴标准为小李推荐适合的城乡居民养老保险的缴费档次。（30分）

假设当年参保人员缴费档次和财政补贴标准

档次	参保人年缴费额（元/年）	财政补贴额（元/年）	计入个人账户额（元）
1	100	30	130
2	200	40	240
3	300	50	350
4	400	60	460
5	500	70	570
6	600	80	680
7	700	90	790
8	800	100	900
9	900	110	1010
10	1000	120	1120
11	1500	130	1630
12	2000	140	2140
13	2500	150	2650
14	3000	160	3160

### 测试任务3 结合城乡居民养老保险待遇发放政策为居民计算养老金待遇

根据《长沙市人民政府关于提高城乡居民基本养老保险基础养老金和给予城乡低保人员缴费补助的通知》，2022年1月1日起，我市城乡居民基本养老保险基础养老金调整为每人每月228元。

根据背景资料，如果你是社区劳保专干，假设小李选择200元的缴费档次，结合长沙市实际，请帮小李计算60岁以后每月能领取的养老金数额。（40分）

城乡居民基本养老保险覆盖范围：
城乡居民养老保险待遇领取条件及缴费推荐：
城乡居民基本养老金待遇计算：（假设城乡居民基本养老保险基础养老金为 228 元）

## 11. 试题编号：T4-11，城镇居民李大妈的城镇居民医疗保险待遇业务

### （1）任务描述

#### 背景资料

李大妈，今年 53 岁，育有三个子女，李大妈这些年照顾家庭、养育儿女，没有正式工作岗位。最近，李大妈很焦虑，身体也不好，如果生病的问题该怎么办呢？所以跑来社区来咨询。

#### 测试任务 1 城乡居民医疗保险的覆盖范围

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，请列出城乡居民医疗保险的覆盖人群。（25 分）

#### 测试任务 2 城乡居民医疗保险的缴费

根据背景资料，作为社区公共服务站的劳保专干，请列出城乡居民医疗保险缴费金额和缴费时间及途径。（65 分）

城乡居民医疗保险覆盖范围：
城乡居民医疗保险缴费金额为多少？
今年长沙城乡居民医疗保险缴费时间？

## 12.试题编号：T4-12，城乡居民医疗保险催缴业务

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

小王刚大学毕业在社区工作。原来社区工作不好做，并非外人看来轻松简单，喝茶看报聊家常就可以的。新人小王加班是常有的事情。今天社区的工作社区主任告诉她，今年社区还有一批人没有交城乡居民医保。

#### 测试任务 1 如何做好城乡居民医疗保险催缴工作

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，你将计划如何做好催缴城镇居民医保工作？要求条理清楚。（50分）

#### 测试任务 2 告知城乡居民医疗保险途径

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，请告知城乡居民医疗保险途径。（40分）

劝说一位待业在家的年轻人缴纳城镇居民医疗保险的文字稿：
参保人员可以通过什么渠道缴纳城乡居民医保医保费？

## 13.试题编号：T4-13，新生儿医疗保险业务

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

张女士作为一名新手妈妈，听人说，新生儿刚出生以后就要去社区购买城镇居民医疗保险，于是来到社区咨询。

#### 测试任务 1 新生儿如何参保

根据背景资料，假如你是社区公共服务站的劳保专干，请告知新生儿如何参

保，要求条理清楚。（30分）

### 测试任务2 参保人员缴费

根据背景资料，作为社区公共服务站的劳保专干，请告知如何缴费。（60分）

新生儿如何参保？
参保人员可以通过什么渠道缴纳城乡居民医保医保费？
今年城乡居民医疗保险什么时候续费？

## 14. 试题编号：T4-14，未参保人员享受城镇居民医疗保险待遇

### （1）任务描述

#### 背景资料：

小熊大学毕业在社区的公共服务中心工作，每天接待大量的居民来访。今天，有一位社区居民面带愁容的过来咨询。事情是这样的：因为想着这么年轻不会生病，所以没有给在家带孩子的老婆购买城镇居民医疗保险，但是没有想到老婆今年突然生病，花了一大笔钱。这对本就不宽裕的家庭无异于雪上加霜。所以来社区咨询能否现在补交城镇居民医疗保险，报销此次住院的医疗费用。

#### 测试任务1 未参保人员享受城镇居民医疗保险待遇

作为社区公共服务站的劳保专干，请告知未参保人员能否享受城镇居民医疗保险待遇，要求条理清楚。（30分）

#### 测试任务2 说服

作为社区公共服务站的劳保专干，请结合政策和咨询居民的实际情况，回答该如何更好地让被咨询者接受这样的结果，要求条理清楚。（60分）

未参保人员能否享受城镇居民医疗保险待遇？请说明理由。
该如何说服让咨询者接受这样的结果？

## 15. 试题编号：T4--15，接待沟通和职业领悟

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

社区居民王伯伯今年 40 岁，于是来到社区社会保险服务机构咨询城乡居民医疗保险缴费。

#### 测试任务 1 语言表达和沟通接待能力

根据背景资料，假如你是作为社区公共服务站的劳保专干，请回答接待王伯伯的整个流程的关键点。（45 分）

#### 测试任务 2 职业认知

根据背景资料，请回答一下作为社区公共服务站的劳保专干，做好这份工作的关键是什么？（45 分）

接待的关键点：
做好工作的关键：

## 16. 试题编号：T4-16，特殊人群缴纳城镇居民医疗保险业务

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

张女士是刚搬来本社区的一名重度残疾人，听说政府对残疾人缴纳城乡居民保险有特殊政策，专门来社区咨询。

#### 测试任务 1 城乡居民保险的缴费时间

作为社区公共服务站的劳保专干，请告知居民城乡居民医保每年的缴费时间，要求条理清楚。（30 分）

#### 测试任务 2 参保人员缴费

根据背景资料，作为社区公共服务站的劳保专干，请告知特殊群体居民医疗保险政策。（60 分）

今年城乡居民医疗保险什么时候续费？

今年我省的城乡居民医疗保险的缴费标准：
特殊人群如何缴纳城镇居民医疗保险？

## 17.试题编号：T4-17，王师傅城乡居民基本医疗保险业务办理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

王师傅，今年40岁，刚离职，想着自己职工医保断缴了，想去社区问下，他这种情况该怎么办呢？

#### 测试任务1 离职后可以参加城乡居民医保吗？

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，列出医疗保险费补缴流程。

(30分)

#### 测试任务2 职工医保转城乡居民医疗保险的注意事项

根据背景资料，假如作为社区公共服务站的劳保专干，请列出进办理时需要注意事项。(60分)

离职后可以参加城乡居民医保吗？
职工医保转城乡居民医疗保险注意事项：

## 18.试题编号：T4-18，李小姐对于城乡居民基本医疗保险保障内容的疑问

### (1) 任务描述

**背景资料：**

李小姐因为长年要服侍公婆，自结婚后一直没有出去工作，购买的是城乡居民医疗保险，她参加了 2023 年的城乡居民医保，钱也缴了，但是对于可以享受些什么待遇？她一直不是很清楚，于是，她就到社区来咨询相关事项。

**测试任务 1 城乡居民基本医疗保险享受哪些待遇**

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，请回答享受待遇（40 分）。

**测试任务 2 城乡居民基本医疗保险缴费金额及途径**

根据背景资料，作为社区公共服务站的劳保专干，列出城乡居民基本医疗保险缴费金额及途径。（50 分）

城乡居民基本医疗保险享受哪些待遇：
今年城乡居民基本医疗保险缴费金额：
参保人员可以通过什么渠道缴纳城乡居民医保保费？

**19.试题编号：T4-19，小付对于城乡居民基本医疗保险保障内容的疑问**

**(1) 任务描述**

**背景资料：**

又到了一年一度的居民医保集中缴费的时候，小付这几天有点发愁，因为他每年都缴费了，但是从没有用上，他觉得自己身体很好，根本不会用到，所以打算不再缴费了，作为社区公共服务站的劳保专干你来做做他的工作。

**测试任务 1 城乡居民基本医疗保险享受哪些待遇**

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，请回答享受待遇（40分）。

### 测试任务2 城乡居民基本医疗保险缴费金额及筹资方式

根据背景资料，作为社区公共服务站的劳保专干，列出城乡居民基本医疗保险缴费金额及筹资方式。（50分）

城乡居民基本医疗保险享受哪些待遇：
我国城乡居民基本医疗保险筹资方式：
参保人员可以通过什么渠道缴纳城乡居民医保医保费？

## 20. 试题编号：T4-20，大学生毕业生对于城乡居民基本医疗保险保障内容的疑问

### （1）任务描述

#### 背景资料：

大学生小周毕业了，但是一直找不到合适的工作，处于待业状态。她心想：万一在这期间，她生病了该怎么办？她没有当地的户籍，可以购买当地城乡居民医疗保险吗？于是，她就到社区来咨询相关事项。

### 测试任务1 城乡居民基本医疗保险享受哪些待遇

根据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，请回答小周是否可以在居住地购买城乡居民医疗保险（40分）。

### 测试任务2 城乡居民基本医疗保险享受哪些待遇

据背景材料，作为社区公共服务站的劳保专干，请回答享受待遇（50分）。

城乡居民医疗保险覆盖范围：

今年城乡居民基本医疗保险缴费金额：

城乡居民基本医疗保险享受哪些待遇：

# 湖南劳动人事职业学院专业技能 抽查考试题库

## 模块五 岗位综合能力

### 劳动与社会保障专业

## 模块五 岗位综合能力

### 目 录

1. 试题编号：T6-1 员工沟通 .....	182
2. 试题编号：T6-2 员工沟通 .....	184
3. 试题编号：T6-3 解决劳动争议 .....	186
4. 试题编号：T6-4 医疗保险政策解答 .....	188
5. 试题编号：T6-5 社会保险征缴 .....	190
6. 试题编号：T6-6 社会保险参保宣传 .....	191
7. 试题：T6-7 城镇居民医保参保沟通 .....	193
8. 试题编号：T6-8 城镇居民医保政策宣传 .....	194
9. 试题编号：T6-9 城镇居居养老保险政策解说 .....	195
10. 试题编号：T6-10 组织实施招聘解说 .....	196
11. 试题编号：T6-11 招聘方法解说 .....	198
12. 试题编号：T6-12 培训计划解说 .....	200

## 1. 试题编号：T5-1 员工沟通

### (1) 任务描述

[背景资料]张丽丽应聘到某外资企业上班，工作中，她每天都是勤勤恳恳，从没有请过任何病事假。公司领导为此很欣赏她，并多次在公开场所表扬她。

2018年张丽丽与相恋多年的男友结了婚，婚后不久她突然得了心肌炎(一种心脏病)，住院治疗了整整两个半月才算基本痊愈。出院后，她立即就上班了。

上班后，张丽丽经常感到乏力，到医院检查后，发现自己已经怀有两个月的身孕，但医生却建议她做流产手术，原因是她的心肌炎还没有完全痊愈，胎儿可能会给她带来生命危险，于是，医生给她做了流产手术，并给她开了一张休假25天的证明。手术后，张丽丽休息了25天。25天过后，张丽丽来公司上班，刚走进公司大门，就看见墙上贴着一张通知：“本公司员工张丽丽半年内累计休病假3个多月，公司认为其超过了她应享受的患病医疗期3个月，根据有关法律法规，决定解除与她的劳动合同。”

看完通知后，张丽丽觉得公司不应该这样对待自己，跑到人力资源部大吵大闹……

[测试任务]如果人事经理让你作为员工关系专员来处理此事，你将如何与张丽丽进行沟通，请进行现场展示（100分）。

### [测试流程]

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前10分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备50分钟。

第三步，进入现场展示室进行展示，时间在10分钟内。

### (2) 实施条件

每个候考室30人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	1个候考室，1个准备室，1个现场展示室	必备
工具	候考室准备12道题的抽签号	必备

测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备
------	---------------------------------------	----

### (3) 考核时量

60 分钟（准备时间：50 分钟，口试时间：10 分钟）

### (4) 评价细则

项目	评价内容	配分	考核内容及扣分标准	得分	
员工沟通	仪容仪表	20分	穿着得体，礼貌到位，精神饱满；言行举止自然得体，形象符合员工关系专员职业规范要求；着装或发型怪癖或不整洁扣4分；神面貌欠佳扣3分；有不良行为，如抖脚等扣3分；满分20分，扣完为止。		
	应变能力	10分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定（按0/3/7/10的标准评分）		
		20分	问题处理原则正确，处理程序合理（按5/10/15/20的标准评分）		
		10分	考虑问题周到，分析深入，处理方法得当（按0/3/7/10的标准评分）		
	语言表达能力	15分	普通话标准，语言流畅，热情大方，富有感染力（按1/5/10/15的标准评分）		
		15分	内容健康、准确、主题鲜明（按1/5/10/15的标准评分）		
		10分	适合情境和服务对象特点（按0/3/7/10的标准评分）		
	合计	100分			

## 2. 试题编号：T5-2 员工沟通

### (1) 任务描述

**[背景资料]**杨天是某名牌大学的 2019 届毕业生，在学院期间深得老师器重。大三下学期暑假，便已被某世界 500 强电子通讯科技机构招录为网络部实习生，并于大四上学期开始正式在该单位实习。2019 年 7 月，杨天取得毕业证后，公司将杨天正式招录为见习工程师，见习期为 1 年，并将其分配至各一线部门进行轮岗锻炼。

在实习期间，杨天对公司的各个模块及上级布置的工作都特别感兴趣，也特别上心，因此公司相关部门的负责人也对其特别满意，遂将其招录为正式员工。但 2019 年 9 月份以来，公司发现杨天整天都闷闷不乐，工作积极性也明显下降。当前杨天正在生产部操作岗锻炼，其余同事每天都能完成生产定量任务，但杨天每天却只能完成既定生产任务指标的 70%左右，引来部门其他同事与上级的不满。

部门经理通过与杨天的面谈，初步了解到近期情绪低落主要有以下几个方面的原因：

1. 在生产部门任职，感到工作枯燥、乏味，每天都是机械化地操作与重复，感觉其被大材小用；
2. 他自己是学习信息化工程专业的，但是目前的工作完全跟他的专业不对口，而且发现早他两年入职见习工程师的师兄高翔，至今还只是担任车间的技术员，感觉看到了自己的明天；
3. 家里的父母，很希望杨天能回家乡发展，正通过关系为其谋求一份政府机关的公务员工作，但杨天不舍放弃在城里的生活和发展……

### **[测试任务]**

针对案例中提到的信息，请你扮演员工关系专员与杨天进行沟通，对杨天进行开导（100 分）。

### **[测试流程]**

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前 10 分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备 50 分钟。

第三步，进行现场展示室进行展示，时间在 10 分钟内。

### **(2) 实施条件**

每个侯考室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	1 个侯考室，1 个准备室，1 个现场展示室	必备
工具	侯考室准备 12 道题的抽签号	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟（准备时间：50 分钟，口试时间：10 分钟）

### (4) 评价标准

项目	序号	评价内容	考核要点	得分	
员工沟通	1	仪容仪表 20分	穿着得体，礼貌到位，精神饱满	8分	
			言行举止自然得体，形象符合员工关系专员职业规范要求	12分	
	2	应变能力 40分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定	10分	
			问题处理原则正确，处理程序合理	20分	
			考虑问题周到，分析深入，处理方法得当	10分	
	3	语言表达能力 40分	普通话标准，语言流畅，热情大方，富有感染力	15分	
			内容健康、准确、主题鲜明	15分	
			适合情境和服务对象特点	10分	
			合计	100分	

## 3. 试题编号：T5-3 解决劳动争议

### (1) 任务描述

### [背景资料]

陈某于 2019 年 3 月应聘某房地产公司营销总监，陈某在应聘简历中提到他有近 10 年大型企业的营销工作经验，曾留学日本，学习过先进的市场营销理念，并具有同类型企业中同类岗位任职经历，而且对于薪酬要求非常合理。对于如此优秀的人才，该房地产公司的董事长张某当即拍板录用，并让员工关系专员与其接洽办理劳动合同签订手续。2019 年 3 月 15 日，陈某正式入职，劳动合同期限为 2019 年 3 月 15 日至 2022 年 3 月 14 日，试用期为 3 个月。经过试用期后，公司的人员感觉这名陈总越发不对劲，每天都是 10 点以后才来上班，下属请教的问题，他很多都答不上，或者糊弄一通。更为严峻的是，今年公司的营销产量比去年下滑了近 20%，成交量明显降低，同时期其他的房地产公司的成交量都是呈上升的态势。2019 年 11 月，张某终于坐不住了，往年房地产行业在 9 月和 10 月都是“金九银十”的态势，但今年成交量仅为去年的 80%。后人力资源部打听到的信息，更是吓了张某一跳。原来陈某只是在 2010 年 7 月，到日本的几个二流学校游学，而并非他自己在简历中所说的日本留学经历。同时他在上一单位仅仅是一个楼盘的销售经理而已，但由于工作纪律散漫和业绩不理想的原因，最终被原单位劝退。张某得悉情况后，愤怒地立马要求人力资源部对陈某进行劝退，但陈某却要求公司务必向其支付经济补偿金，否则其不会自己辞职。

### [测试任务]

假如你是该企业的员工关系专员，人力资源部经理要你去解决本次争议，请问你将如何解决？（100 分）

### [测试流程]

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前 10 分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备 50 分钟。

第三步，进行现场展示室进行展示，时间在 10 分钟内。

### (2) 实施条件

每个候考室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	1 个候考室, 1 个准备室, 1 个现场展示室	必备
工具	侯考室准备 12 道题的抽签号	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另一名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟 (准备时间: 50 分钟, 口试时间: 10 分钟)

### (4) 评价标准

项目	序号	评价内容	考核要点	得分	
解决劳动争议	1	仪容仪表 20分	穿着得体, 礼貌到位, 精神饱满	8 分	
			言行举止自然得体, 形象符合员工关系专员职业规范要求	12 分	
	2	应变能力 40分	在有压力的情况下, 思维反应敏捷, 情绪稳定	10 分	
			问题处理原则正确, 处理程序合理	20 分	
			考虑问题周到, 分析深入, 处理方法得当	10 分	
	3	语言表达能 力 40 分	普通话标准, 语言流畅, 热情大方, 富有感染力	15 分	
			内容健康、准确、主题鲜明	15 分	
			适合情境和服务对象特点	10 分	
			合计	100 分	

## 4. 试题编号: T5-4 医疗保险政策解答

### (1) 任务描述

[背景资料]老刘是一名退休干部, 患有高血压, 上个月不幸摔伤入院治疗, 他多次去社会保险经办机构吵闹, 说他的医疗保险报销比例待遇太低, 要求提高。

[测试任务]假设你是一名当地社会保险经办机构的窗口工作人员, 遇到这种情况, 你如何与他沟通? 请现场完成 PPT 课件设计和制作并展示 (100 分)。

### [测试流程]

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前 10 分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备 50 分钟。

第三步，进行现场展示室进行展示，时间在 10 分钟内。

#### (2) 实施条件

每个侯考室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	1 个候考室，1 个准备室，1 个现场展示室	必备
工具	侯考室准备 12 道题的抽签号	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

#### (3) 考核时量

60 分钟（PPT 课件准备时间：50 分钟，口试时间：10 分钟）

#### (4) 评价标准

项目	序号	评价内容	配分	评分标准	得分
医疗保险政策解答与宣传 (10 分)	1	仪容仪表	20 分	礼貌到位，精神饱满，言行举止自然得体，找准角色定位，仪态和着装符合人社局社会保险业务经办人员的职业规范要求	20 分
	2	应变能力	40 分	思维反应敏捷，情绪稳定，社会保险缴费政策，作用、报销比率把握恰当，结合实际，深入分析，政策灵活应用	40 分
	3	语言表达能力	30 分	普通话标准，语言流畅，热情大方，富有感染力；内容健康、准确、表达鲜明；适合情境和服务对象特点	30 分

	4	办公自动化操作技能	10分	演示文稿格式：布局合理，文字编排工整，格式符合要求	10分
--	---	-----------	-----	---------------------------	-----

## 5. 试题编号：T5-5 社会保险征缴

### (1) 任务描述

[背景资料]A 公司是一家新成立不久的建筑公司，属于劳动密集型行业。老板不打算给员工缴纳五险。

### [测试任务]

假设你是该公司的社保专员，你如何说服他？请现场完成 PPT 课件设计和制作并展示（100 分）。

### [测试流程]

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前 10 分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备。

第三步，进行现场展示室进行展示，时间在 10 分钟内。

### (2) 实施条件

每个候考室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	1 个候考室，1 个准备室，1 个现场展示室	必备
工具	候考室准备 12 道题的抽签号	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟（PPT 课件准备时间：50 分钟，口试时间：10 分钟）

### (4) 评价标准

情景	序号	评价内容	配	评分标准	得
----	----	------	---	------	---

			分		分
社会 保险 征缴 政策 解答 与宣 传	1	仪容仪表	20 分	礼貌到位，精神饱满，言行举止自然得体，找准角色定位，仪态和着装符合企业社保专员的职业规范要求	20 分
	2	应变能力	40 分	思维反应敏捷，情绪稳定，社会保险征缴政策把握恰当，结合实际，深入分析，政策灵活应用	40 分
	3	语言表达 能力	30 分	普通话标准，语言流畅，热情大方，富有感染力；内容健康、准确、表达鲜明；适合情境和服务对象特点	30 分
	4	办公自动 化操作技 能	10 分	演示文稿格式：布局合理，文字编排工整，格式符合要求	10 分

## 6.试题编号：T5-6 社会保险参保宣传

### (1) 任务描述

**[背景资料]**甲公司是长沙市一家私营企业，自成立以来经济效益一直很好，企业人均工资高于当地年度在岗职工平均工资。但是为了节省费用开支，甲公司的老板指示公司人力资源部门在聘用职工时和职工约定，不给职工办理社会保险，而是把应该为职工代扣代缴的社会保险费用包含在工资内一并发给员工，至于职工个人是否自行办理社会保险则在所不问。

### **[测试任务]**

假设你作为甲公司所在筹地人社局社会保险业务经办人员，你会如何和老板沟通关于必须给员工参保的问题呢？请现场展示（100分）。

### **[测试流程]**

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前10分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备50分钟。

第三步，进入现场展示室进行展示，时间在 10 分钟内。

### (2) 实施条件

每个侯考室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	1 个侯考室，1 个准备室，1 个现场展示室	必备
工具	侯考室准备 12 道题的抽签号	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟（PPT 课件准备时间：50 分钟，口试时间：10 分钟）

### (4) 评价标准

情景	序号	评价内容	配分	评分标准	得分
社会保险征缴政策解答与宣传	1	仪容仪表	20 分	礼貌到位，精神饱满，言行举止自然得体，找准角色定位，仪态和着装符合人社局社会保险业务经办人员的职业规范要求	20 分
	2	应变能力	40 分	思维反应敏捷，情绪稳定，社会保险征缴政策把握恰当，结合实际，深入分析，政策灵活应用	40 分
	3	语言表达能力	30 分	普通话标准，语言流畅，热情大方，富有感染力；内容健康、准确、表达鲜明；适合情境和服务对象特点	30 分
	4	办公自动化操作技能	10 分	演示文稿格式：布局合理，文字编排工整，格式符合要求	10 分

## 7.试题：T5-7 城镇居民医保参保沟通

### (1) 任务描述

[背景资料] 小王刚大学毕业在社区工作。原来社区工作不好做，并非外人看来的那么轻松简单。新人小王加班是常有的事情。今天，社区主任告诉她，今年社区还有一批人没有交城乡居民医保。

[测试任务] 作为社区的社保专干，请综合相关专业知识，请现场展示劝说一位待业在家的年轻人缴纳城镇居民医疗保险（100分）。

### [测试流程]

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前10分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备50分钟。

第三步，进入现场展示室进行展示，时间在10分钟内。

### (2) 实施条件

每个候考室30人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	1个候考室，1个准备室，1个现场展示室	必备
工具	候考室准备12道题的抽签号	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60分钟（PPT课件准备时间：50分钟，口试时间：10分钟）

### (4) 评价标准

情景	序号	评价内容	配分	评分标准	得分
劝说 缴纳 社保	1	仪容仪表	20分	礼貌到位，精神饱满，言行举止自然得体，找准角色定位，仪态和着装符合社区劳保专干的职业规范要求	20分

	2	应变能力	40分	思维反应敏捷，情绪稳定，社会保险征缴政策把握恰当，结合实际，深入分析，政策灵活应用	40分
	3	语言表达能力	40分	普通话标准，语言流畅，热情大方，富有感染力；内容健康、准确、表达鲜明；适合情境和服务对象特点	40分

## 8. 试题编号：T5-8 城镇居民医保政策宣传

### (1) 任务描述

**[背景资料]** 小熊大学毕业在社区的公共服务中心工作，每天接待大量的居民来访。今天，有一位社区居民面带愁容的过来咨询。事情是这样的：因为想着这么年轻不会生病，所以没有买给在家带孩子的老婆买城镇居民医疗保险，但是没有想到老婆今年突然生病，花了一大笔钱。这对本就不宽裕的家庭无异于雪上加霜。所以来社区咨询能否现在补交城镇居民医疗保险，报销此次住院的医疗费用。

**[测试任务]** 作为一名社区的社保专干，请现场展示告知未参保人员能否享受城镇居民医疗保险待遇，并能让居民接受（100分）。

### [测试流程]

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前10分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备50分钟。

第三步，进入现场展示室进行展示，时间在10分钟内。

### (2) 实施条件

每个侯考室30人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	1个候考室，1个准备室，1个现场展示室	必备
工具	侯考室准备12道题的抽签号	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，	必备

	另一名为来自企业的专家	
--	-------------	--

### (3) 考核时量

60 分钟（准备时间：50 分钟，口试时间：10 分钟）

### (4) 评价标准

情景	序号	评价内容	配分	评分标准	得分
社保政策解答	1	仪容仪表	20分	礼貌到位，精神饱满，言行举止自然得体，形象符合社区劳动保障专干的职业规范要求	20分
	2	应变能力	40分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，问题处理原则正确，处理程序合理；考虑问题周到，分析深入，处理方法得当	40分
	3	语言表达能力	40分	普通话标准，语言流畅，热情大方，富有感染力；内容健康、准确、主题鲜明；适合情境和服务对象特点	40分

## 9. 试题编号：T5-9 城镇居居养老保险政策解说

### (1) 任务描述

**[背景资料]**社区居民王伯伯今年 40 岁，于是来到社区社会保险服务机构咨询城乡居民养老保险缴费和待遇。

**[测试任务]**假如你是社区社保服务人员，请现场展示你接待王阿姨，解答问题的整个流程（100 分）。

#### **[测试流程]**

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前 10 分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备 50 分钟。

第三步，进入现场展示室进行展示，时间在 10 分钟内。

### (2) 实施条件

每个候考室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	1个候考室，1个准备室，1个现场展示室	必备
工具	候考室准备12道题的抽签号	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60 分钟（准备时间：50 分钟，口试时间：10 分钟）

### (4) 评价标准

情景	序号	评价内容	配分	评分标准	得分
接待问题咨询	1	仪容仪表	20分	礼貌到位，精神饱满，言行举止自然得体，形象符合社区劳动保障专干职业规范要求	20分
	2	应变能力	40分	在有压力的情况下，思维反应敏捷，情绪稳定，问题处理原则正确，处理程序合理；考虑问题周到，分析深入，处理方法得当	40分
	3	语言表达能力	40分	普通话标准，语言流畅，热情大方，富有感染力；内容健康、准确、主题鲜明；适合情境和服务对象特点	40分

## 10. 试题编号：T5-10 组织实施招聘解说

### (1) 任务描述

#### [背景资料]

以贝尔实验室为依托的 NX 公司是国际知名的通信技术公司，一直注得发展宽带和移动因特网基础设施，以及通信软件、半导体和光电子设备等。由于公司业务扩展，需要招聘一批年轻有活力的专业技术人员。

#### [测试任务]

如果你是这次校园招聘的主要负责人员，请谈谈你将如何组织实施此次招聘

(100分)。

### [测试流程]

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前10分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备50分钟，要求制作演示文稿PPT。

第三步，进行现场展示室进行展示，利用演示文稿PPT进行展示，时间在10分钟内。

### (2) 实施条件

每个候考室30人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	1个候考室，1个准备室，1个现场展示室	必备
工具	候考室准备12道题的抽签号	必备
测评专家	每个教室配备2名考评员，其中1名为专业教师，另一名为来自企业的专家	必备

### (3) 考核时量

60分钟（准备时间：50分钟，口试时间：10分钟）

### (4) 评价标准

项目	序号	评价内容	考核要点	得分
组织实施招聘	1	职业素养 10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	3分
			语言表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按2/5/7分标准评分）	7分
	2	办公	演示文稿格式：布局合理，文字编排工整，格式符	10分

	软件使用 10分	合要求（按5/7/10分 的标准评分）	
3	招聘 实施 过程 分析 80分	招聘地点具体、完整	5分
		招聘时间明确、合理	5分
		招聘渠道与方法的选择合理	25分
		招聘广告的内容完整、清晰、准确	30分
		招聘信息发布方式合理	10分
		人员甄选方式合理	20分
		人员录用标准唯一、明晰	5分
合计	100分		

## 11. 试题编号：T5-11 招聘方法解说

### (1) 任务描述

#### [背景资料]

YX 精密机械公司在最近几年招募中层管理职位上不断遇了困难。该公司是制造销售较复杂机器的公司，目前重组成六个半自动制造部门。公司的高层管理层相信这些部门的经理有必要了解生产线和生产过程，因为许多管理决策需在此基础上做出。公司本来一贯是严格地从内部选拔人员。但不久就发现提拔到中层管理职位的基层员工缺乏相应的适应新职责的技能。

#### [测试任务]

如果你是人力资源部的招聘专员，请谈谈你将选择何种招聘渠道、你将如何为公司招聘到合适的人才（100分）。

#### [测试流程]

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前 10 分钟进入准备室进行试题抽签，要求制作演示文稿 PPT，现场准备 50 分钟。

第三步，进行现场展示室进行展示，利用演示文稿 PPT 进行展示，时间在

10 分钟内。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	1 个候考室, 1 个准备室, 1 个现场展示室	必备
工具	侯考室准备 12 道题的抽签号	必备
测评专家	每个教室配备 2 名考评员, 其中 1 名为专业教师, 另一名为来自企业的专家	必备

(3) 考核时量

60 分钟 (准备时间: 50 分钟, 口试时间: 10 分钟)

(4) 评价标准

项目	序号	评价内容	考核要点	得分
招聘方法、渠道等设计与解说	1	职业素养 10分	考风: 考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内; 不独立完成任务, 考核过程舞弊取消考试资格, 成绩计0分; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的记0分。	3 分
			语言表达: 表达流畅, 条理清楚, 逻辑严密 (按2/5/7分 的标准评分)	7 分
	2	办公软件 使用 10分	演示文稿格式: 布局合理, 文字编排工整, 格式符合要求 (按5/7/10分 的标准评分)	10 分
	3	招聘 方 法、 渠道 等分 析	招聘渠道选择合理	20 分
			招聘方法选择合理	20 分
			招聘广告的内容完整、清晰、准确	20 分
			招聘信息发布方式合理	15 分
			人员甄选方式合理	20 分
			人员录用标准唯一、明晰	5 分

		80 分	
	合 计	100 分	

## 12. 试题编号：T5-12 培训计划解说

### (1) 任务描述

#### [背景资料]

湖南省第六工程有限公司是一家集工程施工、投资开发、技术研发为一体的国有大型企业，现在总资产 41 亿元，年施工能力逾 200 亿元。工程技术人员 3000 多名、大中型施工设备 3000 余台(套)、公司下辖二级分子公司共 41 个。由于公司近几年一直不断的发展与壮大，业务量不断的扩大，大量人才开始涌入企业，除了少量的社会人才之外，更多的是各大高校的应届毕业生，毕业生的入职呈现规模化趋势。现在最紧要任务就是如何规范和系统毕业生的入职培训，将之发展成为企业培养各方面人才的快速通道。

#### [测试任务]

如果你是该公司的培训专员，要对公司新进的大学应届毕业生展开培训，你将如何来制定和实施这一培训计划。

#### [测试流程]

第一步，考生集中在候考室抽签决定情景模拟考核的出场顺序。

第二步，根据抽签顺序，考生提前 10 分钟进入准备室进行试题抽签，现场准备 50 分钟。

第三步，进行现场展示室进行展示，时间在 10 分钟内。

### (2) 实施条件

每个侯考室 30 人，场地配置数量可以依据被测学生数量的增减而按比例增减，具体抽查实施条件如下：

项目	基本实施条件	备注
场地	1 个候考室，1 个准备室，1 个现场展示室	必备
工具	侯考室准备 12 道题的抽签号	必备

测评专家	每个教室配备 2 名考评员，其中 1 名为专业教师， 另一名为来自企业的专家	必备
------	---	----

### (3) 考核时量

60 分钟（准备时间：50 分钟，口试时间：10 分钟）

### (4) 评价标准

项目	序号	评价内容	考核要点	得分
培训计划的制定 与实施	1	职业素养 10分	考风：考试迟到、考核过程中做与考试无关的事、不服从考场安排酌情扣10分以内；不独立完成任务，考核过程舞弊取消考试资格，成绩计0分；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的记0分。	3分
			语言表达：表达流畅，条理清楚，逻辑严密（按2/5/7分 的标准评分）	7分
	2	办公软件 使用 10分	演示文稿格式：布局合理，文字编排工整，格式符合 要求（按5/7/10分 的标准评分）	10分
	3	培训 目 标、 对 象、 需求 等分 析 80分	确定好培训目标	10分
			确定好培训对象	10分
			培训需求分析合理、思路清晰	15分
			培训的内容及时间安排合理、符合培训要求	20分
			培训实施安排合理、明晰	20分
			培训效果评估内容完整、科学、合理	5分
	合计			100分

