

GZB

国家职业标准

职业编码：3-01-04-04

退役军人事务员

(2024 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中华人民共和国退役军人事务部

制定

中国劳动社会保障出版社出版发行
(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 0.875印张 21千字

2024年2月第1版 2024年2月第1次印刷

统一书号: 155167·601

定价: 12.00元

营销中心电话: 400-606-6496

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

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

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能评价提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国职业教育法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合退役军人事务部组织有关专家，制定了《退役军人事务员国家职业标准（2024年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》为依据，严格按照《国家职业标准编制技术规程（2023年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对退役军人事务员从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》主要起草单位有：天津市退役军人事务局、内蒙古自治区退役军人事务厅、江苏省退役军人事务厅、福建省退役军人事务厅、江西省退役军人事务厅、山东省退役军人事务厅、广东省退役军人事务厅。主要起草人员有：高海宾、孙军山、李成、宫爱民、郝雪松、南方、陈峥嵘、鲁强、薛文海、方治国。

四、本《标准》主要审定单位有：退役军人事务部思想政治和权益维护司。主要审定人员有：和震、赵宁、田大洲、许远、姚树檠、陈孟锋、张瑜、刁振河、王立国、梁韬、施钰丹、孔照、李星蓓、陈乾宇。

五、本《标准》在制定过程中，得到了人力资源社会保障部职业技能鉴定中心、退役军人事务部退役军人培训中心和天津职业技术师范大学等单位及王小兵、陆照亮、朱尧耿、吴进才、蒋松余、张元、李文静、肖艳婷等领导、专家的指导和大力支持，在此一并

职业编码：3-01-04-04

感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、退役军人事务部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2024年1月30日，本《标准》《人力资源社会保障部办公厅 退役军人事务部办公厅关于颁布退役军人事务员等2个国家职业标准的通知》（人社厅发〔2024〕11号）公布。

退役军人事务员 国家职业标准 (2024年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

退役军人事务员

1.2 职业编码

3-01-04-04

1.3 职业定义

在退役军人服务中心（站）从事退役军人政策咨询、信访接待、权益保障、安置服务、就业创业扶持等事务办理的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、外，常温。

1.6 职业能力特征

具有较强的学习能力、语言表达能力、沟通协调能力、信息分析处理能力、判断能力，手指、手臂灵活，动作协调。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业培训要求

1.8.1 培训参考时长

五级/初级工不少于 40 标准学时；四级/中级工、三级/高级工不少于 60 标准学时；二级/技师、一级/高级技师不少于 80 标准学时。

1.8.2 培训教师

培训五级/初级工、四级/中级工的教师应具有本职业三级/高级工及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训三级/高级工的教师应具有本职业二级/技师及以上职业资格（职业技能等级）证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格；培训二级/技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书或相关专业高级专业技术职务任职资格；培训一级/高级技师的教师应具有本职业一级/高级技师职业资格（职业技能等级）证书满 2 年或相关专业高级专业技术职务任职资格满 2 年。

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或具备智能培训系统的教室或计算机教室进行；操作技能培训在具备相应条件的培训场所进行，应配备必要的照明设备、网络环境、计算机（配备相应的软件系统）等，且卫生、光线、通风条件良好。

1.9 职业技能评价要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

(1) 年满 16 周岁，拟从事本职业或相关职业^①工作。

(2) 年满 16 周岁，从事本职业或相关职业工作。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 5 年。

(2) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 3 年。

(3) 取得本专业或相关专业^②的技工院校或中等及以上职业院校、专科及以上普通高等学校毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业工作满 10 年。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书后，累计从事本职业或相关职业工作满 4 年。

(3) 取得符合专业对应关系的初级职称（专业技术人员职业资格）后，累计从事本职业或相关职业工作满 1 年。

(4) 取得本专业或相关专业的技工院校高级工班及以上毕业证书（含在读应届毕业生）。

(5) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格（职业技能等级）证书，并取得高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

(6) 取得经评估论证的高等职业学校、专科及以上普通高等学校本专业或相关专业毕业证书（含在读应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格（职业技能等

① 相关职业：军队人员（退役）、社会工作者、心理咨询师、档案专业人员、行政办事员、政务服务办事员、统计调查员、劝募员、村和社区工作者、城市管理网格员、劳动保障协理员、基层法律服务工作者、调解员、职业指导师、劳动关系协调师、创业指导师、企业人力资源管理师、职业培训师等，下同。

② 相关专业：军事学、教育学、社会学、法学、政治学与行政学、思想政治教育、应用心理学、统计学、档案学、社会工作、公共事务管理、公共关系学、行政管理、人力资源管理、民政服务与管理、职业指导与服务、劳动与社会保障、劳动经济学等，下同。

级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2)取得符合专业对应关系的初级职称(专业技术人员职业资格)后,累计从事本职业或相关职业工作满5年,并在取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格(职业技能等级)证书后,从事本职业或相关职业工作满1年。

(3)取得符合专业对应关系的中级职称(专业技术人员职业资格)后,累计从事本职业或相关职业工作满1年。

(4)取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格(职业技能等级)证书的高级技工学校、技师学院毕业生,累计从事本职业或相关职业工作满2年。

(5)取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格(职业技能等级)证书满2年的技师学院预备技师班、技师班学生。

具备以下条件之一者,可申报一级/高级技师:

(1)取得本职业或相关职业二级/技师职业资格(职业技能等级)证书后,累计从事本职业或相关职业工作满5年。

(2)取得符合专业对应关系的中级职称后,累计从事本职业或相关职业工作满5年,并在取得本职业或相关职业二级/技师职业资格(职业技能等级)证书后,从事本职业或相关职业工作满1年。

(3)取得符合专业对应关系的高级职称(专业技术人员职业资格)后,累计从事本职业或相关职业工作满1年。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、操作技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主,主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求;操作技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行,主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平;综合评审主要针对二级/技师和一级/高级技师,通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、操作技能考核、综合评审均实行百分制,成绩皆达60分(含)以上为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1 : 15 (其中,采用机考方式的一般不低于 1 : 30), 且每个考场不少于 2 名监考人员; 操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1 : 10, 且考评人员为 3 人 (含) 以上单数; 综合评审委员为 3 人 (含) 以上单数。

1.9.4 评价时长

理论知识考试时间不少于 90 min, 操作技能考核时间不少于 60 min, 综合评审时间不少于 30 min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室或具备培训系统的教室或计算机教室进行, 实行机考时需配备相应网上考试系统; 操作技能考核和综合评审在具备相应条件的考试场所进行, 应配备必要的照明设备、网络环境、计算机 (配备相应的软件系统) 等, 且卫生、光线、通风条件良好。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，爱岗敬业。
- (2) 尊崇军人，真情服务。
- (3) 勤学善思，致知笃行。
- (4) 开拓创新，严谨细实。
- (5) 保守秘密，廉洁自律。

2.2 基础知识

2.2.1 思想政治教育知识

- (1) 思想政治教育理论。
- (2) 思想政治教育方法。
- (3) 党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史。
- (4) 国家安全相关知识。
- (5) 党员教育与管理相关知识。
- (6) 群众工作方法。

2.2.2 社会保障知识

- (1) 社会保险相关知识。
- (2) 社会福利相关知识。
- (3) 社会救助相关知识。

2.2.3 教育培训与就业创业服务知识

- (1) 退役军人教育培训相关知识。

(2) 退役军人就业创业相关知识。

2.2.4 心理学知识

(1) 心理健康相关知识。

(2) 心理咨询相关知识。

2.2.5 信息技术与信息安全知识

(1) 信息技术相关知识。

(2) 信息安全相关知识。

2.2.6 相关法律法规知识

(1) 《中华人民共和国退役军人保障法》相关知识。

(2) 《中华人民共和国军人地位和权益保障法》相关知识。

(3) 《中华人民共和国军人保险法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国职业教育法》相关知识。

(5) 《中华人民共和国就业促进法》相关知识。

(6) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

(7) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。

(8) 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》相关知识。

(9) 《中华人民共和国社会保险法》相关知识。

(10) 《信访工作条例》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 开展思想政治工作	1.1 开展思想政治教育	1.1.1 能收集整理思想动态信息 1.1.2 能整理思想政治教育素材	1.1.1 沟通的技巧与方法 1.1.2 思想政治教育素材的整理方法
	1.2 开展思想政治活动	1.2.1 能使用开展思想政治活动的宣传载体 1.2.2 能使用开展思想政治活动的设备、设施	1.2.1 宣传载体的基本功能与特点 1.2.2 常用设备、设施使用方法
2. 提供服务保障	2.1 走访慰问	2.1.1 能按要求完成走访慰问工作 2.1.2 能上报走访慰问情况	2.1.1 走访慰问的形式与要求 2.1.2 走访慰问上报的内容
	2.2 咨询服务	2.2.1 能告知服务流程并对退役军人进行分类引导 2.2.2 能录入并核对优抚待遇等信息	2.2.1 服务礼仪知识 2.2.2 退役军人业务分类

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 提供服务保障	2.3 就业创业服务	2.3.1 能登记退役军人求职信息 2.3.2 能推送退役军人招聘信息	2.3.1 退役军人求职信息的登记方法与要求 2.3.2 退役军人招聘信息的推送方法与要求
	2.4 信访服务	2.4.1 能登记来信、来电、来访事项 2.4.2 能说明信访事项办理流程 2.4.3 能整理归类信访事项	2.4.1 来信、来电、来访人员事项登记要求 2.4.2 信访事项办理流程 2.4.3 信访事项整理要点
	2.5 困难帮扶	2.5.1 能开展困难帮扶对象摸排工作 2.5.2 能汇总整理困难帮扶对象信息 2.5.3 能报送困难帮扶对象材料	2.5.1 人员信息排查方法 2.5.2 信息汇总整理要求 2.5.3 困难帮扶对象材料报送流程
	2.6 援助服务	2.6.1 能登记援助需求信息 2.6.2 能反馈援助需求建议	2.6.1 援助服务内容 2.6.2 援助服务方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 管理档案信息	3.1 信息收集整理	3.1.1 能指导填写相关事项表格 3.1.2 能录入信息并建档立卡	3.1.1 信息收集原则与要求 3.1.2 建档立卡规定与要求
	3.2 信息分析应用	3.2.1 能使用退役军人事务信息系统 3.2.2 能报送退役军人事务信息档案	3.2.1 退役军人事务信息系统操作规范 3.2.2 退役军人事务信息档案报送流程

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 开展思想政治工作	1.1 开展思想政治教育	1.1.1 能分析思想动态变化 1.1.2 能发现思想问题线索 1.1.3 能选用思想政治教育内容	1.1.1 思想动态分析方法 1.1.2 常见思想问题线索 1.1.3 思想政治教育内容选用原则
	1.2 开展思想政治活动	1.2.1 能协调思想政治活动 1.2.2 能整理先进典型培养对象材料	1.2.1 思想政治活动的协调方法 1.2.2 先进典型培养对象材料的内容要求
2. 提供服务保障	2.1 走访慰问	2.1.1 能收集和整理走访慰问重点对象信息 2.1.2 能协调走访慰问活动	2.1.1 走访慰问重点对象类型 2.1.2 走访慰问活动的协调方法
	2.2 咨询服务	2.2.1 能解答优抚安置等退役军人的常见政策和业务问题 2.2.2 能完成退役军人关系转接	2.2.1 优抚安置等退役军人的政策和业务知识 2.2.2 退役军人关系转接工作要点及流程
	2.3 就业创业服务	2.3.1 能解答教育培训、就业创业相关政策问题 2.3.2 能指导退役军人选择教育培训、就业创业项目的类型	2.3.1 教育培训、就业创业相关政策问题 2.3.2 教育培训、就业创业项目的类型和内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 提供服务保障	2.4 信访服务	2.4.1 能受理信访事项 2.4.2 能分类流转信访事项 2.4.3 能跟进办理进度	2.4.1 信访事项受理范围 2.4.2 信访事项类型 2.4.3 信访事项相关部门职能
	2.5 困难帮扶	2.5.1 能受理困难帮扶对象申请 2.5.2 能落实困难帮扶政策	2.5.1 困难帮扶对象的认定范围 2.5.2 困难帮扶政策的落实要求
	2.6 援助服务	2.6.1 能受理援助申请 2.6.2 能解答援助项目问题 2.6.3 能对接援助项目	2.6.1 援助项目受理范围 2.6.2 常见援助项目问题解答要点 2.6.3 援助项目办理流程
3. 管理档案信息	3.1 信息收集整理	3.1.1 能筛选信息 3.1.2 能填写工作台账和工作报表 3.1.3 能办理容缺、容错业务 3.1.4 能对退役军人事务信息档案进行分类	3.1.1 信息收集及处理的常用方法和注意事项 3.1.2 填写工作台账和工作报表的注意事项 3.1.3 容缺、容错业务办理要求 3.1.4 退役军人事务信息档案分类方法和相关工作要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 管理档案信息	3.2 信息分析应用	3.2.1 能保障退役军人事务信息档案安全 3.2.2 能核对退役军人事务信息档案 3.2.3 能处理建档立卡中的问题	3.2.1 保障退役军人事务信息档案安全的方法 3.2.2 退役军人事务信息档案核对规则与方法 3.2.3 建档立卡问题处理方法

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 开展思想政治工作	1.1 开展思想政治教育	1.1.1 能跟踪引导思想动态 1.1.2 能进行思想政治教育的调研	1.1.1 思想动态跟踪引导方法 1.1.2 思想政治教育的调研方法
	1.2 开展思想政治活动	1.2.1 能组织思想政治活动 1.2.2 能跟踪思想政治活动效果 1.2.3 能发掘和协助培养思想政治先进典型	1.2.1 思想政治活动组织形式 1.2.2 思想政治活动效果跟踪方法 1.2.3 思想政治先进典型的培养方法
2. 提供服务保障	2.1 走访慰问	2.1.1 能对接走访慰问需求 2.1.2 能组织走访慰问活动	2.1.1 需求对接方法 2.1.2 走访慰问注意事项
	2.2 咨询服务	2.2.1 能解读涉及优抚安置等方面疑难问题的相关政策 2.2.2 能解答咨询服务相关疑难问题	2.2.1 政策解读方法 2.2.2 疑难问题处理方法
	2.3 就业创业服务	2.3.1 能推动退役军人就业创业扶持政策落实 2.3.2 能组织线上、线下招聘洽谈对接活动 2.3.3 能回访上岗就业的退役军人，进行跟踪服务	2.3.1 退役军人职业指导的程序和方法 2.3.2 线上、线上下招聘洽谈对接活动组织方法 2.3.3 退役军人就业创业跟踪服务流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 提供服务保障	2.4 信访服务	2.4.1 能处理职能范围内信访事项 2.4.2 能答复意见 2.4.3 能跟踪办理效果 2.4.4 能对退役军人进行思想疏导	2.4.1 职能范围内信访事项处理要点 2.4.2 信访事项答复意见的注意事项 2.4.3 信访事项办理效果跟踪方法 2.4.4 对退役军人进行思想疏导的方法
	2.5 困难帮扶	2.5.1 能审核困难帮扶对象资料 2.5.2 能跟踪服务困难帮扶对象 2.5.3 能组织困难帮扶活动	2.5.1 困难帮扶对象资料审核流程 2.5.2 困难帮扶对象跟踪服务方法 2.5.3 困难帮扶渠道
	2.6 援助服务	2.6.1 能跟踪管理援助项目 2.6.2 能组建和管理援助服务队伍 2.6.3 能开展心理咨询、法律援助等活动	2.6.1 组建援助服务队伍相关政策要求和法律规定 2.6.2 援助服务队伍管理方法
3. 管理档案信息	3.1 信息收集整理	3.1.1 能跟踪信息档案数据 3.1.2 能更新信息档案数据	3.1.1 信息档案数据动态管理方法及要求 3.1.2 信息档案数据更新要求
	3.2 信息分析应用	3.2.1 能处理系统数据问题 3.2.2 能统计分析系统数据	3.2.1 系统数据问题处理方法 3.2.2 系统数据统计分析方法

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 开展思想政治工作	1.1 开展思想政治教育	1.1.1 能研判思想政治教育动态方向 1.1.2 能评估思想政治教育效果 1.1.3 能运用调查结论指导思想政治工作	1.1.1 思想政治教育动态研判方法 1.1.2 思想政治教育效果评估方法
	1.2 开展思想政治活动	1.2.1 能制订思想政治活动方案 1.2.2 能制订思想政治先进典型宣传方案	1.2.1 思想政治活动方案制订方法 1.2.2 思想政治先进典型宣传方法与路径
2. 提供服务保障	2.1 走访慰问	2.1.1 能制订走访慰问活动方案 2.1.2 能协调社会力量开展走访慰问活动	2.1.1 走访慰问活动方案内容 2.1.2 社会组织类型
	2.2 咨询服务	2.2.1 能评估咨询服务效果 2.2.2 能撰写咨询服务总结报告	2.2.1 咨询服务效果的评估方法 2.2.2 咨询服务总结报告的撰写要求
	2.3 就业创业服务	2.3.1 能分析退役军人就业创业能力 2.3.2 能评估退役军人就业创业效果	2.3.1 就业创业能力测评方法 2.3.2 就业创业效果评估方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 提供服务保障	2.4 信访服务	2.4.1 能制订信访会商方案 2.4.2 能组织信访会商协调会 2.4.3 能对信访工作预案提出建议	2.4.1 信访会商方案制订要求和方法 2.4.2 信访会商协调会的组织方法和注意事项 2.4.3 信访工作预案制订方法和要求
	2.5 困难帮扶	2.5.1 能研究制订困难帮扶方案 2.5.2 能协调社会力量帮扶困难对象	2.5.1 困难帮扶方案制订方法 2.5.2 社会组织功能
	2.6 援助服务	2.6.1 能协调解决援助中出现的突发疑难问题 2.6.2 能协调社会资源提供援助服务	2.6.1 应急处置基本方法与技巧 2.6.2 社会资源管理方法
3. 管理档案信息	3.1 信息收集整理	3.1.1 能设计信息收集调研工具 3.1.2 能制订信息档案管理方案	3.1.1 信息收集调研工具的设计要求及方法 3.1.2 信息档案管理方案的制订要求及方法
	3.2 信息分析应用	3.2.1 能进行信息调研并撰写调研分析报告 3.2.2 能描述辖区内退役军人整体状况	3.2.1 调研分析报告撰写方法 3.2.2 描述辖区内退役军人整体状况的方法与要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 培训指导	4.1 人员培训	4.1.1 能制订培训计划 4.1.2 能编写培训讲义 4.1.3 能开展理论知识和操作技能培训	4.1.1 培训计划的制订方法 4.1.2 培训讲义的编写方法 4.1.3 培训的方法与技巧
	4.2 业务指导	4.2.1 能指导业务活动 4.2.2 能提出优化改进措施建议	4.2.1 业务指导技巧 4.2.2 工作分析方法

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 开展思想政治工作	1.1 开展思想政治教育	1.1.1 能制订思想政治教育工作方案 1.1.2 能制订思想政治教育评价指标	1.1.1 思想政治教育工作方案制订方法 1.1.2 思想政治教育评价指标制订方法
	1.2 开展思想政治活动	1.2.1 能创新思想政治活动方案 1.2.2 能提出思想政治活动改进建议	1.2.1 思想政治活动方案创新要点 1.2.2 思想政治活动研究方法
2. 提供服务保障	2.1 就业创业服务	2.1.1 能总结提炼退役军人就业创业经验 2.1.2 能推广退役军人就业创业典型案例	2.1.1 退役军人就业创业经验总结提炼方法 2.1.2 退役军人就业创业典型案例推广方法
	2.2 信访服务	2.2.1 能制订信访诉求调处解决方案 2.2.2 能引导突发舆情 2.2.3 能总结信访工作经验	2.2.1 信访诉求调处技巧 2.2.2 舆情引导工作方法 与技巧 2.2.3 信访工作经验总结方法
	2.3 帮扶援助	2.3.1 能评估困难帮扶成效 2.3.2 能创新援助服务项目 2.3.3 能拓宽援助服务渠道	2.3.1 困难帮扶成效的评估方式和程序要求 2.3.2 退役军人援助需求分析方法 2.3.3 国内外援助服务前沿知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 管理档案信息	3.1 信息收集整理	3.1.1 能建立信息资源管理工作运行机制 3.1.2 能评估信息档案工作成效 3.1.3 能提出信息档案工作优化建议	3.1.1 信息资源管理方法 3.1.2 信息档案工作成效评估要求及方法 3.1.3 信息档案工作优化的方法
	3.2 信息分析应用	3.2.1 能运用信息分析结果提供决策参考依据 3.2.2 能解读信息进而预测发展趋势	3.2.1 信息综合分析方法 3.2.2 信息解读方法
4. 培训指导	4.1 人员培训	4.1.1 能分析培训需求 4.1.2 能优化培训流程 4.1.3 能建立培训体系	4.1.1 培训需求分析方法 4.1.2 培训流程优化方法 4.1.3 培训体系建立方法
	4.2 业务指导	4.2.1 能指导业务创新 4.2.2 能评估培训效果	4.2.1 业务创新方法 4.2.2 培训效果评估方法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5	5
	基础知识		20	15	15	10	5
相关知识要求	开展思想政治工作		15	20	20	25	25
	提供服务保障		50	50	50	45	45
	管理档案信息		10	10	10	5	5
	培训指导		—	—	—	10	15
合计			100	100	100	100	100

职业编码：3-01-04-04

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
		技能 要求	开展思想政治工作	20	20	25	25
提供服务保障	70		70	65	60	50	
管理档案信息	10		10	10	5	5	
培训指导	—		—	—	10	15	
合计		100	100	100	100	100	