

# 国家职业技能标准

职业编码：3-01-04-04

---

## 退役军人事务员

(送审稿)

---

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定

# 说 明

为规范退役军人事务员从业行为，引导职业教育培训方向，为职业技能鉴定提供依据，适应国防事业发展客观需要，立足培育精益求精的职业精神和提升从业人员的职业技能，依据《中华人民共和国劳动法》，人力资源和社会保障部组织有关专家制定了《退役军人事务员国家职业技能标准》（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）》（以下简称《大典》）为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，根据“以职业活动为导向、以职业技能为核心”指导思想，对退役军人事务员的职业活动内容进行规范描述，对各职业等级的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将退役军人事务员职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师和一级/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》起草工作由退役军人事务部思想政治和权益维护司组织系统内业务骨干深入研究，共同努力完成。主要起草单位有：北京市退役军人事务局、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：梁竞阁、孙军山、陈二伟、李成、王学光、官爱民、郝雪松、黄石夫、陈峥嵘、鲁强、薛文海、黄勇。

四、本《标准》审定工作由退役军人事务部思想政治和权益维护司组织完成。主要审定人员有：陈敏、和震、田大洲、许远、姚树樞、陈孟锋、张瑜，金刚、姜琦、蔡梦琳、王立国、南方、王业辉、施玉丹、陆华杉、张心顺、方治国、孔照、李星蓓、苏阳、陈乾宇、刁振河、王亚飞、袁鹏、李艳娜、焦旭东。

五、本《标准》在制订过程中，得到了人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心王小兵、陆照亮，退役军人事务部培训中心朱尧耿、吴进才、蒋松余，天津职业技术师范大学张元、李文静、肖艳婷等单位及有关同志们的大力支持，在此一并感谢。

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

# 退役军人事务员 国家职业技能标准

## 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

具有学习能力、沟通协调能力、信息处理能力、综合分析能力、组织判断能力、化解冲突和应急处理能力。

### 1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

### 1.8 培训参考学时

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。

## 1.9 职业技能鉴定要求

### 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) 累计从事本职业或相关职业<sup>1</sup>工作 1 年（含）以上。

(2) 经五级/初级工培训达规定的标准学时数，并取得结业证书。

(3) 本职业或相关职业学徒期满。

——具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 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 3 年（含）以上，或累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上，经本职业四级/中级工技能培训达规定的标准学时数，并取得结业证书。。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上，经本职业四级/中级工培训达规定的标准学时数，并取得结业证书。

——具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 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 3 年（含）以上，或累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）

---

<sup>1</sup> 相关职业是指军队人员（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、职业培训师等职业，下同。

以上，经本职业三级/高级工技能培训达规定的标准学时数，并取得结业证书。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作7年(含)以上，经本职业三级/高级工技能培训达规定的标准学时数，并取得结业证书。

(3) 具有大专及以上相关专业<sup>2</sup>毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书后，累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上，或累计从事本职业或相关职业工作1年(含)以上，经本职业三级/高级工技能培训达规定的标准学时数，并取得结业证书。；

——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(职业技能等级)证书后，累计从事本职业或相关职业工作4年(含)以上，或累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上，经本职业技师技能培训达规定的标准学时数，并取得结业证书。

(2) 具有大学本科及以上相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书(技能等级证书)后，累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上，或累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上，经本职业技师技能培训达规定的标准学时数，并取得结业证书。。

——具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

---

<sup>2</sup> 相关专业是指军事学、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、劳动经济学等专业，下同。

(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4年(含)以上,或累计从事本职业或相关职业工作3年(含)以上,经本职业高级技师技能培训达规定的标准学时数,并取得结业证书。

(2) 具有硕士研究生及以上相关专业学历证书或学位证书,并取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书(技能等级证书)后,累计从事本职业或相关职业工作2年(含)以上,或累计从事本职业或相关职业工作1年(含)以上,经本职业高级技师技能培训达规定的标准学时数,并取得结业证书。

### 1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审的方法和形式。

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础知识要求和相关知识要求;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,采取审阅材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

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

### 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，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1:5，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 鉴定时间

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

#### 1.9.5 鉴定场所设备

标准教室或具备相应条件的会议室，室内配备必要的照明设备、计算机、投影仪等多媒体设备，室内卫生、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、社会主义发展史知识。

(4) 国家安全相关知识。

(5) 党员教育与管理相关知识。

(6) 群众工作方法相关知识。

#### 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) 职业教育与培训相关知识。

(2) 退役军人教育培训相关知识。

(3) 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) 《中华人民共和国就业促进法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国社会保险法》相关知识。
- (8) 《信访工作条例》相关知识。

### 3 工作要求

本标准对退役军人事务员五级/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 沟通基本知识 1.1.2 思想政治教育素材整理方法
	1.2 开展思想政治活动	1.2.1 能运用板报、橱窗、网络等载体宣传思想政治工作 1.2.2 能使用器材、设备、设施完成思想政治活动	1.2.1 宣传载体的基本功能与特点 1.2.2 常用器材、设备、设施使用方法和安全常识
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 走访慰问形式与要求 2.1.2 走访慰问上报内容
	2.2 咨询服务	2.2.1 能告知服务流程实行分类引导 2.2.2 能录入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
	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 就业相关政策 2.3.2 退役军人主要就业方向
	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 来访人员事项登记要求 2.4.2 信访事项记录形式和内容的要求 2.4.3 信访事项整理的要点
	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

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	2.6 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
3. 管理档案信息	3.1 信息档案收集整理	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 信息采集原则与要求 3.1.2 建档立卡规定与要求
	3.2 信息档案分析应用	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 能发现典型线索和思想问题线索 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 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 能协调保障思想政治活动 1.2.2 能整理先进典型培养对象材料	1.2.1 思想政治活动保障方法 1.2.2 先进典型培养对象选择标准
2. 提供服务保障	2.1 走访慰问	2.1.1 能收集整理走访慰问重点对象信息 2.1.2 能沟通协调走访慰问活动	2.1.1 走访慰问重点对象类型 2.1.2 沟通协调工作方法
	2.2 咨询服务	2.2.1 能解答政策和业务知识 2.2.2 能完成退役军人关系转接	2.2.1 优抚安置等政策和业务知识 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 能介绍教育培训、就业创业方面相关政策 2.3.2 能指导退役军人选择教育培训、就业岗位和创业项目	2.3.1 教育培训、就业创业相关政策 2.3.2 职业承训机构目录内容
	2.4 信访服务	2.4.1 能告知受理办理结果 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 信访事项类型 2.4.2 信访事项受理范围 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 能落实困难帮扶措施	2.5.1 困难帮扶对象的认定范围 2.5.2 帮扶政策落实要求
	2.6 援助服务	2.6.1 能受理援助申请 2.6.2 能介绍援助项目 2.6.3 能对接援助项目	2.6.1 援助服务办理流程 2.6.2 援助项目基本情况
3. 管理档案信息	3.1 信息档案收集整理	3.1.1 能筛选信息数据 3.1.2 能建立工作台账和报表 3.1.3 能办理容错、容缺业务 3.1.4 能分类统计退役军人事务信息档案	3.1.1 信息采集及处理的常用方法和注意事项 3.1.2 填写统计台账和统计报表的注意事项 3.1.3 容错、容缺业务受理要求 3.1.4 退役军人事务档案分类方法和相关工作要求

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 信息档案分析应用	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 退役军人事务信息档案核对规则与方法 3.2.2 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 能开展思想政治教育调研	1.1.1 思想政治教育活动内容 1.1.2 常用调查研究方法
	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 能发掘和协助培养先进典型对象	1.2.1 思想政治活动组织形式 1.2.2 常态化联系退役军人工作方法
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 能解读业务相关政策 2.2.2 能解答咨询服务的疑难问题	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 能回访跟踪上岗就业的退役军人	2.3.1 职业指导程序和方法 2.3.2 推荐上岗就业退役军人的跟踪服务流程
	2.4 信访服务	2.4.1 能代办职能范围内信访事项 2.4.2 能解释答复意见 2.4.3 能跟踪回访办理效果 2.4.4 能开展思想疏导	2.4.1 信访事项处理要点 2.4.2 信访事项处理流程及注意事项
	2.5 困难帮扶	2.5.1 能核对困难帮扶对象材料 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 困难帮扶申请流程 2.5.2 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 团队管理方法
3. 管理档案信息	3.1 信息档案收集整理	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

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 信息档案分析应用	3.2.1 能处理系统数据错误 3.2.2 能统计分析系统数据	3.2.1 系统数据处理方法 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工作	1.1.1 形势分析研判方法 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 能创新思想政治工作宣传方法 1.2.3 能组建先进典型队伍	1.2.1 思想政治活动方案制订方法 1.2.2 思想政治工作宣传方法与路径
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 能分析评估咨询服务效果 2.2.2 能编写咨询服务总结报告	2.2.1 逻辑分析方法
	2.3 就业创业服务	2.3.1 能分析退役军人就业创业状况 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
	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 信访会商方案制定要求、内容方法 2.4.2 组织会议的相关知识
	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 活动策划方法 2.5.2 社会组织的类型、章程和工作内容
	2.6 援助服务	2.6.1 能协调解决援助中出现的困难和问题 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 信息档案收集整理	3.1.1 能设计信息采集调研工具 3.1.2 能制订信息档案管理方案	3.1.1 信息档案管理方案的要求及方法

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 信息档案分析应用	3.2.1 能开展信息调研并撰写调研分析报告 3.2.2 能应用信息描述辖区内退役军人整体状况	3.2.1 调研报告撰写方法 3.2.2 信息画像方法
4. 培训指导	4.1 人员培训	4.1.1 能对本职业三级及以下等级人员进行理论知识和操作技能培训 4.1.2 能组织本职业三级及以下等级人员参加职业技能等级评价	4.1.1 培训方法与技巧 4.1.2 考核方法与技巧
	4.2 业务指导	4.2.1 能指导本职业三级及以下等级人员规范化开展业务活动 4.2.2 能对本职业三级及以下等级人员提出业务优化、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 能设计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 能分析研究思想政治工作发展方向 1.2.2 能提出思想政治工作改进建议	1.2.1 退役军人思想政治工作前沿动态 1.2.2 思想政治工作研究方法
2. 提供服务保障	2.1 走访慰问	2.1.1 能策划走访慰问项目 2.1.2 能指导走访慰问工作	2.1.1 走访慰问退役军人相关政策 2.1.2 走访慰问项目策划方法
	2.2 咨询服务	2.2.1 能制订咨询服务标准及流程 2.2.2 能提出改进咨询服务建议	2.2.1 制定工作标准相关知识 2.2.2 服务管理相关知识
	2.3 就业创业服务	2.3.1 能总结退役军人就业创业经验 2.3.2 能推广退役军人就业创业典型做法	2.3.1 经验提炼方法 2.3.2 典型案例分析
	2.4 信访服务	2.4.1 能制订信访诉求调处解决方案 2.4.2 能引导突发舆情 2.4.3 能总结信访工作经验	2.4.1 信访诉求调处技巧 2.4.2 舆情引导工作方法 与技巧
	2.5 困难帮扶	2.5.1 能拓展困难帮扶项目 2.5.2 能评估困难帮扶成效	2.5.1 困难帮扶的政策措施 2.5.2 评估方式方法、程序要求
	2.6 援助服务	2.6.1 能创新援助服务项目 2.6.2 能拓宽援助服务渠道	2.6.1 退役军人援助需求分析方法 2.6.2 国内外援助服务及前沿知识
3. 管理档案信息	3.1 信息档案收集整理	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 信息档案工作评估要求及方法

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 信息档案分析应用	3.2.1 能运用信息分析结果提供决策参考 3.2.2 能解读信息预测发展趋势	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 能制订人员培训方案 4.1.2 能编写本职业培训教材 4.1.3 能开发本职业鉴定题库 4.1.4 能根据本地情况制作配套辅导材料	4.1.1 教材编写方法 4.1.2 题库开发方法
	4.2 业务指导	4.2.1 能制订业务指导方案建议稿 4.2.2 能指导本职业二级及以下人员优化工作业务内容	4.2.1 工作管理知识

## 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	15	15	15	15	15
相关知识要求	开展思想政治工作	20	20	25	25	25
	提供服务保障	40	40	40	40	40
	管理档案信息	20	20	15	10	10
	培训指导	—	—	—	5	5
合计		100	100	100	100	100

### 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	25	25	30	30	30
	提供服务保障	50	50	50	50	50
	管理档案信息	25	25	20	15	10
	培训指导	—	—	—	5	10
合计		100	100	100	100	100