

GZB

国家职业技能标准

职业编码：4-07-03-04

企业人力资源管理师 (劳务派遣管理员)

(2020年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部 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

2021年4月第1版 2021年4月第1次印刷

统一书号: 155167·370

定价: 12.00元

读者服务部电话: (010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话: (010) 64962347

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，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，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组织有关专家，制定了《企业人力资源管理师（劳务派遣管理员）国家职业技能标准（2020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（2015年版）》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，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对劳务派遣管理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四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师四个等级，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》由中国劳动学会会长杨志明任总顾问。在人力资源社会保障部职业能力建设司的指导下，中国劳动学会、广州红海人力资源集团股份有限公司组织开展编制工作。起草单位有：中国劳动学会、广州红海人力资源集团股份有限公司、广东弘智人力资源资本研究院、中国劳动和社会保障科学研究院。主要起草人有：张新民、熊颖、战梦霞、费平、张赢方、杨艳、孙佛明、胡小玲、罗瑞瑞、赵越、李健、李晓涛、钱瑞智、龚德智、罗冬、王标、胡建国、王云雷、刘峰、吴晓军、陈冰海、陈武、王亮、曹志远、白贺玲、逮冬、易沅枫、谢珊珊、李晓梅。

四、本《标准》审定单位有：工业和信息化部教育与考试中心、中国劳动保障报社、中国社会科学院法学研究所、中国劳动学会劳务经济与境内劳务派遣专业委员会、中国劳动和社会保障科学研究院、海南省人社厅职业能力建设处、广东财经大学商学院、山东劳

动职业技术学院、中国邮政集团有限公司、北京中科航天人才服务有限公司、北京外企人力资源服务有限公司、北京易才宏业管理顾问有限公司、广州锐旗人力资源服务有限公司、湖南湘辉人力资源有限公司、同道猎聘（天津）科技集团有限公司。审定人员有：熊坚、赵国君、周明、王天玉、曹体和、羊文哲、王萱、杨志、宋臻、陈剑飞、周晓燕、田大洲、刘伟露。

五、本《标准》在制定过程中，得到了人力资源社会保障部人力资源流动管理司、人力资源社会保障部职业技能鉴定中心、北京东方慧博人力资源顾问股份有限公司、苏州汇思人力资源有限公司、苏州环宇集团、河北冀联人力资源服务集团有限公司、福建省人力资源劳务派遣行业协会、天坤国际控股集团、大连光彩就业服务有限公司、中基纵合（上海）人力资源服务有限公司等的指导和大力支持，得到了荣庆华、赵国君、李祥伟、赵越、周明、王小兵、郝杰等有关领导、专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部批准，自公布之日^①起施行。

^① 2020年12月29日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅关于颁布连锁经营管理师等11个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2020〕113号）公布。

企业人力资源经理师 (劳务派遣管理员) 国家职业技能标准 (2020年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

企业人力资源经理师（劳务派遣管理员）

1.2 职业编码

4-07-03-04

1.3 职业定义

从事劳务派遣业务项目开发、运营管理、风险管控和派遣员工及用工单位服务等工作的管理人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设四个等级，分别为：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、沟通协调能力、信息处理能力、综合分析能力、组织判断能力、客户服务能力。

职业编码：4-07-03-04

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

四级/中级工不少于 140 标准学时；三级/高级工不少于 120 标准学时；二级/技师不少于 100 标准学时；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，可申报四级/中级工：

(1) 累计从事本职业或相关职业^①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，经本职业四级/中级工技能培训达到规定的参考学时数，并考试合格。

(2) 取得技工学校本专业或相关专业^②毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

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，经本职业三级/高级工技能培训达到规定的参考学时数，并考试合格。

① 相关职业：劳动关系协调员、职业信息分析专业人员、职业指导员、公关员、项目管理工程技术人员、客户服务管理员、社会工作者等，下同。

② 本专业或相关专业：人力资源管理、劳动与社会保障、工商管理、企业管理、行政管理、市场营销、财务管理、公共关系、劳动经济学、劳动关系、法学、社会保障、社会工作等，下同。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（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，经本职业三级/高级工技能培训达到规定的参考学时数，并考试合格。

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，经本职业二级/技师技能培训达到规定的参考学时数，并考试合格。

(2) 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）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2年（含）以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件者，可申报一级/高级技师：

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，经本职业一级/高级技师技能培训达到规定的参考学时数，并考试合格。

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。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

职业编码：4-07-03-04

本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，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、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 min；技能考核时间不少于90 min；综合评审时间不少于30 min。

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) 爱岗敬业，严于律己。
- (2) 遵纪守法，恪守信用。
- (3) 团队协作，勇于担当。
- (4) 开拓创新，服务至上。

2.2 基础知识

2.2.1 人力资源管理知识

- (1) 人力资源基本理论。
- (2) 人力资源市场基本概念。
- (3) 人力资源服务的分类和主要内容。

2.2.2 市场营销知识

- (1) 市场营销的基本概念。
- (2) 市场分析与判断相关知识。
- (3) 顾客行为分析相关知识。

2.2.3 财税管理知识

- (1) 财务管理基础知识。
- (2) 税种分类知识。

2.2.4 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。

职业编码：4-07-03-04

- (2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国社会保险法》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争议调解仲裁法》相关知识。
- (7) 《人力资源市场暂行条例》相关知识。
- (8) 《劳务派遣暂行规定》相关知识。
- (9) 《女职工劳动保护特别规定》相关知识。

3. 工作要求

本标准对四级/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 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 项目开发管理	1.1 信息收集与处理	<p>1.1.1 能通过招投标网站收集招投标信息，并与用工单位沟通招标文件要求</p> <p>1.1.2 能按照要求建立招投标信息台账，并对台账进行维护与管理</p> <p>1.1.3 能收集用工单位所属行业背景、单位性质、经营规模、业务需求、单位信用等基础信息</p> <p>1.1.4 能收集项目相关信息，并测算项目服务量</p>	<p>1.1.1 招投标的类型</p> <p>1.1.2 招投标信息收集的内容和方法</p> <p>1.1.3 招投标信息台账的建立方法</p> <p>1.1.4 项目服务量测算方法</p>
	1.2 信息审核	<p>1.2.1 能核实用工单位营业执照、企业经营状态信息、开票信息及服务要求函件等资料</p> <p>1.2.2 能跟踪项目合作协议的起草、修改、签订等相关工作</p>	<p>1.2.1 项目资料的审核要求</p> <p>1.2.2 协议签订的工作要求</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 项目运营管理	2.1 项目计划分解与执行	2.1.1 能起草项目工作实施方案 2.1.2 能分解工作任务 2.1.3 能填写工作记录	2.1.1 工作实施方案的起草要求 2.1.2 工作任务的分解方法 2.1.3 工作记录的内容和填写要求
	2.2 项目现场管理	2.2.1 能组织派遣员工见面会，并做会议记录 2.2.2 能与用工单位共同开展派遣员工安全教育活动 2.2.3 能与派遣员工进行现场沟通、掌握派遣员工工作和生活基本情况	2.2.1 派遣员工见面会的组织方法 2.2.2 安全教育的内容和要求 2.2.3 项目现场沟通的内容和方法
	2.3 派遣员工服务管理	2.3.1 能发布招聘信息、筛选简历、面试及发放录用通知书等 2.3.2 能办理入、离职手续 2.3.3 能办理劳动合同签订、变更、续签、终止、解除等相关手续 2.3.4 能核对工资明细、编制工资福利表 2.3.5 能办理社保、公积金等相关手续	2.3.1 招聘信息的发布方式和流程 2.3.2 简历筛选和面试方法 2.3.3 派遣员工入、离职手续办理要求 2.3.4 派遣员工劳动合同的内容和管理要求 2.3.5 工资福利表的内容和编制要求 2.3.6 社保、公积金的内容和办理要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 项目运营管理	2.3 派遣员工服务管理	<p>2.3.6 能实施考勤和考核管理</p> <p>2.3.7 能保管派遣员工资料</p> <p>2.3.8 能提供劳务派遣所需的经营情况材料</p> <p>2.3.9 能办理劳动用工备案手续</p>	<p>2.3.7 劳务派遣所需材料的内容和要求</p> <p>2.3.8 劳动用工备案的内容和办理要求</p>
	2.4 客户服务管理	<p>2.4.1 能与用工单位进行日常工作交流和材料交接</p> <p>2.4.2 能收集客户诉求信息，跟踪并记录诉求处理过程</p> <p>2.4.3 能发放、回收客户满意度调查问卷</p>	<p>2.4.1 用工单位的材料类型和内容</p> <p>2.4.2 客户诉求信息收集渠道和方法</p> <p>2.4.3 客户满意度调查问卷发放和回收技巧</p>
3. 项目风险管控	3.1 风险核查	<p>3.1.1 能定期核查派遣员工劳动合同漏签、变更、续签、终止等信息</p> <p>3.1.2 能定期更新、归档派遣员工劳动合同等资料</p> <p>3.1.3 能定期核查派遣员工社保和公积金的缴纳情况</p> <p>3.1.4 能按规定核查安全生产情况</p>	<p>3.1.1 劳动合同风险类型的风险类型</p> <p>3.1.2 社保和公积金管理的风险类型</p> <p>3.1.3 安全生产核查的内容和方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 项目风险管控	3.2 风险处理	<p>3.2.1 能收集劳动争议、突发事件、工伤、意外伤害事件等信息</p> <p>3.2.2 能为派遣员工申请工伤鉴定，并申报工伤赔偿</p> <p>3.2.3 能为派遣员工办理意外伤害商业保险理赔</p> <p>3.2.4 能跟踪并上报劳动争议和突发事件的处理情况</p> <p>3.2.5 能归档劳动争议和突发事件的资料</p>	<p>3.2.1 劳动争议、突发事件的类型和内容</p> <p>3.2.2 劳动争议、突发事件信息收集方法</p> <p>3.2.3 工伤申报、工伤鉴定和待遇申领的要求</p> <p>3.2.4 商业保险理赔的申报要求</p> <p>3.2.5 劳动争议和突发事件的主要内容和资料归档的方法</p>

3.2 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 项目开发管理	1.1 项目分析与策划	1.1.1 能分析用工单位的实际业务需求 1.1.2 能按照用工单位的要求编制并提交标书 1.1.3 能编制合作方案	1.1.1 用工单位需求分析方法 1.1.2 标书的内容和制作方法 1.1.3 合作方案的内容和编制方法
	1.2 项目评估与分析	1.2.1 能评估项目实施的合规性 1.2.2 能测算项目成本 1.2.3 能分析项目收益变化的影响因素	1.2.1 派遣业务合规性审核的原则和内容 1.2.2 项目成本的内容和测算方法 1.2.3 项目收益的内容和分析方法
	1.3 协议草拟与修改	1.3.1 能草拟合作协议 1.3.2 能根据专业法务人员的建议修改合作协议	1.3.1 合作协议的内容 1.3.2 草拟合作协议的要求
2. 项目运营管理	2.1 项目计划制订与执行	2.1.1 能提出项目年度经营计划建议 2.1.2 能组织召开项目业务会 2.1.3 能编写项目实施报告	2.1.1 项目年度经营计划的内容 2.1.2 项目业务会的召开要求 2.1.3 项目实施报告的内容和编写方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 项目运营管理	2.2 项目现场管理	<p>2.2.1 能发现项目现场工作存在的问题，并提出改进措施</p> <p>2.2.2 能优化项目现场操作流程</p> <p>2.2.3 能解答派遣员工提出的生活或工作等问题</p>	<p>2.2.1 现场管理风险的类型和防范措施</p> <p>2.2.2 项目现场操作流程的优化方法</p> <p>2.2.3 派遣员工问题的解答技巧</p>
	2.3 派遣员工服务管理	<p>2.3.1 能提出工资结构和福利设计的建议</p> <p>2.3.2 能收集派遣员工的培训需求信息</p> <p>2.3.3 能开展岗前培训和上岗后技能培训</p> <p>2.3.4 能策划并组织派遣员工关怀活动</p>	<p>2.3.1 工资结构和福利设计的内容</p> <p>2.3.2 培训需求调查的内容和方法</p> <p>2.3.3 培训的内容和方法</p> <p>2.3.4 员工关怀活动的工作要求</p>
	2.4 客户服务管理	<p>2.4.1 能制定客户诉求处理流程，并作出相应处理</p> <p>2.4.2 能为用工单位提供人力资源和社会保障等法律法规政策咨询服务</p> <p>2.4.3 能开展客户满意度调查</p>	<p>2.4.1 客户诉求分析方法和处理技巧</p> <p>2.4.2 咨询服务的要求</p> <p>2.4.3 客户满意度调查的内容和分析方法</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 项目风险管控	3.1 风险核查	<p>3.1.1 能按照协议监管派遣项目的执行情况</p> <p>3.1.2 能分析派遣项目实施环节产生风险的原因</p> <p>3.1.3 能针对用工风险制定管控措施</p>	<p>3.1.1 派遣项目执行的内容和监管方法</p> <p>3.1.2 派遣业务风险的分析方法</p> <p>3.1.3 用工风险管控的内容和方法</p>
	3.2 风险处理	<p>3.2.1 能制定派遣员工劳动争议的协商和调解方案</p> <p>3.2.2 能制定派遣员工工伤、意外伤害事件的解决方案</p>	<p>3.2.1 劳动争议协商和调解方案的内容</p> <p>3.2.2 工伤、意外伤害事件的处理方法</p>
4. 项目费用管理	4.1 项目预算编制	<p>4.1.1 能制作并填写项目费用表</p> <p>4.1.2 能编制项目成本预算</p>	<p>4.1.1 项目费用表制作方法</p> <p>4.1.2 项目成本预算的内容和编制要求</p>
	4.2 项目收支管理	<p>4.2.1 能制作项目收支计划表，记录项目资金往来，并建立项目资金使用台账</p> <p>4.2.2 能定期检查项目费用使用情况</p> <p>4.2.3 能按时结算项目费用</p>	<p>4.2.1 项目收支计划表的内容和制作方法</p> <p>4.2.2 项目费用使用情况的检查方法</p> <p>4.2.3 项目费用的结算方法</p>

3.3 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 项目开发管理	1.1 策划与谈判	1.1.1 能通过电话营销、展会营销等传统营销方式，建立新客户关系 1.1.2 能通过全媒体，如网络直播等新型营销方式，建立新客户关系 1.1.3 能制定项目谈判策略，并进行谈判	1.1.1 传统营销的内容和方法 1.1.2 新型营销的内容和方法 1.1.3 项目谈判的策略和谈判方法
	1.2 评估与审核	1.2.1 能对用工单位的用工状况进行评估 1.2.2 能对用工单位的财务状况进行评估 1.2.3 能审核协议条款 1.2.4 能测算项目收益	1.2.1 用工单位用工状况评估的内容和方法 1.2.2 用工单位财务状况评估的内容和方法 1.2.3 协议条款的审核要求 1.2.4 项目收益的测算方法
2. 项目运营管理	2.1 项目计划制订与审核	2.1.1 能编制项目年度经营计划 2.1.2 能根据项目年度经营计划审核项目的实施方案	2.1.1 项目经营计划的编制要求 2.1.2 项目实施方案的审核方法
	2.2 现场管理制度制定	2.2.1 能制定项目现场安全、6S等管理制度 2.2.2 能制定劳务派遣管理员的管理制度	2.2.1 现场管理制度的制定方法 2.2.2 劳务派遣管理员管理制度的内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 项目运营管理	2.3 派遣员工服务管理	2.3.1 能统筹待派员工和退回员工的管理 2.3.2 能分析派遣员工需求，并设计相应产品和服务方案	2.3.1 派遣员工退回、待派的管理方法 2.3.2 派遣员工服务的内容
	2.4 客户关系管理	2.4.1 能对客户诉求提出解决方案 2.4.2 能制定提升客户满意度的方案和措施	2.4.1 客户诉求解决方案的内容 2.4.2 客户满意度提升的方法
3. 项目风险管控	3.1 风险监管	3.1.1 能预测业务项目实施环节的风险，并制定预案 3.1.2 能对用工单位资金不足、停工停产等风险提出监管措施 3.1.3 能编制项目服务质量管控计划和措施	3.1.1 业务风险预案的内容 3.1.2 风险预防策略的制定要求 3.1.3 项目服务质量的管控内容和管控方法
	3.2 风险处理	3.2.1 能收集劳动争议仲裁和诉讼的相关资料、起草文书并应诉 3.2.2 能处理用工单位履行劳务派遣协议所产生的争议	3.2.1 劳动争议仲裁和诉讼文书的内容 3.2.2 劳动争议仲裁和诉讼文书起草和应诉的流程和要求 3.2.3 用工单位协议争议的处理方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 项目费用管理	4.1 项目费用分析	<p>4.1.1 能对项目收入、成本支出等情况进行分析</p> <p>4.1.2 能编制项目费用分析报告，并提出项目费用优化措施</p>	<p>4.1.1 项目收入、成本分析的内容和方法</p> <p>4.1.2 项目费用分析报告的内容和编制方法</p> <p>4.1.3 项目费用优化的方法</p>
	4.2 项目业绩管理	<p>4.2.1 能核验派遣业务量，并进行业绩考核</p> <p>4.2.2 能确定劳务派遣管理员项目业绩管理方式和标准，并制定项目业绩分配方案</p>	<p>4.2.1 劳务派遣管理员业绩考核的内容和方法</p> <p>4.2.2 项目业绩分配方案的编制要求和方法</p>
5. 培训与指导	5.1 人员培训	<p>5.1.1 能对三级/高级工及以下级别的劳务派遣管理员进行培训</p> <p>5.1.2 能制订培训计划并编写培训指导书</p>	<p>5.1.1 培训计划的内容和制订要求</p> <p>5.1.2 培训指导书的内容和编写方法</p>
	5.2 业务指导	<p>5.2.1 能对三级/高级工及以下级别的劳务派遣管理员进行业务指导</p> <p>5.2.2 能传授劳务派遣业务项目运营的经验 and 技能</p>	<p>5.2.1 三级/高级工及以下级别劳务派遣管理员项目团队管理的常用技能</p> <p>5.2.2 项目运营经验的传授方法</p>

3.4 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. 项目开发管理	1.1 业务方案策划	1.1.1 能制定和优化业务开发、项目管理方案 1.1.2 能制定项目成本预算、项目成本管控等业务工作方案	1.1.1 业务开发方案的制定方法 1.1.2 项目管理方案的制定方法 1.1.3 业务工作方案的制定方法
	1.2 业务决策谈判	1.2.1 能完善和审定项目合作方案、标书、协议条款 1.2.2 能确定项目报价 1.2.3 能制定谈判失误后的补救措施	1.2.1 项目报价的确定方法 1.2.2 谈判失误后补救措施的制定方法
	1.3 项目评估与审核	1.3.1 能评估本单位业务服务能力 1.3.2 能审核项目整体运营情况	1.3.1 服务能力评估的内容和方法 1.3.2 项目运营情况审核的内容和要求
	1.4 服务模式创新	1.4.1 能分析用工单位及其所在行业的发展趋势，并发现新业务机会 1.4.2 能制定服务产品和服务模式创新方案	1.4.1 行业发展趋势分析方法 1.4.2 新业务机会的分析方法 1.4.3 服务产品和服务模式创新的方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 项目运营管理	2.1 项目计划统筹	2.1.1 能制定经营规划并统筹各项目运营 2.1.2 能根据项目需求制定人、财、物资源配置方案	2.1.1 项目计划统筹管理要求 2.1.2 项目资源配置方案的内容
	2.2 客户关系管理	2.2.1 能制定客户关系管理策略 2.2.2 能开展危机公关	2.2.1 客户关系管理策略的制定方法 2.2.2 危机公关的方法
3. 项目风险管控	3.1 风险监管	3.1.1 能制定用工单位资金链断裂、资不抵债、关停并转等重大风险应急预案 3.1.2 能建立、执行、监督风险防控制度 3.1.3 能归类和分析重大风险防控案例	3.1.1 重大风险应急预案的内容和制定方法 3.1.2 风险防控的内容和方法 3.1.3 重大风险防控案例分析和归类的内容
	3.2 风险处理	3.2.1 能处理派遣员工集体争议等危机事件 3.2.2 能处理派遣员工工资、社保等合法权益问题	3.2.1 集体争议的处理方法 3.2.2 派遣员工合法权益问题的处理方法
4. 项目费用管理	4.1 成本管控	4.1.1 能分析项目成本收益 4.1.2 能制定成本管控措施	4.1.1 项目成本收益分析方法 4.1.2 成本管控措施的制定方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 项目费用管理	4.2 目标管理	4.2.1 能制定年度目标 4.2.2 能制订实现年度目标的分解计划和行动措施	4.2.1 年度目标的制定要求 4.2.2 年度目标分解计划的内容
5. 培训与指导	5.1 人员培训	5.1.1 能对劳务派遣管理员做好业务管理等培训 5.1.2 能建立培训制度,制订人才培养计划,并编制培训教材	5.1.1 业务管理培训的内容和方法 5.1.2 人才培养计划的编制方法和要求 5.1.3 培训教材的编制方法
	5.2 业务指导	5.2.1 能对劳务派遣管理员进行业务工作指导 5.2.2 能讲授劳务派遣业务项目经营与管理的知识	5.2.1 项目团队管理常用技能 5.2.2 项目经营和管理知识的讲授方法

职业编码：4-07-03-04

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	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
	基础知识		15	10	5	5
相关知识要求	项目开发管理		15	15	25	20
	项目运营管理		35	30	20	15
	项目风险管控		30	25	25	25
	项目费用管理		—	15	15	20
	培训与指导		—	—	5	10
合计			100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	项目开发管理		20	20	35	25
	项目运营管理		40	35	15	10
	项目风险管控		40	30	25	25
	项目费用管理		—	15	20	30
	培训与指导		—	—	5	10
合计			100	100	100	100