

# 公共服务与管理类专业知识考试标准

## 一、考试范围和要求

### 知识模块 1. 社会工作

1. 社会学的研究对象和研究方法  
了解社会学的含义、研究对象和研究方法。
2. 社会及个体社会化
  - (1) 了解社会的概念和特征。
  - (2) 了解社会化的概念和意义。
  - (3) 理解社会化的条件。
3. 社会群体
  - (1) 了解社会群体的概念和类型。
  - (2) 理解初级社会群体的特征和功能。
  - (3) 了解家庭的结构和功能。
4. 社区服务与社区管理
  - (1) 了解社区的概念和分类。
  - (2) 了解社区管理与服务的内容。
  - (3) 理解社区的构成要素。
5. 社会分层和社会流动
  - (1) 了解社会分层、社会流动的概念。
  - (2) 了解当代中国社会分层、社会流动的状况。
  - (3) 了解社会分层产生的原因。
6. 社会制度与社会现代化
  - (1) 了解社会制度的类型。
  - (2) 理解社会制度的构成要素。
  - (3) 理解社会现代化的基本特征。
7. 社会问题与社会控制
  - (1) 了解社会问题的特征和类型。
  - (2) 理解社会问题产生的原因。
  - (3) 了解社会控制的手段。
8. 社会互动与社会和谐
  - (1) 了解社会互动、社会和谐的概念。
  - (2) 了解社会互动的主要类型。
  - (3) 了解社会网络的类型功能。

## 知识模块 2. 法律基础

### 1. 法与宪法的基础知识

- (1) 了解法的概念和作用。
- (2) 理解法的基本特征、宪法的地位。
- (3) 掌握我国公民的基本权利和基本义务。

### 2. 民法典总则编、物权编、合同编的基本法律规定

- (1) 了解民法的基本原则。
- (2) 了解物权的分类。
- (3) 理解合同订立、履行和终止的一般规定。
- (4) 理解民事法律行为的有效条件。
- (5) 掌握自然人的民事行为能力划分。

### 3. 民法典人格权编、婚姻家庭编、继承编的基本法律规定

- (1) 了解人格权的概念、种类。
- (2) 理解结婚的法定条件、夫妻财产制度的内容及遗嘱的种类。
- (3) 掌握法定继承人的范围和继承顺序。

### 4. 刑法关于犯罪与刑罚的基本法律规定

- (1) 理解犯罪的概念、基本特征和刑罚的种类。
- (2) 理解刑法的基本原则。
- (3) 掌握犯罪构成要件。

### 5. 消费者权益保障法、产品质量法的基本法律规定

- (1) 了解消费者权益争议的解决途径。
- (2) 理解消费者的权利和经营者的义务。
- (3) 理解生产者、销售者的产品质量责任。

### 6. 劳动法、劳动合同法的基本法律规定

- (1) 了解劳动法的概念、劳动合同的种类。
- (2) 理解劳动合同解除的法定情形。
- (3) 掌握劳动争议的处理方式。

### 7. 民事诉讼法、刑事诉讼法的基本法律规定

了解民事诉讼、刑事诉讼的诉讼程序。

## 知识模块 3. 公共关系

### 1. 组织和公众

- (1) 了解公共关系的内涵、组织的类型和公众的分类。
- (2) 理解公共关系的三要素、基本特征。
- (3) 掌握协调组织与公众关系的方法。

## 2. 组织内、外部公共关系

- (1) 了解组织的内、外部公共关系的内容。
- (2) 掌握处理员工关系、顾客关系、社区关系和媒介关系的要求。

## 3. 公共关系传播

- (1) 了解传播的要素及种类。
- (2) 理解公共关系传播媒介的类型及特点。

## 4. 公共关系活动与策划

- (1) 了解公共关系的常用活动方式。
- (2) 理解公共关系策划的含义和要求。
- (3) 掌握策划与组织常用公共关系专题活动的程序和方法。

## 5. 公共关系广告

- (1) 了解公共关系广告的含义与类型。
- (2) 理解公共关系广告与商品广告的区别。

## 6. 危机公关

- (1) 了解危机的种类和特点。
- (2) 理解危机预测和应变准备的内容。
- (3) 掌握危机处理的程序。

## **知识模块 4. 应用文写作**

### 1. 应用文写作基础知识

- (1) 了解应用文的基本概念及作用。
- (2) 理解应用文的基本特点。
- (3) 掌握应用文语言的基本特点和运用要求。

### 2. 行政公文

- (1) 了解《党政机关公文处理工作条例》的基本要求。
- (2) 了解通知、通报、报告、请示、决定、函、纪要等行政公文的概念、特点和适用范围。
- (3) 理解请示与报告的异同。
- (4) 理解纪要与会议记录的关系和区别。
- (5) 掌握通知、通报、请示、决定、函、纪要等行政公文的基本格式与写法。

### 3. 传播类应用文

- (1) 了解消息、演讲稿等传播类应用文的概念、种类及特点。
- (2) 掌握消息、演讲稿等传播类应用文的基本格式与写法。

### 4. 法律类应用文

- (1) 了解民事起诉状、刑事自诉状等法律类应用文的概念、种类及适用范围。
- (2) 理解民事起诉状与刑事自诉状的区别。

(3) 掌握民事起诉状、刑事自诉状等法律类应用文的基本格式与写法。

#### 5. 经济类应用文

(1) 了解意向书、经济合同等经济类应用文的概念、种类及特点。

(2) 理解意向书与经济合同的区别。

(3) 掌握意向书、经济合同等经济类应用文的基本格式与写法。

#### 6. 事务类应用文

(1) 了解计划、总结、感谢信、慰问信、贺信、倡议书、会议记录等事务类应用文的概念、种类及适用范围。

(2) 掌握计划、总结、感谢信、慰问信、贺信、倡议书、会议记录等事务类应用文的基本格式与写法。

#### 7. 礼仪应用文

(1) 了解欢迎词、欢送词、开幕词等礼仪应用文的概念及特点。

(2) 掌握欢迎词、欢送词、开幕词等礼仪应用文的基本格式与写法。

### **知识模块 5. 文书处理与档案管理**

#### 1. 发文处理程序

(1) 了解发文处理的基本程序。

(2) 理解文书复核的重点内容。

(3) 掌握文书登记的内容。

(4) 掌握文书印制的过程。

#### 2. 收文处理程序

(1) 了解收文处理的基本程序。

(2) 理解文书签收的启封权限和步骤。

(3) 掌握收文登记的主要项目。

(4) 掌握文书初审的要点。

#### 3. 日常文书管理制度

(1) 了解文书传阅、清退、销毁、保密等制度。

(2) 理解文书处理工作的基本原则。

#### 4. 归档文件整理

(1) 了解归档文件整理、归档文件、件、档号、全宗等相关概念。

(2) 了解归档文件的归档范围和保管期限。

(3) 理解归档文件整理的基本原则。

(4) 掌握文件整理归档的步骤和要求。

#### 5. 企事业单位档案分类

(1) 了解企事业单位档案实体分类原则。

(2) 理解企事业单位档案分类编号内容。

#### 6. 科技档案管理

(1) 了解科技档案归档范围和保管期限。

(2) 了解科技档案案卷构成的一般要求。

(3) 理解科技档案整理归档方法。

#### 7. 会计档案管理

(1) 了解会计档案的归档要求、归档范围和保管期限。

(2) 了解会计档案的整理方法。

(3) 理解会计档案的鉴定、销毁、保管和利用制度。

#### 8. 照片档案整理

(1) 了解照片档案的归档范围和保管期限。

(2) 了解照片档案的整理规范。

### **知识模块 6. 市场调查**

#### 1. 市场调查的概念、特点、作用和局限性

(1) 了解市场调查的概念。

(2) 理解市场调查的特点。

(3) 理解市场调查的作用和局限性。

#### 2. 市场调查的范围、分类和步骤

(1) 了解市场调查的范围。

(2) 了解市场调查的常见种类。

(3) 掌握市场调查的步骤。

#### 3. 市场调查的常用方法

(1) 了解市场调查的常用方法。

(2) 掌握调查方法的选择与适用。

#### 4. 市场调查数据的处理与分析

(1) 了解问卷数据资料回收、登记和整理的方法。

(2) 了解数据录入的方式。

(3) 理解市场调查数据统计分析的方法。

#### 5. 市场调查分析报告的基本结构和写作要求

掌握市场调查报告的基本结构和写作要求。

### **知识模块 7. 客户服务**

#### 1. 客户服务的仪容仪表和着装要求

(1) 了解客户服务礼仪的基本原则。

(2) 掌握客户服务人员仪容仪表的相关要求。

- (3) 掌握客户服务人员的着装要求。
- 2. 与客户沟通的基本原则、方式和语言技巧
  - (1) 了解与客户沟通的基本原则。
  - (2) 掌握与客户沟通的方式和语言技巧。
- 3. 处理客户投诉的原则与方法
  - (1) 了解有效处理客户投诉的原则。
  - (2) 掌握有效处理客户投诉的方法。
- 4. 创新客户服务的方法  
了解创新客户服务的方法。

## 二、试题题型

选择题、简答题、综合应用及案例分析题、写作题等。

# 公共服务与管理类专业技能考试标准

## 技能模块 1. 办公室实务

### 1. 技能要求

- (1) 能做好信息收集、整理、传递、存储。
- (2) 能做好办公室日常事务的管理工作。
- (3) 能做好会议筹备、会中服务、会后整理工作。
- (4) 能按要求为领导做好工作安排。
- (5) 能有效地进行突发事件的处理。

### 2. 考试设备用品

- (1) 设备：计算机（安装 Windows10 和 Office2016）、投影仪、电话机、打印机、复印机、碎纸机、录音笔等。
- (2) 用品：席签、条幅、裁纸刀、档案夹、签字笔、A4 纸、信件、办公桌椅等。

### 3. 规范要求

- (1) 能自觉遵守行业规范，正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。
- (2) 做到忠于职守、秉公办事、热情主动、认真负责。
- (3) 具有较强的语言表达、理解、分析判断和沟通协调能力。
- (4) 具有良好的礼仪风范和较强的保密意识。

## 技能模块 2. 公共关系实务

### 1. 技能要求

- (1) 能熟练进行公关演讲，运用谈判的策略与客户、媒体等进行有效沟通。
- (2) 能筹划、组织各种公关主题活动。
- (3) 能进行公关广告策划。
- (4) 能预防与监控危机，协助处理危机。
- (5) 能熟练运用推销策略拓展市场。

### 2. 考试设备用品

- (1) 设备：计算机（安装 Windows10 和 Office2016）、投影仪、电话机、打印机、复印机、碎纸机、录音笔等。
- (2) 用品：席签、条幅、裁纸刀、档案夹、签字笔、A4 纸、信件、办公桌椅等。

### 3. 规范要求

- (1) 能自觉遵守行业规范，正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。
- (2) 具有善于与人沟通的职业意识和传播真实信息的职业道德。
- (3) 做到热情主动、认真负责、自律、缜密、耐心。
- (4) 具有良好的礼仪风范。

(5) 具有较强的语言表达能力、沟通能力和社交能力。

(6) 具有较强的公关意识和保密意识。

### **技能模块 3. 应用文写作**

#### 1. 技能要求

能够写作常用应用文（通知、通报、函、纪要、消息、演讲稿、民事起诉状、刑事自诉状、意向书、经济合同、计划、总结、欢迎词、开幕词等），格式规范、内容完整、语言准确得体。

#### 2. 考试设备用品

(1) 设备：计算机（安装 Windows10 和 Office2016）、打印机等。

(2) 用品：订书机、文件夹、签字笔、A4 纸等。

#### 3. 规范要求

(1) 能自觉遵守行业规范，正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。

(2) 具有较强的资料收集和整理能力、计算机操作能力。

(3) 具有较强的书面表达能力、分析判断能力和沟通协调能力。

(4) 具有较强的保密意识。

### **技能模块 4. 文书处理与档案管理**

#### 1. 技能要求

(1) 能制作规范的正式文件。

(2) 能规范地进行收文处理。

(3) 能规范地进行发文处理。

(4) 能对办理完毕的文件及时进行日常收集和归档。

(5) 能对文件进行准确合理地整理与归档。

(6) 能正确地对电子文件进行刻录与归档。

(7) 能正确保管和利用文书档案。

(8) 能正确地进行科技档案的整理。

(9) 能正确保管和利用会计档案。

(10) 能正确地进行照片档案的整理。

(11) 能正确保管和利用电子档案。

#### 2. 考试设备用品

(1) 设备：计算机（安装 Windows10 和 Office2016）、打印机。

(2) 用品：档案夹、签字笔、铅笔、A4 纸、装订机、去钉机、打孔机、蜡线或棉纱线、针、剪纸刀、档案盒、归档章、红色印泥盒等。

#### 3. 规范要求

(1) 能自觉遵守行业规范，严格遵守档案管理制度和保密制度。



- (2) 正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。
- (3) 做到实事求是、准确规范、认真负责、缜密耐心。
- (4) 具有较强的保密意识。

## **技能模块 5. 办公设备的使用**

### 1. 技能要求

- (1) 能熟练正确地调试打印机、复印机、扫描仪、一体机、投影仪等办公设备。
- (2) 能熟练操作打印机，熟练进行单面打印、双面打印、份数选择等。
- (3) 能熟练操作复印机，熟练进行普通复印、缩放复印、双面复印等。
- (4) 能熟练操作扫描仪，熟练将图片、文稿、照片、图纸等进行扫描。
- (5) 能熟练操作一体机，熟练使用其打印、扫描、复印等功能。
- (6) 能熟练操作投影仪，熟练完成投影任务。

### 2. 考试设备用品

- (1) 设备：计算机（安装 Windows10 和 Office2016）、打印机、复印机、扫描仪、一体机、投影仪等。
- (2) 用品：文件、文件夹、签字笔、A4 纸、照片、图纸、办公桌椅等。

### 3. 规范要求

- (1) 能自觉遵守行业规范，正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。
- (2) 具有较强的计算机、打印机等办公设备操作能力。
- (3) 爱护办公设备，做到认真负责、严谨细致。
- (4) 具有较强的保密意识。

## **技能模块 6. 客户服务**

### 1. 技能要求

- (1) 能规范地进行来客、来访接待。
- (2) 能规范地接打电话。
- (3) 能规范地对客户进行回访。
- (4) 能规范有效地对客户投诉进行处理。

### 2. 考试设备用品

- (1) 设备：计算机（安装 Windows10 和 Office2016）、打印机、电话等。
- (2) 用品：文件、文件夹、签字笔、A4 纸、办公桌等。

### 3. 规范要求

- (1) 能自觉遵守行业规范，正确执行安全技术规范，避免发生安全事故。
- (2) 具有较强的语言表达能力、沟通能力、应变能力、抗挫折能力。
- (3) 能热情周到、注重实际、灵活有效地开展工作。
- (4) 做到态度和蔼、反应敏捷、语言得体、办事准确。

(5) 具有较强的保密意识。