项目	内容
考试性质	标准化试点驻企督导能力考核（闭卷理论 60 分 ＋ 开卷案例 40 分，满分 100 分）
适用对象	企业 EAP 负责人、HR/工会干部、内部心理辅导员、班组长/车间心理联络员、外部驻企督导学员等报考社会心理督导师者
核心模型	心理资本 HERO（希望·效能·韧性·乐观）＋ 中医情志调摄＋阳明心学「知止定静」情绪着陆
案例场景	某制造基地（云栖智造钱塘基地）驻企督导实景，全员 3,200 人、班组长 96 人、内部支持团队 11 人
合规红线	测评与求助记录去标识化、最小授权；测评不与绩效/晋升/调岗挂钩；证书一律表述「职业能力培训」，不作准入或就业承诺
答题总要求	独立完成；理论题在指定横线区作答；案例题 4,000—6,000 字；不写入真实员工姓名、工号、病历、绩效等可识别信息

考生信息（必填）

项目	内容
姓名	_____

所在单位／基地	_____ _____
岗位角色（勾选）	□ EAP **负责人** □ HR/**工会干部** □ **内部心理辅导员** □ **班组长/车间联络员** □ **驻企督导学员**
承诺声明	**本人承诺：独立完成答卷，不复制他人答卷；不在答卷中写入真实员工姓名、工号、病历、绩效与访谈录音等可识别信息。 签名：_____ 日期：_____**

第一部分　理论考试（60 分）

请在每题指定的横线区作答；引用数据须标注「实测基线」或「建议目标值」，不得混写。

一、个人心理专业学习工作简要经历（300 字以内，10 分）

答题要求：简述学历背景，心理、社工、精神卫生、HR/劳动关系相关培训与证书，在企业 EAP、裁员沟通、工伤工亡善后、班组冲突调处、倒班过劳干预、危机转介等场景的实务年限与岗位，以及你从「服务提供者」走向「服务者的支持者（督导师）」的专业成长路径。

二、学习社会心理督导师的初心与使命（300—500 字，10 分）

答题要求：结合你接触驻企督导的契机，阐述初心与使命。可参照「遇事、治学、待人、修心、立业」框架，但要落到企业现场——督导对象是 EAP/HR/班组长这套「支持系统」，不是替员工本人做咨询；要点出你对「心理安全不等于宽松管理」「守住边界也是保护员工」的理解。

三、培训主要收获与对社会心理督导理论、伦理的理解（500—800 字，20 分）

请从三方面展开：

1）角色跃迁：从「替员工解决问题」到「陪支持人员守住边界」。谈对真诚自我暴露、通情达理、无条件积极关注在裁员面谈、工伤善后、倒班失眠家访中的新认识。

2）督导理论：生态系统理论（员工—班组—车间—企业—家庭）、过程性督导、反思性实践、跨文化/跨层级督导；说明它与传统一对一临床个案督导的区别，以及为什么企业场景必须「盯系统不盯个人」。

3）伦理内化：善行、责任、诚信、公正、尊重与国际伦理，与「敬业乐业」「情理法兼顾」「不伤和气」的本土管理智慧相融合；重点分析三类企业伦理张力——科层下的保密边界、班组长「既是管理者又是倾听者」的双重身份、测评数据不得流入绩效与调岗。

四、团体社会心理服务督导中的专业技术理解与思考（800—1,200 字，30 分）

请结合你接受或观察过的驻企团体督导，论述：

1）**本质与目标：「共同目标与归属感」「在场、共在、共建」在** EAP/HR/**班组长混合团督中的体现——管理层在场时，一线还敢不敢说真话。**

2）**技术机制：平行过程（你在督导室对督导师的愤怒，常复制你面谈时对员工的无力）、反移情运用、多元视角整合（**HR**、班组长、内部辅导员、工会、安环各带一套语言）。**

3）**任务维度：方法讲授、案例反馈、情感承接、组内互动处理四线并进，如何在「绩效压力」与「心理安全」之间切分时段。**

4）**局限与应对：上下级同组的「说了怕影响考核」、责任扩散、集体合理化（都怪员工抗压差）、倒班人员难到场，给出可操作的破解动作与文化适配思考。**

第二部分　案例考试（40 分）

五、案例分析与督导方案设计（必答，4,000—6,000 字，40 分）

定制案例背景：「心光 EAP·驻云栖」——某制造基地驻企督导实景

1. 项目锚点

本案例位于国家标准委 2025—2027 企业员工心理健康服务标准化试点（编号 2025077-QY-09）框架下，某大型装备制造集团「云栖智造」钱塘基地被列为首批驻企共建试点。你作为社会心理督导师（驻企组带队），对该基地 EAP 内部支持团队开展为期一学年的标准化驻企督导。

2. 企业底数（来自入企前台账复测，均为示例基线，非本卷实测）

项目	内容
人员结构	在职 3,200 人，一线倒班 2,150 人，班组长 96 人；EAP 专员 2 人（持外部培训证、无驻企督导经历），HRBP 6 人，工会干事 2 人，安环岗 3 人
求助与压力	EAP 主动求助 5.2%，41.8% 只找班组长或同事「吐槽」；倒班失眠/过劳自报 31.4%；内部支持人员替代性创伤自报 33.7%
现有断点	年度线上测评曾误发至部门群；班组长「谈心」记在值班日志；EAP 团辅成「吐槽大会」，高危员工混组；无转介绿通、无去标识化台账，测评与绩效系统未隔离
集团考核指标	测评覆盖率 100%、高危转介率 ≥95%、班组长受训率 100%、内部支持人员持证率 80%、离职面谈情绪事件留痕率 ≥90%（均为建议目标值）

3. 驻企督导现场片段（你要处理的真实张力）

请始终记住：督导对象是「支持系统」，不是员工本人。

【HR 线】HRBP 林经理：「上次裁员沟通后我整晚睡不着，但不敢写进台账，怕被当成扛不住的人。」他要你教「怎么记而不自伤、怎么谈而不越界」。

【EAP 线】专员小周把 6 周团辅做成「吐槽大会」，入组不筛查，一名有自杀风险的员工在组里情绪失控，小周只会递纸巾。

【管理层线】制造总监要求「把测评红黄绿名单同步班组长，末位淘汰先调岗」——直接踩测评与绩效脱钩的合规红线。

【班组/工会线】班组长私建「兄弟群」收集员工情绪，聊天记录存在个人手机；员工怕「说了影响晋升」而集体沉默。

【特色移植点】集团要「结合工匠精神做心育」，小周想搞「背国学打卡」。你把情志日记、子午作息条、3 分钟着陆转成「班前情志卡＋会前着陆操」，被制造总监质疑「不务正业」。

4. 督导师任务书（答题落点，七项缺一不可）

① 诊断层——用「内容／方法／关系」三维模型说清基地断在哪：入口断（员工只找班组长）、支持者胜任力断（想学不敢上手）、数据治理断（记了怕泄、不记怕漏）、危机转介断（EAP—工会—安环—外部医疗各管一段）。

② 标准落地层——把「入口标准化、PCQ 双测、24h 绿通、团辅边界、内部联络员网格、合规审查单」翻译成该基地季度动作表：谁做、时限、留痕字段。

③ 督导干预层——对林经理「不敢记」、小周「团辅越界」、制造总监「测评末位淘汰」三件事，分别给出督导对话要点与纠偏脚本，不要泛泛讲伦理。

④ 特色适配层——把「中医情志＋阳明着陆」改成制造现场可交付的「班前情志卡＋会前 3 分钟着陆操」，说明为什么「不打卡、不考据、只练不考」，并适配倒班与流水线节奏、降低支持人员替代性创伤。

⑤ 台账与验收层——套用卷末公式表，列过程／产出／结果三类指标，含班组长转介计时达标率、团辅 6 周留存、PCQ 希望维度 +0.25SD、高危漏转介=0、支持人员替代性创伤率 ≤22%。

⑥ 合规审查层——套用卷末《驻企督导合规审查单》，对「测评红黄绿名单同步班组长并用于调岗」出具结论（不通过＋整改项＋复核时限），并写明测评与绩效／晋升／调岗的隔离规则。

⑦ 反思层——作为督导师，你最容易犯的「专家式越位」是什么（替 HR 下判断、替总监定政策、把国标试点做成给员工贴标签、给班组长加表）？怎样收住。

答题硬性要求

① 引用《试点工作手册》口径：实测基线／建议目标值分开写，严禁把建议值写成已达成成效。

② 案例人物（林经理、小周、制造总监等）均为脱敏虚构；动作边界对标「团辅≠咨询≠精神科、内部联络员不独诊高危、原始记录不进 PPT／不进班组群、测评不与绩效晋升挂钩」。

③ 交付形态＝「驻企督导报告 ＋ 企业侧标准动作清单 ＋ 督导师自用反思笔记」三件，便于直接归档进试点台账。

附：云栖智造钱塘基地指标公式表（答题可直接引用，实测／目标值分开）

类别	指标	计算公式	数据来源	实测基线／建议目标值	预警／改进动作
过程	班组长转介响应达标率	≤24h 转介数 ÷ 转介总数	个案台账(时间戳)	基线待复测／100%	＞48h 启动流程整改，不招新组
过程	情绪支持小组 6 周留存率	第 6 周签到人数 ÷ 入组人数	团辅签到表	基线待复测／≥75%	＜60% 复盘带组方式
产出	心理资本 PCQ 提升量	(后测均值−基线均值)÷基线 SD	PCQ 双测(去标识)	基线待复测／+0.25SD→+0.50SD	分希望/效能/韧性/乐观

					四维度
产出	求助渠道迁移率	(找 EAP%＋找受训班组长%)复测	每学期同题复测	5.2%／→≥12%	无增长则改入口话术与标签
产出	支持人员替代性创伤率	自报达临床警戒人数÷支持团队人数	季度自测(去标识)	33.7%／≤22%	超标即启动督导师旁听＋轮休机制
结果	高危个案转介完成率	有合规转介记录数÷高危总数	医企协作台账	基线待复测／100%	漏转介一票否决
结果	测评—绩效隔离合格率	0 条测评数据流入绩效/晋升/调岗系统	系统审计＋抽样	当前存在违规／100%隔离	发现流入即 0 分，

					重训＋整改

—— 试卷正文结束 · 以下为监考／归档用审查单，可单独撕下 ——

附页：《驻企督导合规审查单》（监考收卷／试点台账归档用）

使用说明：本单随答卷收齐。凡标「一票否决」项判定为 ×，案例方案整体不超过 24 分；判定 √ 须附整改闭环记录。

审查项（企业高风险区）	审查要点	结论（√／×／不适用）	整改要求与复核时限
数据与绩效隔离	心理测评、求助、团辅出勤不得进绩效系统、晋升／调岗材料、班组长群；汇报仅呈聚合占比与均值	____	____
测评误发事件闭环	**是否复现「测评结果误发部门群」类事故；发生即一票否决，须出具重训＋权限整改记录**	____	____
班组长／联络员权限边界	只做识别与转介，不独诊、不私存员工倾诉记录（含「兄弟群」聊天）、不评估是否胜任岗位	____	____
团辅与咨询边界	入组前筛查＋面谈排除高危；带组者有督导在岗；组内触发红线当场转介，不接精神症状个案	____	____
转介绿通	EAP—**工会—安环—外部医疗 ≤24h 响应，100% 留痕且去标识化；漏转介一票否决**	____	____
证书与宣传话术	一律「职业能力培训」，禁写	____	____

	「国家心理咨询师」「持证即上岗」「包就业」；物料 HR＋工会双审		
员工知情同意与拒签	测评／访谈自愿，不与考核、留用挂钩；员工拒签时不得停止其应得支持与申诉通道	____	____

项目	内容
审查结论	□ 通过　□ 附条件通过（限期____天）　□ 不通过　□ 一票否决（说明：_____）
督导师（审查人）签名／日期	_____ ／ _____
HR／工会复核人签名／日期	_____ ／ _____
基地分管负责人签名／日期	_____ ／ _____