

基层公共就业创业服务站点服务规范

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 服务内容 2

6 评价改进 7

附录 A（资料性） 设施设备配置..... 8

附录 B（资料性） 服务蓝图..... 9

参考文献 10

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由四川省人力资源社会保障厅提出、归口、解释并组织实施。

本文件起草单位：成都市温江区就业服务中心、成都市标准化研究院。

本文件主要起草人：岳忠、罗琳琳、颜琦、宋磊、蒋丽琼、陈旭、宋文杰、胡承志。

基层公共就业创业服务站点服务规范

1 范围

本文件规定了四川省基层公共就业创业服务站点基本要求、服务内容、评价改进等内容。
本文件适用于四川省基层公共就业创业服务站点提供的基层公共就业创业服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 33528-2017 公共就业服务 术语
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
DB51/T 3044 四川省公共就业创业服务规范

3 术语和定义

GB/T 33528-2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

基层公共就业创业服务 grassroots public employment and entrepreneurship services

由基层公共就业创业服务站点通过公益性服务措施面向辖区劳动者和用人单位提供的包括政策咨询、就业失业登记、职业介绍、职业指导、职业培训、就业见习、权益保护、补贴申领等就业创业服务。

3.2

基层公共就业创业服务站点 grassroots public employment and entrepreneurship service sites

设立于镇（街道）、村（社区）的综合性公共服务平台，由政府主导建设并整合多方资源，面向辖区劳动者和用人单位提供就业创业服务的基层机构。

4 基本要求

4.1 选址

应选择人口相对集中、交通便利的区域，可与现有基层公共服务场所（如党群服务中心、便民服务中心等）共享场地。

4.2 功能区

4.2.1 应根据服务内容设置不同的功能区域，包括但不限于咨询服务区、专项服务区、辅助功能区等，功能区可根据实际场地条件合并使用。

4.2.2 咨询服务区应设置政策咨询、就业与失业登记等专项服务窗口，同时配备自助服务、信息公示

等功能区域。

4.2.3 专项服务区应包括职业介绍、职业指导、职业培训等功能分区，各分区宜配置独立空间，保障与服务对象的深度沟通需求。

4.2.4 辅助功能区应包括办公室、会议室、卫生间等基础功能单元，宜设文印室、机房、安全保卫室、更衣室、员工活动室及茶水间等拓展性服务空间。

4.3 设施设备配置要求

4.3.1 应根据工作需求参考附录 A 并结合实际情况进行设施设备配置。

4.3.2 应按照 GB 2894 和 GB/T10001.1 的要求设置标志标识,包括但不限于:

- a) 引导性标志标识,包括服务时间、服务区域指示等;
- b) 警示性标志标识,包括安全、消防标识等;
- c) 告知性标志标识,包括无障碍标识等。

4.3.3 应配置政策与流程公示墙等实体媒介,主动公示公共就业服务项目指南、业务办理流程等内容。

4.4 人员要求

4.4.1 应根据服务事项和服务对象的情况,配备与岗位职能要求相适应的专(兼)职人员。

4.4.2 应具备高中(中专)及以上学历,或具有3年以上基层公共服务经验。

4.4.3 应具有良好的职业道德、心理素质和相应的语言表达、沟通、应变能力。

4.4.4 应定期参加业务培训,熟悉就业创业业务经办流程与相关操作,掌握相关法律法规和政策规定。

4.5 服务制度

4.5.1 应建立健全档案管理、设备管理、保密管理、消防安全、突发事件应急处置、投诉处理等制度。

4.5.2 宜吸引人力资源服务机构、社会组织参与基层公共就业创业服务。

4.6 信息化支持

4.6.1 应借助全省统一的业务系统等信息化平台,开为服务对象提供数字化、智能化服务。

4.6.2 宜配备求职者职业素质测评、用人单位指导等相关工具、软件或系统。

4.6.3 服务对象信息的收集、存储、使用以及保护等相关行为应符合 GB/T 35273 的规定。

4.7 氛围营造

4.7.1 应建立统一的就业创业服务视觉标识系统,在服务场所内规范设置包含机构 logo 的核心标识、分区指引视牌及主题宣传展板,通过标准化视觉设计营造专业化服务氛围。

4.7.2 宜通过以下方式强化就业创业服务品牌建设:

- a) 在服务场所内外公共空间设置政策公告栏,展示就业创业政策二维码、政策海报和宣传标语等内容;
- b) 设置专业技能培训风采展示墙,通过图文形式呈现培训实况与成果;
- c) 开辟创业成功案例专栏,以故事化形式展示典型创业案例,突出地域特色和示范效应。

5 服务内容

5.1 服务提供原则

5.1.1 应基于服务对象的差异化需求，设计个性化服务流程，有机衔接就业创业服务事项，打造“一站式”服务模式。

5.1.2 各项服务的办理材料等要求应按 DB51/T 3044 执行。

5.1.3 服务蓝图参见附录 B。

5.2 咨询登记

5.2.1 政策咨询

5.2.1.1 服务内容

政策咨询应包括以下内容：

- a) 就业创业相关的法律法规、政策、业务办理等；
- b) 求职招聘信息、职业培训信息、就业见习信息、创业相关信息；
- c) 用人单位招聘登记、用人指导等；
- d) 其他相关人员就业及单位招聘。

5.2.1.2 服务要求

5.2.1.2.1 应主动询问了解服务对象的需求内容。

5.2.1.2.2 应审核服务对象的咨询内容是否是站点的职责范围；若咨询内容不是站点的职责范围，应主动告知并协助服务对象找到咨询渠道。

5.2.1.2.3 能现场答复的内容，应依据有关政策法规和规章制度对服务对象咨询的事项给予解答；现场无法解答的，应通过电话、电子邮件或信函等方式予以事后答复。

5.2.1.2.4 应根据咨询人员的个人意愿和自身条件，引导衔接其接受职业介绍、职业培训、创业服务等相关服务。

5.2.1.2.5 应做好政策咨询信息登记与归档。

5.2.2 就业失业登记

5.2.2.1 服务内容

应以就业失业人员自愿为原则，及时办理就业失业登记。

5.2.2.2 服务要求

5.2.2.2.1 应审核就业失业登记人员的材料，符合要求的予以受理，不符合要求的退回并一次性告知申请人。

5.2.2.2.2 应将符合要求的就业失业人员的相关信息录入信息系统。

5.2.2.2.3 应在 3 个工作日内办结相关证明，并通知申请人领取就业失业登记证书。

5.2.2.2.4 应根据登记失业人员的个人意愿和自身条件，引导衔接其接受、职业介绍、职业培训、创业服务等相关服务。

5.2.2.2.5 应持续跟踪求职者的就业情况，及时将信息更新归档。

5.3 职业介绍

5.3.1 服务内容

5.3.1.1 职业介绍包括岗位信息发布、岗位推荐、招聘会等内容。

5.3.1.2 应将岗位招聘信息在线上或线下及时发布，并确保内容合法、真实、准确、完整。

5.3.1.3 岗位推荐应结合求职者技能、经验与岗位需求进行岗位推荐匹配。

5.3.1.4 可根据辖区内产业特点、用工紧缺情况、重大时间节点、用人单位实际需求，举办专场招聘会。

5.3.1.5 应协助开展各类专项招聘活动，包括就业援助月、春风行动、民营企业招聘周、金秋招聘月、高校毕业生就业服务活动、百日千万网络招聘等。

5.3.2 服务要求

5.3.2.1 岗位信息发布

5.3.2.1.1 应通过线下或线上的方式采集汇总岗位招聘信息,包括企业名称、岗位名称、公司地址、联系方式、需求人数、工作内容、任职要求、薪资待遇等。

5.3.2.1.2 应对各类信息进行甄别、修改和完善,通过宣传栏、电子屏、人力资源市场(机构)、新闻媒体与社交媒体等相对固定、具有权威性的线上或线下渠道进行发布。

5.3.2.1.3 各类信息应至少每周更新一次,失效信息应在 24 小时内下架。

5.3.2.2 岗位推荐

5.3.2.2.1 应与求职者及时沟通,了解求职意愿和要求,从信息系统中查询岗位信息,合理匹配、推荐适合求职要求的岗位。

5.3.2.2.2 应持续跟进求职者就业进展。对求职成功的,登记成功记录;对求职未成功的,了解其原因,衔接职业介绍、职业指导、职业培训等服务。

5.3.2.2.3 应及时将信息更新归档。

5.3.2.3 招聘会活动

5.3.2.3.1 应通过各种渠道收集参与单位与参与人员的信息。

5.3.2.3.2 应审核参与人员与参与单位的相关信息,对不符合要求的参与人员或者单位应及时并一次性告知对方原因,并做好沟通和处理。

5.3.2.3.3 应根据收集到的相关需求,设计有针对性的活动方案,明确招聘会的场地、时间、主题等内容。

5.3.2.3.4 应将招聘会活动方案及时上报上级管理部门,批准后按照设计的活动方案进行招聘活动。

5.3.2.3.5 应对参与活动的单位和个人进行跟踪回访,并及时将招聘会活动中所产生的信息进行归档。

5.4 职业指导

5.4.1 服务内容

职业指导内容包括但不限于信息咨询、职业规划、求职策略、职业能力提升、职业心理辅导等,具体包括:

- a) 帮助求职者了解就业政策、法律法规;
- b) 简历制作指导、个人形象指导、求职和面试技巧指导;
- c) 帮助求职者进行就业心理调适;
- d) 帮助求职者分析、选择、确认未来职业发展方向;
- e) 帮助求职者了解职业培训项目;
- f) 帮助求职者了解创业项目及相关创业政策。

5.4.2 服务要求

- 5.4.2.1 应根据服务对象的基本信息，对其进行职业素养测试，包括职业兴趣、职业能力、职业倾向等。
- 5.4.2.2 应根据服务对象的基本信息和职业测评结果，提供个性化指导服务，包括职业规划、职业发展、技能提升、就业信息等方面的指导。
- 5.4.2.3 应持续跟踪求职者的就业情况，提供必要的支持和帮助，及时将信息更新归档。
- 5.4.2.4 宜对登记失业青年、农民工、就业困难人员等重点开展职业生涯规划，帮助服务对象了解职业方向和最新职业状况。

5.5 就业援助

5.5.1 服务内容

应为辖区内重点群体提供就业援助，若因缺乏资源等原因无法实施的，应上报上级部门组织协同服务。其主要内容包括：

- a) 对于具有市场就业能力的就业援助对象，提供职业指导、职业介绍等就业服务；
- b) 对于缺少就业技能的就业援助对象，提供职业培训服务；
- c) 对于具有创业意愿的就业援助对象，提供创业服务。

5.5.2 服务要求

- 5.5.2.1 应对就业援助人员的相关材料进行初步审核，进行登记并报送上级管理部门。
- 5.5.2.2 应接受上级管理部门反馈的就业援助人员名单以及对应的就业援助计划。
- 5.5.2.3 应对符合就业援助条件的人员实行实名制动态管理，根据人员类别实施专业化和个性化就业援助服务。
- 5.5.2.4 应及时回访了解援助对象就业创业情况，听取援助对象的反馈意见，对援助效果不理想的及时反馈，再次开展援助。
- 5.5.2.5 应完整记录援助过程及结果数据，及时将相关信息进行归档。

5.6 职业培训

5.6.1 服务内容

- 5.6.1.1 应为服务对象提供职业培训服务，并向公众提供职业培训的信息。
- 5.6.1.2 培训类型包括就业技能培训和岗前适应性培训等。

5.6.2 服务要求

- 5.6.2.1 服务站点应向上级部门进行培训开班申请。
- 5.6.2.2 应接受有意愿参加职业培训的对象의报名申请，并对报名的信息进行审核，对不符合要求的对象应及时告知对方原因，做好沟通和处理。
- 5.6.2.3 应做好培训期间所用各种物料的准备，并按照培训计划地开展培训教学活动。
- 5.6.2.4 应通过结业考试或考查等形式考核学员学习成效，对考核合格的学员及时发放相应的培训证明材料。
- 5.6.2.5 应对参与活动的单位和个人进行跟踪回访，并及时将培训活动中所产生的信息进行归档。

5.7 创业服务

5.7.1 服务内容

5.7.1.1 应根据服务对象实际需求,提供信息咨询、问题解答、项目分析、创业指导等方面的指导。

5.7.1.2 宜提供下列服务:

- a) 组建创业指导专家团队,提供针对性指导服务;
- b) 搭建资源共享平台,开展创业项目对接服务;
- c) 为就业援助对象、农村转移劳动力等特定群体提供专门的指导服务;
- d) 为创业对象提供方法、方向和观念的指导。

5.7.2 服务要求

5.7.2.1 应收集登记人员的相关材料,与服务对象进行初步沟通,了解创业需求、职业目标等基本情况。

5.7.2.2 应根据服务对象的需求和情况,结合相应政策条件和基础服务能力提供创业服务。

5.7.2.3 应及时对服务对象开展跟踪回访,了解其现状,根据需求提供支持和帮助。

5.7.2.4 应将服务对象相关资料、现场沟通内容、指导记录和跟踪回访记录等服务信息归档。

5.8 就业见习

5.8.1 服务内容

应对有见习意愿的服务对象进行就业见习推荐。

5.8.2 服务要求

5.8.2.1 应审核就就业见习人员的材料,符合要求的予以受理,不符合要求的退回并一次性告知申请人。

5.8.2.2 对符合要求的申请材料进行信息登记,并将信息反馈至相关上级部门。

5.8.2.3 根据上级部门调配的就业资源进行见习岗位推荐。

5.8.2.4 应对申请人后续的就业情况进行跟踪回访,并将相关信息进行归档。

5.9 补贴申领

5.9.1 服务内容

应按照相关法律法规的要求提供就业技能培训补贴申请服务、职业技能鉴定补贴申领服务、困难毕业生求职创业补贴、大学生创业实体补贴、大学生创业项目补贴、大学生创业吸纳就业奖励等相关服务。

5.9.2 服务要求

5.9.2.1 应登记服务对象的相关信息,初步审查是否合格,不合格的应一次性告知服务对象原因,并做好沟通与解释。

5.9.2.2 应将初审合格的申请材料及时报送上级管理部门进行复核。

5.9.2.3 应根据上级管理部门要求,引导服务对象至指定部门办理后续流程。

5.9.2.4 应定期回访服务对象,了解补贴发放情况,并将相关信息进行归档。

5.10 权益保护

5.10.1 服务内容

服务站点应对申请权益保护的人员提供权益保护对象认定服务,并将符合条件的申请人纳入权益保护对象范围。权益保护内容包括:

- 平等就业权利被侵害；
- 择业知情权利被侵害；
- 克扣或者无故拖欠工资；
- 其余违反权益的情形。

5.10.2 服务要求

- 5.10.2.1 宜单独设立权益保护站开展具体服务，配备专兼职处理人员。
- 5.10.2.2 争议调解或争议和解过程中，应充分尊重双方意愿，促进双方自行协商，自愿达成调解协议。
- 5.10.2.3 应对接到的权益保护申请进行登记，并对所有相关证据材料进行分析，对权益争议双方当事人有分歧的事实进行核实。
- 5.10.2.4 宜在7个工作日内将处理方案告知申请方，促使争议双方达成协议。对疑难复杂的申请，处理时间可适当延长，最长不超过15个工作日。
- 5.10.2.5 应对权益争议事项的严重性、复杂性、是否会引发群体申请等因素进行评估，必要时可向有关职能部门报备、寻求处理意见或提出建议。
- 5.10.2.6 应对争议双方当事人进行说服劝导，消除对立情绪，并要求双方当事人自行协商解决。权益争议双方当事人自行协商能够达成一致处理意见的，应形成书面协议；不能达成一致处理意见的，权益争议处理人员应进行调解。
- 5.10.2.7 权益争议双方当事人应根据书面协议，执行处理结果。
- 5.10.2.8 有下列情形之一的，应终止处理，存档备案，并告知相关当事人：
 - a) 经争议调解，双方无法达成一致意见，或先行和解失败的；
 - b) 申请方撤回申请的；
 - c) 争议一方或双方接到调解通知书后，无正当理由不参加调解的；
 - d) 被投诉方明确表示不接受调解，或在权益保护站发出申请调查函后规定期限仍不予答复的；
 - e) 争议一方或双方已提起诉讼、申请仲裁、进入行政处理程序或者依法成立的其它调解组织已经受理的；
 - f) 受理申请后，发现申请内容超出服务中心受理范围的；
 - g) 法律法规规定的应终止调解的其他情形。
- 5.10.2.9 调解不成功时应转介至其余专业机构或调解专家。
- 5.10.2.10 权益争议结果执行结束后，处理人员应对处理结果进行跟踪回访并形成记录。

6 评价改进

6.1 评价

- 6.1.1 应收集服务评价的有关信息和材料，内容应包括但不限于服务内容、服务过程、服务质量、服务满意度等。
- 6.1.2 应设立投诉举报电话、意见箱、意见簿等多种形式的投诉渠道。

6.2 改进

- 6.2.1 服务站点应各类服务进行考评，并对考核评价结果进行分析，对不合格项进行改进，持续改进服务质量。
- 6.2.2 应根据国家级与省级规定适时对服务规范进行改进。

附 录 A
(资料性)
设施设备配置

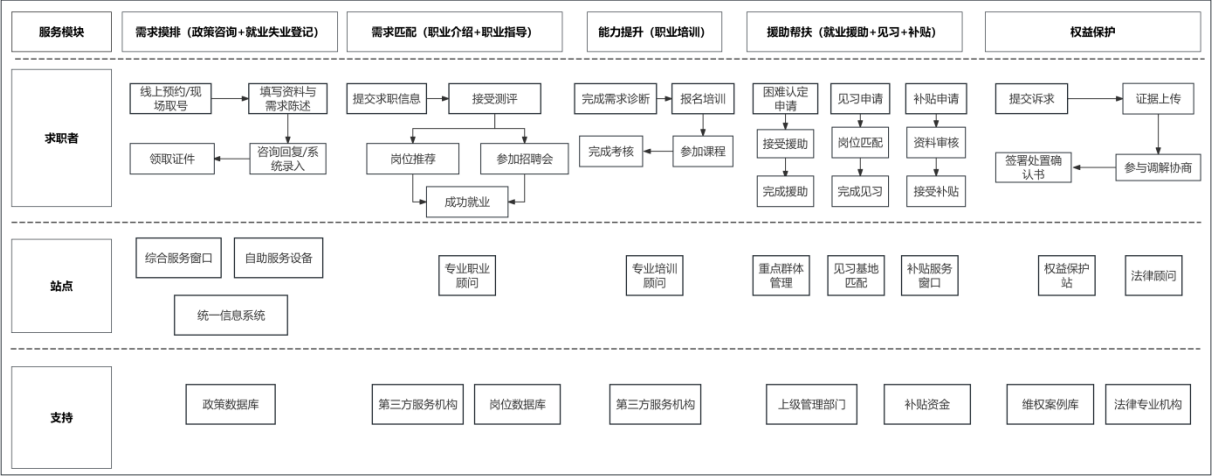
设施设备配置情况见表A. 1。

表A. 1 设施设备配置

区域分类	服务事项	设施设备名称
咨询服务区	自助服务	自助服务设备
	政策咨询、就/失业登记	服务柜台、资料柜、计算机、打印机、复印机、座椅、电话、导引标志、功能性标志、意见箱、投诉台、遗失物品保管箱、宣传看板、展板展台、资料架、座椅、饮水设备、无线路由器、充电设备。
专项服务区	职业介绍、职业指导、就业帮扶、就业援助、权益保护等	桌椅、组合式隔板
	职业指导	职业指导相关工具和设备、悬挂式投影仪、幕布、音响设备、电子白板
	职业培训、创业服务	职业培训相关工具和设备、培训桌椅、电子白板、计算机、悬挂式投影仪、自动升降幕布、音响设备
辅助功能区	档案室	防火、防盗、防高温、报警、除尘、除(加)湿设备；档案密集架、铁质档案柜、监控设备。
	办公室	计算机、打印机、资料柜、电话、桌椅、沙发
	会议室	悬挂式投影仪、幕布、音响设备、白板、讲台、桌椅、接口(笔记本、音响、网线)
	机房	计算机、强电系统(不间断电源)、弱电系统、空调系统、消防系统、监控系统、服务器、路由器、防火墙、交换机、储存器
	安全保卫室	安全监控终端、电话、桌椅

附 录 B
(资料性)
服务蓝图

服务蓝图参见图B. 1。



图B. 1 服务蓝图

参 考 文 献

- [1] GB/T 33527 公共就业服务 总则
 - [2] GB/T 33528 公共就业服务 术语
 - [3] GB/T 33531 就业援助服务规范
 - [4] GB/T 33532 就业登记管理服务规范
 - [5] GB/T 33534 失业登记管理服务规范
 - [6] GB/T 33535 职业介绍服务规范
 - [7] GB/T 33554 职业指导服务规范
 - [8] GB/T 36733 服务质量评价通则
-