

四川省地方标准
《基层公共就业创业服务站点服务规范》
(征求意见稿)

编 制 说 明

编制单位：成都市温江区就业服务中心

时间：2025 年 4 月

目 录

一、	工作简况	- 1 -
二、	标准编制原则和主要内容	- 4 -
三、	主要试验(或验证)的分析、综述报告	- 7 -
四、	采用国际标准和国外先进标准的程度	- 7 -
五、	与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系;	- 7 -
六、	重大分歧意见的处理经过和依据	- 7 -
七、	作为强制性国家标准或推荐性标准的建议.....	- 8 -
八、	实施标准的要求和措施建议	- 8 -
九、	废止现行有关标准的建议	- 8 -
十、	其他应予说明的事项.....	- 8 -

一、工作简况

（一）制定背景

就业是最基本的民生。党的二十大报告着眼于新时代新征程，针对新形势新情况，对实施就业优先战略做出新的全面部署，明确就业优先的战略任务，提出一系列新要求，充分体现了我党增进民生福祉的价值追求，具有十分重要的意义。

在党的二十大精神指导下，国家发布了《关于推进全方位公共就业服务的指导意见》等一系列政策文件，要求优先保障基本公共就业服务，创新服务理念，优化服务流程，全面提升公共就业服务质量、效率和群众满意度，这对就业创业基层公共服务提升提出了明确要求。

2021 年，我省发布《四川省人力资源和社会保障事业发展“十四五”规划》，指出应建立城乡公共就业服务体系，加强基层设施配套，推进公共就业创业服务向社区（村）延伸，开展就业社区创建工作，发展众创空间和创新创业平台，对规范全省就业创业公共服务提出了最新要求。

四川是人口大省，人们对就业创业服务的需求较大，但基层在就业创业服务中时常遇见如服务资源有限、信息传递受阻、服务人

员素质不一等问题。目前，四川省虽然已经出台了地方标准规范就业创业服务通用要求，但在基层方面还没有因地制宜的细化。因此，有必要制定关于基层就业创业的服务规范，构建基层就业创业公共服务阵地，让就业创业群体近距离享受服务和帮扶，充分发挥15分钟就业服务圈功能，进一步优化基层公共服务水平，为我省的人力资源和社会保障事业发展贡献基层力量。

（二）任务来源

2024年8月，四川省市场监督管理局发布了《关于下达2024年度地方标准制修订项立项计划(第一批)的通知》，将《基层公共就业创业服务站点服务规范》列入标准计划。

（三）成立标准起草组

2024年10月，由成都市温江区就业服务中心牵头，组织成都市标准化研究院等单位组成了标准起草组（以下简称“起草组”）。标准主要起草人及具体分工明细如下：

序号	姓名	单位	职务/职称	联系电话	任务分工
1	岳忠	成都市温江区就业服务中心	局长	18982130076	组织、指导标准研究，并参与重难点问题的研究和讨论决策。
2	罗琳琳	成都市温江区就业服务中心	/	18980708508	组织、指导标准研究，并参与重难点问题的研究和讨论决策。

3	颜琦	成都市温江区就业服务中心	科长	13980579047	参与标准编制，参与问题的研究和讨论决策。
4	宋磊	成都市温江区就业服务中心	科员	18054795728	参与标准编制，参与问题的研究和讨论决策。
5	蒋丽琼	成都市标准化研究院	主任	13550103756	组织、指导标准研究，并参与重难点问题的研究和讨论决策。
6	陈旭	成都市标准化研究院	副主任	13658065045	参与标准编制，指导重难点问题的研究和讨论决策。
7	宋文杰	成都市标准化研究院	职员	18628259901	负责标准文稿规范性编写、技术内容的审核。
8	胡承志	成都市标准化研究院	职员	13608043652	负责标准文稿规范性编写、技术内容的审核。

（四）主要起草过程

（1）组织调研

2024年11月至2025年1月，起草组对标准制定工作进行总体部署，制定了标准制定工作方案。起草组广泛收集就业创业服务相关的文献资料，先后赴成都市温江区、锦江区、武侯区、青白江区等市辖区开展实地考察，并深入宜宾市、广安市、自贡市、绵阳市、南充市等省内重点城市进行专题调研。

（2）拟定征求意见稿

2025年2月至4月，起草组广泛收集就业创业服务相关法律法规、政策文件、标准、研究报告等文献资料，结合四川省就业创业服务的实际情况，确定了标准基本框架和结构。随后，起草组组织

多次内部讨论会，进行了多次修改，形成了征求意见稿。

二、标准编制原则和主要内容

（一）编制原则

标准制定遵循科学性、协调性、普适性、规范性和可操作性。

（二）主要内容

本标准主要包含四川省基层公共就业创业服务站点基本要求、服务内容、服务内容与流程、评价改进等内容。

（1）术语和定义

引用 GB/T 33528-2017 并规定了基层公共就业创业服务以及基层公共就业创业服务站点的定义。

（2）基本要求

基本要求包括选址、功能区、设施设备配置要求、人员要求、服务制度、信息化支持等多个方面。

选址与功能区划分主要目的是功能性与灵活性。咨询服务区作为服务窗口，设置政策咨询、就业失业登记等专项柜台，便于服务对象快速获取信息；专项服务区需为职业指导、职业培训、创业服务等活动提供独立空间，确保与服务对象的互动；辅助功能区则涵盖档案室、会议室、机房等基础单元。

设施设备要求根据工作需要结合实际进行配置，并在附录 A 给出了配置建议。

人员配置与制度建设是服务质量的核心保障。标准对人员提出了相关要求，并且提出应建立完善的档案管理、投诉处理、突发事件应急等制度，并引入社会组织与专业机构参与服务，形成多元协作机制。

信息化支持方面，提出要依托全省统一的业务系统，实现就业失业登记、补贴申领等服务的数字化办理。同时，服务对象信息的收集与使用则引用了 GB/T 35273《信息安全技术 个人信息安全规范》。

氛围营造要求通过统一的视觉标识系统（如机构 Logo、分区指引牌）营造专业化服务氛围。

（3）服务内容

服务内容聚焦全流程就业创业支持，根据 GB/T 33535《职业介绍服务规范》、GB/T 33554《职业指导服务规范》等国家标准要求并结合调研实际，对服务内容进行了规定。

咨询与登记服务要求主动询问需求并衔接后续服务，例如为求职者推荐职业培训或创业项目。

职业介绍要求通过线上线下渠道采集信息，审核真实性后发布，并及时更新。岗位推荐需结合求职者技能和经验，推荐后持续跟进就业结果，未成功的需分析原因并调整服务策略。此外，站点需组织招聘活动，针对重点群体（如高校毕业生、农民工）提供定向支持。

职业指导要求通过职业测评、能力分析等工具，为求职者制定职业规划，提供简历优化、面试技巧等指导。对失业青年、农民工等群体，需重点开展职业心理调适和技能提升培训，帮助其适应市场需求。

就业援助面向就业困难人员，要求根据援助对象的技能缺失、创业意愿等差异，分类提供职业培训、岗位推荐或创业指导。

职业培训要求培训内容涵盖就业技能和岗前适应性培训。结业后通过考核发放证书，并跟踪学员就业情况，形成“培训—就业”闭环。

创业服务聚焦资源整合与全程支持。要求为创业者提供政策解读、项目可行性分析等服务。

权益保护要求设立权益保护站，配备专兼职人员处理争议。

（4）评价与改进

评价与改进主要是参考 GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》的相关要求，分别对评价信息收集、投诉渠道、考核、改进等方面提出相关要求。

(5) 附录

附录 A 分类列明各功能区设施设备参考清单（如自助终端、培训工具等）。附录 B 图示化呈现服务全流程，涵盖服务触点、后台支持及协作机制，增强规范可操作性。

三、主要试验(或验证)的分析、综述报告

无。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度

经查询，目前还没有与本标准相关的国际标准。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

与本标准编有关的现行法律、法规和强制性国家标准包括《中华人民共和国就业促进法》、《四川省就业创业促进条例》、GB 2894《安全标志及其使用导则》等文件，本标准在研制过程中始终注意与上述文件技术内容协调一致、无冲突。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准的编写过程无重大分歧意见产生。

七、作为强制性标准或推荐性标准的建议

按《中华人民共和国标准化法》的要求，本标准 of 推荐性标准。

八、实施标准的要求和措施建议

本标准发布即实施，建议由四川省人力资源社会保障厅组织相关机构和人员进行标准培训，并通过编制标准实施指南、制作宣传单页、召开现场交流会等多种形式交流和推广标准实施经验，扩大标准实施覆盖面。

九、废止现行有关标准的建议

无。

十、其他应予说明的事项

无。