



中华人民共和国国家标准

GB/T 33531—2017

就业援助服务规范

Specification of employment assistance service

2017-03-09 发布

2017-10-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

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 服务内容和要求	1
5 服务流程	2
6 服务监督、评价与改进	3
参考文献	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出。

本标准由全国人力资源服务标准化技术委员会(SAC/TC 292)归口。

本标准起草单位：江苏省扬州市劳动就业服务中心、人力资源和社会保障部就业促进司、中国就业培训技术指导中心、安徽省马鞍山市就业管理服务中心、江苏省苏州市劳动就业管理服务中心、湖北省公共就业创业指导与信息服务中心、山东省青岛市人才交流服务中心、江苏省劳动就业管理中心。

本标准主要起草人：黄旭、娄权超、李德江、沙翼、谈宇德、郑勤身、张惠新、吴永新、肖颖、吉伟。

就业援助服务规范

1 范围

本标准规定了就业援助服务的服务内容和要求、服务流程、服务监督、评价与改进。
本标准适用于公共就业服务机构开展的就业援助管理和服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- GB/T 19039 顾客满意测评通则
- GB/T 33527 公共就业服务 总则
- GB/T 33528 公共就业服务 术语
- GB/T 33532 就业登记管理服务规范
- GB/T 33534 失业登记管理服务规范
- GB/T 33535 职业介绍服务规范
- GB/T 33553 公共就业服务中心设施设备要求
- GB/T 33554 职业指导服务规范

3 术语和定义

GB/T 33528 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

就业困难人员 **people with job-hunting difficulties**

因身体状况、技能水平、家庭因素、失去土地等原因难以实现就业,以及连续失业一定时间仍未能实现就业的人员。

注:就业困难人员的具体范围,由省、自治区、直辖市人民政府根据本行政区域的实际情况规定。

3.2

零就业家庭 **zero employment family**

法定劳动年龄内的家庭人员均处于失业状况的城市居民家庭。

3.3

公益性岗位 **public welfare post**

由政府投资开发,用于安置通过市场渠道确实难以实现就业的就业援助对象的岗位。

4 服务内容和要求

4.1 就业援助对象认定

4.1.1 公共就业服务机构应对申请就业援助人员提供就业援助对象认定服务,并将符合条件的申请人

员纳入就业援助对象范围。就业援助对象包括：

- a) 就业困难人员；
- b) 零就业家庭成员。

4.1.2 公共就业服务机构应按照 GB/T 33553 的规定,在综合性服务场所开设登记窗口,即时受理就业援助申请,一次性告知申请就业援助所需材料。

4.1.3 公共就业服务机构应对就业援助对象认定信息实行实名制动态管理,并保护就业援助对象个人隐私。

4.2 办理结果反馈

4.2.1 公共就业服务机构应根据办理结果,核发就业失业登记证明或变更就业失业登记证明记载信息,并向就业援助对象告知以下事项：

- a) 就业失业登记证明的使用、保管、换发补办程序等注意事项；
- b) 可以享受的就业扶持政策、公共就业服务等事项；
- c) 需要告知的其他事项。

4.2.2 公共就业服务机构应在就业援助对象认定后的 10 个工作日内,办结核发就业失业登记证明或变更就业失业登记证明记载信息,并主动向申请就业援助人员反馈就业援助对象认定结果。

4.3 后续服务

4.3.1 公共就业服务机构应按照 GB/T 33534 的规定向就业援助对象提供失业登记管理服务。

4.3.2 公共就业服务机构应根据就业援助对象的个人意愿和自身条件,按照 GB/T 33527 的规定综合提供政策咨询、职业介绍、职业指导、职业培训、创业服务、就业政策落实等公共就业服务。

4.3.3 公共就业服务机构开展职业介绍应按照 GB/T 33535 实施。

4.3.4 公共就业服务机构开展职业指导应按照 GB/T 33554 实施。

4.3.5 公共就业服务机构应多渠道开发公益性岗位,向就业援助对象推介适合其自身条件的公益性岗位信息,提供公益性岗位援助并指导和帮助其在公益性岗位上工作。

5 服务流程

5.1 受理审核

5.1.1 受理就业援助申请时,对申请人员的个人状况、家庭状况信息等材料进行审核。

5.1.2 将审核通过的申请就业援助人员名单向社会公示。对公示无异议的认定为就业援助对象。

5.2 录入信息

对认定为就业援助对象的申请人员,将认定信息录入公共就业服务信息系统。

5.3 反馈结果

向申请就业援助人员反馈就业援助对象认定结果。对认定为就业援助对象的申请人员进行失业登记,并在就业失业登记证明上进行标注。

5.4 制定就业帮扶计划

5.4.1 安排专人与就业援助对象充分沟通,了解就业援助对象的就业愿望、求职意向、培训要求等需求。

5.4.2 与就业援助对象协商同意后,根据其身体状况、技能水平等自身条件,综合运用职业指导、职业

介绍、职业培训、创业服务、公益性岗位援助等服务措施,分层次制定个性化的就业援助方案,明确就业援助服务的期限、步骤、援助内容、援助途径、负责人员和双方应承担的义务等要求。

5.5 执行就业帮扶计划

5.5.1 根据就业援助方案的计划,落实就业援助服务措施,全程记录提供服务情况。

5.5.2 根据实际情况和落实效果,在与就业援助对象协商一致后,调整就业援助方案的内容并落实。

5.5.3 跟踪了解就业援助对象接受就业援助服务、享受就业扶持政策情况,解决其就业过程中遇到的实际困难。

5.5.4 对就业援助对象实现就业的,按照 GB/T 33532 的规定提供就业登记管理服务。

5.6 终止就业帮扶计划

对出现下列情形之一的就业援助对象终止就业帮扶计划:

- a) 被用人单位录用的;
- b) 从事个体经营或创办企业,并领取工商营业执照的;
- c) 已从事有稳定收入的劳动,并且月收入不低于当地最低工资标准的;
- d) 已享受基本养老保险待遇的;
- e) 完全丧失劳动能力的;
- f) 入学、服兵役、移居境外的;
- g) 被判刑收监执行的;
- h) 终止就业要求或拒绝接受公共就业服务的;
- i) 连续 6 个月未与公共就业服务机构联系的;
- j) 已进行就业登记的其他人员或其他情形的。

6 服务监督、评价与改进

6.1 服务监督

6.1.1 应主动向社会公示服务内容、服务依据、服务流程、服务要求、投诉渠道等信息,维护服务对象的知情权和监督权。

6.1.2 应对就业援助服务实施内部监督和审核,并接受行政监督和社会监督。

6.1.3 应根据监督和审核结果,实施纠正或预防措施,提高社会满意度。

6.2 服务质量评价

6.2.1 应采取内部评价和外部评价相结合,开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价。

6.2.2 对服务对象的满意度测评按照 GB/T 19038 和 GB/T 19039 实施。

6.3 投诉处理

应提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道,明确专门部门负责调查、处理服务对象的投诉,并将投诉处理结果告知投诉人。

6.4 服务质量改进

6.4.1 应根据服务评价对就业援助服务的服务内容、服务形式、服务流程进行优化和改进。

6.4.2 应注重服务对象的满意度和公共服务效能的提升,持续提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国就业促进法(中华人民共和国主席令第 70 号)
 - [2] 就业服务与就业管理规定(2007 年 11 月 5 日劳动保障部令第 28 号公布 根据 2014 年 12 月 23 日《人力资源社会保障部关于修改〈就业服务与就业管理规定〉的决定》第一次修订 根据 2015 年 4 月 30 日《人力资源社会保障部关于修改部分规章的决定》第二次修订)
 - [3] 国务院关于加强职业培训促进就业的意见(国发〔2010〕36 号)
 - [4] 关于进一步加强公共就业服务体系建设的指导意见(人社部发〔2009〕116 号)
 - [5] 关于加强就业援助工作的指导意见(人社部发〔2010〕29 号)
 - [6] 关于进一步加强基层平台就业工作若干问题的意见(人社部发〔2010〕37 号)
 - [7] 关于印发就业失业登记证管理暂行办法的通知(人社部发〔2010〕75 号)
 - [8] 财政部 人力资源社会保障部关于进一步加强就业专项资金管理有关问题的通知(财社〔2011〕64 号)
 - [9] 财政部 国家税务总局 人力资源和社会保障部关于继续实施支持和促进重点群体创业就业有关税收政策的通知(财税〔2014〕39 号)
 - [10] 国务院关于进一步做好新形势下就业创业工作的意见(国发〔2015〕23 号)
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
就 业 援 助 服 务 规 范
GB/T 33531—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

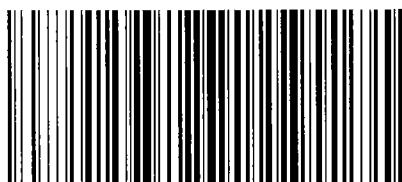
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 10 千字
2017年3月第一版 2017年3月第一次印刷

*

书号: 155066·1-56002 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 33531—2017