



中华人民共和国国家标准

GB/T 33527—2017

公共就业服务 总则

Public employment service—General principles

2017-02-28 发布

2017-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会



中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
公 共 就 业 服 务 总 则
GB/T 33527—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 0.5 字数 10 千字
2017年3月第一版 2017年3月第一次印刷

*

书号: 155066·1-56049 定价 14.00 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

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：山东省青岛市人才交流服务中心、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、河南省人力资源和社会保障厅、湖北省宜昌市劳动就业管理局、北京市职业介绍服务中心、湖北省公共就业创业指导与信息服务中心。

本标准主要起草人：肖颖、谈宇德、贾盼盼、娄权超、吴永新、李青云、王海山、杨学锋、申才能。

公共就业服务 总则

1 范围

本标准规定了公共就业服务机构基本要求、服务提供、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公共就业服务。

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 8566 信息技术 软件生存周期过程

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 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20282 信息安全技术 信息系统安全工程管理要求

GB/T 32623 流动人员人事档案管理服务规范

GB/T 33528 公共就业服务 术语

3 术语和定义

GB/T 33528 界定的术语和定义适用于本文件。

4 公共就业服务机构基本要求

4.1 场所和设备

4.1.1 公共就业服务机构应按照城市规划要求、服务对象需求、辐射和覆盖范围,合理规划地址和面积,设立综合性服务场所,具体提供公共就业服务。

4.1.2 综合性服务场所应配备服务和办公必备的基础配套设施设备和专用设施设备。

4.2 工作人员

4.2.1 工作人员的配置数量应与服务对象、服务项目、服务范围的需求相适应。

4.2.2 工作人员应具备服务岗位要求的专业知识和服务技能,达到与岗位职责相应的教育和专业培训背景要求。

4.2.3 从事职业指导、职业信息分析等专业岗位的工作人员应具备相应的学识、技术和能力,宜持有相应的国家职业资格证书。

4.3 信息化支持

4.3.1 公共就业服务机构应根据公共就业服务工作需要,结合本地区经济社会发展状况及信息化建设基础,搭建覆盖全辖区的信息网络,建设并应用公共就业服务信息系统。

- 4.3.2 信息系统开发应按照 GB/T 8566 实施,并支持对信息的识别、检索、追溯。
- 4.3.3 信息系统应具备个人信息记载与查询、服务管理与业务监督、统计分析与决策支持功能。
- 4.3.4 信息网络应支持信息互联互通,数据向上集中,服务向下延伸。
- 4.3.5 信息安全应符合 GB/T 20269 和 GB/T 20282 的规定。

5 服务提供

5.1 服务形式

窗口服务、自助服务、网络服务、上门服务等形式。

5.2 服务内容和要求

5.2.1 政策咨询服务

应提供就业创业扶持、人力资源流动和培养、职业培训等政策咨询服务。

5.2.2 信息发布服务

应提供职业供求信息、职业培训信息、市场工资指导价位信息等发布服务。

5.2.3 职业指导服务

应提供法律法规政策指导、职业素质测评、求职指导、用人单位招用工问题诊断、用人单位招用工行为指导等服务。

5.2.4 职业介绍服务

应提供招聘与求职登记、推荐就业、现场招聘、网络招聘等对接服务。

5.2.5 职业培训服务

应提供职业培训的开展与推介等服务。

5.2.6 就业见习服务

应向缺乏工作经验的高校毕业生等青年提供实践训练等就业扶持服务。

5.2.7 创业服务

应提供创业咨询指导、创业培训指导、创业担保贷款、创业跟踪指导、创业项目征集与发布、创业项目推介展示等服务。

5.2.8 就业援助服务

应提供就业援助对象认定、就业岗位推荐和安置、就业扶持政策落实等服务。

5.2.9 就业和失业登记管理服务

应提供就业登记、失业登记、就业失业登记证明管理、对就业和失业登记信息进行统计分析和管理等服务。

5.2.10 流动人员人事档案管理服务

应按照 GB/T 32623 实施。

5.2.11 人力资源社会保障事务代理

应受劳动者或用人单位委托,提供人事(职工)档案管理、社会保险缴纳、人力资源流动等方面的代理服务。

5.2.12 公共就业服务专项活动

应根据特定群体的就业需求,在一定时期内集中组织开展专项主题帮扶活动服务。

5.2.13 就业政策落实

应提供落实就业扶持政策等方面的服务。

5.2.14 其他公共就业服务

应根据本地区就业工作的实际情况,提供促进就业方面的其他服务。

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、服务时限、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 应实施内部服务质量考核与评估,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,及时纠正或采取预防措施,提高社会满意程度。

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] 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
- [4] 关于印发推进公共就业服务信息化建设工作指导意见的通知 人社部发〔2009〕186号
- [5] 关于进一步整合资源加强基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设的指导意见 人社部发〔2010〕22号
- [6] 国务院关于印发国家基本公共服务体系“十二五”规划的通知 国发〔2012〕29号
- [7] 关于加快推进人力资源市场整合的意见 人社部发〔2013〕18号
- [8] 关于进一步加强流动人员人事档案管理服务的通知 人社部发〔2014〕90号
- [9] 关于进一步完善就业失业登记管理办法的通知 人社部发〔2014〕97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
- [11] 人力资源社会保障部办公厅关于加强就业失业登记、社会保险登记、劳动用工备案信息共享和业务协同工作的通知 人社厅发〔2015〕166号



GB/T 33527-2017

版权专有 侵权必究

*

书号:155066·1-56049

定价: 14.00 元