

DB3212

泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1071—2021

公共就业服务规范

地方标准信息服务平台

2021-10-29 发布

2021-10-29 实施

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。

本文件由泰州市劳动就业管理中心提出。

本文件由泰州市人力资源和社会保障局归口。

本文件起草单位:泰州市劳动就业管理中心。

本文件主要起草人:缪雪驰、徐昕晨。

地方标准信息服务平台

公共就业服务规范

1 范围

本文件规定了公共就业服务的基本要求、场地要求、设施设备、工作人员、服务提供和服务质量评价与改进等。

本文件适用于泰州市公共就业服务机构就业服务和管理。

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/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—2017 公共就业服务 总则
- GB/T 33528—2017 公共就业服务 术语
- GB/T 33553—2017 公共就业服务中心设施设备要求

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

就业服务 employment service

通过提供服务措施，以满足劳动者就业或用人单位招用人员需求的行为。

3.2

公共就业服务 public employment service

通过提供公益性服务措施，以满足劳动者就业或用人单位招用人员需求的行为。

3.3

公共就业服务机构 public employment service agency

由县级以上人民政府批准设立的，为劳动者和用人单位提供公共就业服务的组织。

4 基本要求

- 4.1 公共就业服务机构应建立统一、高效、透明的服务流程及工作规程，实行首问负责，一次告知、限时办结等服务制度。
- 4.2 公共就业服务机构应提出服务目标、明确服务承诺、制定服务规范、确定服务质量要求，确保服务过程在受控状态下进行，持续满足服务对象的需求。
- 4.3 公共就业服务机构应建立市场工作人员培训制度和考核制度。
- 4.4 公共就业服务机构应配备专职职业指导人员，为有需求的用人单位进行劳动者职业素质测评，运用标准化的职业测评工具和操作程序，结合直接观察、交谈等方法，对劳动者职业素质进行甄别，提出使用建议。

4.5 公共就业服务机构应实行服务信息公开，向社会公示服务内容、依据、程序、时限、规范、投诉渠道等信息，做到公示信息及时更新。

5 场地要求

5.1 公共就业服务机构面积应根据辖区常住人口数量设定，具体规模要求如下：

- a) 常住人口在 100 万以上，建筑面积应大于等于 5000 m²；
- b) 常住人口在 50-100 万（含），建筑面积应大于等于 4000 m²；
- c) 常住人口在 20-50 万（含），建筑面积应大于等于 3000 m²；
- d) 常住人口在 20 万（含）以下，建筑面积应大于等于 2000 m²。

5.2 公共就业服务机构应有场地租赁合同或当地政府将该场所出让作为人力资源市场用地的会议纪要。

5.3 服务功能区划分应遵循 GB/T 33553—2017 的第 4.3 节规定，划分为服务区、档案管理区、办公区和辅助功能区。

5.4 服务区应设有服务台、职业指导和职业介绍、就业失业登记、职业培训、创业服务、就业援助、大学生就业创业服务、进城务工人员就业创业服务、人力资源社会保障人事代理等方面专项服务窗口。

5.5 服务区应设有职业指导室、职业素质测评室和创业指导室，地级市公共就业服务机构服务区总面积不少于 80 m²，县级（市、区）面积不少于 40 m²。

5.6 档案区应设置符合省级档案管理条例的档案库房、查（阅）档案室，地级市公共就业服务机构档案区面积不少于 120 m²，县级（市、区）面积不少于 60 m²。

5.7 根据当地具体业务开展情况宜合理设置办公室、文印室、会议室等办公区域。

5.8 应设有机房、安全通道等辅助区域且备有消防安全设施、安全监控等，有应急预案，并通过安检部门验收合格。

6 设施设备

6.1 公共就业服务机构设施设备配置应遵循 GB/T 33553—2017 的第 5、6 章的规定。

6.2 公共就业服务机构应配置 LED 大屏，具体要求如下：

- a) 地级市公共就业服务机构 LED 屏幕总面积不少于 30 m²，自助查询台不少于 10 台；
- b) 县级（市、区）公共就业服务机构 LED 屏幕不少于 15 m²，自助查询台不少于 5 台。

6.3 公共就业服务机构应设有电子叫号设备、自主求职登记服务设备、服务满意度测评器等设施设备。

6.4 公共就业服务机构应配有实时联动设备、人力资源职业素质测评设备、远程面试与培训设备。

6.5 公共就业服务机构应设立无障碍绿色通道和无障碍设施，为特殊群体服务，设立无障碍窗口，提供便民服务。

7 工作人员

7.1 工作人员配置数量应遵循 GB/T 33527—2017 的第 4.2 节规定。

7.2 工作人员应具备大专及以上学历，持国家职业资格证书上岗。

7.3 工作人员应熟悉掌握人力资源和社会保障法规与政策，掌握公共就业服务等理论知识、服务流程和服务要求。

7.4 工作人员应主动热情、耐心细致，遵循公平、公正、公开、自愿、协商的原则，提供公平服务，并保护用人单位和劳动者个人隐私。

7.5 从事职业指导、职业信息分析等专业岗位的工作人员要求应符合 GB/T 33527—2017 的第 4.2 节规定。

8 服务提供

8.1 总则

服务提供种类及其基本内容符合 GB/T 33527—2017 的第 5 章要求。

8.2 招聘服务

8.2.1 公共就业服务机构应为用人单位提供委托招聘、专场招聘等精准匹配就业服务，定期举办现场常规性集中招聘活动，也可根据地区经济、就业结构特点，开展有创新和地方特色专场招聘活动。

8.2.2 公共就业服务机构应建设智能化招聘系统，明确个人求职及单位招聘业务流程、招聘会管理业务流程，创建无纸化人力资源市场，针对招聘服务开发手机客户端，开通微信公众号，开展线上招聘服务。

8.2.3 公共就业服务机构宜通过 LED 屏、触摸屏、自助查询台发布有效用人单位招聘信息，也可通过微博、公共微信号定期发布就业信息，解答热点问题，宣传促进就业政策，定期推送招聘会计划、招聘信息、求职指导、就业政策等相关信息。

8.3 求职服务

公共就业服务机构宜为求职者提供以下求职服务：

- a) 查验身份证明材料，了解求职意愿，进行求职信息登记；
- b) 为求职者查询、推荐岗位信息，同时提供职业指导等职业介绍服务；
- c) 为符合条件的就业困难群体开展精细化就业援助并实行动态跟踪服务；
- d) 为高校毕业生、进城务工的农村劳动者提供就业“一站式”服务；
- e) 以提高推荐就业成功率为目标，做好用人单位和求职者跟踪服务，建立匹配成功率的监测体系。

8.4 职业指导服务

8.4.1 公共就业服务机构工作人员对求职者进行分类指导，应根据社会需要和职业敢为对劳动者素质的要求和每个人的个性特点，分别提供职业咨询和指导。

8.4.2 公共就业服务机构工作人员应充分利用职业素质测评的新工具和新方法，帮助求职者合理确定职业定位和方向，做好职业生涯规划。

8.4.3 公共就业服务机构应定期开展模拟求职应聘、现场观摩等体验式教学活动，帮助求职者提高求职就业经验和技巧。

8.4.4 公共就业服务机构工作人员应加强求职者失业原因分析，科学诊断其求职就业面临的困难和问题，有针对性地提出解决方案和建议。

8.5 信息化服务

8.5.1 公共就业服务机构应根据就业服务工作需要，结合本地区经济社会发展状况及信息化基础，搭建覆盖全辖区的信息网络。

8.5.2 公共就业服务机构应建有统一的公共就业服务信息系统，使用统一的业务应用软件。

8.5.3 服务信息系统主要应包括：市场进场人员统计系统，LED 大屏招聘信息发布系统，自助求职登记系统，叫排号及满意度测评系统，人力资源职业素质测评系统，招聘会信息发布及求职登记系统，远程面试与培训系统，统计分析系统。

8.5.4 应建立微招聘平台和市场数据网络监测系统，开展市场数据动态监测，实现从数据分析到决策信息的转化。

9 服务质量评价与改进

9.1 人力资源和社会保障部门应对公共就业服务机构服务流程的关键环节进行监督管理。

9.2 公共就业服务机构应根据服务内容、服务形式、服务流程进行优化和改进。

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

9.4 公共就业服务机构应由自身或邀请外部第三方机构开展满意度调查，通过发放调查问卷、现场服务评价等多种方式收集用人单位和求职者满意度评价信息，了解对公共就业服务机构服务的满意情况，并持续改进服务质量。