

中华人民共和国国家标准

GB/T 33532—2017

就业登记管理服务规范

Specification of employment registration management 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	2
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:重庆市就业服务管理局、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、上海市就业促进中心、江苏省南通市劳动就业管理中心、上海市虹口区就业促进中心、辽宁省大连市就业管理中心、辽宁省鞍山市劳动就业服务局。

本标准主要起草人:石屹、娄权超、陈宇、肖青、张晓雪、谈宇德、黄河、杨剑锋、潘君敏、初德军、高飞、张利、李东吉。

就业登记管理服务规范

1 范围

本标准规定了就业登记管理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登记管理服务。

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 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 界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务内容和要求

4.1 就业登记

4.1.1 对用人单位为劳动者办理就业登记的,公共就业服务机构应提供用人单位与劳动者订立、终止或者解除劳动合同信息的备案服务并登记劳动者的就业状况信息。

4.1.2 对劳动者本人办理就业登记的,公共就业服务机构应提供劳动者就业状况信息的登记服务。

4.1.3 就业状况信息的登记内容应包括但不限于以下信息:

- a) 劳动者个人信息;
- b) 就业类型;
- c) 就业时间;
- d) 就业单位;
- e) 订立、终止或者解除劳动合同情况。

4.1.4 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,即时受理就业登记,一次性告知办理就业登记所需材料。

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,并向用人单位或劳动者告知以下事项:

- 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 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，并主动向用人单位或劳动者反馈就业登记办理结果。

4.3 登记信息管理

4.3.1 公共就业服务机构应将就业登记与社会保险登记、劳动用工备案进行信息共享和业务协同，对就业登记信息进行动态管理，并保护用人单位和劳动者个人隐私。

4.3.2 公共就业服务机构应在公共就业服务信息系统中准确记录就业失业登记证明发放管理信息，并做好统计分析。

4.4 后续服务

4.4.1 公共就业服务机构应根据用人单位或劳动者的需求，按照 GB/T 33527 的规定综合提供政策咨询、职业指导、职业培训、创业服务等公共就业服务。

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

5 服务流程

5.1 受理审核

5.1.1 受理用人单位为劳动者办理就业登记时，对用人单位提交的用人单位资质证明、劳动者个人信息和订立、终止或者解除劳动合同证明等材料进行审核。

5.1.2 受理劳动者本人办理就业登记时，对劳动者个人身份证明、实现就业的证明等材料进行审核。

5.2 录入信息

对用人单位或劳动者提交的材料审核通过的，将订立、终止或者解除劳动合同信息、劳动者的就业状况信息录入公共就业服务信息系统。

5.3 反馈结果

向用人单位或劳动者反馈就业登记办理结果。

5.4 跟踪服务

跟踪提供公共就业服务，全程记录提供服务情况。

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 应对就业登记管理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登记管理的服务内容、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] 关于完善公共就业服务功能有关工作的通知(劳社部函〔2007〕63号)
 - [4] 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)
 - [5] 关于进一步完善就业失业登记证管理办法的通知(人社部发〔2014〕97号)
 - [6] 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)
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
就 业 登 记 管 理 服 务 规 范
GB/T 33532—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

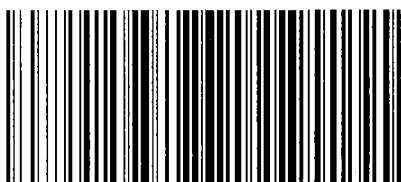
*

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: 155066·1-56021 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 33532-2017