

# DB5115

## 四川省（宜宾市）地方标准

DB5115/T 115.1—2023

### 就业服务规范 第1部分： 公共职业介绍与职业指导

Specification for public job intermediary service and career guidance  
service

地方标准信息服务平台

2023-09-11 发布

2023-10-11 实施

宜宾市市场监督管理局 发布



## 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。

本文件是DB5115/T 115.1《就业服务规范》的第1部分。DB5115/T 115已经发布了以下部分：

——第1部分：公共职业介绍与职业指导。

本文件由筠连县人民政府提出。

本文件由宜宾市人力资源和社会保障局归口。

本文件主要起草单位：宜宾市人力资源和社会保障局、筠连县人力资源和社会保障局、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：赵旭东、罗列义、范霞、李伟、林闯、李强、范小林、王玉、潘攀、梁开勇、邓棹栩、赖茂银、仇玮玮、靳西彪、陈科丰。

本文件为首次制定发布。

地方标准信息服务平台

## 引 言

党中央、国务院印发的《国家标准化发展纲要》指出，标准是经济活动和社会发展的技术支撑，是国家基础性制度的重要方面。文中明确提出“要加快营商环境标准化建设”。

按照《优化营商环境条例》要求，营商环境建设包含市场主体保护、市场环境、政务服务、监督执法、法治保障五大方面。本文件业务领域属于市场环境方面的就业创业服务领域。

开展公共就业服务标准化建设是宜宾努力答好毕业生就业“民生答卷”的重要措施之一。本文件以标准的形式对公共职业介绍、公共职业指导服务进行全面规范，有利于提升公共就业服务质量和效率，提高全市公共就业服务的整体能力，确保各类服务对象在宜宾不同地区都能享受到基本均等的公共就业服务，增强群众、企业的满意度和获得感。

地方标准信息服务平台

# 就业服务规范 第1部分：公共职业介绍与就业指导

## 1 范围

本文件规定了公共职业介绍与职业指导服务原则、要求、介绍、指导、评价与改进。

本文件适用于公共就业服务机构开展职业介绍和职业指导服务工作。政府有关机构为残疾人、妇女等群体提供公共就业服务时可参照执行；经营性质的人力资源服务机构亦可参照执行。

## 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 33528—2017 公共就业服务 术语

GB/T 33535—2017 职业介绍服务规范

GB/T 33553 公共就业和人才服务机构设施设备要求

DB51/T 3075 人力资源市场场所和服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 33528—2017、GB/T 33535—2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**职业介绍** job intermediary

为有求职意愿的劳动者和有招聘需求的用人单位提供对接服务的过程。

[来源：GB/T 33528—2017，3.4]

### 3.2

**职业指导** career guidance

为求职者求职和稳定就业、职业发展以及用人单位招用人员和合理用人提供咨询、指导、测评等服务的过程。

[来源：GB/T 33528—2017，3.3]

### 3.3

**公共就业服务** public employment service

通过提供公益性服务措施，以满足求职者就业或用人单位招用人员需求的行为。

[来源：GB/T 33528—2017，2.4，有修改]

### 3.4

**就业援助 employment assistance**

通过制定专门的就业帮扶计划，落实就业扶持政策 and 就业服务措施，对通过市场渠道难以实现就业的求职者实行优先扶持和重点帮助的过程。

[来源：GB/T 33528—2017，3.9，有修改]

3.5

**求职登记 job application registration**

为有求职意愿的求职者办理求职信息登记手续的服务。

[来源：GB/T 33535—2017，3.1，有修改]

3.6

**岗位推荐 post recommendation**

根据求职者的求职意愿和个人条件，向其推荐岗位信息的服务。

[来源：GB/T 33535—2017，3.2，有修改]

3.7

**招聘登记 job vacancy registration**

为有招聘需求的用人单位办理招聘信息登记手续的服务。

[来源：GB/T 33535—2017，3.3]

3.8

**用人推荐 candidate recommendation**

根据用人单位的招聘条件和工作要求，向其推荐求职者的服务。

[来源：GB/T 33535—2017，3.4，有修改]

3.9

**直播带岗 recruitment live broadcast**

通过网络直播的形式介绍岗位信息，和求职者互动交流，为求职者和用人单位匹配岗位的一种职业介绍方式。

4 基本原则

- 4.1 信息准确、多方平等。
- 4.2 资源共享、便民为民。
- 4.3 专业高效、和谐友好。
- 4.4 公益为本、持续长效。

5 基本要求

5.1 运行机制

- 5.1.1 开展公共职业介绍与就业指导等服务活动的机构应是人力资源社会保障行政部门举办或认定。

5.1.2 公共就业服务机构应建立有效的现场服务管理、服务人员管理、设施设备管理、保密管理、投诉处理、突发事件应急处置等保障制度。

## 5.2 人员

5.2.1 公共就业服务机构应根据服务对象的数量/工作量等情况，配备数量适宜、结构合理的专（兼）职服务人员。必要时，可成立职业指导专家服务团队。

5.2.2 服务人员应满足 DB51/T 3075 的相关要求，并能够保护用人单位和求职者隐私。

## 5.3 场地及设施设备

应按照 GB/T 33553、DB51/T 3075 的相关要求进行设置。

## 6 职业介绍

### 6.1 服务对象

应包括但不限于求职者和用人单位。

### 6.2 服务内容

应包括求职者提供求职登记、岗位推荐、招聘会（线上+线下）、就业援助、地方特色岗位推荐等服务。

### 6.3 服务流程与要求

#### 6.3.1 求职登记与岗位推荐

宜按下列内容分为线上和线下服务：

a) 线上服务流程与要求如下：

- 1) 求职登记。通过公共就业服务信息平台（简称“平台”），求职者进行线上求职自主登记或服务人员指导求职者进行线上求职登记；

注：目前公共就业服务信息平台有宜宾公共招聘网、中国三江人才网、灵活用工平台（即将推出）。

- 2) 岗位推荐。登记后，通过平台合理匹配、推荐适合求职要求的岗位；
- 3) 跟踪服务。服务人员应定期了解掌握求职者就业进展。求职成功的，及时归档；求职未成功的，了解其原因，再次进行推荐服务。

b) 线下服务流程与要求如下：

- 1) 核查证件。包括但不限于有效身份证件、学历证书、职业资格证书、就业失业登记证等；
- 2) 采集信息。将求职者基本信息和求职意向，录入平台；
- 3) 岗位推荐。通过平台合理匹配、推荐适合求职要求的岗位；
- 4) 跟踪服务。服务人员应定期了解掌握求职者就业进展。求职成功的，及时归档；求职未成功的，了解其原因，再次进行推荐服务。

#### 6.3.2 招聘登记与用人推荐

招聘登记与用人推荐宜按下列内容提供线上和线下服务：

a) 线上服务流程与要求如下：

- 1) 对用人单位在网络招聘平台自主登记的招聘信息及时审核,审核通过后进行信息发布,并为用人单位提供日常招聘服务;与用人单位及时沟通,充分了解岗位需求变化和具体要求,及时更新岗位需求内容;
  - 2) 从业务信息系统中查询求职者信息,合理匹配、推荐适合岗位要求的求职者;
  - 3) 对用人单位招聘情况进行跟踪回访,了解录用上岗情况。对推荐成功的,记载成功记录;对推荐未成功的,了解具体原因,再次进行用人推荐服务。
- b) 线下服务流程与要求如下:
- 1) 核查用人单位经办人资格。核查用人单位提供的法定代表人授权委托书、经办人身份证;
  - 2) 采集用人单位基本信息和招聘信息,录入市级统一的业务信息平台。与用人单位及时沟通,充分了解岗位需求变化和具体要求,及时更新岗位需求内容;
  - 3) 从业务信息系统中查询求职者信息,合理匹配、推荐适合岗位要求的求职者;
  - 4) 对用人单位招聘情况进行跟踪回访,了解录用上岗情况。对推荐成功的,记载成功记录;对推荐未成功的,了解其原因,再次进行用人推荐服务;
  - 5) 将用人单位提供的法定代表人授权委托书和单位招聘简章等相关备案材料及时归档。

### 6.3.3 招聘会

招聘会宜按下列内容提供线上和线下服务:

- a) 线上招聘会流程与要求如下:
- 1) 提供专门的网络招聘平台;
  - 2) 确定网络招聘会的主题和时间,明确面向的求职者群体和用人单位;
  - 3) 审核用人单位资质和招聘信息;
  - 4) 整理网络招聘会的信息,做好招聘信息预发布;
  - 5) 组织开展网络招聘会;
  - 6) 对网络招聘情况进行统计、分析、总结。
- b) 线下招聘会流程与要求如下:
- 1) 开展可行性分析,确定现场招聘会的时间、地点、规模;
  - 2) 制定工作计划、实施方案和应急预案;
  - 3) 通过多种方式收集用人单位空岗信息,汇总整理空岗信息,确定参会单位负责人;
  - 4) 发布招聘会信息,准备会刊、招聘展板及相关资料等,布置招聘会现场;
  - 5) 组织用人单位和求职者进行双方洽谈,规范参会单位招聘行为,做好现场安全维护和管理工作;
  - 6) 做好现场招聘会相关数据统计工作,收集、整理现场招聘会相关文件、资料,并归档。

### 6.3.4 就业援助

应按下列服务流程与要求提供:

- a) 通过前台登记、入户调查等方式,定期对就业困难人员进行摸底,建立台账并录入业务信息系统,及时、准确掌握和分析辖区内就业困难人员各项基础信息情况;
- b) 为符合失业条件的或有转移就业要求的就业困难人员办理失业登记;
- c) 为每名就业困难人员指定1名就业服务人员进行就业帮扶;
- d) 利用宣传海报、公交站台广告、移动传媒、广播电视、移动通讯、就业服务网站、互联网平台等多种媒体,开展就业引导服务和政策宣传;
- e) 为就业困难人员推荐岗位;
- f) 为已实现就业的就业困难人员办理就业登记,进行跟踪服务。



### 6.3.5 地方特色岗位推荐

符合本地相关政策的岗位，宜按下列要求开展人才引进、人才外包等服务活动：

- a) 发布招聘信息：由地方政府或相关机构发布。招聘渠道一般为地方政府官方网站、招聘网站、社交媒体等；
- b) 申请材料准备：申请者应准备相关材料，包括身份证、个人简历、学历证明、身份证等；
- c) 审核与筛选：招聘机构对申请材料进行审核与筛选，确定符合要求的申请者；
- d) 面试或评估：经过筛选后，招聘机构对符合要求的申请者进行面试、笔试或其它评估方式，确定最终人选；
- e) 公示与录用：最终人选经公示后，招聘机构发放录用通知，并办理相关入职手续。

## 7 职业指导

### 7.1 服务对象

包括但不限于求职者和用人单位。

### 7.2 服务方式

宜按一对一指导和分类指导提供服务。

### 7.3 服务流程与要求

#### 7.3.1 一对一指导

##### 7.3.1.1 求职者一对一指导流程与要求如下：

- a) 求职者通过公共职业介绍机构提供的渠道进行线上或线下预约，填写相关信息，选择需要的一对一职业指导服务；
- b) 职业指导师通过线上视频或电话与求职者进行初步沟通，了解求职者的基本情况、就业需求、职业目标等，并确定指导方案和计划，职业指导老师应具备专业技能，能够为不同求职者提供职业指导；
- c) 根据初步沟通的结果，职业指导师应积极引导求职者认识自身条件和社会需求，使用相关工具对求职者进行职业测评，包括职业兴趣、职业能力、职业倾向等；
- d) 根据职业测评结果，职业指导师对求职者进行个性化指导，包括职业规划、职业发展、简历制作、面试技巧等方面的指导；
- e) 职业指导师会在指导后持续跟踪求职者的就业情况，提供必要的支持和帮助。

注：求职者线上一对一指导与线下一对一指导流程基本一致。

##### 7.3.1.2 用人单位一对一指导流程与要求如下：

- a) 宜了解用人单位的基本情况，如单位性质、用人需求、薪酬福利、企业文化、晋升制度、主营业务、战略规划等；
- b) 分析判断用人单位在招用人方面存在的主要问题；
- c) 协助用人单位制定问题解决方案，落实解决措施；
- d) 反馈阶段宜采用电话回访、上门走访、问卷调查方式，了解用人单位方案实施情况；
- e) 结合方案执行过程中存在的问题，提出进一步改进建；
- f) 定期记录指导过程及结果，并整理归档。

#### 7.3.2 分类指导

#### 7.3.2.1 求职者分类指导服务流程与要求如下：

- a) 根据求职者的职业、技能、经验、教育背景等，进行分类识别，区分求职、创业开业以及灵活就业人员，确定指导服务的目标和内容，服务内容包括但不限于信息咨询、职业规划、求职策略、创业指导、职业能力提升、职业心理辅导等；
- b) 对求职者的就业需求、职业规划、技能水平、工作经验等进行评估，了解劳动者的具体需求和问题。
- c) 了解求职者的具体情况，提供个性化指导服务，包括职业规划、职业发展、技能提升、就业信息等方面的指导。
- d) 持续跟踪求职者的就业情况，对于求职者、创业者、灵活就业者提供必要的支持和帮助，确保劳动者实现就业目标；
- e) 对过程材料进行归档。

#### 7.3.2.2 用人单位分类指导服务流程与要求如下：

- a) 进行需求调研，了解用人单位的人力资源诉求；
- b) 根据用人单位的需求分类，应客观公正；
- c) 制定指导方案；
- d) 服务跟踪并收集用人单位的意见；
- e) 对过程材料进行归档。

## 8 评价与改进

### 8.1 形式

宜包括但不限于以下形式：

——自我评价；

——社会确认（经政府有关部门认可的机构的确认）；

——社会评价（开展满意度问卷调查，新闻媒体等进行的调查评价，消费者组织、有关行政主管部门开展对服务质量的监督评价等）。

### 8.2 要求

8.2.1 应配备服务质量的评价人员，定期开展服务质量评价，并做好评价记录及满意度调查。

8.2.2 主动接受外部监督，公布监督投诉电话，收集相关方的意见和建议，及时妥善处理并实施改进。

### 8.3 方法

8.3.1 自我评价可组织内部人员对服务内容及质量的符合性，采用评价表进行评议记分和按照得分值综合统计，确定满意度。

8.3.2 社会确认可由有关行政主管部门组织专家或技术人员对服务提供情况采用评价表进行评议记分和按照得分值综合统计，确定满意度。

8.3.3 社会评价可采用调查问卷或使用规范的调查表，开展满意度调查，并对返回的调查问卷或调查表进行统计分析，确定满意度。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国就业促进法》
  - [2] 《人力资源服务机构管理规定》
  - [3] 《网络招聘服务管理规定》
  - [4] 《四川省人力资源条例（征求意见稿）》
- 

地方标准信息服务平台