

重庆市人才研究和人力资源服务协会
团体标准

T/CQTSHRA-XXX-XX

职业介绍服务规范

(征求意见稿)

Specification of public job intermediary service

目次

前 言	1
范围	2
规范性引用文件	2
术语和定义	2
基本要求	2
服务流程	6
服务要求	11
服务监督、评价与改进	13

征求意见稿

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由××××提出并归口。

本标准由××××组织实施。

本标准主要起草单位：××、××。

本标准参与起草单位：××、××。

本标准主要起草人：××、××。

本标准为首次发布。

征求意见稿

职业介绍服务规范

1. 范围

本标准规定了公共职业介绍服务的基本要求、服务对象和内容、服务流程和服务要求、服务监督、评价与改进。

本标准适用于县以上（含）公共就业服务管理机构、公共就业机构（以下简称“职业介绍服务机构”）以及县以下街道（乡镇）、社区（行政村）公共就业服务中心（所、站）（以下简称“基层职业介绍服务平台”）开展的职业介绍服务。

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 1.1 规范化工作导则 标准的结构和编写

GB/T 33527 职业介绍服务 总则

GB/T 33528 职业介绍服务 术语

GB/T 33553 职业介绍服务中心设施设备要求

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 33531 就业援助服务规范

GB/T 33535 职业介绍服务规范

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. 基本要求

4.1 服务场地

4.1.1 选址

宜选择人口集中、交通便捷、辐射周边、公共设施完善的地点。

4.1.2 面积

职业介绍服务中心场所面积应根据辖区常住人口数量设定。

4.1.3 功能区划分

应划分为服务、档案管理、办公和辅助区域。

4.2 服务设施

4.2.1 基础设施

4.2.1.1 消防设施应该符合国家相关规定。

4.2.1.2 服务场所宜直接采光，需要使用灯光照明的，应保障场所照明温馨通透。

4.2.1.3 应在服务区设置休息的排椅等设施；应设置填表台，提供表格填写范例、笔、纸等用品；宜在服务区内提供饮水设备、急救药品、针线包等用品；主入口处应设置无障碍坡道；服务场所的卫生间应能满足残障人员的需要。

4.2.1.4 应在服务区设置宣传信息栏，宜配置能够满足音视频播放的多媒体系统、发布信息的展板展台。

4.2.1.5 服务区宜根据需要在入口处配置自动排队取号系统。

4.2.1.6 配备专门的信息网络设施；应使用统一的职业介绍服务业务应用软件，实现信息共享和业务协同。

4.2.2 专用设备

4.2.2.1 服务区应包括取号机、广播系统、显示屏、信息发布看板、就业信息查询机、自助查询打印一体机、展板展台、复印机、招聘洽谈桌椅、手持终端采集设备、信息发布一体机、职业指导相关工具和设备、素质测评工具和软件、悬挂式投影仪、自动升降幕布、音响设备、电子白板、触摸屏等设备。

4.2.2.2 档案管理区应包括防火设备、防盗设备、报警设备、除尘设备、除（加）湿设备、档案密集架、档案柜、展示柜、消磁柜、打印机、扫描仪、装订机、碎纸机等设备。

4.2.2.3 办公区应包括资料柜、打印机、复印机、碎纸机、悬挂式投影仪、自动升降幕布、音响设备、电子白板、电视、矮式讲台，接口（笔记本、音响、网线）等设备。

4.2.2.4 辅助区应包括安全监控终端强电系统（不间断电源）、弱电系统、空调系统、消防系统、监控系统、服务器、路由器、防火墙、交换机、储存器等设备。

4.3 从业人员

4.3.1 按照每 4000 名服务人口配备 1 名职业介绍服务人员的比例，为各职业介绍服务机构配备专业服务人员编制；职业介绍服务机构专业服务人员和管理人员的配备按照 7:1 的基本比例，结合所辖服务范围的实际情况可进行调整。

4.3.2 加强职业指导人员、职业信息分析师、创业指导人员、劳动保障协理员、劳动关系协调员等专业化人才队伍建设。

4.3.3 坚持德才兼备的原则选用职业介绍服务人员；强化从业人员公仆意识、责任意识和服务意识，自觉践行“全心全意为人民服务”的根本宗旨；时刻关注服务人群的需要，遵守职业介绍服务的标准和要求，为广大人民群众提供满意的就业创业服务。

4.4 服务环境

4.4.1 办公、服务场所保持清洁，做到无灰尘、无纸屑。

4.4.2 服务窗口办公桌面不得放置与工作无关的物品。

4.4.3 办公、服务场所的办公设施要摆放规范，办公用品、文件资料要整齐划一。

4.4.4 服务场所墙面应保持美观、整洁。

4.4.5 服务场所内禁止吸烟。

5. 服务对象和内容

5.1 服务对象

劳动者和用人单位。

5.2 服务内容

5.2.1 咨询服务

提供就业、创业、培训、失业保险等方面的政策咨询、业务咨询、引导服务和受理，解释、解答相关问题。

5.2.2 信息发布

收集、整理、审核并向社会发布求职和招聘、职业技能培训、创业培训、创业项目、职业供求分析以及市场工资指导价位等信息。

5.2.3 就业服务

5.2.3.1 职业指导

给予劳动力供求双方即求职者和用人单位在职业需求、职业定位、职业发展等方面的测评和建议。

5.2.3.2 招聘服务

为在职业介绍服务机构招聘人员的用人单位办理登记手续，发布招聘信息，向其推荐符合条件的求职者。

5.2.3.3 求职服务

给予求职者就业指导和帮助。

5.2.3.4 农村劳动力转移就业服务

掌握农村劳动力资源情况，提供转移就业服务。

5.2.4 创业服务

5.2.4.1 创业指导

为创业者提供政策咨询、创业指导、创业项目推介、创业培训、创业孵化等服务。

5.2.4.2 创业扶持贷款服务

提供创业扶持贷款服务，促进创业带动就业。

5.2.5 就业援助服务

对就业困难人员进行援助，帮助其实现就业。

5.2.6 就业与失业登记服务

5.2.6.1 就业登记服务

登记已实现就业劳动者的个人基本情况、就业类型、就业时间、以及建立、终止或解除劳动关系等内容。

5.2.6.2 失业登记服务

登记符合条件失业人员的个人基本信息、失业登记时间、失业时间等内容。

5.2.7 毕业生见习服务

组织实施毕业生到企事业单位参加就业见习，帮助见习生提升综合素质，丰富工作经验，提高就业能力。

5.2.8 档案管理服务

5.2.8.1 档案接收

接收流动人员人事档案。

5.2.8.2 档案转出

办理档案的转出。

5.2.8.3 档案材料收集

收集、鉴别档案材料。

5.2.9 劳动关系协调和劳动权益保护

劳动标准的宣传、调解劳资冲突、预防与处理劳动争议、指导集体协商开展、依法保护劳动者合法权益，构建和发展和谐稳定的劳动关系。

5.2.10 职业介绍服务专项活动和其他服务

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. 服务流程

6.1 咨询服务

6.1.1 接待并询问服务对象咨询的事项，引导服务对象到相关窗口或科室；对服务对象询问或办理的事项不属于本单位职责范围的，应告知所询问事项的主管部门。

6.1.2 受理咨询的工作人员负责做好咨询记录，对所咨询内容依据有关政策法规和规章制度给予解答，现场无法解答或需请示研究的，应通过电话、电子邮件或信函等方式予以事后答复。

6.1.3 将咨询对象的有关信息、咨询内容和办理结果等，录入重庆市职业介绍服务管理信息系统（以下简称“信息系统”）。

6.2 信息发布

6.2.1 职业介绍服务机构收集就业相关信息，经审核后录入信息系统。

6.2.2 职业介绍服务机构对信息进行登录、审校和分类整理。

6.2.3 职业介绍服务机构向社会实时发布信息。

6.2.4 职业介绍服务机构定期对失效信息进行清理。

6.3 就业服务

6.3.1 职业指导

6.3.1.1 求职者职业指导

6.3.1.1.1 了解其基本情况和希望解决的实际问题，有针对性地介绍服务内容，建立指导服务档案。

- 6.3.1.1.2 根据求职者需要，选择测验项目，进行心理测验。
- 6.3.1.1.3 结合测验的背景资料，对测验结果进行科学分析。
- 6.3.1.1.4 帮助求职者了解自己的特征、缓解就业心理压力、调节心理矛盾、进行职业素质测评和职业生涯规划，有针对性地确定指导方案。
- 6.3.1.1.5 根据指导方案进行职业指导，最终实现“人职匹配”。
- 6.3.1.1.6 跟踪反馈指导效果，询问求职者就业情况，协助其解决实际遇到的问题。
- 6.3.1.2 用人单位职业指导
 - 6.3.1.2.1 了解其基本情况和希望解决的实际问题，有针对性地介绍服务内容，建立指导服务档案。
 - 6.3.1.2.2 帮助用人单位确定用工方向、招聘条件，提供政策咨询和人力资源管理规划。
 - 6.3.1.2.3 根据指导方案进行有针对性的职业指导。
- 6.3.2 招聘服务
 - 6.3.2.1 职业介绍服务机构核实用人单位资质。
 - 6.3.2.2 指导用人单位对招聘岗位进行准确描述；指导用人单位正确填写《招聘人员登记表》；即时将信息录入信息系统。
 - 6.3.2.3 根据招聘单位要求，将招聘信息通过公共招聘网等渠道发布。
 - 6.3.2.4 职业介绍服务机构向用人单位推荐求职者；也可由用人单位持职业介绍服务机构核发的用户名和密码，登录公共招聘网选择求职者。
 - 6.3.2.5 跟踪掌握用人单位招聘情况，并即时更新信息系统和招聘网的相关信息。
 - 6.3.2.6 对用人单位资质证明、招聘简章和《招聘人员登记表》等相关材料进行整理归档，留底备查。
- 6.3.3 求职服务
 - 6.3.3.1 了解求职者的基本情况及求职意愿。
 - 6.3.3.2 根据求职者自身条件和求职意愿提供信息服务。
 - 6.3.3.3 指导求职者正确填写《求职登记表》，将求职者信息录入信息系统，并征得求职者同意后通过公共招聘网等渠道发布。
 - 6.3.3.4 指导求职者选择意向岗位，推荐指导求职者参加面试。
 - 6.3.3.5 通过电话、网络等渠道，跟踪掌握求职者求职情况，督促求职者及时反馈就业情况，并即时更新信息系统和招聘网的相关信息。

6.3.4 农村劳动力转移就业服务

6.3.4.1 基层职业介绍服务平台应该掌握辖区内农村劳动力基本情况，并将其息录入信息系统。

6.3.4.2 对辖区内农村劳动力动态信息定期进行跟踪调查，并及时更新数据资料。

6.3.4.3 建立健全劳务供求信息对接的有效途径和机制，强化供求信息互通，组织开展地区间劳务对接和协作。

6.3.4.4 职业介绍服务机构定期对辖区内农村人力资源状况进行综合分析，有针对性地开展职业培训、转移输出等就业服务，促进农村劳动力转移就业。

6.4 创业服务

6.4.1 创业指导

6.4.1.1 职业介绍服务机构向参训人员推荐培训定点机构。

6.4.1.2 参训人员向培训定点机构提交培训资格审查证明等相关材料。6.4.1.3 培训定点机构组织好人员后向当地人社部门培训业务管理机构提出培训申请。

6.4.1.4 人社部门培训业务管理机构审核资料，无异议的，批准培训。

6.4.1.5 培训合格，颁发《创业培训合格证》。

6.4.2 创业扶持贷款服务

6.4.2.1 个人微利项目贷款

6.4.2.1.1 社区职业介绍服务平台（未建社区平台的，由街道或乡镇职业介绍服务平台）受理小额担保贷款申请，指导申请人填写《重庆市小额担保贷款申请审核表》；审核小额担保贷款申请人的申请材料，将初审符合条件的申请人有关情况录入信息系统，并上报街道（乡镇）职业介绍服务平台。

6.4.2.1.2 街道（乡镇）职业介绍服务平台在3个工作日内对相关申请材料进行复核，并上报职业介绍服务机构。

6.4.2.1.3 职业介绍服务机构在5个工作日内审核贷款申请人情况及材料，提出审核意见；对符合条件的向担保机构或承办银行开具小额担保贷款推荐书，做好相应记录，并录入信息系统；对不符合条件的，在信息系统中做好记录，出具书面意见返还基层职业介绍服务平台，并将不予认定的理由告知申请人，退回申请材料。

6.4.2.1.4 职业介绍服务机构与担保、经办银行、财政等部门沟通，了解贷款发放和贴息情况，并录入信息系统。

6.4.2.1.5 基层职业介绍服务平台协助银行做好贷后跟踪服务，督促到期还贷。

6.4.2.2 劳动密集型小企业贷款服务

6.4.2.2.1 职业介绍服务机构受理劳动密集型小企业贷款申请，审相关材料，确定申请企业是否属于贷款政策扶持范围。

6.4.2.2.2 职业介绍服务机构核对企业就业登记情况及相关材料。对符合条件的，在《劳动密集型小企业吸纳失业人员认定证明》上出具意见，并将相关情况录入信息系统；对不符合条件的，在信息系统中做好记录，出具书面意见告知申请人，退回申请材料。

6.4.2.2.3 职业介绍服务机构指导符合条件的劳动密集型小企业申请小额担保贷款和贴息，并掌握小额担保贷款及贴息情况，录入信息系统。

6.5 就业援助服务

6.5.1 采取多种方式，了解就业困难人员基本情况，研究制定援助方案。

6.5.2 根据援助方案，落实援助措施，帮助援助对象实现就业；对实现就业确有困难的，通过公益性岗位等措施实行兜底安置。

6.5.3 对已就业人员开展回访活动，及时掌握情况，切实解决困难，落实相关政策，使其获得相对稳定的就业。

6.6 就业与失业登记服务

6.6.1 就业登记服务

6.6.1.1 受理用人单位和从事个体经营的劳动者及其雇工、从事灵活就业的劳动者的就业登记，并录入信息系统，同时对用人单位办理劳动用人备案，并将其情况记入就业失业登记证就业登记情况栏目中。

6.6.1.2 督促指导用人单位在新招用人员 30 日内、与劳动者终止、解除劳动关系或办理退休手续 15 日内，为劳动者办理就业登记（用人备案）手续，审核相关材料，指导用人单位填写相关表格；督促用人单位在名称、法定代表人、经济类型、组织机构发生变更后 30 日内办理变更登记。

6.6.1.3 督促指导从事个体经营的劳动者及其雇工在经营所在地办理就业登记；灵活就业人员在常住地办理就业登记；自主创业的高校毕业生可在创业地办理就业登记。

6.6.2 失业登记服务

6.6.2.1 受理失业人员的失业登记申请；对初次办理失业登记需领取就业失业登记证人员，按办证程序办理；对其他人员，指导填写相关表格并录入信息系统，并记入就业失业登记证失业登记情况栏目中。

6.6.2.2 对登记失业人员出现下列情形的，职业介绍服务机构、基层职业介绍服务平台应作撤销失业登记，并在信息系统及就业失业登记证中予以记载：

- a) 被用人单位录用（聘用）的；
- b) 从事个体经营或创办企业的；
- c) 已从事有稳定收入的劳动的；
- d) 已享受基本养老保险待遇或达到法定退休年龄的；
- 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) 终止就业要求或无正当理由三次以上拒绝接受职业介绍服务的；
- i) 未按规定与公共服务机构联系的；
- j) 其他法律法规规定的情形。

6.7 毕业生见习服务

6.7.1 毕业生登陆职业介绍服务机构网站，提出见习申请，查询见习岗位信息，联系意向见习单位，下载并填写《重庆高校毕业生就业见习登记表》（以下简称《登记表》）。

6.7.2 毕业生持相关证明材料到档案所在单位办理《就业失业登记证》或未就业登记证明，应届在校生向学校申请开具见习介绍信。

6.7.3 毕业生持《登记表》、身份证、毕业证（应届在校生持学生证）、《就业失业登记证》或未就业登记证明直接到见习单位报名。暂时未落实见习单位的毕业生可以到职业介绍服务机构进行登记，根据个人意愿和专业等情况推荐见习单位。

6.7.4 毕业生与见习单位签订《见习协议书》，由单位按规定办理人身意外伤害保险后进入见习岗位见习。

6.7.5 毕业生见习期间，接受见习单位的管理与考核，由单位按有关规定发放见习生活补贴。

6.7.6 毕业生见习结束后，及时向见习单位提交个人见习总结，由单位出具见习鉴定报告并报职业介绍服务机构备案。

6.8 档案管理服务

6.8.1 档案接收

6.8.1.1 由各级职业介绍服务机构向流动人员原档案所在单位出具档案商函。

6.8.1.2 流动人员持档案商调函到原档案及人事关系所在单位办理档案转出手续。

6.8.1.3 待档案寄（送）达职业介绍服务机构后，流动人员持有效身份证件办理存档手续。

6.8.1.4 手续办结后，向流动人员发放档案托管证明。

6.8.2 档案转出

6.8.2.1 档案代理人员持有人事档案管理权限的单位人事部门或其他职业介绍服务机构开具的档案商调函提出档案转出申请。

6.8.2.2 审核档案商调函，检查档案材料，办理档案转出手续。

6.8.2.3 档案调出后接收单位应及时将档案转移“回执”送回或寄回原档案托管机构。

6.8.3 档案材料收集

6.8.3.1 档案代理人员持有效身份证件或单位经办人持单位介绍信提供需要归档的材料（密封）。

6.8.3.2 审查材料的真实性、完整性。属于归档的材料应真实，完整齐全，文字清楚，对象明确，手续完备。需经组织审查盖章或本人签字的，盖章签字后方可归入档案。

6.8.3.3 核对代理人员档案编号、姓名、份数等信息后，将增补的档案材料登记造册，并注明材料来源。

6.8.3.4 出具回执。

6.9 劳动关系协调和劳动权益保护

6.9.1 当事人持有效身份证件和相关材料提出书面或口头申请，口头申请的由受理人当场记录基本情况、申请调解或保护的事项、理由和时间。

6.9.2 审查材料的真实性后，受理调解劳动争议，指派劳动关系协调员主持调解工作。

6.9.3 对于调解成功的，填写相关表单和调解协议书。

6.9.4 调解不成功的，建议申请人联系当地劳动争议仲裁委员会。

7. 服务要求

7.1 服务态度

工作人员以最真诚的笑容面对服务对象提供服务，使其在服务过程中保持心情轻松、愉快。具体要求如下：

a) 服务对象前来办事时，工作人员应笑脸相迎，说话口吻柔和、诚恳，并使用文明用语，提倡使用普通话；

b) 工作人员在处理事务时，应行动迅速，提高办事效率，多为办事群众考虑，提高办事效果；

c) 工作人员与服务对象交谈和接听电话时，须发音标准、清晰，语气亲切、温和，语调平稳、流畅、语速、音量适中，语句简短、精练；

d) 工作人员在交接材料时，应双手接送，轻拿轻放；

e) 服务对象因材料缺少等原因不能办理业务或不符合办理业务条件时, 工作人员应面带微笑、和颜悦色地讲明不能办理的原因, 并一次性告知服务对象应该带齐的材料;

f) 服务对象在办理完业务离开柜台时, 应请服务对象对工作人员的服务进行评价。

7.2 仪容仪表

7.2.1 工作人员应着装得体、佩戴工作牌上岗。

7.2.2 工作人员站立时, 挺胸收腹, 两手自然下垂; 落座时, 要保持上身正直; 行走时, 姿态端庄自然。

7.2.3 工作人员在给人指引方向时, 要把手臂伸直, 手指自然并拢, 手掌向上, 上身稍前倾, 以肘关节为轴, 指向目标。

7.3 工作纪律

7.3.1 工作人员应按时到岗, 不迟到、不早退。

7.3.2 工作时间应保证室内安静, 不得大声喧哗。

7.3.3 工作时间不得擅自离岗、串岗、聚堆聊天。

7.3.4 工作时间不得做与工作无关的事情。

7.3.5 工作人员不得以任何理由与服务对象发生争执。

7.4 服务公示

7.4.1 职业介绍服务机构应建立服务公示制度, 公示制度应遵循依法、公正、公开、公平原则。

7.4.2 职业介绍服务主要公示内容包括工作人员姓名、职责、岗位、照片等; 服务项目、工作流程、工作标准、所需材料、政策依据、办理时限等; 咨询电话、监督电话等。

7.4.3 职业介绍服务机构应在服务场所通过设置公示栏、公示墙或印制宣传资料等形式, 向社会公示。

7.5 首问负责

第一位接受询问的工作人员即为首问责任人。首问责任人应依据有关法规政策和规章制度, 负责协调处理好所咨询的问题, 向来人做好解释工作。

7.6 限时办结

对前来办理职业介绍服务事项, 承办单位或承办人应在规定或承诺的时限内办结或者予以答复。

7.7 一次性告知

服务对象来办理业务范围内事项的，承办人应当一次性告知手续、程序、所需材料及受理时限和不予办理的理由。

8 服务监督、评价与改进

8.1 服务监督

8.1.1 职业介绍服务机构、基层职业介绍服务平台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。

8.1.2 职业介绍服务机构、基层职业介绍服务平台应对职业介绍服务实行内部监督和审核，接受行政监督和社会监督。

8.1.3 职业介绍服务机构、基层职业介绍服务平台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。

8.2 服务评价

职业介绍服务评价的方式一般应包括但不限于下列内容：

- a) 定期面向服务对象进行问卷调查；
- b) 在服务场所的窗口、服务台设置电子服务评价器，评价工作人员服务态度；
- c) 在服务场所的公共区域设置服务意见征集箱。

8.3 投诉处理

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

8.4 服务改进

8.4.1 应根据服务评价对公共职业介绍服务的服务内容、服务流程、服务要求进行优化和改进。

8.4.2 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。

8.4.3 应把服务评价结果与相关机构和从业人员的评价、评优、评先相联系。