

附件2

重庆市人才研究和人力资源协会团体标准

T/CQTSHRA-XXX-XX

职业指导服务规范指南

(征求意见稿)

Career Guidance Service Specification Guide

2022-XX-XX发布

2022-XX-XX实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会 发布

目 次

前 言	1
1. 范围	2
2. 规范性引用文件	2
3. 术语和定义	2
3.1 职业指导 career guidance	2
3.2 职业指导服务单位 career guidance service provider	2
4. 基本要求	3
4.1 基本原则	3
4.2 营业要求	3
4.3 业务范围	3
4.4 从业人员	3
5. 服务对象和内容	4
5.1 公共就业服务机构为劳动者提供的职业指导服务包括但不限于以下内容:	4
5.2 公共就业服务机构为用人单位提供的职业指导服务包括但不限于以下内容:	4
6. 服务流程	5
6.1 对劳动者指导流程	5
6.2 对用人单位指导流程	5
7. 服务要求及管理	5
7.1 服务要求	5
7.2 档案管理	6
8. 风险预估与管控	6
8.1 来访者转介	6
9. 服务监督、评价与改进	7
9.1 服务监督	7
9.2 服务质量评价	7
9.3 投诉处理	7
9.4 服务改进	8

参考文献..... 8

征求意见稿

前 言

本文件按照 GB/T1.1—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。为了促进人力资源服务产业的健康发展，规范重庆市职业指导服务的行为，维护劳资双方的合法权益，根据国家有关法规和政策，结合本市实际情况制定本标准。

本标准由××××提出。

本标准的主要起草单位：××、××。

本标准参与起草单位：××、××。

本标准主要起草人：××、××。

本标准参与起草人：××、××。

本标准于*年*月*日首次发布

征求意见稿

职业指导服务规范指南

1. 范围

本文件规定了职业指导服务的术语和定义、基本要求、服务对象、服务内容、服务流程、服务要求及管理、风险预估与管控、服务监督、评价与改进。

本文件准适用于重庆市从事职业指导的单位。

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 33554-2017 职业指导服务规范

GB/T 33527-2017 公共就业服务 总则

GB/T 33553-2017 公共就业服务中心设施设备要求

GB/T 33531-2017 就业援助服务规范

GB/T 33532-2017 就业登记管理服务规范

GB/T 33534-2017 失业登记管理服务规范

GB/T 33535-2017 职业介绍服务规范

GB/T 30663-2014 人才测评服务业务规范

GB/T 19038-2009 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039-2009 顾客满意测评通则

3. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 职业指导 career guidance

为劳动者求职和稳定就业、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。

3.2 职业指导服务单位 career guidance service provider

具有公共就业服务资质从事职业指导业务，为劳动者和用人单位提供职业指导服务的组织。

4. 基本要求

4.1 基本原则

- 4.1.1 诚信服务 依法服务。
- 4.1.2 不侵害劳动者和用人单位的合法权益。

4.2 营业要求

4.2.1 机构资质

- a) 服务机构从事职业指导服务应获得相应资质。
- b) 服务机构应建立完成的管理体系，主要包括职业指导服务管理制度、学员管理制度、职业指导人员管理制度、行政后勤服务制度、财务管理制度、应急预案。

4.2.2 服务场所

- a) 公共服务机构应按照 GB/T 33553，在综合性服务场所内设置职业指导服务区域。
- b) 职业指导服务区域在场地空间、设施布局、光线色彩等方面应与指导规模和指导内容相适应。
- c) 职业指导服务区域应整洁卫生，场地设施应符合消防安全要求。
- d) 在公共区域具备 3 台或以上的联网计算机，用于劳动者网上求职信息查询

4.2.3 服务设施

- a) 应配必要的办公设备和设施。
- b) 应具备有开展职业指导活动的法律、法规、就业政策、行业规范性文件等资料。
- c) 应制定开展职业指导活动的流程、制度、岗位职责等。
- d) 应配置人才测评等辅助计算机软件。
- e) 网络在线指导应符合国家互联网管理规定且符合技术要求。

4.2.4 数据库

- a) 应建立指导服务信息数据库；
- b) 数据库应包括客户、职业指导人员、指导项目资料等信息内容；
- c) 数据库信息应定期进行更新与备份；
- d) 服务机构应保证劳动者和用人单位信息安全，未经允许不得泄露。

4.3 业务范围

业务范围应包括：线上线下职业指导服务与职业指导相关的其他服务。

4.4 从业人员

4.4.1 人员构成与资质

职业指导从业人员主要分为：专业管理人员和职业指导人员。

专业管理人员主要负责职业指导需求分析、职业指导项目研发、职业指导方案制定、考核评估等工作。

专业管理人员应符合以下要求：

- a) 具备3年以上职业指导工作经验；
- b) 具备职业指导服务专业知识和岗位能力。

职业指导人员主要负责为劳动者求职和稳定就业、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。职业指导人员应符合以下要求：

- a) 具备本科及以上学历，熟悉人力资源与社会保障法律法规和政策，掌握人力资源市场供求状况和市场工资指导价位信息，职业分类、职业特征等就业方面的基本业务知识；
- b) 持有相应职业资格证书，从事咨询或培训相关工作3年以上且有相关行业从业5年以上工作经历；
- c) 其他特殊专业人才。

4.4.2 人员工作要求

- a) 职业指导人员应着装端庄，整洁大方。
- b) 职业指导人员应主动热情，耐心细致，提供公平服务，并保护用人单位和劳动者个人隐私。
- c) 职业指导人员应定期参加一定课时的业务培训。

5. 服务对象和内容

5.1 公共就业服务机构为劳动者提供的职业指导服务包括但不限于以下内容：

- a) 提供人力资源和社会保障法律法规和政策、人力资源市场供求状况和工资指导价位等政策信息方面的咨询指导；
- b) 帮助劳动者了解职业状况，开展就业观念、职业方向、求职方法、求职过程等方面的指导；
- c) 运用专业的测评工具或面试对劳动者职业素质和特点进行测试、进行职业能力综合评价等职业测评方面的指导；
- d) 向劳动者提出职业培训建议、提供职业培训相关信息、推荐人力资源培训机构等职业培训方面的指导；
- e) 对高校毕业生、就业援助对象、农村转移劳动力等特定群体提供专门的职业指导服务。

5.2 公共就业服务机构为用人单位提供的职业指导服务包括但不限于以下内容：

- a) 提供人力资源和社会保障法律法规和政策、人力资源市场供求状况和工资指导价位等政策信息方面的

咨询指导；

- b) 提供选择招聘方式、确定用人条件和标准、人才测评、用工行为指导等招聘用人方面的指导和建议。

6. 服务流程

6.1 对劳动者指导流程

- 6.1.1 搜集劳动者职业信息。了解劳动者基本情况、工作经验、求职意向、求职困惑等个人职业信息。
- 6.1.2 分析劳动者需求。评估劳动者需要的指导与服务内容，与其确认指导目标。
- 6.1.3 开展职业指导与服务。根据指导目标，开展相应的指导与服务（包括本规范 5.1 的内容）。
- 6.1.4 制定就业计划，在与劳动者协商一致的基础上制定就业计划。
- 6.1.5 跟进就业计划。根据就业计划，定期约见求职者，跟进就业计划执行情况，并根据实际情况对求职者的求职活动和职业介绍服务内容进行相应调整。
- 6.1.6 就业计划的评估与调整。对于就业计划期满仍未能实现就业的求职者，与其共同研究分析过程中存在的问题，并修改或重新制定就业计划，提供相应的再指导服务。
- 6.1.7 在互联网环境下，对劳动者开展线上指导，流程参照 6.1.1-6.1.6。

6.2 对用人单位指导流程

- 6.2.1 根据用人单位的基本情况和用人需求，以及人力资源市场供求状况等信息，对空缺及用人单位的要求进行分析，了解该岗位在人力资源市场中的供求状况。
- 6.2.2 根据岗位分析情况，向用人单位建议空缺岗位招聘所需要的职业介绍服务和其他活动安排。
- 6.2.3 对于不能通过现有职业介绍服务及时招聘到的人员的空缺岗位，与用人单位协商后，建议其调整岗位要求和用人条件。
- 6.2.4 分析用人单位人力资源管理中的问题，提出调整招用人员规定和管理方面的建议。
- 6.2.5 在互联网环境下，对用人单位开展线上指导，流程参照 6.2.1-6.2.4。

7. 服务要求及管理

7.1 服务要求

- 7.1.1 提供政策信息咨询指导时，应配合使用电子屏幕、宣传栏等设施设备，编制通俗易懂的读本或手册，并及时更新政策信息内容。
- 7.1.2 以团体指导方式提供政策信息咨询指导时，应提前 2 个工作日将宣讲材料提交服务对象。
- 7.1.3 提供求职和招聘用人指导时，应指定了解当地经济发展水平、行业薪酬待遇等基本情况的职业指导

人员。

7.1.4 对有求职或招聘需求的服务对象，应按照 GB/T 33535 的规定提供职业介绍服务。

7.1.5 提供职业培训方面的指导时，应针对服务对象需求提供职业培训信息，推荐具有合法资质、内部管理规范、安全措施健全的人力资源培训机构。

7.1.6 开展职业素质测评时，应协商制定测评实施方案，选用适当的测评工具。

7.1.7 对劳动者职业能力进行综合评估时，应结合职业素质测评数据进行分析，撰写职业倾向分析报告并向劳动者反馈。

7.1.8 对特定群体提供专门指导时，应开展预防性指导，提前帮助其解决在求职、就业等方面可能遇到的各类问题。

7.1.9 提供用工行为指导时，应结合当地经济状况、工资水平、人力资源结构等因素，引导用人单位针对其自身发展目标改善薪酬待遇、人力资源储备等方面的管理水平。

7.1.10 公共就业服务机构应根据劳动者或用人单位需求，按照 GB/T 33527 的规定综合提供政策咨询、职业介绍、职业培训、创业服务、就业登记、失业登记、就业援助等公共就业服务项目，全程记录提供服务情况。开展就业登记应按照 GB/T 33532 实施，开展失业登记应按照 GB/T 33534 实施。

7.1.11 公共就业服务机构应按照 GB/T 33531 的规定，对就业援助对象提供优先服务和重点帮助。

7.2 档案管理

7.2.1 根据服务协议约定，将指导过程中产生的影音和文字资料留存归档。

7.2.2 应有专人负责储存和保管归档的资料。归档资料应包括：

- a) 来访者职业指导预约登记表
- b) 来访者提交的个人资料
- c) 职业指导过程记录表
- d) 团体指导影音记录（若用团体形式开展指导）
- e) 劳动者的职业素质测评、职业能力评估报告
- f) 职业指导个案转介表
- g) 服务对象满意度反馈表

8. 风险预估与管控

8.1 来访者转介

8.1.1 在职业指导过程中，若发生了不利于指导进行的因素，或来访者的问题已超出职业指导范围，或职业

指导人员感到自己无法完成指导时，应及时终止指导关系，转介给其他的专家或有关机构处理。

8.1.2 个案转介时应向来访者说明转介原因，在来访者自愿的情况下进行转介。

8.1.3 个案转介时应详细填写《职业指导个案转介表》，并与该个案的指导记录一起转介给其他职业指导人员。

8.1.4 接受转介的咨询员应详细了解个案情况并及时与来访者预约访谈。

8.2 危害个人和公共安全的情形

8.2.1 一旦发现来访者有危害自身甚至有自杀的可能，必须通知有关人员采取适当措施进行保护。

8.2.2 一旦发现来访者有危害他人或他物的情况，必须采取必要措施，通过有关部门或家属，防止意外事件发生。

9. 服务监督、评价与改进

9.1 服务监督

9.1.1 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。

9.1.2 应对职业指导服务实施内部监督和审核，并接受行政监督和社会监督。

9.1.3 应根据监督和审核结果，实施纠正和预防措施，提高社会满意度。

9.2 服务质量评价

9.2.1 评价原则与分类

服务质量评价以持续改进指导效果为目的，应以客观、公正为原则，开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价，定期总结指导经验，提出改进措施。

服务质量评价主要分为职业指导服务提供单位的自我评价和第三方评价。

9.2.2 自我评价

- a) 单位专业管理人员自评。
- b) 负责人召集相关人员进行自查并作出考评。

9.2.3 第三方评价

a) 通过“服务对象满意度测评”，了解响应速度、服务态度、人员素养、专业能力、问题解决等方面的情况，测评规范参照 GB/T 19038 和 GB/T 19039 实施。

b) 通过座谈会、网络、电话等形式听取意见和建议。

9.3 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。

9.4 服务改进

9.4.1 应根据服务评价对职业指导服务内容、服务形式、服务流程进行优化和改进。

9.4.2 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] 国务院关于进一步做好稳就业工作的意见（国发〔2019〕28号）
- [3] 中华人民共和国国家标准 GB/T 33554-2017 职业指导服务规范

征求意见稿