附件2

就业创业服务类基层公共就业服务标准

目录

一、就业创业咨询指导 4

（一）咨询服务 4

1.1.1基本服务功能 4

1.1.1.1政策咨询 4

1.1.1.2业务咨询 4

1.1.1.3信息发布 4

1.1.2延伸服务功能 5

1.1.2.1投诉接待问题收集 5

1.2.2便民服务事项统计、整理 5

（二）职业指导和职业介绍 5

1.2.1基本服务功能 5

1.2.1.1招聘登记和发布 5

1.2.1.2求职登记 6

1.2.1.3推荐岗位 6

1.2.1.4用人推荐 6

1.2.1.5一般性求职指导 7

1.2.2专业服务功能 7

1.2.2.1职业素质测评 7

1.2.2.2职业生涯规划 7

1.2.2.3诊断咨询 8

1.2.2.4用人单位指导 8

1.2.3延伸服务功能 8

1.2.3.1组织代理招聘 8

1.2.3.2组织远程招聘面试 8

二、就业信息收集与统计分析 9

（一）就业登记与失业登记 8

2.1.1基本服务功能 8

2.1.1.1就业登记统计、分析 9

2.1.1.2失业登记统计、分析 9

2.1.1.3组织开展辖区失业人员跟踪调查 9

2.1.1.4就业困难人员统计、跟踪调查 9

2.1.1.5零就业家庭统计、跟踪调查 10

2.1.1.6灵活就业社保补贴人员跟踪调查 10

2.1.2延伸服务功能 10

2.1.2.1推荐青年见习 10

（二）职业技能培训 10

2.2.1基本服务功能 10

2.2.1.1采集和发布职业技能培训信息 10

2.2.2延伸服务功能 11

2.2.2.1推荐职业技能培训项目和报名登记 11

2.2.2.2协助落实职业技能培训补贴 11

2.2.2.3协助落实职业技能评价补贴 11

2.2.2.4跟踪职业技能培训后的就业情况 11

（三）创业服务 12

2.3.1基本服务功能 12

2.3.1.1推荐创业培训和报名登记 12

2.3.1.2创业担保贷款个人/企业跟踪调查 12

2.3.2专业服务功能 12

2.3.2.1创业咨询 12

2.3.2.2推荐创业项目 12

2.3.3延伸服务功能 13

2.3.3.1协助落实创业补贴 13

2.3.3.2创业项目征集 13

2.3.3.3创业跟踪服务 13

（四）就业援助 14

2.4.1基本服务功能 14

2.4.1.1组织开展对辖区援助对象的摸底调查 14

（五）离校未就业高校毕业生就业服务 14

2.5.1基本服务功能 14

2.5.1.1宣传公告 14

2.5.1.2离校未就业高校毕业生实名调查 14

2.5.1.3一般性就业服务 14

2.5.2专业服务功能 15

2.5.2.1专业帮扶 15

2.5.3延伸服务功能 15

2.5.3.1推荐劳动关系代理服务或档案保管服务 15

（六）劳动力资源管理 15

2.6.1专业服务功能 15

2.6.1.1组织劳动力资源情况调查 15

三、就业创业活动组织和承办 16

3.1.1基本服务功能 16

3.1.1.1组织招聘会 16

就业创业服务类基层公共就业服务标准

引 言

为贯彻落实兵团党委、兵团工作安排，根据《关于印发＜推动公共就业服务下沉基层实施意见＞的通知》（兵人社发〔2024〕56号）文件精神，健全公共就业服务体系，打造“1+N”公共就业服务模式，形成“15分钟就业服务圈”，推行岗位需求、技能培训、技能评价、就业服务“四位一体”项目化培训模式，推动培训和就业协同联动，全力促进劳动者实现高质量充分就业。现将就业创业服务类基层公共就业服务标准汇报如下：

一、就业创业咨询指导

（一）咨询服务

1.1.1基本服务功能

1.1.1.1政策咨询

**服务标准**：向用人单位和劳动者提供就业服务、创业扶持、社会保障、劳动维权等人力资源和社会保障政策等法律、法规和政策方面的咨询服务。

**服务流程**：接待、登记、答复、整理与归档（分析）。

1.1.1.2业务咨询

**服务标准**：向用人单位和劳动者提供有关失业登记、就业登记、就业困难人员认定、社会保险补贴、公益性岗位补贴、创业担保贷款、各类创业补贴、技能培训补贴等就业创业业务办理方面的咨询服务。

**服务流程**：接待、登记、答复、整理与归档（分析）。

1.1.1.3信息发布

**服务标准**：通过本服务机构的微信公众号、微博、手机APP，服务大厅的触摸屏查询机、电子显示屏、专项展示区等各种方式和渠道发布招聘、求职、培训、创业等方面的政策和信息。

**服务流程**：信息审核、发布信息、信息维护。

1.1.2延伸服务功能

1.1.2.1投诉接待问题收集

**服务标准**：设置专门服务窗口和意见箱，收集公共服务机构在解答、处理和协调服务对象所遇到的问题和纠纷，并阶段性反馈，便于人社部门分析服务对象投诉的内容，及时发现问题、解决问题、完善服务程序、提高服务效能。

**服务流程：**统计、归类汇总、阶段性反馈。

1.2.2便民服务事项统计、整理

**服务标准**：统计便民服务事项，定期整理，及时反馈。

**服务流程**：统计、归类汇总、阶段性反馈。

（二）职业指导和职业介绍

1.2.1基本服务功能

1.2.1.1招聘登记和发布

**服务标准**：为用人单位办理招聘登记手续，指导其填写《用人单位招聘登记表》，若需要参加招聘会的还需要填写参加招聘会的有关信息。工作人员要对招聘单位的招聘资格、填写内容进行检查核查，对用人单位进行招聘指导，介绍市场供求、讲解用人规范、确定招聘方式。经审核确认后，根据单位需求对外发布招聘信息。

《用人单位招聘登记表》一般包括招聘单位基本信息和岗位招聘信息。招聘单位基本信息主要包括：单位名称、营业执照号码、所属行业、经济类型、单位地址、单位简介、联系人、联系方式等。岗位招聘信息主要包括：岗位情况、招聘条件、工资待遇和时间要求四类内容。岗位情况主要包括：岗位（工种）名称、用工形式、招聘人数；招聘条件主要包括：年龄要求、学历要求、专业要求、从业年限、国家职业资格等级要求、职称（专业技术职务）要求等；工作待遇主要包括：月薪、住宿、其他福利待遇等；时间要求主要包括：招聘起止时间和面试日期。

**服务流程**：了解需求、审核资质、指导填表、检查校核、招聘指导、记载信息、发布信息。

1.2.1.2求职登记

**服务标准**：对辖区内年满十六周岁、有劳动能力和求职意愿的人员办理求职登记手续，指导其填写《求职登记表》，在掌握其基本情况、相关职业能力和求职意愿后，为其进行一般性求职指导。

《求职登记表》一般包括：求职者基本信息和求职意向信息。求职者基本信息包括：公民身份证号码、姓名、性别、年龄、学历、国家职业资格等级、职称（专业技术职务）、从业年限、人员类别、居住地址、联系方式、本人简历等；求职意向信息主要包括：求职专业（工种）、月薪要求、工作地点要求、工作班次要求等。

**服务流程**：了解需求、审核资质、指导填表、检查校核、求职指导、记载信息。

1.2.1.3推荐岗位

**服务标准**：根据求职者的个人条件、求职要求和现有空岗需求情况，有针对性地为其推荐岗位信息，供其选择，同时开展一般性的职业指导。对满足其基本需求的岗位，为其开具推荐介绍信或根据当地实际情况以其他形式进行推荐；对目前没有合适的空缺岗位，工作人员要做好信息记载，定期为其提供基本满足其需求的岗位信息。

**服务流程**：查询岗位信息、推荐岗位、一般化的职业指导、后续服务。

1.2.1.4用人推荐

**服务标准**：为招聘用人单位推荐基本符合其招聘条件的劳动者。主要有三种情况：**一是**向辖区外发布招聘信息的用人单位推荐辖区的失业人员；**二是**为辖区招聘单位推荐满足其条件的求职者；**三是**满足用人单位集中、批量或具有特殊要求的岗位招聘需求，专门且快速组织招募求职人员、进行岗位推荐的应急代理招聘服务。做好跟踪回访服务，即在用人单位招聘新员工后，及时掌握用人单位用工情况，规范用工行为，促进新员工稳定就业。对未能满足单位推荐需求的，对其原因进行分析，重新进行用人推荐服务。

**服务流程**：了解用工需求、筛选求职信息、推荐介绍服务、跟踪回访服务。

1.2.1.5一般性求职指导

**服务标准：**对已办理求职登记的求职者进行求职指导，开展求职诊断咨询，以帮助其及时了解、解决求职过程中所遇到一般性职业问题，确定择业方向、增强择业能力。如：向求职者介绍本地区人力资源市场供求状况；讲解符合求职者求职愿望的岗位供求情况、岗位要求或从业条件；对比求职者相关职业能力和求职愿望之间的异同；提供求职途径信息、求职面试技巧和方法、技能培训信息、就业扶持政策等指导以及实现就业目标的建议。

**服务流程**：了解需求、分析原因、针对指导、信息记载、跟踪服务。

1.2.2专业服务功能

1.2.2.1职业素质测评

**服务标准**：利用科学的测评工具对来访者的职业意识、职业取向、职业能力、职业人格等方面进行测评，量化评定被测评者的职业素质，结合岗位用人标准进行职业诊断或人才选拔。测评内容：职业能力倾向测验、人格测验、职业兴趣测验、职业价值观、心理健康测验等多种类型。常用工具有：《GATB职业能力倾向类型测验》、《16PF人格测验》、《艾森克人格测验》、《大五人格测验》、《MBTI职业性格测评》、《霍兰德职业兴趣测验》、《90项症状清单（SCL-90）》等。

**服务流程**：施测准备、测评实施与数据采集、测评结果分析、根据测评结果做出决策与建议。

1.2.2.2职业生涯规划

**服务标准**：对来访者的内在心理特征和外在环境条件进行评定、分析、研究的基础上，结合其自身情况以及眼前的机遇和制约因素，帮助其选择职业道路、设定职业发展长期目标，并协助其制定相应的发展计划、行动方案、具体步骤及行动时间等。

**服务流程**：自我评估、环境评估、理想职业目标选择、职业生涯路线选择、实施、评估与反馈。

1.2.2.3诊断咨询

**服务标准**：通过问询、探查、职业素质测评等手段，揭示阻碍来访者职业生涯发展的问题类型、原因、性质等，并对来访者目前的状况给予一个结论的过程。诊断咨询可以为有针对性地开展职业指导和帮助提供依据。

**服务流程**：诊断前的准备、重点问询、形成诊断假设、施以辅助性诊断、进行鉴别性诊断、明确诊断结论。

1.2.2.4用人单位指导

**服务标准**：帮助用人单位及时了解、解决招人、用人、留人过程中所遇到一般性问题。其指导内容主要包括：用人单位岗位设置、招聘主要途径和方式、招用人员应尽义务和禁止行为、职工合法权益保障、招聘备案办理、劳动合同签订、社会保险缴纳、建立符合企业发展的用人制度等。

**服务流程**：了解需求、分析原因、针对指导、信息记载、跟踪服务。

1.2.3延伸服务功能

1.2.3.1组织代理招聘

**服务标准**：根据用人单位岗位招聘需求情况进行实地调查，制订招聘方案并代其进行招聘事宜，以满足单位用人需求。

**服务流程**：摸清需求、实地调研、制订招聘方案，发布招聘信息、实施招聘、跟踪回访。

1.2.3.2组织远程招聘面试

**服务标准**：搭建招聘面试平台，为用人单位和求职者提供“网络招聘”、“线上面试”等功能模块，以节约成本、提高工作效率。

**服务流程**：组织开展网络申请、在线笔试、在线面试、在线测评、通知录用。

二、就业信息收集与统计分析

（一）就业登记与失业登记

2.1.1基本服务功能

2.1.1.1就业登记统计、分析

**服务标准：**对在法定劳动年龄内从事个体经营或创办企业的劳动者、法定劳动年龄内灵活就业的劳动者等办理就业登记的人员开展统计、分析。就业登记的项目包括创业或灵活就业的单位、地址、岗位、工作时间、收入等内容。

**服务流程：**受理申请、指导填表、统计、分析、跟踪服务。

2.1.1.2失业登记统计、分析

**服务标准**：对在法定劳动年龄内、有劳动能力和就业愿望、处于失业状态的本地常住人员办理失业登记的人员统计、分析，提供基本的公共就业服务。应当及时掌握辖区内登记失业人员的基本情况、就业意愿、就业状况等情况，并及时将相关信息录入系统，定期进行跟踪服务。

**服务流程**：受理申请、指导填表、统计、分析、跟踪服务。

2.1.1.3组织开展辖区失业人员跟踪调查

**服务标准**：根据辖区失业人员情况，有针对性地制定失业人员动态调查方案，联合辖区连队（社区）力量，对辖区失业人员开展调查活动，以便后续开展个性化的就业服务。调查方案包括调查的目的和内容、调查的对象和范围、调查的方法、调查的人员组成和分工、调查的时间安排、调查的经费及装备配备等。对失业人员跟踪调查的内容包括：基本情况、失业情况、技能情况、就业和培训意愿、就业情况、参保情况、享受政策情况和享受就业服务情况等，在实施调查中做好指导工作。

**服务流程**：社区调研、方案制订、组织实施、实时指导。

2.1.1.4就业困难人员统计、跟踪调查

**服务标准**：统计、跟踪调查辖区内符合本地区就业困难人员认定条件的登记失业人员的就业困难人员。就业困难人员主要是指因身体状况、技能水平、家庭因素、失去土地等原因难以实现就业，以及连续失业一定时间仍未实现就业的人员。

**服务流程**：接受申请、指导填表、统计反馈、跟踪服务。

2.1.1.5零就业家庭统计、跟踪调查

**服务标准**：对辖区内符合本辖区零就业家庭认定条件的登记失业人员的零就业家庭开展统计、跟踪调查。零就业家庭要满足以下四个条件：**一是**成员要均处于失业状态；**二是**成员均要在法定劳动年龄内有劳动能力和就业愿望；**三是**成员无相对固定收入；**四是**以户籍为单位的家庭成员。

**服务流程**：接受申请、指导填表、统计反馈、跟踪服务。

2.1.1.6灵活就业社保补贴人员跟踪调查

**服务标准：**对辖区办理灵活就业人员社会保险补贴人员进行跟踪调查。

**服务流程**：检查核查、汇总上报。

2.1.2延伸服务功能

2.1.2.1推荐青年见习

**服务标准**：为辖区离校2年内未就业高校毕业生和16-24岁登记失业青年推荐见习岗位，确保辖区内有见习意愿的失业青年都能获得见习机会，增强其就业竞争力。对推荐成功人员要指导见习单位与见习人员签订见习协议，协助单位申请见习相关补贴。

**服务流程**：摸查人员、政策宣传、梳理岗位、精准推荐、跟踪服务。

（二）职业技能培训

2.2.1基本服务功能

2.2.1.1采集和发布职业技能培训信息

**服务标准**：通过各种方式，收集本地区培训机构的培训项目信息，包括培训机构名称、资质情况、培训项目、培训班期、联系方式等内容，进行筛选、整理和归类，同时通过基层公共就业服务机构的电子显示设备、触摸屏、微信公众号、宣传栏等载体对外发布，以供辖区内有培训意愿的求职者参考，帮助其掌握技能尽快实现就业。

**服务流程**：采集、筛选归类、发布。

2.2.2延伸服务功能

2.2.2.1推荐职业技能培训项目和报名登记

**服务标准**：为有培训愿望的各类劳动者，有针对性地推荐职业技能培训项目，并协助其进行报名登记，对职业技能培训合格者协助其申报职业技能培训补贴。在这个过程中要重点了解服务对象和职业技能培训项目的基本情况，要分析其个人优势和职业期望，要从有利于就业的角度有针对性地推荐职业技能培训项目，供其自主选择。

**服务流程**：了解培训项目信息、了解培训需求、推荐职业技能培训项目、协助报名登记、跟踪服务。

2.2.2.2协助落实职业技能培训补贴

**服务标准**：向辖区职业技能培训机构或辖区内符合职业技能培训补贴条件的培训学员宣讲申请职业技能培训补贴的条件、标准、流程、申报资料等，根据其需要协助其申请有关补贴。**服务流程**：政策宣讲、初审资料、协助申请、跟踪服务。

2.2.2.3协助落实职业技能评价补贴

**服务标准**：为辖区内参加技能评价并取得合规证书的人员，宣讲申请职业技能评价补贴的条件、标准、流程、申报资料等，根据其需要协助其申请补贴。

**服务流程**：政策宣讲、初审资料、协助申请、跟踪服务。

2.2.2.4跟踪职业技能培训后的就业情况

**服务标准**：对辖区内参加职业技能培训的学员进行培训后的就业情况跟踪，对未能就业的学员分析其原因，制订计划，实施后续就业帮扶措施。

**服务流程**：调查摸底、情况核查、分析原因、制订计划、后续帮扶。

（三）创业服务

2.3.1基本服务功能

2.3.1.1推荐创业培训和报名登记

**服务标准**：根据服务对象需求，有针对性地推荐辖区内具有创业意愿和培训愿望的各类劳动者参加创业培训，并协助其进行报名登记，对培训合格者协助其申报培训补贴。通过培训使学员掌握一些基础的创业知识，有助于判断自己是否适合创办企业，适合创办什么样的企业，衡量自己的创业想法是否现实可行，进而最终完成自己的创业计划书。

**服务流程**：了解创业培训信息、了解创业培训需求、推荐创业培训项目、协助报名登记、后续跟踪服务。

2.3.1.2创业担保贷款个人/企业跟踪调查

**服务标准**：对辖区创业担保贷款个人/企业，和社区相关人员对申请者的经营场所进行实地核查，及时上报反馈。

**服务流程**：接受咨询、受理申请、调查核实、签署意见、跟踪服务。

2.3.2专业服务功能

2.3.2.1创业咨询

**服务标准**：通过专业的咨询理念和技巧，以及自身的实际经验，帮助来询的创业者或有创业意愿的人员，通过个体咨询和团体咨询等方式进行指导咨询，以利于他们：增长创业知识、储备创业技能、提高个人心智成长、理清创业思路、避免盲目性创业、规避创业风险，顺利实施创业。

具体内容一般包括：评估个人创业条件、策划论证创业项目、预测和评估市场、介绍法律环境和责任、开业策划和实施方案制定、创业政策宣传等方面。

**服务流程**：了解需求、接受咨询、跟踪服务。

2.3.2.2推荐创业创新项目

**服务标准**：针对有创业意向的辖区潜在创业者，积极进行创业创新大赛的宣传工作，认真开展创业创新项目的征集活动，组织创业创新项目参与竞赛。从人社系统的创业项目库中，有针对性地推荐适合的创业创新项目给潜在创业者，并协助他们对项目的可行性进行深入调研。同时，邀请相关领域的专家为创业者提供专业咨询，组织创业者与项目开发者进行有效对接，并提供持续的创业跟踪服务。

**服务流程**：做好创业创新宣传、了解创业创新意愿、征集创业创新项目、推荐创业项目、组织创业创新项目参赛，做好后续服务。

2.3.3延伸服务功能

2.3.3.1协助落实创业补贴

**服务标准**：为辖区内创业人员，宣讲可申请创业补贴的项目、申请条件、标准、流程、申报资料等，为其进行资料初审、根据其需要协助进行补贴申请。包括一次性自主创业补贴申请、就业援助金申请等。

**服务流程**：政策宣讲、初审资料、协助申请、跟踪服务。

2.3.3.2创业项目征集

**服务标准**：采取有偿征集、动态管理的方式，面向创业者广泛征集创业项目，以帮助辖区拟创业人员少走弯路，迅速创业。对所征集的项目组织专家进行评审，对入库项目进行筛选、整理和分类。这些项目一般具体如下特征：**一是**创新性强、市场潜力大，符合当地战略性新兴产业或重点产业发展方向；**二是**投资少、规模小、风险低、见效快，有较强的操作性和可行性，适合失业人员和高校毕业生群体创业；**三是**项目单位具有一定的经营规模，具有成熟加盟、代理、连锁模式；**四是**无知识产权纠纷。

**服务流程**：制定方案、筛选、整理和分类、协助初审。

2.3.3.3创业跟踪服务

**服务标准**：对辖区创业人员的创办企业情况进行跟踪，及时了解他们在创办企业的过程中项目实施、资金筹措、企业经营中遇到的问题情况，对需要帮助解决的困难，落实到责任人。同时邀请相关专家开办创业“门诊”，为创业者在创业过程中遇到的困难和问题进行针对性指导。同时协助为其落实创业相关补贴。

**服务流程**：了解情况、分析问题、协助解决、后续服务。

（四）就业援助

2.4.1基本服务功能

2.4.1.1组织开展对辖区援助对象的摸底调查

**服务标准**：根据辖区就业援助对象情况，有针对性地制订就业援助对象调查方案，组织对辖区就业援助对象开展调查活动。调查方案包括调查的目的和内容、调查的对象和范围、调查的方法、调查的人员组成和分工、调查的时间安排、调查的经费及装备配备等，在实施调查中做好服务工作。

**服务流程**：社区调研、方案制订、组织实施。

（五）离校未就业高校毕业生就业服务

2.5.1基本服务功能

2.5.1.1宣传公告

**服务标准**：在组织开展离校未就业高校毕业生就业服务实名调查登记工作前，充分利用服务场所内的显示屏、辖区的公告栏、网站、微博、公众号等各种渠道，将实名制登记的目的、内容、时间和方式等进行广泛宣传，让辖区内离校未就业高校毕业生及其家庭事先了解相关信息，以获得对实名调查登记工作的配合和支持。

**服务流程**：准备文稿、解释咨询。

2.5.1.2离校未就业高校毕业生实名调查

**服务标准**：对调查采集《离校未就业高校毕业生实名调查登记表》，主要包括：未就业高校毕业生的基本信息、就业情况、失业情况（含就业愿望、就业服务需求）、已接受就业服务情况等，同时要核实调查表中各类信息的完整性、逻辑性和准确性，核实无误后，录入到信息系统。

**服务流程**：调查表格、记载信息、数据上报。

2.5.1.3一般性就业服务

**服务标准**：开展辖区内离校未就业高校毕业生实名信息登记，将有就业意愿的未就业毕业生纳入就业服务范围，有针对性地对其开展：职业指导、职业介绍、培训服务、创业服务、就业帮扶、推荐见习、就业登记等就业创业服务。

**服务流程**：了解需求、制定方案、开展服务、后续跟踪。

2.5.2专业服务功能

2.5.2.1专业帮扶

**服务标准**：对于辖区内有就业愿望的离校未就业高校毕业生，在开展一般性的就业服务不能奏效的情况下，为其量身定做服务计划，制定服务方案，承诺服务期限，开展个性化、一对一的专业服务，促进其尽快实现就业。

**服务流程**: 了解需求、制定方案、开展服务、后续跟踪。

2.5.3延伸服务功能

2.5.3.1推荐劳动关系代理服务或档案保管服务

**服务标准**：为暂未就业的或已就业单位不具备档案保管条件的离校未就业高校毕业生，向其介绍档案保管和缴纳社会保险的有关情况，告知相应的优惠政策，并推荐劳动关系代理或档案保管服务机构。

**服务流程**:了解情况、宣讲政策、推荐服务、跟踪服务。

（六）劳动力资源管理

2.6.1专业服务功能

2.6.1.1组织劳动力资源情况调查

**服务标准**：制定调查方案，组织力量对辖区内劳动力资源进行调查，调查方案的内容主要包括：调查的目的和内容、调查的对象和范围、调查的方法、调查的组长安排。调查的内容一般包括人员基本情况、失业情况、就业情况、参保状况、享受政策情况和就业服务情况等内容。调查的形式以问卷调查为主，入户调查为辅。

**服务流程**：了解情况、制订方案、组织调查、上报反馈。

三、就业创业活动组织和承办

3.1.1基本服务功能

3.1.1.1组织招聘会

**服务标准**：为满足用工单位和求职者面对面双向选择的需求，联合团场（管委会）等基层服务单位，在公共场所，提供相应设施、人员等一系列的招聘服务，让供求双方进行洽谈，促进人职匹配成功。其工作重点：一是要根据用人单位应聘人员的数量合理安排面试场地；二是要进行现场管理，并对出现的问题给予及时处理；三是在现场对用人单位和求职者提出的有关人社方面政策现场咨询；四是根据招聘会的成效状况作出职业介绍供求分析，通过改进安排方式，提高招聘会活动的成效。

**服务流程**：发布招聘信息、提供招聘台位、指导填写表格、现场问题咨询、后续跟踪分析。