

四川省地方标准  
《四川省公共就业创业服务规范》  
(征求意见稿)  
编制说明

标准起草工作组

二〇二二年十月

## 一、工作简况

### 1. 任务来源

党的二十大指出,实施就业优先战略,强化就业优先政策,健全就业公共服务体系。2021年10月,人社部印发了关于贯彻落实《国家基本公共服务标准》的指导意见,确定今年在四川开展人社领域基本公共服务标准化试点。省人社厅根据人社部指导意见和《四川省基本公共服务标准》精神,制定了人社领域基本公共服务标准化综合试点实施方案,要求就业领域梳理调整,优化固化原有标准,形成一批适应新发展阶段、贯彻新发展理念、融入新发展格局的标准规范。

近年来,群众期望享受到均等化、普惠化、便捷化的公共就业创业服务的需求与日俱增。加快制定《四川省公共就业创业服务规范》,能指导和规范全省公共就业创业服务行为,能解决地区之间服务供给能力不平衡、不充分的问题,能有效提升群众的幸福感、获得感。服务规范标准化与信息化建设密不可分,服务规范标准化是信息化的基础,服务规范标准化的效果要通过信息化应用来体现。现阶段,全省公共就业创业服务管理信息系统正在升,制定《四川省公共就业创业服务规范》,将为全省公共就业创业服务信息化建设提供有力支撑。

2021年1月,四川省就业服务管理局向四川省市场监督管理局提出立项需求,并于2021年6月23日获得立项批复。因此,加快开展《四川省公共就业创业服务规范》的研制工作成为响应省、部要求,满足群众需求,配合信息化建设需要的关键一步。

### 2. 协作单位

该标准由四川省人力资源社会保障厅牵头，四川省就业服务管理局、成都市标准化研究院主要起草，成都市就业服务管理局、乐山市就业创业促进中心、成都市温江区就业服务管理局等单位协助编制。

### **3. 主要工作过程**

#### **(1) 成立标准化工作组**

2022年7月，省人社厅牵头省就业局、市标院等单位成立了标准起草工作组，选定了工作组成员，启动了标准起草工作。

#### **(2) 项目调研**

##### **① 网络调研**

2022年7月，标准起草工作组搜集了就业创业相关的法律法规、标准化文件、学术论文等资料。并对搜集资料进行了分析。

##### **② 市内调研**

2022年8月-10月，标准起草工作组先后走访调研了市就业局、温江就业局，对就业创业服务的场所布局、设施设备、工作人员、制度建设、服务提供、服务质量评价与改进等方面内容进行了沟通交流，并现场调研了市就业服务大厅及窗口、温江区天府街道一站式就业促进中心等地，收集第一手资料。

##### **③ 省内调研**

2022年10月，标准起草工作组线上调研了乐山市就业创业促进中心，对就业创业服务工作相关内容进行了沟通交流，收集了标准编写的相关参考资料。

#### **(3) 初稿编制**

2022年10月初，在前期广泛调研的基础上，标准起草工作组内部反复讨论修改，完成了标准初稿的编写。

#### **(4) 征求意见稿编制**

2022年10月底，标准起草工作组先后召开三次内部讨论会，将标准内容对标人社部、省人社厅相关政策文件和国家标准、行业标准，进行修改完善，完成了标准征求意见稿。

## **二、 确定标准主要内容的依据**

1. 本标准主要依据《中华人民共和国标准化法》、《四川省地方标准管理办法》和《四川省标准化监督管理条例》制定。

2. 标准编写格式和结构依据 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》编制。

3. 标准编写依据四川省就业创业服务工作实际，参考了《四川省公共就业创业服务标准》等文件。同时，也参照了国家、行业、地方相关标准，具体如下：

GA 654 人员密集场所消防安全管理

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001 公共信息标志用图形符号

GB 13495 消防安全标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 17242 投诉处理指南

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 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 33528-2017 公共就业服务 术语

GB/T 33553-2022 公共就业和人才服务机构设施设备要求

#### 4. 主要技术内容的说明

本标准主要包含术语和定义、公共就业创业服务机构、服务提供、服务质量与评价等部分。

##### (1) 术语和定义

该部分“3.1 公共就业服务”来源于 GB/T 33528《公共就业服务术语》；“3.2 公共创业服务”主要源于就业服务工作经验总结。

##### (2) 公共就业创业服务机构

该部分主要包括公共就业创业服务机构的场所布局、设施设备、工作人员、制度建设等内容。

①结合调研实际，“4.1 场所和布局”的表述，已不符合 DB51/T 1954-2015《县级公共就业服务场所建设规范》中的相关要求。一是主城区服务机构的地理位置、面积规模上无法量化；二是“五台一区”的提法，已不符合现阶段实际，服务大厅的功能区存在差异，因此本条款描述修改为服务大厅应具备哪些功能，不再提及区域。

②在“4.2 设施设备”中设施设备配置遵循 GB/T 33553-2022《公共就业和人才服务机构设施设备要求》，公共信息标志、导向标志符合国家标准的规定，并对配置 LED 大屏或电视屏幕、电子叫号设备、服务满意度测评等设备、无障碍通道、消防安全设施等内容做出了规定。

③ “4.3 工作人员”中对工作人员的配置数量、专业知识和技能、服务态度和职业资格等内容做出了规定。

“4.4 制度建设”主要依据《四川省人力资源和社会保障厅关于建立九项工作机制创新公共就业创业服务模式的通知》，并对服务流程和工作流程中的主要制度、服务目标、服务信息公开、职业指导人员、人员培训等内容做出了规定。

### **(3) 服务提供**

该部分主要内容包括服务形式、服务内容和要求。对具体各项服务办事指南以附录的形式进行罗列。

①在“5.1 服务形式”中对窗口服务、网上服务、电话服务、自助服务和其他服务做出了具体描述。

②在“5.2 服务内容和要求”中，明确了就业服务、失业保险、职业培训、创业服务 4 个大的版块内容。在各个版块下，再列出具体的细化内容。如：就业服务版块下，内容主要涉及职业介绍、职业招聘、职业指导、公共就业服务专项服务、就业信息服务、就业失业登记、高校毕业生等青年就业、就业援助。失业保险版块内容主要涉及失业保险金申领、丧葬补助金和抚恤金申领等 9 个服务事项。职业培训版块内容主要涉及职业培训、职业技能鉴定补贴。创业服务版块内容主要涉及创业补贴申请、创业担保贷款申请、创业专家咨询等 7 个服务事项。

### **(4) 服务质量评价与改进**

该部分主要内容包括监督、评价、投诉处理、改进等。

① “6.1 监督”主要包括内部监督、外部监督和纠正预防措施。

② “6.2 评价”主要包括评价渠道、评价内容、评价等级、评价方式、评价结果等内容。

③ “6.3 投诉处理”明确投诉渠道、投诉人员的配备、投诉的受理、处理和反馈，并参考引用 GB/T 17242 《投诉处理指南》。

④ “6.4 改进”包括建立服务质量持续改进机制，根据服务质量评价结果和意见建议等内容。

### 三、 采用国际、国外先进标准的程度

由于不同的国情和组织构架，经查询，目前还没有与本标准相关的国际、国外标准。

### 四、 本标准与现行法律法规和上级标准的关系

本标准的编写主参照了相关国标、行标和地标。

### 五、 重大分歧意见的处理经过和依据

本标准的编写过程无重大分歧意见产生。

### 六、 贯彻标准的要求和措施建议

本标准一经发布，应采用适宜的方式由标准研制方对社区公共服务相关的业务部门、社区单位、系统集成商进行宣贯，并做好相关培训记录，使标准的关联方能及时、准确的按标准要求开展工作。

### 七、 废止现行有关标准的建议

本标准为首次发布的标准。

### 八、 其它说明

无。