



中华人民共和国国家标准

GB/T 33554—2017

职业指导服务规范

Specification of career guidance service

2017-03-09 发布

2017-10-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务对象和内容	2
6 服务流程	2
7 服务要求	3
8 服务监督、评价与改进	3
参考文献	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出。

本标准由全国人力资源服务标准化技术委员会(SAC/TC 292)归口。

本标准起草单位:安徽省马鞍山市人力资源管理服务中心、人力资源和社会保障部就业促进司、中国就业培训技术指导中心、云南省昆明市劳动就业服务局、上海市就业促进中心、上海市徐汇区就业促进中心、江苏省扬州市劳动就业服务中心、山东省劳动就业办公室。

本标准主要起草人:郑勤身、谈宇德、娄权超、周洁、费蕾英、翁海明、叶莎、黄旭、孙明、董廷杰、刘涛。

职业指导服务规范

1 范围

本标准规定了职业指导服务的基本要求、服务对象和内容、服务流程、服务要求、服务监督、评价与改进。

本标准适用于公共就业服务机构开展的职业指导服务。

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 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/T 33527 公共就业服务 总则
- GB/T 33528 公共就业服务 术语
- GB/T 33531 就业援助服务规范
- 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 33535 职业介绍服务规范
- GB/T 33553 公共就业服务中心设施设备要求

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 场所要求

4.1.1 公共就业服务机构应按照 GB/T 33553,在综合性服务场所内设置职业指导服务区域。

4.1.2 职业指导服务区域在场所空间、设施布局、光线色彩等方面的设计应与服务对象和服务方式的特点相适应。

4.1.3 职业指导服务区域应设有疏散通道、安全出口并设置消防安全疏散标识。

4.1.4 职业指导服务区域应配备职业指导所必需的专业软件、专业工具、专业书籍资料。

4.2 人员要求

4.2.1 公共就业服务机构应根据服务对象的数量,配备数量适宜、结构合理的专职或兼职职业指导人员,宜配备持有相应职业资格证书的职业指导人员。从事个体指导、团体指导的人员宜持有职业指导三级及以上职业资格证书。

4.2.2 职业指导人员应熟悉人力资源和社会保障法律法规与政策,掌握人力资源市场供求状况和市场

GB/T 33554—2017

工资指导价位信息、职业分类和职业特征等就业方面的基本业务知识。

4.2.3 职业指导人员应定期参加一定课时的业务培训。

4.2.4 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。

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,开展求职方法、职业方向、就业观念等求职方面的指导;
- c) 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;
- d) 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素质测评方面的指导;
- 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、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 了解劳动者的个人基本情况、工作经验、求职意向。

6.1.2 开展职业素质测试,并对劳动者职业能力进行分析和评估。

6.1.3 结合劳动者的职业能力评估,对其择业目标进行合理性分析,指导其调整就业观念和求职意愿并确定职业目标。

6.1.4 在能力评估和职业分析后,对需要提供求职帮助的劳动者,在协商一致的基础上制定就业计划,确定求职者的求职安排,并提供相应的职业介绍、职业培训等服务。

6.1.5 根据就业计划,定期约见求职者,了解就业计划执行进展情况,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 对于就业计划期满仍未能实现就业的求职者,与其共同研究分析求职过程中存在的问题,并修改或重新制定就业计划,提供相应的再指导服务。

6.2 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,对空缺岗位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式方面的建议。

7 服务要求

- 7.1 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,编制简明易懂的读本或手册,并及时更新政策信息内容。
- 7.2 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。
- 7.3 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。
- 7.4 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。
- 7.5 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。
- 7.6 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。
- 7.7 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,撰写职业取向分析报告并向劳动者反馈。
- 7.8 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。
- 7.9 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。
- 7.10 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。
- 7.11 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。

8 服务监督、评价与改进

8.1 服务监督

- 8.1.1 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。
- 8.1.2 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。
- 8.1.3 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。

8.2 服务质量评价

- 8.2.1 应采取内部评价和外部评价相结合,开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价。
- 8.2.2 对服务对象的满意度测评按照GB/T 19038和GB/T 19039实施。

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。

8.4 服务改进

- 8.4.1 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。
- 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。

GB/T 33554—2017

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] 就业服务与就业管理规定(2007年11月5日劳动保障部令第28号公布 根据2014年12月23日《人力资源社会保障部关于修改〈就业服务与就业管理规定〉的决定》第一次修订 根据2015年4月30日《人力资源社会保障部关于修改部分规章的决定》第二次修订)
 - [3] 关于完善公共就业服务功能有关工作的通知(劳社部函〔2007〕63号)
 - [4] 关于进一步加强公共就业服务体系建设的指导意见(人社部发〔2009〕116号)
 - [5] 关于印发进一步整合资源加强基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设指导意见的通知(人社部发〔2010〕22号)
 - [6] 关于进一步加强基层平台就业工作若干问题的意见(人社部发〔2010〕37号)
 - [7] 城市公共就业服务机构综合性服务场所功能手册(田光哲、明宏主编,劳动和社会保障部培训就业司、中国就业培训技术指导中心组织编写)
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
职业指导服务规范
GB/T 33554—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址:www.spc.org.cn

服务热线:400-168-0010

2017 年 3 月第一版

*

书号: 155066 • 1-56016

版权专有 侵权必究



GB/T 33554-2017