

DB11

北京市地方标准

DB 11/ XXXXX—XXXX

代替 DB11/T 1123-2014 和 DB11/T 1124-2014

公共职业介绍和指导服务规范

Specification for public job intermediary service and career guidance
service

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

征求意见稿

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局

发布

目 次

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	2
5 公共职业介绍	4
6 公共职业指导	6
7 服务监督、评价与改进	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—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。

本文件代替DB11/T 1123-2014《公共职业介绍服务规范》和DB11/T 1124-2014《公共职业指导服务规范》，与DB11/T 1123-2014《公共职业介绍服务规范》和DB11/T 1124-2014《公共职业指导服务规范》相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 标准名称修改为《公共职业介绍和指导服务规范》；
 - 修改了范围和规范性引用文件；
 - 增加了“职业指导工作室”、“直播带岗”术语和定义；修改了“就业援助”、“职业素质测评”、“职业供求信息”术语和定义；
 - 修改了原标准关于“从业人员”的要求，增加了4.4.7、4.4.8、4.4.9、4.4.10就业服务专员、就业服务指导员的要求，以及对职业指导工作室人员的配置要求；
 - 整合细化原公共职业介绍服务内容，将公共职业介绍服务分为日常服务、招聘会服务、信息服务。见5.2、5.3；
 - 在5.3.1日常服务中增加了“求职登记和岗位推荐”、“招聘登记和用人推荐”的线上和线下两种服务方式。见5.3.1.1.2、5.3.1.1.3、5.3.1.2.2、5.3.1.2.3；
 - 5.3.2.3招聘会服务中增加了直播带岗服务，规范了其服务流程和要求；
 - 保留原公共职业指导服务内容，梳理细化服务流程与要求（见6.2、6.3）；
 - 修改服务监督、评价与改进的要求（见第7章）。
- 本文件由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。
本文件由北京市人力资源和社会保障局组织实施。
本文件起草单位：
本文件主要起草人：
本文件代替DB11/T 1123-2014《公共职业介绍服务规范》和DB11/T 1124-2014《公共职业指导服务规范》
- 2014年首次发布为DB11/T 1123-2014和DB11/T 1124-2014；
 - 本文件为第一次修订。

公共职业介绍和指导服务规范

1 范围

本文件规定了公共职业介绍和职业指导服务的基本要求、服务内容、服务流程与要求、服务监督、评价与改进。

本文件适用于各级公共就业服务机构开展的公共职业介绍和职业指导服务工作。

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 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
GB/T 33553 公共就业和人才服务机构设施设备要求
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全
GB 50763 无障碍设计规范
GA 654 人员密集场所消防安全管理
DB11 1024 消防安全疏散标志设置标准
DB11/T 1574 公共职业介绍和公共职业指导服务评价规范

3 术语和定义

GB/T 33528界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共职业介绍服务 public job intermediary service

通过公益性服务措施，为有求职意愿的劳动者和有招聘需求的用人单位提供供需对接服务的活动。

3.2

公共职业指导服务 public career guidance service

通过公益性服务措施，为劳动者求职和稳定就业、职业发展以及用人单位招聘人员和合理用人提供咨询、指导、测评等服务的活动。

3.3

就业困难人员 people with employment difficulties

在劳动年龄（年满16周岁至依法享受基本养老保险待遇）内，有劳动能力和就业愿望，处于无业状态并难以实现就业的本市城乡劳动者。

3.4

职业供求信息 vocational supply and demand information

招聘岗位和求职人员方面的资讯。

[来源：GB/T 33528—2017，3.2.1]

3.5

就业援助 employment assistance

通过制定专门的就业帮扶计划，落实就业扶持政策和服务措施，对通过市场渠道确实难以实现就业的劳动者实行优先扶持和重点帮助的过程。

[来源：GB/T 33528—2017，3.9]

3.6

一般性指导服务 general guidance services

以前台一般指导、自助指导和远程(网上)指导为主要形式，提供简短咨询和指导服务，为专门指导和分类指导提供甄别和引导的活动。

3.7

专门指导服务 special guidance services

通过“一对一”的形式，所提供的具有针对性的职业咨询和指导活动。

3.8

分类指导服务 classified guidance services

为具有共性问题的服务对象，采取团体指导方式所提供的职业咨询和指导活动。

3.9

职业素质测评 vocational quality evaluation

利用职业测评工具，对求职者的职业能力水平及倾向、个性特点和职业行为特征进行客观的测量和评价。

3.10

职业指导工作室 vocational guidance studio

为劳动者实现就业、稳定就业、职业生涯发展，为用人单位合理用人，提供咨询、指导和帮助的标准专业场所。

3.11

直播带岗 recruitment live broadcast

通过网络直播的形式介绍岗位信息，和求职者互动交流，为求职者和用人单位提供精准人岗匹配，促进就业。

4 基本要求

4.1 功能区布局要求

4.1.1 公共就业服务机构应按照 GB/T 33553 的规定，划分为前台服务区、后台服务区、专项服务区。

4.1.2 前台服务区应根据服务内容设置提供求职登记、岗位推荐、招聘登记、用人推荐、政策咨询、信息发布、自助服务、等候休息的区域。

4.1.3 后台服务区应设置提供接续服务、信息核验、资料归集等服务的后台业务续办区域。

4.1.4 专项服务区应根据服务内容设置提供招聘洽谈、职业素质测评等职业介绍和职业指导专项服务的区域。

4.1.5 在条件允许的情况下，宜在专项服务区建立职业指导工作室，保证一定的私密性，确保与服务对象充分沟通交流。

4.2 功能区设施设备要求

4.2.1 应按照工作人员的实际数量和经办业务的需求配置设施设备，并确保设施设备可以正常使用且满足正常业务量的需要。

4.2.2 前台服务区应根据业务办理需要配置服务柜台、座椅、计算机、打印机、复印机、电话、自助服务设备、电子显示屏、资料架、意见箱、便民药箱等设施设备。

4.2.3 后台服务区应根据业务办理需要配置计算机、打印机、复印机、电话、桌椅、资料柜等设施设备。

4.2.4 专项服务区应根据职业介绍和职业指导业务实际配置计算机、扫描仪、复印机、招聘洽谈桌椅、手持终端采集设备、职业指导相关工具和设备、电话、投影仪、高清摄像头、耳麦等。

4.3 环境要求

4.3.1 服务场所环境应明亮通透、采光通风条件良好、温度适宜、照明适度。

4.3.2 服务场所空间、设施布局、光线色彩等方面的设计应朴实温馨，简约大方，格调统一。

4.3.3 职业指导区应选择场所内较为安静方便的位置；招聘洽谈区的展位布局应相对集中。

4.3.4 服务场所应在显着位置提供就业服务项目指南、政策法规常识等资料，公布服务承诺、服务投诉方式等其他按照规定应当公开的信息。

4.3.5 服务场所内应配以统一、清晰、明显的标识系统与导向系统，对场所功能区域划分、服务窗口设置、主要服务内容和流程进行重点标示。标识系统使用的公共信息图形标志应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB 15630、GB/T 19095、DB11 1024 的规定。

4.3.6 服务场所消防安全应符合 GA 654 的规定，消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的规定，紧急出口保持畅通。

4.3.7 服务场所应设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施。

4.3.8 服务场所应为残疾人设置无障碍设施与设备，无障碍设计应符合 GB 50763 的相关规定。

4.4 人员要求

4.4.1 公共就业服务机构应根据服务对象的数量或工作量，配备数量适宜、结构合理的专职或兼职职业介绍人员、职业指导人员、职业信息分析人员以及就业服务专员、就业服务指导员。

4.4.2 从事公共职业介绍的工作人员应熟悉人力资源和社会保障相关政策法规，掌握职业介绍相关理论知识、服务流程和服务要求。

4.4.3 从事公共职业指导的工作人员应掌握人力资源市场供求状况和市场工资指导价位信息、职业分类和职业特征等就业方面的基本业务知识。

4.4.4 从事公共职业介绍和职业指导的工作人员应能够熟练操作计算机和专门业务系统。

4.4.5 从事公共职业介绍和职业指导的工作人员应主动热情、耐心细致，遵循公平、公正、公开、自愿、协商的原则，并保护用人单位和劳动者个人隐私。

4.4.6 从事职业信息分析的人员，应具备数据采集和分析能力，掌握常规数据采集渠道，具备一定的统计专业知识，熟悉国家职业分类标准，及时了解国家新职业和市场供求热门职业信息。

4.4.7 区、街道（乡镇）、社区（村）应设立就业服务专员，为企业和重点群体提供常态化服务；区级设立就业服务指导员，负责就业服务专员的培训指导工作。

4.4.8 就业服务专员应具备与业务相匹配的经办能力和沟通协调能力，以及具备较强的工作责任感和工作主动性。

4.4.9 就业服务指导员应具备一定的管理经验和良好的综合协调能力，会计划安排培训、会运用现代化教学手段备课讲课。

4.4.10 职业指导工作室工作人员应至少由 3 名专职职业指导人员组成，可根据实际工作需要配备一定数量的兼职职业指导人员，或成立一定规模的职业指导专家服务团队。

4.5 信息化要求

4.5.1 服务区域应建立局域网和互联网，宜配置无线网络。

4.5.2 应实现公共职业介绍和职业指导服务业务应用软件统一建设、个人就业信息统一管理、单位用工信息统一查询、业务协同规则统一应用。

4.5.3 公共职业介绍和职业指导服务的开展可借助全市统一的业务系统和互联网等信息化平台，发布职业介绍和职业指导服务信息，提供数字化、智能化服务。

4.5.4 应具备职业素质测评、用工指导相关工具、就业资源评估等测评软件或系统。

4.5.5 应具备满足信息网络服务需要的安全防护设备，以及应对突发事件等终端情况处理和数据恢复功能。

4.5.6 用户个人信息的收集、存储、使用以及保护等相关行为应符合 GB/T 35273 的规定。

4.6 制度要求

4.6.1 应制定信息公开、预约服务、一次性告知、效果评估等工作制度。

4.6.2 应制定档案管理、设备管理、保密管理、消防安全、突发事件应急处置、投诉处理等制度，以及人员培训、职业道德、行为准则等人员管理制度。

5 公共职业介绍

5.1 服务对象

劳动者和用人单位。

5.2 服务内容

5.2.1 公共职业介绍服务包括日常服务、招聘会服务、信息服务。

5.2.2 日常服务包括求职登记和岗位推荐、招聘登记和用人推荐、就业援助等。

5.2.3 招聘会服务包括组织现场招聘会、网络招聘会、直播带岗。

5.2.4 信息服务包括信息采集、信息发布、信息维护。

5.3 服务流程与要求

5.3.1 日常服务

5.3.1.1 求职登记和岗位推荐

5.3.1.1.1 求职登记和岗位推荐分为线下和线上两种服务方式。

5.3.1.1.2 线下求职登记和岗位推荐服务流程与要求如下：

- a) 核查劳动者的有效证件。包括有效身份证件、学历证书、职业资格证书、就业失业登记证等；
- b) 采集劳动者基本信息和求职意向，录入市级统一的业务信息平台。与劳动者及时沟通，了解求职意愿和要求；
- c) 从业务信息系统中查询岗位信息，合理匹配、推荐适合求职要求的岗位，并发送岗位推荐短信；
- d) 了解掌握劳动者求职就业进展。对求职成功的，记载成功记录，及时将其求职信息归档；对求职未成功的，了解其原因，再次进行推荐服务；
- e) 将劳动者填写的个人求职信息材料及时归档。

5.3.1.1.3 线上求职登记和岗位推荐服务流程与要求如下：

- a) 指导劳动者进行线上求职登记，系统自动向未进行求职登记的就业困难人员发送短信，提醒其办理求职登记的渠道。
- b) 从业务信息系统中查询岗位信息，合理匹配、推荐适合求职要求的岗位，并发送岗位推荐短信；
- c) 了解掌握劳动者求职就业进展。对求职成功的，记载成功记录，及时将其求职信息归档；对求职未成功的，了解其原因，再次进行推荐服务。

5.3.1.2 招聘登记和用人推荐

5.3.1.2.1 招聘登记和用人推荐分为线下和线上两种服务方式。

5.3.1.2.2 线下招聘登记和用人推荐服务流程与要求如下：

- a) 核查用人单位经办人资格。核查用人单位提供的法定代表人授权委托书、经办人身份证；
- b) 采集用人单位基本信息和招聘信息，录入市级统一的业务信息平台。与用人单位及时沟通，充分了解岗位需求变化和具体要求，及时更新岗位需求内容；
- c) 从业务信息系统中查询劳动者信息，合理匹配、推荐适合岗位要求的劳动者；

- d) 对用人单位招聘情况进行跟踪回访，了解录用上岗情况。对推荐成功的，记载成功记录；对推荐未成功的，了解其原因，再次进行用人推荐服务；
- e) 将用人单位提供的法定代表人授权委托书和单位招聘简章等相关备案材料及时归档。

5.3.1.2.3 线上招聘登记和用人推荐服务流程与要求如下：

- a) 对用人单位在网络招聘平台自主登记的招聘信息及时审核，审核通过后进行信息发布，并为用人单位提供日常招聘服务；与用人单位及时沟通，充分了解岗位需求变化和具体要求，及时更新岗位需求内容；
- b) 从业务信息系统中查询劳动者信息，合理匹配、推荐适合岗位要求的劳动者；
- c) 对用人单位招聘情况进行跟踪回访，了解录用上岗情况。对推荐成功的，记载成功记录；对推荐未成功的，了解具体原因，再次进行用人推荐服务。

5.3.1.3 就业援助

就业援助服务流程与要求如下：

- a) 通过前台登记、入户调查等方式，定期对辖区就业困难人员进行摸底，建立台账并录入业务信息系统，及时、准确掌握和分析辖区内就业困难人员各项基础信息情况；
- b) 为符合失业条件的就业困难人员办理失业登记；为有转移就业要求的农村就业困难人员办理求职登记；为符合城乡就业困难人员条件的登记失业人员和有转移就业要求的农村劳动力办理就业困难人员认定手续；
- c) 为每名就业困难人员指定一名就业服务专员进行就业帮扶；
- d) 利用宣传海报、公交站台广告、移动传媒、广播电视、移动通讯、就业服务网站、互联网平台等多种媒体，开展就业引导服务和政策宣传；
- e) 为就业困难人员推荐岗位；
- f) 为已实现就业的就业困难人员办理就业登记，进行跟踪服务。

5.3.2 招聘会服务

5.3.2.1 现场招聘会服务流程与要求如下：

- a) 开展可行性分析，确定现场招聘会的时间、地点、规模；
- b) 制定工作计划、实施方案和应急预案，明确工作职责；
- c) 通过多种方式收集用人单位空岗信息，汇总整理空岗信息，确定参会单位的负责人；
- d) 发布招聘会信息，准备会刊、招聘展板及相关资料等，布置招聘会现场；
- e) 组织用人单位和劳动者进行双方洽谈，规范参会单位招聘行为，做好现场安全维护和管理、疫情防控工作；
- f) 做好现场招聘会相关数据统计工作；
- g) 收集、整理现场招聘会相关文件、资料，并归档；

5.3.2.2 网络招聘会服务流程与要求如下：

- a) 提供专门的网络招聘平台；
- b) 确定网络招聘会的主题和时间，明确面向的劳动者群体和用人单位；
- c) 审核用人单位资质和招聘信息；
- d) 整理网络招聘会的信息，做好招聘信息预发布；
- e) 组织开展网络招聘会；
- f) 对网络招聘情况进行统计、分析、总结。

5.3.2.3 直播带岗服务流程与要求如下：

- a) 确定直播带岗活动相关信息，包括：直播主题、直播平台、直播时间、直播时长、企业名录和数量、岗位数量、直播背景板、宣传海报、主持人及嘉宾数量等；
- b) 采集汇总企业岗位信息，包括：岗位名称、招聘人数、工作内容、招聘要求、福利待遇（薪酬）、联系人姓名、联系电话、联系邮箱、工作地址等；
- c) 审核企业招聘信息，确定企业合法性和岗位真实性，避免出现性别、民族、宗教等歧视性内容；
- d) 介绍直播活动主题、承办单位、企业名录和数量、岗位数量等基本信息；
- e) 介绍岗位名称、招聘人数、专业等岗位要求、简历投递方式等信息；
- f) 从简历撰写、面试技巧、入职准备等方面进行职业指导交流互动；
- g) 对直播带岗效果进行跟踪反馈。

5.3.3 信息服务流程与要求

5.3.3.1 信息采集服务流程与要求如下：

- a) 通过线下方式或者互联网等线上方式自助采集汇总职业供求信息，包括劳动者基础信息、就业失业状况、求职信息、用人单位基本信息和岗位需求信息；
- b) 对信息进行甄别、修改和完善；
- c) 将信息准确录入系统；

5.3.3.2 信息发布服务流程与要求如下：

- a) 对信息发布内容进行分类整理、筛选、审核和校对；
- b) 利用电子屏、触摸屏、信息栏、网络等媒介进行发布；
- c) 定期进行职业供求信息会商，对职业供求总量、职业供求结构、职业供求趋势和影响供求关系的因素等进行分析。

5.3.3.3 信息维护服务流程与要求如下：

- a) 及时对信息进行有效性更新；
- b) 对发布的信息及信息更新情况进行实时监控。

6 公共职业指导

6.1 服务对象

劳动者和用人单位。

6.2 服务内容

6.2.1 公共职业指导服务分为一般性指导服务、专门指导服务、分类指导服务。

6.2.2 一般性指导服务内容包括：

- a) 介绍服务项目并引导服务对象进行选择；
- b) 介绍当前就业状况和就业促进政策；
- c) 介绍求职或招聘的职业工种、薪酬等信息；
- d) 提供职业资格鉴定、职业培训信息；
- e) 提供创业项目信息；
- f) 提供其他相关咨询。

6.2.3 专门指导服务内容包括：

- a) 劳动者专门指导服务：

- 1) 帮助劳动者了解就业政策、法律法规;
 - 2) 简历制作指导、个人形象指导、求职和面试技巧指导;
 - 3) 帮助劳动者进行就业心理调适;
 - 4) 帮助劳动者分析、选择、确认未来职业发展方向;
 - 5) 帮助劳动者适应职业环境;
 - 6) 帮助劳动者了解职业培训项目;
 - 7) 帮助劳动者了解创业项目及相关创业政策;
 - 8) 职业素质测评的建议及测评报告解读;
 - 9) 其他指导。
- b) 用人单位专门指导服务:
- 1) 为用人单位提供政策指导;
 - 2) 提供本地区人力资源市场供求状况、最低工资标准、岗位薪酬水平、企业薪酬体系、企业保险福利体系相关信息的咨询服务;
 - 3) 帮助分析招聘岗位的特点和目标人群, 制定招聘方案;
 - 4) 帮助组织、筛选应聘人员, 开展有针对性的指导;
 - 5) 协助用人单位面试, 帮助改进招聘方案;
 - 6) 为用人单位提供上岗前培训和职业技能培训信息;
 - 7) 对用人单位提供跟踪指导服务。
- 6.2.4 分类指导服务内容包括:
- a) 劳动者分类指导服务:
- 1) 组织开展就业政策、法律法规宣讲;
 - 2) 组织求职、应聘、就业心理调试、职业发展、职业培训及创业的指导、交流与研讨。
- b) 用人单位分类指导服务:
- 1) 组织各类人力资源和社会保障法律法规、政策宣讲培训;
 - 2) 组织人力资源供求、招人、用人问题研讨与交流。

6.3 服务流程与要求

6.3.1 一般性指导服务流程与要求包括:

- a) 服务接待。接待服务对象, 了解其基本需求, 指导其选择职业指导服务项目;
- b) 了解情况。进一步了解服务对象的基本情况和需求;
- c) 开展指导。针对服务对象情况, 开展前台一般指导, 或指导其进行自助指导和网上(远程)指导;
- d) 筛选登记。登记有进一步指导需求的服务对象信息, 帮助其接受专门指导服务、分类指导服务或职业素质测评服务;
- e) 整理指导内容。记录指导过程与内容, 将接待登记表装订成册。

6.3.2 专门指导服务流程与要求包括:

- a) 劳动者专门指导服务流程与要求:
- 1) 接待来访者, 缓解其紧张情绪, 建立良好人际关系;
 - 2) 与来访者沟通交流, 讨论问题;
 - 3) 引导来访者提出解决方法, 提出咨询建议;
 - 4) 帮助来访者拟定实施计划;
 - 5) 对来访者进行跟踪服务, 了解问题解决的情况, 并进行有针对性的指导;
 - 6) 将咨询和指导的相关资料建档保存。

b) 用人单位专门指导服务流程与要求:

- 1) 调查阶段宜采用座谈会、问卷调查或上门访谈调查方式,了解用人单位人力资源状况,包括单位性质、岗位设置、用人需求、薪酬福利、企业文化、晋升制度、组织结构、管理制度、经营方向、发展战略;
- 2) 分析判断用人单位在招用人方面存在的主要问题;
- 3) 指导阶段宜采用现场指导、座谈会、用人单位经验交流方式,与用人单位深入沟通,听取意见,开展研讨,解释说服,提出问题解决建议;
- 4) 协助用人单位制定问题解决方案,落实解决措施;
- 5) 反馈阶段宜采用电话回访、上门走访、问卷调查方式,了解用人单位方案实施情况,包括实施进度、范围、实施效果;
- 6) 结合方案执行过程中存在的问题,提出进一步改进建议;
- 7) 定期记录指导过程及结果,并整理归档。

6.3.3 分类指导服务流程与要求包括:

a) 劳动者分类指导服务流程与要求:

- 1) 进行需求调查,了解劳动者在就业政策、法律法规、求职、应聘、就业心理调试、职业发展、职业培训及创业等方面的需求;
- 2) 依据劳动者需求进行分类,组建团体;
- 3) 制定指导方案,按计划分阶段实施指导;
- 4) 指导起始阶段,引导成员互相交往,建立信任感,制定团体活动规范,规定团体纪律;
- 5) 指导过渡阶段,处理解决成员焦虑与期待问题,消除和避免团体成员的负面情绪与心理冲突,引导成员积极参与问题讨论;
- 6) 指导成熟阶段,鼓励团体成员深化自我认识,提出问题解决方法,尝试新的行为,促进个人目标改进;
- 7) 指导结束阶段,协助成员整理、归纳学习所得,引导其继续发展成长。

b) 用人单位分类指导服务流程与要求:

- 1) 进行需求调查,了解用人单位在人力资源和社会保障政策、人力资源供求、招人、用人等方面的需求;
- 2) 依据用人单位需求类型进行分类;
- 3) 制定指导方案,按计划实施指导;
- 4) 跟踪服务并收集用人单位反馈意见;
- 5) 对指导材料进行整理与归档。

7 服务监督、评价与改进

7.1 服务监督

7.1.1 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。

7.1.2 应对公共职业介绍和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。

7.1.3 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。

7.2 服务评价与改进

7.2.1 应采取内部评价与外部评价相结合,开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价。

- 7.2.2 对公共服务就业机构的职业介绍和职业指导服务评价按照 DB11/T 1574 实施。
- 7.2.3 根据服务评价对职业介绍和职业指导服务的服务内容、服务流程进行优化和改进。
- 7.2.4 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] GB/T 33528-2017 公共就业服务 术语
 - [2] GB/T 33531—2017 就业援助服务规范
 - [3] GB/T 33532—2017 就业登记管理服务规范
 - [4] GB/T 33535-2017 职业介绍服务规范
 - [5] GB/T 33554-2017 职业指导服务规范
 - [6] DB11/T 3008（所有部分） 人力资源服务规范
-