

《公共职业介绍和指导规范》 北京市地方标准的起草说明

一、任务来源

根据北京市市场监督管理局下达的《2021 年标准制修订计划》（京市监发〔2020〕19 号），将《公共职业介绍和指导规范》列为标准修订项目。该标准计划编号：20211086。本标准由北京市人力资源和社会保障局归口管理和组织实施。

二、修订标准的必要性和意义

自 2015 年 DB11/T 1123-2014《公共职业介绍服务规范》与 DB11/T 1124-2014《公共职业指导服务规范》地方标准实施以来，北京市各级公共就业服务机构坚持以两个标准为依据，规范服务行为，优化业务流程，强化队伍建设，职业介绍和职业指导的服务质量和服务水平以及群众满意度逐年提升。截至 2022 年 10 月底，全市各级公共就业服务机构共接待求职登记 906486 人次，提供匹配推荐 1811463 人次，接待用人单位 12.69 万户次，提供各类招聘岗位 495.35 万个；开展就业困难人员摸排 778545 人，为 126387 人次求职登记的就业困难人员提供了精细化公共就业服务，累计实现就业 94172 人次；综合满意度由 2014 年 68.15 分提升到 80 分以上。随着就业形势的发展变化，群众的就业需求更加趋于多元化、个性化，亟需促进高质量充分就业。紧跟时代发展、紧贴服务实际，健全完善具有北京特色的地方标准十分必要。一是**适应新形势的需要**。《国务院关于印发“十四五”

就业促进规划的通知》(国发〔2021〕14号)、《人力资源社会保障部 国家发展改革委 民政部 财政部关于实施提升就业服务质量工程的通知》(人社部发【2021】80号)、《北京市人力社保服务规范》等文件的出台,对北京市公共就业服务工作提出了更高的要求,为了切实提升公共就业服务质量,有必要对本标准进行修订。**二是契合工作实际的需要。**通过与 GB/T 33554-2017 《职业指导服务规范》、GB/T 33535-2017 《职业介绍服务规范》、GB/T 33535-2017 《公共就业服务中心设施设备要求》等国家标准、目前北京市公共就业服务有关政策要求以及当前公共就业服务工作实际对标对表,为了保持本标准内容的先进性,增强标准的实用性,有必要对其进行修订。**三是适应新发展的需要。**针对疫情期间结构性供需矛盾,北京市人力资源和社会保障局通过“就业超市”搭建全国首个“共享用工”平台,并优化了移动端求职招聘服务。随着公共就业服务形式、服务内容不断丰富和创新,有必要对本标准进行修订和完善。

本次标准的修订在综合分析上一版标准使用中存在的问题,借鉴国内外相关标准制定的经验,并对北京市各区公共就业服务机构进行调研的基础上,对原标准的结构、服务内容、服务流程等进行了全面修订,进一步规范了公共职业介绍和职业指导的服务要求,将为各级公共就业服务机构开展职业介绍和职业指导工作提供有力的技术支撑。**一是有助于增强公共就业服务效能。**实践证明,公共就业服务工作以服务规范为抓手,才能进一步明确服务流程、服务要求,提升服务水平,充分发挥公共就业服务效能。《公共职业介绍

和指导服务规范》的修订，是全面贯彻实施二十大报告中“健全就业公共服务体系，完善重点群体就业支持体系，加强困难群体就业兜底帮扶”以及“十四五”规划提出的“健全全方位公共就业服务体系，增强公共就业服务能力”的重要举措。

二是有助于提升公共就业服务质量。随着经济社会发展，劳动者对更高质量和更充分就业的期待与日俱增，提供专业化、专家型的服务已成为公共就业服务的基本要求。以此为契机，修订服务规范，体现了公共就业服务对专业化人员队伍建设的高要求，有助于推动公共就业服务实现服务阵地前移一步、深化一步、对接一步，实现服务质量的提升。

三是有助于提高公共就业服务满意度。通过标准修订，有助于进一步加强业务监管，强化服务过程管理，统一业务评价标准，实现个性服务、暖心服务、高效服务，切实提高服务对象对公共就业服务从过程到结果的全程满意度。

三、主要工作过程

（一）立项阶段（2020年11月—2021年3月）

2020年11月北京市人力资源和社会保障局提交《公共职业介绍和指导服务规范》制修订项目申报书，2021年3月30日北京市市场监督管理局下达《2021年北京市地方标准制修订项目计划》（第一批），《公共职业介绍和指导服务规范》获得立项。

（二）启动阶段（2022年5月—2022年6月）

2022年5月，北京市人力资源和社会保障局联合北京市标准化研究院组建了标准编制工作组，制定了关于《公共职业介绍和指导服务规范》的工作方案，明确了工作职责、工

作进度及人员分工等。

（三）调研和编写阶段（2022 年 6 月—2022 年 10 月）

针对前期召开的《公共职业介绍和指导服务规范》地标修订工作调研会，2022 年 6 月标准编制工作组搜集了相关政策、法规、指导性文件和国家、行业、地方标准，并进行了整理、分析，依据相关政策、法规和国家、行业及地方标准，通过对比分析和综合研究制定了标准编制大纲。

2022 年 6 月-9 月，标准编制组根据地方标准的编制需要，制定了标准编制框架，召开了由东城区、西城区、海淀区、朝阳区、丰台区、石景山区、通州区、顺义区、大兴区等部分区公服机构参加的调研部署会，经过反复调研和研讨，在此基础上形成了标准草案。2022 年 10 月，标准编制组邀请专家召开论证会，在充分吸取专家和区公服机构意见的基础上，对《公共职业介绍和指导服务规范》标准草案的框架和内容进行了多次调整和修改，进一步明确了标准框架和内容，编制了征求意见稿和编制说明。

（四）标准征求意见阶段（2022 年 11 月—2022 年 12 月）

专家预审会征求意见。2022 年 11 月，北京市人力资源和社会保障局组织召开了地方标准预审会，来自北京信息科技大学等单位的专家参加了会议，认为该标准符合国家有关法律法规要求，标准制定过程符合规定的程序，形成的文本符合 GB/T 1.1 以及北京市地方标准管理的有关规定，专家组一致同意该标准通过预审，建议标准编制组根据专家意见进行修改，公开征求意见。

四、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

（一）制定标准的原则：此次修订标准既结合北京市公共就业服务机构的基本情况，考虑标准的“适用性”、“可操作性”，又结合当前公共职业介绍和职业指导服务的最经典、最新做法，以及未来发展趋势，保证标准的“科学性”、“前瞻性”、“先进性”。

（二）制定依据包括但不限于：

1、依据的法律法规

《中华人民共和国就业促进法》

《中华人民共和国标准化法》

《国务院关于印发“十四五”就业促进规划的通知》

《关于实施提升就业服务质量工程的通知》

《关于推进全方位公共就业服务的指导意见》

《北京市关于推进全方位公共就业服务的实施意见》

《北京市精细化公共就业服务实施细则》

2、依据标准

GB/T 33527-2017 公共就业服务 总则

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

GB/T 33554-2017 职业指导服务规范

GB/T 33535-2017 职业介绍服务规范

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

DB11/T 1574-2018 公共职业介绍和公共职业指导服务评价规范

DB11/T 3008.1—12-2018 人力资源服务规范系列标准

3、与现行法律、法规、标准的关系。

本标准是在充分遵循现行相关法律、法规，根据国家相关政策文件基本要求，参照现有国家标准、地方标准的基础上制定的。

（1）与 GB/T 33535-2017 《职业介绍服务规范》、GB/T 33554-2017 《职业指导服务规范》的关系

2017 年发布实施的两项国标规定了职业介绍服务和职业指导服务的基本要求、服务对象和内容、服务流程、服务要求及监督、评价与改进。适用于全国公共就业服务机构开展的职业介绍和职业指导服务。

本标准与上述两项标准在界定标准范围和规范服务要求及内容等方面思路基本一致，随着就业形势的发展变化，对北京市公共职业介绍和职业指导服务提出了更高的要求。本标准立足北京市工作实际和服务特色，系统梳理当前北京市公共职业介绍和职业指导的工作现状，进一步细化了北京市公共职业介绍和职业指导的服务要求和服务流程，适用于北京市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。具体表现在：**1、**对功能区布局和设施设备、环境、人员、信息化、制度等方面提出了具体要求。**2、**结合当前就业形势，拓宽线上线下多种服务形式和渠道。**3、**依据现行法律法规删除了“从业人员职业资格”等不合时宜的内容条款，补充了其他准入机制等。**4、**公共职业介绍和指

导服务内容、流程与要求的差异性和细化详见第 5 章和第 6 章。

(2) 与 DB11/T 3008.1-12-2018《人力资源服务规范》系列标准的关系

与《人力资源服务规范》相比，《公共职业介绍和指导服务规范》主要有以下特点：1、突出公共就业服务特色。强调通过公益性服务措施提供公共职业介绍和职业指导服务，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。2、服务更加细化和完善。在基本内涵和内容保持一致的同时，对公共职业介绍和指导服务进一步细化，服务内容更加具体全面，工作流程更加完善。3、具体差异性和细化要求详见第 5 章和第 6 章。

五、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述

本标准与 DB11/T 1123-2014《公共职业介绍服务规范》与 DB11/T 1124-2014《公共职业指导服务规范》相比，除结构和编辑性修改外主要技术变化：

1、将原有的两个标准合并为一个标准，标准名称为《公共职业介绍和指导服务规范》。

2、修改了范围和规范性引用文件。

3、第 3 章术语和定义中，保留了“公共职业介绍服务”、“公共职业指导服务”、“就业困难人员”、“一般性指导服务”、“专门指导服务”、“分类指导服务”术语，并对其中部分术语定义进行修改完善；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。

4、第4章基本要求，1、细化了公共职业介绍和职业指导服务功能区布局和设施设备配置要求、环境要求、人员要求、信息化要求和制度要求，主要依据 GB/T 33535-2022《公共就业和人才服务机构设施设备要求》和北京市公共就业服务机构实际情况；2、修改了 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》中对从业人员的要求，删除了北京市人力资源市场从业人员资格证书、职业信息分析师等国家职业资格证书有关要求，主要依据《国家职业资格目录》以及《北京市人力资源和社会保障局关于调整人力资源市场从业人员资格管理方式有关问题的通知》（京人社市场发〔2017〕189号）；3、建立其他准入机制，明确了对公共职业介绍、职业指导、职业信息分析工作人员的业务知识和能力要求，主要依据《北京市人力资源和社会保障局关于印发〈北京市精细化公共就业服务实施细则〉的通知》（京人社职介发〔2018〕153号）；4、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，主要依据《北京市就业工作领导小组办公室关于印发〈关于完善就业工作体系运行机制的指导意见〉及配套方案的通知》（京就办发〔2020〕12号）以及北京市公共就业服务工作实际。

5、第5章公共职业介绍，一是对原标准的职业介绍服务内容和服务流程进行重新梳理、归纳。将公共职业介绍服务分为日常服务、招聘会服务、信息服务。详见 5.2 和 5.3。主要依据 GB/T 33535-2017《职业介绍服务规范》和 GB/T

33554-2017《职业指导服务规范》及目前北京市公共就业服务机构工作实际；二是在 5.3.1 日常服务中增加了“求职和岗位推荐”、“招聘登记和用人推荐”的线上和线下两种服务方式。详见 5.3.1.1.2、5.3.1.1.3、5.3.1.2.2、5.3.1.2.3，主要依据《北京市关于推进全方位公共就业服务的实施意见》(京就发〔2019〕1号)，以及北京市开展“互联网+公共就业服务”的工作实践。三是在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，详见 5.3.2.3，主要依据北京市公共就业服务机构工作实际。

6、第 6 章公共职业指导，保留了北京市公共职业指导服务特色，将公共职业指导分为一般性指导、专门指导、分类指导，详见 6.2；进一步梳理、明确了公共职业指导的服务流程与要求，详见 6.3。

7、第 7 章规范了服务监督、评价与改进的要求。增加了对公共服务机构的职业介绍和指导服务评价按照 DB11/T 1574《公共职业介绍和公共职业指导服务评价规范》实施有关内容。

六、重大意见分歧的处理依据和结果。

无重大意见分歧。

七、与国内外同类标准水平的对比情况。

本标准未采用国际标准，是对北京市地方标准 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》的修订。与 GB/T 33554-2017《职业指导服务规范》、GB/T 33535-2017《职业介绍服务规范》的对比见第 4、5、6 章。

八、作为推荐性标准或者强制性标准的建议及其理由。

本标准规定了公共职业介绍和指导服务的基本要求、服务对象、服务内容以及服务流程等基本内容，内容不涉及安全、卫生和环境保护等具体标准化技术指标，根据《中华人民共和国标准化法》的相关要求，建议作为推荐性地方标准发布。

九、强制性标准实施的风险点、风险程度、风险防控措施和预案。

不涉及。

十、实施标准的措施(政策措施/宣贯培训/试点示范/监督检查/配套资金等)。

由北京市人力资源和社会保障局发文并采取措施以推动标准的实施，在全市公共就业服务机构范围内开展宣传和贯彻标准的培训工作，并提供标准实施的配套资金。

十一、其他应说明的事项。

本标准不涉及专利和知识产权。