

福建省人力资源和社会保障厅 福建省财政厅文件

闽人社文〔2024〕112号

福建省人力资源和社会保障厅 福建省财政厅 关于印发《福建省公共就业服务下沉 基层行动方案》的通知

各设区市人力资源和社会保障局、财政局，平潭综合实验区社会
事业局、财政金融局：

为贯彻落实就业体制机制改革要求，完善基层就业公共服务
制度，健全就业公共服务体系，根据《人力资源社会保障部 财
政部关于推动公共就业服务下沉基层的意见》（人社部发〔2024〕
30号）等相关文件精神，结合我省实际制定《福建省公共就业

服务下沉基层行动方案》，现印发给你们，请认真组织实施。

福建省人力资源和社会保障厅

福建省财政厅

2024年10月9日

（此件主动公开）

福建省公共就业服务下沉基层行动方案

为深入贯彻党的二十大精神，健全公共就业服务体系，提升就业服务的均衡性和可及性，更好保障和改善民生，特制定本行动方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党的二十大精神，坚持党对就业工作的全面领导，坚持以人民为中心的发展思想，把就业作为民生之本，全面贯彻劳动者自主就业、市场调节就业、政府促进就业和鼓励创业的方针。实施就业优先战略，突出抓好重点群体就业，营造公平就业环境，构建和谐劳动关系，鼓励创业带动就业，促进就业质的有效提升和量的合理增长，不断增强广大劳动者的获得感幸福感安全感。

二、基本目标

（一）推动重点群体就业支持政策落地落实。围绕高校毕业生等青年群体就业工作，通过市场化社会化就业与政府帮扶，促进多渠道就业创业。推进农民工稳定就业增收，深化“闽字号”劳务品牌培育和“山海劳务协作”，促进农民工外出就业和就近就地就业。完善就业援助制度，加强对大龄、残疾、较长时间失业等就业困难人员的帮扶，统筹用好公益性岗位，促进零就业家庭动态清零，稳定脱贫人口务工规模和务工收入，切实兜牢民生底线。做好退役军人、妇女等群体就业工作。

（二）推动公共就业服务体系优化升级。深化企业、市场、政府“三位一体”就业服务模式，形成公共就业服务机构、人力资源服务企业、零工市场有机融合的全方位就业服务体系。助推人力资源服务开发工程，推动建立统一规范的人力资源市场体系。完善创业带动就业保障制度，激发创业潜能，提升创业质量，发挥创业带动就业倍增效应。营造公平就业环境，增强劳动力市场包容性，消除各类就业不合理限制，使人人都有通过辛勤努力实现自身发展的平等机会。

（三）推动劳动权益保障工作协同发展。建立新就业形态劳动者劳动基准，保障新就业形态劳动者合法权益。完善劳动关系三方协调机制，解决群体职业伤害保障缺位问题。推进纳入国家职业伤害保障制度试点准备工作，促进劳动关系和谐发展。开展清理整顿人力资源市场秩序专项行动，及时查纠拖欠劳动者工资报酬等违法违规行为，维护劳动者合法劳动权益，为劳动者高质量充分就业营造良好市场环境。

三、重点任务

（一）建设便捷可及的基层就业服务网点。以零工市场为基础，统筹资源打造服务网点，形成覆盖“市+县（区）+乡镇（街道）+社区（村）”的就业服务矩阵。重点结合乡镇（街道）、社区（村）党群服务中心、便民服务中心、公共服务办公室、工会之家、银行网点等服务场所，通过整合、改造、新建等方式，合理布局线下零工市场，在村（社区）建设更

多零工驿站,为劳动者提供就业信息推介、求职应聘、技能培训供求对接、劳动维权等一站式服务。

(二) 支持基层服务网点精准开展就业服务。运用大数据、区块链、数据仓等技术,建设完善省级公共就业服务“一库一平台”,建立高校毕业生等青年群体、失业登记人员、就业困难人员、退役军人、残疾人、农民工、家政从业人员、长时间失业人员等实名台账。打通省级就业信息平台与各地零工市场线上平台数据交互渠道,将就业失业数据、重点群体数据等回流至零工市场等基层公共就业服务网点,通过“大数据+铁脚板”精准实施主动服务,开展重点帮扶。

(三) 提升基层公共就业服务规范化水平。规范零工市场建设指引,推进零工市场等基层服务网点场所设施设备标准化、管理标准化、服务标准化。建立县域分片包干服务机制,县级公共就业服务机构工作人员以派驻或联系的方式,支持基层服务网点开展就业服务。鼓励街道(乡镇)、社区(村)级基层服务网点发布基层公共就业服务基本事项和服务标准,与公共就业服务机构联动开展招聘活动、职业指导、技能培训、就业见习、创业指导等就业服务,把服务送到群众身边。

(四) 充实优化基层公共就业服务队伍。鼓励基层治理专干、社区工作者、网格员,以及“三支一扶”、高校毕业生服务社区计划等人员从事基层公共就业服务。乡镇、街道、村、社区特定公益性岗位聘用符合条件人员的,可按规定给予岗位补

贴和社会保险补贴。探索开展求职能力实训师资班，鼓励参加职业指导师等职业技能等级认定。定期组织职业指导师、公共就业创业服务专家等深入基层服务网点提供面对面服务和指导。鼓励各零工市场评选“零工推介积极分子”，每个村（社区）发动4-5名“零工带头人”，为基层公共就业服务宣传代言。

四、创新工作机制

（一）探索实施“就业券”服务模式。探索开展“就业券”全程管控模式。选取个别补贴政策试行新模式，通过电子社保卡对符合条件的群体发放“就业券”，并通过“就业券”核算兑付补助资金到社保卡银行账号，实现服务过程全记录、可追溯。支持各地零工市场线上平台等与省级就业信息平台实施“就业券”服务对接，通过“就业券”分发、领取、核销、拨付全流程闭环管理，实现人群精准识别、服务精准供给、资金精准监管、绩效精准评估、服务精准评价。

（二）推进公共就业服务市场化供给。提升公共就业服务市场化供给水平，由省人力资源和社会保障厅制定政府购买公共就业服务相关办法，细化并动态调整政府购买公共就业服务项目目录，推进各类市场主体、社会组织积极参与基层就业服务网点设施运营、服务项目提供。公开采购基本公共就业服务，有序推进劳动者、企业、人力资源服务机构、各类就业服务平台和政府通过“就业券”闭环结算，计人计服务按绩效支付服务费。

（三）推进公共就业服务数智化发展。推进省级公共就业服

务信息平台建设运维市场化运营，建立以政企合作为基础的市场化运作机制，实现管理与建设运营工作分离。依托全省集中的就业信息资源库和就业信息平台，进行多维人物画像，精准定位群众就业诉求，智能推荐就业信息资源，帮助劳动者和用人单位高效对接。创新打造线上线下一码通办、AI 简历、智能审核、人岗智能匹配等应用场景，破解就业服务堵点困难。

五、保障措施

（一）加强组织领导。充分认识推动公共就业服务下沉基层的重要意义，将其作为健全就业服务体系、促进高质量充分就业的重点工作，作为为民办实事的重要举措加快推进。发挥各级就业工作领导小组作用，强化工作联动，共同推动就业服务纳入基层民生保障服务事项。

（二）强化资金保障。统筹用好就业补助资金等各类资金，支持公共就业服务下沉基层。对于基层公共就业服务机构（含政府设立的家门口就业服务站、零工驿站等）承担的免费公共就业服务，可根据工作量、专业性和成效等，给予一定补助，具体办法由各地制定。鼓励各地按照政府购买服务有关规定采购公共就业服务，推动相关工作开展。

（三）完善考核机制。建立健全公共就业服务市场化运营考核办法，完善服务准入标准及服务要求、考评体系、结算体系。细化考核指标和考核要求，丰富考核方法和考核形式。严密组织市场化运营季度和年度考核，对服务质效考评

不合格的，坚决作退出处理。通过市场竞争、市场检验，催生优质的社会化公共就业服务力量。

- 附件：1. 基层公共就业服务基本事项
2. 基层公共就业服务标准
3. 基层公共就业服务市场化运营考核标准

附件 1

基层公共就业服务基本事项

依据现行法律法规和相关政策，包括但不限于以下服务：

一、摸清辖区内劳动者就业失业情况，掌握离校未就业高校毕业生、失业人员、就业困难人员等群体的就业服务需求，定期调查辖区内用人单位用工需求；

二、为辖区内劳动者和用人单位提供就业失业登记、求职招聘登记、就业困难人员申请认定、就业扶持政策申领等经办服务；

三、及时发布就业法规政策、市场工资指导价位、招聘岗位、职业培训、就业见习、创业培训等信息；

四、及时组织推荐辖区内重点群体参加招聘活动、技能培训等就业服务活动，面向就业困难人员、零就业家庭实施就业援助；

五、县级以上人民政府确定的其他服务。

附件 2

基层公共就业服务标准

一、咨询服务.....	13
1.1 基本服务功能.....	13
1.1.1 政策咨询.....	13
1.1.2 业务咨询.....	13
1.1.3 信息发布.....	13
1.2 延伸服务功能.....	13
1.2.1 投诉接待.....	13
1.2.2 便民服务.....	14
二、就业和失业管理.....	14
2.1 基本服务功能.....	14
2.1.1 失业登记.....	14
2.1.2 就业登记.....	14
2.1.3 组织开展辖区失业人员跟踪调查.....	14
2.1.4 就业困难人员申请和认定.....	15
2.1.5 零就业家庭申报和认定.....	15
2.1.6 辖区公益性岗位初审.....	15
2.1.7 公益性岗位补贴和社保补贴申请受理和初审.....	16
2.1.8 灵活就业社保补贴申请受理和初审.....	16
2.2 专业服务功能.....	17
2.2.1 组织开发辖区公益性岗位.....	17
2.3 延伸服务功能.....	17
2.3.1 推荐青年见习.....	17
三、职业指导和职业介绍.....	18
3.1 基本服务功能.....	18
3.1.1 招聘登记和发布.....	18
3.1.2 求职登记.....	18
3.1.3 推荐岗位.....	19
3.1.4 用人推荐.....	19

3.1.5 组织小规模招聘洽谈会	20
3.1.6 一般性求职指导	20
3.2 专业服务功能	21
3.2.1 职业素质测评	21
3.2.2 职业生涯规划	21
3.2.3 诊断咨询	21
3.2.4 用人单位指导	22
3.3 延伸服务功能	22
3.3.1 代理招聘	22
3.3.2 远程招聘面试	22
四、职业技能培训	23
4.1 基本服务功能	23
4.1.1 采集和发布培训信息	23
4.1.2 推荐技能培训项目和报名登记	23
4.2 延伸服务功能	23
4.2.1 协助落实培训补贴	23
4.2.2 协助落实职业技能鉴定补贴	24
4.2.3 跟踪培训后的就业情况	24
五、创业服务	24
5.1 基本服务功能	24
5.1.1 推荐创业培训和报名登记	24
5.1.2 创业担保贷款申请受理和初审	24
5.2 专业服务功能	25
5.2.1 创业咨询	25
5.2.2 推荐创业项目	25
5.3 延伸服务功能	25
5.3.1 协助落实创业补贴	25
5.3.2 创业项目征集和发布	26
5.3.3 创业跟踪服务	26
六、就业援助	27
6.1 基本服务功能	27

6.1.1 组织开展对辖区援助对象的摸底调查	27
6.2 专业服务功能	27
6.2.1 组织援助	27
七、离校未就业高校毕业生就业服务	28
7.1 基本服务功能	28
7.1.1 宣传公告	28
7.1.2 审核并录入离校未就业高校毕业生实名调查登记表	28
7.1.3 一般性就业服务	28
7.2 专业服务功能	29
7.2.1 专业帮扶	29
7.3 延伸服务功能	29
7.3.1 高校毕业生社保补贴申请受理和初审	29
7.3.2 推荐劳动关系代理服务或档案保管服务	29
八、劳动力资源管理	30
8.1 专业服务功能	30
8.1.1 组织劳动力资源情况调查	30

一、咨询服务

1.1 基本服务功能

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）。

1.1.2 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）。

1.1.3 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。

1.2 延伸服务功能

1.2.1 投诉接待

服务标准：设置专门服务窗口和意见箱，解答、处理和协调服务对象所遇到的问题和纠纷，为其提供应有的帮助。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：接待或登记、反馈意见、跟踪问题解决进度。

1.2.2 便民服务

服务标准：在本机构办事场所，设置常用便民服务设施设备，如：表格填写台、水笔、老花镜、针线包、雨伞、打印服务、复印服务、证照拍摄等，通过免费或微利服务为前来办事的服务对象提供应急服务项目，满足其个性化的需求，为办事群众营造方便、温馨的办事环境。

服务流程：购买、设置、检查、维修和更换。

二、就业和失业管理

2.1 基本服务功能

2.1.1 失业登记

服务标准：为法定劳动年龄内、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，提供基本的公共就业服务。基层服务网点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、审核认定、发放证件、跟踪服务。

2.1.2 就业登记

服务标准：为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。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、检查校核、登记确认、跟踪服务。

2.1.3 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，有针对性地制订失业人员动态调查方案，组织辖区社区平台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。

2.1.4 就业困难人员申请和认定

服务标准：接受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认定申请。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、审核认定、录入打印、上报备案、反馈。

2.1.5 零就业家庭申报和认定

服务标准：接受辖区内符合本地区“零就业家庭”认定条件的登记失业人员的“零就业家庭”认定申请。“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；四是属于城市居民家庭成员。

服务流程：接受申请、指导填表、审核认定、录入打印、上报备案、反馈。

2.1.6 辖区公益性岗位初审

服务标准：接受辖区用人单位所申报岗位的“公益性”岗位性质的认

定申请，通过实地调查核实，重点针对岗位是否符合“公益性”进行初审，并上报县（市、区）有关就业管理部门进行确认。公益性岗位的“公益性”是指主要由政府作为出资主体，扶持或通过社会筹集资金开发的，以安置就业困难人员为主，符合社会公共利益需要的服务性岗位和协助管理岗位。

服务流程：接受申请、指导填表、实地核查、性质初认、上报确认。

2.1.7 公益性岗位补贴和社保补贴申请受理和初审

服务标准：受理辖区内通过公益性岗位安置就业困难人员并缴纳社会保险费单位的公益性岗位补贴申请，包括公益性岗位的岗位补贴申请和公益性岗位的社保补贴申请，对上报所安置就业困难人员的合同签订、在岗状态、缴纳社会保险、发放工资等情况进行调查核实后，对补贴申请的有关资料进行初审，并将符合条件的人员上报县（市、区）有关就业管理部门进行确认，同时建立受理工作台账。

服务流程：接受申请、指导填表、实地核查、初步审核、上报确认。

2.1.8 灵活就业社保补贴申请受理和初审

服务标准：对辖区办理就业登记符合申请条件的灵活就业人员社会保险补贴申请进行受理和初审。主要包括以下三类人员：一是从事灵活就业且足额缴纳社会保险费的就业困难人员；二是领取营业执照从事个体经营的就业困难人员且按照灵活就业人员参保缴费办法缴纳社会保险费的；三是离校2年内未就业高校毕业生灵活就业后且足额缴纳社会保险费的。审核内容主要包括人员基本情况、就业登记情况、缴纳社会保险情况等，经检查核实后，将符合条件的人员上报县（市、区）有关就业管理部门进行

确认，同时建立受理工作台账。

服务流程：申请受理、指导填表、材料初审、检查核查、签署意见、汇总上报。

2.2 专业服务功能

2.2.1 组织开发辖区公益性岗位

服务标准：为解决就业困难人员就业，利用辖区资源，面向居民群众和单位服务需求，组织社区（村）开发非营利性公共管理和公益性服务类岗位。有条件的地区，进行岗位储备，建立辖区公益性岗位动态信息库，并定时向外发布。

服务流程：制订计划、辖区调研、搜集信息、资源整合、挖掘开发、分类整理、汇总发布。

2.3 延伸服务功能

2.3.1 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、见习管理、跟踪服务。

三、职业指导和职业介绍

3.1 基本服务功能

3.1.1 招聘登记和发布

服务标准：为到基层服务网点办理招聘的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。

3.1.2 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。

3.1.3 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。

3.1.4 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。在街道层面，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。

3.1.5 组织小规模招聘洽谈会

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，基层服务网点提供专门场地、设施、人员等一系列的配套服务，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，并注意人员流动等安全问题；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力资源和社会保障方面的问题进行现场咨询；四是根据招聘洽谈会的成效状况作出职业介绍供求分析，并与其他不同情况下的招聘活动进行比较，分析研究，通过改进安排方式，提高洽谈活动的成效。

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。

3.1.6 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。

3.2 专业服务功能

3.2.1 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。

3.2.2 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、职业生涯规划路线选择、实施、评估与反馈。

3.2.3 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。

3.2.4 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。

3.3 延伸服务功能

3.3.1 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。

3.3.2 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：网络申请、在线笔试、在线面试、在线测评、通知录用。

四、职业技能培训

4.1 基本服务功能

4.1.1 采集和发布培训信息

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，同时通过基层服务网点的电子显示设备、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。

4.1.2 推荐技能培训项目和报名登记

服务标准：为有培训愿望的城乡各类劳动者，有针对性地推荐就业技能培训项目，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。在这个过程中要重点了解服务对象和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、推荐培训项目、协助报名登记、跟踪服务。

4.2 延伸服务功能

4.2.1 协助落实培训补贴

服务标准：向辖区培训机构或辖区内符合培训补贴条件的培训学员宣讲申请培训补贴的条件、标准、流程、申报资料等，根据其需要协助其申请有关补贴。包含职业技能培训补贴、培训期间的生活费补贴等。

服务流程：政策宣讲、初审资料、协助申请、跟踪服务。

4.2.2 协助落实职业技能鉴定补贴

服务标准：为辖区内参加技能鉴定并取得合规证书的人员，宣讲申请职业技能鉴定补贴的条件、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。

4.2.3 跟踪培训后的就业情况

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。

五、创业服务

5.1 基本服务功能

5.1.1 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城乡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。

5.1.2 创业担保贷款申请受理和初审

服务标准：受理辖区内创业人员创业担保贷款的申请事宜，和社区相

关人员对申请者的经营场所进行实地核查、宣讲申请贷款的有关事项、对申请材料进行初审，并出具意见，建立相关申请受理台账。

服务流程：接受咨询、受理申请、调查核实、签署意见、跟踪服务。

5.2 专业服务功能

5.2.1 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。

5.2.2 推荐创业项目

服务标准：为有创业意愿的辖区潜在创业者，从人社系统的创业项目库中有针对性地为其推荐创业项目，协助其对项目的可行性进行调研、请相关专家为其提供咨询、组织与项目开发者进行对接、做好创业跟踪服务工作。

服务流程：了解创业意愿、推荐创业项目、做好后续服务。

5.3 延伸服务功能

5.3.1 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。包括一次性创业补贴申请、创业带动就业补贴申请、创业场地租金补贴申请等。

服务流程：政策宣讲、初审资料、协助申请、跟踪服务。

5.3.2 创业项目征集和发布

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，并发布。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：发布、受理、审核、入库、发布。

5.3.3 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。

六、就业援助

6.1 基本服务功能

6.1.1 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，在实施调查中做好指导工作。

服务流程：社区调研、方案制订、组织实施、实时指导。

6.2 专业服务功能

6.2.1 组织援助

服务标准：根据辖区就业援助对象的特点，围绕落实就业援助政策、帮助就业援助对象实现充分就业和稳定就业这一主题，有针对性地组织社区平台开展就业援助活动。

活动的内容一般包括：落实援助政策、提供岗位援助、提供培训援助、提供个性化职业指导、提供创业援助等。通过组织援助，摸清辖区就业援助对象的底数，为就业援助对象送政策、送培训、送岗位、送服务，使精细化、长效化、人本化就业服务落到实处，形成全社会共同关心、爱护和援助就业困难人员的社会氛围。

服务流程：了解需求、设计方案、确定方式、实施援助、信息记载、活动总结。

七、离校未就业高校毕业生就业服务

7.1 基本服务功能

7.1.1 宣传公告

服务标准：基层服务网点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、街道辖区的公告栏、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、发布公告、解释咨询。

7.1.2 审核并录入离校未就业高校毕业生实名调查登记表

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。

7.1.3 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。

7.2 专业服务功能

7.2.1 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。

7.3 延伸服务功能

7.3.1 高校毕业生社保补贴申请受理和初审

服务标准：对辖区内离校2年内未就业高校毕业生的灵活就业人员社会保险补贴申请进行受理和初审，该类灵活就业人员须办理就业登记且足额缴纳社会保险费。审核内容主要包括人员基本情况、就业登记情况、缴纳社会保险情况等，经检查核实后，将符合条件的人员上报县（市、区）有关就业管理部门进行确认，同时建立受理工作台账。

服务流程：申请受理、指导填表、材料初审、检查核查、签署意见、汇总上报。

7.3.2 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。

八、劳动力资源管理

8.1 专业服务功能

8.1.1 组织劳动力资源情况调查

服务标准：基层服务网点要设计调查方案，组织所属力量平台对辖区内劳动力资源进行调查，摸清底数并动态跟踪维护，做好辖区劳动力资源管理。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。调查的形式以入户调查为主，问卷调查为辅。

服务流程：了解情况、制订方案、组织调查、动态管理。

附件 3

基层公共就业服务市场化运营考核标准

一、考核方式

季度考核：每季度通过省级就业信息平台监测数据开展工作量考核；

年度考核：每年通过基层公共就业服务网点自评、上级考评、第三方评估等模式进行一次年终考核，对服务网点的工作表现进行综合评价。

二、考核内容

基础能力考核：主要对基层服务网点线上线下平台建设，硬件设施设备、人员配备等基础条件实施考评。

服务量考核：主要对其实际完成的工作量进行量化评估，包括就业登记、失业登记、就业困难人员认定等就业创业类办事事项承接数量，职业指导、职业介绍等主动服务活动开展数量，以及劳动力资源市场摸排人次数等。

专业性考核：主要对基层公共就业服务网点专家团队建设情况及专业化服务能力进行考核。

成效考核：主要对辖区就业目标完成情况、培训人数、创业项目落地数、介绍就业人数、服务对象满意度等进行考核。

基层公共就业服务市场化运营考核标准

类别	考核内容	考核要点	考核办法
基础能力 考核	线上平台建设及 对接情况	1. 是否建设统一的线上服务信息系统； 2. 是否实现与省级就业信息系统互通互联； 3. 是否具备任务受理、服务登记、“就业券”核销等功能。	现场考核
	线下场所建设及运维 情况	1. 是否根据辖区服务对象数量、密度、区域分布等因素，合理布局基层公共就业服务网点，原则上网点服务范围应覆盖辖区 90%以上村（社区），满足所有重点群体服务需求； 2. 每个网点是否具备固定的场所（窗口），配备必要的电脑、打印机、复印机，视情配备电子显示屏，设置职业指导室、洽谈室等； 3. 是否及时对外发布服务事项及办事指南，提供便捷化、主动化服务。	现场考核
	人员配备情况	1. 每个网点是否至少配备 1 名专（兼）职服务人员，一般按每 3000 名服务对象配备 1 名工作人员； 2. 区县范围内是否统筹安排工作人员任务分工，配备线上客服人员，组建职业指导师、创业导师等专家团队，具备线上指导及进社区、进校园等面对面服务能力。	现场考核

类别	考核内容	考核要点	考核办法
服务量 考核	就业创业类办事事项 承接数量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 承接办理政策咨询、就业登记、失业登记、求职登记、就业困难人员认定申请、就业扶持政策申领等服务数量； 2. 用人单位、个人核销“就业券”数量及金额； 3. 完成统一分配的就业援助、失业人员跟踪调查、毕业生实名调查等任务数量。 	系统取数
	职业指导、职业介绍 等主动服务类提供数 量	<ol style="list-style-type: none"> 1. 承办小规模招聘洽谈会、公共就业服务基层行等活动的场次数； 2. 提供职业素质测评、职业生涯规划、咨询诊断、用人单位指导等服务次数； 3. 提供推荐岗位、用人推荐等服务次数。 	系统取数与 提供佐证材 料
	劳动力资源市场摸排 人次数	组织劳动力资源情况调查采集补充的人员信息数量。	系统取数
专业性 考核	专家团队建设情况	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辖区工作人员中，通过职业指导师、劳动保障专管员、心理咨询师等职业技能等级认定的人员占比； 2. 年度内辖区工作人员参加求职能力实训讲师培训班等业务培训的占比。 	提供佐证 材料
	专业化服务能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 参加各级组织的人社比武练兵、公共就业服务专项业务竞赛排名情况； 2. 工作人员对就业创业政策、业务规程等掌握情况； 3. 组织开展基层就业服务进社区、进招聘、进窗口和进企业服务活动情况。 	提供佐证 材料

类别	考核内容	考核要点	考核办法
成效考核	职业介绍情况	经介绍后成功就业的人数。	系统取数
	职业技能培训情况	经推荐或直接组织职业技能培训的人数。	系统取数
	创业服务情况	1. 经推荐或直接组织创业培训人数； 2. 成功孵化落地的创业项目数量。	系统取数
	离校未就业高校毕业生服务情况	经帮扶后成功就业或创业人数。	系统取数
	服务对象满意度情况	服务对象评价数量及满意度。	系统取数