

就业服务 以人为本

劳动和社会保障部培训就业司 组织编写
中国就业培训技术指导中心



 中国劳动社会保障出版社

就业服务 以人为本

劳动和社会保障部培训就业司 组织编写
中国就业培训技术指导中心



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

就业服务 以人为本 / 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编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2007

ISBN 978-7-5045-6780-2

I. 就… II. ①劳… ②中… III. 劳动就业—组织机构—资料—中国 IV. F249.214-2

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第164767号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 15印张 171千字

2007年11月第1版 2007年11月第1次印刷

定价: 28.00元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

编审委员会

主 审 张小建
副主审 于法鸣 刘 康 陈李翔 刘丹华 宋 建

编委员

主 编 田光哲 明 宏
副主编 李祥伟 沈志和 杨剑锋

编写人员

(按姓氏笔画)

王少伟 田光哲 冯格平 李祥伟 沈志和 李 云
明 宏 李懿馨 杨剑锋 陈保家 郭 瑜 谈宇德
梁艳春

代序

大力开展人本服务 推进就业服务“新三化”

2003年，胡锦涛总书记在全国再就业工作座谈会上指出：“要大力改善公共职业介绍服务机构的设施和手段，进一步探索和完善再就业服务的运行机制，实现再就业服务体系的制度化、专业化和社会化，尽可能为下岗失业人员提供更好的服务。”这是中央领导同志总结各地实践，着眼未来发展，对就业服务工作提出的新标准、新要求。我们一定要深刻理解中央领导同志指示精神，沿着“新三化”的轨道，进一步推动全国就业服务工作迈上一个新台阶。

就业服务“新三化”的核心理念和基本要求是人本服务。

要实现就业服务体系制度化、专业化和社会化，根本目的是要“提供更好的服务”。什么样的服务是好的？我们自己说好不行，必须是我们的服务对象说好才算数。

衡量服务好坏，在不同的指导思想下会有不同的标准。就业服务应当树立什么实践标准呢？这里举一些地方工作的实践例子，供大家来研究。比如南昌市实行就业“大篷车”：设立就业服务专车，定期把岗位信息送到偏远市郊企业，现场为下岗失业人员服务。北京市积极探索多种形式的职业指导，向失业人员和各类求职者提供专业化的咨询和个性化的服务。天津市扩展市场服务功能，根据用人单位的不同需求，提供可选择的16种服务项目。上海市建立12333电话咨询台，其出发点就是为广大群众关心切身利益，询问劳动保障事务提供便捷服务，深受老百姓欢迎。青岛市将失业人员分为ABCD四类，实行精细化的指导和服务。广州市依托社区，对特困失业人员单独建档造册，掌握底数，量身订制就业服务方案。厦门市为进城求职的外地农村劳动者提供引导性培训、职业介绍、政策咨询、投诉受理等一站式服务。长春市建立就业援助的“绿色通道”，使服务对象得到温暖的接待和快捷的服务等。这些做法内容不同，形式各异，但有一点是共同的，那就是真正设身处地为服务对象着想，热情提供服务，扎实工作，从而受到大家的欢迎。各地在改进和完善服务工作时，也提出了一些响亮的口号，如真情服务、精细服务、上门服务、贴心服务等，

并将此贯穿到服务中，赢得群众好评，树立起好的服务品牌。因此，归纳大家的实践和创造，我们提出人本服务，并把它作为就业服务“新三化”的核心理念和基本要求。

人本服务，就是把“以人为本”作为我们整个就业服务的宗旨。

这个“人”，就是我们服务的对象。包括求职和从业的城乡劳动者，也包括用人单位，还包括培训机构及其他社会各方面需要我们提供服务 and 帮助的个人和机构。具体说，人本服务，就是要以服务对象为中心，把满足服务对象的需要作为就业服务全部工作的出发点和落脚点。

我们的就业服务应该怎样做才能够真正体现人本服务的精神呢？

在公共管理和社会服务中以人为本的例子，在我们身边每天都可以碰到。比如交通管理方面，过去路边的标语都是硬邦邦的：“严禁酒后驾车！”“注意安全！”，而现在，我们越来越多地看到的是：“司机一滴酒，亲人一行泪”“请小心，您的家人在等您回去”，使人感到很温暖。比如过去公园、绿地很多牌子上写着：“严禁折花，违者罚款”“请勿践踏草坪”，人们往往熟视无睹，现在这样写：“花草是有生命的，请您爱护它”，大家看了心中都会有所触动，起到润物细无

声的效果。比如医院中在过去“救死扶伤”“发展卫生事业”的语录口号旁，现在又增加了“责任心、热心、细心、耐心”的座右铭，使人们更体会到人性化的贴近感。

国外公共就业服务发展的一个趋势，就是更加人性化，更加贴近求职者个人和雇主的需求，提供个性化的服务。比如日本的公共职介所都备有鞋刷，供来求职的人使用。英国的就业服务中心门前将大块草坪改成了捷径，就是为了使顾客不绕道进门。葡萄牙就业服务机构为每个求职者发一个呼机，专门向他们群发岗位信息。美国建立就业信息网，求职者通过信息库提供自己的简历，雇主在网上可以直接得到信息。面对查询信息能力较差的黑人求职者，就业服务中心专门安排工作人员在现场讲解就业职位供求及薪酬情况。瑞典等国家根据求职者的就业难度来提供分层服务：向大多数普通求职者提供信息自助服务，向需指导的求职者提供信息导航的帮助，对有困难的求职者提供个性化的求职帮助、职业指导，并推荐参加就业促进项目等，对少数特困求职者提供较长时间的持续扶助，如职业康复和其他专门服务等。比利时的就业服务培训中心设立专门的企业关系部门，实施岗位空缺开发计划，包括目标企业的类型、接触企业的方法、岗位空缺的

／

搜集和工作评估指导等。类似的例子还有很多。

归纳这些例子，我们可以体会到：在就业服务工作中，人本服务首先是主动服务。不是被动地在办公室里坐等顾客，而是与主动走出去相结合，及时了解求职者和用人单位的需求，主动开拓服务项目，想方设法促成职业供求的匹配。人本服务又要突出个性服务。在开展面对大众的一般性、共性服务的基础上，根据每个求职者和用人单位的不同需求，提供有针对性、有个性特点的职业指导、咨询和服务。人本服务也要实现贴心服务，要投入真情，把顾客视为亲人，设身处地为顾客考虑，想其所想，急其所急，从每个细小的环节做起，提供方便。人本服务还要体现诚信服务。信息传递要准确可靠，待人处事要讲究信誉，服务承诺要保证兑现，服务成效要经得起时间检验。人本服务更要做到高效服务。办事程序要做到简便快捷，环境设施要做到处处方便，服务时效要不断提高。上面五条也可以归结为一条，那就是满意服务——即以所有服务对象对我们的服务从过程到结果都表示满意作为出发点和落脚点。

现在我们搞“新三化”建设，无论是完善制度、提高专业化水平，还是利用社会资源，根本目的是提高我们服务的质量和效率。因此，

检验我们成功与否的根本标志就是看我们的服务对象是不是满意。如果离开了这一点，就会出现硬件设施和场地装修的盲目攀比，形成新一轮的建楼热；就会因追求所谓服务的“规范”而搞出很多华而不实的“程序”“标准”，那么，我们的就业服务工作就会失去方向。因此，我们贯彻落实“新三化”的要求，首先要真正树立人本服务的新理念。

大力开展人本服务，是做好新时期就业工作的必然要求。

劳动力市场三化建设使就业服务体系基础设施和外部条件得到改善，使工作人员队伍得到壮大，还建立了信息网络和街道社区两个平台。那么，今后几年的“新三化”建设，主要是要求我们练好内功，充分发挥已有设施和两个平台的作用，提高人员队伍素质，为社会多作贡献。因此，我们把开展人本服务确定为新时期就业服务工作的基本要求。

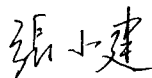
就业服务是为促进就业提供条件和环境的，对于促进就业具有特殊功能。因此，必须依据促进就业的任务要求和形势的变化，推进就业服务工作，提高就业服务水平。比如，市场就业机制下，就业的灵活性和多样化趋势，一是带来用人主体的多元化。过去我们面对的主要是国有企业、集体企业，现在大量用的是民营企业和个体工商

户，我们要学会如何适应这些新用户的要求来开展服务。二是带来就业形式的多样化。过去主要是正规的全日制就业，现在有季节工、小时工、计件工等多种灵活的就业形式，需要我们探索新的服务方式。三是带来职业需求的个性化。过去主要对群体人员规模安排，现在对不同个人的不同要求，必须提供有针对性、个性化的服务。又如，经济结构调整中，就业的结构性矛盾更为突出。一方面，许多人长期难以就业；另一方面，企业所需技术技能工人又十分短缺。要想解决这些问题，光靠我们坐等顾客上门的服务方式已经不行了，必须走出去，主动采取行动；光靠职业介绍单一功能已经难以满足，必须发挥就业服务的整体功能，使人力资源的输送和培训开发更加密切的结合。再如，在实行市场竞争就业、自主就业的同时，就业弱势群体更需要帮助。这几年，国有企业、集体企业的下岗失业人员中的大龄困难人员人数多、就业难，是政府促进就业政策要解决的突出问题，也是就业服务机构的重点服务对象。对这些人，仅提供一般的服务，难以奏效，需要更加耐心细致的工作，更加人性化的服务，更多真情的帮助。总之，只有树立人本服务的理念，根据服务对象的需求采取积极主动的行动，扩展服务功能，充实服务内容，提升服务层次，改

善服务质量，就业服务体系才能真正发挥作用，做到有为有位，保持旺盛的生命力，增强对劳动群众的感召力。

实现就业服务“新三化”，开展人本服务，工作任务十分艰巨。让我们以高度的责任感和使命感，奋发努力，开拓创新，推进中国就业服务事业上一个新的水平，促进就业再就业上一个新的台阶！

劳动和社会保障部副部长

Handwritten signature of Zhang Xiaojian in black ink.

二〇〇七年十月

说 明

为了促进我国就业和再就业工作的开展,推动就业政策的落实,充分发挥公共就业服务的重要作用,我们在编写《城市公共就业服务机构综合性服务场所功能手册》(以下简称《功能手册》)的基础上,又编写了《就业服务 以人为本》这本书,作为《功能手册》的配套用书,以对《功能手册》进行具体的诠释,从而将各项功能落到实处。

全书共分为四个部分:

第一部分,城市综合性服务场所人本服务典型做法。按照《功能手册》,设置了7个模块,共收录人本服务典型做法89个。其中,总服务台服务模块16个,信息发布服务模块20个,职业介绍服务19个,职业指导服务21个,培训与创业服务1个,劳动保障事务代理8个,就业和失业管理4个。这部分是结合城市综合性服务场所的功能,对各个功能在实际运作过程中的人本服务运作所作的整理和收集。

第二部分,为各地公共就业服务人本服务典型经验。汇总了2006年各地上报的人本服务专题经验材料。共分为五大方面共45个典型经验。其中,就业服务功能拓展方面8个,完善就业服务制度规范方面8个,三类群体专项服务方面18个,其他专项服务方面3个,工作体系建设方面8个。

第三部分,是在网络、报纸以及其他报告上收集的国内其他行业、香港地区以及国外的人本服务实例。共包括八个方面的细节,涉及医疗卫生、地铁、商业服务、住宿餐饮、公共服务等各个方面。这些国内外各个行业的人本服务做法,许多方面对我们公共就业服务可以起到很好的借鉴作用。

最后一部分是附录,为公共职业介绍机构宣传标语。在2004年部培训就业司下发的公共职业介绍机构宣传标语基础上,又结合当前形势对标语和口号进行了重新修订,并收录此书。

本书的出版,是对多年公共就业服务工作的经验总结,凝聚了广大就业服务工作者的心血,借此机会对他们的辛勤劳动表示感谢。与此同时,在本书的编写过程中,得到了很多专家,特别是各地劳动保障部门的大力支持,在这里一并表示感谢!

随着劳动就业和公共就业服务工作的不断深入开展,相信各地会不断总结新经验,推出新成果,将就业服务工作推向前进!

编 者
二〇〇七年七月

CONTENTS ● 目录

第一部分 人本服务——城市综合性服务场所典型做法

一、总服务台服务	003
1.1 政策咨询	003
1.1.1 要想了解就业政策，给你一本小册子	003
1.1.2 设立固定政策咨询台	003
1.1.3 设立自助查询机	004
1.2 业务咨询服务	004
1.2.1 一进门，就明示	004
1.2.2 让总服务台“走”出大厅	005
1.2.3 设立统一就业服务热线	005
1.2.4 把总服务台变成服务需求的采集点	006
1.3 便民服务	006
1.3.1 设立电子叫号系统	006
1.3.2 微笑的前台	007
1.3.3 变矮的前台	008
1.3.4 设立残疾人绿色通道	008
1.3.5 便利服务	009
1.4 举报投诉接待	010
1.4.1 设立劳动维权岗	010

- 010 1.4.2 设立服务监督岗
- 011 1.4.3 保障劳动者利益, 规范社会职业介绍行为
- 012 1.4.4 办事公开透明, 赢取群众信任
- 013 二、信息发布
- 013 2.1 电子屏发布
- 013 2.1.1 双屏显示服务
- 013 2.1.2 大屏幕双向定时同步滚动
- 014 2.1.3 大屏幕发布内容、形式人性化
- 015 2.1.4 科学合理设置电子大屏幕
- 016 2.2 触摸屏发布
- 016 2.2.1 呈现供求分析曲线
- 016 2.2.2 设置残疾人专用触摸屏
- 017 2.2.3 完全自助式求职
- 017 2.2.4 触摸屏上找工作只需点三下
- 018 2.2.5 有“性别”的触摸屏
- 018 2.3 信息栏发布
- 018 2.3.1 职业超市
- 019 2.3.2 每日市场导读
- 020 2.3.3 招聘信息上墙有道
- 020 2.3.4 市场工资价位指导
- 021 2.4 内部网络发布
- 021 2.4.1 建立区域共享的信息库
- 022 2.5 新闻媒体发布

2.5.1 信息发布形式多样化	022
2.5.2 职业晴雨表	022
2.6 互联网发布	023
2.6.1 网上查询服务	023
2.6.2 建立多种多样的信息采集和发布渠道	023
2.7 短信发布	024
2.7.1 短信服务	024
2.7.2 温馨提醒服务	025
三、职业介绍服务	026
3.1 求职登记	026
3.1.1 代填表格	026
3.1.2 开通互联网自助服务	026
3.1.3 将求职登记放到街道社区	027
3.1.4 供需自动匹配	028
3.2 现场招聘服务	028
3.2.1 多种形式为用人单位举行现场招聘	028
3.2.2 让洽谈活动有规律性	029
3.3 专场招聘	029
3.3.1 设立用工服务区	029
3.3.2 为专业人才提供专项服务	030
3.4 推荐跟踪服务	031
3.4.1 典型个案跟踪服务	031

- 031 3.4.2 用《就业援助卡》跟踪服务
- 032 3.4.3 进入用人单位采集信息
- 032 3.4.4 发放用人单位服务手册
- 033 3.4.5 为用人单位提供岗位分析服务
- 034 3.4.6 送岗上门服务

- 034 3.5 用人单位会员服务
- 034 3.5.1 招聘单位形象发布服务

- 035 3.6 劳务输入
- 035 3.6.1 为岗前培训提供指导

- 035 3.7 劳务输出
- 035 3.7.1 百村建百网
- 036 3.7.2 大篷车送岗下乡服务
- 036 3.7.3 跨省送员到岗

- 038 四、职业指导服务
- 038 4.1 个体专门指导
- 038 4.1.1 共情
- 039 4.1.2 “专业化”的真诚
- 039 4.1.3 无条件的积极关注
- 040 4.1.4 主动解释，使服务对象知情
- 040 4.1.5 尊重隐私，保守秘密
- 041 4.1.6 给服务对象介绍合适的职业指导人员
- 042 4.1.7 让职业指导“能看、能读、能听”
- 042 4.1.8 开辟各种指导服务方式
- 043 4.1.9 重视个人的职业“系留点”