

樊丽丽◎主编

职业介绍机构 运作指南

Employment Agency



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

职业介绍机构运作指南

樊丽丽 主编

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业介绍机构动作指南/樊丽丽主编. —北京: 中国经济出版社, 2004. 7

ISBN 7-5017-6515-4

I. 职… II. 樊… III. 职业选择—中介组织—指南

IV. F241. 23-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 062696 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW. economyph. com

责任编辑: 后东升 (电话: 68359423)

责任印制: 张江虹

封面设计: 张乙迪

经 销: 各地新华书店

承 印: 三河市欣欣印刷有限公司

开 本: 880mm×1230mm 1/32 印张: 7 字数: 170 千字

版 次: 2004 年 7 月第 1 版 印次: 2004 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 0001—5000 册

书 号: ISBN 7-5017-6515-4/F·5245 定 价: 14.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68359420 68309176

《职业介绍机构运作指南》

编 委 会

主编 樊丽丽

编委会成员

吴天宝	甘长江	刘昊昌	范普森	魏 伟
杨艺明	舒文娟	樊伟伟	李 路	张道深
熊婉芬	程日芳	傅珠军	赵望海	斯廉松
谭美凤	乔世荣	龙梅林	袁良喜	金耀华
沈宏昌	徐怀明	钱丹舟	林 静	马世泰
王露晓	鲁耘耕	方木黎	田良中	花永芳
汤玉升	黄宏深	孔会伯	姜本立	范宏喜
孙方圆	高克敏	沈冉由	华特欣	卫辉球
夏南星	韩得谊	尹尚连	曹立芳	郑洛宁
蒙正久	肖亚敏	牛 准	于干天	宋方士
胡今声	由晓强	熊午书	戴松衮	周亚芳
贾凤喜	林慧洲	冯伯如	罗斯点	石成军

前 言

就业压力是中国面对的最大挑战之一。为促进就业，需要加快培育和发展劳动力市场，完善就业服务体系。政府要建立公共就业服务制度，对就业困难群体提供特殊帮助，保持社会公平，促进劳动者就业；同时，要依靠社会各方面的力量，开发劳动力资源，为劳动者就业提供职业中介服务，促进劳动者就业。因此，职业中介行业有着广阔的发展前景。

目前，中国的社会职业中介行业还有点混乱。社会上各种各样的职业中介机构鱼龙混杂，真假难辨。一些职业中介机构甚至干起了骗人的事情，骗人的手段多种多样，总的来说，主要有四种情况：一是无照经营。少数职业中介机构没有劳动部门颁发的许可证和工商行政管理机关颁发的营业执照。从业者租间房子，挂块黑板，写上招聘信息，便开始违法经营。他们往往采取“打游击”的经营方式，经营场所经常变动，求职者发现上当受骗后也难以找到他们。二是随意编造或从报刊上摘抄一些旧的招工信息，以高薪诱惑求职者，当求职者交钱后发现信息虚假找到他们时，他们则以种种借口搪塞或干脆翻脸不认账。三是职业中介机构与用人单位串通欺骗求职者。本来用人单位并不缺人或招聘工作已结束，他们仍到处散发招聘信息，骗取报名费。四是职业中介机构收了钱，也介绍了一些工作，但与服务许诺相差甚远，或者求职者上班不久就被用人单位以种种理由解聘。

同时，即使正规营业的职业中介机构，其信息手段、服务手段、管理手段都还很落后，满足不了日益增长的广大人民群众求职择业的需要。

为此，学习国外的先进经验、信息与服务手段等，通过提供各种就业信息和职业中介服务，拓宽劳动者就业渠道，为劳动者创造更多的就业机会，是职业中介行业的当务之急，也是职业中

中介机构发展的必由之路。

随着全球经济一体化进程加快，特别是中国加入 WTO 后，中国将全方位参与国际市场竞争，劳动力市场也在迅速与国际接轨，这也要求广大职业中介机构必须积极引进国外先进就业服务方法和管理模式，不断改进就业服务手段，提高就业服务水平。政府也出台了相关政策，鼓励发展社会职业中介机构，规范职业中介服务行为，将职业中介服务纳入法制化轨道。同时，防止劳动力市场中的各种欺诈行为，保持劳动力市场良好秩序。

本书从规范运营、规范管理角度出发，指导职业中介企业如何筹建、运作和拓展业务，相关内容在目前图书市场上还是不多见的，相信对广大职业中介从业人员从事业务工作有所帮助。

编者

于 2004 年夏



目 录

第一章 职业介绍及职业介绍机构概述	(1)
第一节 职业介绍概述	(1)
一、职业介绍的概念及其基本形式	(1)
二、职业介绍的内容	(1)
三、职业介绍的基本原则	(3)
四、职业介绍服务标准	(4)
五、职业介绍服务程序	(5)
六、对就业困难求职者的服务程序	(7)
七、职业介绍的作用	(9)
第二节 职业介绍机构概述	(10)
一、职业介绍机构的含义	(10)
二、职业介绍机构的分类	(10)
三、职业介绍机构的业务范围	(12)
第二章 职业介绍机构筹建指南	(13)
第一节 职业介绍机构登记与运行管理指南	(13)
一、申办资格	(13)
二、开办条件	(13)
三、登记程序	(25)
四、运行管理	(26)
第二节 职业介绍机构功能布局与环境设计指南	(28)
一、布局设计方案原则	(28)
二、布局设计的具体内容和要求	(29)

第三章 职业介绍机构信息服务指南	(33)
第一节 信息采集方案的设计与实施指南	(33)
一、职业信息的类型	(33)
二、采集职业信息的途径	(33)
三、职业信息收集的方法与技术	(34)
四、职业信息采集的原则	(48)
第二节 信息的整理与分析指南	(49)
一、资料整理	(49)
二、资料分析	(52)
第三节 信息发布指南	(53)
一、信息发布方式	(53)
二、信息发布原则	(54)
三、组织劳动力(人才)供需交流洽谈会	(54)
四、选择合适的媒体渠道发布信息	(56)
第四节 信息管理与网络建设指南	(57)
一、职业信息的保管	(57)
二、建立资料目录或索引	(57)
三、职业信息系统建设	(57)
第四章 职业介绍机构咨询服务指南	(61)
第一节 职业咨询概述	(61)
一、职业咨询的特点	(61)
二、职业咨询的类型	(62)
三、职业咨询的程序	(63)
四、职业咨询的目的	(64)
第二节 信息咨询	(65)
一、信息咨询的范围	(65)
二、信息咨询的方式	(65)
三、信息咨询的注意事项	(66)

第三节 诊断咨询	(67)
一、问题性质的鉴定	(67)
二、问题原因的分析	(68)
三、诊断咨询中的几种技术	(69)
第五章 职业介绍机构职业指导服务指南	(72)
第一节 职业指导概述	(72)
一、职业指导的原则	(72)
二、职业指导的内容	(74)
三、职业指导的方式	(74)
四、职业指导的程序	(75)
五、职业指导的作用与意义	(77)
第二节 职业分析服务指南	(79)
一、职业分析的内容	(79)
二、职业分析的程序	(80)
三、职务说明书	(83)
四、职业分析的作用	(86)
第三节 职业素质测评服务指南	(86)
一、职业素质测评的主要内容	(87)
二、素质测评应遵循的原则	(87)
三、素质测评的基本程序	(88)
四、素质测评的技术与方法	(91)
五、撰写测评报告	(98)
第四节 职业设计服务指南	(108)
一、职业设计的原则	(109)
二、职业设计的作用	(109)
三、职业设计的程序	(110)
第六章 职业介绍机构委托服务指南	(115)
第一节 存放档案委托服务指南	(115)

一、档案调入	(115)
二、档案续存或转出	(120)
三、档案管理	(120)
四、存档后提供的服务	(121)
第二节 劳动合同鉴证委托服务指南	(122)
一、劳动合同鉴证的含义	(122)
二、劳动合同鉴证的程序和技术	(122)
三、可被鉴证的劳动合同的类型	(123)
四、劳动合同鉴证审核的内容	(123)
五、劳动合同订立的条件	(124)
六、劳动合同应包括的内容	(125)
七、劳动合同的具体内容	(126)
八、无效劳动合同的确认	(127)
第三节 职业培训委托服务指南	(128)
一、职业培训概述	(128)
二、创业培训的实施程序	(131)
三、妇女职业培训	(132)
四、残疾人职业培训	(133)
第四节 职业技能鉴定委托服务指南	(134)
一、职业技能等级以及申报职业技能鉴定的要求	(134)
二、申报职业技能鉴定应提供的证件	(136)
三、职业技能鉴定的内容	(137)
四、职业技能鉴定的方式	(138)
五、职业技能鉴定的程序	(138)
六、职业资格证书的办理程序	(142)
第七章 职业介绍机构从业人员服务指南	(143)
第一节 职业介绍机构从业人员职业道德规范	(143)
一、思想方面的规范要求	(143)

二、对服务对象的态度要求	(143)
三、内部交往的态度要求	(145)
第二节 职业介绍机构从业人员仪容仪表规范	(145)
一、仪容仪表	(145)
二、举止	(147)
第三节 职业介绍机构从业人员服务用语规范	(149)
一、言语的礼仪与规范	(149)
二、言语技巧	(153)
第四节 职业介绍机构从业人员业务技能规范	(154)
一、总服务台工作人员	(154)
二、前厅服务人员	(154)
三、信息员	(155)
四、咨询员	(155)
五、职业指导员	(156)
第八章 职业介绍机构收费指南	(158)
第一节 职业介绍机构收费项目	(158)
一、职业介绍机构向个人收取的部分	(158)
二、职业介绍机构向用人单位收取的部分	(159)
第二节 职业介绍机构收费行为指南	(164)
第九章 猎头公司运作指南	(166)
第一节 猎头公司概况	(166)
一、猎头公司与人才交流中心的区别	(166)
二、猎头公司的类型	(167)
三、猎头公司的操作原则	(167)
第二节 猎头公司的创办条件	(170)
一、获得行业许可证	(170)
二、建立人才数据库	(170)
三、人员配置	(170)

四、熟悉相关法律、法规、政策	(172)
第三节 猎头公司的业务流程	(172)
一、用人企业背景调查	(172)
二、提出人才建议书	(173)
三、签约	(173)
四、市场搜寻	(174)
五、突出人才优势	(176)
六、向用人单位推荐人才	(176)
七、签订劳动合同	(176)
八、售后服务	(176)
第四节 猎头公司信息搜寻渠道	(180)
一、直递广告	(180)
二、各种媒介	(180)
三、报告会、介绍会	(180)
四、成立俱乐部	(180)
五、行业举荐	(180)
六、朋友或熟人介绍	(181)
第五节 猎头公司收费指南	(181)
一、收费标准	(181)
二、收费程序	(181)
第十章 境外就业中介机构运作指南	(185)
第一节 境外就业中介机构建设指南	(185)
一、申办条件	(185)
二、申办程序	(185)
三、证明材料	(186)
第二节 境外就业中介机构运行与管理指南	(199)
一、境外就业中介机构业务范围	(199)
二、境外就业中介机构管理的基本制度	(199)

三、境外就业中介机构的收费指南	(204)
第三节 出境就业指南	(205)
一、出境就业工作程序	(205)
二、出境就业应办的手续	(206)
第十一章 外资职业介绍机构运作指南	(208)
第一节 外资职业介绍机构的申办程序	(208)
一、申办条件	(208)
二、审批程序	(209)
第二节 外资职业介绍机构的业务范围	(210)

第一章 职业介绍及职业介绍机构概述

第一节 职业介绍概述

一、职业介绍的概念及其基本形式

职业介绍是在国家宏观调控和指导下，运用市场机制调节劳动力供求、为劳动者和用人单位双方沟通联系和提供服务来实现就业的一种方式。

职业介绍的形式是多种多样的，从目前的情况看，主要有招聘广告和职业介绍机构两种。招聘广告是指政府机关、企事业单位需要招聘人员时，通过刊登广告，对空缺的职位、应聘人员应具备的条件、工资标准、福利待遇、工作地点等作出具体明确的说明。求职者通过广告获得信息后，主动与用人单位联系，并提供个人的详细简历。招聘单位根据条件对合格者进行面试，最后确定人选并签订劳动合同。这种介绍形式大多借助于广播、电视、报刊等新闻媒介，其特点是迅速、方便、影响面大。

职业介绍机构是专门的工作机构，有固定的场所，能长年提供服务。

此外，还有人才交流大会、劳务市场等，也是职业介绍的形式。

二、职业介绍的内容

职业介绍的内容主要有：求职登记，岗位空缺登记，职业指



导，职业咨询，职业需求信息的收集、整理、发布，就业预测预报，介绍就业或推荐培训等。主要包括：

（一）对劳动者求职和用人单位招聘用人进行登记。求职登记的主要项目包括求职者本人的基本情况，职业经历，技能水平，求职愿望等等；用人单位招聘登记的主要项目包括用人单位的基本情况，用人条件，工资待遇等等。

（二）为求职的失业人员、需要转换职业的在职职工、农村剩余劳动力转移和其他人员提供职业需求信息，推荐用人单位。

（三）为用人单位提供劳动力资源信息，为其推荐求职者。

（四）对劳动者求职和用人单位招聘提供职业指导和职业咨询。开展对求职者素质的测试和能力评估工作，帮助其了解职业状况，掌握求职方法，指导用人单位正确招聘使用人员和按规定招聘使用人员。

（五）向职业培训机构提供职业需求信息，推荐需要培训的人员。

（六）为特殊群体人员和长期失业者提供专门的职业介绍服务。

（七）通过组织劳务输出、举办洽谈会，以及提供劳务承包、劳务协作等活动，根据需要开展推荐临时用工、家庭服务员等服务，为求职者提供直接的就业服务。

（八）建立劳动力市场信息资源库，开展劳动力供求情况预测、预报，进行劳动力供求信息咨询服务，收集、整理和发布劳动力市场信息。

政府劳动保障部门所属职业介绍机构，在劳动保障行政部门的委托下，还可在如下范围内开展为求职者和用人单位的服务活动：

（一）咨询服务。包括就业政策法规及服务咨询、职业培训信息咨询、求职和用人咨询、个人开业咨询和企业劳动人事管理咨询等。



(二) 指导服务。包括职业能力测试评估、职业分析与评估、职业生涯规划、求职和用人观念和方法指导等。

(三) 介绍服务。包括求职和用人面谈、介绍就业和推荐用人、举办招聘洽谈会、引导劳动者流动就业等。

(四) 委托服务。包括受用人单位委托组织招聘、受求职人员委托存放档案,以及受劳动行政部门委托,办理劳动合同鉴证及有关职业培训和社会保险等事务。

(五) 管理服务。包括就业登记、单位用人备案、职业介绍服务中的争议处理、协助进行劳动力市场监督检查、协助组织和管理劳动者流动就业等。

三、职业介绍的基本原则

(一) 客观真实

职业介绍必须对求职者和用人单位双方负责,这就要求职业介绍工作必须遵守客观真实性原则,全面了解和掌握双方的真实情况,实事求是地向一方传递另一方的信息。在现实生活中,那种靠虚假信息、欺诈手段骗取求职者和用人单位钱财的做法,既违背了职业介绍客观性原则,也违背了有关法律法规,必须坚决加以制止。

(二) 公平公正

职业介绍是一种社会公益性事业,应坚持公平公正性原则,不能有任何歧视行为。公平公正性有两条重要标志:一是不能偏私,职业介绍在对求职者和岗位空缺进行匹配时,必须严格依照职业介绍的有关法律法规,客观公正地进行,既不能因为劳动力市场供大于求而向求职者提出不适当的苛刻条件,也不能因为劳动力市场求大于供就亲近求职者而疏远用人单位。二是不能歧视,职业介绍不得因种族、民族、性别、宗教信仰不同而歧视求职者,也不能因所有制差别而歧视用人单位。

(三) 科学合理

职业介绍通过开展职业指导，对求职者的择业方向和择业意愿进行引导，帮助其克服职业愿望不切实际、对职业期望值过高、职业能力不高等问题，使他们进行明智、合理的职业选择。同时，通过对用人单位进行科学的职业指导，帮助他们选择正确的招聘方法，纠正一些过分的、不切实际的招聘条件。

（四）自愿引导

职业介绍是一种中介服务，在求职者和用人单位的相互选择中，职业介绍工作人员只是以第三者身份提供服务，本身没有决定权，它不能以强迫手段来威胁求职者，令其接受所提供的职业，也不能强迫用人单位接受其介绍的求职者，只有让劳动者和用人单位在平等基础上进行自愿选择，才能使二者实现最佳的结合。

四、职业介绍服务标准

职业介绍机构提供服务应遵循以下服务标准

（一）文明服务。场所整洁、设施便利；工作人员挂牌服务，语言文明；尊重隐私，保守秘密，诚实守信。

（二）公平服务。对各类求职人员和用人单位一律平等对待，公平服务，不歧视。

（三）优先服务。对于就业困难的求职人员，特别是就业困难的下岗职工和失业六个月以上的长期失业者，应提供优先服务和重点帮助。

（四）高效服务。尽最大努力提供全面、快捷、准确的服务，使求职人员和用人单位满意。注重增强求职人员竞争就业能力，培养其自主就业意识。

（五）灵活服务。服务方式多样化，能满足不同求职人员和用人单位的服务需求；服务内容和约定建立在与求职人员和用人单位共同协商的基础上。

（六）公开服务。公开服务规章制度和服务结果，公开收费标准，设立服务监督电话和监督信箱。

