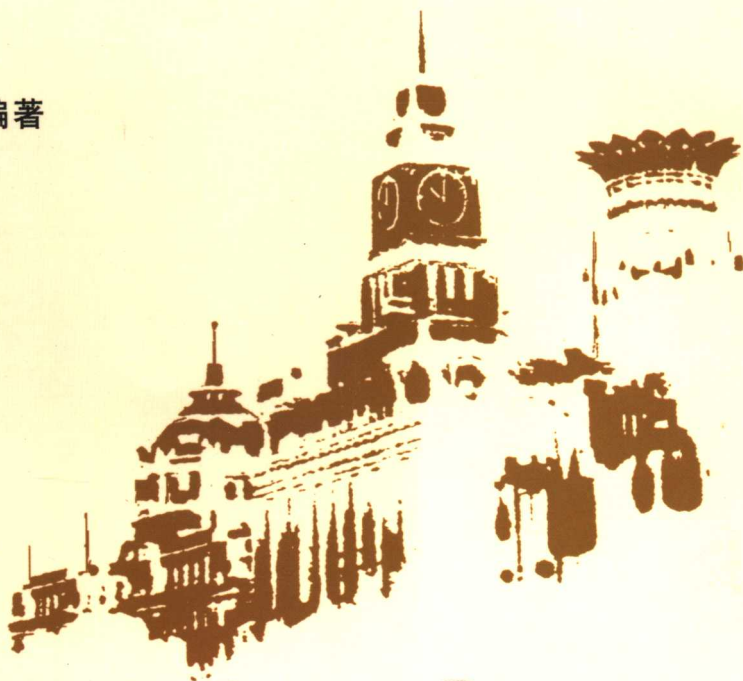


刘大卫◇编著



Zhiye Jieshaosuo De
职业介绍所的 Yuning Yu Guanli
运营与管理
——从创设到赢利



立信会计出版社
LIXIN KUAJJI CHUBANSHE

职业介绍所的运营与管理

——从创设到赢利

刘大卫◇编著

立信会计出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业介绍所的运营与管理:从创设到赢利/刘大卫编
著. —上海:立信会计出版社, 2005. 10
ISBN 7-5429-1557-6

I. 职… II. 刘… III. 劳动市场-中介组织-经济管理
IV. F241. 23

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 123670 号

出版发行	立信会计出版社
经 销	各地新华书店
电 话	(021)64695050×215 (021)64391885(传真) (021)64388409
网上书店	www.Lixinbook.com (021)64388132
地 址	上海市中山西路 2230 号
邮 编	200235
网 址	www.lixinaph.com
E-mail	lxaph@sh163.net
E-mail	lxzbs@sh163.net (总编室)

印 刷	立信会计常熟市印刷联营厂
开 本	890×1240 毫米 1/32
印 张	7.25
插 页	3
字 数	189 千字
版 次	2005 年 10 月第 1 版
印 次	2005 年 10 月第 1 次
印 数	3 000
书 号	ISBN 7-5429-1557-6/F·1402
定 价	15.00 元

如有印订差错 请与本社联系



刘大卫, 资深人力资源专家, 工商管理博士, 人力资源专业博士研究生, 华东师范大学、上海财经大学兼职教授, 上海专才管理顾问有限公司首席顾问暨总经理, 上海专才企业管理中心主任暨人力资源研究所所长, 上海人才中介行业协会副会长, 上海劳动与社会保障学会人力资源专业委员会副主任, 美国认证协会“精英教授奖”获得者, 国内外数十家著名媒体特约撰稿人, 著有《外企求职致胜术》、《如何加盟外资企业》、《学会做老板, 学会做雇员》、《人力资源管理》等专著, 深受好评。

刘大卫先生先后为上海市干部培训中心、中国上海人才市场、常州市科委、江苏省人事厅、北京市委组织部、云南省人事厅、苏州、昆山、镇江、无锡、宁波、上海市委宣传部、上海市社会科学院、上海市人事局、上海市劳动和社会保障局、上海科学院、上海市房产局、上海人才中介行业协会、宝山市容管理局、浦东技师协会等讲授社会公开课程近500场次; 为中欧国际工商管理学院、中国人民大学、华东师范大学、东华大学、交通大学、上海大学、上海财经大学、华东理工大学、云南财贸学院、首都经贸大学、扬州大学、广东工业大学等高校讲授人力资源管理及职业发展课程近100多场次, 好评如潮。为中央电视台、上视、东视、教视、第一财经、上广、东广以及众多外省市电台、电视台、《人民日报》、《第一财经日报》、《解放日报》、《新民晚报》、《新闻晨报》、《中国经济导报》、《组织人事报》、《申江服务导报》、《中国企业家杂志》、《现代领导》、《理财周刊》、《华尔街日报》、《朝日新闻》、《台湾经济》等新闻媒体频繁报道; 为林内、奎克、紫江集团、西恩迪、西门子、金信信托、华能、孔雀香精、新城股份、上港集箱、宝钢、远程教育集团、中远集团、特变电工、上海电力公司、明基电通、日立电器、交通银行、中国电信、良友集团、中国工商银行、宝冶集团、EPSON、中远物流、中原地产、上海外航、704、708、711研究所等160余家机构举行企业内训及管理咨询。现担任60余家企业咨询顾问。连续5年为全国上百所高校培训了数百名毕业生就业指导教师, 连续8年为上海各名牌高校学生讲授求职与面试技巧, 听众超过50万人次, 并在全国各主要媒体发表了400万字的职业指导和人力资源管理文章, 曾先后5次受邀在上海电视台的名牌谈话栏目“有话大家说”中作为嘉宾讨论就业问题。2003年举办大学生求职讲座, 轰动全上海, 《新闻晨报》用长达10多个整版的篇幅进行报道。

前言

打算写一本人才中介机构运作与管理的书的想法由来已久，只是苦于日常公司事务繁忙，加上平时授课及写稿的约请不断，且同时又在攻读博士学位，因而一直未能如愿。

促使我写作的最终动因是湖南长沙的一位朋友写给我的一封信，他说他是我的文章的忠实读者，当年我在《上海人才市场报》上写的关于猎头的文章他都剪贴成册，并保存至今。如今他打算辞职成立一家人才中介公司，来信求教并询问有无这方面的指导书，其言辞之恳切令我感动。但由于平日未能整理，我只能回信聊表谢忱和歉意。不料这位读者又来信鼓励我尽快成书，使我深受感动，故而“下定决心，不怕牺牲，排除万难，去争取胜利”。我决定抛下一切事务，完成《猎头公司的运营与管理》及《职业介绍所的运营与管理》两本书，算是报答读者的关怀吧！

这些年来，我在工作之余，一有空闲时间便用来读书和写作，几乎没有什么其他爱好，倒也乐在其中。同类著作至今鲜有问世，如拙作能填补这方面的空白，也算学有所用，不至于枉对满屋书籍吧！

感谢我在国内外的许多亲朋好友及同事们多年来对我的鼓励和支持，感谢家人对我始终不渝的信任和关爱，更感谢数以万计的读者对我以前出版的作品关注！我无法用言语来更好地表达，为此只能发愤努力，写出更好更多更实用的作品来报答这许许多多的关怀！

本书在写作过程中参考了多本各种类型的书籍，有的已在参考书目中注上，但更多的是汲取了其中的养分，却难以道出作者的姓名，只

能向这些作者表示深深的谢意!

作者联系方式: davidliu6688@hotmail.com

通讯地址: 上海专才管理顾问有限公司

上海天山路 789 号天山商厦东楼 1603 室(200051)

上海宁夏路 201 号绿地科创大厦 6 楼(200063)

刘大卫

上海专才管理顾问有限公司

www.sh-professional.com

2005 年 12 月

目 录

第一章 职业介绍所概述.....	1
附 申办职业介绍所的程序及文件(以上海为例).....	6
附 1 办理《上海市职业介绍许可证》操作规范	6
附 2 劳动力市场管理规定	10
附 3 职业介绍服务规程(试行)	18
附 4 中外合资中外合作职业介绍机构设立管理暂行规定 ...	25
附 5 境外就业中介管理规定	28
附 6 上海市职业介绍管理暂行规定	35
附 7 上海市劳动和社会保障局、上海市工商行政管理局关于 本市营利性职业介绍机构的管理意见	38
附 8 上海市物价局、上海市财政局、上海市劳动局关于本市非 营利性职业介绍机构收费的暂行规定	40
第二章 职业介绍所的选址、布置与设备添置.....	42
附 办公用品采购清单	46
第三章 职业介绍所的组织机构设计	48
第四章 职业介绍所的人力资源管理	57
第五章 职业介绍所的财务管理	93
第六章 职业介绍所的市场营销管理.....	106
第七章 职业介绍所的业务流程管理.....	119
第八章 职业介绍所的服务质量与业绩考核.....	128
附录 职业介绍所内部管理制度及业务表格.....	144

职业介绍所的运营与管理

附录 1	职业介绍(所)有限公司章程	144
附录 2	开办职业介绍机构申请表	151
附录 3	职业介绍所劳动合同书	153
附录 4	兼职员工工作合同书	159
附录 5	职业介绍所员工保密合同	160
附录 6	职业介绍所管理手册	164
附录 7	请假休假管理制度	171
附录 8	职业介绍所招聘计划书(格式)	175
附录 9	会计核算制度	178
附录 10	费用开支标准	181
附录 11	办公用品管理规定	184
附录 12	职业介绍委托协议书	187
附录 13	委托招聘职位说明书	189
附录 14	求职申请表	190
附录 15	招聘面试表	192
附录 16	面试记录表	195
附录 17	面试问题精选(一)	197
附录 18	面试问题精选(二)	206
附录 19	面试问题精选(三)	211
附录 20	面试问题精选(四)	216
参考书目		224

第一章 职业介绍所概述

一、国际上的职业介绍发展状况

职业介绍是指一定的组织机构为求职者和用人单位之间提供中介服务的一种活动。职业介绍活动最早出现于资本主义工业发展的初期。生产的迅速发展,使得城市里的手工业作坊和新型的工厂需要大量的劳动者,而工厂主们一时又难以在城市里招到合适的人手。于是,一些人就到农村召集破产的农民和农村剩余劳动者,将他们介绍给城里的雇主。在此基础上慢慢地出现了专门从事在雇主和劳动者之间进行商业性中介活动的职业介绍机构。

19 世纪下半叶,以保护工人群众的基本经济利益为目的的工会组织逐渐在各资本主义国家建立发展起来。为了帮助失业工人寻找工作,减轻商业性职业介绍机构给失业工人造成的沉重负担,许多工会组织都成立了免费的职业介绍所,向工人提供企业用工信息,帮助失业会员寻找工作。到了 20 世纪初,资本主义经济危机频繁爆发,持续的时间也在不断延长。各国政府为了避免由此引起的社会动荡和革命,开始重视就业问题,并采取了多种措施,以缓解失业给劳动者造成的压力。在此背景下,不以营利为目的的公办职业介绍机构发展起来了。为了规范职业介绍活动的开展,各国还制定了相关的法律法规。1919 年,第一次世界大战后制定的《凡尔赛条约》的内容之一就是建立国家劳工组织,《国际劳动组织章程》第 1 条规定:“在法律上和事实上不应把人的劳动视为商品”。这一规定事实上要求不能将帮助劳动者谋得职业作为商业交易。因此,在 20 世纪上半

叶,西方各国都对营利性的职业介绍活动进行严格的限制,职业介绍主要是由国家、工会组织资助,为劳动者免费提供的服务,同时公共职业介绍活动也是国家观察社会就业状况的一个窗口。到 20 世纪下半叶,随着商品经济的发展,私营的职业介绍机构也开始发展起来。

随着信息时代的到来,发达国家投入了大量资金建立和完善劳动力市场信息网络。在职业介绍工作开展得比较好的国家,基本上建立了全国联网劳动力市场信息库,实现了计算机管理和网络化运作。例如,在美国和加拿大,几乎所有的职业介绍中心都实现了电脑化服务。对于大多数求职者,只要将其个人资料输入电脑(对于身有残疾的求职者,可利用触摸屏电脑或屏幕对话电脑进行人机对话),通过电脑自动匹配就可以找到有关岗位的信息。

二、我国的职业介绍发展概况

新中国成立之前,我国也有一些职业介绍活动和职业介绍机构,如旧上海的“荐头店”。新中国成立之后,为了解决旧社会遗留的失业问题,劳动部于 1950 年 5 月制定了《市劳动介绍所组织通则》,由各市劳动行政部门主持举办劳动介绍所,劳动介绍所的主要任务是登记、统计失业职工;调查公、私营企业需要劳动力的情况;筹划介绍职工就业;组织失业工人教育;每月将职工失业、就业情形汇编报告,逐级呈报中央人民政府劳动部。1958 年以后,社会上基本消除了失业现象,对劳动力资源进行了计划管理,劳动介绍所也就自然失去了存在的意义。1963 年,这一机构为了解决城市青年的就业问题而再次设立,但“文革”开始以后,劳动介绍机构再次被撤销。

改革开放以后,随着计划经济向市场经济的转变,劳动力的流动量大大增加,失业问题也逐渐凸现,社会对职业介绍事业产生了强烈的需求。20 世纪 80 年代前后,各地成立的人才市场、劳务市场、劳动力市

场实际上都起着职业介绍的作用。为了规范职业介绍事业的发展,原劳动部于1995年11月颁布了《职业介绍规定》(现已废止),对开办职业介绍机构的条件、审批程序、职业介绍机构的职责和管理方式作出了明确的规定。此后,国家有关部门又颁发了一系列的法规、规章,特别是劳动与社会保障部2000年12月8日颁布的《劳动力市场管理规范》,为职业介绍事业的发展提供了法律上的保证。

目前,中国的职业介绍工作正向着规范化、现代化的方向发展。各地劳动行政部门都主持建立了为本地区服务的公共职业介绍机构,制定了相应的地方管理法规和工作程序。在公共职业介绍机构中,计算机劳动力供求信息网络、电子触摸屏、电子显示大屏幕等现代化的设备都已逐渐成为职业介绍活动的基本工具。

三、中国的职业介绍机构及服务内容

目前,中国的职业介绍机构分为非营利性职业介绍机构和营利性职业介绍机构两种。非营利性职业介绍机构包括由各级劳动保障行政部门举办的公共职业介绍机构,以及其他政府部门、企事业单位、社会团体和社会力量举办的从事非营利性职业介绍活动的服务机构。

公共职业介绍机构是公益性的就业服务机构,其经费主要由地方财政负担,使用全国统一标识,主要向求职者、用人单位和特殊服务对象免费提供服务。其他非营利性职业介绍机构的经费由主办单位负担,以免费或收取少量成本费的方式为社会提供服务。

营利性职业介绍机构是由法人、其他组织和公民个人举办的以营利为目的的职业介绍机构。营利性职业介绍机构的成立要经过劳动部门的审批,并向工商行政管理部门申请办理企业登记注册和营业执照,按规定缴纳税费。设立中外合资、中外合作职业介绍机构须经省级人民政府劳动保障行政部门和省级人民政府外经贸行政部门批准,并到企业所在地国家工商行政管理总局授权的地方工商行政管理局进行登

记注册。外国企业不能独立开办职业介绍机构进行职业介绍活动。开办职业介绍机构必须具备有固定的交流场所和设施、有必要的开办资金、有相应的机构章程、有明确的业务范围、有一定数量的专职工作人员等基本条件。

职业介绍机构的服务内容主要有：① 信息服务，包括劳动力市场信息收集、信息交流与信息发布等。② 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。③ 指导服务，包括职业能力测试评估、职业分析与评价、职业生涯规划、求职及用人观念和方法指导等。④ 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。⑤ 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。⑥ 管理服务，包括非营利性机构进行就业登记、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。

《劳动力市场管理规定》(以下简称《规定》)中明令禁止职业介绍机构的下列八种行为：① 超出核准的业务范围经营；② 提供虚假信息；③ 超标准收费；④ 介绍求职者从事法律、法规禁止从事的职业；⑤ 为无合法证照的用人单位或者无合法身份证件의求职者进行职业介绍服务活动；⑥ 以暴力、胁迫、欺诈等方式进行职业介绍活动；⑦ 仿造、涂改、转让批准文件；⑧ 以职业介绍为名牟取不正当利益或进行其他违法活动。《规定》要求职业介绍机构在服务场所明示合法证照、批准证书、服务项目、收费标准、监督机关名称和监督电话等，并应接受劳动保障行政部门及其他有关部门的监督检查。公共职业介绍机构和其他非营利性职业介绍机构的有偿服务项目的收费标准，营利性职业介绍机构业务的收费标准，按照国家有关规定确定，并接受当地物价部门的监督检查。

四、职业介绍的一般程序

为了向求职人员和用人单位提供规范而高效的服务,原劳动部于1998年颁布了《职业介绍服务规程(试行)》(劳部发[1998]10号),要求各种职业介绍机构按照规定的程序提供服务。

(一) 接待登记

求职人员和用人单位到职业介绍机构求职或招聘,职业介绍机构工作人员应要求他们进行就业登记或用人登记。随后,根据他们的不同情况,确定服务形式,并引导他们进入相应的服务程序。

(二) 提供信息

通过电视屏幕、计算机或广播等设备以及广告、报纸、手册或卡片等书面材料,向求职人员和用人单位提供用人和求职信息及其他劳动力市场信息。提供的信息主要应包括:岗位空缺信息;劳动力供给信息;职业培训信息;职业供求分析预测信息;相关就业服务项目;劳动就业政策法规;其他劳动力市场信息等。

(三) 组织供需面谈

供需面谈分为初次面谈和再次面谈。初次面谈的主要任务是:了解基本需求,确定服务形式,介绍就业和推荐用人,或推荐相关服务项目;再次面谈的主要任务是:深入了解并研究服务需求,调整服务形式,再次介绍就业和推荐用人,或推荐相关服务项目。

其基本程序和内容是:① 收集信息。了解求职人员的求职意愿和了解用人单位的用人要求,以及其他相关情况。② 确定需求。根据所了解的基本情况,确定求职人员和用人单位的服务需求,明确职业介绍机构应承担的义务和求职人员与用人单位需要开展的活动,并向求职人员和用人单位提出合理而有效的建议。③ 介绍就业和推荐用人。如有适合的空缺岗位,要安排求职人员与用人单位面谈;否则,待有适合的空缺岗位时,及时与求职人员和用人单位联系,迅速介绍就业;若

本辖区内没有适合的空缺岗位,应与求职人员协商,向其他地区的职业介绍机构推荐。若有合适的求职人员,要迅速向用人单位推荐;否则,应积极寻找适合的求职人员;若在本辖区未能找到合适的求职人员,应与其他地区的职业介绍机构联系选择人员,推荐用人。④ 推荐相关服务。在求职人员不能直接通过配置实现就业,或本地和其他地区没有合适的空缺岗位时,应根据该求职人员的具体情况和要求,向其建议接受求职指导,参加就业训练、生产自救或其他就业服务项目,对于一时难以招聘到人员的空缺岗位,应根据该用人单位的具体情况和要求,建议其接受用人指导或相关服务。⑤ 再次面谈。对接受相关就业服务,或经三次介绍就业仍未能实现就业的求职人员,在要求其确认登记后,应与他们进行再次面谈,并重新开展相应的服务。

(四) 职业指导

职业指导分为求职指导和用人指导。它的主要任务是提供职业咨询,开发职业潜力;引导调整就业观念和用人观念;指导设计职业生涯,提高求职和招聘技巧。

附

申办职业介绍所的程序及文件(以上海为例)

附 1 办理《上海市职业介绍许可证》操作规范

一、依据

(一)《上海市职业介绍管理暂行规定》(沪府发[94]23号,97年修订)。

(二)原上海市劳动局《关于〈上海市职业介绍管理暂行规定〉的贯彻意见》(沪劳就发[94]54号)。

二、申请

(一) 申请条件:

1. 有开展职业介绍所需的场所和设施;
2. 工作人员必须具有高中以上文化水平,并接受专业培训取得上岗证书的;主要负责人还必须有三年以上劳动人事工作经历,并具有较高的政治业务素质;
3. 健全可行的工作规范。

(二) 申请受理部门:

1. 开办公益性的职业介绍机构,向市劳动和社会保障局就业处申请;
2. 开办非营利性职业介绍机构、开办单位属及市属单位、外省市驻沪机构、驻沪部队的,向市劳动和社会保障局申请;区县属单位向区、县劳动局申请;
3. 开办营利性的职业介绍机构,向职业介绍所工商注册地的区、县劳动局申请,经审核后报送市劳动和社会保障局核准。

(三) 申请时应提交的材料:

1. 申请开办职业介绍机构的书面报告,需详细陈述开办理由(即可行性、必要性分析);
2. 上级主管部门的批复意见(公益性职业介绍机构和非营利性职业介绍机构);
3. 开办负责人工作经历、履历证明、身份证,以及其他工作人员的学历证明、身份证;
4. 职业介绍机构章程;
5. 职业介绍机构内部管理制度。

三、审理

(一) 市职业介绍中心或区、县劳动局承办人收到材料后应在 10 个工作日内进行初审。

初审内容:申请材料是否齐全、有效,拟设机构是否符合总体规划

要求,以及其他开办条件,对不符合的不予受理,并当面告知不予受理的原因。

对初审合格的,发给《上海市申请开办职业介绍机构登记表》(一式三份)。申请人在提交审批表时,还需提交以下证明材料:

1. 办公场所证明(产权房证明、使用权证明、租赁房协议);
2. 开办费来源证明;
3. 从事职业介绍工作人员上岗证;
4. 民办营利性机构负责人的政审表。

(二) 承办人自收齐申请材料、《上海市申请开办职业介绍机构登记表》以及有关证明后,在 15 个工作日内,对证明材料是否有效进行核实,对有必要进行实地考察了解的,由具体业务承办上门实地了解,并签署初审意见,报市劳动和社会保障局就业处或区、县劳动局领导核准。

(三) 就业处或区、县劳动局领导在接到初审意见后 5 个工作日内作出核准与否的意见。

四、结果

(一) 经核准通过的:

1. 由承办人以电话或信函形式通知申请人领取许可证;
2. 向申请人发放《上海市职业介绍许可证》正、副本,并办理领取许可证签名登记手续;
3. 对开办营利性职业介绍机构的,还应口头告知其办理工商登记;
4. 区、县劳动局批准发证的,报市劳动保障局就业处备案。

(二) 经核准未通过的:

1. 由经办人以电话或信函形式告知申请人,未能通过的原因;
2. 退回申报材料。

五、材料归档

(一) 按照审批权限,由受理申请材料的经办人负责整理归档

第一章 职业介绍所概述

材料。

(二) 归档材料应包括申请人从提交申请到领取许可证全过程形成的材料、证明和审批。

(三) 归档材料由业务经办部门负责保管。

(资料来源:上海市劳动和社会保障局《劳动保障办事程序》)

表 1-1

上海市申请开办职业介绍机构登记表

机构名称				主管部门			
负 责 人		工作人员数		电 话			
办公地址				邮 编			
业务范围				机构性质			
主要负责人简历							
姓 名		性 别		年 龄		籍 贯	
文化程度		政治面貌		参加工作时间			
主要工作经历							
审核意见	负责人: 审核单位盖章 年 月 日			审 批 意 见	负责人: 审核单位盖章 年 月 日		

此表一式三份:一份交区县劳动部门;一份交市劳动部门;一份申请单位留存。