
《劳动保障协理员工作指南》

——就业创业服务·创业服务



中国就业培训技术指导中心组织编写

杨剑锋 江苏省南通市劳动就业管理中心

目录

CONTENTS



1

基层平台建设

2

信息管理

3

就业创业服务

4

社会保险

5

退休人员社会化管理服务

6

劳动维权

7

综合服务



第三部分 就业创业服务

1. 劳动就业基础知识

2. 政策咨询服务

3. 就业援助

4. 职业指导与职业介绍

5. 职业培训服务

6. 创业服务

第六章 创业服务

第一节 创业的基础知识

一、创业的意义

1.从国家和社会的角度看

(1) 创业是经济发展的原动力。

01

02

(2) 创业可以增加就业机会，缓解就业压力。

(3) 创业能够加速技术创新和科技成果转化。

03

2.从创业者角度看

(1) 解决个人就业问题。

01

02

(2) 提高自身生活质量。

(3) 实现人生价值。

03

二、自主创业概念

自主创业，是指劳动者主要依靠自己的资本、资源、信息、技术、经验以及其他因素自己创办实业，解决就业问题。

主要包括以下四个方面含义：



(1) 自主创业就是创造新的事业；



(2) 自主创业是一个具体的过程；



(3) 自主创业具有一定的风险；



(4) 创业者通过获得利润实现就业。

三、自主创业类型

1.按自主创业动机分类

按创业者的创业动机，可将自主创业分为生存型创业、机会型创业、生存与机会型创业。

2.按创业主体分类

按创业者不同的人员类别，自主创业可分为以下几种类型：



3.按创业项目性质分类

按创业项目性质，自主创业可分为传统技能型、高新技术型、知识服务型和体力服务型。

4.按创业风险分类

自主创业的创新度越高、投资额越大，风险就越大。创业的风险类型一般可分为依附型、尾随型、独创型、对抗型等。

5.按创业周期分类

按照创业的周期，自主创业可分为初始创业、二次创业、连续创业。

6.按企业建立的渠道分类

按照企业建立的渠道分类，自主创业可分为独立创业、母体分离和企业内创业。

四、创业的基本程序

1. 选定创业项目

选定一个好的创业项目是创业成功的前提和基础。帮助创业者在考察创业环境、发现创业机会并进行分析的基础上，选定一个较好的创业项目。选择创业项目不仅要根据创业者自身的兴趣、特长、实力，而且要对行业的熟悉程度、能够承受风险的程度、国家相关政策与法律进行客观分析，尤其要善于发现市场机会、充分利用市场机会。

2. 拟订创业计划

选定创业项目只是确定了创业“干什么”问题，紧接着就要确定“怎么干”。

许多成功创业者的经验证明，科学、周密地拟订创业计划能少走弯路、减少损失、提高创业成功率。创业活动属于高风险行为，如果能在事前进行详细的比较分析，

对创业过程有全盘的规划与了解，必然有助于降低创业风险，增加创业的行动和决心。

3. 筹集创业资金

创业必须有一定的资金，否则创业活动就无法开展。创业者一般来说往往缺乏资金。因此，**筹集创业资金就成为创业者必须解决的一个极其重要的问题。**

4.办理创业的有关法律手续

创业者从事生产经营活动必须按照有关法律法规要求办理相关手续方能开业经营，包括办理工商登记、税务登记、银行开户等手续。

5.创业计划的实施与管理

完成了创业的所有准备工作后，创业者就可以按照拟订的创业计划组织调配人、财、物等资源，实施创业计划并加强管理，进入创业企业经营管理及成长阶段。

创业实施阶段既是创业活动的重点，又是创业活动的难点。在这一阶段，创业者光有吃苦耐劳、不屈不挠的精神是不够的，更要求创业者讲究工作方法，运用正确的生产经营管理策略，才有可能实现创业目标。

五、创业平台介绍

创业平台是指为推进创业活动建立的组织、服务、和制度三者相互作用而共同构成的系统。通过这个系统，将创业者、机会（项目）和各种资源有效结合在一起，为创业者提供必需但创业者自己不容易获得的服务信息，从而降低创业成本，提高创业的成功率和成活率。**创业平台一般包括创业园区、创业网站、创业服务窗口等。**

1. 创业园区

创业园区又称创业孵化基地，是指以政府为创业者搭建的制度性、智能化的服务平台，经市、县人社部门、财政部门认定，能为入驻的初创小微企业和个体创业者提供基本的生产经营场地以及有效的创业指导服务和一定期限的政策扶持，具有持续滚动孵化和培育创业主体功能的各类创业载体。进入创业孵化器的创业者，可以得到低成本或无成本的有利于企业发展的各种服务，化解创业风险，通过孵化服务批量生产企业和企业老板。

2.创业网站

创业网站作为网络中创业的基地，是青年创业者的摇篮，提供的是千千万万创业者所渴望的创业信息和创业的机会。为广大创业者提供最广泛的创业资讯和创业项目，为创业者提供最新的创业投资经验。目前创业网站的基本组成模块和提供的主要服务：



3.创业服务窗口

创业服务窗口配备专业人员,重点为创业者提供政策咨询、创业培训、创业指导、创业项目、创业担保贷款办理等服务。

第二节 创业服务的主要内容

一、创业咨询

创业咨询是指为创业者提供全面、系统的创业解决方案的活动，如帮助创业者学习创业管理理论、选择创业模式、了解创业的优惠政策等，以及帮助创业者解决在创业过程中的组织设计、管理体制、人力资源管理、市场营销等一系列问题。

创业咨询的方式一般包括：针对性个体咨询、组织创业咨询、邀请专业人士咨询三种方式。

二、项目推荐

创业项目推介的目的主要是启发创业者对创业方向的思考，而不是简单的包办代替。项目信息获取方式：

- (1) 登录中国人力资源市场网。
- (2) 利用熟悉的实物发现创业项目。
- (3) 根据别人的创业成果来分析适合自己的创业项目。

好项目筛选原则：

项目是能够赚钱的，投资回报越高越好；

项目投资的钱自己能够承受，拿得出来；

自己喜欢这个项目，有能力拿下来；

项目所需要的人际关系能够到位；

其次是市场许可准入，政府能够批下来；

未来市场潜力比较大，不会很快饱和；

能够找到项目所需要的骨干人员；

项目需要的进货渠道有保障；

容易找到项目需要的合适场地。

三、开业指导

开业指导的内容有选定经营场所，筹措投资资金，场地装潢装饰，招聘员工，申请和注册，办理工商，税务登记，办理银行开户手续等。

四、协助申领创业补贴

审核申请人员是否符合申领条件，协助符合条件的创业者申请创业担保贷款贴息、求职创业补贴和一次性创业补贴、创业场地租金补贴、创业带动就业补贴等城乡创业扶持引导补贴。

五、组织成果展示

通过组织创业成果展示宣传创业典型，推动创业的良好局面，开拓创业创新的新思维，新亮点，激发创业热情使创业者感受到创业的力量和成功的动力。

主要包括：宣传典型和主题服务二种方式。

六、服务跟踪回访

通过有效的回访可以听取创业人员创业过程中的困惑；

发现创业执行中存在的新问题更有针对性的实施后续创业咨询；

通过回访提高创业者对服务的满意度。

七、进行信息记载

建立创业人员信息台账，记载创业者的基本情况、政策落实情况和创业服务情况，并将相关信息录入信息系统。要求如下：

- 1.要及时录入工作信息，并认真做好信息更新和维护。
- 2.做好纸质信息的管理和备案工作。
- 3.保持服务信息的动态管理，主要体现在信息的真实、全面、准确、及时，特别是应保持信息的连续性。

第三节 创业担保贷款

一、创业担保贷款的有关知识

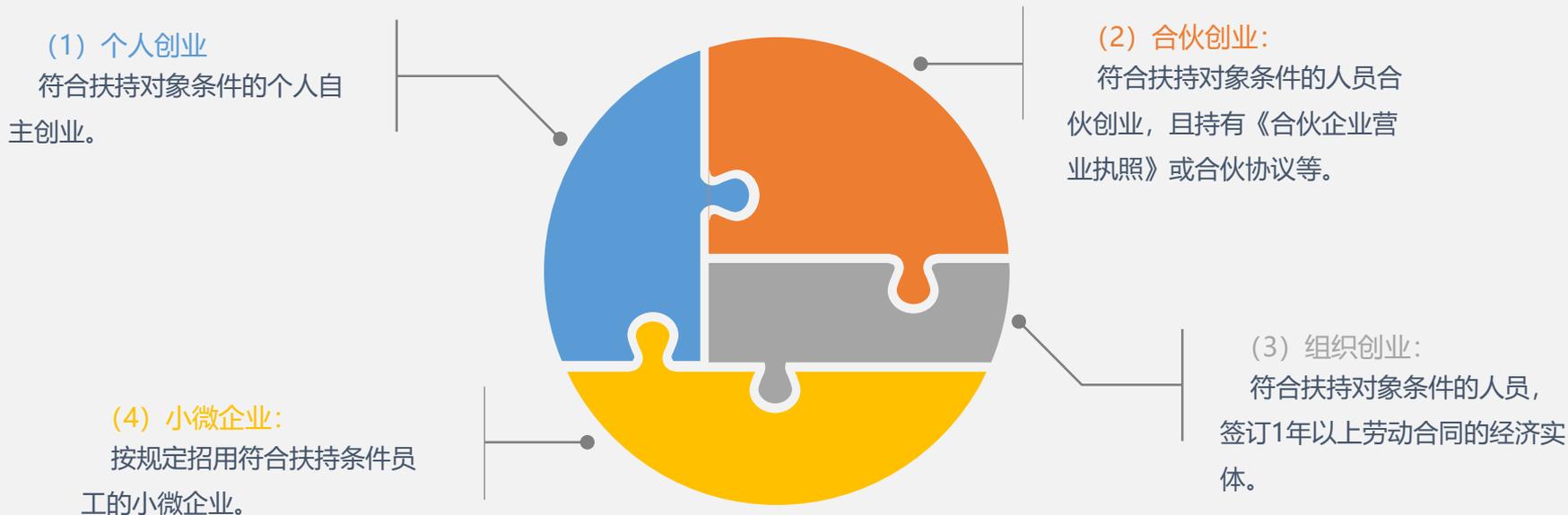
1.概念

创业担保贷款是根据国家有关就业促进政策，对符合条件的创业人员在自主创业过程中面临资金困难，各级政府设立创业担保贷款担保基金，经政府设立或指定的担保机构承诺担保，银行发放并由政府给予一定的贴息扶持的政策性贷款。

2.对象

创业担保贷款按对象分为个人创业（含合伙创业、组织创业）和小微企业。

3.类型



4.用途

创业担保贷款主要是用来对符合条件的个人创业或其合伙创业、组织创业实体以及小微企业作为经营流动资金使用。

5.担保

创业担保贷款政策中担保是指，担保机构对符合政策规定条件的各类人员创业（包括个人创业、合伙经营、组织就业）以及小微企业申请创业担保贷款向经办商业银行提供担保。如借款人不能按照约定偿还贷款本息的情况下，由担保机构承担代偿责任，偿还银行贷款。

6.反担保

创业担保贷款政策中反担保是指，各类符合条件的创业人员、小微企业申请创业担保贷款时，向担保机构提供的担保。如贷款到期出现逾期，担保机构代申请人向银行清偿贷款后，可向反担保人进行追偿，反担保人有责任根据反担保合同约定向担保机构偿还贷款本金和利息等。

国家鼓励担保机构降低反担保门槛或取消反担保。目前较为普遍实行的反担保方式：

(1) 机关事业单位以及大型国有企业等职工(反担保人);

(2) 可抵押的土地、房产;

(3) 定期存单或其它有价证券;

(4) 具有规模的市场方担保;

(5) 担保机构认可的其它反担保方式。

二、创业担保贷款业务流程

办事流程包括宣传、申请、审核受理、调查、评审、公示、承诺担保、贷款发放、贷后管理、贷款回收、逾期代偿和追偿等环节。

具体流程一般包括：

1.宣传

基层人社服务平台工作人员向创业人员宣传创业担保贷款政策，对符合条件有贷款意愿的向担保机构进行推荐；

2.申请

申请人到创业担保贷款办理大厅受理窗口递交贷款资料。有条件的地区申请人可以通过网上受理平台提交贷款资料。

3.审核受理

经办银行查询申请人及相关人员征信，担保机构查询所持营业执照信息情况和社保信息。核查申请人身份是否符合国家政策及相关业务规定。审核通过的予以受理，不符合条件的告知申请人说明原因。

4.调查

调查人员对申请人创业项目的经营场所、经营规模、带动就业等情况实地核实。

5.评审

根据贷款申请材料、调查核实情况，对贷款进行集体研究评审，对符合规定条件的确定额度、期限、贴息等结果。

6.公示

及时对评审会审批通过人员进行公示。

7.承诺担保

签订相关担保合同（协议）等。

8.贷款发放

由经办银行及时办理贷款发放手续，并将发放情况及时反馈担保机构。

9.贷后管理

相关机构做好借款人的贷后回访和记录工作。

10.到期回收

借款人贷款到期前将借款本金存入其在银行的贷款发放账户内。

11.逾期代偿

贷款到期后，借款人未向银行还款的，经多次催收未果的，担保机构按合同约定向经办银行履行代位清偿责任，偿还贷款。

12.追偿

贷款逾期后，担保机构和经办银行应积极催收追偿或进行法律诉讼。

三、基层平台小额担保贷款服务

1.基层平台小额担保贷款工作的职责

基层人社服务平台主要是指各街道（乡镇）劳动就业社会保障服务中心（所）、社区（村）劳动就业社会保障服务站等**主要职责是利用地理优势与创业人员接触多的优势进行创业担保贷款政策宣传，帮助创业人员进行创业担保贷款申请推荐，以及进行贷后回访、到期通知，协助担保机构和经办金融机构进行逾期催收等。**

2.基层平台小额担保贷款服务流程

(1) 政策宣传

宣传方式：**互动式宣传**

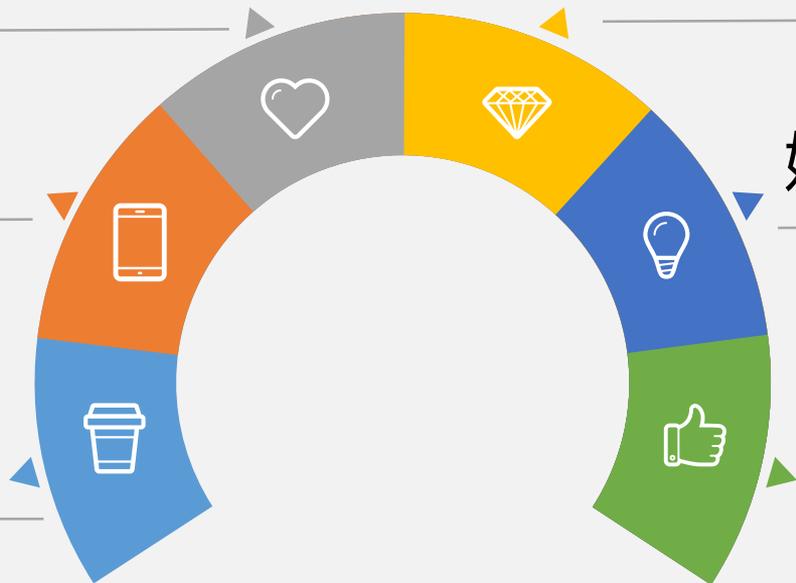
入户式宣传

工具式宣传

媒体宣传

传统宣传

典型宣传



(2) 入户了解

对创业人员的经营项目、身份资格、提供的反担保、家庭情况等基本情况和贷款需求方面的询问和了解，判断其是否满足贷款的基本条件。



经营项目

了解创业人员的营业执照及经营项目、经营地址等情况。



身份资格

了解创业人员的劳动年龄、就业情况是否符合扶持对象条件。



提供反担保

介绍各种反担保方式的条件要求，了解创业人员是否可以提供符合条件的反担保。



家庭情况

简要了解创业人员家庭基本情况、家庭负担等。



能否贴息

了解创业人员目前银行贷款情况，并告知财政贴息基本政策。



做好记录

对于有申请贷款意向或需要随后回复的创业人员，应做好详细记录，实行跟踪服务。

(3) 接受申请

创业人员符合贷款受理条件的，应将申请信息登记在创业担保贷款工作台账上，并及时前往或与创业人员约定好时间上门查看项目和场地。对于不符合条件的告知原因，委婉拒绝推荐。

有条件的地区应开展“零”材料受理，申请人仅需提供身份证、户口本、结婚证、营业执照等相关证件，由工作人员直接录入业务软件，并打印出受理表等，然后由申请人签字即可，相关部门需要的证件复印件由相关部门自行复印，不再向申请人索要纸质材料。

(4) 核实项目和场地

劳动保障协理员要充分利用就近就地的优势，利用日常工作积累的相关信息，对申请人的经营项目、经营场地等核实是否与申请贷款内容一致。避免对不真实的贷款申请项目推荐，造成后续工作浪费时间和人工劳动。

(5) 推荐告知

通过实地核实认为符合条件的，向上级部门或负责下一工作程序的经办机构推荐，并及时告知申请人后续工作程序、注意事项，提示申请人违约要承担的后果。对不符合条件不予推荐的，要告知其原因。

在已推荐贷款尚未发放期间，申请人或经营等方面出现变故，对贷款安全产生重大影响的，应及时通知有关机构部门，便于有效防控风险。

(6) 建立档案

劳动保障协理员应建立相关管理台账，记录创业担保贷款推荐情况。



谢谢大家!



中国人力资源和社会保障出版集团 制作