

精细化就业管理和服务规程  
以北京市顺义区为模式

# 序 言

就业是民生之本、安国之策，是改善人民群众生活的基本前提和途径，也是经济社会发展的重大战略目标。实现社会就业比较充分，已经成为全面建设小康社会的客观要求。长期以来，全市各级人力社保部门认真贯彻落实市委、政府的决策部署，以科学发展观为指导，坚持统筹城乡就业，在不断健全具有首都特色的就业政策体系的同时，努力强化公共就业服务，形成了市、区（县）、街道（乡镇）、社区（村）“三级管理、四级服务”的公共就业服务体系，基本建立了城乡一体化的促进就业格局，就业规模持续扩大、就业结构日趋合理、就业局势基本稳定。

当前，首都已经进入了深化改革、加快转变经济发展方式的关键时期，随着经济结构战略性调整和城乡一体化进程加快，尤其是产业结构优化升级、城乡结合部改造带来的企业关闭搬迁、土地腾退征占等因素，促进城乡就业的压力进一步加大。要求我们在完善政策的同时，进一步加强公共就业服务体系建设，特别是通过强化精细化管理服务全面提升公共就业服务水平，促进劳动者充分就业。

近年来，顺义区始终将促进就业放在地区经济社会发展的优先位置，在全市率先实现了“无纯农就业家庭”目标。同时，作

为全国充分就业示范区，在开展精细化就业管理服务方面，进行了一系列有益的探索实践，编写了《顺义区精细化就业管理服务规程》和《顺义区精细化就业援助手册》，推进就业管理服务由粗放型就业服务模式向集约型、规范化、人性化就业服务模式转变，为全市提供了有益的经验。

希望各区县借鉴顺义区的做法，在深入实施就业优先战略和更加积极的就业政策的基础上，以“城乡统筹一体、机构规范健全、制度完善统一、功能多元齐全、服务高效便捷”为目标，依托各级公共就业服务组织，开展全方位就业服务，健全覆盖城乡的公共就业服务体系，进一步提高公共就业服务的精细化水平，努力促进就业增长，为保障和改善民生，促进经济社会发展做出新的贡献。

北京市人力资源和社会保障局局长 张欣庆（亲笔签字）

# 目 录

## 概 述

- 第一节、精细化就业管理和服务的重要意义 /01
- 第二节、精细化就业管理和服务的概念 /03
- 第三节、推行精细化就业管理和服务的具体措施 /04
- 第四节、精细化就业管理和服务的发展方向 /06

## 区级公共就业管理和服务篇

### 第一章 公共就业管理

#### 第一节、调查统计分析 /11

- ★劳动力状况调查与管理 /11
- ★岗位资源信息开发与管理 /12
- ★人力资源信息开发与管理 /13
- ★就业失业动态监测 /15

#### 第二节、就业失业管理 /16

- ★就业失业管理的指导与监督 /16
- ★城乡失业人员档案的接收与转移 /18
- ★核定失业人员失业保险待遇 /19

### 第三节、政策管理 /20

- ★自谋职业(自主创业)享受社会保险补贴的初审与上报/20
- ★灵活就业人员享受社会保险补贴的初审与上报 /21
- ★自主、合伙创办小企业的小额担保贷款审核 /23
- ★劳动密集型小企业的小额担保贷款审核 /26
- ★核定公益性岗位补贴 /27
- ★区级就业再就业优惠政策审核发放 /29
- ★职业指导培训补贴初审与上报 /30

## 第二章 公共就业服务

### 第一节、信息发布与服务 /34

- ★就业优惠政策信息发布 /34
- ★人力资源市场工资指导价位信息发布 /35
- ★人力资源市场供求动态信息发布 /36
- ★求职信息发布 /36
- ★招聘信息发布 /37
- ★技能人才需求信息发布 /38
- ★职业指导专题讲座展示与信息发 布 /39
- ★品牌企业与品牌员工推介展示 /40
- ★公共就业品牌服务机构与品牌工作者推介展示 /41

### 第二节、求职招聘洽谈服务 /42

- ★自助式服务 /42
- ★柜台式服务 /43
- ★专家式服务 /45
- ★洽谈式服务 /47

### 第三节、职业技能培训服务 /49

- ★技能人才需求调查与分析 /49
- ★开展职业技能培训 /50

- ★技能人才队伍优化 /51
- 第四节、创业服务 /52
- ★创业咨询指导 /52
- ★创业项目征集 /53
- ★创业项目推介展示 /53
- ★创业跟踪指导 /54
- 第五节、专项就业服务 /55

### 第三章 业务支撑与管理

#### 第一节、机构管理 /58

- ★基层公共就业服务机构业务管理与指导 /58
- ★基层公共就业服务人员队伍管理与培训 /58
- ★基层公共就业服务机构软硬件协调与管理 /59

#### 第二节、信息平台运维服务 /61

- ★北京市人力资源市场信息系统的监测与维护 /61
- ★“就业快车”信息网络平台的运行与维护 /63
- ★信息平台短信群发的运行和维护 /65
- ★LED 电子信息显示屏的运行和维护 /67
- ★就业服务热线 /67
- ★网上“你问我答”信息回复 /68
- ★QQ 互动交流群的运行和维护 /69

## 街（镇）级公共就业管理和服务篇

### 第四章 公共就业管理

#### 第一节、调查统计分析 /75

- ★劳动力状况调查与管理 /75
- ★岗位资源信息开发与管理 /76
- ★职业供求信息分析、预测与发布 /77

★技能人才需求调查与分析 /78

## 第二节、就业失业管理 /80

★失业管理 /80

★就业登记 /82

★农村劳动力转移就业管理 /84

## 第三节、政策管理 /85

★职业指导培训补贴的申报 /85

★自谋职业（自主创业）灵活就业政策补贴的上报 /86

★小额担保贷款的核定 /87

## 第五章 公共就业服务

### 第一节、信息发布与服务 /91

★政策信息的宣传与发布 /91

★招聘信息发布 /91

★培训信息公布 /93

### 第二节、求职服务 /93

★求职登记 /94

★职业指导 /95

★职业技能培训 /97

★推荐岗位 /98

### 第三节、招聘服务 /98

★招聘登记 /99

★职业指导 /99

★用人推荐 /100

### 第四节、创业服务 /101

★创业指导 /102

★创业项目征集 /102

★组织创业培训 /103

## 》》》 精细化就业管理和 服务规程

★创业跟踪指导 /103

★小额贷款贷款办理 /104

★创业项目推介展示 /105

第五节、就业援助 /106

第六章 业务支撑与管理

第一节、机构管理 /111

第二节、充分就业创建管理 /112

★充分就业社区（村）创建管理 /112

★充分就业街（镇）创建管理 /113

第三节、设备管理 /115

## 社区（村）公共就业管理和 服务篇

第七章 公共就业管理

第一节、劳动力状况调查 /120

★劳动力基础信息调查 /120

★享受政策人员动态调查 /120

第二节、农村劳动力档案管理 /122

第三节、岗位信息采集与发布 /122

★信息采集 /122

★信息发布 /122

第八章 公共就业服务

第一节、职业介绍服务 /127

★求职登记 /127

★供需匹配 /127

第二节、职业指导服务 /129

★就业政策宣传与指导 /129

★应聘指导 /129

第三节、职业技能培训服务 /130

★技能培训政策宣传 /130

★技能培训需求调查 /131

★组织职业技能培训 /131

第四节、就业援助 /132

★入户调查 /132

★入户援助 /133

★岗位推荐 /134

★跟踪指导 /134

第九章 业务支撑与管理

第一节、充分就业社区（村）创建管理 /138

第二节、设备管理 /138

★设备检查 /139

★设备维护 /139



## 概 述

顺义区是首都重点建设新城、临空经济核心区和现代制造业基地。近年来，顺义区经济平稳快速发展，城市化进程不断加快。

“十一五”末期，全区一二三产业结构比重为 2.5: 42: 55.5，一二三产业就业格局比重为 4: 44: 52，产业结构和就业结构日趋合理。全区城乡劳动力 24.7 万人，其中农村劳动力 13.7 万人，城镇劳动力 11 万人。城乡劳动力二三产业就业率 93%，农村劳动力二三产业就业率 92%，城镇登记失业率为 1%，调查失业率为 3.5%。

为了深化就业工作开展，加快城乡一体化进程，依据国家人力资源和社会保障部《关于进一步加强基层平台就业工作若干问题的意见》（人社部发〔2010〕37 号）和《关于加强就业援助工作的指导意见》（人社部发〔2010〕29 号），顺义区全面规划区、街（镇）、社区（村）三级公共就业服务体系建设，为劳动者和用人单位提供精细化的公共就业服务，努力创建北京市充分就业区。

### 第一节、精细化就业管理和服务的重要意义

（一）实现经济社会与就业工作均衡发展需要精细化就业管理和服务。近年来，顺义区经济快速健康发展，综合实力持续增强、产业结构不断优化。经济总量的迅速扩充表明就业岗位的增长潜力巨大，目前我区 100 个 5000 万元以上的产业项目，初步预计将带来就业岗位 13 万个。“十二五”期间，随着首都国际机场第四

跑道建设的完成，旅客吞吐量将增加 3000 万人次，将带动机场内及周边就业岗位 9 万个。同时，随着诸多大型产业项目的陆续开工，用工需求还在日益增加。在经济社会快速发展的同时，区域就业结构性矛盾持续显现、公共就业服务能力整体偏低、城乡就业水平不均衡的问题普遍存在，成为制约经济社会朝更高方向发展的瓶颈。单纯的经济发展已经不是评价一个社会发展程度的唯一标准，也不是通过简单的服务就能带动就业增长。开展精细化就业服务工作，充分发挥市场引导作用促进就业、稳定就业，能够充分发挥服务促就业的效能，有效推动形成“以经济发展增加就业，以就业提升推动产业升级”的双赢局面，最终实现经济发展与促进就业包容性增长。

（二）实现社会就业更加充分目标需要精细化就业管理和服务。就业是民生之本、致富之门、和谐之源、稳定之基，是民生的头等大事。社会就业更加充分是党和国家对就业工作提出的根本目标，事关人民群众基本生活的保障、生活水平的提高，事关改革发展稳定的大局和国家的长治久安。2010 年，顺义区在全市首家提出开展创建充分就业区工作，将利用三年的时间，到 2012 年成功创建充分就业区。开展精细化就业服务工作，是我区创建充分就业区的一项重要举措，其目的是在于全面提升政府部门的公共就业服务水平，提高就业服务人员的执行力和效率，按照“见物见人”的工作理念，使就业服务工作由过去的粗放型就业服务模式向集约型、规范化、人性化就业服务模式转变，全方位促进社会充分就业。

（三）促进困难人员就业需要精细化就业管理和服务。在大部分城乡劳动力尽享经济发展成果的同时，就业困难人员年龄大、学历低、技能匮乏的问题却日益凸显，靠自身实现市场化竞争就业较难，影响了社会的和谐稳定，制约了经济社会的进一步发展。就业困难人员就业问题是当前就业工作中的难点问题，也是群众反映最强烈最迫切的问题。对就业困难人员实施重点帮扶，

能够充分体现党和政府对人民群众关心。《就业促进法》中明确规定，各级人民政府要建立健全就业援助制度，对就业困难人员实行优先扶持和重点帮助。开展就业困难人员精细化就业援助，充分发挥区、镇、村三级公共就业服务体系的作用，最大限度的满足就业困难群体就业需求，一方面将解决他们的就业问题，提高其生活质量，解决后顾之忧，有效帮助他们实现“劳有多得、病有良医、住有宜居、老有颐养”目标；另一方面，将为减少社会矛盾、促进社会稳定、构建和谐社会的奠定基础。

## 第二节、精细化就业管理和服务的概念

精细化就业管理和服务，就是运用现代化管理和服务方法，以实现社会就业更加充分为目标，按照“精、准、细、严”的工作方法，有效配置和合理使用各级公共就业服务资源，通过完善工作职能、明确工作内容、规范工作流程、提高服务标准、严格工作考核，最大限度的满足城乡劳动力求职和用人单位招聘需求，使全区人力资源得到有效开发、就业结构性矛盾得到有效缓解、就业质量得到有效提升而形成的一种就业服务模式。

精细化就业管理和服务的操作特征，可以用“精、准、细、严”四个字概括。精是目标，追求最好；准是信息和标准，准确无误；细是执行细化，重视细节；严是严格要求，严格纠正偏差。

### （一）精

精是做精、精益求精。

精是目标，把日常就业管理和服务工作做精，追求最好、最佳、最优化。

### （二）准

准是准确、准时。

准是就业管理和服务工作准确无误，对人、对事、对单位、对社会判断准确，决策、计划、政策执行准确，调查、统计、分析数据准确，工作内容、工作程序、工作时限、工作衔接准确。

### （三）细

细是做细，把工作、服务、管理作细。

推行精细化就业管理和服务要从细上着眼，充分发挥“显微镜”的作用，把日常的就业管理和服务工作做细。细包括操作细化、管理细化以及执行细化。从工作方法上又分为横向细化、纵向细化和衔接细化。

### （四）严

严是严格执行标准，严格监管。

对公共就业管理和服务的操作过程要严格管理，对各项政策的审核要严格执行，对就业服务人员的服务规范要严格考核。

## 第三节、推行精细化就业管理和服务的具体措施

目前，根据市场就业机制的要求，顺义区已初步建立了区、街（镇）、社区（村）三级公共就业服务体系。但是与市场竞争条件下城乡劳动者日益增长的就业服务需求相比，公共就业服务还存在着较大差异，公共就业服务范围界定尚不合理，管理与服务职能交叉、服务粗放、效率不高问题普遍存在，给劳动力求职和用人单位招聘带来一定的影响。

鉴此，顺义区引入精细化就业管理和服务工作理念，从基础抓起，从公共就业服务的最薄弱、最关键环节抓起，从规范化、标准化抓起，按照“细化、量化、流程化、标准化、协同化、精益化”的原则，把精细化贯穿于公共就业服务的全过程，形成区、街（镇）、社区（村）三级公共就业服务机构“科学分工、系统合作”的公共就业管理和服务新格局，最终实现人性化。

顺义区精细化就业管理和服务工作，在结合精细化管理方法论的基础上，总结出区、街（镇）、社区（村）三级公共就业服务体系管理和服务职能、标准和流程。区级公共就业管理和服务按照“完善功能、统一标准、明确责任，统筹指导”的思路，通过“综合管理、专业服务、终极援助、全面指导”四个方面，倡

导实行自助式、柜台式、专家式、洽谈式“四式”就业服务模式，搭建互联网、平面媒体、LED 电子屏、短信平台、QQ 交流群、移动传媒六位一体的信息服务平台，提供更为高效便捷的招聘服务方式，努力实现区级公共就业管理和服务综合专业化；街（镇）公共就业管理和服务着力于“抓基础、抓服务、抓落实”，通过“标准化管理、规范化服务、一般性指导、主导性援助”，努力构建“城乡统筹一体、机构规范健全、制度完善统一、功能多元齐全、服务高效便捷”的街（镇）公共就业管理和服务新格局，努力实现街（镇）公共就业管理和服务规范标准化；社区（村）公共就业管理和服务按照“统一规章制度、统一机构设置、统一内部布局、统一工作职责和服务指南、统一服务标准和工作流程，统一管理制度”“六统一”的标准，通过“查、实、援、馈”四项措施，着力于开展“上门职业指导、上门宣传政策，上门推荐工作”的“三上门”就业服务，努力实现社区（村）公共就业管理和服务方便个性化。

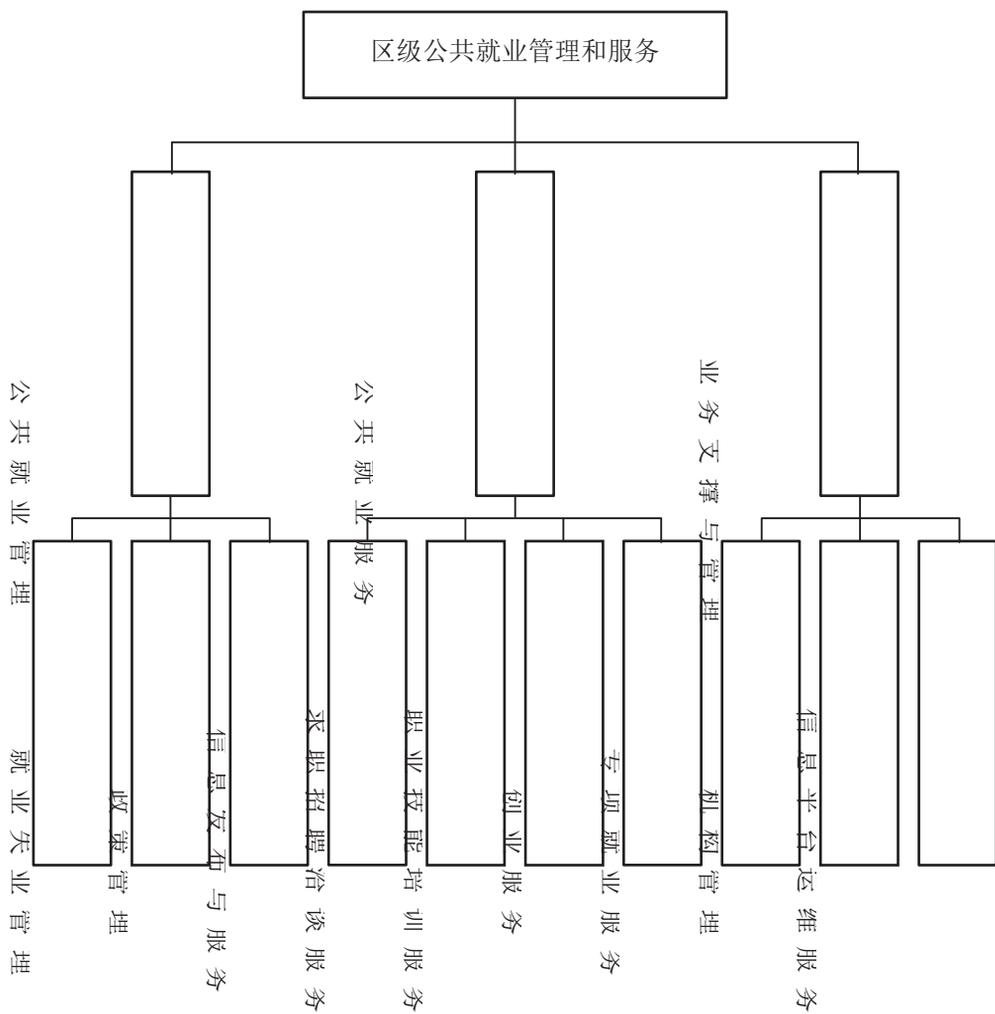


### 第四节、精细化就业管理和服务的发展方向

“精细化就业管理和服务”是一种理念，是对于公共就业服务体系分工的精细化以及管理服务质量的精细化，追求使公共就业服务活动达到最佳效果，引导公共就业服务人员向着既精又细的方向努力。“精细化就业管理和服务”探究是一个动态发展的过程，是一个持久、渐进的过程，我们所提供的就业管理和服务是否精细是相对而言，应是随着就业环境的变化和人们就业观念的变化而变化，需要我们不断地对现行的管理和服务做法及时做出改进。我们将在现有精细化就业管理和服务的基础上，不断进行完善和深入，力争通过我们的管理和服务，使顺义区劳动力从“选择性就业”向“体面就业”转变，最终实现“充分就业”。

## 区级公共就业管理和服务篇

区级公共就业管理和服务以国家及北京市出台的各项促进就业方针政策为指导，结合区域定位和就业形势发展需要，为辖区各类服务对象提供精细化公共就业管理、精细化公共就业服务，并为开展管理和服务工作提供业务支撑。区级精细化公共就业管理和服务通过“综合管理、专业服务、终极援助、全面指导”，对区级公共就业服务机构的服务内容、服务方式、服务步骤及服务效果做出具体要求，并通过与市级和基层公共就业服务机构的上下贯通，不断扩展服务功能，充实服务内容，提升服务层次，改善服务质量，提高服务时效，全面构建区级公共就业管理和服务综合专业化新格局。区级公共就业管理和服务分为公共就业管理、公共就业服务、业务支撑与管理三章共计十项职能。实施主体为区人力资源和社会保障局就业促进科、职业介绍服务中心、职业能力建设科、劳动服务管理中心工作人员。



# 第一章 公共就业管理

区级公共就业管理工作，是以区级公共就业服务机构为依托，以科学就业管理为基础，以规范就业管理为手段，通过严格管理职能、规范管理流程、强化管理标准，致力于提高区级就业管理水平的就业管理模式。区级公共就业管理主要分为调查统计分析、就业失业管理、政策管理三项管理职能。



## 第一节、调查统计分析

通过指导街（镇）、社区（村）就业服务机构对劳动力信息进行调查和动态管理，对城乡劳动力的基本情况和就业状况进行管理；通过对岗位资源信息和人力资源信息的开发与管理，全面做好供需双方的信息管理与发布工作，为科学的做好就业服务工作提供依据；通过对就业失业状况进行动态监测，确保辖区就业局势稳定。

### （一）劳动力状况调查与管理

工作内容：根据本区就业形势特点，研究制定劳动力就业情况年度调查方案；完善“顺义单位用工管理信息系统”功能；指导街（镇）、社区（村）就业服务机构实施调查，准确录入，确保各项基础信息真实有效；撰写《顺义区劳动力就业情况分析报告》，实现辖区内劳动力“整体情况、产业分布、年龄结构、学历结构、技能结构、薪酬结构、就业需求”七个全掌握。

工作流程：

制定方案→组织培训→系统监测→汇总分析→完善系统

#### 1. 制定方案。

要求：根据本区就业形势特点，于每年度的第一个季度，研究制定辖区劳动力调查方案，经主管领导确认后，即时下发到街（镇）公共就业服务机构。

#### 2. 组织培训。

要求：根据调查方案的步骤安排，组织街（镇）、社区（村）就业服务机构开展调查培训，对表格填写、操作流程、礼仪规范等事项进行系统培训。确保每名调查员明确调查目的、熟知调查流程、规范系统操作等。

#### 3. 系统监测。

要求：指派专人对各社区（村）就业服务机构的调查情况和系统录入“顺义单位用工管理信息系统”情况进行监测，每周对

统计监测结果进行统计汇总。

#### 4. 汇总分析。

要求：根据各街（镇）就业服务机构上报的劳动力就业情况分析报告及“顺义单位用工管理信息系统”中的统计数据，于调查结束后的 5 个工作日内完成全区就业情况分析报告的撰写。

#### 5. 完善系统。

要求：根据系统使用情况及上级部门的统计分析需要，即时调整、完善系统功能。

### （二）岗位资源信息开发与管理

工作内容：通过区社会保障和就业工作领导小组联席会议制度、政企座谈会制度、用人单位预约服务制度等各种沟通机制的建立，研究制定岗位资源信息开发实施方案，针对辖区内重点项目、重点企业、新改扩建企业的就业服务需求，提供系统性的跟踪服务，切实落实“就业三同时”制度。

#### 工作流程：

制定方案→搜集资料→集中培训→实施走访→建立档案→撰写报告→跟踪回访

#### 1. 制定方案。

要求：依据区社会保障和就业工作领导小组联席会、季度性政企座谈会的研讨结果，结合《用人单位空岗信息报告协议书》，确定服务需求方向，季度性研究制定岗位资源信息开发实施方案。方案涉及拟定牵头人、拟定走访范围、集中培训及走访的日程安排与内容等。

#### 2. 搜集资料。

要求：围绕实施方案的工作目标，多方面搜集信息资料，确保集中培训与实施走访的针对性和实效性。搜集信息资料包括：走访对象的基础信息、企业文化信息、公司网站发布的招用工需求、人力资源市场的供给状况和动态预测等。

### 3. 集中培训。

要求：在实施走访的前一个工作日，由牵头人组织走访人员对已搜集到的信息资料进行分析研讨，对礼仪禁忌等注意事项进行集中培训，确保走访质量。

### 4. 实施走访。

要求：严格按照走访日程安排进行走访，掌控走访时间，对确需掌握的信息进行一次性了解掌握，不得出现闲散或拖拉现象。在实施走访过程中，若出现企业负责人因临时有事或外出而推迟或取消走访的情况，即时将信息反馈给指定走访牵头人，并预约下一次走访的时间。

### 5. 建立档案。

要求：走访结束后，即时为走访企业建立档案。（1）系统档案的建立。要将服务对象提出的招聘信息即时录入“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”；将走访过程中为服务对象提供的各类信息咨询指导服务，即时录入“北京市人力资源市场信息系统职业指导子系统”。（2）纸质档案的建立。要将走访记录和服务对象未来的就业服务需求详实归档备案。

### 6. 撰写报告。

要求：每季度撰写岗位资源信息开发调研分析报告，对调查的实况信息进行分析，对服务对象提出的问题进行总结归纳，对下一步工作提出决策建议。

### 7. 跟踪回访。

要求：对于服务对象提出的就业服务需求，协助相关部室提供跟踪服务，并将服务进度即时补充到该服务对象的档案记录中。

## （三）人力资源信息开发与管理

工作内容：通过区社会保障和就业工作领导小组联席会议制度、政企座谈会制度等各种沟通机制的建立，研究制定人力资源信息开发实施方案，针对辖区内重点院校、重点人群的就业、培

訓服務需求，提供系統性的跟蹤服務，推進區域人力資源開發與優化實施戰略。

工作流程：

制定方案→搜集資料→集中培訓→實施走訪→建立檔案→撰寫報告→跟蹤回訪

### 1. 制定方案。

要求：依據區社會保障和就業工作領導小組聯席會、季度性政企座談會的討論結果以及區人力資源輸入輸出基地的信息反饋等，確定服務方向，季度性研究制定人力資源信息開發實施方案。方案涉及擬定牽頭人、擬定走訪範圍、集中培訓及走訪的日程安排與內容等。

### 2. 搜集資料。

要求：圍繞實施方案的工作目標，多方面搜集信息資料，確保集中培訓與實施走訪的針對性和实效性。搜集信息資料包括：走訪目標的基本信息、網站發布的時事要聞、人力資源市場的需求狀況和動態預測等。

### 3. 集中培訓。

要求：在實施走訪的前一個工作日，由牽頭人組織走訪人員對已搜集到的信息資料進行分析研討，對禮儀禁忌等注意事項進行集中培訓，確保實施走訪的質量。

### 4. 實施走訪。

要求：嚴格按照走訪日程實施走訪，掌控走訪時間，對確需掌握的信息進行一次性了解掌握，不得出現閑散拖拉現象。在實施走訪過程中，若出現走訪的部門負責人因臨時有事或外出需要取消或推遲走訪的情況，需即時將信息反饋給指定走訪牽頭人，並預約下一次的走訪時間。

### 5. 建立檔案。

要求：即時為走訪機構或部門建立檔案。（1）系統檔案的建

立。要将服务对象提供的供给信息即时录入“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”；将走访过程中为服务对象提供的各类信息咨询指导服务，即时录入“北京市人力资源市场信息系统职业指导子系统”。（2）纸质档案的建立。要将走访记录和服务对象未来的就业服务需求详实归档备案。

#### 6. 撰写报告。

要求：每季度撰写人力资源信息开发调研分析报告，对调查的实况信息进行分析，对服务对象提出的问题进行总结归纳，对下一步工作提出决策建议。

#### 7. 跟踪回访。

要求：对于服务对象提出的就业服务需求，协助相关部室提供跟踪服务，并将服务进度即时补充到该服务对象的档案记录中。

### （四）就业失业动态监测

工作内容：通过对“北京劳动力市场信息系统失业人员子系统”、“社会保险管理信息系统”、“医疗保险管理信息系统”、“北京劳动力市场信息系统档案管理信息系统”、“北京劳动力市场信息系统职业介绍子系统”和“顺义单位用工管理信息系统”中的数据对比，及时发现问题，解决问题，确保全区就业失业管理工作顺利开展。

工作流程：

系统查询→报表汇总→报告分析

#### 1. 系统查询。

要求：通过“北京市人力资源市场信息系统失业人员子系统”、“社会保险管理信息系统”、“医疗保险管理信息系统”、“北京劳动力市场信息系统档案管理信息系统”及“顺义单位用工管理信息系统”，每月25日对全区失业人员基本情况查询、对比，确保失业人员基础信息完整、准确。对发现问题的街（镇）社保所及时告知，同时指导其上报修改。

## 2. 报表汇总。

要求：按月将系统内各相关数据进行统计、汇总，生成《城镇失业人员情况》、《北京市城镇登记失业人员类别变化情况表》、《北京市城镇登记失业人员来源和去向情况表》、《北京市城镇登记失业人员机构情况表》、《北京市城镇登记失业人员统计月报》、《北京市城市化建设地区农村登记失业人员统计月报》、《领金人员数据会审对比表》、《首钢失业人员统计月报》、《外地来京登记失业人员情况月报表》、《领取失业保险金人员基本情况表》、《在街道（乡镇）管理劳动力档案情况表》，并报北京市人力资源和社会保障局就业促进处及主管局长。

## 3. 报告分析。

要求：每月报表形成后，对报表中的数据进行系统分析，并形成分析报告报主管局长，为进一步做好就业失业管理工作提供依据。

## 第二节、就业失业管理

负责组织实施辖区内就业登记、失业登记和就业失业管理工作。承担辖区内城乡失业人员档案的接收与转移，并核定失业人员失业保险待遇。

### （一）就业失业管理的指导与监督

工作内容：根据《北京市就业失业登记管理暂行办法》（京人社就发〔2011〕79号）和《北京市〈就业失业登记证〉管理暂行办法》（京人社就发〔2011〕80号），规范本区就业失业管理工作。结合本区实际，制定全区就业失业工作管理办法，建立健全各项规章制度，包括：月例会制度、季培训制度、检查抽查制度。

#### 1. 制定管理办法。

按照《北京市就业失业登记管理暂行办法》（京人社就发〔2011〕79号）和《北京市〈就业失业登记证〉管理暂行办法》（京

人社就发〔2011〕80号)文件规定,制定全区就业失业工作管理办法。对区级、街(镇)级开展就业失业登记工作进行职责分工,对开展就业登记、失业登记及就业失业登记管理工作的流程和要求进行具体规定。

#### 2. 月工作例会制度。

每月最后一周的周三召集各街(镇)社保所就业失业工作负责人召开全区失业人员管理例会,落实工作责任,加强信息沟通,解决实际操作中遇到的重点、难点问题,提高工作效率与管理水平。

#### 3. 季度业务培训制度。

每季度最后一个月25日、26日,对全区从事就业失业工作人员进行培训,落实失业人员管理子系统的使用,加强和完善失业人员管理工作,包括:《北京市人力资源市场信息系统失业人员子系统》操作培训、《北京市就业失业登记管理暂行办法》(京人社就发〔2011〕79号)和《北京市〈就业失业登记证〉管理暂行办法》(京人社就发〔2011〕80号)文件内容培训,确保社保所工作能够顺利推行。

#### 4. 检查抽查制度。

每季度第一个月对街(镇)社保所实地开展就业失业登记相关工作的执行情况进行检查抽查,包括:《就业失业登记证》发放情况;《失业人员管理台账》;登记失业人员办理招聘备案和就业登记手续时街(镇)留存的《自谋职业、自主创业和灵活就业人员个人就业登记表》(原件)、《用人单位招用人员就业登记表》或《提档通知单》(原件);实行失业人员告知制度和失业人员联系报告制度的记录或相关材料;《北京市失业人员领取失业保险金和医疗补助金通知单》、《北京市失业人员申领失业保险金登记表》和《北京市失业人员领取失业保险金登记卡》;《实发失业保险金人员名录》、《发放一次性失业保险金人员名录》;《失业人员推荐就业统计台账》;对《就业失业登记个人信息采集(变

更)表》等记录情况、系统使用情况、失业保险金发放数据对比等相关报表保留情况进行全面检查,形成检查报告并进行通报;对工作执行情况出现问题较多的街(镇)社保所进行不定期抽查;对各街(镇)社保所失业金发放情况、系统使用情况及临时性工作进行不定期抽查,对抽查结果问题较多的街(镇)社保所,令其3个工作日内形成文字性情况说明,并上报区职业介绍服务中心。

### (二) 城乡失业人员档案的接收与转移

工作内容:接收辖区城乡居民户口的中、小学肄业学生,初高中毕业(结)业生,普通高等学校、普通中等专业学校的毕业生及退学学生转为城镇失业人员的档案,特殊教育学校残疾人毕业生的学生档案,农转非新建档案,存档机构个人委托存档人员办理失业手续的档案以及与各企事业单位终止解除合同的各类失业人员档案,并及时将档案转至各街(镇)社保所。

工作流程:

审核档案→录入系统→转移档案

#### 1. 审核档案。

要求:严格按照个人提交的相关材料及档案进行审核,确保提交材料真实有效。对提交材料不齐全或者存在问题的个人,要当场告知补交材料清单或者存在的问题,指导其按政策文件要求进行补正。

#### 2. 录入系统。

要求:即时将个人信息录入“北京劳动力市场信息系统失业人员子系统”档案接收模块,不得出现信息录入错误。

#### 3. 转移档案。

要求:失业人员档案、学生档案及新建档案应在审核完成后7个工作日内转移至街(镇)社保所。

政策依据:审核依据为《北京市劳动和社会保障局关于印发〈北京市失业保险规定实施办法〉的通知》(京劳社失发〔

1999) 129 号)、《关于执行〈北京市失业保险规定〉有关问题的通知》(京劳社就发〔2008〕27 号)、《关于教育部门可随时向劳动部门办理城镇居民户口的中小学肄业学生材料移交的通知》

(京教行字〔1990〕17 号)、《关于教育部门向劳动部门办理非农业户口的中学毕(结)业生材料移交手续的通知》(京教基〔1996〕074 号)、《关于普通高等学校、普通中等专业学校的毕业生及退学学生转为城镇失业人员的档案转移问题的通知》(京劳就发〔1998〕129 号)、《关于全市特殊教育学校残疾人毕业生档案移交问题的通知》(京劳社就发〔2000〕91 号)。

### (三) 核定失业人员失业保险待遇

工作内容: 对符合享受失业保险待遇的就业转失业人员, 核定其享受失业保险金的期限和金额, 指导其明确领取失业保险待遇及领金期间参加职工基本医疗保险的办理程序。

工作流程:

审核档案→审核待遇→系统归档

#### 1. 审核档案。

要求: 根据个人档案相关记载情况, 对档案进行审核。

#### 2. 审核待遇。

要求: 根据个人档案材料记载及失业人员失业前累计缴费时间确定失业人员领取失业保险金期限和标准。累计缴费时间 1 年以上不满 2 年的, 可以领取 3 个月失业保险金, 以此类推, 每增加一年缴费时间, 可多领取 3 个月失业保险金, 累计缴费时间 5 年以上的, 按每满一年增发一个月失业保险金的办法确定增发的月数。领取失业保险金的期限最长不得超过 24 个月。领取失业保险金标准按照当时有效的市人力资源和社会保障局《关于调整失业保险金发放标准的通知》的规定执行。

#### 3. 系统归档。

要求: 审核结束后从“北京劳动力市场信息系统失业人员子

系统”打印《北京市失业人员领取失业保险金和医疗补助金通知单》并存入个人档案。

政策依据：《北京市失业保险规定》（北京市人民政府令第190号）、《关于按照城镇职工标准参加失业保险的本市农民工享受失业保险待遇有关问题的通知》（京人社就发〔2009〕183号）、《关于核定失业保险缴费时间有关问题的通知》（京人社就发〔2010〕220号）。

### 第三节、政策管理

贯彻落实市级就业政策规定，受理接待申请享受政策的个人、单位和就业服务机构，对上报的政策材料进行初审、核定、上报、拨付资金等，促进城乡劳动力通过政策引导实现就业。区级政策管理主要包括：自谋职业（自主创业）享受社会保险补贴的初审与上报，灵活就业人员享受社会保险补贴的初审与上报，自主、合伙创办小企业的小额担保贷款审核，劳动密集型小企业的小额担保贷款审核，核定公益性岗位补贴，区级就业再就业优惠政策审核发放，职业指导培训补贴初审与上报。

（一）自谋职业（自主创业）享受社会保险补贴的初审与上报  
工作内容：通过“北京市人力资源市场信息系统优惠政策子系统”，对本区申请自谋职业（自主创业）社会保险补贴人员的年龄、失业时间、经营地点和经营情况等进行动态跟踪与上报，并对各街（镇）社保所核查情况进行监督。

工作流程：

受理审核→系统审批→材料上报→下达批复→跟踪回访→核查管理

#### 1. 受理审核。

要求：受理街（镇）社保所上报的申请自谋职业（自主创业）人员申请材料，5个工作日内对申请人员的基本信息材料进行审核，

确保上报材料真实有效。

## 2. 系统审批。

要求：对比“北京市人力资源市场信息系统优惠政策子系统”，对申请人的实际状况进行实地核查，详实填写核查记录，对未就业或未实际经营的不予上报。符合条件的，进行网上系统审批上报，生成《自谋职业（自主创业）社会保险补贴花名册》。

## 3. 材料上报。

要求：即时汇总以下材料上报到市人力资源和社会保障局：

- ① 区县请示 1 份；
- ② 《申请自谋职业（自主创业）人员花名册》1 份；
- ③ 区县核查记录 1 份。

## 4. 下达批复。

要求：在接到市人力资源和社会保障局主管部门的批复后，即时通知并发放给街（镇）社保所。

## 5. 跟踪回访。

要求：定期对享受自谋职业（自主创业）人员经营情况、经营地址、营业利润等进行后期跟踪。

## 6. 核查管理。

要求：定期对街（镇）社保所建立的享受自谋职业（自主创业）社会保险补贴人员台账进行监督、检查和管理。

政策依据：《北京市人力资源和社会保障局关于印发〈北京市鼓励城镇就业困难人员自谋职业（自主创业）社会保险补贴办法〉的通知》（京劳社服发〔2006〕45号）。

### （二）灵活就业人员享受社会保险补贴的初审与上报

工作内容：通过“北京市人力资源市场信息系统优惠政策子系统”，对本区申请灵活就业社会保险补贴人员的年龄、失业和就业时间、就业岗位、经营情况等情况进行核实与上报，并对街（镇）社保所核查情况进行监督。

工作流程：

受理審核→系統審核→材料上報→下達批復→跟蹤回訪→核  
查與管理

1. 受理審核。

要求：受理街（鎮）社保所上報的申請靈活就業人員申請材料，  
5 個工作日內對申請人員的基本信息材料進行審核，確保上報材料真  
實有效。

2. 系統審核。

要求：對比“北京市人力資源市場信息系統優惠政策子系統”，  
對申請人的實際狀況進行實地核實，並做出核實記錄。對未從事  
靈活就業的人員不予上報。符合條件的，進行網上系統審核，生成  
《靈活就業社會保險補貼花名冊》。

3. 材料上報。

要求：即時彙總以下材料上報市人力資源和社會保障局主管  
部門：

- ① 區縣請示 1 份；
- ② 《申請靈活就業人員花名冊》1 份；
- ③ 區縣核實記錄 1 份。

4. 下達批復。

要求：在接到市人力資源和社會保障局主管部門的批復後，  
即時通知並發放給街（鎮）社保所。

5. 跟蹤回訪。

要求：即時或定期對享受靈活就業人員工作內容、工作地點、  
工作時間和工作收入等靈活就業情況等進行後期跟蹤。

6. 核實與管理。

要求：定期對街（鎮）社保所建立的享受靈活就業社會保險  
補貼人員台賬進行監督和管理。

政策依據：《北京市人力資源和社會保障局關於印發〈北京

市城镇失业人员灵活就业社会保险补贴办法》的通知》（京劳社就发〔2006〕160号）；《北京市人力资源和社会保障局关于失业人员再次享受社会保险补贴等有关问题的通知》（京劳社就发〔2007〕90号）；《北京市劳动和社会保障局、北京市财政局关于继续执行各项促进就业政策的通知》（京劳社就发〔2008〕195号）。

### （三）自主、合伙创办小企业的小额担保贷款审核

工作内容：对本区失业人员自主创业、合伙组织起来创业且在本市工商行政管理部门登记注册的小企业（房地产、娱乐、广告、桑拿、按摩、网吧、氧吧除外），提供小额担保贷款政策的审核与办理。

工作流程：

接待受理→审核材料→跟踪受理→贷后管理→建立档案→贴息审核

#### 1. 接待受理。

要求：热情接待办理小额担保贷款人员，详细了解其贷款意向，如：贷款数额、创业情况、资金使用方向等。

#### 2. 审核材料。

要求：审核对象条件和申报材料。审核企业法人或股东之一是否符合政策规定；对申请小额担保贷款的自主、合伙创办小企业的申报材料进行审核，确认是否符合政策规定。申请人递交贷款申报材料齐备后5个工作日内，对材料的真实性、有效性、合法性进行审核，确认复印件均已加盖企业公章。

需审核材料如下：

- （1）《北京市小企业小额担保贷款申请、推荐书》；
- （2）法定代表人资格证明；
- （3）创办人、合伙人或股东的有关证件的原件及复印件。包括《户口本》、《居民身份证》以及《就业失业登记证》、《大学毕业证》、复员（转业）军人自谋职业证明、《农村劳动力转

移就業證》其中一種；

(4) 《營業執照》副本、《企業組織機構代碼證》副本、《稅務登記證》（國稅、地稅）副本、《註冊驗資報告》；

(5) 特殊行業生產經營許可證；

(6) 營業場所權屬證明及加蓋公章的複印件和營業場所租賃協議（鎮政府蓋章或工商部門出具的土地使用說明）；

(7) 企業章程；

(8) 法定代理人個人簡歷、身份證、授權代理人的授權書及代理人身份證；

(9) 貸款卡複印件及密碼（或貸款卡查詢結果複印件）和企業法人与合夥人的個人信用報告、企業信用報告；

(10) 企業決定申請融資擔保的股東會議決議或合夥人會議決議、個人連帶責任承諾書；

(11) 近兩年及当期財務報表（包括資產負債表、損益表）及近一年期企業帳戶銀行對帳單；

(12) 企業一般情況及項目可行性報告；

(13) 擬提供的反擔保措施、承諾書；

(14) 第二套住房證明；

(15) 自有資金不低於貸款額度 30% 的證明材料；

(16) 近兩年企業經營簽訂的供應合同和銷售合同；

(17) 夫妻雙方名下所有資產清單，提供發票；

(18) 擔保機構及經辦銀行需要的相关資料。

申請最高 50 萬元小額擔保貸款還必須審核以下材料：

(19) 企業招用本市失業人員花名冊；

(20) 企業現有職工中本市失業人員的身份證明；（《就業失業登記證》、《北京市農村勞動力轉移就業證》、《大學畢業證》、《北京市退役士兵自謀職業證明》）

(21) 企業招用本市失業人員簽訂的勞動合同（2 年以上）；

(22) 企业为职工缴纳社会保险记录；

(23) 企业工资支付凭证（工资表）。

### 3. 跟踪受理。

要求：对银行放款企业，每季度进行一次实地跟踪，查看经营情况并了解贷款资金使用情况，对经营情况发生严重变化、影响还款能力的企业，积极引导提前还款，避免发生代偿、追偿，确保资金安全。如发生代偿、追偿，协助担保机构和经办银行履行追索责任。

### 4. 贷后管理。

要求：承担自主、合伙创办小企业的贷后检查工作，贷后检查应在贷款资金到位后 7 个工作日内开始进行。

### 5. 建立档案。

要求：在贷款发放后 10 个工作日内建立贷款档案。

### 6. 贴息审核。

要求：在贷款期限内对按时或提前还款，无不良记录的自主与合伙创办小企业的材料进行审核、审批，上报区财政批复贴息资金。

需审核材料如下：

- (1) 《企业小额担保贷款贴息申请表》；
- (2) 《营业执照》副本，《组织机构代码证》副本；
- (3) 企业法人身份证，户口本（首页、本人页、变更页）；
- (4) 委托保证合同、借款合同；
- (5) 经办银行盖章的贷款放款凭证、贷款收回凭证；
- (6) （不动产）抵押反担保合同；
- (7) 贷款期间各季度缴付的利息清单；
- (8) 区级主管部门、区财政要求提供的其他材料。

政策依据：关于印发《北京市小额担保贷款担保基金管理实施办法》的通知（京财经一〔2009〕1011 号），关于印发《北

京市小额担保贷款贷后管理暂行办法》的通知（京劳社服发〔2008〕120号），《顺义区劳动和社会保障局 顺义区财政局关于进一步加强就业再就业工作的意见实施细则的通知》（顺劳社字〔2009〕42号）

#### （四）劳动密集型小企业的小额担保贷款审核

工作内容：对已在本区工商行政管理部门登记注册的（除广告业、桑拿、按摩、网吧、氧吧以及其他国家产业政策不予鼓励和资本密集型企业外）且当年新招用本市失业人员达到现有在职职工人数30%（超过100人的企业达到15%）以上，并与其签订1年以上劳动合同的企业，提供小额担保贷款的政策审核与办理。

工作流程：

接待受理→审核材料→上报材料→贴息审核

##### 1. 接待受理。

要求：热情接待办理小额担保贷款人员，详细了解其贷款意向，如：贷款数额、创业情况、资金使用方向等。

##### 2. 审核材料。

要求：包括审核企业招用的本市失业人员是否符合政策规定，并在确认申请劳动密集型小企业认定材料齐备后5个工作日内，对材料的真实性、有效性、合法性进行审核，确认复印件均已加盖企业公章。

需审核认定材料如下：

- （1）《营业执照》副本；
- ② 《税务登记证》副本；
- ③ 招用失业人员的《就业失业登记证》、有效《毕业证书》、复员（转业）军人自谋职业证明、《北京市农村劳动力转移就业证》；
- （4）职工花名册（企业盖章）；
- （5）企业与新招用的失业人员签订的劳动合同（副本）；
- （6）企业为职工缴纳的社会保险记录；

(7) 企业安置失业人员前后的工资支付凭证（工资表）；

(8) 区级主管部门、区财政局要求的其他材料。

### 3. 材料上报。

要求：将《劳动密集型小企业吸纳失业人员认定证明》和相关申请材料送交区财政局复审。

### 4. 贴息审核。

要求：对按时或提前还款，无不良记录的劳动密集型小企业的材料进行审核、审批，上报区财政批复贴息资金。

需审核材料如下：

- (1) 《企业小额担保贷款贴息申请表》；
- (2) 《营业执照》副本，《组织机构代码证》副本；
- (3) 企业法人身份证，户口本（首页、本人页、变更页）；
- (4) 委托保证合同、借款合同；
- (5) 经办银行盖章的贷款放款凭证、贷款收回凭证；
- (6) （不动产）抵押反担保合同；
- (7) 贷款期间各季度缴付的利息清单；
- (8) 区级主管部门、区财政要求提供的其他材料。

政策依据：关于印发《北京市发挥劳动密集型小企业对促进失业人员就业辐射带动作用政府支持政策实施办法》的通知（京财金融〔2009〕735号），《顺义区劳动和社会保障局 顺义区财政局关于进一步加强就业再就业工作的意见实施细则的通知》（顺劳社字〔2009〕42号）。

### （五）核定公益性岗位补贴

工作内容：对符合《关于印发〈北京市社区公益性就业组织安置就业特困人员专项补贴管理办法〉的通知》（京人社办发〔2009〕7号）文件政策条件的人员待遇情况进行核定，并提出岗位专项补贴申请，对审批通过后的资金进行规范、合理的使用。

工作流程：

核定待遇→录入系统→资金申请→资金拨付

1. 核定待遇。

要求：对各类协管员的保险、福利等待遇情况进行核定。

2. 录入系统。

要求：将核定后的数据即时录入“北京市人力资源市场信息系统”。

3. 资金申请。

要求：于每季度最后一个月 18 日前提出下一季度失业保险基金负担的专项补贴用款计划申请，向市劳服中心申请专项补贴需提交如下材料：

(1) 书面申请和《社区公益性就业组织专项补贴用款计划申报表》；

(2) 《社区公益性就业组织招用就业特困人员花名册》。

4. 资金拨付。

要求：经区级审批通过资金后，依据文件规定，拨付各社区公益性组织专项资金。

(1) 核定工资。协管员的工资分为基本工资和浮动工资。其中：基本工资按照不低于北京市当年最低工资标准核定；浮动工资标准不超过基本工资的 15%。

(2) 核定保险及住房公积金。养老保险按社会平均工资的 40% 为基数，单位缴 20%，个人 8%；医疗保险按社会平均工资的 60% 为基数，单位缴 10%，个人 2%+3；失业保险按社会平均工资的 40% 为基数，单位缴 1%，个人 0.2%；生育保险按社会平均工资的 60% 为基数，单位缴 0.8%；2011 年住房公积金每月扣个人 155 元，单位补 155 元，每年 7 月份按国家规定的标准进行调整。

(3) 核定福利待遇。在试用期内解除劳动合同的协管员，不享受上述各项福利待遇。试用期满后仍履行劳动合同的协管员，按照其本人实际在岗月数（含 1 个月试用期）发放各项福利。取

暖补贴及煤火费从劳动合同年度内的 11 月 15 日起至次年 3 月 15 日共 4 个月，在劳动合同年度的次年 3 月底发放；每年 1 月 1 日以后上岗的人员，不享受上年度此两项福利。防暑降温费从劳动合同年度内的 6 月 1 日起至 8 月底共 3 个月，在劳动合同年度的当年 8 月底拨付；每年 9 月 1 日以后上岗的人员，当年不享受此项福利、按月发放独生子女费，其子女年满 18 周岁后的次月，取消此项福利。住房公积金按照其本人基本工资的 24%（社区公益性就业组织负担 12%，协管员个人负担 12%），每半年由区劳服统一缴存至区住房公积金管理中心。

（4）拨付资金。区劳服中心于每月 20 日将核定的工资、保险及福利待遇，统一填制《顺义区公益性专项补贴审批表》，经主管领导审核签字后，随资金一同拨付给各社区公益性就业组织。

政策依据：《关于印发〈北京市社区公益性就业组织安置就业特困人员专项补贴管理办法〉的通知》（京人社办发〔2009〕7 号），《顺义区人力资源和社会保障局关于印发〈顺义区社区公益性就业组织专项补贴管理实施细则〉的通知》（顺人社字〔2010〕49 号）。

#### （六）区级就业再就业优惠政策审核发放

工作内容：落实《顺义区劳动和社会保障局 顺义区财政局关于进一步加强就业再就业工作的意见实施细则的通知》（顺劳社字〔2009〕42 号），对城乡就业困难人员补贴、安置奖励金、推荐就业奖励金、岗位见习训练补贴、自主创业吸纳就业奖励金等相关政策进行初审、复审、公示、上报与发放。

工作流程：材料审核→信息公示→材料上报→资金发放→材料归档

##### 1. 材料审核。

要求：严格按照规定，对申请享受政策的单位或者个人申请城乡就业困难人员补贴、安置奖励金、推荐就业奖励金、岗位见习训练补贴、自主创业吸纳就业奖励金等相关政策进行逐级审核。

由职业介绍服务中心进行初审，就业促进科进行复审，第三方进行终审。

2. 信息公示。

要求：通过“就业快车”网站和“顺义区人力资源和社会保障网”对申请单位和申请资金审核结果进行为期一周的公示，并公布监督举报电话：89444923。

3. 材料上报。

要求：对公示结果无异议的申请材料进行汇总，并上报至区财政局。

4. 资金发放。

要求：接到区财政部门的批复后，及时通知并发放给用人单位。

5. 材料归档。

要求：对相关资料进行收集、整理、归档、保存工作。

政策依据：《顺义区劳动和社会保障局 顺义区财政局 关于进一步加强就业再就业工作的意见实施细则的通知》（顺劳社字（2009）42号）。

（七）职业指导培训补贴初审与上报

工作内容：对全区街（镇）社保所及就业培训机构上报的职业指导培训补贴申报材料进行核定、上报与资金拨付。

工作流程：

审核材料→电话抽查→材料上报→核对账户→资料归档

1. 审核材料。

要求：依据“北京市人力资源市场信息系统职业指导子系统”及手工台账，按季度审核就业培训机构上报的职业指导补贴的各项申请材料。包括：《北京市职业指导机构职业指导培训补贴申请》、《北京市职业指导机构职业指导培训补贴申报花名册》、《北京市职业指导培训手工台账》复印件。

2. 电话抽查。

要求：依据就业培训机构上报的《北京市职业指导培训手工台账》，按照 10% 的抽查比例，对培训对象进行电话抽查。

### 3. 材料上报。

要求：街（镇）社保所和就业培训机构申报材料经审核通过后，于次季度第一个月 10 日前，向市人力资源和社会保障局提出职业指导培训补贴申请。并提交《顺义区人力资源和社会保障局关于申请 XX 年 XX 季度职业指导培训补贴的请示》、《北京市区县职业指导培训补贴申请》、《北京市职业指导培训补贴申报花名册》、《北京市职业指导培训补贴申请表》。

### 4. 核对账户。

要求：经市人力资源和社会保障局审批通过后，核对全区街（镇）社保所及就业培训机构职业指导资金拨付账户名册，即时上传人力资源和社会保障局财务主管部门。

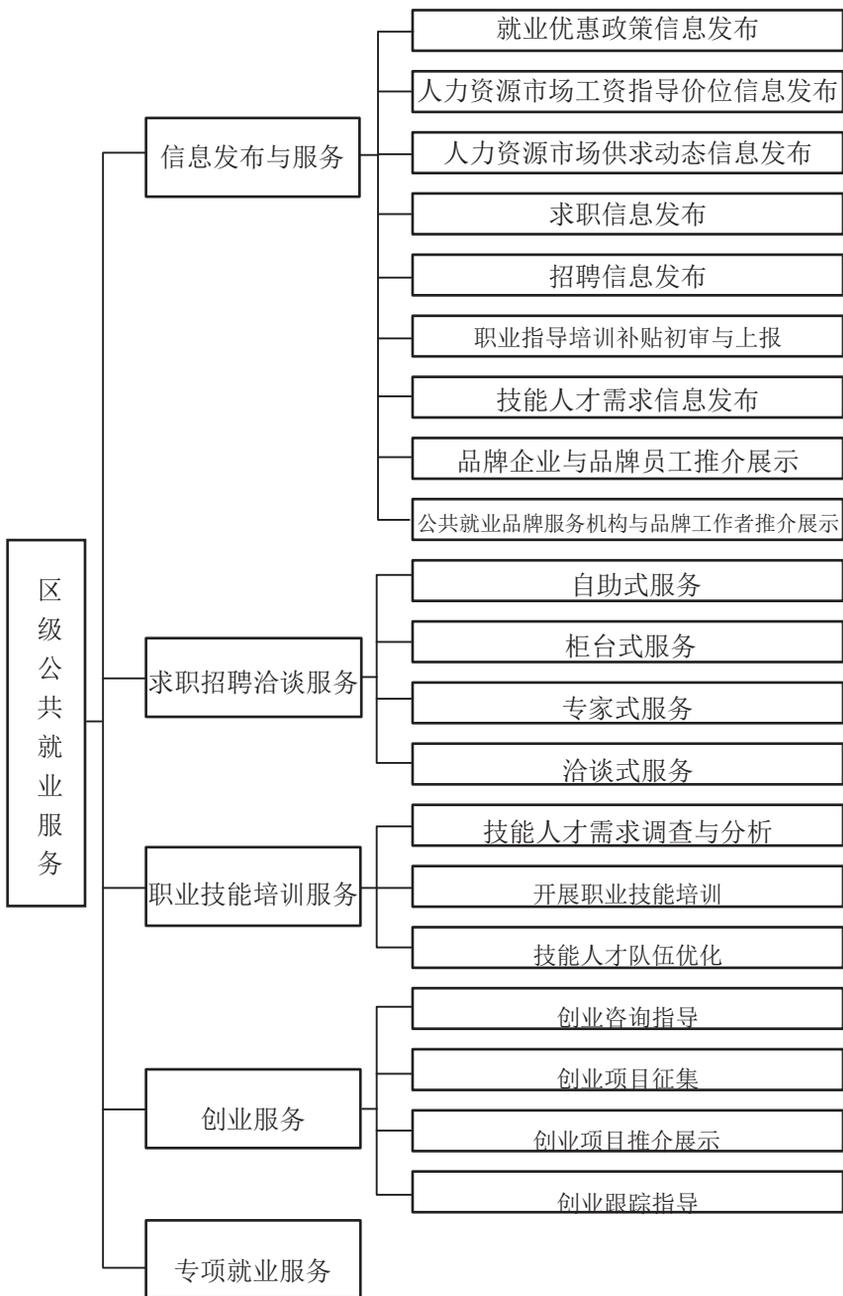
### 5. 材料归档。

要求：对职业指导培训补贴工作有关资料进行收集、整理、归档、保存工作。

政策依据：《北京市人力资源和社会保障局关于印发〈北京市职业培训补贴管理办法〉的通知》（京人社办发〔2009〕5 号）；《北京市人力资源和社会保障局关于印发〈北京市职业指导培训补贴实施细则〉的通知》（京人社职介发〔2009〕136 号）；《关于印发〈北京市社会保险业务档案管理规定（试行）〉实施办法》（京人社保发〔2010〕109 号）。

## 第二章 公共就业服务

区级公共就业服务，是以区级公共就业服务机构为依托，以实现社会就业更加充分和推进区域人力资源开发优化为目标，以全面系统的就业服务为基础，以专业终极的就业指导为手段，面向辖区全体劳动者提供的公益性就业服务。区级公共就业服务主要分为信息发布与服务、求职招聘洽谈服务、职业技能培训服务、创业服务、专项就业服务。



### 第一節、信息發布與服務

利用場所內、外設置的電子屏幕、電子觸摸屏、查詢計算機、職業展示、信息欄等，發布宣傳就業服務信息，解答熱點問題，以滿足服務對象直觀、分類、長時間瀏覽信息的需要。信息發布服務包含九方面內容，分別為就業優惠政策信息發布、人力資源市場工資指導價位信息發布、人力資源市場供求動態信息發布、求職信息發布、招聘信息發布、技能人才需求信息發布、職業指導專題講座展示與信息發布、品牌企業與品牌員工推介展示、公共就業品牌服務機構與品牌工作者推介展示。

#### （一）就業優惠政策信息發布

工作內容：定期收集和整理就業再就業政策信息，並利用互聯網、內部網絡、LED 電子顯示屏、信息欄等多種形式，向社會發布，幫助服務對象方便快捷的了解、掌握和運用各項優惠政策，促進各項政策的有效落實。發布內容一般包括：市區級就業再就業優惠政策、職業指導培訓補貼政策、職業技能培訓補貼政策等。

工作流程：

信息採集→編輯整理→信息發布與管理→效果評估

##### 1. 信息採集。

要求：結合就業形勢發展及服務對象真實需求，在最短的時間內，搜集並整理國家、市、區、鎮現行促進就業優惠政策信息，確定政策信息的發布方式、發布時限、受眾群體等。

##### 2. 編輯整理。

要求：根據指定信息發布平台的格式要求，對搜集的信息進行編輯整理，並將整理的擬發布政策信息內容報主管領導簽字。

##### 3. 信息發布與管理。

要求：通過“就業快車”網站、LED 信息發布系統、短信群發等平臺進行信息發布，並對信息發布進行過程控制與記錄，包括詳實掌握發布進度，及時排除發布過程中的障礙因素等。

#### 4. 效果评估。

要求：通过面对面寻访、电话回访、问卷调查、政策申报进度等方式，客观评估政策信息发布的效果。

#### （二）人力资源市场工资指导价位信息发布

工作内容：定期对辖区内各类用人单位不同职业（工种）的工资价位进行调查统计与分析，形成薪酬调查报告，并利用互联网、电子屏、信息栏等形式，向社会发布，为供需双方提供参考依据，引导劳动力市场供需双方的行为。

工作流程：

问卷发放→统计分析→信息发布与管理→效果评估

##### 1. 问卷发放。

要求：建立健全顺义区工资指导价位调查模板，并于每年 11 月 24 日前，利用面对面问卷调查、电话问询、“就业快车”网站公布等多种形式进行问卷发放，最大限度确保调查的全面性。

##### 2. 统计分析。

要求：每年 12 月 24 日前，组织区级就业服务专家团成员进行信息会商，对调查数据进行统计分析，并利用政企联席会等方式，对统计分析的内容进行充分研讨和修正，在下一个季度的第一个季度末，出版完成《顺义区人力资源市场工资指导价位参考》报告。

##### 3. 信息发布与管理。

要求：每年 3 月 10 日前，报送市职业介绍服务中心和主管领导，经审阅通过后，依据指定的信息发布渠道，如“就业快车”网站、“顺义网城”、LED 电子信息显示屏、入企（校）发放等，向社会公布。同时，对信息发布进行过程控制与记录，包括详实掌握发布进度，及时排除发布过程中的障碍因素等。

##### 4. 效果评估。

要求：结合市职业介绍服务中心和主管领导的反馈，通过开展服务对象满意度测评等手段，及时完善报告的框架和内容，并

归档备案。

### （三）人力资源市场供求动态信息发布

工作内容：按季度撰写《顺义区人力资源市场供求动态》，以就业通报或月刊形式报送相关部门，同时，利用互联网、电子屏、信息栏等形式，向社会发布，为服务对象了解人力资源市场提供参考。

工作流程：

数据统计→汇总分析→信息发布→效果评估

#### 1. 数据统计。

要求：每季度末的 24 日前，登录“北京市人力资源市场信息系统”统计分析模块，查询本区供求统计数据。

#### 2. 汇总分析。

要求：每季度末的 26 日前，组织街（镇）公共就业服务人员，召开信息会商会，对季度内有特点的数据进行全面分析，提出相应对策，并在次季度的 5 日之前，撰写完成《顺义区人力资源市场供求动态》分析报告。

#### 3. 信息发布。

要求：于次季度 10 日前，以就业通报或月刊形式进行系统内信息发布，并依据指定的信息发布渠道（如“就业快车”、“顺义网城”、LED 电子信息显示屏等）对外发布。同时，对信息发布进行过程控制与记录，包括详实掌握发布进度，及时排除发布过程中的障碍因素等。

#### 4. 效果评估。

要求：通过开展服务对象满意度测评等手段，及时完善报告的框架和内容，及时归档备案等。

### （四）求职信息发布

工作内容：根据求职者的择业意向、学历水平、就业迫切程度等特征，将校园信息、洽谈会信息、人力资源市场信息、互联

网信息等进行分类汇总，并利用互联网、LED 电子显示屏、移动媒体等多种形式向社会公开发布，便于用人单位更加直观、系统、全面的选聘人才。

工作流程：

分类采集→编辑整理→信息发布与管理→效果评估

#### 1. 分类采集。

要求：结合区域用工形势的发展需求，分类采集系统内、外部网络登记的求职信息，教育相关部门注册的人力资源信息以及社会网站登记的人力资源信息。同时，确定各类求职信息的发布方式与发布时限等。

#### 2. 编辑整理。

要求：将经审核通过的求职信息进行文字校订，并根据指定信息发布平台的格式要求，对搜集的信息进行编辑整理。

#### 3. 信息发布与管理。

要求：通过“就业快车”网站、LED 信息发布系统、移动媒体等平台进行信息发布，并对信息发布进行过程控制与记录，包括详实掌握发布进度，及时排除发布过程中的障碍因素等。

#### 4. 效果评估。

要求：通过与用人单位进行面对面寻访、电话回访、问卷调查等方式，客观评估求职信息发布的效果。

### （五）招聘信息发布

工作内容：将洽谈会信息、人力资源市场用工需求信息、互联网岗位信息、季度性政企联席会重点企业岗位信息等，根据岗位（工种）类别、工作区域、薪资待遇、招聘缓急程度等特征进行分类汇总，并利用互联网、LED 电子显示屏、移动媒体等多种形式向社会公开发布，便于求职者更加直观、系统、全面的选择岗位。

工作流程：

分类采集→编辑整理→信息发布与管理→效果评估

1. 分类采集。

要求：结合区域经济发展态势和人力资源开发储备情况，分类采集系统内、外部网络登记注册的用工信息，经信委、投资促进局等相关部门注册登记的企业信息以及社会网站登记的岗位需求信息。同时，确定各类岗位需求信息的发布方式与发布时限等。

2. 编辑整理。

要求：将经审核通过的用工信息进行文字校订，并根据指定信息发布平台的格式要求，对搜集的信息进行编辑整理。

3. 信息发布与管理

要求：通过“就业快车”网站、LED 信息发布系统、移动媒体等平台进行信息发布，并对信息发布进行过程控制与记录，包括详实掌握发布进度，及时排除发布过程中的障碍因素等。

4. 效果评估。

要求：通过与求职人员面对面寻访、电话回访、问卷调查等方式，客观评估招聘信息发布的效果。

（六）技能人才需求信息发布

工作内容：定期对辖区内高端产业、高效企业开展用工需求调查，尤其关注用人单位对技能型人才的需求，形成技能人才需求调查报告，并利用互联网、LED 电子显示屏、触摸屏、信息栏等形式向社会发布，引导用人单位、求职者等服务对象有针对性的参加技能提升培训。

工作流程：

问卷发放→统计分析→信息发布与管理→效果评估

1. 问卷发放。

要求：建立健全顺义区技能人才需求调查模板，并于每年度12月26日前，利用政企联席会议或入企调查等方式，针对高技术产业、行业或工种的技能需求与规划情况进行问卷发放，确保调

查的全面性。

## 2. 统计分析。

要求：每年 1 月 26 日前，组织区级就业服务专家团成员进行信息会商，对调查数据进行统计分析，并通过充分研讨论证，在每年 2 月底，撰写完成《顺义区技能人才未来需求调查报告》。

## 3. 信息发布与管理。

要求：每年 3 月 5 日前，报送主管领导，经审阅通过后，依据指定的信息发布渠道，如“就业快车”网站、“顺义网城”、LED 电子信息显示屏、入企（校 / 社区）发放等，向社会公开发布。同时，对信息发布进行过程控制与记录，包括详实掌握发布进度，及时排除发布过程中的障碍因素等。

## 4. 效果评估。

要求：结合主管领导的反馈，通过开展服务对象满意度测评等手段，及时完善报告的框架和内容，并归档备案。

### （七）职业指导专题讲座展示与信息发布

工作内容：根据服务对象需求，季度性撰写专题职业指导信息、讲义或成功案例，以人们喜闻乐见的方式，编辑录制职业指导幻灯片或视频短片，利用互联网、电子屏、信息栏等形式进行专门的展览展示，为供需双方增长职业见识、获得职业信息、规划职业生涯等提供参考建议。

#### 工作流程：

制定方案→信息采集→编辑制作→信息发布与管理→效果评估

#### 1. 制定方案。

要求：结合辖区就业服务工作重点及“就业快车”网站的热点问题汇总，于每年年初制定完成各季度视频职业指导短片的录制方案，并上报主管领导审议。

#### 2. 信息采集。

要求：根据实施方案中指定的受众群体和授课主题，搜集网络、

书籍的前沿信息，并结合实际接触的指导案例，拟定职业指导框架。

### 3. 编辑制作。

要求：将录制框架和有关内容报主管领导审阅，经批准后，与指定的视频录制公司沟通拍摄细节，包括场地布置、服装搭配等，并在每季度第一个月的 15 日前完成视频音频录制工作。

### 4. 信息发布与管理。

要求：每季度第一个月的月末，将视频短片或信息上传至信息发布部门，并依据指定的信息发布渠道，如“就业快车”网站、“顺义网城”、LED 电子信息显示屏等，向社会公布。同时，对信息发布进行过程控制与记录，包括详实掌握发布进度，及时排除发布过程中的障碍因素等。

### 5. 效果评估。

要求：结合主管领导的反馈，通过开展服务对象满意度测评等手段，及时完善视频录制的形式和内容，并归档备案。

## （八）品牌企业与品牌员工推介展示

工作内容：依据辖区品牌企业与品牌员工的具体描述和定位，季度性搜集相关企业及员工的典型事例，以人们喜闻乐见的方式，编辑录制推介幻灯片或视频短片，利用互联网、电子屏、信息栏等形式进行专门的展览展示，以引导企业规范用工，引导求职者理性规划职业生涯。

### 工作流程：

资料采集→编辑制作→信息发布与管理→效果评估

#### 1. 资料采集。

要求：参考辖区就业总结大会评选出的先进单位、先进个人名单及辖区用人单位诚信等级评价排名，结合人力资源市场成功推介的就业明星，确定推介展示名单和内容，搜集相关文字、图像与视频资料。

#### 2. 编辑制作。

要求：将录制框架和有关内容报主管领导审阅，经批准后，与指定的视频录制公司沟通拍摄细节，包括场地布置、服装搭配等，并在每季度第一个月的月末完成视频音频的录制与剪辑工作。

### 3. 信息发布与管理。

要求：每季度第二个月的月初，将视频短片或信息上传至信息发布部门，并依托指定的信息发布渠道，如“就业快车”网站、“顺义网城”、LED 电子信息显示屏等，向社会公布。同时，对信息发布进行过程控制与记录，包括详实掌握发布进度，及时排除发布过程中的障碍因素等。

### 4. 效果评估。

要求：结合主管领导的反馈，通过开展服务对象满意度测评等手段，及时完善视频录制的形式和内容，并归档备案。

## （九）公共就业品牌服务机构与品牌工作者推介展示

工作内容：依据星级社保所等级评定情况及就业服务工作者满意度测评结果，季度性搜集相关社保所及就业服务工作者的典型事例，以人们喜闻乐见的方式，编辑录制推介幻灯片或视频短片，利用互联网、电子屏、信息栏等形式进行专门的宣传展示，以提升辖区公共就业服务机构的服务质量及就业服务工作者的业务素质水平。

工作流程：

资料采集→编辑制作→信息发布与管理→效果评估

### 1. 资料采集。

要求：参考辖区星级社保所等级评定排行、就业总结大会评选出的十佳社保所名单、就业服务工作者满意度测评结果以及其他典型人物事例等，结合年度就业指标考核结果，确定推介展示名单和内容，搜集相关文字、图像与视频资料。

### 2. 编辑制作。

要求：将录制框架和有关内容报主管领导审阅，经批准后，

与指定的视频录制公司沟通拍摄细节，包括场地布置、服装搭配等，并在每季度第一个月的月末完成视频音频的录制与剪辑工作。

### 3. 信息发布与管理。

要求：每季度第二个月的月初，将视频短片或信息上传至信息发布部门，并依托指定的信息发布渠道，如“就业快车”网站、“顺义网城”、LED 电子信息显示屏等，向社会公布。同时，对信息发布进行过程控制与记录，包括详实掌握发布进度，及时排除发布过程中的障碍因素等。

### 4. 效果评估。

要求：结合主管领导的反馈，通过开展服务对象满意度测评等手段，及时完善视频录制的形式和内容，并归档备案。

## 第二节、求职招聘洽谈服务

在服务场所内，提供专门场地、设施、人员等一系列的配套服务，为有求职意愿的个人或有招聘意愿的用人单位办理登记手续，搭建面对面的供求平台，促进人职匹配成功。包括：自助式服务、柜台式服务、专家式服务和洽谈式服务。

### （一）自助式服务

工作内容：在服务场所内设置专门区域，借助触摸屏、图文资料或网络等设施，为求职者获取政策法规、岗位信息、创业项目、求职技巧，用人单位获取政策法规、求职简历信息、招用工指导等方面的信息提供自助式就业服务。

工作流程：

接待受理→讲解规程→系统完善→系统维护

#### 1. 接待受理。

要求：通过简短的交谈，明确服务对象需求。并依据服务对象的需求，有针对性的引导其选择适合的自助服务设备。

#### 2. 讲解规程。

要求：介绍操作规程，确保服务对象掌握操作要领，顺利完成自助服务。

### 3. 系统完善。

要求：根据服务对象的反馈和满意度测评，更新完善软硬件环境。

### 4. 系统维护。

要求：即时巡视检查自助设备设施的运行情况，详实填写检查记录，如出现运行故障，即时填写报修单，并联系业务支撑部门进行维修，确保自助设备设施正常运行。

## （二）柜台式服务

工作内容：在服务场所内设置专门区域，并指定专门就业服务工作人员，为服务对象提供面对面的职业介绍服务。

工作流程：

接待受理→职业指导→审核简历（招聘简章）→查询推荐→跟踪回访

### 1. 接待受理。

要求：通过简短的沟通，明确服务对象的需求，查验其有效证件。对尚未携带证件的服务对象提供《一次性告知单》，或引导其进入自助查询区进行基础性服务项目的查询。

### 2. 职业指导。

要求：对具有明确求职意愿的求职者，提供包括信息采集、工种介绍与简历撰写在内的一般式职业指导服务；对具有明确招聘意向的用人单位，提供包括工资价位指导、招聘形式指导在内的一般式用人指导服务；将沟通过程简要记录在“北京市人力资源市场信息系统职业指导子系统”的业务信息模块；对求职意愿不清晰，或自身条件与求职意向存在较大差距的求职者，引导其进入职业素质测评室或个体职业指导室，接受专家式职业指导服务；对长期无法招聘到合适人选，或职工流失率较高的用人单位，

引导其进入用工指导室，接受专家式职业指导服务。

### 3. 审核简历（或招聘简章）。

要求：依据服务对象自述信息及有效证件，逐一核对其相关材料，确保《求职登记表》内容真实完整、准确无误；确保招聘简章内容齐全、符合相关法律法规；即时录入“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”的个人求职登记或单位招聘登记模块。

### 4. 查询推荐。

要求：依据用人单位的招聘需求，熟练应用求职信息查询系统搜索有效期内的求职信息，将选定信息在“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”中进行系统变更。若在用工信息查询系统中未能搜集到与其相匹配的求职信息，可引导用人单位进入自助服务区进行相关信息的了解，适当修正招聘条件后，再进行信息匹配推荐。

依据求职者择业目标，熟练应用岗位信息查询系统搜索有效期内的岗位信息，对选定信息进行简短的岗位描述及应聘技巧讲解，并即时在“北京市人力资源市场信息系统”中进行系统变更。若在岗位信息查询系统中未能搜集到与求职者相匹配的岗位信息，可引导求职者进入自助服务区进行相关岗位描述的了解，拓宽择业岗位目标后，再进行岗位推荐。

### 5. 跟踪回访。

要求：在用工信息匹配推荐后 30 日内，通过服务对象的主动反馈及电话回访，详实了解服务对象的就业或招聘情况；即时在“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”中进行信息变更；对招工难、流失率高的用人单位进行初步诊断，并在“北京市人力资源市场信息系统职业指导子系统”业务模块提出指导建议，引导其进入用工指导室，接受专家式职业指导服务；对推荐 3 次仍不能实现就业的求职者，进行初步诊断，并在“北京市人力资

源市场信息系统职业指导子系统”业务模块提出指导建议。同时，以引导其进入职业素质测评室，或个体职业指导室，接受专家式职业指导服务。

### （三）专家式服务

工作内容：在服务场所内设置专门区域，并指定持有《国家高级职业指导师》或《国家高级职业信息分析师》的就业服务人员，为服务对象提供职业指导式职业介绍服务。

工作流程：

接待受理→鉴别诊断→专家指导→跟踪回访→建立档案

#### 1. 接待受理。

要求：通过热情接待和真诚问候，创造温馨且相互信赖的交谈氛围，明确来访者真实意图。同时，借助“北京市人力资源市场信息系统”查询来访者的服务记录，详细了解求职者的就业难点或用人单位的招用工难点。

#### 2. 鉴别诊断。

要求：综合服务记录及来访者需求，鉴别前台诊断结果和建议，并制定个性化的就业帮扶方案。必要时，可引导其接受职业素质测评或自助区域的视频指导。

#### 3. 专家指导。

要求：始终保持“真诚”、“无条件积极关注”、“共情”等专业化咨询指导态度，从服务对象长远发展的角度出发，为其提供专业的咨询指导。

在实施个体职业素质测评方面，要求：①选取安静、整洁、明亮的测评场地，以及效度和信度较好的测评工具；②通过具体细致的操作规程讲解，确保测评效果；③即时运用简洁、易理解的语言为测评对象解读测评报告；④结合直接观察与交谈的结果，帮助服务对象在客观了解个体服务对象的职业兴趣、职业能力、人格特征之后，做出合理的职业定位和选择。

在个体就业心理调适方面，要求：①职业指导人员要给来访者一种信赖感和愿意帮助人的感觉，使来访者主动并愿意将自己的问题讲给职业指导人员听；②通过了解掌握服务对象的受教育经历、从业经历、求职面试经历、家庭生活经历等信息，对来访者的生理、心理属性进行综合评价；③制定阶段性目标和持续性就业心理调适方案；④按照就业心理调适方案，逐步实施，必要时可提供家庭参与式指导。对心理或生理存在缺陷的来访者，转介到心理咨询、残疾人联合会等有关部门，协助个体排解在选择职业或准备就业过程中产生的焦虑、抑郁、自闭等心理障碍和自卑、自傲等自我认知障碍问题等。

在个体职业适应性指导方面，要求：①了解并分析服务对象所在单位的性质及特点，包括：所在单位的行业特点、企业性质、企业文化、工种（岗位）特点等；②开展必要的职业适应性测评；③判断并划分来访者职业适应性咨询的类别，一般包括：工作时间不适应、工作的软/硬环境不适应、工作强度或工作压力不适应等；④判断来访者是否存在心理或生理缺陷，包括：心理咨询病史等；⑤对照来访者所在职业或工种的特点，寻找自身条件与岗位要求的差距及契合点，从有利于个人职业发展角度出发，制定阶段性目标和持续性职业培训计划；⑥引导来访者选择、确定并履行自我完善与自我调整的指导方案，对心理或生理存在缺陷的来访者，转介到心理咨询、残疾人联合会等有关部门。职业适应性指导是跟踪指导与在职工工指导的延伸拓展，可与其结合进行。

在用工形式分析方面，要求：①深入沟通，详实了解用人单位的发展战略和组织结构设置的框架、性质、经营方向等内容；②结合用人单位的招聘岗位的具体情况，提供合理化建议，包括：介绍每类用工形式的特点及配套的劳动政策法规等。

在用人条件指导方面，要求：①深入沟通，详实了解用人单位的发展战略和组织结构设置的框架、企业性质、经营方向、薪

酬福利、培训、晋级等相关制度；②结合岗位职责与要求，以及同行业的工资指导价位标准，分析用人单位的招聘优势与难度，并给出合理化建议。

在优惠政策指导方面，要求：①根据用人单位的招聘岗位及要求，有针对性地宣传优惠政策，鼓励用人单位适当扩大招聘计划；②介绍办理流程，并对用人单位所提出的相关问题进行准确解答。

在劳动政策法规指导方面，要求：①充分了解用人单位劳动关系管理情况，包括：劳动合同的签订、履行、终止解除等情况。②分析用人单位招用工中存在的问题，并给出合理化建议，帮助用人单位调整招用工中不合理行为。

#### 4. 跟踪回访。

要求：（1）在 10 个工作日内，对求职人员的就业心理和就业进展情况，以及用人单位的招用工情况、政策申报情况进行回访。

（2）为未就业的求职人员提供更加深入的预约式指导服务，或根据其心理、生理的受挫程度，利用转介到其他机构或部门的方式，协助解决就业难题；为已就业的服务对象提供进一步的稳岗指导。

（3）为尚未招聘成功或尚未缓解员工流失率的用人单位提供更加深入的预约式指导服务，或根据其具体情况，协调相关机构或部门共同解决招用工难题；为已解决现存问题的服务对象提供持续跟进式指导，稳定指导成果。

#### 5. 建立档案。

要求：即时将服务对象的指导方案、素质测评报告、指导结果建议及其他服务记录详实录入“北京市人力资源市场信息系统职业指导子系统”，并在《顺义区城乡劳动力就业服务手册》中进行记录。

### （四）洽谈式服务

工作内容：在服务场所内，提供专门场地、设施、人员等一系列的配套服务，为实现用人单位和求职者面对面的双向选择营造公平、规范、便捷的人力资源市场环境，促进人职匹配成功。包括例行招聘洽谈服务和专场招聘洽谈服务。

工作流程：

接待受理→建立档案→信息发布→组织洽谈→回执反馈

1. 接待受理。

要求：即时对服务对象提供的洽谈会申报材料进行查验。包括用人单位及经办人的有效证件、招工简章、历次参会记录等。并依据招聘岗位的数量、质量、招用人员类别要求和招聘缓急程度，提供洽谈形式推荐、展位预约、表项填写、招聘回执时限说明等服务。对未带齐申报材料的服务对象提供《一次性告知单》。

2. 建立档案。

要求：即时建立或更新洽谈会招聘档案。包括建立或更新“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”中的电子档案；填写服务记录，建立健全纸质档案。

3. 信息发布。

要求：依据洽谈会类别，在接待受理后的 3 个工作日内，选择适合的信息发布途径对洽谈会信息进行发布。在召开专场洽谈会前，还需为符合条件的求职登记人员办理报名手续，以确保洽谈匹配的数量和质量。此外，在洽谈会召开的前 1 个工作日，导入洽谈场所内的电子屏发布系统。

4. 组织洽谈。

要求：指定专人发放《洽谈过程记录表》，维护洽谈秩序，为供需双方提供现场咨询等全方位的会场服务。还需在专场洽谈会召开前 1 个小时，为应聘人员提供专场指导，涉及参会企业的企业文化、应试技巧及注意事项等。

5. 回执反馈。

要求：在招聘洽谈会结束后的 5 个工作日内，即时将接收到的用人单位反馈回执单整理到洽谈会企业档案中，并将结果录入“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”。对未反馈回执或未成功招录人员的用人单位，通过电话回访或入企走访等形式，详实了解招聘效果和招聘难点，协调相关部门，提供跟踪指导服务，并将服务记录即时整理到洽谈会企业档案，录入“北京市人力资源市场信息系统”。

### 第三节、职业技能培训服务

通过技能人才需求调查与分析、组织劳动力参加不同层次的职业技能培训、优化全区技能人才队伍等有效方式，提高劳动力技能水平和就业质量，创造自身最大价值。从而在全区形成以初、中级工为主体，高级工、技师、高级技师支撑高端产业发展的技术工人队伍，使全区技能人才队伍得到更好地优化。职业技能培训服务包括：技能人才需求调查与分析、开展职业技能培训、技能人才队伍优化三部分。

#### （一）技能人才需求调查与分析

工作内容：与区内重点项目、重点企业、新改扩建企业建立沟通机制，定期走访，全面掌握区内用人单位对技能人才的需求情况；对用人单位和劳动力技能的整体需求进行分析，为制定政策和培训规划提供参考依据。

工作流程：

调查准备→实施调查→撰写报告→制定规划

##### 1. 调查准备。

要求：确立调查内容和调查方向，制作《用人单位技能人才需求调查表》。

##### 2. 实施调查。

要求：采取实地走访的形式对用人单位技能人才需求进行调

查，引導用人單位填寫《用人單位技能人才需求調查表》。

3. 撰寫報告。

要求：將調查數據進行統計、彙總與歸類。對全區勞動力技能現狀和用人單位對技術工人需求進行整體分析，撰寫《技能需求調查分析報告》。

4. 制定規劃。

要求：依據《技能需求調查分析報告》，對未來 3-5 年勞動力技能結構發展進行規劃。同時，根據培訓需求情況，制定下一年度職業技能培訓計劃。

（二）開展職業技能培訓

工作內容：根據全區勞動力的年齡、技能、學歷等條件，開展不同類別、不同等級的職業技能培訓。包括農業富餘勞動力轉移就業培訓、失業人員再就業培訓、在職職工技能提升培訓。

工作流程：

制定計劃→落實機構→實施培訓→考核鑒定

1. 制定計劃。

要求：立足人力資源市場供需狀況，制定前瞻、有效、可操作的開班計劃。

2. 落實機構。

要求：優先適合培訓項目的培訓機構，對培訓場所、師資隊伍、設備設施等軟硬件情況進行實地考察並留檔備案。對開展高級工、技師、高級技師培訓的培訓機構，採取招投標的形式確立。

3. 實施培訓。

要求：在培訓機構實施培訓過程中進行巡視檢查，並提供必要的組織支持，確保培訓的針對性和有效性。

4. 考核鑒定。

要求：審核培訓對象技能水平，並通過參加考核鑒定勞動力的綜合成績及對培訓機構的滿意度測評，科學鑒定培訓效果，並

留档备案。

### （三）技能人才队伍优化

工作内容：根据不同类别劳动力，组织并引导其参加不同层次、不同等级的职业技能培训，使辖区内 90% 以上的技术工人取得职业资格证书。在全区内形成以初、中级工为主体，高级工、技师、高级技师支撑高端产业发展的技术工人队伍，使辖区技能人才队伍得到更好地优化。

工作流程：

组织宣传→落实制度→引导企业→开展培训

#### 1. 组织宣传。

要求：针对用人单位用工重点进行宣传，全面营造尊重劳动、崇尚技能、鼓励创造的良好氛围，形成有利于高技能人才成长和发挥作用的制度环境和社会氛围，推动技能劳动者队伍的发展壮大和整体素质的提高。

#### 2. 落实制度。

要求：落实“三同时”制度，在重大经济项目建设过程中，与发改委、经信委、工商局建立联动工作机制，确保经济项目可行性分析与就业需求预测同时进行、工商注册与安置劳动力同时进行、经济项目运行与就业服务同时进行，促进技能型就业岗位的开发。

#### 3. 引导企业。

要求：引导辖区内用人单位建立科学的技能人才薪酬制度。用人单位在聘的高级工、技师、高级技师可与本单位助理工程师、工程师、高级工程师享受同等工资福利待遇。

#### 4. 开展培训。

要求：以初、中级工培养为基础，高级工、技师、高级技师培养为重点，大力开展技能人才培训，加快技能人才素质提升。

针对农业富余劳动力和城镇失业人员，组织其参加初中级为

主的转移就业培训和再就业培训，使其顺利进入用人单位就业。

针对新成长劳动力，加大对辖区内重点产业所急需工种的开发力度，引导用人单位与区内职业技能培训学校签订订单式培训协议书，并组织辖区内新成长劳动力参加培训，确保其到“高端产业、高效企业、高薪岗位”就业。

针对滞留在低端、低效、低薪岗位的劳动力，及时掌握潜在的岗位资源信息，组织其开展技能人才储备培训，提前做好人力资源储备，从而更好地实现岗位资源与劳动力岗位置换的有效对接。

针对在职技术工人，进入用人单位宣传技能对企业生产、企业文化的促进作用，与企业联合组织企业职工开展高级工、技师、高级技师的技能提升培训，使其成为产业发展支柱，解决结构性矛盾问题。

针对初高中不再继续升学的毕业生。组织毕业生进行面试，经企业面试合格的，委托中等技工教育学校进行 1-3 年技工教育。

#### 第四节、创业服务

以个体或团体指导的形式，对有小企业创办意愿的人员提供创业咨询指导、创业项目征集、创业项目推介展示、创业跟踪指导等方面的服务，使其规避创业风险，顺利实施创业。包括：创业咨询指导、创业项目征集、创业项目推介展示、创业跟踪指导。

##### （一）创业咨询指导

工作内容：为有创业意向的人员提供创业培训、小额担保贷款政策讲解和创业知识大讲堂服务。

工作流程：

创业咨询→解决困难→开展讲堂

##### 1. 创业咨询。

要求：对有创业意向和小企业经营管理者进行企业创办能力、

市场分析能力、组织管理能力、市场经营素质、市场竞争意识等方面的培训，并对他们在企业开办、经营过程中给予一定的政策指导。

### 2. 解决困难。

要求：通过政府出资设立担保基金，委托担保机构提供贷款担保，由经办商业银行发放贷款，解决本市城镇失业人员、大学毕业生、农村转移劳动力和复员（转业）军人在创业过程中自有资金不足，难以获得银行贷款的实际困难，帮助其通过从事个体经营或自主、合伙创办小企业，实现自主创业，并带动更多劳动力就业。

### 3. 开展讲堂。

要求：对创业成功人员开展创业知识大讲堂。聘请专家针对创业资源的整合、创业能力的提升、市场定位、市场拓展等方面开展针对性的指导服务。

## （二）创业项目征集

工作内容：了解掌握区内成功创业人员的经营项目，从中挑选出具有可行性、操作性强、前景广阔的优质项目进行收集，包括街（镇）公共就业服务机构上传推荐的优质项目。

工作流程：

调查来源→实地考察

### 1. 调查来源。

要求：项目来源于本区从事个体经营或企业经营的执行人，调查并掌握项目执行基本情况，如执行人年龄、性别、项目类别、项目所在地，了解项目运营情况。

### 2. 实地考察。

要求：对项目的市场可行性进行实地考察，对项目提供人的基本情况进行评价，对发展前景良好的项目进行收集。

## （三）创业项目推介展示

工作内容：设立专门的创业项目展示区，举办创业项目展示会，向有创业意向的人员进行创业项目推介服务，并利用互联网、电子屏、信息栏等形式为服务对象建立创业意识、培养创业兴趣、了解创业环境和前景、选择创业项目提供参考建议。

工作流程：

项目收集→确定展示形式→项目展示

### 1. 项目收集。

要求：对街（镇）公共就业服务机构推荐、上报的项目进行收集整理，挑选具有创业价值、可行性较高的项目列为展示对象。

### 2. 确定展示形式。

要求：根据项目的范围、数量，采取展板、创业沙龙等形式进行展示。

### 3. 项目展示。

要求：指定专门工作人员，策划具体展示方案，布置展示场所，并服务于展示全过程。

## （四）创业跟踪指导

工作内容：对取得《创业培训合格证》人员进行培训后期跟踪指导服务，引导其自主创业；对成功自主创业人员提供小额担保贷款帮扶。

工作流程：

跟踪指导→引导创业

### 1. 跟踪指导。

要求：针对辖区内取得创业培训证书的人员，采取电话和走访的形式，提供每月一次的跟踪指导，累计跟踪指导的次数不少于 6 次。

### 2. 引导创业。

要求：引导已领取营业执照且正常经营的自主创业人员，享受小额担保贷款政策帮扶。

## 第五节、专项就业服务

工作内容：根据人力资源和社会保障部、市人力资源和社会保障局要求，组织开展各类专项促就业活动，以满足特定服务对象的个性化就业服务需求。专项就业活动包括：“就业援助月”、“春风行动”、“民营企业招聘周”等。

工作流程：

制定方案→组织实施→总结上报

### 1. 制定方案。

要求：在接到市人力资源和社会保障局专项活动通知的 5 个工作日内，结合本区实际，制定专项活动实施方案及应急预案，包括协调相关部门、下发活动通知、确定活动场地、媒体宣传等。

### 2. 组织实施。

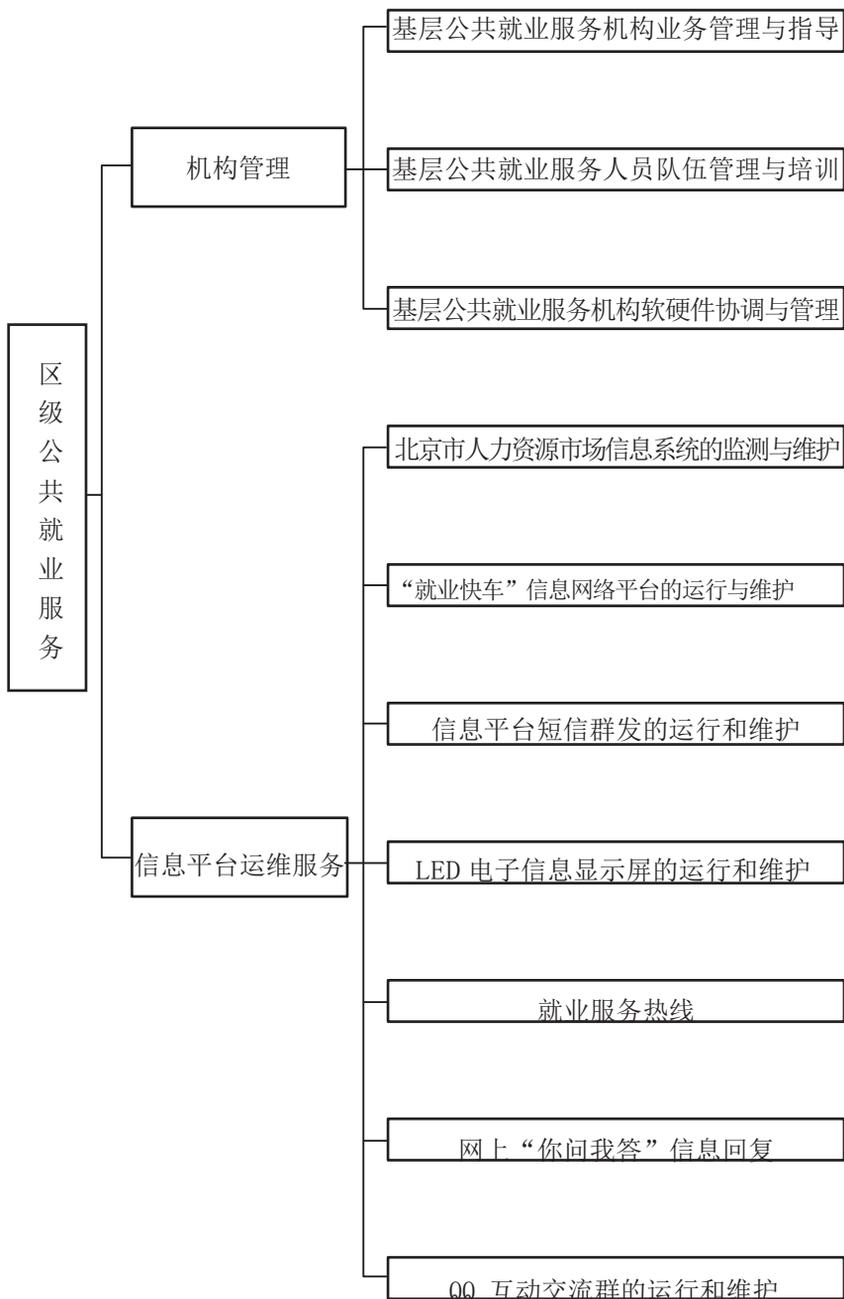
要求：严格按照方案的要求和步骤履行职责，必要时启动活动应急预案，最大限度地确保各环节的服务质量和活动效果。

### 3. 总结上报。

要求：按照实施方案的要求，即时将活动相关信息、数据、影像资料等进行统计整理和上报，即时归档留存。

## 第三章 业务支撑与管理

区级业务支撑与管理，即通过对街镇、社区（村）公共就业管理与服务的指导、人员队伍的管理与培训以及网络就业服务平台的建设和运行维护，为开展公共就业服务工作提供技术支撑和业务基础。区级业务支撑与管理主要分为机构管理和信息平台运维服务。



### 第一節、機構管理

對街（鎮）、社區（村）公共就業服務機構進行管理與指導，內容包括：業務管理與指導、人員隊伍的管理與培訓、軟硬件的協調與管理。

#### （一）基層公共就業服務機構業務管理與指導

工作內容：對街（鎮）、社區（村）公共就業服務機構日常業務工作開展情況，進行實時監督、管理與指導，內容包括：各項基礎服務制度的建立、各相關系統的使用與操作、各項工作台账的設立。

（1）制度建立。統一按照“社保所工作指南”的要求，建立健全社保所各項規章制度，包括：崗位職責、行為規範、檔案管理、財務管理、業務培訓、信息報送、勞動力就業狀況動態管理制度、就業困難群體分類幫扶制度、就業困難人員跟蹤服務制度。

（2）系統使用操作。指導街（鎮）、社區（村）就業服務機構正確操作《北京市人力資源市場信息系統》、《順義單位用工管理信息系統》。

（3）台账管理。根據工作職責，建立各類工作台账，要求記錄規範、完整，動態更新，定期備案。

（4）監督考核。按照以上內容每季度對各街（鎮）、社區（村）公共就業服務機構業務開展情況進行監督。

#### （二）基層公共就業服務人員隊伍管理與培訓

工作內容：依據區域就業服務發展需要，對各街（鎮）、社區（村）公共就業服務機構的從業人員進行專業知識、技能培訓、日常業務培訓。包括從業資格認證類培訓，以及日常業務培訓和指導等；通過召開座談會的形式，對培訓效果進行交流和討論；每年對各街（鎮）、社區（村）就業服務機構工作人員目標完成情況、業務開展情況、群眾滿意度情況進行考核，以此作為對各街（鎮）、社區（村）就業服務機構就業工作的評比依據或對工作人員的調

整依据。

工作流程：

培训策划→培训准备→开展培训→评估与反馈→资料归档

#### 1. 培训策划。

要求：人员培训前要开展培训需求调查分析，合理确定培训项目、培训时间、培训地点、参加培训人员等，确保策划方案具有实用性和可操作性。

#### 2. 培训准备。

要求：严格按照培训方案的要求和步骤履行职责，确保培训具有针对性，能够激发参加培训人员的兴趣。

#### 3. 开展培训。

要求：每年定期组织全区各街（镇）社保所、社区（村）就业服务机构工作人员参加包括：全国职业指导人员职业资格考试、全国职业信息分析人员职业资格考试、全国劳动保障协理员职业资格考试等在内的职业技能培训。对于新开展业务或难题较多的业务，根据实际情况进行业务培训，确保各项业务顺利完成。

#### 4. 评估与反馈。

要求：培训结束后，针对培训的内容、课程安排、培训质量与效果、会务人员服务质量、教师授课质量等进行评估。评估的方式可以召开相关人员座谈会，也可向授课老师、听课人员等下发满意度调查表。

#### 5. 资料归档。

要求：在培训结束后 5 个工作日内，将机构人员培训指导内容录入“北京市人力资源市场信息系统职业指导子系统”，将培训教材、图片与音像资料进行存档。

### （三）基层公共就业服务机构软硬件协调与管理

工作内容：根据《北京市街道、乡镇社会保障事务所评估工作方案》（京劳社服发〔2006〕64 号）和《关于北京市街道、乡

镇社会保障事务所评估标准的通知》（京劳社服发〔2008〕155号），对街（镇）社保所服务区域、服务环境、工作人员服务标准进行规范，定期进行检查，确保业务正常开展。

工作流程：

日常巡查→定期考核

### 1. 日常巡查。

要求：每季度对全区 25 家社保所的办公区域进行检查，共五项内容，检查的项目及标准如下：

（1）服务功能区标识。服务大厅业务服务、政策咨询、政策索取、便民服务、等候休息五区划分明显，有明显的标识。

业务服务区：要以方便服务对象和创建品牌服务为原则，要求服务区内窗口标识清晰，工作人员上岗佩戴胸牌统一，简化办事流程，为服务对象提供通俗易懂的业务办理“小贴示”，全力满足群众业务办理需求。

公示宣传区：统一按照“社保所工作指南”的要求，公示社保所各项规章制度，包括：岗位职责、行为规范、档案管理、财务管理、业务培训、信息报送、内外部监督制度。公开、公示失业人员管理、职业介绍、退休人员管理等工作内容、标准、流程、时限。设有独立的政策咨询窗口，标识明显，专人负责。设置政策免费索取区并摆放与业务相关的政策材料，方便服务对象索取。

便民服务区：配备方便服务对象使用的纸、笔、老花镜、计算器等用品，设有方便残疾服务对象的无障碍设施。

等候休息区：设有等候休息区域，区域内具备座椅、饮水机、空调和报刊等设施，方便服务对象。建立轮班值守制度，工作期间内保证此区域有专人为等候人员提供服务，保持服务大厅整洁干净，物品摆放整齐，维护大厅秩序。

意见交流区：在服务窗口设置意见箱，公开市、区、街（镇）监督举报电话，服务窗口前放置《群众满意度评价表》，方便群

众投诉和举报社保所工作中的不规范行为。对群众举报、投诉和意见要有记录，定期公示解决结果，及时解决和向上级反映工作中出现的问题。

(2) 服务环境整洁。工作人员工位整齐有序，公共场所物品摆放整齐。

(3) 工作人员挂牌服务。工作人员有统一的胸牌或桌牌，并佩戴和摆放，无统一胸牌或桌牌不得分。

## 2. 定期考核。

要求：每年年底对社保所进行考核，综合全年四个季度的考核分值后，以平均得分为最终考核得分。

## 第二节、信息平台运维服务

将采集的各类就业服务信息进行分类编辑和整理，并利用网络通信技术，设定特定格式，对指定服务对象进行即时性信息传输与发布管理，以实现内容更加个性化、传输时效性更强、覆盖范围更广的目的。信息网络平台的运维服务包含七部分内容，分别为“北京市人力资源市场信息系统”的监测与维护、“就业快车”信息网络平台的运行与维护、信息平台短信群发的运行和维护、LED 电子信息发布平台的运行和维护、就业服务热线、网上“你问我答”信息回复和 QQ 互动交流群的运行和维护。

### (一) 北京市人力资源市场信息系统的监测与维护

工作内容：通过“北京市人力资源市场信息系统”，定期对辖区公共就业服务机构的职业介绍与指导业务经办情况进行数据监测和分析汇总。并通过采取信息实时审核、监测报告月月通报等举措，建立健全沟通监管机制，以实现全市相关业务信息的联动与共享。

工作流程：

信息审核→数据监测→报告撰写→例会组织→问题反馈

1. 信息審核。

要求：指派專人，通過“北京市人力資源市場信息系統”的業務庫，對轄區各級公共就業服務機構上傳用人單位信息、職業指導業務信息、案例分析信息的數量和質量進行實時審核。對經審核通過的信息，點擊“信息上傳”，在全市範圍內進行信息共享；對未經審核通過的信息，填寫修改建議，並點擊“信息退回”，不予上傳。實時監測的數據內容需及時整理並記入《信息審核記錄表》中。

2. 數據監測。

要求：每月 20 日通過“北京市人力資源市場信息系統”的統計分析模塊，查詢各級公共就業服務機構按月上傳的系統信息，對未曾上线開展職業介紹和職業指導業務，且未提供任何書面說明的公共就業服務機構，以電話或業務 QQ 群等形式進行最後通告，凡因系統故障而出現業務信息無法正常上傳的現象，需即時協調系統研發部門儘快解決，最大限度地確保轄區各項信息系統在監測週期內不出現“零”業務現象。

3. 報告撰寫。

要求：每月 24 日通過“北京市人力資源市場信息系統”的統計分析模塊進行每月的監測數據查詢，並在 5 個工作日內完成轄區內月監測報告的撰寫工作。

4. 例會組織。

要求：每月 10 日前，下發監測報告例會通知，組織轄區各級公共就業服務機構的業務專員召開上月份監測例會，下發監測報告文件，並對上月系統使用情況、使用問題和下階段監測要點進行集中通報。

5. 問題反饋。

要求：每月 10 日前將《順義區職業介紹和職業指導子系統監測報告》以紙質版、電子版兩種形式，上傳到市職業介紹服務中心，

并即时总结、归纳和整理各阶段监测工作的亮点和难点，通过市职业介绍服务中心每月召开的监测报告例会进行问题反馈。

## （二）“就业快车”信息网络平台的运行与维护

“就业快车”信息网络平台的运行与维护，指通过对特定信息进行采集、加工、发布、存储等过程，使网站用户享受便捷、高效的科技化服务。主要概括为三个方面，分别为：宣传与公告校订上传、职业指导信息编辑上传、求职招聘信息审核上传。

### 1. 宣传与公告校订上传

工作内容：将特定信息进行相应处理，通过“就业快车”网站、LED 信息发布系统、短信群发等形式，向劳动力进行信息传播。包括：公告、飘窗广告、就业政策、在线视频、技能培训、信息统计、首页版面与首页广告修改、滚动文字修改、最低月薪修改等。

工作流程：

接收指示→信息校订→信息上传→信息发布→信息存档

#### （1）接收指示。

要求：网站运营部通过邮箱、电话、QQ 等方式实时接收区职业介绍服务中心传送的信息内容和要求。

#### （2）信息校订。

要求：对信息内容进行审核，审核内容包括：文字、时间和其它应注明项。

#### （3）信息上传。

要求：根据不同平台要求对信息进行格式化（网站：标题，仿宋，小二；正文：仿宋，小三），并选择信息发布的类型。

#### （4）信息发布。

要求：通过“就业快车”网站、LED 信息发布系统、短信群发等平台进行信息发布。

#### （5）信息存档。

要求：登陆网站查看发布进度，并即时填写信息存档记录。

### 2. 职业指导信息编辑上传

工作内容：以“就业快车”网站用户为中心，提供职业指导部分板块的内容更新、上传与统计汇总服务。包括：求职宝典、用工指导、工种介绍三方面内容。

工作流程：

信息编写→格式编辑→内容上传→信息存档→统计汇总

#### (1) 信息编写。

要求：每日通过网络或书籍查找职业指导相关文章、案例，整合内容编写职业指导信息。包括：求职宝典、用工指导、个人测评。

#### (2) 格式编辑。

要求：通读信息，检查有无错误文字、标点，统一格式，全文用黑色仿宋字体，标题加粗居中用小二字号，内容用小三字号。

#### (3) 内容上传。

要求：登录“就业快车”网站后台应用系统，在信息维护模块下，选择信息类型为求职宝典或用工指导，上传文本信息；在职业指导维护模块下选择个人测评维护，上传个人测评内容。

#### (4) 信息存档。

要求：将发布过的职业指导信息按求职宝典、用工指导、个人测评分类存储，避免重复发布。

#### (5) 统计汇总。

要求：登录“就业快车”网站后台应用系统，在职业指导维护模块下选择职业指导人次查询，统计职业指导信息发布量和职业指导次数。

### 3. 求职招聘信息审核上传

工作内容：为已注册“就业快车”网站、且通过网站管理功能进行个人简历或招聘岗位编辑的服务对象，提供信息审核、在线面试房间审核、信息发布等服务。其中，个人方面包括个人

信息冻结解冻、个人信息审核、优秀人才选择、个人密码初始化四个服务环节；用人单位方面包括单位信息冻结解冻、岗位信息审核，用人单位在线面试房间审核、企业用户密码查询四个服务环节。

工作流程：

信息审核→信息发布→统计上报

(1) 信息审核。

要求：审核内容有无错别字，是否符合法律法规规范等。个人求职简历方面，要审核语句是否符合逻辑，是否通顺，工作经历是否符合择业目标的要求，确保匹配成功率。

(2) 信息发布。

要求：对经审核通过的信息，选择通过，并即时在网站上发布；未经审核通过的信息，选择不通过，并填写理由、建议及审核人姓名，请个人或用人单位修订或取消发布。

(3) 统计上报。

要求：将信息审核数量、未通过理由及建议，连同审核人姓名详实计入工作日志，每周进行统计上报。

(三) 信息平台短信群发的运行和维护

工作内容：通过中国移动通信集团服务的短信群发功能将最新的招聘信息及面试结果通过手机短信的形式发送给求职者，使求职者们以最快的速度了解到最新的招聘信息，节省人工成本，提高服务效率。

工作流程：

编辑内容→搜索发送对象→导入号码→确认号码→导入短信→跟踪短信

1. 编辑内容。

要求：将所要发送的招聘信息内容编辑成文字信息形式。72个字符（包括标点符号）为一条短信，以此累计。

## 2. 搜索发送对象。

要求：登陆“就业快车”网站后台应用系统，打开个人求职维护→个人数据导出，根据招聘要求：年龄、性别、工作经验等搜索栏，定向搜索发送对象，点击“导出 Excel”将求职者的手机号码导出。

## 3. 导入号码。

要求：登陆中国移动集团客户网站→我的信息→企业外部信息管理→白名单组→添加组→组名称→编辑组名称→保存并返回→选定刚才编辑好的“组”→批量上传模板，将从网站上导出的求职者及电话号码Excel表粘贴到模板中→保存→关闭（如不关闭将无法上传）→上传。待系统显示“企业通讯录批量导入已经上传成功”表示成功导入。

## 4. 确认号码。

要求：在电脑中新建一个“文本文档”，将刚导出的发送对象Excel文件中的电话号码复制到该文本文档中（注意：只复制电话号码，不能出现文字符号），保存后关闭（如不关闭将无法上传）。

## 5. 导入短信。

要求：登陆中国移动MAS短信群发系统→短信中心→号码文件→选择刚编辑好的文本文档→普通发送→将第一步中编辑好的内容复制到“短信内容”栏中，运用短信预览功能确定发送信息准确无误后点击“发送”键。

## 6. 跟踪短信。

要求：跟踪短信发送进度：短信中心→已发箱→找到刚发送的短信内容，点击后下方发详情的“查看”→进入“状态明细”，明细中红字显示短信的发送成功数量及发送失败数量，红字下方为明细列表，显示对应电话号码。选定发送失败的电话号码，点击页面上方的“导出”。对未发送成功电话进行二次发送，重复第④第⑤步程序。将二次发送仍不成功的电话反馈到信息定制部

门进行核实，有必要时进行人工电话通知。

#### （四）LED 电子信息显示屏的运行和维护

工作内容：对安装于牛栏山、北务、杨镇、木林、高丽营、赵全营等六镇的巨型 LED 屏幕进行维护。LED 屏幕的主要功能为“就业快车”网站招聘信息实时显示或根据自身需求进行自定义信息展示。

工作流程：

软件运行→编辑内容→屏幕播放→软件关闭

##### 1. 软件运行。

要求：自定义显示内容并启动配套软件。默认情况为“就业快车”网站招聘信息实时显示。

##### 2. 编辑内容。

要求：经管理员登陆后，根据具体要求编辑需显示的内容。

##### 3. 屏幕播放。

要求：选择要发送的信息，填入信息标题和正文后，单击发送，即时在 LED 电子信息显示屏上进行播放。

##### 4. 软件关闭。

要求：使用完毕，取消自定义播放关闭配套软件。

#### （五）就业服务热线

工作内容：以顺义区统一的就业服务热线咨询号码“69405180”（就业找工作，我们帮助您）作为特服号，以“就业快车”、“北京市人力资源市场信息系统”等网络平台为依托，为服务对象提供业务咨询指导服务。

工作流程：

接待受理→问题查询→答案提供→评估总结

##### 1. 接待受理。

要求：以统一的话问候语作为接听热线电话的起始句，（“您好，这里是顺义区就业服务热线，请问，您需要提供哪些帮助？”），

真诚热情地与咨询者进行简短的沟通，以明确咨询目的和咨询内容。

## 2. 问题查询。

要求：熟练使用“就业快车”、“北京市人力资源市场信息系统”等网络平台，快速为咨询者查找相关问题的答案。如遇无法应用信息服务平台查询到准确答案的情况，引导咨询者提供一个搜索关键词后，进行再次查询，或提供就业服务相关科室的电话，进行深入咨询。

## 3. 答案提供。

要求：经再次确认咨询者所提问题后，即时对信息平台中搜索的答案告知咨询者，并询问是否还需要提供其他方面的咨询帮助。确认回复完毕后，方可挂断电话。

## 4. 评估总结。

要求：将通话内容进行细致整理和记录，以便日后查阅。并通过每周例行统计、分析与上报跟踪回访及服务满意度调查情况表，对集中反映的重点问题，上报就业服务部门备案，并协调解决。

### （六）网上“你问我答”信息回复

工作内容：通过“就业快车”网站设置的“你问我答”窗口，以简短的方式，为用人单位、求职者等服务对象提供网上咨询指导服务。

工作流程：

查收问题→编辑回复→分类归档

## 1. 查收问题。

要求：实时登录“就业快车”网络后台应用系统职业指导维护中的“你问我答”版块，仔细阅读并分析服务对象咨询内容及目的。

## 2. 编辑回复。

要求：针对咨询内容，广泛查阅相关资料进行问题编辑，并以统一问候语“您好”作为回复起始语，进行网上回复。网上回

复的时限为 3 个工作日内，复杂问题为 10 个工作日内。

### 3. 分类归档。

要求：将服务对象咨询问题按人员类型进行分类归档，对集中咨询的重点问题，上报相关部门备案，并协调解决。

### （七）QQ 互动交流群的运行和维护

工作内容：为了方便与“就业快车”网站注册的单位和个人更好地沟通，同时为之提供更优质高效的服务，开通 QQ 互动交流群（包括：企业用户群、个人用户群），作为“就业快车”网站的辅助信息传递工具。客服人员在群中为网站用户答疑解惑，为求职者和用人单位搭建互动平台。

#### 工作流程：

信息审核→修改备注→信息收集与转发→问题回复→跟踪回访→系统维护

#### 1. 信息审核。

要求：审核加入交流群的人员信息，登陆就业快车网站输入用人单位名称，确保加入成员都是“就业快车”网站的注册用户。

#### 2. 修改备注。

要求：了解企业用户群成员的身份，并将备注信息全部修改成“单位名称 + 姓名”的格式，方便沟通交流。

#### 3. 信息收集与转发。

要求：收集每日企业群中发送的最新招聘信息，将其编辑到文本档里，并转发到个人用户群和群共享中。同时，督促企业将该招聘信息发布到“就业快车”网站上，方便求职者投递简历。

#### 4. 问题回复。

要求：实时登陆客服 QQ，查看群内聊天记录，即时回复和解决求职者及企业人事有关问题。若客服不能解答的问题，告知其

能解答此问题的方式（如相关部门电话，或者相关负责人电话，或者某个网址等等）。

5. 跟踪回访。

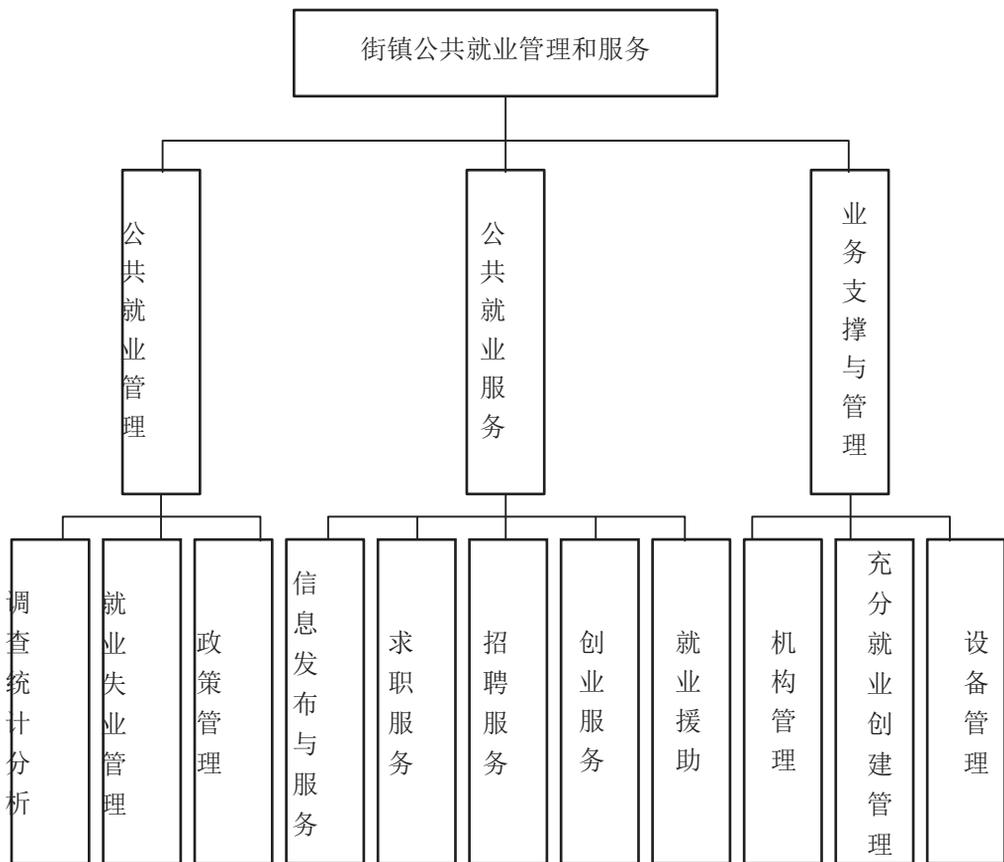
要求：对有疑问当时未能解决的群成员进行跟踪回访，询问其问题是否已经得到解决，未解决的继续为其寻求解决办法。

6. 系统维护。

要求：随时关注群内人员的动态，包括：是否有在群内发广告、使用不文明用语的情况。若有此类情况，立即将该成员移出本群并告之原因；由于求职者有两个群，即群 1 和群 2，两群中有重复的人员加入，客服需定期将俩群都加入的成员从一个群内移出并告之原因；随时关注 qq 群升级的时间，及时将群升级，使更多的人能加群。

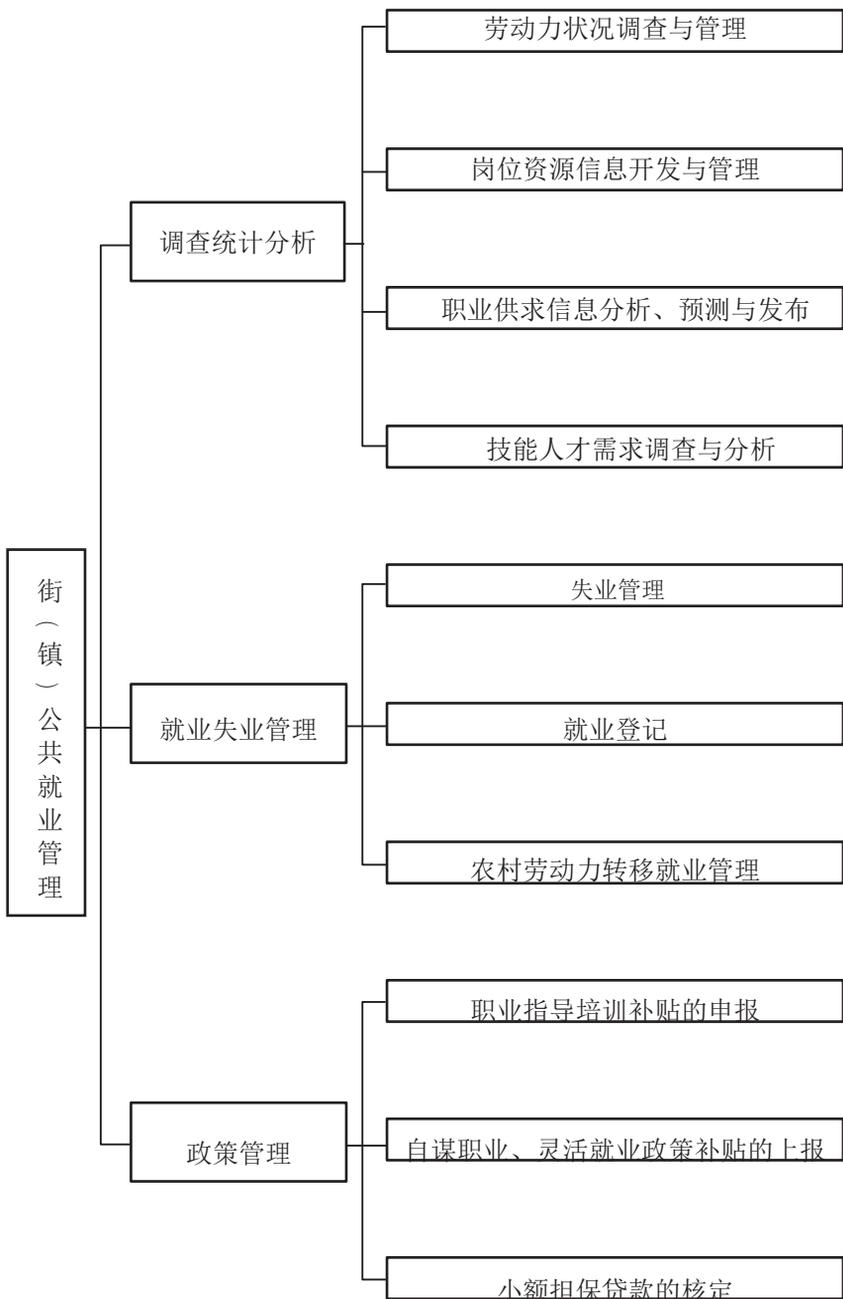
## 街（镇）级公共就业管理和服务篇

街（镇）级公共就业管理和服务以市、区公共就业服务相关政策为指导，为满足本街（镇）服务对象的需求，为其开展包括公共就业管理、公共就业服务两方面的精细化就业管理与服务，并未开展管理和服务工作提供业务支撑和管理。街（镇）级公共就业管理和服务通过“标准化管理、规范化服务、一般性指导、主导性援助”，对街（镇）公共就业服务人员的服务内容、服务流程、服务标准做出具体要求，并通过与区级、社区（村）级公共就业服务机构的上下贯通，全面构建“城乡统筹一体、机构规范健全、制度完善统一、功能多元齐全、服务高效便捷”的街（镇）公共就业服务新格局，为城乡劳动力提供高效、便捷的全过程公益性就业管理和服务，努力实现街（镇）公共就业管理和服务规范化、标准化。街（镇）级公共就业管理和服务分为公共就业管理、公共就业服务、业务支撑与管理三章共计十一项职能，实施主体为街（镇）公共就业服务机构工作人员。



## 第四章 公共就业管理

街（镇）级公共就业管理，是以街（镇）公共就业服务机构（街（镇）社保所）为依托，以科学就业管理为基础，以规范就业管理为手段，通过严格管理职能、规范管理流程、强化管理标准，致力于提高街（镇）就业管理水平的就业管理模式。街（镇）级公共就业管理主要分为调查统计分析、就业失业管理、政策管理三项管理职能。



## 第一节、调查统计分析

通过对劳动力信息和就业需求信息的调查与管理，实现辖区内劳动力“整体情况、产业结构、技能结构、年龄结构、学历结构、薪酬结构、就业需求”七个全掌握；通过对单位用工信息的开发与管理和对技能人才需求情况的调查、采集，全面做好供需双方的信息管理与发布工作，为科学的做好就业服务工作提供依据。

### （一）劳动力状况调查与管理

工作内容：对辖区内劳动力进行走访、调查、统计，全面掌握劳动力信息和就业需求状况；针对本辖区内劳动力的现有就业情况、未来的发展，科学进行就业需求分析，撰写《就业需求分析报告》。

工作流程：

制定方案→调查动员→调查培训→分析汇总→信息备案

#### 1. 制定方案。

要求：根据区级统一部署和调查要求，结合本地区特点，在接到调查通知任务 3 个工作日内，制定辖区调查方案，并经街（镇）主管领导确认后上报区职业介绍服务中心。

#### 2. 调查动员。

要求：在方案通过后的 3 个工作日内召开动员会，部署工作安排，明确责任，建立定期汇报、跟踪回访等监督反馈机制。

#### 3. 调查培训。

要求：通过集中培训、个别指导等方式，对社区（村）具体实施调查人员进行表格填写、操作流程、礼仪规范等系统培训，确保每名调查人员明确调查目的、熟知调查流程、规范系统操作等。指导调查人员在调查过程中及时将劳动力信息准确录入“顺义单位用工管理信息系统”。

#### 4. 分析汇总。

要求：在调查结束后 5 个工作日内，根据社区（村）录入“顺

义单位用工管理信息系统”的基础数据，对劳动力就业现状、未就业人员现状及未就业原因、就业需求进行分析，形成《就业需求分析报告》，并上报区职业介绍服务中心。

#### 5. 信息备案。

要求：分别就调查中涉及的有劳动能力和就业意愿的劳动力信息和就业困难人员信息进行核实，并按类别建立台账。就调查过程中存在的系统问题及时反馈到区职业介绍服务中心。

#### （二）岗位资源信息开发与管理

工作内容：按照“就业三同时”制度要求，对辖区内重点项目、新建企业，在招商引资的同时介入就业服务，掌握岗位信息；已经建立并具有一定规模的企业，采取定期走访、建立空岗信息报告制度等形式，根据其用工需求及时登记相关招聘信息，有效促进就业岗位与劳动力的及时有效对接。

#### 工作流程：

前期准备→部门沟通→预约走访→建立台账→提供服务→跟踪反馈

#### 1. 前期准备。

要求：全面掌握镇域内用人单位情况。包括：用人单位数量、新建项目情况、按产业分布情况、单位级别情况、所在区域等；每个单位要掌握法定代表人情况、人力资源负责人情况、联系方式、企业用工情况、涉及职业（工种）等。

#### 2. 部门沟通。

要求：与经贸科、招商办建立联动工作机制，按照“就业三同时”制度的要求，掌握辖区内重点项目、新建企业情况。包括：建设时间、竣工时间、投资情况等。

#### 3. 预约走访。

要求：针对镇域内用人单位情况，合理安排走访时间。要提前 3 天电话预约走访时间；在预约时间内准时赴约，不得出现违

约现象；如出现突发情况导致不能准时赴约，需提前告知企业；走访前将材料准备齐全，不得出现因忘记携带材料而二次走访现象。

#### 4. 建立台账。

要求：走访过程中，详细了解用人单位基本情况、用工情况，填写《企业招工信息登记表》，对新建项目填写《重点项目企业用工需求情况表》，并保证各项信息填写正确、完整。

#### 5. 提供服务。

要求：（1）为有招聘需求的用人单位提供“就业快车”等专业信息发布网站，并指导其携带相关材料进行注册。收齐注册“就业快车”网站所需材料（营业执照副本复印件、组织机构代码证复印件）；具备现场注册条件的进行现场注册，将用户名、密码当时告知用工单位；不具备现场注册条件的，当日注册后，将用户名、密码通过短信形式告知用工单位。对“就业快车”等专业网站不能满足招聘需求的用工单位告知其他招聘渠道。

（2）告知街（镇）公共就业服务机构可提供服务范围，包括参加招聘会条件、举办时间、搜集求职者信息途径等；告知办理相应手续所需材料，包括营业执照副本复印件、组织机构代码证复印件、经办人身份证复印件、招聘简章等。

#### 6. 跟踪反馈。

要求：将走访情况记录台帐。对能满足用人单位招聘岗位要求的劳动力，及时进行推荐匹配服务；对不能满足用人单位招聘岗位要求的劳动力，及时将具体岗位信息反馈到区级公共就业服务机构。跟踪反馈过程中针对用工单位提出政策性需求当时能够解答的，现场解答；当时不能解答的，及时上报区级就业服务机构，并于3个工作日内给予答复。

### （三）职业供求信息分析、预测与发布

工作内容：撰写本街（镇）《职业供求分析信息报告》，通过互联网、电子显示屏、宣传栏等信息发布渠道及时准确的为求职者提供职业供求分析信息，为服务对象了解人力资源市场供需现状提供参考。

工作流程：

信息分析→撰写报告→效果评估→需求上报→信息发布

1. 信息分析。

要求：每季度末 20 日前，组织社区（村）公共就业服务工作人员，召开职业供求信息分析研讨会，对辖区职业供求情况进行汇总和整理，对辖区内用人单位用工特点、需求进行分析和预测。

2. 撰写报告。

要求：每季度末 25 日前，按季度撰写本街（镇）《职业供求分析信息报告》；每年 12 月 20 日前，对本辖区未来 1-3 年辖区内重点项目、重点企业用工需求进行预测，撰写《1-3 年重点项目、重点企业用工需求预测报告》。

3. 效果评估。

要求：通过对服务对象开展满意度测评等手段，及时完善《职业供求分析信息报告》框架和内容，并归档备案。

4. 需求上报。

要求：将用工需求分析预测结果上报至区职业介绍服务中心。《职业供求分析信息报告》于季度末 30 日前上报；《1-3 年重点项目、重点企业用工需求预测报告》于年底 30 日前上报。

5. 信息发布。

要求：充分利用互联网、电子显示屏、宣传栏等信息发布渠道及时准确的为求职者提供职业供求分析信息。《职业供求分析信息报告》于次季度 5 日前发布；《1-3 年重点项目、重点企业用工需求预测报告》于次年 1 月底前发布。

（四）技能人才需求调查与分析

工作内容：采取定期走访、不定期上报的形式，对辖区内重点项目、重点企业对技能人才的需求进行调查，全面掌握辖区内用人单位对技能人才的需求情况；对用人单位和劳动力技能的整体需求进行分析，撰写本街（镇）《技能需求调查分析报告》。

工作流程：

调查准备→开展调查→调查统计→动态上报→撰写报告→制定规划→强化宣传

1. 调查准备。

要求：确立调查内容和调查方向，制作《用人单位技能人才需求调查表》。

2. 开展调查。

要求：每年 12 月份，采取实地走访的形式对用人单位对技能人才需求进行一次调查，指导用人单位填写《用人单位技能人才需求调查表》。

3. 调查统计。

要求：调查结束后，5 个工作日内将调查数据进行统计、汇总与归类。

4. 动态上报。

要求：在用人单位在对技能人才有需求的时候，指导其及时将需求内容上报至街（镇）社保所。

5. 撰写报告。

要求：对辖区内劳动力技能现状和用人单位对技术工人需求进行整体分析，撰写《技能需求调查分析报告》，并上报区人力资源和社会保障局职业能力建设科。

6. 制定规划。

要求：依据技能需求调查分析报告，对辖区未来 3-5 年劳动力技能结构发展进行规划，同时，研究制定下一年度职业技能培训计划。

### 7. 強化宣傳。

要求：針對轄區內用人單位用工重點，採取實地入企、召開企業座談會、政策宣講等形式，對技能人才的重要作用、區域技能人才的整体規劃、技能培訓扶持政策等進行宣傳，全面營造尊重勞動、崇尚技能、鼓勵創造的良好氛圍，形成有利於高技能人才成長和發揮作用的制度環境和社會氛圍，推動轄區技能勞動者隊伍的發展壯大和整體素質的提高。

## 第二節、就業失業管理

為法定年齡內有勞動能力及就業意願的失業人員辦理失業管理、就業登記、檔案管理等手續，並開展就業失業管理工作；為有求職意願的農村勞動力進行轉移就業管理。

### （一）失業管理

工作內容：為符合失業條件的城鄉勞動力辦理失業登記手續；動態掌握登記失業人員的基本情況、就業失業狀態、求職意向、就業服務需求等的變更信息。

#### 工作流程：

提取檔案→建立制度→失業登記→《就業失業登記證》發放→失業保險金發放→求職服務→動態管理

#### 1. 提取檔案。

要求：每周二或周三到區職業介紹服務中心提取本街（鎮）失業人員檔案。仔細核對檔案轉移花名冊，無誤後於當日在“北京市人力資源市場信息系統失業人員子系統”中做檔案接收。

#### 2. 建立制度。

要求：建立失業人員告知制度和失業人員聯繫報告制度。一次性告知失業人員於5個工作日內攜帶有效證件辦理失業登記，告知要有記錄。為其建立《失業人員管理台帳》，辦理相關手續。

#### 3. 失業登記。

要求：对办理失业登记的申请，仔细查验相关信息，判断是否符合登记要求。查验材料包括：用人单位终止解除劳动关系（聘用关系）的书面证明复印件、个体工商户或企业的注销证明复印件、社区（村）出具的中止灵活就业的书面证明复印件；本人的《居民身份证》复印件；失业人员的身份证明材料复印件；就业困难人员的身份证明材料复印件。对不符合要求的，耐心说明原因。对符合要求的，指导失业人员填写《就业失业登记个人信息采集（变更）表》和《失业登记申请审核表》，表格填写要笔迹清晰，填写内容真实、准确、完整。按照失业人员失业前身份，即时将其相关证明材料录入“北京市人力资源市场信息系统失业人员子系统”。对符合就业困难人员认定条件的，为其办理就业困难人员认定手续。

#### 4. 《就业失业登记证》发放。

要求：在“北京市人力资源市场信息系统失业人员子系统”中打印《就业失业登记证》，并即时发放到申请人手中。在《就业失业登记证》存量不足10本时，及时到区职业介绍服务中心申领。按照区职业介绍服务中心要求，每年对《就业失业登记证》进行核验。

#### 5. 失业保险金发放。

要求：对申请领取失业保险金的失业人员，仔细核实其身份和条件。对符合享受失业保险待遇的失业人员，核定其享受失业保险金等的期限和金额，填写《北京市失业人员申领失业保险金登记表》和《北京市失业人员领取失业保险金登记卡》，在“北京市人力资源市场信息系统失业人员子系统”中为其办理申领登记手续。失业保险金要及时、准确发放到失业人员手中。失业金发放情况要准确记录于《实发失业保险金人员名录》和《发放一次性失业保险金人员名录》。

#### 6. 求职服务。

要求：按照第二章“公共就業服務”中求職服務的要求，為辦理失業登記的有就業意願人員提供就業服務。

#### 7. 動態管理。

要求：在失業人員辦理登記認定當日，建立就業動態管理記錄單。要隨時接受登記失業人員的變更報告及相關證明材料。每月末聯系未按時報告的登記失業人員，了解其當月求職狀況以及個人基本情況、就業服務需求等變更信息。動態管理產生的各項變更數據應於當日錄入“北京市人力資源市場信息系統失業人員子系統”；對登記失業人員提供的每次就業服務均須及時記載或錄入“北京市人力資源市場信息系統失業人員子系統”。

政策依據：《北京市就業失業登記管理暫行辦法》（京人社就發〔2011〕79號）和《北京市〈就業失業登記證〉管理暫行辦法》（京人社就發〔2011〕80號）。

#### （二）就業登記

工作內容：為在法定勞動年齡內，通過單位招用、自主創業、自謀職業或靈活就業等形式在本區實現就業人員辦理就業登記手續。分為：單位就業登記和個人就業登記。

#### 工作流程：

審核材料→就業登記→辦理證件→動態管理

#### 1. 審核材料。

要求：對前來辦理就業登記手續的用人單位（在本街鎮註冊或經營）和持有《就業失業登記證》的個人所提供的相關材料進行查驗。用人單位登記需查驗並留存單位營業執照（個體工商戶營業執照）副本或單位法人證書副本及復印件；辦理就業登記人員的《居民身份證》及復印件；辦理就業登記人員就業前的身份證明材料及復印件。個人登記需查驗自主創業的單位營業執照副本、自謀職業的個體工商戶營業執照副本及復印件、社區（村）出具的靈活就業證明材料件；本人的《居民身份證》；個人就業

前的身份材料及复印件。确认用人单位或个人所提交的材料齐全后，与登记表及采集表的内容逐一核对。审核无误的，加盖“就业失业登记专用章”。

## 2. 就业登记。

要求：即时将单位信息和实现就业人员信息录入系统，属于本街（镇）人员作档案转出。单位就业登记的主要内容包括用人单位信息、实现就业人员个人信息、就业时间、订立劳动合同等情况，指导用人单位填写《用人单位招用人员就业登记表》，系统打印《提档通知单》；个人就业登记的主要内容包括实现就业人员个人信息、就业类型、就业地点、就业时间等情况，指导个人填写《自谋职业、自主创业和灵活就业人员个人就业登记表》，系统打印《提档通知单》。

## 3. 办理证件。

要求：即时从系统中打印《就业失业登记证》，发放给申请人，并做书面记录。个人办理手续时，需同时登记备案，建立就业人员档案。

## 4. 动态管理。

要求：每月 5 日前，利用社会保险缴费数据库对登记失业人员缴纳社会保险情况进行核查。对于核查月前两个月已有连续社会保险缴费记录的，在每月 10 日前，向用人单位或登记失业人员下达就业登记催告书，敦促其在当月办理就业登记手续。对下达就业登记催告书当月仍未办理就业登记手续，且在社会保险缴费数据库中继续产生缴费记录的，向区人力资源和社会保障局提交登记失业人员就业认定申请，并附个人社会保险缴费明细材料。审核批准后，为其办理就业登记手续并通知本人。

政策依据：《北京市就业失业登记管理暂行办法》（京人社就发〔2011〕79 号）和《北京市〈就业失业登记证〉管理暂行办法》（京人社就发〔2011〕80 号）。

### （三）农村劳动力转移就业管理

工作内容：为辖区内的农村劳动力办理求职登记和转移就业登记手续，发放《北京市农村劳动力转移就业证》，指导社区（村）级公共就业服务机构对农村劳动力实施动态管理和服務。

工作流程：

接待受理→发放证件→求职服務→动态管理→就业登记

#### 1. 接待受理。

要求：对办理农村劳动力转移就业求职登记的申请，仔细查验相关信息，判断是否符合登记要求。对不符合的耐心说明原因。查验材料包括：本人身份证、户口本及复印件；近期免冠一寸照片两张，最高学历证明及复印件；北京市农村劳动力个人基本情况表；职业资格证书复印件。已经就业人员办理求职登记须同时审核其：劳动合同书、营业执照副本复印件、村级组织或其它聘用部门出具的书面证明材料。

#### 2. 发放证件。

要求：在系统中录入个人信息，为办理求职登记的农村劳动力免费发放《北京市农村劳动力转移就业证》，并为其建立《转移就业档案》。同时告知农村劳动力就业后办理转移就业登记的流程及需准备的材料。对符合就业困难人员认定条件的，办理就业困难人员认定手续。

#### 3. 求职服務。

要求：按照第二章“公共就业服務”中“求职服務”的要求，为办理求职登记的无业农村劳动力提供就业服務。

#### 4. 动态管理。

要求：对无业求职的农村劳动力应重点跟踪其求职状态，按月将人员名册发至社区（村）就业服务机构。随时接受农村劳动力的变更报告及相关证明材料。于每月末联系未按时报告的农村劳动力，了解其当月求职状况以及个人基本情况、就业服務需求

等变更信息。

#### 5. 就业登记。

要求：在“北京市人力资源市场信息系统农村劳动力子系统”中为实现转移就业的农村劳动力办理转移就业登记，相关档案交由农村劳动力户籍所在社区（村）就业服务机构存档。

政策依据：《北京市农村劳动力转移就业管理办法》（京劳社就发〔2006〕86号）。

### 第三节、政策管理

贯彻落实市、区促进就业政策规定，受理接待申请享受政策的个人和单位，并进行政策的初审、核定、上报、拨付资金等，促进城乡劳动力通过政策引导实现就业。街（镇）级政策管理主要包括：职业指导培训补贴的申报、自谋职业（自主创业）、灵活就业政策补贴的上报及小额担保贷款的核定。

#### （一）职业指导培训补贴的申报

工作内容：为办理《北京市农村劳动力转移就业证》的农村劳动力通过一对一及集中办班的形式提供职业指导培训，并向区职业介绍服务中心上报补贴申请。

工作流程：

开展指导→建立台账→系统录入→材料上报

#### 1. 开展指导。

要求：按照“先指导，后办证”的原则为申请办理《北京市农村劳动力转移就业证》的农村劳动力提供免费的职业指导课程，指导时间不低于2个小时。

#### 2. 建立台账。

要求：及时、准确、齐全地记录《北京市职业指导手工台账》，手工台账要求指导对象亲自填写。

#### 3. 系统录入。

要求：按規定錄入“北京市人力資源市場信息系統職業指導子系統”，並打印系統台賬。錄入“北京市人力資源市場信息系統職業指導子系統”的信息要與手工台賬保持一致。

#### 4. 材料上報。

要求：按季度將《北京市職業指導機構職業指導培訓補貼申請》、《北京市職業指導機構職業指導培訓申報花名冊》、《北京市職業指導培訓手工台賬》上報區職業介紹服務中心，具體申報日期為次季度首月 5 日前。

政策依據：《北京市人力資源和社會保障局關於印發〈北京市職業指導培訓補貼實施細則〉的通知》（京人社職介發〔2009〕136 號）。

#### （二）自謀職業（自主創業）、靈活就業政策補貼的上報

工作內容：為辦理自謀職業（自主創業）、靈活就業的人員申請社會保險補貼手續。

#### 工作流程：

接待受理→實地核實→材料上報→通知存款→跟蹤回訪

#### 1. 接待受理。

要求：接到勞動力申請後，即時為符合條件人員辦理自謀、靈活就業申請手續，指導其填寫《自謀、靈活就業社會保險補貼申請表》。

#### 2. 實地核實。

要求：實地核實其是否符合享受補貼的條件，調查情況分別填寫《自謀職業人員核實記錄》和《靈活就業人員核實記錄》。

#### 3. 材料上報。

要求：及時將申請人應提供的各種材料及《自謀、靈活就業社會保險補貼申請表》和《申請自謀、靈活就業社會保險補貼花名冊》上報到區勞動服務管理中心。待北京市人力資源市場信息系統中出現事務提醒 - 待確認人數後在系統中代簽協議。網簽之

后，将上述人员的医疗保险增加信息上报到区人力资源和社会保障局。

#### 4. 通知存款。

要求：采取实地入户、电话告知等方式明确告知申请人存款银行和数额，并每月检查存折的扣款情况、核实扣款额。

#### 5. 跟踪回访。

要求：定期对享受自谋职业（自主创业）人员经营情况、经营地址、营业利润等进行后期跟踪；对享受灵活就业人员工作内容、工作地点、工作时间和工作收入等灵活就业情况等后期跟踪。

政策依据：《北京市人力资源和社会保障局关于印发〈北京市鼓励城镇就业困难人员自谋职业（自主创业）社会保险补贴办法〉的通知》（京劳社服发〔2006〕45号）；《北京市人力资源和社会保障局关于印发〈北京市城镇失业人员灵活就业社会保险补贴办法〉的通知》（京劳社就发〔2006〕160号）；《北京市人力资源和社会保障局关于失业人员再次享受社会保险补贴等有关问题的通知》（京劳社就发〔2007〕90号）。

### （三）小额担保贷款的核定

工作内容：为符合条件的人员提供小额担保贷款政策咨询、指导服务，向担保部门与银行做好推荐协调工作。

工作流程：

接待受理→实地核实→申请上报

#### 1. 接待受理。

要求：在接到小额担保贷款申请者的申请后，应一次性告知申请者提供如下材料的原件和复印件：创业培训合格证书；经培训学校盖章和评审专家签字认可的创业计划书；足额资产抵押的相关证件及抵押担保承诺书；经营投入大于贷款本金 30% 的证明材料；贷款申请人的身份证、户口本、结婚证、经营场所的证明材料、营业执照、劳动力转移就业证或失业金领取证等材料；贷

款人填写的《北京市自主创业小额担保贷款申请、推荐书》、《小额担保贷款财政贴息申请表》。对其提供相关材料的原件和复印件当场进行审核。

### 2. 实地核实。

要求：在接到申请材料 5 个工作日内，指定专人对贷款人提供的推荐书和申请表及相关材料进行实地核实。采取入户调查、社区（村）调查、经营场所调查等方式对申请小额担保贷款政策的个体工商户进行调查。

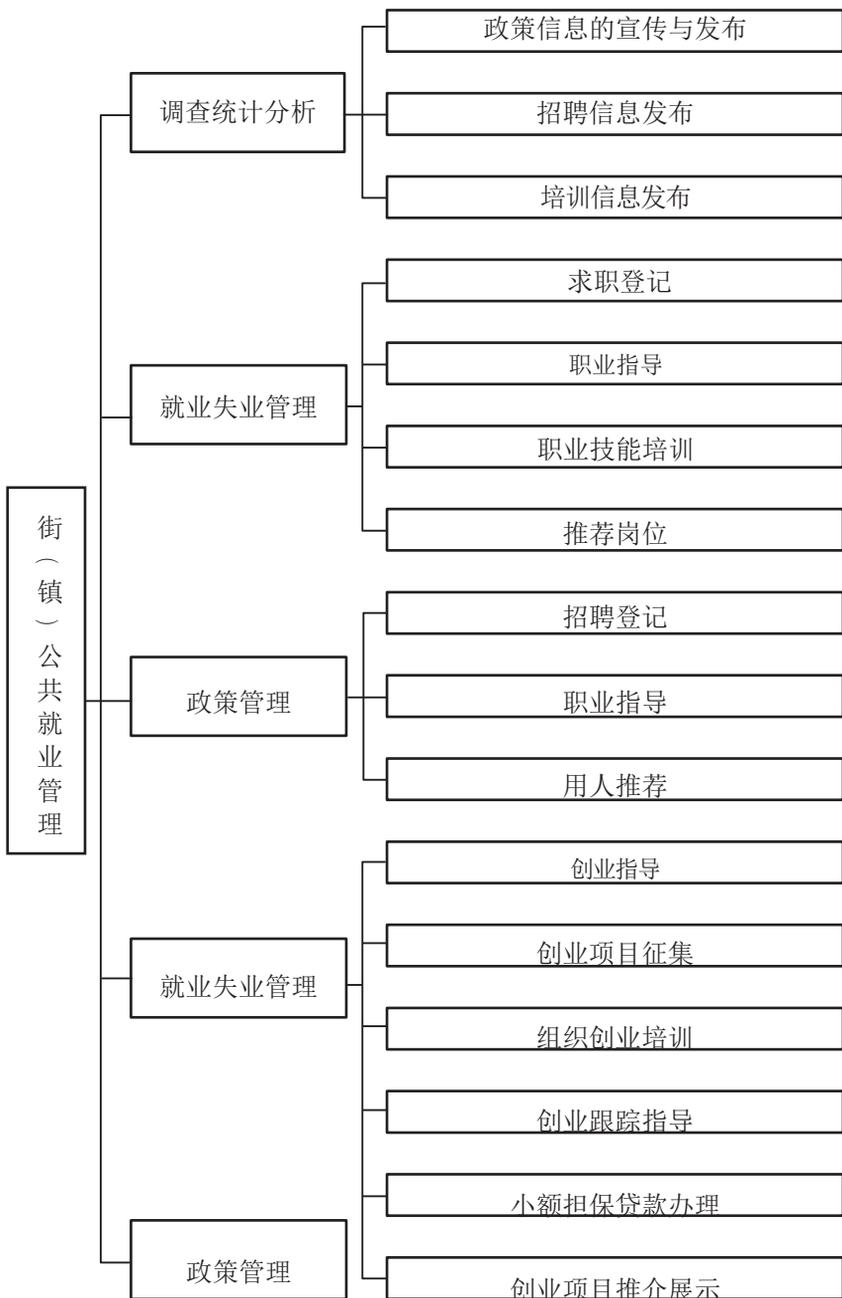
### 3. 申请上报。

要求：对符合小额担保贷款申请条件的材料，上报区劳动服务管理中心。尽量缩短审核材料的时间，对符合条件的贷款申请人，在第一时间将其材料进行上报，不得出现拖拉和耽误申请人时间的行为。

政策依据：《关于印发〈北京市小额担保贷款担保基金管理实施办法〉的通知》（京财经一〔2009〕1011 号），《关于印发〈北京市小额担保贷款贷后管理暂行办法〉的通知》（京劳社服发〔2008〕120 号）。

## 第五章 公共就业服务

街（镇）级公共就业服务，以街（镇）公共就业服务机构（街（镇）社保所）为依托，以促进街（镇）劳动力实现充分就业为目标，以规范化就业服务为基础，以一般性职业指导为手段，以主导型就业援助为重点，严格落实属地责任制，面向本街（镇）全体劳动者提供的公益性就业服务。街（镇）级公共就业服务主要分为信息发布与服务、求职服务、招聘服务、创业服务、就业援助五项服务职能。



## 第一节、信息发布与服务

为满足供需双方的服务需求，为其提供政策宣传以及招聘信息、培训信息的发布等服务。

### （一）政策信息的宣传与发布

工作内容：定期收集就业再就业优惠政策信息，通过互联网、电子显示屏、宣传栏、政策宣讲等渠道及时准确对政策信息进行宣传与发布，帮助服务对象准确掌握政策信息，确保政策知晓率。政策信息宣传和发布内容一包括：国家、市、区、镇促进就业优惠政策、职业技能培训优惠政策、稳定就业补贴政策等。

工作流程：

政策整理→政策发布→政策宣传→效果评估

#### 1. 政策整理。

要求：对市、区和本街（镇）现行促进就业政策定期进行整理、收集。政策整理要包括：政策发布日期、发布单位、发布时间、执行期限等。

#### 2. 政策发布。

要求：充分利用互联网、电子显示屏、宣传栏等途径，帮助服务对象方便快捷的了解、掌握和运用各项优惠政策。对执行期满的政策要及时剔除。

#### 3. 政策宣传。

要求：定期采取企业走访、集中座谈等方式为用人单位提供优惠政策方面的服务。对于新出台政策，要及时召开就业政策宣讲会，组织辖区内用人单位和劳动力参加政策培训，使本辖区政策知晓率达到 95% 以上。

#### 4. 效果评估。

要求：通过面对面寻访、电话回访、问卷调查、政策申报进度等方式，客观评估政策信息发布的效果。

### （二）招聘信息发布

工作内容：将区级组织的招聘洽谈会信息、人力资源市场用工需求信息、互联网岗位信息以及岗位开发信息进行分类整理，通过互联网、LED 显示屏、宣传栏等信息发布渠道向社会公开发布，便于求职者更加直观、系统、全面的选择岗位。

工作流程：

信息采集→信息整理→信息发布→录入系统→动态管理

1. 信息采集。

要求：对用人单位招聘信息、区级组织的招聘洽谈会信息、人力资源市场用工需求信息、互联网岗位信息分类进行采集和整理。

2. 信息整理。

要求：（1）根据岗位要求确定各类岗位需求信息的发布方式与发布时限等。

（2）根据用人单位招聘岗位信息进行分类，包括：管理人员、操作人员、技术工人等。对用人单位招聘人员薪酬、工作环境、工作地点、招聘人数、招聘时限等信息进行整理。

3. 信息发布。

要求：对用人单位用工信息通过互联网、LED 显示屏、宣传栏等及时进行发布，并准确掌握发布进度情况。对用人单位招聘岗位中有技能人才和技术等级需求的信息要单独、重点发布，引导劳动力有针对性的参加各类职业技能培训。

4. 录入系统。

要求：将用人单位招聘信息录入“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”及“就业快车”网站，指导用人单位利用互联网进行网络招聘。

5. 动态管理。

要求：招聘信息发布要注重实效性，针对用人单位招工信息及时进行跟踪回访，将招聘情况整理归档。对已经超出发布期的

招聘信息要根据用人单位招聘情况进行整理和更换。对用人单位已经招聘成功的发布信息要及时删除；对用人单位未成功招聘的发布信息要变更招聘时限信息。

### （三）培训信息公布

工作内容：与职业技能培训学校沟通，掌握培训开班信息，并通过互联网、电子显示屏、宣传栏等信息发布渠道及时准确的为辖区内劳动力提供培训信息，为劳动力有针对性的参加职业培训提供依据。

工作流程：

信息准备→信息整理→信息发布

#### 1. 信息准备。

要求：与区内具有职业培训资质的职业技能培训学校沟通，根据辖区内劳动力培训需求，掌握培训开班信息。

#### 2. 信息整理。

要求：对区级职业技能培训信息进行整理，制作《培训开班信息发布表》，将培训时间、培训地点、培训工种、培训等级、培训学校名称等情况进行整理。

#### 3. 信息发布。

要求：充分利用互联网、电子显示屏、宣传栏等发布方式发布相关培训信息。同时，对发布的信息进行动态管理，超出发布实效的信息要及时删除和更新。

## 第二节、求职服务

为年满 16 周岁，有求职意愿的劳动力办理求职登记、职业指导、职业培训、职业介绍等一条龙就业服务。根据求职者情况，将其分为一般求职人员和求职困难人员。一般求职人员指通过现场提供简单服务，如就业渠道的告知、简单的指导即可实现市场化就业的人员；求职困难人员指由于家庭原因、自身因素等造成

求职困难的人员。求职服务包括：求职登记、职业指导、职业技能培训、推荐岗位等。

### （一）求职登记

工作内容：为年满 16 周岁、有求职意愿的人员办理求职登记手续，了解其求职意愿，指导其填写《求职登记表》，并录入“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”。

工作流程：

接待了解→查验材料→填写表格→信息登记→信息告知

#### 1. 接待了解。

要求：耐心倾听求职者的个人情况、就业意愿与就业经历，明确求职者的求职需求。

#### 2. 查验材料。

要求：当场对求职者身份证明材料进行审核，包括：身份证、学历证、职业资格证等。对未携带证件的求职者一次性告知需提交证件清单。

#### 3. 填写表格。

要求：指导求职者正确填写《求职登记表》各项信息，保证信息真实、有效，工作经历、薪资需求及技能水平等信息要详细填写，认真核对《求职登记表》所填项目，确保与证件信息一致。并根据求职者的状况将求职人员分为一般求职人员和求职困难人员，进行分类登记。

#### 4. 信息登记。

要求：为求职者办理个人求职信息登记，录入“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”的个人求职登记模块。

#### 5. 信息告知。

要求：告知“就业快车”网站注册手续和近期区、镇招聘会信息。指导求职者获取岗位空缺信息、职业供求状况分析预测信息、职业培训信息、相关就业服务项目、就业再就业优惠政

策以及其他劳动力市场信息。

## （二）职业指导

**工作内容：**根据求职者类别，为其提供法律法规政策指导、职业环境指导、应聘指导等一般性的职业指导服务。

**工作流程：**

接待了解→制定方案→实施指导→效果评估

### 1. 接待了解。

**要求：**与求职者进行充分沟通，确定其来意及咨询目的。并根据求职者提供的个人基本情况，对求职人员职业能力进行分析和评估。

### 2. 制定方案。

**要求：**对来访者求职的优劣势进行分析，策划个性化应聘指导方案。指导方案包括：指导内容、指导时间、指导方式等，并建立《顺义区城乡劳动力就业服务手册》。

### 3. 实施指导。

**要求：**对于一般求职人员，进行一般职业指导，通过指导，让求职者认清就业形势，树立正确求职心态，掌握求职方法，顺利实现就业。

对于求职困难人员，进行分类别一对一职业指导。其中：符合就业困难群体认定条件的求职人员，重点实施就业政策指导，并帮助其办理困难人员认定手续，实施就业援助。

因缺乏职业技能的求职困难人员：为其进行各项培训政策指导，提供各项培训信息。

因无工作经验的人员：根据求职者的专业技能，积极为其联系用工单位，并端正用工单位的用人观念，为求职者提供积累经验的机会；引导求职者树立良好求职心态，从基层做起，不要过多考虑工作待遇，以及就业环境的因素，先就业再择业。

因屡次面试失败的求职人员：重点进行应聘指导，通过沟通、

模拟面试，了解其面试失败原因，讲解面试技巧，使其了解自己错误所在。

其它求职困难人员（因人际关系不协调、因企业文化不了解、因工作时间、环境不适应等）：重点进行职业环境指导，使其深入了解企业文化。

### （1）法律法规政策指导。

要求：根据劳动力咨询目的，有针对性地宣传讲解优惠政策，并介绍办理流程和注意事项。为求职者提供劳动保障法律法规、政策等方面咨询服务。一般涉及就业和再就业优惠政策、社会保障政策、劳动权益保护等内容。

### （2）职业环境指导。

要求：全面收集职业环境资料并进行科学分析。包括：工作环境、职业工具、教育水平要求、职业能力要求、个人发展前景、薪酬待遇、可供选择的转岗方向。通过直接反应职业状况，包括职业工具、职业流程、职业技能等方面，提供职业典型特征，引导来访者感知职业全貌，理解职业内涵，以帮助来访者探索职业趋向，支持其理性地进行职业选择。

### （3）应聘指导。

要求：全面收集劳动力应聘需要的材料，包括应聘企业的企业文化以及可能涉及的面试问题等。引导求职者在接到用人单位发出的应聘要求后，根据自身需要，对用人单位的聘用要求进行合理回应，以有效提高求职成功率。一是为求职者提供面试礼仪、技巧等相关服务。二是帮助求职者了解应聘陷阱，避免其在求职过程中误入歧途。

## 4. 效果评估。

要求：指导过程填写《顺义区城乡劳动力就业服务手册》。修订、整理指导记录，并提供跟踪指导服务，依据面试成功率、服务对象满意度调查等科学测量结果，撰写效果评估报告。

### （三）职业技能培训

工作内容：根据辖区内求职者的年龄、技能、学历等条件，对具有培训意愿的劳动力提供有关职业培训信息，制定职业培训计划，并与职业培训机构联系，组织其参加不同类别、不同等级的职业技能培训。

工作流程：

制定培训计划→组织培训报名→组织技能培训→享受培训政策

#### 1. 制定培训计划。

要求：将有培训意愿的求职者登记《劳动力培训需求状况台账》，为其提供适合的培训工种和培训等级，并制定具体的培训计划。培训计划要根据求职者的时间、地域、年龄等条件科学制定。

#### 2. 组织培训报名。

要求：协助劳动力填写《职业技能培训报名表》，并联系有培训资质的职业技能培训学校。沟通培训时间、培训地点、需准备的材料等事宜。

#### 3. 组织技能培训。

要求：及时将职业技能培训计划通知劳动力，组织劳动力参加技能培训、技能鉴定考核。培训过程中确保参加培训人员出勤率；针对不同类别的劳动力组织其参加分层次、分类别培训。针对农业富余劳动力和城镇失业人员，组织其参加初中级为主的转移就业培训和再就业培训，使其顺利进入用人单位就业。针对新成长劳动力，引导辖区内用人单位与职业技能培训学校签订订单式培训协议书，并组织辖区内新成长劳动力参加培训，确保其到“高端产业、高效企业、高薪岗位”就业。针对初高中不再继续升学的毕业生，组织毕业生进行面试，经企业面试合格的，委托中等技工教育学校进行1-3年技工教育。

#### 4. 享受培训政策。

要求：对培训合格且符合享受优惠政策的参加培训人员，收

取相应材料。本区城镇失业人员免费享受培训需收取《身份证》、《失业登记证》；本区农村转移就业劳动力免费享受培训需提交《身份证》、《北京市农村劳动力转移就业证》。

### （四）推荐岗位

工作内容：为求职者查询、推荐符合其求职意愿和个人条件的岗位信息，并实施岗位推荐。

工作流程：

沟通了解→提供岗位→匹配推荐→后续服务

#### 1. 沟通了解。

要求：全面了解求职者就业条件和意愿。包括：薪酬、福利、求职方向等。

#### 2. 提供岗位。

要求：为劳动力注册“就业快车”网站，填写各项基础信息，并发布个人求职信息；进入“就业快车”招聘信息库，为求职者查询适宜的岗位需求信息。

#### 3. 匹配推荐。

要求：根据个人意愿与用人单位需求进行合理供需匹配。对于一般求职人员：通过提供招聘信息、录入“就业快车”和“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”进行推荐匹配等方式进行推荐；对于求职困难人员：推荐适合岗位信息并陪同参加面试；5个工作日内进行回访，了解面试结果。

#### 4. 后续服务。

要求：对成功就业的求职者，即时变更“顺义单位用工管理信息系统”和“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”劳动力就业状态。对未成功就业的求职者，二次进行岗位推荐。

### 第三节、招聘服务

为自愿到街（镇）公共就业服务机构招聘人员的用人单位提

供招聘登记、职业指导、用人推荐等一条龙服务。招聘服务包括：招聘登记、职业指导、用人推荐等。

### （一）招聘登记

工作内容：为自愿到街（镇）公共就业服务机构招聘人员的用人单位办理登记手续。

工作流程：

接待了解→审核资质→审核招聘简章→录入系统

#### 1. 接待了解。

要求：通过简短的沟通，简要了解用人单位招聘岗位、需求条件、工作环境以及工资、福利、保险等基本情况。

#### 2. 审核资质。

要求：当场对用人单位营业执照副本原件及复印件、组织机构代码证原件及复印件、经办人介绍信及身份证复印件等相关材料进行严格审核，避免出现虚假招聘单位、招聘信息等。对未携带相关证件的用人单位一次性告知其提交材料清单。

#### 3. 审核招聘简章。

要求：依据招聘单位自述信息及有效证件，逐一核对其相关材料，确保招聘简章内容齐全、符合相关法律法规。

#### 4. 录入系统。

要求：将招聘信息录入“就业快车”和“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”。根据用工单位提供信息，主动为其注册“就业快车”网站；指导其掌握“就业快车”使用方法，使其可顺畅通过网站获取求职人员信息；获取市、区、街（镇）三级就业再就业优惠政策信息；获取用工指导信息等。

### （二）职业指导

工作内容：对具有明确招聘意向的用人单位，提供用人单位专项指导，包括：政策指导、企业用工指导以及招聘方式指导等。主要采取一般性指导、群体指导、专场指导等方式对用人单位用

工进行指导。

工作流程：

了解环境→需求分析→用工指导→政策解答→效果评估

1. 了解环境。

要求：重点了解用人单位的发展战略和组织结构设置的框架、性质、经营方向等内容。

2. 需求分析。

要求：了解用工需求，包括：需求人数、需求工种、需求技能等，并进行岗位分析，具体了解岗位职责及岗位要求。

3. 用工指导。

要求：根据用人单位招聘人数、招聘时间和招聘人员类别，为用人单位合理推荐招聘方式，包括：专场招聘会、互联网招聘、用人推荐等。指导过程中要帮助用工单位分析岗位特点，介绍合适的用工形式，帮助用人单位减少用工成本，指导合理合法用工；分析用人单位的招聘优势与难度，给予合理化建议。

4. 政策解答。

要求：采取召开政策宣讲会、面对面讲解的形式，为用人单位负责人答疑解惑。要准确地为用人单位讲解各项促进就业优惠政策，包括政策内容、发文号、办理时间及办理流程等，对有政策申报需求的单位协助其办理政策申报手续。

5. 效果评估。

要求：定期与不定期进行回访，对招聘效果进行评估，根据评估结果及时调整招聘方式。

（三）用人推荐

工作内容：为满足用人单位不同的招聘需求，采取适合的招聘形式，为用人单位进行招聘推荐。

工作流程：

沟通了解→实施推荐→组织面试→跟踪服务

### 1. 沟通了解。

要求：详细了解用工需求及基本条件。包括：岗位类别、招聘时限、薪资待遇等。

### 2. 实施推荐。

要求：制定招聘方案，根据街（镇）掌握的求职者个人信息，结合用人单位用工需求进行合理筛选；进入“就业快车”网站和“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”劳动求职信息库中，为用人单位推荐合适的劳动力；对需要举办专场招聘会进行招聘的用人单位，制定招聘会举办计划，对符合用人单位招聘条件的求职者组织群体指导。

### 3. 组织面试。

要求：与用人单位约定面试时间、地点及形式，组织求职者进行面试。其中：对招聘人数在 1-10 人的用人单位组织其到用人单位或者用人单位提供的场地进行面试；对招聘人数在 10-50 人的用人单位，搭建面试平台，提供专门场地、设施、人员等一系列的配套服务。

### 4. 跟踪服务。

要求：在实施推荐后 7 个工作日内对招聘单位进行回访，了解单位是否招到合适人选，填写相关记录。对已招聘成功的单位，在“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”中进行系统变更；未招聘成功的单位，继续为其搜集求职人员信息；对由于自身招聘条件难以招聘到合适人员的单位进行用人指导；对由于辖区内劳动力无法满足用人单位需求的，及时上报区级职业介绍服务中心。

## 第四节、创业服务

为有创业意愿的劳动力提供创业指导、创业培训、创业项目征集、跟踪指导等服务。

### （一）創業指導

工作內容：宣傳自主創業相關政策，指導有創業意願的勞動力對自身條件合理定位，科學確定創業方向目標。

工作流程：

問題解答→洽談服務→跟蹤回訪

#### 1. 問題解答。

要求：接待有創業意願的勞動力，就創業者在創業實踐中所涉及的知识、政策、法規以及各種常見的問題提供諮詢和解答。確保政策解答準確，不能出現因為政策解答有誤影響勞動力創業的情況；指導人員有針對性的參加創業培訓，提高創業成功率。

#### 2. 洽談服務。

要求：提供中小企業融資和引資方面的洽談和對接服務。要將創業服務的全過程對創業者進行講解，幫助創業者避免創業的盲目性。

#### 3. 跟蹤回訪。

要求：採用回訪調查、後期支持等方式，協助創業者應對和解決創業實踐中不斷出現的問題。

### （二）創業項目征集

工作內容：了解掌握轄區內成功創業人員的經營項目，面向社會征集、引進一批“投資小、風險低、見效快”的創業項目，免費向轄區內有創業意願的勞動力推介，為創業者搭建一個全方位的創業服務平台。

工作流程：

了解項目→項目考察→項目評價

#### 1. 了解項目。

要求：調查掌握項目來源、項目執行基本情況，如：執行人年齡、性別、項目類別、項目所在地等。創業項目征集要根據地域的發展和需要，遵循科學性、可行性及可推廣性的原則。

## 2. 项目考察。

要求：对项目的市场可行性进行实地考察，对项目提供人的基本情况进行评价，对项目的创建背景、创建条件等进行科学分析，对发展前景良好的项目进行收集。

## 3. 项目评价。

要求：对实施项目提供人进行基本素质测评，对项目前景和项目可行性进行整体评价。

### （三）组织创业培训

工作内容：组织有创业意愿和创业能力的劳动力，依托有资质的创业培训机构，针对创业者特点和创业不同阶段的需求，开展多种形式的创业培训。

工作流程：

联系学校→组织培训→培训结业

#### 1. 联系学校。

要求：要根据有创业意愿的劳动力需求，联系有资质的创业培训学校，开设创业培训班。

#### 2. 组织培训。

要求：组织有创业意愿的人员，结合本人实际，指导其参加有针对性的创业培训。要及时与培训学校沟通，准确把握创业培训的时间、地点、内容等并及时通知参加培训人员。

#### 3. 培训结业。

要求：按照考试时间安排，通知并组织参加创业培训人员参加考核，对培训合格人员发放创业培训合格证书。培训合格人员证书要及时下发，不得出现因证书发放问题影响劳动力创业的情况。

### （四）创业跟踪指导

工作内容：对取得《创业培训合格证》人员进行培训后期跟踪指导服务，引导其自主创业；对成功自主创业人员提供小额担

保贷款帮扶。

工作流程：

跟踪指导→引导创业

1. 跟踪指导。

要求：对辖区内取得创业培训证书的人员，每月进行一次跟踪指导，跟踪指导不少于 6 次。跟踪指导采取电话和走访的形式进行。

2. 引导创业。

要求：引导辖区内取得创业培训证书的人员自主创业，为已领取营业执照且正常经营的自主创业人员，提供小额担保贷款帮扶。

#### （五）小额担保贷款办理

工作内容：对辖区内申请小额担保贷款的个体工商户进行小额担保贷款办理等相关手续。

工作流程：

资料审查→签署意见→贷后管理→代偿、追偿

1. 资料审查。

要求：已经建立信用社区的，按规定执行。未建立信用社区的，在申请材料齐备后 5 个工作日内对申请材料进行审查。

2. 签署意见。

要求：确认申请材料真实有效后，在《北京市自主创业小额担保贷款申请、推荐书》上签署意见，并将资料送与区县签约的担保机构，并由担保机构上报商业银行经办机构。经办银行对小额担保手续办理完成后，通知街（镇）公共就业服务机构。

3. 贷后管理。

要求：在贷款资金到位后 7 个工作日内，对个体工商户进行贷后检查。贷后检查内容包括：借款人资金使用情况；借款人的生产经营情况，借款人的健康状况或遭受重大人身伤害，丧失或

部分丧失劳动力情况；借款人有无犯罪、违法、违纪等不良行为，受到法律、法规制裁或处罚情况；保证人保证资格和保证能力变化情况；抵（质）押物保管及价值变化情况；借款人住所、经营地、联系电话、婚姻状况、财产变更情况。贷后检查采取电话询问、约见借款人、现场核检、走访借款人所在社区（村）、派出所等单位核实情况等方式，原则上每月至少检查一次，及时掌握借款人情况，其中对借款人及经营场所进行实地考察每季度不少于一次。贷后检查要求对贷后检查的内容逐项检查登记，对贷后检查内容中有重大变化的及时向区县主管部门报告；对于发生突发性、严重性情况的贷款应随时检查，并在发现问题后 3 个工作日内向区人社局相关部门和经办银行、担保公司书面汇报发现的问题，在贷款发放后 10 个工作日内建立贷款档案。

#### 4. 代偿、追偿。

要求：积极协助担保机构及经办银行实施追索、追偿工作。追偿措施包括：督促借款人制定还款计划，尽快收回贷款；依法处置贷款抵押（质押）物等。

### （六）创业项目推介展示

工作内容：对优质创业项目，采取多种形式进行宣传和展示。

工作流程：

确立优质创业项目→选择展示形式→项目展示→经验介绍

#### 1. 确立优质创业项目。

要求：对创业项目进行收集整理，挑选具有代表性、可行性较高、具有创业价值的创业项目作为展示项目，展示要能够对有创业意愿尚未创业的人员有帮助作用。

#### 2. 选择展示形式。

要求：根据项目类别，采取展板、创业沙龙、PPT、DV 等多种宣传格式进行展示，让广大创业者直观上了解创业项目。

#### 3. 项目展示。

要求：指定专门工作人员，策划具体展示方案并实施。

#### 4. 经验介绍。

要求：组织“创业成功人士报告团”，聘请成功创业人员现场进行经验介绍。

### 第五节、就业援助

工作内容：落实就业援助制度，对就业困难人员实行优先扶持和重点帮助。通过有针对性的开展专业化、个性化就业援助、建立健全“出现一人，认定一人，扶助一人，稳定一人”的就业援助工作机制，努力使未就业的援助对象通过有针对性的帮助尽快实现就业。

工作流程：

认定登记→会商研讨→指派人员→职业指导→技能培训→岗位推荐→就业登记→稳岗指导→提升培训

#### 1. 认定登记。

要求：指导社区（村）对就业困难人员进行入户走访。全面掌握就业困难人员基本情况。为符合城乡就业困难人员条件的登记失业人员和有转移就业要求的农村劳动力办理就业困难人员认定手续，确定为就业援助对象，建立《就业困难人员服务台帐》。

#### 2. 会商研讨。

要求：倾听援助对象的就业愿望，了解未实现就业的原因，自社区（村）上报之日起 3 日内有针对性制定个性化援助方案。组织街（镇）公共就业服务人员进行集体会商，为就业困难人员制定“个性化就业援助方案”，定期通报援助进度，研讨疑难问题，根据客观情况调整完善援助方案。

#### 3. 指派人员。

要求：为每名就业困难人员指定一名就业助理专员，对其进行一对一的就业援助。就业助理专员在指定之日起 2 个工作日内

联系就业困难人员，说明援助安排并征求意见，双方取得一致意见后正式签订《就业援助协议书》，建立“一对一”援助关系。

#### 4. 职业指导。

要求：根据就业困难人员类别，为其开展法律法规政策指导、职业环境指导、应聘指导等一般性的“一对一”职业指导，将指导过程和内容详实记录于《顺义区城乡劳动力就业服务手册》，并录入“北京市人力资源市场信息系统职业指导子系统”。

#### 5. 技能培训。

要求：将有培训意愿的就业困难人员登记《劳动力培训需求状况台账》，根据辖区内就业困难人员的年龄、技能、学历等条件，对需要参加或提高职业技能的人员，提供有关职业培训信息，帮助他们制定参加职业培训计划，并与职业培训机构联系，组织其参加不同类别、不同等级的职业技能培训。

#### 6. 岗位推荐。

要求：在社区（村）上报就业困难人员信息的2日内，为援助对象推荐两次以上的就业岗位并陪同参加面试，5日后进行回访，了解面试结果，做好后续服务；积极利用街（镇）级公益性就业岗位，优先托底安置就业困难人员；对就业确实有困难，而街（镇）不能解决的就业援助对象，上报区级公共就业服务机构。

#### 7. 就业登记。

要求：对经了解和查询确认已经就业的就业困难人员，要在3个工作日内通过电话、家访或信函等形式通知其办理就业登记，并一次性告知办事程序和提交材料；为已经就业人员办理招聘备案或就业登记手续，准确动态反映就业困难人员实现就业的情况，使符合条件的人员能够及时获得政策帮扶；对就业困难人员自主创业、灵活就业的，办理政策初审手续。

#### 8. 稳岗指导。

要求：根据企业文化、企业需求，结合当前的就业形势，对

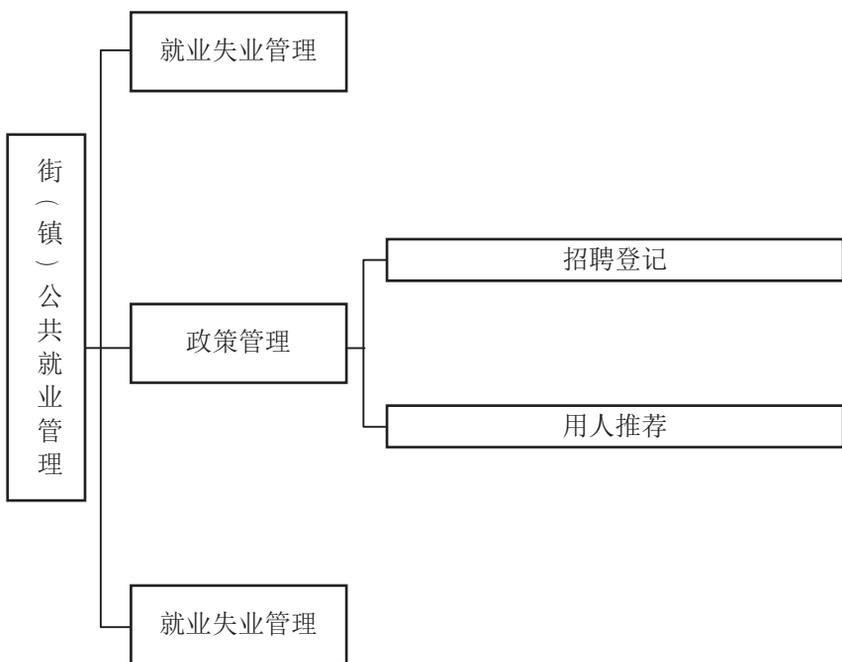
出现情绪波动或有离岗意愿的就业困难人员进行稳岗指导。包括：职业生涯规划、劳动力市场形势分析、心理疏导等内容。指导过程中要及时了解就业困难人员就业状况、心理状况，指导其正确了解当前劳动力市场状况，并为其制定合理的职业生涯规划。

### 9. 提升培训。

要求：与用人单位深入沟通，宣传培训政策，为已经实现稳定就业的城乡就业困难人员，组织其参加在职技能提升培训，帮助其实现就业质量提升。积极协调用人单位与培训学校，签订“职工委托培养”协议书，并约定开班时间和地点。

## 第六章 业务支撑与管理

街（镇）业务支撑与管理，即通过对社区（村）公共就业管理与服务的指导、人员队伍的管理与培训以及软硬件的建设和运行维护，为开展公共就业服务工作提供技术支撑。街（镇）级业务支撑与管理主要分为机构管理、充分就业创建管理和设备管理。



## 第一节、机构管理

工作内容：对社区（村）公共就业服务机构进行管理和指导，内容包括：业务管理与指导、工作人员管理和培训、软硬件协调等。通过管理、指导、组织、协调社区（村）公共就业服务机构，使其达到公共就业服务机构规定的标准。

工作流程：

业务管理与指导→人员管理与培训→软硬件协调

### 1. 业务管理与指导。

要求：对社区（村）日常业务工作开展情况进行实时监督与指导。包括：

（1）指导社区（村）建立就业与失业管理制度、劳动力定期走访制度、劳动力信息统计台账制度、动态监测制度、岗位信息采集与发布制度、就业困难人员援助制度等各项服务制度。

（2）指导社区（村）就业服务机构定期进行数据统计、分析，实时上报。

（3）指导社区（村）就业服务机构正确使用“顺义单位用工管理信息系统”。

（4）动态掌握社区（村）就业服务机构底数和就业服务机构从业人员底数；掌握社区（村）就业服务机构的服务情况等。

### 2. 人员管理与培训。

要求：（1）每年制定社区（村）就业服务人员培训计划；对社区（村）公共就业服务人员每月进行一次培训，以提高其工作能力和服务水平；培训内容包括业务工作培训和实用技能培训等。

（2）每季度召开一次社区（村）就业服务人员座谈会，对培训效果进行交流和讨论。

（3）每年对社区（村）就业服务工作人员目标完成情况、业务开展情况和群众满意度情况进行考核，以此作为对社区（村）就业工作的评比依据或对工作人员的调整依据。

### 3. 软硬件协调与配备。

要求：（1）硬件协调。协调居（村）委会为社区（村）公共就业服务机构安排办公场所，办公场所不低于 50 平米，配备办公家具和电脑及网络、电话机、传真机、打印机等办公设备（有条件的可配备复印机）。

（2）软件配备。视社区（村）劳动力总量的不同以 1:2000 的比例配备不少于 1 名大学生村官，同社区工作者、劳动保障协管员共同开展就业服务工作。

## 第二节、充分就业创建管理

组织社区（村）开展充分就业社区（村）创建工作，对达到标准的社区（村）材料进行汇总申报；开展充分就业街（镇）创建，符合标准后向区人力资源和社会保障局进行申报。

### （一）充分就业社区（村）创建管理

工作内容：组织、带动、协调辖区内社区（村）开展充分就业社区（村）创建活动，并加强对社区（村）的动态管理。

工作流程：

制定计划→沟通协调→加强宣传→申请上报→动态管理

#### 1. 制定计划。

要求：要根据社区（村）具体情况，按充分就业社区（村）创建标准详细制定辖区内社区（村）具体创建计划，并与市、区级统一印发的创建文件一并下发到社区（村）。

#### 2. 沟通协调。

要求：积极协调所在社区（村）的公共就业服务机构做到“场地、设施、人员、经费、制度、工作”六到位。协调社区（村）组建以社区（村）一把手为主要负责人的充分就业社区（村）创建小组，负责对充分就业创建工作进行指导和协调。

#### 3. 加强宣传。

要求：统一制定宣传计划，对充分就业文化和充分就业创建工作进行宣传。要统一制作宣传横幅、标语、海报，由各社区（村）按一定标准悬挂；统一拟定广播用发言稿，要求社区（村）在规定时间内统一广播；统一制作各种宣传材料，各社区（村）每季度发放一次。

#### 4. 申请上报。

要求：对符合创建条件的社区（村）指导其填写充分就业创建申请和《北京市充分就业社区（村）创建申请表》，按照区级统一时间、统一要求上报到区人力资源和社会保障局就业促进科。

#### 5. 动态管理。

要求：通过暗访、召开座谈会、服务对象满意度测评等方式对创建成功的社区（村）创建工作进行定期检查，确保社区（村）有转移就业意愿的劳动力 90% 以上实现就业；就业困难人员 80% 以上实现就业，社区（村）服务对象满意度达到 95% 以上，社区（村）动态保持达到充分就业社区（村）标准。

每季度组织辖区内社区（村）公共就业服务机构就充分就业社区（村）的创建工作和经验、做法、体会进行交流，促进本街（镇）就业水平的整体提高。

政策依据：《关于深入开展充分就业创建活动的通知》（京社就办发〔2011〕2 号）；《关于开展创建“充分就业村（居）活动的通知》（顺劳社字〔2006〕129 号）。

### （二）充分就业街（镇）创建管理

工作内容：开展充分就业街（镇）创建工作，营造充分就业文化氛围，达到标准后上报区人力资源和社会保障局就业促进科。加强动态管理，使辖区内城乡劳动力实现持久的充分就业。

#### 工作流程：

加强领导→制定方案→强化宣传→申请上报→深入总结→动态管理

### 1. 加强领导。

要求：街（镇）成立以一把手为组长的充分就业街（镇）创建工作领导小组，对创建活动进行统筹协调。

### 2. 制定方案。

要求：详细制定出创建充分就业街（镇）的活动方案、具体措施。明确充分就业街（镇）的各种具体指标及分配方案。

### 3. 强化宣传。

要求：（1）统一制定工作人员岗位职责、行为规范、工作流程、内外部监督制度、信息发布制度等，统一制成标牌悬挂于办公场所的墙壁上，营造内部充分就业创建氛围。

（2）至少每季度举行一次充分就业文化和政策宣讲会，向用人单位和劳动力发放各种政策文件和宣传材料；组织辖区内用人单位和职工进行用工方面的集中职业指导，营造辖区共促就业的充分就业文化氛围。

### 4. 申请上报。

要求：达到创建标准后，撰写充分就业街（镇）申请报告及《北京市充分就业街（镇）创建申请表》，根据区级统一规定时间和要求向区人力资源和社会保障局就业促进科提交申报材料。

### 5. 深入总结。

要求：将在开展充分就业街（镇）创建工作中的经验做法进行深入总结，积极创新工作方法、提高工作效果。将创建工作中的亮点实时上报区人力资源和社会保障局，力争在全区范围内推广。

### 6. 动态管理。

要求：建立以街（镇）为主体，社区（村）信息平台为辅助的充分就业信息服务平台，对辖区内劳动力就业、失业情况变更及时记录。制定《服务对象满意度测评表》，对服务对象进行就业服务满意度测评，确保有就业意愿的劳动力就业率始终保持在90%以上，就业困难人员就业率保持在80%以上，服务对象满意

度保持在 95% 以上，辖区内已经创建的充分就业社区（村）100% 动态保持达到充分就业创建标准。

政策依据：《关于深入开展充分就业创建活动的通知》（京社就办发〔2011〕2 号）、《顺义区社会保障和就业工作领导小组关于开展创建充分就业街道（镇）活动的通知》（顺再就发〔2008〕2 号）。

### 第三节、设备管理

工作内容：为确保街（镇）公共就业服务工作的顺利开展，对街（镇）和社区（村）公共就业服务机构使用的各种设备进行日常维护与管理。

工作流程：

定期检查→严格使用→强化管理

#### 1. 定期检查。

要求：定期检查 LED 显示屏及其它设备的运行状况，填写检查记录。

#### 2. 严格使用。

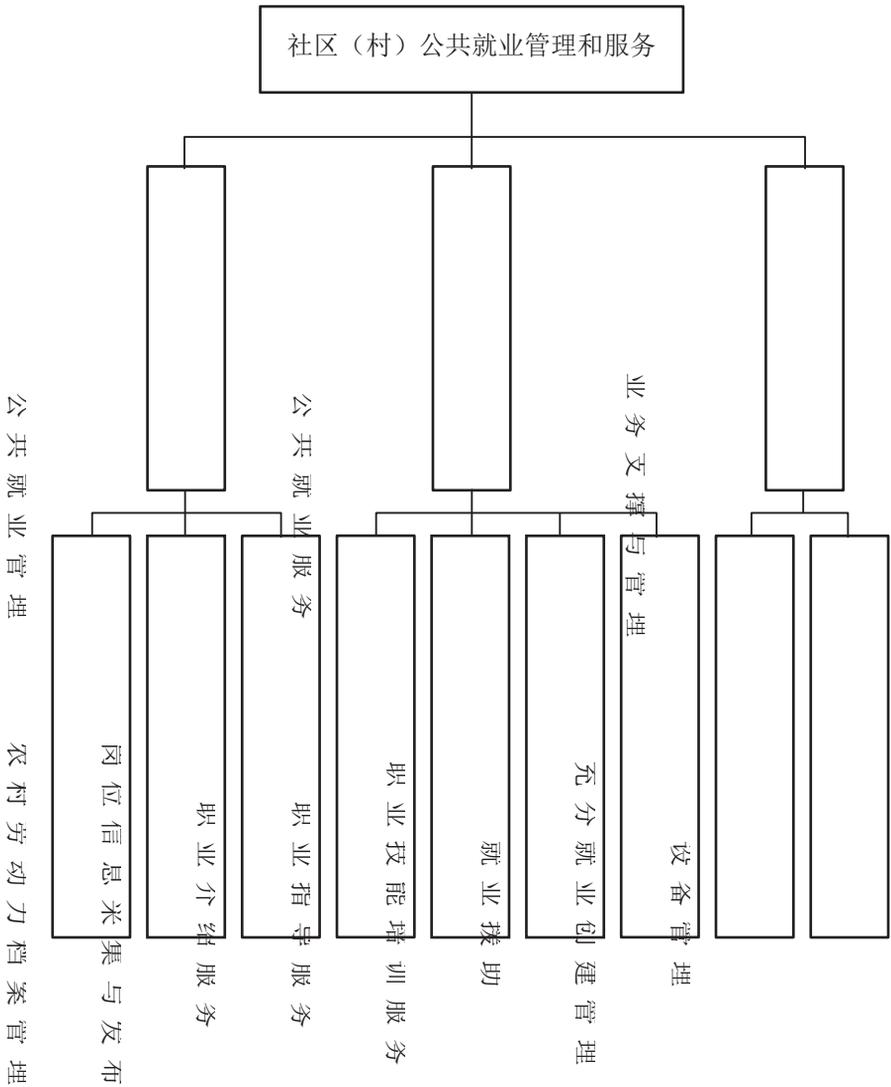
要求：每日严格按照上班时间开关 LED 电子显示屏，确保辖区内每位劳动力能够准确、及时的了解到最新招聘信息。

#### 3. 强化管理。

要求：对使用和库存的设备要定期统计，如有缺失要及时查明原因，如有设备老化、设备运行异常等问题，及时反映和报修。

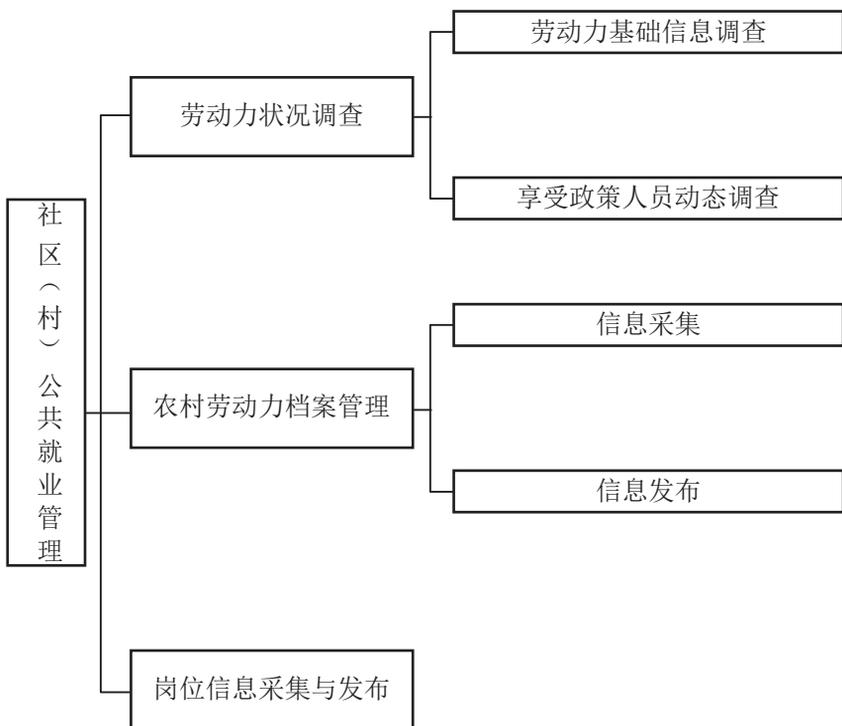
## 社区（村）公共就业管理和服务篇

社区（村）公共就业管理和服务以市、区、镇公共就业服务相关政策为指导，通过“查、实、援、馈”四项措施，努力实现社区（村）公共就业管理和服务方便个性化。即：“查”，是对辖区的基本情况、就业需求等方面进行调查。“实”，是摸清辖区底数确保数据的真实，熟练掌握政策扎实做好各项基础服务工作。“援”，提供政策咨询与宣传、岗位信息、求职信息、个性化帮扶等就业服务工作。“馈”，开展就业服务工作，及时反馈工作经验、问题和隐患。社区（村）级公共就业管理和服务分为公共就业管理、公共就业服务和业务支撑与管理三部分共计九项职能。实施主体为社区（村）公共就业服务人员。



## 第七章 公共就业管理

社区（村）公共就业管理，通过动态调查、档案管理、信息采集等综合管理，充分发挥与区、街（镇）就业服务机构的桥梁和纽带作用。通过实施就业管理，及时总结经验完善不足，为制订更为科学有效的就业政策提供可靠依据。社区（村）公共就业管理主要分为劳动力状况调查、农村劳动力档案管理和岗位信息采集与发布三项管理职能。



## 第一节、劳动力状况调查

通过开展入户走访、发放调查问卷等多种形式的调查，动态摸清辖区劳动力基本情况，规范、健全农村劳动力的档案管理；通过对小额担保贷款人员、灵活就业人员和自主择业人员进行跟踪走访，详细了解经营状况。

### （一）劳动力基础信息调查

工作内容：通过发放调查问卷、入户调查等多种方式，定期对辖区劳动力进行调查，及时、准确的掌握和分析社区（村）内劳动力各项基础信息情况，并录入“顺义单位用工管理信息系统”。

工作流程：

开展调查→录入系统→数据汇总→动态更新

#### 1. 开展调查。

要求：根据区级和街（镇）社保所安排的调查要求，15日内完成对社区（村）劳动力的全员调查。

#### 2. 录入系统。

要求：认真核对调查数据，5日内将劳动力信息录入“顺义单位用工管理信息系统”，将有求职需求的劳动力信息录入“就业快车”网站。

#### 3. 数据汇总。

要求：将调查数据进行初步分析，查找辖区就业工作的关键点、难点，提出有针对性的措施或建议，综合整理后进行数据汇总。

#### 4. 动态更新。

要求：每季度开展跟踪调查工作，根据辖区劳动力变化情况，及时对系统数据进行更新。

### （二）享受政策人员动态调查

对享受小额担保贷款人员以及灵活就业、自主择业人员开展动态调查，及时有效的掌握享受政策人员的经营情况和工作动态。

#### 1. 小额担保贷款的协查与跟踪

工作内容：为及时掌握辖区内已申请小额贷款贷款人员的经营状况，根据现状及时提供有针对性的指导意见，协助主管部门对相关问题进行处理与核查，确保小额贷款资金的安全。

工作流程：

跟踪调查→及时反馈→协查核实→政策宣传与指导→追索、追偿

（1）跟踪调查。

要求：对辖区内已申请小额贷款贷款人员的经营状况进行详细了解，进一步了解其经营现状和出现的问题。

（2）及时反馈。

要求：对于已发现的问题和存在隐患，需及时撰写书面报告后上报街（镇）社保所。

（3）协查核实。

要求：做好贷款人信息核实、经营地核实等工作，对贷款人提供的材料要认真核对，确保真实、有效。

（4）政策宣传与指导。

要求：在辖区内宣传小额贷款政策，积极开展贷款意向调查，协助和引导有意向申请小额贷款政策的个体工商户、用人单位进行政策申请和咨询。对合法经营、资信程度良好、有偿债能力的借款人推荐到街（镇）社保所办理小额贷款手续。

（5）追索、追偿。

要求：协助街（镇）社保所开展贷款的追索、追偿工作。

## 2. 灵活就业、自主择业动态管理

工作内容：为提高社区（村）内灵活就业和自主择业人员的服务水平，定期了解已享受政策的人员的就业状况，对其实行动态管理。

工作流程：

台账管理→动态管理→存档备案

### (1) 台賬管理。

要求：建立靈活就業、自主擇業人員管理台賬，對已享受政策人員的經營狀況、就業質量等情況進行記錄。

### (2) 動態管理。

要求：定期對轄區內靈活就業和自主擇業人員的經營狀況、就業意向等內容進行調查和走訪，及時向街（鎮）社保所反饋出現的問題，動態更新台賬數據。

### (3) 存檔備案。

要求：實時將靈活就業、自主擇業人員的管理材料進行備案。

## 第二節、農村勞動力檔案管理

為提高農村勞動力就業服務水平，對農村勞動力的檔案實行制度完善、標準統一、操作規範的管理，為全面掌握農村勞動力基礎數據提供更為真實、可靠的依據。

工作流程：

建立檔案管理制度→學習檔案管理知識→規範管理→動態更新

### 1. 建立檔案管理制度。

要求：建立的農村勞動力檔案管理制度包括：管理人員職責、編號管理、台賬管理、提取要求等內容。

### 2. 學習檔案管理知識。

要求：積極參加街（鎮）社保所組織的檔案管理培訓，通過自學、集中學習的方式認真學習檔案管理的基本要求。

### 3. 規範管理。

要求：按照台賬管理要求，定期整理農村勞動力轉移就業檔案，認真梳理檔案材料，反復核實台賬信息，確保數據的準備性，妥善保管檔案以及檔案內的材料。

### 4. 動態更新。

要求：定期核對農村勞動力的基礎信息，及時更新信息內容，

包括就业状况、学历、技能等级等。

### 第三节、岗位信息采集与发布

对社区（村）内用人单位信息，采取定期走访、建立空岗信息报告制度等形式，根据其用工需求及时登记并发布相关招聘信息，有效促进就业岗位与劳动力的及时有效对接。

#### （一）信息采集

工作内容：准确掌握社区（村）及周边用人单位的岗位信息，指导用人单位完成各类信息的登记，结合辖区劳动力特点，满足用人单位招聘要求。

工作流程：

前期准备→定期走访→建立台账→实施服务

##### 1. 前期准备。

要求：统计社区（村）内用人单位信息，包括：经营规模、岗位要求、联系方式等。

##### 2. 定期走访。

要求：建立动态走访制度，通过定期走访、发放调查问卷等方式，及时了解用人单位的用工需求和岗位信息。

##### 3. 建立台账。

要求：指导用人单位填写《企业招工信息登记表》，核实信息内容，确保各项信息真实、有效。

##### 4. 实施服务。

要求：通过对辖区用人单位的了解，结合辖区劳动力特点，有针对性的搜集岗位信息，满足用人单位的各项就业服务需求。

#### （二）信息发布

工作内容：通过公告栏、广播等形式，为社区（村）内有就业愿望人员、未就业人员及时发布岗位信息。

工作流程：

发布前准备→信息发布→动态调整

1. 发布前准备。

要求：按照统一的格式和要求，整理发布内容，选择适合的发布渠道、对象、范围等。

2. 信息发布。

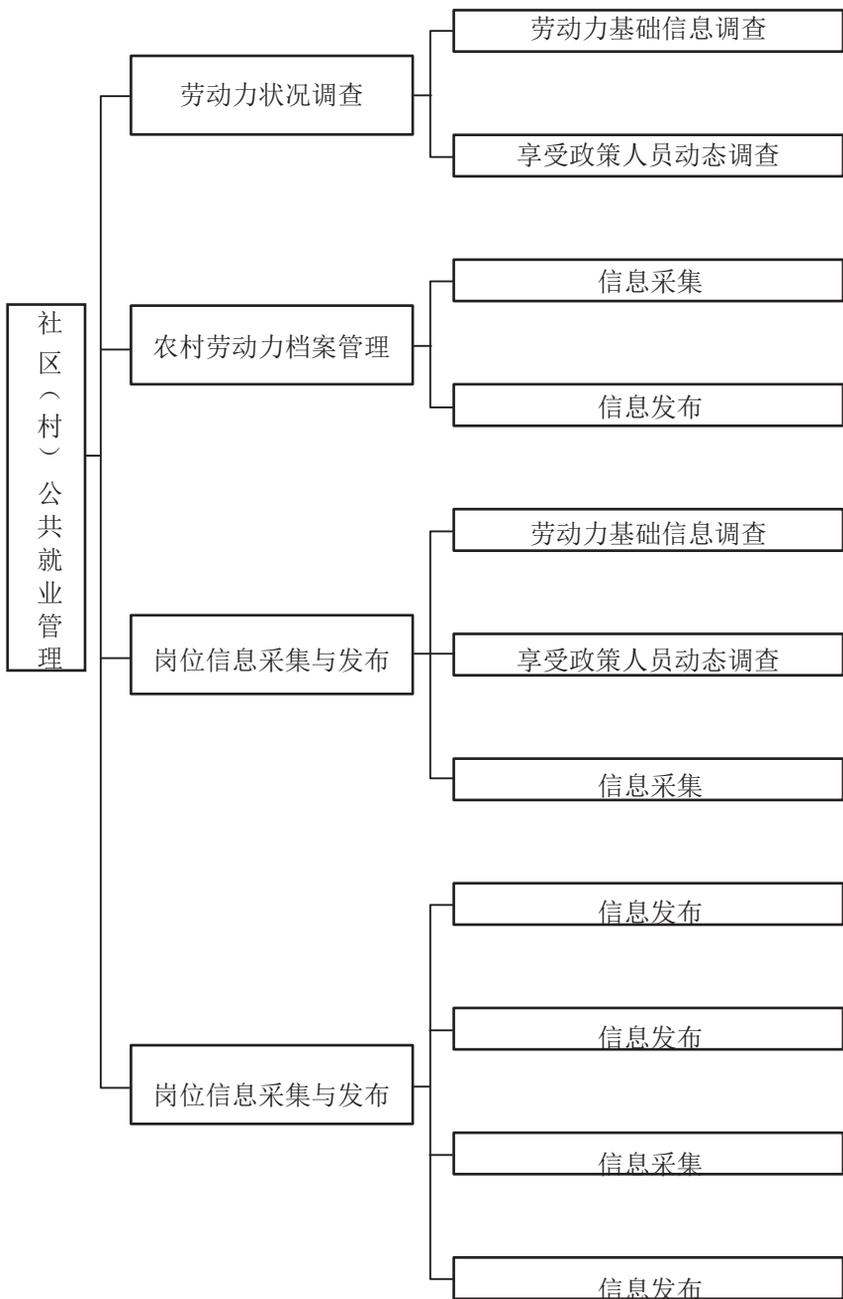
要求：根据信息发布实效，及时通过宣传栏、广播等形式进行发布。

3. 动态调整。

要求：根据招聘情况灵活调整发布周期，满足各服务对象的需要。

## 第八章 公共就业服务

社区（村）公共就业服务，以“上门职业指导、上门宣传政策，上门推荐工作”的“三上门”就业服务为基础，通过与区级、街（镇）级公共就业服务机构的上下贯通，努力实现社区（村）级公共就业服务平台“日常办公自动化，工作业务信息化，工作质量高效化”。社区（村）公共就业服务主要分为职业介绍服务、职业指导服务、职业技能培训服务和就业援助四项职能。



## 第一节、职业介绍服务

在接触信息的第一时间对岗位进行匹配，有效缓解街（镇）公共就业服务机构的压力，成为公共就业服务的“分诊台”，强化个性化服务、跟踪走访、匹配推荐等方面服务。

### （一）求职登记

工作内容：及时掌握社区（村）劳动年龄内求职者的真实信息和求职需求，协助和指导其填写《求职登记表》，告知相关就业信息，尽快实现其就业。

工作流程：

接待了解→系统录入

#### 1. 接待了解。

要求：耐心倾听求职者的个人情况、就业意愿与就业经历。

#### 2. 系统录入。

要求：指导求职者按正确要求填写《求职登记表》，保证信息真实、有效，特别是工作简历、其他技能水平说明等信息要详细填写。

### （二）供需匹配

#### 1. 用人推荐

工作内容：为满足用人单位岗位招聘需求，开展包括：组织招募求职人员、岗位推荐在内的招聘服务。一般包括：了解用工需求、发布招聘信息、组织人员招募等内容。

工作流程：

沟通了解→提供一般化职业指导→匹配适宜的人选→跟踪服务

#### （1）沟通了解。

要求：详细了解掌握用人单位招用条件、薪金待遇、用工环境等。

#### （2）提供一般化职业指导。

要求：职业指导包括：招工方式的选择、工资价位指导等。

(3) 匹配适宜的人选。

要求：通过“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”、“就业快车”等方式提供求职信息，为用人单位出具《推荐人员花名册》。

(4) 跟踪服务。

要求：7 个工作日后对招聘单位进行回访，了解单位是否招聘到合适人选，填写相关记录。对于已经招聘成功的，一个月内进行走访，对新入职员工进行职业指导，确保就业稳定率，并将相关服务过程录入系统。未招聘成功的，及时上报街（镇）社保所。

## 2. 推荐岗位

工作内容：为求职者查询、推荐符合其求职意愿和个人条件的岗位信息，并出具《推荐介绍信》，同时提供一般化的职业指导等工作在内的职业介绍服务。

工作流程：

沟通了解→提供指导→岗位匹配→跟踪服务

(1) 沟通了解。

要求：准确掌握求职人员择业意愿、个人条件等。

(2) 提供指导。

要求：提供一般化职业指导，职业指导内容要包括简历制作、面试技巧等。

(3) 岗位匹配。

要求：通过“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”、“就业快车”网站等，提供岗位信息，为求职者出具《推荐介绍信》。

(4) 跟踪服务。

要求：通过电话回访，了解就业情况，对已实现就业的人员，进行系统变更；对因岗位原因未能就业的人员，继续查询推荐岗位；对自身原因未能就业的人员，上报街（镇）社保所。

## 第二节、职业指导服务

做好与区级和街（镇）级公共就业服务的衔接工作，以熟练掌握政策作为出发点，以多渠道灵活多样的宣传方式为主，力求在最短的时间内实现政策和信息的全覆盖。

### （一）就业政策宣传与指导

工作内容：为确保各项就业再就业扶持政策得到全面落实，让社区（村）内的求职者更好的了解和掌握就业政策，通过公告栏、广播、入户宣讲等方式进行政策宣传。对社区（村）内的服务对象在享受政策过程中遇到的问题，提供咨询指导和帮助。

工作流程：

领取材料→学习政策→政策宣传→政策咨询→问题反馈

#### 1. 领取材料。

要求：根据街（镇）社保所要求，按时领取政策信息文件、宣传材料。

#### 2. 学习政策。

要求：积极参加区级和街（镇）社保所组织的政策培训活动，深入学习和掌握政策内容。

#### 3. 政策宣传。

要求：按规定及时通过公告栏、广播、入户宣讲等方式进行宣传。

#### 4. 政策咨询。

要求：接待咨询人员，注意文明礼貌、仪表着装，倾听服务对象遇到的问题，做好问题记录。根据咨询问题进行分析，详细告知解决问题的方法。

#### 5. 问题反馈。

要求：对于无法解决的问题，做好记录，及时向街（镇）社保所反映。

### （二）应聘指导

工作内容：引导求职者在接到用人单位发出的应聘通知后，根据服务对象的需要，对用人单位的聘用要求进行合理回应，以有效提高求职成功率。

工作流程：

建立和谐关系→求职引导→技巧指导→跟踪回访

### 1. 建立和谐关系。

要求：职业指导人员要给来访者一种信赖感和愿意帮助人的感觉，使来访者主动并愿意将自己的问题讲给职业指导人员听。通过短时间的闲聊来沟通关系，然后进入话题。

### 2. 求职引导。

要求：通过对就业现状的讲解，结合求职者自身实际，逐步使求职者转变观念，认清形势，树立正确求职心态。

### 3. 技巧指导。

要求：通过向求职者介绍简单的面试技巧、着装方面的常识，避免或减少求职过程中的失误，提高求职的成功率。

### 4. 跟踪回访。

要求：对登记 7 日后的求职者逐一进行回访，详细了解应聘全过程，总结各求职者的成功经验后上报街（镇）社保所。

## 第三节、职业技能培训服务

协助街（镇）社保所做好培训政策宣传、培训人员的组织等。

### （一）技能培训政策宣传

工作内容：为满足社区（村）劳动力的技能培训要求，提高社区（村）劳动力的技能水平，将技能培训政策通过广播、宣传栏等形式对辖区劳动力进行宣传，以达到辖区劳动力全面了解技能培训政策、合理运用政策的目的。

工作流程：

政策学习→政策宣传→建立台账→跟踪回访

1. 政策学习。

要求：积极参加区级以及街（镇）社保所组织的政策培训活动，认真学习和掌握政策。

2. 政策宣传。

要求：按照街（镇）社保所的要求，及时通过公告栏、广播、入户宣讲等方式进行宣传。

3. 建立台账。

要求：建立宣传台账，记录每次政策宣传的内容、过程、方式、效果等内容。

4. 跟踪回访。

要求：通过入户走访、发放调查问卷、召开服务对象座谈会等方式，跟踪回访宣传效果，并记入台账。

（二）技能培训需求调查

工作内容：通过发放问卷、召开服务对象座谈会、入户走访等方式，对社区（村）劳动力的培训需求进行调查，为技能培训机构提供参考依据。

工作流程：

调查需求→建立台账→汇总上报

1. 调查需求。

要求：调查辖区内劳动力培训需求，并填写《劳动力培训需求调查表》。有培训需求的劳动力要认真填写各项内容，保证各项信息填写正确、完整。

2. 建立台账。

要求：建立技能培训需求台账，详细记录《劳动力培训需求调查表》的登记内容、调查结果等。

3. 汇总上报。

要求：及时汇总劳动力培训需求情况，上报街（镇）社保所。

（三）组织职业技能培训

工作内容：根据培训信息，按照培训要求，及时发布培训信息、组织社区（村）内有培训需求的劳动力参加培训。

工作流程：

信息发布→材料上报→协助组织

1. 信息发布。

要求：通过互联网、广播、宣传栏等形式向社区（村）发布培训信息。内容包括：培训工种、开班时间、地点及所需的材料等。

2. 材料上报。

要求：收集参加培训人员的材料，汇总后报送到街（镇）社保所。

3. 协助组织。

要求：按照街（镇）社保所要求，协助其组织人员，按照开班时间，通知劳动力按时参加培训。

#### 第四节、就业援助

社区（村）就业援助通过建立定期的走访制度，了解辖区内就业困难群体的就业状况和家庭情况，以优先让就业困难人员摆脱家庭负担为前提，通过制订个性化帮扶方案、建立动态援助台账、开展入户援助等措施，帮助就业困难人员实现就业。社区（村）就业援助主要分为入户调查、入户援助、岗位推荐、跟踪指导四部分。

##### （一）入户调查

工作内容：通过发放调查问卷、入户调查等多种方式，定期对辖区劳动力进行调查，并录入“顺义单位用工管理信息系统”，及时、准确的掌握和分析辖区内就业困难人员各项基础信息情况。

工作流程：

开展调查→录入系统→汇总上报

1. 开展调查。

要求：每年开展一次百姓就业需求调查工作，对辖区内劳动

力进行全员调查。

## 2. 录入系统。

要求：认真核对调查数据，5 日内将劳动力信息录入“顺义单位用工管理信息系统”。

## 3. 汇总上报。

要求：将调查数据进行初步分析，将其中的就业困难人员按照顺义区就业困难人员类型分类别进行汇总，并建立《就业困难人员统计台账》。协助符合条件的困难人员到街（镇）进行就业困难人员的认定工作。

### （二）入户援助

工作内容：对经街（镇）社保所认定的就业困难人员进行走访，详实了解就业情况，为其提供基础援助。

工作流程：

实地入户→制订方案→职业指导

#### 1. 实地入户。

要求：在街（镇）对困难人员认定后 2 个工作日内联系新增城乡就业困难人员，说明援助安排并征求意见。对就业困难人员的个人信息、家庭信息、未就业原因进行系统的了解。要给就业困难人员一种信赖感和愿意帮助人的感觉，使其主动并愿意将自己的问题讲给职业指导人员听，通过短时间的闲聊来沟通关系。

#### 2. 制订方案。

要求：要根据就业困难人员的具体情况以及就业困难原因，制定就业帮扶方案。

#### 3. 职业指导。

要求：开展入门式的职业指导，指导过程中要仔细观察就业困难人员的情绪变化情况，并针对其自身情况进行针对性指导。通过向求职者介绍简单的面试技巧、着装方面的常识，避免或减少求职过程中的失误，提高求职的成功率。

### （三）岗位推荐

工作内容：为就业困难人员查询、推荐符合其求职意愿和个人条件的社区（村）岗位信息。

工作流程：

沟通了解→匹配岗位→组织面试→跟踪服务

#### 1. 沟通了解。

要求：准确掌握就业困难人员择业意愿、个人条件。向就业困难人员提供的岗位信息必须真实、准确；对用人单位的招聘要求要告知就业困难人员。

#### 2. 匹配岗位。

要求：就业困难人员认定后，通过“北京市人力资源市场信息系统职业介绍子系统”、“就业快车”网站等，在5个工作日内为其提供一条岗位信息，为实现就业的就业困难人员出具

《推荐介绍信》。

#### 3. 组织面试。

要求：亲自带领就业困难人员参加面试，为就业困难人员安排好面试相关事宜。

#### 4. 跟踪服务。

要求：通过电话回访，了解就业情况，对已就业的人员，上报街（镇）社保所进行系统变更，并办理就业登记手续；对因岗位原因未能就业的人员，继续查询推荐岗位；对自身原因未能就业的人员，上报街（镇）社保所。

### （四）跟踪指导

工作内容：为已实现就业的就业困难人员提供后续服务，帮助其实现稳定就业。

工作流程：

跟踪回访→服务记录→实时走访→分类服务→后期服务

#### 1. 跟踪回访。

要求：自就业困难人员实现就业办理相关登记手续之日起 7 日后，对其进行跟踪回访，了解就业现状、收入水平和社会保险缴费情况以及促进就业政策享受情况，提示人力资源和社会保障法规、政策和管理规章等方面的注意事项，对其适应就业环境，保持就业状态给予指导帮助。

## 2. 服务记录。

要求：对进行跟踪的就业困难人员情况及提供指导服务情况要记录于《顺义区城乡劳动力就业服务手册》。

## 3. 实时走访。

要求：对援助的就业困难人员的就业单位进行走访，了解援助对象入职后表现，及时掌握援助对象工作中的不足。

## 4. 分类服务。

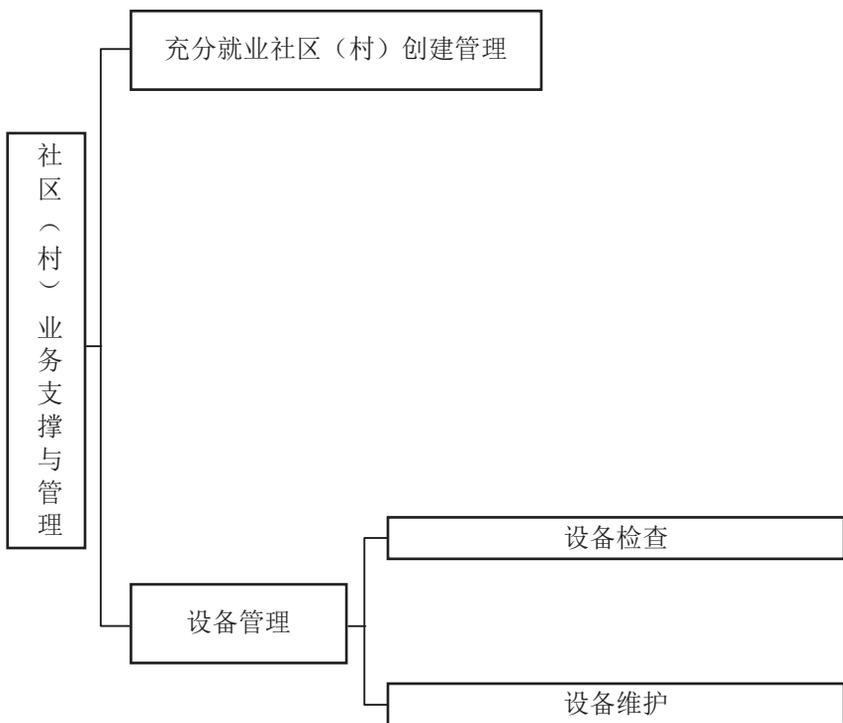
要求：对于就业比较稳定的就业困难人员每月至少一次回访；对于就业不稳定的就业困难人员每 10 天至少一次回访，了解不稳定就业原因，帮助其解决就业困惑，尽快稳定就业；对于家庭生活特别困难，因家庭特殊原因不能稳定就业或需就近就业的就业困难人员，每周至少一次回访，摸清其家庭实际情况，进行在职职业指导，并做好二次援助的准备。

## 5. 后期服务。

要求：自就业困难人员实现就业办理相关登记手续之日起，向咨询人员随时提供就业和社会保障等法规政策的解答服务；协调解决享受促进就业政策中遇到的问题。

## 第九章 业务支撑与管理

社区（村）业务支撑与管理，即通过充分就业社区（村）创建以及软硬件的使用和运行维护，为开展社区（村）公共就业服务工作提供技术支撑。社区（村）业务支撑与管理主要分为充分就业创建管理和设备管理。



### 第一节、充分就业社区（村）创建管理

工作内容：通过开展岗位推荐、政策宣传、技能培训、就业援助等措施，营造充分就业的良好氛围，促使和引导社区（村）内有劳动能力和就业愿望的劳动者实现充分就业，适时向街（镇）社保所提交创建充分就业社区（村）的申请，动态监测劳动力的就业情况，实现稳定就业。

工作流程：

台账管理→推荐就业→动态管理→提交申请→总结经验

#### 1. 台账管理。

要求：建立社区（村）劳动力基本情况台账，开展就业情况调查，摸清就业需求，撰写分析报告。

#### 2. 推荐就业。

要求：通过开展岗位推荐、政策宣传、技能培训、就业援助等措施，积极为劳动力提供就业岗位，宣传和讲解就业政策。

#### 3. 动态管理。

要求：动态监测社区（村）内劳动力就业情况，实现稳定就业，确保社区（村）有劳动能力和就业意愿的劳动力就业率达到 90% 以上，就业困难人员就业率达到 80% 以上。

#### 4. 提交申请。

要求：向街（镇）社保所提出充分就业社区（村）申请，填写《北京市充分就业社区（村）申请表》，并按规定要求、规定时间提供相关材料。

#### 5. 总结经验。

要求：将在开展充分就业社区（村）创建工作中的经验做法进行总结，上报街（镇）社保所。

### 第二节、设备管理

通过建立检查和维护制度，提高使用者的责任意识，养成定

期检查和维护的良好习惯，及时对出现问题或故障的设备进行维修，保持设备长期正常的运转。

#### （一）设备检查

工作内容：对就业服务站与就业服务相关的设备、设施进行检查。

工作流程：

定期检查→及时上报

##### 1. 定期检查。

要求：每天上岗时检查 LED 的显示情况，宣传栏的整洁情况，公告及宣传材料的展示情况，电脑、打印机、电话、复印机和传真机等电子设备的运转情况。

##### 2. 及时上报。

要求：如果设备出现故障，立即上报街（镇）社保所。

#### （二）设备维护

工作内容：定期对就业服务站内、外的与就业服务相关的设备、设施定期进行维护。

工作流程：

建立台账→动态更新→定期维护→设备维修

##### 1. 建立台账。

要求：建立的设备维护台账要包括：维护时间、设备名称、维修后状态等内容。

##### 2. 动态更新。

要求：及时更新设备维护联系人及电话，确保能够及时联系到设备维修人员。

##### 3. 定期维护。

要求：每月至少请专人对常用设备、设施检查一次。

##### 4. 设备维修。

要求：发现设备损坏或不能正常运转，1 个工作日内上报街（镇）社保所并联系维修部门。