

# 《职业指导服务指南》（送审稿）

## 编制说明

### 一、项目背景

#### （一）国内外现行相关法律法规和标准情况

党的二十大报告把高质量发展明确作为全面建设社会主义现代化国家的首要任务，提出要完整、准确、全面贯彻新发展理念，着力推动高质量发展，突出保障和改善民生。习近平总书记指出，就业是最大的民生工程、民心工程、根基工程。就业是保障民生、改善民生的关键，做好就业服务工作，始终要坚持以人为本，以劳动者为中心，从实际出发，通过多种途径和手段，促进就业质量提高和实现充分就业。

2024年5月27日，习近平总书记在中共中央政治局第十四次集体学习时强调，促进高质量充分就业，不断增强广大劳动者的获得感幸福感安全感，坚持把就业作为民生之本；坚持实施就业优先战略；坚持依靠发展促进就业；坚持扩大就业容量和提升就业质量相结合；坚持突出抓好重点群体就业；坚持创业带动就业；坚持营造公平就业环境；坚持构建和谐劳动关系。这些经验十分宝贵，要长期坚持并不断丰富发展。

在当前更好地服务稳就业保就业工作的大背景下，如何通过完善和创新职业指导服务来有效提升公共就业服务效能，如何通过职业指导服务改善劳动者就业意愿和能力，如何通过职业指导供给侧和需求侧双向发力提供高质量的全

方位公共就业服务，是当前深圳市公共就业服务机构面临的现实问题。

职业指导作为全方位公共就业服务工作的重要组成部分，是更高水平、更精细化、更有针对性的公共就业服务，在实现就业、稳定就业过程中发挥着重要作用。《中华人民共和国就业促进法》明确要建立健全公共就业服务体系，设立公共就业服务机构，为劳动者免费提供职业指导服务；《关于推进全方位公共就业服务的指导意见》（人社部发〔2018〕77号）提出完善对劳动者求职就业全程服务，根据其需求和能力素质进行分级，分类提供职业介绍和职业指导服务；同时，《人力资源和社会保障事业发展“十四五”规划》（人社部发〔2021〕47号）将加强职业指导作为完善重点群体就业支持体系的重要举措。

目前，在国家层面，已发布了 GB/T 33534—2017《职业指导服务规范》，给出了基本要求（场所要求、人员要求）、服务对象和内容、服务流程、服务要求等通用要求。地方层面，北京最新发布了 DB11/T 1123—2023《公共职业介绍和职业指导服务规范》，根据北京实践经验细化了职业指导的相关要求；京津冀地区联合发布了 DB11/T 3008.6—2018《人力资源服务规范 第6部分：职业指导服务》、DB12/T 3008.6—2018《人力资源服务规范 第6部分：职业指导服务》、DB13/T 3008.6—2018《人力资源服务规范 第6部分：职业指导服务》，给出了职业指导的基本要求、服务内容、工作流程、服务评价和改进等。鉴于国家标准颗粒度较大，地

方标准以地方特色和需求为主要方向，因此有必要研究制定符合深圳特色和本地需求的职业指导服务指南，以更好地指导各基层工作人员进行职业指导服务。

## （二）制定地方标准的必要性和意义

职业指导是贯穿劳动者职业生涯和政府就业服务全过程的关键技术和手段，公共部门的职业指导服务对促进劳动者职业发展、提升就业服务机构服务效率具有重要意义。

目前我市正加快探索和建立职业指导公益服务和工作体系，积极引导第三方服务机构和社会力量加入，设置专门的职业指导室和服务窗口、配置专门的职业指导人员、组建专门的职业指导师团队等，但还需打通以下工作中的重难点问题：一是职业指导公益服务尚处于粗放式服务状态。公共部门与高校职业指导工作最大的差异在于面对人群不同。人力资源市场中的求职者几乎包括了社会各个阶层，每个人的需求都不尽相同，因此公共部门的服务需要更加多元化和精细化，针对不同服务对象、全程式的精细化服务远远不够。二是职业指导与职业介绍、职业培训三者间尚未形成合力。作为促进就业和稳定就业的关键环节，如何强化职业指导的针对性，提升服务的精细化程度，提高服务对象的满意度，满足不同群体的需求已经迫在眉睫。三是职业指导公益服务专业化程度不够。虽然我市在不断推进公共就业服务体系建设，从服务场所、服务功能、服务人员、服务规范和信息化方面都有了长足发展，而在职业指导服务功能、职业指导专业队伍和职业指导服务规范建设方面还需进一步提高，需要

提升专业化测评方法、职业指导规范化的流程和要求。

党的二十大报告提出“健全就业公共服务体系，加强困难群体就业兜底帮扶，消除影响平等就业的不合理限制和就业歧视，使人人都有通过勤奋劳动实现自身发展的机会”。立足新发展阶段，《职业指导服务指南》的建立旨在发展各类群体职业认知和职业生涯，提升其就业能力，为各类用人单位提供市场环境和状况信息、用工政策咨询服务，消除信息不对称和认知偏差带来的求职和招工困难，消除影响平等就业的用工行为，促进实现高质量充分就业和劳动者自身职业发展。因此，标准制定将着眼于服务人员和服务对象的服务需求，着眼于服务的便捷性、可及性，面向重点服务对象（包括就业困难人员、零就业家庭成员、离校未就业高校毕业生、农民工、残疾人、退伍军人及随军家属、在职人员、用人单位等）的需求发力，加快构建精细化和精准化分级分类的职业指导公益服务，更好地服务稳就业保就业工作，推动实现更加充分更高质量就业，有力支撑经济发展和促进民生改善。

## 二、工作简况

### （一）任务来源

根据 2023 年 5 月 10 日发布的《深圳市市场监督管理局关于下达 2023 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》，由深圳市公共就业服务中心牵头起草《职业指导服务指南》。本文件的归口单位为深圳市人力资源和社会保障局。

## （二）主要起草过程

### 1. 标准预研

2023 年 4 月起，标准编制组开展了前期研究与资料收集工作，分析、汇总国内有关标准资料和文献，为标准的编制奠定良好的工作基础。

### 2. 标准起草

2023 年 8 月—12 月，根据资料调研成果，标准编制组搭建了标准基本框架，并基于框架编写相应内容，完成标准初稿。

2023 年 12 月—2024 年 3 月，标准编制组就标准初稿组织了讨论会，并开展走访调研，经过多次内部沟通、讨论及修改，形成标准征求意见稿（第一版）。

### 3. 征求意见

2024 年 3 月 29 日，在深圳市公共就业服务中心召开专家讨论会，邀请了深圳大学的陈德明教授、北森生涯的罗婷老师、智联招聘的郭小容老师、妍丽化妆品的张媛媛老师，对标准内容进行研讨，专家提出多条修改建议。编制组根据意见修改完善形成了标准征求意见稿（第二版）。

2024 年 5 月 22 日，标准编制组内部就标准征求意见稿（第二版）进行逐条讨论，提出进一步修改意见，强调进行更广泛的意见征集。

2024 年 5 月—6 月，标准编制组邀请北京、上海、安徽在职业指导领域资深的专家进行线上研讨会，专家组成员包括 GB/T 33554-2017《职业指导服务规范》编制组成员——

孙明专家；国家职业指导师高级培训师及《职业指导核心技能训练手册》等书籍主要编写人员——寇蕊专家；上海市首席职业指导师——熊晓燕专家；国家二级职业指导师——朱江惠专家。期间专家提出多条意见，编制组内部经过充分讨论对标准进一步修改完善，形成标准征求意见稿（第三版）。

2024年7月24日至8月7日，编制组通过发函的方式，向深圳市各区人民政府、深圳市残疾人联合会、深圳市教育局、中国共产主义青年团深圳市委员会、深圳市退役军人事务局、深圳市妇女联合会、深圳市总工会等征求意见，共收集到3条反馈意见和13条无意见，并对其中3条反馈意见全部采纳。经对标准材料进一步修改，形成标准送审材料。

2024年7月24日—8月24日，编制组申请将标准材料在深圳市人力资源和社会保障局门户网站公示，向社会公开征求意见30天。期间，收到反馈意见7条，采纳7条。

截至目前，编制组共收到93条意见（包含13条无意见），其中采纳59条、部分采纳20条、不采纳1条。

### **三、地方标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况**

#### **（一）范围**

本文件给出了职业指导服务的基本原则、基本条件、服务对象、服务内容、服务方法、服务流程和服务保障等。

本文件适用于深圳市公共就业服务机构开展的职业指导服务，可供其他需要开展公益性职业指导服务的机构参考使用。

## （二）规范性引用文件

本章主要包括了标准文本中规范性引用的文件。

## （三）术语和定义

本章给出了职业指导、公共就业服务、公共就业服务机构、一般性指导服务、专门指导服务、职业指导师、登记失业人员、就业困难人员、灵活就业人员的术语及定义。

## （四）基本原则

本章给出了职业指导的基本原则，

## （五）基本条件

本章给出了职业指导服务的基本条件，包括场地条件、人员条件、信息化条件。

本章节主要是依据 GB/T 33553《职业指导服务规范》中第四章和北京市地方标准 DB11/T 1123—2023《公共职业介绍和职业指导服务规范》的内容，并结合深圳市职业指导服务实践经验和特色进行编制的。

## （六）服务对象

本章明确了职业指导的服务对象，包括用人单位和劳动者。其中用人单位服务对象主要为重点企业、中小微企业、个体工商户；劳动者重点服务群体包括未就业人员（登记失业人员、就业困难人员、离校未就业毕业生）、灵活就业人员、在职人员。

本章节主要是依据《深圳市人力资源和社会保障局关于转发〈广东省就业困难人员认定管理办法〉的通知》和深圳市职业指导服务实践经验进行编制的。

## （七）服务内容

本章给出了分别面向用人单位和劳动者职业指导的服务内容。

面向用人单位的服务内容按照 GB/T 33554—2017 中 5.2 执行。

面向劳动者的服务内容包括：一般性指导服务和专门指导服务。其中专门指导服务包括：就业政策咨询；就业机会分析指导；职业技能提升指导；简历优化指导；面试方法指导；职业定位指导；职场适应指导；职业发展指导；职业转型指导；职业平衡指导；职业规划指导；个人形象与职场礼仪指导；心理调适指导；劳动权益保障指导。

本章节主要是依据 GB/T 33553《职业指导服务规范》中第四章，并结合深圳市职业指导服务实践经验进行编制的。

## （八）服务方法

本章主要面向用人单位和劳动者分别提出了相关服务方法。面向劳动者的专业指导服务提出了 14 种常见的指导方法，以此解决深圳市目前面临的主要痛点难点问题，以方便基层工作人员进行“一对一”专门指导服务。

本章节主要是依据深圳市职业指导服务实践经验进行编制的。

## （九）服务流程

本章分别给出了面向用人单位和劳动者职业指导的服务流程。对劳动者指导包括一般性指导流程和专门指导流程。

本章节主要是依据 GB/T 33553《职业指导服务规范》



中第四章，并结合深圳市职业指导服务实践经验进行编制的。

#### **（十）服务保障**

本章给出了职业指导服务的保障指引，包括服务监督、服务质量评价、投诉处理、服务改进。

本章节主要是依据 GB/T 33553《职业指导服务规范》中第四章，并结合深圳市职业指导服务实践经验进行编制的。

#### **（十一）附录 A：重点服务群体职业诊断问题和指导**

附录 A 给出了劳动者重点服务群体的常见职业诊断问题和指导方法，包括未就业人员（登记失业人员、就业困难人员、离校未就业毕业生）、灵活就业人员、在职人员。

附录 A 主要依据深圳市职业指导服务实践经验进行编制的。

### **四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述**

《职业指导服务指南》包括职业指导服务的基本原则、基本条件、服务对象、服务内容、服务方法、服务流程和服务保障等，其中未涉及相关的技术指标、参数和试验验证。

### **五、是否涉及专利等知识产权问题**

本文件未涉及专利等知识产权问题。

### **六、重大意见分歧的处理依据和结果**

无。

### **七、实施地方标准的措施建议**

拟通过标准宣贯、标准实施监督检查等方式推动标准实施。

## 八、其他需要说明的事项

无。