ICS 03.080.20
A 10
备案号： 38176-2013

DB11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 494.6—2013

人力资源服务规范
第 6 部分 职业指导服务

Standard of human resources service—

Part 6：Career guidance service

2013 - 06 - 21 发布 2013 - 10 - 01 实施

北京市质量技术监督局 发 布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　基本要求 1
5　服务内容 2
6　工作流程 2
7　服务评价与改进 3
附录 A（资料性附录）　职业指导服务场所资源配置 4
参考文献 5

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

DB11/T 494 《人力资源服务规范》分为12部分：

第1部分：通则；

第2部分：一般性求职招聘服务；

第3部分：招聘洽谈会；

第4部分：信息网络服务；

第5部分：高级人才寻访；

第6部分：职业指导服务；

第7部分：素质测评服务；

第8部分：培训服务；

第9部分：咨询顾问服务；

第10部分：流动人员人事档案管理服务；

第11部分：人力资源外包服务；

第12部分：劳务派遣。

本部分为DB11/T 494 的第6部分。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出。

本部分由北京市人力资源和社会保障局归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分主要起草单位：北京人力资源服务行业协会。

本部分参与起草单位：北京市人才服务中心、北京市职业介绍服务中心、住房和城乡建设部人力资源开发中心。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、邓丹宇、宋晔、周玉芳。

本部分为第一次提出。

人力资源服务规范 第6部分：职业指导服务

1 范围

本部分规定了职业指导服务的基本要求、服务内容、工作流程、服务评价与改进。

本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展职业指导服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB11/T 494.1—2013 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

职业指导 vocational guidance

为促进劳动者就业、就业稳定和职业生涯发展，帮助用人单位合理招人用人所开展的职业咨询和指导服务。职业指导服务方式包括：一般性指导、个体专门指导和团体指导。

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具备下列条件：

a) 从事职业指导工作的人员应取得职业指导人员国家职业资格证书，掌握职业指导理论和技术；
b) 具有心理学、社会学及人力资源管理等专业知识背景；
c) 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策；
d) 能够熟练操作计算机和使用专业工具开展工作；
e) 保持职业心理健康。

4.2 服务场所

4.2.1 场所资源配置

场所资源配置要求参见附录A。

4.2.2 服务环境要求

4.2.2.1 职业指导区应选择场所内较为安静方便的位置。
4.2.2.2 职业指导区室内采光良好，空气流通，色彩柔和，环境舒适。

4.3 服务工具与资料

4.3.1 服务工具包括如下内容：
a) 职业指导业务操作系统；
b) 素质测评系统；
c) 就业与创业资源评估软件；
d) 用人单位招聘人员选拔软件；
e) 创业决策指导系统。

4.3.2 专用资料包括如下内容：
a) 国家就业法律、法规、政策类书籍及相关参考资料；
b) 国家职业分类、职业标准、职业常识类书籍及相关参考资料；
c) 职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍及相关参考资料；
d) 其他适用于自助的职业指导资料。

5 服务内容

5.1 对个人的职业指导服务，内容包括：
a) 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导；
b) 素质测评服务；
c) 职业生涯指导；
d) 职业信息获取指导；
e) 应聘指导；
f) 就业心理指导；
g) 职业培训指导；
h) 其他服务。

5.2 对用人单位的职业指导服务，内容包括：
a) 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导；
b) 素质测评服务；
c) 人员招聘指导；
d) 单位用人指导；
e) 在职人员指导；
f) 其他服务。

6 工作流程

6.1 对个人的职业指导服务

对个人的职业指导服务，应遵循下列程序：
a) 建立良好的沟通，营造融洽氛围；
b) 了解个人情况和需求；
c) 根据个人需求提供指导服务；

d) 跟踪服务与回访；
e) 材料记录和归档。

6.2 对用人单位的职业指导服务

对用人单位的职业指导服务，应遵循下列程序：
a) 接受委托，了解用人单位的情况和需求；
b) 研究提出职业指导方案；
c) 实施职业指导服务；
d) 跟踪服务与回访；
e) 材料记录和归档。

7 服务评价与改进

除符合DB11/T 494.1—2013第7章的要求外，服务评价与改进还应满足下列要求：
a) 明确专门部门负责调查、处理和回复客户的投诉，保持投诉渠道畅通；
b) 及时受理服务对象投诉，并告知当事人投诉处理结果。

附　录　A
（资料性附录）
职业指导服务场所资源配置

职业指导服务场所资源配置参见表A.1。

表A.1　职业指导服务场所资源配置表

服务窗口区域	规模	设施设备配置
前台指导窗口	开放式职业指导区域，咨询位不少于 2 个。	服务标识清晰，服务内容、工作流程置于醒目处公示。
职业指导角	半开放式职业指导区，建筑面积应不少于 15 ㎡。	配有电子触摸屏或计算机，其中，区（县）不少于 4 台，街道(乡镇)不少于 2 台。配置液晶电视、DVD 及相关职业指导资料。
个体指导室	建筑面积不少于 8 ㎡。	配有桌椅和简易沙发及茶几各 1 套，双屏计算机 1 台、传真打印复印一体机 1 台、录音录像设备 1 套，电话机、空调、书柜、档案柜、饮水机、石英钟、绿植、相关图书及资料。
职业测评室	建筑面积不少于 8 ㎡。	可供不低于同时施测 4 人～6 人规模的电脑、桌椅、操作台、设备柜。
团体指导室	建筑面积不少于 50 ㎡。	有容纳 20 人～30 人会议室，桌椅、边柜齐全，并设有投影、音像、笔记本电脑、空调、白板等设备。
网上（远程）指导室	建筑面积不少于 8 ㎡（可与职业测评室合用）。	设有指导服务专用服务器、IDC 机房的共享带宽光纤 1G 以上、自建机房的独享带宽 10M 以上。

参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国就业促进法》中华人民共和国主席令第 70 号
[2] 《北京市人才市场管理条例》1997年10月16日北京市人民代表大会常务委员会公告第102号
[3] 《北京市劳动力市场管理条例》1998年7月31日北京市人民代表大会常务委员会公告第5号
[4] 《就业服务与就业管理规定》中华人民共和国劳动和社会保障部令第 28 号
[5] 《关于进一步加强公共就业服务体系建设的指导意见》人社部发〔2009〕116 号
[6] 《进一步整合资源加强基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设指导意见》人社部发〔2010〕22 号
[7] 《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