

# 中华人民共和国人力资源和社会保障行业标准

XXXXXXX—XXXX

## 公共就业和人才服务质量评价

Evaluation of quality of public employment and manpower services

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

2021-02-03

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

人力资源和社会保障部

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 评价原则 .....	2
5 评价内容 .....	2
6 评价方法 .....	4
7 评价流程 .....	4
8 评价报告 .....	5
9 改进提高 .....	5
附录 A（规范性） 公共就业和人才服务质量评价指标 .....	6
参考文献 .....	11

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由人力资源和社会保障部全国人才流动中心提出。

本文件由全国人力资源服务标准化技术委员会（SAC/TC 292）归口。

本文件起草单位：上海市就业促进中心、北京市人才服务中心、山东省公共就业和人才服务中心、湖南省人力资源服务中心、广西人力资源服务行业协会。

本文件主要起草人：张云鹰、孙妍、黄晓琳、谢琳、董琦、董廷杰、于淑丽、郭新娟、利仁东、刘剑、贺小花。

# 公共就业和人才服务质量评价

## 1 范围

本文件规定了公共就业和人才服务质量评价的基本原则、评价方法、评价指标和评价程序。  
本文件适用于对公共就业和人才服务的质量评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 33528 公共就业服务术语  
GB/T 35966 高技术服务业业务服务质量评价指南  
GB/T 10001 公共信息标志用图形符号  
GB 2894 安全标志及其使用导则  
GB 13495 消防安全标志  
GB 15630 消防安全标志设置要求  
GA 654 人员密集场所消防安全管理  
GB 25201 建筑消防设施的维护管理

## 3 术语和定义

GB/T 33528界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**公共就业服务** public employment service

通过提供公益性服务措施，以满足劳动者就业或用人单位招用人员需求的行为。

注：GB/T 33528-2017, 基础概念2.4

### 3.2

**公共人才服务** public manpower services

通过提供公益性服务措施，以政府为主导，以满足社会需求为基础，利用公共权力资源为社会人才提供平等性服务的行为。

注：罗曼. 人才公共服务体系建设研究[J]. 科技资讯, 2016, 14(07):140-141.

### 3.3

**公共就业和人才服务机构** public employment and manpower service agency

为劳动者和用人单位提供公共就业和人才服务的综合性服务场所。

### 3.4

**公共就业和人才服务质量** quality of public employment and manpower services

公共就业和人才服务机构（3.3）能够满足规定、约定以及服务对象需求的程度。

### 3.5

**基础性服务** basic services

以是否符合信息的及时、准确、便民要求为评价标准的公共就业和人才服务，包括：政策咨询服务、信息发布服务等。

### 3.6

**规范性服务** normative services

以是否遵循政策规范为评价标准的公共就业和人才服务，包括：就业和失业登记服务、流动人员人事档案管理服务、人力资源社会保障事务代理、就业（人才）政策落实等。

### 3.7

**业务性服务** business services

以服务提供的效率和取得的成效为评价标准的公共就业和人才服务，包括：职业指导服务、职业介绍服务、就业见习服务、创业服务、职业培训服务、就业援助服务、公共就业服务专项活动等。

## 4 评价原则

### 4.1 目的性

评价内容应根据评价目的，选择设计包括能反映公共就业和人才服务质量要素和服务质量特性状况的关键信息。

### 4.2 客观性

评价组织或评价人员应秉持客观公正的立场进行，重调查研究、重基本事实、重内在规律，客观公正评价。

### 4.3 可操作性

评价要素和指标应切合公共就业和人才服务的实际情况，评价程序应切实可执行，评价方法应采取定性定量相结合，评价报告应具有规范、完整、可读性。

## 5 评价内容

### 5.1 概述

参考GB/T 35966《高技术服务业服务质量评价指南》中“服务质量评价可以从服务能力、服务过程、服务结果3个要素开展”，结合公共就业和人才服务的业务特点，本评价标准从服务能力、服务实

施2个要素展开。服务能力主要通过保障服务质量的制度、人员、环境等方面展开评价。服务实施要素包含服务过程和服务结果。因不同服务类型对应的要求有所不同，因此将服务实施分为基础性服务（3.5）、规范性服务（3.6）、业务性服务（3.7）3个服务类型分别展开评价，并进一步细分为若干评价指标（见图1）。建立可操作的服务质量评价指标体系。

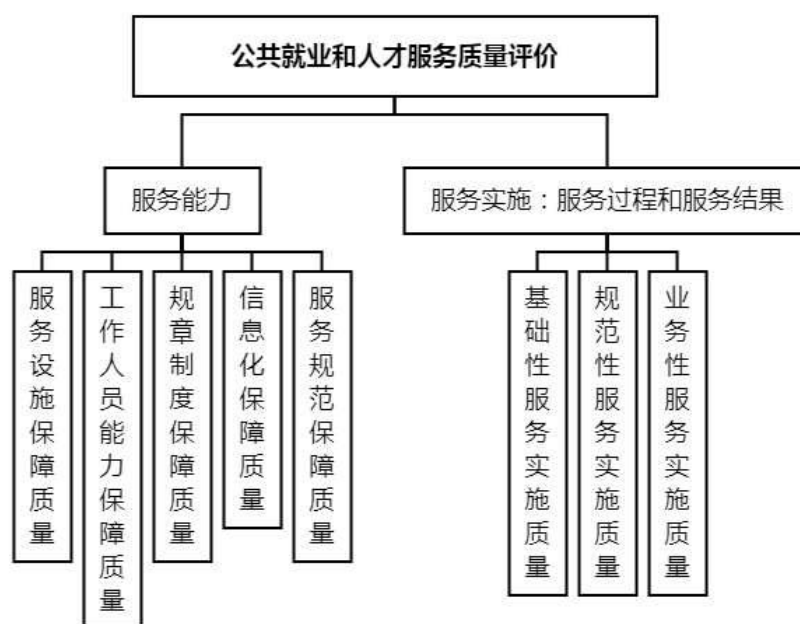


图1 公共就业和人才服务质量评价指标

## 5.2 服务能力

服务能力要素应包括以下评价指标：

- 服务设施保障质量：功能区域、服务窗口设置、通风与采光、风格与基调、标识系统与展示系统设置、消防安全和公共卫生；
- 工作人员能力保障质量：人员数量、相关资质与专业水平；
- 规章制度保障质量：人员管理制度健全程度、业务性制度健全程度、服务监督制度健全程度、辅助性制度健全程度；
- 信息化保障质量：服务信息管理规范程度、服务平台信息化建设程度、媒体宣传应用程度。
- 服务规范保障质量：服务态度、服务行为。

## 5.3 服务实施

服务实施要素应包括以下评价指标：

- 基础性服务实施质量：服务流程的程序化、服务信息提供准确性、服务结果反馈的及时性、服务对象满意度情况；
- 规范性服务实施质量：业务办理合规性、材料收取合理性、业务审核的规范性、资料归档的规范性、服务结果及时反馈率、投诉处理情况；

- c) 业务性服务实施质量：业务目标达成情况、服务对象覆盖情况、服务类型覆盖情况、服务工具应用情况、服务台账质量情况、服务跟踪回访实施情况、专项服务及创新工作开展情况、服务对象问题解决情况。

## 6 评价方法

应采用定性评估法和定量评估法相结合的方法开展质量评价。可定期开展评价活动，评价结果可应用于机构自查自纠，行业评比等方面。应根据《公共就业和人才服务质量评价指标》（见附录A）中的评价因子，计算评价分值。

$$\text{计算公式 } W=A \times 20\%+X \times 20\%+Y \times 30\%+Z \times 30\%$$

公式中

W——公共就业和人才服务综合评价分数；

A——服务能力评价分数，权重为20%；

X——基础性服务评价分数，权重为20%；

Y——规范性服务评价分数，权重为30%；

Z——业务性服务评价分数，权重为30%。

## 7 评价流程

### 7.1 明确评价目的

实施评价前，应明确每一次评价要达到的目的、要解决的问题或要实现的目标。

### 7.2 确定评价主体

应根据评价目标，确定合适的评价主体，一般由（本）组织机构、政府、行业协会或第三方机构实施评价。

### 7.3 制定评价实施方案

评价主体应采用第6章给出的评价方法，参考《公共就业和人才服务质量评价指标》（见附录A），在充分考虑各地区公共就业和人才服务工作实际情况的基础上，制定具体评价实施方案。评价实施方案应明确评价指标、方式方法及工作计划等事宜。

### 7.4 获取评价材料

评价主体可按照以下方法获取评价材料：

- a) 文献法，收集人员档案、制度文本、日常工作记录、服务档案等信息；
- b) 观察法，观察服务环境、服务内容、服务方法，以及服务人员与服务对象的互动等；
- c) 问卷法，按照取样比例，收集服务对象满意度和服务成效等信息；
- d) 访谈法，按照访谈提纲，与被评价机构负责人、工作人员以及服务对象进行深度访谈。

### 7.5 实施评价

#### 7.5.1 材料分析

对获得的评价材料进行查阅、核对、分析、研究，确保数据准确，防止出现差错。处理方式应包括：

- a) 材料真实完整的，应留下材料获取的关键环节和关键过程的证据资料；
- b) 材料存在问题的，应调查核实，并留下相应的证据资料。

### 7.5.2 组织评查

材料审查合格，评价主体应通过现场检查、满意度抽样调查等形式开展评查，并出具评查报告。

### 7.5.3 专家评审

组建专家评审组，对评价材料和评查报告进行评审，并出具评价结果和评价报告。

## 8 评价报告

对服务评价材料进行汇总分析，形成评价报告。报告应包含以下内容：

- a) 应说明服务评价的时间、范围和评价过程中发现的事实，客观指出服务工作中存在的问题；
- b) 应客观给出服务评价结论；
- c) 对服务工作中存在的问题提出整改建议，分情况提供纠正措施和预防措施的方法，明确整改落实措施、期限等。

## 9 改进提高

### 9.1 改进要求

9.1.1 服务机构应明确相关责任人，按照评价报告提出的改进目标、措施、时限等整改建议改进服务；

9.1.2 评价主体应对服务评价的方法、指标、程序等评价要素进行改进，确保其合理性和实用性；

9.1.3 评价主体应建立改进跟踪复查机制，实时公开和反馈复查验证信息；

9.1.4 服务机构应建立长效机制，防止已经改进的事项发生反弹。

### 9.2 全面总结

9.2.1 服务机构应对服务评价及改进工作全面总结，总结报告向服务人员、服务对象和相关人员公开；

9.2.2 评价主体应对下一步服务和评价工作提出新的方向和更高目标，确保服务评价持续改进和服务质量持续提高。



## 附录 A (规范性)

公共就业和人才服务质量评价指标见表A.1

表 A.1 公共就业和人才服务质量评价指标（第 1 页/共 5 页）

评价模块	评价单元	赋值	评价因子	因子说明	评价标准
服务能力	服务设施保障质量 20分	5	功能区域、服务窗口设置	①功能区域设置齐全、布局合理；重点区域设置明显，服务窗口合理配置。重点区域主要包含：自助服务区、招聘洽谈区、指导咨询区等；其他功能区域主要包含：咨询服务台、综合服务区、服务等候区等。 ②各功能区域设施设备按需配置，运行良好，提供无障碍设施与设备。	完全符合： 5分 比较符合： 3-4分 基本符合： 1-2分 不符合： 0分
		5	通风与采光、风格与基调	宽敞、通透、采光和通风良好、温度适宜；风格温馨，具有亲和力，格调统一，简约大方。	完全符合： 5分 比较符合： 3-4分 基本符合： 1-2分 不符合： 0分
		5	标识系统与展示系统设置	公共区域设有明显标志，公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.9 的相关要求。疏散通道、安全出口等区域应设置消防安全警示和提示标识，安全标志的设置应符合 GB 2894、GB 13495.1 和 GB 15630 的规定。	完全符合： 5分 比较符合： 3-4分 基本符合： 1-2分 不符合： 0分
		5	消防安全和公共卫生	服务场所消防安全应符合 GA 654 的要求，消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的相关规定，紧急出口保持畅通；公共卫生设施设置合理，卫生状况良好。	完全符合： 5分 比较符合： 3-4分 基本符合： 1-2分 不符合： 0分
	工作人员保障质量 20分	10	人员数量	人员配备数量符合服务所在地区或本机构制定的相关要求。	完全符合： 10分 比较符合： 8-9分 基本符合： 5-7分 不符合： 0-4分
		10	相关资质与专业水平	工作人员应具备服务岗位要求的专业知识和服务技能，达到与岗位职责相应的专业培训背景要求。	完全符合： 10分 比较符合： 8-9分 基本符合： 5-7分 不符合： 0-4分

表A.1 公共就业和人才服务质量评价指标（第2页/共5页）

评价模块	评价单元	赋值	评价因子	因子说明	评价标准
服务能力	规章制度保障质量 20分	5	人员管理制度 的健全程度	人员管理、人员培训、绩效考核等方面制度完备。	完全符合： 5分 比较符合： 3-4分 基本符合： 1-2分 不符合： 0分
		5	业务性制度的 健全程度	业务管理、业务规范制度完备。	完全符合： 5分 比较符合： 3-4分 基本符合： 1-2分 不符合： 0分
		5	服务监督制度 的健全程度	具有完善的信息公开、服务评价制度，投诉处理制度完善。	完全符合： 5分 比较符合： 3-4分 基本符合： 1-2分 不符合： 0分
		5	辅助性制度的 健全程度	在社会治安管理、公共卫生管理、事故灾难应急处置、突发事件应急处置等方面的制度建设符合要求。	完全符合： 5分 比较符合： 3-4分 基本符合： 1-2分 不符合： 0分
	信息化保障质量 20分	5	服务信息管理 规范程度	①信息统一性：实现业务应用软件统一建设、个人就业信息统一管理、单位用工信息统一查询、业务协同规则统一应用。 ②信息安全性：依法取得并确保信息安全，保护用人单位和个人隐私。	实现程度高： 4-5分 实现程度一般： 1-3分 未实现： 0分
		5	服务平台信息	所辖区域内具备统一的业务经办和管理平台。	实现程度高： 4-5分 实现程度一般： 1-3分 未实现： 0分
		5	化建设程度	所辖区域内具备面向服务对象的智能公共就业服务信息化平台，服务对象可“一网”办理公共就业和人才服务。	实现程度高： 4-5分 实现程度一般： 1-3分 未实现： 0分
		5	媒体宣传应用 程度	综合应用传统媒体及微博、微信、博客等新媒体，多手段开展工作宣传和推广。	完全符合： 5分 比较符合： 3-4分 基本符合： 1-2分 不符合： 0分

表A.1 公共就业和人才服务质量评价指标（第3页/共5页）

评价模块	评价单元	赋值	评价因子	因子说明	评价标准
服务能力	服务保障质量 20分	10	服务态度	工作人员在热情礼貌、着装得体、尊重服务对象、公平对待四个方面符合要求。	完全符合：10分 比较符合：8-9分 基本符合：5-7分 不符合：0-4分
		10	服务行为	工作人员的行为符合《公共就业和人才服务窗口服务人员行为规范》要求。	完全符合：10分 比较符合：8-9分 基本符合：5-7分 不符合：0-4分
服务实施	基础性服务实施质量 100分	25	服务流程的程序化	服务流程科学、合理、规范、符合实际。按照已明确的各项具体任务、职责权限、方法及工作程序提供服务。	完全符合：21-25分 比较符合：16-20分 基本符合：10-15分 不符合：0-10分
		45	服务信息提供的准确性	向服务对象提供的公共就业与人才服务相关服务信息的全面、准确、有效。	完全符合：21-25分 比较符合：16-20分 基本符合：10-15分 不符合：0-10分
		15	服务结果反馈的及时性	按各项服务办结规定时间，向用人单位或劳动者及时反馈服务办理结果。	完全符合：21-25分 比较符合：16-20分 基本符合：10-15分 不符合：0-10分
		15	服务对象的满意度情况	开展服务评价工作，通过好差评类服务评价调查，了解服务对象满意度。 满意度=(满意次数+基本满意次数×70%)/服务次数×100%	满意度≥95%：25分 满意度80-94%：18-24分 满意度60-79%：12-17分 满意度<60%：0分
	规范性服务实施质量 100分	20	业务办理合规性	业务办理符合规范要求：首问负责、全程代理、一次性告知、限时办结、责任追究、服务公开、服务亮明。	完全符合：18-20分 比较符合：14-17分 基本符合：7-13分 不符合：0-6分
		15	材料收取合理性	在符合政策要求的前提下，通过源头清理证明材料、数据共享等手段，减少收取非必要的办事材料。	完全符合：15分 比较符合：11-14分 基本符合：7-10分 不符合：0-6分

表A.1 公共就业和人才服务质量评价指标（第4页/共5页）

评价模块	评价单元	赋值	评价因子	因子说明	评价标准
服务实施	规范性服务实施质量 100分	20	业务审核的规范性	根据业务需要，按管理等级进行授权审批，形成相互制约和相互监督。	完全符合：18-20分 比较符合：14-17分 基本符合：7-13分 不符合：0-6分
		15	资料归档的规范性	坚持作好流程记录，建立基础台帐，整理数据资料，资料归档率达到100%。各项资料保管期为两年。	完全符合：15分 比较符合：11-14分 基本符合：7-10分 不符合：0-6分
		15	服务结果及时反馈率	按办结时间提供服务结果反馈，强调及时性。 及时反馈率=实际及时反馈服务次数/应及时反馈服务次数	及时反馈率≥95%：15分 及时反馈率80-94%： 11-14分 及时率60-79%：7-10分 及时解决率<60%：0分
		15	投诉处理情况	在明显位置公布投诉举报方式，接到投诉举报要及时进行调查处理。年有效投诉率≤0.2%，投诉率=有效投诉次数/服务次数×100%， 投诉处理率达100%，投诉处理率=处理有效投诉次数/有效投诉总次数×100%	投诉率≤0.2%，投诉处理率达100%：15分 投诉率>0.2%或投诉处理率<100%：0分
	业务性服务实施质量 100分	20	业务目标的达成情况	服务机构自定义的各类业务服务目标的完成情况。	完全符合：20分 比较符合：15-19分 基本符合：10-15分 不符合：0-9分
		15	服务对象的覆盖情况	①个人方面:根据业务需要，覆盖劳动年龄内、有劳动能力、有就业要求的城乡劳动者。（主要围绕高校毕业生、农民工、退役军人、下岗失业人员、就业困难人员等重点群体。） ②单位方面:各类企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织，机关事业单位、社会团体以及创业实体。	完全符合：15分 比较符合：11-14分 基本符合：7-10分 不符合：0-6分

表A.1 公共就业和人才服务质量评价指标（第 5 页/共 5 页）

评价模块	评价单元	赋值	评价因子	因子说明	评价标准
服务实施	业务性服务实施质量 100分	15	服务类型的覆盖情况	服务形式涵盖窗口服务、自助终端服务、网上平台服务、移动客户端服务、上门服务，以及就业服务进社区、进园区、进校园等集中服务。	完全符合： 15 分 比较符合： 11-14 分 基本符合： 7-10 分 不符合： 0-6 分
		10	服务工具的应用情况	充分借助各类服务技术工具和手段提升服务效能。 (主要指例如职业测评、模拟系统等各类外部技术工具和手段)	完全符合： 10 分 比较符合： 8-9 分 基本符合： 5-7 分 不符合： 0-4 分
	业务性服务实施质量 100分	5	服务台账的质量情况	业务台账内容完整、要点清晰、全面归档。资料归档率达到100%。各项资料保管期为两年。	完全符合： 5 分 比较符合： 3-4 分 基本符合： 1-2 分 不符合： 0 分
		5	服务跟踪回访的实施情况	对服务对象定期进行业务服务跟踪回访。	完全符合： 5 分 比较符合： 3-4 分 基本符合： 1-2 分 不符合： 0 分
		15	专项服务及创新工作的开展情况	①专项服务：根据特定群体的就业需求，能够在一定时期内集中组织开展专项主题帮扶活动服务，并取得服务实效。 ②创新工作开展情况：结合服务需要，在常规工作以外开展的创新探索类服务。	完全符合： 15 分 比较符合： 11-14 分 基本符合： 7-10 分 不符合： 0-6 分
		15	服务对象问题的解决情况	服务对象问题解决率=已解决的服务对象问题数/服务对象问题总数×100%	问题解决率≥95%: 15 分 问题解决率 80-94%: 11-14 分 问题解决率 60-79%: 7-10 分 问题解决率 < 60%: 0 分

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写
- [2] GB/T 33527 公共就业服务 总则
- [3] GB/T 33528 公共就业服务术语
- [4] GB/T 36733 服务质量评价通则
- [5] GB/T 35966 高技术服务业业务服务质量评价指南
- [6] 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)
- [7] 人力资源市场暂行条例
- [8] 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)
- [9] 罗曼. 人才公共服务体系建设研究[J]. 科技资讯, 2016, 14(07):140-141.