

《公共就业和人才服务质量评价(征求意见稿)》 编制说明

一、工作简况

(一) 任务来源

《人力资源市场暂行条例》《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)《人力资源社会保障部 国家发展改革委 财政部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)提出加强人力资源服务标准化建设的要求,全面提升公共就业服务质量、效率和群众满意度,加强行风建设、改进人社系统公共服务,对推进人社事业的持续健康发展、践行以人民为中心的发展思想具有重要意义。目前,各类公共就业和人才服务机构在提高服务能力、规范服务过程、优化服务结果等提高服务质量方面进行了积极的探索,在一定程度上提高了人民群众的“幸福感”和“获得感”,但也存在着服务质量评价缺乏基本原则、评价方法不明、评价指标不具体、评价程序不标准等问题。因此,适时制定《公共就业和人才服务质量评价》行业标准,通过客观、有效评价公共就业和人才服务质量,明确改进要求,从而达到提升行业整体服务是十分有必要的。

《公共就业和人才服务质量评价》行业标准列入 2020 年人力资源和社会保障部计划项目。本标准由人力资源和社会保障部全国人才流动中心提出，全国人力资源服务标准化技术委员会（SAC/TC 292）归口。

（二）起草单位和主要起草人

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。

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。

（三）编制过程

第一阶段：筹备阶段

2019 年 5 月-6 月。组建《公共就业和人才服务质量评价》行业标准制定起草工作组，确定牵头单位为上海市就业促进中心，学习相关政策文件精神和相关国家标准内容，广泛搜集各省市与公共就业和人才服务质量评价相关基础资料。

第二阶段：起草阶段

2020 年 7 月-2021 年 2 月。起草组在收集分析上海、北京、山东、湖南、广西、云南等地公共就业和人才服务规范，以及政策文件和文献研究的基础上，形成《公共就业和人才服务质量评价》行业标准草案。邀请人力资源和社会保障行业专家开展了两次深入研讨，根据专家意见，在草案中进一步阐明评价内容选择、

评价指标体系建立的依据。同时在部分地区公共就业和人才服务机构范围内充分征求意见，对草案做了进一步修改完善。标准草案提交人标委秘书处审核通过后形成标准征求意见稿。

二、编制原则和主要内容

（一）编制原则

1. 规范性原则。本标准从起草工作开始到随后的所有阶段均按照 GB/T 1.1 《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》的要求进行编写，确保每一部分格式和内容的规范性。

2. 适用性原则。本标准在制订过程中，充分考虑全国各个省市、地区公共就业和人才服务单位的实际情况，确保标准在全国范围推广的普遍适用性和可操作性，切实有效地评价公共就业和人才服务质量。

（二）主要技术内容

本标准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。本标准适用于各类公共就业和人才服务机构。

1. 术语和定义部分。该部分对公共就业服务、公共人才服务、公共就业和人才服务机构、服务质量、基础性服务、规范性服务、业务性服务七项术语进行了定义。

2. 评价原则。该部分根据目的性、客观性、可操作性规定了公共就业和人才服务质量评价的评价原则。

3. 评价内容。该部分参考GB/T35966《高技术服务业服务质量评价指南》中“服务质量可以从服务能力、服务过程、服务结果3个要素开展”¹。结合公共就业和人才服务业务特点，将本标准评价从服务能力、服务实施两个方面展开，服务实施包含：服务过程和服务结果，从基础性服务实施、规范性服务实施、业务性服务实施3个方面展开，并进一步细分为若干评价指标，建立可操作的服务质量评价指标体系。

4. 评价方法。该部分明确了定性评估法和定量评估法相结合的服务质量评价方法。以及公共就业和人才服务综合评价分数计算公式。

5. 评价流程。该部分对明确评价目的、确定评价主体、制定评价实施方案、获取评价材料、实施评价五个流程规定了公共就业和人才服务质量的评价流程。

6. 评价报告。该部分规定了公共就业和人才服务质量评价报告应包含的内容。

7. 改进要求。该部分规定了公共就业和人才服务质量评价完成后应实施的服务改进要求和全面总结。

三、主要试验(或验证)的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效果

无。

一、¹GB/T35966《高技术服务业服务质量评价指南》

四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

无。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准制订依据了《人力资源市场暂行条例》、《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）、等相关政策文件。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

七、贯彻行业标准的要求和措施建议

1. 加大贯彻标准化工作的宣传力度，组织专业培训，提高贯彻落实标准的自觉性，把贯彻实施标准工作与改进作风建设有机结合，提升公共就业和人才服务机构整体服务水平，切实提高人民群众的满意度。

2. 通过先试点、后推广的方式，根据在部分地区公共就业和人才服务机构试点反馈的情况，在全国范围内进行推广，以点带面，解决推广中出现的问题。

八、废止现行有关标准的建议

无。

九、其他应予说明的事项

无。