|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.040 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 3502 |

福建省厦门市地方标准

DB3502/T XXXX—2024

职业指导服务规范

Vocational guidance service standards

（本草案完成时间：2025年2月14日）

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

厦门市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc182468328)

[1 范围 1](#_Toc182468329)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc182468330)

[3 术语和定义 1](#_Toc182468331)

[4 服务原则 1](#_Toc182468332)

[5 服务基本要求 3](#_Toc182468333)

[6 服务方式 4](#_Toc182468334)

[7 服务监督与评价 6](#_Toc182468335)

[参考文献 8](#_Toc182468336)

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由厦门市创业创新协会提出。

本文件由厦门市人力资源和社会保障局归口。

本文件起草单位：厦门市创业创新协会、厦门市劳动就业中心、厦门市大众创业促进中心、厦门市标准化研究院、台湾亚太青年创能经贸发展协会、中华绿色产业创业协会、厦门康太捷宇健康科技有限公司（台企）、厦门市七妙人力资源服务有限公司、厦门成者就业服务有限公司、鑫创业家台湾青年就业创业基地、厦门联心良食众创空间台青基地。

本文件主要起草人：柯明国、吕丽娟、夏希东、张雅娟、王宇航、李臻、王雷豪、夏希东、韩闵、林晓真、李俊尉、卢显潮、杜海彪、谢宗坤。

海峡两岸共通  
职业指导服务规范

* 1. 范围

本文件规定了为个人在职业发展和职业选择方面提供的职业指导服务，包含服务原则、基本要求、服务方式、人员要求、服务内容、服务监督与评价等方面的内容。

本文件适用于线上和线下提供职业指导服务的公共就业服务机构、职业顾问、第三方服务机构和非营利组织等。

* 1. 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 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

LD/T 03—2020 公共就业和人才服务窗口服务人员行为规范

LD/T 2001—2023 公共创业服务规范

* 1. 术语和定义

LD/T 03—2020和LD/T 2001-202界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

职业指导 career guidance

为个人提供的职业发展和职业选择方面的一系列专业咨询和支持服务，涵盖职业规划、职业选择、职业转换及职业发展等全方位指导，旨在助力劳动者求职、稳定就业及职业成长，这些服务旨在帮助个人更好地了解自己，探索职业机会，并制定实现职业目标的策略。

职业指导服务人员 career adviser

持有职业指导员职业资格证书或市级及以上人力资源和社会保障部门聘任的就业指导的专业人员，为劳动者求职、稳定就业和职业发展等以及用人单位招用人员和合理用人提供咨询、指导、测评等专业服务。

* 1. 服务原则
     1. 平等公正

指导服务应遵循平等公正的原则，不因服务对象的性别、年龄、种族、宗教信仰、社会经济状况或任何其他个人特征而有所歧视。

面向所有求职者，应提供平等、无差别的服务，避免任何形式的歧视和偏见，确保每位求职者都能获得平等的机会和待遇。

所有服务对象应享有同等的职业指导机会和服务质量，确保信息的透明与公正传递。

服务过程中应尊重并理解不同的文化背景和就业观念，确保服务内容能够跨越文化和地域的界限。

* + 1. 个性化服务

应根据每个服务对象的个性特点、能力优势、职业兴趣及发展目标，科学考量，综合分析，提供符合个人条件和需求的职业指导服务。

应尊重服务对象的个性化需求，通过一对一咨询、小组辅导、在线指导等多种方式，满足其不同的职业指导需求。

* + 1. 保密和尊重

应严格遵守保密原则，未经服务对象同意，不得泄露其个人信息及咨询内容。

应尊重服务对象的意愿和选择，不得有任何形式的强迫或诱导，确保职业指导过程的客观、安全、舒适与信任。

* + 1. 全程指导

应关注求职者的长期发展需求，提供持续的职业指导和支持。

指导内容应覆盖从职业探索、职业规划、技能培训、就业推荐到职业适应的全过程。

应定期评估服务对象的职业发展状况，根据需要调整指导方案，确保其职业生涯的持续科学发展。

应不间断跟踪市场需求和就业形势的变化，持续更新服务内容和方式，保持服务的合理性和有效性。

* + 1. 专业性与合法性

职业指导应由具备相关专业资质和经验的指导人员提供，确保服务的专业性和有效性。

职业指导应基于专业的职业规划和就业指导理论，为求职者提供个性化的咨询和建议。

服务内容及方法应符合国家法律法规及地方相关政策要求，不得提供违法或误导性的职业指导信息。

针对两岸求职者的不同特点和需求，服务应提供针对性的职业评估、职业规划和就业指导，帮助他们更好地适应市场需求，实现职业发展。

职业指导服务应以提高服务对象的职业能力和就业质量为目标，定期评估服务效果。

应根据服务对象的反馈和市场变化，不断优化服务内容和方法，提升服务的针对性和有效性。

开展职业指导服务时，应依据国家相关的法律、法规，开展政策咨询和就业指导工作，如在各种咨询活动中出现违法违规现象时，责任由当事人承担，情节严重的要追究法律责任。

开展职业指导服务时，应在指导、服务过程中为劳动者和用人单位提出建议参考，并根据服务对象的反馈和市场变化进行调整。

* + 1. 职业资源整合与共享

应整合政府、企业、教育机构及社会各界的资源，为服务对象提供多元化的职业信息、培训和就业机会。

应构建信息共享平台，促进职业指导资源的优化配置和高效利用，提升服务效率和质量。

应积极推动两岸职业教育和就业服务的交流与合作，共享职业指导和就业服务资源，共同提升两岸职业指导服务的质量和水平。

* + 1. 职业资格采认与人才引进

应以国家职业分类为基础，建立地方职业资格采认目录，并实行动态调整。比对服务对象的职业资格、职业技能等级或匹配的职业能力。

为服务对象提供线上全程网办和线下“一站式”办理等多种职业资格采认方式。

对台湾地区职业资格采认范围、形式、流程和效力等作出具体规定，构建起全流程、规范化的直接采认工作机制。

深化厦台人才交流合作，促进厦门市辖区范围内的企业和市（区）属事业单位（不含参公事业单位）引进集聚一批台湾高层次人才，分为台湾特聘专家、台湾特聘专才两类。引进台湾特聘专才类型的高层次人才应符合遵纪守法，有良好的职业道德，符合重点产业、重点项目、重点学科聘用的急需紧缺台湾专业人才

引进台湾特聘专家类型的高层次人才应符合遵纪守法，有良好的职业道德，在境内外知名企业、机构中，担任中、高层职务两年以上的专业技术人才或经营管理人才或在境内外高校、科研院所担任相当于副教授、副研究员及以上职务，学术技术水平达到国际先进水平的专家、学者或学科带头人或在大型科研或工程项目中起重要作用，有较丰富的技术管理经验的专家、学者、核心技术人员或拥有自主知识产权和发明专利，且其技术成果在同类别中优势明显或能填补行业空白，具有市场潜力并能进行产业化生产的科技创业人才或台湾高等院校重点学科、重点实验室、工程研究（技术）中心、工程实验室的主要专家或在两岸产业对接、重大项目合作等方面起主要作用、有重要影响的各类高层次人才。

* 1. 服务基本要求
     1. 场所和设施

应根据服务对象的需求和市、区公共就业服务机构规划，合理设置职业指导服务场所，建立职业指导工作室,确保场所的可达性和便利性，为求职者提供专业化的就业创业指导服务。

应配备必要的服务设施和办公设备，包括但不限于咨询室、培训室、信息查询设备等，并根据服务需要配备专用设施设备。

* + 1. 人员

服务人员应具备下列条件之一：

1. 人力资源与社会保障相关部门认定的就业指导专家；
2. 各大中专院校、技工院校、人力资源服务机构、教育培训机构，各工会、妇联、残联等社会组织，各企事业单位及街道社区基层工作人员等从事和准备从事就业服务、职业介绍和职业指导、职业咨询的人员；
3. 各企事业单位部门业务骨干及管理人员，第三方服务机构等从事职业指导或咨询工作的其他人员。

服务人员的数量应根据服务对象、服务内容、服务范围的需求配置。

服务人员应具备职业指导岗位要求的专业知识和服务技能，从事职业评估、职业规划、职业培训等专业岗位的人员还应具备相应的资质和能力。

服务人员应定期接受业务培训，不断提升自身的专业水平，以适应职业指导服务的发展。

服务人员应积极参与职业指导、创业指导、心理咨询师等相关人员职业技能等级认定，加入不同层级、不同类别就业创业指导专家团队。

* + 1. 服务宗旨

服务应以提升个人职业发展能力、促进就业为目标，遵循公平、公正、公开的原则。

服务应促进两岸职业人才的交流与互通，为两岸求职者提供平等的职业指导和就业机会。

* + 1. 服务范围和内容

服务应涵盖职业咨询、职业规划、职业培训、就业指导等多个方面。

针对两岸共通职业领域，如信息技术、金融服务、文化创意等，应提供专门的职业指导服务。

应推动两岸职业资格的互认与转换，为两岸求职者提供便利。

* + 1. 管理制度

应建立与职业指导服务内容相对应的管理制度，并根据服务实践适时调整完善，确保制度的适用性和有效性。

应保存运行管理、服务的记录，包括人员信息、考核结果、资金使用、投诉处理等记录，保证记录的可追溯性。

* + 1. 信息化支持

应根据职业指导服务的需要，配置信息服务设备和系统，提供远程和线上服务。

应遵循合法、正当、必要的原则，保障职业指导服务过程中收集、产生的数据信息安全。

应维护服务对象合法权益，不得泄露或违法使用所知悉的商业秘密和个人信息，遵守保密约定。

* 1. 服务方式
     1. 面对面咨询

应提供专业的职业指导人员进行一对一的咨询服务，全面了解服务对象的职业需求和个人情况。

应根据服务对象的特点和需求，充分了解求职者的个人情况、职业兴趣、技能水平等，为其提供量身定制的职业指导服务。

* + 1. 线上服务

应通过互联网技术提供在线咨询和远程指导服务，方便服务对象随时随地获取职业指导服务。

应通过在线平台发布职业指导相关的资讯、教程和自助工具，供服务对象自主学习和使用。

线上服务宜包括职业测评、在线咨询、职业规划课程、远程培训等。

* + 1. 电话咨询

应设立专门的职业咨询热线，为求职者提供服务。

应快速响应求职者的需求，提供简洁明了的职业指导和建议。

* + 1. 招聘现场指导

应在招聘会、人才市场等现场设立职业指导摊位，为求职者提供现场指导和咨询服务。

应重点关注求职者的简历制作、面试技巧、职业定位等方面，帮助其更好地适应市场需求。

* + 1. 社区走访

应定期组织专业人员深入社区、企业进行入户走访，了解劳动者的就业状况、职业需求及个人发展需求。

入户走访时应尊重个人隐私，确保信息收集的安全性与合法性，建立详细的走访记录档案，为后续服务提供基础数据支持。

应通过走访，识别服务对象面临的具体职业问题，如就业困难、职业发展瓶颈等，为制定个性化的职业指导方案提供依据。

* + 1. 合作与联动

应与企业、高校、职业培训机构等建立合作关系，共同开展职业指导服务。

应通过合作与联动，实现资源共享、优势互补，提升职业指导服务的整体质量和效果。

应促进两岸职业互通，开展职业交流项目，如两岸职业论坛、实习交流、就业推荐会等。

应定期举办职业发展相关的工作坊和研讨会，为服务对象提供集体学习和交流的机会。邀请行业专家、两岸职业专家、两岸企业代表和成功人士分享经验，提升服务对象的职业认知和技能。

* + 1. 简历制作及面试技巧指导

应提供一对一或小组形式的简历撰写培训，教授如何有效展示个人技能、工作经验和教育背景。强调简历的针对性，根据不同岗位需求调整简历内容，提高简历的吸引力和匹配度。教授使用关键词优化技巧，提升简历在电子筛选系统中的通过率。

应组织模拟面试，训练应聘者的自我介绍、回答问题的方法、以及其他面试礼仪。分析常见面试问题及应对策略，包括行为面试、情景模拟等不同类型的面试准备。提供心理调适建议，帮助应聘者缓解面试前的紧张情绪，增强自信心。

* + 1. 职业评估

应运用科学的职业评估工具和心理测试，帮助服务对象了解自己的职业倾向和能力。根据评估结果，为服务对象提供针对性的职业发展建议。

应采用评估工具（如兴趣测试、性格测试、职业能力倾向测试）帮助个人明确职业兴趣、优势与劣势，帮助服务对象了解自身职业兴趣和能力。

应与教育机构合作，为服务对象提供继续教育和职业资格认证的机会。

应对比海峡两岸职业评估方式，帮助服务对象进行求职所在地的科学评估。

* + 1. 职业能力提升培训

应根据服务对象需求和评估结果，提供或推荐与职业发展相关的培训课程和教育项目，帮助服务对象提升职业技能，并结合市场趋势，制定长期和短期的个人职业发展规划。

应组织实操训练，提升专业技能水平，包括但不限于计算机技术、语言技能、管理能力等。

应鼓励并支持参加职业技能鉴定，获取相应资格证书，增强就业竞争力。

应对比海峡两岸职业市场情况，对具有两岸来往职业需求的服务对象进行两岸职业互通专项能力培训。

应组织两岸职业培训项目，促进两岸人才的技能提升和资格互认。

* + 1. 职业心理咨询

应提供职业心理评估，识别并解决职业选择、职场适应、工作压力等方面的心理问题。

应开展个体或团体职业心理咨询，运用专业心理咨询技术，帮助服务对象建立积极的职业心态。

应教授应对职场挫折和压力的方法，提升心理韧性，促进职业心理健康。

* + 1. 特定职业指导

应针对特定行业（如信息技术、健康医疗、金融服务等），提供行业特点、发展趋势、职业路径等深度解析。

应邀请行业专家进行专题讲座，分享行业内部信息，提升求职者的行业认知和专业素养。

应提供该行业特有的求职策略和职业发展建议。

应提供就业匹配服务，将个人职业能力和市场需求进行有效对接。

应收集两岸职业信息，促进两岸重点产业的职业互通和人才交流。

* + 1. 跟踪与反馈

对接受职业指导服务的对象应定期跟踪，了解其职业发展状况，提供持续支持。

应收集服务对象的反馈，不断优化和调整服务内容，提高服务质量。

应定期跟踪服务对象的现状、职业规划执行情况，适时调整规划，确保职业发展路径的适应性和可行性。

* 1. 服务监督与评价

应对服务进行定期监督与评价，将服务评价标准、评价方式和评价结果向公众公开，接受社会监督。

* + 1. 服务监督

内部监督机制应包括：

1. 建立完善的内部监督机制，确保服务质量和效果；
2. 机制包括但不限于服务流程监控、服务质量评估、客户投诉处理等环节；
3. 定期对内部服务流程进行审查和优化，确保服务的高效性和规范性。

外部监督机制应包括：

1. 定期对职业指导服务机构进行监督检查，确保其遵守相关法律法规及本标准要求；
2. 监督内容包括但不限于服务资质、服务内容、服务流程、服务效果等方面。
   * + 1. 服务对象反馈

职业指导服务机构应建立有效的反馈机制，鼓励服务对象对服务过程和服务结果进行评价和反馈，认真对待求职者反馈，及时改进服务中的不足，提升客户满意度。应对反馈者的个人信息进行严格保密。

* + 1. 服务评价
       1. 评价标准

职业指导服务的评价应遵循客观、公正、全面的原则，从服务专业性、服务效果、服务态度、服务效率等多个维度进行评价。具体评价标准可包括但不限于：

1. 职业指导人员是否具备专业资质，能否提供准确、专业的职业指导和建议；
2. 客户在接受服务后，是否成功找到满意的工作或提升职业技能，以及客户对服务结果的满意度；
3. 职业指导人员是否热情、耐心，能否尊重并理解客户需求，提供个性化的服务；
4. 职业指导服务机构是否能在规定时间内完成服务流程，及时响应客户需求。
   * + 1. 评价方式

应定期对服务进行评价，服务评价可采用多种方式进行，包括但不限于客户满意度调查、第三方评估、服务效果追踪等。

* + - 1. 评价结果应用

根据评价结果，及时总结服务中的优点和不足，制定改进措施。对于评价优秀的服务进行总结及推广；对于评价较差的服务中存在的问题，应及时整改，确保服务质量持续提升。

参考文献

[1] GB/T 33528—2017 公共就业服务 术语

[2] LD/T 2001—2023 公共创业服务规范

[3] 厦门市人力资源和社会保障局关于开展台湾地区职业资格采认试点工作的通知（厦人社〔2023〕191号）

[4] 厦门市人力资源和社会保障局关于印发《厦门市采认台湾地区职业资格目录清单（第二批）》的通知（厦人社〔2023〕269号）

[5] 关于印发进一步鼓励和支持台湾青年来厦实习就业创业的若干措施的通知（厦府办规〔2021〕1号）

[6] 厦门经济特区直接采认台湾地区职业资格若干规定（厦门市第十六届人民代表大会常务委员会公告第40号）

[7] 厦门市人力资源和社会保障局 厦门市发展和改革委员会 厦门市民政局 厦门市财政局关于印发《厦门市就业服务质量提升工程实施方案》的通知（厦人社〔2022〕155号）

[8] 厦门市人力资源和社会保障局关于成立就业指导专家团的通知（厦人社〔2023〕280号）

