

# 《职业指导服务指南》解读

## 一、制定背景

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十届三中全会精神和习近平总书记视察广东重要讲话精神，全面落实党中央、国务院和广东省关于稳就业的决策部署，进一步完善就业政策，持续减轻企业负担，有效应对当前经济环境的新情况、新变化，根据《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）和《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）精神，结合我市实际，深圳市人力资源和社会保障局于2023年开展《职业指导服务指南》编制工作。

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。在国家标准的基础上，研究制定符合深圳特色和本地服务对象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，因此编制本文件。

## 二、目的和意义

为科学地指导本市就业服务机构能力建设，提升职业指导服务人员的专业化技能；践行重点人群扶持和精准服务理念，降低困难就业人群就业压力，为市民提供良好的就业服务；实现职业指导成效显著、指导方法标准化，由深圳市公共就业服务中心牵头开展本文件的编制工作。

本文件规定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，是在满足国家、行业、地方相关法律法规的基础上，结合我市专业职业指导人员实践经验编制的，具有较强的科学性和适用性，能够作为指导公共就业服务的技术依据。可以作为推动深圳职业指导服务的基础，为深圳各区公共就业提供借鉴和指导，促进深圳就业高质量的长远发展。

## 三、主要内容

### （一）范围

给出了本文件的适用范围，适用于深圳市公共就业服务机构开展的职业指导服务。

### （二）规范性引用文件

给出了本文件规范性引用文件的情况。

### （三）术语和定义

给出了本文件涉及的术语和定义的情况。本文件主要规定了“职业指导”“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”及相关涉及术语。

#### （四）基本原则

本章节规定了职业指导服务的三个原则：积极正面原则、重点扶持原则、精准服务原则。

#### （五）基本条件

本章节规定了服务场所条件要求，主要包括服务区、场所空间、设施布局、光线色彩、资料配置、标识、消防设施、无障碍设计、职业指导师、信息化的要求。其中公共就业服务机构主要参照现行国家标准《公共就业和人才服务机构设施设备要求》GB/T 33553—2022 的相关指标，结合深圳市公共就业服务的工作经验和实际情况所确定。

人员条件方面：公共就业服务机构根据服务对象的数量和结构特点，配备适宜职业指导师，具体数量要求如下：

- （1）职业指导工作室至少配备 3 名职业指导师；
- （2）职业指导工作站至少配备 2 名职业指导师；
- （3）职业指导工作角至少配备 1 名职业指导师。

职业指导师在符合 GB/T 33554—2017 中的规定外，还满足：（1）从事专门指导服务的职业指导师持有职业指导三级及以上职业技能等级证书；（2）参加业务主管部门或上级单位组织的相应课时的业务继续教育培训；（3）具备乐于助人的精神、积极乐观的心态和较强的沟通能力。

#### （六）服务对象

本章节主要规定了职业指导服务对象的两类主体：

用人主体：主要为重点企业、中小微企业和个体工商户；

劳动者：未就业人员（主要为登记失业人员、就业困难人员、离校未就业高校毕业生等）；灵活就业人员；在职人员。

### （七）服务内容

本章节主要规定了公共就业服务机构为用人单位和劳动者提供职业指导服务的分类内容及清单。

### （八）服务方法

本章节主要规定了面向劳动者的就业政策解读、就业信息提供、就业政策咨询、就业机会分析指导、简历优化指导、面试方法指导、职业技能提升指导、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、职业再规划指导、个人形象与职场礼仪指导、就业心理调适指导、劳动权益保障指导等的步骤和关键要素。

以职业定位指导为例，职业指导师可通过以下方面进行指导：（1）引导劳动者认识自我，分析知识、技能、才干所处的能力阶段，找出最为核心的竞争优势和价值领域；（2）引导劳动者分析外部环境和社会资源，包括目标行业、目标企业、目标职位等情况；（3）综合平衡价值观、能力、性格、个人兴趣与目标职业等要素的适配情况，作出职业选择。

### （九）服务流程

本章节规定了面向用人单位和劳动者的职业指导服务流程，其中专门指导服务具体步骤包括服务接待、了解基本情况、职业诊断、职业指导、实施计划、跟踪服务、反馈调整计划。

#### **(十) 服务保障**

本章节规定了公共就业服务机构在实施职业指导服务全生命周期过程中服务监督、服务质量评价、投诉处理、服务改进的要求。其中满意度测评按照 GB/T 19038 和 GB/T 19039 实施。

#### **(十一) 附录 A 重点就业群体职业诊断问题和指导**

本附录针对重点就业群体的常见职业问题列出了诊断与分析指引，方便基层职业指导师对症给出服务解决思路与方法。

### **四、附则**

本文件由深圳市人力资源和社会保障局提出并归口，其起草单位有深圳市公共就业服务中心、深圳市标准技术研究院。