

DB 13

河北省地方标准

DB 13/T 3008.4—2024
代替 DB 13/T 3008.6—2018

人力资源服务规范
第4部分：职业指导服务

Specification for human resources service—
Part 4: Career guidance service

2024-07-15 发布

2024-10-01 实施

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

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。

本部分是DB13/T 3008的第4部分。DB13/T 3008已经发布了以下部分：

- 第1部分：基本要求；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本文件代替DB13/T 3008.6—2018《人力资源服务规范 第6部分：职业指导服务》，与DB13/T 3008.6—2018相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 更改了“范围”的部分内容（见第1章，2018年版的第1章）；
- 增加了“场所要求”的内容（见4.1）；
- 更改了“从业人员”的部分内容（见4.2，2018年版的4.1）；
- 更改了“场所资源配置”的部分内容（见4.3.1，2018年版的4.2.1）；
- 增加了“服务环境要求”的部分内容（见4.3.2，2018年版的4.2.2）；
- 更改了“对个人职业指导服务”的部分内容（见6.1，2018年版的6.1）；
- 更改了“对用人单位职业指导服务”的部分内容（见6.2，2018年版的6.2）；
- 更改了“附录A”的部分内容（见附录A，2018年版的附录A）；
- 更改了“参考文献”的部分内容（见“参考文献”，2018年版的“参考文献”）。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅组织实施。

本文件起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、中国北方人才市场、北京人力资源服务行业协会、中国人事科学研究院、河北兴冀人才资源开发有限公司、河北轨道交通职业技术学院实训中心。

本文件主要起草人：张宇泉、石晓明、巫嫵、周启阳、郭文波、王守成、刘芳、范小虎、张哲峰、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、杨惠贤、陈浩、沈志歆、闫华、田永坡、张玉涛、杨琨。

本文件所代替的文件历次版本发布情况为：

- 2018年首次发布为DB13/T 3008.6—2018；
- 本次为第一次修订。

引 言

为了更好贯彻落实《京津冀协同发展规划纲要》，推动京津冀人力资源市场协同发展，完善人力资源服务标准体系，促进三地人力资源服务业标准化建设，提升人力资源服务机构服务质量和效率，获得人力资源服务业最佳秩序，按照国家法律法规的有关规定，遵循人力资源服务国家标准的相关内容，在调查和测试验证的基础上，针对近几年贯标中出现的实际问题进行了修订。

DB13/T 3008拟由10个部分构成。

- 第1部分：基本要求。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源服务的服务场所、从业人员、规章制度、服务内容、服务要求、数字化建设及服务评价与改进；
- 第2部分：招聘服务。目的在于规范人力资源服务机构开展招聘服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进；
- 第3部分：高级人才寻访服务。目的在于规范人力资源服务机构开展高级人才寻访服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进；
- 第4部分：职业指导服务。目的在于规范人力资源服务机构开展职业指导服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第5部分：人力资源测评服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源测评服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务要求、服务评价与改进；
- 第6部分：人力资源培训服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源培训服务的基本要求、培训内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源管理咨询服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务。目的在于规范从事流动人员人事档案管理服务的机构和从业人员、档案管理范围、服务内容及要求、档案统计、档案管理服务信息化、服务评价与改进；
- 第9部分：人力资源服务外包。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源服务外包的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第10部分：劳务派遣服务。目的在于规范人力资源服务机构开展劳务派遣服务的基本要求、服务内容、服务流程、时点控制、竞业限制、执行安全保密要求、服务评价与改进。

人力资源服务规范

第4部分：职业指导服务

1 范围

本文件规定了职业指导服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。
本文件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 33554 职业指导服务规范

DB13/T 3008.1 人力资源服务规范 第1部分：基本要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

职业指导服务 career guidance service

为劳动者求职和稳定就业、职业发展以及用人单位招用人员和合理用人提供咨询、指导、测评等服务的过程。

[来源：GB/T 33528—2017，定义3.3]

4 基本要求

4.1 场所要求

场所要求按照GB/T 33554的规定执行。

4.2 从业人员

从业人员应具备下列条件：

- 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策；
- 已取得相应职业资格证书，或掌握职业指导理论和技术；
- 具有心理学、管理学、社会学及人力资源管理等专业知识背景；
- 能够熟练操作计算机和使用专业工具开展工作；
- 保持职业心理健康。

4.3 服务场所

4.3.1 场所资源配置

场所资源配置要求包括：前台指导窗口、职业指导角、个人职业指导室、职业测评室、用人单位职业指导室、线上（远程）职业指导室。职业指导服务场所设施设备配置见表A.1。

4.3.2 服务环境要求

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

4.3.2.2 线上职业指导通过网络、APP等方式开展，应确保个人信息、隐私安全。

4.4 服务工具与资料

4.4.1 服务工具包括但不限于如下内容：

- a) 职业指导业务系统；
- 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。

4.4.2 专用资料包括但不限于如下内容：

- 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) 素质测评指导；
- c) 职业生涯规划指导；
- 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) 素质测评指导；
- 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 服务流程

6.1 对个人职业指导服务

对个人职业指导服务，应遵循下列流程：

- a) 接待来访。建立良好的沟通，营造融洽氛围；
- b) 沟通需求。了解个人的情况和需求，讨论问题；
- c) 提出建议。引导个人提出解决方法，提出咨询建议；
- d) 实施指导。帮助来访者拟定实施计划，提供指导服务；
- e) 跟踪服务。对来访者进行跟踪服务，了解问题解决的情况，并进行有针对性的持续指导；
- f) 材料管理。相关资料整理归档。

6.2 对用人单位职业指导服务

对用人单位职业指导服务，应遵循下列流程：

- a) 接受委托。了解用人单位的情况和需求，提出职业指导项目方案；
- b) 调查研究。了解用人单位人力资源状况，分析判断用人单位在用人需求方面存在的主要问题和职业指导需求；
- c) 问题研讨。与用人单位深入沟通，听取意见，开展研讨，解释说服，提出问题解决建议；

- d) 实施指导。协助用人单位制定问题解决方案，落实解决措施；
- e) 跟踪服务。了解用人单位方案实施情况，包括实施进度、范围、实施效果；
- f) 优化辅导。结合方案执行过程中存在的问题，提出进一步改进建议；
- g) 材料管理。相关资料整理归档。

7 服务评价与改进

除符合DB13/T 3008.1的相关规定外，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)
职业指导服务场所资源配置

职业指导服务场所资源配置见表A.1。

表A.1 职业指导服务场所资源配置表

服务窗口区域	设施设备配置
前台指导窗口	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	配备满足职业指导的设施设备及相关职业指导资料。
个人职业指导室	配备满足个人指导的设施设备及录音录像设备。
职业测评室	配备满足职业测评的设施设备。
用人单位职业指导室	配备满足用人单位指导的设施设备及录音录像设备。
线上（远程）职业指导室	配备满足线上（远程）指导的设施设备。

参 考 文 献

- [1] GB/T 33528—2017 公共就业服务 术语
 - [2] 《中华人民共和国就业促进法》 2015年4月24日 第十二届全国人民代表大会常务委员会第十四次会议《关于修改〈中华人民共和国电力法〉等六部法律的决定》修正
 - [3] 《就业服务与就业管理规定》（2014修订） 2014年12月23日 人社部令第23号
 - [4] 《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
 - [5] 《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
 - [6] 《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
-