逢源街就业驿站服务需求

一、开展服务规范

中标机构必须按照《就业驿站服务规范（试行）》的要求开展就业服务工作。

1. 就业驿站保证诚信服务，并公开服务项目、服务标准，所有服务人员须持就业驿站工作证才能上岗服务。

2. 就业驿站须建立接待平台，接收客户咨询及就业信息并做好记录，就业驿站须在24小时内予以回复。

3. 服务机构、客户、就业人员三方在对服务内容、服务时限、人员、费用等均无异议的情况下才能签订就业服务协议。

4. 就业人员须按就业服务协议、服务方案及服务规范提供服务，并做好就业记录。如客户需调整服务方案，三方可协商达成一致意见后执行。

5. 就业驿站建立完善的客户及服务信息管理系统，将客户及就业人员的就业信息登记入册并及时更新。

6. 就业驿站督导专员采取电话询访、微信、上门探访等多种形式定期进行跟踪服务，对客户或就业人员提出的意见或投诉必须填写《意见及投诉处理情况跟踪表》，并将处理结果及时通报客户或就业人员。

7. 服务规范、收费标准、投诉流程等公开上墙。常驻人员2人以上（管理人员和工作人员），提供的服务种类多样，能基本满足辖内劳动力的需求。客户对服务满意率达到90%以上；客户投诉必须有回应、有记录；出现责任事故，管理人员必须到现场处置。

8. 经核实就业服务人员存在违规情况的，每次记作1次书面警告，受到3次书面警告将予以解雇；如就业服务人员出现相关违规违法行为的，一经发现将即时予以解雇。

二、基本服务内容

1.开展劳动力资源和用工需求摸查；  
 2.对有就业愿望、培训意愿、创业意愿的劳动者指引其办理失业登记、参加技能培训、创业培训；  
 3.为劳动者提供政策咨询、就业指导、职业介绍、岗位推荐等服务；  
 4.为用人单位提供政策咨询、劳动用工需求保障等服务；  
 5.组织线上线下招聘会；  
 6.其他就业创业服务相关事项。

三、年度服务指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **项目分类** | **量化指标** | **备注** |
| 01 | 日常基础  服务 | 收集辖区就业招聘岗位信息 | 约600条/年 | 提供登记台账 |
| 收集辖内失业人员就业需求信息 | 约600人次/年 | 提供登记台账 |
| 开展失业人员就业辅导、推荐就业服务（上门、面访等方式） | 120人次以上/年 | 提供辅导内容记录，上门、面谈等照片 |
| 对失业人员进行就业技能培训 | 约80人次/年 | 提交培训课程内容、培训照片等相关台账 |
| 02 | 特色专业  服务 | 街内失业人员就业服务 | 全年完成帮扶成功就业案例不少于10个 | 每个个案需提交详细的案例报告、服务照片等相关台账 |
| 区内残疾人员就业服务 | 全年完成帮扶成功就业案例不少于5个 | 每个个案需提交详细的案例报告、服务照片等相关台账 |
| 区内退役军人就业创业服务 | 全年完成帮扶成功就业（创业）案例不少于5个 | 每个个案需提交详细的案例报告、服务照片等相关台账 |
| 03 | 其他服务 | 协助街道开展就业招聘活动 | 协助街道开展就业招聘活动不少于3场 | 需提交活动方案、总结和照片等相关台账 |