附件1

泉州市零工市场标准化建设与服务管理标准

一、总则

1.零工市场（驿站）的建设应坚持党和国家就业方针，支持促进多渠道灵活就业，为辖区内灵活就业人员和用工主体提供有针对性的免费公共就业服务，主要包括：职业介绍、职业指导、政策咨询、求职招聘登记、困难援助、技能培训、创业服务、权益维护等。零工市场（驿站）应在明显位置处统一标识为“**泉州市××县（市、区）××（可细化至社区或特定行业）零工市场（驿站）**”

2.零工市场（驿站）的建设布局应遵循科学规划、合理选址、节约资源的原则，用发展的眼光选择交通便利、人员求职集中的地点，重点在零工人员流动较为集中的乡镇（街道）、村（社区）建设零工市场（驿站），方便供求对接、集中服务。应具备健全的服务制度、齐全的服务设备、完整的服务项目、清晰的服务流程、专业的服务队伍。

二、基础设施

（一）服务场所

3.零工市场服务场所面积应不少于100㎡，零工驿站服务场所面积应不少于30㎡，可与“党建+”邻里中心、公共就业服务机构、“家门口”就业服务站、工会户外劳动者服务站点等机构分时分区共享场地。

4.服务场所可划分为柜面服务区、求职招聘区、特色功能区、等候休息区。其中，柜面服务区为“一站式”综合服务窗口；特色功能区设有就业创业指导室等；求职招聘区根据场所面积和招聘需求设立不同工种的对接洽谈空间。可开辟民营人力资源服务机构、公益性社会服务组织服务专区，引入优质社会化服务力量提供就业服务。

5.服务场所可按国家和省、市有关安全规定，合规建设疏散通道、安全出口，配备消防安全设备和安全监控系统，并建有保障残障人员使用的无障碍服务设施。

（二）服务设施

6.在服务大厅醒目位置应配备服务引导机、信息发布大屏、招聘展位终端、公告宣传栏、自助查询机等基本服务设施设备。强化“泉就业”零工平台操作能力建设，经办人员需全面掌握“泉就业”零工平台功能模块并熟练操作。

7.应配备写字桌台、休息座椅、空调通风、户外停车、手机充电、饮水取用等便民服务设施设备。同时配备电脑、电话、打印机、复印机、传真机、扫描仪等必要办公设施设备。零工驿站的设施设备可根据实际需求进行适当调整。

三、服务功能

（一）招聘服务

8.结合本地实际，参与各类公共就业服务活动。为灵活就业人员和用工主体提供常态化就业服务，指导务工招工群体进行线上求职招聘；就业服务场所工作时间应正常开放，开展即时供求对接并受理相关经办业务。

9.应充分利用就业服务场所各类信息服务渠道和依托“泉就业”零工平台，合法规范、及时有效采集发布非全日制用工、临时性和阶段性用工等零工招聘信息。发布的零工岗位招聘信息内容应包括但不限于：职业（工种）、技能要求、工作地点、工作时长、薪资待遇、计酬方式等，不得含有就业歧视性内容。定期发布市场岗位供求情况、紧缺职业（工种）等信息。

（二）求职服务

10.工作人员应指导有意愿灵活就业的求职人员如实规范进行求职登记，准确掌握基本信息、就业需求、就业能力等情况。为有意愿灵活就业的求职人员提供“一对一”职业指导服务，为有需求的人员进行职业素质测评，制定个性化就业服务方案，提出择业建议并精准匹配提供零工岗位信息。

11.工作人员应引导灵活就业人员根据本人意愿进行就业登记，鼓励参加企业职工基本养老保险并协助办理有关手续，指导新就业形态从业人员按规定参加职业伤害保障。

（三）政策服务

12.公告发布栏显要位置应设立“泉就业”零工平台专区，固定展示平台小程序二维码及操作指引；要定期发布党和国家促进就业政策举措，应在综合服务窗口受理就业创业政策咨询服务，综合服务窗口应协助宣传落实就业困难人员享受岗位补贴和社保补贴、创业补贴等政策。

13.应及时发布公益性岗位信息，向有意愿灵活就业且符合条件的求职人员精准推送并推荐上岗。

（四）培训创业服务

14.调查和收集零工人员的求职意愿和培训需求，根据零工人员的能力、素质和务工需求，提供符合实际、易学易用的培训课程或培训信息。引导有就业意愿和培训需求的零工人员参加急需紧缺职业技能培训和新职业技能培训，组织有创业意愿的零工人员参加创业培训。

15.在综合服务窗口受理灵活就业人员培训报名，推送培训项目和培训机构信息。为零工人员提供培训时，应提前公开培训计划，选择或编制易懂易学的培训教材或视频。支持灵活就业人员就近参加技能提升培训、安全生产培训和市民化培训。

16.可与相关培训机构建立密切合作，根据零工市场岗位招聘需求，开发培训时间和培训方式更加灵活的培训项目，协助落实培训补贴政策。宜采用线下集中授课、现场播放视频、线上直播、线上点播等方式为零工人员提供公益培训。

17.为有创业意愿的灵活就业人员提供创业培训、项目推介、开业指导、担保贷款等创业服务。

（五）劳动保护和权益保障

18.应向零工人员提供就近劳动维权服务的渠道和信息，包括当地公共法律服务、劳动保障监察维权服务等。利用当地公共法律服务、劳动保障监察等资源，设立法律援助点、劳动争议调解室，协调法律援助律师、劳动监察执法人员等提供劳动合同或劳务合同签订审查、纠纷调解等法律服务。

19.引导零工人员和用工主体了解社会保险、雇主责任险、意外伤害险等险种，为其提供保险服务渠道信息，引导其利用保险服务保障自身权益。

20.杜绝参与黑中介、发布虚假信息等违法违规活动。指导和督促用工主体合理确定招聘条件，规范招聘行为，依法合规用工，落实安全生产、工资保障、休息休假、社会保险等责任。

四、其他事项

21.工作人员应根据零工市场的服务规模配备适当数量的工作人员，设置工作岗位，明确岗位职责。

22.工作人员应进行岗前业务培训，学习有关政策、法律法规及相关业务知识，参加服务机构及上级业务主管部门组织的业务培训，保持持续稳定的服务能力。鼓励吸收社会工作服务站、志愿者团队等公益性组织参与零工市场服务。

23.建立意见反馈制度，公开意见收集渠道，及时处理反馈意见。建立零工服务的投诉处理制度，公开投诉受理方式和渠道，及时处理投诉。

24.建立用工主体、零工人员与零工市场之间的评价反馈制度，收集用工主体、零工人员之间的相互评价信息。面向零工人员和用工主体定期开展零工市场服务满意度调查，对服务环境、服务过程、服务结果等进行评价。

主管部门应对零工市场的管理和运营情况进行监督评价。