

中华人民共和国劳动和劳动安全行业标准

LD/T 2001—2023

公共创业服务规范

Specification for public entrepreneurship service

2023-11-08 发布

2024-01-01 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	1
5 基本要求	1
6 服务内容及要求	2
7 服务监督、评价与改进	3
参考文献	5

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。

本文件由人力资源社会保障部就业促进司、中国就业培训技术指导中心共同提出。

本文件由全国人力资源服务标准化技术委员会（SAC/TC292）归口。

本文件起草单位：中国就业培训技术指导中心、人力资源社会保障部就业促进司、上海市就业促进中心、江西省就业创业服务中心、上海市静安区就业促进中心、江苏省苏州市劳动就业管理服务中心。

本文件主要起草人：柳涅惊、陈学军、王源涛、董煜、盛江华、唐晓峰、刘志阳、娄权超、白迎新、王艺桥、张焕志。

公共创业服务规范

1 范围

本文件确立了公共创业服务的服务原则，规定了其基本要求、服务内容及要求和服务监督、评价与改进。

本文件适用于公共就业服务机构提供的公共创业服务，其他提供公共创业服务的机构可参照使用。

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 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

3 术语和定义

GB/T 33528界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

创业组织 *entrepreneurial organization*

处于创业阶段的私营企业、个体工商户、民办非企业单位、农民专业合作社等经济组织和社会组织。

注：不包括国有企业、集体企业、社会团体、基金会。

3.2

公共创业服务 *public entrepreneurship service*

整合运用公共和市场资源，为意向创业者、创业者、创业组织提供公益性支持和服务的过程。

4 服务原则

4.1 以就业促进为目标，支持劳动者通过自主创业实现就业，增强高质量就业带动能力。

4.2 以服务对象为中心，保障公共创业服务需求，实现基本公共创业服务均等化。

4.3 以公益属性为前提，引导多元主体参与，形成推进全方位公共创业服务合力。

4.4 以创新发展为导向，遵循创业创新规律，提升公共创业服务质量、效率和满意度。

5 基本要求

5.1 场所和设备

5.1.1 应根据城乡规划和服务对象需要，结合工作职责，设置服务场所。

5.1.2 应配备服务和办公必备的基础配套设施设备，根据需要配备专用设施设备。

5.2 服务人员

5.2.1 服务人员的配置数量应与服务对象、服务内容、服务范围的需求相适应。

5.2.2 服务人员应具备服务岗位要求的知识和服务技能，从事创业培训、创业指导、创业孵化、创业融资等专业岗位人员应具备相应的知识、技术和能力。

5.2.3 服务人员应不断加强业务培训，保持与岗位相适应的工作水平。

5.3 管理制度

5.3.1 应建立与服务内容相对应的管理制度，并适时调整完善，确保其适用性。

5.3.2 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。

5.4 信息化支持

5.4.1 应根据公共创业服务需要，配置信息服务设备和系统，提供远程和线上服务。

5.4.2 应遵循合法、正当、必要的原则，保障公共创业服务过程中收集、产生的数据信息安全。

5.4.3 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。

6 服务内容及要求

6.1 信息发布

6.1.1 应发布创业担保贷款、创业培训、创业补贴等政策法规，以及创业服务机构（场所）、创业活动、创业培训、创业孵化等服务信息。

6.1.2 宜提供下列服务：

- a) 创业项目基本概况、执行条件等信息；
- b) 创业指导人员、渠道等资源信息；
- c) 行业权威观点、行业报告等资讯。

6.1.3 应确保发布的政策、服务等信息准确完整、及时有效，信息解读通俗易懂。

6.2 业务咨询

6.2.1 应提供创业相关法律法规、支持政策、服务内容等咨询解答服务，受理符合规定的业务申请。

6.2.2 宜提供下列服务：

- a) 其他部门（机构）创业政策介绍和申办指引；
- b) 人力资源、财税、营销等经营管理咨询。

6.2.3 应按 LD/T 03—2020 的相关规定规范窗口服务人员行为，落实首问负责、一次性告知、限时办结等要求。

6.3 创业培训

6.3.1 应推介培训项目，分类提供培训课程，指导培训机构开展创业培训活动，做好培训过程监督和培训效果评估。

6.3.2 宜提供下列服务：

- a) 创业培训师资队伍培育和管理；
- b) 后续咨询解答、专家问诊等服务；

c) 对接创业实训、创业见习等服务。

6.3.3 应结合服务对象的不同需求开展培训工 作，通过规范培训标准、提高师资水平、完善培训模式等提升培训质量，落实培训补贴政策。

6.4 创业指导

6.4.1 应提供信息咨询、政策解读、项目分析、问题解答、开业指导等服务。

6.4.2 宜提供下列服务：

- a) 组建创业指导专家团队，提供针对性指导服务；
- b) 搭建资源共享平台，开展创业项目对接服务；
- c) 对创业失败对象分类开展就业创业帮扶。

6.4.3 应加强创业指导队伍专业化建设，发挥创业导师作用，根据创业过程的阶段特点提供指导服务。

6.5 创业孵化

6.5.1 应提供项目入孵指导、场地设施共享、创业政策申办、人力资源服务等。

6.5.2 宜提供下列服务：

- a) 培育专业运营团队开展咨询、代办等服务；
- b) 引入行业专家或专业机构，提供融资对接、市场拓展、技术交流等服务；
- c) 提供出孵后续发展所需的场地、人力资源、资质认证等服务。

6.5.3 应落实创业孵化扶持政策，促进孵化资源的对接与合作。

6.6 创业融资

6.6.1 应提供创业担保贷款政策推介和政策资格审核服务，受理符合规定的创业担保贷款申请。

6.6.2 宜提供下列服务：

- a) 推介其他政策性贷款；
- b) 推荐商业银行贷款；
- c) 指导开展股权融资。

6.6.3 应提高创业担保贷款服务效率，支持金融机构提供融资产品和服务。

6.7 专项活动

6.7.1 应组织创业经验交流、创业典型选树等活动。

6.7.2 宜提供下列服务：

- a) 举办创业创新大赛等赛事活动；
- b) 举办创业产品、创业项目、创业事迹等创业服务相关成果展示活动；
- c) 指导组建创业者协会、商会等创客社群组织。

6.7.3 应以激发创业活力、培育创业文化为导向，加强舆情监测和舆论引导，营造鼓励创业创新氛围。

7 服务监督、评价与改进

7.1 服务监督

7.1.1 应主动公示服务依据、服务内容、服务要求、服务流程、服务时限、投诉渠道等信息，确保服务对象的知情权和监督权。

7.1.2 应实施内部服务质量考核与评估，并接受行政监督和社会监督。

7.1.3 应根据监督和评估结果，及时纠正或采取预防措施，提高满意度。

7.2 服务质量评价

7.2.1 应采取内部评价和外部评价相结合的方式，开展满意度测评。

7.2.2 应按照 GB/T 19038 和 GB/T 19039 对服务对象实施满意度测评。

7.2.3 应开展人社政务服务“好差评”工作，畅通政务服务评价渠道。

7.3 投诉处理

应提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，明确专门部门负责调查、处理服务对象的投诉，并将投诉处理结果告知投诉人。

7.4 服务质量改进

7.4.1 应根据服务评价结果对服务内容、服务要求、服务流程进行优化和改进。

7.4.2 应注重服务对象的满意度和公共服务效能的提升，持续提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 33528 公共就业服务 术语
 - [2] 中华人民共和国就业促进法（中华人民共和国主席令第70号）
 - [3] 就业服务与就业管理规定（2007年11月5日劳动保障部令第28号公布 根据2014年12月23日《人力资源社会保障部关于修改〈就业服务与就业管理规定〉的决定》第一次修订 根据2015年4月30日《人力资源社会保障部关于修改部分规章的决定》第二次修订 根据2018年12月14日《人力资源社会保障部关于修改部分规章的决定》第三次修订 根据2022年1月7日《人力资源社会保障部关于修改部分规章的决定》第四次修订）
 - [4] 关于促进以创业带动就业工作指导意见的通知（国办发〔2008〕111号）
 - [5] 关于推动创新创业高质量发展打造“双创”升级版的意见（国发〔2018〕32号）
 - [6] 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）
 - [7] 关于做好人力资源和社会保障政务服务“好差评”工作的通知（人社厅发〔2020〕31号）
 - [8] 关于印发《国家基本公共服务标准（2021年版）》的通知（发改社会〔2021〕443号）
 - [9] 关于印发“十四五”就业促进规划的通知（国发〔2021〕14号）
-