

ICS 03.080.01

CCS A 16

DB51

四川省地方标准

DB51/T 2838—2021

退役军人就业创业服务规范

Specification of veterans employment and entrepreneurship service

地方标准信息服务平台

2021 - 10 - 14 发布

2021 - 12 - 01 实施

四川省市场监督管理局 发布

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 原则	1
5 基本要求	1
6 服务提供	2
7 服务流程	3
8 服务监督、评价与改进	4
附录 A（资料性） 学历教育服务	5
附录 B（资料性） 省级创业孵化基地认定流程	6
附录 C（资料性） 省级促进退役军人就业创业产业园申报认定工作流程	9
参考文献	11

地方标准信息服务平台

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。

本文件由四川省退役军人事务厅提出、归口并解释。

本文件起草单位：四川省退役军人事务厅、四川万豪企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：蒋长久、赖兴懿、高渝南、刘西民、谭周、唐琦、程佳、施培、傅强、梁智威、陈科丰。

本文件首次发布。

地方标准信息服务平台

退役军人就业创业服务规范

1 范围

本文件规定了退役军人就业创业服务的原则、基本要求、服务提供、服务流程、服务监督、评价与改进。

本文件适用于四川省行政区域内退役军人就业创业服务机构开展的退役军人就业创业服务。

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 8566 信息技术 软件生存周期过程

GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20282 信息安全技术 信息系统安全工程管理要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

退役军人就业创业服务 veterans employment and entrepreneurship service

通过提供服务措施，以满足退役军人就业和创业需求的行为。

3.2

退役军人就业创业服务机构 veterans employment and entrepreneurship service agency

专为退役军人提供就业创业服务的机构，包括各级退役军人事务行政机关、退役军人服务中心（站）和退役军人培训中心等。

4 原则

退役军人就业创业服务坚持政府推动、市场引导、社会支持相结合的原则。

5 基本要求

5.1 机构要求

5.1.1 应具有满足服务需要的办公场所和相应的设施设备，提供退役军人就业创业信息登记、教育培训、政策咨询等服务。

5.1.2 提供就业创业服务的，应有相应的培训场地和附属配套设施。

5.1.3 应建立规范的规章制度，包括但不限于日常服务制度、首问负责制度、限时办结制度、一次性告知制度和微笑服务制度等。

5.1.4 应具有快速组织服务资源的能力，并能及时响应退役军人就业创业的服务需求。

5.2 工作人员

5.2.1 工作人员的配置数量应与服务对象、服务项目、服务范围的需求相适应。

5.2.2 工作人员应具备服务岗位要求的专业知识和服务技能，达到与岗位职责相应的教育和专业培训背景要求。

5.2.3 从事职业信息分析、就业创业指导的工作人员应具备相应的学识、技术和能力，宜持有相应的国家职业资格证书。

5.3 信息化建设

5.3.1 退役军人就业创业服务应根据工作需要，结合本地区经济社会发展状况及信息化建设基础，建设并应用退役军人就业创业公共信息平台。

5.3.2 服务系统的开发应按照 GB/T 8566 实施，并支持对信息的识别、检索、追溯。

5.3.3 信息网络应支持信息互联互通，数据向上集中，服务向下延伸。

5.3.4 服务系统安全应符合 GB/T 20269 和 GB/T 20282 的规定。

6 服务提供

6.1 服务形式

服务形式包括但不限于以下形式：

- a) 网络服务；
- b) 窗口服务；
- c) 自助服务；
- d) 上门服务。

6.2 服务内容和要求

6.2.1 政策咨询服务

应提供教育培训、就业创业等方面的政策咨询服务。

6.2.2 信息登记服务

应提供招聘与求职登记、就业登记、创业登记等信息登记服务。

6.2.3 教育培训服务

6.2.3.1 应根据就业需求，组织退役军人参加职业教育和技能培训，引导退役军人提升职业水平和职业技能。委托承训机构提供技能培训的，应对承训机构进行评选认定工作。

6.2.3.2 应依托优秀教育资源，为退役军人提供教育培训机构信息、就业创业培训信息、职业供求信息等发布服务。

6.2.3.3 应鼓励退役军人参加学历教育。学历教育服务参见附录 A。

6.2.3.4 应配合高等学校做好退役军人的招考和入学、复学工作。

6.2.4 就业服务

- 6.2.4.1 应为退役军人提供包含职业能力测评、职业规划、求职技巧、就业岗位推荐等在内的职业指导服务。
- 6.2.4.2 应会同有关部门采取现场招聘、网络招聘、推荐就业等多种形式开展职业介绍服务。
- 6.2.4.3 有条件的地区可向退役军人提供实践操作与训练等就业见习服务。
- 6.2.4.4 应配合相关部门开发退役军人人才资源，鼓励退役军人参与社会治理、环境保护、脱贫攻坚、乡村振兴等重点工作。
- 6.2.4.5 应会同有关部门研究和制定适合退役军人就业的岗位目录。
- 6.2.4.6 应提供就业后续跟踪服务，配合相关部门支持失业退役军人再就业。

6.2.5 创业服务

- 6.2.5.1 应提供包括创业服务申请、创业基地入驻申请、金融机构入驻、金融产品发布等在内的创业对接服务。
- 6.2.5.2 应向符合条件的退役军人提供包括税收优惠、创业补贴和奖励等在内的创业保障和支持服务。
- 6.2.5.3 应协助相关金融机构，对有创业意愿和创业能力的退役军人按有关政策申请创业贷款等金融服务。
- 6.2.5.4 组织退役军人创业专家指导团队，为退役军人开展创业意识教育、创业项目指导、企业管理等方面的创业培训服务。
- 6.2.5.5 应会同其他相关部门提供退役军人创业孵化基地、就业创业产业园的申请、评审、认定服务。省级创业孵化基地认定流程参见附录 B，省级促进退役军人就业创业产业园申报认定流程参见附录 C，市（州）级创业孵化基地认定流程和促进退役军人就业创业产业园申报认定工作流程可参照执行。

7 服务流程

7.1 服务申请与登记

- 7.1.1 对申请就业创业相关服务的退役军人，应进行登记。登记内容包括但不限于以下内容：
 - a) 基本信息：姓名、性别、年龄、文化程度、技术等级或职称、特长等；
 - b) 意向需求：意向单位、岗位、报酬及福利、创业意向等。
- 7.1.2 应将退役军人申请就业创业服务的信息录入退役军人就业创业公共信息平台。

7.2 服务策划

- 7.2.1 安排专人与就业创业服务对象充分沟通，了解就业创业服务对象的就业创业愿望、求职意向、培训要求等需求。
- 7.2.2 与就业创业服务对象协商后，根据退役军人自身身体状况、技能水平等条件，综合运用职业指导、职业介绍、职业培训、创业服务等服务措施，策划与退役军人需求和自身条件相适应的就业创业服务。

7.3 服务实施

- 7.3.1 根据退役军人就业创业需求，落实就业创业服务措施，记录服务提供情况。
- 7.3.2 跟踪了解就业创业服务对象接受就业创业服务、享受就业创业扶持政策情况，帮助解决就业创业过程中遇到的实际困难。
- 7.3.3 对服务对象实现就业创业的，应在退役军人就业创业公共信息平台登记归档。

8 服务监督、评价与改进

8.1 服务监督

8.1.1 应主动向社会公示服务要求、服务内容、服务依据、服务流程、投诉渠道等信息，维护服务对象的知情权和监督权。

8.1.2 应对就业创业服务实施内部监督和审核，并接受行政监督和社会监督。

8.1.3 应根据监督和审核结果，实施纠正和预防措施，提高满意度。

8.2 服务质量评价

应采取内部评价和外部评价相结合的方式，开展以退役军人就业创业服务满意度测评为核心的服务质量评价。

8.3 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。

8.4 服务改进

8.4.1 应根据服务评价和合法投诉对退役军人就业创业服务的形式、服务内容、服务流程进行优化和改进。

8.4.2 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。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
学历教育服务

- A.1 退役军人参加全国普通高考、成人高考、研究生考试，符合条件的可享受加分照顾，同等条件下优先录取。
- A.2 自主就业的退役士兵参加普通高考，总分增加10分投档；在服役期间个人荣立二等功以上或被战区（原大军区）（含）以上单位授予荣誉称号的退役军人，总分增加20分投档。
- A.3 鼓励各有关高校将符合高考报名条件的退役军人纳入高等职业院校单独考试招生范围。
- A.4 退役士兵参加成人高考，总分增加10分投档；个人荣立三等功（含）以上的，总分增加20分投档；成人高校招生专升本免试入学。
- A.5 高校学生应征入伍服义务兵役退役，达到报考条件后，3年内参加全国硕士研究生招生考试的考生，初试总分加10分，同等条件下优先录取。纳入“退役大学生士兵”专项计划招录的，不再享受退役大学生士兵初试加分政策。在服役期间个人荣立二等功以上、符合全国硕士研究生招生考试报考条件的，可申请免试（初试）攻读硕士研究生。
- A.6 退役军人接受中等职业教育可实行注册入学。中等职业教育期间，按规定享受免学费和国家助学金资助；对退役一年以上、参加全国统一高考或单独招生考试，考入全日制普通本科和高职高专院校，且学习形式为全日制的自主就业退役士兵，按规定享受学费资助和相关奖助学金资助。
- A.7 鼓励军人服役期间参加开放教育、自学考试等学历继续教育，退役后可根据需继续完成学业，获得相应国民高等教育学历文凭。
- A.8 支持高校完善学分制，大学生士兵服役期间的相关训练、教育项目可纳入高校相关课程学分认定范围；支持高校加强教学资源建设，开展网上教学，鼓励大学生士兵服役期间参加网上学习和考试。

地方标准信息服务平台

附录 B
(资料性)
省级创业孵化基地认定流程

B.1 省级创业孵化基地认定流程见图B.1。

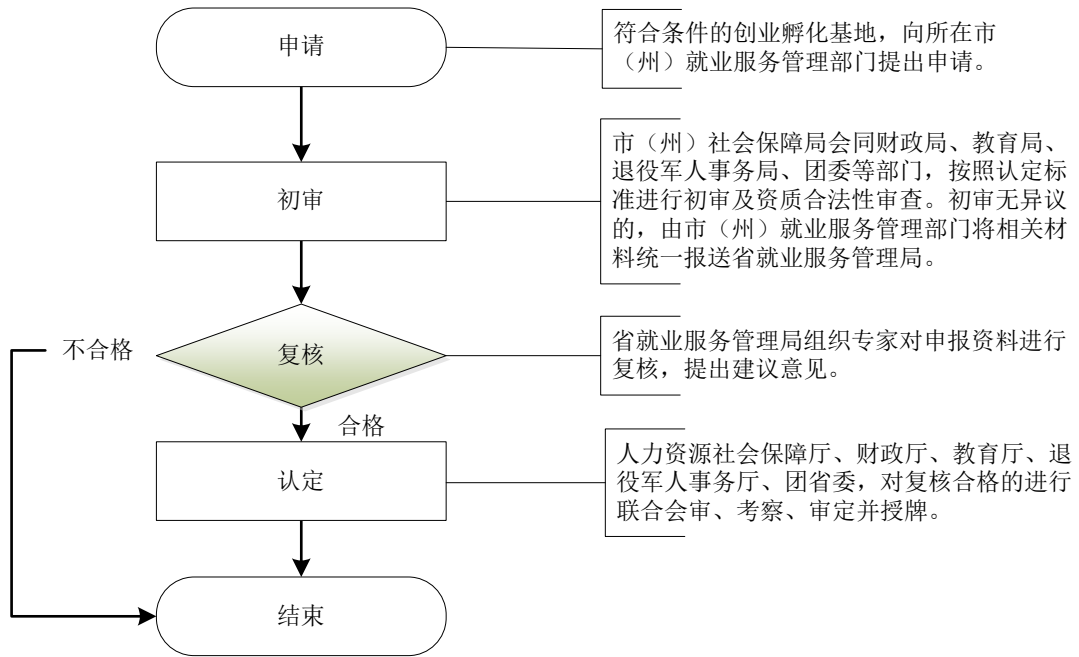


图 B.1 省级创业孵化基地认定流程

B.2 省级创业孵化基地认定申请表见表B.1。

表 B.1 省级创业孵化基地认定申请表

创业孵化基地名称		地址	
成立时间 (成立批文、批号)		市（州）级创业孵化基地认定时间 (认定批文、批号)	
农业类创业孵化基地	是（否）	建筑面积	平方米
孵化场所面积	平方米	运营机构名称	
运营负责人		联系电话	
创业孵化基地负责人		联系电话	
管理服务人员数量		创业导师数量	

表B.1 (续)

基地简介				
功能概述				
制度概述				
业绩概述	孵化基地启用以来累计入孵创业实体(项目)总数(户)			
	孵化基地启用以来入孵创业实体(项目)成功率(%)			
	孵化基地启用以来入孵创业实体(项目)到期出园率(%)			
	近3年业绩	第一年	第二年	第三年
	孵化实体(项目)(户)			
	带动/吸纳就业人数(人)			
	孵化成功率(%)			
	孵化场所利用率(%)			
主要业绩描述(内容应包含大学生、退役军人、农民工等每个群体的项目数和带动/吸纳就业人数)				

表 B.1 (续)

荣誉概述	
市(州)人力资源和社会保障局 初审意见	(盖章) 年 月 日
市(州)财政局 初审意见	(盖章) 年 月 日
市(州)教育局 初审意见	(盖章) 年 月 日
市(州)退役军人事务局 初审意见	(盖章) 年 月 日
市(州)团委 初审意见	(盖章) 年 月 日

附录 C (资料性)

省级促进退役军人就业创业产业园申报认定工作流程

C.1 省级促进退役军人就业创业产业园申报认定工作流程见图C.1。

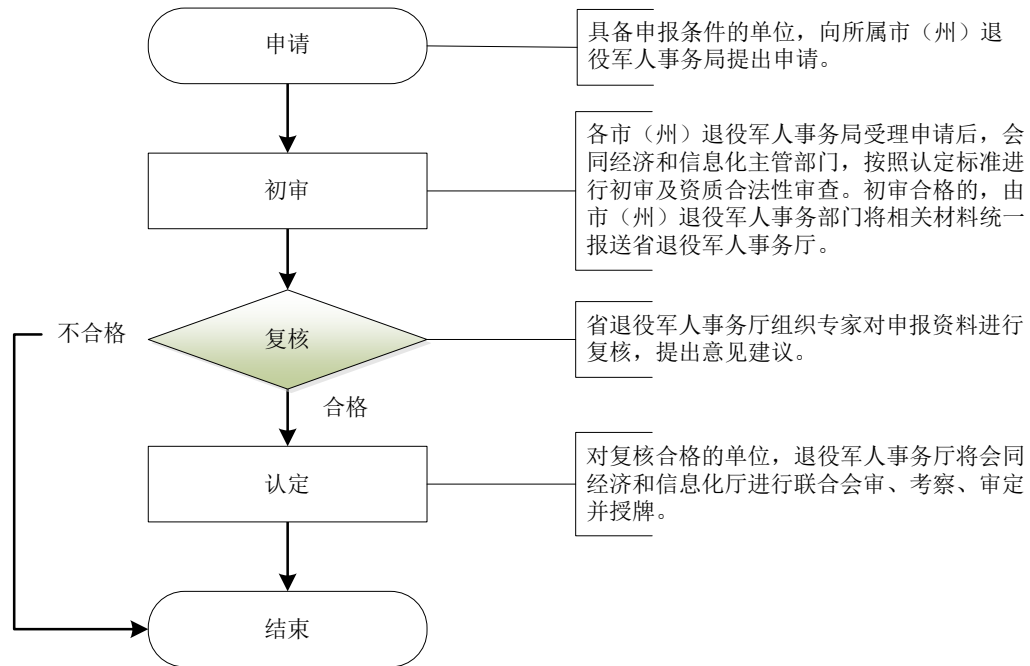


图 C.1 省级促进退役军人就业创业产业园申报认定工作流程

C.2 省级促进退役军人就业创业产业园申报表见表C.1。

表 C.1 省级促进退役军人就业创业产业园申报表

_____ 市（州）			
产业园名称		地 址	
成立时间 (成立批文、批号)		市（州）级产业园认定时间 (认定批文、批号)	
运营负责人		联系电话	
产业园面积 (平方米)		运营机构名称	
专为退役军人创业提供的工位 面积		产业园开户行及账号	
入驻园区退役军人企业和孵化 项目个数		推荐退役军人就业人数	

表 C.1 (续)

管理服务人员数量		创业导师数量	
<p>本产业园促进退役军人就业创业情况（含成绩和荣誉，限 800 字以内）。</p> <p style="text-align: center;">申报单位（盖章）： 申报时间：</p>			
市 (州) 初审意见	<p style="text-align: center;"> 退役军人事务局 （单位公章） 年 月 日 </p> <p style="text-align: center;"> 经济和信息化主管部门 （单位公章） 年 月 日 </p>		
省厅认定意见	<p style="text-align: center;"> 四川省退役军人事务厅 （单位公章） 年 月 日 </p> <p style="text-align: center;"> 四川省经济和信息化厅 （单位公章） 年 月 日 </p>		

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国退役军人保障法》中华人民共和国第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十三次会议通过
- [2] 《退役士兵安置条例》中华人民共和国国务院令中华人民共和国中央军事委员会令第608号
- [3] 《关于促进新时代退役军人就业创业工作的意见》退役军人部发〔2018〕26号
-

地方标准信息服务平台