

DB42

湖北省地方标准

DB42/T 2005.3—2023

就业创业服务 第3部分：零工市场管理与服务规范

Employment and business startup services—
Part 3: Management and service specification of the gig market

2023-11-29 发布

2024-01-29 实施

湖北省市场监督管理局 发布

目 次

前言 III

引言 V

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 1

5 管理要求 2

6 服务内容及要求 3

7 信息管理 4

8 安全与应急 4

9 服务评价与改进 4

10 标准实施及评价 4

附录 A（资料性） 湖北省地方标准实施信息及意见反馈表 6

参考文献 7

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。

本文件是DB42/T 2005《就业创业服务》的第3部分。DB42/T 2005已经发布了以下部分：

- 第 1 部分：就业见习服务规范；
- 第 2 部分：创业担保贷款网办服务规范；
- 第 3 部分：零工市场管理服务规范；
- 第 4 部分：入乡进村服务规范；
- 第 5 部分：企业共享用工指导和服务规范。

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。

本文件由襄阳市人力资源和社会保障局提出。

本文件由湖北省人力资源和社会保障厅归口。

本文件起草单位：襄阳市人力资源和社会保障局、襄阳市劳动就业管理局、南漳县人力资源和社会保障局、湖北省标准化与质量研究院、武汉民政职业学院。

本文件主要起草人：杨克万、杨富杰、邓希妍、张耀辉、何新、朱雪芹、宋军、丁凡、吕东、刘星恒、琚勇胜、刘玉玲、谢波、胡昊天、贾伟、张旭、戴权。

本文件实施应用中的疑问，可咨询湖北省人力资源和社会保障厅，联系电话：027-51828267，邮箱 hpy136244131@qq.com；或者牵头起草单位，联系电话：0710 3607293，邮箱：295047414@qq.com。对本文件的有关修改意见建议请反馈至襄阳市人力资源和社会保障局，联系电话：0710-3607816，邮箱：87476995@qq.com；或者湖北省人力资源和社会保障厅，联系电话：027-51828267，邮箱 hpy136244131@qq.com；或者湖北省市场监督管理局，联系电话：027-87811019，邮箱：hbbzhc@163.com。

引 言

2021年,《人力资源和社会保障事业发展“十四五”规划》中明确“健全覆盖城乡的就业公共服务体系,加强基层公共就业创业服务平台建设,建设一批劳动力市场、人才市场、零工市场,为劳动者和企业免费提供政策咨询、职业介绍、用工指导等服务。”“加强覆盖全国的智慧就业服务信息网络建设,提升公共就业服务标准化、智慧化、专业化水平。”2021年,人社部关于人社领域贯彻实施《国家基本公共服务标准》的指导意见(人社部发〔2021〕77号)要求“加快制修订就业见习、职业技能培训和技能鉴定、劳动关系协调、劳动用工保障、社会保障卡管理等一批急需短缺的标准规范”。为深入贯彻落实人社部相关工作部署,进一步健全就业公共服务体系,全方位提升公共就业服务水平,探索公共就业服务经验,加强经验总结推广,促进公共就业服务提质增效,实现稳就业保就业目标,制定本文件。DB42/T 2005拟由五个部分构成。

- 第1部分:就业见习服务规范。目的在于规范湖北省各级公共就业和人才服务机构开展的高校毕业生和失业青年就业见习服务工作。
- 第2部分:创业担保贷款网办服务规范。目的在于规范湖北省各级人社部门及金融机构开展创业担保贷款网办服务工作。
- 第3部分:零工市场管理服务规范。目的在于规范湖北省各级零工市场建设、管理、运营、服务等工作。
- 第4部分:入乡进村服务规范。目的在于规范湖北省各级公共人才服务机构开展就业创业服务入乡进村工作。
- 第5部分:企业共享用工指导和服务规范。目的在于解决稳岗压力大、生产经营用工波动大的问题,引导符合产业发展方向、短期内用人需求量大的企业开展共享用工。

就业创业服务

第 3 部分：零工市场管理与服务规范

1 范围

本文件规定了零工市场管理与服务的总体要求、管理要求、服务内容及要求、信息管理、安全与应急、服务评价与改进、标准实施及评价等内容。

本文件适用于湖北省零工市场管理与服务工作。

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 15630—1995 消防安全标志设置要求

GB/T 37228—2018 公共安全 应急管理 突发事件响应要求

GB/T 39204—2022 信息安全技术 关键信息基础设施安全保护要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

零工市场 gig market

由政府部门主导、社会力量参与建立的为零工用工务工方提供线下线上供求信息沟通对接的平台。

3.2

零工总站 general gig station

地市设立的负责全市零工市场建设统筹规划和零工信息化服务建设的总服务站。

3.3

零工分站 gig sub-station

县（区）设立的负责乡级零工驿站选址布局建设、管理考核、挂牌摘牌和县域零工劳务培训指导的服务分站。

3.4

零工驿站 gig site

乡镇（街道）设立在商业区、社区等地为群众提供“家门口”零工服务的驿站。

4 总体要求

4.1 各级政府相关部门应主导建立零工市场，负责管理与开展服务。

4.2 零工市场应搭建提供信息发布、劳务培训报名、就业政策咨询、法律维权咨询等服务的线下就业服务平台。

4.3 零工市场应建设“零工信息管理系统+移动端+PC端”零工服务信息化线上平台，覆盖零工服务线上信息应用场景。

4.4 地市可建设零工总站，可按照“信息发布区、对接洽谈区、综合服务区”3个功能区域进行建设。

4.5 县（区）可建设零工分站，可参照零工总站3个功能区域因地制宜进行建设。

4.6 应根据用工需求就近设置零工驿站，可利用乡镇综合服务中心、人力资源和社会保障服务中心、商圈市场、“红色驿站”“职工户外爱心驿站”等场所，把零工驿站延伸到零工用工集聚地。

5 管理要求

5.1 制度

5.1.1 市场内日常工作应有相应的设备管理、环境管理、标志标识管理、人员管理等相关管理制度。

5.1.2 应统筹制定零工服务应急与安全管理制。

5.2 人员

5.2.1 应配备提供信息咨询、政策咨询、劳务对接、技能培训报名等服务的专职工作人员。

5.2.2 服务人员应符合以下条件：

- 熟悉人力资源和社会保障、灵活就业服务相关法律法规和政策；
- 具备公共就业服务和职业指导等相关专业知识；
- 具有一年以上公共就业服务工作经历。

5.2.3 宜聘请劳动仲裁员、法律援助工作者或专业律师等专业人士参与提供劳务维权服务。

5.2.4 人员服务应达到以下要求：

- 服务人员应着装得体、仪容干净、热情礼貌，行为举止得体；
- 服务过程应精准高效，业务操作应准确无误；
- 服务方式应多样化，除现场提供零工就业服务外，可根据需求，引导服务对象通过线上渠道办理。

5.3 设备

5.3.1 市级零工总站应搭建信息平台，建立“一网两端”信息系统，配备LED信息大屏或广告机、自助一体机、电脑、打印机、桌椅等基本办公设施设备，信息设备应接入互联网，畅通服务渠道。

5.3.2 县级零工分站应配备电脑、打印机、桌椅等基本办公设施设备，接入互联网，并配备相关便民服务设施设备，满足零工候工期间的基本需求。

5.3.3 零工驿站可根据实际需求参照县级零工分站配备，其中应配备信息发布屏幕（或电视）、电脑、打印机、桌椅等基本办公设施设备，接入互联网，满足零工服务基本要求。

5.3.4 应定期维护设备，保证设备功能正常。

5.4 环境

5.4.1 零工市场内办公用品等应整齐有序。

5.4.2 零工市场内应仅放置与办公和便民服务相关物品，便民服务设施要保持功能正常。

5.4.3 零工市场内应保持环境卫生干净整洁，市场内人员不应吸烟。

5.5 标志标识

- 5.5.1 应设有应急导向标识，包括但不限于安全出入口标志、消防和应急设备位置标志。
- 5.5.2 应按照 GB 15630—1995 第6 章的规定设置消防安全标识。
- 5.5.3 应设有零工驿站标识且具有一致性、显著性。
- 5.5.4 应在显著位置通过宣传册、示意图、广告机等多种方式介绍零工市场建设、服务事项、服务内容和引导。

6 服务内容及要求

6.1 信息咨询

6.1.1 用工求职信息咨询

用工求职信息咨询服务内容及要求包括但不限于以下内容：

- 提供现场登记用工、求职信息咨询服务；
- 指导注册、登陆、使用零工线上服务平台；
- 宣传移动端和 PC 端线上服务，提供电话咨询服务；
- 综合服务窗口人员应及时收集、登记零工供需信息，并录入零工信息管理系统；
- 经零工信息数据匹配后，通过综合服务窗口向供需双方推介相应信息。

6.1.2 就业政策咨询

就业政策咨询服务内容及要求包括但不限于以下内容：

- 提供灵活就业政策咨询服务；
- 解释就业登记、就业困难人员认定、社会保险补贴等就业政策，并主动做好重点群体创业培训、创业贷款等帮扶政策宣传工作。

6.1.3 劳务维权咨询

劳务维权咨询服务内容及要求包括但不限于以下内容：

- 提供劳务关系建立、劳务维权法律援助等事宜咨询服务；
- 为达成意向的零工供需双方提供规范化劳务协议范本，指导签订劳务协议，建立劳务关系；
- 定期邀请法律援助律师提供法律咨询服务，设置法律援助热线；
- 收到劳务纠纷咨询申请后，应即时给予提供纠纷调解、法律条款解释、风险提醒和维权建议等服务。

6.2 劳务对接

劳务对接服务内容及要求包括但不限于以下内容：

- 线下提供现场对接洽谈场地，结合双方需求，促成双方开展洽谈，实现劳务对接；
- 线上通过信息发布设备、零工线上服务平台为提供零工务工、用工信息，促成双方联系。

6.3 技能培训

技能培训服务内容及要求包括但不限于以下内容：

- 提供零工技能培训报名登记、专业课程事宜咨询服务；
- 宣传本地区零工技能培训课程及开班安排，并收集零工技能培训需求；

——培训机构根据培训需求，拟定新的课程开班计划后，在服务窗口进行公示，工作人员做好培训课程告知工作。

7 信息管理

7.1 工作人员应及时收集零工用工、求职信息，并录入零工信息管理系统，录入信息包括：

——零工用工方单位（或姓名）、岗位要求、用工时间、劳务报酬、联系方式；

——零工务工方姓名、求职意向、薪资要求、联系方式等。

7.2 零工线上服务平台宜通过政府购买服务方式将平台运行维护、数据安全等零工信息管理工作委托有资质的机构负责，提供零工信息可视化管理、信息发布、数据综合分析等服务。

7.3 工作人员应加强零工的信息审核，确保用工务工信息真实有效。 零

7.4 工市场内信息安全应按照 GB/T 39204—2022 第 5 章的规定执行。

8 安全与应急

8.1 应急措施

8.1.1 应建立应急管理机制，及时有效识别、分析和控制突发事件风险因素，减少重大突发事件发生的可能性。

8.1.2 发生突发事故或重大突发事件，应立即向上级汇报，根据事件需要，经上级同意后报告公安机关、防疫指挥部等部门，并按照 GB/T 37228 的第 5-6 章的相应规范执行。

8.2 应急设备

8.2.1 零工市场内应按消防标准配备灭火器、消防破拆工具等消防器材和警情电话。

8.2.2 零工市场内应配置急救包等应急装备和一次性医用外科口罩、消毒酒精等物资。

9 服务评价与改进

9.1 应建立零工市场服务评价与持续改进机制，可通过定期发放调查问卷、电话回访、实地走访、第三方评估等方式对服务进行评价。

9.2 针对服务中存在问题分析原因，及时提出纠正措施，进行限期整改。

9.3 跟踪服务改进落实情况，适时建议或调整服务改进措施。

10 标准实施及评价

10.1 结合实际，准备标准实施，包括但不限于标准实施的方案准备、组织准备、知识准备、手段准备和物质条件准备等。

10.2 制定标准实施方案，应明确适用对象和场景、提供实施必备条件和保障（组织、制度、资金、人员和设施设备）、推荐方法路径，确定资源要素配置、关键环节和控制点，提出标准实施中的注意事项。

10.3 针对相关方和具体对象/岗位进行标准宣贯和培训，结合标准要求，落实责任制，做到横向到边，纵向到底。

10.4 标准实施主要在零工市场管理与服务中开展。

10.5 标准实施的检查主要是检查标准实施方案的落实情况，需要逐条检查标准实施内容的落实，并记录未实施内容的理由或原因。标准实施检查应检查标准实施的支持手段和物质条件的落实情况。应做好标准实施验证记录，畅通标准实施信息采集的方式方法和反馈渠道，定期整理并处理收集到的意见建议。10.6 标准实施评价的基本依据是《中华人民共和国标准化法》等。

10.7 在标准实施一定时间后，对照标准实施方案，开展标准实施效果评价分析，总结实施经验成效，梳理存在的薄弱环节，标准实施的评价主要是评价标准实施的效果，主要从技术进步、质量水平提高、客户满意度、规范秩序、效率提高、节约费用、节省时间、履行社会责任等方面进行有益性评价，还应评价标准实施带来的问题，以便为未来改进提供参考。

10.8 适时向专业标准化技术委员会和标准归口管理单位反馈情况，提出标准推广、修改、补充、完善或者废止等意见建议。

10.9 标准实施信息及意见反馈表相关示例见附录 A。

附 录 A
(资料性)

湖北省地方标准实施信息及意见反馈表

湖北省地方标准实施信息及意见反馈表如表A.1所示。

表A.1 湖北省地方标准实施信息及意见反馈表

标准名称及编号			
总体评价	适用性	该标准与当前所在地的产业或社会发展水平是否相匹配？	☐ 是 ☐ 否
	协调性	该标准的特色要求与其他强制性标准的主要技术指标、相关法律法规、部门规章或产业政策是否协调？	☐ 是 ☐ 否
	执行情况	标准执行单位或人员是否按照标准要求组织开展相关工作？	☐ 是 ☐ 否
实施信息	标准实施过程中是否存在阻力和障碍？		☐ 是 ☐ 否
	实施过程中存在的主要问题		
修改意见	总体意见	☐ 适用 修改 ☐ 废止	
	具体修改意见	需修改章节： 具体修改意见：	
反馈渠道	☐ 标准化行政主管部门 ☐ 省直行业主管部门 ☐ 专业标准化技术委员会（工作组） ☐ 标准起草组（牵头起草单位）		
反馈人	姓名： 单位： 联系方式：		

填表说明：为及时掌握标准实施情况，了解地方标准实施过程中存在的问题，并为标准复审提供科学依据，特制定《湖北省地方标准实施信息及意见反馈表》。可根据实际情况在表格中对应方框打勾，有需要文字说明的反馈意见可在相应位置进行文字描述，也可另附页。

参 考 文 献

- [1] 《省人民政府办公厅关于鼓励和支持多渠道灵活就业的实施意见》（鄂政办发〔2020〕65号）
 - [2] 《2021年国务院政府工作报告》
 - [3] 《关于实施提升就业服务质量工程的通知》（人社部发〔2021〕80号）
 - [4] 《关于切实维护新就业形态劳动者劳动保障权益的若干措施》（人社部发〔2021〕56号）
-