

市管重点新型智库

领军参阅

第 17 期
(总第 115 期)

苏州太湖书院 主办
苏州太湖智库

2023 年 12 月 15 日

“家门口”就业服务站 助力高质量发展“加速跑”

——苏州市姑苏区探索就业服务实践总结

陈清华 陈浦秋杭

为了进一步加快服务构建新发展格局、推动高质量发展，近年来，江苏省苏州市姑苏区紧扣企业、群众“急难愁盼”，按照“抓落实、推项目、快见效”工作要求，创新建设“家门口”就业服务站项目，推动基层就业公共服务工作关口前移、重心下沉，不断织密人社便民大网络，为构建均衡可及的公共服务体系贡献力量。

一、优化载体布局，构建立体式服务矩阵

在 2022 年财政部、人社部联合开展的全国公共就业服务能力提升示范项目竞争性评审中，苏州市公共就业服务能力提升示范项目成功入选，成为全国首批、长三角地区唯一入选城市。“家门口”就业服务站是示范项目建设的重要内容，姑苏区先行先试，结合全区 3.8 万家小微企业、27.2 万就业者工作实际，坚持“站点靠着困难群众建，服务跟着实际需求走”，聚焦就业公共服务更广覆盖，优化“就近办、多点办、线上办、掌上办、周末办、延时办”六办服务内容，实行靠前服务、敲门服务，打通公共就业服务的“最后一米”。

姑苏区全面推广“家门口”就业服务站建设，在不断完善各街道、社区点位建设的基础上，已经建成沧浪街道桂花社区、苏州大学、观前商圈、石路商圈、融·姑苏潮、美地 PARK 产业园、姑苏云谷、中国银行苏州姑苏支行等 17 个特色点位，努力实现“阵地建在家门口，队伍沉入网格里，服务送到心坎上”。以石路社区“家门口”就业服务站为例，该站位于苏州三大商圈之一的石路商圈，社区常住人口 3802 户、6223 人。其中，劳动年龄段 4028 人。商圈内企业、商户 13038 家。石路社区“家门口”就业服务站面向周边居民和商圈企业，以推进人社公共服务均衡可及为出发点，不断拓展就业服务场景，推动高质量发展与高质量就业良性互动，让居民和企业真正感受到“就在身边”的幸福感。

一是底数摸得清。发挥“大数据+铁脚板”作用，运用江苏人

社一体化平台回流数据及公安库数据，结合人社专员、网格员的入户走访，对社区内“登记失业人员、五类特殊困难群体、就业困难人员、离校未就业高校毕业生、16-24岁失业青年、灵活就业人员”做到一口清，建立“一人一档”，实现“需求早掌握、服务早落实、情况早跟踪”。二是办法想得明。通过亮身份、亮项目、亮标准、亮承诺，做实做细社区公共就业基础服务。采用“五色分类施策法”，建立“收集、分类、跟踪、回访、反馈”全流程闭环管理机制，精准开展“送政策进家门、送技能进家门、送岗位进家门”的“三送三进”专项行动。三是服务做得精。利用商圈黄金点位优势，发挥社区公共服务空间作用，搭建就业指导室、职场加油站、技能补给点、人才会客厅、政务自助区等五类一站式就业服务平台，推动就业政策、就业岗位、就业培训、就业服务进商圈。

二、强化对接效率，开展高质量就业服务

就业是最基本的民生，也是畅通经济循环的重要支撑和关键环节。姑苏区人社局抢抓春节前后稳岗留工、返岗复工等重要时间节点，开展“创响江苏”春风行动专项活动。今年春节前，姑苏区将火车站北广场的核酸采样亭改造成“家门口”就业服务小站，为来苏求职就业人员提供一站式人社公共服务，努力实现“出了苏州火车站，就业服务第一站”。

姑苏区持续将“就业小站”开到社区、街巷、商圈等区域，提升服务频次、提高服务效率。各街道还结合元宵、端午、中

秋、轧神仙等传统节日，创新推出就业特色主题摊位，真正将招聘会开到“家门口”。为落实均等可及、优质高效的就业公共服务体系，江苏省出台《建设标准化“家门口”就业服务站三年行动计划（2023-2025）》，明确建成1000个标准化“家门口”就业服务站，兜底帮扶不少于10万名困难人员就业，并把此项工作纳入了省政府民生实事项目。一是点位选择上，姑苏区针对困难群体，强化兜底帮扶，做细做实城乡社区“家门口”就业服务站。运用全区就业运行监测分析系统，全面摸排五类困难人员居住分布区域，通过就业大数据比对回流，精准锁定就业困难群体多、就业帮扶需求大的社区（村），有针对性指导各级人社新建标准化就业服务站。二是人岗匹配上，发挥“大数据+铁脚板”作用，将困难人员的就业需求与用工岗位的招聘需求进行“点对点”精准匹配。加强与综治网格化服务管理平台数据比对，安排人社服务专员上门入户调查走访，掌握困难人员实名信息和基本情况，建立“一对一”就业援助档案，满足稳定、灵活、兜底三类就业需求。三是运行机制上，重点解决好阵地、人员、资金三个方面问题。阵地方面，减轻基层负担，与社区便民服务站共建共享公共服务场所，设置就业服务专窗专柜，统一冠以“‘家门口’就业服务站”名称，规范接入省人社一体化信息平台业务经办服务系统，可现场承接办理各类就业公共服务事项，打造“社区内的创业空间”“15分钟培训服务圈”“家门口的人才市场”等特色场景。

三、集成惠企项目，加强全方位用工保障

国务院李强总理指出：“就业是民生之本，解决就业问题，最根本的一条，还是要靠发展经济。”姑苏区不断拓宽“家门口”就业服务站应用场景，一是完善队伍管理机制。整合公共服务、行业协会、第三方服务和社会力量4支服务队伍，形成了由83名劳动保障协理员、500名“小蜜蜂”人社代办专员、4008名海棠先锋、2715名网格自管小组长和第三方人事经理人等组成的服务队伍，开展人社专员“百人千次锤炼三年行动”，提升人社专员综合素养。推出“用工管家”等6类23个便民惠企“项目库”，让企业群众真正享受到家门口的实惠与便利。二是完善惠企服务机制。建立人社专员走访调研工作机制，对辖区大型商超、规上企业和重点企业建立“一企一档”，全力为企业解决用工难题。打造“线上+线下+直播带岗”三位一体用工招聘平台，依托姑苏区人力资源服务行业协会打造“惠企助业联盟”，利用联盟精准高效的综合优势，为用人单位提供保障用工、调解维权等一揽子服务。三是完善支撑保障机制。落实《江苏省政府购买就业公共服务实施办法》，通过政府购买服务的方式鼓励支持行业协会等社会组织参与提供就业公共服务，促进服务站点长久可持续发展。健全完善区级“家门口”就业服务站考核体系内容，不断完善工作管理机制，夯实服务队伍，树立起促进高质量充分就业良好导向，真正把好事办实、实事办好。

案例 1：技能培训提升职场竞争力，应届高校毕业生成功就

业。沧浪街道玉兰社区的离校未就业高校毕业生姜林欣，2023年6月毕业于苏州市高等职业技术学校的机电一体专业，姜同学毕业后没找到工作，对未来的就业道路也很迷茫。沧浪街道玉兰社区“家门口”就业服务站通过省人社一体化信息平台就业系统回流数据中接收到他的信息，主动上门走访了解情况，为小姜进行“一人一档”登记，提供岗位信息、政策信息、培训信息三张服务清单。还根据其性格特点推荐参加“江苏工匠课堂”关于销售类的在线培训，提升姜同学职业技能。2023年9月，姜同学成功入职苏州市凯利达贸易有限公司医疗设备销售岗位。

案例 2: 多方服务助就业，00 后女孩成功找到心仪工作。“我之前是做网店客服的，前几天人社服务专员打电话告诉我，可以登记就业需求信息匹配岗位，我就试了试，没想到真找到了合适的。”家住金阊街道的李良婷今年 23 岁，一直没有找到心仪的客服岗位工作。针对李良婷的实际情况与求职意向，姑苏区依托人社服务专员及外企德科第三方专业机构力量为其提供“点对点”指导服务，通过“苏心聘”微信小程序和外企德科“淘职部落”招聘号为她推荐招聘会及岗位信息，同时邀请她参加外企德科组织的职业课堂，为其明晰职业生涯规划，帮助其通过线上赋能家平台的培训学习提升职业技能。经过多方的共同努力，李良婷最终于 2023 年 3 月底成功入职东吴物业，找到了合适的客服岗位。

案例 3: 精准帮扶显成效，特殊群体也能自食其力。社区在日常走访中，得知辖区居民任建荣师傅是大龄就业困难人员，今

年 52 岁的他由于学历低，又无特长，且自身患有四级视力残疾而导致面试工作屡次碰壁，于是对他展开“一对一”的服务，建立“一人一档”，开展精准帮扶。人社专员先筛选用人单位的招聘信息，找到与任师傅年龄、学历、工作经验等情况较为匹配的职位，再根据岗位职责对其进行应聘辅导，人社专员前前后后共为任师傅筛选、比对了 10 余家单位的岗位信息，并走访物业公司为他对接岗位。最终，任老伯在辖区的新瑞物业成功应聘保安岗位，目前在彩香新村工作。

下一步，姑苏区将继续紧扣“干部敢为、地方敢闯、企业敢干、群众敢首创”的重要要求，以实施就业优先战略为引领，以高质量充分就业为目标，围绕省、市民生实项目，稳存量、扩增量、提质量、兜底线，全力确保就业局势总体稳定，持续探索更多惠民生、暖民心举措，为努力建设“面向所有人、为了所有人”的人民城市不断营造优质生态。

（作者分别系省社科院研究员、博导；南京大学博士研究生）

报：刘小涛书记、吴庆文市长、李亚平主任、朱民主席、黄爱军副书记，
市委常委、副市长；市发改委、文广新局、民政局，市科协、社科联、
社会组织党委。

责任编辑：郭书颖 联系电话：18610038942 65519639（传真）

地址：苏州市吴中区胥口镇灵山路 609 号 共印：70 份