

# 杭州市上城区人力资源和社会保障局文件

上人社〔2021〕9号

---

## 关于印发《上城区人力资源服务产业第十四个五年规划》和《上城区就业创业公共服务第十四个五年规划》的通知

各街道、局属各有关单位：

经研究，现将《上城区人力资源服务产业第十四个五年规划》和《上城区就业创业公共服务第十四个五年规划》印发你们，请认真遵照执行。

杭州市上城区人力资源和社会保障局

2021年8月31日

# 上城区人力资源服务产业 第十四个五年规划

上城区人力资源和社会保障局

2021年8月

## 一、“十三五”工作回顾

人力资源服务业是实施创新驱动战略、就业优先战略和人才强区战略的重要支撑。“十三五”期间，我区人力资源服务产业坚持以“立足上城、服务杭州、面向浙江、辐射全国”为宗旨，以“扩能、提质、增效”为发展主线，以杭州智谷人力资源产业园为核心，在“产业集聚、企业孵化、服务拓展、品牌树立、产品创新”等方面已取得明显成效：

——产业规模持续壮大。坚持因地制宜，鼓励全区各街道利用现有资源积极参与人力资源服务产业建设，以“一园多点”模式，已集聚了外企德科、浙江外服、美世咨询、今元标矩等一批国内外一流人力资源服务机构，为打造“国际一流的现代化中心城区”提供坚实的人力资源保障和智力支撑。

——产业创新项目不断涌现。累计7家企业入围杭州市一年一度的人力资源产品创新大赛十强，其中智服人力“多米众包”项目荣获2020年杭州市大赛第一名。浙江外服等5家企业入选省科技创新榜，外企德科等6家企业入选省重点培育目录，今元标矩等5家企业入选省综合百强，融服人力等5家企业获评省星级企业，智通美瀚等6家企业入选省猎头百强，红海力保等4家企业入选省劳务派遣百强。

——产业引智平台加速提升。截至2020年12月，全区共有

人力资源服务机构 133 家，直接从业人员 5223 人，总产值 249 亿元，年税收超过 2.98 亿元。全区累计引进中外院士 5 人，国家级高层次人才 40 人，浙江省高层次人才 51 人，杭州市高层次人才 123 人、区创业人才 290 人。入选杭州市“115”引智计划外国专家和项目 87 个，人才总数连年递增，居主城区前列。

## 二、“十四五”规划

“十四五”期间，我区面临人力资源服务业市场需求旺盛、市场主体快速增长、产业规模逐渐扩大的发展新态势。根据十九大报告中提出的“要构建实体经济、科技创新、现代金融、人力资源协同发展的产业体系”新要求，“十四五”期间，我区人力资源服务业，必须主动适应区域经济发展新形势和新要求，必须针对当前辖区人力资源服务产业政策滞后、优质企业招引困难、现有企业部分流失的不利现状，有效解决我区人力资源服务产业链完整但缺乏特色亮点、产品服务推广与实体经济结合不够紧密、产业协同发展亟待进一步加强等问题，为促进稳就业保就业、促进经济社会发展，提供更坚实有力的人力资源服务支撑。

### （一）指导思想

深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，坚持人力资源是推动经济社会发展第一资源的理念，把加快发展人力资源服务业摆到促进就业创业、促进经济社会发

展的突出位置，以产业引导、政策扶持和优化服务环境为重点，大力培育和引进优质人力资源服务机构，不断完善产业链和服务体系，激发辖区人力资源市场潜力，充分发挥人力资源服务机构在配置人力资源、招才引智中的专业优势和特有作用，为全面建设社会主义现代化先行省贡献更多上城力量。

## （二）基本原则

根据上城区经济社会的发展特点和人力资源产业的发展趋势，围绕智谷国家级人力资源产业园，大力发展具有全国引领示范作用的综合性、经济性、创新性、服务性、国际性人力资源服务产业。

——综合性。打造“公共化服务和市场化服务并重”的人力资源服务产业。在继续引入国内外优秀人力资源服务机构，培养扶持本土人力资源服务机构的基础上，逐渐完善人力资源服务业公共服务生态建设，形成门类齐全、品种丰富的人力资源服务体系，满足不同领域、不同层次的人力资源服务需求。

——经济性。打造“经济效益和社会效益显著”的人力资源服务产业。进一步梳理产业投资、产业策划、产业招商、产业运营相关维度，分析区域产业发展痛点，有针对性地将金融、健康、互联网等人力资源服务业跨界化发展的新内容引入进来，进一步扩展区域人力资源服务业的内涵和外延，将产业的经济效益更好地体现出来。

——创新性。打造“具有创新创业内涵”的人力资源服务产

业,加强人力资源服务新型产品机构、人力资源服务技术供应商、人力资源服务创业机构等引入和培育工作,开展创新创业活动、组织创新创业对接、提供创新创业指导,营造人力资源服务业“创新创业”氛围和新模式,建设独具特色的信息人才服务体系,为产业建设凝聚最新最强智力。

——服务性。打造“以企业为本、为大众服务”的人力资源服务产业。依托智谷国家级人力资源服务产业园优势,有针对性地引入或设立提供针对性市场化服务的具有国际商圈、全国商圈和区域商圈的社会组织及其他第三方机构,发挥良好经济辐射和带动效应,释放人力资源服务“正能量”,创造更多社会价值。

——国际性。打造“具有国际视野”的人力资源服务产业。根据上城区国际化城区发展目标,整合相关部门国际资源,推动国际性人才公共服务机构和相关大型赛会活动落地,不断营造更好的配套国际人力资源服务机构的公共服务体系和机制,推动区域国际人力资源服务发展。

### (三) 定位目标

#### 1. 发展定位

以“立足杭州、服务长三角、引领全国、面向全球”为发展定位,以“追求卓越、体现一流”为目标导向,依托智谷国家级人力资源产业园及“一园多点”平台,打造集公共化服务、市场化服务、技术支持服务三大服务体系于一体的功能齐全、产品完备的区域性公共人力资源服务中心,积极引进国际国内优质人力

资源服务机构，加大对本土人力资源服务创新品牌的培育力度，凸显人力资源服务业国际化趋势，全力打造继上海之后长三角地区最具综合性、经济性、创新性、服务性、国际性的人力资源服务产业高地。

## **2. 具体目标**

为确保人力资源服务产业发展“十四五”规划总体目标的实现，围绕长三角区域发展战略，根据杭州及上城区总体部署规划，积极响应各级政府的政策要求和市场的服务需求，落实相关公共服务职能和市场化服务体系建设，不断扩大区内人力资源服务产业的服务能力和区域影响力。

一是经济贡献目标。力争到 2025 年，全区人力资源服务产业总产值达 300 亿元，落地税收 3.5 亿元，通过人力资源服务业引进和培养 100 个带项目、带技术的海内外高层次创新创业团队和个人。

二是社会贡献目标。力争到 2025 年，入驻人力资源服务机构 200 家以上，其中国内外知名人力资源机构 10 家以上，基本形成高、中、低端结合，上下游配套的人力资源服务业产业链，为社会提供人才开发、教育培训和人力资源交流等全产业链功能模块，年服务企业 10 万家次，服务人员达到 150 万人次，提供就业岗位 10 万个。

### **（四）任务举措**

#### **1. 总体任务**

以智谷国家级人力资源产业园改造提升为契机，以产业集聚、产品创新、就业促进、品牌建设、国际接轨为发展目标，有效破除当前产业链缺乏特色亮点、产品服务推广与实体经济结合不够紧密等短板，深化对应任务主旨和实现内容，出台上城区新一轮人力资源服务产业政策，提升人力资源服务产业在实际操作的竞争性和绩效评判度。

## 2. 具体举措

一是加大龙头企业集聚。通过产业园的物理平台搭建以及公共服务平台的入驻，为园区及区域产业集聚创造有利条件，引导市场机构指向性集聚。积极引进国内外知名人力资源服务企业，包括入选《财富》世界 500 强的人力资源服务企业、入选中国企业联合会和中国企业家协会发布的中国 500 强企业、中国服务业 500 强的人力资源服务企业等；重点培育有核心产品、成长性好、剧透市场竞争力的综合型人力资源服务企业，加快发展有市场、有特色、有潜力的专业化人力资源服务企业。通过企业集聚，发挥内外部规模集聚效益，节省上下游企业机构及公共人才服务成本，提高区域机构间协作效率，为更好发挥产业作用提供基础。

二是支持企业创新发展。以上城区较为完善的市场化服务体系为基础，以政府引导资源整合、市场发挥决定作用为方式，鼓励人力资源服务企业加大自主研发，支持人力资源服务业深度参与健康养老、社区服务等生活性服务业，运用大数据、云计算、移动互联网、人工智能等新技术，开发具有技术创新、服务创新、



模式创新的人力资源服务和产品创新项目。大力支持、培育、指导其参加杭州市人力资源服务创新产品大赛等各类赛事，进一步推动新型人力资源服务产品研发、推广，促进跨业态人力资源服务产品演变；鼓励支持人力资源服务企业细化专业分工，向价值链高端延伸，使园区内各人力资源机构明确自身目标，发挥自身职能，实现中高端人力资源服务产品的辐射或覆盖，推动产业园整体服务职能的提升。同步推进数字化人力资源服务的产业配套建设，通过数字化人力资源服务+互联网转型升级，推进用工托管模式，为用工企业提供更高效的人力资源配套方案，助力我区企业实现“降本、合规、增效”，打造更专业的营商环境。

三是促进就业创业计划。以人力资本服务领域为核心，把握智谷国家级产业园的先发优势，依据市场发展需求，有针对性地调研重点领域急需人才和国际国内领先人力资源服务机构的个性化政策需求，在现有较单一领域政策的基础上，研发和引入各级各部门符合区域人才集聚、人力资源服务业发展的政策、标准及各类文件，切实落实人才服务人性化、产业政策产业化的要求，为人才及专业机构营造良好的公共和市场服务环境。积极与上海市、江苏省、安徽省、浙江省等长三角地区人力资源服务行业协会、人力资源服务企业通过线上、线下开展各类服务供需对接活动，积极开展联合招聘服务、重点行业企业就业服务、重点群体就业服务、促进灵活就业服务等综合服务内容。

四是建设从业人员队伍。以钱江商务人才评选为抓手，引导

企业培养行业领军人才和中坚力量，优化从业人员培养路径，着力提高人力资源服务业从业人员专业化、职业化水平，建设一支素质优良、结构合理的人力资源服务业人才队伍。以党建引领人才，依托智谷人才广场“211”党建阵地，以智谷人力资源产业园党建共同体为核心，以党建品牌建设为有力抓手，在提升人力资源服务产业人员专业素质的同时，全面提升团队党性素养。

五是鼓励企业品牌发展。围绕“双循环”新发展格局的构建，推动人力资源服务与实体经济协同发展。在以企业集聚、完善政策等方面培育市场的同时，根据市场发展的不同阶段，通过发布上城区人力资源企业成长指数，建立市场需求和预警机制；人性管理，服务园区事务和市场稳定；招商推广，扩大服务范围和产品体系等方式，培育市场体系，实现人力资源市场培育目标。进一步规范人力资源市场秩序，推进人力资源市场领域信用体系建设，鼓励人力资源服务企业加强自主品牌建设，增强服务机构的诚信意识、品牌意识，营造市场影响和良好形象，促进人力资源服务业健康发展。

六是助力搭建交流平台。当前，上城区正全方位推进城市化、国际化、现代化“三化融合”，以“追求卓越、体现一流”为工作导向，梳理国际一流产业人才目录、整合国际一流产业人才资源、聚集国际一流四类产业人才、引入国际一流产业人才机构、打造国际一流人才产业体系。继续打响品牌效应，充分发挥浙江省技能博览会、浙江省人力资源服务博览会、钱塘智谷人才峰会、

杭州市创客天下大赛的影响力，推进优质项目落地进程，提升引才效率，强化人才供给，促进政企合作繁荣发展。最终通过人力资源的国际化，实现生产要素的国际化，进而推动区内主要产业经济国际化，真正实现国际化的城市中心建设。

### 三、组织实施

（一）加强组织领导。建立人力资源服务业发展协调工作机制，区人力社保局负责具体协调和组织推动。各相关部门要明确职责，高度重视，密切配合，形成合力，建立相应的工作机构，抓紧制定具体实施办法，切实抓好贯彻落实，共同做好组织推动工作。落实人力资源服务业发展目标考核机制，建立考核指标，并将其纳入经济社会发展规划和区党政领导人才工作目标责任制考核的重要内容。

（二）分解目标任务。人力资源产业发展涉及面广、工作繁杂，各相关部门要严密组织，精心谋划，科学制定工作方案，把所承担的工作任务进一步细化、量化、具体化，具体到项目、落实到岗位、量化到个人，想到每个细节，做好每项工作，把困难想全面，积极解决产业发展中可能会遇到的问题，确保发展进程流畅，为产业发展保驾护航。

（三）强化监测评估。完善日常监管制度，充分利用信息跟踪、市场巡查、受理投诉举报等手段，加大对人力资源市场的监

管力度。清理整顿人力资源市场秩序，打击非法中介，严肃处理各类违法违规行为。开展行业诚信评估，建立行业信用档案。加大从业人员职业技能培训，提高从业人员素质。研究制定人力资源服务指标体系，加强人力资源服务业统计和结果应用，推动行业科学发展。

**(四)加强舆论宣传。**加大对发展人力资源服务业重大意义、目标任务、政策措施的宣传力度，积极总结推广各人力资源服务企业和产业园的经验，努力营造全区重视、关心、支持人力资源服务业发展的浓厚氛围。

# 上城区就业创业公共服务 第十四个五年规划

上城区人力资源和社会保障局

2021年8月

## 一、“十三五”工作回顾

“十三五”时期，民生福祉在共建共享中不断增进，我区积极贯彻落实就业创业方针政策，不断深化优化就业创业环境建设，加强和完善基层公共就业创业服务平台建设，为劳动者和用人单位提供公共就业创业服务，关注重点群体就业创业精准服务，建设基层平台、丰富服务供给、改进服务手段、提升服务效能等方面成效明显。

——建立基层公共就业创业服务机制。全区已建立了“1+14+N”的区、街道、社区（村）三级全覆盖的公共就业创业服务机构，在198个社区（村）为居民免费提供政策咨询、信息发布、职业指导、职业介绍、创业服务等公共就业创业服务。

——就业创业总量不断扩大。完成城镇新增就业人数292750人、失业人员再就业93548人、就业创业困难人员再就业39867人、创业担保贷款31533万元、高技能人才培养20053人，完成大学生创业企业952家、带动就业创业2587人。

——就业创业政策体系不断完善。全面贯彻落实国家和省市就业创业政策，结合本区实际情况出台《关于加强和改善民生的若干意见》，并及时研究制订《关于加强和改善民生的若干意见实施细则》，有力推进我区就业创业工作进程，审核拨付促就业创业资金108118万，享受政策47.43万人次。

## 二、“十四五”规划

面对世界百年未有之大变局，区域产业结构、经济体系不断发展优化，用工需求、劳动力结构、就业创业意愿显著改变，“十四五”时期就业创业形势将更加复杂、更加多元：一方面，“用工难”和“就业难”结构性问题长期存在。用人单位岗位需求数量非常大，但由于求职人员对薪资、工作环境、福利待遇、工作时间等期望值较高，或不愿意选择从事基层工作，求职成功率偏低。另一方面，技能人才缺口仍较明显。随着产业结构的调整、经济增长方式的转变，用人单位对技能人才、高技能人才、复合型人才的需求持续上升，但技能人才培养需循序渐进、持续磨练，缺口短期内较难缓解。同时，就业创业服务水平仍需提高。国内国际形势不断变化，政务服务改革不断深化，就业创业政策和失业保险政策相继出台，就业创业政策不断更迭，就业创业服务工作力量不足，培训学习不够，系统操作的不完善等问题仍存在，服务工作精准度，政策执行覆盖面有待提升。

### （一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神以及习近平总书记视察浙江、杭州的重要讲话精神，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，融入新发展格局，坚持以人民为中心，大力实

施就业优先战略，创新完善以创业带动就业、多渠道灵活就业保障机制，实施就业援助精准服务计划，加大重点群体就业援助力度，动态消除“零就业家庭”，推动新一轮职业技能提升改革，多渠道增加就业，实施扩大中等收入群体行动计划，不断强化就业形势监测机制、政策协同促进机制、就业创业服务机制、劳动力素质提升机制，实现更加充分更高质量就业创业，为高质量发展建设共同富裕示范区排头兵提供基础支撑。

## （二）基本原则

——坚持就业与发展相协调。既要着眼于区域经济转型升级全局，大力加强新经济新就业形态的监测研判，大力加强经济发展创造就业岗位能力，强化企业吸纳就业能力，又要坚持需求导向，大力促进劳动者素质持续提升，改善就业供给侧结构。

——坚持总量与结构相协调。既要着眼于辖区用工需求较大的发展趋势，努力扩大就业总量，又要从区域产业结构、就业人群构成的实际出发，坚持分类施策、精准发力，着力解决日益突出的结构性就业矛盾。

——坚持市场与政府相协调。既要着眼于优化就业创业环境，有效消除制度性、体制机制性障碍，充分发挥市场在促进就业创业中的决定性作用，又要大力提高基本公共就业创业服务能力，更好发挥政府引导促进作用。

## （三）定位目标

### 1、发展定位



在以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局下，以两区融合为契机，打造“一区四中心”，抓住数字化改革的时机，着力优化营商环境，努力释放就业创业潜力，加强就业创业服务保障，坚持“就业是民生之本、创业是民生之源”理念，以提升公共就业创业服务平台、创业带动就业、劳动力素质提升、重点群体就业保障、就业创业服务队伍专业化、就业创业服务方式精准化为重点，有力促进就业创业公共服务效能升级，全力打造上城更加充分更高质量就业一流示范样本。

## 2、具体目标

一是平台建设目标。实现“制度标准、硬件设施、智能信息、机构组织、能力建设、经费保障”六到位，完善服务网点布局，街道、社区（村）服务平台建设率达100%，配强就业创业服务工作人员。

二是社会贡献目标。稳定就业岗位，扩大就业创业容量，创业带动就业，技能助力就业创业，提升就业创业质量，促进充分就业创业，城镇新增就业人数每年不低于3.2万人，大学生创业企业每年不低于120家，高技能人才培养数每年不低于1200人。深入开展数字化改革就创场景应用省级试点，高质量就业社区全区比例力争达到100%，国家级充分就业社区保有量全省领先。

### （三）任务举措

#### 1、总体任务

全面落实就业优先政策，努力提供覆盖全民、贯穿全程、辐射全域、便捷高效的全方位公共就业创业服务，完善公共就业创业服务政策体系，扩大公共就业创业服务供给，创新运行机制，满足全社会对更多层次、更高质量就业创业服务的要求。以提升公共就业创业服务平台建设为基础，以加强就业创业援助人员素质和队伍建设为保障，有力促进公共就业创业服务效能升级，不断增强劳动者的就业创业获得感、提高就业创业满意度，为共同富裕夯实民生根基。

## 2、具体举措

一是就业创业服务平台功能进一步完善。按照就业优先、创业为源的策略，实现服务平台“智慧化”。把数字化贯穿到就业创业工作全过程各方面，对就业创业政务服务的业务流程、经办模式、手段工具等进行全方位、系统性重塑，确保就业创业服务由“快办”到“无感智办”升级。社区（村）公共就业创业服务平台做到“六清”：人口底数清、就业创业状况清、职业技能清、求职意向清、培训意愿清、创业意识清，建好用好就业创业数字驾驶舱。实现区、街道、社区（村）三级公共就业创业服务平台基础设施建设“均衡化”。健全就业创业失业登记、职业指导、就业创业援助、创业指导等基层公共就业创业服务机构环境建设，对服务场所的选址、面积、内部功能区进行划分。有条件的街道、社区（村）建立完善创业服务空间、职业指导职业介绍平台。同级公共就业创业服务平台建设“标准化”，对消防设施、采光照

明设施、便民服务设施、宣传展示施、自动排队取号系统、信息网络设施、安保设施等基础设施规范建设，实现“机构名称、窗口设置、设备配置、工作职责、基础台账”统一。

二是保障新经济新业态就业进一步提升。贯彻落实《关于维护新就业形态劳动者劳动权益保障的指导意见》，支持和规范发展基于互联网平台的新就业形态，顺应人工智能业、数字科技、电子商务、直播带货等新经济新零售行业用工需求激增形势，发挥钱塘智慧城等区域机构集聚优势，加大 IT、通信、电子、互联网、文化传媒、咨询、财会、法律等岗位开发力度。加强对共享员工、众包经济、平台经济等多元化就业新形态的研究，加强对经济社会发展需求和形势的研判，建立数字化人力资源需求监测平台，实行动态化用工监测和数据采集，绘制行业、年龄、学历、薪酬用工与求职动态图，提高用工需求匹配度和保障度。

三是创业带动就业能力进一步加强。鼓励街道、社区（村）利用自有场地或租赁场地建成各类创业孵化基地，鼓励社会力量建设创业孵化基地。争取保持（认定）国家级、省级、市级创业孵化基地。不断优化创业平台建设，孵化优质创业企业，尤其是大学生、退役军人、失业人员等群体创业企业。全面提升创业服务水平，为创业人员提供创业培训、心理咨询、政策咨询、项目推介、专家指导、创业担保贷款、跟踪扶持、融资对接等“一条龙”服务，聘请资深企业家、投资人、法律专家等担任创业导师，就创业项目、商业模式等为创业人员答疑解惑。全面贯彻落实创

业扶持政策，实施《大学生创业创新三年行动计划》。及时兑现创业扶持类资金，鼓励创业者组织起来，由创业者自我管理并组织开展沙龙交流、户外拓展、创业讲座等系列活动和培训，为创业企业成长、发展助力，最终实现创业带动就业创业。

四是劳动力素质进一步提升。贯彻落实区民生政策，鼓励本区被征地和撤村建居农转非人员、农村劳动力等群体提升学历层次，提升就业创业综合素养，求职需求与岗位要求精准匹配。发挥企业主体作用，开展技能等级自主认定。指导企业建立完善技术工人薪酬激励机制，提升技能人才待遇。以竞赛促培养，以比武促提升，开展岗位练兵、技术比武、技能竞赛等活动。营造崇尚技能的社会氛围，培养造就更多技术工人。开展高技能人才评选表彰活动，全面加强技能人才激励工作。整合职业培训资源和力量，实施企业新型学徒制，加大企业所需工种培育力度。开展“高技能人才培养示范单位”、“技能大师工作室”等评审认定，促进后备技能人才培养。打造技能大师工作室集合体，助推高端技能人才引育。

五是重点群体就业创业帮扶进一步优化。关注青年就业创业，开展大学生就业创业扶持政策宣讲，引导大学生进行职业生涯规划，创新服务模式，正确引导大学生就业创业方向。做好未就业创业高校毕业生跟踪服务，为高校毕业生提供就业创业信息、职业指导和就业创业见习等就业创业服务。普及创业教育，加强职业培训，营造宽松的创业环境，以创业带动就业创业，发挥较高

学历层次人才劳动力资源优势。持续开展充分就业、高质量就业建设工作，做好失业人员，尤其是就业困难人员动态跟踪服务，发挥失业保险过渡保障作用，做好求职意向登记，组织参加技能培训，进行职业指导和职业介绍，实现就业再就业，缩短失业人员失业周期。健全就业创业援助制度，完善就业创业援助政策，实施精细化的分类帮扶和实名制动态管理，鼓励企业吸纳困难人员就业，确保零就业家庭动态清零。关注退役军人等群体就业创业需求，与相关职能部门配合，做好退役军人等群体档案接收、失业登记、求职登记、技能提升、创业培训、创业指导等工作，精准服务需求。重视学科类校外培训机构转型发展带来的一部分机构员工转岗转业问题，做好相应岗位储备，搭建平台确保平稳有序。消除针对特定群体的就业创业歧视，营造公平就业创业环境。

六是就业创业服务队伍进一步专业化。配强基层服务队伍，合理配备工作人员，社区（村）平台就业创业服务专职工作人员至少配备1人，可相应配置就业创业援助员辅助工作。适度采用政府购买服务，优先吸纳高校毕业生等人员充实就业创业服务岗位，年龄结构和专业结构不断优化。稳定基层服务队伍，积极向编制（人员）管理部门建议建言，做到“定岗、定员、定费”，完善基层平台工作人员工资待遇、晋升通道和社会保障等支撑政策，建立健全工作人员收入正常调整机制和激励机制。提升基层服务队伍整体素质，完善基层工作人员培训经费保障机制，确保集中

培训数量和质量。实现基层工作人员业务培训常态化，开展岗前培训、全员轮训、专项培训、日常学习，确保每人每年培训不少于一次，基层工作人员素质能力显著提升。鼓励基层就业创业服务工作人员参加职业指导、职业规划、心理辅导、创业指导等职业能力提升培训，或以赛代训。

七是就业创业服务方式进一步精准化。服务内容标准化，落实“简政便民”行动，深化“一件事”改革，全面推行内容上“一套目录”，流程上“一套标准”，评价上“一套指标”，简化和规范重要业务经办流程、窗口服务，将社会化服务事项纳入服务平台，实现从“经验型服务”向“标准化服务”转变。服务手段信息化，推行智能匹配、精准高效的信息化、智能化手段，建好用好“上选·云聘职汇”平台，打造集窗口服务、网上服务、移动服务、自助服务于一体的新模式。深化体制改革，突破资金多级审核障碍，深入推进落实省市惠企服务，利用好“亲清在线”、“民生直达”等平台，推行网上办、掌上办、就近办，打造一站式就业创业服务窗口，实现就业创业服务线上化，进一步提升就业创业服务效能。争取投入财政资金，逐步实现就业创业服务对象的人事档案、业务档案电子化，同步实现部门间数据共享功能。搭建劳动力资源供需对接网络平台，有效推动“智慧人社”建设步伐，有效缓解结构型就业创业难，提高就业创业服务精准性，提高岗位需求匹配精度。

### 三、组织实施

（一）加强组织领导，健全工作机制。建立区促进就业创业联席会议制度，明确各有关部门和属地促进就业创业工作职责和任务分工，加强跟踪监测调度，协调解决重点人群就业问题、重要时期就业保障，确保本规划重点任务、主要措施落实。

（二）加强上下联动，压实各方责任。各有关部门、属地单位要结合行业、辖区实际，围绕规划主要任务，进一步细化目标举措，保障就业创业公共服务力量，确保就业形势稳定和持续向好发展。

（三）加强督促检查，抓好规划评估。区人社局会同有关部门建立规划实施督促检查制度，定期开展规划实施年度总结和中期监测评估、终期评估，及时反馈解决有关问题，重大情况及时上报区委区政府。

---

抄送：杭州市人力资源和社会保障局、区委组织部、区发改局

---

杭州市上城区人力资源和社会保障局办公室      2021年8月31日印发

---