

沁水县人力资源和社会保障局文件

沁人社字〔2023〕23号

关于印发《沁水县零工市场运营工作 实施方案（试行）》的通知

各人力资源服务机构、局属事业单位（股室、中心）：

现将《沁水县零工市场运营工作实施方案（试行）》印发给你们，请各人力资源服务机构和各部门认真学习并贯彻落实。

沁水县人力资源和社会保障局

2023年7月25日

（此件公开发布）

沁水县零工市场运营工作实施方案（试行）

为深入贯彻党的二十大精神以及习近平总书记关于就业工作重要指示精神，全面落实国家、省、市、县关于稳就业、保就业、促就业系列决策部署，加快推动民生实项目落地落实，为各类用工主体和零工人员搭建供需对接平台，支持务工人员就地就近多渠道灵活就业，根据《山西省“公益性零工市场县县全覆盖”工作实施方案》、《沁水县政府办公室关于印发“沁水县公益性零工市场”工作实施方案的通知》等文件要求，结合我县实际，现制定沁水县零工市场运营工作实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，全面落实党中央国务院、省委省政府、和市委市政府关于稳就业、保就业、促就业系列决策部署，坚持以人民为中心的发展理念，发挥政府作用，推进零工市场建设，进一步健全公共就业服务体系，提供更具实用性、针对性、综合性的便利化公共就业服务，推动实现高质量充分就业。

二、主要目标

沁水县零工市场作为民生实项目，通过健全服务功能，完善软硬件配置，设立“零工驿站”，建立辐射全县的综合性服务市场，为全县灵活就业人员提供等候用工、求职信息

发布、技能培训、劳动维权、基本生活服务等公益性综合服务，为劳动者营造良好的综合就业服务平台和权益保障体系，让零工人员更有尊严更有安全感，力争从根本上解决马路“零工市场”对城市高品质发展带来的负面影响，提升城市形象。

三、基本原则

1. 坚持公益属性。零工市场运营模式为政府建设、人社局主导、市场化运行，即沁水县零工市场由县人民政府投资建设，人社局主导，第三方牵头运营的公益性就业服务综合市场。

2. 坚持便民利民。零工市场采取“线上+线下”的运营模式，科学布局，合理设点，规范赋能，优化环境，为零工和用工者提供快捷方便服务。

3. 坚持长效规范。按照规划建设合理、服务主体合规、工作队伍专业、运营管理长效的要求，建设和运营零工市场，确保规范建设、长效运行。

四、工作内容

（一）优化零工服务

1. 零工信息咨询服务。解答零工、用户问题，为零工、用户提供双方需求信息，供双方选择。

2. 零工信息登记服务。对有就业需求的零工以及用工需求的用户提供信息登记服务，并通过LED显示屏、微信群、沁水零工网络平台发布。

3. 工具租赁服务。为零工提供建筑类工具租赁服务，其中榔头、镐、铁锹等简单工具免费租赁。

4. 零工后续服务。实时跟进供需双方对接情况以及满意度，制定零工服务评价制度以及零工优秀榜，进一步规范零工管理。同时，为提升零工综合素质，提高零工就业竞争力，市场针对有需求的零工开展职业技能培训服务。

（二）强化用工服务

1. 洽谈对接服务。市场按照用工方初选的零工数量，为用工方提供独立的洽谈场所，避免无关人员干扰，优化双方洽谈环境。同时为有意向的供需双方提供对接服务，通过线上、线下渠道促进双方达成合作。

2. 零工推荐服务。市场通过日常管理中每位零工的了解，在技能水平、顾客满意率等方面向用工方提供零工推荐服务，便于用工方更快找到合适的零工人选。

3. 市场推介服务。市场通过媒体、平面广告等方式对外宣传零工市场和优秀零工人员，努力提升零工需求量和零工美誉度。

（三）营造良好环境

1. 完善基础设施。一是提供图书借阅服务。市场增设图书阅览室，提供技能、杂志、法律等方面书籍，供零工在闲暇之余免费借阅。二是设置候工休息区，并配备饮水设备、阅览架、常用工具等便民辅助设施，为零工提供相对温馨舒适的免费候工环境。三是依托沁水零工微信小程序，为零工

提供全天候就业服务，让零工在任何地方都可以实现求职、就业、培训一条龙服务。

2. 加强食宿保障。为做好零工人员服务保障，提供低于市场价格的用餐服务，为路途遥远的零工提供午间临时休息服务。

（四）强化权益维护

零工市场在招工用工服务中积极落实公平就业制度，对于用工方恶意欠薪、零工方恶意施工等现象，提供维权指导和争议调解服务，纠正就业歧视现象，维护保障劳动者合法权益。

五、运行机制

（一）零工注册登记制度

1. 信息甄别。市场对每位入场求职或候工的零工进行注册登记，保留其身份证复印件和照片。

2. 逐人建档。市场为登记注册的零工建立信息档案，包括姓名、性别、年龄、身份证号、户籍所在地、家庭住址、暂住地址、联系电话、从事工种、技术等级、工作经历、服务满意率、服务投诉率等内容。档案资料实时更新。

（二）星级等级评定管理制度

1. 星级划分。根据注册零工的服务态度、服务质量满意率、用工方投诉率等因素划分为无星、一星直至五星共6个星级。

2. 星级评定。根据零工所提供的工作经历，为每位务工

人员进行初始的星级评定，之后根据实际工作情况和星级评定办法逐级晋升或降低星级。

3. 星级管理。将星级同务工质量、零工市场为其提供的服务标准、业务收费标准、荣誉表彰等分别挂钩，通过星级管理促进零工综合素质和务工质量的提升。

（三）跟踪回访机制

市场适时对零工的务工情况进行跟踪回访，了解用工方对工程质量、零工服务态度等方面的满意度，作为星级评定的重要依据之一。

（四）信息公示制度

通过建立信息公示栏、荣誉榜、曝光台等信息公示平台，将务工人员的基本信息、工作经历、工作成果、星级评定等内容在市场内部或相关媒体上予以公示，既便于用工方的用工选择，又便于零工们的自我管理。

（五）技能培训机制

根据零工们的务工特点，按照务工专业和培训需求，分批定制和组织各类创业、技能培训，提高实际操作技能和水平，增强零工业务竞争力。

（六）劳务报酬指导价位制度

根据不同的技能等级和服务星级，制定相应的劳务报酬指导价位。使态度好、技能优、信誉高的零工增加业务量，提升收入，从而鼓励零工自觉提升技能和服务质量。

（七）动态奖惩机制

根据日常表现，进行及时奖惩。如：奖励包括内部通报表扬、星级晋升、免费培训、年度表彰等；惩罚包括内部通报批评、黄牌警告、降低星级、候场查看、逐出市场、媒体曝光等。

六、保障措施

（一）加强组织领导

为确保零工市场规范有序运营，有关部门及乡镇要积极配合，人社部门发挥牵头抓总作用，做好统筹协调工作。第三方运营公司做好市场日常运营工作。

（二）落实资金保障

鉴于零工市场的社会公益性质，为保障沁水县零工市场有效运转，建议运营资金纳入政府每年财政预算。沁水县零工市场日常运营费用根据实际情况实报实销。

（三）做好人员配置

为保障市场正常有序运营，人员配置如下：

1. 保安 1 名，维持市场内外安保；
2. 保洁 1 名，保障市场环境整洁；
3. 厨师 1 名；
4. 零工市场运营工作人员 10 名（负责 1 名，综合办 1 名，综合业务 2 名，业务经办 2 名，技能培训 1 名，政策衔接 1 名，权益投诉 1 名，后勤服务 1 名）。

（四）营造良好氛围

充分利用电视、网络、报纸等线下传统媒体和微信、微博等线上群众喜闻乐见的方式，加大政策宣传，提高务工人员的政策知晓度和维权意识。充分发挥先进典型引领作用，及时发现和选树在零工市场建设和运行服务工作中的典型经验做法和先进人物，并积极予以宣传推广。

沁水县人力资源和社会保障局

2023年7月25日

