

鲁人社字〔2025〕33号

山东省人力资源和社会保障厅 关于探索建立就业困难人员等职业困境人员 纾困服务制度的通知

各市人力资源社会保障局：

就业困难人员、特困家庭人员等处于职业困境中的人员，是稳就业的重中之重。为落实促进高质量充分就业要求，坚持和发展新时代“枫桥经验”，加强基层治理体系和治理能力现代化建设，加大对职业困境人员的关爱帮扶力度，促进他们摆脱困境、尽早就业，经研究，确定探索建立职业困境人员纾困服务制度，现就有关事项通知如下：

一、加强职业困境人员关注关爱

职业困境是指劳动者由于受认知偏差、观念陈旧、技能短缺、

资源不足及就业形势等主客观因素影响，处于择业迷茫、求职受挫、下岗失业、事业受阻等职业前景困顿状态。当前面临职业困境人员主要是：大龄、身有残疾、长期失业人员等就业困难人员，困难家庭高校毕业生，育儿妇女，城乡公益性岗位补贴期满退出人员，工作岗位受到企业经营、行业变革等冲击人员等。各市要主动适应就业形势的新变化和就业群体的新动态，将职业困境人员作为重点对象，纳入就业援助范围，采取一系列关爱支持措施，确保职业困境群体稳定。

二、开展职业困境人员精准识别

各级人力资源社会保障部门要会同相关部门，对职业困境相关人员建立主动识别、主动联系、主动服务“三主动”制度，通过入户走访、电话联系、数据比对等方式定期走访摸排，精准判定职业困境人员所属就业创业人群、就业创业困难类型、就业创业阶段等，建立人员数据库，加强动态管理服务。

三、明确职业困境人员纾困内容

坚持以人为本、服务至上、无需不扰、有求必应的原则，在职业困境人员个人自愿前提下，以满足其实际需求为导向，根据职业困境的不同情形，分类推出系列“纾困服务包”，开展心理疏导、观念引导、前景向导、职业指导、能力辅导“五导”综合纾困服务，帮助职业困境人员纾解心结、树立正确就业观、了解就业形势、做好职业生涯规划、提升职业技能，促进职业困境人员积极投入到择业就业中。

四、加大职业困境人员政策支持

为符合条件失业登记的职业困境人员，按规定享受就业创业扶持政策。把职业困境大学生纳入到“宏志助航”项目，统一组织参加职业能力培训，推荐人岗相适工作岗位。面向城乡公益性岗位补贴期满退出人员，衔接提供一批“爱心岗”“妈妈岗”“助残岗”“银龄岗”，促进其顺利转岗。

五、解决职业困境人员突出问题

坚持问题导向，集中研究解决职业困境人员面对的突出矛盾和问题，对高校毕业生“缓就业”“慢就业”“不就业”问题、“35岁+”职场困境、“二孩”妈妈就业问题、超龄农民工“一刀切”清退等突出职业困境问题，深入开展调研，制定专门工作方案，提出切实可行的解决措施。对社会关注的职业困境热点问题，要做好解读工作，会同有关新闻媒体，主动发声、回应质疑、澄清事实、凝聚共识，主动引导舆论，做好舆情处置。

六、充实职业困境人员服务力量

各市要以现有各级就业援助工作体系为主体，落实职业困境人员纾困服务的职责，推行职业困境纾困服务“一工作站+双师制”，即每个县级人力资源社会保障部门设立1个职业困境人员纾困工作站，至少配备专职或兼职的1名职业指导师和1名心理咨询师。引入社会力量关爱职业困境人员，可通过政府购买服务方式，委托专业的社会组织或机构开展专业纾困服务。支持“社会工作者+志愿者”服务队伍，为有需要的职业困境人员提供符合身心特

点的专业化服务。

七、创新职业困境人员服务方法

加强项目牵引，面向职业困境人员，组织实施职业困境纾困服务专门项目，打造工作品牌。搭建网络服务平台，实施“E路护航”职业困境人员关爱行动，为困境人员构建“智慧网”。开展爱（AI）+服务，引入人工智能技术，加强职业困境人员测评分析大模型等应用，构建预测、分析、跟踪、帮扶闭环服务机制。利用虚拟现实（VR）、增强现实（AR）等技术，创建虚拟工作场景和操作环境，让职业困境人员进行职业体验、技能实训等。开展职业困境人员社群服务，通过成员之间的合作、互动以及服务资源整合，增强成员归属感和认同感。

八、健全职业困境人员纾困机制

要加强组织领导，推动将职业困境人员关爱服务纳入各级稳就业工作的重要内容。发挥各级政府就业促进和劳动保护工作议事协调机构作用，落实各相关部门职责，形成协同工作合力。要加强系统施策，注重职业困境持续长效解决，推动问题源头化解，工作中注重人员和家庭隐私保护。要强化激励机制，在组织开展就业工作专项激励、培育高质量充分就业县等过程中，将推动职业困境人员关爱服务工作作为重要内容。要鼓励基层试点，设立职业困境人员关爱服务试点单位，在优化服务机制、构建服务体系、加强数字赋能等领域，打造一批特色品牌。要加强宣传引导，深入挖掘正面典型案例，总结特色经验做法，及时推广有益成果，

发挥示范带动作用，营造全社会关心关爱职业困境人员的良好氛围。

山东省人力资源和社会保障厅

2025 年 4 月 2 日

（此件主动公开）

（联系单位：省人力资源社会保障厅就业促进处）

山东省人力资源和社会保障厅办公室

2025 年 4 月 3 日印发

校核人：王玉泉
