

人力资源服务规范
第 1 部分：通则

Specification for human resources service—
Part 1: General principle

(征求意见稿)

目 次

前言	II
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务场所	1
5 数字化建设	2
6 从业人员	2
7 规章制度	3
8 服务内容	3
9 服务要求	3
10 服务评价与改进	4
参考文献	6

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第1部分。

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。

本部分代替DBXX/T 3008.1—2018《人力资源服务规范 第1部分：通则》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 增加了“术语与定义”（见第3章）；
- 增加了“基本条件”（见4.1）；
- 删除了“场地面积”的内容（见DBXX/T 3008.1—2018的3.1）；
- 更改了“设施设备”的部分要求（见4.2，DBXX/T 3008.1—2018的3.2）；
- 更改了“服务环境”的部分要求（见4.3，DBXX/T 3008.1—2018的3.3）；
- 增加了“数字化建设”（见第5章）；
- 更改了“行为要求”的部分内容（见6.2，DBXX/T 3008.1—2018的4.2）；
- 更改了“规章制度分类”的部分内容（见7.1，DBXX/T 3008.1—2018的5.1）；
- 更改了“服务内容”的内容（见第8章，DBXX/T 3008.1—2018的第6章）；
- 更改了“项目评估”的部分内容（见9.2，DBXX/T 3008.1—2018的7.2）；
- 增加了“归档时间”（见9.5.2）；
- 更改了“服务评价与改进”的部分内容（见10.1.3、10.2.3，DBXX/T 3008.1—2018的8.1.3、10.2.3）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北冀联人力资源服务集团有限公司、河北诺亚人力资源发展集团有限公司。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫒、王守成、刘芳、李金辉、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、闫华、孙悦、王佳丽、吴晓军、董艳。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

——DBXX/T 494. 1—2007

——DBXX/T 494. 1—2013

——DBXX/T 3008. 1—2018

引 言

为了更好贯彻落实《京津冀协同发展规划纲要》，推动京津冀人力资源市场协同发展，完善人力资源服务标准体系，促进三地人力资源服务业标准化建设和规范化管理，提升服务质量和效率，获得人力资源服务业最佳秩序，按照国家法律法规的有关规定，遵循人力资源服务国家标准的相关内容，在调查和测试验证的基础上，针对近几年贯标中出现的实际问题进行了第二次修订。

本标准由通则和9项业务规范组成，规定了人力资源服务机构提供的服务业务的相关要求。建议与《人力资源服务机构等级划分与评定》地方标准配套使用。

人力资源服务规范

第1部分：通则

1 范围

本部分规定了人力资源服务机构的服务场所、从业人员、规章制度、服务内容、服务要求、数字化建设及服务评价与改进。

本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展人力资源服务。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB/T 33529 人力资源服务术语
- DB11/T 1024 消防安全疏散标志设置标准

3 术语和定义

GB/T 33529 界定的术语和定义适用于本文件。

4 服务场所

4.1 基本条件

有开展业务必备的固定场所、办公设施和符合规定数额的开办资金。

4.2 设施设备

4.2.1 基本设施，应符合下列要求：

- a) 有满足接待客户的洽谈场所；
- b) 服务场所的各项功能满足需要；
- c) 消防、安全设施完善、有效，标识明显；

- d) 服务场所紧急出口标识清晰、畅通;
- e) 具有正常使用的采暖和制冷设备;
- f) 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施。

4.2.2 办公设备, 应具备下列条件:

办公设备满足基本工作需要。

4.3 服务环境

服务环境, 应符合下列要求:

- a) 服务机构标识统一、清晰并置于显著位置;
- b) 相关证照、服务项目、收费标准、监督电话等置于服务场所显著位置;
- c) 为客户提供服务项目介绍、服务须知、服务流程等资料;
- d) 公布举报投诉方式, 及时受理并处理有关举报投诉;
- e) 标识系统各类图形标志符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB 15630、GB/T 19095、DB11/T 1024 相关规定;
- f) 服务场所温度适宜, 通风良好, 照明适度;
- g) 消防安全符合 GB/T 40248 的规定, 消防设施的维护管理符合 GB 25201 的规定, 无障碍设计符合 GB 50763 的相关规定。

5 数字化建设

服务机构宜使用数字化新技术, 提供人力资源服务产品, 开展业务运营与管理服务, 包括但不限于:

- a) 利用官方网站、公众号、视频号等线上方式进行宣传;
- b) 建设客户服务系统、内部管理工具、业务运营平台等数字化运营管理体系;
- c) 通过软件、系统进行产品销售、提供客户服务等数字化新型应用服务;
- d) 用户个人信息的收集、存储、使用以及保护等相关行为应符合 GB/T 35273 及人力资源服务机构管理相关规定。

6 从业人员

6.1 基本要求

从业人员应符合下列要求:

- a) 具有本科及以上学历的比例不少于 15%;
- b) 年人均参加业务培训不少于 40 课时, 并能提供相关证明;
- c) 熟悉服务内容的工作流程和基本要求, 服务有效快捷。

6.2 行为要求

为客户提供服务时应符合下列要求:

- a) 以人为本, 尊重客户;
- b) 仪表端庄, 服务规范;
- c) 主动热情, 文明礼貌;
- d) 团结协作、优质高效。

6.3 服务准则

从业人员应遵守下列准则：

- a) 遵守法律规定；
- b) 遵守行规、行约和相关规章制度；
- c) 掌握相关业务理论知识，熟悉工作流程和岗位要求；
- d) 按公共服务规则或约定事项办理相关服务，重承诺、守信用；
- e) 遵守保密要求，不泄露用人单位和个人的相关信息。

7 规章制度

7.1 规章制度分类如下：

- a) 人员管理制度，内容包括但不限于：岗位设置、员工录用与解聘、培训、职业道德、行为准则、职务任免、考核奖惩、工资福利等制度；
- b) 财务管理制度，内容包括但不限于：业务收支、物品采购、资产管理等制度；
- c) 行政管理制度，内容包括但不限于：文书处理、印章使用与保管等制度；
- d) 业务管理制度，内容包括但不限于：业务规范、办事流程、收费标准及质量管理等制度；
- e) 安全管理制度，内容包括但不限于：网络安全、个人信息保护、安全保密、消防安全、突发事件应急处置管理等制度；
- f) 其他管理制度，内容包括但不限于：招聘信息管理、档案管理、投诉举报处理等制度。

7.2 规章制度应内容全面、具有可操作性。

7.3 规章制度应适时修订，有效实施。

8 服务内容

服务机构根据法律法规的规定，可以开展以下一项或若干项服务业务：招聘服务、高级人才寻访服务、职业指导服务、人才测评服务、培训服务、人力资源管理咨询服务、流动人员人事档案管理服务、人力资源外包服务、劳务派遣服务等。

9 服务要求

9.1 材料审核

9.1.1 服务机构应审核委托单位或个人所提交材料的合法性、真实性、有效性和完整性。

9.1.2 单位委托服务，服务机构应审核如下材料：

- a) 委托单位相关证照；
- b) 委托单位介绍信或授权委托书；
- c) 经办人身份证件及复印件；
- d) 办理相关业务所需要的其他材料。

9.1.3 个人委托服务，服务机构应审核如下材料：

- a) 本人身份证件及复印件；
- b) 委托代理所需要的其他材料。

9.2 项目评估

评估内容应包括但不限于：

- a) 委托单位或个人需求评估；
- b) 服务机构满足委托单位或个人需求的能力评估；
- c) 行业排名、评优、创新创业等所获荣誉（或资质）证书；
- d) 经济和风险性评估。

9.3 项目协议

与委托单位或个人签订服务项目协议书，内容应包括但不限于：

- a) 协议各方基本信息；
- b) 服务项目概述及要求；
- c) 权利、义务；
- d) 收费标准与付费方式；
- e) 违约责任与争议处理；
- f) 服务期限。

9.4 项目实施

- 9.4.1 根据项目要求确定服务部门与责任人。
- 9.4.2 按与委托单位或个人协议约定时点实施项目服务。
- 9.4.3 在提供项目服务过程中应建立工作日志或工作台账，并做好记录。
- 9.4.4 对委托单位或个人提出的问题及时释疑。
- 9.4.5 对委托单位或个人可提供增值服务。
- 9.4.6 对协议执行情况定期检查。
- 9.4.7 协议双方对项目实施情况进行确认或评估。

9.5 材料归档

- 9.5.1 材料归档，内容应包括：
 - a) 委托单位和个人提交的相关材料；
 - b) 委托单位和个人的基本情况；
 - c) 服务项目洽谈活动记录；
 - d) 双方确认服务项目的协议或有关材料；
 - e) 服务质量投诉及处理情况；
 - f) 需要归档的其他材料。
- 9.5.2 归档时间。归档材料保存3年以上且符合人力资源服务机构管理相关规定。

10 服务评价与改进

10.1 服务评价

- 10.1.1 服务机构应收集服务评价的有关信息和材料，建立服务体系和项目评价机制。
- 10.1.2 服务评价应采取内部评价与外部评价相结合的方式。
- 10.1.3 服务评价内容包括：
 - a) 服务质量；
 - b) 服务提供过程的标准符合性；
 - c) 服务政策、服务项目、服务人员、数据资料管理；

d) 客户满意度。

10.2 服务改进

- 10.2.1 定期征求客户的意见和建议。
- 10.2.2 对服务实施全过程及时总结。
- 10.2.3 针对发现的问题，制定并实施纠正和预防措施。
- 10.2.4 注重对服务体系的评价和持续改进，追求卓越绩效。
- 10.2.5 注重服务对象的满意、服务流程优化和服务水平的提升。

参 考 文 献

- [1] 《人力资源服务机构管理规定》 2023年6月29日 人社部令第50号
-

北 京 市 地 方 标 准

DB XX/T XXXX. 2—202X

代替 DB 11/T 3008. 2-2018、DB 11/T 3008. 3-2018、DB 11/T 3008. 4-2018

人力资源服务规范
第 2 部分：招聘服务

Specification for human resources service—
Part 2: Recruitment service

(征求意见稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务流程	2
6 服务评价与改进	6
参考文献	7

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第2部分。

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。

本部分代替DBXX/T 3008.2—2018《人力资源服务规范 第2部分：求职招聘服务》、DBXX/T 3008.3—2018《人力资源服务规范 第3部分：招聘洽谈会》、DBXX/T 3008.4—2018《人力资源服务规范 第4部分：信息网络服务》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

——将“求职招聘服务”“招聘洽谈会”“信息网络服务”合并为“招聘服务”；

——更改了“术语和定义”的部分内容（见第3章，DBXX/T 3008.2—2018、DBXX/T 3008.3—2018、DBXX/T 3008.4—2018的第3章）；

——更改了“从业人员”“服务场所”“服务要求”的部分内容（见4.1、4.2、4.4，DBXX/T 3008.2—2018的第4章、第5章、第6章）；

——增加了“个人信息安全”的部分内容（见4.3）；

——更改了“现场招聘服务”的部分内容（见5.1，DBXX/T 3008.2—2018的第7章）；

——更改了“现场招聘会服务”的部分内容（见5.2，DBXX/T 3008.3—2018的第5章）；

——增加了“网络招聘服务”“网络招聘会服务”“直播招聘服务”的部分内容（见5.3、5.4、5.5）；

——更改了“参考文献”的内容（见参考文献，DBXX/T 3008.3—2018的参考文献）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、河北省人才服务中心、北京人力资源服务行业协会、北京网聘信息技术有限公司、北京科锐国际人力资源股份有限公司。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫒、王守成、刘芳、李金辉、吴锁柱、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、闫华、孙传钰、刘萌萌。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

——DBXX/T 494.2—2013、DBXX/T 3008.2—2018

——DBXX/T 494. 3—2007、DBXX/T 494. 3—2013、DBXX/T 3008. 3—2018

——DBXX/T 494. 4—2007、DBXX/T 494. 4—2013、DBXX/T 3008. 4—2018

人力资源服务规范

第2部分：招聘服务

1 范围

本部分规定了招聘服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进。

本部分适用于人力资源服务机构(以下简称“服务机构”)开展招聘服务活动。

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。

DBXX/T XXXX. 1—202X 人力资源服务规范 第1部分:通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

招聘服务 recruitment service

为用人单位与求职者提供双向匹配的人力资源交流活动。根据不同场景,分为现场招聘服务、现场招聘会服务、网络招聘服务、网络招聘会服务、直播招聘服务等多种形式。

3.2

现场招聘服务 job recruitment service

根据用人单位、求职者的招聘、求职登记信息,提供日常推荐服务,以期达到人岗匹配的人力资源交流活动。

3.3

现场招聘会 recruitment meeting

在约定的时间和场地,组织用人单位和求职者进行洽谈、双向选择的人力资源交流活动。

[GB/T 33529—2017, 定义6.1]

3.4

网络招聘服务 on-line recruitment service

通过互联网等信息网络,以网络招聘服务平台、平台内经营、自建网站或者其他网络服务方式,为用人单位与求职者提供双向匹配的人力资源交流活动。

3.5

网络招聘会 on-line recruitment meeting

在约定的时间,通过网络服务方式,组织用人单位与求职者进行网络洽谈、双向选择的人力资源交流活动。

3.6

直播招聘服务 recruitment live broadcast service

通过网络直播的形式，由用人单位确认的主播介绍岗位信息，和求职者互动交流，促进用人单位与求职者匹配的人力资源交流活动。

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具备招聘服务岗位专业知识。

4.2 服务场所

服务场所应符合DBXX/T XXXX. 1—202X第4章的相关要求。

4.3 个人信息安全

用人单位、求职者信息的收集、存储、使用以及保护等相关行为应遵守GB/T 35273及个人信息保护法、人力资源服务机构管理相关规定。

4.4 服务要求

提供招聘服务应符合人力资源市场、人力资源服务机构管理相关规定，具体包括但不限于以下要求：

- a) 建立招聘信息管理制度，依法对用人单位所提供材料的真实性、合法性进行审查，并将相关审查材料存档备核；
- b) 接受用人单位委托招聘外国人的，符合外国人在中国就业管理相关规定；
- c) 发布招聘信息真实、合法、有效，不应含有民族、种族、性别、宗教信仰等方面的歧视性内容，不应违反国家规定，在户籍、地域、身份等方面设置限制人力资源流动的条件；
- d) 在业务活动中收集用人单位信息的，不应泄露或者违法使用所知悉的商业秘密；
- e) 建立和完善举报投诉处理机制，公布举报投诉方式，及时受理并处理有关举报投诉；
- f) 提供网络招聘服务机构，涉及经营电信业务的，依法取得电信业务经营许可证，并履行网络安全和信息保护等义务；
- g) 提供直播招聘服务具备开展直播招聘活动的工作场所和设备，通过具备合法资质的直播平台开展直播招聘活动，不应含有违法和不良信息。

5 服务流程

5.1 现场招聘服务

5.1.1 招聘登记与推荐

招聘登记与推荐，服务应包括但不限于下列内容：

- a) 查验用人单位证照、资质，登记基本信息；
- b) 登记用人单位招聘需求，履行核查义务，保证信息收集、发布的合法、真实、有效，无违法内容；
- c) 与用人单位签订委托推荐协议书，内容包括但不限于：双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理；
- d) 按岗位要求对候选人进行筛选及推荐；

- e) 向用人单位提供候选人信息、确定候选人，根据单位要求协助面试；
- f) 建立服务情况跟踪机制，后续跟踪回访；
- g) 相关材料及时归档。

5.1.2 求职登记与推荐

求职登记与推荐，服务应包括但不限于下列内容：

- a) 查验求职者有效证件信息，登记基本信息；
- b) 登记求职者求职意向并约定服务事项，内容包括：双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理；
- c) 根据求职者个人条件及求职意向查询信息、匹配岗位；
- d) 向求职者推荐岗位并提供用人单位基本信息，协助应聘；
- e) 相关材料及时归档。

5.2 现场招聘会

5.2.1 现场招聘会策划

现场招聘会策划，服务应包括但不限于下列内容：

- a) 拟定现场招聘会的名称、时间、地点、主题、主办单位、协办单位；
- b) 拟定组织流程方案，设立工作组并确立职责；
- c) 拟定展位分布图、宣传推广计划；
- d) 拟定安全保卫工作方案及安全消防工作方案；
- e) 拟定突发事件应急预案。

5.2.2 现场招聘会的备案和安全许可

主办单位举办现场招聘会应事前向主管部门报送备案信息，属大型活动的，应申请取得安全许可，应符合大型群众性活动安全管理相关规定。

5.2.3 现场招聘会前组织工作

现场招聘会前，服务内容包括但不限于：

- a) 在相关宣传载体刊登现场招聘会相关信息；
- b) 组织用人单位参会，审核单位证照、资质及招聘信息；
- c) 组织协调展架搭建，安装安检设备；
- d) 检查现场招聘会各项准备工作，解决漏项或问题。

5.2.4 现场招聘会举办期间工作

现场招聘会期间，负责人和各组工作人员应按时上岗，坚守岗位，各负其责，为用人单位与求职者提供相关服务，遵从主管部门的指导、监督与检查。服务内容包括但不限于：

- a) 发现异常情况及时处理，必要时向公安、消防等有关部门报告；
- b) 现场广播需要用人单位与求职者周知的事项；
- c) 发现就业歧视、虚假招聘以及其他扰乱招聘秩序的不当招聘、应聘行为及时纠正；
- d) 统计招聘岗位达成意向情况；
- e) 落实安全保卫、安全消防工作方案，若发生突发事件，及时启动应急预案；
- f) 现场招聘会因故中止，应做好现场解释、疏导和相关事宜的善后工作。

5.2.5 现场招聘会后工作

现场招聘会后，服务内容包括但不限于：

- a) 对现场招聘会现场遗留物品进行清理，消除安全隐患；
- b) 统计现场招聘会数据信息，撰写工作总结，按时报送主管部门；
- c) 收集、整理现场招聘会相关文件、资料，并归档。

5.2.6 现场招聘会取消

因故变更或取消现场招聘会，服务内容包括但不限于：

- a) 停止现场招聘会筹备工作；
- b) 在原宣传载体刊登因故取消招聘会的通告；
- c) 于原定举办日到现场做好说明解释和善后工作；
- d) 为用人单位办理退费等事宜；
- e) 主办单位应以书面形式向主管部门报告善后处理情况。

5.3 网络招聘服务

5.3.1 单位招聘与用人推荐

单位招聘与用人推荐，服务内容包括但不限于：

- a) 为用人单位提供招聘者账号注册服务，并对用人单位提交的材料合法性、真实性进行审核。对用人单位提交的审核资料进行登记归档，并定期核验更新；
- b) 与用人单位通过合同、协议等方式约定具体服务内容，提供相应服务；
- c) 为通过注册审核的用人单位提供招聘信息发布服务；
- d) 建立健全招聘信息发布审查和投诉处理机制，如发现违反法律法规、违反平台规则的内容，应采取不予审核通过、警示提醒、限期改正、限制账号功能、关闭账号、禁止重新注册等处置措施，涉及违法犯罪的，可依法提交有关司法机关处理；
- e) 根据用人单位发布的招聘信息，为用人单位推荐求职者；
- f) 经求职者同意，为用人单位提供求职者联系方式、完整简历等相关信息；
- g) 协助用人单位开展面试、发布录用通知、提醒等工作。

5.3.2 个人求职与岗位推荐

个人求职与岗位推荐，服务内容包括但不限于：

- a) 为求职者提供简历注册服务，简历信息采集内容可包括但不限于基本信息、求职意向、教育经历、工作经历、项目经历等；
- b) 可为求职者提供简历模板、简历制作、简历上传、简历优化等服务与功能；
- c) 应建立简历审核机制，明确审核标准，如发现违反法律法规，违反平台规则的内容，应采取不予审核通过、警示提醒、限期改正、限制账号功能、关闭账号、禁止重新注册等处置措施，涉及违法犯罪的，可依法提交有关司法机关处理；
- d) 经求职者同意，综合求职者的求职意向、工作经历、职业技能、地理位置等要素，运用算法原理等为求职者推荐岗位。

5.3.3 在线沟通

在线沟通，服务内容包括但不限于：

- a) 可为用人单位与求职者提供在线沟通服务；

- b) 可为用人单位与求职者提供虚拟号码服务，依据求职者授权向用人单位提供求职者的手机号码或平台脱敏后的虚拟号码，使用用人单位与求职者取得联系。

5.3.4 简历投递与面试

简历投递与面试，服务内容包括但不限于：

- a) 求职者可在网络招聘平台上向用人单位投递简历、接受用人单位的面试邀请等；
- b) 在征得用人单位与求职者同意且保障用户个人信息安全的前提下，可提供线上语音、视频面试或笔试等服务。

5.4 网络招聘会

5.4.1 网络招聘会前组织工作

网络招聘会前，服务内容包括但不限于：

- a) 确定网络招聘会的主题、时间、主办单位、协办单位，明确面向的用人单位与求职者；
- b) 制定工作流程方案、参会要求、报名方式、咨询途径、宣传推广计划、网络突发事件应急预案；
- c) 发布网络招聘会宣传广告，做好网络招聘信息预发布工作；
- d) 对用人单位与求职者报名信息进行审核、登记。

5.4.2 网络招聘会举办期间工作

网络招聘会期间，服务内容包括但不限于：

- a) 密切跟进、监督、管理网络招聘会进展，及时处理异常情况；
- b) 关注网络招聘会互动情况，及时提供咨询回复服务；
- c) 对突发事件及时处置。

5.4.3 网络招聘会后工作

网络招聘会后，服务内容包括但不限于：

- a) 对网络招聘会数据信息进行统计、分析，对网络招聘会开展情况进行总结；
- b) 收集、整理网络招聘会相关文件、资料，并进行归档。

5.4.4 网络招聘会取消

因故变更或取消网络招聘会，服务内容包括但不限于：

- a) 及时在原发布网络招聘会信息媒体、网络招聘服务平台发布因故变更或取消网络招聘会的公告；
- b) 按约定为用人单位办理退费等事宜。

5.5 直播招聘服务

5.5.1 直播招聘服务前

直播招聘服务前，服务内容包括但不限于：

- a) 确定直播主题、直播平台、直播时间、直播时长、用人单位名录和数量、岗位数量、直播背景板、宣传海报、主持人及嘉宾数量等；
- b) 制定直播流程、网络突发事件应急预案；
- c) 对用人单位资质、证照材料和招聘信息进行采集，并对其合法性、真实性进行审核，避免招聘信息出现民族、种族、性别、宗教信仰等歧视性内容。

5.5.2 直播招聘服务期间

直播招聘服务期间，服务内容包括但不限于：

- a) 介绍直播活动主题、承办单位、企业名录和数量、岗位数量等基本信息；
- b) 介绍与重点求职者群体和用人单位相关的就业政策；
- c) 介绍岗位名称、招聘人数、专业等岗位要求、简历投递方式等信息；
- d) 从简历撰写、面试技巧、入职准备等方面进行职业指导交流互动；
- e) 关注直播活动开展情况，及时提供咨询回复服务、及时处置突发事件。

5.5.3 直播招聘服务结束后

直播招聘服务后，服务内容包括但不限于：

- a) 对直播招聘数据信息进行统计、分析，对效果进行跟踪；
- b) 对直播招聘服务开展情况进行总结；
- c) 收集、整理直播招聘服务相关文件、资料，并进行归档。

5.5.4 直播招聘服务取消

因故变更或取消直播招聘服务，服务内容包括但不限于：

- a) 及时在原发布直播招聘活动信息媒体、网络服务平台发布因故变更或取消直播招聘服务公告；
- b) 按约定为用人单位办理退费等事宜。

6 服务评价与改进

服务评价与改进按照DBXX/T XXXX. 1—202X第10章的相关规定执行。

参 考 文 献

- [1] 《大型群众性活动安全管理条例》 2007年9月14日 国务院令505号
 - [2] 《互联网信息服务管理办法》 2011年1月8日 国务院令292号
 - [3] 《人力资源市场暂行条例》 2018年6月29日 国务院令700号
 - [4] 《网络招聘服务管理规定》 2020年12月18日 人社部令44号
 - [5] 《中华人民共和国个人信息保护法》 2021年8月20日 第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过
 - [6] 《人力资源服务机构管理规定》 2023年6月29日 人社部令50号
-

人力资源服务规范
第 3 部分：高级人才寻访服务

Specification for human resources service—
Part 3: Specification for executive search service

(征求意见稿)

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务流程	2
6 服务评价与改进	4

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第3部分。

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。

本部分代替DBXX/T 3008.5—2018《人力资源服务规范 第5部分：高级人才寻访》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 更改了“术语和定义”的部分内容（见第3章，DBXX/T 3008.8—2018的第3章）；
- 更改了“从业人员”的部分内容（见4.1，DBXX/T 3008.5—2018的4.1）；
- 更改了“数据库”的部分内容（见4.3，DBXX/T 3008.5—2018的4.3）；
- 更改了“评估报告”的部分内容（见5.5.3，DBXX/T 3008.5—2018的5.5.3）；
- 更改了“与客户沟通”的部分内容（见5.5.6，DBXX/T 3008.5—2018的5.5.6）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北冀联人力资源服务集团有限公司、河北兴冀人才资源开发有限公司、锐仕方达人才科技集团有限公司、河北诺亚人力资源发展集团有限公司。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫫、王守成、刘芳、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、闫华、黄小平、吴晓军、张攀、董艳。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DBXX/T 494.5—2007
- DBXX/T 494.5—2013
- DBXX/T 3008.5—2018

人力资源服务规范

第3部分：高级人才寻访服务

1 范围

本部分规定了高级人才寻访服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进。
本部分适用于人力资源服务机构(以下简称“服务机构”)开展高级人才寻访服务。

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/T 25124 高级人才寻访服务规范
DBXX/T XXXX. 1—XXXX 人力资源服务规范 第1部分:通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高级人才 executive

具有丰富专业知识、经验技能、创造力的高层管理人员和高级技术人员或其他稀缺人才。

[GB/T 25124—2019, 定义2.1, 有修改]

3.2

高级人才寻访 executive search service

根据客户对高级人才的需求,为其提供咨询、搜寻、甄选、评估、推荐、入职管理等系列活动。

[GB/T 25124—2019, 定义2.2, 有修改]

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具备下列条件:

- a) 具有大学本科及以上学历;
- b) 具有与寻访工作相适应的教育背景、相关专业知识和行业经验;
- c) 善于领悟理解客户的需求,具有较好的沟通能力;
- d) 严格履行保密规定,自觉维护客户和高级人才的权益;
- e) 有良好的推理分析和应变能力;
- f) 有较强语言和文字表达能力。

4.2 服务场所

设有独立的面试场所和洽谈室。

4.3 数据库

4.3.1 数据库内容

4.3.1.1 客户数据库包括以下信息：

- a) 客户名称、登记注册类型、行业类别和规模；
- b) 主要业务、产品或服务；
- c) 发展目标和战略规划；
- d) 客户新闻动态；
- e) 客户风险提示；
- f) 工作地点和环境；
- g) 职位需求信息；
- h) 其他相关信息。

4.3.1.2 人才数据库包括以下信息：

- a) 个人基本情况；
- b) 工作经历及业绩；
- c) 教育背景、培训情况
- d) 人才测评和背景调查资料；
- e) 职称、职业资格、职业技能等级情况；
- f) 其他相关信息。

4.3.2 数据库管理

4.3.2.1 资料归档并输入数据库，确保数据准确。

4.3.2.2 数据库数据应及时更新。

4.3.2.3 数据库系统应及时升级维护，确保系统安全。

5 服务流程

5.1 接受客户委托

5.1.1 查验客户提交的证照等相关材料。

5.1.2 确认客户提供的职位说明书和拟录用人才条件与要求。

5.2 需求分析

了解分析客户如下情况：

- a) 客户背景与经营状况；
- b) 组织架构与人员构成；
- c) 发展战略与目标；
- d) 拟招聘职位与应聘条件；
- e) 工作条件与薪酬福利待遇；
- f) 其他情况。

5.3 签订服务协议

与客户签订服务协议，内容包括但不限于：双方权利和义务、服务期限、收费标准、支付方式、服务保证期、保密条款、违约责任及争议处理。

5.4 提交寻访计划书

向客户提交包含对招聘职位理解、寻访目标、寻访渠道、工作进度等相关工作内容的计划。

5.5 寻访实施

5.5.1 简历甄选

根据寻访职位条件，初步筛选出基本符合条件的候选人。

5.5.2 素质测评

通过素质测评对初步筛选出的候选人的性格倾向、管理能力、专业知识与技能、工作业绩、离职原因、职业取向等要素进行评估，了解初步筛选出的候选人与职位的匹配度。

5.5.3 评估报告

根据测评结果，对初步筛选出的候选人出具书面评价报告，内容包括但不限于：

- a) 个人基本情况；
- b) 教育背景；
- c) 工作经历；
- d) 岗位职能分析；
- e) 专业能力；
- f) 管理能力；
- g) 职位匹配度；
- h) 薪酬状况；
- i) 结论。

5.5.4 确定候选人名单

将筛选出的候选人名单及相关资料提交给客户，供客户选择。

5.5.5 客户面试

通知、协助客户对候选人进行面试。

5.5.6 与客户沟通

5.5.6.1 确定客户认可的候选人。

5.5.6.2 协助客户完成薪酬谈判。

5.5.7 与候选人沟通

与候选人面谈，确认候选人对客户职位匹配度的意向。

5.5.8 协助客户录用

协助客户与候选人洽谈入职相关事宜及办理录用手续。

5.5.9 执行保密要求

5.5.9.1 寻访过程以及寻访过程中获得的客户、候选人相关信息未经同意不应泄露。

5.5.9.2 寻访过程形成的文件、资料应妥善保管。

5.6 材料归档

归档材料，内容包括但不限于：

- a) 服务协议；
- b) 客户提交的材料；
- c) 候选人的材料；
- d) 评估报告；
- e) 与客户及候选人的交流函件；
- f) 背景调查材料；
- g) 项目总结。

5.7 后续服务

5.7.1 了解被录用人员对新岗位的适应情况，并为其提供任职咨询和指导服务。

5.7.2 了解客户对录用人员的使用评价及推荐过程的满意度。

5.7.3 在服务保证期，由于入职人员离职或不胜任，按规定流程重新推荐人选。

6 服务评价与改进

除符合DBXX/T XXXX. 1—202X第10章的相关规定外，服务评价与改进还应妥善处理客户及高级人才的投诉或反馈意见，提出持续改进措施。

人力资源服务规范
第 4 部分：职业指导服务

Specification for human resources service—
Part 4: Career guidance service

(征求意见稿)

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务内容	2
6 服务流程	2
7 服务评价与改进	3
附录 A（资料性） 职业指导服务场所资源配置	4
参考文献	5

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第4部分。

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。

本部分代替DBXX/T 3008.6—2018《人力资源服务规范 第6部分：职业指导服务》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 增加了“场所要求”的内容（见4.1）；
- 更改了“场所资源配置”的部分内容（见4.3.1，DBXX/T 3008.6—2018的4.2.1）；
- 增加了“服务环境要求”的部分内容（见4.3.2，DBXX/T 3008.6—2018的4.2.2）；
- 更改了“服务内容”的部分内容（见第5章，DBXX/T 3008.6—2018的第5章）；
- 更改了“对个人职业指导服务”的部分内容（见6.1，DBXX/T 3008.6—2018的6.1）；
- 更改了“对用人单位职业指导服务”的部分内容（见6.2，DBXX/T 3008.6—2018的6.2）；
- 更改了“附录A”的部分内容（见“附录A”，DBXX/T 3008.6—2018的“附录A”）；
- 更改了“参考文献”的部分内容（见“参考文献”，DBXX/T 3008.6—2018的“参考文献”）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、北京人力资源服务行业协会、中国人事科学研究院、河北兴冀人才资源开发有限公司、河北轨道职业技术学院实训中心。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫒、王守成、刘芳、张哲峰、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、闫华、田永坡、张玉涛、杨琨。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DBXX/T 494.6—2013
- DBXX/T 3008.6—2018

人力资源服务规范

第4部分：职业指导服务

1 范围

本部分规定了职业指导服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。
本部分适用于公共人力资源服务机构（以下简称“公共服务机构”）开展职业指导服务。

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/T 33528—2017 公共就业服务 术语

GB/T 33554—2017 职业指导服务规范

DBXX/T XXXX. 1—XXXX 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

职业指导 career guidance

为劳动者求职和稳定就业、职业发展以及用人单位招用人员和合理用人提供咨询、指导、测评等服务的过程。

[GB/T 33528，定义3.3]

4 基本要求

4.1 场所要求

场所要求按照GB / T 33554—2017执行。

4.2 从业人员

从业人员应具备下列条件：

- 已取得相应职业资格证书，或掌握职业指导理论和技术；
- 具有心理学、社会学及人力资源管理等专业知识背景；
- 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策；
- 能够熟练操作计算机和使用专业工具开展工作；
- 保持职业心理健康。

4.3 服务场所

4.3.1 场所资源配置

场所资源配置要求包括：前台指导窗口、职业指导角、个人职业指导室、职业测评室、用人单位职业指导室、线上（远程）职业指导室。职业指导服务场所设施设备配置参见表A.1。

4.3.2 服务环境要求

4.3.2.1 线下职业指导区应选择场所内较为安静方便的位置，指导区室内采光良好，空气流通，色彩柔和，环境舒适。

4.3.2.2 线上职业指导通过网络、APP 等方式开展，应确保个人信息、隐私安全。

4.4 服务工具与资料

4.4.1 服务工具包括如下内容：

- a) 职业指导业务系统；
- b) 素质测评系统；
- c) 就业与创业资源评估软件；
- d) 用人单位招聘人员选拔软件；
- e) 创业决策指导系统。

4.4.2 专用资料包括如下内容：

- a) 国家就业法律、法规、政策类书籍及相关参考资料；
- b) 国家职业分类、职业标准、职业常识类书籍及相关参考资料；
- c) 职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍及相关参考资料；
- d) 其他适用于自助的职业指导资料。

5 服务内容

5.1 对个人的职业指导服务，内容包括：

- a) 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导；
- b) 素质测评指导；
- c) 职业生涯指导；
- d) 职业信息获取指导；
- e) 应聘指导；
- f) 就业心理指导；
- g) 职业培训指导；
- h) 其他服务。

5.2 对用人单位的职业指导服务，内容包括：

- a) 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导；
- b) 素质测评指导；
- c) 人员招聘指导；
- d) 单位用人指导；
- e) 在职人员指导；
- f) 其他服务。

6 服务流程

6.1 对个人职业指导服务

对个人职业指导服务，应遵循下列流程：

- a) 接待来访。建立良好的沟通，营造融洽氛围；
- b) 沟通需求。了解个人的情况和需求，讨论问题；
- c) 提出建议。引导个人提出解决方法，提出咨询建议；
- d) 实施指导。帮助来访者拟定实施计划，提供指导服务；
- e) 跟踪服务。对来访者进行跟踪服务，了解问题解决的情况，并进行有针对性的持续指导；
- f) 材料管理。相关资料整理归档。

6.2 对用人单位职业指导服务

对用人单位职业指导服务，应遵循下列流程：

- a) 接受委托。了解用人单位的情况和需求，提出职业指导项目方案；
- b) 调查研究。了解用人单位人力资源状况，分析判断用人单位在用人需求方面存在的主要问题和职业指导需求；
- c) 问题研讨。与用人单位深入沟通，听取意见，开展研讨，解释说服，提出问题解决建议；
- d) 实施指导。协助用人单位制定问题解决方案，落实解决措施；
- e) 跟踪服务。了解用人单位方案实施情况，包括实施进度、范围、实施效果；
- f) 优化辅导。结合方案执行过程中存在的问题，提出进一步改进建议；
- g) 材料管理。相关资料整理归档。

7 服务评价与改进

除符合DBXX/T XXXX. 1—202X第10章的相关规定外，服务评价与改进还应满足下列要求：

- a) 明确专门部门负责调查、处理和回复客户的投诉，保持投诉渠道畅通；
- b) 及时受理服务对象投诉，并告知当事人投诉处理结果。

附 录 A
(资料性)
职业指导服务场所资源配置

职业指导服务场所资源配置参见表A. 1。

表A. 1 职业指导服务场所资源配置表

服务窗口区域	设施设备配置
前台指导窗口	服务标识清晰，服务内容、工作流程置于醒目处公示。
职业指导角	配备满足职业指导的设施设备及相关职业指导资料。
个人职业指导室	配备满足个人指导的设施设备及录音录像设备。
职业测评室	配备满足职业测评的设施设备。
用人单位职业指导室	配备满足用人单位指导的设施设备及录音录像设备。
线上（远程）职业指导室	配备满足线上（远程）指导的设施设备。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国就业促进法》 2015 年 4 月 24 日 第十二届全国人民代表大会常务委员会第十四次会议《关于修改〈中华人民共和国电力法〉等六部法律的决定》修正
- [2] 《就业服务与就业管理规定》(2014 修订) 2014 年 12 月 23 日 人社部令第 23 号
- [3] 《关于进一步加强公共就业服务体系建设的指导意见》人社部发〔2009〕116 号
- [4] 《进一步整合资源加强基层劳动就业社会保障公共服务平台和网络建设指导意见》人社部发〔2010〕22 号
- [5] 《关于进一步加强基层平台就业工作若干问题的意见》人社部发〔2010〕37 号
-

人力资源服务规范
第 5 部分：人力资源测评服务

Specification for human resources service—
Part 5: Human Resources assessment service

(征求意见稿)

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务内容	2
6 测评工具与方法	2
7 服务流程	3
8 服务评价与改进	4
附录 A（规范性） 人力资源测评方法实施流程	5

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第5部分。

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。

本部分代替DBXX/T 3008.7—2018《人力资源服务规范 第7部分：素质测评服务》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 将“素质测评服务”部分的名称更改为“人力资源测评服务”；
 - 更改了“规范性引用文件”的部分内容（见第2章，DBXX/T 3008.7—2018的第2章）；
 - 增加了“术语和定义”的部分内容（见3.5、3.6、3.7）；
 - 删除了“术语和定义”中的部分内容（见DBXX/T 3008.7—2018的3.1、3.3、3.5、3.6、3.7、3.9、3.10、3.11、3.12、3.13、3.14、3.15、3.16、3.17）；
 - 更改了“术语和定义”中的部分内容（见3.4，DBXX/T 3008.7—2018的3.8）；
 - 更改了“服务机构”的部分内容（见4.1，DBXX/T 3008.7—2018的4.1）；
 - 更改了“设施设备”的部分内容（见4.3，DBXX/T 3008.7—2018的4.3）；
 - 更改了“服务内容”的部分内容（见第5章，DBXX/T 3008.7—2018的第5章）；
 - 增加了“测评工具与方法”的部分内容（见第6章）；
 - 删除了“接受客户测评委托”的内容（见DBXX/T 3008.7—2018的6.1）；
 - 更改了“测评实施流程”的部分内容（见7.6，DBXX/T 3008.7—2018的6.6）；
 - 更改了“提交测评报告”的部分内容（见7.7，DBXX/T 3008.7—2018的6.7）；
 - 删除了“服务要求”的内容（DBXX/T 3008.7—2018的第7章）；
 - 增加了附录A中“知识能力测试实施流程（线上）”“结构化/半结构化面试服务流程（线上）”“行为性面试实施流程”“360度反馈评价流程”（见附录A.2、A.5、A.7、A.14）；
 - 更改了“附录A”的部分内容（见“附录A”，DBXX/T 3008.7—2018的“附录A”）。
- 本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。
- 本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北冀联人力资源服务集团有限公司、河北兴冀人才资源开发有限公司、北京双高国际人力资本集团有限公司。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫵、王守成、刘芳、张哲峰、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、闫华、郭忠良、吴晓军、张攀。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

——DBXX/T 494.7—2007

——DBXX/T 494.7—2013

——DBXX/T 3008.7—2018

人力资源服务规范

第 5 部分：人力资源测评服务

1 范围

本部分规定了人力资源测评服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务要求、服务评价与改进。本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展人力资源测评服务。

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/T 30663 人才测评服务业务规范

DBXX/T XXXX. 1—XXXX 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

GB/T 30663界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

测评工具 assessment tools

对受测者的特征进行测评的技术载体。

3.2

常模 norm

用于比较和解释测评结果的参照点。

3.3

知识能力测试 knowledge and ability test

对受测者掌握相关知识的程度、运用知识解决问题的能力进行测试的人力资源测评方法。

3.4

心理测验 psychological test

根据心理学原理编制人力资源测评工具，对受测者能力和心理特征进行人力资源测评的方法。

3.5

胜任特征 competency

在承担某一任务或角色上，能够区分绩效卓越者和一般者的可测量的个体特征。

注：个体特征主要包括知识、技能、自我概念、社会角色、特质和动机等几个方面。

3.6

行为性面试 behavioral event interview

基于受测者描述的去某个工作场景或生活经历的具体情况追问的面试方法。

3.7

360 度反馈评价 360 degree feedback

由与受测者有密切工作关系的人员对受测者进行评价，全面收集关于受测者实际工作表现信息的人力资源测评方法。

注：有密切工作关系的人员包括被评价人的上级、同级、下级、服务对象、自己等。

4 基本要求

4.1 服务机构

- 4.1.1 应获得与从事服务相应的资质。
- 4.1.2 应制定适应人力资源测评服务发展需要的规章制度。
- 4.1.3 有与开展人力资源测评服务相适应的场所、设施设备和工作人员。
- 4.1.4 应具备数字化服务及管理的能力。
- 4.1.5 应向客户公开服务项目、服务流程、收费标准及争议投诉流程等相关信息。

4.2 从业人员

从业人员应具备下列条件：

- a) 了解和掌握心理学、管理学及人力资源管理相关专业知识；
- b) 具备应用测评工具和方法的专业技能；
- c) 具有良好的沟通、观察、分析判断等能力；
- d) 切实维护受测者的合法权益，遵守保密约定。

4.3 设施设备

设施设备应符合下列要求：

- a) 设有符合要求的测评服务场所，环境安静、明亮、温度适宜，且符合消防安全要求；
- b) 配备必要的办公设施设备，包括但不限于计算机、打印机、监控设备等；
- c) 具有专业数据录入及处理的设备；
- d) 线上测评配备计算机、适用网络、摄像头、服务器等信息化设备；
- e) 线上测评使用的在线考试系统宜具备能支持相应规模的测试人数、拍摄照片、录制视频、识别受测者身份、防作弊等功能。

注：线上测评指运用计算机和互联网开展的人力资源测评服务。

5 服务内容

人力资源测评服务包括但不限于：公开招聘、内部竞聘、后备选拔、人才盘点、高潜人才识别、职业生涯发展、培养发展诊断中的人力资源测评服务。

6 测评工具与方法

人力资源测评工具与方法包括但不限于：

- a) 知识能力测试；
- b) 心理测验；
- c) 面试（包括结构化面试、半结构化面试、非结构化面试、情境性面试、行为性面试等）；
- d) 评价中心技术（包括无领导小组讨论测评、文件筐测验、角色扮演、管理游戏、演讲测评等）；

- e) 资历评价;
- f) 360 度反馈评价;
- g) 其他测评方法。

7 服务流程

7.1 前期商务沟通

通过前期商务沟通, 访谈、调查客户需求, 接受测评服务委托。

7.2 拟定测评方案

依据客户需求拟定测评方案。内容包括但不限于: 测评要素、方法、工具、时间、地点, 以及工作人员职责与分工。

7.3 提交测评方案

向客户提交测评方案, 征求客户意见并完善相关内容。

7.4 签订测评服务协议

双方确认测评方案后, 应与客户签订测评服务协议, 服务协议内容包括但不限于: 双方的权利和义务、收费标准、付款方式及违约责任、争议处理办法。

7.5 测评准备

测评前应做好如下工作:

- a) 针对测评内容制定测评标准, 内容包括但不限于: 指标、计分方法、权重;
- b) 根据测评需求, 选择或开发测评工具;
- c) 设计测评实施流程;
- d) 组建测评小组, 确定小组成员和职责、分工, 并对成员进行测评前培训;
- e) 完成测评场所布置及测评材料的准备工作。

7.6 测评实施流程

测评实施流程参照附录A, 并应注意下列事项:

- a) 测评实施前, 对受测者的身份信息进行核对;
- b) 采用适宜手段对测试过程中获得的数据进行分析处理;
- c) 同一职位的评价宜由同一小组负责测试和评分, 评价人员由人力资源测评专业人员、业务领域专家或用人单位相关人员担任, 并符合相应的回避制度, 确保对受测者评价的客观、公正;
- d) 建立项目日志, 详细记录提供服务过程中的相关事宜;
- e) 对人力资源测评方案、试题、工具、结果和受测者及客户信息等予以保密。

7.7 提交测评报告

测评报告应以书面形式呈现, 内容包括但不限于: 测评分数、对受测者的评价、使用建议、根据客户需求提供测评过程信息材料。

7.8 材料归档

归档材料，内容包括但不限于：

- a) 客户资料；
- b) 测评方案；
- c) 测评服务协议；
- d) 测评小组成员名单；
- e) 受测者名单及相关证明材料；
- f) 测评试卷；
- g) 测评报告；
- h) 满意度调查表；
- i) 项目日志；
- j) 其他材料。

7.9 跟踪服务

根据客户的需求，就测评结果的后续应用提供咨询服务。

8 服务评价与改进

服务机构进行人力资源测评服务应建立项目评价机制，测评项目的服务评价与改进除符合DBXX/T XXXX. 1—202X第10章的相关规定外，还应满足下列要求：

- a) 对测评项目进行全面总结；
- b) 进行信度与效度分析，完善测评技术工具，改进测评质量。

附录 A
(规范性)
人力资源测评方法实施流程

A.1 知识能力测试（线下）实施流程

- A.1.1 进行职位分析，确定测评要素和试卷结构。
- A.1.2 编制试题。试题应具有针对性。
- A.1.3 施测准备。笔试的施测准备包括：
 - a) 准备试卷和施测用品；
 - b) 布置施测和办公场所，场所标识清晰，场内座位安排合理。
- A.1.4 知识能力测试（线下）。具体流程包括但不限于：
 - a) 确认受测者身份，宣布规则；
 - b) 分发试卷；
 - c) 受测者作答；
 - d) 监督考试并维持考试纪律；
 - e) 回收并密封试卷。
- A.1.5 评卷。具体实施流程包括但不限于：
 - a) 试评；
 - b) 校正评分标准；
 - c) 正式评卷；
 - d) 复评；
 - e) 抽查。
- A.1.6 统计分数并提交成绩报告。

A.2 知识能力测试（线上）实施流程

- A.2.1 进行职位分析，确定测评要素和试卷结构。
- A.2.2 编制试题。试题应具有针对性。
- A.2.3 施测准备。具体流程包括但不限于：
 - a) 计算机配置；
 - b) 试卷导入；
 - c) 布置人力资源测评场地和相关的办公场地。
- A.2.4 知识能力测试（线上）。具体流程包括但不限于：
 - a) 线上模拟测试；
 - b) 线上正式测试。
- A.2.5 评卷。具体流程按照A.1.5执行。
- A.2.6 统计分数并提交成绩报告。

A.3 心理测验实施流程

- A.3.1 根据测评目的，选择恰当的心理测验方法。

A. 3.2 施测准备。具体流程包括但不限于：

- a) 准备测验手册、测验题本、答题卡、测验指导语或计算机及相关软件等。测验指导语应简明、清晰、易懂；
- b) 布置施测场所。

A. 3.3 心理测验实施。具体流程包括但不限于：

- a) 提供测验题目和指导语；
- b) 受测者按照测验要求作答；
- c) 按照测验手册规定回答受测者问题；
- d) 回收答题结果。

A. 3.4 数据处理并提交评价报告。

A. 4 结构化/半结构化面试（线下）实施流程

A. 4.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A. 4.2 编制试题，并附评分参考。

A. 4.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A. 4.4 施测准备。具体流程包括但不限于：

- a) 准备面试资料和测试用品；
- b) 布置施测场所，包括面试室和候测室。

A. 4.5 结构化/半结构化面试（线下）实施。具体流程包括但不限于：

- a) 确认受测者身份，确定面试顺序，宣布规则；
- b) 受测者入场，宣读指导语；
- c) 提问，受测者回答问题，评价人员进行评分。

A. 4.6 统计分数，提交测评结果。

A. 5 结构化/半结构化面试（线上）实施流程

A. 5.1 进行职位分析，确定人力资源测评要素，设计评分表。

A. 5.2 编制试题及评分参考。

A. 5.3 对评价人员进行培训。

A. 5.4 施测准备。具体流程包括但不限于：

- a) 计算机配置；
- b) 布置人力资源测评场地和相关的办公场地。

A. 5.5 结构化/半结构化面试（线上）。具体流程包括但不限于：

- a) 线上设备调试；
- b) 线上核验受测者身份，确定面试顺序，宣布规则；
- c) 评价人员线上提问及评分；
- d) 根据需要进行视频核验。

A. 5.6 统计分数。

A. 6 非结构化面试实施流程

A. 6.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

- A. 6.2 选择合格的评价人员，并进行培训。
- A. 6.3 施测准备。具体流程按照A. 5. 4执行。
- A. 6.4 非结构化面试实施。具体流程按照A. 5. 5执行。
- A. 6.5 提交测评结果。

A. 7 行为性面试实施流程

- A. 7.1 进行职位分析，确定人力资源测评要素和观察要点，设计评分表。
- A. 7.2 编制试题、追问方向和评分参考。
- A. 7.3 对评价人员进行培训。
- A. 7.4 施测准备。具体流程按照A. 5. 4执行。
- A. 7.5 行为性面试实施。具体流程包括但不限于：
 - a) 核验受测者身份，确定面试顺序，宣布规则；
 - b) 评价人员提问并追问；
 - c) 评价人员收集、记录面试信息并评分。
- A. 7.6 统计分数并出具评价报告。

A. 8 评价中心实施流程

- A. 8.1 进行职位分析，确定评价标准。
- A. 8.2 设计评价方案，包括评价中心的评价方法组合、时间安排、人员组织。
- A. 8.3 选择合格的评价人员，并进行培训。
- A. 8.4 施测准备。根据所选择的评价方法进行相应的准备，包括测验材料、题本、评分表、测试用品、场所等。
- A. 8.5 评价中心实施。具体流程包括但不限于：
 - a) 确认受测者身份，宣布规则；
 - b) 根据所选择的评价方法进行测试实施；
 - c) 评价人员按照评价方法进行评分。
- A. 8.6 形成评价中心综合报告，反馈评价结果。

A. 9 无领导小组讨论测评实施流程

- A. 9.1 进行职位分析，确定测评要素和观察要点，设计评分表。
- A. 9.2 编制讨论题目，内容应包括指导语、讨论主题和讨论步骤。
- A. 9.3 选择合格的评价人员，并进行培训。
- A. 9.4 施测准备。具体流程包括但不限于：
 - a) 准备讨论题本、评分表和测试用品；
 - b) 布置施测场所。受测者座位以环形或U形摆放，评价人员的位置以便于观察为宜。
- A. 9.5 无领导小组讨论测试实施。具体流程包括但不限于：
 - a) 确认受测者身份，宣布规则；
 - b) 将受测者分组，每组5人~9人；
 - c) 发放讨论资料；
 - d) 受测者按给定的时间准备；

e) 受测者个人陈述, 自由讨论, 评价人员进行评分。

A. 9. 6 统计分数, 提交测评结果。

A. 10 文件筐测验实施流程

A. 10. 1 进行职位分析, 确定测评要素, 设计评分表。

A. 10. 2 编制测验材料。

A. 10. 3 选择合格的评价人员, 并进行培训。

A. 10. 4 施测准备。具体流程包括但不限于:

- a) 准备测验材料、答题册、指导语等;
- b) 布置施测场所。

A. 10. 5 文件筐测验实施。具体流程包括但不限于:

- a) 确认受测者身份, 宣布规则, 发放材料, 宣读指导语;
- b) 受测者在给定时间内完成规定的任务, 评价人员进行评分。

A. 10. 6 统计分数, 提交测评结果。

A. 11 角色扮演实施流程

A. 11. 1 进行职位分析, 确定测评要素, 设计评分表。

A. 11. 2 设计角色情境。

A. 11. 3 选择合格的评价人员, 并进行培训。

A. 11. 4 施测准备。具体流程包括但不限于:

- a) 准备相关材料和用品;
- b) 布置施测场所, 评价人员的位置以便于观察为宜。

A. 11. 5 角色扮演实施。具体流程包括但不限于:

- a) 确认受测者身份, 宣布规则, 说明角色要求;
- b) 宣读指导语, 受测者在给定时间内完成规定的任务, 评价人员进行评分。

A. 11. 6 统计分数, 提交测评结果。

A. 12 管理游戏实施流程

A. 12. 1 进行职位分析, 确定测评要素, 设计评分方式。

A. 12. 2 设计管理游戏。

A. 12. 3 选择合格的评价人员, 并进行培训。

A. 12. 4 施测准备。具体流程包括但不限于:

- a) 准备相关材料和用品;
- b) 布置施测场所。评价人员的位置以便于观察为宜。

A. 12. 5 管理游戏实施。具体流程包括但不限于:

- a) 确认受测者身份, 宣布规则, 发放管理游戏相关用品;
- b) 受测者进行管理游戏, 评价人员进行评分。

A. 12. 6 统计分数, 提交测评结果。

A. 13 演讲测评实施流程

- A. 13.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。
 - A. 13.2 设计演讲题目。
 - A. 13.3 选择合格的评价人员，并进行培训。
 - A. 13.4 施测准备。具体流程包括但不限于：
 - a) 准备演讲题目、评分表和测试用品；
 - b) 布置施测场所。评价人员的位置以便于观察为宜。
 - A. 13.5 演讲测评实施。具体流程包括但不限于：
 - a) 确认受测者身份，宣布规则，发放演讲题目；
 - b) 宣读指导语，受测者演讲，评价人员进行评分。
 - A. 13.6 统计分数，提交测评结果。
- A. 14 360度反馈评价实施流程**
- A. 14.1 进行职位分析，确定评价指标和评价者权重。
 - A. 14.2 施测准备。具体流程包括但不限于：
 - a) 编制评价题目
 - b) 对受测者进行360度反馈评价目的、评价方式、评价注意事项等培训。
 - A. 14.3 360度反馈评价实施。具体流程按照7.6执行。
 - A. 14.4 分析评价数据与信息，出具评价报告。
- A. 15 基于大数据的云测评实施流程**
- A. 15.1 确定测评要素。
 - A. 15.2 确定测评模型或模块，并在测评系统上生成在线测评问卷。
 - A. 15.3 选择合格的评价服务人员，进行培训。
 - A. 15.4 施测准备。具体流程包括但不限于：
 - a) 准备测评登录账户和密码；
 - b) 搭建施测环境，主要包括电脑、网络等。
 - A. 15.5 基于大数据的云测评的实施。具体流程包括但不限于：
 - a) 确认受测者身份核验受测者身份，宣布规则；
 - b) 受测者在线作答并提交试卷。
 - A. 15.6 统计分数，测评系统后台自动计算测评分数，并呈现测评结果。
-

人力资源服务规范
第 6 部分：人力资源培训服务

Specification for human resources service—
Part 6: Human recourses training service

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 培训内容	2
6 服务流程	2
7 服务评价与改进	3

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第6部分。

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。

本部分代替了DBXX/T 3008.8—2018《人力资源服务规范 第8部分：培训服务》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 将“培训服务”更改为“人力资源培训服务”；
- 更改了“术语和定义”中部分内容（见3.1，DBXX/T 3008.8—2018的3.1）；
- 增加了“从业人员”的部分内容（见4.1，DBXX/T 3008.8—2018的4.1）；
- 增加了“培训机构”的部分内容（见4.2，DBXX/T 3008.8—2018的4.2）；
- 删除了“广告宣传”“培训师资”“培训教材”“设施设备”的内容（见DBXX/T 3008.8—2018的4.4、4.5、4.6、4.7）；
- 更改了“培训内容”的部分内容（见第5章，DBXX/T 3008.8—2018的第5章）；
- 更改了“编制培训方案”的部分内容（见6.1.2，DBXX/T 3008.8—2018的6.2.1）；
- 更改了“培训准备”的部分内容（见6.2，DBXX/T 3008.8—2018的6.2）；
- 更改了“培训过程”的部分内容（见6.3，DBXX/T 3008.8—2018的6.3）；
- 更改了“培训变更或取消”的部分内容（见6.4，DBXX/T 3008.8—2018的6.4）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北兴冀人才资源开发有限公司、河北轨道职业技术学院实训中心。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫵、王守成、刘芳、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、闫华、孙悦、吴晓军、张犇、杨琨。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DBXX/T 494.8—2007

——DBXX/T 494. 8—2013

——DBXX/T 3008. 8—2018

人力资源服务规范

第 6 部分：人力资源培训服务

1 范围

本部分规定了人力资源培训服务的基本要求、培训内容、服务流程、服务评价与改进。
本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展人力资源培训服务。

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/T 32624—2016 人力资源培训服务规范

DBXX/T XXXX. 1—XXXX 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人力资源培训服务 human resources training service

为满足或提高培训对象在工作中需要的能力和素质而提供的培养和训练过程。

[GB/T 32624—2016，定义2.1]

注：培训形式分为线上和线下两种；培训来源分为社会培训和委托培训。

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具备如下条件：

- a) 熟悉培训项目流程；
- b) 熟悉线上培训网络、AAP 等使用；
- c) 具有良好的组织、管理、沟通与协调能力；
- d) 具有较强的责任心。

4.2 培训机构

- 4.2.1 具有独立的培训教室和固定的服务场所。
- 4.2.2 建立或租用线上培训系统、APP 等平台。
- 4.2.3 具有健全的教学与管理制制度。
- 4.2.4 具有专职培训管理人员和签约培训教师。
- 4.2.5 制定突发事件应急预案。内容包括但不限于：
 - a) 组织机构和责任人；

- b) 对自然灾害、设施设备故障处理预案;
- c) 线上培训系统故障处理预案;
- d) 对伤病救助处理预案;
- e) 其他紧急情况的处理预案。

4.2.6 建立培训项目日志，做好培训活动的记录。

4.3 培训场所

4.3.1 场所面积应满足培训项目要求，并与参训人数相适应。

4.3.2 场所设施应符合安全、消防要求。

4.3.3 场所的照明和通风良好，远离噪声等干扰，温度适宜。

4.4 数据库

数据库按照GB/T 32624—2016 3.4执行。

5 培训内容

内容包括但不限于：

- a) 人力资源和社会保障相关法律法规、规章制度、政策文件培训；
- b) 人力资源和社会保障理论与实务培训；
- c) 员工能力素质培训；
- d) 管理能力培训；
- e) 岗位培训；
- f) 职业道德和诚信服务培训；
- g) 就业指导、创业和职业发展培训；
- h) 职称、职业资格、职业技能等级考前培训；
- i) 其他培训。

6 服务流程

6.1 培训策划

6.1.1 培训需求分析。培训需求分析包括客户委托培训需求分析和社会培训需求分析。

6.1.2 编制培训方案。内容包括但不限于：

- a) 项目主题与内容；
- b) 项目负责人；
- c) 培训对象与规模；
- d) 培训对象素质能力；
- e) 培训课程体系框架；
- f) 培训师资素质能力；
- g) 培训方式与方法；
- h) 培训时间与地点；
- i) 经费预算。

6.2 培训准备

- 6.2.1 匹配培训资源，选用与培训内容适合的教材、培训教师、设备等，确定培训项目。
- 6.2.2 组织编写或选用教材、教具。可选定正式出版的教材或自编教材。
- 6.2.3 选择线下培训场所或线上培训平台。
- 6.2.4 选用培训教师，沟通培训内容。
- 6.2.5 招收学员。

6.3 培训过程

- 6.3.1 布置线下培训场所或线上培训系统平台，线上培训应保持网络畅通。
- 6.3.2 按培训方案实施培训。
- 6.3.3 对学员实施考核。

6.4 培训变更或取消

培训因故变更或取消应及时通知学员及相关人员，并妥善处理相关事宜。

6.5 培训评估

6.5.1 确定评估内容

评估内容包括但不限于培训内容与课程安排、培训质量与培训效果、完成培训工作的效率、工作人员服务质量、教师授课质量。

6.5.2 确定评估类型

评估类型包括但不限于自我评估、委托培训客户对培训效果进行评估、学员对授课教师与项目管理进行评估。

6.5.3 确定评估方法

评估方法包括但不限于访谈、座谈会、满意度调查。

6.6 材料归档

归档材料，内容包括但不限于：

- a) 项目立项、审批报告与批复；
- b) 项目日志；
- c) 培训教材、课件与相关资料；
- d) 图片与音像资料；
- e) 培训评估资料。

7 服务评价与改进

服务机构进行人力资源培训服务应建立项目评价机制，人力资源培训项目的服务评价与改进除符合DBXX/T XXXX. 1—202X第10章的相关规定外，还应满足下列要求：

- a) 对培训项目进行全面总结；
- b) 项目实施结束后开展客户满意度调查；
- c) 及时处理客户投诉，向当事人反馈处理结果。

人力资源服务规范
第 7 部分：人力资源管理咨询服务

Specification for human resources service—
Part 7: Human resources management consultation service

(征求意见稿)

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务内容	1
6 服务流程	2
7 服务评价与改进	4

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第7部分。

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。

本部分代替了3008.9—2018《人力资源服务规范 第9部分：人力资源管理咨询服务》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 更改了“术语和定义”的部分内容（见3.1，DBXX/T 3008.9—2018的3.1）；
- 更改了“服务设备”的部分内容（见4.2，DBXX/T 3008.9—2018的4.2）；
- 更改了“服务内容”的部分内容（见第5章，DBXX/T 3008.9—2018的第5章）；
- 更改了“签订协议”的部分内容（见6.1.3，DBXX/T 3008.9—2018的6.1.3）；
- 更改了“成立项目组”的部分内容（见6.2.1，DBXX/T 3008.9—2018的6.2.1）；
- 更改了“准备资料”的部分内容（见6.2.2，DBXX/T 3008.9—2018的6.2.2）；
- 更改了“收集客户资料”的部分内容（见6.3.1，DBXX/T 3008.9—2018的6.3.1）；
- 更改了“方案实施”的部分内容（见6.5.3，DBXX/T 3008.9—2018的6.5.3）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北兴冀人才资源开发有限公司、河北诺亚人力资源发展集团有限公司。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫒、王守成、刘芳、王新文、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、闫华、邵妍、张犖、董艳。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DBXX/T 494.9—2007
- DBXX/T 494.9—2013
- DBXX/T 3008.9—2018

人力资源服务规范

第7部分：人力资源管理咨询服务

1 范围

本部分规定了人力资源管理咨询服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展人力资源管理咨询服务。

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/T 32625—2016 人力资源管理咨询服务规范
DBXX/T XXXX. 1—XXXX 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人力资源管理咨询 human resources management consultation

根据客户要求，依据其组织目标，进行内部、外部环境调研和分析，明确人力资源管理规划和人力资源管理目标，制定人力资源管理解决方案的服务过程。

[GB/T 32625—2016，定义2.2]

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具有从事人力资源管理咨询服务的相关专业知识和管理工作经验。

4.2 服务设备

应配备与咨询相关的调研、分析、记录、演示等电子设备及其他所需设备。

4.3 服务环境

服务环境按照GB/T 32625—2016 3.2执行。

5 服务内容

服务内容，包括但不限于：

- a) 人力资源战略规划；
- b) 组织架构与管控模式设计；

- c) 岗位及职位体系设计;
- d) 招聘分析与动态管理;
- e) 薪酬福利管理体系设计;
- f) 绩效评估和管理体系设计;
- g) 培养与开发体系设计;
- h) 员工关系管理;
- i) 员工职业生涯管理;
- j) 并购中的人力资源整合;
- k) 组织文化咨询。

6 服务流程

6.1 项目需求确认

6.1.1 客户沟通

6.1.1.1 沟通前准备。内容包括但不限于:

- a) 确定参与沟通的咨询顾问;
- b) 拟定服务说明;
- c) 了解客户基本情况及相关行业业务特点。

6.1.1.2 沟通过程。内容包括但不限于:

- a) 向客户介绍服务机构及咨询顾问;
- b) 倾听客户陈述, 了解客户需求;
- c) 回应客户提出的问题;
- d) 详细记录关键信息, 并对不足信息补充提问。

6.1.2 制定咨询建议方案

具体流程包括但不限于:

- a) 整理、归纳访谈记录;
- b) 讨论、分析客户需求;
- c) 撰写项目建议。内容包括但不限于: 项目需求分析与设计思路、咨询方法和技术工具、项目团队介绍、确定项目目标和周期、项目报价。

6.1.3 签订协议

与客户签订协议。内容包括但不限于: 服务目标、服务内容与范围、服务交付方式、服务周期和时限、付款方式、保密条款、违约条款、人员配备等。

6.1.4 建立项目日志

建立项目日志并对提供服务的全过程做好记录。

6.2 项目准备

6.2.1 成立项目组

6.2.1.1 确定项目经理

项目经理应具有三年以上项目咨询的经历，全面掌握人力资源管理咨询服务各模块内容和咨询技巧，有全局观念，具有较强的计划、组织、协调、分析、判断、决策能力和良好的人际交往、沟通能力及语言表达能力。

6.2.1.2 确定项目顾问

项目顾问应具有项目咨询的工作经历，掌握人力资源管理相关业务的咨询内容和咨询技巧，具有良好的人际交往、沟通能力和逻辑分析能力。

6.2.1.3 明确职责分工

项目经理的工作职责为：项目总体计划、阶段计划、周计划的制定，并组织实施；项目组成员各阶段工作安排，协调、控制进度，审核成果，项目组成员绩效考评，与客户联系沟通。

项目顾问的工作职责为：撰写项目报告、搜集相关资料，完成交办的其他工作。

6.2.2 准备资料

准备资料。内容包括但不限于：

- a) 国家法律法规、规章制度、政策文件相关材料；
- b) 行业相关资料；
- c) 人力资源管理相关资料；
- d) 标杆企业资料；
- e) 客户资料。

6.2.3 确认项目计划和时间安排

确认项目的时间进度安排。

6.3 项目诊断

6.3.1 收集客户资料。内容包括但不限于：

- a) 公司章程或单位职能；
- b) 内刊、宣传资料；
- c) 经营范围、行业基本情况、业务情况；
- d) 客户背景、发展历程、规划、工作计划、工作总结；
- e) 组织架构、部门设置、岗位设定及职位描述；
- f) 内部管理及人力资源管理制度；
- g) 客户薪酬结构；
- h) 绩效执行现状；
- i) 员工基本情况。

6.3.2 问卷调查或访谈。

6.3.3 诊断分析与撰写报告。

6.3.4 向客户提交报告。

6.4 方案设计

6.4.1 起草咨询方案。

6.4.2 与客户沟通、交换意见。

6.4.3 修正方案。

6.4.4 形成最终咨询方案。

6.5 方案实施

6.5.1 方案实施准备。内容包括但不限于：制定实施计划、组成实施小组、对方案所涉及的人员进行相关培训等。

6.5.2 对方案的实施进行指导。

6.5.3 对方案实施情况及时了解、反馈意见并提供跟踪服务。

6.6 执行保密要求

6.6.1 访谈内容未经客户同意不应向项目组以外人员透露。

6.6.2 项目过程及最终形成的文件、资料应妥善保管。

6.6.3 保守商业和技术秘密，不应泄露与项目相关的事宜。

6.7 项目评估

6.7.1 对项目成果的评估。包括客户、专家组和项目小组对项目成果的评估。

6.7.2 对项目团队的评估。包括客户、机构领导对项目团队的评估，项目经理对项目顾问的评估。

6.8 材料归档

归档材料。内容包括但不限于：

- a) 项目报告；
- b) 项目日志；
- c) 客户及行业背景资料；
- d) 培训资料；
- e) 图片与音像资料；
- f) 工具及技术方法。

7 服务评价与改进

服务机构进行人力资源管理咨询服务应建立项目评价机制，人力资源管理咨询服务项目的服务评价与改进除符合DBXX/T XXXX. 1—202X第10章的相关规定外，还应满足下列要求：

- a) 建立项目跟踪记录；
 - b) 对项目实施进行评估和总结；
 - c) 项目实施结束后开展客户满意度调查。
-

人力资源服务规范
第 8 部分：流动人员人事档案管理服务

Specification for human resources service—
Part 8: Specification for personnel archive management service for
the floating population

(征求意见稿)

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 机构和从业人员	1
5 档案管理范围	1
6 服务内容及要求	2
7 档案统计	4
8 档案管理服务信息化	4
9 服务评价与改进	4
附录 A（规范性） 人事档案材料的分类	5
附录 B（规范性） 人事档案材料、档案卷盒、档案袋的样式和规格	6
参考文献	7

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第8部分。

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。

本部分代替了DBXX/T 3008.10—2018《人力资源服务规范 第10部分：流动人员人事档案管理服务》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 增加了“术语和定义”（见第3章）；
- 更改了“机构和从业人员”的部分内容（见第4章，DBXX/T 3008.10—2018的3.1、3.2）；
- 更改了“档案管理范围”的部分内容（见第5章，DBXX/T 3008.10—2018的第4章）；
- 更改了“档案的接收”的部分内容（见6.1.1.1.2，DBXX/T 3008.10—2018的5.1.1.1.2）
- 更改了“档案材料收集鉴别与归档”的部分内容（见6.2.2，DBXX/T 3008.10—2018的5.2.2）
- 更改了“档案保管”的部分内容（见6.3.2，DBXX/T 3008.10—2018的5.3.2.1）；
- 更改了“附录A”的部分内容（见“附录A”，DBXX/T 3008.10—2018的“附录A”）；
- 更改了“附录B”的部分内容（见“附录B”，DBXX/T 3008.10—2018的“附录B”）；
- 更改了“参考文献”的部分内容（见参考文献，DBXX/T 3008.10—2018的参考文献）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、河北省人才服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北冀联人力资源服务集团有限公司、诚通人力资源有限公司。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫒、王守成、刘芳、王新文、吴锁柱、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、闫华、丁国杰、吴晓军。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DBXX/T 494.10—2007
- DBXX/T 494.10—2013
- DBXX/T 3008.10—2018

人力资源服务规范

第8部分：流动人员人事档案管理服务

1 范围

本部分规定了流动人员人事档案管理服务机构和从业人员、档案管理范围、服务内容及要求、档案统计、档案管理服务信息化、服务评价与改进。

本部分适用于从事流动人员人事档案管理服务的人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展流动人员人事档案管理服务。

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/T 32623—2016 流动人员人事档案管理服务规范

DBXX/T XXXX. 1—XXXX 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

GB/T 33529界定的术语和定义适用于本文件。

4 机构和从业人员

4.1 流动人员人事档案由县级以上（含县级）人民政府设立的公共就业和人才服务机构以及经省级人力资源社会保障行政部门授权的单位管理。

4.2 从业人员应具备下列条件：

- a) 具有档案管理专业知识和技能；
- b) 严格遵守流动人员人事档案管理规定和保密制度；
- c) 熟悉人力资源、社会保障、档案管理等法律法规、规章制度、政策文件；
- d) 政治素质好、专业能力强、作风正派，关键核心岗位选配中共党员。

5 档案管理范围

具有从事流动人员人事档案管理资质的服务机构，受用人单位或个人委托可管理下列人员人事档案：

- a) 非公有制经济组织和社会组织聘用人员的人事档案；
- b) 辞职辞退、解除（终止）聘用（劳动）合同、取消录（聘）用、被开除等与用人单位解除或终止人事（劳动）关系的未就业的原机关公务员、国有企事业单位的管理人员和专业技术人员、军队文职人员的人事档案；
- c) 未就业的高校毕业生及中专毕业生的人事档案；

- d) 自费出国（境）留学的高校毕业生及其他因私出国（境）人员的人事档案；
- e) 外国企业常驻代表机构的中方雇员的人事档案；
- f) 自由职业或灵活就业人员的人事档案；
- g) 其他流动人员的人事档案。

6 服务内容及要求

6.1 档案接收与转递

6.1.1 档案接收

6.1.1.1 单位委托档案的接收

6.1.1.1.1 建立单位委托档案管理服务关系应符合下列要求：

- a) 查验委托存档单位提交的证明材料和其他可供参考的材料；
- b) 与委托存档单位签订档案管理服务协议。内容包括但不限于双方权利和义务、违约责任及争议处理办法。

6.1.1.1.2 单位委托档案的接收程序：

- a) 审核委托存档单位同意接收档案的证明材料及经办人、拟调人员的身份证明；
- b) 审核提交材料无误后，向拟调人员的原存档单位出具商调函；
- c) 按照国家有关规定审核档案材料，接收档案时实行告知承诺制。拟接收的档案管理机构应对照材料目录清单认真审核甄别，对缺少关键材料的，一次性告知所缺材料及其可能造成的影响，经本人作出书面知情说明、承诺补充材料后予以接收，或与原工作单位协商退回并补充材料；对缺少非关键材料的，应采取先存后补方式予以接收，并督促指导流动人员补充相关缺失材料；

注：关键材料一般是指用于核定流动人员的出生日期、参加工作时间、入党时间、学历学位、工作经历等重要信息的材料。

- d) 审核合格办理档案接收手续，并登记备案，编号入库；
- e) 本着诚信真实的原则，单位宜提供信用证明。

6.1.1.2 个人委托档案的接收

个人委托档案的接收程序：

- a) 审核调档申请人的身份证明；
- b) 审核提交材料无误后，向调档申请人的原存档单位出具商调函；
- c) 按照国家有关规定审核档案材料，接收档案时实行告知承诺制。拟接收的档案管理机构应对照材料目录清单认真审核甄别，对缺少关键材料的，一次性告知所缺材料及其可能造成的影响，经本人作出书面知情说明、承诺补充材料后予以接收，或与原工作单位协商退回并补充材料；对缺少非关键材料的，应采取先存后补方式予以接收，并督促指导流动人员补充相关缺失材料；

注：关键材料一般是指用于核定流动人员的出生日期、参加工作时间、入党时间、学历学位、工作经历等重要信息的材料。

- d) 审核合格后，与个人签订档案管理服务协议，办理档案接收手续；
- e) 对接收档案登记备案，编号入库；
- f) 本着诚信真实的原则，个人宜提供信用证明。

6.1.2 档案转出

档案转出应按下列程序办理：

- a) 确认档案接收单位档案管理资质、审核调档手续、核实经办人身份；
- b) 检查核对档案材料，解除委托存档关系，办理档案转出手续；
- c) 及时办理档案转接的签收和交接登记；
- d) 查收档案转递通知单回执，对商调函、回执等资料及时整理归档。

6.2 档案材料收集鉴别与归档

6.2.1 收集鉴别档案材料应符合下列要求：

- a) 归档材料对象明确、齐全完整、文字清楚、内容真实、填写规范、手续完备；
- b) 归档材料一般为原件。证书、证件等特殊情况需用复印件存档的，注明复制时间，并加盖材料制作单位公章或人事关系所在单位组织（人事）部门公章。

6.2.2 对收集的档案材料应按照附录 A 的要求进行分类并归档。对符合要求的材料，应在接收后 2 个月内将材料归入本人档案并做好登记备案。不符合归档要求的材料退还并说明原因。

6.3 档案整理与保管

6.3.1 档案整理

6.3.1.1 整理档案材料应按附录 A 进行分类，依档案材料形成的时间、材料内容的主次关系排列，分类准确、编排有序、目录清楚、装订整齐，对装订成卷的档案验收后入库保存。

6.3.1.2 档案材料、档案卷盒、档案袋的样式和规格应符合附录 B 的要求。

6.3.1.3 应对档案材料进行编目，著录类号、材料名称、时间、份数、页数等项目。

6.3.1.4 档案材料按照一人一档的方法整理。

6.3.2 档案保管

档案保管应符合下列要求：

- a) 建立与档案工作发展相适应的专用档案库房，配置铁质的档案柜或档案密集架；
- b) 档案库房满足防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等要求，按照 GB/T 32623—2016 8.2 执行；
- c) 档案库房、阅档场所（室）、整理场所、办公场所分开；
- d) 建立档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度和办事流程；
- e) 定期将档案实物与档案名册、档案信息数据库进行核对。

6.4 档案利用与服务

6.4.1 档案查借阅

档案查借阅应遵守下列要求：

- a) 查阅人事档案按照查阅档案的规定办理审批手续；
- b) 做好档案查阅登记备案以及催还核对入库手续；
- c) 档案外借时，由借阅单位以书面形式说明理由，经批准并办理登记手续后，方可借出并限期归还；
- d) 查借阅档案遵守保密和阅档规定。

6.4.2 出具人事证明

出具人事证明应按下列要求办理：

- a) 审核委托存档单位相关证明材料；
- b) 审核个人委托存档人员的身份证件及其他证明文件；
- c) 依据档案记载出具证明并加盖公章。

6.4.3 审核专业技术人员职业资格、技能人员职业资格、执业资格等申报材料

审核专业技术人员职业资格、技能人员职业资格、执业资格等申报材料，应按下列要求办理：

- a) 审核委托存档单位相关证明材料；
- b) 审核个人委托存档人员的身份证件及其他证明文件；
- c) 审核委托存档人员的人事档案并在符合条件的申报材料上加盖公章；
- d) 对获得专业技术人员职业资格、技能人员职业资格、执业资格等的个人考评材料收集鉴别归档。

6.4.4 提供政审服务

提供政审服务按下列要求办理：

- a) 审核委托存档单位相关证明材料；
- b) 审核个人委托存档人员的身份证件、经办人身份证件、政审函及其他证明文件；
- c) 依据档案记载出具政审复函并加盖公章。

6.4.5 中共党员组织关系接转

6.4.5.1 中共党员组织关系接收按下列要求办理：

- a) 审核中共党员组织关系介绍信、拟转入人员身份证件；
- b) 审核材料无误后，登记并核实个人基本信息，录入管理信息系统；
- c) 将中共党员编入支部并告知党员；
- d) 填写并发出中共党员组织关系回执；
- e) 将中共党员组织关系介绍信、登记材料等资料及时整理归档。

6.4.5.2 中共党员组织关系转出按下列要求办理：

- a) 确认中共党员组织关系接收单位、审核经办人身份证件；
- b) 办理中共党员组织关系转出手续；
- c) 查收中共党员组织关系介绍信回执，将回执等资料及时整理归档。

7 档案统计

档案统计按照GB/T 32623—2016第10章执行。

8 档案管理服务信息化

档案管理服务信息化按照GB/T 32623—2016第11章执行。

9 服务评价与改进

服务评价与改进按照DBXX/T XXXX. 1—202X第10章的相关规定执行。

附 录 A
(规范性)
人事档案材料的分类

A.1 档案材料分类

A.1.1 履历材料。

A.1.2 自传材料。

A.1.3 鉴定、考核、考察材料。

A.1.4 学历学位、职业（任职）资格和评聘专业技术职务材料。

A.1.5 政治历史情况的审查材料。

A.1.6 参加中国共产党、共青团及民主党派的材料。

A.1.7 奖励材料。

A.1.8 涉纪涉法材料。

A.1.9 录用、任免、招工、调动、聘用、转业、复员退伍、工资、待遇、出国（境）、退（离）休、退职材料及各种代表会代表登记表等材料。

A.1.10 其他可供参考有保存价值的材料。

附录 B

(规范性)

人事档案材料、档案卷盒、档案袋的样式和规格

B.1 档案材料和目录

人事档案材料和目录采用国际标准A4纸型(297mm×210mm)。材料左边应当留有25mm的装订边,字迹材料应当符合档案保护要求。

A4纸型的人事档案材料和目录按照靠左下对齐的方式打3孔装订,中间孔距上、下孔(从孔中心算起)83mm,下孔距材料底边54mm,孔中心距左边沿12mm,孔直径为5mm。档案中原有小于A4纸型且已按照要求装订的档案材料,不需要重新打孔和裱糊。

B.2 档案卷盒

人事档案卷盒规格按照A4纸型相应调整,分为310mm×225mm×25mm、310mm×225mm×35mm和310mm×225mm×45mm三种。卷盒设3个装订立柱,装订立柱中心距左边内沿15mm,下装订立柱距卷盒底边54mm,中间装订立柱距上、下装订立柱(从装订立柱中心算起)83mm,装订立柱直径为4mm。卷盒背脊标签规格相应调整为310mm×22mm、310mm×32mm和310mm×42mm三种。“人事档案”字样为楷体72磅,“正本”字样为小初号宋体,颜色为正红色;卷盒为浅黄色。

B.3 人事档案袋

人事档案袋规格按照A4纸型相应调整为:320mm×235mm×30mm、320mm×235mm×40mm和320mm×235mm×50mm三种。

材料质量:可根据条件选用牛皮纸。

袋面项目:“人事档案袋”、“姓名”、“制作单位”。

字体和字的颜色与档案卷面相同。“单位”在“姓名”下边,各项目字间距离参照档案卷面安排。

参 考 文 献

- [1] 《干部人事档案工作条例》 2018年11月20日 中共中央办公厅 中办发〔2018〕60号
- [2] 《企业职工档案管理工作规定》 1992年6月9日 劳动部、国家档案局 劳力字〔1992〕33号
- [3] 《流动人员人事档案管理服务规定》 2021年12月29日 中共中央组织部、人社部等五部门 人社部发〔2021〕112号
- [4] 《干部档案材料收集归档规定》 2009年7月16日 中共中央组织部 中组发〔2009〕12号
- [5] 《关于做好文件改版涉及干部人事档案有关工作的通知》 2012年6月5日 中共中央组织部 组通字〔2012〕28号
- [6] 《关于进一步加强流动人员人事档案管理服务工作的通知》 2014年12月 中共中央组织部、人社部等五部门 人社部发〔2014〕90号
- [7] 《人力资源社会保障部办公厅关于简化优化流动人员人事档案管理服务的通知》 2016年5月 人社部办公厅 人社厅发〔2016〕75号
- [8] 《中华人民共和国档案法》 2020年6月20日第十三届全国人民代表大会常务委员会第十九次会议修订
-

人力资源服务规范
第 9 部分：人力资源服务外包

Specification for human resources service—
Part 9: Human resources services outsourcing

(征求意见稿)

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务内容	1
6 服务流程	2
7 服务评价与改进	3

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第9部分。

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。

本部分代替了DBXX/T 3008.11—2018《人力资源服务规范 第11部分：人力资源外包服务》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 删除了“服务内容”中的“内部竞聘外包服务”“绩效评估外包服务”“员工培训外包服务”（见DBXX/T 3008.11—2018的5.2、5.3、5.5）；
- 更改了“人力资源事务服务外包”的部分内容（见5.2，DBXX/T 3008.11—2018的5.6）；
- 增加了“人力资源岗位服务外包”“其他人力资源服务外包”的内容（见5.3、5.5）；
- 删除了“服务要求”的内容（见DBXX/T 3008.11—2018的第6章）；
- 更改了“签订服务协议”“执行保密要求”的部分内容（见6.4、6.6，DBXX/T 3008.11—2018的7.4、7.6）；
- 将“服务质量要求”更改为“交付服务”，并更改了部分内容（见6.5，DBXX/T 3008.11—2018的7.5）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北兴冀人才资源开发有限公司、河北诺亚人力资源发展集团有限公司、中智（北京）经济技术合作有限公司。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫒、王守成、刘芳、范小虎、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、闫华、崔岩、张攀、周茜。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DBXX/T 494.11—2013
- DBXX/T 3008.11—2018

人力资源服务规范

第9部分：人力资源服务外包

1 范围

本部分规定了人力资源服务外包的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。
本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展人力资源服务外包。

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/T 33530—2017 人力资源外包服务规范

DBXX/T XXXX.1—XXXX 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人力资源服务外包 human resources outsourcing services

按照客户委托要求，承接客户人力资源管理、开发、配置及相关专业服务的活动。

[GB/T 33530—2017，定义2.1，有修改]

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具备以下条件：

- a) 具有从事人力资源服务外包的专业知识和技能；
- b) 熟悉人力资源和社会保障等方面的政策法规；
- c) 具备良好的职业素养。

4.2 设施设备

设施设备应具备以下条件：

- a) 配备满足人力资源服务外包的设备；
- b) 具有安全、长期保管归档材料的设施设备；
- c) 具有网络支持数据加密和多层密码保护等安全措施，并具备应对突发事件等极端情况处置和数据恢复功能；
- d) 具有承载数据的专用数据库和服务器，由专人负责，为客户提供安全、高效的网络服务平台。

5 服务内容

5.1 招聘流程服务外包，内容包括但不限于：

- a) 确定单位需求；
- b) 拟订招聘计划；
- c) 人员甄选评估；
- d) 员工背景调查；
- e) 提供选用决策建议。

5.2 人力资源事务服务外包，内容包括但不限于：

- a) 协助客户员工办理入职、离职管理服务，协助客户员工办理社保、档案、人事关系转接；
- b) 协助客户员工办理就业接收等相关手续；
- c) 协助客户员工办理人事相关证明、证件；
- d) 协助客户员工办理户籍相关手续；
- e) 协助客户设计与完善客户人力资源管理规章制度；
- f) 提供劳动合同管理服务，代客户以客户名义与员工签订劳动合同，协调处理劳动关系纠纷，受客户委托参与劳动关系调解工作；
- g) 协助客户员工办理社会保险、住房公积金缴纳及相关待遇申领手续。

5.3 人力资源岗位服务外包，内容包括但不限于：

- a) 根据客户需求，明确岗位职责和岗位服务方案与标准；
- b) 对服务客户人员的工作过程进行指导和用工管理；
- c) 对服务客户人员进行上岗前培训，履行安全管理及教育义务；
- d) 接受客户的管理监督和服务评价；
- e) 接受客户对现场服务过程的安全保障和行为管理；
- f) 根据业务场景需要，接受客户提供的相关材料或者资料，并遵守使用规则。

5.4 薪酬福利管理服务外包，内容包括但不限于：

- a) 薪酬结构设计；
- b) 薪酬计算与发放；
- c) 薪酬查询与表单提供；
- d) 个税代扣代缴；
- e) 法定福利管理与实施；
- f) 雇员福利管理与实施；
- g) 体检和健康计划实施。

5.5 其他人力资源服务外包。

6 服务流程

6.1 了解客户需求，内容包括但不限于：

- a) 收集客户资料，深入了解客户情况；
- b) 根据服务需求和客户的业务特点，与客户进行初步洽谈；
- c) 编制客户访谈提纲和需求调查表，进行需求调查分析。

6.2 制订服务外包方案，内容包括但不限于：

- a) 依据客户的行业背景、发展方向、需求特点，起草服务外包方案；
- b) 与客户沟通，进行方案修正完善，并得到客户确认。

6.3 提交服务外包方案。向客户提交符合客户需求的服务外包方案。

6.4 签订服务协议。协议内容包括但不限于：双方权利和义务、收费标准、付费方式、服务周期、保密条款及违约责任、争议处理办法。

6.5 交付服务。各环节服务质量应满足下列要求：

- a) 按照协议约定的服务内容，与客户紧密配合，确认工作流程和时间节点；
- b) 按照外包各项服务的法律法规、操作流程和手续要求，告知员工需要配合的事项；
- c) 了解客户所属领域的专业知识或管理技能，为客户提供人力资源服务专业性解答和科学管理；
- d) 提供面向员工的各项服务；
- e) 客观、真实地对各项服务的过程和结果做出完整、准确记录；
- f) 向客户反馈实施结果和发现的问题并提供解决建议；
- g) 按协议约定收取服务费用。

6.6 执行保密要求。内容包括但不限于：

- a) 不得泄露客户相关信息；
- b) 服务外包过程形成的文件、资料应妥善保管。

6.7 材料归档。归档材料应包括但不限于：双方签订的协议、客户资料、外包实施方案、服务外包过程中形成的文件、资料。

7 服务评价与改进

服务机构进行服务外包应建立项目评价机制，服务评价与改进除符合DBXX/T XXXX. 1—202X第10章的相关规定外，还应满足下列要求：

- a) 对服务外包项目进行全面总结；
 - b) 定期开展客户满意度调查；
 - c) 及时处理客户投诉，向当事人反馈处理结果。
-

人力资源服务规范
第 10 部分：劳务派遣服务

Specification for human resources service—
Part 10:Labor dispatch service

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务内容	2
6 服务流程	2
7 时点控制	3
8 竞业限制	4
9 执行安全保密要求	4
10 服务评价与改进	4
参考文献	5

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第10部分。

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。

本部分代替了DBXX/T 3008.12—2018《人力资源服务规范 第10部分：劳务派遣》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 更改了“基本要求”的部分内容（见第4章，DBXX/T 3008.12—2018的第4章）；
- 增加了“服务内容”的内容（见第5章）；
- 更改了“服务流程”的部分内容（见第6章，DBXX/T 3008.12—2018的5.1、5.2、5.3、5.5.1、5.5.5、5.7）；
- 更改了“派遣员工招聘流程”部分内容（见6.4.1，DBXX/T 3008.12—2018的5.4.1）；
- 更改了“告知用人单位与派遣员工签订岗位管理或服务约定时”的部分内容（见6.5.4，DBXX/T 3008.12—2018的5.5.5）；
- 增加了“劳动合同的续订”的内容（见6.7）；
- 增加了“应急处理”的内容（见6.10）；
- 更改了“时点控制”的部分内容（见第7章，DBXX/T 3008.12—2018的6.1、6.2、6.3、6.5）；
- 更改了“竞业限制”的部分内容（见第8章，DBXX/T 3008.12—2018的6.4）；
- 更改了“执行安全保密要求”的部分内容（见第9章，DBXX/T 3008.12—2018的6.6）；
- 更改了“服务评价与改进”的部分内容（见第10章，DBXX/T 3008.12—2018的第7章）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北冀联人力资源服务集团有限公司、河北兴冀人才资源开发有限公司、北京东方慧博人力资源顾问股份有限公司。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫫、王守成、刘芳、范小虎、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、闫华、孙大元、吴晓军、张玉涛。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

——DBXX/T 494. 12—2007

——DBXX/T 494. 12—2013

——DBXX/T 3008. 12—2018

人力资源服务规范

第 10 部分：劳务派遣服务

1 范围

本部分规定了劳务派遣服务的基本要求、服务内容、服务流程、时点控制、竞业限制、执行安全保密要求、服务评价与改进。

本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展劳务派遣服务。

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/T 33529—2017 人力资源服务术语

DBXX/T XXXX. 1—XXXX 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

劳务派遣 labor dispatch

人力资源服务机构依法与劳动者签订劳动合同，按照协议将劳动者派至用工单位工作，由用工单位对劳动者的劳动过程进行指挥、监督和管理的一种用工形式。

[GB/T 33529，定义11.1]

3.2

时点控制 time control

全部或阶段完成工作任务的最后时间要求。

3.3

竞业限制 competition restrictions

在劳动合同终止或者解除后的一定期限内，劳动者不应到与用工单位生产或者经营同类产品、从事同类业务的有竞争关系的其他用人单位工作，或者自己开业生产或经营与用工单位有竞争关系的同类产品或者业务的限制性行为。

4 基本要求

除符合DBXX/T XXXX. 1—202X第6章的相关规定外，还应具备如下条件：

- a) 取得法律法规规定的相关资质；
- b) 有不少于五人的专职服务团队；
- c) 派遣业务运营管理规范；

d) 有业务系统或技术工具，对派遣业务、派遣员工实行信息化管理。

5 服务内容

劳务派遣服务包括但不限于：合规用工建议、人员接转、劳动关系管理、项目管理和其他辅助服务等。

6 服务流程

6.1 需求评估与洽商

6.1.1 服务机构核验用工单位的基本情况，对用工单位的服务需求情况进行分析评估，提供用工服务方案。

6.1.2 服务机构与用工单位进行合作洽商，确定服务方案、报价及执行细节。

6.2 签订劳务派遣协议

与用工单位签订劳务派遣协议，内容包括但不限于双方权利和义务、收费标准、付费方式、服务周期、违约责任及争议处理等内容。

6.3 制定方案

根据用工单位确认的服务需求，服务机构制定履约工作方案，明确招聘需求、薪资标准、流程节点、风控规则等内容。

6.4 确定派遣员工

6.4.1 派遣员工招聘应符合下列流程：

- a) 与用工单位确认招聘简章、筛选标准、招聘流程、时间节点要求等信息，并对招聘信息进行合规审核；
- b) 通过服务机构自身或用工单位指定的渠道进行派遣候选人员信息搜寻，根据用工单位的招聘要求及空编情况，用线上线下的手段，提供招聘补员服务；
- c) 按照事先约定，对搜寻到的派遣候选人员进行筛选和审查；
- d) 确认拟派遣员工基本信息真实有效，身体健康；
- e) 通知用工单位以书面形式确认派遣员工。

6.4.2 培训和调整。服务机构配合用工单位对已确定入职的派遣员工进行入职培训。经培训无法满足用工单位岗位要求的，进行岗位或人员调整。

6.5 确认劳动关系

6.5.1 按照法律法规要求与派遣员工签订纸质或电子劳动合同。劳动合同中应明确派遣员工的工作岗位、工作地点、劳动报酬、福利待遇、合同期限、工时制度等要素。

6.5.2 对派遣员工进行入职培训。内容包括但不限于：

- a) 管理要求；
- b) 办事流程；
- c) 服务内容；
- d) 劳动纪律；

e) 相关政策。

6.5.3 发放员工手册。内容包括但不限于：

- a) 入职与离职注意事项；
- b) 人事档案、组织关系的转递与管理；
- c) 工资及福利待遇；
- d) 社会保险、住房公积金缴纳；
- e) 劳动纪律。

6.5.4 告知用工单位与派遣员工签订岗位管理或服务约定时，应符合以下要求：

- a) 派遣员工自愿；
- b) 用工单位岗位需要；
- c) 不应与服务机构和派遣员工签订的劳动合同内容相悖；
- d) 服务机构按照法律法规、规章制度、政策文件要求对派遣员工进行安全生产宣教，协同用工单位进行安全生产管理。

6.5.5 工资发放与社会保险缴纳，应符合以下要求：

- a) 按照劳动合同约定按时发放派遣员工的工资；
- b) 为派遣员工按时缴纳社会保险费用；
- c) 为派遣员工按时缴纳住房公积金；
- d) 代扣代缴个人所得税。

6.6 劳动合同的变更

6.6.1 用工单位提出变更

服务机构接到用工单位要求变更劳动合同相关条款时，应与派遣员工协商一致后，在约定的时间内处理完毕。

6.6.2 派遣员工提出变更

服务机构接到派遣员工要求变更劳动合同相关条款时，应以书面形式与用工单位协商一致后，在约定的时间内处理完毕。

6.7 劳动合同的终止与解除

用工单位与派遣员工终止或解除劳动合同时，服务机构与派遣员工按政策规定办理相关劳动合同终止或解除手续。

6.8 劳务派遣协议的终止与解除

服务机构与用工单位就劳务派遣协议的终止与解除协商达成一致，并根据协议履行相关手续。

6.9 应急处理

为用工单位提供劳务派遣项目中的突发情况、群体事件、劳动争议等的协助处理。

7 时点控制

7.1 时点要求

服务机构在服务过程中，应按法律法规、规章制度、政策文件规定的时点要求履行相应服务。重要服务时点包括：

- a) 在劳动合同中明确工资发放时点；
- b) 根据属地政策要求按时汇总社会保险相关数据、完成申报手续；
- c) 自派遣员工用工之日起 30 日内与其签订劳动合同，首次订立劳动合同的期限不应少于二年；
- d) 劳动合同即将到期时，服务机构至少提前 30 日征询用工单位及派遣员工续订/终止意向，在劳动合同到期前完成续订/终止手续；
- e) 派遣员工劳动合同解除的情况，服务机构根据相关法律法规要求执行时点控制；
- f) 服务机构在解除或者终止劳动合同后 15 日内为派遣员工办理档案和社会保险关系转移手续；
- g) 在派遣员工发生工伤后，根据属地政策要求进行报备、提报工伤认定申请材料；
- h) 对结束劳动关系的派遣员工，其劳动合同及相关资料的保管期不少于二年。

7.2 时点服务规范

服务机构在服务过程中，应根据管理制度要求提供高质量的履约服务。常见的服务时点包括：

- a) 派遣员工的增减，在当月末报表中体现；
- b) 派遣员工发生工伤、群体事件等突发事件，从接报到介入处理时间不超过 12 小时；
- c) 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 48 小时；
- d) 派遣员工或用工单位投诉，从接报到介入处理时间不超过 3 个工作日；
- e) 服务机构至少在派遣员工到达法定退休年龄前 6 个月通知其准备材料，进行退休手续预审；
- f) 服务机构每年至少进行一次客户满意度调查，包括服务满意度、服务质量、服务反馈速度、问题解决能力、意见建议等。

8 竞业限制

根据用工单位需求，服务机构确认派遣员工有关竞业限制的期限、范围及竞业限制补偿等事项，履行竞业限制相关的告知、手续签订等服务。

9 执行安全保密要求

服务机构建立信息安全相关制度体系，除符合DBXX/T XXXX. 1—202X第7章的相关规定外，执行安全保密要求还应满足下列要求：

- a) 对劳务派遣业务运行中涉及的用工单位、派遣员工及运行信息进行安全保密管理；
- b) 服务机构妥善保管派遣服务过程形成的文件、资料，不应泄露用工单位、派遣员工相关信息。

10 服务评价与改进

除符合DBXX/T XXXX. 1—202X第10章的相关规定外，服务评价与改进还应满足下列要求：

- a) 服务机构保留日常服务的相关纸质或电子档案；
- b) 用工单位对服务机构的投诉率控制在 2%以内。

参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国劳动合同法》 2007年6月29日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过 根据2012年12月28日第十一届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议《关于修改〈中华人民共和国劳动合同法〉的决定》修正

[2] 《中华人民共和国社会保险法》 2010年10月28日第十一届全国人民代表大会常务委员会第十七次会议通过 根据2018年12月29日第十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议《关于修改〈中华人民共和国社会保险法〉的决定》修正

[3] 《中华人民共和国劳动合同法实施条例》 2008年9月18日 国务院令 第535号

[4] 《劳务派遣暂行规定》 2014年3月1日 人社部令 第22号

[5] 《工伤保险条例》 2003年4月27日 国务院令 第375号公布 根据2010年12月20日《国务院关于修改〈工伤保险条例〉的决定》修订



ICS 点击此处添加 ICS 号
CCS XXXX

DB XX

北 京 市 地 方 标 准

DB XX/T XXXX—202X
代替 DB 11/T 3009—2018

人力资源服务机构等级划分与评定

Ranking and assessment of human resources service organization

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

引言 IV

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务机构等级划分与代号 1

5 服务机构等级基本条件 2

6 服务机构等级认定与评定 6

附录 A（规范性） 人力资源服务机构等级评价办法 8

附录 B（规范性） 人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算办法 19

附录 C（资料性） 人力资源服务机构等级评定申报表 62

参考文献 91

前 言

为推进京、津、冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京、津、冀区域内适用，现予发布。

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。

本文件替代DB11/T 3009—2018《人力资源服务机构等级划分与评定》。

本文件与DB11/T 3009—2018相比，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

——更改了“5服务机构等级评定基本条件”中“基本要求”“从业人员”“设备设施”“规章制度”的要求（见5，DB 11/T 3009—2018的5）；

——增加了“6服务机构等级评定与管理”中“评定原则”的内容（见6.2.5）；

——更改了“6服务机构等级评定与管理”中“服务机构申请等级评定提交材料”的内容（见6.3.2，DB 11/T 3009—2018的6.3.2）；

——更改了“6服务机构等级评定与管理”中“服务机构等级、证书和标志管理”的内容（见6.4.1，DB 11/T 3009—2018的6.4.1）；

——更改了“附录A人力资源服务机构等级评价办法”中“二级指标、评价内容和权重”的（见表A.1-3，DB 11/T 3009—2018的A.1-3）；

——删除了“附录A人力资源服务机构等级评价办法”中“加分项”的内容（见DB 11/T 3009—2018的表A.4）；

——删除了“附录B人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算办法”中“求职招聘服务评价量化指标分值及计算方法”“招聘洽谈会服务评价量化指标分值及计算方法”“信息网络服务评价量化指标分值及计算方法”的内容（见DB 11/T 3009—2018的表B.1-3）；

——增加了“附录B人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算办法”中“招聘服务评价量化指标分值及计算方法”的要求（见表B.1）；

——更改了“附录B人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算办法”中“信息化管理程度”的名称和要求（见表B.2，B.4，B.5，B.7-B.9，DB 11/T 3009—2018的表B.4，B.6，B.7，B.9-B.11）。

——更改了“附录B人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算办法”中“材料归档”的要求（见表B.2-B.6，B.7-B.9，DB 11/T 3009—2018的表B.4-B.8，B.10-B.11）；

——更改了“附录C人力资源服务机构等级申报表”的内容（见表C.1，DB 11/T 3009—2018的表C.1）；

——更改了“参考文献”的内容（见参考文献，DB 11/T 3009—2018的参考文献）。

本文件由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本文件起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、河北省人才服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北兴冀人才资源开发有限公司。

本文件主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫵、王守成、刘芳、范小虎、吴锁柱、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歆、孙悦、王佳丽、张玉涛。

本文件所代替的标准历次版本发布情况为：

——DB11/T 495—2007

——DB11/T 495—2013

——DB11/T 3009—2018

引 言

为了更好贯彻落实《京津冀协同发展规划纲要》，推动京津冀人力资源市场协同发展，完善人力资源服务标准体系，促进三地人力资源服务业标准化建设和规范化管理，提升服务质量和效率，获得人力资源服务业最佳秩序，按照国家法律法规的有关规定，遵循人力资源服务国家标准的相关内容，在调查和测试验证的基础上，针对近几年贯标中出现的实际问题进行了第二次修订。

本文件通过建立人力资源服务机构和服务项目评价指标体系，对影响人力资源服务质量的从业人员、设施设备、服务环境、服务内容、工作流程、基本要求等因素予以规范，以期不断提升人力资源服务机构的服务水平和发展质量。

人力资源服务机构等级划分与评定

1 范围

本文件规定了人力资源服务机构等级划分与代号、等级划分的基本条件及机构等级评定与管理。本文件适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）的等级划分与评定。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

从业人员 employees

从事人力资源服务业务岗位的工作人员。

3.2

主营业务 main business

业务量占本机构总业务量或经济收入占年度营业收入20%及以上的服务项目。

4 服务机构等级划分与代号

4.1 服务机构等级用英文字母 A 及其数量表示，从低到高依次为 A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级五个等级。

4.2 服务机构等级的划分实行评价要素量化打分与基本条件评定相结合的原则。机构评定等级时，除应满足相应等级的基本条件外，还应满足相应等级的分值要求。等级与分值的对应关系，如表 1 所述。

表1 等级与分值对应关系表

服务机构等级代号	分值
A	50~99
AA	100~139
AAA	140~199
AAAA	200~239
AAAAA	240 及以上

4.3 服务机构量化打分的分值计算方法按附录 A 执行，服务项目量化打分的标准按附录 B 执行。

5 服务机构等级基本条件

5.1 A级

A级服务机构应具备下列条件：

- a) 基本要求：成立满1年以上，取得人力资源服务许可证或备案凭证，开展劳务派遣业务的取得劳务派遣经营许可证，未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故。
- b) 注册资本：注册资本不少于10万元人民币，或净资产达到30万元人民币以上。
- c) 从业人员：
 - 1) 从业人员中具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员不少于5人；
 - 2) 本科及以上学历的比例不低于15%；
 - 3) 年度业务培训人均不少于40课时，并能提供相关证明。
- d) 设备设施
 - 1) 基础设施：
 - 固定服务场所建筑面积不少于50 m²；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：满足办公及服务需求。
- e) 服务环境：
 - 1) 服务机构所在地交通便利；
 - 2) 公共信息图形符合GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9等规定；
 - 3) 相关证照及服务内容、工作流程和收费标准等置于服务场所显著位置；
 - 4) 为客户提供项目介绍、服务须知等资料；
 - 5) 服务场所标识明显，环境整洁，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序，整洁美观。
- f) 规章制度：
 - 1) 员工手册，内容包括但不限于：机构简介、服务理念、职业道德、行为准则；
 - 2) 职位说明书，内容包括但不限于：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准；
 - 3) 管理制度，内容包括但不限于：人员、财务、行政、业务、安全、保密、消防、投诉举报处理等。

5.2 AA级

AA级服务机构应具备下列条件：

- a) 基本要求：成立满1年以上，取得人力资源服务许可证或备案凭证，开展劳务派遣业务的取得劳务派遣经营许可证，未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故。
- b) 注册资本：注册资本不少于20万元人民币，或净资产达到40万元人民币以上。
- c) 从业人员：

- 1) 从业人员不少于 10 人，具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于 50%；
 - 2) 本科及以上学历的比例不低于 25%；
 - 3) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- d) 设备设施
- 1) 基础设施：
 - 固定服务场所建筑面积不少于 100 m²；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：满足办公及提供服务需求。
- e) 服务环境：
- 1) 服务机构所在地交通便利；
 - 2) 公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定；
 - 3) 相关证照及服务内容、工作流程和收费标准等置于服务场所显著位置；
 - 4) 为客户提供项目介绍、服务须知等资料；
 - 5) 服务场所标识明显，环境整洁，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序，整洁美观。
- f) 规章制度：
- 1) 员工手册，内容包括但不限于：机构简介、服务理念、职业道德、行为准则；
 - 2) 职位说明书，内容包括但不限于：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准；
 - 3) 管理制度，内容包括但不限于：人员、财务、行政、业务、安全、保密、消防、投诉举报处理等。

5.3 AAA 级

AAA级服务机构应具备下列条件：

- a) 基本要求：成立满 1 年以上，取得人力资源服务许可证或备案凭证，开展劳务派遣业务的取得劳务派遣经营许可证，未被列入国家企业信用信息公示系统经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故。
- b) 注册资本：注册资本不少于 30 万元人民币，或净资产达到 100 万元人民币以上。
- c) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 12 人，具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于 55%；
 - 2) 本科及以上学历的比例不低于 35%；
 - 3) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- d) 设备设施
 - 1) 基础设施：
 - 固定服务场所建筑面积不少于 300 m²，并设有洽谈室；
 - 仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 150 m²；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；

- 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
- 2) 办公设备：满足办公及提供服务需求。
- e) 服务环境：
 - 1) 服务机构所在地交通便利；
 - 2) 公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定；
 - 3) 相关证照及服务内容、工作流程和收费标准等置于服务场所显著位置；
 - 4) 为客户提供项目介绍、服务须知等资料；
 - 5) 服务场所标识明显，环境整洁，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序，整洁美观。
- f) 规章制度：
 - 1) 员工手册，内容包括但不限于：机构简介、服务理念、职业道德、行为准则；
 - 2) 职位说明书，内容包括但不限于：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准；
 - 3) 管理制度，内容包括但不限于：人员、财务、行政、业务、安全、保密、消防、投诉举报处理等。

5.4 AAAA 级

AAAA级服务机构应具备下列条件：

- a) 基本要求：成立满 1 年以上，取得人力资源服务许可证或备案凭证，开展劳务派遣业务的取得劳务派遣经营许可证，未被列入国家企业信用信息公示系统经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故。
- b) 注册资本：注册资本不少于 50 万元人民币，或净资产达到 600 万元人民币以上。
- c) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 30 人，仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，从业人员不少于 20 人；
 - 2) 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于 60%；
 - 3) 本科及以上学历的比例不低于 45%；
 - 4) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- d) 设备设施：
 - 1) 基础设施：
 - 服务场所建筑面积不少于 600 m²，其中客户服务厅建筑面积不少于 80 m²，并设有洽谈室；
 - 仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 400 m²；
 - 在 300 米内有停车场；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：满足办公及提供服务需求。
- e) 服务环境：
 - 1) 服务机构所在地交通便利；
 - 2) 公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定；

- 3) 相关证照及服务内容、工作流程和收费标准等置于服务场所显著位置;
 - 4) 为客户提供项目介绍、服务须知等资料;
 - 5) 服务场所标识明显,环境整洁,通风良好,照明适度;
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序,整洁美观;
 - 7) 服务环境满足无障碍相关标准要求。
- f) 规章制度:
- 1) 员工手册,内容包括但不限于:机构简介、服务理念、职业道德、行为准则;
 - 2) 职位说明书,内容包括但不限于:职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准;
 - 3) 管理制度,内容包括但不限于:人员、财务、行政、业务、安全、保密、消防、投诉举报处理等。

5.5 AAAAA 级

AAAAA级服务机构应具备下列条件:

- a) 基本要求:成立满1年以上,取得人力资源服务许可证或备案凭证,开展劳务派遣业务的取得劳务派遣经营许可证,未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单,无重大安全质量事故。
- b) 注册资本:注册资本不少于100万元人民币,或净资产达到1200万元人民币以上。
- c) 从业人员:
 - 1) 从业人员不少于80人,仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构,从业人员不少于30人;
 - 2) 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于65%;
 - 3) 从业人员本科及以上学历的比例不低于55%;
 - 4) 年度业务培训人均不少于40课时,并能提供相关证明。
- d) 设施设备:
 - 1) 基础设施:
 - 服务场所建筑面积不少于2,000 m²,其中客户服务厅建筑面积不少于300 m²,并设有洽谈室;
 - 仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构,服务场所建筑面积不少于800 m²;
 - 在300米内有停车场;
 - 采暖和制冷设备能够正常使用;
 - 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施;
 - 消防、安全设施配置完善、有效,标识明显清晰;
 - 2) 办公设备:满足办公及提供服务需求。
- e) 服务环境:
 - 1) 服务机构所在地交通便利;
 - 2) 公共信息图形符合GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9等规定;
 - 3) 相关证照及服务内容、工作流程和收费标准等置于服务场所显著位置;
 - 4) 为客户提供项目介绍、服务须知等资料;
 - 5) 服务场所标识明显,环境整洁,通风良好,照明适度;
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序,整洁美观;

- 7) 服务环境满足无障碍相关标准要求。
- f) 规章制度：
 - 1) 员工手册，内容包括但不限于：机构简介、服务理念、职业道德、行为准则；
 - 2) 职位说明书，内容包括但不限于：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准；
 - 3) 管理制度，内容包括但不限于：人员、财务、行政、业务、安全、保密、消防、投诉举报处理等。

6 服务机构等级认定与评定

6.1 评定机构

6.1.1 评委会组成应具有广泛代表性。评委会负责研究制定等级评定工作制度和规程，负责服务机构等级的评定和管理。

6.1.2 评委会成员应具备以下条件：

- a) 从事本专业工作 10 年以上；
- b) 具有实际工作经验，熟悉本行业的国内外最新发展状况和理论研究动态，在本行业中有较高的知名度；
- c) 熟悉本领域法律法规及相关政策，掌握本专业有关的技术标准、技术规范和技术规程；
- d) 能够正常履职，完成相关评审工作任务。

6.1.3 评委会下设办公室，负责服务机构等级认定与评定工作的具体实施。

6.2 评定原则

6.2.1 公开、公正、公平。

6.2.2 定性与定量相结合。

6.2.3 实行统一标准、统一程序、统一管理。

6.2.4 在本行政区域内，服务机构如设有分支机构，可合并资源申报等级评定。

6.2.5 申报等级评定数据统计时间为申报上一年度。

6.3 评定程序

6.3.1 受理服务机构等级评定申请采取不定期方式，服务机构存在违法违规等重大问题，不予受理。

6.3.2 服务机构申请等级评定应提交如下材料：

- a) 人力资源服务机构等级评定申报表（参见附录 C）；
- b) 人力资源服务许可证、劳务派遣经营许可证、企业法人营业执照、事业单位法人证书、民办非企业单位登记证书等副本及其复印件；
- c) 财务报表资料；
- d) 其他材料。

6.3.3 受理与评定应遵守以下流程：

- a) 接到服务机构申请材料后，评委会办公室应组织专家组，在 20 个工作日内完成审核工作，并反馈意见；
- b) 材料审核合格的机构，专家组应在 30 个工作日内组织完成现场评查，并向评委会提交书面评查报告；
- c) 评委会在收到评查报告后，适时组织评审工作并出具评定结果；

- d) 对于通过评定的服务机构应予以公示，公示时间不少于 10 个工作日；
- e) 在公示期间收到举报的，评委会办公室应查证情况，如举报情况属实，提交评委会重新评定；
- f) 对于未通过评定的服务机构，由评委会办公室通知服务机构并提出改进建议。

6.4 服务机构等级、证书和标志管理

- 6.4.1 服务机构等级实行自愿申请、动态管理制度。
- 6.4.2 通过评定的服务机构，授予相应等级，并颁发证书和标志。
- 6.4.3 服务机构等级有效期为 3 年（自颁发证书之日起计算），到期前 1 个月应申请重新评定。在有效期内，满 1 年可继续申请评定更高等级。
- 6.4.4 服务机构等级有效期内，被发现有与本文件不符或给客户带来直接、间接利益损害的行为时，评委会可根据情节给予书面警告、通报批评、限期整改直至降级、取消服务机构等级的处理。如发生违法违规等重大问题，由评委会取消服务机构等级。对于降级、取消机构等级的，收回原等级证书及标志。
- 6.4.5 服务机构等级有效期满，应重新申请服务机构等级，通过评定后方可使用相应的证书和标志。
- 6.4.6 等级标志应置于服务机构场所显著位置。
- 6.4.7 服务机构等级证书与标志由评委会统一制作和颁发。

附 录 A
(规范性)
人力资源服务机构等级评价办法

人力资源服务机构等级评价指标体系见表A.1。

表A.1 人力资源服务机构等级评定指标体系表

一级指标	二级指标
从业人员	1. 从业人员数量及专业技能水平
	2. 从业人员学历及培训
	3. 负责人专业技能水平
	4. 服务质量
服务项目	5. 服务规模
	6. 主营业务比例
	7. 服务项目达到相应分值比例
	8. 高附加值服务项目达到相应分值比例
发展状况	9. 分支机构
	10. 先进技术
	11. 公益与表彰认证
	12. 数字化建设
环境设施	13. 服务场所建筑面积和基础设施
	14. 安全、消防设施
	15. 公共信息图形
	16. 公示项目
规章制度	17. 各项规章制度
	18. 遵纪守法

人力资源服务机构等级评定指标体系分值计算方法见表A.2。

表A.2 人力资源服务机构等级评定指标体系分值计算方法

评价内容	从业人员				服务项目				发展状况				环境设施			规章制度		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
评价内容	从业人员数量及专业技能水平	从业人员学历及培训	负责人专业技能水平	服务质量	服务规模	主营业务比例	服务项目达到相应分值比例	高附加值服务项目达到相应分值比例	分支机构	先进技术	公益与表彰认证	数字化建设	服务场所建筑面积和基础设施	安全、消防设施	公共信息图形	公示项目	各项规章制度	遵纪守法
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	4	3	1	1	3	4	5	4	1	3	2	4	3	5	1	1	3	4
因素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_{10}	P_{11}	P_{12}	P_{13}	P_{14}	P_{15}	P_{16}	P_{17}	P_{18}
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^{18} P_i$																	

人力资源服务机构等级评价因素分值见表A.3。

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表

1	从业人员数量及专业技能水平				
评价因素	评价服务机构从业人员数量及专业技术能力对其整体素质水平的影响				
评价内容	1. 不少于5人； 2. 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员不少于5人。	1. 不少于10人； 2. 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于50%。	1. 不少于12人； 2. 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于55%。	1. 不少于30人；仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，从业人员不少于20人； 2. 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于60%。	1. 不少于80人；仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，从业人员不少于30人； 2. 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于65%。
分值	1	2	3	4	5
2	从业人员学历及培训				
评价因素	评价服务机构人员的知识水平对其整体素质水平的影响				
评价内容	1. 本科及以上学历比例不低于15%； 2. 年培训时间人均不少于40课时。	1. 本科及以上学历比例不低于25%； 2. 年培训时间人均不少于40课时。	1. 本科及以上学历比例不低于35%； 2. 年培训时间人均不少于40课时。	1. 本科及以上学历比例不低于45%； 2. 年培训时间人均不少于40课时。	1. 本科及以上学历比例不低于55%； 2. 年培训时间人均不少于40课时。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

3	负责人专业技能水平				
评价因素	评价服务机构中层及以上负责人的专业技术能力对其整体素质水平的影响				
评价内容	中层及以上负责人具有中级及以上职称、职业资格或职业技能等级的比例不低于10%。	中层及以上负责人具有中级及以上职称、职业资格或职业技能等级的比例不低于15%。	中层及以上负责人具有中级及以上职称、职业资格或职业技能等级的比例不低于20%。	中层及以上负责人具有中级及以上职称、职业资格或职业技能等级的比例不低于30%。	中层及以上负责人具有中级及以上职称、职业资格或职业技能等级的比例不低于40%。
分值	1	2	3	4	5
4	服务质量				
评价因素	评价服务机构文明服务程度对其整体素质水平的影响				
评价内容	1. 对客户提出的问题，耐心解释； 2. 在承诺的时间内完成服务； 3. 客户满意度不低于75%。	1. 对客户提出的问题，耐心解释； 2. 在承诺的时间内完成服务； 3. 客户满意度不低于80%。	1. 对客户提出的问题，耐心解释； 2. 在承诺的时间内完成服务； 3. 客户满意度不低于85%。	1. 对客户提出的问题，耐心解释； 2. 在承诺的时间内完成服务； 3. 客户满意度不低于90%。	1. 对客户提出的问题，耐心解释； 2. 在承诺的时间内完成服务； 3. 客户满意度不低于95%。
分值	1	2	3	4	5
5	服务规模				
评价对象	服务项目数（公共服务机构）				
评价因素	评价公共服务机构开展服务项目的数量对其满足客户需求的影响				
评价内容	4项	5项	6项	7项	8项及以上
项目数依据《关于推进全方位公共就业服务的指导意见》（人社部发〔2018〕77号）文件计算					
评价对象	年度营业收入（经营性服务机构）				
评价因素	评价经营性服务机构年度营业收入对市场份额占有程度的影响				
评价内容	100万元人民币及以下	100万元以上至500万元人民币	500万元以上至5,000万元人民币	5,000万元以上至1亿元人民币	1亿元人民币及以上
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

6	主营业务比例				
评价因素	评价服务机构主营业务的业务量占本机构总业务量或经济收入占年度营业收入的比重				
评价内容	20%及以上至 40%	40%以上至 60%	60%以上至 80%	80%以上至 90%	90%以上
分值	1	2	3	4	5
7	服务项目达到相应分值比例				
评价因素	评价服务机构服务项目达到相应分值比例对其服务水平的影响程度				
评价内容	1. 各服务项目得分 20 分以上。	1. 各服务项目得分 20 分以上； 2. 得分 40 分以上的服务项目比例不低于 50%； 3. 主营业务得分 40 分以上。	1. 各服务项目得分 20 分以上； 2. 得分 70 分以上的服务项目比例不低于 50%； 3. 主营业务得分 70 分以上。	1. 各服务项目得分 40 分以上； 2. 得分 100 分以上的服务项目比例不低于 50%； 3. 主营业务得分 100 分以上。	1. 各服务项目得分 70 分以上； 2. 得分 130 分以上的服务项目比例不低于 50%； 3. 主营业务得分 130 分以上。
分值	1	2	3	4	5
记分方法见附录 B					
8	高附加值服务项目达到相应分值比例				
评价因素	评价服务机构高附加值服务项目达到相应分值比例对其服务水平的影响程度				
评价内容	得分 40 分以上的高附加值服务项目比例低于 33%。	得分 40 分以上的高附加值服务项目比例不低于 33%。	得分 70 分以上的高附加值服务项目比例不低于 66%。	得分 100 分以上的高附加值服务项目比例不低于 66%。	得分 130 分以上的高附加值服务项目比例不低于 100%。
分值	1	2	3	4	5
指开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务、人力资源管理咨询服务。					

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

9	分支机构				
评价对象	公共服务机构				
分值	5				
评价对象	经营性服务机构				
评价因素	评价经营性服务机构设立分支机构对其满足客户需求的影响				
评价内容	1. 在本省市设立分支机构1家及以上。	1. 在本省市设立分支机构3家及以上。	1. 在外省市设立分支机构1家及以上。	1. 在外省市设立分支机构3家及以上，或在国（境）外设立分支机构1家及以上。	1. 在外省市设立分支机构5家及以上，或在国（境）外设立分支机构3家及以上； 2. 机构（含分支机构）上市，或获得中国企业500强称号。
分值	1	2	3	4	5
10	先进技术				
评价因素	评价服务机构研究、运用先进人力资源服务技术优化业务对其服务水平的影响				
评价内容	1. 开展人力资源服务专业研发工作。	1. 开展人力资源服务专业研发工作； 2. 研究成果公开发布。	1. 开展人力资源服务专业研发工作； 2. 研究成果通过区级（地市级）及以上活动或平台公开发布。 3. 获得管理体系认证。	1. 设立人力资源服务专业研发机构； 2. 研究成果通过区级（地市级）及以上活动或平台公开发布； 3. 获得管理体系认证； 4. 获得发明专利、计算机软件著作权、本省（市）著名商标之一。	1. 设立人力资源服务专业研发机构； 2. 研究成果通过省部级及以上活动或平台公开发布； 3. 获得管理体系认证； 4. 获得发明专利、计算机软件著作权、本省（市）著名商标之一； 5. 获得技术先进型服务企业证书、高新技术企业证书之一。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

11	公益与表彰认证				
评价因素	评价服务机构通过出人、出物或出资等方式，赞助、支持和履行社会责任，获得的表彰认证对其形象的影响				
评价内容	1. 近三年参与公益活动。	1. 近三年参与公益活动； 2. 近三年获县级以下表彰。	1. 近三年参与公益活动； 2. 近三年获县级以上表彰。	1. 近三年参与公益活动； 2. 近三年获省级系统表彰、地市级表彰（含省级社会组织）； 3. 被认定为诚信服务示范单位。	1. 近三年参与公益活动； 2. 近三年获省部级及以上表彰（含全国性社会组织）； 3. 被认定为诚信服务示范单位。
分值	1	2	3	4	5
12	数字化建设				
评价因素	评价服务机构在内部管理、外部服务和形象宣传等方面利用数字化技术的先进程度				
评价内容	1. 设立门户网站； 2. 不定期更新维护。	1. 设立门户网站； 2. 设立公众号； 3. 不定期更新维护。	1. 设立门户网站； 2. 设立公众号、视频号、服务号； 3. 定期更新维护。	1. 设立门户网站； 2. 设立公众号、视频号、服务号； 3. 有客户服务系统、内部管理工具、服务运营平台等数字化运营管理体系； 4. 定期更新维护。	1. 设立门户网站； 2. 设立公众号、视频号、服务号； 3. 有客户服务系统、内部管理工具、服务运营平台等数字化运营管理体系； 4. 通过软件、系统进行产品销售、提供客户服务等数字化新型应用服务； 5. 定期更新维护。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

13	服务场所建筑面积和基础设施				
评价因素	评价服务机构的各项基础设施对其服务能力水平的影响				
评价内容	<p>1. 服务场所建筑面积不少于 50 m²；</p> <p>2. 设有采暖和制冷设备；</p> <p>3. 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施。</p>	<p>1. 服务场所建筑面积不少于 100 m²；</p> <p>2. 设有采暖和制冷设备；</p> <p>3. 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；</p> <p>4. 设有客户洽谈场所。</p>	<p>1. 服务场所建筑面积不少于 300 m²；</p> <p>仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 150 m²；</p> <p>2. 设有采暖和制冷设备；</p> <p>3. 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；</p> <p>4. 设有独立的客户洽谈室。</p>	<p>1. 服务场所建筑面积不少于 600 m²；</p> <p>仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 400 m²；</p> <p>2. 设有采暖和制冷设备；</p> <p>3. 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；</p> <p>4. 设有独立的客户洽谈室；</p> <p>5. 客户服务厅建筑面积不少于 50 m²；</p> <p>6. 数字化服务系统服务器内存 2-4GB 以下。</p>	<p>1. 服务场所建筑面积不少于 2,000 m²；</p> <p>仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 800 m²；</p> <p>2. 设有采暖和制冷设备；</p> <p>3. 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；</p> <p>4. 设有独立的客户洽谈室；</p> <p>5. 客户服务厅建筑面积不少于 200 m²；</p> <p>6. 数字化服务系统服务器内存 4GB 以上；</p> <p>7. 设有内部局域网管理系统或网络办公系统。</p>
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

14	安全、消防设施				
评价因素	评价服务机构预防和处理安全、消防隐患及事故的能力				
评价内容	1. 安全、消防设施设备完备、有效, 标识明显、清晰; 2. 重要部位备有灭火设备; 3. 建立安全、消防管理应急预案。	1. 安全、消防设施设备完备、有效, 标识明显、清晰; 2. 重要部位备有灭火设备; 3. 紧急出口通道畅通, 标识明显、清晰; 4. 建立安全、消防管理应急预案。	1. 安全、消防设施设备完备、有效, 标识明显、清晰; 2. 重要部位备有灭火设备; 3. 紧急出口通道畅通, 标识明显、清晰; 4. 服务场所设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统; 5. 建立安全、消防管理应急预案。	1. 安全、消防设施设备完备、有效, 标识明显、清晰; 2. 重要部位备有灭火设备; 3. 紧急出口通道畅通, 标识明显、清晰; 4. 服务场所设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统; 5. 重要部位设有监控设备; 6. 建立安全、消防管理应急预案。	1. 安全、消防设施设备完备、有效, 标识明显、清晰; 2. 重要部位备有灭火设备; 3. 紧急出口通道畅通, 标识明显、清晰; 4. 服务场所设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统; 5. 重要部位设有监控设备; 6. 配有消防广播系统; 7. 建立安全、消防管理应急预案。
分值	1	2	3	4	5
15	公共信息图形				
评价因素	评价服务机构服务场地各项标识符合规定符合相应规定				
评价内容	1. 各种标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等规定。	1. 各种标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等规定; 2. 标识摆放位置合理。	1. 各种标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等规定; 2. 标识摆放位置合理; 3. 标识设置协调统一。	1. 各种标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等规定; 2. 标识摆放位置合理; 3. 标识设置协调统一; 4. 标识醒目, 易识别。	1. 各种标识符合 GB 2894 、 GB/T 10001.9 、 GB/T 10001.1 等规定; 2. 标识摆放位置合理; 3. 标识设置协调统一; 4. 标识醒目, 易识别; 5. 标识信息系统完备。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

16	公示项目				
评价因素	评价服务机构对客户服务的公示信息				
评价内容	1. 人力资源服务许可证或备案凭证，劳务派遣经营许可证； 2. 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等； 3. 监督机关、监督电话和投诉举报方式。	1. 人力资源服务许可证或备案凭证，劳务派遣经营许可证； 2. 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等； 3. 服务机构、服务项目和收费标准简介； 4. 监督机关、监督电话和投诉举报方式。	1. 人力资源服务许可证或备案凭证，劳务派遣经营许可证； 2. 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等； 3. 服务机构、服务项目和收费标准简介； 4. 服务原则、准则或标语； 5. 监督机关、监督电话和投诉举报方式。	1. 人力资源服务许可证或备案凭证，劳务派遣经营许可证； 2. 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等； 3. 服务机构、服务项目和收费标准简介； 4. 服务原则、准则或标语； 5. 服务场所引导提示； 6. 监督机关、监督电话和投诉举报方式。	1. 人力资源服务许可证或备案凭证，劳务派遣经营许可证； 2. 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等； 3. 服务机构、服务项目和收费标准简介； 4. 服务原则、准则或标语； 5. 服务场所引导提示； 6. 服务机构荣誉宣传栏； 7. 监督机关、监督电话和投诉举报方式。
分值	1	2	3	4	5
17	各项规章制度				
评价因素	评价服务机构内部管理的各项规章制度是否健全				
评价内容	有规范健全的员工手册、岗位说明书、人员管理制度、财务管理制度、行政管理制度、业务管理制度、安全管理制度、保密制度、消防制度、投诉举报处理制度等。				
分值	5				

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

18	遵纪守法				
评价因素	评价服务机构遵纪守法对其依法经营、诚信服务、公平竞争的影响程度				
评价内容	1. 未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故； 2. 一年内无违法违规行为，无泄密事件发生。	1. 未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故； 2. 二年内无违法违规行为，无泄密事件发生。	1. 未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故； 2. 三年内无违法违规行为，无泄密事件发生； 3. 三年内无行政部门通报批评。	1. 未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故； 2. 四年内无违法违规行为，无泄密事件发生； 3. 四年内无行政部门通报批评。	1. 未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故； 2. 五年内无违法违规行为，无泄密事件发生； 3. 五年内无行政部门通报批评。
分值	1	2	3	4	5

附录 B
(规范性)

人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算办法

招聘服务评价量化指标分值及计算办法见表B.1。

表B.1 招聘服务评价量化指标分值及计算办法表

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8
	从业人员	服务场所和公示信息	设施设备	求职服务数量	招聘服务数量	安全工作落实	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	3	4	4	5	5	3	3	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.1 招聘服务评价量化指标分值及计算办法表（续）

1	从业人员				
评价内容	不少于3人。	1. 不少于10人； 2. 本科及以上学历比例不低于20%。	1. 不少于15人； 2. 本科及以上学历比例不低于30%。	1. 不少于20人； 2. 本科及以上学历比例不低于40%。	1. 不少于30人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所和公示信息				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于20 m ² ； 2. 公示人力资源服务许可证； 3. 开展网络招聘服务的，在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识。	1. 服务场所建筑面积不少于50 m ² ； 2. 公示人力资源服务许可证； 3. 开展网络招聘服务的，在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识。	1. 服务场所建筑面积不少于80 m ² ； 2. 公示人力资源服务许可证； 3. 开展网络招聘服务的，在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识。	1. 服务场所建筑面积不少于100 m ² ； 2. 公示人力资源服务许可证； 3. 开展网络招聘服务的，在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识。	1. 服务场所建筑面积不少于150 m ² ； 2. 公示人力资源服务许可证； 3. 开展网络招聘服务的，在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识。
分值	1	2	3	4	5
3	设施设备				
评价内容	1. 有独立的洽谈室； 2. 在显著的位置装有公示信息栏； 3. 配有打印机； 4. 配有资料架； 5. 设有客户服务电话和等候区域。	1. 有独立的洽谈室； 2. 在显著的位置装有公示信息栏； 3. 配有打印机、复印机、计算机； 4. 配有资料架； 5. 设有客户服务电话和等候区域； 6. 自助查询设备不少于1台。	1. 有独立的洽谈室； 2. 在显著的位置装有公示信息栏； 3. 配有打印机、复印机、计算机； 4. 配有资料架； 5. 设有客户服务电话和等候区域； 6. 自助查询设备不少于2台； 7. 设有服务台。	1. 有独立的洽谈室； 2. 在显著的位置装有公示信息栏； 3. 配有打印机、复印机、计算机； 4. 配有资料架； 5. 设有客户服务电话和等候区域； 6. 自助查询设备不少于2台； 7. 设有独立招聘咨询服务台。	1. 有独立的洽谈室； 2. 在显著的位置装有公示信息栏； 3. 配有打印机、复印机、计算机； 4. 配有资料架； 5. 设有客户服务电话和等候区域； 6. 自助查询设备不少于2台； 7. 设有独立招聘咨询服务台； 8. 适用于远程招聘、面试的视频软件系统和专用设备。
分值	1	2	3	4	5

表B.1 招聘服务评价量化指标分值及计算办法表（续）

4	求职服务数量				
评价内容	现场招聘				
	年登记求职者 500 人及以下。	年登记求职者 501 至 1,000 人。	年 登 记 求 职 者 1,001 至 2,000 人。	年 登 记 求 职 者 2,001 至 4,000 人。	年 登 记 求 职 者 4,001 人及以上。
	现场招聘会				
	场均不少于 200 人。	场均不少于 800 人。	场均不少于 1500 人。	场均不少于 3000 人。	场均不少于 5000 人。
	网络招聘				
	1. 有效个人注册数不少于 1000 个； 2. 数据库季度活跃简历数不少于 100 份。	1. 有效个人注册数不少于 10,000 个； 2. 数据库季度活跃简历数不少于 500 份。	1. 有效个人注册数不少于 20,000 个； 2. 数据库季度活跃简历数不少于 1,500 份。	1. 有效个人注册数不少于 50,000 个； 2. 数据库季度活跃简历数不少于 4,000 份。	1. 有效个人注册数不少于 100,000 个； 2. 数据库季度活跃简历数不少于 8,000 份。
分值	1	2	3	4	5
5	招聘服务数量				
评价内容	现场招聘				
	年签订委托协议 10 家及以下。	年签订委托协议 11 至 20 家。	年签订委托协议 21 至 40 家。	年签订委托协议 41 至 80 家。	年签订委托协议 81 家及以上。
	现场招聘会				
	场均参会单位不少于 40 家。	场均参会单位不少于 80 家。	场均参会单位不少于 150 家。	场均参会单位不少于 300 家。	场均参会单位不少于 500 家。
	网络招聘				
	有效单位注册数不少于 100 个。	有效单位注册数不少于 1,000 个。	有效单位注册数不少于 5,000 个。	有效单位注册数不少于 10,000 个。	有效单位注册数不少于 20,000 个。
分值	1	2	3	4	5

表B.1 招聘服务评价量化指标分值及计算办法表（续）

6	安全工作落实				
评价内容	1. 建立招聘信息管理制度； 2. 具有组织实施办法、应急预案和安全保卫工作方案； 3. 1年内举办的招聘活动无事故率100%。	1. 建立招聘信息管理制度； 2. 具有组织实施办法、应急预案和安全保卫工作方案； 3. 2年内举办的招聘活动无事故率100%。	1. 建立招聘信息管理制度； 2. 具有组织实施办法、应急预案和安全保卫工作方案； 3. 3年内举办的招聘活动无事故率100%。	1. 建立招聘信息管理制度； 2. 具有组织实施办法、应急预案和安全保卫工作方案； 3. 4年内举办的招聘活动无事故率100%。	1. 建立招聘信息管理制度； 2. 具有组织实施办法、应急预案和安全保卫工作方案； 3. 5年及以上举办的招聘活动无事故率100%。
分值	1	2	3	4	5
7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过5个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过4个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留1年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留2年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过2个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过1个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法见表B.2。

表B.2 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所	服务内容	数字化管理程度	数据库	服务数量	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	5	3	3	4	5	5	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.2 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于3人； 2. 本科及以上学历比例不低于40%； 3. 能够确保服务过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于7人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%； 3. 能够确保服务过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于9人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%，研究生学历或硕士以上学位比例不低于10%； 3. 寻访工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位，并具有一定的组织、策划、管理能力； 4. 能够确保服务过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于15人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%，研究生学历或硕士以上学位比例不低于20%； 3. 寻访工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位且具有中级以上职称、职业资格或职业技能等级并有较高水平的组织、策划、管理能力； 4. 有相对稳定的寻访顾问队伍； 5. 能够确保服务过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于20人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%，研究生学历或硕士以上学位比例不低于30%； 3. 寻访工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位且具有中级以上职称、职业资格或职业技能等级并有较高水平的组织、策划、管理能力； 4. 有相对稳定的寻访顾问队伍； 5. 能够确保服务过程和结果的保密。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于40 m ² ； 2. 有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于15 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于60 m ² ； 2. 有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于20 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于80 m ² ； 2. 有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于25 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于200 m ² ； 2. 有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于30 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于400 m ² ； 2. 有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于40 m ² 。
分值	1	2	3	4	5
3	服务内容				
评价内容	1. 能独立开展高级人才寻访服务； 2. 服务覆盖行业不少于2个。	1. 能独立开展高级人才寻访服务； 2. 服务覆盖行业不少于3个。	1. 能独立开展高级人才寻访服务； 2. 服务覆盖行业不少于5个。	1. 能独立开展高级人才寻访服务； 2. 服务覆盖行业不少于8个。	1. 能独立开展高级人才寻访服务； 2. 服务覆盖行业不少于10个。
分值	1	2	3	4	5

表B.2 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

4	数字化管理程度				
评价内容	1. 寻访服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方寻访服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发寻访服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发寻访服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发寻访服务管理系统并面向社会开放使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5
5	数据库				
评价内容	1. 建立客户数据库，客户数不少于 50 家； 2. 建立高级人才数据库，人数不少于 2,000 人； 3. 对数据信息进行实时更新，对系统安全防护进行定期升级与维护。	1. 建立客户数据库，客户数不少于 100 家； 2. 建立高级人才数据库，人数不少于 3,000 人； 3. 对数据信息进行实时更新，对系统安全防护进行定期升级与维护。	1. 建立客户数据库，客户数不少于 200 家； 2. 建立高级人才数据库，人数不少于 5,000 人； 3. 对数据信息进行实时更新，对系统安全防护进行定期升级与维护。	1. 建立客户数据库，客户数不少于 400 家； 2. 建立高级人才数据库，人数不少于 10,000 人； 3. 对数据信息进行实时更新，对系统安全防护进行定期升级与维护。	1. 建立客户数据库，客户数不少于 800 家； 2. 建立高级人才数据库，人数不少于 20,000 人； 3. 对数据信息进行实时更新，对系统安全防护进行定期升级与维护。
分值	1	2	3	4	5
6	服务数量				
评价内容	1. 年寻访职位数量不少于 5 个； 2. 年成功寻访人数不少于 5 人。	1. 年寻访职位数量不少于 5 个； 2. 年成功寻访人数不少于 10 人。	1. 年寻访职位数量不少于 10 个； 2. 年成功寻访人数不少于 20 人； 3. 年完成 5 万元以上收入的项目不少于 10 个。	1. 年寻访职位数量不少于 20 个； 2. 年成功寻访人数不少于 50 人； 3. 年完成 10 万元以上收入的项目不少于 10 个。	1. 年寻访职位数量不少于 50 个； 2. 年成功寻访人数不少于 100 人； 3. 年完成 15 万元以上收入的项目不少于 10 个。
分值	1	2	3	4	5

表B.2 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 1 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 2 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

职业指导服务评价量化指标分值及计算方法见表B.3。

表B.3 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所	服务内容	设施设备	服务工具	管理规范	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	4	4	5	4	5	3	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.3 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策； 2. 熟练使用专业工具； 3. 本科及以上学历比例不低于 20%。	1. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策； 2. 熟练使用专业工具； 3. 本科及以上学历比例不低于 30%。	1. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策； 2. 熟练使用专业工具； 3. 本科及以上学历比例不低于 40%。	1. 具有已取得职业指导人员职业技能等级(二级)的人员； 2. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策； 3. 熟练使用专业工具； 4. 本科及以上学历比例不低于 50%。	1. 具有已取得职业指导人员职业技能等级(一级)的人员； 2. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策； 3. 熟练使用专业工具； 4. 本科及以上学历比例不低于 60%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	1. 前台指导窗口不少于 2 个； 2. 职业指导角建筑面积不少于 15m ² 。	1. 前台指导窗口不少于 2 个； 2. 职业指导角建筑面积不少于 15m ² ； 3. 个人职业指导室建筑面积不少于 8m ² 。	1. 前台指导窗口不少于 2 个； 2. 职业指导角建筑面积不少于 15m ² ； 3. 个人职业指导室建筑面积不少于 8m ² ； 4. 职业测评室建筑面积不少于 8m ² 。	1. 前台指导窗口不少于 2 个； 2. 职业指导角建筑面积不少于 15m ² ； 3. 个人职业指导室建筑面积不少于 8m ² ； 4. 职业测评室建筑面积不少于 8m ² ； 5. 用人单位职业指导室建筑面积不少于 50m ² 。	1. 前台指导窗口不少于 2 个； 2. 职业指导角建筑面积不少于 15m ² ； 3. 个人职业指导室建筑面积不少于 8m ² ； 4. 职业测评室建筑面积不少于 8m ² ； 5. 用人单位职业指导室建筑面积不少于 50m ² ； 6. 线上（远程）职业指导室建筑面积不少于 8m ² （可与职业测评室合用）。
分值	1	2	3	4	5

表B.3 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

3	服务内容				
评价内容	1. 针对劳动者：应聘指导，职业信息获取指导、职业培训指导； 2. 针对用人单位：单位用人指导，人员招聘指导； 3. 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导。	1. 针对劳动者：应聘指导，职业信息获取指导，职业培训指导，职业生涯指导； 2. 针对用人单位：单位用人指导，人员招聘指导； 3. 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导。	1. 针对劳动者：应聘指导，职业信息获取指导，职业培训指导，职业生涯指导； 2. 针对用人单位：单位用人指导，人员招聘指导，在职人员指导； 3. 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导。	1. 针对劳动者：应聘指导，职业信息获取指导，职业培训指导，职业生涯指导，素质测评指导； 2. 针对用人单位：单位用人指导，人员招聘指导，在职人员指导，素质测评指导； 3. 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导。	1. 针对劳动者：应聘指导，职业信息获取指导，职业培训指导，职业生涯指导，素质测评指导，就业指导； 2. 针对用人单位：单位用人指导，人员招聘指导，在职人员指导，素质测评指导； 3. 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导。
分值	1	2	3	4	5
4	设施设备				
评价内容	1. 设有显示和播放设备。	1. 设有显示和播放设备、传真、打印、复印、录音录像等设备。	1. 设有显示和播放设备、传真、打印、复印、录音录像、投影、音像、笔记本电脑等设备。	1. 设有显示和播放设备、传真、打印、复印、录音录像、投影、音像、笔记本电脑等设备； 2. 设有可供同时施测 4 人至 6 人规模的电脑、操作台、设备柜； 3. 电子触摸屏不少于 2 台。	1. 设有显示和播放设备、传真、打印、复印、录音录像、投影、音像、笔记本电脑等设备； 2. 设有可供同时施测 4 人至 6 人规模的电脑、操作台、设备柜； 3. 电子触摸屏不少于 2 台； 4. 设有专用服务器、计算机房及宽带设备。

分值	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---

表B.3 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

5	服务工具				
评价内容	1. 专用工具：职业指导服务系统； 2. 专用资料：国家就业法律、法规、政策类书籍及相关参考资料。	1. 专用工具：职业指导服务系统，素质测评系统； 2. 专用资料：国家就业法律、法规、政策，职业分类、职业标准、职业常识类书籍，及相关参考资料。	1. 专用工具：职业指导服务系统，素质测评系统，用人单位招聘人员选拔软件； 2. 专用资料：国家就业法律、法规、政策，职业分类、职业标准、职业常识，职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍，及相关参考资料。	1. 专用工具：职业指导服务系统，素质测评系统，用人单位招聘人员选拔软件，就业与创业资源评估软件； 2. 专用资料：国家就业法律、法规、政策，职业分类、职业标准、职业常识，职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍，及相关参考资料。	1. 专用工具：职业指导服务系统，素质测评系统，用人单位招聘人员选拔软件，就业与创业资源评估软件，创业决策指导系统； 2. 专用资料：国家就业法律、法规、政策，职业分类、职业标准、职业常识，职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍，及相关参考资料； 3. 其它适用于自助职业指导的资料。
分值	1	2	3	4	5
6	管理规范				
评价内容	一般性指导管理规范的服务内容和 workflows。	一般性指导管理规范、个人职业指导管理规范的服务内容和 workflows。	一般性指导管理规范、个人职业指导管理规范、用人单位职业指导管理规范的服务内容和 workflows。	管理规范健全，员工知晓率达 90%。	管理规范健全，员工知晓率达 100%。
分值	1	2	3	4	5

表B.3 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过5个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过4个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留1年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留2年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过2个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过1个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

人力资源测评服务评价量化指标分值及计算方法见表B.4。

表B.4 人力资源测评服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所	服务内容	服务工具	服务数量	数字化管理程度	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	4	3	4	4	5	4	3	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.4 人力资源测评服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于3人； 2. 本科及以上学历比例不低于40%； 3. 具备应用测评工具和方法的专业技能； 4. 能够确保测评过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%； 3. 测评工作负责人具有本科及以上学历； 4. 具备应用测评工具和方法的专业技能； 5. 能够确保测评过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于7人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%，研究生学历或硕士以上学位比例不低于20%； 3. 测评工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位； 4. 具备应用测评工具和方法的专业技能； 5. 能够确保测评过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于10人； 2. 本科及以上学历比例不低于90%；研究生学历或硕士以上学位比例不低于40%； 3. 测评工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位； 4. 有稳定的测评专家队伍； 5. 具备应用测评工具和方法的专业技能； 6. 能够确保测评过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于15人； 2. 本科及以上学历比例不低于95%；研究生学历或硕士以上学位比例不低于60%； 3. 测评工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位； 4. 有稳定的测评专家队伍； 5. 具备应用测评工具和方法的专业技能； 6. 能够确保测评过程和结果的保密。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于20 m ² ； 2. 有独立的测评室。	1. 服务场所建筑面积不少于20 m ² ； 2. 有独立的测评室，面积不少于15 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于30 m ² ； 2. 有独立的测评室，面积不少于20 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于60 m ² ； 2. 有独立的测评室，面积不少于30 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于100 m ² ； 2. 有独立的测评室，面积不少于40 m ² ； 3. 有等候和休息场所。
分值	1	2	3	4	5
3	服务内容				
评价内容	1. 在本地区独立开展测评服务不少于1项。	1. 在本地区独立开展测评服务不少于1项； 2. 测评的人群和项目具有一定的广泛性。	1. 在本地区独立开展测评服务不少于3项； 2. 测评的人群和项目具有一定的广泛性。	1. 在本地区独立开展测评服务不少于5项； 2. 对外埠地区承担的测评服务量占服务总量的10%以上。	1. 在本地区独立开展测评服务不少于7项； 2. 对外埠地区承担的测评服务量占服务总量的30%以上。
分值	1	2	3	4	5

表B.4 人力资源测评服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

4	服务工具				
评价内容	1. 运用的测评工具不少于1种。	1. 运用的测评工具不少于2种。	1. 运用的测评工具不少于3种。	1. 运用的测评工具不少于4种； 2. 自主开发测评工具并投入使用； 3. 具有专业测评题库。	1. 运用的测评工具不少于5种； 2. 自主开发测评工具并向人力资源服务机构推广应用； 3. 具有完善的测评题库管理体系。
分值	1	2	3	4	5
5	服务数量				
评价内容	1. 年测评项目不少于5个； 2. 年测评人数不少于100人。	1. 年测评项目不少于10个； 2. 年测评人数不少于300人； 3. 受测高级人才比例不低于10%。	1. 年测评项目不少于15个； 2. 年测评人数不少于800人； 3. 受测高级人才比例不低于15%。	1. 年测评项目不少于20个； 2. 年测评人数不少于2000人； 3. 受测高级人才比例不低于20%。	1. 年测评项目不少于25个； 2. 年测评人数不少于10000人； 3. 受测高级人才比例不低于30%。
分值	1	2	3	4	5
6	数字化管理程度				
评价内容	1. 测评服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方测评服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发测评服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发测评服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发测评服务管理系统并面向社会开放使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5

表B.4 人力资源测评服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 60%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 70%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 80%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 90%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 1 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 2 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

人力资源培训服务评价量化指标分值及计算方法见B.5。

表B.5 人力资源培训服务量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
评价要素	从业人员	服务内容	服务场所	师资、教材	管理制度	服务数量	数字化管理程度	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	2	4	2	5	4	5	3	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^9 P_i$								

表B.5 人力资源培训服务量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 不少于3人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%。	1. 不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于65%； 3. 培训负责人具有本科及以上学历。	1. 不少于6人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%； 3. 培训负责人具有本科及以上学历。	1. 不少于8人； 2. 本科及以上学历比例不低于75%； 3. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于25%； 4. 培训负责人具有本科及以上学历并具有中级以上职称、职业资格或职业技能等级。	1. 不少于10人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于30%； 4. 培训负责人具有本科及以上学历并具有中级以上职称、职业资格或职业技能等级； 5. 具有组织和参与教材编写的人员； 6. 具有专职教师。
分值	1	2	3	4	5
2	服务内容				
评价内容	开展2项服务内容。	开展3项服务内容。	开展4项服务内容。	开展5项服务内容。	开展6项及以上服务内容。
分值	1	2	3	4	5
3	服务场所				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于20 m ² ； 2. 自有或租用的培训场所符合相关规定和要求。	1. 服务场所建筑面积不少于30 m ² ； 2. 自有或租用的培训场所符合相关规定和要求； 3. 电教设备符合培训要求。	1. 服务场所建筑面积不少于40 m ² ； 2. 自有或租用的培训场所符合相关规定和要求； 3. 电教设备符合培训要求。	1. 服务场所建筑面积不少于60 m ² ； 2. 自有或租用的培训场所符合相关规定和要求； 3. 电教设备符合培训要求； 4. 有开展远程培训必要的培训管理软件。	1. 服务场所建筑面积不少于80 m ² ； 2. 自有或租用的培训场所符合相关规定和要求； 3. 电教设备符合培训要求； 4. 有开展远程培训必要的培训综合管理系统，具备录播直播、多端登录功能。
分值	1	2	3	4	5

表B.5 人力资源培训服务量化指标分值及计算方法表（续）

4	师资、教材				
评价内容	1. 聘用授课教师不少于 2 人； 2. 选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者； 3. 制作培训课件。	1. 聘用授课教师不少于 3 人； 2. 选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者； 3. 制作培训课件。	1. 聘用授课教师不少于 4 人； 2. 选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者； 3. 制作培训课件。	1. 聘用授课教师不少于 5 人； 2. 选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者； 3. 制作培训课件； 4. 有相对稳定的教学研究队伍，人数不少于 10 人。	1. 聘用授课教师不少于 5 人； 2. 选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者； 3. 制作培训课件； 4. 有相对稳定的教学研究队伍，人数不少于 15 人； 5. 具有标准化的课程体系设置。
分值	1	2	3	4	5
5	管理制度				
评价内容	1. 建有培训服务规程； 2. 建立教学管理办法。	1. 建有培训服务规程； 2. 建立教学管理办法； 3. 建有教师聘任及管理制度。	1. 建有培训服务规程； 2. 建立教学管理办法； 3. 建有教师聘任及管理制度； 4. 建有教学设施使用与管理制度。	1. 建有培训服务规程； 2. 建立教学管理办法； 3. 建有教师聘任及管理制度； 4. 建有教学设施使用与管理制度； 5. 有健全的安保、消防、卫生突发事件应急预案。	1. 建有培训服务规程； 2. 建立教学管理办法； 3. 建有教师聘任及管理制度； 4. 建有教学设施使用与管理制度； 5. 有健全的安保、消防、卫生突发事件应急预案； 6. 建立教学质量评估与监控机制。
分值	1	2	3	4	5
6	服务数量				
评价内容	1. 年培训次数不少于 5 场次； 2. 年培训人数不少于 500 人。	1. 年培训次数不少于 10 场次； 2. 年培训人数不少于 1000 人。	1. 年培训次数不少于 20 场次； 2. 年培训人数不少于 2000 人。	1. 年培训次数不少于 30 场次； 2. 年培训人数不少于 3,000 人。	1. 年培训次数不少于 50 场次； 2. 年培训人数不少于 5,000 人。
分值	1	2	3	4	5

表B.5 人力资源培训服务量化指标分值及计算方法表（续）

7	数字化管理程度				
评价内容	1. 培训服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方培训服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发培训服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发培训服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发培训服务管理系统并面向社会开放使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5
8	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
9	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 1 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 2 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法见表B.6。

表B.6 人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务内容	服务场所	服务数量	跟踪服务	项目评估	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	5	5	3	5	3	4	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.6 人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于2人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%。	1. 从业人员不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 研究生学历或硕士以上学位不低于20%。	1. 从业人员不少于7人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于30%。	1. 从业人员不少于11人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于50%。	1. 从业人员不少于20人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于55%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务内容				
评价内容	开展1项咨询服务。	开展2项咨询服务。	开展3项咨询服务。	开展4项咨询服务。	开展5项及以上咨询服务。
分值	1	2	3	4	5
3	服务场所				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于30 m ² ； 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。	1. 服务场所建筑面积不少于50 m ² ； 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。	1. 服务场所建筑面积不少于80 m ² ； 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。	1. 服务场所建筑面积不少于100 m ² ； 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。	1. 服务场所建筑面积不少于200 m ² ； 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。
分值	1	2	3	4	5
4	服务数量				
评价内容	年完成咨询项目不少于3个。	年完成咨询项目不少于5个。	年完成咨询项目不少于8个。	年完成咨询项目不少于10个。	年完成咨询项目不少于15个。
分值	1	2	3	4	5

表B.6 人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法（续）

5	跟踪服务				
评价内容	1. 为客户设计咨询项目实施计划, 培训相关人员; 2. 客户回访率 65%。	1. 为客户设计咨询项目实施计划, 培训相关人员; 2. 提供跟踪服务; 3. 客户回访率 70%。	1. 为客户设计咨询项目实施计划, 培训相关人员; 2. 提供跟踪服务; 3. 客户回访率 80%。	1. 为客户设计咨询项目实施计划, 培训相关人员; 2. 客户回访率 95%, 并根据客户需求及时提供跟踪服务。	1. 为客户设计咨询项目实施计划, 培训相关人员; 2. 客户回访率 100%, 并根据客户需求及时提供跟踪服务。
分值	1	2	3	4	5
6	项目评估				
评价内容	咨询项目评估率达 75%, 客户满意度达 70%。	咨询项目评估率达 80%, 客户满意度达 75%。	咨询项目评估率达 85%, 客户满意度达 80%。	咨询项目评估率达 90%, 客户满意度达 85%。	咨询项目评估率达 95%, 客户满意度达 90%。
分值	1	2	3	4	5
7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 60%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 70%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 80%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 90%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 1 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 2 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

流动人员人事档案管理服务评价量化指标分值及计算方法见表B.7。

表B.7 流动人员人事档案管理服务评价量化指标分值及计算表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
评价要素	从业人员	服务场所	档案库房	人事档案管理制度	档案存量	档案材料收集鉴别与归档	数字化管理程度	服务内容	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	2	2	3	4	5	4	5	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^9 P_i$								

表B.7 流动人员人事档案管理评价量化指标分值及计算表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 档案专职管理人员不少于2人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%。	1. 档案专职管理人员不少于3人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%。	1. 档案专职管理人员不少于4人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%。	1. 档案专职管理人员不少于6人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%。	1. 档案专职管理人员不少于10人； 2. 本科及以上学历比例不低于90%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	服务场所建筑面积不少于20 m ² 。	服务场所建筑面积不少于30 m ² 。	服务场所建筑面积不少于40 m ² 。	服务场所建筑面积不少于50 m ² 。	服务场所建筑面积不少于100 m ² 。
分值	1	2	3	4	5
3	档案库房				
评价内容	1. 库房建筑面积不少于30 m ² ； 2. 配置铁制档案柜； 3. 具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施； 4. 档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开； 5. 库房温度为14℃~24℃，相对湿度为45%~65%。	1. 库房建筑面积不少于50 m ² ； 2. 配置铁制档案柜； 3. 具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施； 4. 档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开； 5. 库房温度为14℃~24℃，相对湿度为45%~65%。	1. 库房建筑面积不少于80 m ² ； 2. 配置铁制档案柜； 3. 具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施，设有监控设备； 4. 档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开； 5. 库房温度为14℃~24℃，相对湿度为45%~65%。	1. 库房建筑面积不少于150 m ² ； 2. 配置铁制档案柜； 3. 具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施，设有监控和自动气体灭火设备； 4. 档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开； 5. 库房温度为14℃~24℃，相对湿度为45%~65%。	1. 库房建筑面积不少于300 m ² ； 2. 配置铁制档案柜； 3. 具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施，设有监控和自动气体灭火设备； 4. 档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开； 5. 库房温度为14℃~24℃，相对湿度为45%~65%。
分值	1	2	3	4	5
4	人事档案管理制度				
评价内容	1. 人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全； 2. 员工知晓率达80%。	1. 人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全； 2. 员工知晓率达85%。	1. 人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全； 2. 员工知晓率达90%。	1. 人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全； 2. 员工知晓率达95%。	1. 人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全； 2. 员工知晓率达100%。
分值	1	2	3	4	5

表B.7 流动人员人事档案管理服务评价量化指标分值及计算表（续）

5	档案存量				
评价内容	人事档案存量10,000份及以下。	人事档案存量10,000份以上至40,000份。	人事档案存量40,000份以上至60,000份。	人事档案存量60,000份以上至80,000份。	人事档案存量80,000份以上。
分值	1	2	3	4	5
6	档案材料收集鉴别与归档				
评价内容	人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求。档案装订率达50%。	人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求。档案装订率达60%。	人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求。档案装订率达70%。	人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求。档案装订率达80%。	人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求。档案装订率达90%。
分值	1	2	3	4	5
7	数字化管理程度				
评价内容	1. 档案服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方档案服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发档案服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发档案服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发档案服务管理系统并面向同类型专业平台开放对接； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5
8	服务内容				
评价内容	1. 提供人事档案接收与转递、档案材料收集鉴别与归档、整理与保管服务； 2. 开展档案服务项目不少于1项。	1. 提供人事档案接收与转递、档案材料收集鉴别与归档、整理与保管服务； 2. 开展档案服务项目不少于2项。	1. 提供人事档案接收与转递、档案材料收集鉴别与归档、整理与保管服务； 2. 开展档案服务项目不少于3项。	1. 提供人事档案接收与转递、档案材料收集鉴别与归档、整理与保管服务； 2. 开展档案服务项目不少于4项。	1. 提供人事档案接收与转递、档案材料收集鉴别与归档、整理与保管服务； 2. 开展档案服务项目不少于5项。
分值	1	2	3	4	5

表B.7 流动人员人事档案管理服务评价量化指标分值及计算表（续）

9	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过5个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过4个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留1年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留2年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过2个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过1个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

人力资源服务外包评价量化指标分值及计算方法见表B. 8。

表B. 8 人力资源服务外包评价量化指标分值及计算方法表

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8
	从业人员	服务场所	服务数量	服务内容	服务质量	数字化管理程度	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	5	3	5	4	5	3	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.8 人力资源服务外包评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于40%； 3. 了解相关法律法规，有专职或兼职律师； 4. 具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才。	1. 从业人员不少于10人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%； 3. 了解相关法律法规，有专职或兼职律师； 4. 具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才。	1. 从业人员不少于20人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%； 3. 了解相关法律法规，有专职或兼职律师； 4. 具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才。	1. 从业人员不少于30人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%； 3. 了解相关法律法规，有专职或兼职律师； 4. 具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才。	1. 从业人员不少于40人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 了解相关法律法规，有专职或兼职律师； 4. 具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于50m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于70m ² ； 2. 设有服务接待窗口。	1. 服务场所建筑面积不少于100m ² ； 2. 设有服务接待室。	1. 服务场所建筑面积不少于300m ² ； 2. 设有服务接待厅。	1. 服务场所建筑面积不少于500m ² ； 2. 设有不少于80m ² 服务接待厅。
分值	1	2	3	4	5
3	服务数量				
评价内容	1. 年服务客户不少于10家； 2. 年服务不少于1000人次。	1. 年服务客户不少于30家； 2. 年服务不少于2500人次。	1. 年服务客户不少于50家； 2. 年服务不少于8000人次。	1. 年服务客户不少于100家； 2. 年服务不少于10000人次。	1. 年服务客户不少于300家； 2. 年服务不少于20000人次。
分值	1	2	3	4	5
4	服务内容				
评价内容	开展1类人力资源服务外包。	开展2类人力资源服务外包。	开展3类人力资源服务外包。	开展4类人力资源服务外包。	开展4类人力资源服务外包并提供增值服务。
分值	1	2	3	4	5

表B.8 人力资源服务外包评价量化指标分值及计算方法表（续）

5	服务质量				
评价内容	1. 月度员工人事服务手续完成率 90%； 2. 员工缴纳社会保险完成率 100%； 3. 各项外包服务时点控制符合要求； 4. 对服务的过程和结果做出完整、准确记录。	1. 月度员工人事服务手续完成率 92%； 2. 员工缴纳社会保险完成率 100%； 3. 各项外包服务时点控制符合要求； 4. 对服务的过程和结果做出完整、准确记录。	1. 月度员工人事服务手续完成率 95%； 2. 员工缴纳社会保险完成率 100%； 3. 各项外包服务时点控制符合要求； 4. 对服务的过程和结果做出完整、准确记录。	1. 月度员工人事服务手续完成率达 97%； 2. 员工缴纳社会保险完成率 100%； 3. 各项外包服务时点控制符合要求； 4. 对服务的过程和结果做出完整、准确记录； 5. 建立服务质量控制体系。	1. 月度员工人事服务手续完成率 98%； 2. 员工缴纳社会保险完成率 100%； 3. 各项外包服务时点控制符合要求； 4. 对服务的过程和结果做出完整、准确记录； 5. 具有完善的服务质量控制体系，并获得相关认证。
分值	1	2	3	4	5
6	数字化管理程度				
评价内容	1. 外包服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方外包服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发外包服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发外包服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发外包服务管理系统并面向社会开放使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5

表B.8 人力资源服务外包评价量化指标分值及计算方法表（续）

7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过5个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过4个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留1年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留2年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过2个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过1个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上； 4. 设有5部以上24小时客户服务和投诉电话，或设有客户服务小型呼叫中心。
分值	1	2	3	4	5

劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法见表B.9。

表B.9 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所	单位客户数量	派遣员工数量	服务质量	数字化管理程度	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	3	3	5	5	5	4	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.9 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%； 3. 熟悉相关法律法规。	1. 从业人员不少于7人； 2. 本科及以上学历比例不低于55%； 3. 熟悉相关法律法规。	1. 从业人员不少于9人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%； 3. 熟悉相关法律法规； 4. 有专职或兼职律师。	1. 从业人员不少于11人； 2. 本科及以上学历比例不低于65%； 3. 熟悉相关法律法规； 4. 有专职或兼职律师。	1. 从业人员不少于15人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%； 3. 熟悉相关法律法规； 4. 有专职或兼职律师。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	服务场所建筑面积不少于50 m ² 。	服务场所建筑面积不少于70 m ² 。	服务场所建筑面积不少于100 m ² 。	服务场所建筑面积不少于150 m ² 。	服务场所建筑面积不少于200 m ² 。
分值	1	2	3	4	5
3	单位客户数量				
评价内容	不少于15家。	不少于40家。	不少于80家。	不少于160家。	不少于300家。
分值	1	2	3	4	5
4	派遣员工数量				
评价内容	不少于500人。	不少于1,000人。	不少于2,000人。	不少于5,000人。	不少于10,000人。
分值	1	2	3	4	5

表B.9 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

5	服务质量				
评价内容	1. 建有派遣服务管理制度； 2. 派遣员工签订劳动合同率达 100%； 3. 派遣员工缴纳社会保险率达 100%； 4. 工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求； 5. 派遣员工增减在当月末报表中体现； 6. 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 12 小时； 7. 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 48 小时。	1. 建有派遣服务管理制度； 2. 派遣员工签订劳动合同率达 100%； 3. 派遣员工缴纳社会保险率达 100%； 4. 工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求； 5. 派遣员工增减在当月末报表中体现； 6. 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 10 小时； 7. 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 42 小时。	1. 建有派遣服务管理制度和规范的派遣员工管理文本； 2. 派遣员工签订劳动合同率达 100%； 3. 派遣员工缴纳社会保险率达 100%； 4. 工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求； 5. 派遣员工增减在当月末报表中体现； 6. 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 8 小时； 7. 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 36 小时。	1. 建有派遣服务管理制度和规范的派遣员工管理文本； 2. 派遣员工签订劳动合同率达 100%； 3. 派遣员工缴纳社会保险率达 100%； 4. 工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求； 5. 派遣员工增减在当月末报表中体现； 6. 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 6 小时； 7. 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 30 小时。	1. 建有派遣服务管理制度和健全的派遣员工管理手册； 2. 派遣员工签订劳动合同率达 100%； 3. 派遣员工缴纳社会保险率达 100%； 4. 工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求； 5. 派遣员工增减在当月末报表中体现； 6. 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 3 小时； 7. 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 24 小时。
分值	1	2	3	4	5
6	数字化管理程度				
评价内容	1. 派遣服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方派遣服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发派遣服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发派遣服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发派遣服务管理系统并面向社会开放使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5

表B.9 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 1 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 2 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

附 录 C

(资料性)

人力资源服务机构等级评定申报表

人力资源服务机构等级评定申报表见表C.1。

表C.1 人力资源服务机构等级评定申报表

人力资源服务机构等级评定申报表

机构名称 (中文) _____

(英文) _____

申请等级 _____

填报日期 _____

人力资源服务机构等级评定委员会印制

人力资源服务机构等级评定委员会：

根据 DB11/T XXXX.X—20XX《人力资源服务规范》和 DB11/T XXXX.X—20XX《人力资源服务机构等级划分与评定》的规定，对照本单位的实际情况，申请参加人力资源服务机构等级的评定。本机构法人代表承诺提交的所有材料及相关数据真实，并对此负责。

机构公章：

法人代表（签字）：

日期： 年 月 日

服务机构基础信息

- 1、服务机构名称：_____
- 2、统一社会信用代码：_____
- 3、法定代表人：_____
- 4、办公地址：_____
- 5、电话号码：_____
- 6、机构性质（单选）：
公共服务机构 经营性服务机构
- 7、归属：上级主管机构_____ 无主管
- 8、成立日期：_____
- 9、行政许可：
人力资源服务许可证 取得备案凭证时间：_____
- 劳务派遣经营许可证
- 10、服务场所建筑面积：_____m²
- 11、注册资本：_____万元
- 12、净资产：_____万元
- 13、服务机构主任、副主任（总经理、副总经理）_____人，其中，任职年限五年以上_____人。
持有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训的_____人。
- 14、内设机构总数_____个
- 名称： _____
- _____
- _____
- 分支机构总数_____个
- 本省市分支机构名称：

- 外省市分支机构名称：

- 国（境）外分支机构名称：

服务机构总体情况

一、服务机构员工

- 1、服务机构员工总数____人，从业人员数____人。
- 2、具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训____人，占从业人员比例____%。
- 3、本科及以上学历____人，占从业人员比例____%。
- 4、研究生学历或硕士以上学位____人，占从业人员比例____%。
- 5、人均年度业务培训时间____课时。
- 6、内设机构、分支机构的中层及以上负责人具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训的____人，占比____%（含高级人才寻访服务、人力资源测评服务、人力资源管理咨询服务的项目主管、咨询顾问）。
- 7、对客户提出的问题，耐心解释 是 否
 在承诺的时间内完成服务 是 否
 开展满意度调查 是 否
 客户满意度____%。

二、服务项目

- 1、经营性服务机构服务项目数____项
 - 招聘服务，经济收入____万元；
 - 高级人才寻访服务，经济收入____万元；
 - 职业指导服务，经济收入____万元；
 - 人力资源测评服务，经济收入____万元；
 - 人力资源培训服务，经济收入____万元；
 - 人力资源管理咨询服务，经济收入____万元；
 - 流动人员人事档案管理服务，经济收入____万元；
 - 人力资源服务外包，经济收入____万元；
 - 劳务派遣服务，经济收入____万元。

公共服务机构服务项目数____项

- 就业创业和劳动用工政策法规咨询、相关扶持政策受理；
- 人力资源供求、市场工资指导价位、职业培训、见习岗位等信息发布；

- 职业介绍、职业指导和创业开业指导；
- 公共就业服务专项活动；
- 对就业困难人员实施就业援助；
- 办理就业登记(劳动用工备案)、失业登记等事务；
- 办理高等学校、中等学校、技工学校毕业生接收手续；
- 流动人员人事档案管理服务；
- 劳动关系协调和劳动权益保护；
- 县级以上人民政府确定的其他服务。

2、 年度营业收入 _____ 万元。

3、 经营性服务机构主营业务项目数量_____项(最多不超过五项)

- 招聘服务， 占比_____%；
- 高级人才寻访服务， 占比_____%；
- 职业指导服务， 占比_____%；
- 人力资源测评服务， 占比_____%；
- 人力资源培训服务， 占比_____%；
- 人力资源管理咨询服务， 占比_____%；
- 流动人员人事档案管理服务， 占比_____%；
- 人力资源服务外包， 占比_____%；
- 劳务派遣服务， 占比_____%。

4、 高附加值服务项目数_____项

- 高级人才寻访服务
- 人力资源测评服务
- 人力资源管理咨询服务

三、服务机构发展状况

1、 机构状况

- 在本市设立分支机构， _____家；
- 在外省市设立分支机构， _____家；
- 在国（境）外设立分支机构， _____家；
- 机构（含分支机构）上市， 或获得中国企业 500 强称号 是 否

2、 先进技术

- 开展人力资源服务专业研发工作 是 否

设立人力资源服务专业研发机构 是 否

研究成果公开发布 是 否

通过区级（地市级）及以上活动或平台 通过省部级及以上活动或平台

获得管理体系认证 是 否

获得发明专利、计算机软件著作权、本省（市）著名商标之一 是 否

获得技术先进型服务企业证书、高新技术企业证书之一 是 否

3、公益与表彰认证

近三年参与公益活动 是 否

近三年获表彰 是 否

县级以上 县级 省级系统、地市级（含省级社会组织） 省部级（含全国性社会组织）

被认定为诚信服务示范单位 是 否

4、数字化建设

门户网站 有 无

公众号 有 无

视频号、服务号 有 无

内容更新维护 是 否

不定期 定期

客户服务系统、内部管理工具、服务运营平台等数字化运营管理体系 有 无

通过软件、系统进行产品销售、提供客户服务等数字化新型应用服务 是 否

四、服务机构环境及设备设施

1、基础设施

采暖和制冷设施 有 无

卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施 有 无

客户洽谈场所 有 无

独立的客户洽谈室 有 无

客户服务厅面积：_____m²；

数字化服务系统服务器内存：4GB 及以下 4GB 以上

内部局域网络管理系统或网络办公系统 有 无

2、安全、消防设施

- 安全、消防设施设备完备、有效，标识明显、清晰 是 否
- 重要部位备有灭火设备 是 否
- 紧急出口通道畅通，标识明显、清晰 是 否
- 服务场所设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统 是 否
- 重要部位设有监视器 是 否
- 消防广播系统 有 无
- 安全、消防管理应急预案 有 无

3、 公共信息图形

- 各种标识符合规定 是 否
- 标识摆放位置合理 是 否
- 标识设置协调统一 是 否
- 标识醒目、易识别 是 否
- 标识信息完备 是 否

4、 公示项目

- 人力资源服务许可证或备案凭证、劳务派遣经营许可证
- 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等
- 服务机构、服务项目和收费标准简介
- 服务原则、准则或标语
- 服务场所引导提示
- 服务机构荣誉宣传栏
- 监督机关、监督电话和投诉举报方式

五、 规章制度

1、 内部管理制度

- 员工手册 岗位说明书 人员管理制度 财务管理制度
- 行政管理制度 业务管理制度 安全管理制度 保密制度
- 消防制度 投诉举报处理制度

2、 遵纪守法

未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故 是 否

未发生违法违规行为和泄密事件

- 一年内 二年内 三年内 四年内 五年及以上

未受到行政部门通报批评

一年内 二年内 三年内 四年内 五年及以上

服务项目情况

一、招聘服务申报项目

1、 从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

本科及以上学历_____人，比例_____%；

2、 服务场所建筑面积_____m²；

公示人力资源服务许可证 是 否

开展网络招聘服务 是 否

在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识
是 否

3、 设施设备

独立的洽谈室 有 无

在显著的位置装有公示信息栏 是 否

打印机、复印机、计算机 有 无

资料架 有 无

客户服务电话和等候区域 有 无

自助查询设备 _____台

服务台 有 无

独立招聘咨询服务台 有 无

适用于远程招聘、面试的视频软件系统和专用设备 有 无

4、 求职服务

现场招聘年求职登记_____人；现场招聘会场均_____人；

网络招聘有效个人注册数_____人；数据库季度活跃简历数_____份。

5、 招聘服务

现场招聘年签订委托协议_____个；现场招聘会场均参会单位_____家；

网络招聘有效单位注册数_____家。

6、 安全工作落实

招聘信息管理制度 组织实施办法 应急预案 安全保卫工作方案

举办的招聘活动无事故率 100%

一年内 二年内 三年内 四年内 五年及以上

7、材料归档

建立服务台账 是 否

台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果

台账保存 3 年以上 是 否

材料归档率_____%。

8、投诉举报处理

设有投诉电话 有 无

客户投诉处理记录 有 无

接报投诉到介入处理时间_____工作日；

投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否

投诉记录保留_____年。

二、高级人才寻访服务申报项目

1、 从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

研究生学历或硕士以上学位_____人，比例_____%；

寻访工作负责人_____人（含项目主管、高级猎头顾问及以上）；

寻访工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位 是 否

寻访工作负责人具有中级以上职称、职业资格或职业技能等级 是 否

寻访工作负责人具有较高水平的组织、策划、管理能力 是 否

稳定的寻访顾问队伍 有 无

能够确保服务过程和结果的保密 是 否

2、 服务场所建筑面积_____m²；

独立的面试场所和洽谈室 有 无

建筑面积_____m²。

3、 服务内容

能独立开展高级人才寻访服务 是 否

服务覆盖行业_____个。

4、 数字化管理程度

服务数字化：

实行计算机操作 是 否

使用第三方寻访服务管理软件 是 否

委托开发寻访服务管理系统并投入使用 是 否

自主研发寻访服务管理系统并投入使用 是 否

利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向社会开放使用 是 否

数字化管理程度：

使用计算机实现数据存储利用 是 否

计算机具有有效的保密措施 是 否

管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付

管理系统具有有效的保密措施 是 否

5、数据库

客户数据库 有 无 客户数_____家；

高级人才数据库 有 无 人才数_____人；

数据实时更新 是 否

系统安全防护进行定期升级与维护 是 否

6、年完成寻访职位_____个；年成功寻访人数_____人；

年完成 10 万元以上收入的项目_____个；20 万元以上收入的项目_____个；30 万元以上收入的项目_____个。

7、材料归档

建立服务台账 是 否

台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果

台账保存 3 年以上 是 否

材料归档率_____%。

8、投诉举报处理

设有投诉电话 有 无

客户投诉处理记录 有 无

接报投诉到介入处理时间_____工作日；

投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否

投诉记录保留_____年。

三、职业指导服务规范申报项目

1、从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

本科及以上学历比例_____%；

取得职业指导人员职业技能等级二级_____人，一级_____人；

工作人员熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策 是 否

工作人员熟练运用专业工具开展工作 是 否

2、服务场所建筑面积_____m²

前台指导窗口是否不少于2个 是 否

职业指导角是否不小于15 m² 是 否

个人职业指导室是否不少于8 m² 是 否

职业测评室是否不少于8 m² 是 否

用人单位指导室是否不少于50 m² 是 否

线上（远程）职业指导室（可与素质测评室合用）是否不少于8 m² 是 否

3、服务内容

针对劳动者的职业指导服务

应聘指导 有 无

职业信息获取指导 有 无

职业培训指导 有 无

职业生涯规划指导 有 无

素质测评指导 有 无

就业心理指导 有 无

人力资源和社会保障法律、法规、就业优惠政策指导 有 无

针对用人单位的职业指导服务

单位用人指导 有 无

人员招聘指导 有 无

在职人员指导 有 无

素质测评指导 有 无

人力资源和社会保障法律、法规、政策指导 有 无

4、设施设备

- | | | |
|------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 显示和播放设备 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 传真打印复印机、录音录像照相设备 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 投影、音像设备、笔记本电脑 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 触摸屏_____台 | | |
| 可供同时施测 4 人至 6 人规模的电脑、操作台、设备柜 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 专用服务器、计算机房及宽带设备 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |

5、服务工具

专用工具

- | | | |
|--------------|----------------------------|----------------------------|
| 职业指导服务系统 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 素质测评系统 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 用人单位招用人员选拔软件 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 就业与创业资源评估软件 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 创业决策指导系统 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |

专业资料

- | | | |
|--------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 国家就业法律、法规、政策类书籍及相关参考资料 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 国家职业分类、职业标准、职业常识类书籍及相关参考资料 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍及相关参考资料 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 其它适用于自助职业指导的资料 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |

6、管理规范

- | | | |
|------------------|----------------------------|----------------------------|
| a) 一般性指导管理规范 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| b) 个人职业指导管理规范 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| c) 用人单位职业指导管理规范 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| d) 员工是否知晓规章制度的内容 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| e) 员工知晓率达_____% | | |

7、材料是否归档	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
----------	----------------------------	----------------------------

8、投诉举报处理

- | | | |
|--------|----------------------------|----------------------------|
| 设有投诉电话 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
|--------|----------------------------|----------------------------|

是否有客户投诉处理记录

有

无

接报投诉到介入处理时间_____工作日

投诉处理结果是否及时反馈当事人

是

否

投诉记录保留_____年。

四、人力资源测评服务申报项目

1、从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

本科及以上学历_____人，比例_____%；

研究生学历或硕士以上学位_____人，比例_____%；

测评工作负责人_____人（含项目主管、高级测评顾问及以上）；

测评工作负责人具有本科及以上学历 是 否

测评工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位 是 否

稳定的测评专家队伍 有 无

具备应用测评工具和方法的专业技能 是 否

能够确保测评过程和结果的保密 是 否

2、服务场所建筑面积_____m²；

独立的测评室 有 无

独立的测评室面积_____m²；

等候和休息的场所 有 无

3、服务内容

在本地区独立开展测评服务_____项；

公开招聘 内部竞聘 后备选拔 人才盘点

高潜人才识别 职业生涯发展 培养发展诊断中的人力资源测评服务

其他_____。

测评的人群和项目具有一定的广泛性 是 否

对外埠地区承担的测评服务量占服务总量的_____%。

4、服务工具

运用的测评工具_____种；

知识能力测试 心理测验

面试（包括结构化面试、半结构化面试，情境性面试、行为性面试等）

评价中心技术（包括小组讨论测评、文件筐测验、角色扮演、管理游戏、演讲测评等）

资历评价 360度反馈评价 其他_____。

自主开发测评软件并投入使用 是 否

- 自主开发测评工具并向人力资源服务机构推广应用 是 否
- 具有专业测评题库 是 否
- 具有完善的测评题库管理体系 有 无
- 5、 年完成测评项目数_____个；年测评人数_____人；受测高级人才比例_____%。
- 6、 数字化管理程度
- 服务数字化：
- 实行计算机操作 是 否
- 使用第三方测评服务管理软件 是 否
- 委托开发测评服务管理系统并投入使用 是 否
- 自主研发测评服务管理系统并投入使用 是 否
- 利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向社会开放使用 是 否
- 数字化管理程度：
- 使用计算机实现数据存储利用 是 否
- 计算机具有有效的保密措施 是 否
- 管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付
- 管理系统具有有效的保密措施 是 否
- 7、 材料归档
- 建立服务台账 是 否
- 台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果
- 台账保存 3 年以上 是 否
- 材料归档率_____%。
- 8、 投诉举报处理
- 设有投诉电话 有 无
- 客户投诉处理记录 有 无
- 接报投诉到介入处理时间_____工作日；
- 投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否
- 投诉记录保留_____年。

五、人力资源培训服务申报项目

1、从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

本科及以上学历_____人，比例_____%；

研究生学历或硕士以上学位_____人，比例_____%；

培训工作负责人_____人（含项目主管、专职教师及以上）；

培训工作负责人具有本科及以上学历 是 否

培训工作负责人中级以上职称、职业资格或职业技能等级 是 否

组织和参与教材编写的人员 有 无

专职教师 有 无

2、服务内容_____项；

人力资源和社会保障相关政策、法规培训 有 无

人力资源和社会保障理论与实务培训 有 无

员工能力素质培训 有 无

管理能力培训 有 无

岗位培训 有 无

职业道德和诚信服务培训 有 无

就业指导、创业和职业发展培训 有 无

职称、职业资格或职业技能等级考前培训 有 无

其他 _____。

3、服务场所建筑面积_____m²；

自有或租用的培训场所符合相关规定和要求 是 否

电教设备符合培训要求 是 否

开展远程培训必要的培训管理软件 有 无

开展远程培训必要的培训综合管理系统，具备录播直播、多端登录功能 有 无

4、聘用授课教师人数_____人；

选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者 是 否

制作培训课件 是 否

相对稳定的教学研发队伍，人数_____人；

- 标准化的课程体系设置 有 无
- 5、 管理制度
- 培训服务规程 有 无
- 教学管理办法 有 无
- 教师聘任及管理制度 有 无
- 教学设施使用与管理制度 有 无
- 安保、消防、卫生突发事件应急预案 有 无
- 教学质量评估与监控机制 有 无
- 6、 服务数量
- 年举办培训_____场次；年培训人数_____人。
- 7、 数字化管理程度
- 服务数字化：
- 实行计算机操作 是 否
- 使用第三方培训服务管理软件 是 否
- 委托开发培训服务管理系统并投入使用 是 否
- 自主研发培训服务管理系统并投入使用 是 否
- 利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向社会开放使用 是 否
- 数字化管理程度：
- 使用计算机实现数据存储利用 是 否
- 计算机具有有效的保密措施 是 否
- 管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付
- 管理系统具有有效的保密措施 是 否
- 8、 材料归档
- 建立服务台账 是 否
- 台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果
- 台账保存 3 年以上 是 否
- 材料归档率_____%。
- 9、 投诉举报处理
- 设有投诉电话 有 无
- 客户投诉处理记录 有 无

接报投诉到介入处理时间_____工作日；

投诉处理结果是否及时反馈当事人

是

否

投诉记录保留_____年。

六、人力资源管理咨询服务申报项目

1、 从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

本科及以上学历比例_____人，比例_____%；

研究生学历或硕士学位以上比例_____人，比例_____%；

2、 服务内容_____项；

人力资源战略规划 有 无

组织架构与管控模式设计 有 无

岗位及职位体系设计 有 无

招聘分析与动态管理 有 无

薪酬福利管理体系设计 有 无

绩效评估和管理体系设计 有 无

培养与开发体系设计 有 无

员工关系管理 有 无

员工职业生涯管理 有 无

并购中的人力资源整合 有 无

组织文化咨询 有 无

3、 服务场所建筑面积_____m²；

投影仪、录音、照相摄像等设备 有 无

4、 年完成咨询项目_____个；

5、 跟踪服务

为客户设计咨询项目实施计划，培训相关人员 是 否

及时为客户提供跟踪服务 是 否

对客户进行回访 是 否

客户回访率 65% 70% 80% 95% 100%

6、 项目评估

咨询项目成果评估、团队评估 有 无

咨询项目评估率达 75% 80% 85% 90% 95%

进行客户满意度调查 是 否

客户满意度达 70% 75% 80% 85% 90%

7、材料归档

建立服务台账 是 否

台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果

台账保存 3 年以上 是 否

材料归档率_____%。

8、投诉举报处理

设有投诉电话 有 无

客户投诉处理记录 有 无

接报投诉到介入处理时间_____工作日；

投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否

投诉记录保留_____年。

七、流动人员人事档案管理服务申报项目

1、 从业人员

档案专职管理人员____人，
具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训____人；
本科及以上学历比例____%。

2、 服务场所建筑面积_____ m²。

3、 档案库房

独立的档案库房 有 无

建筑面积_____m²，温度_____℃~_____℃，相对湿度_____%~_____%。

铁制档案柜 有 无

防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温设施 有 无

监控设备 有 无

档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开 有 无

自动气体灭火设备 有 无

4、 人事档案管理制度

档案保管制度 有 无

档案保密制度 有 无

档案安全制度 有 无

档案借阅制度 有 无

档案转递制度 有 无

员工知晓率达_____%。

5、 档案的库存量_____份。

6、 人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求 是 否

档案是否装订 是 否

档案装订率_____%。

7、 数字化管理程度

服务数字化：

- 实行计算机操作 是 否
- 使用第三方档案服务管理软件 是 否
- 委托开发档案服务管理系统并投入使用 是 否
- 自主研发档案服务管理系统并投入使用 是 否
- 利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向同类型专业平台开放对接
是 否
- 数字化管理程度：
- 使用计算机实现数据存储利用 是 否
- 计算机具有有效的保密措施 是 否
- 管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付
- 管理系统具有有效的保密措施 是 否

8、服务内容

- 提供人事档案接收与转递、档案材料的收集鉴别与归档、整理与保管服务
是 否
- 开展档案服务项目 1项 2项 3项 4项 5项

9、投诉举报处理

- 设有投诉电话 有 无
- 是否有客户投诉处理记录 有 无
- 接报投诉到介入处理时间_____工作日
- 投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否
- 投诉记录保留 _____年。

八、人力资源服务外包申报项目

- 1、从业人员_____人，
具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；
本科及以上学历比例_____人，比例_____%；
了解相关法律法规 是 否
专职或兼职律师 有 无
人力资源、财务会计、经济管理等专业人才 有 无
- 2、服务场所建筑面积_____m²；
服务接待窗口 有 无
服务接待室 有 无
服务接待厅 有 无
接待厅面积_____m²。
- 3、年服务客户_____家；年服务_____人次。
- 4、服务内容_____项；
招聘流程外包服务 有 无
人力资源事务外包服务 有 无
人力资源岗位外包服务 有 无
薪酬福利管理外包服务 有 无
其他人力资源服务外包 有 无
其他人力资源服务外包内容_____；
增值服务 有 无
增值服务内容_____。
- 5、月度员工人事服务手续完成率 90% 92% 95% 97% 98%
员工缴纳社会保险完成率达 100% 是 否
各项外包服务时点控制符合要求 是 否
对服务的过程和结果做出完整、准确记录 是 否
具有服务质量控制体系 是 否
服务质量控制体系获得相关认证 是 否
- 6、数字化管理程度

服务数字化：

实行计算机操作 是 否

使用第三方外包服务管理软件 是 否

委托开发外包服务管理系统并投入使用 是 否

自主研发外包服务管理系统并投入使用 是 否

利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向社会开放使用 是 否

数字化管理程度：

使用计算机实现数据存储利用 是 否

计算机具有有效的保密措施 是 否

管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付

管理系统具有有效的保密措施 是 否

7、材料归档

建立服务台账 是 否

台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果

台账保存 3 年以上 是 否

材料归档率_____%。

8、投诉举报处理

设有投诉电话 有 无

客户投诉处理记录 有 无

接报投诉到介入处理时间_____工作日；

投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否

投诉记录保留_____年；

客户服务电话_____部，是否 24 小时畅通 是 否

5 部以上 24 小时客户服务和投诉电话，或客户服务小型呼叫中心 有 无

九、劳务派遣服务申报项目

- 1、 从业人员_____人，
具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；
本科及以上学历比例_____人，比例_____%；
熟悉相关法律法规 是 否
专职或兼职律师 有 无
- 2、 服务场所建筑面积_____m²。
- 3、 单位客户数量_____家。
- 4、 派遣员工数量_____人。
- 5、 派遣服务管理制度 有 无
规范的派遣员工管理文本 有 无
健全的派遣员工管理手册 有 无
派遣员工签订劳动合同率达 100% 是 否
派遣员工缴纳社会保险率达 100% 是 否
工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求 是 否
派遣员工增减在当月末报表中体现 是 否
派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过
12 小时 10 小时 8 小时 6 小时 3 小时
派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过
48 小时 42 小时 36 小时 30 小时 24 小时
- 6、 数字化管理程度
服务数字化：
实行计算机操作 是 否
使用第三方派遣服务管理软件 是 否
委托开发派遣服务管理系统并投入使用 是 否
自主研发派遣服务管理系统并投入使用 是 否
利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向社会开放使用 是 否
数字化管理程度：
使用计算机实现数据存储利用 是 否

计算机具有有效的保密措施 是 否

管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付

管理系统具有有效的保密措施 是 否

7、材料归档

建立服务台账 是 否

台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果

台账保存 3 年以上 是 否

材料归档率_____%。

8、投诉举报处理

设有投诉电话 有 无

客户投诉处理记录 有 无

接报投诉到介入处理时间_____工作日；

投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否

投诉记录保留_____年。

填写说明

服务机构等级评定申报表(以下简称“申报表”)是根据人力资源服务机构等级划分与评定标准量化指标体系设计的,是划分和评定服务机构等级的依据。各服务机构要将填表的过程与自查结合起来,务求将各项申报数据查实核准后填写。现就申报表的填写作如下说明:

1、各服务机构填写申报表时务必认真、细致,并在指定位置加盖服务机构公章,由法人代表签字,以示负责。

2、申报表中的项目不填写或填写潦草、辨认不清及填写错误的,视同该项目为否定性选择。

3、申报表中“____”上方要求用文字填写,项目后面的“□”中用“√”表示选项。

参 考 文 献

- [1] 《优化营商环境条例》 2019年10月23日 国务院令722号
 - [2] 《关于推进全方位公共就业服务的指导意见》 2018年12月5日 人社部发〔2018〕77号
 - [3] 《关于改革完善技能人才评价制度的意见》 2019年08月19日 人社部发〔2019〕90号
 - [4] 《人力资源社会保障部关于实施人力资源服务业创新发展行动计划（2023-2025年）的通知》
2022年12月05日 人社部发〔2022〕83号
 - [5] 《人力资源服务机构管理规定》 2023年6月29日 人社部令第50号
-