ICS 03.080.20
A 10
备案号：38179-2013

DB11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 494.9—2013
代替 DB11/T 494.10—2007

人力资源服务规范
第 9 部分：咨询顾问服务

Standard of human resources service—

Part 9：Consultant service

2013 - 06 - 21 发布　　2013 - 10 - 01 实施

北京市质量技术监督局　　发 布

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　工作流程 2
7　服务评价与改进 5
参考文献 6

前　　言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

DB11/T 494 《人力资源服务规范》分为12部分：

第1部分：通则；

第2部分：一般性求职招聘服务；

第3部分：招聘洽谈会；

第4部分：信息网络服务；

第5部分：高级人才寻访；

第6部分：职业指导服务；

第7部分：素质测评服务；

第8部分：培训服务；

第9部分：咨询顾问服务；

第10部分：流动人员人事档案管理服务；

第11部分：人力资源外包服务；

第12部分：劳务派遣。

本部分为DB11/T 494 的第9部分。

本部分代替了DB11/T 494.10—2007《人才服务规范 第10部分：人力资源咨询顾问》，除编辑性修改外，主要变化如下：

——修改了标准排序:“第 10 部分”修改为“第 9 部分”；

——修改了标准名称:《人力资源咨询顾问》修改为《咨询顾问服务》；

——修改了术语和定义：“人力资源咨询顾问服务”修改为“咨询顾问服务”；

——删除了“基本设备”；

——修改了“服务内容”条款中不便操作部分；

——增加了“2 规范性引用文件”和“7 服务评价与改进”；

——增加了“参考文献”。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出。

本部分由北京市人力资源和社会保障局归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分主要起草单位：北京人力资源服务行业协会。

本部分参与起草单位：北京外企人力资源服务有限公司、住房和城乡建设部人力资源开发中心。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、邓丹宇、张蒙、周玉芳。

本部分于2007年8月13日首次发布。

本部分为第一次修订。

人力资源服务规范 第9部分：咨询顾问服务

1 范围

本部分规定了咨询顾问服务的基本要求、服务内容、工作流程、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”）开展咨询顾问服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB11/T 494.1—2013 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

咨询顾问服务 consultant service

对客户提出的与人力资源管理相关的问题进行调查分析，研究制定解决方案并指导实施。

4 基本要求

4.1 从业人员

专职咨询顾问应具备管理学、人力资源、心理学、工商管理等相关专业知识，本科学历应具备5年以上管理工作经验，研究生学历或硕士以上学位应具备2年以上管理工作经验。

4.2 服务设备

应配备与咨询相关的记录、演示等电子设备及其他所需设备。

5 服务内容

5.1 人力资源战略规划设计，内容包括：

a) 组织环境分析；
b) 人力资源需求预测；
c) 人力资源供给分析；
d) 人力资源管理制度设计与完善；
e) 制定规划实施方案。

5.2 组织结构设计与工作分析，内容包括：

a) 组织结构设计；
b) 职责体系设计；
c) 职位价值评估；
d) 职位描述设计。

5.3 招聘甄选计划的设计，内容包括：
a) 人员招聘体系构建；
b) 招聘计划的设计与指导；
c) 内部竞聘的组织指导；
d) 素质测评；
e) 员工背景调查。

5.4 绩效评估和管理体系设计，内容包括：
a) 目标管理体系；
b) 关键业绩指标体系构建；
c) 员工绩效考核制度设计；
d) 绩效管理方案实施指导。

5.5 薪酬福利管理体系设计，内容包括：
a) 薪酬定位与薪酬策略规划；
b) 薪酬结构设计；
c) 薪酬管理制度设计；
d) 法定福利政策咨询；
e) 雇员福利体系设计。

5.6 培训体系设计与开发，内容包括：
a) 培训需求分析；
b) 培训计划与实施方案设计；
c) 培训体系课程开发；
d) 培训效果评估。

5.7 职业生涯规划与发展，内容包括：
a) 职业生涯管理方案设计；
b) 员工职业生涯规划；
c) 员工职业倾向测试；
d) 职业生涯指导课程。

6 工作流程

6.1 项目需求确认

6.1.1 客户沟通

6.1.1.1 沟通前的准备。沟通前的准备包括以下内容：
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；
d) 编制咨询访谈提纲及调查表。

6.1.1.2 沟通过程。沟通过程包括以下内容：

a) 向客户介绍机构及咨询顾问；
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

制定咨询建议方案的流程：
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、项目报价等。

6.1.3 签订协议

与客户签订协议。内容包括：服务项目概述及要求、双方权利和义务、收费标准、付费方式、保密义务、违约责任及争议处理等。

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，全面掌握咨询顾问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

6.2.1.3.1 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，代表公司与客户联系沟通。
6.2.1.3.2 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 执行保密要求

6.2.2.1 访谈内容未经客户同意不得向项目组以外人员透露。
6.2.2.2 项目过程及最终形成的文件资料应由专人保管，不得丢失。
6.2.2.3 保守商业秘密，不得泄露与项目相关的事宜。

6.2.3 准备资料

6.2.3.1 行业相关资料。
6.2.3.2 人力资源管理相关资料。

6.2.3.3 标杆企业资料。
6.2.3.4 客户资料。

6.2.4 确认项目计划和时间安排

6.3 项目诊断

6.3.1 收集客户资料，内容包括：
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；
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；
f) 内部管理及人力资源管理制度；
g) 客户薪酬结构；
h) 岗位设定及职位描述；
i) 员工基本情况；
j) 其他资料。
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。方案实施准备包括制定实施计划、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 对项目实施情况及时了解、反馈意见并提供跟踪服务。

6.6 项目评估

6.6.1 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。
6.6.2 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。

6.7 材料归档

归档材料包括：
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；
g) 其他材料。

7 服务评价与改进

服务机构进行咨询顾问服务应建立项目评价机制，咨询顾问服务项目的服务评价与改进除符合DB11/T 494.1—2013第7章的要求外，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。

参 考 文 献

[1] 《北京市人才市场管理条例》1997年10月16日北京市人民代表大会常务委员会公告第102号
[2] 《北京市劳动力市场管理条例》1998年7月31日北京市人民代表大会常务委员会公告第5号