

ICS 03.080.20

A 10

备案号: 58946-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.1—2018

代替 DB11/T 494.1—2013

人力资源服务规范 第1部分：通则

Specification for human resources service—
Part 1: General principle

2018-04-24 发布

2018-08-01 实施

北京市质量技术监督局

发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件..... 1

3 服务场所 1

4 从业人员 2

5 规章制度 2

6 服务内容..... 2

7 服务要求 3

8 服务评价与改进..... 4

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第1部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分代替 DB11/T 494.1—2013《人力资源服务规范 第1部分：通则》。

本部分与 DB11/T 494.1—2013 相比，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 修改了“办公设备”的要求（见 3.2.2）；
- 修改了“服务环境”的部分要求（见 3.3）；
- 修改了“从业人员”的部分基本要求（见 4.1）；
- 修改了“材料审核”的部分内容（见 7.1.2 和 7.1.3）；
- 删除了“参考文献”的内容（见 2013 年版的参考文献）。

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、北京市人才服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、河北省人才交流服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、马永权、王新文、纪烈雄、吴锁柱、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、王玺。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DB11/T 494.1—2007
- DB11/T 494.1—2013

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11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。

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 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

3 服务场所

3.1 场地面积

有满足开展人力资源服务业务的固定场所，建筑面积不少于50m²。

3.2 设施设备

3.2.1 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应满足需要；
- 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) 有公共卫生间。

3.2.2 办公设备，应具备下列条件：

办公设备应满足基本工作需要。

3.3 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、服务须知等资料；
- d) 设有服务投诉电话并公示电话号码，接听通畅；
- e) 公共信息图形标志应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的相关要求；

- f) 服务场所温度适宜,通风良好,照明适度;
- g) 窗口服务人员宜统一着装。

4 从业人员

4.1 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) 年人均参加各类业务培训不少于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。

4.2 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) 有效沟通,团结协作。

4.3 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。

5 规章制度

5.1 规章制度分类如下:

- a) 人员管理,包括但不限于:岗位设置、员工录用与解聘、培训、职务任免、考核奖惩、工资福利;
- b) 财务管理,包括但不限于:业务收支、物品采购、资产管理;
- c) 行政管理,包括但不限于:文书处理、印章使用与保管、安全保密;
- d) 业务管理,包括但不限于:业务规范、办事流程、收费标准及质量管理。

5.2 规章制度应内容全面、具有可操作性。

5.3 规章制度应适时修订,有效实施。

6 服务内容

服务机构可以根据法律法规的规定,开展以下一项或若干项服务业务:求职招聘服务、招聘洽谈会、信息网络服务、高级人才寻访、职业指导服务、素质测评服务、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。

7 服务要求

7.1 材料审核

7.1.1 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。

7.1.2 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。

7.1.3 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。

7.2 项目评估

评估内容应包括：

- 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) 经济和风险性评估。

7.3 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：

- 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。

7.4 项目实施

7.4.1 根据项目要求确定服务部门与责任人。

7.4.2 按与委托单位或个人协议约定时点实施项目服务。

7.4.3 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。

7.4.4 对委托单位或个人提出的问题及时释疑。

7.4.5 对委托单位或个人可提供增值服务。

7.4.6 对协议执行情况定期检查。

7.4.7 协议双方对项目实施情况进行确认或评估。

7.5 材料归档

材料归档，内容包括：

- 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。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

- 8.1.1 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。
- 8.1.2 服务评价应采取内部评价与外部评价相结合的方式。
- 8.1.3 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;
 - e) 服务补救。

8.2 服务改进

- 8.2.1 定期征求客户的意见和建议。
 - 8.2.2 对服务实施全过程及时进行总结。
 - 8.2.3 根据对服务过程的监督、检查和评价,制订并实施纠正和预防措施。
 - 8.2.4 注重对服务体系的评价和持续改进,追求卓越绩效。
 - 8.2.5 注重服务对象的满意、服务流程优化和服务水平的提升。
-

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58947-2018

DB11

北京市地方标准

DB 11/T 3008.2—2018

代替 DB11/T 494.2—2013

人力资源服务规范 第2部分：求职招聘服务

Specification for human resources service—
Part 2: Job recruitment service

2018-04-24 发布

2018-08-01 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 从业人员 1

5 服务场所 1

6 服务要求..... 1

7 工作流程 2

8 服务评价与改进..... 2

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第2部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.2—2013《人力资源服务规范 第2部分：一般性求职招聘服务》，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 修改了标准名称，将“一般性求职招聘服务”修改为“求职招聘服务”；
- 修改了“从业人员”的要求（见4）
- 修改了“服务场所”的部分要求（见5）；
- 增加了“服务要求”（见6）；
- 修改了“工作流程”的部分内容（见7.1和7.2）；
- 删除了“参考文献”的内容（见2013年版的参考文献）。

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、北京市人才服务中心、北京市人才开发中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、河北省人才交流服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、高宇航、马峥、张瑞林、于家庆、马永权、王新文、纪烈雄、吴锁柱、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、马成燕、王玺、孙继征。

本部分于2013年6月21日首次发布，本次为第一次修订。

人力资源服务规范 第2部分：求职招聘服务

1 范围

本部分规定了求职招聘服务的从业人员、服务场所、服务要求、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”)开展求职招聘服务活动。

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 3008.1—2018 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

求职招聘服务 **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，以期达到人职匹配的服务活动。

4 从业人员

从业人员应具有从事求职招聘服务的相关专业知识和技能。

5 服务场所

服务场所应满足以下要求：

- a) 服务机构地点交通便利，标识明显；
- b) 具有开展求职招聘服务业务必备的信息登记、查询、发布，以及咨询、引导等设施设备；
- c) 具备相对独立的洽谈场所。

6 服务要求

提供求职招聘服务应符合以下要求：

- a) 建立求职招聘信息核查机制，履行核查义务，保证信息收集、发布的合法、真实、有效；
- b) 提供招聘服务不应设置性别、民族等歧视性内容，不应发布虚假招聘广告，不应以招用人员为名谋取不正当利益或进行其他违法活动；
- c) 保护求职者和用人单位的信息，不应因信息泄露使求职者和用人单位合法权益受到侵害；
- d) 建立服务情况跟踪机制，跟踪用人单位招聘进度和求职者求职应聘情况。

7 工作流程

7.1 招聘登记与推荐

招聘登记与推荐应包括下列内容：

- 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；
- 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) 按职位要求对求职者进行初选，也可为用人单位提供自助查询服务；
- 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) 后续跟踪回访；
- g) 相关材料及时归档。

7.2 求职登记与推荐

求职登记与推荐应包括下列内容：

- a) 查验求职者有效证件，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) 对求职者面试情况进行跟踪回访；
- f) 相关材料及时归档。

8 服务评价与改进

服务评价与改进按照DB11/T 3008.1—2018第8章的规定执行。

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58948-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.3—2018

代替 DB11/T 494.3—2013

人力资源服务规范 第3部分：招聘洽谈会

Specification for human resources service—
Part 3: Recruitment fair

2018-04-24 发布

2018-08-01 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 工作流程及要求..... 2

6 服务评价与改进..... 4

附录 A（规范性附录） 招聘会统计表 5

参考文献 7

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第3部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.3—2013《人力资源服务规范 第3部分：招聘洽谈会》，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 增加了“规范性引用文件”中相关国标的内容（见2）；
- 修改了“从业人员”的要求，并与“基本要求”合并（见4.1）；
- 修改了“工作人员配备”的部分要求（见4.2.2）；
- 修改了“招聘洽谈会场地及设施”的部分要求（见4.3）；
- 修改了“招聘洽谈会的申报”的名称及内容（见5.2）；
- 删除了“招聘洽谈会会前组织工作”中最后一项（见2013年版6.3）；
- 修改了“招聘洽谈会举办期间工作”的部分要求（见5.4）；
- 修改了“附录A”的部分说明（见附录A）；
- 修改了“参考文献”的内容（见参考文献）。

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、北京市人才服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、河北省人才交流服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院。

本标准主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、王新文、纪烈雄、吴锁柱、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、王守成、张望红、孙继征。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DB11/T 494.3—2007
- DB11/T 494.3—2013

人力资源服务规范 第3部分：招聘洽谈会

1 范围

本部分规定了招聘洽谈会的基本要求、工作流程及各环节要求、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”）开展招聘洽谈会活动。

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。

GB/T 30662—2014 现场招聘会服务规范

DB11/T 3008.1—2018 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

招聘洽谈会 recruitment fair

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招聘活动。招聘洽谈会分为定期招聘洽谈会和不定期招聘洽谈会。

[改写GB/T 30662—2014，定义2.1]

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具有从事招聘洽谈会服务的相关专业知识和技能。

4.2 工作人员配备

4.2.1 招聘洽谈会现场工作人员与参展展位数量的比例不小于 1: 10。

4.2.2 招聘洽谈会应配备安保人员，规模在 200 个展位及以上的，每 200 个展位配备安保人员数量应不少于 25 人。

4.2.3 规模在 200 个展位及以上的招聘洽谈会，应配有医务人员。

4.3 招聘洽谈会场地及设施

4.3.1 场地应符合下列要求：

- a) 相对集中且专门用于招聘洽谈会；
- b) 所处地理位置交通便利；
- c) 服务和安保设施完备；

- d) 消防、安全等场地设施检测合格,标识明显;
 - e) 环境整洁,通风良好,照明适度,温度适宜。
- 4.3.2 招聘洽谈会场地实际使用面积不应少于平均每个展位 15 m²。
- 4.3.3 每个场地安全出口应不少于 2 个。
- 4.3.4 搭建固定展位。

5 工作流程及要求

5.1 招聘洽谈会策划

- 5.1.1 提出项目并进行可行性研究与论证。
- 5.1.2 拟定招聘洽谈会的主题、规模与时间、地点。
- 5.1.3 拟定组织方案。内容包括:
- a) 招聘洽谈会名称、时间、地点、主题;
 - b) 主办单位、协办单位;
 - c) 组织机构及职责,并按要求设立指挥部及相关工作组;
 - d) 展位数、门票和会刊印数。
- 5.1.4 拟定安全保卫工作方案。内容包括:
- a) 招聘洽谈会的名称、时间、地点、规模及组织方式;
 - b) 预计参会人数,确定安保人员并明确职责;
 - c) 各种识别标志的设置及数量;
 - d) 入场票证管理和安检措施;
 - e) 人员紧急疏散措施。
- 5.1.5 拟定安全消防工作方案。内容包括:
- a) 招聘洽谈会的名称、时间、地点和规模;
 - b) 确定安全消防责任人和巡视人员并明确职责;
 - c) 安全消防措施。
- 5.1.6 拟定突发事件应急预案。内容包括:
- a) 购(领)票、检票口出现拥挤时的措施;
 - b) 参会人员超过预计人数时的措施;
 - c) 会场外人员过多、秩序出现混乱时的措施;
 - d) 会场内人员较多时的措施;
 - e) 会场内出现纠纷时的措施;
 - f) 车辆较多影响购(领)票、入场秩序时的措施;
 - g) 发现可疑人员入场时的措施;
 - h) 发现可疑物品时的措施;
 - i) 发生安全事故或自然灾害时的措施;
 - j) 发生停电等紧急情况时的措施;
 - k) 伤病救助处理措施;
 - l) 出现其它安全隐患时的措施。
- 5.1.7 绘制展位分布图。应符合下列要求:
- a) 分布图清晰、易懂、易辨;
 - b) 会务组、安全保卫组的现场位置,以及安全出口、疏散通道的宽度与位置标注清晰;

- c) 各展位的编号、面积与位置标注清晰;
- d) 消防设施、卫生间等公共设施的位置标注清晰。

5.1.8 拟定广告方案。

- a) 广告计划。内容包括: 广告媒体的选择、广告发布时间和次数、广告费用预算;
- b) 广告文稿。内容包括: 招聘洽谈会名称、内容、时间、地点、联系方式、主办单位、协办单位和招聘洽谈会参会单位的数量。文稿内容应真实、准确、完整。

5.1.9 设计票证。

- a) 应按日期分颜色印制, 清晰、易辨识;
- b) 票证版面宜做防伪技术处理。

5.2 招聘洽谈会的备案和安全许可

主办单位举办招聘洽谈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。

5.3 招聘洽谈会会前组织工作

会前应做好如下工作:

- a) 在相关媒体刊登广告;
- b) 印发邀请函;
- c) 制作招聘洽谈会相关证件和票券;
- d) 组织单位参会, 审核单位证照、资质及招聘信息;
- e) 发放参会票证;
- f) 制作招聘洽谈会会刊;
- g) 与各组负责人签订安全及岗位责任书;
- h) 组织协调展架搭建, 安装安检设备;
- i) 与餐饮供应商签订食品安全协议;
- j) 检查招聘洽谈会各项准备工作, 解决漏项或问题。

5.4 招聘洽谈会举办期间工作

指挥部负责人和各组工作人员应按时上岗, 坚守岗位, 各负其责, 为参会单位和求职个人提供相关服务, 遵从主管部门的指导、监督与检查, 并做好如下工作:

- 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) 现场广播需要参会单位和个人周知的事项;
- 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) 招聘洽谈会因故中止, 应做好现场解释、疏导和相关事宜的善后工作。

5.5 招聘洽谈会会后工作

5.5.1 对招聘洽谈会现场遗留物品进行清理, 消除安全隐患。

5.5.2 统计招聘洽谈会数据信息, 填写《招聘会统计表》(见附录 A), 撰写工作总结, 按时报送主管部门。

5.5.3 收集、整理招聘洽谈会相关文件、资料, 并归档。

5.6 因故取消招聘洽谈会的善后工作

因故取消招聘洽谈会，主办单位应做好如下善后工作：

- a) 停止招聘洽谈会筹备工作；
- b) 在原广告媒体刊登因故取消招聘洽谈会的通告；
- c) 于原定举办日到现场做好说明解释和善后工作；
- d) 为参会单位办理退费事宜；
- e) 主办单位应以书面形式向主管部门报告善后处理情况。

6 服务评价与改进

服务评价与改进按照DB11/T 3008.1—2018第8章的规定执行。

附 录 A
(规范性附录)
招聘会统计表

招聘会统计表见表A.1。

表A.1 招聘会统计表

填报单位名称(盖章):

年 月

指标名称	计量单位	代码	本月(本场)
甲	乙	丙	1
招聘会场次	场次	01	
其中: 专场招聘会	场次	02	
其中: 毕业生专场	场次	03	
农民工专场	场次	04	
参加招聘会人次	人次	05	
现场达成求职意向数	人	06	
参会招聘单位总数	家	07	
岗位总数	个	08	
其中: 中小企业岗位数	个	09	
按招聘单位性质及经济类型划分	—	—	
机关事业单位	个	10	
国有和集体企业	个	11	
非公有制经济企业	个	12	
港澳台商投资企业	个	13	
外商投资企业	个	14	
其他企业	个	15	
个体工商户	个	16	
按招聘单位所属行业划分	—	—	
农、林、牧、渔业	个	17	
采矿业	个	18	
制造业	个	19	
电力、热力、燃气及水生产和供应业	个	20	
建筑业	个	21	
批发和零售业	个	22	
交通运输、仓储和邮政业	个	23	
住宿和餐饮业	个	24	
信息传输、软件和信息技术服务业	个	25	
金融业	个	26	
房地产业	个	27	
租赁和商务服务业	个	28	

表 A.1 招聘会统计表（续）

指标名称	计量单位	代码	本月（本场）
科学研究和技术服务业	个	29	
水利、环境和公共设施管理业	个	30	
居民服务、修理和其他服务业	个	31	
教育	个	32	
卫生和社会工作	个	33	
文化、体育和娱乐业	个	34	
公共管理、社会保障和社会组织	个	35	
国际组织	个	36	

单位负责人：

填表人：

联系电话：

报出日期：

说明：

1. 统计范围：组织招聘会的人力资源服务机构。
2. 报送日期及方式：(1) 小型定期招聘会：办会机构按月填报（统计数据截至每月25日），于当月28日前报送至主管部门。(2) 不定期招聘会：办会机构按场填报（统计数据为每场招聘会数据），于招聘会结束后的7日内报送至主管部门。
3. “专场招聘会”指针对特定人群、特定行业组织的招聘会，如毕业生专场、农民工专场、生物医药专场等。
4. “岗位总数”为招聘单位提供的岗位数之和。
5. “港澳台商投资企业”含港澳台独资企业以及港澳台与大陆合资、合作企业；“外商投资企业”含外商独资企业、中外合资企业和中外合作企业。
6. “中小企业”参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）的规定划分。
7. 审核关系：

(1) $01 \geq 02$ ； (2) $02 \geq 03+04$ ； (3) $08 \geq 09$ ；

(4) $08=10+11+12+16=17+18+19+20+21+22+23+24+25+26+27+28+29+30+31+32+33+34+35+36$ ； (5) $12=13+14+15$

参 考 文 献

[1] 《人才市场管理规定》 2001年9月11日 人事部、国家工商行政管理总局令第1号 根据2005年3月22日《人事部、国家工商行政管理总局关于修改〈人才市场管理规定〉的决定》第一次修订 根据2015年4月30日《人力资源社会保障部关于修改部分规章的决定》第二次修订

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58949-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.4—2018

代替 DB11/T 494.4—2013

人力资源服务规范 第4部分：信息网络服务

Specification for human resources service—
Part 4: Information network service

2018-04-24 发布

2018-08-01 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 基本要求 1

4 工作流程..... 2

5 材料归档 3

6 服务评价与改进..... 3

参考文献 4

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第4部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.4—2013《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，主要变化如下：

- 修改了“从业人员”的要求（见3.1）；
- 修改了“设施设备”的要求（见3.3）；
- 删除了“配套资源”的部分要求（见2013年版3.4.3）；
- 修改了“服务要求”的部分内容（见3.9）；
- 增加了“单位招聘与用人推荐”的部分流程（见4.1.1）；
- 修改了“个人求职与岗位推荐”的部分流程（见4.1.2）；
- 修改了“增值服务项目”的部分内容（见4.2）；
- 修改了“服务评价与改进”的部分内容（见6）；
- 修改了“参考文献”的内容（见参考文献）。

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。

本部分主要起草单位：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、北京市人才服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、河北省人才交流服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院、前锦网络信息技术（上海）有限公司北京分公司。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、马永权、王新文、纪烈雄、吴锁柱、邓丹宇、周玉芳、赵晓慧、谢琳、张晓媚、刘娟、孙悦。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DB11/T 494.4—2007；
- DB11/T 494.4—2013。

人力资源服务规范 第4部分：信息网络服务

1 范围

本部分规定了信息网络服务的基本要求、工作流程、材料归档和服务评价与改进。
本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展信息网络服务。

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 3008.1—2018 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 基本要求

3.1 从业人员

从业人员应具有从事信息网络服务的相关专业知识能力。

3.2 网站资质

3.2.1 举办经营性网站应符合如下要求：

- a) 具有独立的企业法人资格；
- b) 具有合法信息网络服务 ICP 经营许可证；
- c) 具有注册的独立域名。

3.2.2 举办非经营性网站应进行非经营性互联网信息服务备案。

3.3 设施设备

3.3.1 网络硬件设备应满足信息网络服务需求。

3.3.2 网络共享带宽不少于 100M；独享带宽不少于 20M。

3.3.3 网络设备和网络安全防护设备应满足信息网络服务需求。

3.3.4 应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。

3.4 配套资源

3.4.1 自有独立数据库，并定期对数据信息进行管理和维护。

3.4.2 应有杀毒软件。

3.5 管理制度

管理制度包括：

- a) 上网用户登记、甄别与管理；
- b) 栏目内容筛选与监控；
- c) 信息发布安全与保障；

- d) 技术支撑与维护;
- e) 数据备份。

3.6 运营数据

3.6.1 经营性网站

- 3.6.1.1 有效单位注册数不少于 100,000 个。
- 3.6.1.2 有效个人注册数不少于 200,000 个。
- 3.6.1.3 有效简历数不少于 60,000 份。

3.6.2 非经营性网站

- 3.6.2.1 有效单位注册数不少于 200 个。
- 3.6.2.2 有效个人注册数不少于 5,000 个。
- 3.6.2.3 有效简历数不少于 5,000 份。

3.7 日浏览量

- 3.7.1 经营性网站日浏览量不少于 10,000 次。
- 3.7.2 非经营性网站日浏览量不少于 1,000 次。

3.8 信息资源

3.8.1 信息管理包括以下内容:

- a) 招聘职位管理: 用人单位可发布、修改、删除本单位招聘职位等信息;
- b) 个人简历管理: 求职人员可发布、修改、删除本人信息;
- c) 简历查询: 应设定个人简历检索查询信息系统;
- d) 职位查询: 应设定招聘职位检索查询信息系统;
- e) 数据统计: 可实现各类信息数据的统计。

3.8.2 后台管理可在服务协议约定的情形下修改、删除相关信息。

3.9 服务要求

- 3.9.1 建立求职招聘信息核查机制, 履行核查义务, 保证信息收集、发布的合法、真实、有效。
- 3.9.2 发布招聘信息不应设置性别、民族等歧视性内容, 不应做虚假宣传、发布虚假招聘广告, 不应以招用人员为名谋取不正当利益或进行其他违法活动。
- 3.9.3 根据用户需要及时更新信息, 确保信息的时效性。
- 3.9.4 保护求职者和用人单位的信息, 未经授权不应擅自发布或使用用户信息, 侵害用户合法权益。
- 3.9.5 具有线下服务支持能力, 确保网上服务功能得以实现。
- 3.9.6 在网站上公示服务承诺, 公开客户服务电话、邮箱等联系方式。
- 3.9.7 网站年安全运行时间达到 95%以上。

4 工作流程

4.1 网络招聘

4.1.1 单位招聘与用人推荐

单位招聘与用人推荐流程如下：

- a) 调查用户需求；
- b) 采集用人单位基本情况及需求信息；
- c) 审核用人单位证照、资质及提供信息的真实性；
- d) 对信息发布人员进行实名认证；
- e) 签订服务协议，内容包括但不限于：双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理；
- f) 取得用人单位信息发布授权；
- g) 发布用人单位招聘信息；
- h) 查询数据库，筛选候选人；
- i) 根据用人单位的意向，发送面试（或录用）通知。

4.1.2 个人求职与岗位推荐

个人求职与岗位推荐流程如下：

- a) 个人实名注册，填报求职信息；
- b) 审核个人身份证件及填报信息；
- c) 取得个人信息发布授权；
- d) 发布个人求职信息；
- e) 查询数据库，按照个人要求推荐招聘单位及岗位。

4.2 增值服务项目

根据用户需求，可提供下列增值服务：

- a) 网络素质测评；
- b) 网络培训；
- c) 高级人才寻访；
- d) 网络视频招聘；
- e) 移动互联服务；
- f) 数据调查与分析；
- g) 政策法规网上解答。

5 材料归档

归档材料应包括但不限于：双方签订的协议，求职个人和用人单位提交的材料，服务记录，服务数据。

6 服务评价与改进

除符合DB11/T 3008.1—2018第8章的要求外，服务评价与改进还应满足下列要求：

- a) 遇有运行故障对客户造成影响的依双方协议或协商处理；
- b) 建立服务情况跟踪机制，年度客户满意度调查不少于2次。

参 考 文 献

- [1] 《互联网信息服务管理办法》 2000年9月25日 中华人民共和国国务院令 第292号
 - [2] 《互联网IP地址备案管理办法》 2005年3月20日 中华人民共和国信息产业部令 第34号
 - [3] 《非经营性互联网信息服务备案管理办法》 2005年3月20日 中华人民共和国信息产业部令
第33号
 - [4] 《中华人民共和国网络安全法》 2016年11月7日 中华人民共和国主席令 第53号
 - [5] 《互联网域名管理办法》 2017年8月16日 中华人民共和国工业和信息化部令 第43号
-

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58950-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.5—2018

代替 DB11/T 494.5—2013

人力资源服务规范 第5部分：高级人才寻访

Specification for human resources service—
Part 5: Specification for executive search

2018-04-24 发布

2018-08-01 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 工作流程 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，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第5部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.5—2013《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，主要变化如下：

- 修改了“数据库管理”的部分要求（见4.3.2）；
- 修改了“接受客户委托”查验客户提交材料的内容（见5.1.1）；
- 修改了“需求分析”的部分内容（见5.2）；
- 增加了“执行保密要求”（见5.5.9）；
- 删除了“参考文献”的内容（见2013年版的参考文献）。

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。

本部分主要起草单位：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、北京市人才服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、河北省人才交流服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院、北京泰来猎头咨询事务所、北京柏卓人力资源开发咨询有限公司。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、马永权、王新文、纪烈雄、吴锁柱、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、纪云、王保光、王玺。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DB11/T 494.5—2007；
- DB11/T 494.5—2013。

人力资源服务规范 第5部分：高级人才寻访

1 范围

本部分规定了高级人才寻访服务的基本要求、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”)开展高级人才寻访服务。

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。

GB/T 25124—2010 高级人才寻访服务规范

DB11/T 3008.1—2018 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

满足客户要求的具有较高知识水平、专业技能的高层管理人员和高级技术人员或其他稀缺人才。

[GB/T 25124—2010, 定义2.1]

3.2

高级人才寻访 executive search

为客户提供咨询、搜寻、甄选、评估、推荐并协助录用高级人才的系列服务活动。

[GB/T 25124—2010, 定义2.2]

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；
- c) 善于领悟理解客户的需求，具有较好的沟通能力；
- d) 有较强的服务和保密意识，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 客户数据库应包括以下信息：

- 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；
- c) 发展目标和战略规划；
- d) 员工工资和福利结构状况；
- e) 工作地点和环境；
- f) 组织机构设置；
- g) 其他相关信息。

4.3.1.2 人才数据库应包括以下信息：

- a) 个人基本情况；
- b) 工作经历及业绩；
- c) 性格特征、特长；
- d) 教育背景、培训情况；
- e) 专业技术人员职业资格、技能人员职业资格、执业资格情况；
- f) 其他相关信息。

4.3.1.3 素质测评和背景调查资料。

4.3.2 数据库管理

4.3.2.1 资料归档并输入数据库。

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。

5 工作流程

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员条件与要求。

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：

- a) 个人基本情况；
- b) 教育背景；
- c) 工作经历；
- d) 现岗位职能分析；
- e) 管理能力；
- f) 专业能力；
- g) 性格特征；
- h) 薪酬状况；
- i) 职位匹配度；
- j) 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 协助客户面试

通知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 按客户要求对候选人进行背景调查。

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

归档材料包括下列内容：

- 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DB11/T 3008.1—2018第8章的要求外，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。

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58951-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.6—2018

代替 DB11/T 494.6—2013

人力资源服务规范 第6部分 职业指导服务

Specification for human resources service—
Part 6: Career guidance service

2018-04-24 发布

2018-08-01 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 2

6 工作流程 2

7 服务评价与改进..... 3

附录 A（资料性附录） 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，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第6部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.6—2013《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，主要变化如下：

- 增加了“规范性引用文件”中相关国标的内容（见2）；
- 修改了“术语和定义”职业指导的英文和内容（见3.1）；
- 修改了“从业人员”的部分要求（见4.1）；
- 修改了“服务工具”的部分要求（见4.3.1）；
- 删除附录A中的“规模”，删减“设施设备配置”的部分内容（见附录A）；
- 修改了“参考文献”的部分内容（见参考文献）。

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、北京市人才服务中心、北京市职业介绍服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、河北省人才交流服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、王新文、纪烈雄、吴锁柱、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、孟建忠、田颖、董琦。

本部分于2013年6月21日首次发布，本次为第一次修订。

人力资源服务规范 第6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、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”）开展职业指导服务。

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。

GB/T 33528—2017 公共就业服务 术语

DB11/T 3008.1—2018 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 从业人员

从业人员应具备下列条件：

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

4.2 服务场所

4.2.1 场所资源配置

场所资源配置要求参见附录A。

4.2.2 服务环境要求

4.2.2.1 职业指导区应选择场所内较为安静方便的位置。

4.2.2.2 职业指导区室内采光良好，空气流通，色彩柔和，环境舒适。

4.3 服务工具与资料

4.3.1 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。

4.3.2 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) 素质测评服务；
- c) 职业生涯规划指导；
- 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) 素质测评服务；
- 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 工作流程

6.1 对个人的职业指导服务

对个人的职业指导服务，应遵循下列程序：

- a) 建立良好的沟通，营造融洽氛围；
- b) 了解个人情况和需求；
- c) 根据个人需求提供指导服务；
- d) 跟踪服务与回访；
- e) 材料记录和归档。

6.2 对用人单位的职业指导服务

对用人单位的职业指导服务，应遵循下列程序：

- a) 接受委托，了解用人单位的情况和需求；
- b) 研究提出职业指导方案；
- c) 实施职业指导服务；
- d) 跟踪服务与回访；
- e) 材料记录和归档。

7 服务评价与改进

除符合DB11/T 3008.1—2018第8章的要求外，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
(资料性附录)
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。
个体指导室	配备满足个体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。
团体指导室	配备满足团体指导的设施设备及录音录像设备。
网上（远程）指导室	配备满足网上（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 中华人民共和国人力资源和社会保障部令 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
-

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58952-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.7—2018

代替 DB11/T 494.7—2013

人力资源服务规范 第7部分：素质测评服务

Specification for human resources service—
Part 7: Personal quality assessment service

2018-04-24 发布

2018-08-01 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 3

5 服务内容 3

6 工作流程 3

7 服务要求..... 5

8 服务评价与改进..... 5

附录 A（资料性附录）测评方法实施流程 6

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第7部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.7—2013《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，主要变化如下：

- 增加了“规范性引用文件”中相关国标的内容（见2）；
- 增加了“术语和定义”中的“基于大数据的云测评”（见 3.17）；
- 增加了“服务机构”（见 4.1）；
- 修改了“设施设备”的部分要求（见 4.2）；
- 修改并增加了“测评实施”的注意事项（见 6.6）；
- 增加了“服务要求”（见 7）；
- 增加了附录 A 中“基于大数据的云测评服务流程”（见附录 A.11）；
- 删除了“参考文献”的内容（见 2013 年版的参考文献）。

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、北京市人才服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院、北京诺姆四达人力资源测评咨询服务有限公司、河北冀联人力资源服务集团公司。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、马永权、王新文、纪烈雄、邓丹宇、周玉芳、马庆霞、谢琳、张晓媚、苏永华、张建生、吴晓军。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DB11/T 494.7—2007；
- DB11/T 494.7—2013。

人力资源服务规范 第7部分：素质测评服务

1 范围

本部分规定了素质测评服务的基本要求、服务内容、工作流程、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”）开展素质测评服务。

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。

GB/T 30663—2014 人才测评服务业务规范

DB11/T 3008.1—2014 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

素质测评 personal quality assessment

综合运用定量与定性的方法，对受测者的知识、能力、职业倾向和心理素质等进行测量和评价的活动。

3.2

测评工具 assessment tools

对受测者的特征进行测评的技术载体。

3.3

人才盘点 talent inventory

对组织全体或部分群体的人力资源效能的摸底测评。

3.4

常模 norm

用于比较和解释测评结果的参照点。

3.5

信度 reliability

测评的可靠性或一致性程度。

3.6

效度 validity

测评的准确性或有效性程度。

3.7

笔试 written examination

采用纸笔作答方式进行测评的一种方法。

3.8

心理测验 psychological test

应用测评工具对受测者的认知能力、潜能、气质、性格、态度、兴趣、心理健康等进行测评的一种方法。

3.9

结构化面试 structured interview

试题结构、测评内容、方式、评价人员组成、实施程序、评分标准及结果等按统一标准和要求进行测评的面试方法。

3.10

非结构化面试 unstructured interview

没有既定的模式、框架和程序，评价人员向受测者提出问题，内容取决于其本身的关注点和受测者特点的一种面试方法。

3.11

无领导小组讨论测评 no leadership group discussion evaluation

受测者围绕给定的问题展开讨论并做出结论的一种测评技术。

3.12

文件筐测验 in-basket test

受测者在规定时间内对与工作有关的文件、报表、信件、电话记录等资料进行处理的一种测评技术。

3.13

角色扮演 role play

受测者在一种特定的情境中扮演某一角色，去处理问题和矛盾的一种测评技术。

3.14

管理游戏 management game

完成某项实际工作任务为基础的标准化模拟活动。

3.15

演讲测评 speech evaluation

在规定时间内，受测者就给定主题独立阐明自己的见解和主张的一种测评技术。

3.16

评价中心 assessment center

采用情景模拟方式，综合运用多种评价方法，对受测者的能力素质和胜任特征等进行评价的活动。评价中心采用的方法包括但不限于：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。

3.17

基于大数据的云测评 big data-based cloud measuring

基于互联网和大数据的模块化软件系统，对受测者的知识、技能、心理和行为等进行测评的技术。

4 基本要求

4.1 服务机构

服务机构按照 GB/T 30663—2014中3.1执行。

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) 设有固定的测评服务场所，测评室面积不少于 20 m²；
- b) 具有专业素质测评软件；
- c) 具有记录素质测评活动的录音录像等设备；
- d) 具有专业数据录入及处理的设备。

5 服务内容

素质测评服务包括但不限于：公开招聘测评服务、内部竞聘测评服务、后备人才选拔测评服务、人才盘点测评服务、员工职业生涯发展测评服务、培训诊断测评服务、素质测评咨询服务。

注：素质测评咨询服务包括任职资格体系构建、胜任力模型构建、员工职业发展通道建设。

6 工作流程

6.1 接受客户测评委托

通过访谈、调查了解客户需求。

6.2 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。

6.3 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。

6.4 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。

6.5 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、权重、常模；
- b) 根据测评需求，选择或开发测评工具，内容包括但不限于：量表、题本、软件系统；
- 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。

6.6 测评实施

测评实施流程可参照附录A的要求，并应注意下列事项：

- a) 测评实施前，应对受测者的身份信息进行核对；
- b) 采用信息化技术手段对测试过程中获得的数据进行分析处理；
- c) 同一职位的评价由同一小组负责测试和评分，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) 对素质测评方案、试题、工具、结果和受测者及客户信息等予以保密。

6.7 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。

6.8 材料归档

归档材料包括下列内容：

- 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。

6.9 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。

7 服务要求

服务要求按照GB/T 30663—2014第5章执行。

8 服务评价与改进

服务机构进行素质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DB11/T 3008.1—2018第8章的要求外，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
(资料性附录)
测评方法实施流程

A.1 笔试工作流程

- 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 测试实施。笔试的实施流程包括：
 - a) 确认受测者身份，宣布规则；
 - b) 分发试卷；
 - c) 受测者作答；
 - d) 回收并密封试卷。
- A.1.5 评卷。评卷的实施流程包括：
 - 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 心理测验工作流程

- A.2.1 根据测评目的，选择恰当的心理测验方法。
- A.2.2 施测准备。心理测验的施测准备包括：
 - 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.2.3 测验实施。测验实施应严格遵守测验手册的规定，流程包括：
 - 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.2.4 数据处理并提交评价报告。

A.3 结构化面试服务流程

- A.3.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。
- A.3.2 编制试题，并附评分参考。
- A.3.3 选择合格的评价人员，并进行培训。
- A.3.4 施测准备。面试的施测准备包括：

- 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.3.5 面试实施。面试的实施流程包括：

- 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.3.6 统计分数，提交测评结果。

A.4 非结构化面试工作流程

A.4.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.4.2 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.4.3 施测准备。面试施测按A.3.4执行。

A.4.4 面试实施。面试实施按A.3.5执行。

A.4.5 提交测评结果。

A.5 无领导小组讨论测评服务流程

A.5.1 进行职位分析，确定测评要素和观察要点，设计评分表。

A.5.2 编制讨论题目，内容应包括指导语、讨论主题和讨论步骤。

A.5.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.5.4 施测准备。小组讨论测评的施测准备包括：

- 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.5.5 测试实施。小组讨论测评的实施流程包括：

- 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.5.6 统计分数，提交测评结果。

A.6 文件筐测验服务流程

A.6.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.6.2 编制测验材料。

A.6.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.6.4 施测准备。文件筐测验的施测准备包括：

- a) 准备测验材料、答题册、指导语等；
- b) 布置施测场所。

A.6.5 测试实施。文件筐测验的实施流程包括：

- 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.6.6 统计分数，提交测评结果。

A.7 角色扮演服务流程

A.7.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.7.2 设计角色情境。

A.7.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.7.4 施测准备。角色扮演的施测准备包括：

- 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.7.5 测试实施。角色扮演的实施流程包括：

- 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.7.6 统计分数，提交测评结果。

A.8 管理游戏服务流程

A.8.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分方式。

A.8.2 设计管理游戏。

A.8.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.8.4 施测准备。管理游戏的施测准备包括：

- 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.8.5 测试实施。管理游戏的实施流程包括：

- 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.8.6 统计分数，提交测评结果。

A.9 演讲测评服务流程

A.9.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.9.2 设计演讲题目。

A.9.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.9.4 施测准备。演讲测评的施测准备包括：

- 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.9.5 测试实施。演讲测评的实施流程包括：

- 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.9.6 统计分数，提交测评结果。

A.10 评价中心服务流程

A.10.1 进行职位分析，确定评价标准。

A.10.2 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.10.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.10.4 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.10.5 评价中心实施流程包括：

- 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.10.6 形成评价中心综合报告, 反馈评价结果。

A.11 基于大数据的云测评服务流程

A.11.1 确定测评要素。

A.11.2 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.11.3 选择合格的评价服务人员, 进行培训。

A.11.4 基于大数据的云测评准备, 包括:

- a) 搭建施测环境, 主要包括电脑、网络等;
- b) 准备测评登录账户和密码。

A.11.5 基于大数据的云测评的实施流程, 包括:

- a) 确认受测者身份, 宣布规则;
- b) 受测者在线作答并提交试卷。

A.11.6 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。

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58953-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.8—2018

代替 DB11/T 494.8—2013

人力资源服务规范 第8部分：培训服务

Specification for human resources service—
Part 8: Training service

2018-04-24 发布

2018-08-01 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 培训内容 2

6 工作流程 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，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

第1部分：通则；

第2部分：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：人力资源管理咨询服务；

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 3008的第8部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.8—2013《人力资源服务规范 第8部分：培训服务》，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 增加了“规范性引用文件”中相关国标的内容（见2）；
- 增加了“术语和定义”（见3.1）；
- 增加了“数据库”（见4.8）；
- 删除了“参考文献”的内容（见2013年版的参考文献）。

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、北京市人才服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、马永权、王新文、纪烈雄、郭卫东、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、王玺、董琦、孙悦、邢伟情。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DB11/T 494.8—2007；
- DB11/T 494.8—2013。

人力资源服务规范 第8部分：培训服务

1 范围

本部分规定了培训服务的基本要求、培训内容、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”）开展培训服务。

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。

GB/T 32624—2016 人力资源培训服务规范

DB11/T 3008.1—2018 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

3.1

培训服务 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]

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) 具有良好的组织、管理、沟通与协调能力；
- c) 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 具有健全的教学与管理制度。

4.2.3 具有专职培训管理人员和签约培训讲师。

4.2.4 制定突发事件应急预案。内容包括：

- 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) 对伤病救助处理预案；
- d) 其他紧急情况的处理预案。

4.2.5 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 广告宣传

招生简章和广告内容应真实、准确、完整。

4.5 培训师资

- 4.5.1 培训师资与招生宣传内容相符合。
- 4.5.2 任课教师应具有与培训内容相适应的专业知识。
- 4.5.3 具有教学能力和经验。
- 4.5.4 建立师资数据库，实行动态管理。
- 4.5.5 制定师资定期评估制度。

4.6 培训教材

培训教材的编写或选用应符合培训项目和培训大纲的要求，并制作培训课件。

4.7 设施设备

- 4.7.1 配备与培训项目要求相适应的设施设备。
- 4.7.2 设施设备应有专人保管、维护，确保正常使用。

4.8 数据库

数据库按照GB/T 32624—2016中3.4执行。

5 培训内容

培训主要包括但不限于如下内容：

- a) 政府主管部门委托或授权的培训项目；
- b) 人力资源和社会保障相关政策、法规培训；
- c) 人力资源和社会保障理论与实务培训；
- d) 员工能力素质培训；
- e) 管理能力培训；
- f) 岗位培训；
- g) 职业道德和诚信服务培训；
- h) 就业指导、创业和职业发展培训；
- i) 职（执）业资格考前培训。

6 工作流程

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 确定培训项目。

6.2 培训准备

6.2.1 编制培训方案。内容包括：

- a) 项目主题与内容；
- b) 项目负责人；
- c) 培训对象与规模；
- d) 培训方式与方法；
- e) 培训时间与地点；
- f) 经费预算。

6.2.2 组织编写或选用教材。可选定正式出版的教材或自编教材。

6.2.3 选择培训场所。

6.2.4 选聘培训教师。

6.2.5 招收学员。

6.3 培训过程

6.3.1 布置培训场所。

6.3.2 按教学计划实施培训。

6.3.3 学员考核。根据培训目标，经委托培训客户认可，确定考核方式并实施考核。

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，并按协议处理相关事宜。

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、学员对授课老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

归档材料包括但不限于下列内容：

- 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) 培训评估资料；
- e) 图片与音像资料。

7 服务评价与改进

服务机构进行培训服务应建立项目评价机制，培训项目的服务评价与改进除符合DB11/T 3008.1—2018第8章的要求外，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。
-

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58954-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.9—2018

代替 DB11/T 494.9—2013

人力资源服务规范

第9部分：人力资源管理咨询服务

Specification for human resources service—

Part 9: Human resources management consultation service

2018-04-24 发布

2018-08-01 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 3

7 服务评价与改进..... 5

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第9部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.9—2013《人力资源服务规范 第9部分：咨询顾问服务》，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 修改了标准名称，将“咨询顾问服务”改为“人力资源管理咨询服务”；
- 增加了“规范性引用文件”中相关国标的内容（见2）；
- 修改了“术语和定义”的内容（见3.1）；
- 修改了“从业人员”的要求（见4.1）；
- 增加了“服务环境”（见4.3）；
- 增加了“服务内容”中的“组织发展方案设计”和“组织文化氛围塑造”两部分内容（见5.8和5.9）；

——修改了“执行保密要求”的位置和内容（见6.6）；

——删除了“参考文献”的内容（见2013年版的 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、北京市人才服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、河北省人才交流服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院、中智人力资源管理咨询有限公司、北京外企人力资源服务有限公司。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、马永权、王新文、纪烈雄、吴锁柱、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、袁玉军、王咏生、张蒙。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DB11/T 494.9—2007；
- DB11/T 494.9—2013。

人力资源服务规范 第9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、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”）开展人力资源管理咨询服务。

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。

GB/T 32625—2016 人力资源管理咨询服务规范

DB11/T 3008.1—2018 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

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。

[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

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。
- 5.8 组织发展方案设计，内容包括：
 - a) 企业战略共识与分解；
 - b) 组织管控体系设计；
 - c) 组织流程梳理；
 - d) 组织管理变革方案设计与实施指导。
- 5.9 组织文化氛围塑造，内容包括：
 - a) 组织文化基因梳理及提取；
 - b) 组织文化诊断；
 - c) 组织文化宣贯方案设计；
 - d) 员工手册制作；

e) 团队行为干预和组织协同。

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。

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 准备资料

6.2.2.1 行业相关资料。

6.2.2.2 人力资源管理相关资料。

6.2.2.3 标杆企业资料。

6.2.2.4 客户资料。

6.2.3 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；
- 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。

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。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 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

归档材料包括下列内容但不限于：

- 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DB11/T 3008.1—2018第8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。
-

人力资源服务规范

第 10 部分：流动人员人事档案管理服务

Specification for human resources service—

Part 10: Specification for personnel archive management service for the
floating population

2018 - 04 - 24 发布

2018 - 08 - 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 机构和从业人员..... 1

4 档案管理范围..... 1

5 服务内容及要求..... 1

6 档案统计 4

7 档案管理服务信息化..... 4

8 服务评价与改进..... 4

附录 A （规范性附录） 人事档案材料的分类 5

附录 B （规范性附录） 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，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第10部分。

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.10—2013《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，主要变化如下：

- 删除了“规范性引用文件”中北京市地方标准的内容并增加了相关国标的内容（见2）；
- 修改了“从业人员”的名称和部分要求，将“从业人员”修改为“机构和从业人员”（见3和3.2）；
- 增加了档案管理机构的内容（见3.1）；
- 修改了“档案管理范围”的部分内容（见4.1）；
- 修改了“档案的接收”名称及部分要求，将“档案的接收”修改为“档案的接收与转递”（见5.1、5.1.1和5.1.2）；
- 修改了“档案分类归档”名称及部分要求，将“档案分类归档”修改为“档案材料收集鉴别与归档”（见5.2、5.2.1和5.2.2）；
- 删除了档案整理中材料及书写的要求（见2013年版5.3.1.1）；
- 修改了档案保管的部分要求（见5.3.2.1）；
- 修改了“其他服务”的名称及内容，将“其他服务”修改为“档案利用与服务”（见5.4）；
- 删除了办理毕业生接收和引进人才、调京工作的申报、代办社会保险以及办理退休申报等手续（见2013年版5.5.4、5.5.5、5.5.6和5.5.7）；
- 增加了提供政审材料和党员组织关系接转的内容（见5.4.4和5.4.5）；
- 删除了“档案数字化”的内容（见2013年版6）；
- 增加了“档案统计”和“档案管理服务信息化”（见6和7）；
- 修改了“参考文献”的部分内容（见参考文献）。

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、北京市人才服务中心、北京市人才档案公共管理服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、河北省人才交流服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、马永权、王新文、纪烈雄、吴锁柱、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、袁玉军、李耀辉、刘赫。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

——DB11/T 494.10—2007；

——DB11/T 494.10—2013。

人力资源服务规范 第10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(以下简称“档案”)的机构和从业人员、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。

GB/T 32623—2016 流动人员人事档案管理服务规范

DB11/T 3008.1—2018 人力资源服务规范 第1部分：通则

3 机构和从业人员

3.1 流动人员人事档案由县级以上(含县级)公共就业和人才服务机构以及经人力资源社会保障部门授权的单位管理。

3.2 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、档案管理相关法律法规、法规和政策。

4 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档案:

- a) 非公有制企业和社会组织聘用人员的档案;
- b) 辞职辞退、取消录(聘)用或被开除的机关事业单位工作人员档案;
- c) 与企事业单位解除或终止劳动(聘用)关系人员的档案;
- d) 未就业的高校毕业生及中专毕业生的档案;
- e) 自费出国留学及其他因私出国(境)人员的档案;
- f) 外国企业常驻代表机构的中方雇员的档案;
- g) 自由职业或灵活就业人员的档案;
- h) 其他实行社会管理人员的档案。

5 服务内容及要求

5.1 档案的接收与转递

5.1.1 档案的接收

5.1.1.1 单位委托档案的接收

5.1.1.1.1 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。内容应包括但不限于双方权利和义务、违约责任及争议处理办法。

5.1.1.1.2 接收单位委托档案应符合下列要求：

- 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；
- d) 审核合格办理档案接收手续，并登记备案，编号入库。

5.1.1.2 个人委托档案的接收

个人委托档案的接收应符合下列要求：

- 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；
- 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。

5.1.2 档案的转出

档案转出应按下列要求办理：

- 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。

5.2 档案材料收集鉴别与归档

5.2.1 收集鉴别档案材料应符合下列要求：

- a) 归档材料应对象明确、齐全完整、文字清楚、内容真实、填写规范、手续完备；
- b) 归档材料一般应为原件。证书、证件等特殊情况需用复印件存档的，应注明复制时间，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。

5.2.2 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 5 个工作日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。

5.3 档案整理与保管

5.3.1 档案整理

5.3.1.1 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。

5.3.1.2 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。

5.3.1.3 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。

5.3.1.4 档案材料按照一人一档的方法整理。

5.3.2 档案保管

5.3.2.1 档案保管应符合下列要求：

- a) 应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) 档案库房应满足防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等要求，按照 GB/T 32623—2016 中 8.2 执行；
- c) 档案库房、阅档室和档案管理服务人员办公室应三室分开；
- d) 应建立档案保管、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。

5.4 档案利用与服务

5.4.1 档案查借阅应遵守下列要求：

- a) 查阅人事档案应按照查阅档案的规定办理审批手续；
- b) 应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，应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) 查借阅档案应遵守保密和阅档规定。

5.4.2 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。

5.4.3 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，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。

5.4.4 提供政审服务应按下列要求办理：

- 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、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。

5.4.5 中共党员组织关系接转

5.4.5.1 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。

5.4.5.2 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。

6 档案统计

档案统计按照GB/T 32623第10—2016章执行。

7 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。

8 服务评价与改进

服务评价与改进按照DB11/T 3008.1—2018第8章的规定执行。

附 录 A
(规范性附录)
人事档案材料的分类

A 档案材料分类

- A.1 履历材料。
- A.2 自传材料。
- A.3 鉴定、考核、考察材料。
- A.4 学历和评聘专业技术职务材料。
- A.5 政治历史情况的审查材料。
- A.6 参加中国共产党、共青团及民主党派的材料。
- A.7 奖励材料。
- A.8 处分材料。
- A.9 录用、任免、招工、调动、聘用、转业、复员退伍、工资、待遇、出国、退（离）休、退職材料及各种代表会代表登记表等材料。
- A.10 其他可供参考有保存价值的材料。

附录 B

（规范性附录）

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。“干部人事档案”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] 《干部档案工作条例》 1991 年 4 月 2 日 中共中央组织部、国家档案局 组通字〔1991〕13 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] 《流动人员档案管理暂行规定》 1996 年 12 月 12 日 中共中央组织部、人事部人发〔1996〕118 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、人力资源社会保障部等五部门 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 人力资源和社会保障部办公厅 人社厅发〔2016〕75 号
-

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58956-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.11—2018

代替 DB11/T 494.11—2013

人力资源服务规范

第 11 部分：人力资源外包服务

Specification for human resources service—
Part 11: Human resources outsourcing services

2018-04-24 发布

2018-08-01 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 2

6 服务要求 3

7 工作流程 3

8 服务评价与改进..... 3

前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第11部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.11—2013《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，主要变化如下：

- 增加了“规范性引用文件”中相关国标的内容（见2）；
- 修改了“术语和定义”的内容（见3.1）；
- 修改了“从业人员”的部分要求（见4.1）；
- 修改了“设施设备”的部分要求（见4.2）；
- 修改了“服务内容”中“招聘流程外包服务”、“内部竞聘外包服务”和“人事事务外包服务”

三部分内容（见5.1、5.2和5.6）；

- 增加了“服务要求”的内容（见6）；
- 增加了“执行保密要求”和“材料归档”两项要求（见7.6和7.7）；
- 增加了“服务评价与改进”的内容（见8）；
- 删除了“参考文献”的内容（见2013年版的参考文献）。

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、北京市人才服务中心、北京市人才开发中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、河北省人才交流服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院、北京外企人力资源服务有限公司。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、王新文、纪烈雄、吴锁柱、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、钮海晨、张颖、郭鑫、王晓芳、杨轶巍、龚里。

本部分于2013年6月21日首次发布，本次为第一次修订。

人力资源服务规范 第11部分：人力资源外包服务

1 范围

本部分规定了人力资源外包服务的基本要求、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”）开展人力资源外包服务。

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。

GB/T 33530—2017 人力资源外包服务规范

DB11/T 3008.1—2018 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

人力资源外包服务 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]

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具备以下条件：

- a) 具有从事人力资源外包服务的专业知识和技能；
- 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) 配备满足人力资源外包服务的设备；
- b) 具有安全、长期保管归档材料的设施设备；
- c) 应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 招聘流程外包服务，内容包括：

- 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 内部竞聘外包服务，内容包括：

- a) 根据单位需求拟订竞聘计划；
- b) 竞聘方式的选择与实施；
- c) 提供选用决策建议。

5.3 绩效评估外包服务，内容包括：

- a) 目标管理体系构建；
- b) 关键业绩指标体系构建；
- c) 员工绩效考核制度设计与实施；
- d) 绩效管理方案组织实施；
- e) 提供考核结果及奖惩措施建议。

5.4 薪酬福利管理外包服务，内容包括：

- 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 员工培训外包服务，内容包括：

- a) 员工素质测评与培训需求分析；
- b) 培训计划制定；
- c) 培训体系课程开发；
- d) 培训实施；
- e) 培训效果评估。

5.6 人事事务外包服务，内容包括：

- a) 员工入职、离职管理服务，协助办理员工社保、档案、人事关系转接；协助员工办理就业接收等相关手续；
- b) 协助员工办理人事相关证明、证件；
- c) 协助员工办理户籍相关手续；
- d) 设计与完善客户人力资源管理规章制度；
- e) 协调处理劳动关系纠纷，受客户委托参与劳动关系调解和劳动人事争议仲裁工作；
- f) 协助员工办理社会保险及住房公积金。

6 服务要求

服务要求按照GB/T 33530—2017第6章执行。

7 工作流程

7.1 了解客户需求，主要包括：

- 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。

7.2 制订外包服务方案，主要包括：

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

7.3 提交外包服务方案。向客户提交符合客户需求的外包服务方案。

7.4 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、保密条款及违约责任、争议处理办法。

7.5 服务质量要求。各环节服务质量应满足以下要求：

- 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) 提供面向员工的各项服务；
- d) 对各项服务的过程和结果做出完整、准确记录；
- e) 向客户反馈实施结果和发现的问题并提供解决建议；
- f) 按协议约定收取服务费用。

7.6 执行保密要求

- a) 未经同意不得泄露客户相关信息；
- b) 外包服务过程形成的文件、资料应妥善保管。

7.7 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、外包服务过程中形成的文件、资料。

8 服务评价与改进

服务机构进行外包服务应建立项目评价机制，服务评价与改进除符合DB11/T 3008.1—2018第8章的要求外，还应满足下列要求：

- a) 对外包服务项目进行全面总结；
- 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。

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58957-2018

DB11

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 3008.12—2018
代替 DB11/T 494.12—2013

人力资源服务规范
第 12 部分: 劳务派遣

Specification for human resources service—
Part 12: Labor dispatch

2018-04-24 发布

2018-08-01 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 工作流程 2

6 时点控制 3

7 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，北京市质量技术监督局、天津市市场和质量监督管理委员会、河北省质量技术监督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。

DB11/T 3008《人力资源服务规范》分为12部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：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：人力资源管理咨询服务；
- 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 3008的第12部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.12—2013《人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣》，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 修改了标准英文名称:Staff assignment修改为Labor dispatch;
- 增加了“规范性引用文件”中相关国标的内容（见2）；
- 修改了“术语和定义”中“劳务派遣”的内容”（见3.1）；
- 修改了“基本要求”的部分内容（见4）；
- 增加了“用工单位确认”的内容，将“签订劳务派遣协议”中部分内容调整到此项中并修改了告知用工单位提交材料的部分内容（见5.1）；
- 修改了“工伤发放时点”的部分内容（见6.1）；
- 修改了“工伤办理时间”名称及内容（见6.3）；
- 增加了“执行保密要求”的内容（见6.6）；
- 修改了“参考文献”的部分内容（见参考文献）。

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、北京市人才服务中心、中国北方人才市场、中国天津人力资源开发服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北省人力资源服务行业协会、北京市社会科学院、北京外企人力资源服务有限公司、河北诺亚人力资源服务有限公司。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、董小华、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、马永权、王新文、纪烈雄、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、钮海晨、任立宁、张旭岩。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DB11/T 494.12—2007；
- DB11/T 494.12—2013。

人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣

1 范围

本部分规定了劳务派遣业务的基本要求、工作流程、时点控制、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。

GB/T 33529—2017 人力资源服务术语

DB11/T 3008.1—2018 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

除应符合DB11/T 3008.1要求外，还应具备如下条件：

- a) 服务机构应在工商行政管理部门注册并有固定的服务场所，且应取得法律法规规定的相关资质；
- b) 有独立的业务操作与结算系统；
- c) 建有信息化管理系统，对派遣员工实行动态管理；

- d) 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应不少于 24 个月。

5 工作流程

5.1 用工单位确认

- 5.1.1 服务机构接到用工单位委托后，提供相关咨询。
- 5.1.2 告知用工单位提交相关证照和资质材料。
- 5.1.3 查验用工单位所提交的材料。

5.2 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、违约责任及争议处理。

5.3 制定工作方案

根据用工单位的人力资源管理状况及需求，进行可行性分析，制定工作方案。

5.4 确定派遣员工

5.4.1 派遣员工招聘应符合下列流程：

- a) 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；
- b) 双方按照事先约定，对搜寻到的派遣候选人员进行筛选和审查；
- c) 确认拟派遣员工基本信息真实有效，身体健康；
- d) 通知用工单位以书面形式确认派遣员工。

5.4.2 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岗前培训。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。

5.5 确认劳动关系

5.5.1 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。与派遣员工签订劳动合同。入职后一个月内劳动合同签订率应达到 100%。

5.5.2 服务机构与派遣员工首次订立劳动合同的期限不应少于 24 个月。

5.5.3 对派遣员工进行入职教育，内容包括：

- 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。

5.5.4 发放员工手册，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。

5.5.5 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) 用工单位岗位特殊需要;
- c) 不应与服务机构和派遣员工签订的劳动合同内容相悖。

5.5.6 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。

5.6 劳动合同的变更

5.6.1 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。

5.6.2 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。

5.7 劳动合同的终止与解除

服务机构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规定办理相关劳动合同终止或解除手续,并根据用工单位的需求继续提供或终止服务。

5.8 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 时点控制

6.1 工资发放时点

6.1.1 应在劳动合同中明确工资发放时点。

6.1.2 服务机构应提示用工单位在确定的时点前2个工作日内,将工资性费用转入服务机构指定账户。

6.2 社会保险办理时点

社会保险相关数据的汇总截止时点为社保经办部门规定时间之前2个工作日,社会保险数据的报出截止时点为社保经办部门规定时间。

6.3 工伤认定申请时点

按现行的工伤保险规定,工伤认定申请的最后截止时点为派遣员工发生工伤后的第30天。

6.4 竞业限制

6.4.1 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。

6.4.2 服务机构应告知派遣员工竞业限制相关协议的内容。

6.4.3 服务机构与派遣员工签订竞业限制协议。

6.5 服务反应时限

- 6.5.1 派遣员工的增减，应在当月末报表中体现。
- 6.5.2 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 12 小时。
- 6.5.3 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。
- 6.5.4 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。

6.6 执行保密要求

- 6.6.1 未经同意不应泄露客户相关信息。
- 6.6.2 派遣服务过程形成的文件、资料应妥善保管。

7 服务评价与改进

除符合DB11/T 3008.1—2018第8章的要求外，服务评价与改进还应满足下列要求：

- a) 服务机构每年至少应进行一次客户满意度调查；
- b) 服务机构的现场服务应保留用工单位签字确认的记录；
- c) 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》 2008年1月1日 中华人民共和国主席令 第65号
 - [2] 《中华人民共和国社会保险法》 2011年7月1日 中华人民共和国主席令 第35号
 - [3] 《中华人民共和国劳动合同法实施条例》 2008年9月18日 中华人民共和国国务院令 第535号
 - [4] 《关于修改〈中华人民共和国劳动合同法〉的决定》 2012年12月28日 中华人民共和国主席令
第73号
 - [5] 《劳务派遣暂行规定》 2014年3月1日 中华人民共和国人力资源和社会保障部令 第22号
 - [6] 《工伤保险条例》 2011年1月1日 中华人民共和国国务院令 第375号
-

