

团 体 标 准

T/ BHRCA 0001—2024

直播带岗服务

Live broadcast with guard service

征求意见稿

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2024 - 6 - XX 发布

2024 - 6 - XX 实施

北京人力资源服务行业协会 发布

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
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.....	3
6 服务评价与改进.....	4
参考文献.....	5

前 言

本标准根据 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。

本标准由北京人力资源服务行业协会提出并归口。

本标准主要起草单位：北京人力资源服务行业协会、北京快手科技有限公司、北京世诚优聘科技发展有限公司。

本标准主要起草人：沈志歆、赵天一、黄秋昀、耿坤龙、周曙光、安柱、孙悦、王佳丽。

引 言

为落实《人力资源社会保障部办公厅关于推进直播带岗在就业公共服务领域应用的通知》中关于“有条件的地方可研究制定直播带岗服务规范、标准，提升标准化服务水平”的要求，推动编制《直播带岗服务》团体标准。

直播带岗服务

1 范围

本文件规定了直播带岗服务的基本要求、工作流程和服务评价与改进。

本文件适用于各类组织开展直播带岗服务工作。

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。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 直播带岗平台

通过网络直播的形式介绍求职信息，和求职者互动交流，提供岗位展示和简历投递功能，促进求职者和用人单位高效匹配。

3.2 开展直播带岗的人力资源服务机构

利用互联网直播平台，进行岗位信息发布、人才招聘、就业指导等人力资源服务活动的人力资源服务机构。

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具备从事求职招聘服务、信息网络服务的相关专业知识和技能。

4.2 平台资质

4.2.1 具有独立法人资格；

4.2.2 具有合法信息网络服务 ICP 经营许可证；

4.2.3 开展直播带岗活动的组织需要具有人力资源服务许可证。

4.3 服务内容

4.3.1 直播带岗平台的服务内容

- a) 具备直播和短视频制作和管理功能，包括拍摄、编辑、发布、权限设置等功能；
- b) 具备岗位发布和简历投递管理功能；
- c) 具备邀约面试的功能。

4.3.2 开展直播带岗的人力资源服务机构的服务内容

- a) 岗位信息发布与宣传；
- b) 企业与求职者互动；
- c) 就业指导与职业规划。

4.4 管理制度

为确保直播带岗合规开展，应建立如下管理制度：

4.4.1 直播带岗平台的管理制度

- a) 网络安全管理制度。采取技术措施或者其他必要措施，确保招聘服务网络、信息系统安全；
- b) 数据安全管理制度。明确数据访问权限、数据处理等流程，确保数据安全；
- c) 个人信息保护制度。不得泄露、篡改、毁损或者非法出售、非法向他人提供收集的个人公民身份号码、年龄、性别、住址、联系方式和用人单位经营状况等信息；
- d) 信息发布审查制度。建立企业信息发布规则，明确职位信息发布规则、直播间禁止实施行为等；
- e) 投诉举报处理制度。健全便捷有效的投诉、举报处理机制，公开有效的联系方式，及时受理有关投诉、举报；
- f) 服务台账管理制度。记录、保存发布的招聘信息、服务信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性，招聘信息、服务信息保存时间自服务完成之日起不少于 3 年。

4.4.2 开展直播带岗的人力资源服务机构的管理制度

- a) 服务规范制度。确保直播带岗活动严格遵守国家法律法规，不得从事任何违法活动；
- b) 直播带岗流程制度。明确采集企业岗位信息的渠道和方式，对岗位信息进行严格审核，确保信息的真实性和准确性。制定直播带岗的准备工作流程和直播过程中的管理规定。

c) 人员管理制度。明确直播带岗人员的职责和权限，制定详细的岗位职责描述，确保人员明确工作目标；

d) 监督与检查制度。建立内部监督机制，定期对直播带岗活动进行检查和评估，发现问题及时整改；

5 工作流程

5.1 直播带岗平台的工作流程

5.1.1 注册资质认证

对不同资质单位开通相应招聘权限，准许上传营业执照的单位开通内部招聘权限，准许上传人力资源服务许可证的单位开通代招职位权限，准许上传劳务派遣经营许可证的单位开通派遣职位招聘权限；

5.1.2 账号体系管理

注册成功的单位，可通过手机端或电脑端添加账号管理成员，配置成员之间关系，账号管理成员具备发布岗位、查看简历等权限；

5.1.3 信息发布审查，审查内容包括：

a) 企业信息审查。对企业名称、品牌名称、经营地址、公司网址等信息进行审查；

b) 行业准入审查。对风险行业进行准入审查；

c) 岗位发布审查。对岗位信息的真实性、歧视性、有害性等进行审查；

d) 禁止行为审查。在发布、开聊、电话或面试等各项环节，对收费、导流、骚扰等禁止行为进行审查。

5.1.4 后台简历管理

账号管理人员对直播间收取的简历进行分配、查看等操作；

5.1.5 外呼服务支持

在招聘系统后台，提供外呼服务供招聘方联系求职者。为保护商家、求职者双方利益安全，应为求职者提供虚拟号码保护服务。

5.2 开展直播带岗的人力资源服务机构的工作流程

工作流程分为岗位需求分析、制定直播计划、调试直播设备、开场介绍、互动环节、数据整理与分析等。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价（直播带岗平台和开展直播带岗的人力资源服务机构）

6.1.1 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。

6.1.2 服务评价应采取内部评价与外部评价相结合的方式。

6.1.3 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。

6.2 服务改进（直播带岗平台和开展直播带岗的人力资源服务机构）

6.2.1 定期征求客户的意见和建议。

6.2.2 对服务实施全过程及时进行总结。

6.2.3 针对发现的问题，制定并实施纠正和预防措施。

6.2.4 注重对服务体系的评价和持续改进，追求卓越绩效。

6.2.5 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] 《互联网信息服务管理办法》 2011年1月8日 中华人民共和国国务院令第292号
- [2] 《人力资源市场暂行条例》 2018年6月29日 中华人民共和国国务院令第700号
- [3] 《网络招聘服务管理规定》 2020年12月18日 人力资源社会保障部令第44号
- [4] 《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
- [5] 《人力资源服务机构管理规定》 2023年6月29日 人力资源社会保障部令第50号