

ICS 03.080.20  
A 10  
备案号: 38181-2013

# DB11

## 北京市地方标准

DB11/T 494.11—2013

代替 DB11/T 494.4-2007

---

### 人力资源服务规范 第 11 部分：人力资源外包服务

Standard of human resources service—

Part 11: Human resources outsourcing services

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..... 11

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..... 3

参考文献..... 4

## 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11部分。

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：北京市人才服务中心、住房和城乡建设部人力资源开发中心、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、邓丹宇、王晓方、杨轶巍、龚里、周玉芳。

本部分为第一次提出。

## 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。

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

**人力资源外包服务 human resources outsourcing services**

根据企业或其他组织的需求，以降低其人力资源管理成本、实现工作效率最大化为目的，受委托承担其单项或多项人力资源管理工作或职能的服务形式。

### 4 基本要求

#### 4.1 从业人员

从业人员应具备以下条件：

- a) 具有人力资源、财务会计、经济管理等相关专业知识，本科及以上学历；
- b) 具有一定的人力资源管理业务经验，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) 配备电脑、投影仪、摄像机、录音、照相等设备；
- b) 具有安全、长期保管归档材料的设施设备；
- c) 具有安全可靠的服务器和网络防火墙等安全措施，支持数据加密和多层密码保护，并具备应对突发事件等极端情况的数据恢复功能；
- d) 具有承载数据的专用数据库和服务，为客户提供安全、高效的网络支持服务平台。

### 5 服务内容

5.1 招聘流程外包服务，内容包括：

- a) 拟订招聘计划；
- b) 招聘方式的选择与实施；
- c) 素质测评；
- 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) 拟订竞聘计划；
- b) 竞聘方式的选择与实施；
- c) 素质测评；
- d) 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，协助办理员工档案、党团等人事、组织关系转接；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。

## 6 工作流程

6.1 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。
- 6.2 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。
- 6.3 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。
- 6.4 签订服务协议。协议内容包括双方权利和义务、收费标准、付费方式、保密条款及违约责任、争议处理办法等。
- 6.5 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 服务评价与改进

服务评价与改进按照DB11/T 494.1—2013第7章的规定执行。

### 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
-