

ICS 03.080.20  
A 10  
备案号: 38171-2013

# DB11

## 北京市地方标准

DB11/T 494.1—2013  
代替 DB11/T 494.1—2007

---

### 人力资源服务规范 第1部分：通则

Standard of human resources service—

Part 1: General rule

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

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

参考文献..... 5

## 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。

本标准代替了 DB11/T 494.1～11—2007《人才服务规范》，除编辑性修改外，主要变化如下：

——修改了标准名称：“人才”修改为“人力资源”；

——增加了《一般性求职招聘服务》、《职业指导服务》和《人力资源外包服务》；

——修改了 DB11/T 494—2007《通则》、《人才招聘洽谈会》、《人事档案管理》、《人才培养》、《人才派遣》、《人才网站》、《人才素质测评》、《高级人才寻访》、《人力资源咨询顾问》部分；

——删除了《人事代理》、《社会保险住房公积金》部分；

——本部分将“基本要求”修改为“服务场所”、“从业人员”；

——本部分增加了“规章制度”、“服务内容”和“服务要求”。

本部分为DB11/T 494的第1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。

本部分主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、王美贤、董小华、邓丹宇、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。

## 引 言

《人力资源服务规范》地方标准是在2007年8月13日首次发布的《人才服务规范》地方标准的基础上修订的。标准的修订，严格依照国家法律法规的有关规定，认真总结了几年来贯标工作实践，汲取了国内外，尤其是国内近几年来人力资源服务业的实践和科研成果，进行了大量的调研、测试和验证。标准修订的目的在于适应建设统一规范灵活人力资源市场的需要，推动人力资源服务业的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，促进人力资源服务业持续健康发展，更好地满足公众对人力资源服务的需求。

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一般要求。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 标志用公共信息图形符号 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50m<sup>2</sup>。

### 3.2 设备设施

#### 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：

- a) 复印机、传真机各不少于1台；
- b) 计算机人均不少于1台、电话机人均不少于1部。

### 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) 人力资源服务许可证、营业执照、法人证书、收费许可证和税务登记证等，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) 公共信息图形标志符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定；
- f) 服务场所温度适宜，通风良好，照明适度。

## 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20%；
- b) 年人均参加各类业务培训不少于40课时，并持有培训机构出具的培训证明；
- 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，不应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，内容包括：岗位设置、员工录用与解聘、培训、职务任免、考核奖惩、工资福利等；
- b) 财务管理，内容包括：业务收支、物品采购、资产管理等；
- c) 行政管理，内容包括：文书处理、印章使用与保管、安全保密等；
- d) 业务管理，内容包括：业务规范、办事流程、收费标准及质量管理等。

### 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

服务机构可以根据相关法律法规的规定，开展以下一项或若干项服务业务：一般性求职招聘服务、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、咨询顾问服务、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真实性和完整性。

7.1.2 单位委托服务，服务机构应审核如下材料：

- a) 营业执照、法人证书、组织机构代码证书副本及其复印件；
- b) 委托单位介绍信或授权委托书；
- c) 经办人身份证及复印件；
- 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。



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9月11日 北京市人民代表大会常务委员会公告第5号
-