

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 38174-2013

DB11

北京市地方标准

DB11/T 494.4—2013
代替 DB11/T 494.7—2007

人力资源服务规范 第4部分：信息网络服务

Standard of human resources service—

Part 4: Information network 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..... 11

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

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4部分。

本部分代替了DB11/T 494.7—2007《人才服务规范 第7部分：人才网站》，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 修改了标准排序：“第7部分”修改为“第4部分”；
- 修改了标准名称：《人才网站》修改为《信息网络服务》；
- 删除了“服务项目”条款；
- 增加了“网站资质”条款；
- 增加了“设备设施”条款；
- 增加了“管理制度”条款；
- 增加了“5 材料归档”；
- 增加了“2 规范性引用文件”和“6 服务评价与改进”。

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、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、王美贤、董小华、邓丹宇、赵晓慧、向文、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 494.1—2013 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

业务人员应掌握人力资源管理和信息网络技术等相关专业知识，并具有对信息网络服务实施有效管理的能力。

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 设备设施

3.3.1 自有或租用服务器不少于1台。

3.3.2 自有或租用服务器的共享带宽不少于100M；自建机房的独享带宽不少于10M。

3.3.3 自有机房网络设备和网络安全防护设备各不少于1台。

3.3.4 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。

3.4 配套资源

3.4.1 自有独立数据库。

3.4.2 有正版杀毒软件。

3.4.3 有固定客服电话和邮箱。

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 人才库有效简历数不少于 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 人才库有效简历数不少于 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：招聘单位可发布、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) 人才库查询：应设定个人简历检索查询信息系统；
- d) 职位库查询：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 发布求职招聘岗位信息，应预先进行审核与筛选。
- 3.9.2 不应做虚假宣传、发布误导信息。
- 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 用户信息未经其授权不得擅自发布或使用，确保信息安全。
- 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 招聘单位和求职个人网上发布信息真实有效。
- 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) 审核用人单位资质及提供信息的真实性；
- d) 签订服务协议，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等；
- e) 取得用人单位信息发布授权；
- f) 发布用人单位招聘信息；
- g) 查询数据库，筛选候选人；
- h) 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) 个人填报求职信息；
- b) 审核个人填报信息；
- 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) 行业薪酬调查；
- f) 网上政策法规及服务内容解答。

5 材料归档

归档材料应包括：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，服务数据等。

6 服务评价与改进

除符合DB11/T 494.1—2013第7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) 年度客户满意度调查不少于2次。

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
 - [3] 《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
 - [4] 《中国互联网络域名管理办法》 2004年11月5日 中华人民共和国信息产业部令 第30号
 - [5] 《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
 - [6] 《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
 - [7] 《北京市人才信息网络市场管理暂行办法》 2000年12月5日 北京市人事局 京人发〔2000〕109号
-