

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，内容包括但不限于：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，内容包括但不限于：业务收支、物品采购、资产管理；
- c) 行政管理，内容包括但不限于：文书处理、印章使用与保管、安全保密；
- d) 业务管理，内容包括但不限于：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。
-