

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58949-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.4—2018

代替 DB11/T 494.4—2013

人力资源服务规范 第4部分：信息网络服务

Specification for human resources service—
Part 4: Information network service

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

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

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4部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分代替了DB11/T 494.4—2013《人力资源服务规范 第4部分：信息网络服务》，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 修改了“从业人员”的要求（见3.1）；
- 修改了“设施设备”的要求（见3.3）；
- 删除了“配套资源”的部分要求（见2013年版3.4.3）；
- 修改了“服务要求”的部分内容（见3.9）；
- 增加了“单位招聘与用人推荐”的部分流程（见4.1.1）；
- 修改了“个人求职与岗位推荐”的部分流程（见4.1.2）；
- 修改了“增值服务项目”的部分内容（见4.2）；
- 修改了“服务评价与改进”的部分内容（见6）；
- 修改了“参考文献”的内容（见参考文献）。

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。

本部分主要起草单位：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、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、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、赵晓慧、谢琳、张晓媚、刘娟、孙悦。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

- DB11/T 494.4—2007；
- DB11/T 494.4—2013。

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 3008.1—2018 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

从业人员应具有从事信息网络服务的相关专业知识能力。

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 设施设备

3.3.1 网络硬件设备应满足信息网络服务需求。

3.3.2 网络共享带宽不少于 100M；独享带宽不少于 20M。

3.3.3 网络设备和网络安全防护设备应满足信息网络服务需求。

3.3.4 应具有网络支持数据加密和多层密码保护等安全措施，并具备应对突发事件等极端情况处置和数据恢复功能。

3.4 配套资源

3.4.1 自有独立数据库，并定期对数据信息进行管理和维护。

3.4.2 应有杀毒软件。

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 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 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: 用人单位可发布、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) 简历查询: 应设定个人简历检索查询信息系统;
- d) 职位查询: 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 建立求职招聘信息核查机制, 履行核查义务, 保证信息收集、发布的合法、真实、有效。
- 3.9.2 发布招聘信息不应设置性别、民族等歧视性内容, 不应做虚假宣传、发布虚假招聘广告, 不应以招用人员为名谋取不正当利益或进行其他违法活动。
- 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 保护求职者和用人单位的信息, 未经授权不应擅自发布或使用用户信息, 侵害用户合法权益。
- 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 在网站上公示服务承诺, 公开客户服务电话、邮箱等联系方式。
- 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) 审核用人单位证照、资质及提供信息的真实性；
- d) 对信息发布人员进行实名认证；
- e) 签订服务协议，内容包括但不限于：双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理；
- f) 取得用人单位信息发布授权；
- g) 发布用人单位招聘信息；
- h) 查询数据库，筛选候选人；
- i) 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) 个人实名注册，填报求职信息；
- b) 审核个人身份证件及填报信息；
- 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) 移动互联服务；
- f) 数据调查与分析；
- g) 政策法规网上解答。

5 材料归档

归档材料应包括但不限于：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。

6 服务评价与改进

除符合DB11/T 3008.1—2018第8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) 建立服务情况跟踪机制，年度客户满意度调查不少于2次。

参 考 文 献

- [1] 《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
 - [2] 《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
 - [3] 《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
 - [4] 《中华人民共和国网络安全法》 2016年11月7日 中华人民共和国主席令 第53号
 - [5] 《互联网域名管理办法》 2017年8月16日 中华人民共和国工业和信息化部令 第43号
-