

ICS 03.080.20
A 10
备案号: 58956-2018

DB11

北京市地方标准

DB11/T 3008.11—2018

代替 DB11/T 494.11—2013

人力资源服务规范 第 11 部分：人力资源外包服务

Specification for human resources service—
Part 11: Human resources outsourcing services

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 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 服务内容 2

6 服务要求 3

7 工作流程 3

8 服务评价与改进 3

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11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 494.11—2013《人力资源服务规范 第11部分：人力资源外包服务》，除编辑性修改外，主要变化如下：

- 增加了“规范性引用文件”中相关国标的内容（见2）；
- 修改了“术语和定义”的内容（见3.1）；
- 修改了“从业人员”的部分要求（见4.1）；
- 修改了“设施设备”的部分要求（见4.2）；
- 修改了“服务内容”中“招聘流程外包服务”、“内部竞聘外包服务”和“人事事务外包服务”

三部分内容（见5.1、5.2和5.6）；

- 增加了“服务要求”的内容（见6）；
- 增加了“执行保密要求”和“材料归档”两项要求（见7.6和7.7）；
- 增加了“服务评价与改进”的内容（见8）；
- 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、北京市人才开发中心、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、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、高永辉、宋晔、马峥、张瑞林、于家庆、王新文、纪烈雄、吴锁柱、邓丹宇、周玉芳、谢琳、张晓媚、钮海晨、张颖、郭鑫、王晓芳、杨轶巍、龚里。

本部分于2013年6月21日首次发布，本次为第一次修订。

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。

GB/T 33530—2017 人力资源外包服务规范

DB11/T 3008.1—2018 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

按照客户委托要求，承接客户人力资源管理、开发、配置及相关专业服务的活动。

[GB/T 33530—2017，定义2.1]

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具备以下条件：

- a) 具有从事人力资源外包服务的专业知识和技能；
- b) 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) 配备满足人力资源外包服务的设备；
- b) 具有安全、长期保管归档材料的设施设备；
- c) 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；
- d) 具有承载数据的专用数据库和服务器，由专人负责，为客户提供安全、高效的网络服务平台。

5 服务内容

5.1 招聘流程外包服务，内容包括：

- a) 确定单位需求；
- b) 拟订招聘计划；
- c) 人员甄选评估；
- 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) 根据单位需求拟订竞聘计划；
- b) 竞聘方式的选择与实施；
- c) 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，协助办理员工社保、档案、人事关系转接；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；
- f) 协助员工办理社会保险及住房公积金。

6 服务要求

服务要求按照GB/T 33530—2017第6章执行。

7 工作流程

7.1 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。

7.2 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。

7.3 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。

7.4 签订服务协议。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、保密条款及违约责任、争议处理办法。

7.5 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。

7.6 执行保密要求

- a) 未经同意不得泄露客户相关信息；
- b) 外包服务过程形成的文件、资料应妥善保管。

7.7 材料归档

归档材料应包括但不限于：双方签订的协议、客户资料、外包实施方案、外包服务过程中形成的文件、资料。

8 服务评价与改进

服务机构进行外包服务应建立项目评价机制，服务评价与改进除符合DB11/T 3008.1—2018第8章的要求外，还应满足下列要求：

- a) 对外包服务项目进行全面总结；
- b) 定期开展客户满意度调查；
- c) 及时处理客户投诉，向当事人反馈处理结果。