

《合肥市人力资源服务规范》

1 范围

本标准规定了人力资源服务的服务内容、服务要求、服务流程、服务质量评价等内容。

本标准适用于人力资源服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

2.1

人力资源服务机构 human resources service organization

按照客户委托要求，承接人力资源服务的企事业单位和社会组织。

3 基本要求

3.1 服务机构

人力资源服务机构应符合以下要求：

1) 依法取得具有人力资源服务经营范围的工商营业执照和人力资源服务资质的机构；

2) 服务涉及其他行业行政许可的业务时，应取得相关领域的行政许可。

3.2 场地设施

人力资源服务机构服务场所应具备以下基本设施：

1) 有独立的办公场所和电话、计算机、办公家具等必要的办公设备设施;

2) 辅助人力资源服务运营管理的网络设备、移动设备等信息化设施;

3) 在办公场所醒目位置公示人力资源许可、年检合格证等从业资质;

4) 在办公场所醒目位置公示对客户的规章制度或服务承诺。

3.3 从业人员

人力资源服务从业人员应符合以下要求:

1) 有三名以上获得人力资源从业资格证的人员;

2) 拥有高等职业教育、大专及以上学历;

3) 掌握人力资源服务基本知识和基础操作流程;

4) 熟悉人力资源服务相关法律法规。

4 服务内容

人力资源服务内容包括但不限于:

1) 代为管理人力资源职能类服务;

2) 人力资源招聘、培训、咨询、测评类服务;

3) 人力资源风险控制类服务;

4) 其他人力资源服务。

5 机构管理

5.1 规章制度

人力资源服务机构应建立健全但不限于以下服务规章制度：

- 1) 人力资源服务的专业性和规范性文件资料；
- 2) 相应的安全、保护、保密制度和措施；
- 3) 相应疫情防护、消杀制度和措施；
- 4) 用工法律风险防范制度和执行机制。

5.2 争议解决

人力资源服务机构应建立争议解决机制，积极处理客户在人力资源服务过程、结算及后续服务中所遇到的问题，包括但不限于以下内容：

- 1) 设立专门的客服部门，并配备专人处理客户投诉；
- 2) 建立明确的投诉处理流程，并对客户履行告知义务；
- 3) 存在较大纠纷，无法自行解决时，可向相关部门申请调解、仲裁、提请诉讼；
- 4) 应在接到客户投诉后的 10 个工作日内，对客户投诉进行反馈。

5.3 诚信自律

人力资源服务机构应积极承担行业责任，履行但不限于以下行业自律服务规范：

- 1) 公开人力资源服务机构基本的项目服务流程；
- 2) 不参与恶性竞争或以非法手段攫取服务项目；

- 3) 廉洁自律：不得参与受贿行贿违法等行为；
- 4) 适应人力资源服务发展需求，不断改进服务机制，完善服务功能，提高服务水平。

6 服务要求

人力资源服务机构为客户提供服务时应按照但不限于以下要求做好服务工作：

- 1) 主动向客户出示自身能够提供人力资源服务的资质证明材料；
- 2) 根据客户要求和自身服务能力，提供切实可行的人力资源服务方案；
- 3) 按照合同要求的 service 过程或结果定时定额、保质保量完成；
- 4) 客观、真实地报告服务实施过程中的实时信息及完成后的准确结果；
- 5) 给予客户必要的人力资源服务的相关指导，协助客户实施人力资源服务方案；
- 6) 根据客户自身环境变化，主动与客户协商与人力资源服务相关的管理和对接内容；
- 7) 了解客户所属领域的专业知识或管理技能，为客户提供人力资源服务专业性解答和科学管理。

7 服务流程

7.1 对象确认

人力资源服务机构在开展人力资源服务前，应与客户进行前期接洽，确认人力资源服务项目范围和内容，核准、查实人力资源服务项目的合法性和合理性。

7.2 服务准备

与各户共同对服务需求进行探讨和分析，确认服务类别，拟定服务项目标准，且根据客户需求和服务项目标准选择或开发合适的服务工具。

7.3 制定方案

应根据各户需求，进行可行性分析，制定适合的人力资源服务方案，并与客户确认，内容包括但不限于：

- 1) 客户委托开展人力资源服务项目的目标和实施步骤；
- 2) 人力资源服务项目的流程、制度、岗位职责等文件资料；
- 3) 人力资源服务项目所需生产要素的整合和运用计划。

7.4 签订合同

与客户签订人力资源服务合同时，应包括以下步骤：

- 1) 明确双方的权利和义务，合同的变更、终止和违约责任等条款；
- 2) 核查客户的营业执照、组织机构代码证，并留存相关证件复印件备查；
- 3) 与下游供应商签订合同时，需检查相关资质包含：营

业执照、人力资源许可证等。

7.5 服务实施

履行合同，并监测实施过程中存在的问题，在与客户不断协商的基础上，推进人力资源服务项目。

7.6 结果反馈

向客户反馈人力资源服务结果，接受客户审核并协助客户进行人力资源服务的交接工作或洽谈进一步合作事宜。

7.7 项目结算

根据人力资源服务合同中规定及项目的实际实施完成情况，进行服务项目的人员、系统、服务等方面的财务结算工作。

8 资料保存

人力资源服务机构在提供服务过程中，应做好服务活动的记录并整理归档，服务活动的保存资料包括以下内容：

- 1) 客户的合法经营证明资料；
- 2) 与客户签订的合同及其他相关协议；
- 3) 合作方营业执照、组织机构代码证复印件等相关资料；
- 4) 服务项目的运行规章制度资料；
- 5) 服务质量投诉处理意见表；
- 6) 其他涉及服务业务运营活动的各类文件资料。

9 服务质量评价与改进

9.1 服务评价与改进的主体

人力资源服务机构应对人力资源服务流程中的关键环节进行监督管理。

9.2 服务评价与改进的内容

人力资源服务机构应由自身或邀请外部第三方评价机构开展满意度调查，通过发放调查问卷、现场服务评价、服务设施评价等多种方式收集客户的满意度评价信息，了解客户对人力资源服务的满意情况，并持续改进服务质量。满意度调查应包含以下内容：

- 1) 人力资源服务人员的职业素养和专业能力；
- 2) 人力资源服务机构的合同履行情况；
- 3) 人力资源服务过程管理和成果交付的用户体验情况；
- 4) 依据人力资源服务项目环境变化的适应能力；
- 5) 其他人力资源服务质量评价与改进的内容和指标。