

ICS 03.080
A 12

团体标准

T/CQTSHRA 005-2024

人力资源服务外包规范

Specifications for human resources outsourcing service

2024-02-28 发布

2024-03-01 实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会

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 服务流程	3
8 资料保存	4
9 服务评价与改进	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会归口。

本文件起草单位：重庆杰成人力资源集团有限公司、重庆人文科技学院。

本文件主要起草人：乔聪玲、熊凤、刘风云、曹俊明、卢义、张艺露、邓旭升。

人力资源服务外包规范

1 范围

本标准规定了人力资源服务外包的基本要求、服务内容、服务要求、服务流程、资料保存、服务评价与改进。

本标准适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展的人力资源服务外包。

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。

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 service

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 人力资源外包服务规范，2.1 人力资源外包服务]

3.2

人力资源外包服务机构 human resources outsourcing service organization

按照客户委托要求，承接人力资源外包服务的企事业单位和社会组织。

4 基本要求

4.1 资质许可

资质许可应符合以下要求：

a) 服务机构应依法取得具有人力资源服务外包经营范围的工商营业执照和人力资源服务资质，经营劳务派遣业务还应具有劳务派遣经营许可证；

- b) 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。

4.2 设施设备

人力资源服务外包机构服务场所应具备以下基本设施：

- a) 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；
- b) 辅助人力资源服务外包运营管理的网络设备、移动设备等信息化设施；
- c) 具有安全、长期保管归档材料的设施设备和网络安全保障。

4.3 从业人员

从业人员应具备以下条件：

- a) 具有从事人力资源服务外包的专业知识和技能；
- 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。

5 服务内容

人力资源服务外包常见的服务内容包括但不限于以下内容：

- a) 人事事务服务：办理员工入职、离职、调岗、退工等相关事务；
- b) 保险公积金服务：办理员工社会保险、商业保险及住房公积金相关事务；
- c) 招聘服务：招聘信息发布，组织招聘活动，人员甄选面试，人员体检录用等；
- d) 员工关系服务：人事政策相关咨询，劳动争议处理，员工关系维护提升等；
- e) 薪税服务：薪酬规划设计，绩效考核设计，薪资福利发放，个税申报汇算等；
- f) 培训服务：培训需求分析，培训计划制定，培训课程开发，培训活动实施，培训效果评估等；
- g) 中高端人才猎聘服务：中高端人才猎聘属于广义范围的人力资源外包，主要的服务内容是确定单位需求，拟定猎聘计划，人员寻猎筛选，提交推荐报告，人员面试评估，人员背景调查，报到入职，试用跟进等；
- h) 人力资源咨询服务：人力资源咨询属于广义范围的人力资源外包，常见的有人才测评，组织管理咨询，薪酬绩效咨询等；人力资源派遣：人力资源派遣属于广义范围的人力资源外包，主要的服务内容是人员招聘，合同签订，人员派送，人事管理等；
- i) 事务外包服务：承接客户事务性工作，对项目工作结果进行承揽；

j) 其他：其他与人力资源外包相关的工作内容。

6 服务要求

人力资源服务外包机构在提供服务的过程应满足相应的标准/要求，服务要求按照 GB/T 33530-2017 第 6 章执行。应按照但不限于以下要求做好服务工作：

- a) 主动向客户出示自身能够提供人力资源服务外包的资质证明材料；
- b) 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外包方案；
- c) 按照合同要求的服务过程或结果定时定额、保质保量完成；
- d) 客观、真实地报告外包实施过程中的实时信息及完成后的准确结果；
- e) 给予客户必要的人力资源服务外包的相关指导，协助客户实施人力资源外包方案；
- f) 根据客户自身环境变化，主动与客户协商与人力资源服务外包相关的管理和对接内容；
- g) 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 了解客户需求

- 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 制定服务外包方案

应根据客户需求和 Service 内容进行分析，制定适合的人力资源服务外包方案，并与客户确认，常见的服务方案内容包括但不限于：

- a) 客户情况及需求分析；
- b) 服务机构介绍及优势；
- c) 合作模式推荐及报价；
- d) 管理配置及项目方案；
- e) 主要服务内容及步骤；
- f) 操作注意事项及补充。

7.3 提交外包服务方案

向客户提交符合客户需求的服务外包方案，并及时进行沟通和协商。

7.4 签订服务协议

服务协议内容包括但不限于双方权利和义务、收费标准、付款方式、保密条款及违约责任、争议处理办法等。

7.5 提供和完成服务

- 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) 服务外包过程形成的文件、资料应妥善保管。

8 资料保存

归档材料应包括但不限于：双方签订的协议、客户资料、服务外包中从业人员的个人资料档案、外包实施方案、服务外包过程中形成的文件、资料。

9 服务评价与改进

- a) 应建立定期考核制度，按照协议约定严格对工作质量考核监督，定期向客户汇报工作进展及完成工作的质量情况；
 - b) 应建立项目评价机制，对服务外包项目进行全面总结；
 - c) 定期开展客户满意度调查；
 - d) 及时处理客户投诉，向当事人反馈处理结果。
-