

高级人才招聘服务标准

目 录

前 言.....	2
1 范围.....	3
2 术语和定义.....	3
3 服务机构基本条件.....	3
4 服务要求.....	4
5 服务流程.....	4
6 服务档案.....	6
7 服务质量评价与改进.....	7

全国团体标准信息平台

前 言

为了促进人力资源服务行业的发展，规范人力资源高级人才招聘服务产品，维护人力资源高级人才招聘服务机构及高级人才需求方的合法权益，根据国家有关法律和政策，结合青海地区实际情况制定本标准。

本标准由西宁人力资源服务行业协会提出

本标准主要起草单位：西宁人力资源服务行业协会

本标准参与起草单位：西宁人力资源和社会保障局市场处

本标准主要起草人：张长鸿、陈兰州

本标准参照上海人才服务行业协会相关文件编制

本标准于 2017 年 11 月首次发布。

高级人才招聘服务标准

1 范围

本标准规定了高级人才招聘服务的服务条件、服务要求、服务流程、服务档案、服务质量评价等内容；

本标准适用于青海地区从事高级人才招聘服务（猎头服务）的单位；

2 术语和定义

2.1 高级人才招聘服务

指按照客户提出的高端管理、专业，稀缺性人才委托招聘要求，提供所需人才的寻找、评价、推荐、面试等服务，并获取服务费。

2.2 高级人才招聘服务机构

指按照客户委托要求能够提供高级人才招聘服务的人力资源企事业单位和社会组织，本标准中简称服务机构。

2.3 高级人才招聘服务需求方

指根据自身发展需要人力资源高级人才招聘服务机构提供服务的客户单位，本标准中简称客户。

3 服务机构基本条件

3.1 基本要求

3.1.1 诚信守法、服务规范

3.1.2 依法取得人力资源服务许可制；

3.1.3 经营执照经营范围内有人才招聘服务内容；

3.1.3 配置安全、独立、辅助高级人才招聘服务运营的计算机管理系统或工具。

3.2 服务范围

3.2.1 客户人力资源战略中关于高端人才配置咨询；

3.2.2 客户的招聘方案咨询；

3.2.3 高级人才的寻找、甄选、评估、背景调查、推荐、辅助面试；

3.2.4 高级人才的薪酬、福利方案咨询；

3.2.5 高级人才引进的相关政策法规咨询；

3.2.6 其他的相关人力资源服务。

3.3 服务环境

- 3.3.1 服务场所营业执照、人力资源服务许可制的公示；
- 3.3.2 相关规章制度及服务流程的公示；
- 3.3.3 有符合本业务实施的安全防护、防盗、保密、消防的设施设备；
- 3.3.4 服务场所干净、整洁。

3.4 管理要求

- 3.4.1 经营期间接受相关部门的核查；
- 3.4.2 具备高级人才招聘的法律、法规、行业规范性文件等资料；
- 3.4.3 制定高级人才招聘的服务流程等制度；
- 3.4.4 具备健全有效的法律、财务风险防范、相关信息保密机制。

4 服务要求

4.1 遵纪守法

- 4.1.1 遵守国家相关法律法规及行业规定；
- 4.1.2 遵守主管部门的有关规定，积极维护市场的管理秩序；

4.2 诚信经营

- 4.2.1 企业宣传活动做到项目真实、内容真实；
- 4.2.2 坚持保密原则，对个人及客户需保密信息进行严格保密；
- 4.2.3 对客户及推荐的人才提供真实、客观的信息；
- 4.2.4 履行对客户及个人作出的承诺。

4.3 规范服务

- 4.3.1 参照行业标准，制定服务规范、服务流程、服务标准；
- 4.3.2 根据服务要求，做好工作人员的培训工作，确保胜任；
- 4.3.3 规范制度执行严谨，做好监督检查及改进工作。

4.4 有序竞争

- 4.4.1 提倡规范、有序、诚信的市场竞争；
- 4.4.2 不压价、提供虚假信息等行为妨碍有序竞争；
- 4.4.3 不损害、贬低业内其他企业形象、信誉。

5 服务流程

5.1 项目确定

5.1.1 根据客户需要，派出专人与之进行高级人才招聘服务项目的沟通、协商，达成一致合作意向；

5.1.2 了解客户企业性质、规模、发展战略、管理水平、经营状况等情况；

5.1.3 了解客户的真实需求，明确招聘岗位的标准和条件，提供相应的专业咨询；

5.1.4 向客户提供专业的咨询意见，项目解决方案及服务项目确认书；

5.1.5 对需要招投标的项目，按照有关法律法规，公平、公正、公开的进行招投标。

5.2 签订合同

5.2.1 根据双方达成一致的意向内容，草拟高级人才招聘服务合同，双方进行签订；

5.2.2 双方提供营业执照及相应的资质证书复印件；

5.2.3 根据服务内容，可约定服务预付金，确保服务实施顺利。

5.3 管理咨询

5.3.1 公开人力资源服务机构基本的服务项目流程；

5.3.2 不参与恶性竞争或以非法手段谋取外包项目；

5.3.3 不断根据市场客户要求及行业发展需求，改进服务机制，完善服务功能，提高服务水平。

5.4 人才寻找

利用网络、咨询顾问、人才库等渠道，制定合适的寻找方案，并进行寻访。

5.5 甄选和评估

5.5.1 候选人应提供身份证、学历证、与任职相关的资格证书、健康状况证明、工作履历等真实有效材料；

5.5.2 根据招聘岗位标准和要求，进行简历筛选、专业测评、初步面试等形式对候选人进行初步甄选及评估；

5.6 候选人推荐报告

5.6.1 经过甄选及评估，对于何时的候选人，向客户出具推荐报告；

5.6.2 推荐报告包括候选人基本情况、个人特点、工作业绩及综合评估意见等，并附相关证明材料。

5.6.3 推荐报告需专业、真实、客观。

5.7 面试候选人

5.7.1 服务机构协助客户对候选人进行面试，通过观察、交流、任职模拟等了解候选人的匹配情况；

5.7.2 向客户单位提供面试建议；

5.7.3 向候选人说明岗位职责和要求、企业的状况及发展前景。

5.8 薪酬谈判和协调

5.8.1 帮助客户和候选人了解薪酬福利待遇的市场价格，协助确定合理的薪酬福利方案；

5.8.2 根据高级人才的特点和实际情况，建议客户制定或调整个性化的薪酬福利待遇；

5.8.3 帮助协调双方，维护和平衡双方的利益。

5.9 背景调查

通过合法有效的途径和防范，对候选人提交的信息进行核实，并向客户出具核实结果。

5.10 费用结算

5.10.1 候选人与客户达成录用意向，办理了录用手续，视为招聘服务完成；

5.10.2 客户依据合同条款支付服务机构服务费用。

5.11 后续服务

5.11.1 候选人录用后，服务机构应做好候选人的新岗位适应性辅导工作；

5.11.2 根据实际服务实施情况，给予客户单位使用候选人的建议；

5.11.3 了解客户对候选人的评价，对项目执行情况进行综合评价。

6 服务档案

高级人才招聘服务机构在提供服务过程中，应按照合同及服务流程，做好各项资料的整理及归档工作，记录应包括但不限于：

6.1 客户的营业执照及资质证明；

6.2 服务的合同及合同履行中双方的一些重要沟通信息材料；

6.3 候选人的寻访记录、推荐报告及相应基础资料；

6.4 候选人的面试记录，服务机构的建议材料；

6.5 客户的满意度调查及服务反馈。

7 服务质量评价与改进

7.1 评价原则

服务质量评价以客观、公正为原则，以持续改进为目的。

7.2 评价内容

7.2.1 服务中是否有违法或违反合同内容进行；

7.2.2 对服务实施中出现的问题解决有效性和及时性，投诉处理的有效性及
时性；

7.2.3 服务中，服务机构工作人员的专业能力及服务态度是否满足高级人才
招聘服务项目的要求；

7.2.4 服务结果是否满足客户要求，是否能够根据实际情况及反馈进行服务
改进；

7.3 评价机构

服务质量评价主要分为人力资源服务行业、用工单位评价及自身评价。

7.4 评价方式

7.4.1 客户满意度问卷调查；

7.4.2 现场服务交流会；

7.4.3 邀请行业协会参与服务实施评价，并提供评价结果。

全国团体标准信息平台

附件：高级人才招聘服务流程

