

T/CIPR

团 体 标 准

T/CIPR 029—2022

人力资源劳务派遣管理服务规范

Human resources and labor dispatch management and service standards

2022-5-15 发布

2022-5-30 实施

南安市知识产权协会 发布



声 明

本文件由福建省武荣劳务派遣有限公司提出并负责对标准具体技术内容进行解释，本文件的最终解释权归其所有。

全国团体标准信息平台

目 录

前 言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 基本要求	3
4.1 服务机构	3
4.2 场地设施	3
4.3 服务人员	3
5 详细要求	4
5.1 协议签订	4
5.2 方案制定	4
5.3 人员招聘	4
5.4 入职办理	4
5.5 入职培训	4
5.6 员工管理	4
5.7 社保管理	5
5.8 公积金管理	5
5.9 工资支付	5
5.10 离职管理	6
5.11 辅助管理	6
5.12 费用结算	6
5.13 争议解决与风险防控	6
5.14 风险防控	7
5.15 资料保存	7
6 服务质量控制	7
6.1 规章制度	7
6.2 用工回访	7
6.3 用工考核	7
7 评价与改进	8
7.1 评价	8
7.2 改进	8
参考文献	9

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由福建省武荣劳务派遣有限公司提出。

本文件由南安市知识产权协会归口。

本文件起草单位：福建省武荣劳务派遣有限公司、中卫安（泉州）认证中心（有限合伙）、福建荣达行人力资源管理有限公司、南安市武荣职业技术培训学校、福建省臻诚保安服务有限公司、福建安荣保安服务有限公司、福建省天邦保安服务有限公司、福建碧蓝环保股份公司、福建省国镖品牌运营有限公司、中维司标准化中心（晋江）有限公司、南安市知识产权协会、中蓝人才服务（福建）有限公司。

本文件主要起草人：陈阳阳、陈璐璐、李德炳、何亮、陈长鸿、陈志贤、林炳金、黄海清、祝建淼、张泽镖、傅煜琳、王亮亮。

本文件为首次发布。

归口单位联系信息如下：

单位：南安市知识产权协会

电话：15392263488

地址：国家大学科技园福建分园南安市霞美镇创新路创新大厦 6 楼

邮编：362302

人力资源劳务派遣管理服务规范

1 范围

本文件确定了人力资源劳务派遣管理服务的基本要求、服务要求、服务内容、服务质量控制和评价与改进。

本文件适用于人力资源劳务派遣服务机构劳务派遣服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 33529-2017 人力资源服务术语劳务派遣服务

3 术语和定义

GB/T 33529-2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

劳务派遣 temporary work

人力资源服务机构依法与劳动者签订劳动合同，按照协议将劳动者派至用工单位服务，由用工单位对劳动者的劳动过程进行指挥、监督和管理的一种用工形式。（执行标准：GB/T 33529-2017，11.1）

3.2

用工单位 end user

以劳务派遣形式使用员工的企业。

（执行标准：GB/T 33529-2017；11.3）

3.3

派遣员工 dispatched employee

由劳务派遣服务机构根据劳务派遣协议派遣至用工单位，按照用工单位的要求进行工作的人员。

（执行标准：GB/T 33529-2017，11.4）

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 劳务派遣服务机构应符合以下要求：

4.1.1.1 应取得行政许可机关颁发的《劳务派遣经营许可证》；

4.1.1.2 服务涉及其他行业行政许可业务时，应取得相关领域的行政许可；

4.1.1.3 应符合《劳务派遣暂行规定》的要求。

4.2 场地设施

4.2.1 劳务派遣服务机构服务场所应符合以下要求：

4.2.1.1 应具有与开展劳务派遣业务相适应的固定经营场所，办公用房应为商业用房、非民房；如办公用房为有偿租赁，租期应在两年以上；

4.2.1.2 应具备为派遣员工和用工单位服务的相关设施及设备；

4.2.1.3 应配备完善的安全设施，需在经营场所出入口、集中办公场所等主要位置设置监控设备。

4.3 服务人员

4.3.1 劳务派遣服务从业人员应符合以下要求：

4.3.1.1 拥有中等职业教育、高中及以上学历；

4.3.1.2 掌握人力资源劳务派遣服务基本知识和操作流程；

4.3.1.3 熟悉人力资源服务业相关法律法规。

5 详细要求

5.1 协议签订

5.1.1 应与用工单位充分沟通，确定用工单位需求。

5.1.2 应依法与用工单位签订劳务派遣协议，约定服务内容，明确双方权利义务和责任等。

5.1.3 签订劳务派遣协议时，应依法明确派遣员工工伤处置机制，派遣员工退回、待岗情况以及派遣员工权益保障责任的分担等内容。

5.2 方案制定

根据协议约定及自身服务能力，制定劳务派遣整体服务方案及服务手册。

5.3 人员招聘

5.3.1 应根据用工单位用工的需求，制定招聘方案。

5.3.2 通过校园招聘、专场招聘、网络招聘等方式，发布招聘信息，筛选候选人。

5.3.3 由用工单位挑选、确认录用派遣员工。

5.4 入职办理

5.4.1 通知派遣员工办理入职手续，应核查入职材料原件并留存复印件，入职材料包括但不限于：身份证、户口本、学历证书、体检报告、资格证书、证件照等。

5.4.2 与派遣员工签订劳动合同，应根据项目情况依法约定试用期。

5.5 入职培训

5.5.1 应根据项目需要，对派遣员工进行岗前培训，培训内容包括但不限于公司简介、工作纪律、职业发展、岗位基本技能等，并形成培训记录。

5.5.2 应根据用工单位需求，对派遣员工培训成果进行考核。

5.5.3 应根据培训记录及考核结果，进行培训效果评估，建立培训档案。

5.6 员工管理

- 5.6.1 应安排专职人员负责派遣员工日常管理工作。
- 5.6.2 应建立派遣员工个人档案，包括入职材料、劳动合同、培训记录、考勤记录、工资发放记录、社保办理记录及相关证明文件等。
- 5.6.3 应协助用工单位对派遣员工进行考勤管理，根据用工单位提供的考勤记录核定派遣员工的考勤情况。
- 5.6.4 应督促用工单位为派遣员工提供劳动保护和劳动安全卫生条件。
- 5.6.5 应协助用工单位对派遣员工进行绩效考核。
- 5.6.6 应及时办理派遣员工劳动合同续签、变更，以及解除或终止相关手续。
- 5.6.7 应及时依法处理派遣员工的退回事宜。

5.7 社保管理

- 5.7.1 应为派遣员工办理养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险。
- 5.7.2 应及时根据当月派遣员工人员变动情况办理社会保险申报及停缴等手续。
- 5.7.3 应及时与用工单位、派遣员工沟通，协助办理相关手续，并将办理结果及时反馈用工单位、派遣员工。
- 5.7.4 针对重大工伤等情况，应与用工单位协商、约定相关责任和解决办法。

5.8 公积金管理

- 5.8.1 应与用工单位协商确定缴存年度内派遣员工住房公积金缴存比例。
- 5.8.2 应为派遣员工按时足额缴存住房公积金。
- 5.8.3 应及时根据当月派遣员工人员变动情况办理住房公积金申报及停缴等手续。
- 5.8.4 宜提供公积金相关政策咨询业务。
- 5.8.5 应协助派遣员工办理公积金相关业务。

5.9 工资支付

5.9.1 每月按时足额支付派遣员工工资，并办理代扣代缴个人所得税等手续。

5.10 离职管理

5.10.1 当派遣员工主动提出离职时，应及时办理离职手续及其他相关手续。

5.10.2 应将派遣员工离职情况通知用工单位，及时办理社会保险、住房公积金等停缴手续。

5.10.3 应及时确认派遣员工工作移交情况。

5.10.4 应根据离职派遣员工的考勤记录、服务年限等情况，核算工资、经济补偿、赔偿金等。

5.11 辅助管理

5.11.1 应根据用工单位要求，提供现场管理服务。

5.11.2 应协助用工单位对派遣员工进行日常管理。

5.11.3 应定期与用工单位、派遣员工沟通，及时处理用工过程中出现的问题

5.12 费用结算

5.12.1 制作费用结算表，包括派遣员工薪酬福利、管理服务费及产生的其他费用，应提交用工单位确认。

5.12.2 应开具符合法律规定的票据送达用工单位。

5.12.3 督促用工单位按劳务派遣协议约定日期支付相关费用。

5.13 争议解决与风险防控

5.13.1 发生劳动争议时，应按以下流程解决：

5.13.1.1 了解派遣员工诉求和事实情况；

5.13.1.2 与用工单位沟通，制定劳动争议解决方案；

5.13.1.3 按照解决方案与派遣员工进行协商，必要时可邀请用工单位参加；

5.13.1.4 协商未果的，按照法定程序参加劳动仲裁与诉讼；

5.13.1.5 及时根据劳动仲裁或诉讼结果，妥善解决劳动争议。

5.14 风险防控

5.14.1 应及时对合同签订、到期续签、社保办理、离职减员等各项基础数据信息进行核查，至少每周核查一次。

5.14.2 应建立健全有效的风险防控制度及流程。

5.14.3 应建立健全争议的调解、仲裁、诉讼等应对预案和流程。

5.15 资料保存

5.15.1 应整理、保存劳务派遣协议、往来确认事项的备案资料。

5.15.2 应整理、保存与派遣员工签订的劳动合同、往来确认事项的备案资料。

5.15.3 应整理、保存服务中涉及的工资、社保、录用等人事资料。

5.15.4 应整理、保存其他与派遣服务有关的资料。

5.15.5 对已经解除或者终止的劳动合同文本，至少保存两年备查。

5.15.6 资料保存环境应符合业务档案管理相关要求。

6 服务质量控制

6.1 规章制度

6.1.1 劳务派遣服务机构应制定统一的规章制度，宜建立质量管理体系。

6.1.2 劳务派遣服务机构应制定应急管制度，宜建立应急救援员培训。

6.2 用工回访

6.2.1 应对用工单位、派遣员工进行定期及不定期回访。

6.2.2 应对用工单位、派遣员工的意见及建议及时跟踪处理。

6.3 用工考核

6.3.1 应根据用工单位不同要求，对派遣员工制定考核制度并进行考核。考核方

式包括但不限于：

6.3.1.1 绩效考核：针对派遣员工日常工作情况进行绩效考核；

6.3.1.2 年终考评：年末进行全年工作表现考评；

6.3.1.3 续签考评：针对派遣员工是否正常续签进行综合考评。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 内部评价：应定期开展内部自评，针对阶段性服务质量等情况进行自检自查，针对问题及时改进，每半年开展一次。

7.1.2 用工单位评价：可定期邀请用工单位，针对阶段性服务内容、服务质量等进行评价，提升用工单位满意度，每年不少于一次。

7.1.3 第三方评价：可定期聘请第三方机构，进行业务、服务等内容测评，宜每年不少于一次。

7.2 改进

7.2.1 应对服务流程中关键环节进行监督管理。

7.2.2 应根据评价结果制定改进方案，持续改进服务质量。

参考文献

- [1] 《劳务派遣行政许可实施办法》
- [2] 《劳务派遣暂行规定》
- [3] 《中华人民共和国劳动合同法》
- [4] 《中华人民共和国劳动合同法实施条例》
- [5] 《中华人民共和国社会保险法》
- [6] 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》
- [7] 《工伤保险条例》
- [8] 《劳务派遣单位监督管理暂行办法》
- [9] 《民法典》