

石家庄市就业促进会团体标准

T/JYCJ XX-2022

招聘流程外包（RPO）服务规范

Recruitment process outsourcing service specification

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

石家庄市就业促进会发布

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。

本文件由河北诺聘网络科技有限公司提出。

本文件由石家庄市就业促进会进行归口管理。

本文件起草单位：河北诺聘网络科技有限公司、河北诺亚人力资源发展集团有限公司、河北诺亚德汇人力资源服务有限公司。

本文件主要起草人：张云雷、任立宁、耿明朝、余晓彤、董艳。

招聘流程外包(RPO) 服务规范

1 范围

本文件规定了招聘流程外包服务的基本要求、服务内容、服务要求、服务流程、服务监视与检查、服务改进。

本文件适用于人力资源服务机构开展招聘流程外包服务。

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 33530 人力资源外包服务规范

3 术语与定义

GB/T 33530 界定的以及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。

[来源:GB/T 33530-2017, 2.1]

3.2

招聘流程外包 Recruitment Process Outsourcing

用人单位将整个招聘流程交付外部机构来完成，它涵盖从招聘需求发掘、人才选拔到最后的招聘录取工作全流程，包括但不限于报名、资格审核、笔试、面试、体检等招聘环节。

3.3

服务提供方 service provider

向服务需求方按约定提供服务的组织。

注：也称为服务接包或服务供应商，本标准中简称供方。

[来源:GB/T 33770.1-2017, 定义2.2]

4 基本要求

4.1 服务机构

服务提供方应符合以下要求：

- 依法取得具有人力资源外包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；
- 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 信息化平台

招聘流程外包服务的信息化平台（即在线考务平台）应具备以下条件：

- a) 能够为客户提供支持招聘流程外包服务实施的安全、高效的网络服务平台，具有承载数据的专用数据库和服务器，并由专人负责；
- b) 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。

4.3 硬件设施

服务提供方的设施设备应具备以下条件：

- a) 配备满足招聘流程外包服务的硬件设备；
- b) 具有安全、长期保管项目招聘材料的标准化档案室。

4.4 从业人员

服务提供方从业人员应具备以下条件：

- a) 应熟悉、掌握所从事招聘流程外包服务的专业知识，能熟悉、掌握与运用所从事岗位的作业规范和服务技能、技巧；
- 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，具有良好的职业道德及组织协调与沟通能力；
- d) 应熟悉、掌握所从事岗位的专业知识，能熟悉、掌握与运用所从事岗位的作业规范和服务技能、技巧。

5 服务内容

服务提供方为服务需求方提供的服务内容包括但不限于以下方面：

- a) 提供在线报名系统服务；
- b) 提供在线资格审核服务；
- c) 提供考务信息定向发送服务；
- d) 提供智能排考与准考证自助打印服务；
- e) 提供笔试组织与笔试命题服务；
- f) 提供资格复审组织服务；
- g) 提供面试组织与面试命题、考官选派服务；
- h) 提供体检组织服务；
- i) 提供调档与政审服务。

6 服务要求

服务提供方为服务需求方提供服务时，应按照但不限于以下要求做好服务工作：

- a) 主动向服务需求方出示自身能够提供招聘流程外包服务的资质证明材料；
- b) 根据服务需求方要求和自身服务能力，提供切实可行的招聘流程外包服务方案；
- c) 按照合同要求的服务内容定时定额、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) 了解服务需求方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 确定招聘需求

服务提供方在开展招聘流程外包服务前，应与服务需求方明确招聘需求，充分沟通招聘细节。收集招聘信息，明确客户的招聘标准及要求，如：岗位要求、薪酬待遇、工作内容、人数等。核准、查实招聘流程外包项目的合法性和合理性。

7.2 服务准备

与服务需求方共同对外包需求进行探讨和分析，确认外包类别，拟定外包项目标准，宜根据客户需求 and 外包项目标准选择或开发合适的外包工具。

7.3 制定方案

应根据服务需求方需求，进行可行性分析，制定合适的招聘流程外包服务方案，并与服务需求方确认，内容包括但不限于：

- a) 服务需求方委托开展招聘流程外包项目的目标和实施计划、细节；
- b) 招聘流程外包项目的流程、制度、岗位职责等文件资料；
- c) 招聘流程外包项目所需生产要素的整合和运用计划。

7.4 签订合同

7.2.1 服务提供方和服务需求方应签订书面合同，明确双方的权利、义务和责任，并规定双方在环境、健康和安全方面的义务和责任。

7.2.2 服务提供方和服务需求方双方确定好的招聘方案或公告、岗位需求及招聘条件作为合同附件和实施依据；

7.2.3 服务提供方对服务需求方做出承诺之前，应确认现有资质、服务能力能否满足客户需求，应特别注意能否满足客户对环境、健康和安全等各方面的要求。

7.2.4 服务提供方应基于与服务需求方约定的内容起草合同，明确合同应涵盖的内容。合同内容至少应包括以下内容：

- a) 外包服务的内容和范围；
- b) 服务质量标准；
- c) 合同双方的义务和权力；
- d) 价格标准和付款方式；
- e) 服务和交付期限；
- f) 违约责任和赔偿条款；
- g) 保密条款（也可单独签订保密协议）。

7.2.5 服务提供方应在商业条件发生变更时，分析变更的影响，确定是否需要与客户协商对原合同进行修订。当合同条款需要修改时，双方应按合同变更要求，对合同内修改内容和修改过程进行控制和记录。

7.2.6 合同文字应严谨准确、清晰合理，避免因歧义而导致合同难以履行或引起争议。

7.5 服务实施

服务提供方应对招聘流程外包服务进行管理,确保服务符合协议的要求,管理主要包括:服务方案、服务人员、合同、服务反馈表、服务提供的质量等,并监测实施过程中存在的问题,在与服务需求方不断协商的基础上,推进招聘流程外包项目的实施。

7.5.1 服务承接

服务提供方在签订合同后应组建招聘项目实施小组,并签订项目保密协议及廉洁承诺书,按照双方确认后的项目方案实施,由专人负责项目实施监控。

7.5.2 发布招聘公告

服务提供方与服务需求方沟通确定招聘公告内容,并在信息化平台(即在线考务平台)上进行发布。

7.5.3 报名与资格初审

招聘流程外包服务报名与资格初审应包括以下内容:

- a) 招聘公告通过信息化平台(即在线考务平台)发布;
- b) 按照岗位需求及招聘条件对报名人员资格进行审查。

7.5.4 笔试组织与笔试命题

招聘流程外包服务开展笔试组织与笔试命题时,应包括以下内容:

- a) 服务提供方根据项目实施方案确定笔试方案与笔试通知,并经服务需求方确认后实施;笔试方案中应体现突发事件应急预案。
- b) 服务提供方通过信息化平台(即在线考务平台)发布笔试通知,上传笔试人员信息和《笔试准考证》;
- c) 服务提供方组织实施笔试考试;
- d) 服务提供方汇总笔试成绩,确定入围人员名单;
- e) 服务提供方通过信息化平台(即在线考务平台)上传笔试成绩,供笔试人员查询笔试成绩;
- f) 笔试命题服务应根据招聘岗位需求及笔试命题范围选派命题专家封闭出题、印刷,并签订保密协议。出题、印刷、阅卷过程应全程录像,并做好试题、试卷、答案的交接备案工作。

7.5.5 资格复审

根据招聘方案,由招聘项目实施小组对笔试通过的应聘者进行资格复审,并收集应聘者相关资格证明材料复印件存档。

7.5.6 面试与考官选派

招聘流程外包开展面试与考官选派时,应包括以下内容:

- a) 服务提供方根据招聘流程外包服务项目实施方案,确定《面试方案》与《面试通知》,并经服务需求方确认后实施;《面试方案》中应体现《突发事件应急预案》。
- b) 服务提供方通过信息化平台(即在线考务平台)发布《面试通知》,并公示进入面试人员名单,进入面试人员比例根据招聘人数确定;
- c) 服务提供方通过信息化平台(即在线考务平台)上传面试人员信息和《面试通知单》;
- d) 服务提供方根据招聘方案及招聘需求与条件,选派面试考官,与面试考官签订保密协议、沟通面试流程;
- e) 服务提供方组织实施面试考试;

- f) 服务提供方汇总面试成绩;
- g) 服务提供方根据需要现场或网上公示。

7.5.7 体检

服务提供方组织应聘人员体检应包括以下内容:

- a) 服务提供方发布《体检公告》，并公示体检人员名单;
- b) 服务提供方与体检中心沟通体检细节;
- c) 服务提供方组织应聘人员体检;
- d) 服务提供方将应聘人员体检情况汇总;
- e) 服务提供方根据体检结果出具《体检情况报告》。

7.5.8 调档与政审

如需要组织调取人事档案，则由招聘方的人力资源部门进行人事档案的调转，并对人事档案进行资料审查。

7.5.9 拟录用公示

根据上一环节审核结果，经与服务需求方沟通，对符合招聘条件的应聘者进行拟录用公示。

7.5.10 总结及录用人员报到

服务提供方对项目整个流程进行分析总结，配合服务需求方组织录用人员，进行员工报到手续的办理。

7.6 结果反馈

服务提供方向服务需求方反馈招聘流程外包服务结果，接受服务需求方审核，并协助服务需求方进行招聘流程外包服务的交接工作或洽谈进一步服务合作事宜。

7.7 项目结算

根据招聘流程外包服务合同中约定及项目的实际实施完成情况，进行外包项目的人员、系统、服务等方面的财务结算工作。

7.8 资料保存

服务提供方在提供服务过程中，应做好服务活动的记录并整理归档，项目存档材料包括但不限于以下内容:

- a) 服务需求方的合法经营证明材料;
- b) 与服务需求方签订的合同及其他相关协议;
- c) 合作方营业执照、组织机构代码证复印件等相关资料;
- d) 项目实施过程中的报名数据、资格审查材料、笔试面试环节材料、体检结论或报告等;
- e) 服务质量投诉处理意见表;
- f) 其他涉及外包业务运营活动的各类文件资料。

8 服务监视与检查

监视和检查应贯穿招聘流程外包服务的全过程，服务提供方可通过以下方式 and 形式实施服务的监视和检查：

- a) 服务报告：可包括服务情况的总结、重大应急事件、趋势分析、计划执行分析、问题分析等，其类型可包括：
 - 1) 定期服务报告（如周、月、季度等）；
 - 2) 服务紧急事件报告；
 - 3) 服务验收报告等。
- b) 服务评审会议：通过会议的形式对服务的状况进行交流、沟通、总结和改进，具体可包括：
 - 1) 服务启动会议；
 - 2) 服务定期总结会议；
 - 3) 服务验收会议等。
- c) 回访与交流：通过电话、电子邮件、现场拜访客户招聘流程外包服务负责人，了解客户对服务质量的反应，服务实施中存在的问题等，确保招聘流程外包服务达到服务协议的要求。

9 服务改进

服务提供方应建立服务改进机制，利用服务记录和检查信息、服务评价考核信息，确定并实施改进措施，对改进情况进行检查，确保招聘流程外包服务及工作过程持续改进的有效性，以确保服务达到目标，满足客户的要求。

参考文献

- [1] 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
 - [2] DB37/T 1365-2009 信息技术外包服务 服务管理规范
-