

T/EJCCCSE

团 体 标 准

T/EJCCCSE XXXX-XXXX

人力资源招聘整体外包管理规范

Human resource recruitment overall outsourcing management standard

(征求意见稿)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

中国商业股份制企业经济联合会 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 机构管理 2

6 服务内容 3

7 服务流程 3

8 服务要求 4

9 质量评价与改进 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。

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。

本文件由江苏天仁人力资源管理有限公司提出。

本文件由中国商业股份制企业经济联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

人力资源招聘整体外包管理规范

1 范围

本文件规定了人力资源招聘整体外包管理的基本要求、机构管理、服务内容、服务流程、服务要求、质量评价与改进。

本文件适用于人力资源管理外包活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

招聘整体外包 overall outsourcing of recruitment

指公司将全部或部分招聘流程委托给具有专业资质的外部服务提供商,由其按照公司要求完成人才寻访、筛选、推荐及部分招聘环节组织实施等工作。

3.2

人力资源外包 human resource outsourcing

按照客户委托要求,承接客户管理或业务中的人力资源服务活动。

3.3

人力资源管理外包 human data management outsourcing

按照客户委托要求,承接客户管理中的人力资源服务活动。

3.4

人力资源外包机构 human resource outsourcing agency

接受客户人力资源外包委托,提供人力资源外包服务的专业服务机构。

4 基本要求

4.1 服务资质

人力资源外包机构应具备以下资质:

- 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 场地设施

人力资源外包机构应具备以下基本设施:

- 有独立的办公场所;

- b) 拥有电话、计算机、办公家具等必要的办公设备设施；
- c) 辅助人力资源外包服务运营管理的网络设备、移动设备等信息化设施；
- d) 在办公场所醒目位置公示对客户的服务承诺或管理规章制度。

4.3 从业人员

应配备但不限于以下专业能力：

- a) 应拥有中等职业教育、高中及以上学历；
- b) 掌握人力资源外包基本知识和基础操作流程；
- c) 熟悉人力资源外包相关法律法规。

4.4 资料保存

人力资源外包服务机构在提供服务过程中，应当做好服务活动的记录并整理归档，服务活动的保存资料应包括：

- a) 客户的合法经营证明资料；
- b) 与客户签订的人力资源外包服务合同及其他相关协议；
- c) 合作方营业执照等各类证件（含复印件）等相关资料；
- d) 外包项目的项目运行规章制度资料；
- e) 服务质量投诉处理意见表；
- f) 其他涉及外包业务并可能造成外包主体责任分配的资料。

5 机构管理

5.1 规章制度

- 5.1.1 应明确外包服务的具体流程，包括需求评估、服务商选择、合同签订、项目实施、项目验收以及合同终止等各个环节。
- 5.1.2 制定服务质量标准，确保外包机构提供的服务符合企业的期望和要求。
- 5.1.3 建立健全的风险管理机制，及时发现和解决外包合作中可能存在的风险。
- 5.1.4 签订保密协议，保护企业的商业秘密和员工个人信息不被泄露。
- 5.1.5 建立绩效评估机制，定期对外包机构的服务质量和效果进行评估，确保其持续改进和优化。

5.2 争议解决

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

- a) 设立专门的客服部门，并配备专人处理客户投诉；
- b) 建立明确的投诉处理流程，并对客户履行告知义务；
- c) 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、提起诉讼；
- d) 人力资源外包服务机构应及时、妥善处理客户投诉，不得推卸责任；
- e) 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

- 5.3.1 外包机构应严格做到合法经营、诚信服务。

5.3.2 在提供招聘服务时，外包机构应确保所发布招聘信息的真实性和合法性，不含民族、种族、性别、宗教信仰等方面的歧视性内容，也不含违反国家规定在户籍、地域、身份等方面设置限制劳动者流动的条件。

5.3.3 外包机构应严格履行保密义务，保护企业的商业秘密和员工个人信息不被泄露。

5.3.4 外包机构应遵守公平竞争原则，不以招聘为名牟取不正当利益，不与用人单位串通侵害个人的合法权益。

5.3.5 外包机构应提供高质量的服务，确保招聘流程的顺畅和招聘结果的有效性。

5.3.6 应积极回应企业的需求和反馈，不断改进和优化服务。

6 服务内容

人力资源管理外包的服务内容主要包括：

- a) 代为管理人力资源职能类外包；
- b) 人力资源咨询类外包；
- c) 人力资源风险控制类外包；
- d) 其他与人力资源管理内容相关的外包。

7 服务流程

7.1 对象确认

7.1.1 人力资源外包服务机构应主动向客户出示自身能够提供人力资源外包服务的资质证明材料。

7.1.2 人力资源外包服务机构与客户签订服务合同时，应核查该单位的营业执照、组织机构代码证，或单位注册文件资料，并留存相关证件复印件备查。

7.1.3 人力资源外包服务机构接受委托时，应核准、查实该项目的合法性和合理性，并确认相关依据。

7.2 服务准备

与客户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，根据客户需求和外包项目标准选择或开发合适的外包工具。

7.3 需求分析与方案制定

7.3.1 外包服务商与企业进行深入沟通，了解企业的战略目标、组织架构、业务特点以及人力资源管理现状。

7.3.2 通过问卷调查、访谈等方式收集信息，制定个性化的服务方案。

7.3.3 根据调研结果，外包服务商的专业团队制定出一套量身定制的人力资源招聘外包方案。

7.4 合同签订

与客户签订人力资源外包合同时，明确双方的权利和义务，应包括但不限于以下内容：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 当事人的名称或者姓名和住所；
- d) 违约责任；
- e) 解决争议的方法；
- f) 履行期限、履行地点和履行方式；

g) 人力资源外包价格或报酬。

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，推进人力资源外包项目。

7.6 结果反馈

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

7.7 项目结算

根据人力资源外包服务合同协议中的规定及项目的实际实施完成情况，进行外包项目、人员、系统等方面的财务结算工作。

8 服务要求

8.1 机构服务要求

人力资源外包机构应按照但不限于以下服务要求提供优质服务：

- a) 保障客户的合法权益，以客观立场，对委托方一视同仁，公平对待；
- b) 人力资源外包机构应根据人力资源外包标准服务流程进行操作；
- c) 人力资源外包机构应客观、真实地报告外包实施过程及完成中的实时信息和准确结果，根据实际情况接手业务，并告知外包项目风险；
- d) 人力资源外包机构应向客户明示服务承诺，并严格兑现；
- e) 人力资源外包机构应主动向客户公开服务流程和投诉处理流程；
- f) 人力资源外包机构应对人力资源外包服务中涉及的委托客户资料保密；
- g) 人力资源外包机构在开展人力资源管理外包时，应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；
- h) 应按照人力资源外包机构直接管理外包从业人员，客户间接管理外包从业人员的原则开展；
- i) 根据客户自身环境变化，主动与客户协商与人力资源外包服务相关的管理和对接内容。

8.2 从业人员服务要求

人力资源外包机构从业人员应按照但不限于以下服务要求提供优质服务：

- a) 人力资源外包机构从业人员应严格遵守人力资源外包机构及客户双方约定的规章制度；
- b) 人力资源外包机构从业人员应在执行外包项目前，接受必要的外包培训，规范用语，保持热情的服务态度；
- c) 人力资源外包机构从业人员应耐心听取客户提出的疑问，并提供专业性的解答；
- d) 人力资源外包机构从业人员应认真对待客户反馈的问题，给予及时处理。

9 质量评价与改进

9.1 服务质量评价主要分为人力资源外包机构内部评价和第三方机构外部评价。

9.2 人力资源外包机构内部评价包括：

- a) 人力资源外包服务机构应在人力资源外包服务流程各个环节建立明确的质量检查控制标准和控制机制；

b) 人力资源外包服务机构应在项目结束后对服务过程和服务质量进行总结。

9.3 人力资源外包机构在自身开展内部评价的同时，可邀请第三方评价机构开展外部调查，了解客户对人力资源外包服务的满意情况，持续改进服务质量外部应包含以下内容：

- a) 人力资源外包服务人员的职业素养和专业能力；
 - b) 人力资源外包服务机构的合同履约情况；
 - c) 人力资源外包服务过程管理和成果交付的用户体验情况；
 - d) 依据人力资源外包项目环境变化的适应能力；
 - e) 其他人力资源外包服务质量评价与改进的内容和指标。
-