人力资源服务机构质量规范

1 范围

本文件规定了人力资源服务机构的基本要求、服务管理、服务评价与改进等内容。

本文件适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）的质量规范。

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人力资源服务 human resource service

为劳动者就业和职业发展，为用人单位管理和开发人力资源提供的能力和价值提升的系列活动。

[来源：GB/T 33529-2017,2.2]

4 基本要求

4.1 机构与职责

4.1.1 依法获得政府主管部门要求具备的相关证照及要求：

a) 依法登记注册并获得政府主管部门要求具备的相关证照；
b) 有满足开展人力资源服务业务的固定场所，相关管理符合环境、安全、消防、卫生、质量等现行国家有关法律法规。

4.1.2 设计并建立与自身业务相匹配的组织机构，建立服务质量管理部门或岗位职责，职责应包括但不限于：：

a) 建立有效的服务质量监督和评价机制；
b) 制定服务质量规范，并监督执行；
c) 不合格的服务应得到有效处理；
d) 持续改进机构的服务质量。

4.2 从业人员

从业人员应符合下列要求：

a) 具有良好的职业道德和行为操守，具有主动服务意识；
b) 专业、 学历及相关培训或资格证书符合岗位要求的标准；
c) 应熟悉人力资源服务业务的工作流程和基本要求，能有效快捷地提供服务；
d) 应熟练掌握人力资源政策以及与岗位相关的基础知识和法律法规，具有解决实际问题的能力。
e) 仪容仪表端庄、着装整齐，言谈举止符合礼仪规范，能运用规范用语提供服务。

4.3 设备设施

4.3.1 设备设施应符合下列要求：

a) 设有适应办公需要的客户服务电话，确保电话接听畅通；
b) 具有与计算机相配套的网络化管理设备；
c) 具有采暖和制冷设备，设备能正常使用；
d) 有可供客户使用的公共卫生设施；
e) 消防、安全设施配置完善有效，标识明显清晰。

4.3.2 服务环境应符合下列要求：

a) 为顾客提供舒适的咨询、洽谈服务场所；
b) 服务许可证、营业执照及服务内容、工作流程和收费标准、信誉承诺， 置于服务场所的显著位置，并为服务对象提供项目介绍、服务须知等资料；
c) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序，整齐美观；
d) 服务场所标识明显，公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定。

4.4 管理能力

4.4.1 管理制度体系应包括：

a) 构建服务机构的财务管理、人力资源管理等运营管理制度；
b) 构建全面的薪酬管理体系、绩效管理体系、劳动关系管理体系、档案管理制度等；
c) 构建完善的客户管理体系、完善的项目管理制度体系。

4.4.2 风险管控应做到：

a) 建立合理的风险管控体系，增强有利影响，预防或减少不利影响；
b) 从合同管理、员工关系、工作流程、业务内容、政策等方面加强风险管控，采取相关管控措施。

4.4.3 服务响应应做到：

a) 接到客户委托后，应按照合同约定，及时满足客户各项合理要求；
b) 接到客户或员工要求变更劳动合同相关条款的要求时，应协商一致，在约定的时间内处理完毕；
c) 发生纠纷、投诉等，从接报到介入处理时间不超过 48 小时。

4.4.4 信息化能力应包括：

a) 建立依托于计算机和网络技术的工作流程管理系统；

b） 重要的信息应采取保密措施，保证信息的安全性。

5 服务管理

5.1 合同签订

签订的服务项目协议书应通过质量评审及法务审查，内容应包括但不限于：协议各方基本信息、服务项目概述及要求、权利和义务、收费标准与付费方式、违约责任与争议处理、服务期限。

5.2 合同履行

5.2.1 明确双方的权利与义务，包括合同的变更、终止和违约责任等条款，履行中严格执行质量管控。

5.2.2 明确客户的需求定位，根据客户的需求，确定服务流程、职责和资源需求，并根据服务类型的不同，制定人力资源服务过程中所需要的服务规范。

5.2.3 各项服务符合人力资源服务有关的法律法规要求，严格按照服务规范服务客户，质量管理部门应定期检查服务执行情况，保证服务质量。

5.3 服务沟通

5.3.1 客户沟通应注意

a） 定期通过意见箱、座谈会、网络平台、电话等多种形式，收集客户反馈，听取客户的意见和建议；
b） 提前了解客户基本情况及相关行业业务特点，拟定服务说明，制定沟通的提纲及调查表；
c） 沟通时主动向客户介绍机构及沟通人，倾听客户陈述，了解客户需求，及时回应客户提出的问题，详细记录关键信息，并对不足信息补充提问；
d） 建立符合客户满意测评模型的客户满意评价体系，开展每年不少于 1 次的客户满意程度调查，并收集汇总评价结果，形成分析报告。

5.3.2 员工沟通应注意：

a） 保持与员工及时沟通，了解员工基本情况和员工需求；
b） 定期采取意见箱、网上收集等方式收集员工的建议和意见；
c） 定期开展绩效面谈，定期与员工就工作目标、工作计划进行有效沟通并达成共识。

5.4 服务处理

5.4.1 矛盾处理

5.4.1.1 建立健全劳动争议调解仲裁应对预案和流程。

5.4.1.2 建立健全有效的法律、财产风险防范制度和流程。

5.4.2 服务差错处理

5.4.2.1 出现服务差错时，对服务差错进行评估，分析差错原因并采取恰当的处理措施予以解决。

5.4.2.2 服务补救应注意：

a) 建立有效的服务补救系统，并按照相关程序和处理规范执行；
b) 在接到投诉后立即进行处理，主动解决失误问题；
c) 补救过程中要及时让客户了解进展情况。

5.5 文件管控

5.5.1 文件审核

5.5.1.1 服务机构应审核在工作中形成的具有查考利用价值的各类资料，确保与机构生产经营活动相关的材料等的完备性、真实性和有效性，并依据国家有关法律法规规定，审核文件合法性、规范性、统一性等方面。

5.5.1.2 审核人员对提交文件的内容一般不做重大修改，如有技术等方面的改动，应在审核后提出修改意见， 由文件编制方进行修改。

5.5.2 文件管理

5.5.2.1 服务机构应建立完善的过程资料文件管理制度，设立文件资料管理专员，切实做好文件资料的收集、分类、整理、立卷、归档工作，保证文件资料的齐全完整，并逐步实现电子信息化管理。

5.5.2.2 文件柜、档案室要保持整洁卫生，做好档案室防火、防鼠、防湿、防盗工作，定期检查，发现问题及时处理、报告并做好相关记录。

5.5.2.3 应根据文件相互联系、保存价值分类整理立卷、进行编码，并做出相对应的文件目录清单，所有档案应入框上架、科学排列。按照有关存档期限要求，对各类文件进行检查整理，做好记录。

5.5.3 资料查询

资料查、借阅应遵守下列规定：

a) 人事档案资料查阅应按照人事档案查阅的有关规定办理手续后方可查阅或借用；
b) 资料查阅一般由单位提出申请，如确需个人查询时，应由个人以书面形式说明理由，经业务主管负责人批准后办理查阅登记，并做好催还核对入库手续；个人不得查阅非本人的任何资料；
c) 做好资料查阅登记备案以及催还核对入库手续，监督查阅人遵守保密和阅档规定；严禁涂改、圈划、抽取、撤换材料，不得擅自拍摄、复制资料内容，不得泄露或擅自向外散布资料内容；
d) 资料一般不外借，如必须外借时，应由借阅单位以书面形式说明理由，经业务主管负责人批准后办理登记手续，并限期归还；
e) 符合条件的查询申请，应及时提供查询服务；无法提供查询的，应向查询人说明理由。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

6.1.1 评价机制

服务机构应收集服务评价的有关信息和材料，建立服务体系和项目评价机制。

6.1.2 评价路径

6.1.2.1 内部评价

建立内部评价机制，定期进行内部评价并记录。

6.1.2.2 外部评价

a) 客户评价：根据现有的客户服务项目，定期进行客户满意度调查并记录；
b) 第三方评价：通过第三方机构，对服务项目进行专业化评价。

6.1.3 评价内容

a) 服务质量；
b) 服务提供过程的标准符合性；
c) 服务政策、服务项目、服务人员、数据资料管理；
d) 客户满意度；
e) 服务补救。

6.2 服务改进

服务改进的内容包括但不限于：
a) 对服务实施全过程及时进行总结；
b) 根据对服务过程的监督、检查和评价，制定并实施预防和纠正措施；
c) 注重对服务体系的评价和持续改进；
d) 注重服务对象的满意、服务流程优化和服务水平的提升。

参 考 文 献

1) 《人力资源市场暂行条例》 2018 年 10 月 1 日 中华人民共和国国务院令 第 700 号
2) 《中华人民共和国民法典》 2021 年 1 月 1 日 中华人民共和国主席令 第 45 号