

人力资源服务机构 薪酬外包服务规范

Human resources service organization—Specifications for Salary-Epibolic
service

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

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。

本文件由安徽省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件起草单位：中智安徽经济技术合作有限公司、中智（安徽）科技服务有限公司、安徽省人力资源服务协会、正德人力资源股份有限公司、安徽文都人力资源管理有限公司

本文件主要起草人：张凯、后有军、王伟、李苗苗、陈志明、管政、张贤勇

人力资源服务机构薪酬外包服务规范

1 范围

本文件规定了人力资源服务机构薪酬外包服务的基本要求、服务内容、服务要求、服务流程、服务质量评价等内容。

本文适用于经营性人力资源服务机构薪酬外包服务。

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

下列术语和定义而适用于本文件。

3.1 人力资源服务机构薪酬外包服务

薪酬外包是指企、事业单位与外部专业薪酬管理机构建立合作关系，由外部专业机构负责其薪酬管理部门的日常事务性工作。（摘自企业劳动保障网定义）

薪酬外包是指让像 ADP 这样的专业公司管理您的薪酬，以确保您的员工每月可准确、安全和准时地收到工资。他们将负责处理您所有的薪酬管理任务。这可以确保您的人力资源、财务和管理团队从耗时的工作中解脱出来，并且确保遵守中国本地和跨国的法律法规，比如欧盟《一般数据保护条例》(GDPR)和《中华人民共和国个人信息保护法》。（摘自安德普翰ADP中国网）

人力资源服务机构薪酬外包服务是受企事业单位委托，由经营性人力资源服务机构负责提供薪酬咨询和薪支付的专业服务活动。

4 基本要求

4.1 服务机构

从事薪酬外包的人力资源服务机构应具备以下资质：

- 取得具有人力资源外包服务经营范围的营业执照和人力资源服务许可资质；
- 涉及其他行政许可行业的业务服务时，依法取得相关领域的行政许可。

4.2 服务设施

从事薪酬外包服务的人力资源服务机构，其服务场所应具备以下基本设施：

- 拥有独立的、固定的办公场所；
- 配备满足薪酬外包服务的设备，包括计算机、打印机、电话机和办公家具等必要的办公设备设施和辅助运营管理的网络设备、移动设备等信息化基础设施；
- 具有满足薪酬外包服务的安全、准确、高效的信息化系统；

- 具有安全、长期保管归档材料的设施设备；
- 具有承载数据的专用数据库和服务服务器，由专人负责，为客户提供安全、高效的网络服务平台；
- 在办公场所醒目位置设置对客户的服务承诺或规章制度公示。

4.3 从业人员

- 拥有本科及以上学历；
- 具备从事薪酬外包服务的专业知识和技能；
- 熟悉人力资源相关及个人所得税法等方面的政策法规；
- 具备良好的职业素养。

4.4 信息安全保护

应严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》和《中华人民共和国网络安全法》的要求。

5 服务内容

5.1 薪酬咨询服务

包括且不限于行业薪酬调研、薪酬战略设计、薪酬体系建立、职位评估、薪酬激励方案规划、绩效考评设计、个人所得税咨询等单独或一揽子方案，目标是建立或改善与企业战略目标、业务模式相适应的薪酬体系，帮助企业实现战略目的；

5.2 薪酬支付服务

包括且不限于薪酬核算、社会保险缴纳、公积金缴纳、薪酬发放、工资单发送、个人所得税代扣代缴等，目标是帮助企业从繁杂的薪酬日常事务中解脱出来，将专注力放在更有价值的工作上。

6 服务要求

人力资源服务机构在为客户提供员工薪酬外包服务时应按照以下要求，包括但不限于：

- 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；
- 根据客户要求和自身服务能力，提供切实可行的薪酬外包服务方案；
- 按照合同要求的服务过程或结果定时定额、保质保量完成；
- 对薪酬外包服务中涉及的客户、员工资料进行保密；
- 根据客户自身环境变化，主动与客户解答与薪酬外包服务相关的内容；
- 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；
- 客户发生争议时，及时、妥善处理客户投诉，不推卸责任。

7 服务流程

7.1 需求确认

7.1.1 了解客户背景

初步了解客户的行业背景、业务模式和薪酬规划需求，包括但不限于：

- 了解客户现有及未来的战略目标、业务模式、人才需求；
- 了解客户现有及未来的薪酬定位、薪酬结构、薪酬标准；
- 了解客户现有绩效考评体系、薪酬支付流程；

7.1.2 收集需求信息

通过面谈、问卷调查、现场观察等方式，获取客户对薪酬外包服务的需求和期望；

7.1.3 分析需求信息

整理和分析收集到的需求信息，识别共性的需求和优先级；

7.1.4 确认需求信息

与客户书面确认整理和分析后的需求信息；

7.2 方案制定

根据客户书面确认的需求，结合客户的现有及未来的战略目标、业务模式、人才需求等实际情况，制定详细薪酬外包方案；

7.2.1 薪酬咨询服务方案

列出清单，对客户现有薪酬体系政策文件和数据收集与分析，目的是充分了解客户的薪酬现状、潜在的问题和挑战；

设计行业薪酬调研流程。结合客户需求，利用抽样统计原理，选取具有代表性的行业企业名单，通过自身或邀请第三方专业调查机构组织实施薪酬调研方案；

薪酬咨询方案确定。根据客户数据分析结果和行业调研结果，制定薪酬服务方案。包括人力资源策略、薪资结构体系、重点人才计划、绩效评估方案等方面的内容。方案应充分考虑客户的战略目标、业务模式和人才需求，并与客户充分谈论方案实施的适应性、经济性和可行性；

7.2.2 薪酬支付服务方案

收集基础信息：收集客户现有人员基本信息和薪酬相关数据；

薪酬数据录入信息化系统：运用信息化系统建立和维护人员基本信息、薪酬档案；

薪酬计算及核对：运用信息化系统进行薪酬、个人所得税计算，并与客户数据核对；

发放薪酬和工资条：按照设定的周期和方式，发放员工的薪酬，并提供相应的工资条；

社会保险、公积金和税务处理：按时完成员工的社会保险、公积金和个人所得税的申报和缴纳工作。

7.3 合同签订

与客户签订薪酬外包服务合同，明确双方的权利和义务，应包括但不限于以下内容：

- 客户名称和住所；
- 薪酬外包标的内容；
- 薪酬外包服务要求或评价尺度；
- 薪酬外包价格或报酬；
- 履行期限、履行地点和履行方式；

- 违约责任；
- 解决争议的方法；
- 其他与薪酬外包服务相关的内容。

7.4 合同实施

7.4.1 按已确定的薪酬咨询服务方案，执行合同

根据合同需要，收集客户薪酬相关的政策和数据，如人力资源政策、员工薪资、福利待遇、绩效评估等等，并对收集的政策和数据整理和分析；

根据合同需要，自行或通过专业调查机构实施人力资源与薪酬调研；

根据数据分析和行业调研结果，充分考虑客户的战略目标、业务模式和人才需求，出具薪酬咨询服务报告，报告应考虑适应性、与可行性。

7.4.2 按已确定的薪酬支付方案，执行合同

获取薪酬基础数据：向客户提供相关的人力资源薪酬相关详细信息，包括不限于人员基本信息、社会保险、公积金、工资、奖金、津贴、加班工资、福利、考勤记录和已报个人所得税资料等信息。

完成薪酬支付与申报事项：根据薪酬基础数据，利用信息化设备，完成工资表制作、计算、核对、发放、工资表推送、个人所得税申报与支付等事项。

7.5 结果反馈

向客户反馈薪酬外包服务完成情况，交付合同约定成果。

7.6 合同结算

根据薪酬外包服务合同中约定及项目的实际实施完成情况，完成服务验收、发票开具和资金清算等财务结算工作。

8 资料保存

人力资源服务机构应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：

- 客户方的营业执照；
- 与客户签订的合同及相关协议；
- 客户方提供或确认的相关文件、数据和服务验收单；
- 人力资源服务机构交付的服务报告、结算单、支付记录和各类证明资料；
- 人力资源服务机构服务质量投诉处理意见表；
- 其他涉及薪酬外包项目运营的各类书面和电子资料。

9 服务评价与改进

9.1 人力资源服务机构应对薪酬外包服务进行评价，以持续改善服务质量，评价包括：

内部评价：人力资源服务机构应建立内部评价机制，定期开展服务质量自查，发现问题及时改进。

客户评价：人力资源服务机构定期通过在线调查、面谈等多种方式收集客户的满意度评价信息，提升客户满意度。

第三方评价。邀请第三方评价机构开展外部调查，客观了解客户对薪酬外包服务的满意情况。

9.2 人力资源服务机构服务评价的范围应包括：

人力资源服务机构的服务硬件设置和信息化水平；

人力资源服务机构的信息安全保护水平；

人力资源服务机构服务人员的职业素养和专业能力；

人力资源服务机构的合同履行情况；

人力资源机构服务过程管理和成果交付的用户体验情况；

人力资源服务机构对环境变化的适应能力；

人力资源服务机构薪酬外包服务其他事项的质量评价与改进的内容；

9.3 根据评价结果，积极分析原因、重新梳理客户诉求、改善服务方案，持续提升服务质量。