

人力资源服务机构 标准化工作导则

Guidelines for standardization of human resource service organizations

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2023 年 9 月 26 日)

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：安徽省人力资源服务协会

本文件主要起草人：康平、金文君、袁远、

人力资源服务机构 标准化工作导则

1 范围

本文件规定了人力资源服务标准的范围、类型、制定、实施以及评价和改进等内容。
本文件主要适用于经营性人力资源服务机构（以下简称机构）从事人力资源服务标准化工作。

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 20000 标准化工作指南
GB/T 24421 服务业组织标准化工作指南
GB/T 28222 服务标准编写通则
GB/T 33529 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 经营性人力资源服务机构 human resources service organization

依法设立的从事人力资源服务经营活动的机构。
[来源：国务院令 第700号 人力资源市场暂行条例 第十四条]

4 目的

在人力资源服务活动中，通过标准化的手段，使机构提供的服务规范化，以提高服务质量和效率，增强机构的市场竞争力，获得最佳的经济效益和社会效益。

5 基本要求

5.1 机构设置

- 5.1.1 应成立有主管领导负责的标准化领导机构，明确领导小组的主要工作任务。
- 5.1.2 应设立标准化专、兼职工作机构，规定标准化工作职责，提供必要的工作条件。

5.2 人员配置

机构应设有专兼职标准化工作人员，具备以下基本要求：

- 熟悉掌握国家有关标准化法律、法规和方针政策；
- 具备标准化基本理论知识和相应的专业技术知识；
- 熟悉掌握机构的服务基本情况，具有一定的实践经验；
- 具有良好的语言、文字表达能力。

6 工作流程

机构标准化工作流程是以标准规划、标准制修订、标准实施与监督和标准评价与改进四方面内容组成的闭环系统，如图1所示。

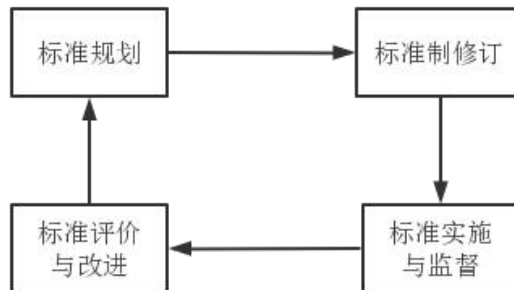


图1 人力资源服务机构标准化工作流程

7 工作内容

7.1 标准化规划

机构应根据以下程序制定标准化工作的规划：

- 根据生产和经营的需要，建立标准体系；
- 分析现有标准适用性和标准缺失情况；
- 提出标准的制修订计划。

7.2 标准的制修订

7.2.1 范围和内容

7.2.1.1 人力资源服务标准主要包括服务通用标准、服务提供标准、服务保障标准，具体编写应考虑的内容参照 GB/T 28222。

7.2.1.2 服务通用标准是适合人力资源服务通用的标准，主要包括：

- 服务术语；
- 服务标识与符号等。

7.2.1.3 服务提供标准是为满足客户的需要，规范机构与客户之间直接或间接接触活动过程及相关要素，和对服务的有效性、适宜性和客户满意度进行评价，并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准，主要包括：

- 服务机构；
- 服务人员；
- 服务环境与设施设备；
- 服务流程；
- 服务结果；
- 客户满意度；
- 服务分等分级；
- 服务质量规范等。

7.2.1.4 服务保障标准是机构围绕人力资源服务提供做好保障支持而制定的标准，主要包括：

- 服务机构规章；
- 服务机构制度等。

7.2.2 制修订流程

机构应按以下程序开展标准的制修订工作：

- a) 起草阶段应满足以下要求：
 - 遵守标准编写规则，符合 GB/T1.1 的要求；
 - 在起草前，进行深入调查和研究；
 - 具有可操作性、前瞻性或预见性，能预见反映客户未来的期望或要求；
 - 具有公平公正性，负责标准起草的单位应充分听取各方意见，保证标准内容科学合理；
 - 编制“标准草案”及“编制说明”
- b) 征求意见阶段时：
 - 宜采取公开征求意见的方式；
 - 对征求到的意见进行处理时，应统筹兼顾客户、人力资源服务机构、第三方机构等多方意见；
 - 对存在较大分歧的意见，应进行广泛协商。
- c) 审查和复审阶段应满足以下要求：
 - 审查应符合国家相关法律法规的要求及机构有关管理制度的要求；
 - 对标准的审查，应遵循“协商一致”的原则，审查委员会应至少包括客户、服务机构、研究机构等方面的代表；
 - 如标龄超过一定年限，或者标准所包括的技术和服务内容发生重大变化，应及时对标准进行复审，以确定标准继续有效、修订或者废止；
 - 对标准报批稿会签、复核、编号、登记。

7.3 标准的实施与监督

机构应按照以下程序开展标准的实施与监督工作：

- 制定工作计划或方案，内容包括实施标准的范围、方式、内容、步骤、负责人员、时间安排、应达到的要求和目标等；

- 认真组织宣贯工作，使相关人员对实施标准的重要性有一个正确而全面的认识，掌握标准的有关内容，了解标准实施的关键点和难点，对内容较复杂或技术含量较高的标准，应专门进行专业培训；
- 对服务标准规定的服务质量要求、服务提供要求等应转化为各个岗位的具体工作要求，组织各部门按照标准要求加以实施；
- 建立信息反馈机制，对实施过程中遇到的各种问题应采取有效措施加以解决，以保证标准各项要求的贯彻落实，及时发现标准存在的问题并加以修订、完善；
- 标准化机构对标准实施情况进行随机检查。

7.4 标准工作的评价与改进

7.4.1 评价方法

对机构标准化工作的评价包括组织自评、外部组织测评等方式。

7.4.2 评价程序

机构标准化工作的评价程序可包括：确定评价的方式和主体、评价主体确定评价要素及其相应指标、采集评价对象的数据和信息、利用相关数据和信息开展初评、确定评价结果、形成评价报告。

7.4.2.1 评价改进

机构应根据评价结果，将改进的内容、措施、方法制定标准，纳入标准体系并持续实施，提升服务质量和效率。

参 考 文 献

- [1] 《人力资源市场暂行条例》：国务院令 第700号. 2018年
-