

附件4

重庆市人才研究和人力资源协会团体标准

T/CQTSBRA-XXX-XX

现场招聘会服务规范

(征求意见稿)

On-site job fair service specification

2022-XX-XX发布

2022-XX-XX实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会 发布

目 次

1 范围	3
2 术语和定义	4
3 服务机构资质	5
4 工作人员的配备	5
5 场地及设施	5
6 招聘会筹备工作	5
7 招聘会的组织实施	7
8 招聘会调整、取消或变更	9
9 服务评价及改进	10

征求意见稿

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××××提出。

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。

本文件由重庆市人力研究和人力资源服务协会团体标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：××、××。

本文件主要起草人：××、××。

征求意见稿

现场招聘会服务规范

1 范围

本指南界定了现场招聘会（以下简称招聘会）的术语和定义，招聘会类型，举办现场招聘会的服务机构资质，工作人员的配备、场地及设施、服务流程及基本要求、服务评价与改进。

本指南适用于重庆市人力资源服务机构（以下简称服务机构）开展的现场招聘会服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 现场招聘会 recruitment meeting

在约定的时间和场地，组织用人单位和求职者进行洽谈、双向选择的人力资源交流活动。现场招聘会包括不定期招聘会和定期招聘会。

2.2 不定期招聘会 irregular recruitment meeting

临时举办的现场招聘会。

2.3 定期招聘会 regular recruitment meeting

周期性现场招聘会。

2.4 大型招聘会 job fair

预计参会人员1000人以上的招聘会。

（说明：现场招聘会的种类按举办周期可划分为：不定期招聘会、定期招聘会；按举办场地类型可划分为：室内招聘会、户外招聘会；按举办内容可划分为：综合型招聘会、中高级人才招聘会、行业专场招聘会等；按举办时间可划分为：春季招聘会、秋季招聘会等；按规模可划分为：大型现场招聘会、一般现场招聘会。本标准化服务指南从举办现场招聘会要求的“服务规范指标”要求不同的角度，选取了以上3种类别进行特别规定。）

3 服务机构资质

- 3.1 举办机构为公共人力资源服务机构。
- 3.2 举办机构为取得《人力资源服务许可证》的经营性人力资源服务机构。

4 工作人员的配备

- 4.1 现场招聘会（以下简称招聘会）现场工作人员应接受岗前培训，熟悉招聘会业务。定期招聘会现场工作岗位宜相对稳定并取得人才中介服务执业资格证。
- 4.2 大型现场招聘会现场工作人员数量与招聘展位的数量比例应不低于 1:8，其他招聘会应不低于 1:10。
- 4.3 大型招聘会现场应配有医务人员和专业保安人员；
- 4.4 小型招聘会根据需要宜配有专门保安人员，可配有医务人员，也可与附近医院、诊所建立合作，协议长期购买医务人员服务。

5 场地及设施

招聘会场地设施应符合下列条件：

- a) 场地面积应与招聘会规模相适应，大型招聘会每个展位均摊公共面积应不低于6m²，其他招聘会应不低于5m²。
- b) 场地、设施应符合消防安全规范，每个场馆至少有两个安全出入口，安全出入口和安全通道应设置明显的指示标识，通道宽度符合疏散要求，并保证畅通；
- c) 配备功能正常的广播、照明设施、消防设施、停车场，并确保完好、有效；
- d) 有男、女分设的公共卫生间，并有明显标识；
- e) 设立安全缓进通道和安全检查设备、设施；
- f) 符合当地政府相关部门的其他规定。

6 招聘会筹备工作

6.1 拟定计划

- 6.1.1 定期招聘会应拟定年度计划，内容包括招聘会的周期、类型、时间、地点、规模、参会对象等。
- 6.1.2 不定期招聘会应按照“一会一计划”的原则拟定计划，内容应包括招聘会名称、类型、时间、地点、规模、参会对象等。

6.2 申报

6.2.1 招聘会的申报主体是主办单位。一个机构单独举办时，该服务机构为主办单位；两个或两个以上机构联合举办时，应明确主办单位和协办单位。

6.2.2 举办现场招聘会既要向业务主管部门申报，也要向属地公安、消防部门申报。预计参加人数在 1000 人以上 5000 人以下的招聘会，由活动所在地县级人民政府公安机关实施安全许可；预计参加人数在 5000 人以上的招聘会，由活动所在地设区的市级人民政府公安机关或者直辖市人民政府公安机关实施安全许可；跨省、自治区、直辖市举办大型群众性活动的，由国务院公安部门实施安全许可。

6.2.3 应当在招聘会举办日的 20 日前向公安机关提出安全许可申请，申请时，应当提交下列材料：（一）举办现场招聘会的资质证明材料及安全责任人的身份证明；（二）招聘会方案及其说明，2 个或者 2 个以上机构共同承办的，还应当提交联合承办的协议；（三）招聘会安全工作方案；（四）活动场所管理者同意提供活动场所的证明。

6.3 设立组织机构

设立与招聘会规模相适应的领导机构和工作机构。领导机构负责人应由主办单位法人或法人指定的负责人担任；工作机构应设安全保卫、消防安全、展架设施、会务、票证、餐饮等工作组织。制订管理制度、岗位职责、工作流程及服务规范。

6.4 制定工作方案

6.4.1 制定安全保卫方案，至少包括以下内容：

- a) 安全保卫措施；
- b) 明确安全保卫责任人，签订各组负责人安全岗位责任书；
- c) 遇到紧急情况时的人员疏散措施；
- d) 针对老年人才、残障人士等特殊群体的安全防护措施。

6.4.2 制订消防安全方案，至少包含以下内容：

- a) 消防安全措施；
- b) 确定消防安全责任人和职责分工；
- c) 遇到紧急情况时，人员疏散措施。

6.4.3 制定突发事件应急预案：

6.4.3.1 突发事件应急预案，至少包含且不限于以下内容：

- a) 出入口及通道出现拥堵时的措施；
- b) 参会人员超过预计人数时的措施；
- c) 场馆内外人员过多、秩序出现混乱时的措施；
- d) 发现可疑人员或物品时的措施；
- e) 场馆发生火灾时的措施；
- f) 场馆发生停电等紧急情况时的措施。

6.4.3.2 根据需要，宜制定以下突发情况应急预案：

- a) 招聘会期间因故中止时的措施；
- b) 发生伤病时的救助措施；
- c) 预防地区性传染病的措施；
- d) 反恐防盗措施；
- e) 出现地震等自然灾害时的措施
- f) 出现其他安全隐患时的措施。

6.4.4 制定招展方案和展架及其他设施的施工方案。

6.4.5 制定展位及服务设施分布图：

- a) 安全出口、疏散通道；
- b) 各展位编号、位置；
- c) 会务组、安全保卫组等现场服务部门的位置；
- d) 消防设施、卫生间等其他公共设施的位置。

7 招聘会的组织实施

7.1 招聘会前

7.1.1 招聘会宣传：

a) 招聘会应根据预期效果与目标，面向用人单位和求职者，采取但不限于公文 OA、人才网站、高等院校、电视、广播、平面媒体、新媒体、公共交通等传播效率高、可及性强的宣传渠道。

b) 宣传内容应明确招聘会名称、组织机构（即主办单位、协办单位等全称）、招聘会时间地点、参加对象、活动规模、参会要求及报名方式、咨询及联系方式。

c) 定期招聘会应提前发布活动周期安排等信息。

7.1.2 征集用人单位，办理参会手续，程序如下：

a) 发布招聘会信息，应如实、明确地将招聘会的类型、规模、参会对象等招聘会信息告知用人单位；

- b) 邀请用人单位；
- c) 审查用人单位资质；
- d) 审查招聘信息；
- e) 办理参会手续，发放参会证件；
- f) 整理用人单位信息，并予以发布。

7.1.3 应告知用人单位遵守如下招聘规则：

- a) 如实公布单位名称、地址、联系方式以及拟招聘的岗位、数量、条件等信息；

- b) 招聘条件不应有歧视性内容；
- c) 不应招聘法律法规规定不允许流动的人员；
- d) 不应以任何名义向求职者收取费用或要求求职者以财产、证件作抵押；
- e) 未经求职者同意，不应擅自发布、泄露其资料和信息或使用其技术、智力成果等。

7.1.4 检查落实招聘会现场服务准备工作：

- a) 协助用人单位布展，解决相关会务问题；
- b) 核对用人单位名称及招聘内容；
- c) 对招聘会设施是否符合相关规范进行检查验收；
- d) 协助配合场地所辖治安消防有关部门做好现场安保部署及验收。
- e) 按照筹备阶段制定的工作方案，逐一检查落实情况，对落实不到位的工作，及时补充解决。

7.1.5 制作各种票证：

根据现场招聘会会务组织需要，应制作“嘉宾证”“工作人员证”“参会证”及餐票、停车票等票证。各种票证应做到设计简洁、字迹清晰、容易辨识。

7.1.6 落实餐饮供应

选择具备资质的餐饮服务供应商并为之签订食品卫生安全协议。

7.1.7 购买意外保险

宜为现场招聘会购买意外保险。

7.2 招聘会期间

7.2.1 招聘会的主办单位、协办单位应按照组织分工、职责要求为用人参会单位和参会人员提供安全有序、热情周到的服务。

7.2.2 设置服务咨询台、会务组、安全保卫组等，应置于显著位置，服务标识应清晰明显。

7.2.3 招聘会展位图应置于招聘会入口显著位置，展位图应表明展位分布、通道、紧急疏散通道。

7.2.4 安全保卫组人员应在会场内外仔细巡查，引导参会人员有序参会。应维持现场

秩序，做好会务服务工作，为用人单位和求职者提供现场咨询服务，大型招聘会可设置多个咨询服务点。

7.2.5 应为参会人员提供用人单位的招聘岗位、招聘条件和展位位置等信息，可采取线上查询或线下公布等方式。

7.2.6 应对招聘活动进行监督管理，受理投诉，提供咨询，维护双方合法权益。招聘会工作人员应认真解答用人单位和参会人员的询问。

7.2.7 应提供医疗应急救助服务。

7.2.8 应提供紧急情况广播服务。

7.2.9 密切关注招聘会动向，应与公安、消防等部门保持联系，发现异常及时协调处理。发现可疑人员和可疑物品立即报告并妥善处理。

7.2.10 处置突发事件。

7.3 招聘会后

7.3.1 办理参会单位离场手续；

7.3.2 清理会场，妥善处理参会人员遗失物品等事宜；

7.3.3 及时做好招聘会供需数据汇总等信息统计；

7.3.4 做好会后宣传工作；

7.3.5 应对招聘会作出书面总结并上报主管部门备案。

7.3.6 收集相关文件、资料，并整理归档。

8 招聘会调整、取消或变更

8.1 定期招聘会调整

定期招聘会的场地、周期、内容如需调整，应上报主管部门批准后实施。

8.2 招聘会取消或变更

招聘会因故取消或变更，应按以下要求处理：

- a) 主办单位应以书面形式向主管部门报送取消或变更招聘会事宜的报告；
- b) 在原发布招聘会信息媒体刊登因故取消或变更招聘会的通告；
- c) 为用人单位办理善后事宜；
- d) 在原定时间、地点张贴因故取消或者变更招聘会的通告，并做好现场善后工作。

9 服务评价及改进

9.1 及时了解对招聘会的意见和建议，进行客户满意度调查。

- a) 评价主体应为服务对象、主管部门、委托单位等。
- b) 评价内容主要包括招聘会宣传与组织、场地设施、现场环境、服务流程及质量、招聘效果等。
- c) 收集意见的方式可采取电话回访、问卷调查、委托第三方调查、媒体网络平台、现场实地调查巡防等。

9.2 设立并公布投诉电话、邮箱，妥善处理客户投诉，制定改进措施。