

附件5

重庆市人才研究和人力资源服务协会
团体标准

T/CQTSHRA-XXX-XX

人力资源外包服务规范

(征求意见稿)

Specifications for human resources outsourcing service

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

前 言	3
范围	4
规范性引用文件	4
术语和定义	4
基本要求	4
服务内容	5
服务要求	6
服务流程	6
资料保存	7
服务评价与改进	7

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

人力资源外包服务规范

1 范围

本标准规定了人力资源外包服务的基本要求、服务内容、服务要求、服务流程、资料保存、服务评价与改进。

本标准适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展的人力资源外包服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。

凡是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 33530-2017 人力资源外包服务规范。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人力资源外包服务 human resources outsourcing service

按照客户委托要求，承接客户人力资源管理、开发、配置及相关专业服务的活动。

[GB/T 33530-2017 人力资源外包服务规范，2.1 人力资源外包服务]

3.2

人力资源外包服务机构 human resources outsourcing service organization

按照客户委托要求，承接人力资源外包服务的企事业单位和社会组织。

4 基本要求

4.1 资质许可

资质许可应符合以下要求：

a) 服务结构应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，经营劳务派遣业务还应具有劳务派遣经营许可证；

b) 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 设施设备

设施设备应具备以下条件：

a) 应有独立的办公场所和配备满足人力资源外包服务的设备；

b) 具有安全、长期保管归档材料的设施设备；

c) 应具有网络支持数据加密和多层密码保护等安全措施，并具备应对突发事件等极端情况处置和数据恢复功能；

d) 具有承载数据的专用数据库和服务器，由专人负责，为客户提供安全、高效的网络服务平台。

4.3 从业人员

从业人员应具备以下条件：

- a) 具有从事人力资源外包服务的专业知识和技能；
- b) 熟悉人力资源和社会保障等方面的政策法规；
- c) 具备良好的职业素养。

5 服务内容

5.1 招聘流程外包服务，内容包括：

- a) 确定单位需求；
- b) 拟订招聘计划；
- c) 人员甄选评估；
- d) 员工背景调查；
- e) 提供选用决策建议。

5.2 内部竞聘外包服务，内容包括：

- a) 根据单位需求拟订竞聘计划；
- b) 竞聘方式的选择与实施；
- c) 提供选用决策建议。

5.3 绩效评估外包服务，内容包括：

- a) 目标管理体系构建；
- b) 关键业绩指标体系构建；
- c) 员工绩效考核制度设计与实施；
- d) 绩效管理方案组织实施；
- e) 提供考核结果及奖惩措施建议。

5.4 薪酬福利管理外包服务，内容包括：

- a) 薪酬结构设计；
- b) 薪酬计算与发放；
- c) 薪酬查询与表单提供；
- d) 个税代扣代缴；
- e) 法定福利管理与实施；
- f) 员工福利管理与实施；
- g) 体检和健康计划实施。

5.5 员工培训外包服务，内容包括：

- a) 员工素质测评与培训需求分析；
- b) 培训计划制定；
- c) 培训体系课程开发；
- d) 培训实施；
- e) 培训效果评估。

5.6 人事事务外包服务，内容包括：

- a) 员工入职、离职管理服务，协助办理员工社保、档案、人事关系转接；协助员工办理就业接收等相关手续；
- b) 协助员工办理人事相关证明、证件；
- c) 协助员工办理户籍相关手续；
- d) 设计与完善客户人力资源管理规章制度；
- e) 协调处理劳动关系纠纷，受客户委托参与劳动关系调解和劳动人事争议仲裁工作；
- f) 协助员工办理社会保险及住房公积金。

5.7 其他外包服务，内容包括：

- a) 生产外包，受客户委托，对项目工程进行承揽；
- b) 教育外包，教育机构根据自身的教学需求和管理服务需求，将部分教学任务以及部分服务需求外包出去，由外包机构进行管理服务，以降低教学管理事故风险，更好地实现学校教学管理目标。

6 服务要求

人力资源外包服务机构在提供服务的过程应满足相应的标准/要求，服务要求按照 GB/T 33530-2017 第 6 章执行。应按照但不限于以下要求做好服务工作：

- a) 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；
- b) 根据客户要求和自身服务能力，提供切实可行的人力资源外包服务方案；
- c) 按照合同要求的服务过程或结果定时定额、保质保量完成；
- d) 客观、真实地报告外包实施过程中的实时信息及完成后的准确结果；
- e) 给予客户必要的人力资源外包服务的相关指导，协助客户实施人力资源外包方案；
- f) 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；
- g) 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。

7 服务流程

7.1 了解客户需求

- a) 收集客户资料，深入了解客户情况；
- b) 根据服务需求和客户的业务特点，与客户进行初步洽谈；
- c) 编制客户访谈提纲和需求调查表，进行需求调查分析。

7.2 制订外包服务方案

a) 根据与客户的沟通结果，依据客户的行业背景、发展方向、需求特点，起草外包服务方案；

b) 与客户沟通，进行方案调整完善，并得到客户确认。

7.3 提交外包服务方案

向客户提交符合客户需求的外包服务方案。

7.4 签订服务协议

服务协议内容包括但不限于双方权利和义务、收费标准、付款方式、保密条款及违约责任、争议处理办法等。

7.5 提供和完成服务

a) 按照协议约定的服务内容，与客户紧密配合，确认工作流程和时间节点；

b) 按照外包各项服务的法律法规、操作流程和手续要求，告知员工需要配合的事项；

c) 提供面向员工的各项服务；

d) 对各项服务的过程和结果做出完整、准确记录；

e) 向客户反馈实施结果和发现的问题并提供解决建议；

f) 按协议约定收取服务费用。

7.6 执行保密要求

a) 未经同意不得泄露客户相关信息；

b) 外包服务过程形成的文件、资料应妥善保管。

8 资料保存

归档材料应包括但不限于：双方签订的协议、客户资料、外包服务中从业人员的个人资料档案、外包实施方案、外包服务过程中形成的文件、资料。

9 服务评价与改进

a) 应建立定期考核制度，按照协议约定严格对工作质量考核监督，定期向客户汇报工作进展及完成工作的质量情况；

b) 应建立项目评价机制，对外包服务项目进行全面总结；

c) 定期开展客户满意度调查；

d) 及时处理客户投诉，向当事人反馈处理结果。