|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 点击此处添加ICS号 |
| CCS | XXXX |

|  |
| --- |
| XX |

北京市地方标准

DB XX/T XXXX.9—202X

代替 DB 11/T 3008.11-2018

人力资源服务规范

第9部分：人力资源服务外包

Specification for human resources service—

Part 9:Human resources services outsourcing

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

北京市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc155104730)

[1 范围 1](#_Toc155104731)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc155104732)

[3 术语和定义 1](#_Toc155104733)

[4 基本要求 1](#_Toc155104734)

[5 服务内容 2](#_Toc155104735)

[6 服务流程 2](#_Toc155104736)

[7 服务评价与改进 3](#_Toc155104737)

1. 前言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

DBXX/T XXXX《人力资源服务规范》分为10部分：

第1部分：通则；

第2部分：招聘服务；

第3部分：高级人才寻访服务；

第4部分：职业指导服务；

第5部分：人力资源测评服务；

第6部分：人力资源培训服务；

第7部分：人力资源管理咨询服务；

第8部分：流动人员人事档案管理服务；

第9部分：人力资源服务外包；

第10部分：劳务派遣服务。

本部分为DBXX/T XXXX的第9部分。

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。

本部分代替了DBXX/T 3008.11—2018《人力资源服务规范 第11部分：人力资源外包服务》，除编辑性修改外，主要技术变化如下：

——删除了“服务内容”中的“内部竞聘外包服务”“绩效评估外包服务”“员工培训外包服务”（见DBXX/T 3008.11—2018的5.2、5.3、5.5）；

——更改了“人力资源事务服务外包”的部分内容（见5.2,DBXX/T 3008.11—2018的5.6）；

——增加了“人力资源岗位服务外包”“其他人力资源服务外包”的内容（见5.3、5.5）；

——删除了“服务要求”的内容（见DBXX/T 3008.11—2018的第6章）；

——更改了“签订服务协议”“执行保密要求”的部分内容（见6.4、6.6，DBXX/T 3008.11—2018的7.4、7.6）；

——将“服务质量要求”更改为“交付服务”，并更改了部分内容（见6.5，DBXX/T 3008.11—2018的7.5）。

本部分由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本部分由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本部分起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北兴冀人才资源开发有限公司、河北诺亚人力资源发展集团有限公司、中智（北京）经济技术合作有限公司。

本部分主要起草人：辛向阳、张宇泉、石晓明、巫嫕、王守成、刘芳、范小虎、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、沈志歈、闫华、崔岩、张牮、周茜。

本部分所代替的标准历次版本发布情况为：

——DBXX/T 494.11—2013

——DBXX/T 3008.11—2018

人力资源服务规范

第9部分：人力资源服务外包

* 1. 范围

本部分规定了人力资源服务外包的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。

本部分适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展人力资源服务外包。

* 1. 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 33530—2017 人力资源外包服务规范

DBXX/T XXXX.1—XXXX 人力资源服务规范 第1部分：通则

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

人力资源服务外包 human resources outsourcing services

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，定义2.1，有修改]

* 1. 基本要求
     1. 从业人员

从业人员应具备以下条件：

1. 具有从事人力资源服务外包的专业知识和技能；
2. 熟悉人力资源和社会保障等方面的政策法规；
3. 具备良好的职业素养。
   * 1. 设施设备

设施设备应具备以下条件：

1. 配备满足人力资源服务外包的设备；
2. 具有安全、长期保管归档材料的设施设备；
3. 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；
4. 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。
   1. 服务内容

招聘流程服务外包，内容包括但不限于：

1. 确定单位需求；
2. 拟订招聘计划；
3. 人员甄选评估；
4. 员工背景调查；
5. 提供选用决策建议。

人力资源事务服务外包，内容包括但不限于：

1. 协助客户员工办理入职、离职管理服务，协助客户员工办理社保、档案、人事关系转接；
2. 协助客户员工办理就业接收等相关手续；
3. 协助客户员工办理人事相关证明、证件；
4. 协助客户员工办理户籍相关手续；
5. 协助客户设计与完善客户人力资源管理规章制度；
6. 提供劳动合同管理服务，代客户以客户名义与员工签订劳动合同，协调处理劳动关系纠纷，受客户委托参与劳动关系调解工作；
7. 协助客户员工办理社会保险、住房公积金缴纳及相关待遇申领手续。

人力资源岗位服务外包，内容包括但不限于：

1. 根据客户需求，明确岗位职责和岗位服务方案与标准；
2. 对服务客户人员的工作过程进行指导和用工管理；
3. 对服务客户人员进行上岗前培训，履行安全管理及教育义务；
4. 接受客户的管理监督和服务评价；
5. 接受客户对现场服务过程的安全保障和行为管理；
6. 根据业务场景需要，接受客户提供的相关材料或者资料，并遵守使用规则。

薪酬福利管理服务外包，内容包括但不限于：

1. 薪酬结构设计；
2. 薪酬计算与发放；
3. 薪酬查询与表单提供；
4. 个税代扣代缴；
5. 法定福利管理与实施；
6. 雇员福利管理与实施；
7. 体检和健康计划实施。

其他人力资源服务外包。

* 1. 服务流程

了解客户需求，内容包括但不限于：

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

制订服务外包方案，内容包括但不限于：

1. 依据客户的行业背景、发展方向、需求特点，起草服务外包方案；
2. 与客户沟通，进行方案修正完善，并得到客户确认。

提交服务外包方案。向客户提交符合客户需求的服务外包方案。

签订服务协议。协议内容包括但不限于：双方权利和义务、收费标准、付费方式、服务周期、保密条款及违约责任、争议处理办法。

交付服务。各环节服务质量应满足下列要求：

1. 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；
2. 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；
3. 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；
4. 提供面向员工的各项服务；
5. 客观、真实地对各项服务的过程和结果做出完整、准确记录；
6. 向客户反馈实施结果和发现的问题并提供解决建议；
7. 按协议约定收取服务费用。

执行保密要求。内容包括但不限于：

1. 不得泄露客户相关信息；
2. 服务外包过程形成的文件、资料应妥善保管。

材料归档。归档材料应包括但不限于：双方签订的协议、客户资料、外包实施方案、服务外包过程中形成的文件、资料。

* 1. 服务评价与改进

服务机构进行服务外包应建立项目评价机制，服务评价与改进除符合DBXX/T XXXX.1—202X第10章的相关规定外，还应满足下列要求：

1. 对服务外包项目进行全面总结；
2. 定期开展客户满意度调查；
3. 及时处理客户投诉，向当事人反馈处理结果。

