

# DB 11

## 北京市地方标准

DB11/T 3008.2—2024

代替 DB11/T 3008.2—2018、DB11/T 3008.3—2018、DB11/T 3008.4—2018

### 人力资源服务规范 第2部分：招聘服务

Specification for human resources service—  
Part 2: Recruitment service

地方标准信息服务平台

2024-07-15 发布

2024-10-01 实施

北京市市场监督管理局 发布

## 目 次

前言 .....	II
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 服务流程 .....	2
6 服务评价与改进 .....	6
参考文献 .....	7

地方标准信息服务平台

## 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。

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。

本部分是DB11/T 3008的第2部分。DB11/T 3008已经发布了以下部分：

- 第1部分：基本要求；
- 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。

本文件代替DB11/T 3008.2—2018《人力资源服务规范 第2部分：求职招聘服务》、DB11/T 3008.3—2018《人力资源服务规范 第3部分：招聘洽谈会》、DB11/T 3008.4—2018《人力资源服务规范 第4部分：信息网络服务》，与DB11/T 3008.2—2018、DB11/T 3008.3—2018、DB11/T 3008.4—2018相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 将“求职招聘服务”“招聘洽谈会”“信息网络服务”合并为“招聘服务”；
- 更改了“术语和定义”的部分内容（见第3章，2018年版的第3章）；
- 更改了“从业人员”“服务场所”“服务要求”的部分内容（见4.1、4.2、4.4，2018年版的第4章、第5章、第6章）；
- 增加了“个人信息安全”的部分内容（见4.3）；
- 更改了“现场招聘服务”的部分内容（见5.1，2018年版的第7章）；
- 更改了“现场招聘会服务”的部分内容（见5.2，2018年版的第5章）；
- 增加了“网络招聘服务”“网络招聘会服务”“直播招聘服务”的部分内容（见5.3、5.4、5.5）；
- 更改了“参考文献”的内容（见参考文献，2018年版的参考文献）。

本文件由北京市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本文件起草单位：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、中国北方人才市场、河北省人才服务中心、北京人力资源服务行业协会、北京网聘信息技术有限公司、北京科锐国际人力资源股份有限公司。

本文件主要起草人：张宇泉、石晓明、巫嫫、周启阳、郭文波、王守成、刘芳、李金辉、范小虎、吴锁柱、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、杨惠贤、索黎明、沈志歆、闫华、孙传钰、刘萌萌。

本文件所代替的文件历次版本发布情况为：

- 2013年首次发布为DB11/T 494.2—2013，2018年第一次修订；
- 2018年第一次修订时，为京津冀区域协同标准；

DB11/T 3008.2—2024

——本次为第二次修订，并入了 DB11/T 3008.3—2018《人力资源服务规范 第3部分：招聘洽谈会》、DB11/T 3008.4—2018《人力资源服务规范 第4部分：信息网络服务》的内容（DB11/T 3008.3—2018 的历次版本发布情况为：DB11/T 494.3—2007、DB11/T 494.3—2013；DB11/T 3008.4—2018 的历次版本发布情况为：DB11/T 494.4—2007、DB11/T 494.4—2013）。

地方标准信息服务平台

## 引 言

为了更好贯彻落实《京津冀协同发展规划纲要》，推动京津冀人力资源市场协同发展，完善人力资源服务标准体系，促进三地人力资源服务业标准化建设，提升人力资源服务机构服务质量和效率，获得人力资源服务业最佳秩序，按照国家法律法规的有关规定，遵循人力资源服务国家标准的相关内容，在调查和测试验证的基础上，针对近几年贯标中出现的实际问题进行了修订。

DB11/T 3008拟由10个部分构成。

- 第1部分：基本要求。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源服务的场所、从业人员、规章制度、服务内容、服务要求、数字化建设及服务评价与改进；
- 第2部分：招聘服务。目的在于规范人力资源服务机构开展招聘服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进；
- 第3部分：高级人才寻访服务。目的在于规范人力资源服务机构开展高级人才寻访服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进；
- 第4部分：职业指导服务。目的在于规范人力资源服务机构开展职业指导服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第5部分：人力资源测评服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源测评服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务要求、服务评价与改进；
- 第6部分：人力资源培训服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源培训服务的基本要求、培训内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源管理咨询服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务。目的在于规范从事流动人员人事档案管理服务的机构和从业人员、档案管理范围、服务内容、档案统计、档案管理服务信息化、服务评价与改进；
- 第9部分：人力资源服务外包。目的在于规范人力资源服务机构开展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；
- 第10部分：劳务派遣服务。目的在于规范人力资源服务机构开展劳务派遣服务的基本要求、服务内容、服务流程、时点控制、竞业限制、执行安全保密要求、服务评价与改进。

# 人力资源服务规范

## 第2部分：招聘服务

### 1 范围

本文件规定了招聘服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进。  
本文件适用于人力资源服务机构(以下简称“服务机构”)开展的招聘服务活动。

### 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 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

DB11/T 3008.1 人力资源服务规范 第1部分：基本要求

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**招聘服务** recruitment service

为用人单位与求职者提供双向匹配的人力资源交流活动。根据不同场景,分为现场招聘服务、现场招聘会服务、网络招聘服务、网络招聘会服务、直播招聘服务等多种形式。

#### 3.2

**现场招聘服务** job recruitment service

根据用人单位、求职者的招聘、求职登记信息,提供日常推荐服务,以期达到人岗匹配目的的人力资源交流活动。

#### 3.3

**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。

[来源:GB/T 33529—2017,定义6.1]

#### 3.4

**网络招聘服务** on-line recruitment service

通过互联网等信息网络,以网络招聘服务平台、平台内经营、自建网站或者其他网络服务方式,为用人单位与求职者提供招聘、求职服务等人力资源交流活动。

#### 3.5

**网络招聘会** on-line recruitment meeting

在约定的时间、网址、招聘会主题,通过网络服务方式,组织用人单位与求职者进行网络洽谈、双向选择的人力资源交流活动。

#### 3.6

**直播招聘服务** recruitment live broadcast service

通过网络直播的形式，由主播介绍岗位信息，和求职者互动交流，促进用人单位与求职者匹配的人力资源交流活动。

## 4 基本要求

### 4.1 从业人员

从业人员应具备招聘服务岗位专业知识。

### 4.2 服务场所

服务场所应符合DB11/T 3008.1的相关要求。

### 4.3 个人信息安全

用人单位、求职者信息的收集、存储、使用以及保护等相关行为应遵守GB/T 35273及个人信息保护法、人力资源服务机构管理相关规定。

### 4.4 服务要求

提供招聘服务应符合人力资源市场、人力资源服务机构管理相关规定，具体包括但不限于以下要求：

- a) 建立招聘信息管理制度，依法对用人单位所提供材料的真实性、合法性进行审查，并将相关审查材料存档备核；
- b) 接受用人单位委托招聘外国人的，符合外国人在中国就业管理相关规定；
- c) 发布招聘信息真实、合法、有效，不应含有民族、种族、性别、宗教信仰等方面的歧视性内容，不应违反国家规定，在户籍、地域、身份等方面设置限制人力资源流动的条件；
- d) 在业务活动中收集用人单位信息的，不应泄露或者违法使用所知悉的商业秘密；
- e) 建立和完善举报投诉处理机制，公布举报投诉方式，及时受理并处理有关举报投诉；
- f) 提供网络招聘服务机构，涉及经营电信业务的，依法取得电信业务经营许可证，并履行网络安全和信息保护等义务；
- g) 提供直播招聘服务具备开展直播招聘活动的工作场所和设备，通过具备合法资质的直播平台开展直播招聘活动，不应含有违法和不良信息。

## 5 服务流程

### 5.1 现场招聘服务

#### 5.1.1 招聘登记与推荐

招聘登记与推荐，服务应包括但不限于下列内容：

- a) 查验用人单位证照、资质，登记基本信息；
- b) 登记用人单位招聘需求，履行核查义务，保证信息收集、发布的合法、真实、有效，无违法内容；
- c) 与用人单位签订委托推荐协议书，内容包括但不限于：双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理；
- d) 按岗位要求对候选人进行筛选及推荐；
- e) 向用人单位提供候选人信息、确定候选人，根据单位要求协助面试；

- f) 建立服务情况跟踪机制，后续跟踪回访；
- g) 相关材料及时归档。

### 5.1.2 求职登记与推荐

求职登记与推荐，服务应包括但不限于下列内容：

- a) 查验求职者有效证件信息，登记基本信息；
- b) 登记求职者求职意向并约定服务事项，内容包括：双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理；
- c) 根据求职者个人条件及求职意向查询信息、匹配岗位；
- d) 向求职者推荐岗位并提供用人单位基本信息，协助应聘；
- e) 相关材料及时归档。

## 5.2 现场招聘会

### 5.2.1 现场招聘会策划

现场招聘会策划，服务应包括但不限于下列内容：

- a) 拟定现场招聘会的名称、时间、地点、主题、主办单位、协办单位；
- b) 拟定组织流程方案，设立工作组并确立职责；
- c) 拟定展位分布图、宣传推广计划；
- d) 拟定安全保卫工作方案及安全消防工作方案；
- e) 拟定突发事件应急预案。

### 5.2.2 现场招聘会的备案和安全许可

主办单位举办现场招聘会应事前向主管部门报送备案信息，属大型活动的，应申请取得安全许可，应符合大型群众性活动安全管理相关规定。

### 5.2.3 现场招聘会前组织工作

现场招聘会前，服务内容包括但不限于：

- a) 在相关宣传载体刊登现场招聘会相关信息；
- b) 组织用人单位参会，审核单位证照、资质及招聘信息；
- c) 组织协调展架搭建，安装安检设备；
- d) 检查现场招聘会各项准备工作，解决漏项或问题。

### 5.2.4 现场招聘会举办期间工作

现场招聘会期间，负责人和各组工作人员应按时上岗，坚守岗位，各负其责，为用人单位与求职者提供相关服务，遵从主管部门的指导、监督与检查。服务内容包括但不限于：

- a) 发现异常情况及时处理，必要时向公安、消防等有关部门报告；
- b) 现场广播需要用人单位与求职者周知的事项；
- c) 发现就业歧视、虚假招聘以及其他扰乱招聘秩序的不当招聘、应聘行为及时纠正；
- d) 统计招聘岗位达成意向情况；
- e) 落实安全保卫、安全消防工作方案，若发生突发事件，及时启动应急预案；
- f) 现场招聘会因故中止，应做好现场解释、疏导和相关事宜的善后工作。

### 5.2.5 现场招聘会后工作



现场招聘会后，服务内容包括但不限于：

- a) 对现场招聘会现场遗留物品进行清理，消除安全隐患；
- b) 统计现场招聘会数据信息，撰写工作总结，按时报送主管部门；
- c) 收集、整理现场招聘会相关文件、资料，并归档。

#### 5.2.6 现场招聘会取消

因故变更或取消现场招聘会，服务内容包括但不限于：

- a) 停止现场招聘会筹备工作；
- b) 在原宣传载体刊登因故取消招聘会的通告；
- c) 于原定举办日到现场做好说明解释和善后工作；
- d) 为用人单位办理退费等事宜；
- e) 主办单位应以书面形式向主管部门报告善后处理情况。

### 5.3 网络招聘服务

#### 5.3.1 单位招聘与用人推荐

单位招聘与用人推荐，服务内容包括但不限于：

- a) 为用人单位提供招聘者账号注册服务，并对用人单位提交的材料合法性、真实性进行审核。对用人单位提交的审核资料进行登记归档，并定期核验更新；
- b) 与用人单位通过合同、协议等方式约定具体服务内容，提供相应服务；
- c) 为通过注册审核的用人单位提供招聘信息发布服务；
- d) 建立健全招聘信息发布审查和投诉处理机制，如发现违反法律法规、违反平台规则的内容，应采取不予审核通过、警示提醒、限期改正、限制账号功能、关闭账号、禁止重新注册等处置措施，涉及违法犯罪的，可依法提交有关司法机关处理；
- e) 根据用人单位发布的招聘信息，为用人单位推荐求职者；
- f) 经求职者同意，为用人单位提供求职者联系方式、完整简历等相关信息；
- g) 协助用人单位开展面试、发布录用通知、提醒等工作。

#### 5.3.2 个人求职与岗位推荐

个人求职与岗位推荐，服务内容包括但不限于：

- a) 为求职者提供简历注册服务，简历信息采集内容可包括但不限于基本信息、求职意向、教育经历、工作经历、项目经历等；
- b) 可为求职者提供简历模板、简历制作、简历上传、简历优化等服务与功能；
- c) 应建立简历审核机制，明确审核标准，如发现违反法律法规，违反平台规则的内容，应采取不予审核通过、警示提醒、限期改正、限制账号功能、关闭账号、禁止重新注册等处置措施，涉及违法犯罪的，可依法提交有关司法机关处理；
- d) 经求职者同意，综合求职者的求职意向、工作经历、职业技能、地理位置等要素，运用算法原理等为求职者推荐岗位。

#### 5.3.3 在线沟通

在线沟通，服务内容包括但不限于：

- a) 可为用人单位与求职者提供在线沟通服务；

- b) 可为用人单位与求职者提供虚拟号码服务，依据求职者授权向用人单位提供求职者的手机号码或平台脱敏后的虚拟号码，使用用人单位与求职者取得联系。

#### 5.3.4 简历投递与面试

简历投递与面试，服务内容包括但不限于：

- a) 求职者可在网络招聘平台上向用人单位投递简历、接受用人单位的面试邀请等；
- b) 在征得用人单位与求职者同意且保障用户个人信息安全的前提下，可提供线上语音、视频面试或笔试等服务。

### 5.4 网络招聘会

#### 5.4.1 网络招聘会前组织工作

网络招聘会前，服务内容包括但不限于：

- a) 确定网络招聘会的主题、时间、主办单位、协办单位，明确面向的用人单位与求职者；
- b) 制定工作流程方案、参会要求、报名方式、咨询途径、宣传推广计划、网络突发事件应急预案；
- c) 发布网络招聘会宣传广告，做好网络招聘信息预发布工作；
- d) 对用人单位与求职者报名信息进行审核、登记。

#### 5.4.2 网络招聘会举办期间工作

网络招聘会期间，服务内容包括但不限于：

- a) 密切跟进、监督、管理网络招聘会进展，及时处理异常情况；
- b) 关注网络招聘会互动情况，及时提供咨询回复服务；
- c) 对突发事件及时处置。

#### 5.4.3 网络招聘会后工作

网络招聘会后，服务内容包括但不限于：

- a) 对网络招聘会数据信息进行统计、分析，对网络招聘会开展情况进行总结；
- b) 收集、整理网络招聘会相关文件、资料，并进行归档。

#### 5.4.4 网络招聘会取消

因故变更或取消网络招聘会，服务内容包括但不限于：

- a) 及时在原发布网络招聘会信息媒体、网络招聘服务平台发布因故变更或取消网络招聘会的公告；
- b) 按约定为用人单位办理退费等事宜。

### 5.5 直播招聘服务

#### 5.5.1 直播招聘服务前

直播招聘服务前，服务内容包括但不限于：

- a) 确定直播主题、直播平台、直播时间、直播时长、用人单位名录和数量、岗位数量、直播背景板、宣传海报、主持人及嘉宾数量等；
- b) 制定直播流程、网络突发事件应急预案；
- c) 对用人单位资质、证照材料和招聘信息进行采集，并对其合法性、真实性进行审核，避免招聘信息出现民族、种族、性别、宗教信仰等歧视性内容；

- d) 确认个人简历收集渠道，采取技术措施做好个人信息保护。

#### 5.5.2 直播招聘服务期间

直播招聘服务期间，服务内容包括但不限于：

- a) 介绍直播活动主题、承办单位、企业名录和数量、岗位数量等基本信息；
- b) 介绍与重点求职者群体和用人单位相关的就业政策；
- c) 介绍岗位名称、招聘人数、专业等岗位要求、简历投递方式等信息；
- d) 从简历撰写、面试技巧、入职准备等方面进行职业指导交流互动；
- e) 关注直播活动开展情况，及时提供咨询回复服务、及时处置突发事件。

#### 5.5.3 直播招聘服务结束后

直播招聘服务后，服务内容包括但不限于：

- a) 对直播招聘数据信息进行统计、分析，对效果进行跟踪；
- b) 对直播招聘服务开展情况进行总结；
- c) 收集、整理直播招聘服务相关文件、资料，并进行归档。

#### 5.5.4 直播招聘服务取消

因故变更或取消直播招聘服务，服务内容包括但不限于：

- a) 及时在原发布直播招聘活动信息媒体、网络服务平台发布因故变更或取消直播招聘服务公告；
- b) 按约定为用人单位办理退费等事宜。

### 6 服务评价与改进

服务评价与改进按照DB11/T 3008.1的相关规定执行。

地方标准信息服务平台

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 33529—2017 人力资源服务术语
  - [2] 《大型群众性活动安全管理条例》2007年9月14日 国务院令505号
  - [3] 《互联网信息服务管理办法》2011年1月8日 国务院令292号
  - [4] 《人力资源市场暂行条例》2018年6月29日 国务院令700号
  - [5] 《网络招聘服务管理规定》2020年12月18日 人社部令44号
  - [6] 《中华人民共和国个人信息保护法》2021年8月20日 第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过
  - [7] 《人力资源服务机构管理规定》2023年6月29日 人社部令50号
- 

地方标准信息服务平台