

## 北京市地方标准

DB11/T 3008.1—2024

代替 DB11/T 3008.1—2018

### 人力资源服务规范 第1部分：基本要求

Specification for human resources service—  
Part 1: Basic requirements

地方标准信息服务平台

2024-07-15 发布

2024-10-01 实施

# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务场所 .....	1
5 数字化建设 .....	2
6 从业人员 .....	2
7 规章制度 .....	3
8 服务内容 .....	3
9 服务要求 .....	3
10 服务评价与改进 .....	4
参考文献 .....	6

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1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 3008.1—2018《人力资源服务规范 第1部分：通则》，与DB11/T 3008.1—2018相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 增加了“术语与定义”（见第3章）；
- 增加了“基本条件”（见4.1）；
- 删除了“场地面积”的内容（见2018年版的3.1）；
- 更改了“设施设备”的部分要求（见4.2，2018年版的3.2）；
- 更改了“服务环境”的部分要求（见4.3，2018年版的3.3）；
- 增加了“数字化建设”（见第5章）；
- 更改了“行为要求”的部分内容（见6.2，2018年版的4.2）；
- 更改了“规章制度分类”的部分内容（见7.1，2018年版的5.1）；
- 更改了“服务内容”的内容（见第8章，2018年版的第6章）；
- 更改了“项目评估”的部分内容（见9.2，2018年版的7.2）；
- 增加了“归档时间”（见9.5.2）；
- 更改了“服务评价与改进”的部分内容（见10.1.3、10.2，2018年版的8.1.3、10.2）。

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、北京人力资源服务行业协会、河北冀联人力资源服务集团有限公司、河北诺亚人力资源发展集团有限公司。

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、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、杨惠贤、索黎明、沈志歆、闫华、孙悦、王佳丽、吴晓军、董艳。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2007年首次发布为DB11/T 494.1—2007，2013年为第一次修订，2018年为第二次修订；
- 2018年第二次修订时，为京津冀区域协同标准；
- 本次为第三次修订。

## 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开展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1部分：基本要求

### 1 范围

本文件规定了人力资源服务机构的服务场所、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。

本文件适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展的人力资源服务。

### 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 2894 安全标志及其使用导则  
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号  
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号  
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志  
GB 15630 消防安全标志设置要求  
GB/T 19095 生活垃圾分类标志  
GB 25201 建筑消防设施的维护管理  
GB/T 33529 人力资源服务术语  
GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范  
GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理  
GB 50763 无障碍设计规范  
DB11/T 1024 消防安全疏散标志设置标准

### 3 术语和定义

GB/T 33529 界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 服务场所

#### 4.1 基本条件

有开展业务必备的固定场所、办公设施和符合规定数额的开办资金。

#### 4.2 设施设备

##### 4.2.1 基本设施，应符合下列要求：

- a) 有满足接待客户的洽谈场所；
- b) 合理设置与所提供服务相匹配的功能区域；

- c) 消防、安全设施完善、有效，标识明显；
- d) 服务场所紧急出口标识清晰、畅通；
- e) 具有正常使用的采暖和制冷设备；
- f) 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施。

4.2.2 办公设备应满足基本工作需要。

### 4.3 服务环境

服务环境应符合下列要求：

- a) 服务机构标识统一、清晰并置于显著位置；
- b) 相关证照、服务项目、收费标准、监督电话等置于服务场所显著位置；
- c) 为客户提供服务项目介绍、服务须知、服务流程等资料；
- d) 标识系统各类图形标志应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB 15630、GB/T 19095、DB11/T 1024 相关规定；
- e) 服务场所温度适宜，通风良好，照明适度；
- f) 消防安全应符合 GB/T 40248 的规定，消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的规定，无障碍设计应符合 GB 50763 的相关规定。

## 5 数字化建设

5.1 服务机构宜使用数字化新技术，提供人力资源服务产品，开展业务运营与管理服务，包括但不限于：

- a) 利用官方网站、公众号、视频号等线上方式进行宣传；
- b) 建设客户服务系统、内部管理工具、业务运营平台等数字化运营管理体系；
- c) 通过软件、系统进行产品销售、提供客户服务等数字化新型应用服务；

5.2 用户个人信息的收集、存储、使用以及保护等相关行为应符合 GB/T 35273 及人力资源服务机构管理相关规定。

## 6 从业人员

### 6.1 基本要求

从业人员应符合下列要求：

- a) 具有本科及以上学历的比例不少于 15%；
- b) 年人均参加业务培训不少于 40 课时，并能提供相关证明；
- c) 熟悉服务内容的工作流程和基本要求，服务有效快捷。

### 6.2 行为要求

为客户提供服务时应符合下列要求：

- a) 以人为本，尊重客户；
- b) 仪表端庄，服务规范；
- c) 主动热情，文明礼貌；
- d) 团结协作、优质高效。

### 6.3 服务准则

从业人员应遵守下列准则：

- a) 遵守法律规定；
- b) 遵守行规、行约和相关规章制度；
- c) 掌握相关业务理论知识，熟悉工作流程和岗位要求；
- d) 按公共服务规则或约定事项办理相关服务，重承诺、守信用；
- e) 遵守保密要求，不泄露用人单位和个人的相关信息。

## 7 规章制度

7.1 服务机构应建立健全相关规章制度，包括但不限于：

- a) 人员管理制度，内容包括但不限于：岗位设置、员工录用与解聘、培训、职业道德、行为准则、职务任免、考核奖惩、工资福利等；
- b) 财务管理制度，内容包括但不限于：业务收支、物品采购、资产管理等；
- c) 行政管理制度，内容包括但不限于：文书处理、印章使用与保管等；
- d) 业务管理制度，内容包括但不限于：业务规范、办事流程、收费标准及质量管理等；
- e) 安全管理制度，内容包括但不限于：网络安全、个人信息保护、安全保密、消防安全、突发事件应急处置管理等；
- f) 其他管理制度，内容包括但不限于：招聘信息管理、档案管理、投诉举报处理等。

7.2 规章制度应内容全面、具有可操作性。

7.3 规章制度应适时修订，有效实施。

## 8 服务内容

服务机构根据法律法规的规定，可以开展以下一项或若干项服务业务：

- 招聘服务；
- 高级人才寻访服务；
- 职业指导服务；
- 人力资源测评服务；
- 人力资源培训服务；
- 人力资源管理咨询服务；
- 流动人员人事档案管理服务；
- 人力资源服务外包；
- 劳务派遣服务。

## 9 服务要求

### 9.1 材料审核

9.1.1 服务机构应审核委托单位或个人所提交材料的合法性、真实性、有效性和完整性。

9.1.2 单位委托服务，服务机构应审核如下材料：

- a) 委托单位相关证照；
- b) 委托单位介绍信或授权委托书；
- c) 经办人身份证件及复印件；

d) 办理相关业务所需要的其他材料。

#### 9.1.3 个人委托服务，服务机构应审核如下材料：

- a) 本人身份证件及复印件；
- b) 委托代理所需要的其他材料。

### 9.2 项目评估

评估内容应包括但不限于：

- a) 委托单位或个人需求评估；
- b) 服务机构满足委托单位或个人需求的能力评估；
- c) 行业排名、评优、创新创业等所获荣誉（或资质）证书；
- d) 经济和风险性评估。

### 9.3 项目协议

与委托单位或个人签订服务项目协议书，内容应包括但不限于：

- a) 协议各方基本信息；
- b) 服务项目概述及要求；
- c) 权利、义务；
- d) 收费标准与付费方式；
- e) 违约责任与争议处理；
- f) 服务期限。

### 9.4 项目实施

- 9.4.1 根据项目要求确定服务部门与责任人。
- 9.4.2 按与委托单位或个人协议约定时点实施项目服务。
- 9.4.3 在提供项目服务过程中应建立工作日志或工作台账，并做好记录。
- 9.4.4 对委托单位或个人提出的问题及时释疑。
- 9.4.5 对委托单位或个人可提供增值服务。
- 9.4.6 对协议执行情况定期检查。
- 9.4.7 协议双方对项目实施情况进行确认或评估。

### 9.5 材料归档

9.5.1 材料归档，内容应包括：

- a) 委托单位和个人提交的相关材料；
- b) 委托单位和个人的基本情况；
- c) 服务项目洽谈活动记录；
- d) 双方确认服务项目的协议或有关材料；
- e) 服务质量投诉及处理情况；
- f) 需要归档的其他材料。

9.5.2 归档时间。归档材料保存3年以上且符合人力资源服务机构管理相关规定。

## 10 服务评价与改进

### 10.1 服务评价



- 10.1.1 服务机构应收集服务评价的有关信息和材料，建立服务体系和项目评价机制。
- 10.1.2 服务评价应采取内部评价与外部评价相结合的方式。
- 10.1.3 服务评价内容包括但不限于：
  - a) 服务质量；
  - b) 服务提供过程的标准符合性；
  - c) 服务政策、服务项目、服务人员、数据资料管理；
  - d) 客户满意度。

## 10.2 服务改进

- 10.2.1 应定期征求客户的意见和建议。
- 10.2.2 对服务实施全过程及时进行总结。
- 10.2.3 针对发现的问题，制定并实施纠正和预防措施。
- 10.2.4 注重对服务体系的评价和持续改进，追求卓越绩效。
- 10.2.5 注重服务对象的满意、服务流程优化和服务水平的提升。
- 10.2.6 公布举报投诉方式，及时受理并处理有关举报投诉。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] 《人力资源服务机构管理规定》 2023年6月29日 人社部令第50号
- 

地方标准信息服务平台