

重庆市人才研究和人力资源服务协会电子文件

渝人协〔2024〕27号

重庆市人才研究和人力资源服务协会关于 印发《人力资源管理咨询服务规范》等八项 团体标准的通知

各有关单位：

经重庆市人才研究和人力资源服务协会专家委员会审议通过，现将《人力资源管理咨询服务规范》等八项团体标准印发给你们，2024年3月1日起实施，请认真遵照执行。

重庆市人才研究和人力资源服务协会

2024年2月28日



ICS 03.080.99
A 20

团 体 标 准

T/CQTSHRA 001-2024

人力资源管理咨询服务规范

Specification for human resource management consulting

2024-02-28发布

2024-03-01实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会 发布

目 次

前言	II
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	1
5 服务内容	2
6 服务流程	2
7 服务质量控制	5

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。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会归口。

本文件起草单位：重庆医药高等专科学校。

本文件主要起草人：卿赞、易利华、蒲英。

人力资源管理咨询服务规范

1 范围

本文件规定了人力资源管理咨询服务的基本要求、服务内容、服务流程以及服务质量控制。

本文件适用于重庆市各有关机构开展的人力资源管理咨询服务。

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/T 32625 人力资源管理咨询服务规范

3 术语和定义

GB/T 32625 界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 咨询机构人员

4.1.1 咨询机构应有人力资源管理咨询相关的专业人员（提供劳动合同和社保购买记录），包括项目经理、咨询顾问、客户服务专员。其主要要求为：

- a) 项目经理主要负责了解分析客户需求，对项目计划进度、咨询顾问团队的组织分工、咨询服务的过程和结果质量控制等负有全面责任；
- b) 咨询顾问主要负责咨询服务中调研、分析、设计解决方案等工作；
- c) 客户服务专员主要负责咨询服务中辅助性的事务工作。

4.1.2 项目经理、咨询顾问等专业人员应具备人力资源管理，经营管理和相关行业知识，具有客户服务意识和良好的职业道德素养。

4.1.3 项目经理除应具备与咨询顾问相同的能力素质外，还应具备项目管理和沟通协调的能力。

4.2 服务环境

4.2.1 应有固定的办公场所，并明示工商营业执照或其他经营许可证明。

4.2.2 办公场所应有完善的办公与通讯设备、必要的安全防护、防盗、消防设施。

4.2.3 办公场所应有文档资料储藏区域和储藏设备。

5 服务内容

咨询机构应向客户公开服务范围，业务专长和职业能力，承接服务范围内的服务项目，主要包括但不限于以下内容：

- a) 人力资源战略规划；
- b) 人才测评方案设计；
- c) 组织架构与管控模式设计；
- d) 岗位及职位体系设计；
- e) 薪酬福利激励体系设计；
- f) 绩效管理体系设计；
- g) 培养与开发体系设计；
- h) 能力素质模型管理；
- i) 员工关系管理；
- j) 员工职业生涯管理；
- k) 组织变革咨询；
- l) 组织文化咨询；
- m) 并购中的人力资源整合；
- n) 人力资源和社会保障法律法规咨询。

6 服务流程

6.1 根据客户意向，了解和分析需求

应了解客户基本信息（包括但不限于所属行业、属性、规模、经营状况等）、战略规划、组织架构、人力资源管理体系、人力资源主要管理模块现状等情况，分析客户提出的需求。

6.2 评估项目可行性

6.2.1 咨询服务机构应了解和分析客户的管理理念、客户对自身角色的理解、咨询服务的管理架构等，评估客户开展项目的成熟条件。

6.2.2 咨询服务机构应评价自身对于开展项目的胜任能力，判断咨询服务的可行性。

6.3 提交项目建议书

6.3.1 咨询服务机构应以书面形式向客户提交项目建议书。

6.3.2 项目建议书应包括但不限于以下内容：

- a) 客户的需求描述；

- b) 咨询服务目标；
- c) 咨询服务的内容和范围；
- d) 咨询服务工作方法；
- e) 咨询服务的工作计划；
- f) 主要交付成果说明；
- g) 咨询服务人员介绍；
- h) 咨询服务管理方案；
- i) 咨询服务报价及付款方式；
- j) 咨询服务机构介绍。

6.3.3 咨询服务机构应就项目建议书的内容与客户进行协商，无论项目是否获得客户确认，无论项目是否进入签订合同阶段，咨询机构都应遵守保密约定。

6.4 签订服务合同

6.4.1 咨询服务机构应与客户签订书面的服务合同。

6.4.2 咨询服务合同应包括以下内容：

- a) 服务目标；
- b) 服务内容与范围；
- c) 服务交付方式；
- d) 服务周期和时限；
- e) 付款方式；
- f) 保密条款；
- g) 违约条款；
- h) 咨询服务人员的构成和管理体系；
- i) 责任条款和保障条款；
- j) 投诉处理和外部争端解决方法；
- k) 赔偿条款。

6.5 项目启动

6.5.1 咨询服务机构应与客户共同成立项目小组，确认项目经理的配置、咨询顾问的数量以及客户方项目的管理和参与人员。

6.5.2 咨询服务机构应根据项目的目标和要求，配置具有相关经验和能力的项目经理和咨询顾问。

6.5.3 项目启动时，项目小组应与客户沟通说明项目目的、范围和意义。

6.6 项目调研

6.6.1 制定调研方案，应与客户确定调研对象和调研方法，制定调研计划。

6.6.2 实施调研方案，可采用专家访谈、文献分析、问卷调研、标杆研究等方法，应做好调研过程的记录和调研资料的整理工作。

6.6.3 应根据客户的要求形成调研报告，经过项目小组讨论通过后，以书面形式提交给客户，并获得客户确认。调研报告的内容宜包括：

- a) 调研目的；
- b) 调研范围；
- c) 调研对象；
- d) 调研方法；
- e) 主要问题分析；
- f) 解决方案建议；
- g) 后期工作计划。

6.7 阶段性沟通

应根据合同的要求，在项目过程中进行阶段性沟通。

6.8 提交咨询解决方案

6.8.1 制定咨询解决方案，经项目小组讨论通过后，应以书面形式提交客户，并获得客户确认。

6.8.2 咨询解决方案应包括以下内容：

- a) 主要问题分析和解决方案建议；
- b) 相关管理流程及制度；
- c) 相关管理工具及表单；
- d) 方案实施相关工作建议。

6.9 辅导方案实施

根据合同的约定，项目小组对咨询解决方案进行辅导实施，宜包括以下内容：

- a) 对客户进行必要的培训；
- b) 辅导客户落实咨询解决方案；
- c) 在辅导过程中调整和完善咨询解决方案。

6.10 项目结项

根据合同的要求完成项目后，项目小组应形成项目结项报告，并与客户沟通确认。

6.11 项目资料归档

咨询服务机构应对项目资料进行归档。归档的材料宜包括：

- a) 客户名称、属性和行业类别；

- b) 项目建议书;
- c) 服务合同;
- d) 调研记录及调研报告;
- e) 咨询解决方案;
- f) 项目结项报告。

7 服务质量控制

- 7.1 咨询服务机构应建立项目管理制度和项目风险控制制度，在咨询服务过程中进行质量跟踪和控制，与客户对阶段性工作进行沟通和确认。
 - 7.2 项目结束 15 个工作日内应有专人进行回访，了解客户对服务的意见和建议。
 - 7.3 应向客户明示服务质量投诉的途径，并在 5 个工作日内对客户投诉给予回复。
 - 7.4 项目结束 15 个工作日内应通过客户满意度调查了解客户对服务质量的评价，内容包括：
 - a) 项目实施进度;
 - b) 沟通与交流;
 - c) 工作方式方法;
 - d) 项目效果;
 - e) 项目交付成（调研报告、咨询方案等）;
 - f) 咨询服务人员的职业素养和专业能力。
 - 7.5 根据回访、投诉及客户满意度调查结果，持续改进服务质量。
-

ICS 03.080
A 12

团 体 标 准

T/CQTSHRA 002-2024

职业指导服务规范

Vocational guidance service specifications

2024-02-28发布

2024-03-01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	1
2. 规范性引用文件	1
3. 术语和定义	1
4. 基本要求	2
5. 服务对象和内容	3
6. 服务流程	3
7. 服务要求及管理	4
8. 风险预估与管控	5
9. 服务监督、评价与改进	5

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。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会归口。

本文件起草单位：重庆云日创心教育科技有限公司、重庆市重点产业人力资源服务有限公司。

本文件主要起草人：黄子华、王军国。

职业指导服务规范

1 范围

本文件规定了职业指导服务的术语和定义、基本要求、服务对象、服务内容、服务流程、服务要求及管理、风险预估与管控、服务监督、评价与改进。

本文件准适用于重庆市公共就业服务机构开展的职业指导服务。

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/T 33554-2017职业指导服务规范
- GB/T 33527-2017公共就业服务 总则
- GB/T 33553-2017公共就业服务中心设施设备要求
- GB/T 33531-2017就业援助服务规范
- GB/T 33532-2017就业登记管理服务规范
- GB/T 33534-2017失业登记管理服务规范
- GB/T 33535-2017职业介绍服务规范
- GB/T 30663-2014人才测评服务业务规范
- GB/T 19038-2009顾客满意测评模型和方法指南
- GB/T 19039-2009顾客满意测评通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

职业指导 Vocational Guidance

为劳动者求职和稳定就业、职业发展以及用人单位招用人员和合理用人提供咨询、指导、测评等服务的过程。

3.2

职业指导服务单位 Vocational Guidance Service Units

具有公共就业服务资质从事职业指导业务，为劳动者和用人单位提供职业指导服务的组织。

4 基本要求

4.1 机构资质

- a) 公共就业服务机构从事职业指导服务应获得相应资质。
- b) 公共就业服务机构应建立完成的管理体系，主要包括职业指导服务管理制度、学员管理制度、职业指导人员管理制度、行政后勤服务制度、财务管理制度、应急预案。

4.2 服务场所

- a) 公共就业服务机构应按照GB/T 33553，在综合性服务场所内设置职业指导服务区域。
- b) 职业指导服务区域在场地空间、设施布局、光线色彩等方面应与指导规模和指导内容相适应。
- c) 职业指导服务区域应整洁卫生，场地设施应符合消防安全要求。
- d) 在公共区域具备3台或以上的联网计算机，用于劳动者网上求职信息查询。

4.3 服务设施

- a) 应配必要的办公设备和设施。
- b) 应具备有开展职业指导活动的法律法规、就业政策、行业规范性文件等资料。
- c) 应制定开展职业指导活动的流程、制度、岗位职责等。
- d) 应配置人才测评等辅助计算机软件。
- e) 网络在线指导应符合国家互联网管理规定且符合技术要求。

4.4 服务数据库

- a) 应建立指导服务信息数据库；
- b) 数据库应包括客户、职业指导人员、指导项目资料等信息内容；
- c) 数据库信息应定期进行更新与备份；
- d) 公共就业服务机构应保证劳动者和用人单位信息安全，未经允许不得泄露。

4.5 业务范围

业务范围应包括：线上线下职业指导服务与职业指导相关的其他服务。

4.6 从业人员

4.6.1 人员构成与资质

职业指导从业人员主要分为：专业管理人员和职业指导人员。

- a) 专业管理人员主要负责职业指导需求分析、职业指导项目研发、职业指导方案制定、考核评估等工作。专业管理人员应符合以下要求：

具备3年以上职业指导工作经验；

具备职业指导服务专业知识和岗位能力。

- b) 职业指导人员主要负责为劳动者求职和稳定就业、职业发展以及用人单位招用人员和合理用人提供咨询、指导、测评等服务。职业指导人员应符合以下要求：

具备本科及以上学历，熟悉人力资源与社会保障法律法规和政策，掌握人力资源市场供求状况和市场工资指导价位信息，职业分类、职业特征等就业方面的基本业务知识；

持有“职业指导员”“职业指导师”相应职业资格证书，从事咨询或培训相关工作3年以上且有相关行业从业5年以上工作经历；

其他特殊专业人才。

4.6.2 人员工作要求

a) 职业指导人员应着装端庄，整洁大方；

b) 职业指导人员应主动热情，耐心细致，提供公平服务，并保护用人单位和劳动者个人隐私；

c) 职业指导人员应定期参加一定课时的业务培训；

d) 职业指导人员应熟悉人力资源和社会保障法律法规与政策，掌握人力资源市场供求状况和市场工资指导价位信息、职业分类和职业特征等就业方面的基本业务知识。

5 服务对象和内容

5.1 公共就业服务机构为劳动者提供的职业指导服务包括但不限于以下内容：

a) 提供人力资源和社会保障法律法规和政策、人力资源市场供求状况和工资指导价位等政策信息方面的咨询指导；

b) 帮助劳动者了解职业状况，开展就业观念、职业方向、求职方法、求职过程等方面的指导；

c) 运用专业的测评工具或面试对劳动者职业素质和特点进行测试、进行职业能力综合评价等职业测评方面的指导；

d) 向劳动者提出职业培训建议、提供职业培训相关信息、推荐人力资源培训机构等职业培训方面的指导；

e) 对高校毕业生、就业援助对象、农村转移劳动力等特定群体提供专门的职业指导服务。

5.2 公共就业服务机构为用人单位提供的职业指导服务包括但不限于以下内容：

a) 提供人力资源和社会保障法律法规和政策、人力资源市场供求状况和工资指导价位等政策信息方面的咨询指导；

b) 提供选择招聘方式、确定用人条件和标准、人才测评、用工行为指导等招聘用人方面的指导和建议。

6 服务流程

6.1 对劳动者指导流程

6.1.1 搜集劳动者职业信息。了解劳动者基本情况、工作经验、求职意向、求职困惑等个人职业信息。

6.1.2 分析劳动者需求。评估劳动者需要的指导与服务内容，与其确认指导目标。

6.1.3 开展职业指导与服务。根据指导目标，开展相应的指导与服务（包括本规范5.1的内容）。

6.1.4 制定就业计划，在与劳动者协商一致的基础上制定就业计划。

6.1.5 跟进就业计划。根据就业计划，定期约见求职者，跟进就业计划执行情况，并根据实际情况对求职者的求职活动和职业介绍服务内容进行相应调整。

6.1.6 就业计划的评估与调整。对于就业计划期满仍未能实现就业的求职者，与其共同研究分析过程中存在的问题，并修改或重新制定就业计划，提供相应的再指导服务。

6.1.7 在互联网环境下，对劳动者开展线上指导，流程参照6.1.1-6.1.6。

6.2 对用人单位指导流程

6.2.1 根据用人单位的基本情况和用人需求，以及人力资源市场供求状况等信息，对空缺及用人单位的要求进行分析，了解该岗位在人力资源市场中的供求状况。

6.2.2 根据岗位分析情况，向用人单位建议空缺岗位招聘所需要的职业介绍服务和其他活动安排。

6.2.3 对于不能通过现有职业介绍服务及时招聘到的人员的空缺岗位，与用人单位协商后，建议其调整岗位要求和用人条件。

6.2.4 分析用人单位人力资源管理中的问题，提出调整招用人员规定和管理方面的建议。

6.2.5 在互联网环境下，对用人单位开展线上指导，流程参照6.2.1-6.2.4。

7 服务要求及档案管理

7.1 服务要求

7.1.1 提供政策信息咨询指导时，应配合使用电子屏幕、宣传栏等设施设备，编制简明易懂的读本或手册，并及时更新政策信息内容。

7.1.2 以团体指导方式提供政策信息咨询指导时，应提前2个工作日将宣讲材料提交服务对象。

7.1.3 提供求职和招聘用人指导时，应指定了解当地经济发展水平、行业薪酬待遇等基本情况的职业指导人员。

7.1.4 对有求职或招聘需求的服务对象，应按照GB/T 33535的规定提供职业介绍服务。

7.1.5 提供职业培训方面的指导时，应针对服务对象需求提供职业培训信息，推荐具有合法资质、内部管理规范、安全措施健全的人力资源培训机构。

7.1.6 开展职业素质测评时，应协商制定测评实施方案，选用适当的测评工具。

7.1.7 对劳动者职业能力进行综合评估时，应结合职业素质测评数据进行分析，撰写职业倾向分析报告并向劳动者反馈。

7.1.8 对特定群体提供专门指导时，应开展预防性指导，提前帮助其解决在求职、就业等方面可能遇到的各类问题。

7.1.9 提供用工行为指导时，应结合当地经济状况、工资水平、人力资源结构等因素，引导用人单位针对其自身发展目标改善薪酬待遇、人力资源储备等方面的管理水平。

7.1.10 公共就业服务机构应根据劳动者或用人单位需求，按照GB/T 33527的规定综合提供政策咨询、

职业介绍、职业培训、创业服务、就业登记、失业登记、就业援助等公共就业服务项目，全程记录提供服务情况。开展就业登记应按照GB/T 33532实施，开展失业登记应按照GB/T 33534实施。

7.1.11 公共就业服务机构应按照GB/T 33531的规定，对就业援助对象提供优先服务和重点帮助。

7.2 档案管理

7.2.1 根据服务协议约定，将指导过程中产生的影音和文字资料留存归档。

7.2.2 应有专人负责储存和保管归档的资料。归档资料应包括：

- a) 劳动者职业指导预约登记表
- b) 劳动者提交的个人资料
- c) 职业指导过程记录表
- d) 团体指导影音记录（若用团体形式开展指导）
- e) 劳动者的职业素质测评、职业能力评估报告
- f) 职业指导个案转介表
- g) 服务对象满意度反馈表

8 风险预估与管控

8.1 劳动者转介

8.1.1 在职业指导过程中，若发生了不利于指导进行的因素，或劳动者的问题已超出职业指导范围，或职业指导人员感觉自己无法完成指导时，应及时终止指导关系，转介给其他的职业指导人员或有关机构处理。

8.1.2 个案转介时应向劳动者说明转介原因，在劳动者自愿的情况下进行转介。

8.1.3 个案转介时应详细填写《职业指导个案转介表》，并与该个案的指导记录一起转介给其他职业指导人员。

8.1.4 接受转介的咨询员应仔细了解个案情况并及时与劳动者预约访谈。

8.2 危害个人和公共安全的情形

8.2.1 一旦发现劳动者有危害自身甚至有自杀的可能，必须通知有关人员采取适当措施进行保护。

8.2.2 一旦发现劳动者有危害他人或他物的情况，必须采取必要措施，通过有关部门或家属，防止意外事件发生。

9 服务监督、评价与改进

9.1 服务监督

9.1.1 应主动向社会公示服务内容、服务依据、服务流程、服务要求、投诉渠道等信息，维护服务对象的知情权和监督权。

9.1.2 应对职业指导服务实施内部监督和审核，并接受行政监督和社会监督。

9.1.3 应根据监督和审核结果，实施纠正和预防措施，提高社会满意度。

9.2 服务质量评价

9.2.1 评价原则与分类

服务质量评价以持续改进指导效果为目的，应以客观、公正为原则，开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价，定期总结指导经验，提出改进措施。

服务质量评价主要分为职业指导服务提供单位的自我评价和第三方评价。

9.2.2 自我评价

- a) 专业管理人员自评。
- b) 负责人召集相关人员进行自查并作出考评。

9.2.3 第三方评价

a) 通过“服务对象满意度测评”，了解响应速度、服务态度、人员素养、专业能力、问题解决等方面的情况，测评规范参照GB/T 19038和GB/T 19039实施。

b) 通过座谈会、网络、电话等形式听取意见和建议。

9.3 投诉处理

应提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，明确专门部门负责调查、处理服务对象的投诉，并将投诉处理结果告知投诉人。

9.4 服务改进

9.4.1 应根据服务评价对职业指导服务内容、服务形式、服务流程进行优化和改进。

9.4.2 应注重服务对象的满意度和公共服务效能的提升，持续提高服务质量。

ICS 03.080.99
A 20

团 体 标 准

T/CQTSHRA 003-2024

高级人才寻访服务规范

Senior Talent Search Service Specification

2024-02-28发布

2024-03-01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	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 服务内容	3
6 服务流程	3
7 服务评价与改进	6

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。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会归口。

本文件起草单位：重庆斯科职道人力资源管理有限公司

本文件主要起草人：敖宾、王成、颜绮、陈茜。

高级人才寻访服务规范

1 范围

本标准规定了高级人才寻访服务的基本要求、工作流程、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”）开展高级人才寻访服务。

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。

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 25124—2019 高级人才寻访服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高级人才 executive

具有丰富专业知识、经验技能、创造力的高层管理人员和高级专业技术人员或其他稀缺人员。 [GB/T 25124—2019, 定义2.1]

3.2

高级人才寻访服务 executive search service

猎头服务 headhunting service

根据客户对高级人才的需要，为其提供咨询、搜寻、甄选、评估、匹配、推荐、入职管理等系列活动 [GB/T 25124—2019, 定义2.2]

3.3

顾问 consultant

提供高级人才寻访服务的专业人员。

[GB/T 25124—2019, 定义2.3]

3.4

客户 client

采购高级人才寻访服务的各类机构。

[GB/T 25124—2019, 定义2.4]

3.5

候选人 candidate

根据客户要求被确定为寻访对象的高级人才。

[GB/T 25124—2019, 定义2.5]

3.6

从业人员 employee

从事高级人才寻访服务的各类工作人员。

[GB/T 25124—2019, 定义2.6]

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 开展高级人才寻访服务的服务机构（以下简称服务机构）应依法取得经营许可，如营业执照、《人力资源服务许可证》等相关证书。依法获得政府主管部门核发的《人力资源服务许可证》的机构。

4.1.2 服务机构应为顾问提供高级人才寻访服务相关专业技能培训。

4.1.3 服务机构和顾问应建立信息安全规范，维护客户和候选人双方权益，不得泄露或违法使用所知悉的商业秘密和个人信息，遵守保密约定。

4.1.4 服务机构开展高级人才寻访服务时，不应涉及国家法律法规不得流动的人员和涉密人员。

4.2 从业人员和顾问

4.2.1 从业人员除了应具备较好的语言表达能力和沟通协调能力以外，还需要具备下列条件：

- a) 取得人力资源服务从业人员资格证书；
- b) 具有大学专科及以上学历；
- c) 具有与寻访工作相适应的教育背景、相关专业知识；
- d) 有较强的服务和保密意识，自觉维护客户和高级人才的权益；

4.2.2 顾问应具备高级人才寻访服务的相关专业知识及咨询经验和能力。

4.3 服务环境

4.3.1 服务机构应配备必要的办公与通信设备。

4.3.2 服务机构应设有独立的面试场所和洽谈室。

4.4 数据库

4.4.1 数据库内容

4.4.1.1 客户数据库应包括以下信息：

- a) 客户名称、登记注册类型、行业类别和规模；

- b) 主要业务、产品；
- c) 发展目标和战略规划；
- d) 员工工资和福利结构状况；
- e) 工作地点和环境；
- f) 组织机构设置；
- g) 其他相关信息。

4.4.1.2 人才数据库包括以下信息：

- a) 个人基本情况；
- b) 工作经历及业绩；
- c) 性格特征、特长；
- d) 教育背景、培训情况；
- e) 专业技术人员职业资格、技能人员职业资格、执业资格情况；
- f) 个人年薪数据以及年薪结构组成比例。
- g) 其他相关信息。

4.4.1.3 人才测评数据库和背景调查资料。

4.4.2 数据库管理

4.4.2.1 资料归档并输入数据库。

4.4.2.2 数据库数据应及时更新。

4.4.2.3 数据库系统应及时升级维护。

5 服务内容

高级人才寻访服务内容应包括根据客户对高级人才的需求，确定寻访计划，开展候选人甄选匹配并推荐候选人，辅助客户面试、签订录用意向确认书，并提供后续服务等。

6 服务流程

6.1 确定客户的项目需求

6.1.1 客户根据自身需要，与人力资源服务机构相关从业人员进行充分沟通、协商，在双方达成一致意见的基础上，敲定合作需求和业务意向；

6.1.2 对有招投标需求的项目，应在相关法律法规指导下进行，并依法开展工作。

6.2 接受客户委托

6.2.1 查验客户法人营业执照或相关资质证书。

6.2.2 服务机构确认客户提供的职位说明书和拟录用人员条件与要求，并与客户达成一致。

6.3 需求分析：

6.3.1 了解分析客户背景、规模、经营状况、组织结构、人员构成、企业文化及发展战略规划与目标等信息。

6.3.2 分析职位所需高级人才应具备的能力素质及性格特征等,包括招聘背景、客户的用人标准,评估出职位所需高级人才应具备的专业能力、管理能力、工作风格以及个性特征等。。

6.3.3 了解客户需求职位所能提供的职级、工作环境、薪酬及福利待遇、职业发展空间等内容。

6.4 签订猎头服务协议

6.4.1 当事人双方应遵循平等、自愿、公平原则签订相关合同；

6.4.2 签订合同,当事人双方需提供营业执照复印件、经办人有效证件、在职证明等材料；

6.4.3 与客户签订服务协议,内容包括但不限于:双方权利和义务、服务期限、收费标准、支付方式、服务保证期、保密条款、违约责任及争议处理。

6.5 制定寻访计划书

向客户提交包含对招聘职位理解、寻访目标、寻访渠道、工作进度等相关工作内容的计划。

6.6 寻访实施

6.6.1 候选人搜寻

6.6.1.1 数据库及线上搜寻

顾问应将职位的胜任要求生成关键词,并在机构内部数据库、外部招聘网站或社交网站上搜寻符合条件的候选人以备接洽。

6.6.1.2 深度线下摸排

顾问对目标公司进行摸排,摸排可包括获取目标公司的组织架构,胜任人才的数量、名字、岗位及电话等内容。顾问应对数据库、线上搜寻以及线下摸排所获取的人选线索进行电话接洽,一方面,了解候选人的意向、背景和薪酬,并对其能力进行初步判断;另一方面,将职位有效地呈现给符合职位要求的候选人,提升其意向度。顾问应通过电话接洽、微信沟通等方式,获取候选人的简历。

6.6.1.3 简历筛选

顾问应按照客户的职位要求对候选人简历进行初步筛选出基本符合要求的候选人。

6.6.1.4 面试筛选

顾问应对候选人进行现场面试、视频面试,或电话面试。对候选人的工作背景、工作经验、工作能力、文化风格等进行有效筛选。

顾问在面试中,应详细了解候选人在职业上的需求,可包括对行业、雇主、角色、汇报对象、工作环境、薪酬福利等各方面的期望。并了解候选人对职位的意愿、认知和自我评估。对于背景合适但意思偏低的候选人,应深入进行职位沟通。对于背景合适但薪酬期望偏高的候选人,管理其薪酬期望,获得

候选人的推荐许可。

6.6.1.5 测评筛选

顾问应运用专业评价工具对候选人的性格倾向、管理能力、专业知识与技能、工作业绩、相对优势与劣势、离职原因、职业取向等相关要素进行评估，了解候选人与职位的匹配度。

6.7 推荐与面试

6.7.1 撰写推荐报告

顾问应为通过筛选的候选人撰写推荐报告。推荐报告可包括候选人的经验技能、核心优势、薪酬福利及顾问的推荐理由、联系方式等内容，并附上候选人的简历。

6.7.2 人选推荐

6.7.2.1 顾问应征得候选人的同意，拿到电子或者书面的人选同意推荐书。

6.7.2.2 顾问应将候选人推荐报告发至客户，并致电客户，详细地介绍被推荐的人选和倾听客户对人选的反馈。顾问应与客户就职位需求进行深度探讨，加深对职位需求的理解，再次进行对标及搜寻，直至客户确认面试人选。

6.7.3 客户面试安排

顾问应协助客户协调候选人面试的时间、地点、面试官及对接人等，并与招聘联系人及候选人同步确认面试信息。

6.7.4 面试辅导

顾问在客户面试前，应搜集必要信息，对候选人进行面试辅导。辅导内容可包括客户信息、职位背景、客户对职位的期望及职位职责权限、面试官的背景信息、候选人的意愿呈现、薪酬的期待等其他有必要提醒事宜。

6.7.5 面试跟进及面试结束

顾问应在面试结束后，先后对候选人和招聘联系人进行跟进，追踪面试结果。顾问应与候选人和招聘联系人充分沟通，协调和匹配需求，拉升意向度，促成双方达成共识。顾问应跟进客户反馈进行跟进，候选人如通过最终面试，面试结束；候选人未通过最终面试，顾问应搜寻、推荐候选人进行客户面试，直至候选人通过最终面试后。

6.8 聘用洽谈

6.8.1 聘用决策

顾问应在候选人通过最终面试之后，了解客户聘用意向，推动客户锁定意向聘用人选，直至做出录用决策。

6.8.2 候选人背景调查

顾问应对候选人进行背景调查，可根据职位特点或需要进行调查，并将调查结果反馈给客户，辅助

客户做出录用决策。背景调查应依法开展，并注意保护候选人个人隐私。

6.8.3 录用条件磋商

在背景调查不影响录用的前提下，与客户和候选人进行录用条件磋商，包括候选人入职后的岗位名称、权责、薪酬结构、工作地点及工作方式等内容，协调双方达成共识。

6.8.4 协助客户录用

与客户确定录用意向书并协助客户与候选人办理录用手续。录用意向书内容应包含职位说明、工作地点、入职时间、薪酬体系、福利待遇等条款。

6.9 执行保密要求

6.9.1 寻访过程以及寻访过程中获得的客户、候选人相关信息未经同意不应泄露。应遵循《信息安全技术-个人信息安全规范》执行。[GB/T 25273—2020]

6.9.2 寻访过程形成的文件、资料应妥善保管。

6.10 项目结案归档

归档材料包括下列内容：

- a) 服务协议；
- b) 客户提交的材料；
- c) 候选人的材料；
- d) 评估报告；
- e) 与客户及候选人的交流函件；
- f) 背景调查材料；
- g) 项目总结。

6.11 后续服务

6.11.1 了解被录用人员对新岗位的适应情况，并为其提供任职咨询和指导服务。

6.11.2 了解客户对录用人员的使用评价及推荐过程的满意度。

6.11.3 在服务保证期，由于入职人员离职或不胜任，按规定流程重新推荐人选。

7 服务评价与改进

7.1 人力资源服务单位应定期进行企业内部评价，包括（但不限于）：

7.1.1 单位管理人员自评自查，依据工作情况，定期作出评价；

7.1.2 对自身存在的不足，提出整改方案并加以实施。

7.2 客户和候选人满意度评价：

7.2.1 通过座谈会、电话、网络等方式，听取、收集意见和建议。

ICS 03.080.99
A 20

团 体 标 准

T/CQTSHRA 004-2024

现场招聘会服务规范

On-site job fair service specifications

2024-02-28 发布

2024-03-01 实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会

发 布

目 次

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

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。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会归口。

本文件起草单位：重庆医药高等专科学校、重庆市卫生人才交流中心

本文件主要起草人：易利华 卿赞 雷道海 牟文余 徐永柱 赵华 徐丹

现场招聘会服务规范

1 范围

本文件界定了现场招聘会（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。

本文件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。重庆市内高校校园招聘可参照执行。

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，签订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，并按公安机关要求，提交相关材料，包括但不限于：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 招聘会安全工作方案；
- d) 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。制定管理制度、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 制定消防安全方案，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、参会要求及报名办法、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。

7.2 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，展位图应标明展位分布、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、现场实地调查巡访等。

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。

ICS 03.080
A 12

团 体 标 准

T/CQTSBRA 005-2024

人力资源服务外包规范

Specifications for human resources outsourcing service

2024-02-28 发布

2024-03-01 实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会

发 布

目 次

前 言.....	II
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.....	1
5 服务内容.....	2
6 服务要求.....	3
7 服务流程.....	3
8 资料保存.....	4
9 服务评价与改进.....	4

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。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会归口。

本文件起草单位：重庆杰成人力资源集团有限公司、重庆人文科技学院。

本文件主要起草人：乔聪玲、熊凤、刘风云、曹俊明、卢义、张艺露、邓旭升。

人力资源服务外包规范

1 范围

本标准规定了人力资源服务外包的基本要求、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”）开展的人力资源服务外包。

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) 服务机构应依法取得具有人力资源服务外包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

人力资源服务外包机构服务场所应具备以下基本设施：

- a) 有独立的办公场所和电话、计算机、办公家具等必要的办公设备设施；
- b) 辅助人力资源服务外包运营管理的网络设备、移动设备等信息化设施；
- c) 具有安全、长期保管归档材料的设施设备和网络安全保障。

4.3 从业人员

从业人员应具备以下条件：

- a) 具有从事人力资源服务外包的专业知识和技能；
- 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

人力资源服务外包常见的服务内容包括但不限于以下内容：

- a) 人事事务处理：办理员工入职、离职、调岗、退工等相关事务；
- b) 保险公积金服务：办理员工社会保险、商业保险及住房公积金相关事务；
- c) 招聘服务：招聘信息发布，组织招聘活动，人员甄选面试，人员体检录用等；
- d) 员工关系处理：人事政策相关咨询，劳动争议处理，员工关系维护提升等；
- e) 薪税服务：薪酬规划设计，绩效考核设计，薪资福利发放，个税申报汇算等；
- f) 培训服务：培训需求分析，培训计划制定，培训课程开发，培训活动实施，培训效果评估等；
- g) 中高端人才猎聘：中高端人才猎聘属于广义范围的人力资源外包，主要的服务内容是确定单位需求，拟定猎聘计划，人员寻猎筛选，提交推荐报告，人员面试评估，人员背景调查，报到入职，试用跟进等；
- h) 人力资源咨询：人力资源咨询属于广义范围的人力资源外包，常见的有人才测评，组织管理咨询，薪酬绩效咨询等；人力资源派遣：人力资源派遣属于广义范围的人力资源外包，主要的服务内容是人员招聘，合同签订，人员派送，人事管理等；
- i) 事务外包，承接客户事务性工作，对项目工作结果进行承揽。

j) 其他：其他与人力资源外包相关的工作内容。

6 服务要求

人力资源服务外包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服务外包的资质证明材料；
- 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服务外包方案；
- c) 按照合同要求的 service 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服务外包的相关指导，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服务外包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 制定服务外包方案

应根据客户需求和 service 内容进行分析，制定适合的人力资源服务外包方案，并与客户确认，常见的 service 方案内容包括但不限于：

- a) 客户情况及需求分析；
- b) 服务机构介绍及优势；
- c) 合作模式推荐及报价；
- d) 管理配置及项目方案；
- e) 主要 service 内容及步骤；
- f) 操作注意事项及补充。

7.3 提交外包服务方案

向客户提交符合客户需求的服务外包方案，并及时进行沟通和协商。

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) 服务外包过程形成的文件、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、服务外包中从业人员的个人资料档案、外包实施方案、服务外包过程中形成的文件、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，对服务外包项目进行全面总结；
- 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。

ICS 03.080
A 12

团 体 标 准

T/CQTSRA 006-2024

公共职业介绍服务规范

Specification of public job intermediary service

2024-02-28 发布

2024-03-01 实施

重庆市人才研究和人力资源服务

发 布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 基本要求.....	2
5 服务对象和内容.....	3
6 服务流程.....	5
7 服务要求.....	10
8 服务监督、评价与改进.....	12

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。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会归口。

本文件起草单位：重庆师范大学、重庆就业创业促进会。

本文件主要起草人：李贤柏、余杰、曹大友、李苑凌、戴中亮。

公共职业介绍服务规范

1 范围

本标准规定了公共职业介绍服务的基本要求、服务对象和内容、服务流程和服务要求、服务监督、评价与改进。

本标准适用于区（县）以上（含）公共就业机构（以下简称“职业介绍服务机构”）以及区（县）以下街道（乡镇）、社区（行政村）公共就业服务中心（所、站）（以下简称“基层职业介绍服务平台”）开展的职业介绍服务。

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 1.1 规范化工作导则 标准的结构和编写

GB/T 33527 职业介绍服务 总则

GB/T 33528 职业介绍服务 术语

GB/T 33553 职业介绍服务中心设施设备要求

GB/T 33532 就业登记管理服务规范

GB/T 33534 失业登记管理服务规范

GB/T 33531 就业援助服务规范

GB/T 33535 职业介绍服务规范

GB/T 33554 职业指导服务规范

3 术语和定义

GB/T 33528 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

求职登记 job application registration

为有求职意愿的劳动者办理求职信息登记手续的服务。

3.2

岗位推荐 post recommendation

根据劳动者的求职意愿和个人条件向其推荐岗位信息的服务。

3.3

招聘登记 job vacancy registration

为有招聘需求的用人单位办理招聘信息登记手续的服务。

3.4

用人推荐 candidate recommendation

根据用人单位的招聘条件和工作要求，向其推荐劳动者的服务。

4 基本要求

4.1 服务场地

4.1.1 选址

宜选择人口集中、交通便捷、辐射周边、公共设施完善的地点。

4.1.2 面积

职业介绍服务中心场所面积应根据辖区常住人口数量设定。

4.1.3 功能区划分

应划分为服务、档案管理、办公和辅助区域。

4.2 服务设施

4.2.1 基础设施

4.2.1.1 服务场所宜直接采光，需要使用灯光照明的，应保障场所照明温馨通透。

4.2.1.2 应在服务区设置休息的排椅、填表台等设施。

4.2.1.3 应在服务区设置宣传信息栏，宜配置能够满足音视频播放的多媒体系统、发布信息的展板展台。

4.2.1.4 服务区宜根据需要在入口处配置自动排队取号系统。

4.2.2 专用设备

4.2.2.1 服务区应包括取号机、广播系统、显示屏、信息发布看板、就业信息查询机展板展台等设备。

4.2.2.2 档案管理区应包括防火防盗设备、除尘除（加）湿设备等设备。

4.2.2.3 办公区应包括办公常用等设备。

4.2.2.4 辅助区应包括安全监控终端系统、服务器等设备。

4.3 从业人员

4.3.1 职业介绍服务机构按照每 4000 名服务人口配备 1 名职业介绍服务人员的比例配备专业服务人员，按照 7: 1 的比例配备专业服务人员和管理人员，根据所辖服务范围的实际情况可进行调整。

4.3.2 职业介绍服务机构应加强职业指导人员、职业信息分析师、创业指导人员、劳动保障协理员、劳动关系协调员等专业化人才队伍建设。

4.3.3 职业介绍服务机构应坚持德才兼备的原则选用职业介绍服务人员。

4.4 服务环境

4.4.1 办公、服务场所保持清洁，做到无灰尘、无纸屑。

4.4.2 服务窗口办公桌面不得放置与工作无关的物品。

4.4.3 办公、服务场所的办公设施要摆放规范，办公用品、文件资料要整齐划一。

4.4.4 服务场所墙面应保持美观、整洁。

4.4.5 服务场所内禁止吸烟。

5 服务对象和内容

5.1 服务对象

劳动者和用人单位。

5.2 服务内容

5.2.1 咨询服务

提供就业、创业、培训、失业保险等方面的政策咨询、业务咨询、引导服务和受理，解释、解答相关问题。

5.2.2 信息发布

收集、整理、审核并向社会发布求职和招聘、职业技能培训、创业培训、创业项目、职业供求分析及市场工资指导价位等信息。

5.2.3 就业服务

5.2.3.1 职业指导

给予劳动力供求双方即求职者和用人单位在职业需求、职业定位、职业发展等方面的测评和建议。

5.2.3.2 招聘服务

为在职业介绍服务机构招聘人员的用人单位办理登记手续，发布招聘信息，向其推荐符合条件的求职者。

5.2.3.3 求职服务

给予求职者就业指导和帮助。

5.2.3.4 农村劳动力转移就业服务

掌握农村劳动力资源情况，提供转移就业服务。

5.2.4 创业服务

5.2.4.1 创业指导

为创业者提供政策咨询、创业指导、创业项目推介、创业培训、创业孵化等服务。

5.2.4.2 创业扶持贷款服务

提供创业扶持贷款服务，促进创业带动就业。

5.2.5 就业援助服务

对就业困难人员进行援助，帮助其实现就业。

5.2.6 就业与失业登记服务

5.2.6.1 就业登记服务

登记已实现就业劳动者的个人基本情况、就业类型、就业时间以及建立、终止或解除劳动关系等内容。

5.2.6.2 失业登记服务

登记符合条件失业人员的个人基本信息、失业登记时间、失业时间等内容。

5.2.7 毕业生见习服务

组织实施毕业生到企事业单位参加就业见习，帮助见习生提升综合素质，丰富工作经验，提高就业能力。

5.2.8 档案管理服务

5.2.8.1 档案接收

接收流动人员人事档案。

5.2.8.2 档案转出

办理档案的转出。

5.2.8.3 档案材料收集

收集、鉴别档案材料。

5.2.9 劳动关系协调和劳动权益保护

劳动标准的宣传、调解劳资冲突、预防与处理劳动争议、指导集体协商开展、依法保护劳动者合法权益，构建和发展和谐稳定的劳动关系。

5.2.10 职业介绍服务专项活动和其他服务

根据本地区就业工作的实际情况，提供促进就业方面的其他服务。

6 服务流程

6.1 咨询服务

6.1.1 接待并询问服务对象咨询的事项，引导服务对象到相关窗口或科室；对服务对象询问或办理的事项不属于本单位职责范围的，应告知所询问事项的主管部门。

6.1.2 受理咨询的工作人员负责做好咨询记录，对所咨询内容依据有关政策法规和规章制度给予解答，现场无法解答或需请示研究的，应通过电话、电子邮件或信函等方式予以事后答复。

6.1.3 将咨询对象的有关信息、咨询内容和办理结果等，录入重庆市职业介绍服务管理信息系统（以下简称“信息系统”）。

6.2 信息发布

6.2.1 职业介绍服务机构收集就业相关信息，经审核后录入信息系统。

6.2.2 职业介绍服务机构对信息进行登录、审校和分类整理。

6.2.3 职业介绍服务机构向社会实时发布信息。

6.2.4 职业介绍服务机构定期对失效信息进行清理。

6.3 就业服务

6.3.1 职业指导

6.3.1.1 求职者职业指导

6.3.1.1.1 了解其基本情况和希望解决的实际问题，有针对性地介绍服务内容，建立指导服务档案。

6.3.1.1.2 根据求职者需要，选择测验项目，进行心理测验。

6.3.1.1.3 结合测验的背景资料，对测验结果进行科学分析。

6.3.1.1.4 帮助求职者了解自己的特征、缓解就业心理压力、调节心理矛盾、进行职业素质测评和职业生涯规划，有针对性地确定指导方案。

6.3.1.1.5 根据指导方案进行职业指导，最终实现“人职匹配”。

6.3.1.1.6 跟踪反馈指导效果，询问求职者就业情况，协助其解决实际遇到的问题。

6.3.1.2 用人单位职业指导

6.3.1.2.1 了解其基本情况和希望解决的实际问题，有针对性地介绍服务内容，建立指导服务档案。

6.3.1.2.2 帮助用人单位确定用工方向、招聘条件，提供政策咨询和人力资源管理规划。

6.3.1.2.3 根据指导方案进行有针对性的职业指导。

6.3.2 招聘服务

6.3.2.1 职业介绍服务机构核实用人单位资质。

6.3.2.2 指导用人单位对招聘岗位进行准确描述；指导用人单位正确填写《招聘人员登记表》；即时将信息录入信息系统。

6.3.2.3 根据招聘单位要求，将招聘信息通过公共招聘网等渠道发布。

6.3.2.4 职业介绍服务机构向用人单位推荐求职者；也可由用人单位持职业介绍服务机构核发的用户名和密码，登录公共招聘网选择求职者。

6.3.2.5 跟踪掌握用人单位招聘情况，并及时更新信息系统和招聘网的相关信息。

6.3.2.6 对用人单位资质证明、招聘简章和《招聘人员登记表》等相关材料进行整理归档，留底备查。

6.3.3 求职服务

6.3.3.1 了解求职者的基本情况及求职意愿。

6.3.3.2 根据求职者自身条件和求职意愿提供信息服务。

6.3.3.3 指导求职者正确填写《求职登记表》，将求职者信息录入信息系统，并征得求职者同意后通过公共招聘网等渠道发布。

6.3.3.4 指导求职者选择意向岗位，推荐指导求职者参加面试。

6.3.3.5 通过电话、网络等渠道，跟踪掌握求职者求职情况，督促求职者及时反馈就业情况，并即时更新信息系统和招聘网的相关信息。

6.3.4 农村劳动力转移就业服务

6.3.4.1 基层职业介绍服务平台应该掌握辖区内农村劳动力基本情况，并将其信息录入信息系统。

6.3.4.2 对辖区内农村劳动力动态信息定期进行跟踪调查，并及时更新数据资料。

6.3.4.3 建立健全劳务供求信息对接的有效途径和机制，强化供求信息互通，组织开展地区间劳务对接和协作。

6.3.4.4 职业介绍服务机构定期对辖区内农村人力资源状况进行综合分析，有针对性地开展职业培训、转移输出等就业服务，促进农村劳动力转移就业。

6.4 创业服务

6.4.1 创业指导

6.4.1.1 职业介绍服务机构向参训人员推荐培训定点机构。

- 6.4.1.2 参训人员向培训定点机构提交培训资格审查证明等相关材料。
- 6.4.1.3 培训定点机构组织好人员后向当地人社部门培训业务管理机构提出培训申请。
- 6.4.1.4 人社部门培训业务管理机构审核资料，无异议的，批准培训。
- 6.4.1.5 培训合格，颁发《创业培训合格证》。
- 6.4.2 创业扶持贷款服务
 - 6.4.2.1 个人微利项目贷款
 - 6.4.2.1.1 社区职业介绍服务平台（未建社区平台的，由街道或乡镇职业介绍服务平台）受理小额担保贷款申请，指导申请人填写《重庆市小额担保贷款申请审核表》；审核小额担保贷款申请人的申请材料，将初审符合条件的申请人有关情况录入信息系统，并上报街道（乡镇）职业介绍服务平台。
 - 6.4.2.1.2 街道（乡镇）职业介绍服务平台在3个工作日内对相关申请材料进行复核，并上报职业介绍服务机构。
 - 6.4.2.1.3 职业介绍服务机构在5个工作日内审核贷款申请人情况及材料，提出审核意见；对符合条件的向担保机构或承办银行开具小额担保贷款推荐书，做好相应记录，并录入信息系统；对不符合条件的，在信息系统中做好记录，出具书面意见返还基层职业介绍服务平台，并将不予认定的理由告知申请人，退回申请材料。
 - 6.4.2.1.4 职业介绍服务机构与担保、经办银行、财政等部门沟通，了解贷款发放和贴息情况，并录入信息系统。
 - 6.4.2.1.5 基层职业介绍服务平台协助银行做好贷后跟踪服务，督促到期还贷。
 - 6.4.2.2 劳动密集型小企业贷款服务
 - 6.4.2.2.1 职业介绍服务机构受理劳动密集型小企业贷款申请，审相关材料，确定申请企业是否属于贷款政策扶持范围。
 - 6.4.2.2.2 职业介绍服务机构核对企业就业登记情况及相关材料。对符合条件的，在《劳动密集型小企业吸纳失业人员认定证明》上出具意见，并将相关情况录入信息系统；对不符合条件的，在信息系统中做好记录，出具书面意见告知申请人，退回申请材料。
 - 6.4.2.2.3 职业介绍服务机构指导符合条件的劳动密集型小企业申请小额担保贷款和贴息，并掌握小额担保贷款及贴息情况，录入信息系统。
- 6.5 就业援助服务
 - 6.5.1 采取多种方式，了解就业困难人员基本情况，研究制定援助方案。

6.5.2 根据援助方案，落实援助措施，帮助援助对象实现就业；对实现就业确有困难的，通过公益性岗位等措施实行兜底安置。

6.5.3 对已就业人员开展回访活动，及时掌握情况，切实解决困难，落实相关政策，使其获得相对稳定的就业。

6.6 就业与失业登记服务

6.6.1 就业登记服务

6.6.1.1 受理用人单位和从事个体经营的劳动者及其雇工、从事灵活就业的劳动者的就业登记，并录入信息系统，同时对用人单位办理劳动用人备案，并将其情况记入就业失业登记证就业登记情况栏目中。

6.6.1.2 督促指导用人单位在新招用人员 30 日内、与劳动者终止、解除劳动关系或办理退休手续 15 日内，为劳动者办理就业登记（用人备案）手续，审核相关材料，指导用人单位填写相关表格；督促用人单位在名称、法定代表人、经济类型、组织机构发生变更后 30 日内办理变更登记。

6.6.1.3 督促指导从事个体经营的劳动者及其雇工在经营所在地办理就业登记；灵活就业人员在常住地办理就业登记；自主创业的高校毕业生可在创业地办理就业登记。

6.6.2 失业登记服务

6.6.2.1 受理失业人员的失业登记申请；对初次办理失业登记需领取就业失业登记证人员，按办证程序办理；对其他人员，指导填写相关表格并录入信息系统，并记入就业失业登记证失业登记情况栏目中。

6.6.2.2 对登记失业人员出现下列情形的，职业介绍服务机构、基层职业介绍服务平台应作撤销失业登记，并在信息系统及就业失业登记证中予以记载：

- a) 被用人单位录用（聘用）的；
- b) 从事个体经营或创办企业的；
- c) 已从事有稳定收入的劳动的；
- d) 已享受基本养老保险待遇或达到法定退休年龄的；
- e) 完全丧失劳动能力的；
- f) 入学、服兵役、移居境外的；
- g) 被判刑收监执行的；
- h) 终止就业要求或无正当理由三次以上拒绝接受职业介绍服务的；
- i) 未按规定与公共服务机构联系的；
- j) 其他法律法规规定的情形。

6.7 毕业生见习服务

6.7.1 毕业生登陆职业介绍服务机构网站，提出见习申请，查询见习岗位信息，联系意向见习单位，下载并填写《重庆高校毕业生就业见习登记表》（以下简称《登记表》）。

6.7.2 毕业生持相关证明材料到档案所在单位办理《就业失业登记证》或未就业登记证明，应届在校生向学校申请开具见习介绍信。

6.7.3 毕业生持《登记表》、身份证、毕业证（应届在校生持学生证）、《就业失业登记证》或未就业登记证明直接到见习单位报名。暂时未落实见习单位的毕业生可以到职业介绍服务机构进行登记，根据个人意愿和专业等情况推荐见习单位。

6.7.4 毕业生与见习单位签订《见习协议书》，由单位按规定办理人身意外伤害保险后进入见习岗位见习。

6.7.5 毕业生见习期间，接受见习单位的管理与考核，由单位按有关规定发放见习生活补贴。

6.7.6 毕业生见习结束后，及时向见习单位提交个人见习总结，由单位出具见习鉴定报告并报职业介绍服务机构备案。

6.8 档案管理服务

6.8.1 档案接收

6.8.1.1 由各级职业介绍服务机构向流动人员原档案所在单位出具档案商函。

6.8.1.2 流动人员持档案商调函到原档案及人事关系所在单位办理档案转出手续。

6.8.1.3 待档案寄（送）达职业介绍服务机构后，流动人员持有效身份证件办理存档手续。

6.8.1.4 手续办结后，向流动人员发放档案托管证明。

6.8.2 档案转出

6.8.2.1 档案代理人员持有人事档案管理权限的单位人事部门或其他职业介绍服务机构开具的档案商调函提出档案转出申请。

6.8.2.2 审核档案商调函，检查档案材料，办理档案转出手续。

6.8.2.3 档案调出后接收单位应及时将档案转移“回执”送回或寄回原档案托管机构。

6.8.3 档案材料收集

6.8.3.1 档案代理人员持有效身份证件或单位经办人持单位介绍信提供需要归档的材料（密封）。

6.8.3.2 审查材料的真实性、完整性。属于归档的材料应真实，完整齐全，文字清楚，对象明确，手续完备。需经组织审查盖章或本人签字的，盖章签字后方可归入档案。

6.8.3.3 核对代理人员档案编号、姓名、份数等信息后，将增补的档案材料登记造册，并注明材料来源。

6.8.3.4 出具回执。

6.9 劳动关系协调和劳动权益保护

6.9.1 当事人持有效身份证件和相关材料提出书面或口头申请，口头申请的由受理人当场记录基本情况、申请调解或保护的事项、理由和时间。

6.9.2 审查材料的真实性后，受理调解劳动争议，指派劳动关系协调员主持调解工作。

6.9.3 对于调解成功的，填写相关表单和调解协议书。

6.9.4 调解不成功的，建议申请人联系当地劳动争议仲裁委员会。

7 服务要求

7.1 服务态度

工作人员以最真诚的笑容面对服务对象提供服务，使其在服务过程中保持心情轻松、愉快。具体要求如下：

a) 服务对象前来办事时，工作人员应笑脸相迎，说话口吻柔和、诚恳，并使用文明用语，提倡使用普通话；

b) 工作人员在处理事务时，应行动迅速，提高办事效率，多为办事群众考虑，提高办事效果；

c) 工作人员与服务对象交谈和接听电话时，须发音标准、清晰，语气亲切、温和，语调平稳、流畅、语速、音量适中，语句简短、精练；

d) 工作人员在交接材料时，应双手接送，轻拿轻放；

e) 服务对象因材料缺少等原因不能办理业务或不符合办理业务条件时，工作人员应面带微笑、和颜悦色地讲明不能办理的原因，并一次性告知服务对象应该带齐的材料；

f) 服务对象在办理完业务离开柜台时，应请服务对象对工作人员的服务进行评价。

7.2 仪容仪表

7.2.1 工作人员应着装得体、佩戴工作牌上岗。

7.2.2 工作人员站立时，挺胸收腹，两手自然下垂；落座时，要保持上身正直；行走时，姿态端庄自然。

7.2.3 工作人员在给人指引方向时，要把手臂伸直，手指自然并拢，手掌向上，上身稍前倾，以肘关节为轴，指向目标。

7.3 工作纪律

- 7.3.1 工作人员应按时到岗，不迟到、不早退。
- 7.3.2 工作时间应保证室内安静，不得大声喧哗。
- 7.3.3 工作时间不得擅自离岗、串岗、聚堆聊天。
- 7.3.4 工作时间不得做与工作无关的事情。
- 7.3.5 工作人员不得以任何理由与服务对象发生争执。

7.4 服务公示

- 7.4.1 职业介绍服务机构应建立服务公示制度，公示制度应遵循依法、公正、公开、公平原则。
- 7.4.2 职业介绍服务主要公示内容包括工作人员姓名、职责、岗位、照片等；服务项目、工作流程、工作标准、所需材料、政策依据、办理时限等；咨询电话、监督电话等。
- 7.4.3 职业介绍服务机构应在服务场所通过设置公示栏、公示墙或印制宣传资料等形式，向社会公示。

7.5 首问负责

第一位接受询问的工作人员即为首问责任人。首问责任人应依据有关法规政策和规章制度，负责协调处理好所咨询的问题，向来人做好解释工作。

7.6 限时办结

对前来办理职业介绍服务事项，承办单位或承办人应在规定或承诺的时限内办结或者予以答复。

7.7 一次性告知

服务对象来办理业务范围内事项的，承办人应当一次性告知手续、程序、所需材料及受理时限和不予办理的理由。

8 服务监督、评价与改进

8.1 服务监督

- 8.1.1 职业介绍服务机构、基层职业介绍服务平台应主动向社会公示服务内容、服务依据、服务流程、服务时限、服务要求、投诉渠道等信息，维护服务对象的知情权和监督权。
- 8.1.2 职业介绍服务机构、基层职业介绍服务平台应对职业介绍服务实行内部监督和审核，接受行政监督和社会监督。
- 8.1.3 职业介绍服务机构、基层职业介绍服务平台应根据监督和审核结果，实施纠正或预防措施，提高社会满意度。

8.2 服务评价

职业介绍服务评价的方式一般应包括但不限于下列内容：

- a) 定期面向服务对象进行问卷调查；
- b) 在服务场所的窗口、服务台设置电子服务评价器，评价工作人员服务态度；
- c) 在服务场所的公共区域设置服务意见征集箱。

8.3 投诉处理

应提供现场、信函、电话、网络等投诉渠道，明确专门部门调查、处理服务对象的投诉，并将投诉处理结果告知投诉人。

8.4 服务改进

- 8.4.1 应根据服务评价对公共职业介绍服务的服务内容、服务流程、服务要求进行优化和改进。
 - 8.4.2 应注重服务对象的满意度和公共服务效能的提升，持续提高服务质量。
 - 8.4.3 应把服务评价结果与相关机构和从业人员的评价、评优、评先相联系。
-

ICS 03.080.99
A 20

团 体 标 准

T/CQTSHRA 007-2024

人力资源培训服务规范

Specification for human resources training service

2024-02-28 发布

2024-03-01 实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会

发 布

目 次

前 言	II
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	1
5 服务流程	3
6 服务评价与改进	7

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。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会归口。

本文件起草单位：重庆师范大学。

本文件主要起草人：王亚飞、刘静、赵子涵、王玺、余金鑫、黄欢欢、刘丽。

人力资源培训服务规范

1 范围

本文件规定了人力资源培训服务的基本要求、服务流程及服务评价与改进。
本文件适用于人力资源服务机构（以下简称服务机构）开展的人力资源培训服务。

2 规范性引用文件

GB/T 32624-2016

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人力资源培训服务 human resources training service

为满足或提高培训对象在工作中需要的能力和素质而提供的培养和训练过程。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 服务机构从事人力资源培训服务应获得相应资质，并按规定到人力资源社会保障行政部门备案。

4.1.2 服务机构应建立完善的管理体系，主要包括：

- a) 培训服务管理制度；
- b) 学员管理制度；
- c) 培训讲师管理制度；
- d) 行政后勤服务制度；
- e) 财务管理制度；
- f) 应急预案。

4.2 从业人员

4.2.1 服务机构从业人员分为专业人员、培训讲师和辅助人员。

4.2.2 专业人员主要负责培训需求分析、课程项目研发、培训方案制定、培训考核评估等工作，并应符合以下要求：

- a) 具备1年以上人力资源培训工作经验；
- b) 具备人力资源培训服务专业知识和岗位能力。

4.2.3 培训讲师除具有良好的师德师风及职业素养外，还应符合以下要求之一：

- a) 具备本科及以上学历，从教经验3年以上且有相关行业从业5年以上经历；
- b) 其他特殊专业的人才。

4.2.4 辅助人员主要负责辅助教学、安全保障及后勤保障工作。

4.3 场地及设施设备

4.3.1 培训场地和设施设备应与培训规模和培训内容相适应。

4.3.2 培训场地应整洁卫生，场地设施应符合消防安全要求。

4.3.3 网络在线培训应符合国家互联网管理规定且符合技术要求。

4.3.4 机构应建立健全设施设备管理制度。

4.4 数据库

4.4.1 服务机构应建立培训服务信息数据库。

4.4.2 数据库应包括客户、培训讲师、课程资料等信息内容。

4.4.3 数据库信息应定期进行更新和备份。

4.4.4 服务机构对客户信息应保密，未经允许不得泄露。

4.4.5 机构应建立健全数据库管理制度。

4.5 培训内容

服务机构提供的培训内容，主要包括：

- a) 人力资源和社会保障相关法律法规、政策培训；
- b) 行业、职业相关政策、法规培训；
- c) 个人能力开发、素质提升培训；
- d) 就业指导、创业和职业发展培训；
- e) 管理知识和能力培训；
- f) 职业道德培训；
- g) 专业技能培训；
- h) 岗位技能培训；
- i) 职（执）业资格考前培训；
- j) 其他培训。

4.6 承接培训外包业务要求

4.6.1 资质与经验

在特定行业领域，具有相关培训服务资质、足够的业界资源、较高的职业道德及品牌形象，具有足够的业界培训经验。

4.6.2 专业程度和业务水平

按照服务对象培训项目计划书的要求提出合理的方案，提供与培训项目相关的信息和数据，提供该机构长期以来持续、稳健的经营业绩资料。

4.7 财务状况

提供信用证明。

4.7.1 人员招聘与培训能力

拥有完善的招聘与培训员工的体系。

4.7.2 价值观认同

能够理解服务对象的价值观和企业文化，按照服务对象的价值观实施培训计划。

4.7.3 客户口碑

在曾经服务过的客户中拥有良好的口碑。

4.8 培训管理

培训机构应确保培训项目实施的安全性、文明性、功能性、经济性。

a) 安全性：培训场地应选择符合消防、环保、卫生、抗震、防雷、用电等安全要求的固定场所；在培训结束后，及时关好门窗、关闭空调、电器等设施设备电源，切实做好防火、防盗及其他安全工作。

b) 文明性：培训机构应在培训实施前安排专门人员对培训课件及相关辅助培训资料进行文明性审查；在培训过程中培训教师、学员及工作人员在人际交往中应使用文明用语，遵循高标准的道德准则和行为规范。

c) 功能性：培训机构应在培训实施前对培训场地及相关配置设施进行功能性检查，确保培训项目的正常实施及培训目标的有效达成。

d) 经济性：培训机构应在保障培训项目正常开展的前提下，在场地安排、资料及设备使用、后勤服务等方面积极倡导勤俭节约的良好风尚。

5 服务流程

5.1 需求调查分析

5.1.1 培训需求分析实施流程一般包含但不限于以下五个阶段：

- a) 前期准备工作；
- b) 制定培训需求分析工作计划；
- c) 实施培训需求分析工作；
- d) 提交培训需求分析报告；
- e) 客户认可。

5.1.2 培训需求信息的内容一般包含但不限于：

- a) 项目委托方基本信息；
- b) 培训对象基本信息；

- c) 以前是否有类似的培训，对以前培训的评价，以前培训的缺陷或失误；
- d) 培训所期望达到的效果及评价方法；
- e) 培训建议。

5.1.3 培训需求分析方法一般可采用：

- a) 观察法；
- b) 问卷法；
- c) 深度访谈法；
- d) 绩效分析法。

5.1.4 服务机构根据需求调查结果生成培训需求分析报告，培训需求分析报告的主要内容应包括且不限于：

- a) 报告提要；
- b) 实施背景；
- c) 目的和性质；
- d) 实施方法和过程；
- e) 培训需求分析结果；
- f) 分析结果的解释、评论和建议，论述培训理由、可以采用的改进措施及办法、对本次培训的建议；
- g) 附录。

5.2 课程项目研发

5.2.1 服务机构应根据培训需求分析结果及客户意见，研发或定制课程方案，培训课程方案的内容一般且不限于以下内容：

- a) 课程目标；
- b) 课程主题；
- c) 师资；
- d) 课程内容；
- e) 教材；
- f) 教师手册；
- g) 学员手册；
- h) 课程资源库。

5.2.2 属于国家或地方专业、行业资质、职（执）业资格、技能考核课程体系的课程项目，应报相关部门批准或备案。

5.2.3 培训内容必须与国家相关政策、法律法规相符合，不得违反国家法律法规相应规定。

5.3 培训方案制定

5.3.1 培训方案内容

服务机构应制定培训方案，内容应包括且不限于：

- a) 培训对象；
- b) 培训目的；

- c) 培训内容;
- d) 培训讲师及介绍
- e) 培训形式与方法;
- f) 实施工具;
- g) 辅助手段;
- h) 考核或培训效果评估方式;
- i) 经费预算;
- j) 阶段目标任务;
- k) 时间进度安排;
- l) 人员职责分工;
- m) 应急处理预案。

5.3.2 培训方案制订原则

- a) 培训方案应当建立在广泛、深入的培训需求调查基础上;
- b) 密切沟通反复确认, 获得项目委托方的大力支持、承诺及足够的资源保证;
- c) 注重培训的有效性和可执行性;
- d) 培训方法、形式应多样化, 满足培训对象的个体差异和适应不同培训内容的要求;
- e) 注重培训过程中的具体细节安排。

5.3.3 培训方案制订的步骤

- a) 深入调查培训需求, 全面准确理解培训需求;
- b) 编制培训方案草案并征求委托方意见;
- c) 对培训方案草案进行修改并再次征求委托方意见;
- d) 获得委托方认可, 培训方案定稿。

5.4 招生发布

5.4.1 服务机构可通过自行、委托、合作等渠道发布招生信息, 宣传推广培训项目。

5.4.2 从事招生活动应遵循公平、公开、诚实信用的原则, 不应虚假宣传、误导客户。

5.5 服务协议签订

5.5.1 服务机构应与客户明确培训内容、培训方式、培训期限、收费项目、收费标准等有关事项。

5.5.2 培训服务协议内容一般包括且不限于以下几项:

- a) 培训的内容与方式;
- b) 服务条款及交付时间、方式;
- c) 收费项目及标准、支付方式;
- d) 合同期间双方的职责权限;
- e) 合同的期限;
- f) 培训的进度及阶段考核措施;
- g) 预期效果;
- h) 信息安全保密条款;

i) 双方因违反合同规定而应做出的赔偿。

5.5.3 服务机构应通过签订服务协议或报名付费提供发票的形式与客户确定培训关系。

5.6 服务提供

5.6.1 培训服务

5.6.1.1 服务机构应按照服务协议约定的培训内容、培训方式、培训期限等事项向客户提供培训服务。

5.6.1.2 若协议有关内容发生变动或客户提出新的需求，双方按协议友好协商解决。

5.6.2 培训资料和设备

5.6.2.1 服务机构要配合讲师开展培训所需教材、PPT 准备工作，并对教材、课件、学员手册、案例等培训资料等进行严密审查、及时更新。

5.6.2.2 服务机构应按照培训要求，进行培训场地及音响、投影、麦克等设施设备的准备及培训项目所需的学习用品、教学用具的预定采购和准备工作。

5.6.3 培训要求

5.6.3.1 在培训过程中，培训讲师应遵守课程方案，选用合适的教学手段，合理组织教学。

5.6.3.2 在培训过程中，辅助人员应完成后勤工作和安全保障工作，并配合培训讲师完成教学辅助工作，协调培训讲师与培训对象之间的沟通。

5.6.4 培训考核

5.6.4.1 服务机构应根据培训方案，针对培训内容，组织培训对象进行考核。

5.6.4.2 考核最终结果可采取“考核+考勤+平时表现+其它（作业或案例或实操等）”的方式做出综合判定，比例由培训机构酌情制定。

5.6.4.3 不适用上述方式评判的培训，由培训机构酌情制定考核方式与评判机制。

5.6.5 证书发放

属于国家或地方专业、行业资质、职业资格、技能考核课程体系的培训课程，培训对象参加考试合格后，应发放相关证书。

5.7 培训项目评估

5.7.1 培训项目结束后，服务机构应开展评估工作。

5.7.2 服务机构应对培训对象进行满意度调查，评估培训对象的满意度。

5.7.3 服务机构应对培训效果进行评估，方式包括：

- a) 应考核测评培训对象的学习获得程度，学习获得程度包括知识、技能和态度的评估。
- b) 应考察培训对象对知识运用的程度及其行为变化，包括新知识、新技能在实际工作中的运用情况。

5.7.4 评估完成，服务机构应撰写培训项目评估报告，总结培训项目经验提出改进措施。

评估报告的内容应包含但不限于：

- a) 概要；
- b) 项目背景；
- c) 评估目的；
- d) 评估方法和策略；
- e) 数据收集和分析；
- f) 结果；
- g) 反应层效果；
- h) 学习层效果；
- i) 行为层效果；
- j) 业务结果；
- k) 支持因素和障碍；
- i) 结论和建议。

5.8 资料归档

5.8.1 根据服务协议约定，将培训过程中产生的影音材料留存归档。

5.8.2 应有专人负责储存和保管归档的资料。归档资料应包括：

- a) 研发资料：
 - 1) 客户提交的资料；
 - 2) 培训需求分析报告；
 - 3) 课程研发资料；
 - 4) 培训方案。
- b) 服务过程资料：
 - 1) 服务协议；
 - 2) 培训课程实施资料；
 - 3) 教学影音记录。
- c) 考核评估资料：
 - 1) 培训对象考核结果，若有考卷，附考卷；
 - 2) 项目评估报告。

6 服务评价与改进

6.1 服务质量评价

应建立健全监管管理机制，完善培训体系，定期开展服务质量自查自纠，发现问题及时改进。

6.2 服务质量管理

服务机构应在服务场所或线上设立意见箱，公布客服电话和电子邮件，或主动了解客户对服务的意见和建议，后续进行改进。

ICS 03.080.99
A 20

团 体 标 准

T/CQTSHRA 008-2024

人才测评服务业务规范

Specification for personnel assessment service

2024-02-28 发布

2024-03-01 实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会

发 布

目 次

前 言.....	II
1. 范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语和定义.....	1
4. 法律与伦理道德.....	3
5. 基本要求.....	4
6. 服务流程.....	5
7. 服务评价与改进.....	8
附 录 A.....	9
附 录 B.....	13

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。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会提出。

本文件由重庆市人才研究和人力资源服务协会归口。

本文件起草单位：重庆云日创心教育科技有限公司、重庆市重点产业人力资源服务有限公司。

本文件主要起草人：黄子华、王军国。

人才测评服务业务规范

1 范围

本文件规定了人才测评服务的基本条件、服务流程、服务要求、服务评估与改进。

本文件适用于人力资源服务机构（以下简称服务机构）开展的人才测评服务。

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/T 30663-2014 人才测评服务业务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人才测评 (personnel assessment)

通过定性和定量的方法，对受测者的知识、能力和心理特征等进行测量和评价的活动。

3.2

笔试 (written test)

采用纸笔作答方式进行测评的一种方法。

3.3

心理测验 (psychological test)

根据心理学原理，编制测评工具，对受测者的能力和心理特征等进行测评的方法。

3.4

面试 (interview)

是指以交流和观察为主要手段，对受测者的知识、能力和个性特征进行测评的方法。

3.5

你评价中心技术 (assessment interview)

采用情景模拟方式，通过小组讨论、文件筐测验、角色扮演、管理游戏、演讲测评等方式，对受测者的能力和职位胜任特征等进行测评的方法。

3.5.1

小组讨论测评 (group discussion)

受测者围绕给定问题展开讨论并做出结论的人才测评方法。

3.5.2

文件筐测验 (in-basket test)

受测者在规定时间内对给定与工作有关的文件、报表、信件、电话记录等资料进行处理的测评方法。

3.5.3

角色扮演 (role play)

受测者在特定的情景中通过扮演某一角色来处理问题的人才测评方法。

3.5.4

管理游戏 (management game)

管理游戏是将复杂的测评内容与有趣的游戏结合起来，以完成某种“实际任务”为基础的团队模拟活动，通过活动观察来测评应试者实际管理能力。

3.5.5

演讲测评 (presentation)

指应试者在规定时间内，就给定的主题，独立阐明自己的见解和主张的人才测评方法。包括命题式演讲、即兴式演讲和论辩式演讲等测评方式。

3.5.6

资历评价 (qualification assessment)

资历评价又称履历分析，是指通过对受测者的个人背景、基本信息、工作经历及业绩、生活经历等进行定性或定量分析，来判断其对未来职位适应性的一种测评方法。

3.6

信度 (reliability)

指测评结果的可靠性，也即测验分数的稳定性和一致性程度。

3.7

效度 (validity)

指测评的正确性。

4 法律与伦理道德

4.1 职业道德规范

4.1.1 爱岗敬业，诚实守信，应对公正，服务群众，奉献社会，素质修养。

4.1.2 严格遵守国家法律法规，遵守人才测评相关的专业伦理规范，如《心理测验管理条例》等。

4.1.3 应在自身能力允许的范围内，依法开展专业心理测评工作，保持科学、客观、中立、诚信，依据自身所受的教育、培训以及相关的测评经历来提供服务。

4.1.4 维护测评服务对象的合法权益，选用经过专业鉴定的或受到广泛认可的高质量人才测评工具。

4.1.5 人才测评实施过程应规范化、标准化，不随意更改流程、简化流程造成测评结果误差，不降低专业标准。

4.1.6 评分、解释步骤合理，保证信息真实准确，避免无充分根据的断言。

4.1.7 提供受测者测评结果时，谨慎解释测评的结果和效能，充分考虑测评结果的局限性、可能的偏差、可能的不良后果，避免给受测者带来伤害。

4.1.8 保护测评对象的个人信息、相关测评数据安全，自觉防止和制止测评数据的滥用和误用。

4.1.9 不宜公开的人才测评内容如评分标准、测评结果等，均应保密。

4.2 伦理规范

4.2.1 非胁迫原则：受测者自愿同意参与测评，并有在测评过程中随时退出的自由。

4.2.2 知情同意原则：充分尊重受测者的知情权，有义务告知受测者测评目的、性质、程序，还要用受测者可以理解的语言向其描述可能的获益、风险。

4.2.3 保护受测者不受伤害原则：有义务尽力消除测评实施过程中可能的影响，保护受测者免受测评带来的身心伤害。

4.2.4 充分报告原则：测评后要及时向受测者提供反馈，让受测者了解测评结果。

4.2.5 保密原则：受测者的个人信息、测评数据测评结果对无关人员要严格保密，如果需作为案例等其他

用途展示必须隐匿任何与个人身份有关的数据信息。

5 基本要求

5.1 服务机构

5.1.1 应依法获得相应执业资质，并按要求到人力资源社会保障行政部门备案。

5.1.2 有与开展业务相适应的场所、设施和专职工作人员。

5.1.3 有适应业务发展需要的章程和管理制度。

5.2 从业人员

5.2.1 专业人员应具备以下基本要求：

a) 具有心理学、人力资源管理或教育学等相关专业本科及以上学历；

b) 连续从事人才测评相关工作至少一年；

c) 具备心理学、管理学、人力资源管理、职业发展等相关专业知识和工具，熟练掌握使用人才测评技术和工具。

d) 身心健康，具备较好的洞察能力，应变能力、逻辑思维能力及问题解决能力。

e) 切实维护受测者的合法权益，遵守保密约定。

5.2.2 辅助人员应具备以下要求：

a) 具有心理学、人力资源管理或教育学等相关专业大专及以上学历；

b) 熟悉人才测评服务流程；

c) 具备心理学、管理学、人力资源管理专业知识；

d) 身心健康，具有较强的服务意识，耐心细致，善于与人沟通，具备较好的洞察能力；

e) 切实维护受测者的合法权益，遵守保密约定。

5.3 场地及设施

5.3.1 有固定独立的测评服务场所，有测评接待室、个体测评室和团体测评室，室内布局能满足测评服务私密性的需要。

5.3.2 测评服务场所环境安静、整洁，温度适宜，通风良好，光线柔和，隔音。

5.3.3 个体测评室的面积可设置为 8~15m²，团体测评室的面积可设置为 30~40m²。

5.3.4 应配备电话、电脑、复印机、打印机等办公硬件设备。

5.3.5 配备记录测评活动的录音录像设备（征得相关人员同意后使用）。

5.4 管理规范

5.4.1 人员管理规范

5.4.1.1 应对从业人员进行科学的岗位设置，设置专业测评人员、辅助测评人员等岗位职级，分工明确，配合有度。

5.4.1.2 应对从业人员进行法律法规、职业道德、伦理规范，专业知识技能、业务能力方面的培训，提升业务能力。

5.4.2 项目管理规范

应具备完善的工作流程、收费标准、质量管理及客户服务等内容。

5.4.3 人才测评命题管理规范

人才测评中使用的命题，应符合科学化的工作技术、方法和步骤，形成标准的、规范的工作程序，并在实际的工作中加以严格执行。

5.4.4 人才测评工具研发及使用管理规范

5.4.4.1 服务机构在研发新技术人才测评工具时，研发程序应经得起科学检验，统计测量指标合格，并提供使用说明手册。在具体应用时应当严格遵循操作流程，及时调整优化。

5.4.4.2 服务机构使用人才测评工具时，应尊重版权者，明确适用范围、实施程序及测评使用者资格，并严格执行。

5.4.5 人才测评数据库管理规范

服务机构应设立自有独立数据库，以存储相关测评数据、档案资料，并设置包括数据如何收集、如何存储及调阅权限、使用权限、使用范围等内容的规范文件。

5.4.6 人才测评保密管理规范

服务机构应制定明确可执行的保密条例，并对执业人员进行专门培训，确保有关用户信息、测评数据等的保密条例的有效执行。

6 服务流程

6.1 接受委托

6.1.1 服务机构确认客户的资质或身份，向客户出示能够提供人才测评服务的资质证明材料。

6.1.2 服务机构了解客户的人才测评需求，包括人才测评的目的、对象、要求等。

6.1.3 服务机构与客户进行项目协商，接受客户委托。

6.2 设计人才测评设计方案

6.2.1 根据客户需求设计人才测评方案，内容包括但不限于：

- a) 测评要素；
- b) 方法；
- c) 工具；
- d) 时间；
- e) 地点；
- f) 工作人员的职责与分工。

6.2.2 对测评的目标岗位进行工作分析。

6.2.3 构建目标岗位胜任特征模型。

6.2.4 确定人才测评的结构指标。

6.2.5 选择确定测评方法与测评题目。

6.2.6 明确人才测评工具。

6.3 提交测评方案

按照双方约定的时间向客户提交测评方案，征求客户意见并完善修改相关内容。

6.4 签订项目服务协议

服务机构与客户签订服务协议，内容包含但不限于：

- a) 双方的权利和义务；
- b) 保密责任；
- c) 收费标准；
- d) 付款方式及违约责任、争议处理方式等。

6.5 制定人才测评实施方案

6.5.1 时间

各人才测评工具进行的具体日期、时间段规划。

6.5.2 场地

各人才测评工具具体实施的场地安排。

6.5.3 人员配置

人才测评对象人数规模，以及工作人员配备数量。

6.5.4 任务分工

工作人员的分组、具体分工细则。

6.5.5 工作日程

整个测评流程安排。

6.5.6 运作程序及要求

运作的组织架构、流程运转，以及对工作人员的要求。

6.5.7 应急预案

发生紧急情况的防范方案及应对预案。

6.6 选择并培训评价人员

6.6.1 根据人才测评需求，选择评价人员。

6.6.2 评价人员应由相关领域专家、服务机构专业人员或用人单位相关人员担任。

6.6.3 事先对测评人员进行人才测评方法和技术等专项培训，内容包括：

- a) 测评流程标准化培训与练习（指导语、时限、常见问题等）；
- b) 测评要素；
- c) 评分标准等。

6.7 测评准备

根据选用测评技术特点准备相关资料设备，内容应包括：

- a) 人才测评试题与评分细则；
- b) 施测相关用品；
- c) 布置人才测评场地；
- d) 主试与被试的分工搭配。

6.8 测评实施

根据人才测评方案进行人才测评，人才测评服务流程可参考附录 A。

6.9 提交测评报告

服务机构应以书面报告形式向客户提交人才测评结果，内容应包括但不限于：

- a) 人才测评数据统计与分析；

- b) 测评分数;
- c) 对受测者的评价;
- d) 管理使用建议等。

7 服务评价与改进

7.1 服务调查及评价

在服务结束后，服务机构应主动通过问卷调查、信息网络、电话调查或面谈等方式，征求客户意见，改进服务质量。调查的内容可以包括但不限于以下方面：

- a) 对人才测评方法、试题的评价;
- b) 对人才测评实施过程组织的评价;
- c) 人才测评结果的使用情况、相关建议的效用;
- d) 对人才测评服务的改进意见。

7.2 服务改进

对人才测评结果进行跟踪调查，定期回访，总结经验，完善人才测评技术和工具，不断提高信度与效度，改进人才测评服务质量。

7.3 服务机构应及时、妥善处理客户或受测者投诉。

附录 A

(资料性附录)

人才测评方法实施流程

A.1 笔试服务流程

A.1.1 进行职位分析，确定人才测评要素和试卷结构。

A.1.2 编制试题，制定评分标准。

A.1.3 施测准备：

- a) 准备试卷和施测用品；
- b) 布置人才测评场地和相关的办公场地，场地标识清晰、座位安排合理；
- c) 发放准考证。

A.1.4 实施测试：

- a) 确认受测者身份，核对待考证，宣布规则；
- b) 分发试卷；
- c) 受测者作答；
- d) 回收试卷，密封保管。

A.1.5 评卷：

- a) 试评；
- b) 校正评分标准；
- c) 正式评卷；
- d) 复评；
- e) 抽查。

A.1.6 统计分数，提交笔试成绩。

A.2 心理测评服务流程

A.2.1 根据测评目的，选择恰当的测评工具；

A.2.2 施测准备：

- a) 准备测验手册、测验题本、答题卡、测验指导语或计算机及相关软件等，测验指导语应简明、清晰、易懂；
- b) 布置施测场所。

A.2.3 实施测验：

- a) 提供测验题本和指导语；
- b) 受测者按照要求作答；
- c) 若受测者提问，测试人员应按照测验手册规定回答；
- d) 回收测验题本和答题结果。

A.2.4 数据处理并提交评价报告。

A.3 面试服务流程

A.3.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.3.2 编制试题，以及评分参考。

A.3.3 选择评价人员，进行培训。

A.3.4 施测准备：

- a) 准备面试资料和施测用品；
- b) 布置施测场所，包括面试室和等候室。

A.3.5 实施面试：

- a) 确认受测者身份，确定面试程序，宣布规则；
- b) 受测者入场，宣读指导语；
- c) 提问，受测者回答，评价人员进行评分。

A.3.6 统计分数，提交面试结果。

A.4 无领导小组讨论测评服务流程

A.4.1 进行职位分析，确定测评要素和观察要点，设计评分表。

A.4.2 编制讨论题目，内容应包括指导语、讨论主题和讨论步骤。

A.4.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.4.4 施测准备。小组讨论测评的施测准备包括：

- a) 准备讨论题本、评分表和测试用品；
- b) 布置施测场所。受测者座位以环形或U形摆放，评价人员的位置以便于观察为宜。

A.4.5 测试实施。小组讨论测评的实施流程包括：

- a) 确认受测者身份，宣布规则；
- b) 将受测者分组，每组5人~9人；

- c) 发放讨论资料；
- d) 受测者按给定的时间准备；
- e) 受测者个人陈述，自由讨论，评价人员进行评分。

A. 4. 6 统计分数，提交测评结果。

A. 5 文件筐测验服务流程

A. 5. 1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A. 5. 2 编制测验材料。

A. 5. 3 选择合格的评价人员，并进行培训。实施面试；

A. 5. 4 施测准备。文件筐测验的施测准备包括：

- a) 准备测验材料、答题册、指导语等；
- b) 布置施测场所。

A. 5. 5 测试实施。文件筐测验的实施流程包括：

- a) 确认受测者身份，宣布规则，发放材料，宣读指导语；
- b) 受测者在给定时间内完成规定的任务，评价人员进行评分。

A. 5. 6 统计分数，提交测评结果。

A. 6 角色扮演服务流程

A. 6. 1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A. 6. 2 设计角色情境。

A. 6. 3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A. 6. 4 施测准备。角色扮演的施测准备包括：

- a) 准备面试资料和施测用品；
- b) 布置施测场所，包括面试室和等候室。

A. 6. 5 测试实施。角色扮演的实施流程包括：

- a) 确认受测者身份，宣布规则，说明角色要求；
- b) 宣读指导语，受测者在给定时间内完成规定的任务，评价人员进行评分。

A. 6. 6 统计分数，提交测评结果。

A. 7 管理游戏服务流程

A. 7. 1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分方式。

A.7.2 设计管理游戏。

A.7.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.7.4 施测准备。管理游戏的施测准备包括：

- a) 准备相关材料和用品；
- b) 布置施测场所。评价人员的位置以便于观察为宜。

A.7.5 测试实施。管理游戏的实施流程包括：

- a) 确认受测者身份，宣布规则，发放管理游戏相关用品；
- b) 受测者进行管理游戏，评价人员进行评分。

A.7.6 统计分数，提交测评结果。

A.8 演讲测评服务流程

A.8.1 进行职位分析，确定测评要素，设计评分表。

A.8.2 设计演讲题目。

A.8.3 选择合格的评价人员，并进行培训。

A.8.4 施测准备。演讲测评的施测准备包括：

- a) 准备演讲题目、评分表和测试用品；
- c) 布置施测场所。评价人员的位置以便于观察为宜。

A.8.5 测试实施。演讲测评的实施流程包括：

- a) 确认受测者身份，宣布规则，发放演讲题目；
- d) 宣读指导语，受测者演讲，评价人员进行评分。

A.8.6 统计分数，提交测评结果。

A.9 资历评价服务流程

A.9.1 进行职位分析，确定评价的具体内容与指标。

A.9.2 编制资历评价表，确定评分权重和评分方法。

A.9.3 小范围试用，对所得结果进行评估，修订资历评价表。

A.9.4 收集受测者资历信息，信息应真实、全面。

A.9.5 对评价人员进行培训。

A.9.6 评价人员进行评分。

A.9.7 统计分数，提交人才测评结果。

附录 B

(资料性附录)

前沿人才测评工具介绍

B.1 脑潜能测评

潜能是指人所具有的某种潜在能力或内在可能性，这种潜能可以通过意识的能动性和创造性表现出来，通过系统教育以及与环境丰富互动能够优化突触联结通路提高大脑信息的传递速率与存储质量，开发更多脑空间，这种脑神经网络结构就构成了个体潜能差异性的生理基础。

了解自身的潜能特征，一方面可以认知自我的思维特征、学习偏好，先天倾向，从而扬长避短，另一方面也能够通过有意识的培训逐渐不断完善自身，悦纳自我。

常见的脑潜能测评：常见的脑潜能测评主要借助脑电波来测取个体相应脑区的脑神经元活跃程度，同时辅以指纹与大脑皮质的关联性探查大脑到神经末梢信号传递衰减情况，并在新型大数据算法、机器学习技术支持下建构常态模型，比对不同个体进行脑潜能分析预测。

可以为青少年教育、专业选择、人才培养、企业招聘、择业创业、保险产业、健康保健等多方面提供科学的建议，并在实际应用中进一步更新数据完善技术模型。

B.2 人脸识别

大脑中存在着专门识别人脸的脑区——梭状回，随着儿童成长，梭状回灰质体积反而在不断增加，人是社会性动物，“相由心生”，作为个体独有生物特征之一的面部往往能够传达出更为精细的情绪浮动、态度价值观，这对于识别交流双方的友好意愿和心理趋向有积极意义，也为通过人脸图像来分析鉴别个体特质属性提供了生物基础。

人脸识别使用摄像机或摄像头采集含有人脸的图像或视频流，并自动在图像中检测和跟踪人脸，进而对检测到的人脸进行脸部识别的一系列相关技术，通常也叫做人像识别、面部识别。

人脸识别过程主要分为图像采集、预处理、特征提取与模式识别，最终形成人脸库的特征向量集合，进而也可通过生理特征总结出人的性别、职业、种族等一系列信息，并将某一职业所具有的相关生理特征进行整合。

可有效地根据人脸数据库的信息进行职业匹配度检测，真正做到人岗匹配，依据大数据提高人才测评的效率。

B.3 声纹

声纹是用电声学仪器显示的携带言语信息的声波频谱。由于发声器官的个性差异性和环境塑造性，语

音中所蕴含的能表征和标识说话人的语音特征也有所不同。

通过声纹分析，可以分析判断说话人的性别、年龄、方言（生活地区）、性格、行事风格等特征。

可根据应试者的声调、语气及语速来与所应聘的职业岗位需要的职业特征来作匹配。

B.4 基因

基因所携带的遗传信息组在人的身高、体重、肤色等生命体征中起决定性作用，在对某些疾病的易感性等方面也成了影响人体健康的内在因素。建立优秀运动员基因库，发现和鉴定可影响运动能力的基因变异体，通过在儿童中开展 DNA 测试，可以挑选和培养适合某种特殊体育项目的运动天才，并根据个人基因特质设置优化训练方法。

未来人才测评在基因水平体现可依据特殊职业能力需求设置相应人才基因库，了解基因表达转换的生理过程，通过与基因库的数据比对进行人员初选。

基因数据与个人健康和生活方式数据整合综合评定，可作为人才筛选晋升、规划培养、EAP 等的辅助技术。

主要应用于招聘选拔、人岗匹配、培训考核、轮岗、择业指导、职业生涯管理等人力资源模块。

