

DB 13

河北省地方标准

DB 13/T 3008.9—2024

代替 DB 13/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

2024-07-15 发布

2024-10-01 实施

河北省市场监督管理局 发布

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DB13/T 3008的第9部分。DB13/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DB13/T 3008.11—2018《人力资源服务规范 第11部分：人力资源外包服务》，与DB13/T 3008.11—2018相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 更改了“从业人员”的部分内容（见4.1，2018年版的4.1）；
- 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2018年版的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5.2，2018年版的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”（见5.3、5.5）；
- 删除了“服务要求”的内容（见2018年版的第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、6.6，2018年版的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6.5，2018年版的7.5）；
- 增加了“参考文献”（见参考文献）。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅组织实施。

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。

本文件主要起草人：张宇泉、石晓明、巫嫒、周启阳、郭文波、王守成、刘芳、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、崔岩、张犖、周茜。

本文件所代替的文件历次版本发布情况为：

- 2018年首次发布为DB13/T 3008.11—2018；
- 本次为第一次修订。

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。

DB13/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、服务内容及要求、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9部分：人力资源服务外包

1 范围

本文件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外包。

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。

DB13/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

人力资源服务外包 human resources services outsourcing

按照客户委托要求，承接客户人力资源开发、管理、配置及相关专业服务的活动。

[来源：GB/T 33530—2017，定义2.1，有修改]

4 基本要求

4.1 从业人员

从业人员应具备以下条件：

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

4.2 设施设备

设施设备应具备以下条件：

- a) 配备满足人力资源服务外包的设备；
- b) 具有安全、长期保管归档材料的设施设备；
- c) 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。

5 服务内容

5.1 招聘流程服务外包，内容包括但不限于：

- 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 人力资源事务服务外包，内容包括但不限于：

- a) 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；
- b) 协助客户员工办理就业接收等相关手续；
- c) 协助客户员工办理人事相关证明、证件；
- d) 协助客户员工办理户籍相关手续；
- e) 协助客户设计与完善客户人力资源管理规章制度；
- f) 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；
- g) 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。

5.3 人力资源岗位服务外包，内容包括但不限于：

- a) 根据客户需求，明确岗位职责和岗位服务方案与标准；
- b) 对服务客户人员的工作过程进行指导和用工管理；
- c) 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；
- d) 接受客户的管理监督和服务评价；
- e) 接受客户对现场服务过程的安全保障和行为管理；
- f) 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。

5.4 薪酬福利管理服务外包，内容包括但不限于：

- 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) 雇员福利管理与实施；
- g) 体检和健康计划实施。

5.5 其他人力资源服务外包。

6 服务流程

6.1 了解客户需求，包括但不限于：

- 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。

6.2 制订服务外包方案，包括但不限于：

- a) 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；
- b) 与客户沟通，进行方案修正完善，并得到客户确认。

6.3 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。

6.4 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。

6.5 交付服务。各环节服务质量应满足下列要求：

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

6.6 执行保密要求。包括但不限于：

- a) 不应泄露客户相关信息；
- b) 服务外包过程形成的文件、资料应妥善保管。

6.7 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。

7 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DB13/T 3008.1的相关规定外，还应满足下列要求：

- a) 对服务外包项目进行全面总结；
- b) 定期开展客户满意度调查；
- c) 及时处理客户投诉，向当事人反馈处理结果

参 考 文 献

- [1] GB/T 33530—2017 人力资源外包服务规范
-