|  |
| --- |
|  |

****

XXXX - XX - XX发布

中小企业营商环境满意度测评指南

Business environment satisfaction assessment guide for SMEs

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX实施

T/CCPITCSC XXX—2021

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

团体标准

数字化人力资源服务分类及通用要求

Classification and general requirements of digital human resource services

(征求意见稿)

ICS XX.XX.XX

CCS AXX

目录

[前言 II](#_Toc11472)

[1 范围 1](#_Toc4673)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc23892)

[3 术语和定义 1](#_Toc19129)

[4 服务分类与通用要求 2](#_Toc18204)

1. 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

数字化人力资源服务分类及通用要求

* 1. 范围

本文件包含了数字化人力资源服务通用分类的术语和定义，服务内容，服务合同，服务流程，服务要求，服务质量评价与改进等内容。

本文件适用于开展数字化高级人才寻访服务、人才测评服务、人力资源培训服务、人力资源管理咨询服务、劳务派遣服务、人事事务外包-招聘流程外包（RPO）服务、人事事务外包-社会保险（含住房公积金）服务、人事事务外包-薪酬服务的人力资源服务机构。

* 1. 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（包括所有的修改版）适用于本文件。

GB/T 30662-2014 《现场招聘会服务规范》

GB/T 30663-2014 《人才测评服务业务规范》

GB/T 32624-2016 《人力资源培训服务规范》

GB/T 32625-2016 《人力资源管理咨询服务规范》

GB/T 33860-2017 《人力资源服务机构能力指数》

GB/T 33554-2017 《职业指导服务规范》

GB/T 33529-2017 《人力资源服务术语》

GB/T 33530-2017 《人力资源外包服务规范》

GB/T 33535-2017 《职业介绍服务规范》

GB/T 25124-2019 《高级人才寻访服务规范》

GB/T 17242-1998 《投诉处理指南》

GB/T 19039-2009 《客户满意测评通则》

GB/T 18336-2015 《信息技术安全性评估准则》

DB13∕T 3008.12-2018 《人力资源服务规范第12部分：劳务派遣》

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

**数字化人力资源服务 digital human resources service**

以数据为关键要素，通过综合利用移动互联网、云计算、大数据、人工智能等数字化技术手段，为劳动者就业和职业发展，为用人单位管理和开发人力资源提供的能力和价值提升的人力资源服务新模式。

[来源：GB/T 33529-2017，定义2.2，有修改]

人力资源服务机构 **human resources service organization**

提供人力资源服务的企事业单位和社会组织。在政府指定的机构注册批准，具备人力资源服务资质，并提供人力资源服务的企事业单位和社会组织。

[来源：GB/T 33529-2017，定义2.3]

高级人才寻访服务 **executive search 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、入职等系列服务活动。

[来源：GB/T 25124-2019，定义2.2, 有修改]

人才测评服务 **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服务活动过程。

[来源：GB/T 30663-2014，定义2.1，有修改]

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。

[来源：GB/T 32624-2016，定义2.1]

人力资源管理咨询服务 **human resources management consultation service**

根据客户要求，依据其组织目标，进行内部、外部环境调研和分析，明确人力资源管理规划和人力资源管理目标，制定人力资源管理解决方案的服务过程。

[来源：GB/T 32625-2016，定义2.1]

劳务派遣服务 **labor dispatch service**

具备业务主管部门颁发的（劳务派遣许可证）的人力资源服务机构依法与劳动者签订劳动合同，按照协议将劳动者派至用工单位工作，由用工单位对劳动者的劳动过程进行指挥、监督和管理的一种用工形式。

[来源：GB/T 33529-2017，定义11.1, 有修改]



人事事务外包—招聘流程外包（RPO）服务**personnel outsourcing- recruitment process outsourcing (RPO) service**

根据客户委托，以招聘结果为标的，将客户的招聘工作相关流程全部或部分委托给人力资源服务机构的行为。

3.9

人事事务外包—社会保险（含住房公积金）服务**personnel outsourcing- social insurance (including housing provident fund) service**

人力资源服务机构根据协议，接受客户委托，在一定期限内为委托客户的员工管理社会保险和住房公积金及相关事务的行为。

3.10

人事事务外包—薪酬服务 **personnel outsourcing-\_ payroll service**

人力资源服务机构根据协议，接受客户委托，管理客户内部部分或全部薪酬工作的行为。

* 1. 服务分类与通用要求
     1. 服务分类

本文件中的数字化人力资源服务包括高级人才寻访服务、人才测评服务、人力资源培训服务、人力资源管理咨询服务、劳务派遣服务、人事事务外包-招聘流程外包（RPO）服务、人事事务外包-社会保险（含住房公积金）服务、人事事务外包-薪酬服务等八大类。

* + 1. 数字化高级人才寻访服务通用要求

数字化高级人才寻访服务通用要求见表1。

表 1 数字化高级人才寻访服务通用要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **内容** | | **要求** |
| 1. 服务资质和要求 | 1.1数字化服务要求 | | 1.1.1 有先进的集合5G、移动互联网、AI、云计算及大数据等先进互联网技术的数字化管理平台工具，对客户数据、人才数据和高级人才寻访过程进行数字化管理，通过CRM管理、OCR识别技术、IM即时通讯和AI面试等技术工具，搭建专属人才库，扩大人才寻访来源、提升人才体验、增强客户对项目进程管理和内部项目交付协同 |
| 1.2服务机构 | | 1.2.1满足相应的资质要求，取得《人力资源服务许可证》；  1.2.2提供开展高级人才寻访服务的固定场所，消防、安全设施齐备、完善、有效，紧急出口畅通、标识明显； |
| 1.3服务人员 | | 1.3.1配有提供专门服务的工作人员（顾问），负责客户需求对接，人才信息积累及寻访，甄别及匹配，推荐及跟进面试流程、入职流程，维护人才库等；  1.3.2服务人员岗位要求：   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历占服务人员总人数的80%，其中有10年以上工作经历的人员占40%以上； 2. 熟悉高级人才寻访工作流程，具备相应咨询经验和能力； 3. 具备人力资源证书和经济类证书的人员占30%以上；   d.熟练操作数字化平台工具；  e.具备良好的沟通协调和学习能力，良好的服务意识；  f.熟悉人才所在领域的专业和行业知识； |
| 2. 服务内容 | 2.1高级人才寻访服务 | | 2.1.1根据客户对高级人才的需求确定寻访计划；  2.1.2开展候选人甄选匹配并推荐候选人；  2.1.3辅助客户面试，签订录用意向确认书；  2.1.4提供后续服务等； |
| 3. 服务合同 | | 3.1合同内容 | 3.1.1合同应该包含服务期限,双方的权利与义务，服务内容，试用期（保证期），服务费用和支付方式，违约责任等； |
| 4. 服务要求 | 4.1及时性 | | 4.1.1在客户明确服务要求的24小时内，及时响应客户需求，通过平台数据库评估项目交付时间，提供初步候选人； |
| 4.2专业性 | | 4.2.1根据客户的人才需求提供专业的人才分析、人才地图绘制和寻访服务； |
| 4.3数据安全 | | 4.3.1严格遵守人才数据和意向的保密要求；  4.3.2保存客户和候选人协议和资料2年以上并定期检查； |
| 4.4服务态度 | | 4.4.1 对咨询访谈的各级管理者及员工态度友好，尊重他人； |
| 5. 服务流程 | 5.1接受委托 | | 5.1.1明确客户经营及要求是否合法、合规；  5.1.2了解岗位要求和录用条件；  5.1.3明确合作约定并签订协议； |
| 5.2需求确认 | | 5.2.1确认需求对象和方式；  5.2.2确认所需高级人才的要求，如岗位名称和岗位级别，能力素质和性格特征，工作条件，薪酬福利，培养及晋升，工作要求和考核等内容，利用数字化平台绘制岗位胜任力模型；  5.2.3形成需求标准文本； |
| 5.3寻访计划 | | 5.3.1明确寻访计划、人员、进度安排；  5.3.2使用合理渠道寻访，绘制人才地图，利用内部数字化人才库和分发平台寻找符合条件的候选人，并通过数字化平台完成初步沟通和必要的面试；  5.3.3根据岗位胜任力模型，形成人才推荐表；  5.3.4安排面试及完成相关辅导； |
| 5.4面试测评 | | 5.4.1协调安排并确认面试时间、地点、形式和流程；  5.4.2根据岗位需要采用相应的面试方法和评价技术；  5.4.3通过数字化平台，与需求方、候选人进行面试流程管理；  5.4.4根据岗位需要，在数字化平台选择相应测评工具；  5.4.5协助进行必要的背景调查和体检程序； |
| 5.5沟通入职 | | 5.5.1根据面试情况，通过数字化平台反馈面试结果；  5.5.2进行录用条件协商，沟通入职；  5.5.3以约定的有效形式明确录用的时间、岗位、薪酬、绩效要求、录用资料和流程；  5.5.4辅助人才和需求方进行资料准备和入职工作对接； |
| 5.6项目总结 | | 5.6.1人才试用保证期管理；  5.6.2与需求方进行项目费用结算；  5.6.3通过数字化平台进行人才资料整理、留存和人才库管理；  5.6.4内部项目总结，输出案例并在数字化平台共享； |
| 6. 服务质量评价与改进 | 6.1服务质量评价 | | 6.1.1就服务内容、方式和质量定期开展自我评价；  6.1.2建立客户监督与满意度体系，及时了解客户和候选人对服务的意见和建议，妥善处理客户或候选人投诉并总结提升； |
| 6.2服务质量改进 | | 6.2.1不断提出改进措施并加以实施，提高客户与候选人满意度； |

* + 1. 数字化人才测评服务通用要求

数字化人才测评服务通用要求见表2。

表 2 数字化人才测评服务通用要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **内容** | **要求** |
| 1. 服务资质和要求 | 1.1数字化服务要求 | 1.1.1有先进的集合5G、移动互联网、AI、云计算及大数据等先进互联网技术的数字化管理平台工具，对客户数据、人才测评数据和人才测评过程进行数字化管理，通过CRM管理、人脸识别、活体检测等技术工具，搭建专属测评题库、人才模型数据库，增强客户对项目的进程管理和内部的项目交付协同； |
| 1.2服务机构 | 1.2.1满足相应的资质要求，服务机构取得《人力资源服务许可证》；  1.2.2提供开展测评服务的固定场所，有相应的视频音频设备，消防、安全设施齐备，紧急出口畅通、标识明显； |
| 1.3服务人员 | 1.3.1配有提供专门服务的工作人员（测评实施），负责开展测评的前期调研、需求确认、中期组织、测评报告的输出、解读咨询等工作；  1.3.2 服务人员岗位要求：  a.大学专科（含高职、技工院校）及以上学历；  b.持有人力资源服务从业人员证书；  c.具备心理学、管理学、人力资源管理等相关专业知识；  d.熟练掌握人才测评技术和工具的使用； |
| 2. 服务内容 | 2.1人才测评服务 | 2.1.1根据人才测评要求和方案，进行人才测评实施和测评报告输出，并提供咨询服务； |
| 3. 服务合同 | 3.1合同内容 | 3.1.1服务机构与客户签订人才测评项目合同书，明确双方权利义务，保密责任，违约及争议处理办法等； |
| 4. 服务要求 | 4.1专业性 | 4.1.1具有两套及以上测评工具及软件；  4.1.2依据测评理论知识和实施经验，按照服务流程和标准实施人才测评，客观公正准确地评价受测者； |
| 4.2数据安全 | 4.2.1对客户信息及受测者信息和人才测评结果严格保密；  4.2.2对人才测评方案、试题、工具、结果等保密；  4.2.3保存客户和候选人协议和资料2年以上并定期检查； |
| 4.3服务态度 | 4.3.1规范用语，热情大方，真诚高效地开展测评服务； |
| 5. 服务流程 | 5.1签订协议 | 5.1.1了解客户对人才测评的具体需求和应用场景，包括测评的目的、对象和要求；  5.1.2依据自身测评工具和系统平台，针对人才的测评需要，结合胜任力模型，给出专业的测评建议和初步方案，应包含测评要素、方法、工具、测评结果与评价方法、时间和场地；  5.1.3验明客户相应资质和材料，签订测评服务合作协议； |
| 5.2设计测评实施方案 | 5.2.1根据测评实施流程，设计测评实施方案，确定相应人员、分工、时间、程序及输出形式文本等；  5.2.2准备应急处理方案； |
| 5.3测评实施 | 5.3.1选择符合测评要求的相关领域专家，服务机构专业人员或用人单位相关人员组成测评小组，并针对测评要求及流程实施培训；  5.3.2准备测评系统、工具、场地、时间及相关用品；  5.3.3实施测评；  5.3.4反馈测评结果；  5.3.5以电子文档形式或书面报告形式向客户提交人才测评结果，内容包括人才测评分数、受测者评价、管理使用建议等； |
| 5.4总结归纳 | 5.4.1对测评方案进行总结；  5.4.2将受测者名单、测评方案、测评项目合同书、测评试题、测评结果等书面材料整理归档；  5.4.3将归档材料通过关键信息及数据摘取，相关材料影印的方式，同步于数字化系统留存； |
| 6. 服务质量评价与改进 | 6.1服务质量评价 | 6.1.1就服务内容与方式定期开展自我评价；  6.1.2建立客户监督与满意度反馈体系，及时了解客户和候选人对服务的意见和建议，妥善处理客户或候选人投诉并总结提升； |
| 6.2服务质量改进 | 6.2.1加强服务人员对测评理论和工具的掌握，并不断提高信度与效度，保障测评服务的专业，准确和先进性；  6.2.2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，及时、妥善处理客户或受测者的投诉或反馈； |

* + 1. 数字化人力资源培训服务通用要求

数字化人力资源培训服务通用要求见表3。

表 3 数字化人力资源培训服务通用要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **内容** | | **要求** |
| 1. 服务资质和要求 | 1.1数字化服务要求 | | 1.1.1有先进的集合5G、移动互联网、AI、云计算及大数据等先进互联网技术的数字化管理平台工具，对客户数据、人才数据和人力资源培训过程进行数字化管理，通过CRM管理、人脸识别、活体检测、视频直播互动、音频等技术工具，搭建培训方案、课程、讲师、人才胜任力模型、考题等数据库，通过考勤管理，在线授课、在线考核等增强培训全流程的数字化协同；  1.1.2 具备专业的数字化智能维护技术，对产品的生产使用过程提供全生命周期的技术服务支持，操作界面简洁易懂，使用户获得流畅的体验；  1.1.3 网络在线培训应严格遵守《中华人民共和国网络安全法》及相关法律规定，并符合技术要求。 |
| 1.2服务机构 | | 1.2.1满足相应的资质要求，服务机构取得《人力资源服务许可证》及其他相应培训的资质；  1.2.2提供开展培训服务的固定场所，消防、安全设施齐备，紧急出口畅通、标识明显； |
| 1.3服务人员 | 1.3.1顾问 | 1.3.1.1配有专门从事培训需求分析，培训方案制定，组织讲师及制定培训考评，组织培训过程的工作人员；  1.3.1.2服务人员岗位要求：   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 具有一定培训理论知识； 3. 具备丰富的培训组织和实施经验； 4. 具有良好的服务意识和态度； |
| 1.3.2培训讲师 | 1.3.2.1专门从事针对特定培训目标，设计培训形式，研发课程，并实施课程培训的专业人员；  1.3.2.2服务人员岗位要求：  a.具有良好的服务意识和态度；  b.具备特定领域的专业和实践能力； c.具备良好的表达能力和授课能力，有丰富的从教经验； |
| 2. 服务内容 | 2.1人力资源培训服务 | | 2.1.1实施包括但不限于人力资源和社会保障相关法律法规、政策培训，个人能力素质提升，就业创业和职业发展培训，管理知识和能力培训，专业技能培训等； |
| 3. 服务合同 | 3.1合同内容 | | 3.1.1与客户明确培训需求，内容，方式，期限和收费项目标准，针对培训目标和考核标准等达成一致； |
| 4. 服务要求 | 4.1专业性 | | 4.1.1培训课程的设置，培训讲师，和培训组织过程应符合培训目标领域的专业性； |
| 4.2服务态度 | | 4.2.1对受训者提供周到耐心的培训服务，专业输出培训总结，合理采纳建议，优化服务； |
| 4.3数据留存 | | 4.3.1将培训相关的资料，包括但不限于培训课件，影音资料，考核资料，项目评估报告等由专人负责归档； |
| 5. 服务流程 | 5.1需求调研 | | 5.1.1 根据市场或客户培训需求，进行培训需求调研分析，并根据情况，提供需求调研分析报告； |
| 5.2课程研发 | | 5.2.1根据需求调研和专业分析，展开课程研发定制工作，确定课程主题，内容，师资教材和参考资料等； |
| 5.3培训方案 | | 5.3.1制定培训方案，包括：培训对象，培训目的，培训内容，培训形式与方法，实施工具与辅助手段，考核和培训效果评估方式，经费，时间安排，人员分工和应急方案等；  5.3.2 充分利用数据化的手段和工具，做培训辅助，考核及效果评估，调研工具等方面的实施运用； |
| 5.4 签订协议 | | 5.4.1与客户明确培训需求，内容，方式，期限和收费项目标准，针对培训目标和考核标准等达成一致； |
| 5.5 培训实施 | | 5.5.1 根据培训协议和确认好的培训方案，组织培训准备，包括安排通知，学员沟通，场地和材料安排，讲师和课程准备，评价和考核准备等；  5.5.2 组织课程开展，做好签到、辅助、过程调整及相应后勤等服务工作；  5.5.3 针对培训内容和目的，对学员进行考核；颁发相应培训证书；  5.5.4 组织学员对培训安排和组织，课程和形式设置，讲师专业性等进行评估；  5.5.5 网络课程应加强培训过程的学员、讲师和技术管理，包括线上学员社群的组织管理、网络课程的技术管理。 |
| 5.6项目总结 | | 5.6.1 结合培训考核，结训后的知识经验和绩效行为等提升变化进行跟踪观察，针对培训的有效性做整体评估；  5.6.2 针对整个培训过程进行项目总结，根据学员评估，结合客户满意度调查，总结项目经验，提出改进措施；  5.6.3 收集整理相关培训资料，包括但不限于培训课件，影音资料，考核资料，项目评估报告等由专人负责归档； |
| 6. 服务质量评价与改进 | 6.1客户监督与满意度体系 | | 6.1.1 及时开展客户满意度调查和培训效能评估，收集客户和受训者的培训评价；  6.1.2 及时、妥善处理客户或受测者投诉，不断改进服务专业度和质量； |

* + 1. 数字化人力资源管理咨询服务通用要求

数字化人力资源管理咨询服务通用要求见表4。

表 4 数字化人力资源管理咨询服务通用要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **内容** | | **要求** |
| 1. 服务资质和要求 | 1.1数字化服务要求 | | 1.1.1有先进的集合5G、移动互联网、AI、云计算及大数据等先进互联网技术的数字化管理平台工具，对客户数据、人才数据和人力资源培训过程进行数字化管理，通过CRM管理、项目管理等技术工具，搭建咨询方案、战略管理模型、项目案例等数据库，实现人力资源管理咨询全流程的数字化协同、内部项目管理分工与协同、项目进度管理跟踪等，提升人力资源管理咨询服务的效率和质量； |
| 1.2服务机构 | | 1.2.1满足相应的资质要求，服务机构取得《人力资源服务许可证》；  1.2.2提供开展咨询服务的固定场所，消防、安全设施齐备，紧急出口畅通、标识明显； |
| 1.3服务人员 | 1.3.1项目经理 | 1.3.1.1配有提供专门咨询服务的工作人员（项目经理），负责分析客户需求、管理项目计划等；  1.3.1.2服务人员岗位要求：  a.大学专科（含高职、技工院校）及以上学历；  b.具备丰富的咨询项目管理能力；  c.具备良好的沟通协调能力；  d.良好的客户服务意识和职业素养； |
| 1.3.2咨询顾问 | 1.3.2.1配有提供专门服务的工作人员（咨询顾问），负责咨询服务的调研、访谈、分析、咨询方案输出和辅导执行等工作；  1.3.2.2服务人员岗位要求:   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 具有人力资源管理和经营管理的专业知识和相关行业知识；   c.具有良好的统计分析能力；  d.具有高度的保密意识； |
| 2. 服务内容 | 2.1人力资源管理咨询服务 | | 2.1.1提供包括但不限于以下服务：人力资源战略规划，组织架构和管控模式设计，岗位及职位体系设计，薪酬福利激励体系设计，绩效管理体系设计，培养与开发体系设计，人才梯队体系建设，能力素质模型管理，员工管理，组织文化咨询，人力资源和社会保障法律法规咨询等服务； |
| 3. 服务合同 | 3.1合同内容 | | 3.1.1与客户明确咨询目标、内容与范围、交付方式和文件、周期和实施、咨询人员的构成和管理体系、保密及赔偿工作等， |
| 4. 服务要求 | 4.1专业性 | | 4.1.1在相关人力资源及企业经营管理领域，有丰富的理论知识和项目经验积累，能够不断总结提炼咨询实践，提供给客户可落地实践的管理咨询方案； |
| 4.2服务态度 | | 4.2.1态度友好，尊重他人； |
| 4.3责任承担 | | 4.3.1对交付的咨询方案充分负责，对落地和执行细致耐心辅导，确保咨询服务方案的执行和有效； |
| 5. 服务流程 | 5.1项目分析及建议 | | 5.1.1根据客户的咨询目标，了解客户的基本信息、战略规划、组织架构、人力资源管理体系等；  5.1.2根据客户对咨询的需求，基于服务机构自身能力，评估开展项目的成熟条件和可行性；  5.1.3提交项目建议书，内容应包含客户需求描述、咨询服务目标、服务内容和方法、咨询开展方式及步骤计划、交付成果说明、咨询项目组成和执行保障计划等； |
| 5.2签订协议 | | 5.2.1与客户明确咨询协议期限，咨询目标，服务内容与范围，交付方式和文件，周期和实现，咨询人员的构成和管理体系，保密及赔偿等； |
| 5.3项目启动 | | 5.3.1成立咨询项目组，成员由咨询服务机构和客户共同组成，为项目组配置项目经理和咨询顾问；  5.3.2确认项目组管理和参与人员的参与方式；  5.3.3明确项目开展的方式，时间、内容的安排和责任人； |
| 5.4项目调研 | | 5.4.1根据项目开展计划和调研方案展开调研，做好过程记录和资料整理；  5.4.2根据项目形成书面调研报告，包括调研目的、范围、对象、方法、主要问题分析、解决方案建议、后期工作计划等； |
| 5.5咨询方案输出 | | 5.5.1分析调研报告并提交项目组讨论，与客户确认方案内容大纲；  5.5.2结合调研报告提出针对性的项目咨询方案，包含主要问题分析和解决方案建议、相关管理流程及制度文档、相关管理工具及表单、方案实施保障及建议等； |
| 5.6辅导执行 | | 5.6.1依据咨询项目方案和目标对客户进行相应培训；  5.6.2在一定时间内，对客户咨询方案的落地实施进行跟踪辅导，并不断调整和完善咨询方案； |
| 5.7项目总结 | | 5.7.1形成结项报告与客户确认；  5.7.2将项目咨询相关过程性和结果性资料进行纸质和数字化归档，形成项目案例库； |
| 6. 服务质量评价与改进 | 6.1客户监督与满意度体系 | | 6.1.1 就咨询项目经理和咨询顾问的职业素养和专业能力，咨询项目的交付情况和实施效果进行反馈调研，根据需要调整项目方案，听取客户意见； |
| 6.2数据留存 | | 6.2.1 将项目咨询相关资料进行纸质和数字化归档，包括但不限于项目需求调研，调研记录和报告，咨询解决方案，项目结项报告等，提炼项目执行经验和体系，形成项目案例库； |

* + 1. 数字化劳务派遣服务通用要求

数字化劳务派遣服务通用要求见表5。

表 5 数字化劳务派遣服务通用要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **内容** | | **要求** |
| 1. 服务资质和要求 | 1.1数字化服务要求 | | 1.1.1有先进的集合5G、移动互联网、AI、云计算及大数据等先进互联网技术的数字化管理平台工具，对客户数据、人才数据和劳务派遣服务过程进行数字化管理，通过CRM系统、招聘系统、电子信息采集、电子网签、培训系统、RPA（流程自动化）、考勤与薪酬管理、个税自动计算、专业政策库等技术工具，实现劳务派遣全流程的数字化协同、行业人才库和专业人才池搭建、与客户的服务交互、员工薪资、社会保险（含住房公积金）等信息和政策的快速查询； |
| 1.2服务机构 | | 1.2.1满足相应的资质要求，服务机构取得《人力资源服务许可证》《劳务派遣经营许可证》，实缴注册资本不少于人民币200万元；  1.2.2提供开展劳务派遣服务的固定场所，消防、安全设施齐备，紧急出口畅通、标识明显； |
| 1.2服务人员 | 1.3.1项目经理 | 1.3.1.1配有提供专门服务的工作人员（项目经理），负责确认客户需求、人员招聘、岗位培训、劳动关系管理、协调内部资源、结算和客户维护等；  1.3.1.2服务人员岗位要求：   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 熟悉《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》，《劳务派遣暂行规定》，社会保险、工资支付、工伤保障等相关法律法规；   c.具备良好的项目管理意识和经验；  d.具备良好的沟通协调能力；  e.具备良好的系统操作能力； |
| 1.3.2招聘管理 | 1.3.2.1配有提供专门服务的工作人员（招聘管理），负责招聘被派遣劳动者；  1.3.2.2服务人员岗位要求：   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 熟悉《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》，《劳务派遣暂行规定》等相关法律法规；   c.具备良好的招聘管理经验；  d.具备良好的沟通能力； |
| 1.3.3社会保险、住房公积金管理 | 1.3.3.1配有提供专门服务的工作人员（社会保险及住房公积金管理），负责依据法律法规为被派遣劳动者购买社会保险和住房公积金，并出具相应台账，办理相应险种的政策待遇享受；  1.3.3.2服务人员岗位要求：   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 熟悉社会保险，工伤等相关法律法规； c.熟悉社会保险及住房公积金操作流程； d.具备良好的系统操作能力； |
| 1.3.4财务管理 | 1.3.4.1配有提供专门服务的工作人员（财务管理），负责收支（薪资、社会保险、住房公积金、税务等）、账单、发票管理，利润管理和风险管理；  1.3.4.2服务人员岗位要求；   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 具有专业的财务管理，税务管理知识和经验； c.具备良好的数据处理能力，细心严谨，良好的风险意识； d具备良好的系统操作能力； |
| 2. 服务内容 | 2.1劳务派遣服务 | | 2.1.1人力资源服务机构依法与劳动者签订劳动合同，按照协议将劳动者派至用工单位工作，由用工单位对劳动者的劳动过程进行指挥、监督和管理； |
| 3. 服务合同 | 3.1.1与用工单位签订劳务派遣协议，内容包括但不限于双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理。 | | |
| 4. 服务要求 | 4.1及时性 | | 4.1.1及时与被派遣劳动者签订劳动合同，通过数字化平台建立和处理数据台账，办理社会保险与住房公积金；  4.1.2及时和客户单位核对款项；  4.1.3及时支付被派遣劳动者薪酬；  4.1.4处理被派遣劳动者劳动争议等； |
| 4.2准确性 | | 4.2.1保证数据与收支的准确性； |
| 4.3专业性 | | 4.3.1对被派遣劳动者的劳动关系、劳动争议、相关薪酬绩效的设置和管理体现人力资源管理的专业性； |
| 4.4资金安全 | | 4.4.1资金涉及到客户支付款项，被派遣劳动者薪酬和社会保险等费用的资金建立相应保障制度和管理标准，100%保证资金的安全，并建立相应的应急处理预案； |
| 4.5数据安全 | | 4.5.1通过数字化管理平台管理和保障客户和被派遣劳动者相关资料和数据安全，内容包括但不限于被派遣劳动者档案资料、客户资料、被派遣劳动者薪酬、社会保险和住房公积金动态数据； |
| 5. 服务流程 | 5.1项目评估 | | 5.1.1对客户进行资质查验；  5.1.2提供需求分析和解决方案；  5.1.3制定项目推进计划并提出报价方案； |
| 5.2签订协议 | | 5.2.1与用工单位签订劳务派遣服务协议，内容包括但不限于协议期限、双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理； |
| 5.3确定被派遣劳动者 | | 5.3.1利用数字化平台建立客户档案，并及时更新维护；  5.3.2根据客户需要，通过自有或客户指定渠道进行信息搜寻；  5.3.3根据岗位需要，安排特定的面试流程和审查流程，以及体检和背景调查；  5.3.4与客户及候选人确认并签订正式的录用文件；  5.3.5结合客户需求，根据候选人情况，安排岗前技能和安全生产、管理制度、劳动纪律的培训和培训确认，不符合要求的，及时调整岗位或录用意向； |
| 5.4确认劳动关系及管理 | | 5.4.1与被派遣劳动者签订劳动合同，明确被派遣劳动者的工作岗位、地点、劳动报酬、福利待遇、合同期限等；  5.4.2开展岗前教育，发放员工手册，内容包含：入、离职流程和注意事项，档案资料的提交和管理，工资和福利待遇的相应事项，社会保险报销和住房公积金缴纳提取的相应事项等；  5.4.3收集、留存被派遣劳动者的相关资料，包括但不限于身份证复印件、体检报告、学历学位证书复印件、银行卡社会保险卡复印件、履历、离职证明等；  5.4.4建立劳动者信息档案，应包含姓名、身份证号、年龄、岗位、家庭住址、性别、电话号码、学历、银行账户信息等；  5.4.5建立结算板块与客户进行结算，内容包含劳动者应发薪酬（基本薪酬、岗位津贴、绩效薪酬、补贴、扣减等）、社会保险企业部分（养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）和住房公积金基数和比例、社会保险个人部分（养老保险、医疗保险、失业保险）、住房公积金基数和比例、个人专项附加扣除信息、代扣代缴个人所得税信息、实发薪酬、企业年金、商业保险、残疾人就业保障金、服务费等；  5.4.6数字化系统发起当月账单结算，确认当月员工的动态信息，内容包括在岗信息、增减信息、绩效和扣减情况等；  5.4.7内部审批通过后，及时与客户确认并开具发票，在约定时间节点2日前提醒客户付款，确认回款后进行内部社会保险及住房公积金增减和薪酬发放、个税代扣代缴等操作；  5.4.8按照要求给被派遣劳动者缴纳社会保险和住房公积金，必要时补充购买商业保险并向客户和被派遣劳动者反馈购买信息；  5.4.9及时响应客户和被派遣劳动者社会保险报销的需求，包括回复定点医院、报销流程、退休手续、生育津贴、工伤报销（注意工伤申报和认定申请的时限要求）、失业金领取、住房公积金贷款、社会保障卡、转移合并及购房落户子女教育等相关政策咨询；  5.4.10及时、准确向被派遣劳动者发放相应劳动报酬（不超过约定时间），发放工资条并依法代扣代缴、申报个人所得税； |
| 5.5劳动合同变更 | | 5.5.1在接到被派遣劳动者提出变更或解除劳动合同需求时，应及时作出反馈，同时与客户进行沟通确认是否符合事先约定的变更或解除条件，制定后续处理方案。  5.5.2在约定时间处理好被派遣劳动者离职手续、工作及交接、劳动工具归还、薪酬结算和社会保险等、住房公积金事宜； |
| 6. 服务质量评价与改进 | 6.1服务质量评价 | | 6.1.1就服务内容与方式定期开展自我评价；  6.1.2建立相应客户监督机制，公示公告客户和被派遣劳动者，定期进行满意度调查； |
| 6.2服务质量改进 | | 6.2.1及时、妥善处理客户或被派遣劳动者投诉，不断改进服务专业度和质量； |

* + 1. 数字化人事事务外包-招聘流程外包（RPO）服务通用要求

数字化人事事务外包-招聘流程外包（RPO）服务通用要求见表6。

表 6 数字化人事事务外包-招聘流程外包（RPO）服务通用要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **内容** | **要求** |
| 1. 服务资质和要求 | 1.1数字化服务要求 | 1.1.1 有先进的集合5G、移动互联网、AI、云计算及大数据等先进互联网技术的数字化管理平台工具，对客户数据、人才数据和招聘流程外包过程进行数字化管理，通过CRM管理、OCR识别技术、IM即时通讯和AI面试等技术工具，搭建专属人才库，扩大人才寻访来源、提升人才体验、增强客户对项目的进程管理和内部的项目交付协同； |
| 1.2服务机构 | 1.2.1满足相应的资质要求，服务机构取得《人力资源服务许可证》，涉及经营电信业务的，还应依法取得电信业务经营许可证；  1.2.2有开展招聘服务必备的信息登记、查询、发布等设备设施，提供开展招聘服务的场所，消防、安全设施齐备，紧急出口畅通、标识明显； |
| 1.3服务人员 | 1.3.1配有提供专门服务的工作人员（招聘顾问），评估招聘项目及交付能力，推动招聘流程外包项目的实际交付，对招聘交付结果负责；  1.3.2服务人员岗位要求:   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 熟悉招聘流程和特定行业招聘渠道；   c. 具备良好的沟通能力，组织协调能力，能与候选人及客户进行充分及良好的沟通，建立并维护人才库； |
| 2. 服务内容 | 2.1人事事务外包-招聘流程外包（RPO）服务 | 2.1.1根据客户委托，以招聘结果为标的，承担客户招聘工作相关流程的全部或部分，例如候选人寻访、面试评估和入职流程跟进等； |
| 3. 服务合同 | 3.1合同内容 | 3.1.1与客户签订招聘流程外包协议，内容包括但不限于协议期限、双方的权利与义务、服务内容、试用期（保证期）、服务期限、服务费用和支付方式、违约责任等； |
| 4. 服务要求 | 4.1及时性 | 4.1.1客户提出明确服务要求后的24小时内及时响应客户需求，通过平台数据库，评估项目交付时间，扩大候选人来源渠道，提高交付效率； |
| 4.2 真实性 | 4.2.1建立求职招聘信息核查机制，履行核查义务，保证信息收集、发布的合法、真实、有效性、及时性； |
| 4.3服务态度 | 4.3.1有良好的服务意识，沟通协调能力、耐心细致； |
| 5. 服务流程 | 5.1签订协议 | 5.1.1根据客户委托需求和自身交付能力评估合作事宜，签订委托协议； |
| 5.2需求确认 | 5.2.1与客户沟通确认需求对象及人数、岗位类别、职位等级、劳动报酬、绩效管理、福利保障、职位职责和胜任力条件等；  5.2.2遵守国家相关法律法规，确认招聘符合客户合理的经营需求；  5.2.3根据职位特点撰写招聘简章，内容应符合《网络招聘服务管理规定》及劳动法、劳动合同法的相关要求和规范，避免出现歧视性内容等； |
| 5.3人才寻访 | 5.3.1安排相应人员组织招聘项目实施，按照时间节点把控招聘进度；  5.3.2根据岗位特点选择合适高效的寻访渠道，包括但不限于网络渠道、自有人才库和招聘系统、线下招聘会、校园招聘、短视频招聘、下游渠道等；  5.3.3与候选人沟通，根据面试安排协调相应事宜，提供必要辅导和协助； |
| 5.4协助面试 | 5.4.1根据岗位需求，协调安排相应面试方法，流程和测评工具；  5.4.2准备相应工具和材料，推进面试过程，输出面试结果并反馈；  5.4.3根据面试情况，和客户及候选人沟通面试情况及后续安排； |
| 5.5沟通入职 | 5.5.1与客户确认通过面试的候选人名单；  5.5.2与候选人确认面试情况和入职意向；  5.5.3与双方书面确认入职时间、地点、岗位、薪酬福利、入职所需资料和流程等； |
| 5.6体检背调 | 5.6.1根据岗位要求，按照相应流程，安排相应的入职体检和背景调查，体检和调查的流程应符合相应法律法规的规范要求；  5.6.2体检结果和背景调查结果，应按要求保留纸质材料； |
| 5.7 入职及项目总结 | 5.7.1跟进候选人的入职流程，根据与客户约定，跟踪候选人入职后情况； |
| 6. 服务质量评价与改进 | 6.1服务质量评价 | 6.1.1就服务内容与方式定期开展自我评价；  6.1.2建立相应客户监督机制，公示告知客户和应聘者，定期进行满意度调查； |
| 6.2服务质量改进 | 6.2.1及时、妥善处理客户或应聘者投诉，不断改进服务专业度和质量； |

* + 1. 数字化人事事务外包-社会保险（含住房公积金）服务通用要求

数字化人事事务外包-社会保险（含住房公积金）服务通用要求见表7。

表 7 数字化人事事务外包-社会保险（含住房公积金）服务通用要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **内容** | | **要求** |
| 1. 服务资质和要求 | 1.1数字化服务要求 | | 1.1.1有先进的集合5G、移动互联网、AI、云计算及大数据等先进互联网技术的数字化管理平台工具，对客户数据、人才数据和人事事务外包-服务社会保险（含住房公积金）服务过程进行数字化管理，通过CRM管理、RPA流程自动化、政策库等工具技术，实现人事事务外包-服务社会保险（含住房公积金）服务全流程的数字化协同、与客户的服务交互、社会保险（含住房公积金）信息和政策快速查询等； |
| 1.2服务机构 | | 1.2.1满足相应的资质要求，服务机构取得《人力资源服务许可证》；  1.2.2有开展人事事务外包-社会保险（含住房公积金）服务的场所和设施； |
| 1.3服务人员 | 1.3.1项目经理 | 1.3.1.1配有提供专门服务的工作人员（项目经理），负责对接客户社会保险及住房公积金账户管理、缴纳、报销等沟通协调及安排服务结算和客户维护等；  1.3.1.2服务人员岗位要求：   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 熟悉社会保险，工伤等相关法律法规及流程规范；   c.具备良好的项目管理意识和经验；  d.具备良好的沟通协调能力;  e.具备良好的系统操作能力； | |
| 1.3.2社会保险、住房公积金管理 | 1.3.2.1配有提供专门服务的工作人员（社会保险管理），负责依法按时按标准操作社会保险账户管理、社会保险和住房公积金的缴纳、反馈，并出具相应台账，办理相应险种的政策待遇享受；  1.3.2.2服务人员岗位要求：   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 熟悉社会保险、工伤等相关法律法规；   c.熟悉社会保险及住房公积金缴纳、待遇享受等操作流程；  d.具备良好的系统操作能力； | |
| 1.3.3财务管理 | 1.3.3.1配有提供专门服务的工作人员（财务管理），负责管理收支、相应账单、发票，利润管理和风险管理等工作；  1.3.3.2服务人员岗位要求：   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 拥有专业的财务管理知识和经验；   c.具备良好的数据处理能力，细心严谨，良好的风险意识；  d.具备良好的系统操作能力； | |
| 2. 服务内容 | 2.1人事事务外包-社会保险（含住房公积金）服务 | | 2.1.1根据协议，接受客户委托，在一定期限内为其员工代办社会保险和住房公积金及相关事务； | |
| 3. 服务合同 | 3.1合同内容 | | 3.1.1与客户签订服务协议，内容包括但不限于双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理； | |
| 4. 服务要求 | 4.1及时性 | | 4.1.1及时与客户确认需求，通过数字化平台建立和处理数据台账，办理社会保险与住房公积金；  4.1.2及时和客户核对款项，办理相关报销工作，注意工伤处理的及时性； | |
| 4.2准确性 | | 4.2.1保证数据与支出的准确性，例如与客户的款项制作、核对，社会保险与住房公积金的缴纳等；  4.2.2 利用数字化手段，实现末端缴纳数据的验真； | |
| 4.3专业性 | | 4.3.1在服务的流程、报销，政策咨询服务等方面体现人力资源管理的专业性； | |
| 4.4资金安全 | | 4.4.1对涉及到客户支付款项，社会保险等费用的资金建立相应保障制度和管理标准，100%保证资金的安全，并建立相应的应急处理预案； | |
| 4.5数据安全 | | 4.5.1通过数字化管理平台管理、保障客户相关资料和数据安全，内容包括但不限于客户资料、社会保险和住房公积金动态数据； | |
| 4.6服务态度 | | 4.6.1良好的服务意识和态度，与客户协调时细致、耐心、专业； | |
| 4.7责任承担 | | 4.7.1因服务机构导致客户和人员资料丢失，社会保险及住房公积金未及时缴纳导致的人员权益损害，服务机构应承担相应损失； | |
| 5. 服务流程 | 5.1签订协议 | | 5.1.1明确客户服务的流程、地区、人数和基数比例、购买时间等信息，如实告知双方的需求、交付能力和风险责任；  5.1.2与客户签订服务协议，内容包括但不限于协议期限、双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理。 | |
| 5.2结算确认 | | 5.2.1项目管理者接收客户需求，利用数字化平台建立客户档案，并及时更新维护，社会保险及住房公积金账户管理；；  5.2.2确认人员的信息，包括姓名、身份证号、年龄、岗位/工种、家庭住址、性别、电话号码等；  5.2.3与客户确认结算模版，包括社会保险住房公积金企业部分的基数和比例、个人部分的基数和比例、商业保险费用、残疾人就业保障金、服务费等；  5.2.4确认当月社会保险和住房公积金的动态信息，包括人员增减信息，当月基数和比例等；  5.2.5确认结算流程和方法符合双方约定，及时有效可追溯，利用数字化平台确认提升效率和准确性；  5.2.6通过数字化系统发起当月账单结算、内部审批及客户确认、开具发票，在约定时间节点前2个工作日提醒打款，确认回款后发起内部社会保险及住房公积金增减操作； | |
| 5.3实缴操作 | | 5.3.1按照要求，在地方人力资源与社会保障局和住房公积金管理中心，按社会保险经办部门要求及时、按标准给人员缴纳社会保险和住房公积金；  5.3.2向客户及时与人员反馈社会保险和住房公积金的购买信息，回复咨询； | |
| 5.4服务咨询 | | 5.4.1及时响应客户和人员社会保险报销的需求，包括定点医院、报销流程、退休手续、生育津贴、工伤报销（注意工伤申报和认定申请的时限要求）、失业金领取、住房公积金贷款、社会保障卡、补缴、转移合并，及购房落户子女教育等相关政策咨询；  5.4.2开具和提供相关证明资料；  5.4.3 利用技术手段沉淀数字资产，提供全国社保（公积金）政策咨询解读； | |
| 6. 服务质量评价与改进 | 6.1服务质量评价 | | 6.1.1建立健全自我检查制度和标准，建立相应的平台安全管理方案和流程，定期进行检查，就服务内容与方式定期开展自我评价；  6.1.2建立相应客户监督机制，定期进行满意度调查； | |
| 6.2服务质量改进 | | 6.2.1及时、妥善处理客户投诉，不断改进服务专业度和质量； | |

* + 1. 数字化人事事务外包-薪酬服务通用要求

数字化人事事务外包-薪酬服务通用要求见表8。

表 8 数字化人事事务外包-薪酬服务通用要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **内容** | | **要求** |
| 1. 服务资质和要求 | 1.1数字化服务要求 | | 1.1.1有先进的集合5G、移动互联网、AI、云计算及大数据等先进互联网技术的数字化管理平台工具，对客户数据、人才数据和人事事务外包-薪酬服务过程进行数字化管理，通过CRM管理、考勤与薪酬管理、个税自动计算、工资在线支付等工具技术，实现人事事务外包-薪酬服务全流程的数字化协同、与客户的服务交互、薪资信息快速查询等； |
| 1.2服务机构 | | 1.2.1满足相应的资质要求，服务机构取得《人力资源服务许可证》；  1.2.2提供开展人事事务外包-薪酬服务的经营场所和设施；  1.2.3有独立的服务操作与结算系统。 |
| 1.3服务人员 | 1.3.1项目管理 | 1.3.1.1配有提供专门服务的工作人员（项目管理），负责对接客户需求、沟通协调及安排、服务结算和客户维护等；  1.3.1.2服务人员岗位要求：   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 熟悉劳动合同法，社会保险，工资支付等相关法律法规；   c.具备良好的项目管理意识和经验；  d.具备良好的沟通协调能力;  e.具备良好的系统操作能力； |
| 1.3.2财务管理 | 1.3.2.1配有提供专门服务的工作人员（财务管理），负责根据项目需要管理收支、相应账单及发票，利润管理和风险管理咨询服务的调研、访谈、分析、咨询方案输出和辅导执行等工作；  1.3.2.2服务人员岗位要求：   1. 大学专科（含高职、技工院校）及以上学历； 2. 拥有专业的财务管理，税务管理知识和经验；   c.具备良好的数据处理能力，细心严谨，良好的风险意识；  d.具备良好的系统操作能力； |
| 1.3.3 薪酬管理 | 1.3.3.1 配有提供专门服务的工作人员（薪酬管理），协助客户及时收集整理薪资相关的数据信息，核对、确认数据；根据所负责客户的薪资计算规则，及时准确完成薪资计算和工资发放，输出各类工资报告，完成个税申报工作；及时解答客户对薪资计算、政策咨询方面的问题；编制和优化薪资操作流程和操作指南；  1.3.3.2 服务人员岗位要求：  a.人力资源、财务、统计相关专业，大学专科（含高职、技工院校）及以上学历；  b.熟悉薪酬管理基本流程及国家相关法律法规政策；   1. 熟悉工资核算、个税计算及申报操作； 2. 熟知办公软件，精通Excel应用，擅长运用Excel进行数据分析核对； 3. 具有较好的沟通协调能力和较强的客户服务意识； |
| 2. 服务内容 | 2.1开展人事事务外包薪酬服务 | | 2.1.1根据协议，接受客户委托，管理客户部分或全部内部薪酬工作。 |
| 3. 服务合同 | 3.1合同内容 | | 3.1.1与客户签订服务协议，内容包括但不限于协议期限、双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理。 |
| 4. 服务要求 | 4.1及时性 | | 4.1.1及时与客户确认薪酬支付人数、人员基本信息、应发薪资、社会保险公积金、个人专项附加扣除等信息；  4.1.2通过数字化平台及时出具账单，到款后2个工作日内完成发放薪资，并及时将发放情况与客户及人员确认； |
| 4.2准确性 | | 4.2.1保证数据与支出的准确性，例如与客户的工资账单制作、核对等； |
| 4.3专业性 | | 4.3.1在薪酬服务相关的工资支付相关法律法规，个人综合所得等税务知识，体现人力资源管理的专业性； |
| 4.4资金安全 | | 4.4.1对涉及到客户支付款项和资支付款项的资金建立相应保障制度和管理标准，100%保证资金的安全，并建立相应的应急处理预案； |
| 4.5数据安全 | | 4.5.1通过数字化管理平台管理、保障客户相关资料和数据安全，内容包括但不限于客户资料、薪酬发放台账； |
| 4.6服务态度 | | 4.6.1良好的服务意识和态度，与客户协调时细致、耐心、专业； |
| 4.7责任承担 | | 4.7.1因服务机构导致客户和人员的资料丢失，薪酬发放错误、不及时导致的人员权益损害，服务机构应承担相应损失； |
| 5. 服务流程 | 5.1签订协议 | | 5.1.1根据客户的咨询，了解客户的基本需求，与客户签订服务协议，针对涉及相关税务和工资发放的法律法规给予充分公告和提示； |
| 5.2结算确认 | | 5.2.1利用数字化平台建立客户档案，并及时更新维护；  5.2.2确认人员的信息，包括姓名、身份证号、年龄、岗位/工种、银行账户信息、家庭住址、性别、电话号码等；  5.2.3与客户确认结算模版，含人员应发薪酬（基本薪酬+岗位津贴+绩效薪酬+补贴+扣减等）、个人专项附加扣除信息、代扣代缴个人所得税信息、实发薪酬、企业年金、残疾人就业保障金、服务费等内容；  5.2.4确认结算流程和方法符合双方约定，及时有效可追溯，利用数字化平台确认提升效率和准确性； |
| 5.3薪酬发放 | | 5.3.1通过数字化系统发起当月账单结算，确认当月人员的动态信息，包括在岗信息、增减信息、绩效和扣减情况等，内部审批后通过约定的形式及时与客户确认，开具发票，在约定时间节点前2个工作日提醒打款，确认回款后发起内部薪酬发放的实际操作 ；  5.3.2根据薪酬发放情况，及时申报代理所得税； |
| 5.4反馈咨询 | | 5.4.1向客户和人员反馈薪酬发放、所得税申报情况，回复咨询；  5.4.2开具和提供相关证明资料； |
| 6. 服务质量评价与改进 | 6.1服务质量评价 | | 6.1.1建立健全自我检查制度和标准，建立相应的平台安全管理方案和流程，定期进行检查，就服务内容与方式定期开展自我评价；  6.1.2建立相应客户监督机制，定期进行满意度调查； |
| 6.2服务质量改进 | | 6.2.1及时、妥善处理客户或受测者投诉，不断改进服务专业度和质量； |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_