

ICS 03.100.30
A 02
备案号: 44423—2015

DB31

上海市地方标准

DB31/T 657—2012

高级人才寻访服务质量与评价要求

Quality requirement for executive search and evaluation services

2012-10-23 发布

2013-02-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海人才服务行业协会提出。

本标准起草单位：上海人才服务行业协会、上海广才经理人才有限公司。

本标准参与起草单位：上海东浩人力资源有限公司、中智上海经济技术合作公司、上海市经营者服务有限公司、上海市浦东新区人才交流中心、上海申才择业信息中心、任仕达(中国)。

本标准主要起草人：朱庆阳、肖建安。

本标准参与起草人：吴艺、孙常麟、薛国华、陈绍璋、徐罡、王桂生。

高级人才寻访服务质量与评价要求

1 范围

本标准规定了高级人才寻访服务单位基本条件、服务要求、服务基本流程、服务档案、服务质量评价等要求。

本标准适用于上海行政区域内从事高级人才寻访服务的单位。

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 25124 高级人才寻访服务规范

3 服务单位基本条件

3.1 基本要求

- 3.1.1 按照 GB/T 25124 的规定,获得《人力资源服务许可证》。
- 3.1.2 通过工商行政管理部门审核批准成立。
- 3.1.3 配置安全、独立、辅助高级人才寻访服务运营的计算机管理系统。

3.2 服务范围

- 3.2.1 企业人力资源战略咨询,企业招聘方案咨询。
- 3.2.2 高级人才寻访、配置的相关咨询。
- 3.2.3 开展高级人才寻访、甄选、评估。
- 3.2.4 高级人才薪酬、福利方案的咨询。
- 3.2.5 相关人力资源和社会保障政策法规咨询。
- 3.2.6 其他相关的人力资源服务。

3.3 服务环境

- 3.3.1 在服务场所的醒目位置放置营业执照、人力资源服务许可证。
- 3.3.2 明示相关的规章制度和岗位职责。
- 3.3.3 明示经工商注册的单位名称和单位标识。
- 3.3.4 有符合开业要求的安全防护、防盗、消防设施。
- 3.3.5 至少有 1 处专用的文档资料储藏室或储藏设备。
- 3.3.6 办公设施整洁有序、工作环境保持卫生、美观。

3.4 管理要求

- 3.4.1 经营期间应按规定通过相关部门的核查。
- 3.4.2 具备开展高级人才寻访服务的法律、法规、行业规范性文件等资料。

- 3.4.3 制定开展高级人才寻访服务的流程等制度,明确各个业务流程或服务项目中的责任人。
- 3.4.4 建立记录各类运营活动的档案及保存制度。
- 3.4.5 配有相应的安全、保护、保密制度和措施。
- 3.4.6 具有健全有效的法律、财务风险防范机制。

4 服务要求

4.1 遵纪守法

- 4.1.1 遵守《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规,依法经营企业、发展企业、维护自身的合法利益。
- 4.1.2 遵守行业主管部门的有关规定,积极维护市场管理秩序。
- 4.1.3 遵守人才服务行业相关要求。

4.2 诚信经营

- 4.2.1 企业宣传活动做到项目真实,内容真实。
- 4.2.2 坚持双向保密的原则。对高级人才信息及客户要求的其他相关信息予以严格保密。
- 4.2.3 向被推荐对象提供真实的企业信息、客观真实地介绍企业情况。
- 4.2.4 向客户提供真实的个人信息。
- 4.2.5 认真履行对企业和个人作出的承诺。

4.3 规范服务

- 4.3.1 参照行业规范,制定本单位服务规范、服务流程、服务标准。
- 4.3.2 结合服务需求,做好员工培训工作。
- 4.3.3 认真执行规范制度,做好监督检查和考核工作。

4.4 有序竞争

- 4.4.1 提倡规范、有序、合理的市场竞争。
- 4.4.2 不得以过度压价、提供虚假信息等行为妨碍有序竞争。
- 4.4.3 不得故意损害、贬低业内其他企业的形象、商誉。

5 服务流程

5.1 项目确定

- 5.1.1 客户根据自身的需要,与高级人才寻访服务单位咨询人员充分沟通、洽谈,在双方谈判达成一致的基础上,确定业务意向。
- 5.1.2 对需要招投标的项目,应按照有关法律法规,公开、公平、公正地开展相关工作。

5.2 签订合同

- 5.2.1 双方当事人应在充分协商一致的基础上签订相关合同。
- 5.2.2 签订合同,双方须提供营业执照复印件、组织机构代码证,或合法的单位注册文件、经办人有效证件等材料。
- 5.2.3 合同签订后,应收取预付金。

5.3 管理咨询

- 5.3.1 了解客户企业性质、规模、发展战略、管理水平、经营状况等情况。
- 5.3.2 了解客户的真实需求,明确招聘岗位的标准和要求,提供相应的专业咨询。
- 5.3.3 向客户提供咨询意见、报告或招聘岗位条件确认书、项目解决方案等。

5.4 人才寻觅

利用网络资源、数据库、咨询顾问等渠道,制定合适的搜寻方案,有效执行搜寻方案。

5.5 甄选和评估候选人

- 5.5.1 候选人应该提供身份证、学历证书、与任职资格相关的技能证书、健康状况证明、工作履历等真实有效的材料。
- 5.5.2 根据招聘岗位的标准和要求,本着人岗匹配的原则,通过简历筛选、面试、专业测评等方式对候选人任职能力等进行甄选和评估。

5.6 候选人推荐报告

- 5.6.1 经过筛选和评估,确认合适的候选人,向客户提供候选人推荐报告。
- 5.6.2 推荐报告包括候选人基本情况、个人经历、能力特点、工作业绩和综合评估意见等,并附学历等相关证明材料。

5.7 面试候选人

- 5.7.1 高级人才寻访服务单位和客户对候选人进行面对面的观察、交流了解候选人的知识、技能、能力和个性等情况。
- 5.7.2 向候选人说明岗位的职责和要求、企业的现状和未来的发展情况。

5.8 薪酬谈判和协调

- 5.8.1 帮助客户和候选人了解薪酬福利待遇的市场价格,协助确定合理的薪酬福利方案。
- 5.8.2 根据高级人才的特点,建议客户制定或调整个性化的薪酬与福利待遇。
- 5.8.3 帮助协调薪酬福利方案,维护和平衡双方的利益。

5.9 背景调查

高级人才寻访服务单位通过合法的途径和方式,对候选人提交的个人信息材料进行核实。

5.10 候选人录用和费用结算

- 5.10.1 经客户和候选人双方正式确定后,办理录用等相关人事手续。
- 5.10.2 客户按照合同要求与高级人才寻访服务单位结算费用,收取合同规定的服务费。

5.11 后续服务

候选人正式聘用后,高级人才寻访服务单位应做好适应期辅导工作,了解客户对候选人的评价,以及本次高级人才寻访服务的意见和建议,对项目执行情况进行综合评价。

6 服务档案

高级人才寻访服务单位在提供服务过程中,应按高级人才寻访咨询服务流程(见附录 A)做好各项

工作,并将主要节点的工作记录整理归档,记录应包括(但不限于):

- a) 客户的资质证明资料;
- b) 双方签订的《委托招聘协议》(参见附录 B);
- c) 候选人搜寻记录;
- d) 人才推荐报告和评价资料(包括候选人身份证、学历证书、与任职资格相关的技能证书等材料);
- e) 候选人面试记录;
- f) 客户满意程度调查表。

7 服务质量评价

7.1 服务质量评价分类

服务质量评价主要分为内部评价、客户满意度评价和资质等级评定。

7.2 内部评价及整改

7.2.1 内部评价

高级人才寻访服务企业内部评价主要包含(但不限于)以下方面:

- a) 单位管理人员自评;
- b) 负责人召集相关人员进行自查,并做出年度评价。

7.2.2 整改

对存在的不足,提出整改措施并加以实施。

7.3 客户满意度评价

7.3.1 发放《客户满意程度调查表》,并收集汇总评价结果。

7.3.2 通过座谈会、网络、电话等形式实时听取意见和建议。

7.4 资质等级评价

资质等级评价可采取以下评价方法:

- a) 对被考评的单位进行资料审查;
- b) 进行实地考察;
- c) 结合实地考察、内部评价结果、客户评价结果进行综合评价,做出资质等级评价的结论。

附录 A
(规范性附录)
高级人才寻访服务流程

高级人才寻访服务流程见图 A.1。

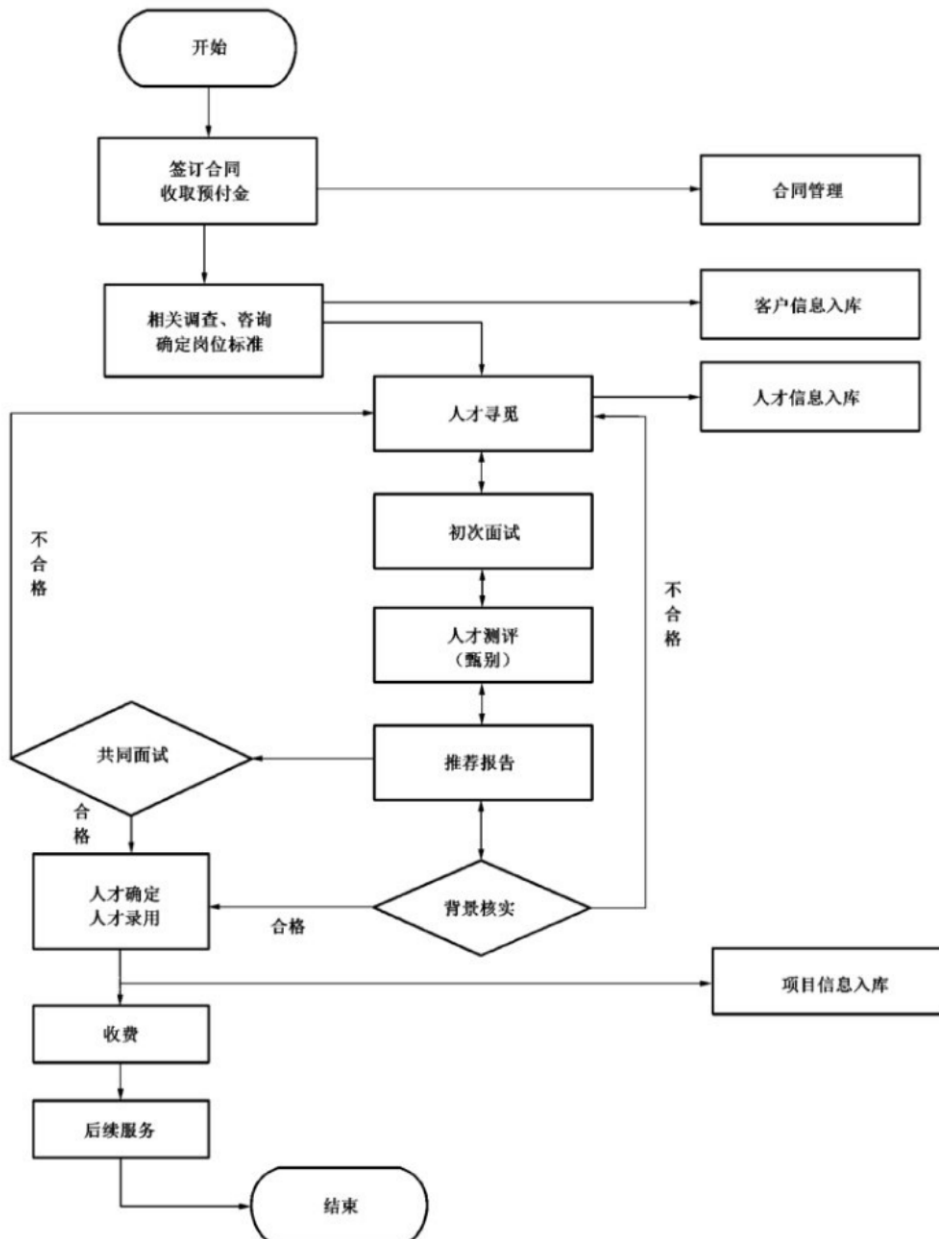


图 A.1 高级人才寻访服务流程

附 录 B
(资料性附录)
委托招聘协议

《委托招聘协议》

(委 托 方)甲 方:

(提供服务方)乙 方:

兹有甲方和乙方,本着公平、公正的原则,根据我国《民法通则》《中华人民共和国合同法》《上海市人才交流条例》及有关法律,经甲、乙双方协商达成以下协议:

一、委托招聘内容

甲方委托乙方招募_____等____个岗位,共____名。

二、双方应承担的义务

(一) 甲方

1. 甲方应向乙方提交营业执照复印件,并真实地提供企业的经济性质、经营范围、注册资金、规模大小、发展前景及资质情况,以便乙方正确理解委托招聘岗位的要求和客观负责地向候选人介绍招聘方的情况。

2. 甲方对乙方寻访的对象情况,应予以保密,不得在录用前对被寻访人进行调查。

3. 每次有招聘需求时,甲方应向乙方发送一份以书面形式(传真、纸质信件、电子邮件等)的《招聘职位说明书》,内容包括:职位描述、任职资格要求、职位年薪、招聘人数和招聘时限等。

4. 甲方在收到乙方提交的候选人资料和评估报告后,如有符合招聘条件的候选人,应在____个工作日内确定候选人面试时间。

5. 甲方应在每位候选人面试后,____个工作日内向乙方提供面试反馈意见,避免因时间延误给双方工作及候选人带来的不利。

6. 甲方若对参加面试候选人不满意,应在反馈意见时说明原因,以便乙方重新搜寻合适的人选,同时也便于通知落选人员。

7. 甲方在确认录用乙方寻访的候选人后应在____个工作日内发正式录用函(通知书)给乙方,以便乙方及时通知候选人做上岗准备。

(二) 乙方

1. 乙方根据甲方的要求寻访合适人选,首次寻访人选应在本协议生效后的____日内完成。

2. 乙方向甲方寻访人选时,应对候选人的工作能力、工作业绩进行查证,写出寻访报告,力求客观、全面地向甲方介绍候选人的情况。

3. 乙方在征得甲方和候选人同意后,组织双方面试。面试的内容与甲方协商后予以安排。面试后,若甲方认为候选人不合适,则由乙方在____日内重新提供合适人选。

4. 乙方在甲方确认录用人选后,可协助甲方与被录用者签订聘用合同和确定试用期(试用期一般为三个月),并协助甲方办理被录用者的有关调动及人事管理手续。

5. 乙方应对甲方提供的任何商业、技术资料及有关信息进行保密。

6. 乙方应当将候选人提供的信息完整、客观地传递给甲方,以便甲方做出正确的聘用决定(可选)。

7. 乙方应当对候选人提供的信息进行核实,确保相关信息的真实、客观,以便甲方做出正确的聘用决定(可选)。

三、费用及付款方式

1. 甲方按候选人岗位税前年总收入的____向乙方支付委托招聘服务费(人民币)。成功一个支付一个。全年税前收入根据甲方提供的聘用条件确定,如难以确定的则以被寻访录用者13个月月薪作为计算基准(注:年薪包括基本工资、津贴、奖金、基本业绩提成等在内的全年税前现金收入;若涉及期权、股权等非现金收入的由双方另行约定)。

2. 具体支付办法为:

- 1) 本协议签订之日,支付预付金(大写)人民币____元整(全部委托招聘服务费的10%~30%);
- 2) 甲方确定候选人,录用上岗后____日内向乙方支付扣除预付金之后该岗位全部委托招聘服务费。

四、违约责任

1. 双方以“公平、公正、守信、诚意”为原则,共同遵守和实施以上招聘事宜。未经乙方同意,甲方不得私下与被寻访人联系或达成有损乙方利益的约定。一旦发现作违约处理,乙方有权中止履约,已收的全部费用不予退还。

2. 乙方若未能在约定的期限内向甲方寻访人选,甲方可要求解除本协议。

3. 乙方承诺已成功推荐给甲方上岗的人选,在甲方录用期间乙方不得再向其他公司推荐,否则乙方将全额退还服务费给甲方。

4. 甲方在试用期内发现被录用者不能胜任工作而辞退,或该候选人自行离岗的,乙方有义务无偿再为甲方重新寻访二次合适的人选(每次1~2名);试用期内,如因甲方更改原承诺的待遇和职位,导致被寻访者离岗,乙方不承担重新寻访的责任,并不退还已收费用。甲方若因组织调整取消此职位,将已支付的服务费转为其他职位招聘费用,如再寻访的人选其工资高于前者,则甲方须按后者工资标准支付服务费差额,低于则将差额转为其他待招聘职位的费用。

5. 如甲方违反本合同的规定,将乙方寻访人员的资料用于自己招聘内部员工之外的任何目的,包括向任何第三方透露、转让、出售这些个人信息,由此造成甲方、乙方或被寻访人员的任何纠纷,均由甲方承担法律责任。

6. 甲方保证对乙方所提供的应聘候选人不得擅自录用,如果甲方不通过乙方擅自录用了乙方曾提供的候选人,乙方有权向甲方收取该职位的全部委托招聘服务费。

五、附则

1. 本协议经双方签署,一年内有效。

2. 合同双方均有权提前三十天,以书面通知对方后终止本合同,但如果乙方已向客户方提供了本合同所述的服务,则客户方应支付乙方本合同规定的相应费用。

3. 合同双方就本合同或本合同项下条款的解释、未尽事宜之处或履行发生争议时,应协商解决。协商不成,任何一方均可向乙方所在地人民法院提起诉讼。

4. 本协议一式二份,双方各执一份。

六、合同的生效和期限

本合同自甲乙双方授权代表签字并加盖单位公章之日起正式生效,有效期自____年____月____日始至____年____月____日止。

七、补充条款

经甲乙双方协商一致,在不违反有关法律、法规的前提下,订立的补充条款为本合同不可分割的一

部分,本合同补充条款与正文条款不一致的,以补充条款为准。

补充条款

(粘贴线)

(骑缝章加盖处)

根据本合同第七条的规定,经双方平等协商一致,达成如下补充条款:

单位名称:

(盖章)

授权代表签字:_____

姓 名:_____

日 期:_____

单位名称:

(盖章)

授权代表签字:_____

姓 名:_____

日 期:_____

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国合同法》
 - [2] 《中华人民共和国劳动合同法》
 - [3] 《中华人民共和国招标投标法》
 - [4] 《上海市人才流动条例》
-

上海市地方标准
高级人才寻访服务质量与评价要求
DB31/T 657—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 20 千字
2016年4月第一版 2016年4月第一次印刷

*

书号: 155066·5-0206 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



DB31/T 657—2012