|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080.20  |
| CCS  | A 12 |

|  |
| --- |
|  34 |

安徽省地方标准

DB 34/T XXXX—XXXX

人力资源服务机构 从业人员职业规范

Specification of practitioner for human resource service organization

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

安徽省市场监督管理局  发布

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。

本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不应承担识别这些专利的责任。

本文件由安徽省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

人力资源服务机构 从业人员职业规范

* 1. 范围

本文件规定了人力资源服务机构从业人员的术语和定义、职业分类、基本要求、职业要求和评价与改进。

本文件适用于安徽省内从事人力资源服务的人员。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

从业人员 practitioner

在人力资源服务机构内工作，取得工资或其他形式的劳动报酬的工作人员。

职业规范 professional specification

在职业活动中处理各种关系、矛盾行为的准则，必须遵守的与业务经营有关的法律规定和服务规范。

* 1. 职业分类

人力资源服务机构从业人员职业分类见表1。

表1 人力资源服务机构从业人员职业分类

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 职业 |
| 1 | 招聘服务从业人员 |
| 2 | 高校毕业生就业指导服务从业人员 |
| 3 | 人力资源管理咨询服务从业人员 |
| 4 | 人才测评服务从业人员 |
| 5 | 人力资源培训服务从业人员 |
| 6 | 人力资源外包服务从业人员 |
| 7 | 劳务派遣服务从业人员 |
| 8 | 高级人才寻访服务从业人员 |
| 9 | 人力资源网站服务从业人员 |
| 10 | 流动人员人事档案管理服务从业人员 |

* 1. 基本要求
		1. 遵守国家相关法律法规和行业规范管理规定。

遵守行业职业道德和本机构的规章制度。

具有保密意识，遵守保密要求。

具有良好的个人素养，具有主动服务意识和责任心。

具备与岗位要求相关的职业知识，熟悉工作流程，业务技能熟练。

仪容仪表端庄，着装整齐，文明礼貌、举止大方，使用规范语言提供服务。

能熟练操作办公自动化软件。

* 1. 职业要求
		1. 招聘服务从业人员

在人力资源服务机构中，为达到人职匹配为目的，根据用人单位、求职者的招聘、求职登记信息，提供日常推荐服务的工作人员，以及在约定的时间和场地，从事组织用人单位和求职者进行洽谈、双向选择的人力资源招聘活动的工作人员。

从业人员从事招聘服务应达到以下职业要求：

——应具有从事招聘服务的相关专业知识和技能；

——具备良好的沟通表达能力和较强的学习能力；

——具备较强的组织协调和沟通能力，具有较强的安全意识和应急能力；

——具备较强的观察能力，能在较短的时间内了解应聘者的才能和性格等方面；

——主动热情、耐心细致，遵循公平、公正、公开、自愿、协商的原则，提供公平服务。

* + 1. 高校毕业生就业指导服务从业人员

为帮助高校毕业生形成正确的就业创业观念，提升就业创业能力，促进就业创业，在人力资源服务机构中开展咨询、辅导和培训活动的工作人员。

从业人员从事高校毕业生就业指导服务应达到以下职业要求：

——熟悉人力资源和社会保障、高校毕业生就业创业相关法律、法规和政策；

——具备人力资源管理和心理学等相关专业知识；

——具备一定人力资源工作经历；

——具备较好的语言表达能力和沟通协调能力；

——主动热情、耐心细致，遵循公平、公正、公开、自愿、协商的原则，提供公平服务。

* + 1. 人力资源管理咨询服务从业人员

在人力资源服务机构中，根据客户要求及其组织目标，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工作人员。

从业人员从事管理咨询服务应达到以下职业要求：

——具备人力资源管理、经营管理和相关行业知识；

——具备良好的沟通能力和统计分析能力；

——具备较强的分析问题、解决问题的能力和学习能力；

——具备客户服务意识和良好的职业道德素养；

——具备较强的文案写作能力。

* + 1. 人才测评服务从业人员

综合运用定量与定性的方法，在人力资源服务机构中从事对受测者的知识、能力、职业倾向和心理素质等进行测量和评价活动的工作人员。

从业人员从事素质测评服务应达到以下职业要求：

——持有人力资源相关资格证书；

——了解和掌握心理学、管理学及人力资源管理相关专业知识；

——具备应用人才测评工具和方法的专业技能；

——具备良好的沟通、观察、分析判断等能力；

——切实维护受测者的合法权益，遵守保密约定。

* + 1. 人力资源培训服务从业人员

为满足或提高培训对象在工作中需要的能力和素质，在人力资源服务机构中从事为客户提供培养和训练过程的工作人员。

从业人员从事培训服务应达到以下职业要求：

——具备较强的培训服务专业知识和岗位能力；

——熟悉培训项目流程；

——具备良好的组织、管理、沟通与协调能力；

——具备较强的责任心。

* + 1. 人力资源外包服务从业人员

按照客户委托要求,在人力资源服务机构内从事为客户提供人力资源管理、开发﹑配置及相关专业服务活动的工作人员。

从业人员从事人力资源外包服务应达到以下职业要求：

——具备从事人力资源外包服务的专业知识和技能；

——熟悉人力资源和社会保障等方面的政策法规；

——具备良好的沟通能力和较强的学习能力；

——具备较强的办公软件操作能力；

——具备客户服务意识和良好的职业道德素养。

* + 1. 劳务派遣服务从业人员

从事由人力资源服务机构依法与劳动者签订劳动合同并按照协议将劳动者派遣至用工单位工作的用工形式的工作人员。

从业人员从事劳务派遣服务应达到以下职业要求：

——熟练掌握服务内容的工作流程和基本要求，服务快捷有效；

——具备良好的沟通能力和学习能力；

——具备较强的办公软件操作能力。

* + 1. 高级人才寻访服务从业人员

根据客户对高级人才的需要，在人力资源服务机构中从事为客户提供咨询、搜寻、甄选、评估、匹配、推荐、入职管理等系列活动的工作人员。

从业人员从事高级人才寻访服务应达到以下职业要求：

——掌握高级人才寻访服务基本知识和操作流程；

——具备较好的语言表达能力和沟通协调能力；

——具备良好的分析和应变能力；

——具备较强语言和文字表达能力；

——具备较强的服务和保密意识，自觉维护客户和高级人才的权益。

* + 1. 人力资源网站服务从业人员

在人力资源服务机构中，通过人力资源网站，从事为用人单位提供职位信息发布、个人简历搜索，进行人才预约等系列网络招聘活动；为求职个人提供的简历发布和投递、职位检索等网络求职服务；以及为用人单位或个人提供在线人才测评服务的工作人员。

从业人员从事人力资源网站服务应达到以下职业要求：

——具有从事人力资源网站服务的相关专业知识能力；

——应掌握人力资源管理和信息网络技术等相关专业知识，并具有行业认可的职业资格。

* + 1. 流动人员人事档案管理服务从业人员

在人力资源服务机构中，从事为流动人员人事档案提供接收、转递、收集与归档、整理、保管、保护、利用等系列活动的工作人员。

从业人员从事流动人员人事档案管理服务应达到以下职业要求：

——具备档案管理专业知识；

——熟悉人力资源和社会保障政策法规；

——掌握计算机基本知识，并能熟练操作；

——耐心细致、具备较强的责任心。

* 1. 评价与改进

评价包括内部评价、顾客及第三方评价、满意度调查。人力资源服务机构应通过设置意见箱、电子邮箱、网站评价等多种方式接受顾客及社会评价，并以此作为考核从业人员的内容之一。

人力资源服务机构应建立从业人员行为考核机制，遇到问题及时核实、反馈，并根据评价结果对从业人员的行为进行综合分析、改进。

参考文献

[1] GB/T 25124 高级人才寻访服务规范

[2] GB/T 30663 人才测评服务业务规范

[3] GB/T 32623 流动人员人事档案管理服务规范

[4] GB/T 32624 人力资源培训服务规范

[5] GB/T 32625 人力资源管理咨询服务规范

[6] GB/T 33529 人力资源服务术语

[7] GB/T 33530 人力资源外包服务规范

[8] GB/T 33667 高校毕业生就业指导服务规范

