



中华人民共和国国家标准

GB/T 33860—2017

人力资源服务机构能力指数

Capability index of human resources service organization

2017-05-31 发布

2017-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务机构能力指数划分与代号	1
5 服务机构能力指数基本要求	2
6 服务机构能力指数基本条件	5
附录 A (规范性附录) 人力资源服务机构能力指数评价办法	7
附录 B (规范性附录) 人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算办法	14

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出。

本标准由全国人力资源服务标准化技术委员会(SAC/TC 292)归口。

本标准起草单位:中国人才交流协会、全国人才流动中心、北京市人才服务中心、北京人力资源服务行业协会。

本标准主要起草人:陈军、林革、董小华、鞠洪芬、张宇泉、戴雅俐。

引 言

本标准严格依照国家相关法律法规规定,在认真总结国内外人力资源服务业经验和做法,尤其是二十多年来人力资源服务业的实践和科研成果,并进行了大量的调研、测试、验证的基础上编制而成。对构建人力资源服务行业自律、监督与诚信体系,规范人力资源服务市场行为,推动其标准化建设和规范化管理,提升服务质量和效率将起到积极的促进作用。

本标准实行基本要求与条件和机构能力要素量化打分制相结合的评价原则。对影响服务机构自身和能够充分体现其质量和水平的从业人员、服务项目、设施设备、服务环境、规章制度等诸多能力要素进行了规定,并对各能力要素设定了相应的量化指标,通过对服务机构能力指数的评价促使其提高服务质量与水平。

人力资源服务机构能力指数

1 范围

本标准规定了人力资源服务机构(以下简称服务机构)能力指数划分与代号、能力指数基本要求、能力指数基本条件。

本标准适用于服务机构的能力指数评价。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

GB/T 25124 高级人才寻访服务规范

GB/T 30662 现场招聘会服务规范

GB/T 30663 人才测评服务业务规范

GB/T 32623 流动人员人事档案管理服务规范

GB/T 32624 人力资源培训服务规范

GB/T 32625 人力资源管理咨询服务规范

GB/T 33554 职业指导服务规范

GB/T 33530 人力资源外包服务规范

GB/T 33535 职业介绍服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

从业人员 employees

从事人力资源服务业务岗位的工作人员。

3.2

主营业务 main business

业务量或经济收入占本机构总业务量或总收入 20%及以上的服务项目。

4 服务机构能力指数划分与代号

服务机构能力指数用英文字母 A 及其数量表示,从低到高依次为 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA。最低能力指数为 A,最高能力指数为 AAAAA。

对于满足基本要求和相应能力指数基本条件的服务机构,还应根据附录 A 的评价指标体系和附录