

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 14.3—2008

人才中介机构服务规范 第 3 部分：现场招聘

Service Norms for Intelligence Intermediary Institutions

Part 3: Onsite Recruitment

2008-09-16 发布

2008-12-01 实施

深圳市质量技术监督局 发布

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	1
4 服务内容和流程	3
5 服务质量	3
6 后续服务质量	4
7 经营者应当尊重应聘人员享有以下基本权利	5
参考文献	6

前 言

SZDB/Z 14《人才中介机构服务规范》分为十个部分：

- 第1部分：择业指导
- 第2部分：委托招聘
- 第3部分：现场招聘
- 第4部分：网上招聘
- 第5部分：人才交流会
- 第6部分：人才测评
- 第7部分：高级人才寻聘
- 第8部分：人才派遣
- 第9部分：人事代理
- 第10部分：人才培养

本部分为SZDB/Z 14的第3部分。

本部分由深圳市人事局提出并归口。

本部分起草单位：深圳市人事局人才市场管理办公室、深圳市人事局政策法规处。

本部分主要起草人：王敏、尹耀棠、李明、李辰、郑国彪、蒋萍、陈新建、林家乐、王青。

人才中介机构服务规范 第3部分：现场招聘

1 范围

本部分规定了人才中介机构现场招聘服务的术语和定义、基本内容、经营者的基本要求、招聘场所基本要求，以及现场招聘过程、后续服务等经营管理行为要求。

本部分适用于人才中介机构的现场招聘服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本部分。

2.1

现场招聘服务Onsite Recruitment Services

指人才中介机构在固定场地（即《人才中介服务许可证》载明的经营场地）为招聘单位和人才之间双向选择提供交流洽谈场所及有关服务的活动，也是集散人才供求信息 and 达成初步人才供求意向的平台。

2.2

现场招聘服务经营者Operator of Onsite Recruitment Services

指经政府人事行政部门许可，依法从事现场招聘服务经营的人才中介机构。以下简称经营者。

2.3

招聘单位Recruitor

指依法设立，具有招聘用人自主权，符合面向社会公开招聘的条件及要求，向经营者提交真实有效的有关书面文件，由经营者提供招聘服务的各类组织。

2.4

应聘人员Recruitee

又称应聘人才或求职者，指具备一定知识和技能，具有求职意向，由经营者提供求职应聘服务的人员。

2.5

现场招聘服务的客户Customer of Onsite Recruitment Services

指接受现场招聘服务的对象，包括招聘单位和应聘人员。以下简称客户。

2.6

后续服务Follow-up Services

是指经营者根据自身所具备的资质条件和客户的需要，通过与客户约定或者承诺自愿提供，在现场招聘服务结束后向客户提供委托招聘、供求信息发布、人才测评、人才培训、人事代理等相关服务。

3 基本要求

3.1 经营者基本要求

3.1.1 取得人事部门颁发的《人才中介服务许可证》、工商行政管理部门颁发的《营业执照》、税务管理部门颁发的《税务登记证证明》，《人才中介服务许可证》载明的经营项目含有现场招聘服务内容。

3.1.2 制定完善的各项内部日常管理、员工守则等规章制度，做到制度完善、职责明确、流程规范。

SZDB/Z 14.3—2008

- 3.1.3 公开服务项目、服务内容、服务流程和收费标准、收费对象等信息，逐一标明自愿提供的服务项目，恪守合同约定，履行服务承诺。
- 3.1.4 发布、推荐的人才供求信息真实可靠，无弄虚作假。
- 3.1.5 对客户不误导、不隐瞒、不欺诈，不做任何超标准、超范围承诺，按规定合理收费，不强制改变或强制提供服务，自觉维护客户的合法权益。
- 3.1.6 通过有效手段严格审查招聘单位及其招聘信息的真实情况，包括查验招聘单位的真实性和招聘单位工作人员的真实身份。
- 3.1.7 对招聘单位的有关信息资料负有保密义务。未经招聘单位的委托和同意，不得以任何形式将其资料提供给第三方，不得擅自为其推荐求职应聘人员，不干扰其正常招聘工作。
- 3.1.8 妥善使用和保管求职者的个人资料，未经应聘人员本人同意，不得擅自公开其求职资料和个人信息。
- 3.1.9 恪守行业道德，不采用各种非法手段获取人才供求信息资源或窃取同行业的人才供求信息资源，不得以任何方式阻挠或排斥同行其他中介机构的正常经营，不搞恶性竞争，不损害同行其他人才中介机构的合法权益。
- 3.1.10 遵循安全第一、预防为主方针，制定完善的治安、消防、卫生等安全工作方案和安全责任制度，制定完善的医疗救护、灭火、应急疏散等应急措施，明确安全工作人员岗位职责，确保现场招聘的安全、卫生和良好秩序。
- 3.2 招聘单位基本要求
 - 3.2.1 开展的招聘活动符合法律和法规的规定，招聘条件、招聘方式或方法不违反社会公德。
 - 3.2.2 提交的工商营业执照副本（或批准成立的文件）、单位介绍信（法人委托书）、经办人身份证等资料，以及其他各种资料或书面文件都是真实有效。
 - 3.2.3 在招聘活动中发布真实有效的招聘信息，不虚假承诺或虚假招聘，不发布带有歧视性招聘条件，对各类求职者文明礼貌，公平、公正进行招聘。
 - 3.2.4 妥善使用和保管应聘人员个人信息、科研成果等资料，不随意弃放和擅自公开应聘人员的资料。
 - 3.2.5 工作人员遵守经营者关于安全、卫生等现场招聘管理规定。严禁将易燃、易爆物品带入场内，不得擅自用消防器材和其它设备，不带与招聘无关的人员进场。
 - 3.2.6 严格遵守其他各项社会公开招聘的法律法规和政策的规定。
- 3.3 招聘场所基本要求
 - 3.3.1 招聘场所的选址应当符合市、区人才市场行政主管部门关于人才市场的发展规划布局要求。
 - 3.3.2 招聘场所仅限于在办公楼的一、二楼，如场所属租赁的，租赁期限应在2年以上。场所环境应当整洁，通风良好，布局合理，并具备一定的配套设施、设备。
 - 3.3.3 现场招聘的场所、设施符合国家关于卫生、消防的安全标准和安全规定，进场人数超过1000人以上，同时应当符合公安机关有关大型群众性活动的安全规定。
 - 3.3.4 招聘现场的实际使用面积不得少于300平方米，招聘现场总面积与展位（展间）总面积的比例不低于1:0.25，每个展位（展间）面积不小于2.25平方米（长、宽各1.5米）。
 - 3.3.5 严格控制现场招聘的场内人数，招聘现场总面积减掉展位（展间）面积后，场所可容纳的人员数量每平方米应当不超过2人。
 - 3.3.6 在场所入口处悬挂人才市场管理部门颁发的《人才中介服务许可证》、工商管理部门颁发的《营业执照》、税务部门颁发的《税务登记证》等证明文件。
 - 3.3.7 在场所入口处设置公告栏，载明服务项目、服务流程、资费标准、员工管理规定、招聘单位进场须知、应聘人员应聘须知、政府主管部门的投诉电话等内容。
 - 3.3.8 在场所入口处设置电子显示屏或招聘信息栏，发布招聘单位、招聘需求、应聘条件等人才供求信息。

3.3.9 场所内的消防设施和器材、疏散通道、安全出口、消防车通道、应急广播、应急照明、疏散指示标志、监控设备符合法律、法规、技术标准的规定，并且配置齐全、完好有效。

3.3.10 场所内电器、线路、开关插座等设施，应当符合国家有关规定，完好有效。

3.3.11 配置场所卫生清洁等设备、用具、药水，设置通风设备，保持良好的空气流通，清洁工作经卫生部门检查后符合国家有关规定。

4 服务内容和流程

4.1 服务内容

4.1.1 为招聘单位审核办理招聘人才的手续，并根据招聘单位的要求安排招聘展位（展间）和其它配套设施。

4.1.2 为招聘单位与应聘人员提供面对面交流、直接洽谈的场所，组织和管理招聘人才的工作。

4.1.3 通过现场招聘场所内的电子显示屏幕、信息公告栏，或者在报纸、网站上为招聘单位发布招聘信息。

4.1.4 配合做好招聘单位信息及求职资料存档的工作。

4.1.5 收集招聘单位录用人才情况。

4.1.6 现场提供复印资料、求职面试或笔试的课室租赁等服务。

4.1.7 为招聘单位提供人才专场招聘策划和合作服务。

4.2 服务流程

4.2.1 经营者公开和说明服务功能、服务时限、资费标准、交费时间及收取方式、后续服务、各方的权利和义务等内容。

4.2.2 招聘单位通过现场来访、来电（传真）、信函、网站（电子邮件）等途径，向经营者预订现场招聘服务。

4.2.3 经营者审查和查验招聘单位的真实性后，办理业务受理登记手续，与招聘单位以书面的形式确认服务时间及相关内容。

4.2.4 招聘单位缴纳相关费用后，凭缴款单、单位介绍信、招聘信息登记资料等领取缴款发票、现场招聘入场通知单。

4.2.5 经营者因市场变化等原因单方面终止招聘服务时，应至少提前1个工作日通知招聘单位，招聘单位因特殊原因需要更改服务内容的，也应按照经营者的要求提前办理变更，双方妥善协商解决。

4.2.6 经营者预先将招聘单位的人才需求等信息通过报纸或网站等途径发布，并于招聘当日通过电子显示屏幕、信息公告栏发布信息。

4.2.7 招聘单位工作人员凭入场通知单、单位介绍信（法人委托书）、工作证（身份证）等证明材料按时进场招聘，并一律佩戴招聘工作证。

4.2.8 经营者向招聘单位工作人员免费提供饮用水、办公文具等，并视其需要提供复印资料、人才面试或考试的课室租赁等服务。

4.2.9 应聘人员预先查阅场内的招聘单位、岗位需求等信息，填写人才信息登记表，携带学历证、职称证、近期照片及应聘所需的其他资料，凭入场券进场应聘。

4.2.10 招聘单位与应聘人员双向选择、面对面交流。

4.2.11 招聘单位与应聘人员在协商的基础上达成初步聘用意愿，并根据有关规定签订聘用合同，以书面形式明确各自的权利和义务。

4.2.12 现场招聘会活动结束后，经营者做好信息整理、登记和资料的收集、归档工作。

5 服务质量

SZDB/Z 14.3—2008

- 5.1 经营者应当建立长期、稳定、方便、有效的客户服务体系，加强对客户服务系统的管理，设立专门的客户服务机构和服务专线，拓展并完善其接待、受理、查询、投诉等服务功能。服务热线电话接通率（包括语音服务、客户留言服务）不低于 80%。
- 5.2 经营者应当为客户提供便捷的客户服务方式和渠道，并对服务方式和渠道进行广泛宣传，使客户能够了解在现场招聘服务可能遇到的问题及相应的解决办法。
- 5.3 服务人员应当熟知服务项目、服务流程和有关的法规政策等内容，统一着装，佩戴工作证，使用规范、礼貌的文明用语，为客户提供专业的服务。
- 5.4 服务人员应当热情接待客户，了解客户需求，主动向客户说明办事流程、资费标准等内容。如客户的要求与法规政策相违背或超出服务范围，应当耐心做好解释工作。
- 5.5 服务人员应当耐心、认真解答客户咨询，对客户的问题在 1 小时内予以答复，对来函、电子邮件方式的咨询，在 24 小时内予以答复，对于无法及时回复的，应先向客户说明情况，经核实清楚后，在 2 个工作日内回复客户。咨询处理满意率应不低于 90%。
- 5.6 对于客户通过来访、来电、来函、邮件等方式的投诉，服务人员应当详细记录具体内容或事件的整体过程，在 2 个工作日内解决和答复处理结果，不内部推诿、搪塞或敷衍了事。如投诉的事项属不可抗拒的因素造成的，给客户造成的损失由双方协商解决。投诉处理满意率应不低于 90%。
- 5.7 服务人员应当虚心听取客户提出的工作建议或批评意见，做好记录，如自身工作确实存在不足或过失之处，应向客户道歉，并将整改措施和结果在 2 个工作日内回复客户。
- 5.8 经营者应当建立客户回访制度，每 3 个月通过走访、问卷调查等形式对客户进行回访，对客户进行服务态度、服务质量和意见、建议等内容的满意率测评，根据客户的满意度和意见、建议，改善工作，不断适应经营服务的需要。客户服务满意度不低于 80%。
- 5.9 经营者保存招聘单位资料、招聘信息、求职登记信息等资料的期限不少于 12 个月，逾期则由本单位的主管人员监督下销毁，并做好销毁登记手续。

6 后续服务质量

- 6.1 经营者向客户提供后续服务，应当事先详细公开和说明后续服务的内容、方式、时限等，以及自愿提供的后续服务项目，并在现场招聘结束后 24 小时内主动与客户联系，了解其招（应）聘计划的完成情况，提供约定或承诺的后续服务。
- 6.2 经营者向招聘单位提供推荐招聘后续服务的，应当根据其需求提供查阅人才库信息的服务，或者收集求职者的应聘信息或者人才库的求职资料推荐给招聘单位选定，提供的信息数量与招聘单位需求数的比例不少于 2: 1，服务时间不少于 1 个月，服务时限内完成招聘计划的即中止。
- 6.3 经营者向招聘单位提供信息发布后续服务的，整理其招聘需求、联系方式等信息，建立人才需求档案以供应聘人员选择，服务时限不少于 1 个月；通过场所内的电子大屏幕、招聘信息栏对外发布（有条件的可提供网站发布）的，服务时限不少于 1 周（网站发布的不少于 1 个月）；通过报刊、杂志等媒体向外公布的，刊登次数不少于 2 次；服务时限内完成招聘计划的即中止。
- 6.4 经营者向应聘人员提供推荐应聘后续服务的，应当根据其求职意愿向委托招聘的单位推荐，提供的招聘单位数量不少于 1: 2 的比例，服务时限不少于 15 天，服务时限内被招聘单位聘用后即中止。
- 6.5 经营者向应聘人员提供求职信息发布后续服务的，应当整理和审定其求职信息，将信息录入人才信息库供招聘单位查阅选择，服务时限不少于 15 天；将其求职信息整理后通过网站发布的，服务时限不少于 1 个月，时限内被招聘单位聘用后即中止。

7 经营者应当尊重应聘人员享有以下基本权利

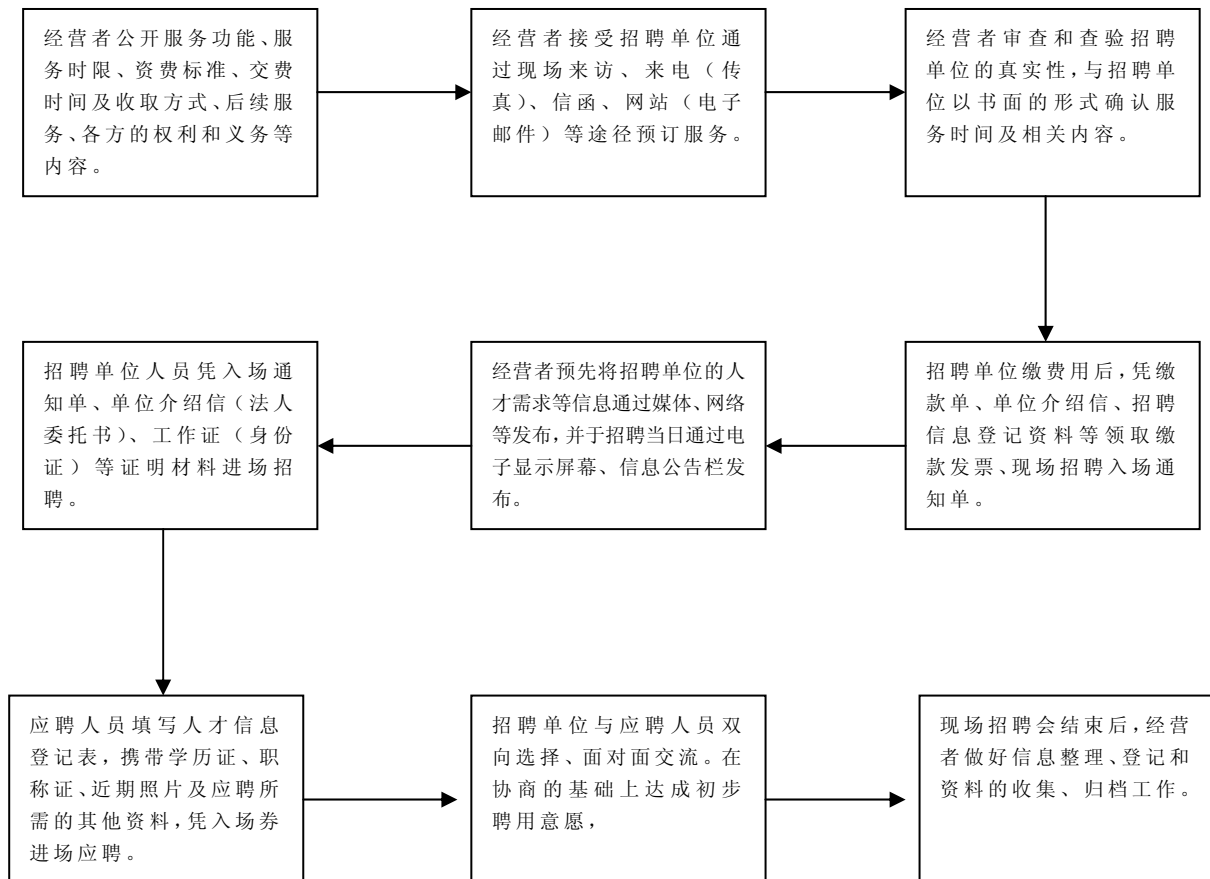
7.1 应聘人员可以查看经营者的人才中介服务许可、工商注册、税务登记等证明，了解其资质条件，可以了解经营者的服务项目和承诺、服务时限、收费标准、后续服务等详细情况。

7.2 应聘人员可以查阅现场招聘场次的进场单位、岗位需求等招聘信息。

7.3 应聘人员进场后，可视情况需要，要求经营者协助查看招聘单位工作人员的真实证件，了解招聘单位的资质条件等情况。

7.4 应聘人员在求职过程中，有权拒绝交纳定金、保证金、押金等费用，拒绝招聘单位额外索取报酬及财物，并有权向政府管理部门投诉。

图 服务流程



参考文献

- 1、《人才市场管理规定》（2001年9月11日发布，2005年3月22日修正）
 - 2、《广东省人才市场管理条例》（2003年2月1日起施行）
 - 3、《深圳经济特区人才市场条例》（2002年10月1日起施行）
-