

Q/ZDRZ

企 业 标 准

CTS Q/ZDRZ 92-2025

人力资源外包服务认证技术规范

Technical Specifications for Human Resources Outsourcing Service
Certification

2025-05-09 发布

2025-07-01 实施

智德认证有限公司 发布

前 言

CTS Q/ZDRZ 92-2025《人力资源外包服务认证技术规范》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1-2020 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司（ZDRZ）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、杨慧、王蕊、杨丹丹

目录

前 言	- 1 -
1 范围	- 3 -
2 规范性引用文件	- 3 -
3 术语和定义	- 3 -
3.1 人力资源外包服务	- 3 -
3.2 服务机构	- 4 -
3.3 争议解决机制	- 4 -
4 评价原则	- 4 -
4.1 公正性	- 4 -
4.2 客观性	- 4 -
4.3 持续改进	- 4 -
5 评价指标	- 5 -
5.1 内部管理（25 分）	- 5 -
5.1.1 规章制度（10 分）	- 5 -
5.1.2 争议解决（5 分）	- 5 -
5.1.3 诚信自律（10 分）	- 6 -
5.2 服务要求（15 分）	- 6 -
5.3 服务流程（40 分）	- 7 -
5.3.1 对象确认（6 分）	- 7 -
5.3.2 服务准备（6 分）	- 7 -
5.3.3 制定方案（6 分）	- 8 -
5.3.4 签订合同（6 分）	- 8 -
5.3.5 服务实施（6 分）	- 8 -
5.3.6 结果反馈（5 分）	- 9 -
5.3.7 项目结算（5 分）	- 9 -
5.4 文件保存（10 分）	- 9 -
5.5 服务质量评价与改进（10 分）	- 10 -
5.5.1 过程监督（5 分）	- 10 -
5.5.2 满意度调查与改进（5 分）	- 10 -
6 评价方法	- 11 -
6.1 基本要求	- 11 -
6.2 评分	- 11 -
6.2.1 评分要求	- 11 -
6.2.2 等级划分	- 12 -

人力资源外包服务认证技术规范

1 范围

本标准规定了对人力资源外包服务认证技术规范进行评价时应遵照的原则、指标和方法。

本标准适用于各类人力资源外包服务机构的服务评价（包括机构自评、第三方认证），涵盖人力资源职能外包、咨询外包、风险控制外包等各类人力资源外包业务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写

GB/T 33530-2017 《人力资源外包服务规范》

3 术语和定义

GB/T 33530-2017 所列明的术语和定义适用于本文件。

为便于理解，补充下列关键术语：

3.1 人力资源外包服务

服务机构受客户委托，代为承担客户部分人力资源管理职能（如招聘、薪酬核算、社保代缴）、提供人力资源咨询或风险控制服务的专业化活动，服务过程需符合法律法规及行业规范。

3.2 服务机构

依法取得人力资源外包服务资质，为客户提供人力资源外包服务的法人或其他组织。

3.3 争议解决机制

服务机构建立的，用于处理客户在服务过程中提出的投诉、纠纷，包括内部协调、外部调解、仲裁或诉讼的全流程管理体系。

4 评价原则

4.1 公正性

评价应公平、公正，遵守 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》中关于公正性的规定，不受服务机构规模、合作关系等因素影响，评价人员需规避利益冲突。

4.2 客观性

以客观事实为基础，通过文件审查（如资质证书、合同记录）、现场核查（如办公场地、人员操作）、客户访谈等方式获取证据，严格执行评价标准，避免主观判断。

4.3 持续改进

人力资源外包服务认证技术规范评价为持续性活动，评价结果得出后：

服务机构应至少每年度开展内部服务自查，形成自查报告；

第三方认证机构至少每三年进行一次重新评价；

针对评价中发现的问题，制定改进计划并跟踪落实，实现服务质量持续提升。

5 评价指标

5.1 内部管理（25 分）

5.1.1 规章制度（10 分）

服务组织需建立健全规章制度，且制度可落地执行，制度文件包括但不限于：

1. 服务专业性制度：《人力资源外包服务流程规范》、《服务质量标准》、《客户信息保密制度》；
2. 安全保护制度：包括《客户数据安全管理制度》（如数据加密、备份）、《从业人员安全操作规范》；
3. 法律风险防范制度：包括《用工法律风险排查流程》《合同审核管理办法》《劳动纠纷应急处理预案》。

5.1.2 争议解决（5 分）

服务组织需建立完善的争议解决机制：

1. 设立专门客服部门，配备至少 2 名专职客服人员处理客户投诉；

2. 制定明确的投诉处理流程（如“客户投诉→受理登记→调查核实→解决方案→反馈客户”），并通过官网、服务合同等方式告知客户；
3. 投诉处理时限：自接到投诉之日起 10 个工作日内反馈处理进展或结果；
4. 重大纠纷（如涉及金额≥10 万元）无法自行解决时，提供外部调解、仲裁或诉讼的指引服务。

5.1.3 诚信自律（10 分）

服务组织需履行行业自律义务：

1. 在官网或服务场所公开服务流程（如“需求对接→方案制定→合同签订→服务实施→结果反馈”）及收费标准；
2. 不参与恶性竞争（如低于成本价报价、诋毁同行），不采用非法手段（如伪造资质、虚假宣传）获取项目；
3. 每年度根据行业发展趋势（如灵活用工政策变化、数字化服务需求）改进服务机制（如升级信息系统、新增服务品类）。

5.2 服务要求（15 分）

服务组织为客户提供服务时，需满足以下要求：

- 5.2.1 服务前主动出示营业执照、人力资源服务资质证书等证明材料，供客户核验（2 分）；
- 5.2.2 根据客户需求（如企业规模、行业属性、服务预算）及自身服务能力，制定切实可行的服务方案，方案需包含服务内容、周期、成本、预期成果（2 分）；
- 5.2.3 按服务合同约定的“时间、质量、数量”完成服务，如薪酬外包需每月按时完成薪资核算与发放（3 分）；

5.2.4 实时向客户报告服务进展（如招聘外包每周反馈简历筛选进度），服务完成后提交准确的成果报告（如《服务成果汇总表》）（2分）；

5.2.5 为客户提供必要的服务指导（如社保政策解读、系统操作培训），协助客户对接服务流程（3分）；

5.2.6 客户经营环境变化（如人员规模增长、业务区域扩张）时，主动协商调整服务内容或对接方式（3分）。

5.3 服务流程（40分）

5.3.1 对象确认（6分）

服务开展前，与客户完成以下对接：

1. 接洽客户，明确人力资源外包项目的范围（如“仅社保代缴”或“社保 + 薪酬外包”）、内容（如服务人数、服务区域）；
2. 核准项目合法性（如客户是否具备用工主体资格）、合理性（如服务需求是否符合法律法规）；
3. 留存客户基本信息（如营业执照复印件、联系人信息），建立客户档案。

5.3.2 服务准备（6分）

根据客户需求完成服务准备工作：

1. 与客户共同分析外包需求，确认外包类别（如职能外包/咨询外包），拟定服务目标（如“3个月内完成50名员工招聘”）；
2. 选择或开发适配的服务工具：如招聘外包使用“简历筛选系统”，薪酬外包使用“薪酬核算软件”；
3. 组建专项服务团队（如项目经理+服务专员），明确团队成员职责。

5.3.3 制定方案（6分）

服务方案需经客户确认，内容完整且可执行：

1. 包含服务目标（如“降低客户用工风险发生率 30%”）及实施步骤（如“风险排查→问题整改→定期复查”）；
2. 明确服务流程、岗位职责（如项目经理负责整体协调，服务专员负责日常对接）；
3. 制定生产要素整合计划：如人员配置（如服务专员数量）、系统支持（如是否需要客户提供数据接口）、时间安排（如“每周 1 次进度沟通”）。

5.3.4 签订合同（6分）

与客户签订书面人力资源外包服务合同，合同需包含以下核心条款：

1. 双方权利义务（如客户需提供的资料、服务机构需交付的成果）；
2. 服务内容、周期、质量标准及验收方式；
3. 费用金额、支付方式（如“预付 30%，服务完成后付 70%”）及发票开具约定；
4. 合同变更、终止条件及违约责任（如服务机构逾期交付的违约金比例）；
5. 核查客户营业执照、组织机构代码证（或统一社会信用代码证），留存复印件备查。

5.3.5 服务实施（6分）

按合同约定履行服务，且过程可监控：

1. 制定服务实施计划（如“每月 5 日前完成社保申报、每月 10 日前完成薪酬发放”），并同步给客户；
2. 实时监测服务过程中的问题（如“社保申报失败”“客户资料缺失”），24 小时内与客户协商解决方案；
3. 建立服务进度台账，记录关键节点（如“合同签订日期、服务启动日期、阶段性成果交付日期”）。

5.3.6 结果反馈（5 分）

服务完成后，及时向客户反馈结果：

1. 提交服务成果报告，内容包括服务完成情况（如“招聘到岗 48 人，到岗率 96%”）、数据统计（如“社保代缴无逾期，准确率 100%”）；
2. 协助客户进行服务成果验收（如核对服务清单、确认费用明细）；
3. 征求客户对服务的意见，探讨后续合作可能性（如“是否新增员工培训外包服务”）。

5.3.7 项目结算（5 分）

按合同约定完成财务结算：

1. 结算依据：结合合同条款（如单价、服务数量）及实际服务完成情况（如“实际服务人数比合同约定多 5 人，按实际人数结算”）；
2. 结算内容：包括人员服务费、系统使用费、其他约定费用（如加急服务费）；
3. 提供完整的结算资料（如《结算明细表》《发票》），结算完成后 7 个工作日内归档。

5.4 文件保存（10 分）

5.4.1 服务组织需对服务过程中的各类文件进行归档保存，保存期限不少于服务结束后3年；（1分）

5.4.2 客户资质资料保存至少包含以下：客户营业执照、组织机构代码证、用工主体资格证明等复印件；（2分）

5.4.3 服务合同资料保存至少包含以下：人力资源外包服务合同及补充协议、方案确认书、变更协议；（2分）

5.4.4 合作方资料保存至少包含以下：若服务涉及分包（如委托第三方进行背景调查），需留存合作方营业执照、资质证书复印件；（2分）

5.4.5 项目运行资料保存至少包含以下：服务方案、实施计划、进度台账、成果报告、客户反馈记录；（2分）

5.4.6 投诉处理资料保存至少包含以下：投诉登记表、调查记录、解决方案、客户反馈意见。（1分）

5.5 服务质量评价与改进（10分）

5.5.1 过程监督（5分）

服务组织需对服务流程关键环节进行监督管理：

1. 确定关键监督节点（如“合同审核、服务实施中期、成果交付前”）；
2. 配备专职监督员，每季度开展至少1次现场或线上监督，核查服务是否符合标准。

5.5.2 满意度调查与改进（5分）

服务组织需定期开展客户满意度调查，并基于结果改进服务，并保留相关证据。

6 评价方法

6.1 基本要求

6.1.1 根据本标准的规定对人力资源外包服务进行评价时，对各项指标采用评分制。

6.1.2 评价采用文件审查和现场审查等方式，包括查阅文件和记录、询问人员、观察现场、访问客户等。

6.2 评分

6.2.1 评分要求

评分比例	要 点
0%~20%	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势
	■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%~40%	■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平
	■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平
	■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%~60%	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平
	■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平
	■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%~80%	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平
	■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平
	■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。

80%~100%	■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平
	■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息

6.2.2 等级划分

人力资源外包服务认证评价总分为 100 分，根据评分值评定服务水平，测分值大于 70 分（含）为合格；70 分以下为不合格，达到 70 分，评价结果及等级表述如下：

70 分 ≤ 评价得分 < 80 分，人力资源外包服务为达标级；

80 分 ≤ 评价得分 < 85 分，人力资源外包服务为三星級；

85 分 ≤ 评价得分 < 90 分，人力资源外包服务为四星級；

90 分 ≤ 评价得分，人力资源外包服务为五星級。