

江西腾标认证有限公司

人力资源服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTSTBSC140-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了人力资源服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施人力资源服务认证活动,也适用于各类提供人力资源服务的组织(含招聘服务机构、人力资源派遣机构、人力资源外包机构、培训机构、管理咨询机构等)规范其自身的服务行为,或寻求相关方对其符合性的确认。

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 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 32624—2016 人力资源服务规范

GB/T 30663—2014 人才服务规范

《人力资源市场暂行条例》(国务院令 第700号)

《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》(国认监发〔2026〕3号)

3 术语和定义

GB/T 32624—2016、GB/T 30663—2014 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 人力资源服务 human resource service

指人力资源服务机构(简称服务机构)为用人单位和劳动者提供的人才招聘、人力资源派遣、人力资源外包、职业培训、人力资源管理咨询、背景调查与测评等专业化服务的总称。

3.2 服务接触点 service contact point

在服务过程中,服务机构与委托方(用工单位)及服务对象(求职者/员工)发生直接或间接互动的具体环节,如:招聘需求沟通、简历推荐与面试安排、员工入职手续办理、外包服务月度报告、培训课堂组织、咨询方案汇报、保密协议签署等。

3.3 服务特性 service characteristic

人力资源服务过程中固有的、可被相关方感知的特征,如“招聘匹配度、派遣员工满意度、培训实用性、咨询方案落地性、背景调查准确性、信息保密性”。

4 服务要求

4.1 招聘服务

4.1.1 服务机构应在项目启动前与委托方深入沟通，明确职位职责、任职要求、薪酬范围、汇报关系及企业文化等关键信息。**委托方体验感知：**他们能非常准确地理解我们要找什么样的人。

4.1.2 应根据岗位难度和市场状况，选择合适的寻访渠道（如人才库、网络招聘、主动猎寻、社交推荐等），制定并执行寻访计划。**委托方体验感知：**他们推荐的简历质量很高，人岗匹配度好。

4.1.3 候选人推荐应在约定时限内完成，并对候选人进行初步筛选与评估，包括但不限于简历核实、动机考察、基本技能评估。**委托方体验感知：**他们推荐的候选人不仅简历匹配，还做了初步的电话访谈，筛选效率高。

4.1.4 应协助委托方安排面试，提供面试反馈，并协助薪酬谈判与入职跟进。**委托方体验感知：**面试安排很迅速，面试反馈也很及时。候选人成功入职后也持续跟进融入情况。

4.1.5 应保护候选人隐私，在未获授权前不得向委托方以外第三方透露候选人信息。**求职者体验感知：**在未授权的情况下，我的信息没有被其他公司打过来骚扰。

4.2 人力资源派遣服务

4.2.1 服务机构应与派遣员工依法签订劳动合同，并按时足额缴纳社会保险和住房公积金。**派遣员工体验感知：**合同签得很规范，社保也按时缴纳，感觉很正规。

4.2.2 应建立派遣员工档案，包括合同、考勤、薪酬、绩效、培训等记录。**委托方体验感知：**员工的档案资料很齐全，随时可以查阅。

4.2.3 应指派专人负责派遣员工的日常管理，包括政策解读、薪酬发放、工伤申报、劳动关系协调等。**派遣员工体验感知：**我们的客服专员很负责，有什么事都能及时找到人解决。

4.2.4 应定期收集委托方和派遣员工的反馈，及时解决工作中的问题，维护和谐的劳动关系。**委托方体验感知：**他们每个季度都有满意度回访，服务态度很好。

4.3 人力资源外包服务

4.3.1 服务机构应根据委托方的需求，提供定制化的外包服务方案，明确服务范围、交付标准、责任划分与考核指标（SLA）。**委托方体验感知：**服务方案很详细，责任和标准都很明确。

4.3.2 外包团队应具备相应的专业能力和服务意识，按标准流程高效执行。**委托方体验感知：**他们的外包团队很专业，我的满意度很高。

4.3.3 应建立每月/每季的服务运营报告机制，汇报关键数据、问题分析及改进计划。**委托方体验感知：**月度报告内容详实，不仅汇报了干了什么，还分析了哪里可以做得更好。

4.3.4 应对外包服务中的异常情况（如人员流失、服务质量下降、客户投诉）有及时的预警和处理机制。**委托方体验感知：**有一次人员变动，他们提前一个月就报备并启动了替补流程。

4.3.5 应保护委托方的商业机密，不得泄露涉及外包业务的敏感信息。**委托方体验感知：**他们对涉及我方的重要商业数据严格保密。

4.4 职业培训服务

4.4.1 服务机构应根据委托方的需求和组织现状，设计针对性的培训课程。**委托方体验感知：**培训课程不是千篇一律的，而是针对我们公司的痛点来设计的。

4.4.2 讲师应具备相应领域专业资历和丰富的授课经验。**学员体验感知：**讲师知识渊博，案例丰富，讲得非常生动。

4.4.3 培训过程应有完善的实施保障，包括场地、教材、教具，并提供线上线下多种学习方式。

学员体验感知：在线平台操作便捷，可以反复回看课程。

4.4.4 培训后应进行效果评估，提供反馈报告，并提出后续改进建议。委托方体验感知：他们提供了详细的课后培训报告，并给出了训后行动计划。

4.4.5 培训档案管理规范，包括课程资料、签到表、学员手册、评估报告、证书等。委托方体验感知：每次培训的档案都很清晰，随时可以查阅。

4.5 背景调查与测评服务

4.5.1 背景调查应经候选人授权，按规定内容（身份信息、学历学位、工作经历、专业资格、不良记录等）在合法框架下进行。求职者体验感知：背调前他们发短信经我确认并授权，合规意识很强。

4.5.2 背景调查报告内容应客观、准确，信息来源真实可追溯。委托方体验感知：背调报告非常详细，每一项都有依据，完全打消了我的顾虑。

4.5.3 测评工具（如性格测验、能力测验）应经过信度和效度验证，评语客观。委托方体验感知：人才测评报告分析得很透彻，对选人很有参考价值。

4.5.4 应按合同约定时限及时交付报告。委托方体验感知：承诺的交付时间非常准确，没有延误。

4.5.5 服务结束后，应在承诺的期限内销毁候选人敏感信息。求职者体验感知：做完背调后，承诺会定期删除我的信息，感觉很放心。

4.6 人力资源咨询服务

4.6.1 服务机构应深入了解委托方的业务现状、管理痛点与改进需求。委托方体验感知：他们花了很多时间访谈和调研，对我们公司的痛点抓得很准。

4.6.2 咨询方案应基于扎实的数据分析和行业实践经验，提出具有可操作性的管理建议。委托方体验感知：方案不仅切中要害，还提供了很多实操工具，可以直接用。

4.6.3 服务过程中，应注重知识转移和能力建设，提升委托方内部团队的专业水平。委托方体验感知：他们在项目中带着我们的HR做，教了很多方法。

4.6.4 项目结束后，应提供总结报告和后续实施建议。委托方体验感知：结项报告做得很完整，经验证非常实用。

4.6.5 应严格遵守职业道德，对委托方的商业机密严格保密。委托方体验感知：他们对我们的战略和人员数据一直保守秘密，从未泄露。

4.7 信息保密与数据安全

4.7.1 服务机构应建立涵盖客户、求职者、派遣员工、外包员工等各类人员的个人及敏感信息的数据安全管理制度。委托方/求职者体验感知：在合作时就明确告知我数据用途和保护方式，感觉安全可控。

4.7.2 信息系统（招聘平台、考勤系统、薪酬系统等）应采用完善的加密与备份措施。委托方体验感知：平台有加密系统，数据传输过程很安全。

4.7.3 服务机构应明确数据保留期限，到期后履行删除义务。求职者体验感知：他们明确告知了简历保留时间，并给了我随时删除的渠道。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001、GB/T 32624 及《人力资源市场暂行条例》要求的服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合人力资源服务特点，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法（包括招聘、派遣、外包、培训、咨询等各环节的作业规范、操作规程）；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如部分测评工具的在线平台运维、背景调查的部分渠道核实、培训场地的租赁等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序，确保其具备相应资质，并签订信息安全和保密协议。

5.2 特定要求

5.2.1 机构治理与合规管理

组织应明确其人力资源服务的业务范围，并建立包含委托方、员工及监管视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **质量绩效指标**：招聘到岗及时率（ $\geq 95\%$ ）；派遣员工合同签订及社保缴纳率（100%）；服务投诉率（ $\leq$ 总服务人数的 5%）；客户满意度评分（ ≥ 90 分）；
- b) **合规与安全指标**：因服务组织责任导致的有效行政投诉（应为 0）；重大信息泄露事件数（应为 0）；员工 100% 签署保密协议。

5.2.2 人员管理与能力建设

组织应具备满足人力资源服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与配置**：具备合法经营资质（人力资源服务许可证）。关键岗位（如高级顾问、项目经理、资深讲师）应持有相应从业资格或中级以上职业资格；
- b) **培训体系**：建立标准化的培训体系，包括新员工入职培训（法规、产品、沟通技巧）、在岗技能提升培训（行业知识、新法规解读、咨询方法论）、团队成员常态化知识分享与案例研讨机制。

5.2.3 客户关系与合同管理

组织应建立并实施客户关系与合同管理制度，包括但不限于：

- a) **客户需求管理**：建立客户需求分析与响应机制，确保服务方案符合客户期望；
- b) **合同管理**：与客户签订规范的服务合同，明确服务内容、交付标准、费用、保密条款。合同执行过程有记录，变更经书面确认。

5.2.4 服务过程控制与交付

组织应建立并实施服务过程控制与交付制度，包括但不限于：

- a) **标准化作业规程（过程控制）**：制定并保持覆盖《招聘全流程（需求分析/寻访/推荐/面试/

录用)》、《派遣服务全流程(合同/发薪/缴纳/档案/关系协调)》、《外包服务全流程(项目启动/日常管理/报告/退场)》、《培训服务全流程(需求调研/方案设计/实施/评估)》、《咨询服务全流程(调研/诊断/设计/落地辅导)》等 SOP;

b) **质量管控(质量控制规范)**: 建立“顾问自查-项目经理复核-部门负责人抽查”的三级质量管控。对关键环节(如简历推荐质量、派遣员工合规性、培训效果评估)进行重点检查;

c) **交付记录**: 提供完整服务流程记录,包括但不限于:需求单、服务方案、推荐记录、劳动合同、工资单、培训签到表、咨询报告、会议纪要、客户满意度回访记录等。

5.2.5 信息系统与数据安全

组织应建立并实施信息系统与数据安全管理制度,包括但不限于:

a) **信息系统**: 配备功能完善的人事管理系统或招聘系统,支持客户管理、人员管理、考勤薪酬、培训管理等核心功能。系统应具备完善的日志审计与数据备份恢复机制;

b) **数据安全**: 制定并实施涵盖客户数据、员工信息、招聘数据等各类敏感数据的分类分级管理制度。采取必要技术措施(如加密、访问控制、定期安全审计)保障数据安全。建立数据泄露应急响应预案。

5.2.6 客户投诉与满意度管理

组织应建立并实施客户投诉与满意度管理制度,以满足客户需求和增强客户满意,包括但不限于:

a) 设立公开的投诉受理渠道(如电话、邮箱、微信),在规定期限内(如 24 小时响应,48 小时内提出解决方案)完成客户投诉的调查、核实、处理与反馈;

b) 所有投诉应有完整记录,并定期分析,用于系统性改进;

c) 每年至少开展一次已服务客户的满意度调查,分析调查结果。

5.2.7 持续改进与创新

组织应制定并实施服务改进与创新管理制度,以满足客户需求和增强市场竞争力,包括但不限于:

a) 对服务中出现的任何不合格项(如客户投诉、项目延期、数据差错、法律纠纷等)进行根本原因分析,及时采取纠正和预防措施;

b) 结合客户反馈、满意度调查、内部审核、管理评审,定期评估并改进服务体系;

c) 鼓励服务创新,如应用 AI 智能简历筛选、引入人才测评大数据分析系统、开发行业专属招聘解决方案,提升服务价值和行业影响力。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 4 章给出的人力资源服务要求,其服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施服务要求(即服务特性)体验测评时:

a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.7 要求,赋权量化构建的服务特性体验测评表,设定满分为 100 分;

- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0, 1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 1) 评价期间，因服务组织责任导致发生重大信息泄露安全事件，并经监管部门确认的；
 - 2) 评价期间，因服务组织责任导致发生严重违规派遣/用工（如违法解除劳动合同、未依法缴纳社保等），引发群体性上访事件或被劳动监察部门行政处罚的。
- f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。

6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3 人力资源服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 人力资源服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
关键要素					
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 人力资源服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 招聘服务 (18.0)	4.1.1 需求理解 (3.0)	能准确理解岗位需求和用人标准。	3.0		
2		4.1.2 推荐质量 (3.0)	推荐简历质量高，人岗匹配度好。	3.0		
3		4.1.3 响应速度 (2.0)	响应及时，推荐、面试安排迅速。	2.0		
4		4.1.4 候选人筛选 (3.0)	对候选人进行了有效初步筛选和评估。	3.0		
5		4.1.5 入职跟进 (2.0)	候选人入职后有跟进，关注适应情况。	2.0		
6		4.1.6 整体体验 (2.0)	对招聘服务整体感到满意。	2.0		
7	4.2 派遣/外包 (18.0)	4.2.1 手续合规 (3.0)	合同签订、社保公积金缴纳规范。	3.0		
8		4.2.2 档案管理 (3.0)	员工档案资料完整、规范。	3.0		
9		4.2.3 日常管理 (3.0)	有明确的客服专员负责日常协调。	3.0		
10		4.2.4 劳动关系 (2.0)	劳动关系和谐，矛盾处理及时。	2.0		
11		4.2.5 报告规范 (2.0)	月度/季度运营报告详尽、专业。	2.0		
12		4.2.6 整体体验 (2.0)	对派遣/外包服务整体感到满意。	2.0		

13	4.3 培训服务 (16.0)	4.3.1 需求调研 (2.0)	能深入了解培训需求，贴合实际。	2.0		
14		4.3.2 课程设计 (3.0)	课程内容针对性强，设计科学。	3.0		
15		4.3.3 讲师专业 (3.0)	讲师资历深厚，授课生动。	3.0		
16		4.3.4 培训评估 (2.0)	有培训效果评估并出具评估报告。	2.0		
17		4.3.5 档案齐全 (2.0)	培训档案整理规范。	2.0		
18		4.3.6 整体体验 (2.0)	对培训服务整体感到满意。	2.0		
19	4.4 背调/测评 (12.0)	4.4.1 合规授权 (2.0)	背景调查前已获候选人充分授权。	2.0		
20		4.4.2 报告严谨 (3.0)	调查报告内容客观、信息可追溯。	3.0		
21		4.4.3 工具科学 (2.0)	测评工具经过信效度验证。	2.0		
22		4.4.4 交付准时 (2.0)	按时交付报告。	2.0		
23		4.4.5 整体体验 (2.0)	对背调/测评服务整体感到满意。	2.0		
24	4.5 咨询服务 (14.0)	4.5.1 深入调研 (3.0)	能深入了解业务与管理痛点。	3.0		
25		4.5.2 方案专业 (3.0)	咨询方案有分析有工具，实操性强。	3.0		
26		4.5.3 知识转移 (2.0)	注重对内部团队的能力转移。	2.0		
27		4.5.4 结项完整 (2.0)	结项报告完整，有后续建议。	2.0		

28		4.5.5 整体体验 (2.0)	对咨询服务整体感到满意。	2.0		
29	4.6 信息保密 (14.0)	4.6.1 制度明确 (2.0)	有明确的数据安全及隐私政策。	2.0		
30		4.6.2 授权透明 (3.0)	信息授权获取，用途告知清晰。	3.0		
31		4.6.3 加密措施 (2.0)	系统和数据传输采用加密措施。	2.0		
32		4.6.4 定期清理 (2.0)	承诺并执行数据定期清理/删除。	2.0		
33		4.6.5 整体体验 (2.0)	对信息保密与数据安全服务整体感到满意。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B 人力资源服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了人力资源服务管理成熟度的等级划分准则。
B.2 表 B.2 给出了管理要求各条成熟度对应的分值。

表 B.1 人力资源服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 机构治理与合规管理	未建立明确的管理目标。基本了解GB/T 32624及相关法规。	明确了管理目标（如到岗率、投诉率等），各项目标基本可测量。了解并遵守基本法规。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到部门。建立合规性评审机制。	各项目标如期实现。管理层依据KPI与合规数据进行绩效决策。能通过数据分析识别系统性合规风险。	提供3年以上合规与绩效数据。能预测监管趋势并推动行业自律。企业被评为行业标杆。
5.2.2 人员管理与能力建设	缺乏系统培训。关键岗位（高级顾问等）资质不全。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。	建立了覆盖全员的标准化能力管理体系。关键岗位持证上岗率100%。有标准化的培训教材与案例库。	满足第三级要求。具有科学的培训有效性评估。员工稳定性高。建立了内部讲师与知识分享机制。	满足第四级要求。建立了员工专业能力与服务质量的相关性分析。企业被认为是行业人才高地。
5.2.3 客户关系与合同管理	无系统性的客户需求管理与合同台账。	建立了基础的客户沟通记录与合同台账。	建立并实施了标准化的客户关系与合同管理制度。有完善的需求管理流程。合同条款合规，执行有记录。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如客户偏好、流失原因）优化客户管理策略。	满足第四级要求。客户关系管理系统成熟。建立了主动的客户期望管理和增值服务机制（如定期行业报告推送）。
5.2.4 服务过程控制与交付	未建立标准化作业指导书。作业凭经验。质量靠个人把控。	建立了初步的作业指导书和基本质量检查记录。	建立并实施了标准化的服务全过程管理体系。有覆盖招聘/派遣	满足第三级要求。并能利用数据分析（如招聘失败原因、投诉	满足第四级要求。过程控制实现数字化、闭环化（如系统自动

			/外包/培训/咨询的SOP。建立了三级质量管理控制制度。交付记录完整可追溯。	高发环节)优化SOP和质检重点。能运用过程能力指数进行过程控制。	流转、任务提醒、在线考卷、客户在线评价)。
5.2.5 信息系统与数据安全	无系统性的信息安全管理。数据处理不规范。	建立了初步的信息安全制度。有基础的人事管理软件。	建立并实施了标准化的信息安全管理体系统。人事系统功能较完善。有数据加密、备份恢复机制和应急预案。	满足第三级要求。能基于日志和案例进行风险评估,持续优化安全策略。通过了第三方信息安全认证。	满足第四级要求。安全体系成熟稳定。实现零数据泄露事件。系统平台技术领先,支持大数据分析与智能化决策。
5.2.6 客户投诉与满意度	无系统性的投诉处理流程。	建立了投诉处理程序。有基本台账。	建立了标准化的投诉处理程序,有完整台账并定期分析。每年开展客户满意度调查。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析,找出系统性问题并采取预防措施。满意度调查结果用于系统改进。	满足第四级要求,客户忠诚度极高,投诉率低于行业标准。建立了主动的客户期望管理和超前服务机制。
5.2.7 持续改进与创新	未建立系统性的改进措施。	对明显问题有总结,有改进意识。	建立并实施了标准化的持续改进与创新制度。定期组织项目复盘和管理评审。有鼓励创新的激励机制。	满足第三级要求。能提供改进案例的成功复现数据。能主动发起改进项目,如应用AI简历筛选、开发数字化培训平台。	满足第四级要求,建立了完善的持续改进文化。企业创新能力强,在人力资源数字化和产品创新方面引领行业。

表 B.2 人力资源服务管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 机构治理与合规管理	10	2	4	6	8	10

5.2.2 人员管理与能力建设	10	2	4	6	8	10
5.2.3 客户关系与合同管理	20	4	8	12	16	20
5.2.4 服务过程控制与交付	20	4	8	12	16	20
5.2.5 信息系统与数据安全	20	4	8	12	16	20
5.2.6 客户投诉与满意度	10	2	4	6	8	10
5.2.7 持续改进与创新	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施人力资源服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) **5.2.4（服务过程控制与交付）、5.2.5（信息系统与数据安全）** 中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。