

江西腾标认证有限公司

人力资源外包服务认证技术规范

受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC061-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根



批准：周春阳



首次发布日期：20221220

首次实施日期：20261220

第6次修订实施日期：20260423

目录

1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 服务要求	4
4.1. 招聘与入职管理——顺畅性与准确性	4
4.2. 薪酬与福利管理——及时性与透明性	4
4.3. 社保与公积金管理——合规性与响应性	4
4.4. 员工关系与事务管理——公允性与专业性	4
4.5. 沟通与咨询支持服务——专业性与主动性	4
5. 管理要求	5
5.1. 通用要求	5
5.2. 特定要求	5
6. 服务认证评价准则	7
6.1. 服务特性测评	7
6.2. 管理要求审核准则	8
表1 管理成熟度水平通用模型	8
7. 认证结果	8
7.1. 认证结果分级	8
7.2. 等级判定	8
附录A 人力资源外包服务要求测评工具	9
表A.1 人力资源外包服务要求测评表	9
附录B	10
表B.1 人力资源外包服务管理成熟度等级描述	10
表B.2 人力资源外包服务管理要求成熟度对应分值	12

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了人力资源外包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。
- 1.2. 本文件规定了江西腾标认证有限公司实施的人力资源外包服务认证活动，也适用于各类人力资源外包服务机构（如劳务派遣、岗位外包、业务流程外包、薪酬外包、人事代理等）规范其服务行为，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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 33530-2017 人力资源外包服务规范

GB/T 30664-2014 人力资源服务 术语

GB/T 32624-2016 人力资源服务 基本要求；

GB/T 19017-2020 质量管理 技术状态管理指南；

GB/T 19001-2016质量管理体系 要求；

GB/T 19012-2019质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南；

GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 质量管理体系 要求（作为管理要求的通用基础）；

GB/T 19004-2011 追求组织的持续成功 质量管理方法；

GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南；

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 24620-2022/ISO/IEC Guide 76:2020 服务标准制定导则 考虑消费者需求；

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 27400-2020 合格评定 服务认证技术通则。

3. 术语和定义

规范性引用文件中界定的术语以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1. 人力资源外包服务

指人力资源服务机构接受客户（用人单位）委托，按照服务协议约定，为客户提供部分或全部人力资源事务管理及服务的过程，包括但不限于招聘、入职管理、薪酬核算发放、社会保险与公积金代缴、员工关系管理等。

3.2. 服务接触点

在人力资源外包服务过程中，外包服务机构与客户（用人单位）或其雇员发生直接互动或间接影响的具体环节，如入职办理、工资单查询、社保咨询、工伤申报、劳动纠纷处理、报告递送等。

3.3. 服务特性

人力资源外包服务过程中固有的、可被客户及其雇员体验感知的特征，如合规性、及时性、准确性、透明性、专业性。

3.4. 服务管理

指组织为确保人力资源外包服务满足规定要求而建立的管理体系及运行控制活动。

3.5. 服务认证

由认证机构证明人力资源外包服务符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 招聘与入职管理——顺畅性与准确性

4.1.1. 入职手续办理的便捷性：

- 1) 外包服务机构在接到客户（用人单位）的入职通知后，应能快速响应、清晰指引雇员完成入职资料提交、合同签署等事宜。
- 2) 流程应电子化、人性化。让雇员感到入职过程是顺畅、高效的。

4.1.2. 劳动合同与档案管理的规范性：

- 1) 劳动合同的签订、续签、变更、解除等应严格按照法规标准执行，文本规范、内容完整。
- 2) 雇员人事档案应完整、准确地归档，并妥善保管。
- 3) 让客户（用人单位）感到用工风险是可管控的。

4.2. 薪酬与福利管理——及时性与透明性

4.2.1. 薪酬核算与发放的及时准确性：

- 1) 严格遵守与客户约定的薪酬发放日期，按时、足额发放工资。
- 2) 工资条应清晰列明各项目（基本工资、加班费、扣款、实发金额等），核算准确无误。
- 3) 让雇员感到工资是可靠的、透明的。

4.2.2. 个税申报的规范性：

- 1) 严格按照税法规定，进行个人所得税的专项附加扣除、汇算清缴等处理。
- 2) 让雇员感到税务处理是规范的、不需自己操心的。

4.3. 社保与公积金管理——合规性与响应性

4.3.1. 社保与公积金缴纳的及时性与准确性：

- 1) 每月按时为雇员办理社会保险（养老、医疗、失业、工伤、生育）及住房公积金的增减员和费用缴纳。
- 2) 无漏缴、错缴、断缴情况。
- 3) 让雇员感到自己的基本保障是安全无忧的。

4.3.2. 社保政策咨询的响应速度：

- 1) 当雇员或客户（用人单位）咨询社保报销（如生育、医疗、工伤）、公积金提取等事项时，外包服务机构应能准确、清晰地解答，并在规定时限（如1个工作日内）内进行回复。
- 2) 让雇员感到自己的疑问能得到及时专业的解答。

4.4. 员工关系与事务管理——公允性与专业性

4.4.1. 工伤处理的专业性：

- 1) 发生工伤事故时，外包服务机构应在规定时限内完成工伤认定申报、工伤鉴定跟进和待遇申领。
- 2) 让雇员和客户感到在关键时刻有专业后盾。

4.4.2. 劳动纠纷处理的公允性：

- 1) 当发生劳动争议时，外包服务机构应依据法律和事实，公平、公正地处理，积极组织调解，避免事态升级。
- 2) 让客户（用人单位）感到公司的用工环境是稳定的。

4.5. 沟通与咨询支持服务——专业性与主动性

4.5.1. 日常沟通的畅通感：

- 1) 客户（用人单位）及雇员能通过热线、邮件、在线系统等方式顺畅地联系到外包服务机构，并获得及时响应。让客户感到沟通渠道是畅通的。

4.5.2. 政策法规预警的主动性：

- 1) 外包服务机构应有能力识别与客户相关的劳动、社保、税务等政策变动，并主动将变化内容及其对业务的影响告知客户。
- 2) 让客户感到外包服务是增值的、专业的。

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要求的质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- 1) 结合人力资源外包服务接触理论，识别关键服务环节（如入职、薪酬、社保、劳动关系、沟通），建立人力资源外包服务总蓝图；
- 2) 确定服务提供的准则和方法；
- 3) 确保可获得必要的资源和信息；
- 4) 监视、测量和分析；
- 5) 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（如涉及背景调查服务、薪资代发银行、专业法律顾问服务等），组织应建立并实施控制程序。

5.2. 特定要求

5.2.1. 管理目标

组织应建立包含客户及雇员体验视角的人力资源外包服务管理目标，包括但不限于：

- 1) 满意度指标：客户（用人单位）综合满意度、雇员综合满意度；
- 2) 质量指标：
 - a. 薪酬发放准确率（应为100%）
 - b. 社保/公积金缴纳及时率（应为100%）
 - c. 入职/离职办理准时率
 - d. 投诉处理满意率；
- 3) 效率指标：咨询问题首次响应时间、服务工单平均处理周期；
- 4) 改进指标：基于客户反馈的服务流程优化数量或方案的改进成果。

5.2.2. 服务人员能力管理

组织应制定并实施工作于服务接触面（客户经理、薪酬专员、社保专员、人事服务专员、客服代表等）的从业人员的能力管理要求，包括但不限于：

- 1) 明确各岗位的任职资格和能力要求，确保其具备相应的劳动法规、薪酬社保、客户服务等专业知识和技能；
- 2) 建立以提升劳动法规运用能力、薪酬社保专业知识、客户服务意识和沟通技术为核心的培训机制，并有计划地开展培训；
- 3) 核心岗位（如客户经理、薪酬核算员）应具备相应资质或能力水平，并定期进行能力评价。

5.2.3. 服务策划与合同管理

组织应建立并实施服务策划与合同评审管理制度，包括但不限于：

- 1) 合同评审：
 - a. 在承接外包项目前，对用人单位的资质、业务规模、人员情况、外包需求等进行系统性评审，确保组织具备履约能力。
 - b. 服务合同应清晰界定服务内容（招聘、薪酬、社保、劳动关系等）、服务标准、结算方式、保密条款、双方权利义务及违约责任。
- 2) 服务方案策划：针对每项外包服务，应编制《人力资源外包服务方案》或《项目计划书》，明确服务流程、交付成果、人员配置、风险控制措施和绩效指标。

5.2.4. 薪酬与福利管理

组织应建立并实施薪酬与福利管理制度，包括但不限于：

- 1) 薪酬核算：建立标准化、自动化的薪酬核算流程，确保工资计算准确，依据客户提供的考勤、绩效数据进行核算，并设置复核机制。
- 2) 发放管理：建立与银行的安全支付对接机制，确保在规定日期前将工资足额发放到雇员个人账户。
- 3) 个税申报：严格按照税法和客户信息，完成每月个税扣缴和年度汇算清缴，确保数据准确，申报及时。
- 4) 福利管理：如有附加福利（如补充医疗、企业年金），应有清晰的管理及操作流程。

5.2.5. 社保与公积金管理

组织应建立并实施社保与公积金管理制度，包括但不限于：

- 1) 增减员管理：建立标准化的雇员入职、离职社保/公积金增减员操作流程，确保在规定时限内完成申报，避免断缴。
- 2) 缴纳核算：建立与各地社保/公积金中心政策同步的缴纳核算机制，确保费用准确、足额、按时缴纳。
- 3) 政策跟踪与解读：建立社保、公积金、劳动政策信息库，确保政策变动能第一时间被识别并落实到服务流程中。
- 4) 待遇申领：建立工伤、医疗、生育、失业及公积金提取等事项的协助申领服务流程。

5.2.6. 员工关系与事务管理

组织应建立并实施员工关系与事务管理制度，包括但不限于：

- 1) 入职管理：建立资料收集、合同签署、信息录入的标准化流程和SOP。
- 2) 档案管理：
 - a. 建立电子/纸质人事档案管理制度，确保档案完整、安全、易查。
 - b. 保存时限应符合法规要求（如离职后保存2年以上）。
- 3) 工伤管理：建立工伤应急处理流程，包括报案、送医、工伤认定申报、伤残鉴定跟进、待遇赔付申领等环节。
- 4) 离职管理：建立标准的离职办理及交接流程，确保社保/公积金减员、档案转出、离职证明开具等准确及时。
- 5) 劳动纠纷处理：建立劳动争议预防和应急处理机制，包括纠纷调解、仲裁或诉讼对接等。

5.2.7. 信息安全与资料保存

组织应建立并实施严格的信息安全与资料保存管理制度，包括但不限于：

- 1) 保密制度：明确客户（用人单位）信息、雇员个人信息及薪酬数据的保密等级，与所有接触敏感信息的员工签署保密协议。
- 2) 系统安全：建立安全的HR信息系统，对数据进行加密存储和备份，防范数据泄露、篡改或丢失。
- 3) 访问控制：制定严格的系统权限管理策略，确保只有经过授权的人员才能接触敏感数据。
- 4) 资料保存：按照GB/T 33530-2017的要求，保存客户的合法经营证明、服务合同、必要的人员资质证明、项目运行资料、投诉处理记录等文件资料。

5.2.8. 客户关系管理

组织应建立并实施客户关系管理制度，包括但不限于：

- 1) 沟通渠道：建立多种沟通渠道（热线、邮件、客户经理、系统工单），确保客户随时能找到相关服务人员。
- 2) 定期沟通：客户经理应定期（如每月）与客户（用人单位）沟通服务情况，通报工作进展、异常事件以及政策变化等。
- 3) 满意度测量：每年至少开展一次客户（用人单位）和雇员满意度调查，并对结果进行分析，作为改进的输入。

5.2.9. 投诉与争议解决

组织应建立并实施投诉与争议解决机制，包括但不限于：

- 1) 投诉渠道与流程：
 - a. 设立专门的投诉处理渠道，并建立明确的投诉接收、调查、反馈流程。
 - b. 应在接到投诉后的10个工作日内进行反馈。
- 2) 记录与分析：所有投诉应有完整记录，并进行趋势分析，作为持续改进的输入。
- 3) 争议升级：存在较大纠纷，无法自行解决时，可向相关部门申请调解、仲裁或提请诉讼。

5.2.10. 服务质量评价与改进

组织应建立、实施和保持服务质量评价与改进机制，包括但不限于：

- 1) 质量监控：对人力资源外包服务流程中的关键环节（如薪酬核算、社保增减员等）进行监督管理。
- 2) 服务改进：对服务过程中出现的不合格项进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施。
- 3) 持续改进：
 - a. 结合客户满意度调查结果、内部审核、管理评审、投诉分析等，定期评审并改进服务体系。
 - b. 明确诚信自律要求，不参与恶性竞争。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

依据第4章规定的人力资源外包服务要求，其服务特性的测评应依据附录A的表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1. 服务认证审查员基于表A.1实施人力资源外包服务要求（即服务特性）体验测评时：

- 1) 表A.1是根据第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- 2) 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；如果不能明显以“是，否”判断时，则基于李克特5点式量表的体验系数 α 判定，如下：
 - a. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$
 - b. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$
 - c. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$
 - d. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$
 - e. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$
- 3) 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；
- 4) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出人力资源外包服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当人力资源外包服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - a. 评价期间发生因机构重大责任导致的群体性劳资纠纷，并造成严重社会影响；
 - b. 存在恶意拖欠雇员薪酬、骗取社保等违法违规行，并被证实；

- c. 因服务质量问题被政府主管部门通报批评或新闻媒体曝光造成严重社会影响；
d. 发生重大的客户或雇员个人信息安全泄露事件。
- 5) 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。
- 6.1.2. 人力资源外包服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.2. 管理要求审核准则

- 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。
- 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。
- 3) 人力资源外包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。
- 4) 6.1.2.4 人力资源外包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

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

- 5) 应根据附录B的表B.1. 与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。

7. 认证结果

7.1. 认证结果分级

人力资源外包服务认证结果从低至高分为3个等级：三星、四星、五星级。

7.2. 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	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60—79分	二级及以上	三星
2	80—90分	三级及以上	四星
3	90分及以上	四级及以上	五星

附录A 人力资源外包服务要求测评工具

表A.1 人力资源外包服务要求测评表

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
4.1 招聘与入职 (20.0)	4.1.1 入职指引清晰度 (4.0)	入职前收到了清晰的入职指引，列明了所需材料和流程。	4.0		
	4.1.2 合同签署便捷性 (4.0)	劳动合同的签署可以通过电子系统完成，签署流程快捷。	4.0		
	4.1.3 人事档案建立高效性 (4.0)	提交的入职材料很快就完成了审核归档，无缝衔接。	4.0		
	4.1.4 信息录入准确性 (4.0)	系统内的个人基础信息准确无误，无需重复修改。	4.0		
	4.1.5 离职手续办理效率 (4.0)	办理离职手续时，流程清晰，手续办得快。	4.0		
4.2 薪酬与福利 (25.0)	4.2.1 工资到账准时性 (6.0)	每月都能在合同约定的日期收到工资，从未延迟。	6.0		
	4.2.2 工资条清晰度 (5.0)	工资条很清楚，各项构成一目了然。	5.0		
	4.2.3 个税扣除准确性 (5.0)	年度个税汇算清缴时，专项附加扣除等信息准确。	5.0		
	4.2.4 工资核算疑问响应 (5.0)	当对工资有疑问时，薪酬专员能很快回复并解释清楚。	5.0		
	4.2.5 年终奖/年度调薪处理 (4.0)	年终奖的发放和年度调薪的测算执行都很及时准确。	4.0		
4.3 社保与公积金 (25.0)	4.3.1 社保/公积金缴纳及时性 (6.0)	社保和公积金每月准时足额缴纳，从未发现断缴。	6.0		
	4.3.2 医疗/生育报销指引清晰度 (5.0)	生病住院或生育需要报销时，客服能清晰告知需要准备的材料。	5.0		
	4.3.3 工伤申报与处理专业性 (5.0)	发生工伤时，有专人指导准备材料，处理过程专业放心。	5.0		
	4.3.4 公积金提取协助 (5.0)	需要提取公积金时，能很快得到准确的指引。	5.0		
	4.3.5 政策变动主动告知 (4.0)	社保、公积金政策发生变动，客服会主动告知。	4.0		
4.4 员工关系 (15.0)	4.4.1 工伤/意外处理感受 (5.0)	发生工伤或事故时，机构主动介入，积极帮忙处理。	5.0		
	4.4.2 劳动纠纷调解专业性 (5.0)	遇到劳资纠纷时，处理的同事态度公允、专业。	5.0		
	4.4.3 文档签署规范性 (5.0)	无论是入职、续签还是调岗、离职文件的签署，都很规范、清楚。	5.0		
4.5 沟通与咨询 (15.0)	4.5.1 热线/在线客服响应 (5.0)	咨询电话或在线提问能很快接通或得到回复。	5.0		
	4.5.2 问题解答专业性 (5.0)	客服/专员对劳动法、社保政策等问题的解答非常专业、准确。	5.0		
	4.5.3 政策预警主动性 (5.0)	机构会主动推送最新的用工政策变化，很有价值。	5.0		
100	100	—	100		

附录B

表B.1 人力资源外包服务管理成熟度等级描述

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 管理目标	组织建立了初步的管理目标，但未完全覆盖5.2.1要求的各项指标（如客户满意度、薪资发放准确率等），或所设定的目标不可测量。管理目标的实现情况处于萌芽状态，缺乏系统化的管理过程。	组织建立并实施了满足法律法规要求的管理目标，各项目标可测量。已开始关注客户反馈并初步进行服务绩效监控，但目标未充分分解。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标，各项目标基本实现。目标分解到各部门，并开始系统收集和分析KPI。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。通过数据分析精准识别服务瓶颈和改进点。	提供3年以上KPI数据并进行横向纵向对比。具备快速响应市场变化的能力，能根据数据预测趋势并推动服务模式创新。
5.2.2 服务人员能力管理	组织未制定或仅制定了初步的服务人员能力管理要求，缺乏系统性和标准化。服务质量依赖于个别资深客服专家或薪酬专员的个人经验，核心岗位的能力基本靠自学或在岗锻炼。	组织制定了工作于服务接触面的人员的能力管理要求，包括基本的岗位说明书和培训计划已初步建立并实施。培训内容包含部分核心模块。	组织建立并实施了覆盖全员的岗位能力评价与培训管理制度，包括： 1) 建立了覆盖全员的培训计划； 2) 培训内容包含核心模块； 3) 有计划地实施了定期评价，核心岗位能力管理有效。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度呈上升趋势；能提供培训对服务质量提升的案例。	满足第四级要求，建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析，提供良好实践案例。
5.2.3 服务策划与合同管理	组织未建立系统的服务合同评审与策划管理制度。合同评审和项目方案编制依赖个别骨干人员的个人经验或口头指令，缺乏系统性的评审和策划环节。	组织建立了初步的服务策划与合同评审管理制度，明确了评审和方案编制的基本要求并开始实施。评审过程逐步规范化，但记录的完整性和覆盖度有待提高。	组织建立并实施了标准化的服务策划与合同评审管理制度，包括： 1) 承接项目前，进行了系统性的合同评审； 2) 针对每个项目编制了服务方案/SOP。	满足第三级要求。并能提供服务策划优化（如通过标准化条款缩短项目启动周期）的改进示例。	满足第四级要求。策划管理已成为实现服务模式创新的核心工具。
5.2.4 薪酬与福利管理	未建立标准化的薪酬与福利管理制度。薪酬核算主要依赖手工表格，缺乏自动化系统支持，易于出错。工资发放流程不清晰。	组织建立了初步的薪酬与福利管理制度，明确了基本的核算流程和发放时间要求并开始实施。相关记录初步建立。	组织建立并实施了标准化的薪酬与福利管理制度，包括SOP：1) 薪酬核算流程实现系统化、自动化，有复核机制；2) 工资发放有标准流程。	满足第三级要求。并能定期进行过程绩效分析（如薪资计算准确率趋势），并据此优化系统。	满足第四级要求。薪酬管理实现智能化，如与考勤、绩效系统自动对接核算。
5.2.5 社保与公积金管理	未建立标准化的社保与公积金管理制度。增减员操作、费用	组织建立了初步的社保与公积金管理制度，明确了	组织建立并实施了标准化的社保与公积金管理制度，包括SOP：1) 建	满足第三级要求。并能定期进行绩效分析	满足第四级要求。社保公积金管理实

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
	缴纳、政策跟踪缺乏标准化流程，依赖个人记忆或经验。	增减员操作和缴纳时限的基本要求并开始实施。初步建立了政策信息库。	立了标准化的增员、减员操作流程；2) 有标准化的政策更新与解读机制。	(如缴纳差错率趋势)，并据此进行优化。	现系统全流程自动化。
5.2.6 员工关系与事务管理	未建立标准化的员工关系与事务管理制度。入职、离职、档案管理流程依靠个人经验，缺乏文件化的操作流程(SOP)和系统记录。	组织建立了初步的员工关系与事务管理制度，明确了入职、离职、档案管理等基本流程并开始实施。相关记录初步建立。	组织建立并实施了标准化的员工关系与事务管理制度，包括SOP：1) 入职、离职管理有标准操作指引；2) 档案管理实现电子化；3) 建立了标准的劳动关系处理流程。	满足第三级要求。并能定期进行员工投诉率、纠纷调解成功率等绩效分析，并据此改进流程。	满足第四级要求。员工关系管理实现数字化，如电子签、自助查询平台。
5.2.7 信息安全与资料保存	未建立或仅建立了初步的信息安全与资料保存管理制度。客户数据和雇员薪酬数据的管理方式随意，缺乏加密、权限控制、备份等安全措施。	组织建立了初步的信息安全与资料保存管理制度，明确了数据保密和系统访问控制的基本要求并开始实施。与员工签署了基础保密协议。	组织建立并实施了标准化的信息安全与资料保存管理制度，包括：1) 有严格的系统权限分级、数据加密、备份恢复策略；2) 保存的档案资料完整规范。	满足第三级要求。并能定期进行数据安全风险分析，主动发现并修补漏洞。	满足第四级要求。信息安全管理通过ISO 27001认证。
5.2.8 客户关系管理	未建立系统性的客户关系管理制度。客户沟通渠道单一，满意度调查未开展或仅处于起步阶段。	组织建立了初步的客户关系管理制度，明确了基本沟通渠道要求并开始实施。初步开展了满意度调查。	组织建立并实施了标准化的客户关系管理制度，包括：1) 建立多种沟通渠道，沟通记录完整；2) 有定期的客户沟通机制；3) 每年开展满意度调查并进行统计分析。	满足第三级要求。并能对满意度数据进行深度分析，作为制定客户保留策略的依据。	满足第四级要求。客户关系管理实现预测性分析，能主动预警客户流失风险。
5.2.9 投诉与争议解决	未建立投诉与争议解决机制。投诉受理、调查、处理、反馈的流程不清晰，记录不完整。	组织建立了投诉与争议解决程序，明确了受理和反馈的基本流程。投诉渠道初步设立，记录开始建立。	组织建立并实施了标准化的投诉与争议解决程序，明确受理、调查、处理、反馈的流程和时限。所有投诉有完整记录，并用于改进。	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。	满足第四级要求，并提供最佳实践。
5.2.10 服务质量评价与改进	未建立服务评价与改进机制。对不合格项的处理停留在被动应对层面，缺乏系统性的原因分析。	组织建立了初步的服务评价与改进措施，对发现的问题进行了初步的纠正。	组织制定并实施了标准化的服务评价与改进措施。对不合格项进行了根本原因分析，并及时采取纠正措施。有诚信自律要求。	满足第三级要求。并能提供系统性改进案例。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务品质在行业中处于引领地位。

表B.2 人力资源外包服务管理要求成熟度对应分值

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 管理目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 服务人员能力管理	10	2	4	6	8	10
5.2.3 服务策划与合同管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 薪酬与福利管理	15	3	6	9	12	15
5.2.5 社保与公积金管理	15	3	6	9	12	15
5.2.6 员工关系与事务管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 信息安全与资料保存	10	2	4	6	8	10
5.2.8 客户关系管理	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与争议解决	5	1	2	3	4	5
5.2.10 服务质量评价与改进	5	1	2	3	4	5
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施人力资源外包服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.109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；
- 2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- 3) 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 $M=\{0, 1\}$ ，当人力资源外包服务管理发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - a. 5.2.1~5.2.10中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - b. 5.2.4、5.2.5、5.2.6中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- 4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - a. 20分（含）~40分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - b. 40分（含）~60分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - c. 60分（含）~80分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - d. 80分（含）~90分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - e. 90分（含）~100分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。