

人力资源服务诚信建设指南

Guide for integrity construction of human resources service

2025 - 12 - 23 发布

2026 - 04 - 01 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	1
5 制度建设	1
6 机构建设	2
7 从业人员	2
8 业务运营	2
9 风险管理	2
10 数字化转型	2
11 社会责任	2
12 服务评价	2
参考文献	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市人力资源和社会保障局提出并组织实施。

本文件由上海市人力资源服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海人才服务行业协会、上海外服（集团）有限公司、中智经济技术合作股份有限公司、北京外企德科人力资源服务上海有限公司、上海中企人力事务服务有限公司、上海蓝海人力资源科技股份有限公司、上海云生未来技术集团有限公司、上海财才网人才服务有限公司、上海蓝白律师事务所。

本文件主要起草人：朱庆阳、孙远、毛毓郁、吴芳、张晖、温沁山、江梅、王思南、张建生、张成、陆胤。

人力资源服务诚信建设指南

1 范围

本文件确立了人力资源服务诚信建设的原则，并给出了制度建设、机构建设、从业人员、业务运营、风险管理、数字化转型、社会责任和服务评价等方面的建议。

本文件适用于在上海市开展经营性人力资源服务机构和人员的诚信建设。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 33529—2017 人力资源服务术语

3 术语和定义

GB/T 33529—2017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 resources service

为劳动者就业和职业发展，为用人单位管理和开发人力资源提供的能力和价值提升的系列活动。

[来源：GB/T 33529—2017，2.2]

3.2

人力资源服务提供者 human resources service provider

从事人力资源服务的机构和从业人员。

3.3

诚信 trustworthiness

在社会领域中，个人或组织对外表达的真实主观想法或观点，与其对应行为相符合。

[来源：GB/T 22117—2018，2.2]

4 总体原则

人力资源服务提供者宜以专业化、高效化、人性化为原则，满足服务对象合理化需求，并从制度建设、机构建设、从业人员等方面开展服务诚信体系建设。

5 制度建设

5.1 人力资源服务机构宜将诚信建设相关内容载入章程，建立健全并实施诚信建设基本制度。

5.2 诚信建设制度宜与机构的其他规章制度协调统一。

6 机构建设

- 6.1 人力资源服务机构宜在服务场所及各类线上线下服务平台的显著位置亮证经营。
- 6.2 人力资源服务机构宜有固定的服务场所。
- 6.3 人力资源服务机构宜建立完善的组织架构，明确岗位职责，并责任到人。

7 从业人员

- 7.1 从业人员宜拥有本科以上学历或岗位要求相匹配的教育经历，具有良好的综合素质和修养。
- 7.2 从业人员具有符合岗位要求的专业知识和技能，宜取得人力资源服务相关的职称或职业技能等级证书。

8 业务运营

- 8.1 人力资源服务机构宜根据经营业务范围，参加人力资源服务行业相关标准宣贯、响应行业倡议、落实各级主管部门要求，提高服务质量、公平透明交易、照章合规纳税。
- 8.2 人力资源服务提供者宜根据业务潜力，加强市场拓展，组织交流活动、服务活动、展示活动，推进专业人力资源服务落地。
- 8.3 人力资源服务提供者宜根据业务内容，明确关键节点服务和交付内容，提升自身业务质量。

9 风险管理

- 9.1 人力资源服务机构宜拥有标准劳动合同以及合理可操作性强的员工手册，按照规范流程做好人力资源服务。
- 9.2 人力资源服务机构宜建立合同纠纷处理制度，及时有效处理纠纷或相关情况并保存记录备查，建立服务对象信用档案制度，提升服务有效性和持续性。
- 9.3 人力资源服务机构宜采取数据分类分级保护，建立服务对象信息清单，做好数据采集、传输、存储、处理过程中的规范流程和加密保护工作。
- 9.4 人力资源服务机构宜建立风险预警、应急响应、事件处置等机制，定期开展应急演练，实际发生风险时，能有效启动应急预案。

10 数字化转型

- 10.1 人力资源服务机构宜采用数字化技术在人力资源服务领域有效运用。
- 10.2 采用数字化技术应用人力资源服务时，宜建立人工渠道备选机制，针对数字化转型过程中可能存在的问题，及时开展有效人工干预和接管服务。

11 社会责任

- 11.1 人力资源服务提供者宜承担社会责任，参与或组织开展公益性活动。
- 11.2 人力资源服务提供者宜开展人力资源服务创新工作，形成创新成果。

12 服务评价

- 12.1 人力资源服务机构宜定期开展顾客满意度评价，持续改进服务。
- 12.2 人力资源服务机构宜开展可持续竞争力服务体系建设。

参 考 文 献

- [1] GB/T 22117—2018 信用 基本术语
 - [2] 人力资源服务机构管理规定（人社部令第50号）
 - [3] 关于推进新时代人力资源服务业高质量发展的意见（人社部发〔2021〕89号）
 - [4] 上海市人力资源服务业创新发展行动方案2023-2025（沪人社力〔2023〕293号）
 - [5] 关于促进本市人力资源服务业高质量发展的实施意见（沪人社力〔2022〕19号）
-