

ICS 03.080.99
A 20
备案号:50118—2016

DB31

上海市地方标准

DB31/T 993—2016

人力资源管理咨询服务规范

Specification for human resource management consulting

2016-06-20 发布

2016-10-01 实施

上海市质量技术监督局 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 服务范围	2
5 服务流程	2
6 服务质量控制	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海人才服务行业协会提出。

本标准由上海市服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：上海人才服务行业协会、上海市对外服务有限公司、上海尚道人力资源顾问有限公司、上海丰韬企业管理咨询有限公司、中智人力资源管理咨询有限公司、史宾沙人力资源顾问(上海)有限公司、上海化育企业管理咨询有限公司、上海诺姆人才服务有限公司。

本标准主要起草人：朱庆阳、罗湘军、夏柳伟、马众、陈珉、丁海英、赵愉、苏永华、吕卉、汪艳彦、周铭娜。

人力资源管理咨询服务规范

1 范围

本标准规定了人力资源管理咨询服务的基本要求、服务范围、服务流程以及服务质量控制。
本标准适用于人力资源管理咨询服务机构的服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

人力资源管理 human resources management

运用科学的方法,在组织战略的指导下,以职位分析为基础,进行组织人员的获取与配置、培训与开发、考核与激励、规范与约束等,最终实现组织目标和员工价值的过程。

2.2

人力资源管理咨询 human resources management consultation

根据组织要求,依据其组织目标,进行内部、外部环境调研和分析,明确人力资源管理目标和人力资源管理规划,制定人力资源管理解决方案的服务过程。

3 基本要求

3.1 咨询服务机构

依法取得独立法人资格并具有管理咨询相关业务范围的机构,以下简称“咨询机构”。

3.2 咨询机构人员

3.2.1 应设有人力资源管理咨询相关的专业岗位,包括项目经理、咨询顾问和客户服务专员。

- a) 项目经理主要负责了解分析客户需求,对项目计划进度、咨询顾问团队的组织分工、咨询服务的过程和结果质量控制等负有全面责任。
- b) 咨询顾问主要负责咨询服务中调研、分析、设计解决方案等工作。
- c) 客户服务专员主要负责咨询服务中辅助性的事务工作。

3.2.2 客户服务专员应具备人力资源管理、经营管理和相关行业知识,具有客户服务意识和良好的职业道德素养。

3.2.3 咨询顾问应具备人力资源管理、经营管理和相关行业知识,具备沟通技巧、统计分析技能和创新及学习技能,能以客户需求为核心,具有良好的职业道德素养。

3.2.4 项目经理除应具备与咨询顾问相同的能力素质,还应具有项目管理和沟通协调的能力。

3.3 服务环境

3.3.1 应有固定的办公场所及办公与通讯设备,并设有接待客户的独立会谈场地。

3.3.2 办公场所应有必要的安全防护、消防设施。

3.3.3 应设有文档资料储藏室和储藏设备。