



中华人民共和国国家标准

GB/T 32625—2016

人力资源管理咨询服务规范

Specifications for human resources management consultation service

2016-04-25 发布

2016-11-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出。

本标准由全国人力资源服务标准化技术委员会(SAC/TC 292)归口。

本标准起草单位:中国人才交流协会、全国人才流动中心、上海市对外服务有限公司、上海人才服务行业协会、凯捷咨询(中国)有限公司、上海泛在企业管理有限公司、上海化育企业管理咨询有限公司。

本标准主要起草人:罗湘军、吕卉、朱庆阳、范绍伟、蒋一云、朱农飞、白桦、胡建东、汤洁、马众。

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、服务内容、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。

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

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

3 基本要求

3.1 机构及专业人员配置

3.1.1 从事人力资源管理咨询(以下简称咨询)服务的机构应依法取得法人资格并具有管理咨询相关业务范围。

3.1.2 咨询服务机构应有专职的咨询专业人员,包括项目经理、咨询顾问。

- 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。

3.1.3 专业人员应具备人力资源管理、经营管理和相关行业知识,具备沟通能力、统计分析技能、解决问题能力及学习能力,具有客户服务意识和良好的职业道德素养。

3.1.4 咨询服务机构应为专业人员提供相关的业务培训,应包括以下内容:

- a) 人力资源管理知识;
- b) 沟通能力;
- c) 客户服务和关系发展知识;
- d) 经营管理知识;
- e) 项目管理知识;
- f) 办公软件的操作能力。

3.2 服务环境

3.2.1 应有固定的办公场所,并明示工商营业执照或其他经营许可证明。