



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。

GB/T 32625—2016

3.2.2 办公场所应有完善的办公与通讯设备。

3.2.3 办公场所应有必要的安全防护、防盗、消防设施。

4 服务内容

咨询服务主要包括但不限于以下内容：

- a) 人力资源战略规划；
- b) 组织架构与管控模式设计；
- c) 岗位及职位体系设计；
- d) 薪酬福利激励体系设计；
- e) 绩效管理体系设计；
- f) 培养与开发体系设计；
- g) 能力素质模型管理；
- h) 员工关系管理；
- i) 员工职业生涯管理；
- j) 组织变革咨询；
- k) 组织文化咨询；
- l) 并购中的人力资源整合；
- m) 人力资源和社会保障法律法规咨询。

5 服务流程

5.1 根据客户意向，了解和分析需求

应了解客户基本信息、战略规划、组织架构、人力资源管理体系、人力资源主要管理模块现状等情况，分析客户提出的需求。

5.2 评估项目可行性

5.2.1 咨询服务机构应了解和分析客户的管理理念、客户对自身角色的理解、咨询服务的管理架构等，评估客户开展项目的成熟条件。

5.2.2 咨询服务机构应评价自身对于开展项目的胜任能力，判断咨询服务的可行性。

5.3 提交项目建议书

5.3.1 咨询服务机构应以书面形式向客户提交项目建议书。

5.3.2 项目建议书应包括但不限于以下内容：

- a) 客户的需求描述；
- b) 咨询服务目标；
- c) 咨询服务的内容和范围；
- d) 咨询服务工作方法；
- e) 咨询服务的工作计划；
- f) 主要交付成果说明；
- g) 咨询服务人员介绍；
- h) 咨询服务管理方案；
- i) 咨询服务报价及付款方式；

j) 咨询服务机构介绍。

5.3.3 咨询服务机构应就项目建议书的内容与客户进行协商,获得客户确认。

5.4 签订服务合同

5.4.1 咨询服务机构应与客户签订书面的服务合同。

5.4.2 咨询服务合同应包括以下内容:

- a) 服务目标;
- b) 服务内容与范围;
- c) 服务交付方式;
- d) 服务周期和时限;
- e) 付款方式;
- f) 保密条款;
- g) 违约条款;
- h) 咨询服务人员的构成和管理体系;
- i) 责任条款和保障条款;
- j) 投诉处理和外部争端解决方法;
- k) 赔偿条款。

5.5 项目启动

5.5.1 咨询服务机构应与客户共同成立项目小组,确认项目经理的配置、咨询顾问的数量以及客户方项目的管理和参与人员。

5.5.2 咨询服务机构应根据项目的目标和要求,配置具有相关经验和能力的项目经理和咨询顾问。

5.5.3 项目启动时,项目小组应与客户沟通说明项目目的、范围和意义。

5.6 项目调研

5.6.1 制定调研方案,应与客户确定调研对象和调研方法,制定调研计划。

5.6.2 实施调研方案,应做好调研过程的记录和调研资料的整理工作。

5.6.3 应根据客户的要求形成调研报告,经过项目小组讨论通过后,以书面形式提交给客户,并获得客户确认。调研报告的内容宜包括:

- a) 调研目的;
- b) 调研范围;
- c) 调研对象;
- d) 调研方法;
- e) 主要问题分析;
- f) 解决方案建议;
- g) 后期工作计划。

5.7 阶段性沟通

应根据合同的要求,在项目过程中进行阶段性沟通。

5.8 提交咨询解决方案

5.8.1 制定咨询解决方案,经项目小组讨论通过后,应以书面形式提交客户,并获得客户确认。

5.8.2 咨询解决方案应包括以下内容:

GB/T 32625—2016

- a) 主要问题分析和解决方案建议；
- b) 相关管理流程及制度；
- c) 相关管理工具及表单；
- d) 方案实施相关工作建议。

5.9 辅导方案实施

根据合同的约定,项目小组对咨询解决方案进行辅导实施,宜包括以下内容:

- a) 对客户进行必要的培训;
- b) 辅导客户落实咨询解决方案;
- c) 在辅导过程中调整和完善咨询解决方案。

5.10 项目结项

根据合同的要求完成项目后,项目小组应形成项目结项报告,并与客户沟通确认。

5.11 项目资料归档

咨询服务机构应对项目资料进行归档,归档的材料宜包括:

- a) 客户名称、属性和行业类别;
- b) 项目建议书;
- c) 服务合同;
- d) 调研记录及调研报告;
- e) 咨询解决方案;
- f) 项目结项报告。

6 服务质量控制

6.1 咨询服务机构应对咨询服务过程进行监督管理,对客户反馈的问题与投诉应在 5 个工作日内给与反馈。

6.2 咨询服务机构应开展满意度调查,了解客户对服务的满意情况,并持续改进服务质量。满意度调查宜包含以下方面的内容:

- a) 咨询服务人员的职业素养和专业能力;
- b) 咨询服务机构的合同履行情况;
- c) 项目交付成果和实施效果;
- d) 依据项目环境变化的适应能力。

参 考 文 献

- [1] 王克良.人力资源服务业发展报告(2014).北京:中国人事出版社,2014.11.
 - [2] 朱庆阳.人力资源服务与咨询[M].上海:华东理工大学出版社,2010.5.
 - [3] 王璞.新编人力资源管理咨询实务[M].北京:中信出版社,2005.2.
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
人力资源管理咨询服务规范
GB/T 32625—2016

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

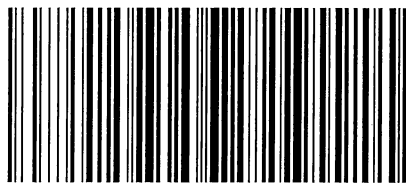
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 11 千字
2016 年 6 月第一版 2016 年 6 月第一次印刷

*

书号: 155066·1-53100 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 32625-2016