深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 228—2017

劳务派遣服务规范

Service Specification of The Labor Dispatch

2017 - 02 - 17 发布

2017 - 03 - 01 实施

目 次

前言	II
引言	III
劳务派遣服务规范	1
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	2
4 服务内容	2
5 行业自律	5
参考文献	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本文件由深圳市人力资源和社会保障局提出。

本文件由深圳市人力资源和社会保障局归口。

本文件主要起草单位：深圳市人力资源服务协会、深圳市人才交流服务中心有限公司、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：牛西平、杨保华、王颖、吴丽莎、莫瑞贤、陈杨生、聂有诚、孙明、杨翎睿、王晓明、谢宏、李朝晖、邓淑衡、谢严兴、王丽娟、吴序一。

本文件为首次发布。

引 言

为规范深圳市劳务派遣行业秩序，营造良好的劳务派遣市场环境，基于开展劳务派遣业务实践与要求，编制本文件。

本文件旨在从劳务派遣基本要求、服务内容和行业自律方面指导劳务派遣单位规范开展经营活动，提高劳务派遣单位服务质量和水平，保障被派遣劳动者、劳务派遣单位和用工单位各方利益，推动劳务派遣服务专业化、规范化、标准化发展。

劳务派遣服务规范

1 范围

本标准规定了劳务派遣服务的基本要求、服务内容和行业自律。
本标准适用于在深圳市经营劳务派遣业务的劳务派遣单位。

2 术语和定义

2.1

劳务派遣 labor dispatch

劳务派遣单位依法与被派遣劳动者签订劳动合同，按照劳务派遣协议将被派遣劳动者派到用工单位服务，由用工单位对被派遣劳动者的劳动过程进行指挥、管理和监督的一种用工形式。

2.2

劳务派遣单位 labor dispatch organization

依法办理商事登记，取得营业执照，且获得行政许可机关颁发的《劳务派遣经营许可证》或劳务派遣备案证明，经营劳务派遣业务的企业。

2.3

从业人员 employee

与劳务派遣单位签订劳动合同，从事劳务派遣业务的运营、管理和服务的各类人员。

2.4

用工单位 end user

与劳务派遣单位签订劳务派遣协议，接受以劳务派遣形式用工的单位。

2.5

被派遣劳动者 dispatched employee

与劳务派遣单位建立劳动关系，并由劳务派遣单位派遣至用工单位的劳动者。

2.6

劳务派遣协议 labor dispatch contract

劳务派遣单位与用工单位之间确立合作关系，明确双方权利义务的合同。

2.7

劳动合同 labor contract

本规范中特指被派遣劳动者的劳动合同，是劳务派遣单位与被派遣劳动者之间确立劳动关系，明确双方权利义务的合同。

3 基本要求

- 3.1 依法办理商事登记，取得营业执照，获得行政许可机关颁发的《劳务派遣经营许可证》或劳务派遣备案证明。
- 3.2 实缴注册资本不得少于人民币二百万元整。
- 3.3 具有与开展劳务派遣业务相适应的固定经营场所和设施，严格执行国家有关安全、消防、卫生等法律法规、标准和规范。
- 3.4 具备符合法律法规规定的劳务派遣管理制度，自觉接受行政管理部门监督。
- 3.5 具有与其开展劳务派遣经营活动和服务规模相适应的从业人员。从业人员应恪守职业道德，具备人力资源管理、客户服务等相关知识和技能，每年参加劳务派遣相关业务培训不少于6课时。
- 3.6 具有劳务派遣管理信息系统。

4 服务内容

4.1 签订劳务派遣协议

- 4.1.1 了解潜在客户用工需求，与潜在客户形成初步合作意向。
- 4.1.2 根据客户需求，制定劳务派遣整体服务方案，确立合作关系。
- 4.1.3 依法与用工单位签订劳务派遣协议，约定服务内容，明确双方权利义务和责任等。
- 4.1.4 签订劳务派遣协议时，应依法明确被派遣劳动者工伤处置机制，被派遣劳动者退回、待岗情况以及被派遣劳动者权益保障责任的分担等内容。

4.2 组织招聘

- 4.2.1 根据用工单位提出的被派遣劳动者数量、需求岗位、任职条件、到岗时间等用工需求，制定招聘方案。
- 4.2.2 通过校园招聘、专场招聘、网络招聘等方式，发布招聘信息，筛选候选人。
- 4.2.3 组织符合要求的候选人笔试、面试。
- 4.2.4 组织获得录取资格的候选人体检，并审验相关证件。
- 4.2.5 与用工单位确认录用被派遣劳动者。

4.3 入职培训

- 4.3.1 通知被派遣劳动者参加上岗知识、安全教育、规章制度等培训。
- 4.3.2 安排培训场地、课程和师资，提供培训教材等。
- 4.3.3 提供培训现场管理服务。
- 4.3.4 根据用工单位需求，组织被派遣劳动者培训考核。
- 4.3.5 进行培训效果评估，建立培训档案。

4.4 入职办理

- 4.4.1 通知被派遣劳动者办理入职手续，收集被派遣劳动者个人信息和相关证件资料。
- 4.4.2 与被派遣劳动者签订劳动合同，办理社会保险、住房公积金等相关手续。
- 4.4.3 组织被派遣劳动者签收劳务派遣单位和用工单位相关规章制度、操作规程等。
- 4.4.4 组织被派遣劳动者按时到岗，接受用工单位的工作安排。

4.5 费用结算

- 4.5.1 根据被派遣劳动者考勤情况，按照劳动合同约定，核定被派遣劳动者工资、加班工资、津贴补贴、社会保险、住房公积金和其他福利。
- 4.5.2 制作费用结算表，包括被派遣劳动者薪酬福利、管理服务费及产生的其他费用，提交用工单位确认。
- 4.5.3 开具符合法律规定的票据送达用工单位。
- 4.5.4 督促用工单位按劳务派遣协议约定日期支付相关费用。

4.6 工资支付

- 4.6.1 每月依法按时足额支付被派遣劳动者工资，并依法代扣代缴个人所得税等。
- 4.6.2 工资发放后，及时向被派遣劳动者提供工资清单，并由被派遣劳动者签收。

4.7 缴交社会保险

- 4.7.1 依法为被派遣劳动者缴交养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险和生育保险。
- 4.7.2 及时根据当月被派遣劳动者人员变动情况进行社会保险申报及停缴等工作。
- 4.7.3 按照国家及地方有关规定，及时为被派遣劳动者办理社会保险待遇申办手续。

4.8 缴存住房公积金

- 4.8.1 与用工单位协商确定缴存年度内被派遣劳动者住房公积金缴存比例。
- 4.8.2 为被派遣劳动者按时足额缴存住房公积金。
- 4.8.3 及时根据当月被派遣劳动者人员变动情况办理住房公积金申报及停缴等手续。

4.9 购买商业保险

根据劳务派遣协议约定，为被派遣劳动者购买意外伤害险等商业保险。

4.10 员工管理

4.10.1 日常管理

- 4.10.1.1 安排从业人员专职负责被派遣劳动者日常管理工作。
- 4.10.1.2 建立被派遣劳动者个人档案，包括入职材料、劳动合同、培训记录、考勤记录、工资发放记录、社保缴交记录及相关证明文件等。
- 4.10.1.3 协助用工单位对被派遣劳动者进行考勤管理，或根据用工单位提供的考勤记录核定员工考勤情况。
- 4.10.1.4 协助用工单位安排被派遣劳动者食宿、发放劳保用品等。
- 4.10.1.5 督促用工单位为被派遣劳动者提供劳动保护和劳动安全卫生条件。
- 4.10.1.6 协助用工单位对被派遣劳动者进行绩效考核。
- 4.10.1.7 及时办理被派遣劳动者劳动合同续签、变更，以及解除或终止相关手续。

4.10.1.8 及时依法处理被派遣劳动者的退回事宜。

4.10.2 驻点管理

4.10.2.1 根据用工单位要求，安排从业人员提供驻点管理服务。

4.10.2.2 驻点从业人员对被派遣劳动者进行日常管理。

4.10.2.3 驻点从业人员定期与用工单位和被派遣劳动者沟通，及时解决用工过程中出现的问题。

4.10.2.4 及时向用工单位和驻点从业人员了解驻点管理情况，适时评估驻点管理效果，根据评估结果及时调整驻点管理工作。

4.11 职业发展

组织被派遣劳动者参加职业技能培训和继续教育，拓宽被派遣劳动者的职业发展通道。

4.12 工伤及意外事故处理

4.12.1 及时与用工单位沟通处理事故，了解被派遣劳动者伤亡情况，将伤者立即送往就近的医疗机构抢救并到定点医院救治。

4.12.2 在事故发生或职业病确诊之日起30日内，向社会保险机构申报工伤。

4.12.3 通知被派遣劳动者进行劳动能力鉴定。

4.12.4 完成劳动能力鉴定后，按社保机构相关规定及时跟进各项手续的办理，完成工伤待遇偿付。

4.12.5 协助购买商业保险的被派遣劳动者进行保险理赔。

4.13 离职办理

4.13.1 被派遣劳动者劳动合同解除或终止时，应及时办理离职手续。

4.13.2 根据离职被派遣劳动者考勤情况、服务年限等核算工资、经济补偿、赔偿金等，并及时结清。

4.13.3 将被派遣劳动者离职情况通知用工单位，及时办理社会保险、住房公积金和商业保险停缴手续。

4.13.4 确认被派遣劳动者工作移交情况，出具解除或终止劳动合同的证明。

4.13.5 协助离职被派遣劳动者在15日内办理人事档案关系、社保关系、党团组织关系、集体户口等的转移工作。

4.14 劳动争议处理

4.14.1 了解被派遣劳动者诉求和事实情况。

4.14.2 与用工单位沟通，制定劳动争议解决方案。

4.14.3 按照解决方案与被派遣劳动者进行协商，必要时可邀请用工单位参加。

4.14.4 协商未果的，按照法定程序参加劳动仲裁与诉讼。

4.14.5 及时根据劳动仲裁或诉讼结果，妥善解决劳动争议。

4.15 跨地区劳务派遣

4.15.1 深圳市的劳务派遣单位将被派遣劳动者派遣到市外用工单位服务的，应当接受当地人力资源行政管理部门的管理。

4.15.2 市外劳务派遣单位将被派遣劳动者派遣到深圳市用工单位服务的，应当接受深圳市、区人力资源行政管理部门的管理。

4.15.3 开展跨地区劳务派遣业务的劳务派遣单位，应依法为被派遣劳动者缴交社会保险，并参照本文件规范业务管理。

5 行业自律

- 5.1 劳务派遣行业组织应在行业自律建设中发挥主导作用。
- 5.2 劳务派遣行业组织应依照国家法律法规制定行规行约，推动劳务派遣行业规范化发展。
- 5.3 劳务派遣单位应积极参加劳务派遣行业组织的相关活动，提高自律意识，自觉自律。
- 5.4 劳务派遣单位应遵守法律法规，诚信经营，履行企业社会责任，接受人力资源行政部门的监督管理。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国劳动合同法》 2008 年 1 月 1 日 中华人民共和国主席令第六十五号
 - [2] 《中华人民共和国劳动合同法实施条例》 2008 年 9 月 18 日 中华人民共和国国务院令 第 535 号
 - [3] 《劳务派遣行政许可实施办法》 2013 年 7 月 1 日 人力资源和社会保障部令 第 19 号
 - [4] 《劳务派遣暂行规定》 2014 年 3 月 1 日 中华人民共和国人力资源和社会保障部令 22 号
 - [5] 《中华人民共和国合同法》 1999 年 3 月 15 日 中华人民共和国主席令第十五号
-