T/TZAS

ICS 03.080.20

CCS A 10

团 体 标 准

发 布

泰州市标准化协会

2023-XX-XX实施

2023-XX-XX发布

劳务派遣服务规范

（征求意见稿）

T/TZAS XXXX-2023

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。

本文件由泰州市超仁人力资源管理服务有限公司提出。

本文件起草单位:泰州市超仁人力资源管理服务有限公司、泰州市标准化协会、泰州市文博拍卖有限公司。

本文件主要起草人:

劳务派遣服务规范

1. 范围

本文件规定了劳务派遣服务的基本要求、服务内容、档案管理、服务评价与改进等。

1. 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 人力资源服务术语

1. 术语和定义

劳务派遣labor dispatch

人力资源服务机构依法与劳动者签订劳动合同，按照协议将劳动者派至用工单位工作，由用工单位对劳动者的劳动过程进行指挥、监督和管理的一种用工形式。

[来源：GB/T 33529-2017，11.1]。

劳务派遣机构labor dispatch agency

从事劳务派遣业务经营的人力资源服务机构。

[来源：GB/T 33529-2017，11.2]。

用工单位end user

以劳务派遣形式使用员工的企业。

[来源：GB/T 33529-2017，11.3]。

派遣员工dispatched employee

由劳务派遣机构根据劳务派遣协议派遣到用工单位，按照用工单位的要求进行工作的人员。

[来源：GB/T 33529-2017，11.4]。

1. 基本要求
   1. 机构要求

劳务派遣机构应具备以下条件:

1. 应依法依规设立并有固定的服务场所，且取得行政许可机关颁发的《劳务派遣经营许可证》；
2. 建立符合法律、行政法规规定的劳务派遣服务管理制度；
3. 有独立的业务操作与结算系统；
4. 有信息化管理系统，对派遣员工实行动态管理；
5. 对结束劳动关系的派遣员工，其劳动合同及相关资料的保管期应不少于24 个月；
6. 法律、行政法规规定的其他条件。
   1. 人员要求

从业人员应符合以下要求:

1. 具有执业（职业）资格或专业岗位胜任能力；
2. 熟悉劳务派遣服务相关法律法规、政策要求及业务理论知识；
3. 掌握人力资源劳务派遣服务岗位要求、基本知识和操作流程；
4. 年人均参加业务培训不少于16课时，并能提供相关证明。
   1. 服务场所

劳务派遣机构应有开展劳务派遣业务的固定场所，建筑面积不少于XXX（政策要求）。

设施设备应符合以下要求:

1. 有能满足接待客户的洽谈场所；
2. 服务场所的各项功能应满足需求；
3. 办公设备应满足基本工作需要；
4. 消防、安全设施完善、有效，标识明显；
5. 服务场所紧急出口标识清晰、畅通。

服务环境应符合以下要求:

1. 劳务派遣机构标识统一、清晰并置于显著位置；
2. 业务服务许可证、营业执照等，置于服务场所显著位置；
3. 主营业务、收费标准、投诉电话等信息应置于服务场所显著位置。
4. 服务内容
   1. 签订劳务派遣协议

劳务派遣机构接到用工单位委托后，应为其介绍劳务派遣服务的相关内容及流程，并查验用工单位提交的相关证照和资质材料。

劳务派遣机构应与用工单位签订劳务派遣协议，内容包括但不限于双方权利和义务、收费标准、付费方式、违约责任及争议处理等。

劳务派遣机构与用工单位签订劳务派遣协议时，应明确派遣员工工伤处置机制，应同时明确派遣员工退回、派遣员工待岗的责任分担等内容。

* 1. 提供服务方案

根据用工单位的人力资源管理状况及需求，进行可行性分析，制定并提供劳务派遣服务方案。

* 1. 确定派遣人员

根据用工单位提出的派遣员工数量、需求岗位、任职条件、薪酬待遇、到岗时间等，进行派遣人员信息搜寻。

按照双方事先约定，对搜寻到的派遣候选人员进行筛选和审查。

应核查拟派遣员基本信息的原件并留存复印件，核查材料包括但不限于：

1. 身份证、户口本、学历证书；
2. 相关执业（职业）资格证书、证件照；
3. 健康证、体检报告等。

在不违反国家法律法规规定的情况下，根据岗位要求，选择体检项目，组织拟派遣员工参加岗前体检。

与用工单位以书面形式确认派遣员工录用名单。

组织已确定录用的派遣员工进行岗前集中培训，经过培训无法满足用工单位要求的，按照实际情况进行岗位或者人员的调整。

留存审查面试记录和评价结果备查。

* 1. 签订劳动合同

劳务派遣机构应按照国家相关法律法规的要求，与派遣员工签订劳动合同。

劳动合同内需明确派遣员工的工作岗位、工作地点、劳动报酬、福利待遇、合同期限、工时制度、工资发放时间等要素。

劳动合同应在派遣员工上岗前签订，并根据项目情况依法约定试用期。首次订立劳动合同的期限不应少于24个月。

* 1. 入职管理培训

应对派遣员工进行入职教育并形成培训记录，包括但不限于以下内容:

1. 管理制度；
2. 劳动纪律；
3. 服务内容；
4. 职业发展；
5. 安全教育；
6. 相关政策。

劳务派遣机构应安排专职人员协助用工单位对派遣员工进行日常管理，包括但不限于以下内容:

1. 日常考勤；
2. 员工食宿安排；
3. 劳保用品发放等。

劳务派遣机构应督促用工单位为派遣员工提供劳动保护和劳动安全卫生条件。

劳务派遣机构应告知用工单位与派遣员工签订岗位管理或服务约定时，需符合以下要求:

1. 派遣员工自愿；
2. 用工单位岗位特殊需要；
3. 不应与劳务派遣单位和派遣员工签订的劳动合同内容相悖。
   1. 用工回访

劳务派遣机构应对用工单位、派遣员工进行定期及不定期回访，并对收到的意见及建议及时跟踪处理。

* 1. 薪资福利

劳务派遣机构应根据用工单位核定的派遣员工工资表，按时支付派遣员工劳动报酬，并代扣代缴个人所得税、及其他约定费用。

劳务派遣机构应为派遣员工按时缴纳社会保险。

劳务派遣机构应与用工单位协商确定缴存年度内派遣员工住房公积金缴存比例，并协助派遣员工办理公积金相关业务，为派遣员工按时足额缴存住房公积金。

劳务派遣机构应根据当月派遣员工人员变动情况办理社会保险申报、住房公积金申报及停缴等手续。应及时与用工单位、派遣员工沟通，并将办理结果及时反馈用工单位、派遣员工。

劳务派遣机构应为派遣员工提供工资清单或查询方法。

其他国家有关法律法规规定应提供的相关保障。

* 1. 劳动合同变更

劳务派遣单位接到用工单位要求变更劳动合同相关条款时，应与派遣员工协商一致后，在约定的时间内处理完毕。

劳务派遣单位接到派遣员工要求变更劳动合同相关条款时，应以书面形式与用工单位协商一致后，在约定的时间内处理完毕。

* 1. 劳动合同的终止与解除

劳务派遣机构与派遣员工解除劳动合同时，应为派遣员工开具离职证明，并按照规定办理相关劳动合同终止或解除手续，协助离职派遣员工办理人事组织关系的转移手续等。

劳务派遣机构确认离职派遣员工工作移交完成后，应根据离职派遣员工的考勤记录、服务年限等情况，核算工资、经济补偿、赔偿金等，经用工单位确认在约定的时间内处理完毕。

劳务派遣机构应将派遣员工离职情况、手续办理结果等信息通知用工单位。

终止或解除后的员工劳动合同及相关材料的保管期应不少于2年，针对特殊工种等危险岗位，应按照国家有关规定安排离岗职业健康体检，避免劳动纠纷。

* 1. 劳务派遣协议的终止与解除

劳务派遣单位与用工单位就劳务派遣协议的终止与解除协商达成一致，并根据协议履行相关手续。

* 1. 纠纷及投诉处理
     1. 工伤事故处理

劳务派遣机构应及时与用工单位沟通，了解派遣员工工伤情况，协助救治。

劳务派遣机构应及时向工伤保险部门报告事故伤亡情况，申请工伤认定，对符合劳动能力鉴定情形的，劳务派遣机构应及时通知工伤派遣员工进行劳动能力鉴定。

劳务派遣机构应及时完成工伤待遇申领工作，协助已购买商业保险的派遣员工进行保险理赔。

派遣员工发生工伤事故，劳务派遣机构从接报到介入处理时间不宜超过8小时。

* + 1. 劳动争议处理

劳务派遣机构应了解派遣员工劳动争议诉求和事实情况。

劳务派遣机构应与用工单位沟通，制定劳动争议调解方案。

劳务派遣机构应按照调解方案与派遣员工进行协商，必要时可邀请用工单位参加，协商一致的，应形成书面调解协议；协商未果的，依照法定程序处理。

及时根据劳动仲裁或诉讼结果，妥善解决劳动争议。

* + 1. 投诉处理

劳务派遣机构应建立服务投诉渠道和处理机制，及时处理用工单位、派遣员工的投诉。

劳务派遣机构应及时将投诉处理结果告知投诉人。

* 1. 其他要求

部分有保密要求的岗位，需与派遣员工确认有关保密期限、范围等事项，必要时可签订保密协议。

派遣服务过程形成的文件、资料应妥善保管，未经同意不应泄露客户相关信息。

* 1. 风险防控

劳务派遣机构应应及时对合同签订、到期续签、社保办理、离职减员等各项基础数据信息进行核查，至少每周核查一次。

应应建立健全有效的风险防控制度及流程。

应建立健全争议的调解、仲裁、诉讼等应对预案和流程。

1. 档案管理

劳务派遣机构应建立派遣员工个人档案，包括入职材料、劳动合同、培训记录及相关证明文件等。

劳务派遣机构应建立用工单位档案，包括劳务派遣协议及相关文件资料。

劳务派遣机构应整理、保存包括但不限于以下资料：

1. 劳务派遣协议、往来确认事项的备案资料；
2. 与派遣员工签订的劳动合同、往来确认事项的备案资料；
3. 服务中涉及的工资、社保、录用等人事资料；
4. 其他与派遣服务有关的资料。

对已经解除或者终止的劳动合同文本，至少保存2年备查。

档案保存环境应符合业务档案管理相关要求。

1. 服务评价与改进
   1. 服务评价
      1. 自我评价

建立自我评价机制，每半年开展1次内部评价并记录。

* + 1. 客户评价

根据现有的客户服务项目，每年开展1次客户满意度调查并记录，服务单位的投诉实际解决率应达到100%.

* + 1. 第三方评价

聘请第三方机构，每年对业务、服务等内容进行专业化评价，

* 1. 服务改进

结合自我评价、客户评价及第三方评价结果，优化服务流程，持续改进服务质量。并自觉接受公众监督。

**━━━━━━━━━━━**