

**DB 13**

河北省地方标准

DB 13/T 3008.7—2024

代替 DB 13/T 3008.9—2018

人力资源服务规范  
第7部分：人力资源管理咨询服务

Specification for human resources service—  
Part 7: Human resources management consultation service

2024-07-15 发布

2024-10-01 实施



# 前 言

为推进京津冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本地方标准，在京津冀区域内适用，现予发布。

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。

本部分是DB13/T 3008的第7部分。DB13/T 3008已经发布了以下部分：

- 第1部分：基本要求；
- 第2部分：招聘服务；
- 第3部分：高级人才寻访服务；
- 第4部分：职业指导服务；
- 第5部分：人力资源测评服务；
- 第6部分：人力资源培训服务；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务；
- 第9部分：人力资源服务外包；
- 第10部分：劳务派遣服务。

本文件代替DB13/T 3008.9—2018《人力资源服务规范 第9部分：人力资源管理咨询服务》，与DB13/T 3008.9—2018相比，除结构调整和编辑性修改外，主要技术变化如下：

- 更改了“术语和定义”的部分内容（见3.1，2018年版的3.1）；
- 更改了“服务设备”的部分内容（见4.2，2018年版的4.2）；
- 更改了“服务内容”的部分内容（见第5章，2018年版的第5章）；
- 更改了“制定咨询建议方案”的部分内容（见6.1.2，2018年版的6.1.2）；
- 更改了“签订协议”的部分内容（见6.1.3，2018年版的6.1.3）；
- 更改了“成立项目组”的部分内容（见6.2.1，2018年版的6.2.1）；
- 更改了“准备资料”的部分内容（见6.2.2，2018年版的6.2.2）；
- 更改了“收集客户资料”的部分内容（见6.3.1，2018年版的6.3.1）；
- 更改了“方案实施”的部分内容（见6.5.3，2018年版的6.5.3）。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅组织实施。

本文件起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、中国北方人才市场、北京人力资源服务行业协会、河北兴冀人才资源开发有限公司、河北诺亚人力资源发展集团有限公司。

本文件主要起草人：张宇泉、石晓明、巫嫒、周启阳、郭文波、王守成、刘芳、范小虎、王新文、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、杨惠贤、于湮博、沈志歆、闫华、邵妍、张隼、董艳。

本文件所代替的文件历次版本发布情况为：

- 2018年首次发布为DB13/T 3008.9—2018；
- 本次为第一次修订。

## 引 言

为了更好贯彻落实《京津冀协同发展规划纲要》，推动京津冀人力资源市场协同发展，完善人力资源服务标准体系，促进三地人力资源服务业标准化建设，提升人力资源服务机构服务质量和效率，获得人力资源服务业最佳秩序，按照国家法律法规的有关规定，遵循人力资源服务国家标准的相关内容，在调查和测试验证的基础上，针对近几年贯标中出现的实际问题进行了修订。

DB13/T 3008拟由10个部分构成。

- 第1部分：基本要求。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源服务的场所、从业人员、规章制度、服务内容、服务要求、数字化建设及服务评价与改进；
- 第2部分：招聘服务。目的在于规范人力资源服务机构开展招聘服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进；
- 第3部分：高级人才寻访服务。目的在于规范人力资源服务机构开展高级人才寻访服务的基本要求、服务流程、服务评价与改进；
- 第4部分：职业指导服务。目的在于规范人力资源服务机构开展职业指导服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第5部分：人力资源测评服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源测评服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务要求、服务评价与改进；
- 第6部分：人力资源培训服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源培训服务的基本要求、培训内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第7部分：人力资源管理咨询服务。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源管理咨询服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第8部分：流动人员人事档案管理服务。目的在于规范从事流动人员人事档案管理服务的机构和从业人员、档案管理范围、服务内容及要求、档案统计、档案管理服务信息化、服务评价与改进；
- 第9部分：人力资源服务外包。目的在于规范人力资源服务机构开展人力资源服务外包的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进；
- 第10部分：劳务派遣服务。目的在于规范人力资源服务机构开展劳务派遣服务的基本要求、服务内容、服务流程、时点控制、竞业限制、执行安全保密要求、服务评价与改进。

# 人力资源服务规范

## 第7部分：人力资源管理咨询服务

### 1 范围

本文件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、服务评价与改进。本文件适用于人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）开展人力资源管理咨询服务。

### 2 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 32625 人力资源管理咨询服务规范

DB13/T 3008.1 人力资源服务规范 第1部分：基本要求

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**人力资源管理咨询服务** human resources management consultation service

根据客户要求，依据其组织战略，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。

[来源：GB/T 32625—2016，定义2.2，有修改]

### 4 基本要求

#### 4.1 从业人员

从业人员应具有从事人力资源管理咨询服务的相关专业知识和管理工作经验。

#### 4.2 服务设备

应配备与咨询相关的调研、分析、记录、演示等电子设备及其他所需设备。

#### 4.3 服务环境

服务环境按照GB/T 32625的相关规定执行。

### 5 服务内容

服务内容，包括但不限于：

- 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) 招聘分析与动态管理；
- e) 薪酬福利管理体系设计；
- f) 绩效评估和管理体系设计；
- g) 培养与开发体系设计；
- h) 员工职业生涯管理；
- i) 员工关系管理；

- j) 并购中的人力资源整合;
- k) 组织文化咨询。

## 6 服务流程

### 6.1 项目需求确认

#### 6.1.1 客户沟通

##### 6.1.1.1 沟通前准备。内容包括但不限于:

- a) 确定参与沟通的咨询顾问;
- b) 拟定服务说明;
- c) 了解客户基本情况及相关行业业务特点。

##### 6.1.1.2 沟通过程。内容包括但不限于:

- a) 向客户介绍服务机构及咨询顾问;
- b) 倾听客户陈述,了解客户需求;
- c) 回应客户提出的问题;
- d) 详细记录关键信息,并对不足信息补充提问。

#### 6.1.2 制定咨询建议方案

具体流程包括但不限于:

- a) 讨论、分析客户需求;
- b) 整理、归纳访谈记录;
- c) 撰写项目建议。内容包括但不限于:项目需求分析与设计思路、咨询方法和技术工具、项目团队介绍、确定项目目标和周期、项目报价。

#### 6.1.3 签订协议

与客户签订协议。内容包括但不限于:服务目标、服务内容与范围、服务交付方式、服务周期和时限、付款方式、保密条款、违约条款、人员配备等。

#### 6.1.4 建立项目日志

建立项目日志并对提供服务的全过程做好记录。

### 6.2 项目准备

#### 6.2.1 成立项目组

##### 6.2.1.1 确定项目经理

项目经理应具有三年以上项目咨询的经历,全面掌握人力资源管理咨询服务各模块内容和咨询技巧,有全局观念,具有较强的计划、组织、协调、分析、判断、决策能力和良好的人际交往、沟通能力及语言表达能力。

##### 6.2.1.2 确定项目顾问

项目顾问应具有项目咨询的工作经历,掌握人力资源管理相关业务的咨询内容和咨询技巧,具有良好的人际交往、沟通能力和逻辑分析能力。

##### 6.2.1.3 明确职责分工

项目经理的工作职责为:项目总体计划、阶段计划、周计划的制定,并组织实施;项目组成员各阶段工作安排,协调、控制进度,审核成果,项目组成员绩效考评,与客户联系沟通。

项目顾问的工作职责为:撰写项目报告、搜集相关资料,完成交办的其他工作。

#### 6.2.2 准备资料

准备资料。内容包括但不限于:

- a) 国家法律法规、规章制度、政策文件相关材料；
- b) 行业相关资料；
- c) 人力资源管理相关资料；
- d) 标杆企业资料；
- e) 客户资料。

### 6.2.3 确认项目计划和时间安排

确认项目的时间进度安排。

## 6.3 项目诊断

### 6.3.1 收集客户资料。内容包括但不限于：

- a) 公司章程或单位职能；
- b) 内刊、宣传资料；
- c) 经营范围、行业基本情况、业务情况；
- d) 客户背景、发展历程、规划、工作计划、工作总结；
- e) 组织架构、部门设置、岗位设定及职位描述；
- f) 内部管理及人力资源管理制度；
- g) 客户薪酬结构；
- h) 绩效执行现状；
- i) 员工基本情况。

### 6.3.2 问卷调查或访谈。

### 6.3.3 诊断分析与撰写报告。

### 6.3.4 向客户提交报告。

## 6.4 方案设计

### 6.4.1 起草咨询方案。

### 6.4.2 与客户沟通、交换意见。

### 6.4.3 修正方案。

### 6.4.4 形成最终咨询方案。

## 6.5 方案实施

6.5.1 方案实施准备。内容包括但不限于：制定实施计划、组成实施小组、对方案所涉及的人员进行相关培训等。

6.5.2 对方案的实施进行指导。

6.5.3 对方案实施情况及时了解、反馈意见并提供跟踪服务。

## 6.6 执行保密要求

6.6.1 访谈内容未经客户同意不应向项目组以外人员透露。

6.6.2 项目过程及最终形成的文件、资料应妥善保管。

6.6.3 保守商业和技术秘密，不应泄露与项目相关的事宜。

## 6.7 项目评估

6.7.1 对项目成果的评估。包括客户、专家组和项目小组对项目成果的评估。

6.7.2 对项目团队的评估。包括客户、机构领导对项目团队的评估，项目经理对项目顾问的评估。

## 6.8 材料归档

归档材料。内容包括但不限于：

- a) 项目报告；
- b) 项目日志；
- c) 客户及行业背景资料；

- d) 培训资料；
- e) 图片与音像资料；
- f) 工具及技术方法。

## 7 服务评价与改进

服务机构进行人力资源管理咨询服务应建立项目评价机制，人力资源管理咨询服务项目的服务评价与改进除符合DB13/T 3008.1的相关规定外，还应满足下列要求：

- a) 建立项目跟踪记录；
  - b) 对项目实施进行评估和总结；
  - c) 项目实施结束后开展客户满意度调查。
-