

ICS 03.080.20
CCS A 10

DB 34

安 徽 省 地 方 标 准

DB 34/T 3777—2020

劳务派遣服务规范

Service specification of the labor dispatch

2020 - 11 - 27 发布

2020 - 12 - 27 实施

安徽省市场监督管理局 发布

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。

本文件由安徽省人力资源服务协会提出。

本文件由安徽省人力资源和社会保障厅归口。

本文件起草单位：安徽远创人力资源管理集团有限公司、安徽省人力资源服务协会、安徽京九丝绸股份公司、合肥源动力经营者人才有限公司、安徽网才信息技术股份有限公司、安徽远景人力资源管理咨询有限公司、安徽正德人力资源咨询有限公司、中智合肥产业园管理有限公司、安徽华荣远诚人力资源服务集团有限公司。

本文件主要起草人：杨先云、金文君、袁远、唐贺强、朱晓红、王俊、春梅、管政、潘丽洁、贺榕。

劳务派遣服务规范

1 范围

本文件规定了劳务派遣业务的基本要求、服务内容、服务流程、服务要求、服务评价与改进。本文件适用于取得劳务派遣资质的单位（以下简称“劳务派遣单位”）开展劳务派遣服务。

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 33529 人力资源服务术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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]。

3.2

劳务派遣单位 labor dispatch agency

从事劳务派遣业务经营，依法取得劳务派遣资质的单位。

[来源：GB/T 33529-2017, 11.2]。

3.3

用工单位 employer

以劳务派遣形式使用员工的企业。

[来源：GB/T 33529-2017, 11.3]。

3.4

时点控制 time control

全部或阶段完成工作任务的最后时间要求。

4 基本要求

4.1 单位要求

劳务派遣单位应具备如下条件：

- a) 在市场监督管理部门注册，实缴注册资本不得少于法律法规的要求；
- b) 取得法律法规规定的相关资质；
- c) 有健全可行的工作章程和劳务派遣制度；
- d) 有独立的信息化管理系统，可对员工实行动态管理；
- e) 相关法律、法规规定的其他条件。

4.2 人员要求

从业人员应符合以下基本要求：

- a) 管理人员从事劳务派遣服务年限不少于三年；
- b) 熟悉服务内容的工作流程和基本要求，服务快捷有效。

4.3 服务场所要求

4.3.1 场地面积：有满足开展劳务派遣业务的固定场所，建筑面积不少于当地政策要求，不得为纯住宅。

4.3.2 设备设施，应符合以下要求：

- a) 有能满足接待客户的洽谈场所；
- b) 服务场所的各项功能应满足需求；
- c) 具有正常使用的采暖和制冷设备；
- d) 配备计算机、话机、打印机、复印件等设备。

4.3.3 服务环境，应符合以下要求：

- a) 劳务派遣单位标识统一、清晰并置于显著位置；
- b) 业务服务许可证、营业执照等，置于服务场所显著位置；
- c) 服务收费标准、主营业务服务规程等，置于服务场所显著位置。

5 服务内容

5.1 签订劳务派遣协议

5.1.1 劳务派遣单位经过与用工单位的需求沟通后，与用工单位签订劳务派遣协议。

5.1.2 劳务派遣协议内容应符合国家相关法律法规，包括但不限于双方权利和义务、收费标准、付费方式、付款时间、违约责任及争议处理等。

5.2 制定工作方案

5.2.1 劳务派遣单位详细了解用工单位的人力资源管理状况和需求。

5.2.2 根据采集到的需求，参照现状进行可行性分析。

5.2.3 制定符合用工单位实际情况的工作方案。

5.3 招聘派遣员工

5.3.1 通过劳务派遣单位自有或用工单位指定的渠道进行派遣候选人员信息搜寻。

5.3.2 双方按照事先约定，对搜寻到的派遣候选人员进行筛选和审查。

5.3.3 确认拟派遣员工基本信息真实有效，身体健康。

5.3.4 通知用工单位以书面形式确认派遣员工，确认方式宜逐步推广电子化。

5.3.5 留存审查面试记录和评价结果备查。

5.4 岗前体检

5.4.1 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。

5.4.2 通知通过面试的拟派遣员工前往指定医院或者用工单位指定标准的医院参加岗前体检。

5.5 培训和调整

5.5.1 劳务派遣单位配合用工单位，组织已确定入职的派遣员工进行岗前集中培训，留存培训记录。

5.5.2 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并记录结果。

5.6 签订劳动合同

5.6.1 按照国家相关法律法规的要求，与派遣员工签订劳动合同，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。

5.6.2 劳务派遣单位与派遣员工入职后一个月内劳动合同签订率应达到 100%。劳务派遣单位与派遣员工首次订立劳动合同的期限不应少于 24 个月。

5.6.3 对派遣员工进行入职教育，内容包括：

- a) 管理要求；
- b) 办事流程；
- c) 服务内容；
- d) 劳动纪律；
- e) 相关政策。

5.6.4 发放员工手册，并安排员工签字确认，确认方式宜逐步推广电子化。员工手册内容包括但不限于：

- a) 入职与离职注意事项；
- b) 人事档案、组织关系的转递与管理；
- c) 工资及福利待遇；
- d) 社会保险等按照国家有关规定需缴纳的相关保险；
- e) 劳动纪律。

5.6.5 告知用工单位与派遣员工签订岗位管理或服务约定时，应符合以下要求：

- a) 派遣员工自愿；
- b) 用工单位岗位特殊需要；
- c) 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。

5.7 薪资福利

5.7.1 劳务派遣单位按照劳动合同约定的工资发放时间足额发放派遣员工的工资。

5.7.2 劳务派遣单位应按照国家有关规定，为派遣员工按时缴纳社会保险。

5.7.3 派遣员工的增减，应在当月末报表中体现。

5.7.4 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 12 小时。

5.7.5 劳务派遣单位为派遣员工代扣代缴个人所得税。

5.7.6 其他国家有关法律法规规定应提供的相关保障。

5.8 劳动合同的变更

5.8.1 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。

5.8.2 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。

5.9 劳动合同的终止与解除

5.9.1 劳务派遣单位与派遣员工解除劳动合同时,应按照规定办理相关劳动合同终止或解除手续。

5.9.2 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。

5.10 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一致,并根据协议履行相关手续。

5.11 纠纷及投诉

5.11.1 派遣员工与用工单位发生纠纷,从接报到介入处理时间不超过48小时。

5.11.2 派遣员工或用工单位投诉,从接报到介入处理时间不超过3个工作日。

5.12 其他要求

5.12.1 部分有竞业限制要求的岗位,需确认派遣员工有关竞业限制的期限、范围及竞业限制补偿等事项,并告知派遣员工竞业限制相关协议的内容,签订竞业限制协议;

5.12.2 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。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

6.1.1 自我评价。内部建立自我评价机制,定期进行自我评价并记录。

6.1.2 客户评价。根据现有的客户服务项目,定期进行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%。

6.1.3 第三方机构评价。通过第三方机构,对服务项目进行专业化评价。

6.2 服务改进

根据评价结果记录进行改进,定期复查,不断优化改进服务,并自觉接受公众监督。

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65号
- [2] 《中华人民共和国社会保险法》 2011年7月1日 中华人民共和国主席令 第35号
- [3] 《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
- [4] 《关于修改〈中华人民共和国劳动合同法〉的决定》 2012年12月28日 中华人民共和国主席令 第73号
- [5] 《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 第22号
- [6] 《工伤保险条例》 2011年1月1日 中华人民共和国国务院令 第375号
- [7] 《中华人民共和国民法典》 2021年1月1日 中华人民共和国主席令 第45号

