

人力资源共享服务 职业技能等级标准

(2021年1.0版)

上海踏瑞计算机软件有限公司 制定
2021年3月 发布

目 次

前言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	3
4 适用院校专业	4
5 面向职业岗位（群）	4
6 职业技能要求	4
参考文献	14

前 言

本标准按照 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。

本标准起草单位：上海踏瑞计算机软件有限公司、山东领悟教育科技有限公司、南京大学商学院、上海近屿智能科技有限公司、上海电气集团企业服务有限公司、北京启人伟业信息技术有限公司、北京河狸家信息技术有限公司、社宝信息科技（上海）有限公司、上海益培科技有限公司、北京劳动保障职业学院、天津职业大学、广东科学技术职业学院、九江职业技术学院、江西财经职业学院、云南交通职业技术学院、四川建筑职业技术学院、浙江旅游职业学院、芜湖职业技术学院、乌鲁木齐职业大学、西安工业大学、安徽职业技术学院、黑龙江职业学院、河南经贸职业学院。

本标准主要起草人：朱营、刘玉静、张正堂、崔晓燕、陈磊、李春伟、徐欢、华伟、何中伟、马刚、杨志彬、李贤威、李曙光、王静、李琦、高尚、钟强、占跃华、张江、曹玉敏、马艳秋、毛天平、夏天、胡明慧、阿不都艾尼、李育英、朱凤丽、宋红霞、刘正君、闫舒迪、王先记。

声明：本标准的知识产权归属于上海踏瑞计算机软件有限公司，未经上海踏瑞计算机软件有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了人力资源共享服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于人力资源共享服务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《中华人民共和国劳动法》2018年修正 全国人大常委会

《中华人民共和国劳动合同法》2013年修正 全国人大常委会

《中华人民共和国个人所得税法》2019年修订 全国人大常委会

《住房公积金管理条例》2019年修订 中华人民共和国国务院

《中华人民共和国职业分类大典》（2015版）（职业代码2-06-08） 劳动和社会保障部、国家质量监督检验检疫总局、国家统计局

GB/T 33529-2017 人力资源服务术语

GB/T 32624-2016 人力资源培训服务规范

GB/T 32628-2016 流动人员人事档案管理服务规范

GB/T 37920-2019 集体合同规范

GB/T 35615-2017 社会保险登记服务规范

GB/T 31599-2015 社会保险业务档案管理规范

GB/T 34414-2017 社会保险经办绩效评价

3 术语和定义

国家法律法规、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 人力资源共享服务 Human Resources Shared Service

人力资源共享服务，是指企业集团及社会不同组织主体，将各业务单元所有与人力资源管理有关的可标准化、流程化的工作集中起来，由一个相对独立的部门、业务单元或组织来集中完成的服务共享形式。

3.2 人力资源共享服务中心 Human Resources Shared Service Center（简称 HRSSC）

人力资源共享服务中心，是提供人力资源共享服务的业务单位。该中心是通过通过对人员、技术和流程的有效整合，实现组织内公共流程的标准化和精简化的一种创新手段。作为一种战略性业务架构，共享服务中心以客户服务和持续改进的文化为核心，实现价值导向服务，促使组织在更大范围内能够集中精力于其核心能力，从而使各业务单元创造更多的附加价值。

3.3 OCR 智能识别 Optical Character Recognition

OCR智能识别，是指利用电子设备（例如扫描仪）或应用软件对文本资料进行扫描，通过光学输入方式将纸质文档上的文字转化为图像，再利用算法对图像信息进行处理，获取文字信息的过程。

3.4 服务水平协议 Service Level Agreement

服务水平协议（SLA）是服务使用者和服务提供者，就服务效率和质量，双方进行正式沟通和协商，形成一致的可衡量的定量指标。其目的是明确双方的期望和职责，鼓励双方达成共同为服务质量负责的共识，加强双方理解，使资源和服务合理配置，使服务有沟通、有定义、有评估、有承诺。

3.5 标准操作程序 Standard Operating Procedure

标准操作程序（SOP）是反应服务标准化的重要指标。其将人力资源共享服务中心各项工作内容、步骤进行标准定义、细化和量化，使所有员工全面、清晰地掌握各项服务的内容和要点。

4 适用院校专业

中等职业学校：人力资源管理事务、工商行政管理事务、客户服务、办公室文员、文秘、社会保障事务、社会福利事业管理等专业。

高等职业学校：人力资源管理、劳动与社会保障、社会福利事业管理、公共事务管理、行政管理、文秘、工商企业管理、商务管理等专业。

应用型本科学校：人力资源管理、工商管理、劳动关系、公共事业管理、行政管理、劳动与社会保障、心理学、应用心理学等专业。

5 面向职业岗位（群）

面向人力资源服务型企业及一般企业、事业单位人力资源部门，尤其是人力资源共享服务中心从事社会保险/住房公积金缴纳、人力资源事务处理、人员招聘与录用、员工培训、薪酬福利管理、服务流程设计与优化、数据统计分析、信息系统平台运用与维护、人力资源共享服务中心运营与管理等业务的岗位群。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

人力资源共享服务职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【人力资源共享服务】（初级）：主要面向人力资源服务型企业或企业共享服务中心一般服务岗位，也可面向一般企事业单位人力资源部，对应专员职级，掌握基础业务技能，能够开展入转调离手续办理、档案/劳动合同管理、人事证明开具、薪资核算与发放、社保/公积金办理、招聘支持等工作。

【人力资源共享服务】（中级）：主要面向人力资源服务型企业或企业共享服务中

心高级服务岗位，也可面向一般企事业单位人力资源部，对应高级专员职级，能够指导初级专员工作，并开展薪酬福利管理、员工关系维护、涉外服务、招聘服务、培训服务、数据报表管理等工作。

【人力资源共享服务】(高级)：主要面向人力资源服务型企业或企业共享服务中心运营管理岗位，也可面向一般企事业单位人力资源部，对应经理职级，能够指导专员工作，并开展内部团队管理、中心运营管理、供应商管理、流程设计优化、服务标准制定、数据分析、数据监控等工作。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 人力资源共享服务职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 人事服务	1.1 入转调离服务	1.1.1 能够根据企业入职流程，为待入职员工准备相关资料，办理入职手续，指导新员工完成各类材料签署，在系统中录入新员工信息，为新员工开通 IT 系统相应账号及权限。 1.1.2 能够根据企业转正流程为员工办理转正手续，监控转正审批状态，维护员工档案信息。 1.1.3 能够根据企业调动流程及时发送调动手续办理通知，为员工办理调动手续，签署劳动关系变更协议，转移调动福利，监控调动审批状态。 1.1.4 能够根据企业离职流程为员工办理离职手续。 1.1.5 熟悉入转调离相关政策法规，能够回答员工关于入转调离手续办理问题咨询。
	1.2 假勤统计	1.2.1 能够根据公司政策，收取、验证各种假种的相关材料，办理员工请假休假手续，并跟踪员工实际休假与返岗情况。 1.2.2 能够复核员工考勤记录，根据员工休假、加班、排班和打卡情况统计员工出勤数据，并进行考勤结算（加班、调休、倒班等）。 1.2.3 能够提醒、处理常规的考勤异常问题（迟到、早退、缺勤）。 1.2.4 能够回答员工关于工时与考勤的常规问题。

1. 人事服务	1.3 档案管理	1.3.1 能够根据企业建档规定，为不同类别的员工建立企业内部档案，并及时更新维护。 1.3.2 能够根据企业档案管理规定，办理档案查阅、转入、转出手续。 1.3.3 能够使用 OCR 等新技术，完成纸质档案的电子化归档。 1.3.4 能够回答员工对于档案相关问题的常规问题。 1.3.5 能够遵守职业道德规范，严格执行档案管理制度，防止档案被篡改或丢失。
	1.4 劳动合同管理	1.4.1 熟悉一般企业集中签订劳动合同的情形和通常签署的文件，能够执行劳动合同签署工作。 1.4.2 能够对合同即将到期的员工进行及时提醒，确认续签方案，并跟进续签动作。 1.4.3 能够及时更新系统中员工劳动合同的状态，协助、跟进劳动合同的变更、解除、终止工作。 1.4.4 熟悉劳动合同相关政策法规，能够回答员工对于合同相关的常规问题。
	1.5 沟通支持服务	1.5.1 能够根据企业标准化模板和流程为员工开具在职证明、离职证明、人员信息证明等各类人事证明。 1.5.2 能够回答员工关于公司政策、业务办理流程、个人信息等常规性问询。 1.5.3 能够及时通过邮件、微信等多种途径进行员工沟通，发布公司政策、节假日安排、活动安排等各类通知。
2. 薪税服务	2.1 薪资核算与发放	2.1.1 能够完成企业计薪人员薪资数据的收集、检查，系统相关数据维护。 2.1.2 能够根据企业规定流程完成薪资、奖金的核算与发放。 2.1.3 熟悉银行付款的相关流程，能够制作银行付款文件。 2.1.4 能够根据要求制作并发放工资单，协助员工开具收入证明。
	2.2 个税申报	2.2.1 能够协助员工进行个税专项附加扣除的申报及年度汇算清缴。 2.2.2 能够按周期进行个税申报，处理特殊情况（如：离职补偿金、其他所得）和减免操作（如：残疾人冲抵、商业健康保险）。 2.2.3 熟悉个税政策，能够按要求进行个人所得税的数据输出、结果传输、过程跟进，回答员工相关咨询。 2.2.4 能够为员工提供完税证明协助办理。

2. 薪税服务	2.3 社保/公积金服务	2.3.1 熟悉企业所在地社保公积金政策及办理流程，能够按规定进行社保/公积金增减员、缴纳、费用核算、基数调整、补缴、稽查审计应对。 2.3.2 能够协助员工进行社保转移、公积金转移、公积金提取、公积金贷款。 2.3.3 能够根据要求将社保及公积金数据对接至薪资系统。 2.3.4 能够协助员工办理社保卡，开具社保公积金缴纳证明。
3. 招聘支持	3.1 职位发布	3.1.1 能够与相关负责人沟通，收集、整理各部门招聘需求。 3.1.2 能够根据各部门招聘需求，整理出招聘职位信息，并按照固定格式在相关渠道发布。 3.1.3 能够对已发布职位进行管理，包括定期更新发布、内容调整、职位关闭等。 3.1.4 能够根据需求管理招聘渠道的套餐和服务。
	3.2 简历搜寻及筛选	3.2.1 能够收集、汇总主投简历，并分类整理，维护人才库相关数据。 3.2.2 能够通过准确的关键词在招聘网站上搜寻符合条件的简历。 3.2.3 能够根据招聘需求，对简历进行初步筛选，并推送给相关人员。 3.2.4 熟悉主流招聘渠道各自的特点，能够根据招聘岗位选择合适的渠道进行简历搜寻。
	3.3 测评与背调支持	3.3.1 能够协助候选人完成在线测评，并跟进测试情况。 3.3.2 能够执行基础背调，对候选人的身份证验真、无犯罪记录、征信等级、学历、工作时间段等进行验证，制作基础背调报告，对于异常情况及时向相关负责人上报。 3.3.3 能够与在线测评及背调供应商进行日常沟通，处理异常情况。
4. 培训服务	4.1 培训实施支持	4.1.1 能够按时将年度培训计划、具体培训通知等培训相关事项在企业内发布，并进行宣传。 4.1.2 能够针对培训目标群体的需求进行信息收集、整理，反馈给培训讲师修订培训大纲和培训教材。 4.1.3 能够进行培训落地组织工作，统计员工报名信息，调整报名班次，提醒员工按时

4. 培训服务	4.1 培训实施支持	参加培训。 4.1.4 能够安排培训的场地、时间，准备培训所需的物料、设备，并处理培训现场的突发事件。 4.1.5 能够对在线课程进行维护与管理，协助解决员工在学习过程中遇到的操作问题。
	4.2 培训反馈调研	4.2.1 能够利用问卷调查法、访谈法进行培训反馈调研。 4.2.2 能够对培训反馈调研的数据进行简单分析，输出调研报告交付相关人员。 4.2.3 能够根据培训反馈调研结果不断优化培训组织工作。
	4.3 供应商日常沟通	4.3.1 能够对培训场地供应商进行日常管理，确保培训场地符合培训实施要求。 4.3.2 能够与培训课程供应商进行日常沟通，确保培训课程内容得到及时更新维护，内容有关问题得到及时解决。 4.3.3 能够与培训讲师进行日常沟通联系，确保培训讲师按时完成培训任务。 4.3.4 能够具备良好的沟通交流能力，能够与外部供应商进行灵活沟通，保持良好的合作关系。

表 2 人力资源共享服务职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 人事服务	1.1 员工关系维护	1.1.1 能够处理突发情况，应答员工关于较复杂人事问题的咨询。 1.1.2 能够根据企业政策，通过多种途径进行员工关怀，包括生日关怀、节日关怀、纪念日关怀等等。 1.1.3 发生劳动纠纷时，能够协助相关负责人准备仲裁/诉讼材料，并进行现场支持。 1.1.4 能够对智能机器人等自助化服务工具进行日常维护，解答相关常规操作问题，导出使用数据报表。
	1.2 人才安居服务	1.2.1 熟悉各类落户政策及办理流程，能够指导员工填报并进行初步资料审核，递交材料，进行办理进度跟踪反馈。 1.2.2 熟悉居住证、积分政策及办理流程，能够指导员工填报申请，初步资料审核，递交材料，进行办理进度跟踪反馈。 1.2.3 熟悉职称申报系统，能够制作填报模板及相关材料，收集、审核资料并进行数据维护。 1.2.4 能够回答员工关于落户、居住证、积分、职称等方面的问询。

1. 人事服务	1.3 涉外服务	1.3.1 能够协助企业出国人员进行证照办理、签证办理、保险购买等手续办理。 1.3.2 能够为外籍员工办理入职手续，以及就业证、居留许可。 1.3.3 能够为外籍员工办理离职手续，以及就业证、居留许可转移或注销。 1.3.4 能够根据当地实际情况及企业政策，为外籍员工提供租房、子女教育、报销等相关服务。
	1.4 员工投诉处理	1.4.1 能够及时跟进并沟通关于员工投诉的具体情况，并给出相应的解决方案。 1.4.2 能够收集、整理员工投诉，并对员工投诉或问题进行结构化的分析，例如背景、问题、原因、影响范围、处理对策等。 1.4.3 能够根据分析情况，提出相应的服务改进建议，并跟进改进情况。
2. 薪酬福利服务	2.1 薪酬调研支持	2.1.1 参与薪酬调查，能够收集并汇总薪资数据，与薪酬调查负责人沟通，复核、确认数据。 2.1.2 能够通过多种途径收集市场薪酬数据，并结合企业内部情况进行简单的比较分析，输出报告。 2.1.3 能够掌握问卷调查法及基础的数据分析方法。 2.1.4 能够根据需求，通过多种途径向公司员工宣传薪酬计划/方案和相关政策。
	2.2 薪资发放管理	2.2.1 能够复核薪资数据的计算，审核薪酬支付的合法性，并处理异常问题。 2.2.2 能够根据企业要求完成年度调薪以及奖金数据收集、整理、计算、审核。 2.2.3 能够与相关人员沟通处理特殊事件，如个别员工薪酬临时性调整，成本预算外薪酬支出等。 2.2.4 能够解答员工对薪资数据、薪资政策、薪资证明及其他薪资相关问题的咨询与疑问。
	2.3 薪酬常规报表支持	2.3.1 能够制作并按照企业要求定期输出常规薪资报表。 2.3.2 能够按照要求进行人事成本预算、分析，制作报表，并与相关人员沟通。 2.3.3 熟悉财务过账流程，能够制作对账、过账所需的数据报表，并与财务完成过账、对账。

2. 薪酬福利服务	2.4 福利管理	2.4.1 能够组织员工进行年度体检，跟踪体检结果，并根据企业情况通过多种途径向员工进行健康、安全、职业病方面的宣传。 2.4.2 能够根据企业实际情况，完成员工商业保险的新增、减少及变更。 2.4.3 能够协助员工选择商保方案，收集员工的参保材料，进行保费核算及理赔跟进。 2.4.4 能够根据企业政策协助员工申领各类津贴、补助。
3. 招聘服务	3.1 面试邀约	3.1.1 能够与用人部门沟通，进行需求分析，明确用人核心要求。 3.1.2 掌握简历筛选的关键技能，能够筛选出与招聘岗位匹配度高的简历，推送给业务部门。 3.1.3 掌握电话邀约技巧，能够通过电话短时间介绍清楚公司及职位，吸引候选人。 3.1.4 能够对候选人进行初步的电话面试，并确认候选人意向度。 3.1.5 能够具备良好的语言表达能力，根据实际情况灵活应对候选人的问题。
	3.2 面试组织	3.2.1 能够协调候选人与面试官的时间，合理安排面试时间、地点。 3.2.2 能够与面试官沟通，提前准备面试所需相关资料，并接待候选人。 3.2.3 能够通过设计宣传方案、协调时间地点、组织笔试等方式对校园招聘进行支持。 3.2.4 具备良好的沟通协调能力，能够处理面试现场的突发事件。
	3.3 面试后续跟进	3.3.1 能够执行电话背调，对候选人工作情况，业绩，人际关系等进行调查，并制作匹配性报告。 3.3.2 能够结合用人部门及候选人的情况，出具 offer 方案，并与 HRBP 及用人部门进行沟通 and 确认。 3.3.3 能够按照企业要求在规定时间内将 offer 发送给面试通过者，并跟进入职。 3.3.4 能够回答候选人关于 offer、招聘入职流程等方面的相关问题。
4. 人力资源数字化应用	4.1 人力资源数据核查	4.1.1 能够按照要求，分类管理公司各层级员工的各类人力资源数据。 4.1.2 掌握数据清洗方法，能够根据公司数据核查机制，对人力资源数据进行处理，保证数据质量。 4.1.3 具备较强的数据保密意识，耐心、细致的工作态度。

4. 人力资源数字化应用	4.2 人力资源数据分析	4.2.1 熟悉常见的人力资源指标定义，能够按照分析需求提取合适的人力资源数据。 4.2.2 掌握基础的数据分析方法和工具，能够根据需要进行人力资源数据描述性分析。 4.2.3 能够根据人力资源数据分析目的，将分析结果进行可视化呈现。 4.2.4 具备较强的数据敏感性和基本问题的分析能力。
	4.3 人力资源数据报表服务	4.3.1 能够定时、定量输出周期性人力资源常规报表，满足 HR 及业务团队人力资源数据需求。 4.3.2 能够对接客户，从业务需求出发选取适合的数据源和指标，设计定制化报表。 4.3.3 具备较强逻辑思维能力及耐心细致的工作态度。

表 3 人力资源共享服务职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. HRSSC 运营管理	1.1 下属业务审核与绩效管理	1.1.1 能够按需对下属的工作进行审核、指导。 1.1.2 能够为下属提供支持，解决工作中遇到的突发性、复杂性问题。 1.1.3 掌握绩效管理技能，能够对团队成员进行绩效管理，实现整体目标。 1.1.4 具备较强的责任心，有优先级意识，能够根据具体情况作出合适的决策。
	1.2 运营风险管理	1.2.1 熟悉人力资源政策法规，能够识别所负责业务线服务流程中的潜在风险。 1.2.2 能够总结、分析可能遇到或已经遇到的风险，建立风险预警机制。 1.2.3 发生风险时（如信息泄密），能够及时响应，评估影响范围，并制定补救措施。 1.2.4 具备较强的风险管理意识，能够确保所有流程运营及服务交付类工作符合法律规定。
	1.3 客户满意度管理	1.3.1 能够对接客户，理解客户需求。 1.3.2 能够建立客户满意度评价体系，为不同类别的客户设计相应的满意度评价指标、标准、权重。 1.3.3 能够定期开展满意度调查，对调查结果进行结构化分析，制定相应的提升满意度改进行动计划，并持续跟踪检查。 1.3.4 具备较强的客户意识、服务意识，有同理心。

1. HRSSC 运营管理	1.4 HR 供应商管理	1.4.1 能够根据需求寻找供应商，并进行分析比较，出具供应商列表和评级供上级决策。 1.4.2 能够进行合同拟定，并与供应商进行谈判。 1.4.3 能够维护与供应商的关系，并建立、完善、规范供应商对接流程。 1.4.4 能够对供应商进行评价考核，确保供应商的产品及服务质量。
2. HR 产品设计与运营	2.1 HR 服务产品设计与优化	2.1.1 能够分析客户需求，定义服务产品的范围和内容，并输出产品需求文档。 2.1.2 能够为服务产品制定相应的服务交付标准（SLA）。 2.1.3 能够建立用户监督反馈机制，发现服务产品的流程、体验、组织等方面的问题，提出优化方案并推动落地。 2.1.4 掌握项目管理技能，具备较强的沟通协调能力。
	2.2 HR 业务流程设计与优化	2.2.1 能够针对具体业务进行流程设计，输出流程泳道图、标准操作流程（SOP）等相关文档。 2.2.2 掌握流程优化的方法，能够对现有流程进行优化，识别改善点，提升流程效率。 2.2.3 能够持续跟踪流程优化情况，监督流程正常运行。 2.2.4 能够熟练使用流程图设计工具绘制流程图，具备迭代思维与解决问题的能力。
	2.3 HR 服务产品运营	2.3.1 熟悉内部客户群体的特点，能够设计运营活动方案。 2.3.2 能够充分利用运营方法，协调相关人员进行产品宣传推广实施，提升产品使用率。 2.3.3 能够熟练运用运营工具，具备一定的创新思维。
3. 人力资源数字化应用	3.1 人力资源数字化支持	3.1.1 熟悉 HR 信息系统设计的基础技术架构，能够协助 HRIS 人员进行人力资源信息系统规划。 3.1.2 能够根据业务需求，提出 HR 信息系统功能完善的建议。 3.1.3 能够将线下流程设计转化为系统需求，协助 HRIS 人员完成流程线上化。 3.1.4 能够梳理业务需求，协助 HRIS 人员进行流程自动化、智能机器人等工具设计。

3. 人力资源数字化应用	3.2 数据分析与监控	3.2.1 掌握常用数据分析方法和工具，能够借助数据分析发现人力资源管理问题，输出分析报告，为企业人才规划和发展提供建议。 3.2.2 能够从业务需求出发，跟踪监控各项人力资源数据指标的合理性，优化数据监控指标体系。 3.2.3 能够与数据产品经理及开发人员协作，完善公司人力资源数据分析、监控平台。 3.2.4 具备较强的数据敏感性和分析总结能力，善于发现数据之间的关联。
	3.3 数据报表体系规划	3.3.1 能够根据人力资源管理需求，设计人才发展、组织健康等人力资源相关指标模型。 3.3.2 能够对接客户，整理客户需求，协同数据产品经理为客户提供高级报表定制服务。 3.3.3 能够与数据产品经理及开发人员协作，搭建公司人力资源数据报告体系。

参考文献

- [1] 中华人民共和国教育部. 中等职业学校工商行政管理事务教学标准（试行）[S]. 2019
- [2] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校工商企业管理教学标准. [S]. 2019
- [3] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校人力资源管理教学标准. [S]. 2019
- [4] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校劳动与社会保障管理教学标准. [S]. 2019
- [5] 刘凤瑜. 人力资源服务与数字化转型[M]. 北京:人民邮电出版社, 2020. 5
- [6] 张正堂. HR三支柱转型:人力资源管理的新逻辑[M]. 北京:机械工业出版社, 2018. 10
- [7] 马海刚, 彭剑锋, 西楠. HR+三支柱:人力资源管理转型升级与实践创新[M]. 北京:中国人民大学出版社, 2017. 6