

# DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB 4401/ XXXXX—XXXX

## 网络招聘服务规范

Specification for online recruitment service

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

广州市市场监督管理局 发布

# 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务条件 .....	2
4.1 网络招聘服务条件 .....	2
4.2 服务设施 .....	2
4.3 从业人员 .....	2
4.4 技术系统要求 .....	2
4.5 数据库要求 .....	2
4.6 公示公告 .....	3
5 服务对象与内容 .....	3
5.1 网络招聘的服务对象 .....	3
5.2 网络招聘服务内容 .....	3
6 服务流程及要求 .....	3
6.1 为求职者介绍用人单位 .....	3
6.2 为用人单位推荐求职者 .....	4
6.3 举办网络招聘会 .....	5
6.4 开展高级人才寻访服务 .....	6
6.5 其他网络求职、招聘服务 .....	6
6.6 其他拓展服务 .....	6
7 平台运营和服务保障 .....	6
7.1 平台运营 .....	6
7.2 管理保障 .....	7
7.3 技术保障 .....	7
7.4 个人信息保护 .....	7
8 网络与数据安全 .....	8
8.1 网络安全 .....	8
8.2 数据安全 .....	8
9 服务质量控制与改进 .....	8
9.1 用户意见收集 .....	8
9.2 投诉处理 .....	8

9.3 服务质量的评价与改进 .....	9
附录 A (资料性) 网络求职服务流程 .....	10
附录 B (资料性) 网络招聘服务流程 .....	11
参考文献 .....	12

## 前 言

本文件参照GB/T 1.1—2020《标准化工作 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本文件由广州市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件主要起草单位：广州人力资源服务协会、广州市中标品牌研究院、中智广州经济技术合作有限公司、广州市友谊对外服务有限公司、广州红海直聘网络有限公司、上海前锦众程人力资源有限公司广东分公司、北京网聘咨询有限公司广州分公司、北京华品博睿网络技术有限公司、同道猎聘集团、泰索斯人才顾问（集团）有限公司、广东南油对外服务有限公司。

本文件主要起草人：

## 引 言

为规范网络招聘服务，促进网络招聘服务业态健康有序发展，促进就业和人力资源流动配置，2021年3月1日人力资源和社会保障部颁布了《网络招聘服务管理规定》，对规范行业发展提出了基本遵循。网络招聘服务作为现代人力资源配置的重要一环，正以其独特的优势，深刻改变着传统招聘模式，成为连接求职者和用人单位的便捷桥梁。与此同时，新质生产力的崛起，不仅为经济社会发展注入了强大动力，也为网络招聘服务提供了更为广阔的应用场景和发展空间；新质生产力以技术创新为核心，推动产业结构升级和经济社会发展，在这一过程中，网络招聘服务不仅可以为新兴行业提供更多的人才支持，还可以借助大数据、云计算、区块链和人工智能等先进技术，实现更加精准的产业岗位与人才职位的匹配，进一步促进劳动力就业，推动人才科学有序流动，助力人力资源行业的高质量发展。

# 网络招聘服务规范

## 1 范围

本文件规定网络招聘服务的服务条件、服务对象和内容、服务流程及要求、平台运营和服务保障、网络与数据安全、服务质量控制与改进。

本文件适用于在本地区开展网络招聘服务的人力资源服务机构以及从事网络招聘服务的从业人员、求职者和用人单位。

## 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 25124 高级人才寻访服务规范

GB/T 33529 人力资源服务术语

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

## 3 术语和定义

GB/T 33529界定的及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**求职招聘网站** job recruitment website

人力资源服务机构在中华人民共和国境内通过互联网等信息网络平台，为用人单位和求职者提供招聘及求职信息发布、浏览、匹配等服务的网站。

### 3.2

**短视频自媒体招聘平台** short video self media recruitment platform

人力资源服务机构利用短视频、自媒体账号等开展招聘服务的信息网络平台，包括但不限于“直播带岗”、短视频招聘、公众号招聘等。

### 3.3

**网络招聘服务平台** online recruitment service platform

专门提供网络招聘服务的在线平台，包括但不限于求职招聘网站、短视频自媒体招聘平台等。

注：以下简称平台。

### 3.4

**网络招聘服务** online recruitment services

人力资源服务机构通过互联网等信息网络，以求职招聘网站、短视频自媒体招聘平台、网络招聘服务平台、自建网站或者其他网络服务方式，为求职者和用人单位招用人员提供的求职、招聘服务。

### 3.5

#### 网络招聘会 online job fairs

招聘会主办方通过网络招聘服务平台组织用人单位和求职者双方进行沟通交流、双向选择的线上招聘求职活动。

## 4 服务条件

### 4.1 网络招聘服务条件

人力资源服务机构从事网络招聘服务，应当符合就业促进、人力资源市场管理、电信和互联网管理等法律、行政法规规定的条件，依法取得人力资源服务许可证。涉及经营电信业务的，还应当依法取得电信业务经营许可证。

### 4.2 服务设施

4.2.1 应具备良好的工作环境和符合人体工学的办公设施。

4.2.2 应配备开展网络招聘服务所需的计算机、服务器等设施。

4.2.3 应具备稳定的网络环境，确保平台可以 24 小时不间断地提供服务。

### 4.3 从业人员

4.3.1 熟悉互联网技术和网络招聘渠道，掌握网络招聘平台和工具的使用，能够开展网络招聘服务工作。

4.3.2 良好的语言表达能力和人际沟通技巧。

4.3.3 掌握网络招聘、网络求职相关的人力资源管理和服务、计算机和信息安全等必要的相关知识。

4.3.4 熟知招聘市场的趋势和行情以及就业法律法规。

### 4.4 技术系统要求

从事网络招聘服务需具备相应的网络技术系统。包括但不限于以下系统：

- a) 用户注册管理系统；
- b) 职位发布管理系统；
- c) 简历管理系统；
- d) 筛选和匹配系统；
- e) 通知和提醒系统；
- f) 在线聊天和面试系统；
- g) 数据分析和监控系统；
- h) 用户反馈客服系统；
- i) 信息审核系统；
- j) 举报投诉处理系统。

### 4.5 数据库要求

4.5.1 大容量：数据库需要具备足够的存储空间和处理能力，以满足大规模数据存储和查询的需求。

4.5.2 高效性：数据库需要具备快速响应和高并发的能力，以保证用户访问平台的速度和效率，并缩短招聘流程。

4.5.3 可靠性：数据库需要具备高度的安全性和可靠性，保护数据不会被非法获取或丢失。

4.5.4 可扩展性：数据库需要具备可扩展的能力，以便应对不断增长的用户量和数据量，并能够将数据和用户信息进行有效管理和分类。

4.5.5 易于操作和管理：数据库需要提供易于操作和管理的界面和工具，方便招聘平台管理员对数据库进行维护和管理，以确保数据库的正常运行和安全性。

## 4.6 公示公告

4.6.1 平台应在首页显著位置，持续公示营业执照、人力资源服务许可证等信息，或者上述信息的链接标识。

4.6.2 平台应明示服务项目、收费标准等事项，明确免费服务和付费服务的界限。

## 5 服务对象与内容

### 5.1 网络招聘的服务对象

网络招聘服务主要为用人单位、求职者等提供招聘与求职的服务。

### 5.2 网络招聘服务内容

5.2.1 为求职者介绍用人单位或招聘者。

5.2.2 为用人单位或招聘者推荐求职者。

5.2.3 举办网络招聘会。

5.2.4 开展高级人才寻访服务。

5.2.5 其他网络求职、招聘服务。

## 6 服务流程及要求

### 6.1 为求职者介绍用人单位

#### 6.1.1 简历注册

6.1.1.1 服务机构可为求职者提供简历注册服务，流程图见附录 A，简历信息采集内容可包括：

- 基本信息，如姓名、头像、年龄、性别等；
- 教育经历，如学历、学校、专业、社会实践等；
- 期望工作，如期望岗位、期望行业、期望薪资、工作城市（地点）等；
- 联系方式，如电话、即时通讯账号、电子邮箱等；
- 其他，如职业证书、兴趣爱好、自我介绍、荣誉成果等。

6.1.1.2 服务机构可为求职者提供多种模板的简历制作和上传的功能。

6.1.1.3 服务机构可在符合求职者隐私安全及协议告知的情况下，基于案例、算法或相关实践，给予求职者简历制作建议，帮助求职者获得更多机会。

6.1.1.4 服务机构应在求职者注册时明确求职者和服务机构的权利、责任与义务，宜通过用户服务协议、用户行为规范、隐私政策、法律声明、信用承诺、信息发布规则等文件形式进行约定。

#### 6.1.2 简历审核



- 6.1.2.1 应建立简历审核机制，明确审核合法合规的必要指标，开展合法性、完整性审核工作。
- 6.1.2.2 简历审核不通过的，服务机构可通过手机短信、电子邮件、站内通知等方式告知求职者予以补充完善。
- 6.1.2.3 存在色情暴力、诈骗内容、危害国家安全等违法信息的，应予以警告及删除，涉及违法犯罪行为的，应依法提交有关司法机关处理。
- 6.1.2.4 应建立完善发现和处理机制，避免有害内容传播。
- 6.1.2.5 应根据主管部门要求、敏感信息及环境变化，对审核机制和审核要点进行相应调整。

### 6.1.3 岗位推荐

- 6.1.3.1 服务机构可综合求职者的期望工作、职业技能、工作经历及活跃度等要素，在征得求职者、招聘者同意的情况下，可运用算法等招聘工具，为求职者推荐岗位，并提供关闭算法推荐的途径。
- 6.1.3.2 服务机构宜为求职者提供邮箱、图文、视频、即时通讯软件等展示和沟通渠道，允许求职者对推荐岗位表达个人意愿，进一步优化岗位推荐服务。

### 6.1.4 在线沟通

- 6.1.4.1 服务机构可为求职者与招聘者提供在线沟通服务。对于沟通中的不文明、涉黄涉暴涉政言论、广告诈骗等行为，应予以警告、强制下线或封号等处理方式，涉及违法犯罪行为的，依法提交有关司法机关处理。
- 6.1.4.2 服务机构应制定和实施合理的工作机制避免未授权的求职者受到无关招聘者的打扰。

### 6.1.5 投递简历和面试

服务机构可在符合求职者隐私保护要求的前提下，为求职者提供包括但不限于以下服务：

- 简历投递；
- 面试预约功能及面试提醒；
- 远程面试交互功能，如线上视频面试、语音面试或笔试功能等；
- 面试签到记录功能；
- 面试评价功能；
- 面试辅导交流功能。

## 6.2 为用人单位推荐求职者

### 6.2.1 注册与审核

- 6.2.1.1 服务机构可为招聘者提供账号注册服务，并要求提交实际用人单位的单位名称、营业执照或有关部门批准设立的文件、所属行业、成立日期、单位简介、地址、联系方式、招聘信息发布经办人员的身份证明、用人单位的委托证明、信用承诺等信息，并对材料的合法性、真实性、合规性进行核验。网络招聘服务流程图见附录 B。
- 6.2.1.2 招聘岗位如为特许行业，服务机构应要求招聘者在发布相应岗位时提供对应生产经营许可证。
- 6.2.1.3 服务机构可采取包括但不限于以下方法对招聘者提供的信息进行审核：企业银行结算账户、用人单位信息官方查询、社保关系证明查验、企业邮箱查验、线上环境认证、线下拜访等。
- 6.2.1.4 招聘者存在使用已注册用人单位材料、同一招聘者提供多个用人单位以及其他材料异常进行注册认证情况，服务机构可采取提示、提交说明、警告、审核不通过等方式，确认注册行为的合法性、合规性及真实性。
- 6.2.1.5 服务机构可对招聘者提交的材料进行登记归档，并定期核验更新。

6.2.1.6 服务机构应为通过审核的招聘者提供招聘信息发布服务，招聘信息可包含招聘岗位、招聘人数、招聘条件、用工类型、工作内容、工作条件、工作地点、基本劳动报酬等。

6.2.1.7 宜鼓励招聘者提供用人单位标志、简介、管理团队、优势亮点及福利待遇等内容，用于对求职者展示，增强网络招聘供需对称性。

6.2.1.8 服务机构应对招聘者发布的招聘信息进行审核。对不实招聘信息或违反国家法律法规、政策导向、公序良俗或平台规则中认定的高风险信息，应采取警告、驳回、屏蔽、删除信息等措施，严重者应予以封号；涉及违法犯罪行为的，应依法提交有关司法机关处理。审核内容包括：

- 非实际用人单位需求、广告用语、境外求职、非法交易、招生招商等敏感信息内容；
- 网址、邮箱、即时通讯账号、座机号码、手机号码等联系信息；
- 岗位要求、薪资要求、职务名称、工作地点等工作信息；
- 其他可能涉及敏感信息、虚假信息、违法违规信息等内容。

6.2.1.9 对招聘信息中含有民族、种族、性别、宗教信仰等方面的歧视性内容，设置限制人力资源流动条件及其他违反法律的，应对招聘者予以警告、驳回、屏蔽、删除、下线或封号处理。

6.2.1.10 服务机构应与审核通过的招聘者和实际用人单位通过电子协议或纸质合同方式约定具体服务内容，提供相应服务，对超出服务范围的内容，应提供补充审核、定期审查及补充约定等服务。

6.2.1.11 在求职者许可的前提下，服务机构可为招聘者提供求职者联系方式、简历等相关信息。

## 6.2.2 面试与录用通知

6.2.2.1 服务机构可协助招聘者开展面试和发布录用通知和提醒工作。

6.2.2.2 服务机构可在自身网络招聘平台上，通过电话、即时通讯、邮箱、系统通知、APP 信息推送等方式，为招聘者和求职者提供沟通渠道。

6.2.2.3 服务机构可采取多种手段，及时对接、提醒、协助、支持招聘者更新招聘录用信息，确保后续招聘工作有效落实。

## 6.3 举办网络招聘会

### 6.3.1 设立组织机构

设立与网络招聘会相关的领导机构。包括但不限于指导单位、主办单位、承办单位、协办单位等。

### 6.3.2 制定工作方案

应制定网络招聘会工作方案，包括但不限于网络招聘会组织实施方案、版面设计方案、网络信息安全方案、突发事件应急预案。

### 6.3.3 组织实施

#### 6.3.3.1 网络招聘会前

6.3.3.1.1 制定并发布网络招聘会广告，内容包括但不限于网络招聘会名称、时间、规模、内容及参加对象，主办单位、承办单位、协办单位等名称，参会要求及报名方式，咨询及联系方式等。

6.3.3.1.2 用人单位报名参会。由平台审核并核验用人单位登记信息，资质及招聘信息，符合条件的用人单位可在平台参加网络招聘会，不符合条件的告知用人单位原因。

6.3.3.1.3 求职者报名参会。由平台审核并核验劳动者登记信息及有效证件，审核通过后，劳动者可在平台参加网络招聘会。

6.3.3.1.4 及时检查网络招聘会工作方案的落实情况。

### 6.3.3.2 网络招聘会间

- 6.3.3.2.1 平台需对网络招聘会进行监督管理，提供咨询、受理投诉服务，维护相关方合法权益。
- 6.3.3.2.2 平台应密切关注招聘会的动向，发现异常情况及时协调处理。
- 6.3.3.2.3 平台应及时妥善处置突发事件。

### 6.3.3.3 网络招聘会后

- 6.3.3.3.1 平台应收集相关文件、资料，并整理归档。
- 6.3.3.3.2 平台应及时对招聘会作出书面总结。
- 6.3.3.3.3 平台应对招聘会的供求信息及招聘结果进行统计、分析。

### 6.3.3.4 网络招聘会取消或变更

网络招聘会因故取消或者变更，应及时在原定网络招聘服务平台发布因故取消或者变更的通告。如有通过其他信息媒体渠道发布广告的，应在相关媒体渠道发布因故取消或者变更的通告。

## 6.4 开展高级人才寻访服务

按GB/T 25124规定执行。

## 6.5 其他网络求职、招聘服务

- 6.5.1 平台应严格准入管理，对未经审核准入的企业、个人禁止发布招聘信息，切实维护求职者权益。
- 6.5.2 平台应对相关招聘信息的真实性进行把关，杜绝虚假招聘信息的发布损害求职者的权益。
- 6.5.3 平台应防止诈骗行为，完善投诉举报和应急处置机制。
- 6.5.4 平台应加强信息安全保障，对接社会信用系统，推进互联网公民信用体系建设。
- 6.5.5 平台应加强科技创新，利用人工智能、大数据、区块链等手段提高匹配度，降低招聘成本，助推人力资源市场规范化和智能化。

## 6.6 其他拓展服务

- 6.6.1 平台可开通相应的服务权限，明确各方可享有的服务类型、服务内容、服务期限、服务价格等，并约定责任与义务、支付方式、违约责任及争议解决方法等。
- 6.6.2 平台可提供各种就业指导和求职辅助工具，如职场攻略、面试技巧、求职指数、薪酬指数、职业咨询、就业趋势分析报告、职业教育与培训服务、人才测评服务等。
- 6.6.3 平台可为人才库提供搜索和筛选服务、职位推广服务、招聘效率工具服务、在线视频面试服务、招聘流程外包服务等。

# 7 平台运营和服务保障

## 7.1 平台运营

- 7.1.1 平台应依据国家法律法规、国家标准、行业标准，制定和完善网络招聘服务信息管理制度与规则。
- 7.1.2 平台宜建立分级分类处置原则，对违反有关法律法规和平台规则的招聘者、求职者，根据其违规情况，采取必要的约束机制和惩罚措施。如警告、下架、封号、上报等。
- 7.1.3 平台应与有关部门和组织建立信用信息共享和协同机制，按照主管部门要求开展网络招聘平台规范运营和自律工作。

7.1.4 平台应为求职者和用人单位提供常见虚假招聘相关提醒或警示服务。

## 7.2 管理保障

7.2.1 平台要通过用户投诉收集、整理、分析网络招聘运行状况，并将其应用于平台的升级与服务量改进提升，对用人单位发布招聘信息量多、投递简历量大的账号要重点关注。

7.2.2 平台在服务过程中建立风险识别模型，对风险较高和可能影响或损害求职者权益的行为和内容要采取弹窗提示、显著标识、功能和招聘信息发布量限制，乃至暂停发布招聘信息及屏蔽相关信息等一系列治理措施。

7.2.3 平台对用人单位发布的招聘信息涉嫌违法违规行为的要实施关闭账号、列入黑名单、联合惩戒等举措，将涉及违法犯罪的投诉线索报送执法机关。

7.2.4 平台应建立健全数据安全和个人信息保护管理制度，明确数据和个人信息保护目标、范围、原则及数据全生命周期各环节的保护要求，完善数据审计工作。

7.2.5 平台应建立招聘合作方审查与评估机制，确保招聘合作方接入网络招聘平台安全性和有效性。

7.2.6 平台应建立数据备份机制及管理日志措施，加强管理分析，能够提供不少于3年的招聘信息、服务信息备查。

7.2.7 因业务需要，平台确需向境外提供在中华人民共和国境内运营中收集和产生的个人信息和重要数据的，应遵守国家有关法律、行政法规规定。

7.2.8 平台应注重对招聘信息推荐算法的设计和训练的监管，建立有效的监测机制，及时发现和纠正自动化决策过程中的算法偏见和歧视问题。同时，应对算法的使用进行规范和管理，建立完善的监管机制，大规模的算法推荐服务应建立报备制度。

## 7.3 技术保障

7.3.1 平台对求职者个人信息和用人单位信息等数据收集、传输、存储、处理、交换、销毁各环节应采取必要技术保护和衔接措施，保障信息的完整性、保密性、可用性。

7.3.2 平台在网络边界、内部网络、主机层、应用层、员工终端等方面应采取必要技术保护措施，防范内外部对平台的网络攻击、侵入、干扰、破坏和非法使用以及意外事故。

7.3.3 平台应建立日常数据泄露、数据篡改、数据窃取、数据非法使用的风险监控机制，对数据的收集、查询、修改、删除、共享等全生命周期相关操作进行跟踪和审计，确保能够识别危险操作行为，对安全事件可追溯。

7.3.4 平台应加强风险监测和评估，识别网络环境和数据处理活动中潜在的安全隐患，建立完善的应急响应、事件处置和问责机制，制定应急预案，定期开展应急演练，实际发生风险时，有效启动应急预案。

7.3.5 平台应采取数据分类分级保护，并建立数据和个人信息清单，数据传输、存储、处理时应做好数据加密保护工作。

## 7.4 个人信息保护

7.4.1 平台在合法合规基础上，应持续改进与完善相关技术措施，如脱敏处理、虚拟号码、简历水印、监管联动机制，增强用户隐私保护能力。

7.4.2 平台收集和存储用户相关数据时，应基于合法正当、最小必要原则，并按照相应的法律法规和GB/T 35273的要求进行数据存储、使用和脱敏处理，充分保障服务对象的合法权益。

7.4.3 平台在处理敏感个人信息、利用个人信息进行自动化决策、向第三方提供个人信息等对个人权益有重大影响的处理活动前，应根据相关法律要求，开展个人信息风险评估工作，保护用户隐私。

7.4.4 平台应做好用户风险事故预案和监测工作，制定补救措施；发生用户隐私泄露等数据安全事件时，应立即采取处置措施，按照有关法律法规及时告知用户并向有关主管部门报告。

7.4.5 平台不应向被投诉人泄露投诉人信息，不应泄露、篡改、毁损或者出售、非法向他人提供其收集的个人信息。

## 8 网络与数据安全

### 8.1 网络安全

8.1.1 平台要按照国家网络安全法律、行政法规和网络安全等级保护制度要求，加强网络安全管理，履行网络安全保护义务，采取技术措施或者其他必要措施，确保招聘服务网络、信息系统和用户信息安全，个人信息安全应符合 GB/T 35273 的规定。

8.1.2 平台需要对网络系统、硬件、软件和系统数据进行很好的保护。对发布信息及信息更新情况进行实时监控。

### 8.2 数据安全

平台需要保障数据的安全性，确保用户提交的信息不会被外泄，同时为保障信息安全也需要具备必要的防盗、防病毒等措施。包括但不限于以下内容：用户隐私保护、防止数据泄露、防止数据丢失、防止数据被篡改、保证数据传输安全、授权访问权限管理等。

## 9 服务质量控制与改进

### 9.1 用户意见收集

应建立以下用户意见收集渠道：

- 调查问卷；
- 用户沟通；
- 用户投诉意见；
- 收集各种媒体的报道或建议；
- 消费者权益保护组织反映的情况；
- 其他。

### 9.2 投诉处理

#### 9.2.1 方式与渠道

9.2.1.1 投诉渠道可包括但不限于：

- 面谈投诉、信函投诉等传统投诉渠道；
- APP 客户端、微信公众号、计算机终端等投诉渠道；
- 举报邮箱、客服电话等线上投诉渠道；
- 各投诉平台对接渠道。

9.2.1.2 应设立统一的投诉/申诉处理部门，及时处理投诉/申诉。

9.2.1.3 各投诉渠道应保持畅通，投诉路径简洁易懂，便于服务对象操作。

9.2.1.4 不断提升投诉处理过程的透明性和公正性，以增强用户对网络招聘服务的信任。

#### 9.2.2 受理与处置

- 9.2.2.1 投诉处理应遵循法律法规的举证规则，各方承担相应责任和义务。
- 9.2.2.2 服务机构应在受理投诉/申诉时，记录服务对象有效联系方式，保证联系畅通。
- 9.2.2.3 服务机构应详细记录投诉/申诉人的信息、投诉/申诉时间、投诉/申诉内容以及期望的解决方案，并对投诉/申诉进行初步审核，确认投诉/申诉的有效性以及是否属于服务机构的受理范围。
- 9.2.2.4 服务机构应在七个工作日内受理并给出投诉/申诉解决方案。必要时，可建立跨部门联动机制。
- 9.2.2.5 针对超出服务机构处置能力和范围的事件，服务机构应建立投诉或申诉人通过合法渠道，向有关部门投诉/申诉，并予以支持配合。
- 9.2.2.6 服务机构应明确告知投诉/申诉处理结果，服务对象存在疑义的，应当进行说明或根据投诉/申诉内容重新受理。

### 9.2.3 记录与归档

- 9.2.3.1 受理服务对象来函时，应妥善保管、存档相关文件，以备查询。
- 9.2.3.2 受理服务对象来访时，宜由服务对象签字确认投诉受理单，填写内容与其投诉情况一致；投诉处置人可在征求服务对象同意的情况下，让服务对象填写投诉处理单的投诉内容栏。
- 9.2.3.3 受理服务对象来电时，宜做详细记录，填写投诉处理单，并及时进行核实处理。
- 9.2.3.4 投诉处理完毕后，服务机构宜整理与投诉处理有关资料和记录，立卷归档或保存为电子资料。
- 9.2.3.5 服务机构应保存投诉处理的相关记录，以备后续查阅和审计。

### 9.2.4 投诉处理结果应用

- 9.2.4.1 投诉处理结果，可在服务机构内部开展以下应用：
  - 通过服务对象投诉收集、整理、分析网络招聘运行状况，并将其应用于平台的升级与服务质量改进提升。
  - 基于服务对象投诉处理情况优化风控策略，加强服务对象的审核与管理，对责任方做出约束，提高服务对象满意度。
- 9.2.4.2 投诉处理结果，可在服务机构外部开展以下应用：
  - 将涉及违法犯罪的投诉线索报送执法机关，并协助执法机关打击不良行为；
  - 促进网络招聘行业生态建设。
- 9.2.4.3 在处理完投诉后，服务机构可以进行满意度调查，了解投诉人对处理结果的满意程度。
- 9.2.4.4 根据投诉处理中发现的问题，服务机构应对其服务进行持续改进，以避免类似问题的再次发生。
- 9.2.4.5 服务机构宜将投诉问题反馈至产品研发、市场运营等部门，持续优化产品和功能。

## 9.3 服务质量的评价与改进

- 9.3.1 平台应设立用户评价功能，针对服务流程及效率、服务结果、工作人员服务态度等，进行多维度满意度调查，及时评价服务质量。
- 9.3.2 平台应采取内部评价与外部评价相结合，开展以服务对象满意度测评为核心要素的服务质量评价。
- 9.3.3 平台应根据服务评价对网络招聘的服务内容、服务流程进行优化改进。
- 9.3.4 平台应注重服务对象的满意度和公共服务效能的提升、持续提高服务质量。
- 9.3.5 平台应对收集的服务意见及评价信息进行分析处理，找出产生不合格服务项目的根本原因，并有针对性的采取纠正、预防及改善措施。

附录 A  
(资料性)  
网络求职服务流程

网络求职服务流程见图A. 1。

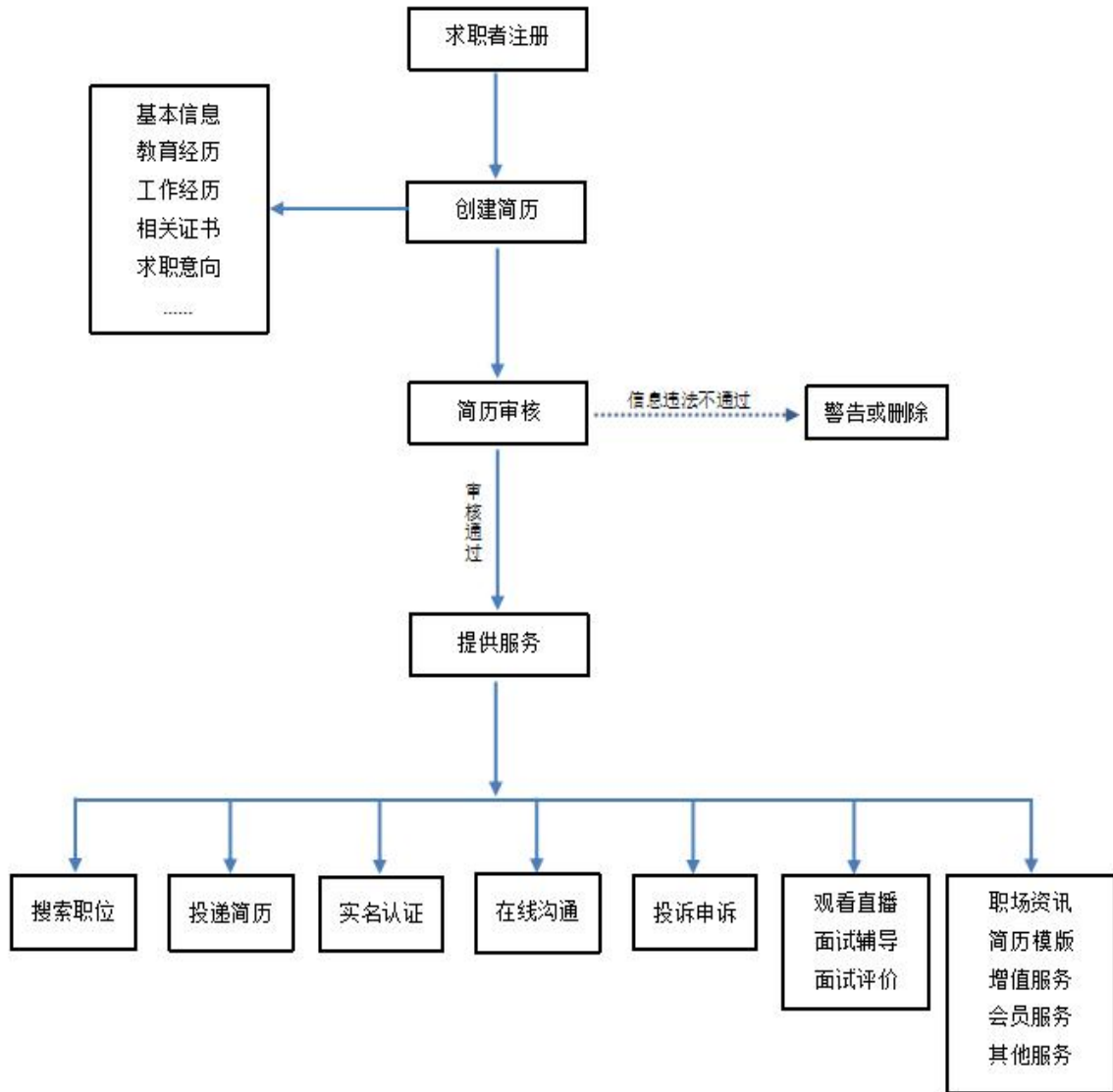


图 A. 1 网络求职服务流程

附录 B  
(资料性)  
网络招聘服务流程

网络招聘服务流程见图B. 1。

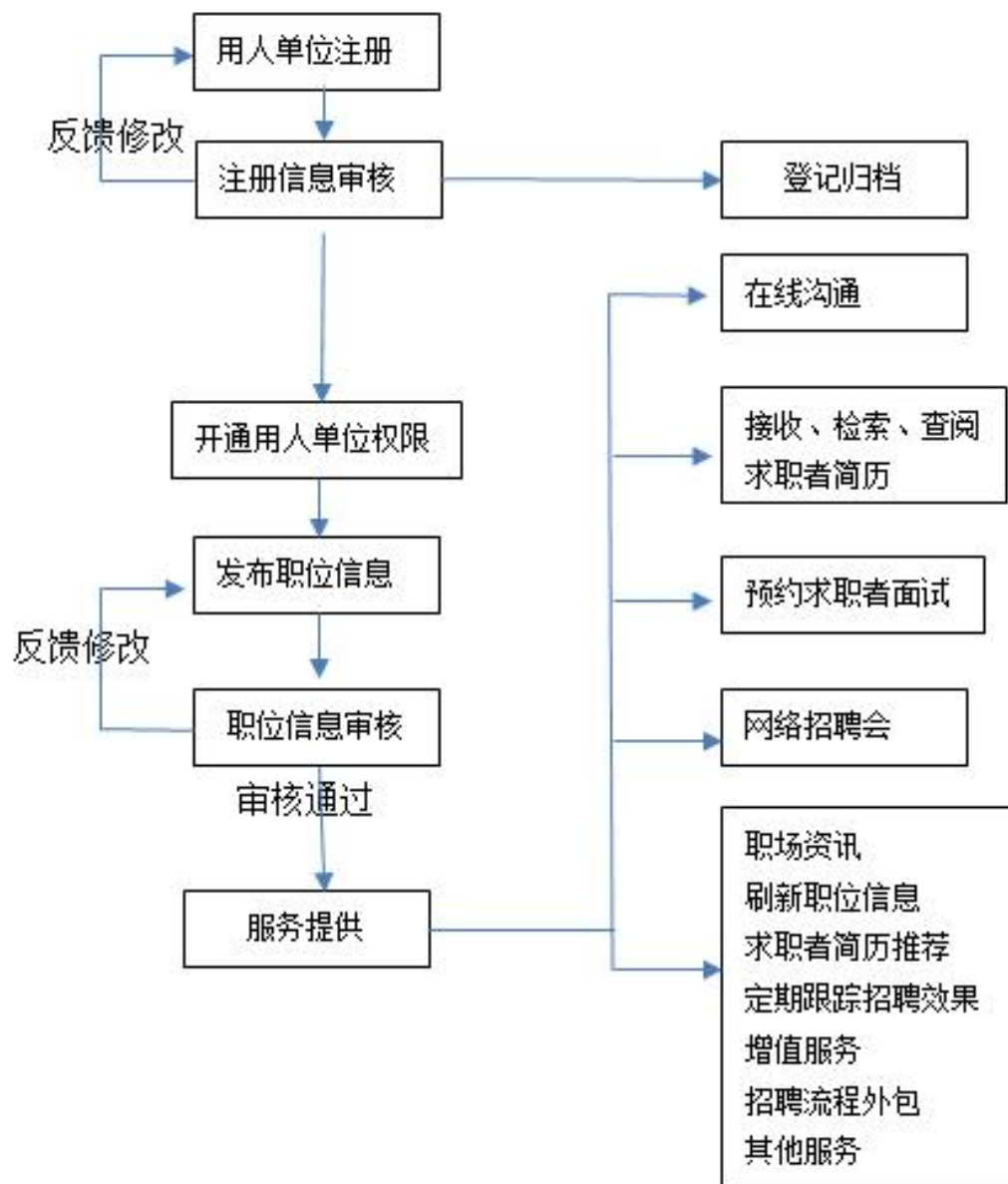


图 A. 2 网络招聘服务流程



### 参 考 文 献

- [1] GB/T 30662—2014 现场招聘会服务规范
  - [2] LD/T 3001—2023 网络招聘服务规范
  - [3] DB 34/T 4373—2023 人力资源服务机构 网络招聘会服务规范
  - [4] 《中华人民共和国网络安全法》（中华人民共和国主席令第53号）
  - [5] 《中华人民共和国个人信息保护法》（中华人民共和国主席令第91号）
  - [6] 《网络招聘服务管理规定》（中华人民共和国人力资源和社会保障部令第44号）
  - [7] 《广东省人力资源市场条例》（广东省人民代表大会常务委员会2021年第97号文件）
-