

广州市地方标准《网络招聘服务规范》 编制说明

一、工作简况

（一）立项目的

2020年12月，中华人民共和国人力资源和社会保障部出台《网络招聘服务管理规定》（以下简称规定），自2021年3月1日起施行。《规定》是我国网络招聘服务领域第一部部门规章，对网络招聘服务活动准入、服务规范、监督管理、法律责任等作出规定。

近年来，网络招聘已经成为劳动者求职和用人单位招聘的主渠道。截至2023年底，广州市共有人力资源服务机构2421家，从业人员超6万人，全年营业收入1670亿元，共为196.7万家次用人单位提供人力资源服务，帮助1763万人次劳动者实现就业、择业和流动，其中有大部分的人力资源服务机构通过网络招聘开展服务。网络招聘服务日益成为劳动者求职和用人单位对接的主要渠道。在实践中，“网络招聘”也暴露了自身的短板。一方面，面对旺盛的网络招聘需求，一些网络招聘机构服务能力不足，管理不到位，导致招聘信息不完善和不真实等现象时有发生。另一方面，网络招聘平台良莠不齐，甚至存在“伪招聘”网站，让部分劳动者陷入求职陷阱。这些情况亟需规范。因此，适时制定广州

市地方标准《网络招聘服务规范》具有紧迫性和必要性。制定标准是贯彻《广州市标准化发展实施纲要》精神，支持现代服务业标准化繁荣发展，营造广州人才服务环境，培植广州人才成长沃土，打造广州国际人才服务高地、促进广州人力资源服务业高质量发展的重要举措；制定标准是推广优秀实践经验的必然要求，有利于固化行业优秀实践经验，凝聚行业共识，推进优秀经验的宣传推广；制定标准是保护求职者合法权益的迫切需要，杜绝网络招聘工作中存在虚假招聘或利用招聘搞传销的不良事件，最大限度保护求职者的财产安全甚至人身安全造成威胁，营造安全健康网络招聘市场环境；制定标准是提升行业整体服务水平的现实需要，有利于加强人力资源服务标准化建设，促进人力资源服务专业化、标准化、规范化、数字化与国际化水平提升。

为了呼应人力资源和社会保障部的规定，更好的贯彻落实网络招聘服务规定，广州市人力资源和社会保障局提出了起草广州市地方标准《网络招聘服务规范》申请，并立项成功。广州市市场监督管理局关于下达 2023 年第一批广州市地方标准制修订计划项目的通知中位于序号 13。立项起草广州市地方标准《网络招聘服务规范》，是健全人力资源市场法规体系、规范和保障网络招聘服务活动的重要举措，对于加强人力资源市场建设管理、更好促进就业和人力资源流动配置具有重要意义。

（二）任务来源

广州市市场监督管理局关于下达 2023 年第一批广州市地方标准制修订计划中序号 13。本标准为推荐性广州市地方标准。本标准由广州市人力资源和社会保障局提出；广州市市场监督管理局归口管理；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等单位共同起草。

（三）应用背景介绍

网络招聘是指利用互联网实施企业招聘人才活动，实行网络招聘的企业在网络上发布招聘信息，然后整理好收到的简历并对简历进行筛选，然后实施测评和面试等。

网络招聘最早出现于 20 世纪 90 年代中期的美国，我国的网络招聘始于上世纪 90 年代末期，1997 年中华英才网推出国内首家全国性专业招聘网站 ChinaHr，开启中国网络招聘时代；伴随着互联网的快速发展，网民的增长及其对网络招聘认知程度的提升，网络招聘的用户数也保持了快速增长；2002 年以后是其快速成长期。网络招聘平台开始出现并崛起。网络招聘服务，是指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，以网络招聘服务平台、平台内经营、自建网站或者其他网络服务方式，为劳动者求职和用人

单位招用人员提供的求职、招聘服务。

（四）主要工作过程

2023年7月，广州市人力资源和社会保障局申请立项《网络招聘服务规范》，获批立项。广州市人力资源和社会保障局组建了标准编制工作组，制定了工作计划和进度安排，确定了制定原则。

2023年8月，广州市中标品牌研究院根据人社部出台《网络招聘服务管理规定》，确定了本标准的框架和调研提纲。

2023年9月，标准编制工作组根据标准的框架对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、索斯人才顾问（集团）有限公司、广东南油对外服务有限公司等八家在穗机构进行了实际走访调研。对新南粤人才市场和周六周日的现场招聘会，以及现场求职应聘者的随机访谈，全面了解和收集招聘服务（线上和线下）的各方诉求，特别是用人单位、人力资源服务机构、广大求职者对网站招聘服务的意见和建议等。

2023年10月-2024年3月，标准编制工作组根据实际调研和收集到的资料，完成标准征求意见稿和标准编制说明。

2024年4-5月，对《网络招聘服务规范》（征求意见稿）进行广泛征求意见，并编写《征求意见稿意见汇总处理表》。

二、标准编制原则

本标准在制定过程中，遵循“规范性、适用性、一致性和先进性”等原则。有服务条件、服务对象与内容、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等九个章节。在满足《规定》的同时，注重标准的适用性和可操作性。

（一）规范性原则

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求进行编写。网络招聘服务应符合国家法律法规，包括个人信息保护、劳动法等，确保符合相关法律法规；在编写过程中参考了 GB/T 30662-2014《现场招聘会服务规范》、GB/T 33529-2017《人力资源服务术语和定义》、GB/T 35273-2020《个人信息安全规范》、LD/T 3001-2023《网络招聘服务规范》等相关标准，确保格式和内容的规范性。

（二）适用性原则

本标准在编制过程中，充分考虑网络招聘服务机构的业务需要和重点环节，参考工作实践，梳理了网络招聘服务工作的主要要求，适当体现标准的适用性和引导性，最大限度地引导网络招聘工作的有序规范开展；网络招聘服务向所有用户提供公平、公正的服务，不偏向任何一方，避免歧视和不公平待遇；网络招聘服务提供清晰、明确的服务流程和规则，确保用户能够充分了解并理解服务内容，避免出现不必

要的误解和纠纷；网络招聘服务采取必要的安全措施，保护用户的个人信息和隐私，防止信息泄露和滥用。

（三）一致性原则

与国家、人社部、广东省和广州市目前现行有效的与网络招聘服务相关的法律、法规、标准、规范保持一致；本标准在编制过程中使用的所有术语和定义在整个标准中应保持统一，确保读者对标准内容的准确理解；网络招聘服务提供者应遵循统一的服务流程，包括信息发布、简历筛选、面试安排等，确保服务的质量和效率；网络招聘平台应实施统一的信息安全和隐私保护政策，确保用户数据的保护标准在整个服务过程中是一致的；网络招聘服务应一致地遵守所有相关的法律法规和政策要求，确保合规性；无论用户是企业还是求职者，网络招聘平台应提供一致的高标准平台服务。

（四）先进性原则

在制定本规范时，参考了法律法规及相关行业标准，并调研“智联招聘”“前程无忧”“BOSS直聘”“猎聘”“红海直聘”“中智广州”等大型招聘平台，借鉴了网络招聘行业龙头企业前沿技术且实用的信息保护要求和做法，标准应鼓励和支持新技术的采用，如人工智能、大数据分析等，以提升招聘服务的效率和准确性，鼓励使用自动化的简历筛选、智能匹配等技术，减少人工干预，加快招聘流程；标准应体现最新的数据安全技术和隐私保护标准，确保用户数据的安全性和隐私权益，推广使用加密技术、匿名化处理等先进手

段来保护用户信息；利用最新的设计理念和技术，如响应式设计、无障碍访问等，提升用户体验；提倡建立反馈机制，收集用户意见和建议，以便及时调整和优化服务；结合广州地区网络招聘平台企业的实际情况分析采用，体现了标准的科学性和先进性。

三、主要内容说明

本标准由前言、九个章节和二个附录组成，主要内容如下：

（一）范围

对规范的内容和适用范围进行了描述，标准的内容包括服务条件、服务对象与内容、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。明确本规范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。

（二）规范性引用文件

列出了本标准中规范性引用其他文件的文件清单。

（三）术语和定义

介绍了本标准所使用的术语和定义。对“求职招聘网站”、“短视频自媒体招聘平台”、“网络招聘服务平台”、“网络招聘服务”、“网络招聘会”术语进行了定义。

（四）服务条件

此章参照《网络招聘服务管理规定》中第九条、第十三条条款，制定了网络招聘服务条件和公示公告的要求，同时，

一个提供网络招聘服务的公司，还必须有服务设施（即办公设施、计算机和服务器等）、从业人员、技术系统、数据库等支撑。

（五）服务对象与内容

本标准根据《规定》相关内容制定了“服务对象与内容”的要求。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。

（六）服务流程及要求

根据调研单位的实际操作流程，制定了为求职者介绍用人单位的服务流程和要求（求职流程图见附录A）、为用人单位推荐求职者的服务流程和要求（用人单位招聘流程图见附录B）。

平台还可以举办求职者和招聘单位双方参加的网络招聘会，故对网络招聘会（从方案策划、组织实施等）提出了要求；对高级人才寻访服务、其他网络求职、招聘服务也进行了规定。

（七）平台运营和服务保障

根据《规定》相关条款要求，另外网络招聘服务，是通过计算机和网络来实现的，为了网络招聘服务能合规、顺利进行，故对平台运营提出了要求。

根据《规定》的相关条款，对个人信息要保护，故提出了“个人信息保护要求”。

保障的手段是“管理保障”和“技术保障”，有了管理

保障和技术保障的实施，合规运营、个人信息保护才可以实现。

（八）网络与数据安全

招聘平台的网络与数据安全的平台安全运营的关键，故提出了网络安全和数据安全的要求。

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；要对网络系统、硬件、软件和系统数据进行管控。对发布信息及信息更新情况进行实时监控。

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。

（九）服务质量控制与改进

为了保证网络招聘服务的质量，提出了服务质量控制要求，并且要求不断改进，PDCA 不断提高。网络招聘服务管理是一个动态的管理过程，此章从技术上、机制上对网络招聘服务机构建立可持续的监督改善提出了要求。

四、标准水平分析

（一）采用国际标准的程度

现无查询到国外相关标准。

（二）国际、国外同类标准水平的对比分析

网络招聘是指利用互联网实施企业招聘人才活动，实行网络招聘的企业在网络上发布招聘信息，然后整理好收到的

简历并对简历进行筛选，然后实施测评和面试等。

本标准贯彻人力资源网络招聘公正、公平和透明的理念。与人社部出台的《规定》相呼应，使得规定可以更好实施落地。本标准的制定达到了国内先进水平。

本标准与行业标准 LD/T 3001-2023《网络招聘服务规范》比较，结合广州市地方服务特色，标准流程更加优化，附录 A 和 B 将求职服务流程和招聘服务流程根据本地化部署优化；标准第 8 章，网络与数据安全，增加对应国家网络安全法和数据安全法；标准 4.4 条，技术系统要求，增加广州地方平台特色管理系统，如：用户注册管理系统、职位发布管理系统、简历管理系统、筛选和匹配系统、通知和提醒系统、在线聊天和面试系统、数据分析和监控系统等。

五、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本规范根据中华人民共和国人力资源和社会保障部令第 44 号《网络招聘服务管理规定》，参考 LD/T 3001-2023《网络招聘服务规范》、DB44/T 2030-2017《人力资源求职招聘网站服务规范》等规范性文件，并结合我市实际编写而成。经查新，本项目与国家现行法律法规、强制性标准保持一致，与其他强制性国家标准无矛盾与不协调之处。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在制定过程中没有发生重大意见分歧。

七、标准作为强制性或推荐性标准的建议

建议该标准作为推荐性标准。

八、对本标准的实施建议

（一）开展宣传和培训：在标准实施前，广泛开展对网络招聘服务提供商、企业和求职者的宣传和培训活动。

（二）通过研讨会、培训课程和在线服务，帮助相关人员理解标准的要求和意图，以及如何在实践中应用这些标准。

（三）提供指导和支持：发布指导手册或解释性文件，为网络招聘服务提供商提供具体的实施指导。

（四）鼓励行业自律：倡导网络招聘行业内的自律行为，鼓励服务提供商自觉遵守标准；建立行业内的奖惩机制，对遵守标准的服务提供商给予表彰和奖励，对违规行为进行惩戒。

（五）保护用户隐私和数据安全：强调对用户隐私和数据安全的保护，确保服务提供商遵循相关的隐私政策和数据保护措施；定期进行数据安全检查和评估，防范数据泄露和滥用风险。

（六）与相关法律法规保持同步：密切关注相关法律法规的变化，确保《网络招聘服务规范》与现行法律保持一致。

通过以上建议，可以促进《网络招聘服务规范》标准的有效执行，提升网络招聘行业的整体服务水平和用户满意度。同时，这也有助于建立一个公平、透明、高效的网络招聘市场环境。

九、废止现行有关标准的建议

因为该标准与其他标准不冲突，无需废止其他现行标准。

十、其他应予说明的事项

无。

十一、预期效果

本标准是新制定地方标准，具有普遍性、广泛性和适用性。本标准的实施，对广州市推行人力资源行业规范化、标准化提升起到促进作用，将为广州市人力资源行业服务的规范化、标准化提供基础条件，重点体现以下几个方面：

（一）通过规范网络招聘服务流程和质量标准，确保招聘服务提供者按照统一的高标准提供服务。这将有助于提高整体服务质量，使得求职者和招聘方都能获得更满意的招聘体验。

（二）规范的实施将要求网络招聘平台公开更多信息，包括服务内容、投诉处理等，从而增加行业透明度，减少信息不对称和欺诈行为。

（三）规范中强调对用户隐私和数据安全的保护，将有效减少用户信息泄露和滥用的风险，保障求职者和招聘方的合法权益。

（四）统一的规范和标准将有助于营造公平竞争的市场环境，防止不正当竞争和恶意竞争行为，推动整个网络招聘行业的健康发展。

（五）在统一规范的基础上，网络招聘平台和企业将有更多精力和资源投入到服务创新和技术研发上，推动整个行业的进步和发展。

综上所述，《网络招聘服务规范》标准的实施将有助于提升网络招聘行业的整体服务水平和市场竞争力，为求职者和招聘方提供更加优质、高效、安全的服务体验。同时，这也将促进整个网络招聘行业的可持续发展和创新进步，对促进我市人力资源行业的持续、健康发展具有重要的意义。