

中华人民共和国劳动和劳动安全行业标准

LD/T 3001—2023

网络招聘服务规范

Specification for online recruitment service

2023-11-20 发布

2024-01-01 实施

目 次

前言	II
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	1
5 服务对象和内容	2
6 平台运营和保障体系	2
7 服务流程及要求	4
8 服务质量改进	6
参考文献	8

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这些专利的责任。

本文件由人力资源社会保障部人力资源流动管理司和全国人才流动中心提出。

本文件由全国人力资源服务标准化技术委员会（SAC/TC 292）归口。

本文件起草单位：上海人才服务行业协会、北京华品博睿网络技术有限公司、中国标准化研究院、中国就业培训技术指导中心、国投人力资源服务有限公司、朝阳区人力资源公共服务中心、湖南省就业服务中心、北京五八信息技术有限公司、前锦网络信息技术(上海)有限公司、猎上网络科技(上海)有限公司、上海人惠人力资源服务有限公司、北京网聘信息技术有限公司。

本文件主要起草人：朱庆阳、杨翼、汪艳彦、孙远、胡爽、黄杰、王中一、崔雨佳、郑娟尔、王巧慧、周幸窃、刘凯旋、仲崇超、张代军、董彤、刘妮雅、张楨宁、崔巍、马雄二、张建国、孙传钰。

网络招聘服务规范

1 范围

本文件规定了网络招聘服务的术语和定义、服务条件、服务对象和内容、平台运营和保障体系、服务流程及要求、服务质量改进。

本文件适用于开展网络招聘服务的人力资源服务机构（以下简称服务机构）。

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

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界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

招聘者 recruiter

开展网络招聘行为的组织。

3.2

求职者 applicant

通过网络招聘渠道，寻求工作职位的个人。

3.3

网络招聘服务 online recruitment service

人力资源服务机构通过互联网等信息网络，以网络平台、平台内经营、自建网站或者其他网络服务方式，为求职者求职和招聘者聘用人员提供的求职、招聘服务。

4 服务条件

4.1 服务要求

服务机构应在其网站、移动互联网应用程序显著位置，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；服务涉及经营性电信业务的，还应公示电信业务经营许可证信息。

4.2 服务设施

4.2.1 应具备与服务范围和要求相适应的固定场所。

4.2.2 应配备开展网络招聘服务必备的计算机、服务器等办公设施。

4.2.3 应拥有统一的有辨识度的信息服务品牌。

4.2.4 租用互联网数据中心的共享带宽应在 100M 以上，自建机房的独享带宽应在 3M 以上。

4.3 从业人员

4.3.1 应熟悉与网络招聘、网络求职相关的法律法规。

4.3.2 掌握与网络招聘、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基础知识。

4.3.3 应接受岗位相应的入职培训，达到岗位素质能力要求和政府、社会、市场的要求。

4.3.4 涉及专业岗位或关键岗位的，应具有相应的必要条件和能力要求。

4.3.5 应定期接受培训，了解最新网络招聘服务的相关知识。

4.4 技术系统

服务机构根据网络招聘、网络求职业务需要，宜具备相关技术系统，包括但不限于：

- 个人用户管理系统；
- 用户反馈客服系统；
- 举报投诉处理系统；
- 平台安全监控系统；
- 信息审核系统；
- 招聘组织管理系统；
- 数据平台系统；
- 服务端系统；
- 活动管理系统；
- 统计分析系统。

4.5 数据库

服务机构应建立自身管理数据库、用人单位数据库、求职者个人信息及职位数据库等，数据库信息宜包括以下内容：

- 产品、运营、营销等业务信息；
- 经营数据、技术研发、公共信息等服务机构信息；
- 个人简历、基本情况等求职者信息；
- 组织介绍、岗位要求、认证信息等用人单位信息；
- 其他网络招聘服务必要的留存信息。

5 服务对象和内容

5.1 服务对象

服务对象应包括求职者、招聘者；可包括其他合作方。

5.2 服务内容

服务内容应包括为求职者介绍招聘者、为招聘者推荐求职者；可包括举办网络招聘会等其他拓展服务。

6 平台运营和保障体系

6.1 平台运营

- 6.1.1 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。
- 6.1.2 应在经营场所和网络招聘平台向招聘者和求职者明示网络招聘服务相关服务项目、收费标准等事项，明确免费服务和付费服务的界限。
- 6.1.3 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。
- 6.1.4 应建立清晰明确的投诉、举报处置规则和违规处罚机制，并设置复核及申诉机制，防止举报漏审和错审。
- 6.1.5 应与有关部门和组织建立信用信息共享和协同机制，按照政府要求配合网络招聘平台规范运营和自律工作。
- 6.1.6 宜为求职者和招聘者提供常见虚假招聘提醒或警示服务。

6.2 管理保障

- 6.2.1 应建立风险管理组织架构及相应的风险管理制度，明确多部门协同职责和分工范围，拥有明晰风险管理工作流程，包括但不限于风险监测、风险识别、风险评估、风险沟通与报告、风险管控，保障服务对象合法权益。
- 6.2.2 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，完善数据审查工作。
- 6.2.3 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。
- 6.2.4 应建立数据备份机制及管理日志措施，加强管理分析，按规定提供不少于3年的招聘信息、服务信息备查。
- 6.2.5 因业务需要，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，应依据国家有关法律、行政法规执行。

6.3 技术保障

- 6.3.1 求职者个人信息和招聘者信息等数据收集、传输、存储、处理、交换、销毁等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。
- 6.3.2 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，防范内外部对服务机构的网络攻击、侵入、干扰、破坏和非法使用以及意外事故。
- 6.3.3 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查，确保能够识别危险操作行为，对安全事件可追溯。
- 6.3.4 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。
- 6.3.5 宜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。

6.4 个人信息保护

- 6.4.1 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、端口对接，增强用户隐私保护能力。
- 6.4.2 收集和存储服务对象相关数据时，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。

- 6.4.3 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，应依据相关法律要求，开展个人信息风险评估工作，保护服务对象隐私。
- 6.4.4 应做好服务对象风险事故预案和监测工作，制定补救措施；发现服务对象泄露信息等数据安全事件时，应立即采取处置措施，依据有关法律法规及时告知服务对象并向有关主管部门报告。
- 6.4.5 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。

7 服务流程及要求

7.1 为求职者介绍招聘者

7.1.1 简历注册

7.1.1.1 服务机构可为求职者提供简历注册服务，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；
- 工作经历，如工作时间、工作岗位、从事行业、工作描述等；
- 联系方式，如电话、即时通讯账号、电子邮箱等；
- 其他，如职业资格证书、兴趣爱好、自我介绍、荣誉成果等。

7.1.1.2 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。

7.1.1.3 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。

7.1.1.4 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。

7.1.2 简历审核

7.1.2.1 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。

7.1.2.2 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。

7.1.2.3 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。

7.1.2.4 应建立完善发现和处置机制，避免有害内容传播。

7.1.2.5 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。

7.1.3 岗位推荐

7.1.3.1 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。

7.1.3.2 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。

7.1.4 在线沟通

7.1.4.1 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。

7.1.4.2 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。

7.1.5 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。

7.2 为招聘者推荐求职者

7.2.1 注册与审核

7.2.1.1 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。

7.2.1.2 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。

7.2.1.3 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。

7.2.1.4 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材料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。

7.2.1.5 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。

7.2.1.6 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。

7.2.1.7 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。

7.2.1.8 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。

7.2.1.9 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。

7.2.1.10 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。

7.2.1.11 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。

7.2.2 面试与录用通知

7.2.2.1 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。

7.2.2.2 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。

7.2.2.3 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。

7.3 网络招聘会服务

7.3.1 服务机构以通过平台审核的招聘者、求职者为对象，可举办综合性或特定主题的网络招聘会。

7.3.2 服务机构可根据网络招聘会主题和目标，有针对性开展评估、组织、咨询、宣传、查验、保障等工作。

7.3.3 网络招聘会参加对象审核标准应参照本章 7.1、7.2 为求职者介绍招聘者、为招聘者推荐求职者要求。

7.3.4 服务机构可根据实际情况举办线上、线下相结合的招聘会服务。线下招聘会服务应按照相关法律法规要求并可参照 GB/T 30662 相关要求执行。

7.4 其他拓展服务

7.4.1 服务机构可根据招聘者、求职者的需要，开通相应的服务权限，明确其可享有的服务类型、服务内容、服务期限、服务价格等，并与招聘者约定责任与义务、支付方式、违约责任及争议解决方法等。

7.4.2 服务机构可为求职者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。

7.4.3 服务机构可为招聘者提供人才库搜索和筛选服务、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。

8 服务质量改进

8.1 服务标准制定与实施

8.1.1 应做好服务对象的服务跟踪工作，获取反馈信息，健全服务标准和实施流程。

8.1.2 应根据服务机构自身情况，建立服务机构或平台服务措施、方案、标准等文件，规范服务行为。

8.1.3 应定期组织服务标准宣贯，推进服务标准实施，并根据实施情况不断对标准进行改进。

8.1.4 应开展风险防范宣传相关活动，包括但不限于培训、沙龙、宣讲等形式，提升服务机构自身和服务对象安全防控意识。

8.2 服务对象满意度调查

应在网络招聘平台设立用户评价功能，针对服务流程及效率、服务结果、工作人员服务态度等内容，进行多维度满意度调查，及时评价服务质量。

8.3 投诉、申诉管理

8.3.1 方式与渠道

8.3.1.1 投诉渠道可包括但不限于：

- 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。

8.3.1.2 应设立统一的投诉/申诉处理部门，及时处理投诉/申诉。

8.3.1.3 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。

8.3.2 受理与处置

8.3.2.1 投诉处理应遵循法律规定的举证规则，各方承担相应责任和义务。

8.3.2.2 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。

8.3.2.3 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。

8.3.2.4 针对超出服务机构处置能力和范围的事件，服务机构应建议投诉人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。

8.3.2.5 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。

8.3.3 记录与归档

8.3.3.1 受理服务对象来函时，应妥善保管、存档相关文件，以备查询。

8.3.3.2 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。

8.3.3.3 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。

8.3.3.4 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。

8.3.4 投诉处理结果应用

8.3.4.1 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。

8.3.4.2 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。

8.3.4.3 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。

参 考 文 献

- [1] GB/T 30662—2014 现场招聘会服务规范
 - [2] 《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）
 - [3] 《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）
 - [4] 《人力资源市场暂行条例》（中华人民共和国国务院令第700号）
 - [5] 《网络招聘服务管理规定》（人力资源社会保障部令第44号）
 - [6] 《人力资源服务机构管理规定》（人力资源社会保障部令第50号）
-