



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 30662—2014

---

## 现场招聘会服务规范

Specification for recruitment meeting service

2014-12-31 发布

2015-07-01 实施

---



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会

发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 服务机构 .....	1
4 工作人员的配备 .....	1
5 场地及设施 .....	1
6 服务流程 .....	2
7 服务要求 .....	4
8 服务评价及改进 .....	4
参考文献.....	5

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出。

本标准由全国人力资源服务标准化技术委员会(SAC/TC 292)归口。

本标准起草单位：中国人才交流协会、全国人才流动中心、北京人力资源服务行业协会、上海市人才服务中心、北京市人才服务中心、四川省人才交流中心、中国南方人才市场、国家电网人才中心、北京市科委人才中心、广东智通人才连锁有限公司。

本标准主要起草人：王玺、鞠洪芬、汪宏飞、成玉欣、王海鲲、李华、饶才敏、王岩、熊义珊、郭卫东、杨阳、黄文新、姜昕。

# 现场招聘会服务规范

## 1 范围

本标准规定了举办现场招聘会的服务机构资质、工作人员的配备、场地及设施、服务流程及基本要求、服务要求、服务评价与改进。

本标准适用于人力资源服务机构(以下简称服务机构)开展的现场招聘会服务。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**现场招聘会 recruitment meeting**

在约定的时间和场地,组织用人单位和求职者进行洽谈、双向选择的人力资源交流活动。现场招聘会包括不定期招聘会和定期招聘会。

### 2.2

**不定期招聘会 irregular recruitment meeting**

临时举办的现场招聘会。

### 2.3

**定期招聘会 regular recruitment meeting**

周期性现场招聘会。

## 3 服务机构

3.1 有与开展业务相适应的场所、设施和专职工作人员。

3.2 有适应业务发展需要的规章制度。

## 4 工作人员的配备

4.1 现场招聘会(以下简称招聘会)现场工作人员应接受岗前培训,熟悉招聘会业务。定期招聘会现场工作岗位宜相对稳定。

4.2 招聘会现场工作人员的数量与招聘展位的数量比例不应低于1:10。

4.3 不定期招聘会现场应配有医务人员和专业保安人员。

4.4 根据需要,定期招聘会现场宜配有医务人员和专门保安人员。

## 5 场地及设施

招聘会场地设施应符合下列条件:

a) 场地面积应与招聘会规模相适应,每个展位均摊公共面积不应低于5 m<sup>2</sup>;

b) 场地、设施应符合消防安全规范,每个场馆至少有两个安全出入口,安全出入口和安全通道应

设置明显的指示标识,通道宽度符合疏散要求,并保证畅通;

- c) 配备应急广播、照明设施、消防设施,并确保完好、有效;
- d) 有男、女分设的公共卫生间,并有明显标识;
- e) 设立安全缓进通道和安全检查设备、设施。

## 6 服务流程

### 6.1 拟定计划

6.1.1 定期招聘会应拟定年度计划,内容包括招聘会的周期、类型、时间、地点、规模、参会对象等。

6.1.2 不定期招聘会计划应包括招聘会名称、类型、时间、地点、规模、参会对象等。

### 6.2 申报

招聘会由一个服务机构单独举办时,该服务机构为主办单位;由两个以上的服务机构举办时,应明确主办单位和协办单位。主办单位应向当地主管部门提交举办招聘会的书面申请及相关材料,经批准后,向公安、消防部门提交申请或备案材料,并服从有关主管部门的指导、监督和检查。

### 6.3 设立组织机构

设立与招聘会规模相适应的领导机构和工作机构。领导机构负责人应由主办单位法人或法人指定的负责人担任,工作机构应设安全保卫、消防安全、展架设施、会务、票证、餐饮等工作组织。制定管理制度、岗位职责、工作流程及服务规范。

### 6.4 制定工作方案

6.4.1 制定安全保卫方案,至少包含以下内容:

- a) 安全保卫措施;
- b) 明确安全保卫负责人,签订各组负责人安全岗位责任书;
- c) 遇到紧急情况时的人员疏散措施;
- d) 针对老年人才、残障人士等特殊群体的安全防护措施。

6.4.2 制定消防安全方案,至少包含以下内容:

- a) 消防安全措施;
- b) 确定消防安全责任人和职责分工;
- c) 遇到紧急情况时,人员疏散措施。

6.4.3 制定突发事件应急预案:

6.4.3.1 突发事件应急预案,至少包含且不限于以下内容:

- a) 出入口及通道出现拥堵时的措施;
- b) 参会人员超过预计人数时的措施;
- c) 场馆内外人员过多、秩序出现混乱时的措施;
- d) 发现可疑人员或物品时的措施;
- e) 场馆发生火灾时的措施;
- f) 场馆发生停电等紧急情况时的措施。

6.4.3.2 根据需要,宜制定以下突发事件应急预案:

- a) 招聘会期间因故中止时的措施;
- b) 发生伤病时的救助措施;
- c) 预防地区性传染病的措施;

- d) 防恐防盗措施；
  - e) 出现地震等自然灾害时的措施；
  - f) 出现其他安全隐患时的措施。
- 6.4.4 制定招展方案和展架及其他设施的施工方案。
- 6.4.5 制定展位及服务设施分布图：
- a) 安全出口、疏散通道；
  - b) 各展位编号、位置；
  - c) 会务组、安全保卫组等现场服务部门的位置；
  - d) 消防设施、卫生间等其他公共设施的位置。
- 6.4.6 设计制作招聘会所需票证。票证应清晰、易辨。
- 6.4.7 制定餐饮供应及食品卫生安全方案。

## 6.5 组织实施

### 6.5.1 招聘会前

#### 6.5.1.1 制定并发布招聘会广告,内容应包括：

- a) 招聘会名称；
- b) 招聘会的主办单位、协办单位全称；
- c) 招聘会时间、地点；
- d) 招聘会内容及参加对象；
- e) 招聘会规模；
- f) 参会要求及报名办法；
- g) 咨询及联系方式；
- h) 定期招聘会还应发布周期、专场等信息。

#### 6.5.1.2 征集用人单位,办理参会手续,程序如下：

- a) 发布招聘会信息；
- b) 邀请用人单位；
- c) 审查用人单位资质；
- d) 审查招聘信息；
- e) 办理参会手续,发放参会证件；
- f) 整理用人单位信息,并予以发布。

#### 6.5.1.3 应告知用人单位遵守如下招聘规则：

- a) 如实公布单位名称、地址、联系方式以及拟招聘的岗位、数量、条件等信息；
- b) 招聘条件不应有歧视性内容；
- c) 不应招聘法律法规规定不允许流动的人员；
- d) 不应以任何名义向求职者收取费用或要求求职者以其财产、证件作抵押；
- e) 未经求职者同意,不应擅自发布、泄露其资料和信息或使用其技术、智力成果等。

#### 6.5.1.4 应检查工作方案落实及布展情况：

- a) 协助用人单位布展,解决相关会务问题；
- b) 核对用人单位名称及招聘内容；
- c) 对招聘会设施进行检查验收；
- d) 对安全保卫、消防、应急预案、展架施工、票证制作、餐饮卫生工作方案落实情况进行检查验收；
- e) 与餐饮供应商签订食品安全协议。

6.5.1.5 向主管部门报告招聘会筹备及安全、消防工作情况。

6.5.1.6 宜为招聘会投意外保险。

### 6.5.2 招聘会期间

6.5.2.1 应维持现场秩序,做好会务服务工作。

6.5.2.2 应对招聘活动进行监督管理,受理投诉,提供咨询,维护双方合法权益。

6.5.2.3 密切关注招聘会动向,应与公安、消防等部门保持联系,发现异常及时协调处理。

6.5.2.4 处置突发事件。

### 6.5.3 招聘会后

6.5.3.1 应对招聘会作出书面总结并上报主管部门备案。

6.5.3.2 应对招聘会的供求信息及招聘结果进行统计。

6.5.3.3 收集相关文件、资料,并整理归档。

## 6.6 定期招聘会调整

定期招聘会的场地、周期、内容如需调整,应上报主管部门批准后实施。

## 6.7 招聘会取消或变更

招聘会因故取消或变更,应按以下要求处理:

- a) 主办单位应以书面形式向主管部门报送取消或变更招聘会事宜的报告;
- b) 在原发布招聘会信息媒体刊登因故取消或变更招聘会的通告;
- c) 为用人单位办理善后事宜;
- d) 在原定时间、地点张贴因故取消或变更招聘会的通告,并做好现场善后工作。

## 7 服务要求

7.1 主办单位在征集用人单位参加招聘会时应如实、明确地将招聘会类型、规模、参会对象等招聘会信息告知用人单位。

7.2 招聘会的主办单位、协办单位应按照组织分工、职责要求为用人单位和参会人员提供安全有序、热情周到的服务。

7.3 招聘会设置的服务咨询台、会务组、安全组保卫的位置应置于显著位置,服务标识应清晰明显。

7.4 招聘会展位图应置于招聘会入口显著位置。展位图应标明展位分布、通道、紧急疏散通道。

7.5 主办单位应为参会人员提供用人单位的招聘岗位、招聘条件和展位位置等信息。

7.6 现场招聘会应提供紧急情况广播服务。

7.7 安全保卫组人员应在会场内外仔细巡查,引导参会人员有序参会。发现安全、消防问题及时处理。发现可疑人员和可疑物品立即报告并妥善处理。

7.8 招聘会工作人员应认真解答用人单位和参会人员的询问。

## 8 服务评价与改进

8.1 设立并公布投诉电话、邮箱,及时了解对招聘会的意见和建议,进行客户满意度调查。

8.2 妥善处理客户投诉,制定改进措施。

参 考 文 献

- [1] 人事部、国家工商行政管理总局.人才市场管理规定.2001年9月11日发布 2005年3月22日  
修订
- [2] 劳动和社会保障部.就业服务与就业管理规定.2007年11月5日
- [3] 大型群众性活动安全管理条例.2007年9月14日 中华人民共和国国务院令 第505号
- [4] 人事部.关于规范人才招聘会管理 改进人才招聘服务的通知.2007年6月25日
- [5] 人事部.全国性人才交流会审批办法.2005年11月18日
- [6] 人力资源和社会保障部.人力资源市场招聘会突发事件应急预案.2009年9月20日
- [7] 人力资源和社会保障部.关于进一步加强人力资源市场监管有关工作的通知.2010年1月  
29日
-



中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
现场招聘会服务规范  
GB/T 30662—2014

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 9 千字  
2015年1月第一版 2015年1月第一次印刷

\*

书号: 155066·1-50454 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



GB/T 30662-2014