



团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2025

境外中资企业人力资源服务通则

General provisions for human resource services to overseas Chinese-funded enterprises

(征求意见稿)

2025 - XX- XX 发布

2025 - XX - XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发 布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 服务机构 2

6 服务人员 2

7 服务内容 2

 7.1 出海外派 2

 7.2 海外雇佣 3

8 服务流程 3

 8.1 服务对象确认 3

 8.2 服务准备 3

 8.3 制定方案 3

 8.4 签订合同 3

 8.5 服务实施与反馈 3

 8.6 结果反馈 3

 8.7 项目结算 4

 8.8 材料归档 4

9 服务要求 4

 9.1 出海外派 4

 9.2 海外雇佣 6

10 服务评价与改进 8

参 考 文 献 9

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专利的责任。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

随着全球化进程的推进与“一带一路”倡议的深入实施，中国企业全球化布局加速。越来越多的中国企业通过直接投资、并购重组、设立分支机构等方式拓展海外业务，覆盖领域逐步从传统制造业向高新技术、新能源、金融服务等战略性新兴产业延伸，对跨境人力资源管理的专业性、系统性提出了更高要求。

然而，我国的人力资源服务出海没有跟上企业出海的步伐，与企业“走出去”配套的人力资源服务能力存在显著短板，具体表现为：跨文化管理适配性不足、服务流程标准化程度低、服务碎片化、海外合规风险高发和数字隐私保护缺位等问题，制约了中资企业全球化运营效能。

本文件为人力资源服务机构提供了一个系统性的服务框架，从服务机构、服务人员、服务内容、服务流程和服务要求等方面为开展境外中资企业人力资源服务提供了具体指导。一方面，区分出海外派和海外雇佣两大场景，构建起覆盖外派人员和海外雇佣人员的全链条技术解决方案，有效解决当前海外人力资源服务碎片化、标准化程度低的问题；另一方面，构建了服务质量评价与持续改进机制，通过满意度调查与第三方评估推动服务能力迭代升级，为境外中资企业提供标准化、专业化的人力资源服务支撑。此外，创新性引入数字化管理工具和EOR等先进服务模式，助力中资企业实现高效、合规和可持续的国际市场人才运营，有效提高其全球化运营效率，推动海外业务的高质量发展。

境外中资企业人力资源服务通则

1 范围

本文件给出了境外中资企业的人力资源服务通则，包含基本要求、服务机构、服务人员、服务内容、服务流程、服务要求以及服务评价与改进。

本文件适用于为境外中资企业提供人力资源服务的服务机构。

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 33529-2017 人力资源服务术语

GB/T 33530-2017 人力资源外包服务规范

ISO 30400 人力资源管理 词汇 (Human resource management-Vocabulary)

3 术语和定义

ISO 30400界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

境外中资企业 overseas Chinese-funded enterprises

中华人民共和国境内机构或个人直接或间接以投入资产、权益或提供融资、担保等方式，获得境外所有权、控制权、经营管理权及其他相关权益，并依据境外国家（地区）法律设立及登记的法人实体或分支机构。

注：境外中资企业的人力资源管理活动主要受注册地法律管辖。

3.2

人力资源服务 human resource service

为劳动者就业和职业发展，为用人单位管理和开发人力资源提供的能力和价值提升的系列活动。

[来源：GB/T 33529-2017,2.2]

3.3

人力资源服务机构 human resource service organization

按照企业委托要求，承接企业人力资源管理、开发、配置及相关专业服务的企事业单位和社会组织。

[来源：GB/T 33530-2017,2.2,有修改]

3.4

外派人员 parent country national

由中国境内企业（含集团公司）选派并与境内企业保持劳动关系，派往境外中资企业提供劳动、管理或技术服务的员工。

注：以下人员不视为外派人员——境外本地雇佣的中国籍员工（直接与境外中资企业签订劳动合同）、通过第三方劳务公司派遣的员工（劳动关系归属中介机构）、在境外自主招聘的非中国籍员工。

3.5

驻在国（地） host country(region)

境外中资企业依据当地法律注册登记并开展主营业务的国家或地区，其法律法规对境内投资者的投资行为、企业经营及人力资源活动具有直接管辖效力。

3.6

驻在国（地）雇员 host country(region) nationals

境外中资企业依据驻在国（地）法律，在该国（地区）境内直接招聘并建立劳动关系的员工，包括驻在国（地）国籍公民、持有该国合法取得永久居留资格的外国公民、持有该国有效工作许可的非公民劳动者。

3.7

第三国雇员 third country nationals

境外中资企业依据驻在国（地）法律招聘，但国籍和常居地均不属于中国及驻在国（地）的外籍员工，其劳动关系受驻在国（地）法律管辖。

3.8

名义雇主 employer of record

EOR

在全球范围内依法与劳动者建立劳动关系、承担法定雇主责任，并代理企业在特定国家或地区履行薪酬发放、税务申报、社保缴纳等合规义务的服务机构。

注：名义雇主服务允许企业在没有建立实体的国家或地区雇佣员工。企业将员工的雇佣关系托管给服务商，仍保留对劳动者的实际工作管理权。

3.9 薪酬流程外包服务 payroll business process outsourcing service

Payroll BPO服务

境外中资企业委托第三方专业机构，依据驻在国（地）法律法规及税收政策，全流程处理员工薪酬核算、发放、税务申报及合规管理的人力资源服务模式。

4 基本要求

- 4.1 应遵循自愿、平等、公平、便民、包容和诚实信用的原则，遵守有关的法律、法规和社会公德。
- 4.2 应尊重各方文化习俗和宗教信仰，保障各方合法权益。
- 4.3 应执行保密要求，加强数据合规和隐私保护，不泄露企业资料和员工信息。

5 服务机构

- 5.1 应提供满足境外中资企业人力资源服务需要的固定场所、设施设备和符合规定数额的开办资金。
- 5.2 应提供满足境外中资企业需要的基本人力资源服务，根据实际需求宜提供配套服务。
- 5.3 应建立健全完善的规章制度，包括章程，以及人员、财务、行政、业务和安全管理等。
- 5.4 应配备满足需要的服务人员，包括管理人员和专业技术人员等。
- 5.5 宜使用数字化新技术提供人力资源服务产品，并开展业务运营与管理服务。

6 服务人员

- 6.1 应熟悉我国和驻在国（地）的相关政策，遵守相关法律法规、行业规范和规章制度。
- 6.2 应具有从事境外中资企业人力资源服务的专业知识和技能，具备岗位要求的相关资格、语言能力及业务能力。
- 6.3 应熟悉境外中资企业人力资源服务的工作流程和基本要求，服务有效快捷。
- 6.4 应具备良好的职业素养、服务意识和责任心。
- 6.5 应具有保密意识，遵守保密规定。
- 6.6 应仪容仪表端庄，文明礼貌，语言规范。

7 服务内容

7.1 出海外派

服务机构根据法律法规的规定，可以在企业出海外派工作人员的过程中开展以下一项或若干项服务：

- 培训服务；
- 外派支持服务；

- 合规雇佣服务；
- 薪酬管理服务；
- 税务服务；
- 员工福利服务；
- 管理咨询服务。

7.2 海外雇佣

服务机构根据法律法规的规定，可以在企业海外雇佣工作人员的过程中开展以下一项或若干项服务：

- 品牌建设服务；
- 政策法规咨询服务；
- 雇佣策略制定服务；
- 招聘与猎头服务；
- 合规雇佣服务；
- 雇佣合约管理服务；
- 风险防控服务；
- 数字化工具服务。

8 服务流程

8.1 服务对象确认

人力资源服务机构在开展境外中资企业人力资源服务前，应与企业进行初步洽谈，初步确认人力资源服务的范围和内容。应核实境外中资企业的合法性，以及服务项目的合法性、合理性与可行性。

8.2 服务准备

与境外中资企业对服务需求进行探讨和分析，了解行业与企业背景、发展方向和需求特点，进一步确认服务范围和内容。宜根据企业需求和服务内容选择或开发合适的服务方式和工具。

8.3 制定方案

应根据企业需求，进行可行性分析，制定适合的人力资源服务方案，并与客户确认，内容包括但不限于：

- a) 企业委托开展人力资源服务的目标、内容、实施步骤和时间节点。
- b) 人力资源服务的流程、制度、岗位职责等资料，以及数字化平台的使用。
- c) 人力资源服务所需生产要素的整合和运用计划。

8.4 签订合同

与企业签订服务合同时，应做到以下方面：

- a) 明确双方的权利和义务、收费标准、付费方式、服务周期、保密条款、争议处理办法，以及合同的变更、终止和违约责任等条款。
- b) 现场核查企业的主体资格及经营资质，并留存相关文件的复印件备查。

8.5 服务实施与反馈

依照服务合同实施服务，并监测实施过程中存在的问题。在实施过程中客观、真实地对各项服务的过程和结果进行记录，及时处理有关服务质量投诉，并与企业进行沟通 and 反馈，共同推进人力资源服务的顺利实施。

8.6 结果反馈

在服务完成后，向企业汇报人力资源服务实施完成情况和发现的问题，并提出相关建议。服务结果接受企业审核，并协助企业进行人力资源服务的交接工作或洽谈进一步合作事宜。

8.7 项目结算

根据人力资源服务合同中的规定及项目的实际实施完成情况，进行人员、系统、服务等方面的财务结算工作。

8.8 材料归档

服务过程中应将有关资料及时整理归档，并妥善保管。归档材料包括但不限于双方签订的合同及其他相关协议、企业合法性证明材料、人力资源服务实施方案以及服务过程中形成的各种文件资料。

9 服务要求

9.1 出海外派

9.1.1 概述

出海外派是指境内中资企业将国内工作人员外派至驻在国（地）工作。此时人力资源服务机构应对外派人员开展人力资源服务，服务内容包括培训服务、签证服务、保险服务、合规雇佣、薪酬和税务服务、组织支撑服务、体系建设及咨询服务等。

9.1.2 培训服务

9.1.2.1 人力资源服务机构应对境外中资企业全体外派人员进行培训，培训方案和科目应结合驻在国（地）和岗位的具体特点进行设置。

9.1.2.2 培训方式包括但不限于出境前培训、岗前培训、专项培训、实践培训和考核评估等方式。

9.1.2.3 培训内容宜包含合规、安全、礼仪、知识技能、跨文化沟通和心理建设等多个维度，包括但不限于以下内容：

- a) 合规知识，包括驻在国（地）劳动法、税法、签证等法律法规和政策知识。
- b) 风险防范，包括境外政治风险、治安风险防范，对自然灾害、恐怖袭击应急处理等。
- c) 国家安全，包括数据安全、反腐败、反洗钱等专项培训。
- d) 文化适应，包括驻在国（地）文化习俗、价值观、宗教信仰等。
- e) 心理韧性，包括情绪管理、积极心态、社会关系维护等。
- f) 沟通技巧，包括驻在国（地）习惯的沟通方式、反馈习惯、非语言沟通习惯等。
- g) 商务和社交礼仪，包括驻在国（地）的商务礼仪（例如名片交换习惯、会议安排习惯）和社交礼仪（例如称呼礼仪、时间礼仪、餐桌礼仪）等。
- h) 专业技能，包括境外业务所需技术、工具、资质及语言能力等。
- i) 管理文化，包括境外业务的项目管理、团队管理、领导能力发展等。

9.1.3 外派支持服务

9.1.3.1 签证服务

人力资源服务机构应为境外中资企业外派人员提供签证辅助办理服务，包括确认签证需求、材料准备、资格评估、签证申请、进度跟踪和后续管理等服务，具体服务内容如下：

- a) 确认签证需求，根据企业、外派人员和岗位需求确定签证类型（商务签证、工作签证或居留许可等）、签证方式（免签、线下面签、电子签、授权代理递交等）和签证办理时间等信息。
- b) 辅助企业和外派人员完成签证材料准备工作。
- c) 签证材料预审和评估，例如辅助核验护照有效期、工作邀请函、无犯罪记录证明等材料的有效性和可靠性。
- d) 签证申请环节指导，包括线下面签、电子签证、生物验证指导等。
- e) 签证进度跟踪与信息披露，宜使用签证管理系统，辅助跟进签证申请进度、签证到期时间等信息，并设置时间节点向企业和外派人员推送进度及续签提醒。
- f) 后续管理服务，包括签证变更（岗位变更、居留类型变更等情形）手续和档案管理服务。

9.1.3.2 保险服务

人力资源服务机构应为境外中资企业外派人员办理商业保险服务，包括风险评估、方案设计、缴费管理、辅助理赔及有关配套服务，具体内容如下：

- a) 风险评估：根据驻在国（地）安全风险和法律保险要求、行业安全系数、项目阶段、人员家庭等情况进行保险风险评估。
- b) 方案设计：根据法律规定和企业需求设计投保方案，并向企业给出保险供应商、保险种类、保险期限、保险费用支付方式等建议。其中，保险种类包括人身意外伤害保险、补充医疗保险、传染病专项险、战乱险、雇主责任险等。
- c) 缴费管理：辅助企业按时完成保险费集中支付或工资代扣，并获取相应的缴费凭证。
- d) 辅助理赔：根据与企业的协定，协助处理与员工保险理赔案件的相关事务，包括设立保险理赔专项小组、建立 24 小时保险理赔热线、追踪保险理赔进度等。
- e) 配套服务：根据企业及外派员工需求，可协助保险供应商提供相关配套服务，包含外派员工紧急医疗、援助服务、医疗转运服务等。

9.1.4 合规雇佣服务

人力资源服务机构应根据法律法规、企业需求和驻在国（地）特点，为企业提供合规雇佣外派员工的服务，应满足以下要求：

- a) 确保境外中资企业的有关人力资源行为符合驻在国（地）政策和强制性法律法规，包括但不限于劳动法、签证法和税法。
- b) 若企业使用名义雇主服务（EOR），协助企业处理相关合规要求。
- c) 进行数据保护与隐私安全管理。协助企业严格遵守我国和驻在国（地）最新的数据合规和隐私保护法律法规；同时培养领导层和员工对于数据隐私保护的意识，并通过数字技术工具确保相关行为合规，如加密技术、数据访问控制和数据监控工具等。
- d) 熟悉我国及驻在国（地）公关与反洗钱、反腐败和国家安全保护等方面的法律法规，协助企业建立相应的合规机制，并开展面向管理层和员工的合规教育与培训。

9.1.5 绩效管理服务

9.1.5.1 绩效管理通过制定具体、可衡量的目标，确保员工的活动与组织战略目标保持一致。通过开展绩效评价，科学有效地评估员工的绩效，给予适当的奖励或改进建议，以激励员工取得更好的成绩，从而更好地促进组织战略目标的实现。

9.1.5.2 人力资源服务机构应结合数字化工具与技术，为境外中资企业提供绩效管理服务，包括制定绩效目标与计划、绩效监控、绩效评估和绩效反馈与改进等内容。

9.1.5.3 绩效管理过程中应设置合适的绩效指标与权重，采用合适的绩效管理工具（例如关键绩效指标 KPI、平衡计分卡 BSC、目标与关键结果 OKR 等），实施一系列管理措施，建立完善的绩效管理流程，并在绩效管理过程中根据实施情况动态调整绩效指标。

9.1.5.4 人力资源服务机构可通过名义雇主服务（EOR）方案，为企业的出海外派提供绩效管理服务。

9.1.6 薪酬管理服务

9.1.6.1 人力资源服务机构应根据法律法规、企业需求和驻在国（地）特点，为企业提供薪酬管理服务，包括但不限于薪酬调查、薪酬设计、薪酬计算与发放、薪酬查询与表单提供、个税代扣代缴、福利管理与实施、体检和健康计划实施等内容。

9.1.6.2 薪酬服务过程中应结合数字化工具与技术。

9.1.6.3 人力资源服务机构可通过薪酬流程外包服务（Payroll BPO）或名义雇主服务（EOR）方案，为企业的出海外派提供薪酬管理服务。

9.1.7 税务服务

9.1.7.1 人力资源服务机构应根据法律法规、企业需求和驻在国（地）特点，为企业提供税务申报和数据管理的合规方案，包括但不限于中国和驻在国（地）税务政策法规咨询、数据采集、税款计算、申报表生成、跨境支付、凭证管理等。

9.1.7.2 人力资源服务机构应审慎识别隐形薪资、社保双重缴纳、避税架构等问题，制定并遵循标准化的服务流程，参考双边税收协定等条款。

9.1.7.3 人力资源服务机构可通过名义雇主服务（EOR）方案，为企业的出海外派提供税务服务。

9.1.8 员工福利服务

9.1.8.1 人力资源服务机构宜根据境外中资企业及外派人员需要，提供住房安排、子女教育、交通安排、家属随任支持等组织支撑服务。

9.1.8.2 服务机构宜协助企业制定标准化或定制化的外派福利包，将福利与岗位等级、外派国别风险等进行匹配，并明确公司承担范围、员工个人承担范围。

9.1.9 管理咨询服务

9.1.9.1 人力资源服务机构应了解境外中资企业所属领域的专业知识和技能，为企业提供人力资源服务专业性解答和科学管理。

9.1.9.2 人力资源服务机构应为境外中资企业提供外派体系建设咨询服务，包括但不限于制定外派人员人力资源相关制度、外派人员选拔制度和外派人员派返回国制度等，协助完善境外中资企业外派制度体系。

9.2 海外雇佣

9.2.1 概述

海外雇佣是指境内中资企业在驻在国（地）直接雇佣员工，包括驻在国（地）雇员和第三国雇员。此时人力资源服务机构应对海外雇佣员工开展人力资源服务，服务内容包括海外雇佣品牌建设服务、政策法规咨询服务、雇佣策略制定服务、招聘与猎头服务、合规雇佣服务、雇佣合约管理服务、风险防控服务、数字化工具等服务。

服务机构为境外中资企业开展海外雇佣服务时，应满足以下要求：

a) 合规性要求

服务机构应严守当地法律底线，为企业提供的合同模板、用工方案等文件需经目标国执业律师认证。薪资建议、社保方案需完全符合驻在国（地）强制性法律规定。应确保数据跨境合规，招聘数据处理需满足属地数据保护法规，员工生物信息采集须取得明确授权。

b) 实效性要求

服务机构应保证响应速度。其中，用工风险地图随驻在国（地）政策调整实时刷新，劳动力市场报告要每季度进行更新。服务机构要确保关键岗位的交付时效。例如数字化入职流程、核心岗位招聘周期等要有明确的时间限制。

c) 专业能力要求

服务机构要具备足够的属地化渗透能力。例如搭建的招聘网络宜覆盖目标国TOP3招聘平台及头部高校。跨文化指南需经本地员工对适用性进行验证。服务机构要达到一定的风险防控精度，例如用工数据预警漏报率、误报率等指标应控制在一定水平以下。

d) 服务质量要求

服务机构要做到服务记录可追溯，系统操作留痕可审计，所有报告需标注数据来源。要持续优化服务，例如离职人才回流邀约低于一定水平时，应启动服务复盘。

9.2.2 品牌建设服务

人力资源服务机构应为境外中资企业提供品牌建设服务，包括但不限于以下内容：

a) 挖掘企业优势和亮点，结合企业发展定位和目标国营商环境，挖掘企业在职业发展机会、技术资源等方面具备的自身优势和亮点。

b) 辅助企业进行产品或服务的品牌宣传，基于企业自身优势和亮点，帮助企业在本国热门招聘网站、行业会议和大学等场所发布企业宣传片或招聘公告。

9.2.3 政策法规咨询服务

人力资源服务机构应为境外中资企业提供政策法规咨询服务，包括驻在国（地）劳动用工法规、行业准入规则和标准及跨境薪酬税务合规等，包括但不限于以下内容：

- a) 解读驻在国（地）劳动用工法规，确保企业在招聘、雇佣、解雇等环节符合当地法律要求，避免因违规面临法律风险。
- b) 提供驻在国（地）的行业准入规则和标准，帮助企业熟悉当地行业规范，确保产品或服务符合当地市场要求，顺利进入目标市场。
- c) 提供跨境薪酬税务合规指导，帮助企业合理规划薪酬结构，确保薪酬发放符合驻在国（地）税务规定，同时优化税务成本。
- d) 提供驻在国（地）的劳动争议解决机制的咨询，帮助企业了解如何处理可能发生的劳动纠纷。

9.2.4 雇佣策略制定服务

人力资源服务机构应为境外中资企业提供雇佣策略制定服务，包括但不限于以下内容：

- a) 为企业提供目标国别或地区的薪资水平、劳动力市场供需情况、劳动法规条例等就业信息。
- b) 帮助企业制定本地雇佣策略，并明确灵活用工比例。
- c) 为企业明确目标雇佣人员需满足的条件以及须具备的关键能力。

9.2.5 招聘与猎头服务

人力资源服务机构应为境外中资企业提供雇佣策略制定服务，包括但不限于以下内容：

- a) 利用本地主流招聘平台、高校及政府等渠道，为企业搭建招聘网络。
- b) 帮助企业制定针对人才缺口岗位的定向猎聘服务。
- c) 借助智能招聘工具帮助企业自动发布职位需求、筛选简历并全程跟踪招聘进度，提高招聘效率。

9.2.6 合规雇佣服务

人力资源服务机构应为境外中资企业提供合规雇佣服务，依法雇佣驻在国（地）雇员和第三国雇员，包括但不限于以下内容：

- a) 为企业提供名义雇主服务（EOR），承担与员工的雇佣合同签订、工资发放、社会保险缴纳等法律责任，协助企业处理与员工相关的法律事务，如劳动争议、工伤赔偿等。
- b) 为企业提供薪酬流程外包服务（Payroll BPO），确保薪酬发放符合目标国的税务法规，帮助企业优化薪酬结构，协助企业处理与薪酬相关的法律事务。
- c) 为企业提供雇佣全职员工的合规方案，确保企业雇佣的全职员工符合驻在国（地）强制性法规。
- d) 为企业打造包含合同范本、工资发放规则和报税指南的灵活用工合规工具包。
- e) 明确灵活用工转全职用工需遵守的考核标准、福利衔接规则及试用期条款。

9.2.7 雇佣合约管理服务

人力资源服务机构应为境外中资企业提供雇佣合约管理服务，包括但不限于以下内容：

- a) 为企业提供符合当地法律法规且能支持全职和兼职的多语言合同模板。
- b) 为企业提供合同到期续签、试用期考核逾期、竞业协议触发等自动提醒服务。
- c) 提供合法解雇流程清单，计算最低赔偿成本，代拟无纠纷解雇协议。

9.2.8 风险防控服务

人力资源服务机构应为境外中资企业提供风险防控服务，包括但不限于以下内容：

- a) 为企业提供各国用工风险地图，并标注目标国或地区的解雇难度、工会影响力、数据隐私保护要求、ESG 评级等信息。
- b) 帮助企业监控用工数据，发现工时超标、离职率异常、社保漏缴等问题及时预警。
- c) 为企业提供处理罢工谈判和解决劳动纠纷的实用方案和模板。

9.2.9 数字化工具服务

人力资源服务机构应为境外中资企业提供数字化工具服务，包括但不限于以下内容：

- a) 依托数字化工具，协助企业开展品牌建设，在多平台推广企业优势亮点进行推广和宣传，并实时监控社交媒体相关舆论。
- b) 依托数字化工具评估企业招聘效能，帮助企业判断招聘工作的效率、成本与质量。
- c) 依托数字化工具定期核查企业是否在本土化比例、合同签订及社保缴纳等方面触及合规红线。

- d) 依托数字化工具追踪人才市场发展动态，向与企业需求匹配的求职人群发送岗位邀约。

10 服务评价与改进

10.1 人力资源服务机构应对服务流程中的关键环节进行监督管理。

10.2 人力资源服务机构应由自身或者邀请外部第三方评价机构开展满意度调查。通过发放调查问卷、现场服务评价等方式收集境外中资企业或雇员的满意度评价信息，了解服务对象对服务机构人力资源服务的满意情况，并持续改进服务质量。满意度调查应包含以下内容：

- a) 人力资源服务人员的职业素养和专业能力；
- b) 人力资源服务机构的合同履约情况；
- c) 人力资源服务过程管理和成果交付的用户体验情况；
- d) 人力资源服务依据国家（地区）、项目环境变化的适应能力；
- e) 其他人力资源服务质量评价与改进的内容和指标。

参 考 文 献

- [1] GB/T 33529-2017 人力资源服务术语
 - [2] GB/T 33530-2017 人力资源外包服务规范
 - [3] GB/T 31385-2015 旅行社服务通则
 - [4] GB/T 38748-2020 农村产权流转交易 服务通则
 - [5] DB11/T 3008.1-2024 人力资源服务规范 第1部分：基本要求
 - [6] DB11/T 3008.2-2024 人力资源服务规范 第2部分：招聘服务
 - [7] DB11/T 3008.3-2024 人力资源服务规范 第3部分：高级人才寻访服务
 - [8] DB11/T 3008.4-2024 人力资源服务规范 第4部分：职业指导服务
 - [9] DB11/T 3008.5-2024 人力资源服务规范 第5部分：人力资源测评服务
 - [10] DB11/T 3008.6-2024 人力资源服务规范 第6部分：人力资源培训服务
 - [11] DB11/T 3008.7-2024 人力资源服务规范 第7部分：人力资源管理咨询服务
 - [12] DB11/T 3008.8-2024 人力资源服务规范 第8部分：流动人员人事档案管理服务
 - [13] DB11/T 3008.9-2024 人力资源服务规范 第9部分：人力资源服务外包
 - [14] DB11/T 3008.10-2024 人力资源服务规范 第10部分：劳务派遣服务
 - [15] ISO 30400 人力资源管理 词汇 (Human resource management-Vocabulary)
 - [16] 《企业境外投资管理办法》2017年12月26日,中华人民共和国国家发展和改革委员会令第11号
 - [17] 《对外劳务合作管理条例》2012年6月4日,中华人民共和国国务院令第620号
 - [18] 《境外中资企业机构和人员安全管理指南》(第三版).商务部对外投资和国际合作司,中国对外承包工程商会
 - [19] 《人力资源市场暂行条例》2018年6月29日,中华人民共和国国务院令第700号
 - [20] 《境外投资管理办法》2014年9月6日,商务部令2014年第3号
-