



人力资源实务系列

EBOOK

劳务派遣服务操作 实务手册

Labor Dispatch Service Operation
Practice Manual

王军 高尚 等编著

劳务派遣服务实操全程指导版

模块讲解+业务实操

技巧方法+文本示范

法条解读+实践案例

精通劳务派遣
运营管理



化学工业出版社



人力资源实务系列

BOOK

劳务派遣服务操作 实务手册

Labor Dispatch Service Operation
Practice Manual

王军 高尚 等编著



化学工业出版社

· 北京 ·

《劳务派遣服务操作实务手册》从劳务派遣单位的角度出发，详细介绍了劳务派遣运营各阶段的操作规范和风险防控，具有很强的实用性和可操作性。

《劳务派遣服务操作实务手册》包括劳务派遣单位的设立、派遣服务代理事宜、劳务派遣业务洽谈、派遣合同与派遣协议、规章制度设计与管理、派遣员工日常管理、劳务派遣与员工保护、劳务派遣风险规避、劳务派遣争议管理等9大方面，适合劳务派遣从业人员、企业管理者、人力资源管理人员、管理咨询人员、培训师以及高校相关专业师生使用。

图书在版编目 (CIP) 数据

劳务派遣服务操作实务手册/王军等编著. —北京:
化学工业出版社, 2018.3
(人力资源实务系列)
ISBN 978-7-122-31556-4

I. ①劳… II. ①王… III. ①劳务合作-劳动法-中国-手册 IV. ①D922.5-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 036610 号

责任编辑: 王淑燕

文字编辑: 余纪军

责任校对: 王素芹

装帧设计: 史利平

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装: 中煤 (北京) 印务有限公司

710mm×1000mm 1/16 印张 12¼ 字数 207 千字 2018 年 5 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 49.80 元

版权所有 违者必究



企业生产经营方式在不断改变,对人才的需要也在不断地变化。其突出表现之一便是对人才的需求呈现出起伏的状态:时而人员紧缺,时而人员过剩。在这种发展态势下,劳务派遣便应运而生。为了帮助劳务派遣公司实现规范化经营,防控运营过程中的风险,我们编写了这本《劳务派遣服务操作实务手册》。

全手册分为9章,内容包括劳务派遣单位的设立、派遣服务代理事宜、劳务派遣业务洽谈、派遣合同与派遣协议、规章制度设计与管理、派遣员工日常管理、劳务派遣与员工保护、劳务派遣风险规避、劳务派遣争议管理,是一本实用性很强的工作指导用书。

本书具有以下3大特点。

1. 全程——指导劳务派遣业务实务操作

本书以最新的法律法规为依据,从实务管理的角度,全面梳理劳务派遣业务的操作流程,对劳务派遣单位运营过程中的各项业务一一细致地讲解,为读者提供了指导与参考,以便于劳务派遣从业人员顺利开展工作。

2. 实用——解析劳务派遣管理中的重点难点

本书提炼了劳务派遣经营与管理中的核心内容,对其中的重点难点事项的处理进行了有理有据的分析,并给出了具有可操作性的解决对策,希望能为劳务派遣从业人员解疑释惑,进而助力劳务派遣从业者轻松解决工作中的具体问题。

3. 乐学——设置典型案例强化法律法规内容

本书通过设计并分析诸多劳务派遣实践中的典型案例,将劳务派遣管理中存在的风险及涉及的法律法规融入其中,增强了趣味性、知识性、可读性,让读者加深记忆,并达到融会贯通的效果。

在本书编写的过程中,孙立宏、孙宗坤、程富建、刘井学、董连香负责资料的收集和整理,贾月、赵睿负责图表编排,李艳、周辉参与编写了第1章,姚胜源、权仁善参与编写了第2章,池永明、洪冬星参与编写了第3章,程淑丽、李相兰参与编写了第4章,张丽萍、班克武参与编写了第5章,高玉卓、权锡哲参与编写了第6章,

刘伟、王鹤鹏参与编写了第7章，苏维军、王楠参与编写了第8章，孙宗虎、王淑敏参与编写了第9章，全书由王军、高尚统撰定稿。

本书在编写过程中难免有不妥之处，望广大读者批评指正。

编著者
2018年3月

第1章 劳务派遣单位的设立 001

- 1.1 经营资格界定 002
 - 1.1.1 应具备的条件 002
 - 1.1.2 经营范围限定 002
- 1.2 劳务派遣服务公司组织结构设计 003
 - 1.2.1 劳务派遣服务公司组织架构示例 003
 - 1.2.2 劳务派遣服务公司部门及岗位职责划分 004
- 1.3 劳务派遣与其他用工方式 012
 - 1.3.1 劳务派遣与职业介绍 012
 - 1.3.2 劳务派遣与企业借调 014
 - 1.3.3 劳务派遣与人事代理 015
 - 1.3.4 劳务派遣与人力资源外包 016

第2章 派遣服务代理事宜 018

- 2.1 代理招聘 019
 - 2.1.1 明确客户招聘需求 019
 - 2.1.2 签订代理招聘协议 020
 - 2.1.3 人才考核与推荐 022
- 2.2 代理培训 027
 - 2.2.1 确定客户培训服务要求 027
 - 2.2.2 制定培训服务方案 035
 - 2.2.3 签订培训服务协议 035
- 2.3 工资服务 038

2.3.1 代发工资	038
2.3.2 代缴个税	039
2.3.3 代缴五险一金	040

第3章 劳务派遣业务洽谈 041

3.1 业务的洽谈	042
3.1.1 明确客户服务需求	042
3.1.2 分析考察客户情况	042
3.1.3 双方洽谈派遣方案	043
3.2 劳务派遣用工模式	047
3.2.1 完全派遣	047
3.2.2 转移派遣	048
3.2.3 短期派遣	049

第4章 派遣合同与派遣协议 051

4.1 劳务派遣合同	052
4.1.1 劳务派遣合同的订立	052
4.1.2 劳务派遣合同的变更	057
4.1.3 劳务派遣合同的解除	058
4.2 劳务派遣协议	060
4.2.1 劳务派遣协议的订立	060
4.2.2 劳务派遣协议的变更	066
4.2.3 劳务派遣协议的解除	066

第5章 规章制度设计与管理 069

5.1 规章制度的制定执行	070
5.1.1 规章制度制定	070
5.1.2 规章制度执行	083

5.2	规章制度变更与废止	085
5.2.1	规章制度修改	085
5.2.2	规章制度失效废止	088

第6章 派遣员工日常管理 090

6.1	派遣入职管理	091
6.1.1	入职风险防范	091
6.1.2	派遣对象的选择	092
6.1.3	派遣试用	092
6.2	派遣员工培训管理	093
6.2.1	员工岗前培训	093
6.2.2	专职工技术培训	095
6.2.3	特殊工种培训	099
6.3	派遣员工考核管理	101
6.3.1	绩效信息收集	101
6.3.2	绩效考核评价	103
6.4	派遣员工薪酬管理	115
6.4.1	工资发放	115
6.4.2	特殊支付	117

第7章 劳务派遣与员工保护 120

7.1	劳务派遣与公平就业	121
7.1.1	劳务派遣与就业歧视	121
7.1.2	劳务派遣与同工同酬	122
7.2	派遣中的工时休假管理	126
7.2.1	派遣工时管理	126
7.2.2	派遣休假管理	129
7.3	派遣中的卫生安全保护	131
7.3.1	安全卫生责任划分	131

7.3.2 用工管理中的劳动安全保护	139
--------------------------	-----

第8章 劳务派遣风险规避

153

8.1 规避违规派遣	154
8.1.1 再派遣的风险与防范	154
8.1.2 跨区派遣操作与风险防范	154
8.2 规范解除劳务派遣关系	155
8.2.1 被派遣员工的退工管理	155
8.2.2 被派遣员工的辞职管理	160
8.2.3 被派遣员工的辞退管理	161
8.3 商业秘密保护	162
8.3.1 确定商业秘密范畴	162
8.3.2 签订商业保密协议	164

第9章 劳务派遣争议管理

170

9.1 争议问题聚焦	171
9.1.1 区别待遇问题	171
9.1.2 退工争议问题	171
9.1.3 工伤责任问题	172
9.2 争议问题处理	175
9.2.1 争议处理方式	179
9.2.2 劳动争议预防	182



第

1

章



劳务派遣单位的设立

1.1 经营资格界定

1.1.1 应具备的条件

【情景导读】赵先生是一个个体老板，近年来，手头上有一些闲余的资金，一直想着做一下投资，偶然听朋友提起，经营劳务派遣公司比较赚钱，于是动心了；但是由于不清楚经营劳务派遣业务需要哪些条件，担心其中会有风险，便找到了专业人士，希望能具体了解经营劳务派遣应具备的条件。

【事例解析】我国对从事劳务派遣业务的企业或组织实施“行政许可”制度，具体法律规定如下。

《中华人民共和国劳动合同法》（以下简称《劳动合同法》）第五十七条规定：“经营劳务派遣业务应当具备下列条件：

- （一）注册资本不得少于人民币 200 万元；
- （二）有与开展业务相适应的固定的经营场所和设施；
- （三）有符合法律、行政法规规定的劳务派遣管理制度；
- （四）法律、行政法规规定的其他条件。

经营劳务派遣业务，应当向劳动行政部门依法申请行政许可；经许可的，依法办理相应的公司登记。未经许可，任何单位和个人不得经营劳务派遣业务。”

2013 年 7 月 1 日起施行的《劳务派遣行政许可实施办法》第六条规定：“经营劳务派遣业务，应当向所在地有许可管辖权的人力资源社会保障行政部门（以下称许可机关）依法申请行政许可。未经许可，任何单位和个人不得经营劳务派遣业务。”该办法第七条还重申了《劳动合同法》有关经营劳务派遣业务应当具备的上述四个条件。

同时该办法第十三条规定：“申请人的申请符合法定条件的，许可机关应当依法作出准予行政许可的书面决定，并自作出决定之日起 5 个工作日内通知申请人领取《劳务派遣经营许可证》。”

1.1.2 经营范围限定

劳务派遣又称劳动派遣、劳动力租赁、雇员租赁，是指用工单位与劳务派遣单位签订劳务派遣协议，劳务派遣单位与派遣劳动者订立劳动合同并支付报酬，而后劳务派遣单位将劳动者派遣至用工单位工作，再由用工单位向劳务派遣单位



支付一笔服务费用的一种用工形式。对于用工单位，劳务派遣可简化管理程序，降低风险及成本，实现自主灵活用工。

劳务派遣公司的主营业务一般为：职业介绍；信息发布；举办洽谈招聘会；国内劳务派遣；劳务培训；企业管理咨询服务；人事管理咨询服务等。具体的经营范围以营业执照上登记的经营范围为准。

虽然各地方实际情况不同，但劳务派遣公司的经营业务大体上是一致的。以广州某劳务派遣公司的经营范围为例，其经营业务范围如下：

- ① 提供国家人事劳动政策、法规的宣传、咨询服务；
- ② 提供代为招聘、引进所需人才服务；
- ③ 按照有关规定，承办专业技术资格的认定和考评申报；
- ④ 办理派出人员的录用、退工、合同鉴证等事宜；
- ⑤ 为派出人员发放工资和福利，代扣代缴个人所得税；
- ⑥ 代为派出人员办理社会统筹保险和商业医疗补充保险，并办理赔付手续；
- ⑦ 协助办理派出人员解聘、辞退后的推介和再就业事宜；
- ⑧ 承办与人事管理相关的其他事宜。

1.2 劳务派遣服务公司组织结构设计

1.2.1 劳务派遣服务公司组织架构示例

图 1-1 是某劳务派遣公司的组织结构的示例。

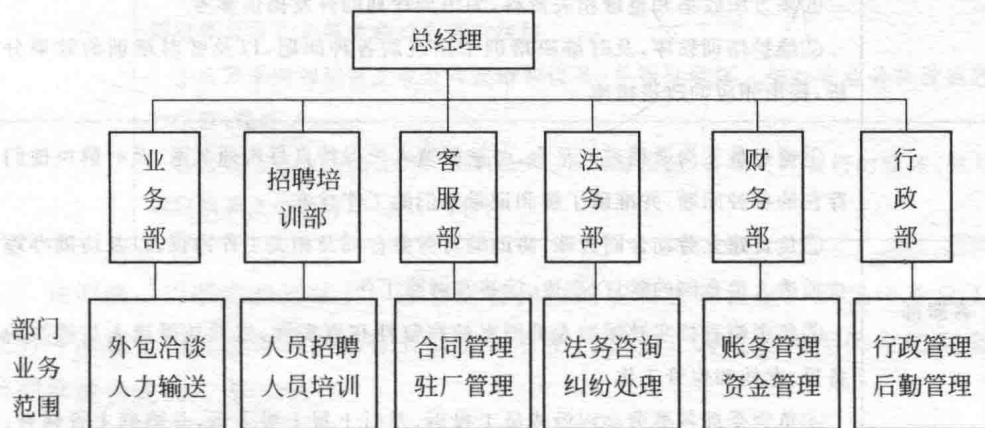


图 1-1 劳务派遣公司组织结构图示例



1.2.2 劳务派遣服务公司部门及岗位职责划分

企业的组织架构是依据公司的规模、经营的项目、业务关系而定的。组织架构清晰,使其工作职责明确,工作目标性强。在此基础上,还需界定各部门的职责。表1-1是某劳务派遣公司针对其主要部门设定的职责。

表1-1 劳务派遣公司各部门主要职责

部门	部门职责
业务部	①负责联系用工企业并就企业所需人员进行洽谈 ②负责与用工企业相关协议的拟定 ③负责本部门的月、季、年度工作计划的拟定,以及对计划的执行情况进行检查负责审核用工单位的资质与合法性 ④派遣人员相关手续的办理及福利待遇等的确定 ⑤负责劳务派遣、业务外包及人事代理客户基本资料建档并进行分级管理,并且定时回访与调研
招聘培训部	①综合考虑各方面的因素,编制人员招聘计划 ②负责起草招聘信息,并通过各种渠道发布招聘信息及对应聘人员的资料进行收集、统计和分析 ③加强与现有用工单位的联系,巩固和拓展合作关系 ④负责收集应聘人员简历并予以存档,建立人才信息库,实施人才的储备管理,以便及时向用工单位提供所需人才 ⑤根据用工单位员工培训需求的调查和分析,制订相关的员工培训计划 ⑥多方面收集和整理相关资料,为培训计划的开发提供参考 ⑦维护培训秩序,及时解决培训中出现的各种问题,以及针对培训的效果分析,提出相应的改进措施
客服部	①通过员工沟通渠道与平台,与被派遣人员保持良好沟通关系,及时解决他们存在的各种问题,并准确了解和记录他们的工作状态 ②负责建立劳动合同台账,协助编写劳务合同及相关工作协议,以及协助办理被派遣人员合同的签订、变更、续签和解除工作 ③负责调查核实被派遣人员档案的完整性和真实性,以及被派遣人员档案的备份、存档和保管工作 ④负责受理各类劳动纠纷或员工投诉,及时上报上级主管,并协助主管调查、取证和解决,以及认真做好劳务纠纷或员工投诉的记录工作



续表

部门	部门职责
法务部	①预防和控制企业经营风险,并建立和完善公司法务工作的管理制度 ②负责处理与企业相关的各项法律事务,为企业各职能部门提供法律咨询服务 ③负责起草、审查企业规章制度、参与企业重大经营决策等,维护企业的合法权益并保证企业决策的合法性 ④按照国家有关法律法规对企业拟定的各类合同进行审查
财务部	①负责建立企业的会计核算体系,拟定公司的财务管理办法及流程 ②负责总经理所需的财务数据资料的整理编报,为上级提供经营决策的财务依据 ③负责财务档案的管理,监督档案的借阅、保密和保存工作 ④负责企业各类日记账、分类账、总账的填制 ⑤负责企业的会计材料会计报表的汇总、综合分析工作,针对总体财务收支提出有效的资金管理建议 ⑥负责编制银行收付凭证、现金收付凭证,登记银行存款及现金日记账
行政部	①负责制定企业办公、行政、总务等行政管理相关制度规范与计划以及行政管理年度、季度、月度计划 ②组织筹备和安排企业会议,对会议安排的执行情况进行催办和检查 ③负责安排领导或员工的出差、商务旅行事宜,督促相关人员做好机票、火车票、酒店等的预订工作 ④负责协助上级组织、实施重要客户接待和重大事件的公关事务以及处理公司对外日常公关事务和日常客户接待 ⑤负责采购和配置企业公共设施和设备,并指导维修人员对企业公共设施进行维修、保养 ⑥负责企业内外部各类文件的核对、下发与传达,各类文件资料的整理、编号和归档及文件的打印、复印与装订

在明确部门职责的基础上,还需对各岗位的职责进行设定,细化任务分工,使劳务派遣公司的每项工作都有人负责,有部门承担,通过各方面的密切配合,共同推进企业的发展。

(1) 总经理岗位说明书

以下为某企业的总经理岗位说明书,供参考。



企业名称				岗位名称	总经理	编制日期	__年__月__日
部门				任职人		任职人签字	
				直接主管	无	直接下属	各部门经理
岗位编号				说明书编号		批准日期	__年__月__日
职责与工作任务	职责一	组织实施公司的发展战略,发掘市场机会,不断促进企业的发展壮大					
	职责二	负责公司劳务派遣业务的运营					
	职责三	审阅各部门的年度、季度、月度工作计划,并提出指导意见					
	职责四	领导建立公司与客户、合作伙伴、上级主管部门等单位间顺畅的沟通渠道					
任职条件	必备知识		学历	本科以上学历			
			专业知识	行政管理、工商管理、企业管理等专业知识			
	工作经验		劳务派遣、人事外包等相关行业5年以上中高层管理工作经历				
	能力素质要求		①出众的领导管理才能 ②熟悉国内劳务派遣市场运作 ③具有人力资源管理、财务管理及市场运作管理的丰富经验				

(2) 业务部经理岗位说明书

以下为某企业的业务部经理岗位说明书,供参考。

企业名称				岗位名称	业务部经理	编制日期	__年__月__日
部门		业务部		任职人		任职人签字	
				直接主管	总经理	直接下属	业务主管
岗位编号				说明书编号		批准日期	__年__月__日
职责与工作任务	职责一	负责本部门的日常管理,对公司下达的目标、任务的完成负有全面责任					
	职责二	负责本部门年度、季度、月度计划的制定,并监督计划的执行情况					
	职责三	负责对用工企业进行全方位考察,并作出可行性报告,以书面形式呈报总经理					
	职责四	拟定与用工企业的合作协议					
	职责五	负责协调解决企业与派遣员工之间的凸显问题					
	职责六	负责本部门人员的招聘与配置,并安排相应的培训					
	职责七	负责与各部门之间的协调工作以及各部门之间的业务交叉安排					
	职责八	完成上级领导交办的其他工作					



续表

任职条件	必备知识	学历	大专以上学历
		专业知识	人力资源管理、工商管理等专业知
	工作经验	3 年以上劳资管理工作经验	
	能力素质要求	①精通劳动保障法律法规 ②能够熟练操作办公软件 ③敏锐的市场洞察力、敏捷的思维能力及团队管理能力 ④具有处理各类劳动纠纷的经验及能力	

(3) 招聘专员岗位说明书

以下为一企业的招聘专员岗位说明书, 供参考。

企业名称		岗位名称		招聘专员	编制日期	__年__月__日	
部门		招聘培训部		任职人		任职人签字	
				直接主管	部门主管	直接下属	无
岗位编号				说明书编号		批准日期	__年__月__日
职责与工作任务	职责一	负责对客户开展人才需求和供给调查,综合考虑各方面因素,编制人才招聘计划					
	职责二	起草并发布招聘信息					
	职责三	负责开展应聘简历的统计、甄别,安排招聘面试					
	职责四	加强与现有招聘渠道的联系,巩固和拓展合作关系					
	职责五	负责寻求与其他招聘渠道的合作,并根据人才需求特点,对招聘渠道进行选择与开发					
	职责六	负责收集应聘人员简历并存档,协助招聘主管建立人才信息库,实施人才储备管理					
	职责七	核算人才招聘成本,并积极提出成本控制建议					
	职责八	完成上级领导交办的其他工作					
任职条件	必备知识		学历	本科以上学历			
			专业知识	具备三级以上人力资源证书,工商管理、人力资源、心理学等专业知识			
	工作经验		一年以上相关工作经验				
	能力素质要求		①了解人力资源基本知识,熟悉公司的招聘管理制度和招聘流程 ②能够熟练使用各种常用办公软件,如 Word、Excel、PPT 等 ③工作认真负责、较强的服务意识和团队合作意识				



(4) 培训专员岗位说明书

以下为一企业的培训专员岗位说明书，供参考。

企业名称			岗位名称	培训专员	编制日期	__年__月__日
部门		招聘培训部	任职人		任职人签字	
			直接主管	部门主管	直接下属	无
岗位编号			说明书编号		批准日期	__年__月__日
职责与工作任务	职责一	负责为用工单位进行培训需求的调查和分析,制订年度、季度和月度的员工培训计划				
	职责二	负责多方面收集和整理相关资料,为培训课程开发人员的课程开发提供参考				
	职责三	负责根据培训计划,确定培训的时间、地点、内容、方式等				
	职责四	维护培训秩序,及时解决培训中出现的各种问题,并积极配合培训师开展相应培训工作				
	职责五	负责记录和收集培训相关资料,协助开展培训效果评估工作				
	职责六	收集和整理相关培训资料,并妥善存档保管				
	职责七	完成上级领导交办的其他工作				
任职条件	必备知识		学历	本科以上学历		
			专业知识	具备三级以上人力资源证书,人力资源管理、工商管理、心理学等专业知识		
	工作经验		一年以上相关工作经验,有人力资源行业培训工作经验优先考虑			
	能力素质要求		①接受过现代人力资源管理技术、职业教育等方面的培训 ②能够熟练使用各种常用办公软件和人事管理软件 ③熟悉劳务派遣类企业的培训组织作业流程及岗位培训流程 ④工作认真、积极,良好的人际沟通及应变能力			

(5) 客服专员岗位说明书

以下为一企业的客服专员岗位说明书，供参考。