|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.99 |
| CCS | A10 |

|  |
| --- |
| 51 |

四川省地方标准

DB 51/T XXXX—XXXX

直播带岗服务规范

Specification for Live Streamed Recruitment Services

     - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

四川省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc209713591)

[1 范围 1](#_Toc209713592)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc209713593)

[3 术语和定义 1](#_Toc209713594)

[4 基本要求 1](#_Toc209713595)

[4.1 服务机构 1](#_Toc209713596)

[4.2 直播场地及设备 1](#_Toc209713597)

[4.3 人员配备 2](#_Toc209713598)

[4.4 虚拟主播 2](#_Toc209713599)

[4.5 直播平台 2](#_Toc209713600)

[5 服务流程及要求 2](#_Toc209713601)

[5.1 账号认证注册 2](#_Toc209713602)

[5.2 信息审核 3](#_Toc209713603)

[5.3 方案策划 3](#_Toc209713604)

[5.4 直播间搭建 3](#_Toc209713605)

[5.5 直播排练 3](#_Toc209713606)

[5.6 直播预热 3](#_Toc209713607)

[5.7 直播执行 3](#_Toc209713608)

[5.8 直播结束 4](#_Toc209713609)

[6 应急预案 4](#_Toc209713610)

[6.1 设备应急处理 4](#_Toc209713611)

[6.2 舆情应急处理 4](#_Toc209713612)

[7 数据管理与信息安全 4](#_Toc209713613)

[7.1 数据管理 4](#_Toc209713614)

[7.2 信息安全 4](#_Toc209713615)

[8 服务评价与改进 4](#_Toc209713616)

[参考文献 6](#_Toc209713617)

1. 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。

本文件由四川省人力资源和社会保障厅提出、归口、解释并组织实施。

本文件起草单位：四川省人力资源和社会保障科学研究所、四川省质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：

直播带岗服务规范

* 1. 范围

本文件规定了直播带岗服务的基本要求、服务流程及要求、应急预案、数据管理和信息保护、服务评价与改进的要求。

本文件适用于四川省人力资源服务机构开展直播带岗服务活动。

* 1. 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 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB 45438 网络安全技术 人工智能生成合成内容标识方法

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

直播带岗 recruitment Live broadcast

利用直播平台，以网络直播的形式介绍招聘岗位信息，和求职者互动交流，促进求职者和用人单位人岗匹配的招聘模式。

直播招聘师 live recruiter

通过直播平台，向求职者推荐工作岗位，帮助企业和求职者之间建立沟通桥梁的专业人士。

虚拟主播 virtual anchor

利用数字技术在网络平台进行直播活动的虚拟形象。

* 1. 基本要求
     1. 服务机构

服务机构应具备提供直播带岗服务以及组织协调的能力。

* + 1. 直播场地及设备

直播场地的空间布置应合理有序，设施布局应规整简洁，光线色彩应明亮柔和，整体上彰显出简约大方的风格。

直播场地背景布置应符合直播主题。直播场地使用真实场所的，应确保场地安全，不影响他人、不扰乱公共秩序；直播场地为虚拟场景的，应以显著方式予以相关标识，并配置相应的技术管理人员。

直播场地应配备麦克风收音或做隔音处理，避免外界噪音干扰，确保直播音质。

直播场地应配置结构合理、数量适宜的硬件设备以及相关软件或系统，根据需求选择直播设备、摄像设备、无线网络、音频处理软件、视频编辑软件等。

* + 1. 直播人员配备

直播间应配备数量适宜、结构合理的工作人员，确保直播带岗服务顺利开展。

直播招聘师应具备直播带岗所需的知识和技能，包括但不限于：

1. 良好的语言表达能力和人际沟通能力；
2. 熟悉直播平台规则，掌握直播平台和工具的使用；
3. 保持良好声屏形象，服饰、妆容、语言、行为、肢体动作及画面展示等要文明得体，符合大众审美情趣和欣赏习惯；
4. 有直播经验，具备互动答疑、把握直播节奏的能力；
5. 直播过程中话术和行为应合法合规，不应对企业、岗位等信息进行虚假夸大宣传；
6. 了解直播岗位信息，积极回应求职者需求，快速实现人岗匹配；
7. 熟悉就业相关法律法规及政策，了解就业招聘市场。

运营与后勤人员应熟练掌握直播设备操作，配合直播招聘师做好场控与现场调度，完成直播间的搭建、运作及后期管理运营工作。

* + 1. 虚拟主播

使用虚拟主播应符合以下要求，包括但不限于：

1. 虚拟主播的声音、肖像等应获得合法授权。
2. 应与虚拟主播服务提供方签订服务协议，明确双方权利义务。
3. 应在直播间以显著方式予以“虚拟主播”标识。
4. 应加强对生成内容的留存与自我监管，在发现问题后及时对基础模型进行调整与优化。
   * 1. 直播平台

开展直播带岗服务的平台宜具备以下功能：

1. 用户注册和身份认证系统；
2. 直播与互动分享功能；
3. 岗位信息展示与简历投递系统；
4. 简历管理系统；
5. 录播与回放功能；
6. 网络动态监控技术；
7. 网络安全与隐私保护技术；
8. 数据分析和安全管理技术；
9. 信息审核和保护技术；
10. 用户反馈和投诉举报系统等。
    1. 服务流程及要求
       1. 账号认证注册

根据直播平台规则进行身份认证和直播账号注册。

* + 1. 信息审核

服务机构应对用人单位进行审核，确保用人单位信息的真实性、合法性、合规性。

服务机构应对岗位信息的完整性、真实性、合法性、歧视性进行内容审核。

* + 1. 方案策划

方案策划包括但不限于：

* 1. 确定直播活动组织信息，包括主办单位、承办单位、协办单位、技术支持单位等；
  2. 确定活动名称和主题，活动名称突出亮点、用词规范，符合直播内容要求；
  3. 确定活动时间和平台，确保广泛参与；
  4. 确定直播带岗形式，包括直播间直播、入企探岗直播、招聘会巡场直播等；
  5. 确定直播活动内容，包括直播平台、企业名录、岗位名录等；
  6. 确定人员及分工，包括直播间工作人员结构、数量及分工；
  7. 确定活动流程，包括开场介绍、岗位介推、互动答疑、简历投递指导等流程。

直播采用虚拟主播，应符合本文件4.4的要求。

直播间采用人工智能合成内容应符合GB 45438的有关要求进行内容标识。

* + 1. 直播间搭建

直播间搭建应符合本文件4.2的要求。

应合理分配直播人员、信息展示栏、消息互动等直播画面的展示区域，确保各信息模块展示互不遮挡。

* + 1. 直播排练

直播前应进行直播排练确定关键环节，包括但不限于：

1. 人员预备；
2. 后台登录；
3. 设备检查；
4. 画面采集；
5. 声音采集；
6. 提问预案；
7. 现场调度。
   * 1. 直播预热

直播前应进行直播带岗活动的预热宣传。线上可采用多平台推送宣传，线下可采用传单、海报、易拉宝等形式。

宣传预告信息包括直播带岗活动主题、组织单位、重点企业名录、岗位类型、直播时间、直播平台、直播间链接或二维码等。

* + 1. 直播执行

介绍直播活动主题、承办单位、重点企业名录和招聘岗位行业等基本信息。

向求职者提供就业政策宣讲和职业规划指导。

筛选一批重点企业或优质岗位进行推介。

提供直播间岗位搜索、简历投递等指导服务。

设置与求职者互动环节，包括疑问解答、人岗匹配等。

* + 1. 直播结束

及时收集整理并归档直播间获取的简历等资料。

梳理总结直播过程中遇到的技术性故障、直播违规等问题，涉及平台规则变动或误判，应及时调整直播内容并做好相关记录。

从直播回放中选择亮点内容，剪辑制作成精彩片段短视频进行直播间宣传。

获取直播数据进行分析评估，优化直播方案。

* 1. 应急预案
     1. 设备应急处理

应做好突发状况设备应急预案，包括备用电源、备用网络、备用直播设备等的提前准备，及时应对直播间可能出现的负面情况。

* + 1. 舆情应急处理

应建立舆情响应和处理机制，及时预防、正确处理直播出现的舆情趋势。

应建立风险识别与舆情监测预警机制，全程监管直播过程，直播过程中直播间人员出现不当言论，应迅速作出表态或回应。

应遵循直播平台的管理规则，通过平台提供的管理工具对不当言论进行隐藏或删除，并记录相关账号信息。

出现舆情风险时应及时按平台机制上报，并同步报告上级主管部门和网信部门，最小化负面影响。

* 1. 数据管理与信息安全
     1. 数据管理

服务机构应在平台规则内对数据进行访问、操作，明确直播账号的数据访问和管理权限，建立数据安全管理制度，确保数据安全。

服务机构应建立数据留存工作机制，确保信息的完整性、保密性及实用性，并明确各类数据的保存期限。

* + 1. 信息安全

求职者信息安全应符合GB/T 35273的要求。

服务机构应维护用人单位和求职者双方的利益，不应泄露和违法使用单位及个人信息，并遵守相关法律法规。

对需接入第三方产品或服务的情况，应建立第三方产品或服务接入管理机制和工作流程，通过合同等形式明确各方安全责任及应实施的安全措施。

* 1. 服务评价与改进

畅通评价渠道，可采取求职者满意度评价、用人单位评价多方评价相结合的方式进行满意度调查。

建立意见反馈服务机制，及时处理用人单位和求职者的诉求和投诉，制定并实施改进措施。

定期开展自我服务评价，对直播从业人员进行技能培训，提升其岗位推介、职业指导、职业介绍等业务能力以及直播操作、沟通技巧等直播技术水平。

参考文献

1. 网络招聘服务管理规定（人社部令第44号）
2. 人力资源服务机构管理规定（中华人民共和国人力资源和社会保障部令第50号）
3. 生成式人工智能服务管理暂行办法（国家互联网信息办公室 中华人民共和国国家发展和改革委员会 中华人民共和国教育部 中华人民共和国科学技术部 中华人民共和国工业和信息化部 中华人民共和国公安部 国家广播电视总局令第15号）
4. 国家广播电视总局、文化和旅游部关于印发《网络主播行为规范》的通知（广电发〔2022〕36号）

