**背景调查操作流程和内容话术**

目录

[背景调查流程 2](#_Toc529542310)

[一、调查前应做的工作 2](#_Toc529542311)

[二、调查咨询来源 2](#_Toc529542312)

[三、调查咨询内容 2](#_Toc529542313)

[四、程序 3](#_Toc529542314)

[五、特别注意事项 3](#_Toc529542315)

[背景调查问题话术（一） 4](#_Toc529542316)

[背景调查问题话术（二） 6](#_Toc529542317)

[背景调查电话话术示例（一） 7](#_Toc529542318)

[一、电话接通的自我介绍 7](#_Toc529542319)

[二、背景调查内容如下 8](#_Toc529542320)

[背景调查电话话术示例（二） 9](#_Toc529542321)

背景调查流程

**目的：**核实应聘者提供材料的真实性，或澄清某些疑问，以提高招聘准确度

**执行者：**人力资源部招聘负责人或部门经理，且执行者必须已对候选人进行过面试

**时间：**在正式面试之后、决定录用之前，每次不宜超过25分钟。

**形式：**电话调查

# 一、调查前应做的工作

1、准备结构化电话背景调查问题

2、选择咨询对象和询问重点。

3、如果询问候选人的现任经理,必须征得候选人的同意。

4、在面试时向候选人说明，背景调查的满意度会直接影响公司的录用决定。

# 二、调查咨询来源

1、应聘者在《应聘登记表》中填写的证明人/推荐人。

2、通过其它渠道了解到的相关人员，如原单位的人力资源部人员、原上级主管或同事等。

3、尽量避免询问应聘者目前工作的单位。

# 三、调查咨询内容

1、在各任职机构的服务时间、职位。

2、实际工作内容和责任、业绩评估情况。

3、现任职位的薪酬福利状况。

4、工作能力、态度和性格特征等。

5、他的优缺点是什么,擅长什么,哪些地方需要改善

6、他为什么离开公司？

7、（增加其他内容）

# 四、程序

1、自我介绍,说明意图,强调电话内容是保密的。

2、告诉对方你可能问到的问题,问对方这时候谈话是否方便。

3、调查咨询内容。

4、请对方介绍另一些咨询人。

5、感谢对方支持,并说明如对方有同样需求,我公司将尽力配合,再见。

# 五、特别注意事项

1、询问与工作有关的问题。

2、注意咨询人的语调、停顿、暗示、没有说明或避而不答的问题。

3、尽量询问具体事例。

4、确保咨询所得资料保密。

5、在面试后，背景调查应及早进行。

背景调查问题话术（一）

背景调查只是为录用人选作为参考的一部分，以下是一些背景调查时参考的发问问题。

**HR：**

|  |
| --- |
| 1. 他/她正在申请到我公司工作，我想证实一下，他（她）在你公司工作的日期从 年 月到 年 月。 2. 他（她）的工作岗位名称是什么？\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3. 他（她）的出勤记录怎样? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4. 他（她）离职的原因是什么? 5. 他（她）说离开公司时年(月)薪\_\_\_\_\_\_\_\_,这是否真实?是\_\_\_\_\_否\_\_\_\_\_\_\_\_\_（大多公司不会透露他们的薪酬水平）。 6. 您知道他（她）的上司如何评价他吗? 7. 您清楚他（她）的工作绩效如何吗? 8. 据您所观察到的，他（她）与单位的同事、上司相处得怎样?   **直接主管：**   1. 他/她正在申请到我公司工作，我想和您确认一下，他（她）在你公司工作的日期是从什么时候到什么时候？ 2. 您知道他（她）离职的原因是什么吗? 3. 您对他（她）的工作绩效有何评价呢？ 4. 您认为他是一个什么样性格的人？ 5. 他（她）的优点是什么? 6. 他的缺点是什么? 7. 与原单位同事、上司的关系是否融洽？ 8. 如果能让您再选择一次，你（她）会重新雇用他(她)吗?(若不)为什么? |

背景调查问题话术（二）

候选人以往的经历(包括工作时间、岗位名称、工作职责、教育经历、薪资水平)、他人的评价等。

通用的规律是：向合适的人问合适的问题、多问数字少问感觉，多问事例少问评价，做判断时以封闭式提问去求证。记录要引用证明人原话而非自己的总结。

1、你愿意再次启用这个求职者吗？

2、求职者为什么离开贵公司？

3、求职者在贵公司工作了多长时间？

4、求职者的缺勤记录如何？

5、求职者是否能与同事合作？

6、求职者在贵公司的职责是否重要？

7、求职者在工作活动中有哪些主要长处、突出业绩和重大失误？

8、与其他承担类似责任的人相比，你如何评价这个求职者？

9、你如何评价求职者在培训、开发和激励下属方面取得的成绩？

10、在职业成长和开发方面，你认为求职者需要做什么？

11、要求职者受雇期间，是否出现交通事故或工作事故？

12、你是否知道一些信息，能够证明求职者不适合XX职位或对该职业构成危险？

背景调查电话话术示例（一）

# 一、电话接通的自我介绍

**前台：**

您好！是某某公司吗？我是某某公司（产品不相关联公司，但是职位具有共通性）的人力资源部招聘经理某某先生。我们计划录取曾经在贵公司服务过的某某先生。因为这个职位对我们而言是一个关键且重要的岗位，希望得到您的支持，了解一起他在贵公司过往工作的经历。非常感谢您的支持！此时可以通过前台了解一些候选的过往工作信息，具体沟通内容见背景调查记录表。

**人力资源部：**

某某经理（前台一般会告诉您将把电话转给人力资源部那位？），您好！我是某某公司（产品不相关联公司，但是职位具有共通性）的人力资源部招聘经理某某先生。我们计划录取曾经在贵公司服务过的某某先生。因为这个职位对我们而言是一个关键且重要的岗位，希望得到您的支持，了解一起他在贵公司过往工作的经历。非常感谢您的支持！接下来就开始了，沟通的具体问题见背景调查记录表。

**业务部门：**

某某负责人，您好！我是某某公司（产品不相关联公司，但是职位具有共通性）的人力资源部招聘经理某某先生。我们计划录取曾经在贵公司服务过的某某先生。因为这个职位对我们而言是一个关键且重要的岗位，希望得到您的支持，了解一起他在贵公司过往工作的经历。非常感谢您的支持！接下来就开始了，沟通的具体问题见背景调查记录表。

以上几个方面的背景调查工作做完后，将背景调查结果做一个综合评估，决定是否有必要进行后续的推荐。

# 二、背景调查内容如下

* 1. 公司名称？工作起止时间，担任职位？调查电话，接受调查人姓名，职位？
  2. 离职原因？基于什么离职，离职后续工作做得怎么样？

2、在任职期间是否有晋升经历，直接汇报对象是谁？直接下属有几人？间接下属有几人？

3、任职期间工作业绩？管理能力和管理效度怎么样？执行力度情况怎么样？

4、职业操守？个人品质状况？（是否有以权谋私，违规违纪行为）

5、人际关系情况怎么样？

6、个人喜好？

背景调查电话话术示例（二）

**开场：**

1. 自我介绍，说明意图，确认对方身份

2. 说明电话是保密的；问对方这时候谈话是否方便

（例：您好，我是腾讯大申网的HR \*\*\*，我们已经将汤斐纳入候选人的行列，现在想就汤斐的工作经历及表现进行简单了解。我们将对电话内容进行保密，不知您现在谈话是否方便？

首先确认一下您的身份，请问您的名字是？您与汤斐的过去的工作关系是？） 问题：

1）关于候选人的职位；入离职时间；薪酬 例：请问您与汤斐共事多久？ 汤斐离职时的职位是？

T汤斐的入职时间是？离职时间？

汤斐离职时您是否还是他的上级？ 汤斐在离职前在贵公司的薪资是多少？

2）关于候选人的主要职责；工作表现；同事关系；

例：请问汤斐在职期间的主要工作内容包括哪些?

A、您认为汤斐的工作能力怎么样？（和汤斐平级的您的下属共有几位；汤斐在平级中的业绩排名如何；您给汤斐涨过工资吗？除了工龄工资和全员普调之外；）

B、您认为汤斐的强项是什么?

C、您认为汤斐在哪些地方最能帮助上司？

D、您是否能谈一谈汤斐是否有生活作风及习惯影响工作业绩的行为呢？ 汤斐需要改进和加强提高的地方是哪些？ 请问汤斐跟同事相处的如何？ 汤斐和您意见不一致时他会如何表达？

E、汤斐管理团队时，您是否收到过其他人直接向您投诉？

3）关于候选人的离职原因

例：汤斐离职的主要原因是？

当初他离职的时候您挽留过他吗？

4）其他情况：

例：就您了解，汤斐有无重大疾病;在公司期间有没有不良记录或纠纷？

汤斐跟贵公司的劳务合同关系有没有完全解除?

汤斐在跟贵公司签订的劳动关系合同中有没有涉及竞业限制，保密等内容？

汤斐跟贵公司有没有欠款？

结束：

我们需要向您了解的信息大概就是这些，非常感谢您的配合。再见