

**背景调查怎么做？**

**$**

**$**

# 背景调查

* **背景调查的目的**
* **背景调查的对象**
* **背景调查的方法**
* **背景调查资源的获取**
* **背景调查的证明人选择**
* **背景调查的内容**
* **背景调查的话术**
* **背景调查的要求**
* **背景调查的通用否决项**
* **背景调查的结果**
* **案例**

**$**

**背景调查的目的**

1、了解候选人的教育和工作经历、工作能力等信息

2、了解候选人的个人品行、性格偏向、情商等信息

3、验证候选人是否胜任工作，降低用工风险

* + **获得更全面的信息**
	+ **防假于未然，拒假于门外**

**$**

**背景调查的对象**

* **所有部门主管级及以上人员**
* **审计部、财务部、采购部、研发部、产品应用部、业务部 门（销售中心、拓展部）的所有员工（助理除外）；**

**$**

**背景调查的方式**

* **网络搜寻：搜索网络上的候选人资料（link、若邻、招 聘网站、企业网站、论坛、网络文章等）了解应聘者信息**

；

* **电话调查：通过电话的方式与应聘者的主管、下属、同 时进行沟通，了解应聘者信息；**
* **上门拜访：一般针对决策层**

**$**

**背景调查资源的获取**

# 网络搜寻渠道：

**1、招聘网站上搜索候选人学校名称、专业、性别、 年龄、所在地等信息搜索其历史简历；**

**2、百度搜索其姓名+手机号码、姓名+公司名称、姓名+职务等方式搜索相关网站，进公司官网论坛或新闻查看相关信息；**

**3、通过学信网、资格证书相关网站确认学历、证书 真伪**

**$**

**背景调查资源的获取**

* **电话调查渠道：**
* **1、候选人本人提供最近两份工作的直接上级及工 作联系密切同事电话各一个；**
* **2、114 或者网络搜寻公司总台或人力资源部电话**
* **3、通过招聘网站，以其曾所在的公司为关键词搜**

**索其业务密切关联岗位简历，获取联系电话**

* **4、其他渠道（了解公司有无其老同事、同学、邻 居等）**

**$**

# 背景调查的证明人选择

* 候选人的直接上级、部门同事、下属；
* 人力资源部员工；
* 工作联系密切的同事。

**$**

**背景调查的内容**

* **应聘者的入离职时间；**
* **应聘者所在部门及部门规模、岗位及汇报对象；**
* **应聘者的主要工作内容及主要贡献；**
* **应聘者在工作中的一些关键事项；**
* **应聘者的员工关系情况及个人性格偏向；**
* **应聘者的奖惩情况、违规违纪情况；**
* **应聘者的优缺点，具体事例；**
* **应聘者的离职原因；**
* **应聘者平时关注的重点；**
* **应聘者的薪资等级，家庭状况；**

**$**

**背景调查话术**

与对方人资：您好，这边是杭州一家公司，打您电话是想了解\*\*先生的基本情况，他是我们公司的重要岗位候选人， 背景调查已经征求过他本人的同意，请问您现在方便通话么？

我想了解\*\*先生的入离职时间，任职岗位，部门规模，直接汇报对象，在职期间的奖惩情况以及违规违纪行为，另外还想了解他的离职原因，是否正常离职。

专业人资会问我们需要了解哪些信息，可直接按上文告知， 部分人资需要我们引导，可告知背调为目前人资相互协助的大行情，然后一个问题一个问题的问，部分不专业者可让其查看花名册，询问对方部门领导了解等。

**$**

**背景调查话术**

# 与其领导

* **开场白：与前文同人资沟通一致；**
* **了解基本信息，重点在其核心工作职责，岗位重要性、重 点工作业绩，独立工作能力、工作弱项、优缺点。**
* **如：请问\*\*先生在职期间，有哪些突出工作情况，方便具 体说下么？**
* **\*\*先生在会因为什么事情影响工作效率?**
* **\*\*先生在工作中会遇到哪些难以处理的事项需要您的帮助?**
* **您认为\*\*先生在哪些方面需要加以提升？**
* **\*\*先生平时为人处世如何，性格方面偏向哪一类？**

**$**

**背景调查话术**

* **与其同事**
* **开场白：与前文同人资沟通一致；**
* **了解基本信息，重点在其核心工作职责，重点工作业绩，同 事关系处理，工作方式喜好、个人性格上。**
* **如：他为人怎么样，您是怎么评价的？**
* **您与他关系如何，他在公司会因为什么样的事情争执或者闹 情绪？**
* **您觉得他哪些方面做得不太好，需要加以改进的?**
* **他平常工作中相对不擅长处理哪些事务?**

**$**

# 背景调查时间

* 调查时间：确定录用意向后当天或者次日进行，两天内调查完毕

**$**

**背景调查的要求**

* **主管及以下人员背调：至少包括对方最近两份工作的背调**

，每份工作的背调对象至少包括人事部、同部门或者关联岗位 2 名同事；

* **经理及以上人员背调：至少包括对方最近两份工作及工作 最久的一份工作，每份工作的有效背调对象不少于 4 人。**

**$**

**背景调查的通用否决项**

* **以往经历有劣迹，包括被辞退、开除、经济行为有瑕疵者；**
* **对方公司人力资源部门建议谨慎录用；**
* **性格偏激，同事关系过差，负面能量过多；**
* **职业履历真实性严重造假/学历、证书造假；**
* **征信中心违约严重者。**

**$**

**背景调查注意事项**

## 与候选人讲明：

* 背景调查前告知候选人，该岗位为公司重要岗位，要进行背景调查，并需要候选人的配合；
* 与候选人确认我们背调的专业性，背调内容不会外泄，不会泄露其个人隐私情况；
* 与候选人确认公司需要配合的点：例如不告知公司名称及应聘岗位等。

## 背景调查证明人多样性：

* 不排除串通可能，必须自行联系对方人资或者行政部门， 了解其履历真实性，必须联系 1-2 位自行搜寻证明人了解实际情况。

**$**

**背景调查注意事项**

##  与证明人沟通时，开门见山，表明联系目的，可 告知候选人应聘职务类别，以便就事论事；

* 沟通中要同时保持专业，无关的个人隐私不要刺 探；
* 工作经历以任职资格要求的相关的工作经验、技 能和性格，不必面面俱到 ；
* 尽量缩短被调查人时间，避免不合作情况发生。
* 调查中循序渐进，先简单再深入，先问入离职情 况，汇报对象，工作核心成绩，后续再介入个性 品行等

**$**

**背景调查的职业操守**

* + 背景调查设计个人隐私，背景调查内容仅限人 力资源部及部分高管；
	+ 与证明人沟通中不夹杂个人信息判断，沟通中 不反驳，不争辩，调查记录实事求是，客观登 记；
	+ 保持平常心，平静接受拒绝，重点证明人可多 种方式加以说服进行沟通。

**$**

**结果相反怎么办？**

* + - 分析 （被调查人、相关背景情况）
		- 再核实 （提出问题、再次求证）
		- 求证本人 （坦诚相告，求证本人）
		- 权衡 （分清问题主次、轻重来判断）

**$**

**背景调查失败案例分析**

**$**

**失败案例一（上）**

* 通过猎头，刚被高薪聘请到一家通讯技术公司的彭海怎么也没有想到，一番背景调查弄得他难以在新公司树立威信。
* 对于背景调查，作为中高层管理人员，彭海的遭遇并非头次，从专业技术水平到为人处事，他都自信经得起调查。彭海此次跳槽的薪水传言可观， 在行业内几家公司引起一番小波动，有的羡慕，有的嫉妒。自从公司 HR 背景调查之后不久，闲话在新公司不胫而走，给他造成了一定的被动。
* “他离婚了，搞小三，他现在的老婆比他小 12 岁，真是老牛吃嫩草哦。”“他酒量好得很，经常去酒吧嗨。”“他前妻家里蛮有背景，走到今天不都靠的女人？”
* 作为“空降兵”，彭海本来就在开展工作上有一定难度，而眼下自己却成了新同事茶余饭后的闲话对象，这弄得彭海十分难堪。

**$**

**失败案例一（下）**

* + 自己的事情只有自己知道，外界传闻只是表面上的东西，彭海十分恼火。终于有一天，他当着人力资源部经理和总经理的面发了火：“我的人品有问题吗？我的工作能力让你们失望了吗？为什么我刚进来， 不负责的传言却到处泛滥？公司这样的做法让我很失望！如果贵公司如此不专业，那我将考虑另谋高就。”

问题一：如果下次再有背景调查，你认为彭海会是什么态度或者有什么要求？

问题二：新公司 HR 部门哪里不够专业？如何改进？

问题三：如果彭海是你的候选人，你将做些什么才能够留住他？

**$**

**失败案例二（上）**

* + 王东前一段时间比较忐忑，他正在接受另外一家世界 500 强企业委托推荐王东的猎头公司开展的背景调查。他在背景调查表上填写了自己的上司、同事和下属的姓名和座机。不知道能否顺利过关。
	+ 猎头孔女士始终打不通王东上司的吴薇座机电话。孔女士通过委托方

，找到王东问个究竟。王东随后告知，吴薇最近生病住院的实际情况

，并把吴薇的手机号码提供出来。吴薇也确实生了个小病住院了，吴薇在病床上认真回答了孔女士的有关王东的优点、缺点，专业能力、工作业绩等各类问题，搞得孔女士在电话里一直道谢，挺感激的。

**$**

**失败案例二（下）**

* + 这几天，背景调查结果出来了，王东总算松了一口气。他摆了一桌， 请 3 名关系特别铁的老同事欢聚一堂，因为其中两个作为同事和下属说了一些好话，为其增色不少。他尤其感激吴薇客串他的上司，否则肯定要被无良上司抹黑了。而吴薇也觉得朋友有求于己，又不是什么原则问题，也不用承担法律责任，犯不着毁了朋友前程。

问题一：你认为王东和吴薇的做法是否妥当？为什么？ 问题二：孔女士如何才能防止自己受骗浪费感情？

问题三：作为推荐他的猎头孔女士，若你得知此事，如何看待？

**$**

**失败案例三（上）**

* U 集团广州分公司人力资源部邢小姐，要求为他们服务的猎头公司的顾问 M,为候选人张国栋做一个背景调查，以便发出录用通知书。
* 张国栋一年前曾经是 K 集团公司东莞分公司的销售部经理， 这一年自己和朋友创业不太顺利，被猎头顾问 M 推荐给竞争对手 U 集团广州分公司。
* 猎头顾问 M 做了周密准备，第一个电话打给了张先生曾经的在 K 集团公司东莞分公司的陈总经理。陈总经理现在担任 K 集团公司华南大区总经理兼任深圳分公司总经理。

**$**

**失败案例三（中）**

* + 陈总经理接通电话后，听说是做背景调查，表示可以配合

。在得知自己曾经的手下张国栋要去竞争对手广州分公司后，不断抨击竞争对手 U 集团，并非常强势地表示，一定让张国栋回 K 集团公司深圳分公司跟自己干。而且马上就给张国栋打了电话。

* + 张国栋原来就不想回 K 集团公司，毕竟 U 集团是行业的老大；也不是太愿意在强势的陈总经理手下工作，何况自己当初在陈总手下离职的，好马不吃回头草。但是，陈总现在打电话，强烈要求回到他麾下，态度不可谓不诚恳；如果，考虑去 U 集团广州分公司，也没有获得他们的录用通知书，更何况这次背景调查原来的上司陈总经理也不愿意配合。下一步怎么办呢?

**$**

**失败案例三（下）**

* + 猎头顾问 M 觉得自己很憋屈：张国栋都离职一年了，这个陈总经理怎么还这么强势，我又不是直接挖的他的人， 何况陈总离开东莞分公司也已经不在直接负责东莞分公司了。陈总怎么如此认同他自己服务的企业而敌视竞争对手

，自己如何是好？这个单子能成吗？

问题一：你认为U 集团广州分公司人力资源部有没有责任？为什么？ 问题二：陈总经理不配合背景调查怎么办？

问题三：猎头顾问M 有错么？为什么？

**$**

**失败案例四（上）**

* + A 公司的丁佳因个人发展需要想换一份工作，通过 B 猎头公司，去竞争对手 C 公司面试了，面试中丁佳表现出色。根据 C 公司招聘流程，如果丁佳背景调查合格的话，决定录用。
	+ 人力资源部在尚未作调查时，面试丁佳的业务副总私下里分别向 A 公司业务高级经理和业务总监询问丁佳的业绩和能力情况。
	+ 结果第二天这件事在 A 公司引起了很大的轰动，部门经理和人力资源经理甚至总经理都几次找丁佳谈话，几个星期丁佳几乎成了同事中的异类。

**$**

**失败案例四（下）**

* + 丁佳也曾通过 B 猎头公司顾问询问 C 公司 HR，确认是面试丁佳的业务副总私下里询问 A 公司相关人员，并要求这两个人为其保密了。
	+ 丁佳因为受不住几方的压力，提前辞职了，最终也没有去C 公司，因为 C 公司的做法让她很为难、很反感。

问题一：你认为C 公司业务副总的做法是否妥当？为什么？

问题二： C 公司 HR 在事件中责任是什么？如何杜绝类似事故的发生？ 问题三： B 猎头公司对此事是否有责任？如何变革？

Thank you！

**——希望大家有所收获，工作顺利。**

**$**