

附件 1

赤峰市人力资源服务机构诚信服务等级评定标准

赤峰市人力资源服务机构诚信服务等级评定指标分为服务指标和责任指标两部分，共 18 项，47 个评分标准，总分 140 分。

一、服务指标（总分 100 分）

服务指标是人力资源服务机构在提供服务过程中达到的水平，实行得分制。分为服务规范、机构建设、信用状况、服务业绩等四类，评分标准如下：

（一）服务规范

本类共 4 项 8 个评分标准，分别为信息公示 1 个、服务规程 3 个、服务记录 2 个和服务设施 2 个。

1. 信息公示。指在服务场所或必经通道等显著位置公示：（1）人力资源服务许可证或者备案资料、营业执照和税务登记证；（2）人力资源社会保障部门的监督投诉电话；（3）服务项目、服务规程及收费标准等三项信息。

评分标准：在服务场所或服务场所必经通道等显著位置公示齐全的得 5 分，公示不齐全的不得分。

最高分值：5 分。

2. 服务规程。指对服务项目分别制定服务程序和标准，包括完成该项服务的必要环节，各个必要环节的服务要求。

评分标准：（1）各项服务有服务规程的得2分。（2）服务规程中包括服务必要环节的得2分。（3）各个必要环节有服务要求的得2分。

最高分值：6分。

3. 服务记录。指建立服务台账，如实反映服务对象、服务内容和收费情况的记录。

评分标准：（1）主要服务项目已建立服务台账的得1分，各项服务已建立服务台账的得2分。（2）台账如实反映服务对象、服务内容和收费情况三项内容的每项得1分，最高2分。

最高分值：4分。

4. 服务设施。指符合开展服务要求的场所。

评分标准：（1）有固定的服务场所得2分。（2）服务设备投入额3万元以上未满5万元的得1分，5万元以上的得2分。

最高分值：4分。

（二）组织建设

本类共4项13个评分标准，分别为管理机构3个、员工素质4个、制度建设3个和文化建设3个。

1. 管理机构。指管理人员相对稳定、熟悉行业相关知识，如同业工作经验、人力资源服务业相关证书持证率等。其中，人力资源服务业相关证书指与人力资源服务业相关的学历或学位证书，以及人力资源管理、职业指导、劳动关系协调、

人力资源心理咨询、经济、法律方面的职称或技能证书。

评分标准：（1）机构领导成员在本机构平均任职2年以上未满3年的得1分，3年以上的得2分。（2）机构中层以上从事同业5年以上的成员与中层以上成员的比率，0%的不得分，超过0%未满10%的得0.2分，10%以上未满20%的得0.4分，如此类推，最高2分。（3）机构中层以上持有各类人力资源服务业相关证书的成员与中层以上成员的比率，0%的不得分，超过0%未满10%的得0.1分，10%以上未满20%的得0.2分，如此类推，最高1分。

最高分值：5分。

2. 员工素质。指员工规模、学历、持证率和继续教育程度。

评分标准：（1）在册工作人员5人以上未满10人的得2分，10人以上的得4分。（2）大专以上学历工作人员占在册人数的比率，0%的不得分，超过0%未满10%的得0.2分，10%以上未满20%的得0.4分，如此类推，最高2分。（3）持有各类人力资源服务业相关证书员工占在册人数的比率，0%的不得分，超过0%未满10%的得0.2分，10%以上未满20%的得0.4分，如此类推，最高2分。（5）2年内曾受过业务培训的员工占在册人数的比率，0%的不得分，超过0%未满10%的得0.2分，10%以上未满20%的得0.4分，如此类推，最高2分。

最高分值：10分。

3. 制度建设。指根据业务特点，建立和健全各项规章制度，依法、按章经营。

评分标准：（1）有组织章程和内部管理制度，且内容没有违反法律、法规的得 2 分。（2）建立了诚信服务相关制度（包括服务公示制、服务承诺制、服务反馈制和信用管理制）的得 2 分。（3）直接涉及员工切身利益的规章制度实行公示或告知员工的得 2 分。

最高分值：6 分。

4. 文化建设。指树立符合人力资源服务机构特点的经营理念、价值观念和道德行为准则。

评分标准：（1）建立党组织的得 2 分。（2）建立工会组织的得 2 分。（3）每年举办或组织员工参加社会文化活动不少于两次的得 2 分。

最高分值：6 分。

（三）信用状况

本类共 4 项 12 个评分标准、分别为信用管理 3 个、用工情况 4 个、监管情况 3 个和纠纷处理 2 个。

1. 信用管理。指建立和落实诚信档案，实施风险管理，实现无不良诚信记录。

评分标准：（1）为每位员工建立诚信档案的得 2 分。（2）全员接受诚信教育培训和签署诚信服务承诺书的得 2 分。（3）每年开展诚信主题活动的得 2 分。

最高分值：6 分。

2. 用工情况。指与员工签订劳动合同，缴纳社会保险和保障员工合法权益的情况。

评分标准：（1）劳动合同签订率 100%的得 2 分，签订电子劳动合同的得 1 分。（2）社会保险参保率 100%的得 3 分。（3）及时为员工办理入职手续，并建立用工管理台账（包括职工名册、录用登记、工时台账、工资台账）的得 2 分。（4）没有违法损害员工合法权益的得 2 分。

最高分值：10 分。

3. 监管情况。指人力资源服务机构接受各级行政主管部门的监督检查情况，责令整改及处罚情况。

评分标准：（1）近两年主动接受各级行政主管部门的监督检查的得 2 分。（2）近两年，向我市人社部门提供完备检查资料的得 2 分。（3）近两年，配合人社部门进行年审工作及信息报送的得 2 分。

最高分值：6 分。

4. 纠纷处理。指人力资源服务机构对纠纷记录全面准确，处理及时，无不诚信行为。

评分标准：（1）设立纠纷处理机构或专职人员的得 2 分。（2）建立纠纷处理制度的得 2 分。

最高分值：4 分。

（四）服务业绩

本类共 3 项 9 个评分指标，分别为服务数量 3 个、服务质量 1 个和服务效益 5 个。

1. 服务数量。指提供对人力资源招聘、猎头、咨询、培训、测评、外包、派遣和人力资源信息软件等服务项目的数量和各服务项目达到的服务规模。

评分标准：（1）对上述服务项目，每开展1项得1分，最高得4分。（2）人力资源招聘、猎头和培训等三项服务，以年服务人次计，100人以上未满500人的得1分，500人以上的得2分。（3）人力资源咨询、测评和人力资源信息软件等三项服务，以年服务收入计，10万元以上未满30万元的得1分，50万元以上的得2分。

最高分值：6分。

2. 服务质量。指遵守协议，信守承诺。

评分标准：（1）没有出现违反协议、失守承诺记录的得4分。

最高分值：4分。

3. 服务收益。指服务取得的社会效益和经济效益。

评分标准：（1）主营业务为外包、派遣的，营业收入（含代收代付）50万元以上未满200万元的得2分；主营业务为招聘的，服务企业数量10家以上未满20家的得2分；主营业务为培训、咨询的，服务企业数量5家以上未满10家的得2分。（2）主营业务为外包、派遣的，营业收入（含代收代付）200万元以上未满500万元的得4分；主营业务为招聘的，服务企业数量20家以上未满30家的得4分；主营业务为培训、咨询的，服务企业数量5家以上未满10家的得4分。

分。(3)主营业务为外包、派遣的,营业收入(含代收代付)500万元以上未满1000万元的得6分;主营业务为招聘的,服务企业数量30家以上未满50家的得6分;主营业务为培训、咨询的,服务企业数量10家以上未满15家的得6分。

(4)主营业务为外包、派遣的,营业收入(含代收代付)1000万元以得8分;主营业务为招聘的,服务企业数量50家以上的得8分;主营业务为培训、咨询的,服务企业数量15家以上的得8分。(5)年实现净利润5万元以上的得1分,每增加5万加1分,最高8分。

最高分值:16分。

二、责任指标

本部分指标共3项5个评分标准,分别为行业活动3个、社会评价2个和行业领先1个。

(一)行业活动。指参加行业协会的,积极参加行业活动,为行业协会发展做出贡献。

评分标准:(1)人力资源服务机构加入我市人力资源服务领域行业协会的加2分。(2)在我市主办、承办或参加人力资源服务领域行业活动的,视活动效果或参加次数给予相应分数,最高加6分。

最高分值:8分。

(二)社会评价。指人力资源服务机构积极参与社会公益活动、获得国家、自治区或赤峰市政府部门表彰奖励的情况。

评分标准：（1）近2年参与、协助政府或其他机构举办的社会公益活动的加2分。（2）成立以来，获得国家、我省或我市政府部门表扬、表彰或授予荣誉称号，其中属于旗县区级的加1分、市级的加2分、自治区级的加4分、国家级的加6分，按获得的最高级奖项计分，最高6分。

最高分值：8分。

（三）行业领先。（1）近两年企业在赤峰市积极创新，引领行业变革，在人力资源行业发挥重要作用，推动当地人力资源服务业创新发展的方向和路径，创造较大社会价值或经济价值。最高14分。（2）引进高层次人才，按《赤峰市高层次人才分类目录》，引进C类及以上（A类、B类）人才的，每引进1人加10分，引进D类人才的，每引进1人加3分。最高10分。

最高分值：24分。

附件 2

人力资源服务机构诚信示范机构等级

评定工作办法

旗县区人社局现场审核机构提交的申请材料及申请表是否齐全，若申请材料提交不齐全的将当场一次性告知申请机构补正材料。旗县区随后将对申请材料进行初审，初审材料通过的再进行实地考察。

机构申报评定活动的，不得弄虚作假、徇私舞弊。评定工作不向参评机构收取任何费用。

一、受理申请环节

申请机构需提交的以下材料，缺一不可：

1. 人力资源服务机构诚信服务等级评定申请表
2. 机构情况简要介绍
3. 近 2 个年度财务报表及附注说明
4. 近 2 个年度服务业绩材料
5. 《申请材料清单》规定的其他佐证材料

二、初审环节

审核申请机构是否符合以下条件，缺一不可参评：

- （一）在赤峰市开展人力资源服务满 2 年。
- （二）不存在以下任一情况：

1. 申请前 2 年内，未按时参加赤峰市人社、市场监管部门年度报告公示；

2. 申请前 2 年内，许可、备案或者注册登记信息发生变更时，未依法向人社部门办理变更手续；

3. 申请前 2 年内，受到人社部门行政处罚；

4. 申请前 2 年内，不配合或未如实参与人社部门组织开展的各项数据统计、材料报送工作。

三、实地考察环节

主要考察信息公示及服务设施情况。

（一）信息公示情况需要检查：

1、在服务场所或必经通道等显著位置公示：①人力资源服务许可证或者备案资料、营业执照和税务证照；②人力资源社会保障部门的监督投诉电话；③服务项目、服务规程及收费标准等 3 项信息；

2、公示内容是否齐全，缺一不可。

（二）服务设施情况需要检查：

1、是否有固定的服务场所；

2、服务场所是否相应的办公设备。

申请材料清单

一、必需材料:

- 1、人力资源服务机构诚信服务等级评定申请表
- 2、机构情况简要介绍
- 3、近 2 个年度财务报表及附注说明
- 4、近 2 个年度服务业绩材料

二、其他材料（符合标准可得分，不符合或不提交不得分）

（一）服务指标

1、服务规范

（1）相关场所信息公示照片

（2）服务规程（包括对服务项目分别制定服务程序 and 标准，完成该项服务的必要环节，各个必要环节的服务要求）

（3）服务台账（需如实反映服务对象、服务内容和收费情况的记录）

（4）服务场所及设施照片，设备投入购买记录（需包含购买金额）

2、机构建设

（1）在册员工情况明细（包括任职年限、持有各类人力资源服务业相关证书、学历情况、继续教育情况等）

(2) 组织章程、内部管理制度、诚信服务相关制度
(包括服务公示制、服务承诺制、服务反馈制和信用管理制度)、直接涉及员工切身利益的规章制度公示或告知员工记录

(3) 党组织、工会组织、员工文化活动记录

3、信用状况

(1) 员工诚信档案、诚信教育培训和签署诚信服务承诺书记录、诚信主题活动开展记录

(2) 员工劳动合同、社保参保记录、用工管理台账
(包括职工名册、录用登记、工时台账、工资台账等)

(3) 设立纠纷处理机构或专职人员、纠纷处理制度

4、服务业绩

(1) 提供招聘、猎头、咨询、培训、测评、外包、派遣、人力资源信息软件等服务合同及其他记录(包括服务项目、年服务人次、年服务收入)

(二) 责任指标

1、行业协会活动

参加赤峰市人力资源服务领域行业协会记录, 主办、承办或协办、参与人力资源行业活动记录,

2、社会评价

(1) 近2年参与社会公益活动记录

(2) 获得市级以上政府表彰奖项

3、行业领先

近两年企业在赤峰市积极创新，引领行业变革，在人力资源行业发挥重要作用，推动当地人力资源服务业创新发展的方向和路径，创造较大社会价值或经济价值。

引进高层次人才，按《赤峰市高层次人才分类目录》，提供人才的劳动合同。

注意：所有材料均需要纸质版和电子版。

表

人力资源服务机构诚信服务等级评定申请表

机构名称				社会信用代码			成立时间		
地 址									
法定代表（负责人）			身份证号			联系电话			
许可证编号			工商登记号			规上企业	□是 □否		
上年度纳税额			上年度营业收入			上年度营业净利润			
近 2 年参与公益活动情况	□有 □无		获得政府或社会团体表彰	□市级 □省级 □国家级		近 2 年参加人力资源服务行业活动情况	_____场		
中层以上领导人员情况	机构领导成员__人；中层以上人员__人；			在册员工情况		在册员工__人；大专以上学历__人；			
	机构领导成员在本机构任职 3 年以上__人；任职 2 年以上未满 3 年__人；任职 2 年以下__人；					近 2 年接受业务培训__人			
	中层以上人员 5 年以上同业经验__人；有人力资源服务业、法律等相关证书__人					持有各类职业资格证书__人			
建立组织情况	□党组织 □工会组织		劳动合同签订率及签订电子劳动合同		_____%，□是 □否		员工社保参保率	_____%	
提供服务情况	□招聘、猎头、咨询等，年服务企业数_____家								
	□外包、派遣、培训等，年营业收入_____万元								
申请机构(盖章) 法定代表人签字									
以下内容由人社局填写									
信息公示情况	□公示显著且信息齐全 □公示不显著或信息不齐全					服务设施情况	固定场所 □有 □无		
监管情况	□主动接受监督检查 □检查资料提交完备 □配合开展年审工作及信息报送工作								
人社局审核意见 (盖章)	诚信服务等级为: 年 月 日								

人力资源服务机构诚信服务等级评定评分表

参评机构：

填表日期： 年 月 日

部类		序号	项别	分值	评 定 指 标	自评	审核
基本 标准		1	设立情况	一项否决	1. 依法成立并取得相关证照，有组织章程。		
					2. 有三名以上大专以上学历的从业人员。		
					3. 有固定的办公场所和与开展业务相适应的办公室设施设备。		
					4. 有相应的财务核算制度。		
		2	年度报告情况	一项否决	申请前 2 年内，如实配合参与人力资源服务许可证、工商和税务等部门信息变更、年报或信息申报。		
		3	从业时间	一项否决	已连续经营人力资源服务业满 2 年以上。		
		4	守法记录	一项否决	机构近 2 年未受到行政或司法处罚、存在犯罪记录、未被确定为失信联合惩戒对象。		
服务 标准	服务 规范	5	信息公示	5	在服务场所或必经通道等显著位置公示 （1）人力资源服务许可证、营业执照和税务证照， （2）监管部门监督投诉电话（旗县区监察电话）， （3）服务项目、服务规程及收费标准等三项信息，每项得 1 分，公示不齐全的不得分；其他地方公示的得 2 分；公示不齐全的不得分。		

服务标准	服务规范	6	服务规程	6	1. 各项服务有服务规程的得 2 分。		
					2. 服务规程中包括服务必要环节的得 2 分。		
					3. 各个必要环节有服务要求的得 2 分。		
		7	服务记录	4	1. 主要服务项目已建立台帐的得 1 分，各项服务已建立台帐的得 2 分。		
					2. 台帐如实反映服务对象、内容和收费情况三项内容的每项得 1 分，最高 2 分。		
		8	服务设施	4	1. 有固定的服务场所和必要办公设备的得 2 分。		
					2. 服务设备投入额 3 万元以上的得 1 分，5 万元以上的得 2 分。		
	组织建设	9	管理机构	5	1. 机构领导成员在本机构任职 2 年以上的得 1 分，3 年以上的得 2 分。（签订 2 年劳动合同，交社保，有 1 个领导满足条件即可得分）		
					2. 机构中层以上从事同业 5 年以上的成员与中层以上成员的比率，超过 0%未满 10%的得 0.2 分，10%以上的得 0.4 分，如此类推。		
					3. 中层以上持有各类职业资格证书的成员与中层以上成员的比率，超过 0%未满 10%的得 0.1 分，10%以上的得 0.2 分，如此类推。		
		10	员工素质	10	1. 在册工作人员 5 人以上的得 2 分，10 人以上的得 4 分。		
					2. 大专及以上学历工作人员占在册人数的比率，超过 0%未满 10%的得 0.2 分，10%以上的得 0.4 分，如此类推。		
					3. 持有各类职业资格证书员工占在册人数的比率，超过 0%未满 10%的得 0.2 分，10%以上的得 0.4 分，如此类推。		
					4. 2 年内，员工业务培训率，超过 0%未满 10%的得 0.2 分，10%以上的得 0.4 分，如此类推。		

服务标准	信用状况	11	制度建设	6	1. 有组织章程和内部管理制度，且没有违反法律、法规条款的得 2 分。		
					2. 建立了诚信服务相关制度，如服务公示制、服务承诺制、服务反馈制和信用管理制的得 2 分。		
					3. 直接涉及职工切身利益的规章制度实行公示的得 2 分。		
		12	文化建设	6	1. 建立党组织的得 2 分。		
					2. 建立工会组织的得 2 分。		
					3. 每年举办或组织员工参加社会文化活动不少于 2 次的得 2 分。		
	信用状况	13	信用管理	6	1. 为每位员工建立诚信档案的得 2 分。		
					2. 全员接受诚信教育培训和签署诚信服务承诺书的得 2 分。		
					3. 每年开展诚信主题活动的得 2 分。		
		14	用工情况	10	1. 劳动合同签订率达到 100%的得 2 分，签订电子劳动合同的得 1 分。		
					2. 社会保险参保率达到 100%的得 3 分。		
					3. 及时为员工办理各项用工手续，并建立用工管理台账（包括职工名册、录用登记、工时台账、工资台账）的得 2 分。		
					4. 没有违法损害员工合法权益的得 2 分。		

服务标准		15	监管情况	6	1. 近两年主动接受各级行政主管部门的监督检查的得 2 分。		
					2. 近两年向我市人力资源社会保障部门提供完备资料的得 2 分。（年检情况）		
					3. 近两年积极配合人力资源社会保障部门进行年度报告、半年报、季度报告及各类信息报送的得 2 分。		
		16	纠纷处理	4	1. 设立纠纷处理机构或专职人员的得 2 分。		
					2. 建立纠纷处理制度的得 2 分。		
		服务业绩	17	服务数量	8	1. 对人力资源招聘、猎头、咨询、培训、测评、外包、派遣和人力资源信息软件等服务项目，每开展 1 项得 1 分，最高得 4 分。	
	2. 人力资源招聘、猎头、培训三项，以年成功服务人次计 100 人以上未满 500 人的得 1 分，500 人以上的得 2 分。						
	3. 人力资源咨询、测评、人力资源信息软件三项，以年服务收入计 10 万元以上未满 30 万元的得 1 分，30 万元以上的得 2 分。						
	18		服务质量	4	1. 没有出现违反协议，失守承诺记录的得 4 分。		
	19		服务收益	16	1. 主营业务为外包、派遣的，营业收入（含代收代付）50 万元以上未满 200 万元的得 2 分；主营业务为招聘的，服务企业数量 10 家以上未满 20 家的得 2 分；主营业务为培训、咨询的，服务企业数量 5 家以上未满 10 家的得 2 分。		
					2. 主营业务为外包、派遣的，营业收入（含代收代付）200 万元以上未满 500 万元的得 4 分；主营业务为招聘的，服务企业数量 20 家以上未满 30 家的得 4 分；主营业务为培训、咨询的，服务企业数量 5 家以上未满 10 家的得 4 分。		
					3. 主营业务为外包、派遣的，营业收入（含代收代付）500 万元以上未满 1000 万元的得 6 分；主营业务为招聘的，服务企业数量 30 家以上未满 50 家的得 6 分；主营业务为培训、咨询的，服务企业数量 10 家以上未满 15 家的得 6 分。		
					4. 主营业务为外包、派遣的，营业收入（含代收代付）1000 万元以上的得 8 分；主营业务为招聘的，服务企业数量 50 家以上的得 8 分；主营业务为培训、咨询的，服务企业数量 15 家以上的得 8 分。		
		5. 年实现净利润 5 万以上的得 1 分，每增加 5 万加 1 分，最高 8 分。					

责任 标准	20	行业活动	加 8	1. 参加行业协会的加 2 分。		
				2. 在我市承办或协办、参加人力资源服务行业相关活动的，视活动效果或参加次数给予相应分数，最高加 6 分。		
	21	社会评价	加 8	1. 近 2 年参与、协助政府或其他机构举办的社会公益活动的加 2 分。（包括各类爱心活动）		
				2. 成立以来，获得国家、省、市政府部门表扬、表彰或授予荣誉称号，旗县区级的加 1 分，地市级的加 2 分、自治区级的加 4 分、国家级的加 6 分。以最高加分项计，不累加。		
	22	行业领先	加 14	1. 近两年企业在赤峰市积极创新，引领行业变革，在人力资源行业发挥重要作用，推动当地人力资源服务业创新发展的方向和路径，创造较大社会价值或经济价值。（视情况予以加分，最高加 14 分）		
			加 10	2. 引进高层次人才，按《赤峰市高层次人才分类目录》，引进 C 类及以上（A 类、B 类）人才的，每引进 1 人加 10 分，引进 D 类人才的，每引进 1 人加 3 分。最高 10 分。		
合 计						

注：表中序号第 1-4 项，符合评定标准的打“√”不符合评定标准的打“X”。