附件4

人力资源诚信服务示范机构评定标准

人力资源诚信服务示范机构评定标准分为基本标准、服务标准和责任标准3部分，共23项，64个指标。

一、基本标准

基本标准是示范机构必须具备的标准，实行一项否决制。被否决的机构，不再参加本次评定。本部分标准共4项7个指标，分别是设立情况4个指标、年度报告情况1个指标、从业时间1个指标、守法情况1个指标。

**（一）设立情况。**指机构的设立符合《人力资源市场暂行条例》、《广东省人力资源市场条例》等有关规定。

评定标准：依法成立，相关证照齐全。

**（二）年度报告情况。**指人力资源服务许可证、工商和税务年度报告记录。

评定标准：被评定的机构必须进行人力资源服务许可证、工商和税务三项年度报告。

**（三）从业时间。**指连续经营人力资源服务业的时间。

评定标准：被评定的机构必须已连续经营人力资源服务业满3年以上。

**（四）行政处罚。**指近2年以来，机构受到行政司法处罚的记录。

评定标准：被评定的机构近2年以来，未受到行政处理或行政处罚。

二、服务标准

服务标准是机构在服务过程中达到的水平，实行得分制。本部分标准共分四类。其类别、项别、指标数和分值，见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类 别 | 项 别 | 指标数 | 分 值 |
| 服务规范 | 信息公示 | 1 | 5 |
| 服务规程 | 3 | 3 |
| 服务记录 | 2 | 6 |
| 服务设施 | 3 | 6 |
| 小 计 | 9 | 20 |
| 组织建设 | 管理机构 | 3 | 5 |
| 员工素质 | 5 | 8 |
| 制度建设 | 3 | 5 |
| 文化建设 | 4 | 9 |
| 小 计 | 15 | 27 |
| 信用状况 | 信用管理 | 5 | 12 |
| 用工情况 | 4 | 10 |
| 监管情况 | 2 | 8 |
| 纠纷处理 | 4 | 8 |
| 小 计 | 15 | 38 |
| 服务业绩 | 服务数量 | 3 | 6 |
| 服务质量 | 2 | 6 |
| 服务收益 | 3 | 3 |
| 小 计 | 8 | 15 |
| 合 计 | | 47 | 100 |

**（一）服务规范**

本类共4项9个指标，分别为信息公示1个指标、服务规程3个指标、服务记录2个指标和服务设施3个指标。

**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、营业执照和税务证照等证照；（2）监管部门监督投诉电话；（3）服务项目、服务规程及收费标准等三项信息。

评定标准：在服务场所或必经通道等显著位置公示的每项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。

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。

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

最高分值：3分

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

评定标准：（1）主要服务项目已建立服务台帐的得1分， 各项服务已建立服务台帐的得3分。（2）台帐如实反映服务对象、服务内容和收费情况三项内容的每项得1分。

最高分值：6分

**4.服务设施。**指符合开展服务要求的场所和办公设备。

评定标准：（1）有固定的服务场所和必要办公设备的得2分。（2）服务场所有服务大厅、会议室、档案室、办公室、财务室等功能分区的得2分。（3）服务设备投入额30万元以上的得1分，50万元以上的得2分。

最高分值：6分

**（二）组织建设**

本类共4项15个指标，分别为管理机构3个指标、员工素质5个指标、制度建设3个指标和文化建设4个指标。

**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。人力资源服务业相关证书指人力资源管理、职业指导、劳动关系协调、人力资源心理咨询、经济、政工等职业职称证书。

评定标准：（1）机构领导成员在本机构平均任职2年以上的得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，10%以上的得0.2分，20%以上的得0.4分，如此类推。（3）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，10%以上的得0.1分，20%以上的得0.2分，如此类推。

最高分值:5分

**2.员工素质。**指员工规模、学历、同业工作经验、持证率和继续教育程度。

评定标准：（1）在册工作人员10人以上的得1分，30人以上的得2分。（2）大专及以上学历工作人员占在册人数的比率，10%以上的得0.1分，20%以上的得0.2分，如此类推。（3）具有2年以上同业工作经验员工占在册人数的比率，10%以上的得0.1分，20%以上的得0.2分，如此类推。（4）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，10%以上的得0.2分,20%以上的得0.4分，如此类推。（5）2年内，员工业务培训率, 10%以上的得0.2分，20%以上的得0.4分，如此类推。

最高分值:8分

**3.制度建设。**指根据业务特点，建立和健全各项规章制度,按章办事。

评定标准：（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1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和重大事项决定符合法定程序，并实行公示的得2分。

最高分值:5分

**4.文化建设。**指建设符合机构特点的经营理念、价值观念和道德行为准则。

评定标准：（1）定期举办企业文化活动的得2分。（2）定期组织员工参加社会文化活动的得1分。（3）有建立党、团和工会组织的得2分。（4）订阅与人力资源服务业相关的杂志、书籍、报刊的得4分。

最高分值：9分

**（三）信用状况**

本类共4项15个指标，分别为信用管理5个指标、用工情 况4个指标、监管情况2个指标和纠纷处理4个指标。

**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。

评定标准：（1）为每位员工建立诚信档案的得3分。（2）全员接受诚信教育培训和签署诚信服务承诺书的得3分。（3） 没有不良信贷记录的得2分。（4）没有其他不良诚信记录的得2分。（5）每年开展诚信主题活动的得2分。

最高分值：12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。

评定标准：（1）劳动合同签订率保持在97%以上的得1分,98%以上的得2分，达到100%的得3分。（2）社会保险参保率达到当地社保机构要求的得1分，达到98%以上的得2分，达到100%的得3分。（3）及时为员工办理各项用工手续的得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。**指接受各级行政主管部门的监督检查情况，及责令整改与处罚情况。

评定标准：（1）2021-2022年度，主动接受各级行政主管部门的监督检查的得4分。（2）2021-2022年度，向人力资源管理平台提供完备资料的得4分。

最高分值：8分

**4.纠纷处理。**指对纠纷记录全面准确，处理及时，无不诚信行为。

评定标准：（1）设立纠纷处理机构或专职人员的得2分。（2）对纠纷处理记录全面准确的得2分。（3）建立员工与机构管理层上下沟通机制的得2分。（4）成立以来无不诚信行为的得2分。

最高分值：8分

**（四）服务业绩**

本类共3项8个指标，分别为服务数量3个指标、服务质量2个指标和服务收益3个指标。

**1.服务数量。**指提供人力资源招聘、推荐、咨询、培训、测评、就业和创业指导等服务项目的数量和各服务项目达到的服务规模。

评定标准：（1）对上述服务项目，每开展3项得1分，最高得2分。（2）人力资源招聘、推荐和培训三项，以年成功服务人次计，100人以上的得1分，300人以上的得2分。（3）人力资源咨询、测评、就业和创业指导三项，以年服务收入计，20万元以上的得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，信守承诺和服务成功率。服务成功率为服务成功人数与服务人数的比率。

评定标准：（1）服务成功率20%以上的得1分，30%以上的得2分。（2）没有出现违反协议，失守承诺记录的得4分。

最高分值：6分

**3.服务收益。**指服务取得的社会效益和经济效益。

评定标准：（1）按章纳税的得1分。（2）年实现盈亏平衡的得1分。（3）年实现利润30万元以上的得1分。

最高分值：3分

三、责任标准

责任标准是机构在履行社会责任中达到的水平，实行加分制，连同服务标准部分一起计算总分。本部分标准共3项9个指 标，行业活动、社会评价和公益活动各3个指标。

**（一）行业活动。**指接受行业管理，积极参加行业活动，为行业发展做出贡献。

评定标准：（1）参加所在县行业协会的加0.5分，参加市行业协会的加1分，参加省级以上行业协会的加1.5分。（2）承办或协办行业协会主办活动的加1分。（3）接受行业管理，积极参加行业活动的加1分。

最高分值：4分

**（二）社会评价。**指积极参与社会公益活动、获得各级政府部门及社会团体表彰奖励和纳税情况。

评定标准：（1）成立以来，经常参与、协助政府或其他机举办的社会公益活动的加1分。（2）成立以来，获得各级人力资源和社会保障、市场监管、税务等政府部门及社会团体表扬、表彰或授予荣誉称号，县级以上的加0.5分、地级以上市级的加1分、省级的加1.5分、国家级的加3分。以最高加分项计，不累加。（3）年纳税额20万元以上的加0.5分，50万元以上的加1分，100万元以上的加2分，500万元以上的加4分。

最高分值：8分

**（三）公益活动。**（1）2022年以来，发挥作用助力脱贫攻坚和乡村振兴战略，尤其是疫情期间助力企业复工复产，举办专场招聘会1场的加1分、3场以上加2分、5场以上加3分。（2）2022年以来，积极开展定岗定向职业技能培训，开展培训1班次、50人次以上的加1分，2班次、100人次以上的2分，5班次、200人以上的加3分。（3）2022年以来，积极促进脱贫劳动力转移就业，转移脱贫劳动力5名以上加1分、10名以上加2分。以上需提供有关佐证材料。

最高分值:8分。