

东莞市人力资源和社会保障局

关于开展东莞市人力资源服务机构诚信服务 等级评定的通知

各镇街（园区）人力资源和社会保障分局：

为深入贯彻落实人社部《关于加强人力资源服务机构诚信体系建设的通知》文件精神，进一步加强我市人力资源服务行业诚信体系建设，选树诚信服务先进典型，引导人力资源服务机构依法经营、诚信服务，根据《东莞市人民政府办公室关于加快推动东莞市人力资源服务业实现高质量发展的实施意见》（东府办〔2022〕46号）、《东莞市人民政府办公室关于延长《关于加快推动东莞市人力资源服务业实现高质量发展的实施意见》有效期的通知》（东府办函〔2024〕142号）、《东莞市人力资源和社会保障局关于印发<东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定暂行办法>的通知》（东人社发〔2021〕50号）等有关规定，我局将组织开展东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定工作。现将有关事项通知如下：

一、评定对象

自愿申请并符合《东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定暂行办法》（见附件3）有关规定的东莞市人力资源服务机构。

二、工作安排

评定工作由市人力资源和社会保障局统筹组织实施，各分局负责做好辖区内的宣传发动、受理申请、初审、实地考察、监督评分及材料报送工作。

（一）宣传发动。各分局填写完善《关于参加东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定的通知》（见附件3）相关联系信息，并于5月20日前将通知及相关附件及时发布至辖区内各人力资源服务机构，做好宣传工作，积极动员符合参评条件的机构参与。

（二）受理申请。分局根据《评定工作要点》（附件1）要求，审核人力资源服务机构提交的申请材料是否齐全。申请材料齐全的，当场受理人力资源服务机构提出的评定申请。申请材料提交不齐全的，分局应当场一次性告知申请机构补正材料。诚信服务等级有效期为三年，2022-2023年获评诚信服务等级的人力资源服务机构可不参加本年度诚信服务等级评定。

（三）严格初审。各分局根据《评分工作要点》要求，在受理申请后内对申请材料进行初审。初审通过的，分局需对机构进行实地考察；初审不通过的，分局在得出不通过结果后告知申请机构并说明理由。

（四）实地考察。分局根据《评分工作要点》要求，对通过初审的机构开展实地考察工作。实地考察后，分局填写《人力资源服务机构诚信服务等级评定申请表》（见附件3，下简称“申

请表”）中的“信息公示情况”栏及“服务设施情况”栏。

（五）监管评定。分局根据参评机构接受人社部门监督检查的配合情况，对参评机构进行评定，并填写申请表中的“监管情况”栏。

（六）材料报送。分局完成上述环节后，填写申请表中“镇街（园区）人社分局审核意见（盖章）”栏并加盖公章，于7月1日（星期一）前将申请表及其他申请材料的电子版及纸质版报送至市人力资源和社会保障局人力资源流动管理科。

三、其他事项

请各分局填写《诚信服务等级评定活动联络表》（附件2），并于5月17日（星期五）前报至“东莞市人力资源和社会保障局人力资源流动管理科”OA邮箱。

附件：1. 评定工作要点

2. 诚信服务等级评定活动联络表

3. 关于开展东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定的通知

东莞市人力资源和社会保障局

2024年5月16日

（联系人：张杨成、韩诗华，联系电话：21668689、21668283）

附件 1

评定工作要点

一、受理申请环节

分局需收集申请机构提交的以下材料，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

分局需审核申请机构是否符合以下条件，缺一不可参评：

（一）在我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，未按时参加我市人社、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

分局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. 服务场所是否有服务大厅、会议室、档案室、办公室、财务室功能分区，缺一不可。

附件 2

诚信服务等级评定活动联络表

单位	姓名	职务	联系电话

附件 3

关于开展东莞市人力资源服务机构诚信 服务等级评定的通知

各人力资源服务机构：

为深入贯彻落实人社部《关于加强人力资源服务机构诚信体系建设的通知》文件精神，进一步加强我市人力资源服务行业诚信体系建设，选树诚信服务先进典型，引导人力资源服务机构依法经营、诚信服务，根据《东莞市人民政府办公室关于加快推动东莞市人力资源服务业实现高质量发展的实施意见》（东府办〔2022〕46号）、《东莞市人力资源和社会保障局关于印发〈东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定暂行办法〉的通知》（东人社发〔2021〕50号）等有关规定，东莞市人力资源和社会保障局将组织开展东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定工作。现将有关事项通知如下：

一、评定对象范围

自愿申请并符合《东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定暂行办法》（见附件1，以下简称《暂行办法》）有关规定的东莞市人力资源服务机构。

二、提交申请时间

6月28日（星期五）前。

三、申请受理流程

（一）机构提出申请。请各机构根据《暂行办法》的评分细则，填写《人力资源服务机构诚信服务等级评定申请表》（附件3）、《人力资源服务机构诚信服务等级评定评分表》（附件4），并按照《申请材料清单》（附件2）准备申请材料（包括电子版和纸质版），报辖区人社分局进行申请。

（二）人社分局初审及实地考察。人社分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。人社分局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。

（三）市人社局组织评定。市人社局将委托第三方机构组织评定，并及时通过门户网站等方式向社会公布评定结果。

四、其他注意事项

（一）机构申报评定活动的，不得弄虚作假、徇私舞弊。申请机构存在弄虚作假行为的，一经核实，由市人力资源和社会保障局取消其参评资格或诚信服务等级评定结果，并收回其诚信服务等级牌匾和证书，三年内不得申请诚信服务等级评定。如有其他违法行为的，移交有关部门依照有关规定追究责任。

（二）评定工作不向参评机构收取任何费用。

附件：3-1. 东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定
暂行办法

3-2. 申请材料清单

3-3. 人力资源服务机构诚信服务等级评定申请表

3-4. 人力资源服务机构诚信服务等级评定评分表

XXX 人力资源和社会保障局

XXXX 年 XX 月 XX 日

分局联系人：XXX，联系电话：XXXXXXXXXX

附件 3-1

东莞市人力资源服务机构诚信服务 等级评定暂行办法

第一章 总则

第一条 为深入推进我市人力资源服务诚信体系建设，提高人力资源服务机构守法经营、诚信服务意识，创造良好的市场经济秩序和信用环境，根据《人力资源市场暂行条例》（国务院令 第 700 号），结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于经人力资源和社会保障部门行政许可（备案），在我市登记注册且从事《人力资源市场暂行条例》第十八条第一、二款规定的人力资源服务业务的经营性人力资源服务机构。

第三条 本办法所称人力资源服务机构诚信服务等级评定（以下简称“诚信服务等级评定”）是指我市人力资源和社会保障部门根据人力资源服务机构诚实守信、遵纪守法、规范经营、履约尽责情况，对人力资源服务机构的信用状况、服务能力和服务绩效等进行的评定。

第四条 诚信服务等级评定工作以客观科学为基础，以机构自愿、行业自律、政府指导、社会监督为前提，遵循合法、公开、公正、准确的原则。

第五条 诚信服务等级评定结果将作为评价、判断人力资源服务机构诚信服务状况，实施差异化管理的重要依据。

第六条 市人力资源和社会保障局负责制定、调整诚信服务等级评定标准，组织实施诚信服务等级评定工作，处理相关申诉异议以及开展与诚信服务等级评定有关的工作。

各镇街（园区）人力资源社会保障分局受市人力资源和社会保障局委托，负责受理诚信服务等级评定申请和初审，协助处理相关申诉异议以及开展与诚信服务等级评定有关的工作。

第二章 等级设置

第七条 人力资源服务机构诚信服务等级按照《东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定标准》（见附件）进行评定，根据总分（分数四舍五入保留至整数个位）由低到高依次评定为 A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级。其中，总分未满 80 分的人力资源服务机构，不评定等级；总分 80-89 分的评定为 A 级；总分 90-99 分的评定为 AA 级；总分 100-109 分的评定为 AAA 级；总分 110-115 分的评定为 AAAA 级；总分 116-120 分的评定为 AAAAA 级。获评 AAAAA 级的人力资源服务机构同时获得“诚信服务示范机构”称号。

第三章 申请条件

第八条 符合以下条件的人力资源服务机构可以申请参加诚信服务等级评定：

- (一) 依法成立并符合本办法第二条规定;
- (二) 在我市开展人力资源服务满 2 年;
- (三) 承诺自愿参加并遵守《东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定标准》的各项要求;
- (四) 此前未获得诚信服务等级。

第九条 存在以下情况之一的人力资源服务机构, 采取“一票否决”, 不接受其诚信服务等级评定申请, 已接受申请的, 不予评定诚信服务等级:

- (一) 申请前 2 年内, 未按时参加我市人社、市场监管部门年度报告公示的;
- (二) 申请前 2 年内, 许可、备案或者注册登记信息发生变更时, 未依法向我市人社、市场监管部门办理变更手续的;
- (三) 被确定为失信联合惩戒对象的;
- (四) 申请前 2 年内, 受到人社、市场监管、税务、公安、应急管理部门行政处罚的;
- (五) 被刑事立案侦查且案件处于调查阶段的;
- (六) 存在刑事犯罪记录的;
- (七) 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、材料报送工作的。

第四章 评定程序

第十条 诚信服务等级评定工作按照下列程序进行:

（一）机构申请。人力资源服务机构提出申请，将等级评定申请表、机构情况简要介绍、近2个年度财务报表及附注说明、近2个年度服务业绩材料以及认为符合《东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定标准》要求的佐证材料提交至所在镇街（园区）人力资源和社会保障局。

申请机构应对提交材料和填报信息的真实性负责。

（二）受理初审。镇街（园区）人力资源和社会保障局根据本办法规定审查申请机构提交的申请材料是否齐全。申请材料齐全的，当场受理人力资源服务机构提出的评定申请，并对材料进行初审，提出初审意见。初审通过的，镇街（园区）人力资源和社会保障局将有关材料报至市人力资源和社会保障局；初审不通过的，镇街（园区）人力资源和社会保障局应告知申请机构并说明理由。申请材料提交不齐全的，镇街（园区）人力资源和社会保障局应一次性告知申请机构补正材料。

（三）组织评定。通过初审的，由市人力资源和社会保障局委托第三方机构组织评定，并作出拟评定的诚信服务等级结果。

（四）社会公示。拟评定的诚信服务等级结果在市人力资源和社会保障局门户网站公示，公示期为7个工作日。公示期内，任何单位或个人对评定结果有异议，应实名提出书面异议，市人力资源和社会保障局应对书面异议进行核查处理，并作出书面答复。

（五）公布结果。公示期满后无异议的，或经核查后异议不成立的，在市人力资源和社会保障局门户网站上公布评定结果，将结果推送至“全国信用信息共享平台（广东东莞）”，向被评定为 A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级的人力资源服务机构颁发证书，向被评定为 AAAAA 级的人力资源服务机构颁发诚信服务等级牌匾和证书，依法将评定结果纳入企业信用报告。

第五章 监督管理

第十一条 诚信服务等级评定工作原则上每年开展一次。

第十二条 诚信服务等级有效期为三年，期满前 90 日内我市人社部门委托第三方机构对照本办法有关诚信服务等级评定规定主动进行复核，并根据复核结果发放新的诚信服务等级证书，人力资源服务机构无需提出续期申请。复核时人力资源服务机构符合当前诚信服务等级要求的，将保留其诚信服务等级；不符合或超过其当前诚信服务等级要求的，按规定取消或调整其诚信服务等级。

第十三条 诚信服务等级评定工作不收取任何费用。

第十四条 申请机构存在弄虚作假行为的，一经核实，由市人力资源和社会保障局取消其参评资格或诚信服务等级评定结果，并收回其诚信服务等级牌匾和证书，三年内不得申请诚信服务等级评定。如有其他违法行为的，移交有关

部门依照有关规定追究责任。

第十五条 已被评定诚信服务等级的人力资源服务机构，存在不符合本办法有关诚信服务等级评定规定情形的，一经核实，由市人力资源和社会保障局取消其诚信服务等级评定结果，并收回其诚信服务等级牌匾和证书。

第六章 附 则

第十六条 本办法由市人力资源和社会保障局负责解释。

第十七条 本办法自发布之日起实施，有效期至 2024 年 9 月 21 日。

附件：东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定标准

（本规范性文件已经市司法局合法性审查同意发布，编号为 DGSRLZYHSHBZJ-2021-076）

附件

东莞市人力资源服务机构诚信服务等级评定标准

东莞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，51 个评分标准，总分 120 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（分值：20 分）

本类共 4 项 9 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 3 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 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 3 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 3 分。

最高分值：6 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）服务场所有服务大厅、会议室、档案室、办公室、财务室功能分区的得 2 分，缺一功能分区不得分。（3）服务设备投入额 50 万元以上未满 100 万元的得 1 分，100 万元以上的得 2 分。

最高分值：6 分。

（二）机构建设（分值：25 分）

本类共 4 项 14 个评分标准，分别为管理机构 3 个、员工素质 5 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、同业工作经验、持证率和继续教育程度。

评分标准：（1）在册工作人员 10 人以上未满 50 人的得 2 分，50 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 0.1 分，10%以上未满 20%的得 0.2 分，如此类推，最高 1 分。

（3）具有 2 年以上同业工作经验员工占在册人数的比率，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。（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，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 1 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和重大事项决定符合法定程序，并实行公示或告知员工的得 2 分。

最高分值：5 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 1 分。

最高分值：5 分。

（三）信用状况（分值：30 分）

本类共 4 项 13 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 3 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 1 分。(3) 每年开展诚信主题活动的得 2 分。

最高分值：5 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 3 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) 近两年主动接受市、镇两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 3 分。(3) 近两年，配合人社部门进行年审工作及信息报送的得 3 分。

最高分值：8 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 3 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。

最高分值：7 分。

（四）服务业绩（分值：25 分）

本类共 3 项 8 个评分指标，分别为服务数量 3 个、服务质量 2 个和服务效益 3 个。

1. 服务数量。指提供人力资源招聘、推荐、咨询、培训、测评、就业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。

评分标准：（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、推荐和培训等三项服务，以年服务人次计，200 人以上未满 1000 人的得 1 分，1000 人以上的得 2 分。（3）人力资源咨询、测评和就业创业指导等三项服务，以年服务收入计，20 万元以上未满 50 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。

评分标准：（1）服务成功率 20%以上未满 30%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 2 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）依法纳税且年纳税额 50 万元以上未满 100 万元的得 2 分，100 万元以上未满 200 万元的得 3 分，

200 万元以上未满 1000 万元的得 4 分，1000 万元以上的得 5 分。（2）年实现净利润 500 万元以上的得 2 分，500 万元以上未满 1000 万元的得 3 分，1000 万元以上未满 5000 万元的得 4 分，5000 万元以上的得 5 分。（3）进入东莞市规上人力资源服务企业统计库的得 5 分。

最高分值：15 分。

二、责任指标（总分 20 分）

责任指标是人力资源服务机构在履行社会责任中达到的水平，连同服务指标部分一起计算总分。本部分指标共 3 项 7 个评分标准，分别为行业协会活动 3 个、社会评价 2 个和公益活动 2 个。

（一）行业协会活动。指接受行业协会管理，积极参加行业协会活动，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 3 分。（2）在我市主办、承办或协办人力资源服务领域行业协会活动的加 3 分。（3）接受我市人力资源服务领域行业协会活动管理的，积极参加协会活动的加 3 分。

最高分值：9 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、广东省或东莞市政府部门和社会团体表彰奖励的情况。

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及社会团体表扬、表彰或授予荣誉称号，其中属于市级的加 2 分、省级的加 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）公益活动。（1）近两年来，发挥作用助力脱贫攻坚和乡村振兴战略，举办专场招聘会的加 1 分。（2）近两年来，积极促进贫困劳动力转移就业，转移建档立卡贫困劳动力 5 名以上未满 10 名的加 1 分，10 名以上的加 2 分。

最高分值：3 分。

附件 3-2

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、同业工作经验年限、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)、直接涉及员工切身利益的规章制度和重大事项决定符合法定程序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)

(3) 设立纠纷处理机构或专职人员记录、纠纷处理记录、上下沟通机制

4. 服务业绩

(1) 提供招聘、推荐、咨询、培训、测评、就业创业指导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, 服务成功率)

(2) 纳税凭证

(二) 责任指标

1. 行业协会活动

参加我市人力资源服务领域行业协会记录, 主办、承办或协办协会活动记录, 接受协会管理、积极参加活动记录

2. 社会评价

(1) 近2年参与社会公益活动记录

(2) 获得市级以上政府或社会团体表彰奖项

3. 公益活动

(1) 参加脱贫攻坚和乡村振兴活动，举办相关专场招聘会记录

(2) 转移建档立卡贫困劳动力人员名册

注意：所有材料均需要纸质版和电子版。

人力资源服务机构诚信服务等级评定申请表

机构名称						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 年参加公益事业 情况	□有 □无	获得政府或社会团体表彰		□市级 □省级 □国家级		举办脱贫攻坚专场 招聘会	□有 □无	转移建档立卡贫困 劳动力人数	
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；						2 年以上同业工作经验__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；持有人力资源服务业相关证书__人						持有人力资源服务业相关证书__人		
建立组织情况	□党组织 □工会组织		员工劳动合同签订率			员工社保参保率			
提供服务情况	□招聘，年服务__人次，成功率__% □推荐，年服务__人次，成功率__% □培训，年服务__人次								
	□咨询，年服务收入____万元 □测评，年服务收入____万元 □就业创业指导，年服务收入____万元								
申请机构（盖章）									
法定代表（负责人） 签字									
以下内容由人社分局填写									
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			
						功能分区齐全 □是 □否			
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								
镇街（园区）人社分局 审核意见（盖章）									

年 月 日

人力资源服务机构诚信服务等级评定评分表

申请单位：_____

一级指标	二级指标	序号	三级指标	分值	评分说明	自评得分
一、服务指标	1.1 服务规范	1.1.1	信息公示： 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三项信息。	5	公示齐全的 5 分，公示不齐全的 0 分。	
		1.1.2	服务规程： 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。	3	（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。	
		1.1.3	服务记录： 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。	6	（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 3 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 3 分。	
		1.1.4	服务设施： 符合开展服务要求的场所。	6	（1）有固定的服务场所得 2 分。（2）服务场所有服务大厅、会议室、档案室、办公室、财务室功能分区的得 2 分，缺一功能分区不得分。（3）服务设备投入额 50 万元以上未满 100 万元的得 1 分，100 万元以上的得 2 分。	
	1.2 机构建设	1.2.1	管理机构： 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、经济方面的职称或技能证书。	5	（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。	
		1.2.2	员工素质： 员工规模、学历、同业工作经验、持证率和继续教育程度。	10	（1）在册工作人员 10 人以上未满 50 人的得 2 分，50 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 0.1 分，10%以上未满 20%的得 0.2 分，如此类推，最高 1 分。（3）具有 2 年以上同业工作经验员工占在册人数的比率，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。（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，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。	
		1.2.3	制度建设： 根据业务特点，建立和健全各项规章制度，依法、按章经营。	5	（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 1 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和重大事项决定符合法定程序，并实行公示或告知员工的得 2 分。	
		1.2.4	文化建设： 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。	5	（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 1 分。	
	1.3 信用状况	1.3.1	信用管理： 建立和落实诚信档案，实施风险管理，实现无不良诚信记录。	5	（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 1 分。（3）每年开展诚信主题活动的得 2 分。	
		1.3.2	用工情况： 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。	10	（1）劳动合同签订率 100%的得 3 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。	
		1.3.3	监管情况： 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。	8	（1）近两年主动接受市、镇两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 3 分。（3）近两年，配合人社部门进行年审工作及信息报送的得 3 分。	
		1.3.4	纠纷处理： 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。	7	（1）设立纠纷处理机构或专职人员的得 3 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。	
	1.4 服务业绩	1.4.1	服务数量： 提供人力资源招聘、推荐、咨询、培训、测评、就业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。	6	（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、推荐和培训等三项服务，以年服务人次计，200 人以上未满 1000 人的得 1 分，1000 人以上的得 2 分。（3）人力资源咨询、测评和就业创业指导等三项服务，以年服务收入计，20 万元以上未满 50 万元的得 1 分，50 万元以上的得 2 分。	
		1.4.2	服务质量： 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。	4	（1）服务成功率 20%以上未满 30%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 2 分。	

		1.4.3	服务收益： 服务取得的社会效益和经济效益。	15	(1)依法纳税且年纳税额 50 万元以上不满 100 万元的得 2 分,100 万元以上不满 200 万元的得 3 分,200 万元以上不满 1000 万元的得 4 分,1000 万元以上的得 5 分。(2)年实现净利润 500 万元以上的得 2 分,500 万元以上不满 1000 万元的得 3 分,1000 万元以上不满 5000 万元的得 4 分,5000 万元以上的得 5 分。(3)进入东莞市规上人力资源服务企业统计库的得 5 分。	
二、责任指标		2.1.1	行业协会活动： 接受行业协会管理，积极参加行业协会活动，为行业协会发展做出贡献。	9	(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 3 分。(2)在我市主办、承办或协办人力资源服务领域行业协会活动的加 3 分。(3)接受我市人力资源服务领域行业协会活动管理的，积极参加协会活动的加 3 分。	
		2.2.1	社会评价： 人力资源服务机构积极参与社会公益活动、获得国家、广东省或东莞市政府部门和社会团体表彰奖励的情况。	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。(2)成立以来，获得国家、我省或我市政府部门及社会团体表扬、表彰或授予荣誉称号，其中属于市级的加 2 分、省级的加 4 分、国家级的加 6 分，按获得的最高级奖项计分，最高 6 分。	
		2.3.1	公益活动	3	(1)近两年来，发挥作用助力脱贫攻坚和乡村振兴战略，举办专场招聘会的加 1 分。(2)近两年来，积极促进贫困劳动力转移就业，转移建档立卡贫困劳动力 5 名以上不满 10 名的加 1 分，10 名以上的加 2 分。	
合计：				120		