

# 德阳市人力资源和社会保障局文件

德人社发〔2021〕230号

## 德阳市人力资源和社会保障局 关于印发《进一步加强人力资源服务机构诚信 建设的实施意见》的通知

各区（市、县）人力资源和社会保障局，德阳经济技术开发区  
社会保障局，各相关人力资源服务机构：

为进一步加强人力资源市场监管，推进人力资源服务机构  
诚信建设，现将《进一步加强人力资源服务机构诚信建设的实  
施意见》印发给你们，请认真遵照执行。

德阳市人力资源和社会保障局

2021年9月30日



# 进一步加强人力资源服务机构诚信建设的 实施意见

为进一步加强人力资源市场管理，规范人力资源市场秩序，建立健全人力资源服务机构诚信体系，引导人力资源服务机构依法经营、诚信服务，培育和营造诚信服务的人力资源市场环境，根据人力资源社会保障部《关于加强人力资源服务机构诚信体系建设的通知》（人社部发〔2012〕46号）、《关于进一步规范人力资源市场秩序的意见》和人社部办公厅《关于进一步推进人力资源服务机构诚信服务主题创建活动的通知》（人社厅发〔2017〕37号）精神，结合我市实际，现就加强我市人力资源服务机构诚信建设制定如下实施方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以促进人力资源服务机构诚信服务、优质服务为核心，健全规章制度，完善奖惩机制，强化制度约束与教育培训，坚持政府推动、市场引导、行业自律、社会监督相结合，推进人力资源市场制度化、规范化建设，提高服务机构诚信服务意识和水平，树立人力资源服务行业良好形象，营造守法经营、诚信服务的良好环境。

## 二、工作目标

开展诚信服务制度建设、诚信教育培训、诚信服务监督检

查、诚信服务机构评选和诚信服务典型宣传等诚信创建活动，推进服务机构诚信状况评估，建立服务机构诚信档案库，构建联合激励惩戒制度，推动建立和完善人力资源市场诚信体系。评选和宣传诚信服务典型，打造一批国、省和区域诚信服务示范机构，拓展人力资源诚信服务品牌的知名度、影响力，发挥诚信典型示范带动作用，促进我市人力资源服务行业诚信服务意识和水平显著提高。

### **三、主要任务**

（一）加强人力资源市场监管。贯彻落实《就业促进法》《人力资源市场暂行条例》等法律法规以及省、市人力资源市场管理相关法规及规章制度，规范服务行为，维护用人单位、求职者和服务机构的合法权益。严格落实市场准入制度，做好人力资源服务许可申请的受理、审查。完善人力资源市场监管体系，加强落实诚信服务制度情况检查。加强部门协作，定期开展清理整顿人力资源市场秩序专项行动和日常执法检查，规范市场秩序，增强市场主体责任意识。

（二）推进行业诚信标准建设。依据国、省人力资源服务机构诚信评定标准和办法，制定我市人力资源服务机构诚信评价办法。探索建立人力资源服务机构诚信服务地方标准，构建良好诚信服务环境。鼓励服务机构积极参与人力资源服务机构等级评定，引导服务机构规范服务行为，提升服务标准和规范化，自觉维护行业规范和职业道德。

（三）完善诚信服务制度。健全完善服务机构诚信服务制度，规范服务机构相关证照、服务项目、服务规程、收费标准及监督举报电话等信息公示。推行服务承诺制，在对外宣传、提供服务、履行合同等方面向社会公开诚信承诺，加强内部管理，签署诚信服务承诺书。建立服务台账，准确记录服务过程，依法保守客户秘密。强化服务反馈，引导服务机构开展客户满意度调查，及时有效解决投诉纠纷。探索建立服务溯源制度，制定简便适用的服务追查溯源办法，确保服务机构提供的每项服务有案可查、失信可纠。市、县人力资源市场管理部门要加强对各项制度落实情况的监督检查。

（四）开展诚信主题活动。开展诚信教育培训活动，引导服务机构将诚信教育纳入从业人员日常培训内容，结合岗前培训、在职培训、专项培训等，对从业人员开展诚信教育培训，提高从业人员诚信服务意识和水平。探索制定行规行约，在行业内开展诚信宣言、诚信倡议、诚信公约、自查互查等自律活动，提高行业诚信意识，树立行业诚信形象。适时召开诚信建设经验交流会和诚信建设主题培训活动，积极宣传诚信服务先进典型相关事迹和经验。

（五）加强诚信档案建设。健全诚信信息采集机制，建立完善服务机构诚信档案，逐步实现诚信档案全覆盖。对服务机构的基本信息、遵纪守法情况、投诉举报及处理情况、奖励惩戒情况、诚信守诺情况、诚信评估结果等纳入诚信档案记录。

要加强对诚信档案信息的动态管理，严格执行管理制度，确保信息全面、准确。依法使用诚信信息，充分发挥诚信档案在行政许可、日常监管、随机抽查、专项整治、评优评先等市场管理工作中的作用。

（六）建立诚信奖惩制度。定期组织开展人力资源诚信服务机构评价活动，并推荐参评省级诚信服务机构。对诚信服务机构，逐步实行行政许可“绿色通道”“容缺受理”等便利服务措施，加大政府采购等扶持力度。加强对失信机构和从业人员的监管和制约，严格实施惩戒措施；对存在不诚信行为的服务机构，视情采取约谈、曝光、通报、载入诚信档案、责令整改等方式进行惩戒；对存在严重问题，违反相关法律法规的机构，在机构年审中，依法予以暂缓通过或注销许可证等惩戒。

#### **四、工作要求**

（一）提高认识，加强组织领导。加强诚信建设是推进人力资源服务业健康可持续发展的重要手段，各区（市、县）要统一思想，把诚信建设作为重要工作摆在突出位置，给予高度重视，可根据工作需要成立相应的组织机构，健全工作机制。

（二）明确责任，抓好任务落实。各区（市、县）要结合实际，明确目标任务，分解落实责任，细化工作举措，把加强人力资源服务机构诚信建设工作任务落到实处。

（三）广泛宣传，及时总结经验。要加强推广和宣传报道，拓宽宣传渠道，创新宣传方法，全力营造积极、浓厚的诚信建

设舆论氛围。各区（市、县）要认真总结工作经验，及时推广诚信服务典型。

（四）问题导向，强化督导检查。要坚持问题导向，认真梳理工作难点和短板，及时查缺补漏。要做好资料收集、归档工作，加强督促指导，确保各项重点任务有序推进、高效开展、取得实效。

**信息公开选项：主动公开**

---

德阳市人力资源和社会保障局办公室

2021年9月30日印发

---