

德阳市人力资源和社会保障局文件

德人社发〔2021〕231号

德阳市人力资源和社会保障局 关于印发《德阳市人力资源诚信服务机构评价 办法（试行）》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，营造良好诚信服务氛围，优化营商环境，现将《德
阳市人力资源诚信服务机构评价办法（试行）》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



德阳市人力资源诚信服务机构评价办法(试行)

为深入贯彻落实省人社厅等部门《关于加快发展人力资源服务业的意见》《支持和促进人力资源服务业发展十五条措施》等文件精神,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,根据有关规定,结合我市实际,制定本评价办法。

一、评选范围

德阳市内依法成立、开展人力资源服务的经营性人力资源服务机构。

二、参评条件

(一)依法成立、经营证照齐全、符合《人力资源市场暂行条例》相关规定、连续开展人力资源服务3年以上,机构及其法人代表近3年无违法违规行为、未受过行政处罚、无重大安全责任事故、无失信记录。

(二)信用状况良好,信用管理制度健全,投诉处理及时,无有效不诚信投诉记录,积极承担社会责任,具有较高的客户满意度和行业认可度。

(三)业务达到一定规模,服务设施完备,服务制度健全,服务水平领先,管理严格规范,服务业绩优良,具有良好的发展前景。

三、评级分类

诚信评价实行分段评级，分值 91 分—100 分的为年度“诚信服务示范机构”；80 分—90 分的为年度“诚信服务机构”。

四、评价程序

评价工作坚持公开、公正、公平原则，按照自愿申报、材料审核、实地考察、专家评审、部门审核、社会公示、结果公布的程序进行。

（一）自愿申报。各人力资源服务机构对照参评标准自愿申报，并按照要求向所在地人社部门提交相关申报材料。

（二）审核考评。所在地人社部门审核参评机构的申报材料，对符合参评条件的机构，组织实地考察评价，根据考核评分情况，提出诚信服务示范机构、诚信服务机构建议名单上报市人社局。

（三）专家评价。市人社局组织或委托行业协会组织召开专家评价会，对建议名单进行综合评审，确定诚信服务示范机构、诚信服务机构推荐名单。

（四）部门审核。专家评价会将拟评名单报市人社局审核。

（五）社会公示。将审核确定的拟评名单向社会公示，公示时间为 5 个工作日。

（六）结果公布。公示无异议的，进行结果通报并授牌。

五、申报材料

（一）机构经营证照复印件；

（二）《德阳市人力资源诚信服务机构申报表》（附件 1）；

(三) 机构自评打分的《德阳市人力资源服务机构诚信服务评分表》(附件2);

(四) 机构所获荣誉复印件。

所有申报材料同时报送纸质文件和电子文档各一份。

六、监督管理

(一) 申报机构应如实填报申报表、提供相关申报材料。对申报材料不实、弄虚作假的，取消参评资格。

(二) 获评“诚信服务示范机构”“诚信服务机构”的单位，在人力资源服务工作中因违法违规受到处罚，或者发生侵害劳动者权益被查实的，或者出现不正当竞争、行业影响恶劣的，取消其相应荣誉并收回牌证。

附件：1.德阳市人力资源诚信服务机构申报表

2.德阳市经营性人力资源服务机构诚信评分表

附件 1

德阳市人力资源诚信服务机构申报表

填报时间： 年 月 日

机构名称	(签章)		成立时间	
机构自评分		申报类型	<input type="checkbox"/> 诚信服务示范机构 (自评分达到 90 分以上) <input type="checkbox"/> 诚信服务机构 (自评分在 80 分-90 分)	
机构地址			机构网站	
法定代表人		联系电话		
联系人		联系电话		
注册资本		场所面积		
制度建设	<input type="checkbox"/> 人事管理 <input type="checkbox"/> 业务管理 <input type="checkbox"/> 财务管理 <input type="checkbox"/> 质量管理 <input type="checkbox"/> 安全管理 <input type="checkbox"/> 员工手册 <input type="checkbox"/> 服务流程 <input type="checkbox"/> 服务规范			
党组织建设	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 开展活动	工会建设	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 开展活动	
员工队伍	共 人。其中：博士 人，硕士 人，本科 人，专科 人；取得 执业资格 人。	领导班子	机构领导 人，在机构任职平 均时间 年。	
业务范围	<input type="checkbox"/> 档案管理 <input type="checkbox"/> 人事代理 <input type="checkbox"/> 人才测评 <input type="checkbox"/> 人才寻访 <input type="checkbox"/> 管理咨询 <input type="checkbox"/> 劳务派遣 <input type="checkbox"/> 业务外包 <input type="checkbox"/> 信息软件服务 <input type="checkbox"/> 人才招聘 <input type="checkbox"/> 人才培养 <input type="checkbox"/> 职业介绍 <input type="checkbox"/> 其他			
服务机构上年 度业绩	总营收 万元，利润 万元，纳税 万元； 服务客户 家，服务员工 人，客户满意度 %； 员工合同签订率 %，社保缴纳率 %。			
投诉及处理				

参加行业活动	
参加公益活动	
机构诚信服务 工作总结 (1000 字内)	(可另附页)
机构荣誉	
所在地人社部门意见	负责人(签字): 单 位(签章):
德阳市人社局 意 见	负责人(签字): 单 位(签章):

附件 2

德阳市经营性人力资源服务机构诚信评分表

考评项目		评分标准	标准分	考评情况	考评分
一 基本 条件 10 分	1.设立情况	依法成立、证照齐全，并按照国家规定取得服务许可或者备案	1		
		注册资金或者净资产 100 万元以内者得 0.5 分，100 万元以上每增加 100 万元加 0.5 分，最高 3 分	3		
	2.年检情况	近 3 年年检合格得 1 分，每增加 1 年加 0.5 分，最高 2 分	2		
	3.从业时间	持续开展人力资源服务业务满 2 年得 1 分，每增加 1 年加 0.5 分，最高 2 分	2		
	4.遵纪守法	近 2 年无违法违纪行为、未受过有关行政机关的行政处罚得 1 分，每增加 1 年加 0.5 分，最高 2 分	2		
二 服 务 规	5.信息公示	公示经营证照、收费标准、主营业务服务流程，每项得 1 分	3		
	6.服务规程	服务项目制定有服务规程、并严格按照规程提供服务得 1 分，业务管理信息化得 2 分	3		
		有统一服务标识、挂牌上岗、服务用语文明礼貌，每项得 1 分	3		

范 15 分	7.服务记录	对各项服务建立服务台账,真实记录服务项目、服务质量及收费情况,每项得1分	3		
	8.监管情况	公布监管单位及电话、自觉接受行政主管部门的监督检查、遵守主管部门相关管理规定,每项得1分	3		
三 组 织 建 设 15 分	9.管理机构	建立党组织、工会,并正常开展活动,每项得1分	2		
		中层及以上人员相对稳定,机构领导成员在机构平均任职时间达到3年得1分,达到6年得2分,达到10年得3分	3		
	10.员工素质	员工大专及以上达40%得1分;本科达30%或硕士达10%得2分;本科达50%或硕士达30%得3分	3		
		员工持证率50%内得1分,50%以上得2分	2		
	11.制度建设	人事管理、业务管理、财务管理、质量管理、安全管理制度和员工手册,每1项得0.5分	3		
	12.场所建设	经营场所面积100 m ² 以内、设施齐备得0.5分,101 m ² -300 m ² 、设施齐备得1分,301 m ² -500 m ² 、设施齐备得1.5分,500 m ² 以上、设施齐备得2分	2		
四 信 用 状 况	13.信用管理	有信用管理制度、诚信档案、风险管理措施各得1分,无不良信贷记录得3分	6		
		机构纳税信用等级为A级的得4分,B级的3分,M级的得2分,C级的得1分。最高得4分	4		
	14.用工情况	员工劳动合同签订率100%、按时足额缴纳社保、无侵害员工合法权益的记录,每项得2分	6		

30分	15.客户权益	客户满意度 80%得 1 分，每增加 5%加 1 分，最高 5 分；无侵害客户合法权益的记录得 1 分	6		
	16.投诉处理	设有投诉电话、及时处理投诉、准确记录投诉处理情况、两年内无有效不诚信投诉，每项得 2 分	8		
五 服 务 业 绩 15 分	17.服务数量	年度服务 3000 人次内得 1 分，每增加 1000 人次加 1 分，最高 5 分	5		
	18.服务质量	严格遵守服务协议、信守服务承诺，台账资料健全，合同文本规范，对信息履行核实义务，岗位职责明确，业务服务规范。每项 1 分	5		
	19.服务绩效	年营业收入 500 万元内得 1 分，500 万元以上每增加 500 万元加 1 分，最高 5 分；近 2 个年度连续亏损不得分	5		
六 社 会 责 任 15 分	20.公益活动	主动提供义务服务,积极参与促进就业、扶贫等社会公益活动。每年每参加一次公益活动得 1 分，最高得 4 分	4		
	21.行业活动	张贴并切实履行行业诚信服务服务倡议和公约，每项得 1 分	2		
		积极参加行业交流、考察、培训、会议、竞技等活动，每年每参加一次行业活动得 0.5 分，最高得 2 分	2		
		在行业刊物网站等媒体发表文章或向政府行业管理部门、行业协会等建言献策，得 1 分	1		
	22.社会评价	荣获政府省部级（国家级行业协会）表彰或荣誉得 4 分，荣获市级政府、省级部门(省级行业协会)表彰或荣誉得 3 分，荣	4		

		获县级政府、市级部门(市级行业协会)表彰或荣誉得 2 分，荣获县级部门、街道办(县级行业协会)表彰或荣誉得 1 分。 计最高分			
		获得客户评优表扬的一次得 0.5 分，最高得 2 分	2		

说明：

1.考评项目中反映机构现状的资金、场地、人员等，为考评时的数据；反映机构的经营、服务、活动等，为上年度数据。

2.员工持证率：机构员工队伍中取得与工作岗位相关的执业（职业、职称）证书的人数占机构员工总数的比例，证书包括“人力资源服务从业人员培训合格证、企业人力资源管理师、劳动关系协调员、职业指导师、心理咨询师、会计师、经济师、律师”等证书。

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