

广东省人力资源和社会保障厅文件

粤人社发〔2017〕157号

转发人力资源社会保障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

各地级以上市人力资源和社会保障（人力资源）局：

现将人力资源社会保障部办公厅《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）转发你们，并结合我省实际，提出以下意见，请一并抓好贯彻落实。

一、**统筹开展各项诚信服务创建活动**。各地要按照人社厅发〔2017〕37号文的具体要求，以“诚信服务树品牌，规范管理促发展”为主题，定期开展“诚信服务月”、“创建诚信服务品牌”、“争创诚信服务窗口”、“争当诚信服务标兵”等系列服务活动，营造依法经营、诚实守信的良好氛围。要督促服务机构不断健全服务公

示、服务承诺、服务台帐、服务反馈等全流程诚信服务制度，抓实诚信档案建设，逐步实现诚信档案全覆盖。

二、建立服务机构红黑名单和联合激励惩戒制度。各地要探索第三方机构评估机制，结合市场日常监管工作情况，逐步建立诚信机构“红名单”、失信机构“黑名单”，并加大对“红名单”、“黑名单”的运用，探索建立人力资源市场守信联合奖励和失信联合惩戒制度，对守法诚信服务机构，提供便利服务措施，加大扶持力度，对违规失信服务机构进行约束惩戒，形成诚信收益、失信受限的制度环境。

三、重点抓好诚信人力资源服务示范机构创建活动。各地要按照人社厅发〔2017〕37号文的部署要求，结合本地区服务机构情况和市场管理工作实际，进一步健全评估标准、规程，不断深化诚信状况评估工作。按国家人社部的统一部署要求，省人力资源和社会保障厅将在各地选树、推荐的基础上，择优向人力资源和社会保障部报送全国人力资源诚信服务示范机构推荐名单。

四、积极开展宣传工作。通过多种渠道大力宣传创建活动，鼓励、引导辖区内机构参加诚信创建活动。依托政府门户网站、省内主要报刊、广播、电视和互联网等媒体，集中宣传报道诚信人力资源服务机构业绩，树立一批正面典型，切实发挥诚信人力资源服务示范机构的引领带头作用，积极营造诚信经营的市场环境。

附件：1.人力资源社会保障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)

2.关于报送全国人力资源诚信服务示范机构推
荐名单的有关要求



公开方式：主动公开

广东省人力资源和社会保障厅办公室

2017年6月27日印发

人力资源社会保障部办公厅文件

人社厅发〔2017〕37号

人力资源社会保障部办公厅 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

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团人力资源社会保障厅（局）：

近年来，各级人力资源社会保障部门深入开展人力资源服务机构诚信体系建设，统筹推进诚信服务主题创建活动，工作机制逐步健全，服务制度不断完善，取得明显成效，为加强人力资源市场事中事后监管提供了有效抓手。广大人力资源服务机构踊跃参与主题创建活动，恪守诚信服务准则，争创诚信服务品牌，涌

现出一批先进示范典型，在人力资源服务行业中形成了守法经营、诚信服务的良好风气，为人力资源服务业快速发展营造了良好的行业环境。为深入贯彻党中央、国务院关于加快推进市场监管体系和社会信用体系建设有关精神，落实《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》（国发〔2014〕21号）、《关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）、《“十三五”市场监管规划》（国发〔2017〕6号）等有关文件要求，深化人力资源服务机构诚信体系建设，我部决定在2014年开展此项工作的基础上，进一步推进诚信服务主题创建活动，确定一批“全国人力资源诚信服务示范机构”，发挥先进典型在市场管理和行业发展中的引领带动作用。现就有关工作通知如下：

一、活动主题

诚信服务树品牌 规范管理促发展

二、活动目的

通过深入开展诚信服务主题创建活动，进一步规范诚信准则，完善服务制度，打造行业品牌，形成长效机制，不断提升人力资源服务机构诚信服务、优质服务水平，在人力资源服务行业中形成诚实守信、规范发展的共同理念和良好氛围，加快构建守信处处受益、失信寸步难行的良好制度环境，持续提高人民群众对人力资源诚信服务的满意率、美誉度。结合主题创建活动，在各地选树的诚信服务示范机构中，确定一批“全国人力资源诚信

服务示范机构”，充分发挥诚信典型的示范带动作用，拓展人力资源诚信服务品牌的知名度、影响力。

三、活动内容

（一）优化诚信服务制度。各地要指导督促服务机构不断健全服务公示、服务承诺、服务台账、服务反馈等全流程诚信服务制度。完善诚信服务制度的任务、标准、时限要求，加强对制度执行情况的监督检查。探索建立服务溯源制度，根据人力资源服务工作实际和业务特点，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。

（二）加强诚信档案建设。各地要进一步建立完善服务机构诚信档案，对新设立机构必建诚信档案，对已成立机构尽快查漏补缺，逐步实现诚信档案全覆盖。加强对服务机构的设立运营、日常管理、违规处罚、抽查检查、诚信评估等方面情况的全方位记录。强化诚信档案的动态管理，推进档案信息化建设，及时梳理诚信档案信用信息，探索人力资源服务信用信息归集共享机制。加强对诚信档案的实际应用，充分发挥诚信档案在行政许可、日常监管、随机抽查、专项整治等工作中的作用。

（三）开展系列主题活动。强化诚信教育培训，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，实现全员接受诚信教育培训。坚持每年定期开展“诚信服务月”、“创建诚信服务品牌”、“争创诚信服务窗口”、“争当诚信服务标兵”等形式多样的服务活动。鼓励服务机构积极参与各类

公益性人力资源服务活动，面向高校毕业生、进城务工人员、去产能分流安置人员等重点就业群体，提供免费咨询和服务，树立行业诚信形象。

（四）建立服务机构红黑名单。各地要进一步完善机构自我评价、专家评价、社会评价相结合的诚信状况评估方式，探索第三方机构评估机制，在拓展诚信评估效用的基础上，结合市场日常监管工作情况，依法依规确定红黑名单的范围、发布和退出办法，逐步建立诚信机构“红名单”、失信机构“黑名单”。充分发挥“红名单”的示范激励作用，加大对“红名单”机构的表彰、宣传和扶持力度；加强“黑名单”制度与经营异常名录、失信联合惩戒、市场退出等制度的衔接配合，切实发挥“黑名单”的约束惩戒作用。

（五）构建联合激励惩戒制度。探索建立人力资源市场守信联合激励和失信联合惩戒制度，形成诚信受益、失信受限的制度环境。对守法诚信服务机构，加强宣传推介，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，降低其市场交易成本；对违规失信服务机构，进行约束惩戒，加大对其限制、禁止力度，建立完善失信机构市场退出机制。同时，对失信机构的法定代表人、主要负责人、直接责任人等，依法依规实施市场和行业限制禁入措施，使失信惩戒措施溯源、落实到人。

（六）确定诚信服务示范机构。各地要在深入开展主题创建

活动基础上，结合本地区服务机构情况和市场管理工作实际，进一步健全评估标准、规程，不断深化诚信状况评估工作，选树诚信服务示范机构、示范窗口、服务标兵等先进典型。同时，要畅通监督投诉渠道，探索建立示范典型的定期评估发布办法，结合红黑名单、联合激励惩戒等制度措施，健全完善发生违规失信问题的示范机构的惩戒退出机制。我部将在各地选树、推荐的基础上，确定一批“全国人力资源诚信服务示范机构”。各地要严格按照标准条件及相关要求（见附件1），按时将全国人力资源诚信服务示范机构候选名单及相关材料，报送至人力资源社会保障部人力资源市场司。

四、有关要求

（一）加强组织领导。各地要高度重视诚信服务主题创建活动，加强组织领导，可根据工作实际，细化实施方案，明确责任要求，落实经费保障，切实把这项工作抓紧抓好。

（二）积极选树典型。认真做好选树诚信服务示范典型工作，坚持公开公正、严格把关、优中选优。进一步完善诚信状况评估及选树示范典型的标准条件、规则办法，加强与工商、税务、社会保险、劳动保障监察等部门的信息对接和协调联动，真正把诚信服务水平高、示范引领作用强的诚信典型选树出来。

（三）大力宣传引导。各地要充分利用报刊、广电、网络及新媒体平台，大力宣传报道人力资源服务机构诚信体系建设工作、诚信服务主题创建系列活动，尤其要宣扬涌现出的诚信示范典型，营造人力资源诚信服务的良好环境氛围。

- 附件：1. 关于报送全国人力资源诚信服务示范机构推荐名单的有关事项
2. 全国人力资源诚信服务示范机构推荐名单
3. 全国人力资源诚信服务示范机构推荐表
4. 人力资源服务机构诚信状况参考指标



(此件依申请公开)

(联系单位：人力资源市场司)

关于报送全国人力资源诚信服务示范机构 推荐名单的有关事项

一、基本条件

(一) 依法成立并连续开展人力资源服务业务，且近三年无违法违规行爲、无未了结的法律经济纠纷，未列入经营异常名录或各类“黑名单”。

(二) 达到一定业务规模，具有较为完备的服务制度、服务设施，管理规范，业绩优良。

(三) 信用状况良好，信用管理制度健全，投诉处理反馈及时，无有效信用投诉记录，积极承担社会责任，具有较高的服务满意度和社会声誉。

(四) 积极参加诚信服务主题创建活动，认真落实诚信服务制度，被确定为省（区、市）人力资源诚信服务机构或在省（区、市）内的机构等级评定中获评最高信用等级。

(五) 2014 年被确定为“全国人力资源诚信服务示范机构”的单位，原则上不再作为候选示范机构。若诚信服务工作优异、典型示范作用特别突出的，可酌情列入推荐范围。

二、确定程序

(一) 推荐。各省(区、市)人力资源社会保障部门负责本地区人力资源诚信服务示范机构的确定工作,要在深入开展诚信状况评估或信用等级、诚信机构评定等工作基础上,对照上述条件进行严格筛选,并经充分征求有关部门意见、面向社会进行公示后,按照不超过辖区内服务机构总数1%的比例,择优向人力资源社会保障部报送全国人力资源诚信服务示范机构推荐名单。

(二) 审核。由人力资源社会保障部统一组织,有关行业协会、专家学者、服务对象和服务机构代表参与,按照公平、公正、公开的原则进行评估审核,视情况对被推荐机构开展实地考察,拟定候选示范机构。

(三) 公示。人力资源社会保障部在部门户网、中国人力资源市场网、中国组织人事报和中国劳动保障报等媒体上公示候选示范机构,公示期不少于7天。

(四) 确定。经公示无异议或异议不成立的,确定为全国人力资源诚信服务示范机构。

三、需报送的材料

(一) 各省、自治区、直辖市人力资源社会保障部门的推荐函、推荐名单(请明确推荐机构排序)。

(二) 全国人力资源诚信服务示范机构推荐表。

(三) 人力资源服务机构提交的证明诚信情况材料的复印件。

(四) 评估部门在评估过程中制作或获取的有关材料的复印

件。

(五) 各省（区、市）人力资源社会保障部门制定的评估标准、评估规程，以及2014年以来开展诚信体系建设及主题创建活动的工作总结等相关材料。

四、报送时限

2017年8月31日前将相关材料报送人力资源社会保障部人力资源市场司（地址：北京市东城区和平里中街12号；邮编：100716，联系人：杨波，联系电话及传真：010-84208245）

附件 2

全国人力资源诚信服务示范机构推荐名单

_____省（市、区）人力资源社会保障厅（局）（盖章）

| 推荐顺序 | 机构名称 | 机构性质 | 办公地址 | 联系人及联系电话 |
|------|------|------|------|----------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| ... | | | | |

填写说明：①机构名称，填写人力资源服务机构全称；②机构性质，根据人力资源服务机构登记注册类型分别填写为事业单位、企业或社会团体。

附件 3

全国人力资源诚信服务示范机构推荐表

| | | | |
|------------------|--|------|--|
| 单位名称 | | 单位性质 | |
| 法定代表人 (负责人) | | 业务范围 | |
| 成立时间 | | 联系电话 | |
| 地 址 | | | |
| 机构情况 简要介绍 | | | |
| 主 要 事 迹 | <p>(可另附书面材料)</p> <p>申报机构</p> <p>法定代表人签名：</p> <p>(加盖公章)</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p> | | |

| | |
|--|----------------------|
| <p>评估意见</p> | <p>签章： 年 月 日</p> |
| <p>省（区、市） 人力资源社 会保障部门 推荐意见</p> | <p>签章： 年 月 日</p> |
| <p>审核意见</p> | <p>签章： 年 月 日</p> |
| <p>需要说明的 其他事项</p> | |

全国人力资源诚信服务示范机构 推荐表填报说明

1. 《全国人力资源诚信服务示范机构推荐表》是推荐确定全国人力资源诚信服务示范机构的重要基础性资料。推荐单位要对填报内容的真实性负责。

2. 推荐机构的基本信息，应按要求如实填写。如有个别项目无法填写或需要说明的其他事项，须在“需要说明的其他事项”一栏中予以说明。

3. 机构情况简要介绍，应当包括以下内容：取得人力资源服务许可证的时间，经营场所的位置、面积，主要办公设施，从业人员的数量、学历构成及职业资格情况，管理制度和服务规程，分支机构设立和运营情况等。

4. 主要事迹应当包括以下内容：开展诚信服务活动、信用管理、用工情况、客户权益、纠纷处理等表明信用状况的情况，服务数量、服务质量、收益等表明近三年服务业绩的情况，公益活动、行业活动、社会评价等表明承担社会责任的情况。

5. 评估意见由评估部门根据对服务机构的评估情况据实填写。

附件 4

人力资源服务机构诚信状况评估参考指标

| | | |
|-------------------------|----------|---|
| 一、 基本条件 (10%) | 1. 设立情况 | 依法成立，相关证照齐全。 |
| | 2. 年检情况 | 按时报送材料，及时办理变更，年检审查合格。 |
| | 3. 从业时间 | 持续开展人力资源服务业务满 3 年。 |
| | 4. 行政处罚 | 近 2 年未受过有关行政机关的行政处理或行政处罚。 |
| 二、 服务 规范 (15%) | 5. 信息公示 | 公示证照、收费标准、主营业务服务规程等信息，信息内容真实可靠。 |
| | 6. 服务规程 | 对服务项目制定服务规程，并严格按照规程提供服务。 |
| | 7. 服务记录 | 对各项服务进行服务记录，如实反映服务质量及收费情况。 |
| | 8. 监管情况 | 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。 |
| 三、 组织 建设 (15%) | 9. 管理机构 | 管理人员相对稳定、熟悉行业相关知识，管理制度健全。 |
| | 10. 员工素质 | 从业人员熟悉人力资源服务业务及相关知识，诚信守法，无违法犯罪行为。 |
| | 11. 制度建设 | 根据自身业务，建立相关服务制度，制度健全完善、适应业务发展的需要。 |
| | 12. 场所设施 | 有固定的服务场所，布局划分合理，设施配置完备，满足业务开展的需要。 |
| 四、 信用 状况 (30%) | 13. 信用管理 | 落实信用管理制度，建立信用档案，实施风险管理，无不良信贷记录。 |
| | 14. 用工情况 | 依法与员工签订劳动合同、支付工资、缴纳社会保险费，无侵害员工合法权益的记录，劳动保障守法诚信等级评为 A 级，未因重大劳动保障违法行为被予以社会公布。 |
| | 15. 客户权益 | 客户有较高的满意度，无侵害客户合法权益的不良记录。 |
| | 16. 纠纷处理 | 投诉处理及时，记录全面准确，无有效不诚信投诉记录。 |
| 五、 服务 业绩 (15%) | 17. 服务数量 | 年提供服务数量达到一定的规模，服务范围和服务项目呈扩大趋势。 |
| | 18. 服务质量 | 具有较高的服务成功率，严格遵守协议，信守服务承诺。 |
| | 19. 收益情况 | 年收入和盈利状况良好，具有一定的抵御市场风险的能力。 |
| 六、 社会 责任 (15%) | 20. 公益活动 | 主动提供义务服务，积极参与促进就业等社会公益活动。 |
| | 21. 行业活动 | 积极参加行业活动，为行业发展作出努力。 |
| | 22. 社会评价 | 内部评价、公众评价良好，获得各级政府部门及社会团体表彰奖励。 |

人力资源社会保障部办公厅

2017年4月12日印发

关于报送全国人力资源诚信服务 示范机构推荐名单的有关要求

一、创建范围

依法取得《人力资源服务许可证》的经营性人力资源服务机构。

二、基本条件

（一）符合《广东省人才市场管理条例》、《广东省职业介绍管理条例》和《关于做好我省人力资源市场管理有关工作的意见》（粤人社发〔2012〕250号）有关规定；

（二）2014年1月1日前成立并连续开展人力资源服务业务，且近三年无违法违规行爲、无未了结的法律经济纠纷，未列入经营异常名录或各类“黑名单”；

（三）达到一定业务规模，具有较为完备的服务制度、服务设施，管理规范，业绩优良；

（四）信用状况良好，信用管理制度健全，投诉处理反馈及时，无有效信用投诉记录，积极承担社会责任，具有较高的服务满意度和社会声誉；

（五）积极参加诚信服务主题创建活动，认真落实诚信服务制度，在机构等级评定中有较高信用等级。

三、确定程序

(一) **机构申报**。各人力资源服务机构于 2017 年 7 月 21 日前，向《人力资源服务许可证》发证机关自愿申报，并提供以下材料：

1. 《诚信人力资源服务示范机构申请表》(附件 1)；
2. 2015 和 2016 年度人力资源服务机构综合情况表(附件 2、3)；
3. 2015 和 2016 年度人力资源服务机构业务基本情况表(附件 4、5)；
4. 《人力资源服务许可证》及《工商营业执照》副本复印件；
5. 经营场地合法使用证明复印件；
6. 专职工作人员明细表；
7. 对应《人力资源服务机构诚信状况审核指标》(附件 6)、《诚信人力资源服务示范机构审核表》(附件 7)填报自评得分。

申报材料统一用 A4 纸复印，并按上述顺序装订。

(二) **各地审核**。2017 年 8 月 11 日前，各地级以上市对照《人力资源服务机构诚信状况审核指标》，对本辖区内报名机构进行核查，并通过一定形式向社会公示。公示结束后，各地按不超过报名机构总数 20%的比例推荐参加省级审

核。

(三) 省级审核。2017年8月25日前,由省人力资源和社会保障厅统一组织,根据《人力资源服务机构诚信状况审核指标》,对各地报送的参评机构材料进行审查、打分,组织现场抽查,并进行公示。中外合资及港资、澳资机构直接向省人力资源和社会保障厅申报参加审核。

(四) 确定。经公示无异议或异议不成立的,按照不超过辖区内服务机构总数1%的比例,择优向人力资源社会保障部报送全国人力资源服务诚信示范机构推荐名单。

联系人: 张国强

联系电话: (020) 83134959,

传 真: (020) 83339935。

- 附件: 1.诚信人力资源服务示范机构申请表
2.2015年度人力资源服务机构综合情况表
3.2016年度人力资源服务机构综合情况表
4.2015年度人力资源服务机构业务基本情况表
5.2016年度人力资源服务机构业务基本情况表
6.人力资源服务机构诚信状况审核指标
7.诚信人力资源服务示范机构审核表

附件 1

诚信人力资源服务示范机构评选申请表

| | | | |
|--|---|--|--|
| 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 | |
| 人力资源服务许可证编号 | | 发证机关 | |
| 工商登记号 | | 注册资本(金) | _____万元 |
| 机构性质 | <input type="checkbox"/> 国有 <input type="checkbox"/> 民营 <input type="checkbox"/> 合资 <input type="checkbox"/> 港澳台独资 <input type="checkbox"/> 其他 | 场所面积 | _____平方米 |
| 上年度营业收入 | _____万元 | 上年度营业利润 | _____万元 |
| 专职从业人员 | 硕士及以上____;本科____; 大专____;高中及以上____; 共计____人。 | 党团组织建立情况 | <input type="checkbox"/> 有,____党员,____团员。 <input type="checkbox"/> 无,____党员,____团员。 |
| <p>2015-2016 年度诚信经营事迹自评 (围绕诚信建设重点介绍自身守法情况、内部管理情况、服务规范、经营情况、公益活动参加情况、社会贡献情况等等)</p> | | | |
| 申请机构(加盖公章): 法定代表(负责人)签字: 年 月 日 | | 地级以上市诚信人力资源服务示范机构评审领导小组意见: (地级以上市政府人社部门代章) 年 月 日 | |

附件：2

2015年度人力资源服务机构综合情况

| 人力资源服务机构名称 | 从业人员 (人) | | | | | 设立 固定 招聘 场所 (个) | 建立人力资源 服务网站 (个) | 总资产 (万元) | 全年营业收 入(万元) | 其中代收代付 部分(万元) |
|------------|-------------|-----------|----|------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------|----------------|------------------|
| | | 大专及 以下 | 本科 | 研究生及 以上 | 取得 职业 资格 人数 | | | | | |
| 甲 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | |

附件3

2016年度人力资源服务机构综合情况

| 人力资源服务机构名称 | 从业人员 (人) | | | | 取得 职业资格 人数 | 设立 固定 招聘 场所 (个) | 建立人力资 源服务网站 (个) | 总资产 (万元) | 全年营业 收入(万 元) | 其中代收代 付部分(万 元) |
|------------|-------------|-----------|----|------------|------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------|--------------------|----------------------|
| | | 大专及 以下 | 本科 | 研究生及 以上 | | | | | | |
| 甲 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | | |

2015年人力资源服务业务基本情况

| 人力资源机构名称 | 服务人员总数 (人次) | 登记求职 或要求 流动人员 (人) | | | | 帮助实 现 就业和 流动人数 (人) | 服务用人 单位(个) | | | | | 建立 人力 资源 数据库 (个) | 数据库 现存求 职信息 总量 (条) | 全年 新增 入库 求职 信息 (条) |
|----------|----------------|----------------------------|---------------|--------|----------------------------|--------------------------------|---------------|---|------------------|------------------|--------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| | | | 大专 及以 下 | 本 科 | 研 究 生 及 以 上 | | | 国 有 企 业 、 事 业 单 位 | 民 营 企 业 | 外 资 企 业 | 其 它 | | | |
| 甲 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| | | | | | | | | | | | | | | |

2015年度人力资源服务业务基本情况（续）

| 人力资源服务机构名称 | 现场招聘服务 | | | | | | 网络招聘服务 | | 劳务派遣服务 | | | 人力资源管理咨询 | 人力资源外包服务 | 流动人员档案管理 | | 培训服务 | | 测评服务 | 猎头服务 |
|------------|----------|-------|-------|-----------|-----------|------------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|
| | 举办招聘会（次） | 毕业生专场 | 农民工专场 | 参会用人单位（个） | 提供招聘岗位（个） | 参会求职人员（人次） | 发布信息（条） | 发布求职信息（条） | 服务用人单位（个） | 派遣人员总量（人） | 登记派遣人员（人） | 服务用人单位数（个） | 服务单位（个） | 现档案数量（份） | 依托档案提供服务（人次） | 举办培训班（次） | 参加培训人员（人） | 测评人数（人次） | 成功推荐人才（人） |
| 甲 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2016年人力资源服务业务基本情况

| 人力资源机构名称 | 服务人员总数 (人次) | 登记求职 或要求 流动人员 (人) | 学历 | | | 帮助实 现 就业和 流 动人数 (人) | 服 务 用 人 单 位 (个) | 服务用人单位 | | | | 建 立 人 力 资 源 数 据 库 (个) | 数 据 库 现 存 求 职 信 息 总 量 (条) | 全 年 新 增 入 库 求 职 信 息 (条) |
|----------|----------------|----------------------------|-----------------------|--------|----------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|---|------------------|------------------|--------|--|--|---|
| | | | 大 专 及 以 下 | 本 科 | 研 究 生 及 以 上 | | | 国 有 企 业 、 事 业 单 位 | 民 营 企 业 | 外 资 企 业 | 其 它 | | | |
| 甲 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| | | | | | | | | | | | | | | |

2016年度人力资源服务业务基本情况（续）

| 人力资源服务机构名称 | 现场招聘服务 | | | | | | 网络招聘服务 | | 劳务派遣服务 | | | 人力资源管理咨询 | 人力资源外包服务 | 流动人员档案管理 | | 培训服务 | | 测评服务 | 猎头服务 |
|------------|----------|-------|-------|-----------|-----------|------------|--------|-------|-----------|-----------|-----------|------------|----------|----------|--------------|----------|----------|---------|-----------|
| | 举办招聘会（次） | 毕业生专场 | 农民工专场 | 参会用人单位（个） | 提供招聘岗位（个） | 参会求职人员（人次） | 发布信息条 | 求职信息条 | 服务用人单位（个） | 派遣人员总量（人） | 登记求遣人员（人） | 服务用人单位数（个） | 服务单位（个） | 现档案数量（份） | 依托档案提供服务（人次） | 举办培训班（次） | 参加训人员（人） | 测评数（人次） | 成功推荐人才（人） |
| 甲 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

诚信人力资源服务示范机构评定标准

诚信人力资源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 21 项，63 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 8 个指标，分别是设立情况 5 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《广东省人才市场管理条例》、《广东省职业介绍管理条例》关于设立人力资源服务机构的基本条件。

评定标准：被评定的机构必须有机构名称和组织章程；有三名以上取得广东省职业介绍从业人员资格证或不少于五名大专以上学历的从业人员；有固定的办公场所和必要的设施；有相应的财务核算制度等五项条件。

（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2年以上。

(四) 守法情况。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，未受到行政或司法处罚。

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 | 4 | 8 |
| | 纠纷处理 | 4 | 8 |
| | 小计 | 17 | 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 | | 49 | 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、工商执照和税务证照；(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 50 万元以上的得 1 分，100 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、政工等职业资格证书。

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 20 人以上的得 1 分，100 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17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4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)2015-2016年度，主动接受各级行政主管部门的监督检查的得2分。(2)2015-2016年度，没有违规记录的得2分。(3)2015-2016年度，没有服务规范不符行为被责令整改记录的得3分。(4)2015-2016年度，向人力资源管理平台提供完备资料的得1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、咨询顾问、培训、测评、开发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，200人以上的得1分，1000人以上的得2分。(3)人力资源咨询顾问、测评、开发三项，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 50 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 2 项 6 个指标，分别是行业活动 3 个指标和社会评价 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)参加所在市行业协会的加 1 分，参加省级以上行业协会的加 2 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、协助政府或其他机构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、工商、税务等政府部门及社会团体表扬、表彰或授予荣誉称号，地级以上市级的加 1 分、省级的加 2 分、国家级的加 3 分。以最高加分项计，不累加。(3)年纳税额 50 万元以上的加 0.5 分，100 万元以上的加 1 分，200 万元以上的加 2 分。

最高分值：6 分

诚信人力资源服务示范机构评定表

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 | 省评 | |
|------|----|--------|----------|--|-----------------------|----|--|
| 基本标准 | 1 | 设立情况 | 一项 否决 | (1)必须有机构名称和组织章程。 | | | |
| | | | | (2)必须有三名以上取得广东省职业介绍从业人员资格证或不少于五名大专以上学历的从业人员。 | | | |
| | | | | (3)必须有固定的办公场所和必要的设施。 | | | |
| | | | | (4)必须有不少于十万元的开办资金。 | | | |
| | | | | (5)必须有相应的财务核算制度。 | | | |
| | 2 | 年度报告情况 | 一项 否决 | 必须进行人力资源服务许可证、工商和税务三项年度报告。 | | | |
| | 3 | 从业时间 | 一项 否决 | 必须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年以来，必须未受到行政或司法处罚。 | | | |
| 服务标准 | 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、工商执照和税务证照，(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，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。 | | | |
| | | | | 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。 | | |
| | 6 | 服务规程 | 3 | (3)各个必要环节有服务要求的得1分。 | | | |

| 部类 序号 项别 分值 | | | | 评 定 指 标 | 自评 | 省评 | | |
|---|------|------|------|--|------------------------------------|----|------------------------------------|--|
| 服务标准 | 服务规范 | 7 | 服务记录 | 6 | (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3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。 | | | |
| | 8 | 服务设施 | 6 | (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50万元以上的得1分, 100万元以上的得2分。 | | | | |
| | 9 | 管理机构 | 5 | (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。 | | | | |
| | | | | (1)在册工作人员20人以上的得1分, 100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。 | | | | |
| | 10 | 员工素质 | 8 | (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。 | | | | |
| | | | | 11 | 制度建设 | 5 | (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。 | | | | | | | | |

| 部类 | 序号 | 类别 | 分值 | 评 定 指 标 | 自评 | 考评 | |
|--------------------|----|------|------|-------------------------------|--|----|--|
| 服务标准 | 12 | 文化建设 | 9 | (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。 | | | |
| | 13 | 信用管理 | 12 | (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。 | | | |
| | | 14 | 用工情况 | 10 | (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。 | | |
| | | 15 | 监管情况 | 8 | (1)2015-2016年度，主动接受各级行政主管部门的监督检查的得2分。 | | |
| | | | | | (2)2015-2016年度，没有违规记录的得2分。 | | |
| | | | | | (3)2015-2016年度，没有服务规范不符行为被责令整改记录的得3分。 | | |
| | | | | | (4)2015-2016年度，向人力资源管理平台提供完备资料的得1分。 | | |
| | | 16 | 纠纷处理 | 8 | (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。 | | | | | | | |

| 部类 | | 序号 | 项别 | 分值 | 评定指标 | 自评 | 省评 |
|-------------------------|------|------|------|--|--|----------------------------------|----|
| 服务标准 | 服务业绩 | 17 | 服务数量 | 6 | (1)对人力资源招聘、推荐、咨询顾问、培训、测评、开发等服务项目，每开展3项得1分，最高得2分。 | | |
| | | | | | (2)人力资源招聘、推荐、培训三项，以年成功服务人次计200人以上的得1分，1000人以上的得2分。 | | |
| | | | | | (3)人力资源咨询顾问、测评、开发三项，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 | | |
| | | 18 | 服务质量 | 6 | (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。 | | |
| | | 19 | 服务收益 | 3 | (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50万元以上的得1分。 | | |
| | | 责任标准 | 20 | 行业活动 | 加4 | (1)参加所在市行业协会的加1分，参加省级以上行业协会的加2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。 | | | | | | | |
| 21 | 社会评价 | | 加6 | (1)成立以来，经常参与、协助政府或其他机构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、工商、税务等政府部门及社会团体表扬、表彰或授予荣誉称号，地级以上市级的加1分、省级的加2分、国家级的加3分。以最高加分项计，不累加。 | | | |
| | | | | (3)年纳税额50万元以上的加0.5分，100万元以上的加1分，200万元以上的加2分。 | | | |
| 合 计 | | | | | | | |