附件1

广西壮族自治区人力资源诚信服务示范单位评定标准表

| **项目** | **内 容** | **评分标准** | **评估方法** | **分值** | **自评****计分** | **考评****得分** | **复评****得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基本条件 | 从业时间 | 持续开展人力资源服务业务满1年的得0.5分，满2年的得1分，满3年的得1.5分，满4年的得2分，满5-9年的得2.5分，满10年以上的得3分；近2年内有中止开展业务的视情况扣0.5-2分不等。 | 查看（含实地查看）各年度业务登记台账及合同等材料 | 3分 |  |  |  |
| 场所设施 | 1.拥有固定的办公和服务场所100㎡以内（含）的计0.5分，超过100㎡的，超过部分的按每㎡计0.01分，此项累计得分不超过1分；2.拥有的固定资产类的办公和服务设施，价值20万元以内（含）的计0.5分，超过20万元的，每超10万元计0.1分。此项累计得分不超过2分。 | 查看（含实地查看）办公场地购买或租赁合同原件；财务报表、审计报告中关于固定资产统计额 | 3分 |  |  |  |
| 人员规模 | 机构专职从业人员（不含劳务派遣及外包员工）10人以内（含）的计1分，超过10人的，每超过1人加0.05分。此项累计得分不超过2分。 | 查看（含实地查看）员工花名册、劳动合同原件、机构注册所在地社会保险参保缴费证明原件 | 2分 |  |  |  |
| 业务范围 | 目前开展的业务按委托招聘、猎头（含中高级人才寻访）、经营性培训业务、劳务派遣、人力资源服务外包（代理）、管理咨询、人力资源测评、就业和创业指导、人力资源软件应用服务、人才数据分析运用等区分，每开展一项人力资源业务计0.5分，此项累计得分不超过6分。 | 查看（含实地查看）各类业务合同原件、业务台账等材料 | 6分 |  |  |  |
| 服务规范 | 信息公开 | 1.在服务场所或必经通道等显著位置上墙完整公示：人力资源服务许可证原件（如涉及电信业务的，公开电信业务经营许可证）、营业执照原件（多证合一）、监管部门监督投诉电话和收费标准的，得1.5分，不公示的不得分，公示不完整、不明显的酌情扣0.2-0.5分；2.公示服务内容、服务对象及所需资格条件、服务标准、服务承诺及主营业务规程等每项得0.25分，不达要求的酌情扣0.2-0.5分。此项累计得分不超过1.5分。 | 查看（含实地查看）当地社保局提供参评单位上交经营年报的佐证材料原件 | 3分 |  |  |  |
| 服务规程 | 对服务项目分别制定并执行了服务规程和服务标准，且规程完整、科学，标准合理，包含该项服务的必要服务环节和明确要求的，每个项目计0.5分，达不到要求的，酌情扣减1-2分。此项累计得分不超过3分。 | 查看（含实地查看）服务规程制订记录及相关材料 | 3分 |  |  |  |
| 服务记录 | 按照委托招聘、猎头（含中高级人才寻访）、经营性培训业务、劳务派遣、人力资源服务外包（代理）、管理咨询、就业和创业指导等服务项目建立电子或纸质服务台账，且台账如实反映近两年来服务对象、服务内容、服务质量和收费情况的，每个项目得0.5-1分，达不到要求的酌情扣0.5-2分。此项累计得分不超过3分。 | 查看（含实地查看）各年度业务台账登记统计情况及相关材料 | 3分 |  |  |  |
| 监管情况 | 1.近两年以来，主动接受各级行政主管部门监督检查，按行政主管部门要求，及时、完整、准确地提供相关资料的得1分，有违法违规记录的不得分，有与管理服务规范不符行为被责令整改的扣0.5分/次；2.按照人力资源服务管理规定，进行经营性人力资源服务机构备案的得1分，不按规定备案的扣1分；3.设立不具有法人资格的分支机构和变更名称、住所、法定代表人或终止经营活动的，按照管理规定，提交书面报告的得1分，不按规定提交的扣1分；4.近两年以来，积极参加行业自律活动，效果较好的得1分，不参加或没有明显成效的不得分或少得分。 | 查看（含实地查看）各市人社、市场监督、税务、法院等部门所作的有关变更、备案、处罚及判决记录；查看参加行业自律活动的文件、照片（电子）或影像等材料 | 4分 |  |  |  |
| 组织建设 | 组织机构 | 1.机构属自治区级注册登记的计1分，属地级市注册登记的计0.8分，属县（市）城区注册登记的计0.5分；2.机构内部的组织架构与机构的人员数量、业务规模适应状况较好的计1分，一般的计0.8分，基本相适应的计0.5分；3.机构内建立有党、团、工会和妇女组织的计1分，少一个组织的减0.25分，都未建立的不得分。 | 查看（含实地查看）营业执照原件及相关组织创立的原件等材料 | 3分 |  |  |  |
| 员工素质 | 1.在册工作人员中，大专及以上学历者占比，达到10%的计0.2分，达到20%的计0.4分，以此类推；满分2分；2.在册工作人员中，持有人力资源服务业相关证书（企业人力资源管理师、劳动关系协调员、职业指导员、从业人员培训合格证书、劳务派遣管理员等）的人员，人数达到30%以下的计2分，达到30%（含）至50%的计4分，达到50%以上的计6分；3.在册员工中，在本机构连续工作两年及以上者占比达10%的，计0.1分，20%的计0.2分，以此类推；满分1分；4.员工业务培训内容丰富，针对性强，年度培训场次达6场以上，员工岗前培训率达到90%，员工在职教育培训率达到100%的计1分，达不到上述要求的酌情减0.1-0.5分。 | 查看（含实地查看）工作人员花名册、学历证书复印件、相关职业资格证书原件、劳动合同原件及××市社会保险参保缴费证明原件；查看有效的培训照片（电子）、培训考勤记录、培训课件（电子）、培训考试等材料 | 10分 |  |  |  |
| 制度建设 | 1.建立有组织章程和内部管理制度，内容完备，合理合法，切实可行的计1分，一般的计0.6分，基本符合要求的计0.4分；2.建立了诚信服务相关的服务公示、服务承诺、服务投诉、服务反馈等制度，内容完备，合理合法，切实可行的计1分，一般的计0.6分，基本符合要求的计0.4分；3.直接涉及员工收入分配、社会保险、职务升降及劳动关系管理等切身利益的制度和措施，通过员工满意度调查，员工满意度平均分达100%的，计1分，满意度每降低1个百分点，计减0.02分，以此类推；4.为员工配发有统一工作服和佩戴工作（职务）标识的计1分，没有的不得分。 | 查看（含实地查看）有关制度（电子或纸制），上墙公示的制度文件、员工满意度调查问卷、员工参与调查的记录及满意度调查分析报告，工作服发放记录表及员工工作服和工作（职务）标识穿戴情况 | 4分 |  |  |  |
| 信用状况 | 信用管理 | 1.每年对员工进行诚信教育，培训且内容切实有效，全员参加，针对性强，效果好的计5分，达不到上述要求的酌情减1-4分，未开展的不得分；2.在册员工签署服务承诺书达95%，计0.5分，达100%的计1分，达不到95%的不得分；3.有完备的风险防范机制，无不良信贷记录的计2分。 | 查看（含实地查看）诚信教育培训照片（电子）或培训视频，培训课件（电子）、培训签到表或培训考试等资料；服务承诺书签署材料；相关银行不良信贷记录等材料 | 8分 |  |  |  |
| 诚信表现 | 1.机构没有出租、出借经营执照或服务许可证的，计2分，有上述行为的不得分；2.机构没有接受外单位挂靠经营的计1分，有上述行为的不得分；3.机构在单位介绍、业务推广等对外宣传中，没有虚假宣传的，计2分，有上述行为的不得分；4.近两年来有政府购买服务的计3分，没有的不得分；5.近两年来在经营中无违约行为的计2分，有违约行为的不得分。 | 查看（含实地查看）业务广告内容、核查政府采购合同原件、企业信用机构的相关佐证材料原件 | 10分 |  |  |  |
| 用工情况 | 1.目前在册员工劳动合同签订率达100%的计2分，不达100%的不得分；2.在册员工的社会保险、医疗/生育保险参保率达100%的得2分，未达到100%的不得分；3.没有拖欠、违法克扣员工工资等损害员工合法权利行为的计2分，有上述行为的不得分；4.有发生员工向人社部门投诉企业的行为且企业败诉的，每发生一起在该项评分的基础上扣0.5分。 | 查看（含实地查看）员工劳动合同签订原件、××市社会保险参保缴费证明原件、劳动争议仲裁等相关记录或案件号原件及复印件 | 6分 |  |  |  |
| 纠纷处理 | 1.设立有纠纷处理机构（或专职工作人员）、有健全的机构与客户投诉或纠纷沟通渠道的计1分，没有的不得分；2.对纠纷处理记录全面、准确的得1分，没有的不得分，记录达不到要求的酌情减分。 | 查看（含实地查看）有关制度制定原件、纠纷处理记录的台账等相关材料 | 2分 |  |  |  |
| 客户权益保障 | 1.没有乱收费、违规扣押服务对象财物或证件等损害客户权益行为的计2分，有上述行为的不得分；2.没有泄漏客户信息行为的计1分，有此类行为的不得分。 | 查看（含实地查看）客户投诉记录或资料等相关材料 | 3分 |  |  |  |
| 服务业绩 | 服务数量 | 1.上年度（2021年）人力资源服务收入（不包括代收代支部分）达到100万元以下的计1分，100万元以上不足200万元的计1.5分，200万元以上不足300万元的计2分，300万元以上不足400万元的计2.5分，400万元以上不足500万元的计3分，500万元以上的计4分；2.上年度（2021年）服务用人单位达到50家及以下的计1分，超过50家的计2分；3.上年度（2021年）服务各类人才和劳动者达到6000人及以下的计1分，超过6000人的计2分。 | 查看（含实地查看）财务报表、审计报告原件、税务局完税证明原件；服务用人单位及劳动者的业务合同、台账及花名册等材料 | 8分 |  |  |  |
| 服务质量 | 1.建立有服务质量管理制度和管理机构或管理人员且开展服务质量管理工作较好的计1分，一般的计0.8分，基本可行的计0.6分，未开展的不得分；2.随机开展客户对机构服务质量的满意度调查，客户服务满意度平均分达95%以上的计2分，达80%-94%的计1.5分，达70%-79%的计1分，低于70%的不得分。 | 查看（含实地查看）质量管理制度及执行情况，人社局随机抽访服务客户，有客户满意度调查问卷（客户方需盖章或其他佐证）、汇总分析报告等证明材料 | 3分 |  |  |  |
| 收益情况 | 1.年收入及盈利状况良好，具有一定的抵御市场风险的能力。年净利润达到30万元（不含30万）以下的，计1分；达30万~50万（不含50万）的计1.5分，达50万以上的计2分；2.与上年度（2021年）相比，年净利润增长率为负值的不得分；年净利润增长率达到10%以下的（不含10%），计2分，达10%~20%（不含20%）的计3分，达20%以上的计4分。 | 查看（含实地查看）年度财务审计报告原件及相关资料 | 6分 |  |  |  |
| 社会责任和社会影响 | 社会责任 | 协助政府部门完成相关人力资源服务等工作的计1分。 | 查看（含实地查看）相关协助工作资料 | 1分 |  |  |  |
| 公益活动 | 1.近两年来积极参加扶贫救灾等公益活动，捐赠各种财物计价3万元以下的0.5分，3万元以上的1分；2.近两年来积极参加公益性服务工作，促进大学毕业生、残疾人、军转人员、农民工等重点群体就业活动的计1.5分。 | 查看（含实地查看）参加公益活动的报道、电子图片、视频等相关资料 | 2.5分 |  |  |  |
| 行业活动 | 1.参与人力资源服务行业内活动的计1分；2.组织承办或协办行业内活动的计1分；3.为行业内权威组织的组成单位或个人，为行业发展作出贡献的计1分。 | 查看（含实地查看）相关活动的电子图片、视频、活动报道等资料 | 3分 |  |  |  |
| 社会评价 | 1.近两年获得各级人力资源和社会保障、工商、税务等政府部门及行业协会表彰的：县（市）级的计0.5分，地（市）级的计1分，自治区级的计1.5分（以最高分项计，不累加）；2.近两年来获得公开发行的主流媒体（含报刊、杂志、期刊、电视、自媒体等）正面宣传达4次（含）以下的计0.5分，5次以上的计1分; 3.协助或积极开展助力乡村振兴（脱贫攻坚）行动计1分。 | 查看（含实地查看）相关单位给予表彰的文字材料原件、电子图片、证书、奖牌等资料 | 3.5分 |  |  |  |

参评单位盖章： 法人代表确认签字： 考评组长签字： 专家组签名：

年 月 日 年 月 日 年 月 日