附件1

江西省人力资源服务机构诚信等级评定标准

评定指标分为基本指标和项目指标两类。其中，基本指标为各诚信等级评定基础条件；项目指标为相应诚信等级评定应具备条件。具体如下：

一、诚信等级评定基本指标及评定标准

基本指标是所有等级的门槛性指标。申请评定诚信等级的人力资源服务机构必须达到本类各指标的评定要求，否则不能被认定诚信等级。

1.年度报告公示：指人社部门的年度报告公示记录。

评定标准：按时参加人社部门的年度报告公示。

2.依法书面报告和备案：指人力资源服务机构在设立分支机构、办理变更时向人社部门书面报告，人力资源服务机构开展相关人力资源服务业务时向人社部门备案

评定标准：人力资源服务机构设立分支机构或者变更名称、住所、法定代表人,应当自工商登记办理完毕之日起15日内向人社部门书面报告。人力资源服务机构开展相关人力资源服务业务的，应当自开展业务之日起15日内向人社部门备案。

3.行政处罚：指人社、市场监管、税务、公安等部门所作的行政处罚记录。

评定标准：无行政处罚的记录。

4.不诚信记录：指确有违反诚信原则、并经政府信用体系评价系统、企业信用信息系统记录的行为，或经有关部门查证不诚信投诉情况属实的投诉记录。

评定标准：无不诚信记录。

5.司法诉讼：指经诉讼、仲裁被认定为民事、刑事或劳动仲裁的承担责任一方当事人的记录。

评定标准：无经审判机关或仲裁机构裁定为承担有关责任当事方的记录。

6.数据报送：指人社部门组织机构参与的数据统计与报送工作。

评定标准：按时如实向人社部门报送统计数据。

二、A级诚信服务机构评定项目指标及标准

A级的项目指标主要为人力资源服务机构在服务规范、机构建设、信用状况方面的指标。本类指标的含义及评分标准如下：

**（一）服务规范 （分值：100分）**

1.信息公示 （分值：25分）

（1）含义：指在其经营场所的显著位置，以明显的方式，公示营业执照、人力资源服务许可证等证照；人力资源社会保障部门的监督投诉电话；各项服务收费标准；服务承诺以及主营业务服务规程等情况。

（2）评分标准

①未在经营场所显著位置以明显的方式公示上述项目的扣全分。

②未公示营业执照、人力资源服务许可证，每少一项扣2分。

③未公示人社部门监督投诉电话扣2分。

④未公示各项服务收费标准、服务承诺及主营业务服务规程的每少一项扣2分。

2.服务规程 （分值：30分）

（1）含义：用于评定是否根据提供的服务项目分别制定了服务规程；制定的服务规程是否包含了完成该项服务的必要服务环节；服务规程对各服务环节的服务是否作了明确要求；制定的服务规程的可执行性及执行情况。

（2）评分标准

①无服务规程或未执行服务规程的扣全分。

②根据提供的服务项目，每少一项服务规程扣3分。

③各服务规程未包含完成该项服务的必要服务环节的，每少一项服务环节扣2分。

④各服务规程对必要服务环节的服务未做明确要求扣3分。

⑤服务规程执行性较差的扣3分。

3.服务记录 （分值：25分）

（1）含义：用于评定根据服务项目和服务规程，对所有服务对象提供的各项服务是否都做了服务记录、服务记录是否如实反映了服务质量和收费情况，及如果服务对象有要求，能否查询。

（2）评分标准

①无服务记录的扣全分。

②服务记录不全的酌情扣3—5分。

4.监督管理 （分值：20分）

（1）含义：指各级人社部门日常监督检查情况记录，包括查处违法违规或责令整改与管理服务规范不符行为等的记录。

（2）评分标准

①有与管理服务规范不符行为被责令整改的，每次扣10分。

②不接受行政主管部门监督管理，不遵守相关管理规定的，每次扣5分。

**（二）机构建设 （分值：100分）**

1.经营场所 （分值：20分）

（1）含义：指自有或租赁经营场所，租赁场所应符合有关法律法规的规定。

（2）评分标准

①经营场所内消防、安全设施配置完善有效，标识明显清晰。不符合上述条件的扣10分。

②经营场所环境整洁、通风良好、照明适度。环境脏乱差扣2分。

2.服务设施 （分值：30分）

（1）含义：参考国内现代办公基本条件和管理水平，评定硬件设施如服务环境配套设施、计算机等办公设备的配套规模、技术先进性和人性化程度。

（2）评分标准

①环境配套设施人性化程度差的扣2分。

②办公设备数量不足的扣2分。

③办公设备技术落后的扣2分。

3.机构管理 （分值：50分）

（1）含义：用于评估团队规模、员工素质及教育培训程度、日常管理等。

（2）评分标准

①团队规模以5人为基数，每少1人扣2分。

②员工大学本科以上人数以50%为基数，每少10%扣2分。

③员工岗前培训率以100％为基数，每少5％扣1分。

④未建立相关管理规章制度（一般包含公司章程、员工管理规定、应对突发事件预案、安全及消防安全措施等）每少一项扣5分。不完善的扣2分。

**（三）信用状况 （分值：100分）**

1.员工保障 （分值：40分）

（1）含义：用于评估员工劳动合同签订率、员工社会保险缴纳率及保障员工合法权益的情况。

（2）评分标准

①员工劳动合同签订率以100％为基数，每少5％扣3分。

②员工社会保险缴纳率以100％为基数，每少5％扣3分。

③员工社会保险缴纳项目每少一项扣1分。

④侵害员工其他合法权益的，每次扣5分。

2.信用管理 （分值：20分）

（1）含义：用于评估人力资源服务机构信用管理的落实情况。

（2）评分标准

1. 没有信用管理制度扣全分。
2. 有信用管理制度但未较好落实酌情扣2—3分。
3. 员工诚信教育培训率以100％为基数，每少5％扣1分。

④有发布、刊登虚假招聘用工信息或恶意压价等扰乱市场行为每次扣8分。

3.客户权益 （分值：20分）

（1）含义：用于评估服务对象满意程度及有无侵害客户行为。

（2）评分标准

①客户满意度低于60%扣5分。

②有侵害客户行为不良记录的每次扣10分。

③开展骚扰电话营销扣5分。

4.纠纷处理 （分值：20分）

（1）含义：用于评估服务机构对投诉和纠纷的处理情况。

（2）评分标准

①投诉和纠纷因自身因素未在5个工作日内及时处理，每超过一天扣1分。

②记录不全面不准确扣2分。

③投诉有效因自身因素未在10个工作日内及时纠正整改的扣10分。

经评估达到基本指标要求，且服务规范、机构建设、信用状况三个项目指标平均分不低于80分的评为江西省人力资源服务机构A级诚信服务机构。

三、AA级诚信服务机构评定项目指标及标准

AA级诚信服务机构评定在达到A级诚信服务机构评定标准基础上，增加服务能力、服务业绩、社会责任三个项目指标,其含义及评分标准如下：

（一）服务能力 （分值：30分）

1．服务项目 （分值：15分）

（1）含义：指有选择地评定人力资源服务机构的业务范围或业务专长。

人力资源服务机构的业务范围主要包括职业介绍、互联网人力资源信息服务、现场招聘会、网络招聘、高级人才寻访、就业创业指导、人力资源社会保险事务代理、薪酬福利设计管理、人力资源管理咨询、人力资源测评、人力资源培训、人力资源服务外包等。

业务专长是指其在上述某个业务领域的服务技术、服务规模位于本设区市同类机构水平。

（2）评分标准

①选择评定业务范围的，其开展的服务项目以5项为基数，每少一项扣2分。

②选择评定业务专长的，其在特定业务领域的服务技术、服务规模二者有一项不能代表本设区市较高水平的扣2分，两项不能代表的扣4分。

2．专业队伍 (分值：15分)

（1）含义：用于评估团队规模、团队素质及员工教育培训程度等。

（2）评分标准

①团队规模以10人为基数，每少1人扣2分。

②员工岗前培训率达到100%，每少5％扣2分。

③员工诚信教育培训率以100％为基数，每少5％扣2分。

（二）服务业绩 （分值：60分）

（1）含义：指提供相关服务数量规模的评估。

（2）评分标准

①专业从事高级人才寻访的以年服务人数200人为基数，每减少10人扣2分。

②专业从事薪酬福利设计管理或人力资源管理咨询服务的以年服务20家单位为基数，每少1家单位扣2分。

③从事其他服务的以年服务人数2000人为基数，每少100人扣2分。

（三）社会责任 （分值：10分）

（1）含义：指义务为特殊群体、困难群体及长期失业者服务的记录。

（2）评分标准

以义务为50名特殊群体、困难群体或长期失业者提供就业服务为基数，每少10名扣1分。

经评定总分不低于80分的评为江西省人力资源服务机构AA级诚信服务机构。

四、AAA级诚信服务机构评定项目指标及标准

AAA级诚信服务机构评定以申请参评的人力资源服务机构已获得AA级诚信服务机构为前提，并另增加综合实力、开拓创新、现代管理、社会品牌四个项目指标。

（一）综合实力 （分值：30分）

评定要点

1.业务覆盖领域广泛，综合性强。

2.配套设施先进，服务技术居于省内领先水平。

3.服务功能全面，体现以人为本服务理念。

4.服务规模大，业绩突出。

（二）开拓创新 （分值：20分）

评定要点

1.市场经验丰富，有良好的业务基础和创新能力。

2.对省内人力资源服务业务的开拓与发展做出了较大贡献。

（三）现代管理 （分值：20分）

评定要点

1.引入先进的管理模式。

2.拥有专业化的人力资源服务体系，实现对服务流程、服务内容、服务记录、服务质量、客户档案、投诉处理等日常业务的系统化精确管理。

（四）社会品牌 （分值：30分）

评定要点

1.具有较强的品牌辐射力，形成跨区域的人力资源服务知名品牌；

2.年服务人数及服务成功率位列前茅，在全省业界具有较强的竞争力；

本级指标由评定委员会根据申请参评人力资源服务机构实际情况进行评定，并根据各指标评定要点进行评分。

经评定总分不低于80分的为江西省人力资源服务机构AAA级诚信服务机构。

五、诚信服务示范机构的评定标准

已经被评为AAA级的机构，再次申报AAA级且符合AAA级评定标准的授予诚信服务示范机构。

六、有关说明

1．本评定标准采取扣分原则进行评定，即默认各指标的评分为满分，依据本标准所确定的评分规则进行扣分，扣完为止。

2．除上述评分项目外，设定持有从业资格证书、参与公益活动及社会评价三项加分项。标准如下：

①持有从业资格证书人员以3人为基数，每增加1人加1分，最多加2分。

②近两年参与政府或其他组织举办的就业服务专项活动、助力脱贫攻坚行动等社会公益活动并有相关有效记录的，每次加2分，最多加4分。

③为区域经济社会发展做出较大贡献，近两年获得县级及以上相关政府部门表彰奖励的，每次加2分，最多加4分。