

# 江西省人力资源和社会保障厅

赣人社发〔2020〕2号

## 江西省人力资源和社会保障厅 关于印发《江西省人力资源服务机构 诚信等级评定办法》的通知

各市、县（区）人力资源社会保障局，赣江新区党工委办公室：

现将《江西省人力资源服务机构诚信等级评定办法》印发给你们，请遵照执行。



江西省人力资源和社会保障厅

2020年1月15日

（此件主动公开）

# 江西省人力资源服务机构诚信等级评定办法

## 第一章 总则

**第一条** 为深入推进人力资源服务诚信体系建设，提高人力资源服务机构守法经营、诚信服务意识，促进我省人力资源服务业健康有序发展，根据《人力资源市场暂行条例》（国务院第 700 号令）、《江西省人民政府关于加快人力资源服务业发展的意见》（赣府发〔2018〕27 号）和人力资源社会保障部相关规定，结合我省实际，特制定本办法。

**第二条** 本办法适用于本省行政区域内经人力资源和社会保障部门（以下简称人社部门）行政许可或备案从事人力资源服务业务的各类人力资源服务机构。

**第三条** 本办法所称人力资源服务机构诚信等级评定（以下简称诚信等级评定）是指根据诚实守信、遵纪守法、规范经营、履约尽责情况，对人力资源服务机构的信用状况、服务能力和服务绩效等进行的评定。

**第四条** 诚信等级评定以客观事实为依据，坚持政府指导、自愿参与、社会监督、公开公平公正的原则。

## 第二章 诚信等级

**第五条** 人力资源服务机构诚信等级由低到高依次为 A 级、AA 级、AAA 级、诚信服务示范机构。其中：

**A级：**表示该机构经营、管理、服务规范，有较好的信用记录。

**AA级：**表示该机构服务高效，管理规范，信用状况良好；具备较大的服务规模、较强的服务能力和较好的服务质量。

**AAA级：**表示该机构具有优良的综合实力和信用状况，业务覆盖面广，辐射能力强，管理制度健全规范，具备信息化、系统化管理手段，有一定的品牌知名度，对行业的发展具有较大影响力。

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

**第六条** 诚信等级评定采用基本指标达标制与项目指标百分制评定办法，按总分确定等级。具体评分按照《江西省人力资源服务机构诚信等级评定标准》（附件1）执行。

### 第三章 申报条件及申报材料

**第七条** 符合以下条件的人力资源服务机构可申请参加诚信等级评定：

（一）依法成立，取得人社部门颁发的人力资源服务许可证或已向人力资源社会保障部门申请备案。

（二）从事人力资源服务满两年，按时参加人社部门年度报告公示，设立分支机构、发生变更事项时依法向人力资源社会保障部门书面报告。

（三）无失信违法行为，未受到过人社、市场监管、税务、公安等部门的行政处理、处罚。

（四）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。

（五）符合《江西省人力资源服务机构诚信等级评定标准》的其他基本指标要求。

（六）自愿参加并遵守诚信等级评定的各项要求。

**第八条** 人力资源服务机构可以直接申报 A 级或 AA 级，AAA 级及以上则需逐级申报。

**第九条** 参加诚信等级评定需提交以下申报材料：

（一）《江西省人力资源服务机构诚信等级评定申报表》（附件 2）；

（二）《人力资源服务许可证》、《营业执照》以及其他部门颁发的相关证照，能通过数据共享获取的，可不提交；

（三）近两个年度和近 2 个月财务报表及附注说明；

（四）机构情况简要介绍及近两个年度服务业绩。

#### 第四章 评定依据

**第十条** 人力资源服务机构诚信等级评定以下述材料为评定依据：

（一）申请机构提交的申请材料；

（二）评定机构向有关部门调取的相关材料；

（三）评定考核组考核报告。

**第十一条** 诚信等级评定重点考查人力资源服务机构的运行状况（含建章立制、遵章守法、信用水平、服务能力、机构素质、经营管理）、服务绩效、有关部门监管情况及服务对象评价

等方面的指标。

## 第五章 评定机构及职责

**第十二条** 省人力资源和社会保障厅负责设立省诚信等级评定委员会。各市、县（区）人社部门和赣江新区相关职能部门根据工作需要设立相应的评定机构。

**第十三条** 省诚信等级评定委员会承担以下职责：

- （一）指导和监督全省诚信等级评定工作的组织实施。
- （二）受理和审议相关申诉及异议；
- （三）承担 AAA 级诚信服务机构、诚信服务示范机构的评定；
- （四）对已评为 AAA 级诚信服务机构、诚信服务示范机构的人力资源服务机构进行复核；
- （五）其他需要省级评定委员会承担的工作。

**第十四条** 设区市、省直管试点县（市）、赣江新区设立的评定机构负责本级管理人力资源服务机构 A 级、所辖行政区域内人力资源服务机构 AA 级的评定；负责 AAA 级以上等级的预审及申报工作；

县（市、区）设立的评定机构负责本级管理人力资源服务机构 A 级的评定；负责 AA 级的预审及申报工作。

## 第六章 评定程序

**第十五条** 诚信等级评定原则上每两年进行一次。

**第十六条** 诚信等级评定工作按照下列程序进行：

- （一）机构申请。人力资源服务机构提出申请，填写《江西

省人力资源服务机构诚信等级评定申报表》，将第九条规定的申报材料提交评定机构。

（二）考察审核。由各级评定机构根据评定标准，对申请机构情况进行考察审核，提出初审意见。必要时，应征求公安、市场监管、税务、银行等部门的意见。

（三）评定等级。各级评定机构按权限审定人力资源服务机构相应诚信等级。AAA级及诚信服务示范机构由各设区市、省直管试点县（市）、赣江新区评定机构提出审核意见后报省诚信等级评定委员会评定。

（四）社会公示。各级评定机构负责将诚信等级评定结果在相关网站或媒体上公示，公示期为7天。公示期内，任何单位或个人对评定结果有异议，可书面向相应的评定机构提出异议申请，评定机构应及时作出书面答复。对评定机构做出的答复仍有异议的，可书面向省诚信等级评定委员会提出复核申请。省诚信等级评定委员会应作出裁定。省诚信等级评定委员会的裁定为最终裁定。

（五）公布结果。公示期满后无异议的，或经审核异议不成立的，由评定机构公布评定结果，并颁发诚信等级牌匾和证书。

## 第七章 监督管理

**第十七条** 诚信等级评定工作不得向参评人力资源服务机构收取费用。

**第十八条** 诚信等级评定实行动态管理。其中，对已评为AAA级和诚信服务示范机构的人力资源服务机构，原则上每四年复核

一次。

**第十九条** 获评诚信等级的人力资源服务机构在持有诚信等级牌匾和证书期间，如有不符合诚信等级评定标准行为，经相应评定机构核实，评定机构可根据情节给予书面警告、通报批评、降低诚信等级处理，直至取消诚信等级。

人力资源服务机构被取消诚信等级的，收回诚信等级牌匾和证书，且自处理之日起4年之内不得申请诚信等级评定。

## 第八章 附则

**第二十条** 本办法由江西省人力资源和社会保障厅负责解释。

**第二十一条** 本办法自颁布之日起实施。原《江西省人力资源服务机构诚信等级评定办法（试行）》同时废止。

- 附件：1. 江西省人力资源服务机构诚信等级评定标准  
2. 江西省人力资源服务机构诚信等级评定申报表

## 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：未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未在其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。

## （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。

附件 2

## 江西省人力资源服务机构诚信等级评定

# 申 报 表

申报等级: \_\_\_\_\_

单位名称 (公章): \_\_\_\_\_

填表日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 填 报 说 明

一、申报单位应如实填写本表各项内容。表格内容栏不够可另附纸张。

二、申报单位报送本表时，需按《江西省人力资源服务机构诚信等级评定办法》第九条规定提供其他申报材料：

三、申报表连同其他申报材料装订成册，一式三份。

四、申报表填写的数据均以上年度年末数为准（特别说明的按说明填写）。

## 申请机构基本情况

单位名称		单位性质	
单位地址		注册资金	
统一社会信用代码		联系电话	
许可证颁发时间		许可证编号	
行政许可业务			
备案业务			
法定代表人(负责人)		联系电话	
主管部门			
工作人员数		有资质人员数	
经营场所面积	<input type="checkbox"/> 自有 <input type="checkbox"/> 租用		
服务总人数	20 年:		20 年:
上年度营业收入		上年度税收	
网 址		网 站 许可证号	
备 注			

## 申请机构自评表（一）

申报等级		原评定等级		说 明
年度报告公示	<input type="checkbox"/> 参加 <input type="checkbox"/> 未参加			
依法书面报告和备案	<input type="checkbox"/> 参加 <input type="checkbox"/> 未参加			
行政处罚	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有			
不诚信记录	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有			
司法诉讼	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无责诉讼			
数据报送	<input type="checkbox"/> 参加 <input type="checkbox"/> 未参加			
自评项目	自 评 目 录		自评得分	
A 级 项 目 指 标	服 务 规 范	信息公示:25分		
		服务规程:30分		
		服务记录:25分		
		监督管理:20分		
	机 构 建 设	经营场所:20分		
		服务设施:30分		
		机构管理:50分		
	信 用 状 况	员工保障:40分		
		信用管理:20分		
		客户权益:20分		
		纠纷处理:20分		
	加 分 情 况	从业证书		
		公益活动		
		表彰奖励		
	自评总得分			
备 注	1. □”为选择框，选中者在框内打“√”； 2. 注明扣分条款和原因； 3. 可附注说明材料。			

## 申请机构自评表(二)

自评项目		自评目录	自评得分	说 明
AA 级 项 目 指 标	服务 能力	服务项目:15分		
		专业队伍:15分		
	服务 业绩	服务业绩:60分		
	社会 责任	社会责任:10分		
	加分 情况	从业证书		
		公益活动		
		表彰奖励		
	自评总得分			
AAA 级 项 目 指 标	综合实力:30分			
	开拓创新:20分			
	现代管理:20分			
	社会品牌:30分			
	加分 情况	从业证书		
		公益活动		
		表彰奖励		
	自评总得分			

机构承诺	<p>本机构承诺提交的所有材料及数据真实，并对此负责。</p> <p>(盖章)            年    月    日</p>
县（市、区） 评定机构意见	<p>(盖章)            年    月    日</p>
设区市、省直管试点县 （市）、赣江新区评定 机构意见	<p>(盖章)            年    月    日</p>
省评定委员会 意 见	<p>年    月    日</p>
公示情况	<p>公示时间： 有无异议及处理情况：</p>
备 注	

江西省人力资源和社会保障厅办公室

2020年1月16日印发

责任处室单位：厅市场处

校对对：饶国红