附件

 **人力资源服务机构诚信状况评估参考指标**

|  |  |
| --- | --- |
| 指标 | 评分 |
| 一、基本条件(10分) | 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分) | 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分) | 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分) | 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分) | 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分) | 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 |  |
| 合计 |  |