

ICS 03.080.20
CCS A20
备案号: 91842-2023

LD

中华人民共和国劳动和劳动安全行业标准

LD/T 3002—2023

人力资源服务机构诚信评价规范

Specification for trustworthiness assessment of human resources service organization

2023-11-20 发布

2024-01-01 实施

中华人民共和国人力资源和社会保障部 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 基本条件	1
6 评价指标	1
7 评价活动管理	2
附录 A（规范性）人力资源服务机构诚信评价指标	4
参考文献	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由人力资源社会保障部人力资源流动管理司和全国人才流动中心提出。

本文件由全国人力资源服务标准化技术委员会（SAC/TC 292）归口。

本文件起草单位：江苏省人力资源服务行业协会、中国就业培训技术指导中心、中国人才交流协会人力资源服务产业园分会、吉林省人才交流开发中心、上海外服控股集团股份有限公司、北京科锐国际人力资源股份有限公司、北京三快在线科技有限公司。

本文件主要起草人：徐文宝、白伟、张冬、易盛、胡新红、曹新生、宋屏、王传真、黎健、沈武军、李召华、王萱。

人力资源服务机构诚信评价规范

1 范围

本文件规定了人力资源服务机构诚信评价的评价原则、基本条件、评价指标及评价活动管理。
本文件适用于人力资源服务机构（以下简称服务机构）的诚信评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22116 企业信用等级表示方法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

诚信 trustworthiness

在社会领域中，个人或组织对外表述的真实主观想法或观点，与其对应行为相符合。

[来源：GB/T 22117-2018，2.2]

3.2

诚信评价 trustworthiness assessment

对信用主体在某一时期的诚信状况进行记录、分析和评估，并用特定符号标明其诚信状况的活动。

注：特指由专业机构，按照特定的方法和程序，对各类市场参与主体的履约意愿、能力和行为等进行综合分析和评估，并以规范的符号表示其信用等级的活动。履约范围包括法律法规和强制性标准规定的、合同条款等契约明确约定的、社会的合理期望等社会责任的内容。

[来源：GB/T 22119-2017，3.2]

4 评价原则

服务机构诚信评价遵循以下原则：

- a) 评价工作结合人力资源服务业态特点，坚持公开、公平、公正的原则；
- b) 评价采取定量与定性相结合的方式，坚持科学合理的原则；
- c) 评价实行统一的标准、统一的程序，坚持全面统一的原则。

5 基本条件

5.1 参与诚信评价的服务机构应满足以下基本条件：

- a) 应依法成立，证照齐全；
- b) 服务机构应按照规定和要求报送年度报告材料，及时办理变更，依法公示有关信息；
- c) 截至评价年度2年内，服务机构应未受到人力资源社会保障、市场监管、税务、消防救援等部门行政处罚；
- d) 截至评价年度2年内，服务机构和其负责人应未涉及刑事处罚。

5.2 对于不满足 5.1 基本条件的服务机构，直接认定为诚信不合格机构。

6 评价指标

6.1 指标设置

服务机构诚信评价评分标准应按照附录A执行。

6.2 公示情况

服务机构公示情况指标包括：

- a) 各类证照情况；
- b) 服务项目情况；
- c) 主营业务收费标准情况；
- d) 监督电话情况。

6.3 服务规程

服务机构服务规程指标包括：

- a) 服务规范建立情况；
- b) 服务流程制定情况；
- c) 服务台账记录情况。

6.4 制度建设

服务机构制度建设指标包括：

- a) 内部管理制度架构；
- b) 财务制度建立情况；
- c) 风险防控制度建立情况；
- d) 信息安全制度建立情况；
- e) 投诉举报处理机制建立情况；
- f) 应急处理制度建立情况。

6.5 诚信状况

服务机构诚信状况指标包括：

- a) 纳税情况；
- b) 用工情况；
- c) 客户权益维护情况；
- d) 客户和求职者投诉情况；
- e) 接受执法部门监督检查情况。

6.6 经营条件

服务机构经营活动开展指标包括：

- a) 服务设施情况；
- b) 消防安全情况；
- c) 员工培训情况。

6.7 加分项

服务机构加分所具备的条件包括：

- a) 所受表彰荣誉情况；
- b) 履行社会责任情况。

7 评价活动管理

7.1 评价程序

7.1.1 评价机构依据服务机构诚信评价指标及相应的评价规范组织开展评价活动。

7.1.2 诚信评价流程包括机构自评、材料报送、信息核实、等级确定、社会公示、结果公布、结果跟踪。

7.2 评价结果

7.2.1 服务机构诚信评价结果与表示方法应符合 GB/T 22116 的规定。

7.2.2 服务机构诚信评价结果包括 A、B、C、D 四个等级，评价时符合附录 A 规定的服务机构诚信评价全项指标时，满分为 100 分，分值的高低与评价等级的关系如下：

- a) A级：评分达到90分以上（含90分），表示该服务机构诚信状况优秀，诚信服务水平突出；
- b) B级：评分达到80~90分（含80分），表示该服务机构诚信状况良好，诚信服务水平较强；
- c) C级：评分达到70~80分（含70分），表示该服务机构诚信状况一般，诚信服务水平一般；
- d) D级：评分为70分以下，表示该服务机构诚信状况较差，诚信服务不完善。

附录 A

(规范性)

人力资源服务机构诚信评价指标

人力资源服务机构诚信评价指标描述及评分标准见表A.1。

表 A.1 人力资源服务机构诚信评价指标

一级指标	二级指标	指标描述	评分标准
公示情况 (10分)	各类证照 (3分)	在服务场所显著位置以明显方式完整公示各类证照(包括营业执照,人力资源服务许可证等)	a) 在服务场所明示各类证照的,得3分;从事网络招聘的服务机构,除满足上述要求,还应同时在其网站、移动互联网应用程序等首页显著位置公示各类证照或有证照信息的链接标识,得3分; b) 不符合上述情况该项不得分
	服务项目 (3分)	在服务场所显著位置以明显方式完整公示其服务项目	a) 在服务场所显著位置以明显方式公示其所提供的所有服务项目的,得3分;从事网络招聘的服务机构,除满足上述要求,还应同时在其网站、移动互联网应用程序等页面显著位置公示所提供的所有服务项目或有服务项目的链接标识,得3分; b) 不符合上述情况该项不得分
	主营业务收费标准 (2分)	在服务场所显著位置以明显方式完整公示主营业务的收费标准或范围	a) 在服务场所显著位置以明显方式公示主营业务的收费标准(涉及商业秘密公开会对客户合法权益造成损害的信息,可不予公开),得2分;从事网络招聘的服务机构,除满足上述要求,还应同时在其网站、移动互联网应用程序等页面显著位置公示主营业务的收费标准或有收费标准的链接标识(涉及商业秘密公开会对客户合法权益造成损害的信息,可不予公开),得2分; b) 不符合上述情况该项不得分
	监督电话 (2分)	在服务场所显著位置以明显方式完整公示监管部门的监督投诉电话	a) 在服务场所显著位置以明显方式公示监管部门的监督投诉电话的,得2分;从事网络招聘的服务机构,除满足上述要求,还应同时在其网站、移动互联网应用程序等页面显著位置公示监管部门的监督投诉电话,得2分; b) 不符合上述情况该项不得分
服务规程 (15分)	服务规范 (3分)	根据提供的服务项目分别制定服务规范;服务规范的可执行性及执行情况	根据提供的服务项目,分别制定服务规范,得1分 能根据服务规范严格开展工作,并且执行情况较好的,得2分
	服务流程 (7分)	根据各服务规范分别制定服务流程;制定的服务流程包含必要服务环节和明确的要求;服务流程的可执行性及执行情况	根据各服务规范,分别制定服务流程,得1分
			各服务流程包含完成该项服务的必要服务环节,得2分
			能根据服务流程严格开展工作,并且执行情况较好,得2分
服务台账 (5分)	对所有服务对象提供的各项服务做服务台账,如实反映记录服务对象、服务过程、服务结果以及收费情况等信息,并有据可查	根据业务发展能够对服务流程及时调整完善,得2分	
		各服务项目都有服务台账,得1分 服务台账记录齐全,如实反映服务对象、服务过程、服务结果以及收费情况等信息,得2分 服务台账保存时间自完成之日起不少于2年;从事网络招聘的服务机构,电子服务台账保存时间自完成之日起不少于3年,得2分	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	指标描述	评分标准
制度建设 (30分)	内部管理制度架构 (4分)	建立内部管理制度，适应业务发展需求	建立健全的内部管理制度，并能根据制度严格开展工作，得2分
			制度完善并与业务发展需求相适应，得2分
	财务制度 (5分)	建立健全的财务制度	建立健全的财务预决算与审计制度，且执行性较好，得2分
			设立专门的财务管理部门或专职工作人员，得1分
		按期报送各类财务报表、纳税申报情况	按期报送各类财务报表，得1分
			按期报送各类纳税申报表、代收代缴相关申报信息等，得1分
	风险防控制度 (6分)	建立信用档案，包括建立信用管理制度、风险管理制度情况	建立信用管理制度，并能根据制度严格开展工作，得3分
			建立风险管理制度，并能根据制度严格开展工作，得3分
	信息安全制度 (6分)	建立健全的信息审查管理制度，注重客户和求职者个人信息的保护	建立健全的信息发布审查制度，对用人单位所提供材料的真实性、合法性进行审查，得2分
			建立客户和求职者信息保护制度和措施，规范信息使用规则，保护客户商业秘密和求职者个人隐私，得2分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应建立独立的《隐私政策》文件，规范客户和求职者信息使用规则，得2分
			建立完善的数据安全管理制度，规范的资料、数据保存渠道，规范数据资料整理、归档，防止资料、数据外泄，得2分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应建立对其网络数据的储存、重要数据备份和加密，防止网络数据泄露或者被窃取、篡改的安全防护措施，得2分
	投诉举报处理机制 (6分)	建立健全的投诉举报制度	建立健全的举报、投诉处理机制，得2分
设立专门的投诉举报电话或邮箱，得2分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应同时在其网站、移动互联网应用程序等首页显著位置公示投诉举报电话或邮箱，得2分			
应急处理制度 (3分)	建立健全的应急处理制度，制定应急处置预案	及时处理对服务机构的举报、投诉，投诉处理记录完整并保存2年以上；从事网络招聘的服务机构，及时处理对服务机构的举报、投诉，接到对所发布的用人单位招聘信息不真实、不合法的举报、投诉后，及时核实，采取删除信息、冻结账号等措施，消除、降低影响，相关投诉处理记录完整并保存3年以上，得2分	
		有健全的安保、消防、卫生突发事件应急预案，得3分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应制定完善的网络安全应急预案，及时处置安全事件及漏洞风险的，得3分	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	指标描述	评分标准
诚信状况 (30分)	纳税情况 (3分)	足额纳税情况	a)评价期上一纳税年度末,在税款缴纳期限内足额缴纳税款,或在经批准延期缴纳的税款期限内,足额缴纳税款,得3分 b)不符合上述情况该项不得分
	用工情况 (6分)	员工签订合同率情况、工资足额按时发放率以及保障员工合法权益的情况	不存在下列情况得6分,存在下列情况在6分基础上相应扣分,扣完为止: a)员工劳动合同签订率未达100%,扣2分 b)工资足额按时发放率未达100%,扣2分 c)有其他侵犯员工合法权益的行为的,每存在一项,扣2分,扣完为止
	客户权益 (6分)	诚信满意度调查情况	截至评价年度1年内,对客户开展诚信满意度调查;从事网络招聘的服务机构,还应对客户开展网络平台的诚信满意度调查: a)满意度达75%以上,得1分 b)满意度达85%以上,得2分 c)满意度达95%以上,得3分
		持续跟进改善机制	根据满意度调查结果,反馈至相关管理部门,制定改进方案,持续优化诚信服务水平,得3分
	客户和求职者投诉 (7分)	有效不诚信投诉记录	不存在下列情况得7分,存在下列情况在7分基础上相应扣分: 截至评价年度1年内,存在客户和求职者投诉至劳动监察、社保等有关部门,并证实属不诚信事件(就同一问题多次投诉计为一件): a)在2件及以下的,扣3分 b)3~5件的,扣5分 c)6件及以上的,扣7分
	监督检查 (8分)	接受执法部门监督检查,遵守相关法律法规情况	不存在下列情况得8分,存在下列情况在8分基础上相应扣分,扣完为止: a)拒不配合接受执法部门检查,不提供查阅的资料或提供虚假资料,扣8分 b)接受检查,但不配合检查人员的询问或态度较差,扣2分 c)与管理服务规范不符行为被责令整改的,每次扣2分,扣完为止
经营条件 (15分)	服务设施 (5分)	拥有与开展业务相适应的场所,办公条件和配套设施齐备,人性化程度	功能分区合理,办公条件和配套设施充分满足业务需求,得3分
			设有无障碍设施,并确保设施设备安全,得2分
	消防安全 (5分)	消防安全设施配备,相关标识标记情况	消防、安全设施设备完备、有效,得3分
			紧急出口通道畅通,标识明显、清晰,得2分
员工培训 (5分)	员工参与业务、内部管理制度和诚信教育培训情况	截至评价年度1年内至少组织一次一线员工业务培训,得1分	
		截至评价年度1年内至少组织一次全员内部管理制度培训,得2分 截至评价年度1年内至少组织一次全员诚信教育培训,得2分	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	指标描述	评分标准
加分项 (10分)	表彰荣誉 (6分)	机构所受诚信荣誉情况	a) 拥有ISO管理体系认证、国家专利、软件著作权、参与国家或行业标准制定等，加6分 b) 被认定为省级及以上人力资源服务诚信示范机构，加4分 c) 被认定为市级人力资源服务诚信示范机构，加2分 d) 获得其他诚信荣誉称号，每获得一次加0.5分，最多加1分 此项最多不超过6分
	社会责任 (4分)	积极参与行业内各项活动，加强业内交流，为行业发展所做出的贡献	截至评价年度2年内，主办或参加各类行业交流活动，每主办一次加1分；每参加1次，加0.5分，最多不超过1分 此项最多不超过2分
		积极参与社会公益或慈善活动，并做出贡献	截至评价年度2年内，主办或参与公益活动，包括但不限于：促就业、助学、助残等，每次活动加1分，最多不超过2分

参 考 文 献

- [1] GB/T 22117—2018 信用基本术语
 - [2] GB/T 22119—2017 信用服务机构诚信评价业务规范
 - [3] GB/T 23794—2015 企业信用评价指标
 - [4] GB/T 33860—2017 人力资源服务机构能力指数
 - [5] 人力资源市场暂行条例. 2018年6月29日中华人民共和国国务院令 第700号
 - [6] 人力资源社会保障部关于进一步规范人力资源市场秩序的意见. 人社部发〔2019〕87号
 - [7] 人力资源社会保障部等5部门. 关于推进新时代人力资源服务业高质量发展的意见. 人社部发〔2021〕89号
 - [8] 人力资源社会保障部关于加强人力资源服务机构诚信体系建设的通知. 人社部发〔2012〕46号
-