

湖南省人力资源和社会保障厅

湖南省人力资源服务协会

关于开展2022年度人力资源服务机构诚信 等级评定工作的通知

各市（州）人力资源和社会保障局、协会会员单位：

为深入贯彻党中央、国务院，省委、省政府关于加快推进市场监管体系和社会信用体系建设有关精神，落实《人力资源市场暂行条例》《人力资源服务机构管理规定》《人力资源社会保障部关于推进新时代人力资源服务业高质量发展的意见》《关于进一步加强新时代人力资源服务机构诚信体系建设的指导意见》等有关文件要求，深化人力资源服务机构诚信体系建设，进一步开展人力资源服务机构诚信等级评定工作，确定一批“人力资源诚信服务单位”，发挥先进典型在市场管理和行业发展中的引领带动作用。现就有关工作通知如下：

一、材料报送时间

2023年8月18日—9月15日

二、指导、承办单位

指导单位：湖南省人力资源和社会保障厅

承办单位：湖南省人力资源服务协会

三、评选范围

湖南省内符合申报条件的人力资源服务机构

四、评定标准及评定办法

（一）等级评定分类

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（诚信人力资源服务机构）。

A 级：表示该机构经营、管理、服务规范，有较好的信用记录。由县（市、区）人社部门或行业协会参照组织实施评定。

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。由市州人社部门或行业协会参照组织实施评定。

AAA 级（诚信人力资源服务机构）：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，获得政府颁发的省级及以上荣誉、资质，对行业的发展具有较大影响力。由各市（州）本级提出审核意见后报省人力资源服务机构诚信等级评定委员会，或者由人力资源服务机构直接报省人力资源服务机构诚信等级评定委员会评定。

人力资源服务机构可以直接申报 A 级、AA 级或者 AAA 级。诚信等级评定采用基本指标达标制与项目指标评分制评定办

法，按总分确定等级。具体评分按照《湖南省人力资源服务机构诚信等级评定标准（试行）》（附件1）执行。

（二）申报条件及申报材料

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：

1.依法成立，取得我省人社部门颁发的人力资源服务许可证、劳务派遣证或已向人社部门申请备案。

2.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。

3.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。

4.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。

5.符合《湖南省人力资源服务机构诚信等级评定标准（试行）》的基本指标要求。

6.自愿参加并遵守诚信等级评定的各项要求。

参加诚信等级评定需提交以下申报材料：

1.《湖南省人力资源服务机构诚信等级评定申报表》（附件2）。

2.《人力资源服务许可证》或《劳务派遣许可证》、《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。

3.近两个年度和近2个月财务报表及附注说明。

4.机构情况简要介绍及近两个年度服务业绩。

（三）评定依据

人力资源服务机构诚信等级评定以下述材料为评定依据：

1.申请机构提交的申请材料。

2.评定机构向有关部门调取的相关材料。

3.专家委员会评定意见。

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。

（四）诚信等级评定程序

人力资源服务机构人员不得参与所有评定程序。

1.成立人力资源服务机构诚信等级评定专家委员会。

2.资料初审。对申报机构报送的推荐材料进行整理，梳理出候选机构建议名单，将基本情况一览表和审核材料汇编成册，提交专家委员会审核。

3.召开专家评定会、审查意见汇总。专家委员会召开会议，审查申报材料并打分，根据评分情况拟定诚信机构建议名单，应征求人社部门劳动关系处、调解仲裁管理处、劳动保障监察

局、社会保险及公安、市场监管、税务、银行等部门意见。专家委员会核实反馈意见并确定拟公示的诚信等级评定结果。

4.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答复。

5.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。

五、有关要求

（一）高度重视。诚信等级评定是人力资源服务机构诚信服务主题创建活动的重要内容，对规范和促进人力资源服务业健康、有序发展具有重要作用。人社部门人力资源流动管理、劳动监察、劳动关系、调解仲裁等部门要加强协同配合。切实加强领导，精心组织，在总结以往经验的基础上，进一步完善工作机制，确保评定工作有计划、高质量顺利开展。

（二）加强宣传。各地要采取多种形式，大力宣传开展人力资源服务机构诚信等级评定工作的意义，鼓励人力资源服务机构积极参与。

（三）严肃纪律。诚信等级评定坚持政府指导、机构自愿参与、过程公开公平公正的原则。各地在组织开展诚信等级评定过程中，要严格执行相关工作纪律，主动接受社会监督。评

定工作不得向参评机构收取任何费用。

联系人：朱娟娟

联系电话：0731—85361463； 17300772081

地址：湖南省长沙市天心区芙蓉南路 390 号中国长沙
人力资源服务产业园 B 座 502

附件：1.湖南省人力资源服务机构诚信等级评定标准(试行)

2.湖南省人力资源服务机构诚信等级评定申报表

湖南省人力资源和社会保障厅



湖南省人力资源服务协会

2023年8月18日



附件 1

湖南省人力资源服务机构诚信等级评定标准 (试行)

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.依法取得人力资源服务许可、劳务派遣许可：指人力资源服务机构从事职业中介活动、劳务派遣业务的，应取得人力资源服务许可证、劳务派遣许可证。

评定标准：指人力资源服务机构从事职业中介活动、劳务派遣业务的，应当在市场主体登记办理完毕后，依法向住所地人力资源社会保障行政部门申请行政许可，取得人力资源服务许可证、劳务派遣许可证。

2.依法备案和书面报告：指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，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。

评定标准：人力资源服务机构开展相关除职业中介以外的其他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。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，应当自市场主体登记、变更登记办理完毕之日起 15 日内向住所地人社部门书面报告。

3.开展年度报告公示：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。

4.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。

5.不诚信记录：指近一年内确有违反诚信原则、并经政府信用评价系统、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：无违反诚信记录。

6.司法诉讼：指近一年内经诉讼、仲裁被认定为民事、刑事或劳动仲裁的责任主体记录。

评定标准：无经审判机关或仲裁机构裁定为责任主体记录。

7.数据报送：指人社部门组织的数据统计与报送工作。

评定标准：按时按要求向人社部门报送统计数据并真实准确。

二、A 级人力资源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或机构网站, 以明显的方式, 公示营业执照、人力资源服务许可证等证照; 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所有项目的扣全分。

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近一年内有与管理服务规范不符行为被责令整改的，每次扣 10 分。

②近一年内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员工大学专科以上人数以 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）不完善的扣 5 分。

(三) 信用状况（分值：100 分）

1. 员工保障（分值：40 分）

(1) 含义：用于评估自有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自有员工劳动合同签订率以 100% 为基数，每少 5% 扣 2 分。
- ②自有员工社会保险缴纳率以 100% 为基数，每少 5% 扣 2 分。
- ③自有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 3 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：有侵害客户行为不良记录的每次扣 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投诉和纠纷因自身原因未在 5 个工作日内及时处理，扣 2 分。

②记录不全面不准确扣 2 分。

③投诉有效因自身原因未在 10 个工作日内及时纠正整改的每次扣 5 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 分的评为湖南省 A 级诚信人力资源服务机构。

三、AA 级诚信人力资源服务机构评定项目指标及标准

AA 级诚信人力资源服务机构评定在达到 A 级诚信人力资源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中介（为用人单位推荐劳动者、为劳动者介绍用人单位）、组织开展招聘会（线下招聘会、网络招聘服务）、开展高级人才寻访（猎头）服务、人力资源供求信息收集和发布、就业和创业指导、人力资源管理咨询、人力资源测评、人力资源培训（职业技能培训）、人力资源服务外包、人力资源社会保险事务代理、劳务派遣等。

业务专长是指其在上述某个业务领域的服务技术、服务规模位于本市（州）同类机构水平之上。

（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本市（州）较高水平的扣5分，两项不能代表的扣10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 1 分。

②自有员工大学专科及以上人数以 70%为基数，每少 10%扣 2 分。

③行业中级及以上资格证不低于 3 人，每少 1 人扣 2 分。

④自有员工岗前培训率达到 100%，每少 5%扣 2 分。

⑤自有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 100 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 1000 人为基数 (以社保参投记录为准)，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 (残疾人、退役军人等)、困难群体 (年收入低于 10000 元) 及长期失业者 (失业 6 个月

以上)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 160 分(A 级 + AA 级评分总分)的评为湖南省 AA 级诚信人力资源服务机构。

四、AAA 级诚信人力资源服务机构(诚信服务机构)评定项目指标及标准

AAA 级诚信人力资源服务机构(诚信服务机构)评定，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.年度营业额(含代收、代付)1000 万(含 1000 万)以上，本省纳税额 50 万(含 50 万)以上。业务种类多、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。(是否拥

有创新成果，比如著作权、发表管理论文、参加学术研讨的成果、参加标准起草或审定）。

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。近两年获得各级政府部门及行业协会荣誉表彰并有相关记录，获得政府新闻宣传部门主管的电视、广播、报纸、期刊（杂志）等主流媒体及其所属的网络媒体正面宣传。在全省业界具有较强的竞争力。

2.积极相应行业号召，参与政府、行业内活动或其他组织举办的就业服务专项活动、积极参加新冠肺炎疫情防控、助力脱贫攻坚、乡村振兴行等促进就业公益活动的并有相关记录。

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 240 分（A 级 + AA 级 + AAA 级评分总分）的为湖南省 AAA 级诚信人力资源服务机构（诚信服务机构）。

附件 2

湖南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，需按有关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		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		
上年度服务总人数	人		
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

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			
	自评总得分				
	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			
自评总得分					

自评项目	自 评 目 录	自评得分	
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		
	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 style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>		
县(市、区) 评定机构 意见	<p style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>		
市州评定 机构意见	<p style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>		
评定委员会 终评意见	<p style="text-align: right;">年 月 日</p>		
备 注	<p>1. “□”为选择框，选中者在框内打“√”；</p> <p>2. 可附注说明材料。</p> <p>3. 直评“AAA”级人力资源服务机构不再需要县(市、区)、市(州)评定。</p>		