

南京市人力资源和社会保障局文件

宁人社规〔2021〕6号

关于印发《南京市人力资源服务机构诚信 评估办法（试行）》的通知

各区（园区）人力资源和社会保障局、江北新区教育和社会保障局，各有关单位：

现将《南京市人力资源服务机构诚信评估办法（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。

南京市人力资源和社会保障局

2021年6月15日

南京市人力资源服务机构诚信评估办法

(试行)

为进一步规范人力资源市场秩序，发挥诚信机构的行业引领、典型示范和品牌带动效应，促进全市人力资源服务业持续健康发展，决定在以往工作基础上，进一步在全市建立和实行人力资源服务机构诚信评估制度。

一、评估范围

我市行政区域内取得《人力资源服务许可证》或依法备案的人力资源服务机构，设立时间满一年及以上。

二、组织实施

按照属地管理的原则，区（园区）人力资源和社会保障局、江北新区教育局和社会保障局负责本辖区人力资源服务机构诚信评估工作的组织实施，牵头进行评估赋分。市人力资源和社会保障局对各区（园区）上报的考评结果进行复核和备案，统一公布人力资源服务机构诚信等级。诚信评估每年开展一次。

三、评估内容和标准

评估内容和标准详见《人力资源服务机构诚信评估指标》（附件）。诚信等级依据评估结果确定，85 分（含）以上定为 A 级诚信服务机构，70 分（含）以上、85 分以下的定为 B 级诚

信服务机构，60 分（含）以上、70 分以下的定为 C 级诚信服务机构。60 分以下认定为未通过诚信评估机构。设立不满一年的机构不确定诚信等级。被确定为 A 级的机构，各级表彰评比将予以优先支持。未通过诚信评估的机构，按照相关法律法规予以失信惩戒。

四、工作步骤

（一）机构填报。各人力资源服务机构按照年度诚信评估通知要求，对照评估指标，填写评估表并提供相关证明材料报所在区（园区）人力资源和社会保障局、江北新区教育和社会保障局。

（二）区级评估。各区（园区）人力资源和社会保障局、江北新区教育和社会保障局根据评估指标全面考察人力资源服务机构的诚信状况，确定考评分数和拟定等级。其中 A 级诚信服务机构报市人力资源和社会保障局复核，B 级及以下诚信服务机构报市人力资源和社会保障局备案。

（三）市级复核。市人力资源和社会保障局对上报的 A 级诚信服务机构进行复核，拟定最终等级。同时，对上报的 B 级及以下诚信服务机构进行备案。

（四）公示确定。市人力资源和社会保障局统一对全市机构诚信等级进行公示，公示期满无异议的，正式发文公布。

本办法自公布之日起 30 日后试行。

附件

人力资源服务机构诚信评估指标

一、基本要素（5分）

项目	评估内容	满分值	评估标准	扣分事项	评分
1. 设立情况	依法成立，持有营业执照、人力资源服务许可证。		营业执照、人力资源服务许可证齐全。	营业执照、人力资源服务许可证等证照不全，一票否决，限期整改。	
2. 年度报告公示	人力资源社会保障部门年度报告公示情况。		通过人力资源社会保障部门年度报告公示、以及按时办理机构变更手续。	未通过年度报告公示的，或者未办理变更手续的，一票否决，限期整改。	
3. 从业时间	持续开展人力资源服务业务的情况。	5分	至评估年度持续开展人力资源服务业务满1年及以上。	至评估年度1年内，有中止开展人力资源服务业务，扣3分。	

二、服务规范（25分）

项目	评估内容	满分值	评估标准	扣分事项	评分
4. 信息公示	证照、服务项目、收费标准、监督机关和监督电话等信息公示情况。	5分	信息公示内容无漏项、真实可靠。	信息未公示的，漏1项扣1分。	
5. 服务规程	提供的服务项目是否制定了服务规程；制定的服务规程是否包含了必要服务环节及明确了要求；服务规程的可执行性及执行情况。	7分	1. 提供的服务项目，都有服务规程并且执行； 2. 各服务规程包含完成该项服务的必要服务环节且有明确要求； 3. 服务规程执行性好。对服务项目制定服务规程，并严格按照规程提供服务。	①无服务规程或未执行服务规程的扣7分； ②各服务规程未包含完成该项服务的必要服务环节和要求的，缺一项扣2分； ③服务规程执行性较差的扣2分。	

项目	评估内容	满分值	评估标准	扣分事项	评分
6. 服务记录	对所有服务对象提供的各项服务是否都做了服务台账、服务台账是否如实反映了服务质量和收费标准，能否提供查询服务。	7 分	1. 有服务台账； 2. 服务台账如实反映服务质量； 3. 服务台账真实反映收费标准和服务金额。	①无服务台账的扣 7 分； ②有服务台账，但缺少重要内容的扣 2 分； ③特定服务项目无服务记录的，扣 1 分； ④某次已服务，但收费无服务记录或有服务记录无收费记录的，扣 2 分。	
7. 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情况。	6 分	1. 能接受监督检查； 2. 能主动并积极配合接受监督检查，不弄虚作假； 3. 无管理服务行为不规范被责令整改的。	①不接受检查，弄虚作假的，一票否决； ②能接受监督检查，但态度较差不配合的，扣 3 分； ③有与管理服务规范不符行为被责令整改的，每次扣 3 分，扣完为止。	

三、内部管理（15 分）

项目	评估内容	满分值	评估标准	扣分事项	评分
8. 管理机构	管理人员流动率、行业知识、从业经验等情况。	3 分	1. 管理人员相对稳定，流动率低于行业流动率； 2. 管理人员具有本行业内三年以上的从业经验或熟悉行业相关知识。	①管理人员流动率高于行业平均流动率，扣 2 分； ②管理人员不具有本行业内三年以上的从业经验或不熟悉行业相关知识，扣 3 分。	
9. 员工素质	员工持证上岗、诚信教育培训等情况。	5	1. 工作人员持有从业资格证书不少于 4 人； 2. 员工参加诚信教育培训率达 100%。	①与单位签订劳动合同，且年度缴纳社保 6 个月及以上的员工中，持有从业资格证书低于 4 人的，扣 5 分。 ②员工参加诚信教育培训率以 100%为基数，每降低 5%扣 2 分。	

项目	评估内容	满分值	评估标准	扣分事项	评分
10. 制度建设	建立健全员工管理制度情况	4 分	1. 建立健全员工管理制度； 2. 评估年度内至少开展一次全员制度培训。	①未建立员工管理制度或制度不健全，无法适应业务发展的需求，扣 4 分。 ②未开展全员制度培训的，扣 2 分。	
11. 场所设施	开展业务固定的服务场所、功能分区、办公条件和配套设施等情况。	3 分	1. 开展业务的固定场所大于 40 m ² ，且与证照地址相符； 2. 功能分区合理，办公条件和配套设施齐备，人性化程度。	①场所设施面积低于 40 m ² ，一票否决。实际办公地址与证照不符，又无正当理由的，扣 3 分。 ②功能布局不合理、办公条件、配套设施不能充分满足业务开展需要的，扣 2 分。	

四、信用状况（30 分）

项目	评估内容	满分值	评估标准	扣分事项	评分
12. 信用管理	信用管理制度，信用档案，风险管理，信贷记录情况。	8 分	1. 落实信用管理制度； 2. 建立信用档案； 3. 实施风险管理； 4. 无不良信贷记录。	①无信用管理制度扣 6 分； ②未建立信用档案扣 5 分； ③未实施风险管理，扣 4 分； ④存在不良信贷记录，扣 6 分。	
13. 用工情况	员工签订劳动合同率、员工社会保险缴纳率及保障员工合法权益的情况。	7 分	1. 员工签订劳动合同率 100%； 2. 员工社会保险缴纳率 100%； 3. 无其他侵犯员工合法权益的行为。	①员工签订劳动合同率或社会保险缴纳率达不到 100% 的，每降低 10%扣 3 分，扣完为止； ②有其他侵犯员工合法权益行为的，每存在一项扣 2 分，扣完为止。	

项目	评估内容	满分值	评估标准	扣分事项	评分
14. 纠纷处理	服务的客户和求职者投诉情况。	8 分	1. 投诉处理及时,记录全面准确; 2. 无有效不诚信投诉记录。	①至评估年度 1 年内,有效投诉记录的,情节轻微并及时处理无纠纷的,扣 1 分;未及时处理的扣 5 分; ②至评估年度 1 年内,求职者投诉公安、劳动监察或有关部门证实属不诚信事件,每发生一起扣 3 分,扣完为止。	
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。	7 分	1. 无经判决、裁定认定为在诉讼仲裁中承担当事人一方的记录; 2. 客户对企业评价调查表(5-10 份)。	①至评估年度 1 年内,有经判决、裁定认定为诉讼仲裁中承担当事人一方的记录的,有一项扣 3 分,且消极履行的,扣 5 分,扣完为止; ②缺少客户对企业评价调查表,扣 3 分。	
16. 行政处罚	是否存在行政处罚情况;是否存在违反诚信原则。		1. 未受到市场监管、税务、人力资源社会保障等部门的行政处罚; 2. 年度内机构或其负责人无刑事处罚。	①至评估年度 1 年内,机构受到市场监管、税务、人力资源社会保障等部门行政处罚的,一票否决; ②至评估年度 1 年内,机构或其负责人涉及刑事处罚的,一票否决。	

五、服务业绩 (15 分)

项目	评估内容	满分值	评估标准	扣分事项	评分
17. 服务数质量	对年度提供服务数量规模和质量的评价。	5 分	年度服务人数需达 1000 人以上。具有较高的服务成功率和创新的服务产品。	至评估年度 1 年内,服务人数以 1000 人为基数,每减少 100 人扣除 1 分,扣完为止。	

18. 收益情况	年度经营状况良好,具有一定的抵御市场风险的能力。	10 分	1. 年度营收额, 外包和劳务派遣单位不少于 500 万元, 其他单位不少于 200 万元; 2. 年度营收增长率达 8%及以上。	①至评估年度 1 年内, 外包和劳务派遣单位, 营收额以 500 万元为基数, 每减少 100 万元扣 2 分, 最多扣 5 分; 其他单位营收额以 200 万元为基数, 每减少 50 万元扣 2 分, 最多扣 5 分; ②年营收增长率以 8%为基数, 每减少 1%, 扣 1 分, 最多扣 5 分。	
----------	--------------------------	------	--	---	--

六、社会责任 (10 分)

项目	评估内容	满分值	评估标准	扣分事项	评分
19. 义务服务	为求职者提供就业服务, 尤其是为特殊群体、困难群体及长期失业者服务的记录。	5 分	义务为特殊群体、困难群体或长期失业者提供就业服务。	至评估年度 1 年内, 未义务为特殊群体、困难群体或长期失业者提供就业服务的, 扣 5 分。	
20. 行业活动	支持、参与或赞助行政主管部门或行业举办的活动。	5 分	年内支持、参与或赞助活动。	至评估年度 1 年内, 未支持、参与或赞助上述任何活动的, 扣 5 分。	