附件4

吉林省人力资源服务机构诚信等级评定项目指标

| **类别** | **项目** | **评价内容** | **评分标准** | **分值** | **评分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基本条件（10分） | 1.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 | 1.拥有固定的办公和服务场所60㎡以内（含）的计1分，超过60㎡的，超过部分的按每㎡计0.01分，最高总分不超过3分；2.拥有固定资产类的办公服务设施和信息化、系统化管理软件，价值10万元以内（含）的计0.5分，超过10万元的，每超10万元计0.1分，最高总分不超过3分。 | 6分 |  |
| 2.人员规模 | 查看工作人员名册、参保证明和现场抽查 | 专职从业人员5人以内（含）的计1分，超过5人的，每超过1人加0.05分，此项总分不超过4分。 | 4分 |  |
| 服务规范（15分） | 3.信息公示 | 证照、主营业务服务规程、收费标准等信息公示情况 | 1.在服务场所或必经通道等显著位置完整公示：人力资源服务许可证、营业执照、监管部门监督投诉电话和收费标准的，得2分，不公示或公示不完整的不得分；2.公示服务内容、服务对象及所需资格条件、服务标准、服务流程等完整合理的每项得0.5分，不达要求的酌情扣分。此项累计得分不超过2分。 | 4分 |  |
| 4.服务规程 | 提供的服务项目是否制定了服务规程（包括必要的服务环节及要求）；服务规程的执行情况 | 对服务项目分别制定了服务规程和标准，且规程完整、科学，标准合理的，每个项目计0.5分，达不到要求的，酌情减分。此项累计得分不超过4分。 | 4分 |  |
| 5.服务记录 | 对提供的所有服务是否建立了服务台账、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 | 按照人力资源中介、培训、高级人才寻访、派遣、外包、人事代理等项目建立服务台账，且台账如实反映近2年来服务对象、服务内容和收费情况的，每个项目得1分，达不到要求的酌情扣分。此项累计得分不超过4分。 | 4分 |  |
| 6.监管情况 | 自觉接受行政主管部门的监督检查，遵守相关部门管理规定情况 | 1.近2年以来，主动接受各级行政主管部门监督检查，按行政主管部门要求，及时、完整、准确地提供相关资料的得2分，达不到要求的酌情扣分，未参加的不得分；不接受、不配合检查，提供虚假材料的，一项否决；2.近2年以来，积极参加行业自律活动得1分，不参加的不得分。 | 3分 |  |
| 组织建设（15分） | 7.管理机构 | 管理人员流动率、党和工会组织建立等情况 | 1.机构重要领导成员在本机构平均任职2年以上的得0.5分，3年以上的得1分；2.机构内建立有党和工会组织的计1分，少一个组织的减计0.5分，都未建立的不计分。 | 2分 |  |
| 8.员工素质 | 员工素质、业务能力、流动率等情况 | 1.在册员工中，大专及以上学历者占比，达到10%的计0.1分，达到20%的计0.2分，以此类推；2.在册员工中，持有人力资源服务业相关证书（从业人员培训、人力资源管理、劳动关系协调等）的人员占比，达到10%的计0.4分，达到20%的计0.8分，以此类推；3.在册员工中在本机构连续工作两年及以上者占比达10%的，计0.1分，20%的计0.2分，以此类推；4.员工业务培训内容丰富，针对性强，效果好的计2分，达不到上述要求的酌情减分。 | 8分 |  |
| 9.制度建设 | 建立健全机构管理制度情况 | 1.建立组织章程和内部管理制度、相应的财务核算制度，内容完备，合理合法，切实可行的计1分，一般的计0.6分，基本符合要求的计0.4分；2.建立了诚信服务相关的服务公示、服务承诺、服务投诉、服务反馈等制度，内容完备，合理合法，切实可行的计1分，一般的计0.6分，基本符合要求的计0.4分；3.直接涉及员工收入分配、社会保险、职务升降及劳动关系管理等切身利益的制度和措施，通过员工满意度测评，满意度达100%的，计2分，满意度每降低1个百分点，计减0.02分，以此类推；4.为员工配发工作服和佩戴工作标识的计1分，没有的不得分。 | 5分 |  |
| 信用状况（30分） | 10.信用管理 | 信用管理制度，信用档案，风险管理，信贷记录情况 | 1.近2年以来，对员工进行了诚信教育培训且内容丰富，全员参加，针对性强，效果好的计2分，达不到上述要求的酌情减分，未开展的不得分；2.在册员工签署服务承诺书达95%，计0.5分，达100%的计1分，不到95%的不得分；3.有完备的风险防范机制，无不良信贷、诚信记录的计2分。 | 5分 |  |
| 11.诚信表现 | 机构遵守国家有关法律法规，无违反法律、虚假宣传等行为 | 1.机构没有出租、出借营业执照或服务许可证的，计2分，有上述行为的不得分；2.机构没有接受外单位挂靠经营的计2分，有上述行为的不得分；3.近2年来有政府购买服务的计2分，没有的不得分；4.近2年来在经营中无违约行为的计2分，有违约行为已妥善处理未造成影响的不得分。 | 8分 |  |
| 12.用工情况 | 签订劳动合同、缴纳社会保险、支付工资情况等劳动者合法权益保障 | 1.目前在册员工劳动合同签订率不达100%的不得分，达100%的计3分；2.五项社会保险参保率不达100%的不计，达到100%的计3分；3.没有拖欠、违法克扣员工工资等损害员工合法权利行为的计3分，有上述行为的不得分。 | 9分 |  |
| 13.纠纷处理 | 服务的客户和求职者投诉情况 | 1.设立有纠纷处理机构或专职工作人员的计1.5分，没有的不得分；2.有健全的机构与客户投诉或纠纷沟通渠道的计1.5分，没有的不得分。 | 3分 |  |
| 14.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 | 1.没有乱收费、违规扣押服务对象财物或证件等损害客户权益行为的计3分；2.没有泄漏客户信息行为的计2分。 | 5分 |  |
| 服务业绩（20分） | 15.服务数量 | 对年度提供服务数量规模的评价 | 1.上年度服务用人单位达到30个的计1分，超过50个的计2分；2.上年度服务各类人才和劳动者达到500人（含）以上不足1000人的计1分，1000人（含）以上不足2000人的计2分，2000人（含）以上的计3分；3.上年度服务高校毕业生成功就业10人（含）不足50人的计0.5分，50人（含）以上不足100人的计1分，100人（含）以上不足150人的计1.5分，200人（含）以上的计2分； | 7分 |  |
| 16.服务质量 | 对年度提供服务质量的评价 | 1.建有服务质量管理制度和管理机构或管理人员，且开展服务质量管理工作较好的计1分，一般的计0.8分，基本可行的计0.6分，未开展的不得分；2.随机开展客户对服务质量的满意度调查，满意度达95%以上的计2分，达80%-94%的计1.5分，达70%-79%的计1分，低于70%的不得分。 | 3分 |  |
| 17.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 | 1.上年度人力资源服务营业收入达到100万元（含）以上不足200万元的计1分，200万元（含）以上不足500万元的计2分，500万元（含）以上不足1000万元的计3分，1000万元（含）以上并入库入统的计4分。除劳务派遣和人力资源外包的其他业态为主营业务，按对应标准的20%计分；2.上年度在吉林省纳税额低于20万元不得分，达到20万元的计1分，达到50万元不足100万元的计2分，超过100万元的计3分。除劳务派遣和人力资源外包的其他业态为主营业务，按对应标准的20%计分；3.上年度经营利润低于20万元不得分，达到20万元的计1分，达到50万元不足100万元的计2分，超过100万元的计3分。 | 10分 |  |
| 社会责任（10分） | 18.公益活动 | 主动提供义务服务情况 | 1.近2年来积极参加新冠肺炎疫情防控、振兴乡村、扶贫救灾等公益活动的计0.5分；捐赠各种财物计价5万元（含）以上的计0.5分；2.近2年来积极参加公益性的促进就业活动的计1分。 | 2分 |  |
| 19.行业活动 | 积极参加行业活动 | 1.注册“96885吉人在线”服务平台，提供招聘服务信息的，计0.5分；2.参与行业内活动的计0.5分；3.组织承办或协办行业内活动的计1分；4.是行业内权威组织的成员单位的计0.5分；5.为行业发展作出贡献的计0.5分。 | 3分 |  |
| 20.社会评价 | 获得荣誉、新闻宣传报道和品牌知名度情况 | 1.近2年获得各级人力资源和社会保障、市场监督、税务等政府部门及行业协会荣誉的：县（市）级的计1分，地（市）级的计2分，省级的计3分，国家级的计4分（以最高分项计，不累加）；2.近2年来获得政府新闻宣传主管部门主管的电视、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达3次的计0.5分，5次以上的计1分。 | 5分 |  |
| **合 计** | **100分** |  |