

济宁市人力资源和社会保障局
济宁市发展和改革委员会
济宁市 公 安 局
济宁市行政审批服务局
济宁市市场监督管理局
国家税务总局济宁市税务局

济人社字〔2021〕80号

济宁市人力资源和社会保障局等6部门
关于印发《济宁市经营性人力资源服务机构
信用评估工作标准》的通知

各县（市、区）人力资源社会保障局、发展改革局（经济发展局）、公安局、行政审批局、市场监管局、税务局：

为切实规范人力资源市场秩序，强化经营性人力资源服

务机构诚信建设，促进全市人力资源服务业健康快速发展，根据《人力资源市场暂行条例》有关规定，市人力资源社会保障局、市发展改革委、市公安局、市行政审批局、市市场监管局、市税务局等6部门联合制定了《济宁市经营性人力资源服务机构信用评估工作标准》，现印发给你们，请遵照执行。



济宁市人力资源和社会保障局



济宁市发展和改革委员会



济宁市公安局



济宁市行政审批服务局



济宁市市场监督管理局



2021年9月3日

(此件主动公开)

济宁市经营性人力资源服务机构 信用评估工作标准

一、评估对象

我市行政区域内取得《人力资源服务许可证》或依法备案的经营性人力资源服务机构（含依法设立并书面报告的分支机构），设立时间满一年及以上。

二、组织实施

按照属地管理和应评尽评的原则，实行“谁监管、谁评价、谁定级”，县（市、区）人力资源社会保障局、市功能区人力资源社会保障部门（以下统称“县（市、区）人力资源社会保障部门”）负责辖区内经营性人力资源服务机构信用评估工作的组织实施，牵头进行评估赋分。

市人力资源社会保障局联合发展改革、公安、行政审批、市场监管、税务等部门研究制定评估事项及标准，并对县（市、区）上报的评估结果进行备案。

三、时间安排

自 2021 年起，信用评估每两年（单数年）集中开展一次。以 2021 年为例，评估范围为 2020—2021 年度机构信用状况。集中评估结束后出现重大失信行为的，机构信用等级

可动态调整。

原则上，各县（市、区）人力资源社会保障部门于单数年的8月份启动评估工作，当年11月底前确定评估结果并向社会公布。

四、评估指标

信用评估实行百分制量化计分。评估内容包括“一票否决”事项、基本条件（10分）、服务规范（20分）、内部管理（15分）、信用状况（30分）、服务业绩（15分）、社会责任（10分）等7个方面，共24个小项。详见《经营性人力资源服务机构信用评估指标》（附件）。

信用等级依据评估得分确定，分A、B、C三级管理。90分（含）以上的定为A级信用机构，70分（含）以上、90分以下的定为B级信用机构，70分以下的定为C级信用机构。对于存在“一票否决”事项的，直接定为C级。

五、实施步骤

（一）机构自评。经营性人力资源服务机构对照评估指标开展自评，连同相关佐证材料报所在地县（市、区）人力资源社会保障部门。

（二）评估定级。县（市、区）人力资源社会保障部门成立由人力资源流动管理、劳动关系、社保经办、劳动监察、劳动争议仲裁等机构工作人员组成的评估小组，根据评估指标要求，通过书面审查、现场查验、调查核实等方式全面考

察经营性人力资源服务机构信用状况。同时，充分征集发展改革、公安、行政审批、市场监管、税务等部门监管记录和意见建议，综合考评赋分，拟定信用等级。

市人力资源社会保障局对县（市、区）评估工作情况进行抽查，对工作开展不及时、落实不规范的及时提醒并督促整改。

（三）公示确定。县（市、区）人力资源社会保障部门对拟定的信用等级进行公示，公示期满无异议的，正式行文确定并在部门网站（或政府网站）向社会公布。

（四）诚信档案。县（市、区）人力资源社会保障部门整理信用评估相关资料，结合人力资源市场年度统计、年度报告等工作有关材料，为经营性人力资源服务机构全部建立诚信档案。加强诚信档案的动态管理，及时补充、归集信用信息。

（五）结果备案。县（市、区）人力资源社会保障部门自信用等级确定后 15 日内，将评估工作有关材料（工作通知、结果文件、公布截图等）报市人力资源社会保障局备案。

六、结果运用

各级人力资源社会保障、发展改革、公安、行政审批、市场监管、税务等部门建立“信息互通”和“结果互认”机制，不断健全守信激励和失信惩戒举措，推动信用评估结果有效转化。

（一）褒扬激励。对诚信状况好的经营性人力资源服务机

构，有关部门要积极向社会推介诚信典型，让信用成为市场配置资源的重要考量因素，树立诚信服务机构的市场地位；在实施财政性资金项目安排、招商引资配套优惠政策等各类政府优惠政策中，优先考虑诚信市场主体，加大扶持力度；在日常检查、专项检查中减少检查频次，降低其市场交易成本。

（二）约束惩戒。对严重失信服务机构，有关部门应以统一社会信用代码为索引，及时公开披露相关信息；依法实施责令关闭或停业、撤销许可决定、吊销许可证等惩戒措施，畅通市场退出机制；严格限制其申请财政性资金项目，限制其参与有关公共资源交易活动。对失信机构的法定代表人、主要负责人、直接责任人等，依法依规实施市场和行业限制禁入措施。

（三）信用公示。经营性人力资源服务机构信用评估结果（信用等级）确定后，县（市、区）人力资源社会保障部门可通过“信用中国”“国家企业信用信息公示系统”等平台向社会公示，增强信用评估结果的社会知晓度和认可度。

附件：经营性人力资源服务机构信用评估指标

附件

经营性人力资源服务机构信用评估指标

项目	评估内容	分值	评估标准	扣分事项	自评得分	考评得分
“一票否决”事项						
1. 设立情况	依法成立，持有营业执照、人力资源服务许可证（或备案凭证）。		营业执照、人力资源服务许可证（备案凭证）齐全。	营业执照、人力资源服务许可证（备案凭证）等证照不全，一票否决，限期整改。		
2. 年度报告	市场监管、税务、人力资源社会保障等部门年度报告公示（年度审验）情况。		通过市场监管、税务、人力资源社会保障等部门年度报告公示（年度审验），及时办理相关证照信息变更。	未通过有关部门年度报告公示的，或者未及时办理变更手续且无正当理由的，一票否决。	评定C级	
3. 刑事处罚	是否存在刑事处罚情况。		机构法人或负责人无刑事处罚。	机构法人或负责人涉及刑事处罚的，一票否决。		
4. 人社评价	遵守劳动用工、社会保险等法律法规情况。		严格遵守劳动用工、社会保险等人力资源社会保障法律法规，无重大失信行为。	经劳动关系、社会保险经办、劳动监察、劳动争议仲裁等机构认定，存在严重违反人力资源社会保障相关法律法规行为的，一票否决。		

一、基本条件 (10分)				
5. 从业时间	持续开展人力资源服务业务的情况。	5 分	持续开展人力资源服务业务满3年。	不满3年的，扣2分。
6. 行政处罚	是否存在行政处罚情况。	5 分	未受到公安、市场监管、税务、人力资源社会保障等相关部门的行政处罚。	受到行政处罚的，扣5分。
二、服务规范 (20分)				
7. 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	1. 在服务场所明示营业执照、人力资源服务许可证（备案凭证）、服务项目、收费标准、监督机关和监督电话等信息； 2. 从事网络招聘服务的，应在网络平台首页显著位置，持续公示营业执照、人力资源服务许可证（备案凭证）等信息； 3. 信息公示内容无漏项、真实可靠。	存在未按要求公示信息，或公示信息不准确等情况的，每项扣1分，扣完为止。
8. 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并明确了要求；服务规程的可执行性及执行情况。	5 分	1. 提供的服务项目，均制定服务规程； 2. 各服务规程包含完成该项服务的必要服务环节和要求的，缺一项扣1分，扣完为止； 3. 服务规程操作性强，并严格按照规程提供服务。	①无服务规程的，扣5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1分，扣完为止； ③服务规程操作性较差或不严格执行的，扣3分。

9. 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。	5分	1. 有服务台账； 2. 服务台账如实反映服务质量、收费标准和服务金额。	①无服务台账的，扣 5 分； ②有服务台账，但缺少重要内容，未反映服务质量或收费标准的，扣 3 分。
10. 监管情况	自觉接受行政主管部门的日常监管、专项检查、“双随机、一公开”抽查，遵守主管部门相关管理规定情况。	5分	1. 能主动并积极配合接受监督检查，自觉参加相关监管活动，不弄虚作假； 2. 无管理服务行为不规范被责令整改情况。	①不接受检查或不参加相关监管活动，弄虚作假的，扣 5 分； ②接受监督检查，但态度较差、不积极配合的，扣 3 分； ③因管理服务不规范被责令整改的，每次扣 2 分，扣完为止。
三、内部管理（15分）				
11. 管理人员	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； 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管理人员变动频繁，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 1 分。
12. 员工素质	员工持证上岗、诚信教育培训等情况。	4分	1. 正式员工持有相应从业资格证书(培训合格证书)不少于 3 人； 2. 员工参加诚信教育培训率达 100%。	①正式员工持有相应从业资格证书(培训合格证书)低于 3 人的，扣 2 分； ②员工参加诚信教育培训率以 100% 为基数，每降低 5% 扣 1 分，扣完为止。
13. 制度建设	建立健全运行管理制度情况	4分	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。	①无运行管理制度的，扣 4 分； ②制定运行管理制度，但制度不健全、明显缺项的，扣 2 分。

14. 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。	4分	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。	<p>①经营服务场所建筑面低 于 40 m²，扣 2 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。</p>
四、信用状况（30分）				
15. 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。	<p>①无信用管理制度，扣 2 分； ②未建立信用档案，扣 2 分； ③未实施风险管理，扣 2 分； ④存在不良信贷记录，扣 2 分。</p>
16. 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。	8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。	<p>①员工签订劳动合同率、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，每一项扣 2 分，扣完为止。</p>
17. 纠纷处理	服务的客户和求职者投诉情况。	7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。	<p>①处理投诉不及时或投诉记录不完备的，扣 5 分； ②经劳动监察、社会保险经办或有关部门证实存在不诚信事件的，每发生一起扣 3 分，扣完为止。</p>
18. 客户权益	客户满意度。	7分	客户有较高的满意度，无侵害客户合法权益的不良记录。	<p>①有经判决、裁定认定为诉讼仲裁中承担法律责任当事人一方的记录的，有一项扣 3 分，扣完为止； ②抽查发现客户对企业评价较差且客观真实的，扣 3 分。</p>

五、服务业绩 (15分)

19. 服务数量	提供服务数量规模情况。	5 分	年提供服务数量规模较大，服务范围和服务项目呈扩大趋势。	评估年度内服务总人数以 1000 人为基数，每减少 100 人扣 0.5 分，扣完为止。
20. 服务质量	服务成功率、遵守服务协议情况。	5 分	具有较高的服务成功率，严格遵守协议，认真履行合同，信守服务承诺。	①服务成功率以 60%为基数，每降低 5%扣 1 分，扣完为止； ②不遵守协议或服务承诺，不严格执行合同的，扣 3 分。
21. 收益情况	机构经营状况，抵御市场风险能力。	5 分	年收入和盈利状况良好，具有一定的抵御市场风险的能力。	①年营业收入以 50 万元（不含劳务派遣业务收入）为基数，每减少 10 万扣 1 分，扣完为止； ②营业收入逐年下滑的，扣 2 分。
六、社会责任 (10分)				
22. 公益服务	提供公益服务情况。	3 分	主动提供义务服务，积极参与促进重点就业群体就业、人力资源服务机构助力脱贫攻坚等社会公益活动。	无相关公益服务行为的，扣 3 分。
23. 行业活动	支持、参与行政主管部门或行业举办活动的情况。	4 分	积极参加行政主管部门或行业举办的活动，为行业发展作出努力。	不积极参加相关活动的，扣 4 分。

<p>24. 社会评价</p> <p>社会评价及获得表彰奖励情况。</p>	<p>内部评价、公众评价良好，获得各级政府部门及社会团体情况：</p> <p>3 分</p>	<p>评估年度内获得各级改革发展、人力资源社会保障、市场监管、税务等部门及社会团体表彰奖励（表彰奖励（市、区）级的计 1 分，地（市）级的计 2 分，省级以上的计 3 分（以最高分项计，不累加），未获得相关荣誉的不得分。）</p> <p>考评分数：_____分</p> <p>信用等级：_____</p> <p>机构法人签字：_____</p> <p>县（市、区）人社局（公章）：</p> <p>年 月 日</p>
--	--	---

济宁市人力资源和社会保障局办公室

2021年9月3日印发