

屯昌县人力资源和社会保障局

关于转发《海南省人力资源和社会保障厅关于 印发海南省人力资源服务机构诚信评价办法 (试行)的通知》的函

县综合执法局、各企业商户：

根据省人力资源和社会保障厅关于印发的《海南省人力资源服务机构诚信评价办法（试行）》的通知要求，为加强人力资源服务机构事中监管，引导人力资源服务机构依法经营、诚信服务，切实维护劳动者和用人单位合法权益，根据《人力资源市场暂行条例》《海南自由贸易港社会信用条例》《海南自由贸易港公共信用综合评价管理暂行办法》等文件精神，现将《海南省人力资源服务机构诚信评价办法（试行）》转发给你们，请认真贯彻实施。

附件：海南省人力资源和社会保障厅关于印发《海南省人力资源服务机构诚信评价办法（试行）》的通知

屯昌县人力资源和社会保障局

2021年12月30日



海南省人力资源和社会保障厅文件

琼人社规〔2021〕23号

海南省人力资源和社会保障厅 关于印发《海南省人力资源服务机构诚信 评价办法（试行）》的通知

各市、县、洋浦经济开发区人力资源社会保障（人事劳动保障）局、综合行政执法局，省政府直属各有关单位，省人力资源开发局、省社会保障卡一卡通中心：

为加强人力资源服务机构事中监管，引导人力资源服务机构依法经营、诚信服务，切实维护劳动者和用人单位合法权益，根据《人力资源市场暂行条例》《海南自由贸易港社会信用条例》《海南自由贸易港公共信用综合评价管理暂行办法》等文件精神，我

厅制定了《海南省人力资源服务机构诚信评价办法（试行）》，现印发给你们，请认真贯彻落实。

执行中遇到问题，请及时向我厅反映。


海南省人力资源和社会保障厅
2021年12月24日

（此件主动公开）

（联系人：张文胜 联系电话：65312003）

海南省人力资源服务机构诚信评价办法（试行）

第一条 为加强人力资源服务机构事中监管，引导人力资源服务机构依法经营、诚信服务，切实维护劳动者和用人单位合法权益，根据《人力资源市场暂行条例》《海南自由贸易港社会信用条例》《海南自由贸易港公共信用综合评价管理暂行办法》等法规政策，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称人力资源服务机构诚信评价是指市县人力资源社会保障部门根据人力资源市场和劳动保障相关法规，对人力资源服务机构诚信状况进行综合评价的行为。

第三条 在我省依法设立的经营性人力资源服务机构适用本办法。

第四条 市县人力资源社会保障部门应当面向属地经营性人力资源服务机构开展诚信教育培训，及时宣传诚信典型，提高服务机构诚信服务意识和水平。

第五条 市县人力资源社会保障部门应当建立属地人力资源服务机构诚信档案，组织人力资源服务机构签署诚信服务承诺书。诚信档案应动态更新并保存 3 年以上。

第六条 诚信评价坚持平时巡查抽查与年度评价相结合。平时巡查抽查由市县人力资源社会保障部门配合综合行政执法部门进行；年度评价采取量化打分方式进行，由各市县人力资源社会保障

保障部门于每年3月底前，结合人力资源服务机构年报公示一并组织实施。

第七条 年度评价内容：

- （一）依法设立以及开展年报公示情况；
- （二）各类证照（营业执照、人力资源服务许可证）、服务项目、收费标准、监督电话等信息公示情况；
- （三）服务规程、服务台账建立情况；
- （四）接受市县人力资源社会保障部门和综合行政执法部门监督检查，遵守相关法规情况；
- （五）制度建设、场地设施、员工素质等内部管理情况；
- （六）客户和求职者投诉、客户权益保护、员工劳动合同签订和履行、风险管理和信贷记录以及受行政处罚等信用管理情况；
- （七）年度服务数质量、年度收益情况；
- （八）承担社会责任方面的情况；
- （九）其他与人力资源服务机构诚信建设相关的情况。

第八条 诚信评价等级分为A、B、C、D四级，A级为诚信优秀人力资源服务机构、B级为诚信良好人力资源服务机构、C级为诚信合格人力资源服务机构、D级为诚信不合格人力资源服务机构。

（一）A级人力资源服务机构条件：

1. 严格遵守人力资源市场、劳动保障等相关法规，未被综合

行政执法部门行政处罚；

2. 年度评价得分在 80 分及以上。

（二）B 级人力资源服务机构条件：

1. 遵守人力资源市场、劳动保障等相关法规，未被综合行政执法部门行政处罚；

2. 年度评价得分在 70-79 分之间。

（三）C 级人力资源服务机构应符合下列条件：

1. 基本遵守人力资源市场、劳动保障等相关法规，发生的违法违规行为情节轻微，并已主动纠正或已按综合行政执法部门要求予以改正，未造成严重后果且未受到行政处罚；

2. 年度评价得分在 60-69 分之间。

（四）D 级人力资源服务机构应符合下列条件之一：

1. 未按照规定开展年度报告的；

2. 不接受、不配合综合行政执法部门的监督检查或者提供虚假材料的；

3. 因违反人力资源市场、劳动保障等相关法规，被综合行政执法部门行政处罚的；

4. 年度评价得分在 59 分及以下的；

5. 其他严重失信行为。

第九条 诚信评价工作按照下列程序进行：

（一）企业自评。人力资源服务机构根据年度诚信评价要求，

对照《海南省人力资源服务机构诚信评价参考指标》进行自我评价，并按要求将评价表及相关证明材料报所在市县人力资源社会保障部门。

（二）初步审核。市县人力资源社会保障部门根据评价参考指标和综合行政执法部门日常巡查抽查情况，对人力资源服务机构自评情况进行核查，拟定初审意见。

（三）征询意见。市县人力资源社会保障部门就人力资源服务机构诚信情况征求综合行政执法部门等相关部门意见，在此基础上拟定评价等级。

（四）社会公示。市县人力资源社会保障部门通过政府门户网站公示评价结果，接受社会监督，公示期为5个工作日。公示期间无异议的，应及时将评价结果报送省人力资源社会保障部门。公示期间有异议的，相关人力资源服务机构可自公示之日起10日内向省人力资源社会保障部门提交书面复审申请书及相关佐证材料，省人力资源社会保障部门自接到申请后15日内对评价结果进行重新审查，作出确认或变更决定，并将确认或变更情况反馈给相关人力资源服务机构和市县人力资源社会保障部门。

（五）公布。省人力资源社会保障厅公布评价结果并将评价结果共享至海南自由贸易港信用信息平台。

第十条 人力资源服务机构已按照《海南省企业劳动保障诚信等级评定办法》参加诚信等级评定的，可不再参加本办法中相

同内容的评价，对其他内容的评价，仍按本办法执行。

第十一条 市县人力资源社会保障部门可根据评价结果对人力资源服务机构实施分级分类差异化监管。

（一）对 A 级人力资源服务机构，由市县人力资源社会保障部门颁发“A 级诚信人力资源服务机构”证书；在无投诉的前提下，一般不列入日常巡视检查范围；连续 2 年被评价为 A 级诚信人力资源服务机构的，可推荐为“全国人力资源诚信服务示范机构”；在政府购买服务、品牌建设等方面给予相应支持。

（二）对 B 级人力资源服务机构，由市县人力资源社会保障部门颁发“B 级诚信人力资源服务机构”证书；在无投诉的前提下，一般不列入日常巡视检查范围。

（三）对 C 级人力资源服务机构，由市县人力资源社会保障部门颁发“C 级诚信人力资源服务机构”证书，按照人力资源市场和劳动保障的相关法规进行正常监管，帮助其提升诚信等级。

（四）对 D 级人力资源服务机构，由市县人力资源社会保障部门和综合行政执法部门加强监管，将其失信情况通报给相关单位、部门，并督促其整改。

第十二条 人力资源服务机构诚信等级实行动态管理，市县人力资源社会保障部门可根据本办法第八条第（四）项之相关情形，适时降低人力资源服务机构诚信等级，但提升人力资源服务机构诚信等级应结合年度评价进行。

第十三条 人力资源社会保障部门工作人员在人力资源服务机构诚信等级评价工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，按照有关规定给予处分。

第十四条 本办法由省人力资源社会保障厅负责解释，自印发之日起 30 日以后施行，有效期三年。

附件：海南省人力资源服务机构诚信评价参考指标

附件

海南省人力资源服务机构诚信评价参考指标

表一

项目		评价内容	满分值	评价标准	扣分事项	评分
基本条件 (10 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	按时报送材料，及时办理变更，依法公示有关信息，年度报告公示合格。		按照规定和要求报送年度报告相关材料，及时办理变更，依法公示有关信息，年度报告公示合格。	不报送年度报告相关材料或者未通过年度报告公示、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。	10 分	持续开展人力资源服务业务满 1 年及以上。	在 1 个评价年度内未开展业务的，扣 10 分；有中止开展人力资源服务业务的，扣 5 分。	
规范服务 (25 分)	4. 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。	6 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（包括必要的服务环节及要求）；服务规程的执行情况。	6 分	1.提供的服务项目均有服务规程；	无服务规程或未执行服务规程的扣 6 分；	
				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；	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.严格按照规程提供服务。	服务规程执行性较差的扣 4 分。	
	6. 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。	6 分	1.有服务台账；	未建立服务台账的扣 6 分；	
				2.服务台账如实反映服务质量；	有服务台账，但缺少重要内容的，缺一项扣 2 分；	
				3.服务台账真实反映收费标准和服务金额。	服务项目无服务记录的，缺一条扣 1 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。	7 分	1.接受并积极配合监督检查，不弄虚作假；	不接受、不配合检查，提供虚假材料的，一票否决；	
				2.未发生违法违规行为。	发生违法违规行为但情节轻微，已主动纠正或已按综合行政执法部门要求予以整改，未造成严重后果的，每次扣 2 分，扣完为止。	
					发生违法违规行为被综合行政执法部门行政处罚的，一票否决。	

海南省人力资源服务机构诚信评价参考指标

表二

项目		评价内容	满分值	评价标准	扣分事项	评分
内部管理 (25分)	8. 管理机构	管理人员流动率、行业知识、从业经验等情况。	6分	1. 管理人员相对稳定，流动率低于行业流动率；	管理人员流动率高于行业平均流动率，扣2分；	
				2. 管理人员具有2年以上从业经验，熟悉行业相关知识。	管理人员不具有本行业内2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	员工业务素质、诚信守法等情况。	7分	1. 工作人员熟悉人力资源服务业务及相关知识；	工作人员不熟悉人力资源服务业务及相关知识的，每人扣2分，扣完为止。	
				2. 工作人员诚信守法，无违法犯罪行为。	工作人员发生违法犯罪行为的，扣7分。	
	10. 制度建设	建立健全员工管理制度情况	6分	1. 建立健全员工管理制度；	未建立员工管理制度或制度不健全的，扣6分。	
				2. 评价年度内至少开展一次全员制度培训。	未开展全员培训的，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。	6分	1. 开展业务的固定场所与证照地址相符；	开展业务的固定场与证照地址不符，又无正当理由的，扣6分。	
				2. 功能分区合理，办公条件和配套设施齐备，满足业务需求。	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。	
信用状况 (40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。	10分	1. 落实信用管理制度；	未落实信用管理制度扣2分；	
				2. 签署诚信服务承诺书；	未签署诚信服务承诺书，扣2分	
				3. 实施风险管理；	未实施风险管理，扣2分；	
				4. 无不良信贷记录。	存在不良信贷记录，扣10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。	10分	1. 员工签订劳动合同率100%；	员工签订劳动合同率、社会保险缴纳率，工资按时足额发放率中有一项未达到100%的，扣10分。	
				2. 员工社会保险缴纳率100%；		
				3. 员工工资按时足额发放率100%；		
				4. 无其他侵犯员工合法权益的行为。	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。	
	14. 纠纷处理	服务的客户和求职者投诉情况。	10分	1. 投诉处理及时，记录全面准确；	在1个评价年度内有投诉记录但情节轻微并及时处理，无纠纷的，每次扣2分；未及时处理的，每次扣5分；	
				2. 无有效不诚信投诉记录。	在1个评价年度内，求职者或用人单位投诉公安、劳动监察或其他有关部门证实属不诚信事件，每发生一起扣5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。	10分	1. 无经判决、裁定认定为在诉讼仲裁中承担责任当事人一方的记录；	在1个评价年度内，有经判决、裁定认定为诉讼仲裁中承担责任当事人一方的记录的，有一项扣3分，消极履行的，扣5分，扣完为止；	
				2. 无侵害客户合法权益的不良记录。	有侵害客户合法权益情况的，有一次扣3分，扣完为止。	

海南省人力资源服务机构诚信评价参考指标

项目		评价内容	满分值	评价标准	加分事项	评分
服务业绩 (10分)	16.服务数质量	对年度提供服务数量规模和质量的评价。	5分	1. 年度提供服务数量达到一定规模, 服务范围和服务项目呈扩大趋势。	1. 在1个评价年度内, 以服务人数1000人为基数, 每增加100人加1分; 2. 以服务成功率达到60%为基数, 每增加10%加2分; 以上两项总共最多加5分。	
				2. 具有较高的服务成功率, 严格遵守服务协议, 认真履行合同, 信守服务承诺。		
	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。	8分	年收入和盈利状况良好, 具有一定的抵御市风险的能力	1. 在1个评价年度内, 外包和劳务派遣单位, 营收额以500万元为基数, 每增加100万元加2分; 其他单位营收额以300万元为基数, 每增加50万元加2分; 2. 年营收增长率以8%为基数, 每增加1%, 加2分; 以上两项总共最多加5分。	
				2. 年度营收增长率达8%及以上。		
社会责任 (10分)	18.公益活动	主动提供义务服务情况	5分	积极主动提供义务服务, 参与重点就业群体就业、人力资源服务机构助力乡村振兴等社会公益活动。	在1个评价年度内, 以提供1次义务服务为基数, 每增加1次加1分, 最多加5分。	
	19.行业活动	积极参加行业活动	2分	积极参加行业主管部门组织的人力资源服务业大会、论坛、集中招聘等与人力资源服务相关的活动。	没有无故不参加行业主管部门组织的人力资源服务相关活动、人力资源服务业论坛、集中招聘等活动的, 加2分。	
说明		1. 人力资源服务机构已按照《海南省企业劳动保障诚信等级评定办法》参加诚信等级评定的, 可不再参加本参考指标第7项“监管情况”、第13项“用工情况”的评价, 可直接将劳动保障诚信等级评定的结果换算成“监管情况”和“用工情况”的分值。换算方法为: A级企业(劳动保障诚信企业)得分为: (监管情况7分+用工情况10分)×80%=13.6分, 取13.6分—17分的中间值, 即15.3分; B级企业(劳动保障守法诚信基本合格企业)得分为: (监管情况7分+用工情况10分)×60%=10.2分, 取10.2分—13.5分的中间值, 即11.85分; C级企业(劳动保障失信企业)为失信企业, 不换算分值。对A级企业(劳动保障诚信企业)、B级企业(劳动保障守法诚信基本合格企业)其他内容的评价, 仍按参考指标执行。 2. 扣分以后所得分数与加分数量相加, 总分不得超过100分; 3. 省级人力资源和社会保障部门在遵循本参考指标设定的基本评价内容、评价规则的基础上, 可结合当年工作情况对评价项目进行适当调整。				