

大连市人力资源和社会保障局

关于开展人力资源服务机构诚信等级 评定工作的通知

各区市县（先导区）人力资源和社会保障局（社会管理局）、高新区党群工作部：

按照《关于开展人力资源服务机构诚信等级评定工作的通知》（辽人社函〔2023〕283号）要求，为扎实推进我市人力资源服务业创新发展行动，推动全市人力资源服务诚信体系建设，促进全市人力资源服务业高质量发展，根据《辽宁省人力资源服务机构诚信等级评定暂行办法》（辽人社规〔2023〕5号），现就开展人力资源服务机构诚信等级评定工作有关事项明确如下：

一、工作安排

人力资源服务机构诚信等级评定工作自2023年11月启动，11月底结束。具体安排如下：

（一）11月14日前，各区市县（先导区）人力资源和社会保障局（社会管理局）进行动员部署。

（二）11月20日前，开展A级、AA级诚信服务机构申报材料审核及评定。具体由各区市县（先导区）人力资源和社会保障局（社会管理局）组织实施。

（三）11月23日前，开展A级、AA级诚信服务机构名单及申报材料复核，评定AAA级诚信服务机构推荐参评单位并开

展公示。具体由市人力资源社会保障局组织实施。

（四）11月28日前，报送评定工作总结、A级和AA级、AAA级诚信服务机构推荐参评名单及申报材料。具体由市人力资源社会保障局组织实施。

二、评定委员会成员构成

市诚信等级评定委员会由9名评委组成，各区市县（先导区）人力资源和社会保障局（社会管理局）要成立评定委员会，负责A级、AA级机构评定工作，并报市人力资源社会保障局复核。

市诚信等级评定委员会工作职责为：

- （一）指导和监督全市诚信等级评定工作的组织实施；
- （二）对各区市县（先导区）人力资源和社会保障局（社会管理局）评定的A级、AA级诚信服务机构名单及申报材料复核；
- （三）评定AAA级诚信服务机构推荐参评单位并开展公示；
- （四）受理和审议相关申诉及异议；
- （五）完成其他需要承担的工作。

三、评定标准及评定办法

评定标准及评定办法按《辽宁省人力资源服务机构诚信等级评定暂行办法》（辽人社规〔2023〕5号）和《辽宁省人力资源服务机构诚信等级评定参考指标》（附件1）有关规定执行。具体如下：

- （一）人力资源服务机构诚信等级评定由低到高依次为A级、AA级、AAA级；被评为AAA级的，同时授予省级诚信服

务机构称号。

1.A 级:

(1) 在促进辽宁振兴发展、招才引智、促进留辽回辽来辽就业创业等方面作用发挥明显;

(2) 人力资源服务产业规模、品牌效应明显,服务全省重点产业、重点企业、重点项目,搭建人力资源服务供需对接平台,开展人力资源求职招聘服务和重点群体专项培训等功能作用发挥明显;

(3) 依法成立、连续开展人力资源服务业务满三年;

(4) 机构经营、管理、服务规范,有较好的信用记录,近三年无违法违规行爲,无未了结的法律经济纠纷;

(5) 诚信等级评定得分在 60-69 (含) 分之间。

2.AA 级:

(1) 在促进辽宁振兴发展、招才引智、促进留辽回辽来辽就业创业等方面作用发挥突出;

(2) 人力资源服务产业规模、品牌效应突出,服务全省重点领域、重点企业、重点项目,搭建人力资源服务供需对接平台,开展人力资源求职招聘服务和重点群体专项培训等功能作用发挥突出;

(3) 依法成立、连续开展人力资源服务业务满三年;

(4) 机构服务高效,管理规范,信用状况良好,近三年无违法违规行爲,无未了结的法律经济纠纷;具备较大的服务规模、

较强的服务能力和较好的服务质量；

（5）诚信等级评定得分在 70-79（含）分之间。

3.AAA 级：

（1）在促进辽宁振兴发展、招才引智、促进留辽回辽来辽就业创业等方面作用发挥显著；

（2）人力资源服务产业规模、品牌效应显著，服务全省重点领域、重点企业、重点项目，搭建人力资源服务供需对接平台，开展人力资源求职招聘服务和重点群体专项培训等功能作用发挥显著；

（3）依法成立、连续开展人力资源服务业务满三年；

（4）机构具有良好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，近三年无违法违规行为，无未了结的法律经济纠纷；具备信息化、系统化管理手段，有一定的品牌知名度，对行业的发展具有较大影响力；

（5）诚信等级评定得分在 80（含）分以上。

（二）符合诚信等级评定基本指标和项目指标的人力资源服务机构，自愿申请参加诚信等级评定，签订《辽宁省人力资源服务机构诚信承诺书》，并遵守诚信等级评定的相关规定。

（三）存在以下情况之一的人力资源服务机构，不予评定诚信等级：

1.基本指标不达标的；

2.日常运营中有超经营许可范围开展业务或乱收费等违规

行为的；

- 3.有重大事故或经查证属实的重大服务质量投诉的；
- 4.经查证因违规违约引发案件的；
- 5.经查证有伪造材料、虚报数据、发布虚假信息等行为的；
- 6.在“国家企业信用信息公示系统”有失信违法记录的；
- 7.存在其他违法违规行为的。

四、报送材料

A级、AA级、AAA级诚信服务机构参评需提供如下材料：

- （一）辽宁省人力资源诚信服务机构申报表（附件2）（一式一份）；
- （二）《人力资源服务许可证》（备案机构可不提供），《营业执照》（一式一份）等复印件；
- （三）《辽宁省人力资源服务机构诚信承诺书》（附件3）；
- （四）机构情况简要介绍及近两个年度服务业绩；
- （五）近年来取得相关荣誉证书、匾额图片复印件；
- （六）其他支撑申报的佐证资料。

五、推荐名额分配意见

根据各地区人力资源服务机构数量和省人社厅分配给我市A级、AA级诚信服务机构指标数，拟定推荐名额分配意见（附件4）。

六、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，各地区要切实加强领导，精心组织，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。各地区要采取多种形式，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，鼓励和动员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、公开公平公正的原则。各地区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。

（四）动态跟进。为确保评定工作取得预期效果，请各单位结合工作实际确定 1 名联络员，于 2023 年 11 月 13 日（周一）17 时将前联络员报名表（附件 5）报市就业和人才服务中心人力资源市场部（电子邮箱：15840866016@163.com），并于 2023 年 11 月 20 日前按各区市县（先导区）人力资源诚信服务机构推荐指标报送 A 级和 AA 级诚信服务机构推荐名单及申报材料。所有材料需报送纸质、电子各一份，纸质材料需加盖公章后邮寄至市就业和人才服务中心人力资源市场服务部（地址：西岗区高尔基路 18-1 号），电子材料报送至电子邮箱 15840866016@163.com。

联系人：市就业和人才服务中心人力资源市场部 乔霖光；
电话：0411-39997669。

- 附件：1.辽宁省人力资源服务机构诚信等级评定参考指标
2.辽宁省人力资源诚信服务机构申报表
3.辽宁省人力资源服务机构诚信承诺书
4.各区市县（先导区）人力资源诚信服务机构推荐指标
5.联络员报名表

大连市人力资源和社会保障局

2023年11月13日



（此件依申请公开）

辽宁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	1. 设立情况	—	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。	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。	
	4. 信息公示	6 分	证照、主营业务服务规程、收费标准等信息公示情况	信息未公示的，漏 1 项扣 1 分。	
规范服务 (25 分)	5. 服务规程	6 分	提供的服务项目均有服务规程； 2.各服务规程包含完成该项服务的必要服务环节且有明确要求； 3.严格按照规程提供服务。	无服务规程或未执行服务规程的扣 6 分； 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； 服务规程执行性较差的扣 4 分。	
	6. 服务记录	6 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。	未建立服务台账的扣 6 分； 有服务台账，但缺少重要内容的，缺一项扣 2 分； 服务项目无服务记录的，缺一条扣 1 分；	
	7. 监管情况	7 分	1.接受并积极配合监督检查，不作虚作假； 2.未发生违法违规行为。	不接受、不配合检查，提供虚假材料的，一票否决； 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。	

辽宁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	6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2年以上从业经验，熟悉行业相关知识。	管理人员流动率高于行业平均流动率，扣2分； 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	7分	1. 工作人员熟悉人力资源服务业务及相关知识； 2. 工作人员诚信守法，无违法犯罪行为。	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。 工作人员发生违法犯罪行为的，扣7分。	
	10. 制度建设	6分	1. 建立健全员工管理制度； 2. 评价年度内至少开展一次全员制度培训。	未建立员工管理制度或制度不健全的，扣6分。 未开展全员培训的，扣2分。	
	11. 场所设施	6分	1. 开展业务的固定场所与证照地址相符； 2. 功能分区合理，办公条件和配套设施配备，满足业务需求。	开展业务的固定场所与证照地址不符，又无正当理由的，扣6分。 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。	
	12. 信用管理	8分	1. 落实信用管理制度； 2. 签署诚信服务承诺书； 3. 实施风险管理； 4. 无不良信贷记录。	未落实信用管理制度扣2分； 未签署诚信服务承诺书，扣2分； 未实施风险管理，扣2分； 存在不良信贷记录，扣10分。	
信用状 况（32 分）	13. 用工情况	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. 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	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。 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	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。	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； 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	8分	1. 无经判决、裁定认定为在诉讼仲裁中承担责任的当事人一方的记录； 2. 无侵害客户合法权益的不良记录。	在1个评价年度内，有经判决、裁定认定为诉讼仲裁中承担当事人一方的记录的，有一项扣3分，消权履行的，扣5分，扣完为止。 有侵害客户合法权益情况的，有一次扣3分，扣完为止。	

辽宁省人力资源服务机构诚信评价参考指标

表三

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.服务数量 质量	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。 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。	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。	
	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.在1个评价年度内，营业额以500万元为基数，每增加100万元加2分；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。	
社会责任 (8分)	18.公益活动	6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	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.扣分以后所得分数与加分数量相加，总分不得超过100分； 2.省级人力资源社会保障部门在遵循本参考指标设定的基本评价内容、评价规则对评价项目进行适当调整； 3.各市人力资源社会保障部门在评定A、AA级诚信服务机构时可参考本评价指标或先由参评机构开展自评。			

附件 2

辽宁省人力资源诚信服务机构申报表

填报时间： 年 月 日

机构名称	(签章)	成立时间	
申报诚信等级	☐ A 级诚信服务机构 ☐ AA 级诚信服务机构 ☐ AAA 级诚信服务机构		
机构地址		机构网站	
机构性质	☐ 国有 ☐ 民营 ☐ 港、澳、台资 ☐ 外资		
许可/备案	☐ 取得人力资源服务许可 ☐ 取得人力资源服务备案		
法定代表人		联系电话	
联系人		联系电话	
注册资本		场所面积	
制度建设	☐ 人事管理 ☐ 业务管理 ☐ 财务管理 ☐ 质量管理 ☐ 安全管理 ☐ 员工手册 ☐ 服务流程 ☐ 服务规范		
党组织建设	☐ 有 ☐ 开展活动	工会建设	☐ 有 ☐ 开展活动
员工队伍	共 人。其中：博士 人，硕士 人，本科 人，大专 人； 取得执业资格 人。		
业务范围	☐ 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 ☐ 开展网络招聘服务 ☐ 开展高级人才 寻访（猎头）服务 ☐ 人力资源供求信息的收集和发布 ☐ 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 ☐ 人力资源服务外包		

经营性机构 2022 年度业绩	总营收 万元，利润 万元，纳税 万元； 服务客户 家，服务员工 人，客户满意度 %； 员工合同签订率 %，社保缴纳率 %。
投诉及处理	
参加行业活动	
参加公益活动	
机构诚信服务 工作总结 (1000 字内)	(可另附页)
机构荣誉	
所在市级人社 部门推荐意见	负责人（签字）： 单位（签章）：
省诚信等级评 定委员会意见	负责人（签字）： 单位（签章）：

辽宁省人力资源服务机构诚信承诺书

为倡导诚信经营、公平竞争理念，推动全省人力资源服务诚信建设，保障劳动者就业和单位用人的合法权益，我单位将严格按照相关法律法规依法经营。为此，我单位郑重作出如下承诺：

一、严格执行国家法律、法规和有关规章制度，自觉遵守国家服务标准、行规行约，维护市场秩序；

二、积极建立健全服务公示制度、服务承诺制度、服务台账制度、服务反馈制度等诚信服务制度；

三、在固定经营场所明显位置公开悬挂人力资源服务许可证、工商营业执照、诚信经营承诺书原件，公布服务项目、服务流程、收费标准、监督机关和监督电话；

四、按时提交年度报告，积极配合人力资源和社会保障部门建立健全诚信服务档案，自觉接受政府监管，接受社会监督；

五、加强企业员工诚信教育、岗前培训和日常管理，杜绝弄虚作假、商业欺诈、商业贿赂等不道德和非法行为，自觉遵守职业道德行为准则；

六、合法经营、公平竞争。不介绍未满十六周岁的未成年人就业；不提供虚假人力资源供求信息，做出虚假承诺；不以欺诈、诱惑或胁迫方式进行人力资源中介服务活动；不伪造、涂改、出租、转让、买卖《人力资源服务许可证》；不低价恶性竞争，扰

乱市场秩序；不诋毁同业机构，贬低竞争对手；不泄露、违法使用委托单位的商业秘密和劳动者的个人信息。

如违反上述承诺，愿意承担相应法律责任并按有关规定接受处理。

承诺单位（公章）：

法定代表人（签字）：

年 月 日

附件 4

各区市县（先导区）人力资源诚信服务机构 推荐指标

序号	地区	AA 级诚信服务机构 指标	A 级诚信服务机构 指标
1	中山区	3	4
2	西岗区	2	3
3	沙河口区	2	4
4	甘井子区	3	5
5	旅顺口区	1	1
6	金普新区	2	4
7	普兰店区	1	1
8	瓦房店市	1	1
9	庄河市	1	2
10	高新区	3	4
11	长兴岛经济 技术开发区	1	1
合计		20	30

附件 5

联络员报名表

序号	姓名	单位	职务	联系电话	邮箱	办公地址