

GDHRA

团体标准

T/GDHRA 0001—2022

人力资源服务机构等级评价体系

Human resource service organization grade evaluation system

2022 - 11 - 01 发布

2022 - 11 - 01 实施

广东省人才交流协会 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 评价原则 2

 4.1 公正性 2

 4.2 持续改进 2

5 评价指标 2

 5.1 从业人员 2

 5.2 服务项目 2

 5.3 设施设备 3

 5.4 服务环境 3

 5.5 规章制度 3

 5.6 党建工作 4

 5.7 服务质量 4

 5.8 经济效益 4

 5.9 加分项 5

6 评价方法 5

 6.1 评价要求 5

 6.2 基本条件 5

 6.3 评价原则 5

 6.4 评价结果 5

附录 A （规范性） 人力资源服务机构等级评价体系指标和分值 7

参考文献 14

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由广东省人才交流协会标准化技术委员会提出。

本文件由广东省人才交流协会归口。

本文件起草单位：广东省人才交流协会、广东省人才市场有限公司、广州红海人力资源集团股份有限公司、深圳市人才集团有限公司、广东邮电人才服务有限公司、广东羊城人力资源管理有限公司、东莞市高地人才资源开发有限公司、广东智通人才连锁股份有限公司、广东省留学人员服务中心有限公司、珠海市南方人力资源服务有限公司、广东民企人力资源开发服务中心有限公司、广州骏伯人力资源有限公司、广东番禺人才发展有限公司、广州欢创人力资源集团有限公司、茂名市新锐骐人力资源服务有限公司、广州国曜科技有限公司、南通鸿链信息科技有限公司、广东轩亭人力资源有限公司、中才精测（广东）人才测评有限公司、广州市中标品牌研究院、广东弘智人力资本研究院、盟标国际认证有限公司、广州人力资源服务协会、深圳市人力资源服务协会、佛山市人力资源协会、东莞市人力资源协会、惠州市人力资源服务协会、珠海市人力资源协会、茂名市人力资源协会、江门市人力资源管理协会、中山市人力资源协会、汕头市人力资源协会、韶关市人力资源管理协会、广州市友谊对外服务有限公司、广东聚英人力资源开发股份有限公司。

本文件主要起草人：陈进新、李武贤、谭俊、江凯涛、熊坚、翟斌、肖楚邈、熊颖、黄科钧、董福荣、孙佛明、张蕾、王文特、梁泽龙、刘名冠、朱剑飞、窦常忠、姜允萍、袁勇、杨仙利、尹庆阳、黄秋桂、宋小冬、杜晓娟、孙志强、邵娟、蒋帅迪、王奕、李鹏超、刘丽、梁雨钝、杨静、明文兰、石家远、赵玲、文光辉、秦玲玲、林建生、王波、朱晓、张朋、柯宇、许玮哲。

人力资源服务机构等级评价体系

1 范围

本文件规定了人力资源服务机构等级评价体系的术语和定义、评价原则、评价指标和评价方法。
本文件适用于组织内部和组织外部对人力资源服务机构等级评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件，不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB/T 19011 管理体系审核指南
GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
GB/T 25124 高级人才寻访服务规范
GB/T 27925 商业企业品牌评价与企业文化建设指南
GB/T 30662 现场招聘会服务规范
GB/T 30663 人才测评服务业务规范
GB/T 32623 流动人员人事档案管理服务规范
GB/T 32624 人力资源培训服务规范
GB/T 32625 人力资源管理咨询服务规范
GB/T 33530 人力资源外包服务规范
GB/T 33535 职业介绍服务规范
GB/T 33554 职业指导服务规范
GB/T 33860 人力资源服务机构能力指数
SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人力资源服务机构 human resource service organization

为劳动者就业和职业发展，为用人单位人力资源开发和管理提供相关服务的组织或单位，业务主要包括人力资源招聘、职业指导、人力资源和社会保障事务代理、人力资源培训、人才测评、劳务派遣、高级人才寻访、人力资源外包、人力资源管理咨询、人力资源信息软件服务等多种形态。

3.2

从业人员 employees

从事人力资源服务业务岗位的工作人员。

[来源：GB/T 33860-2017, 3.1]

3.3

主营业务 main business

人力资源服务业务量或经济收入占本单位总业务量或总收入20%及以上的服务项目。

[来源：GB/T 33860-2017, 3.2]

3.4

服务机构等级评价划分与代号 service organization grade evaluation division and code

服务机构等级评价用英文字母A及其数量表示，从低到高依次为A、AA、AAA、AAAA、AAAAA。最低等级为A，最高等级为AAAAA。

[来源：GB/T 33860-2017, 3.3, 有修改]

4 评价原则

4.1 公正性

评价活动应独立、公正，遵守GB/T 19011中第4章的要求。

4.2 持续改进

人力资源服务机构等级评价应该具有持续性，按年度至少评价（包括顾客、第三方的）一次，每三年重新评价一次，达到保持和改进。

5 评价指标

5.1 从业人员

5.1.1 人力资源服务机构从业人员数量应与其业务服务范围及业务量相适应，具体按 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.1.2 人力资源服务机构从业人员的学历及培训应按 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.1.3 人力资源服务机构中层以上负责人的专业技术能力对其整体素质水平的影响，具体按 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.2 服务项目

5.2.1 人力资源服务机构业务服务应按 GB/T 24620《服务标准制定导则 考虑消费者需求》、GB/T 25124《高级人才寻访服务规范》、GB/T 30662《现场招聘会服务规范》、GB/T 30663《人才测评服务业务规范》、GB/T 32623《流动人员人事档案管理服务规范》、GB/T 32624《人力资源培训服务规范》、GB/T

32625《人力资源管理咨询服务规范》、GB/T 33530《人力资源外包服务规范》、GB/T 33535《职业介绍服务规范》和GB/T 33554《职业指导服务规范》等相关要求执行。

5.2.2 人力资源服务机构开展服务业务的数量、覆盖行业、月服务人次，按GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.2.3 人力资源服务机构高端服务项目占所开展服务项目比例应达到相应分值比例。高端服务项目（如：高级人才寻访、人才测评服务、人力资源管理咨询服务等）比例对其服务水平的影响，按GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。体现前瞻性、方向性、全局性和指导性，应当引导和促进经济社会不断发展。

5.2.4 人力资源服务机构在数字化信息建设方面应当体现前瞻性、方向性、全局性和指导性，应当引导和促进经济社会不断发展。

5.3 设施设备

5.3.1 人力资源服务机构设施设备标识按GB 2894《安全标志及其使用导则》、GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》和GB/T 10001.9《公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号》执行。

5.3.2 人力资源服务机构服务场所建筑面积，包括服务场所内办公、会议、培训、客户服务等场所的面积应达到GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.3.3 人力资源服务机构各项基础设施对其服务能力水平的影响，具体按GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.3.4 人力资源服务机构各项办公设施对其服务能力水平的影响，具体按GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.4 服务环境

5.4.1 人力资源服务机构服务环境标识按GB 2894《安全标志及其使用导则》、GB/T 10001.1《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》和GB/T 10001.9《公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号》执行。

5.4.2 人力资源服务机构所处地理位置、环境对服务的影响程度，具体按GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.4.3 人力资源服务机构公共信息图形，服务场地各项标识符合规定，按5.4.1要求执行。

5.4.4 人力资源服务机构公示项目，对客户提供服务信息应按GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.4.5 人力资源服务机构应为服务客户提供舒适、方便的服务环境，按GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.5 规章制度

5.5.1 人力资源服务机构应当有员工手册，用于组织员工的职业道德和行为规范等的管理，具体按GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.5.2 人力资源服务机构应当有岗位说明书，阐明岗位任职资格，岗位工作目标要求，岗位服务流程，岗位服务质量规范，岗位服务质量评价要求等，具体按GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求执行。

5.5.3 人力资源服务机构应当建立健全各项规章制度，用于规范组织的各项服务，包括：服务要求，服务目标，服务流程，服务质量，服务评价等规范性文件，积极运行并保持持续改善。

5.5.4 人力资源服务机构应当遵纪守法，建立健全依法经营、诚信服务、公平竞争的体制机制，并持续改善和改进。

5.6 党建工作

5.6.1 人力资源服务机构应当以党建工作引领发展，建立健全党群组织，包括中国共产党、中国共产主义青年团（以下简称：共青团）、中华全国妇女联合会（以下简称：妇联）、工人联合会（以下简称：工会）等党群组织。

5.6.2 人力资源服务机构应当建立健全党群工作制度，按属地党群领导机构要求，建立并完善各项制度，并按相关制度开展活动，促进人力资源服务质量和水平不断提升。

5.7 服务质量

5.7.1 人力资源服务机构应当提供完善的服务流程、服务规范、服务标准、服务数据、服务水平和顾客满意度持续改善和改进，满足 5.2.1 的要求。

5.7.2 人力资源服务机构提供服务应当与客户需求相适应，满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.7.3 人力资源服务机构应当重视客户复购率、关注顾客向其他客户推荐购买服务的可能性，满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.7.4 人力资源服务机构提供的服务，服务态度等应当让客户有安全体验感，满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.7.5 人力资源服务机构应当关注对客户需求的响应速度与顾客等待服务完成时间的感受，满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.7.6 人力资源服务机构应当关注顾客的满意度，及时处理在服务过程中顾客的投诉，确保顾客满意，具体按 SB/T 10409《商业服务业顾客满意度测评规范》要求执行。

5.7.7 人力资源服务机构应当积极开展或参与公益活动，活动规模与次数应满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.7.8 人力资源服务机构应当积极开展或参与行业活动，为行业发展赋能，参与行业活动的规模与次数满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.7.9 人力资源服务机构应当积极开展正能量活动，收集社会评价情况，满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.8 经济效益

5.8.1 人力资源服务机构应当关注整体产值、营业额、纳税额等情况，满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.8.2 人力资源服务机构应当关注主营业务收入占所有业务收入比重及市场占有率情况，满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.8.3 人力资源服务机构应当关注服务经营效果情况，满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.8.4 人力资源服务机构应当关注资金占用效率，包括现金流量比、风险金储备、业务回款率等情况，满足 GB/T 33860《人力资源服务机构能力指数》相关要求。

5.9 加分项

5.9.1 人力资源服务机构获得市级、省级、国家级荣誉奖项情况。

5.9.2 人力资源服务机构参与国内外各级标准制订或修订情况。

- 5.9.3 人力资源服务机构获得国家认证认可监督管理委员会批准的认证机构颁发的认证证书的情况。
- 5.9.4 人力资源服务机构拥有技术创新专利等知识产权情况。
- 5.9.5 人力资源服务机构具有人力资源特色服务项目，特色行业活动等获得奖项情况。

6 评价方法

6.1 评价要求

根据本文件的规定对人力资源服务机构等级进行评价时，对各项指标采用评分制，评分表见附录A。具体要点如下所述：

- a) 人力资源服务机构自身结构合理程度、资质完善程度及人员配置合理性。
- b) 人力资源服务机构在资源配置满足服务能力要求的合理程度和完善程度。
- c) 人力资源服务机构服务能力与服务客户数量的合理程度。
- d) 人力资源服务机构在人力资源服务的规划与实施方面的合理和完善程度。
- e) 人力资源服务机构在应急保障方面的合理和完善程度。

6.2 基本条件

人力资源服务机构等级评价基本条件，包括但不限于：

- a) 依据本文件按照 5.1、5.2、5.3、5.4、5.5、5.6、5.7、5.8、5.9 要求，已经建立了人力资源服务体系，实施并持续改进，提升了客户满意度；
- b) 具有独立企业法人资格，并且连续经营三年以上；
- c) 取得人力资源服务市场准入资质且符合国家相关法律、法规、产业政策和环保政策的规定，机构近三年内无重大群体事件；无质量、安全、环保、卫生责任等事故；
- d) 机构及其法人近三年在国家公共信用信息平台中无不良信用记录；
- e) 机构通过质量、环境、职业健康安全管理体系认证、诚信管理体系认证、合规管理体系认证、企业信用评价认证等且在有效期内，优先推荐。

6.3 评价原则

在评分过程中依据GB/T 27925《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》，应当遵循以下原则：

- a) 应当评审评分项中所有方面，特别是对组织具有重要性方面，即：应考虑在人力资源服务机构等级评价过程中的关键要素的重要度。
- b) 给一个评分项评分时，首先判断哪个分数范围总体上“最适合”组织在本评分项达到的水平。总体上“最适合”并不要求与评分范围内的每一句话完全一致，允许在个别要素上有所差距。
- c) 人力资源服务机构服务能力等级是依据对评价体系中所有要素综合评价的结果，并不是专门针对某一个要素进行评价或对每一个要素评价后进行平均的结果。
- d) 在适合的范围内，实际分数是根据组织人力资源服务能力水平与评分要求相接近的程度来判定。
- e) 加分项旨在鼓励人力资源机构管理创新和技术创新，推动组织持续发展。

6.4 评价结果

评价结果的等级和表述方式如下：

- a) 基本评分850分以上或基本评分800分以上，加分项55分以上为AAAAA机构。
- b) 基本评分800分以上或基本评分750分以上，加分项50分以上为AAAA机构。

- c) 基本评分740分以上或基本评分700分以上，加分项40分以上为AAA机构。
- d) 基本评分650分以上为AA机构。
- e) 基本评分600分以上为A机构。

附 录 A

(规范性)

人力资源服务机构等级评价体系指标和分值

表 A.1 人力资源服务机构等级评价体系指标和分值

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.1 从业人员 75 分	5.1.1 从业人员数量 40	从业人员数量	20	从业人员不少于 80 人，仅开展高端业务的人力资源服务机构从业人员不少于 20 人。人数不足的，每少 10%扣 1 分，扣完为止。
		基层人员占比	10	基层人员占比高于 75%。低于 75%的，每少 5%扣 1 分，扣完为止。
		中层及以上负责人占比	10	中层及以上负责人占比低于 15%。超出 15%的，每增加 3%扣 1 分，扣完为止。
	5.1.2 学历及培训 20	基层人员学历	5	基层人员本科及以上学历比例不低于 50%。低于 50%的，每减少 10%扣 1 分，扣完为止。
		中层以上负责人学历	5	中层及以上负责人本科以上学历比例不低于 70%。低于 70%的，每减少 10%扣 1 分，扣完为止。
		人才培养	10	建立员工培训体系，包括入职培训、在职培训等内容，提供培训记录等证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
	5.1.3 专业技术职称及职业资格 15	专业技术职称	8	中层及以上负责人拥有专业技术职称的比例不低于 40%。低于 40%的，每减少 5%扣 1 分，扣完为止。
		职（执）业资格	7	中层及以上负责人拥有职业资格的比例不低于 40%。低于 40%的，每减少 5%扣 1 分，扣完为止。
5.2 服务项目 105 分	5.2.1 服务规模 30	服务项目数量	8	开展人力资源服务项目数量超过 6 项。不足 6 项的，每减少 1 项扣 1 分，扣完为止。
		主营业务情况	7	主营业务占开展业务比重高于 80%。低于 80%的，每减少 10%扣 1 分，扣完为止。
		服务客户数量	5	年服务客户数量超过 100 家。低于 100 家的，每减少 20 家扣 1 分，扣完为止。
		月服务人次	5	月服务人数超过 1 万人。低于 1 万人的，每减少 2000 人，扣 1 分，扣完为止。
		业务范围	5	业务服务范围覆盖行业超过 5 个。不足 5 个的，每缺少 1 项扣 1 分，扣完为止。
	5.2.2 高端服务项目占比 30	人才寻访服务	10	人才寻访业务占开展业务比重高于 80%。低于 80%的，每减少 10%扣 1 分，扣完为止。
		人才测评服务	10	人才测评业务占开展业务比重高于 80%。低于 80%的，每减少 10%扣 1 分，扣完为止。
		人力资源管理咨询服务	10	人力资源管理咨询业务占开展业务比重高于 80%。低于 80%的，每减少 10%扣 1 分，扣完为止。

表 A.1 人力资源服务机构等级评价体系指标和分值（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
	5.2.3 数字化信息建设 45	数字化战略	15	制定数字化战略，包括数字化驱动、数字化发展等内容。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		数字化技术	15	具备数字化技术，包括数字化转型、数字化创新等技术。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		数字化应用	15	具备数字化应用能力，包括数据分析、数据应用、数据安全等应用能力。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
5.3 设施设备 65 分	5.3.1 服务场所建筑面积 20	办公场所面积	5	办公场所面积，所占面积应达到整体面积 10%。不足 10%的，每少 1%扣 1 分，扣完为止。
		会议场所面积	5	会议场所面积，所占面积应达到整体面积 10%。不足 10%的，每少 1%扣 1 分，扣完为止。
		培训场所面积	5	培训场所面积，所占面积应达到整体面积 10%。不足 10%的，每少 1%扣 1 分，扣完为止。
		客户服务场所面积	5	客户服务场所面积，所占面积应达到整体面积 10%。不足 10%的，每少 1%扣 1 分，扣完为止。
	5.3.2 基础设施 20	员工使用基础设施	5	具备供员工使用的基础设施，包括办公场所、会议场所、档案室等。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		客户服务基础设施	5	具备客户服务的基础设施，包括客户服务接洽室、客用沙发等。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		电子服务设施	5	具备电子服务设施，包括服务网站、公众号等。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		安全、消防设施	5	具备处理安全、消防隐患的设备，包括消防警报、灭火设备、监控设备等消防设施。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
	5.3.3 办公设备 25	硬件办公设备	10	具备各类硬件办公设备，包括电脑、电话、复印机等硬件设备。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		软件办公设备	10	具备各类软件办公设备，包括办公软件、工具软件等软件设备。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		内部网络	5	具备内部网络系统，包括内部局域网管理系统、内部网络办公系统等内部网络。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
5.4 服务环境 95 分	5.4.1 机构所在地状况 10	交通状况	5	人力资源服务机构所在场地交通便利，至少有 5 条以上公交线路可以到达。不足 5 条的，每缺少 1 条扣 1 分，扣完为止。
		周边环境	5	人力资源服务机构周边环境较好，包括商业环境、社区环境等周边环境。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
	5.4.2 公共信息图形符合相关标准规定情况 20	标识合规	10	人力资源服务机构内标志符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		摆放位置及使用	5	人力资源服务机构内标志的使用合适，包括摆放位置合理、设置协调统一等。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。

表 A.1 人力资源服务机构等级评价体系指标和分值（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.4 服务环境 95 分	5.4.3 公示项目 25	识别系统	5	具备易识别的标志及标志识别系统等。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		经营许可证	10	具备经营许可的各类证件，包括人力资源服务许可证、营业执照等证件，并将其公示。发现有缺陷的，一处扣 1 分，扣完为止。
		服务项目公示	5	人力资源服务机构应对自身服务项目进行公示。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		服务场所引导	5	人力资源服务机构应对自身服务场所设有引导图。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		机构形象宣传	5	人力资源服务机构应设置展示人力资源服务机构形象的宣传栏。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
	5.4.4 服务场所环境 40	服务场所布局环境	20	制定相关管理制度，规范服务场所布局合理性与安全性。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		服务场所卫生环境	10	制定相关管理制度，规范服务场所卫生环境。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		服务场所照明环境	10	制定相关管理制度，规范服务场所照明采光环境。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
5.5 规章制度 85 分	5.5.1 员工手册 10	员工手册	5	制定完备的员工服务手册，包括员工服务标准、流程等内容。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		员工知晓率	5	员工对手册内容知晓率 90%。如果达不到 90%，每不足 10%扣 1 分，扣完为止。
	5.5.2 岗位说明书 10	岗位说明书	5	制定完备的员工岗位说明书，包括岗位要求、岗位职责、岗位规范等内容。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		员工知晓率	5	员工对岗位职责知晓率 90%。如果达不到 90%，每缺少 10%扣 1 分，扣完为止。
	5.5.3 各项规章制度 25	完善情况	10	制定人力资源服务机构内各项规章制度，包括员工管理考核等内容。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		执行情况	10	制定相关管理制度，落实人力资源服务机构内部规章制度执行情况，进行监督，并提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		员工知晓率	5	员工对规章制度知晓率 100%。如果不足 100%，每缺少 10%扣 1 分，扣完为止。
	5.5.4 遵纪守法 40	违法违规	20	制定相关管理制度，防止人力资源服务机构内出现违法违规情况，并提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		泄密事件	20	制定相关管理制度，防止人力资源服务机构内出现泄密情况，并提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。

表 A.1 人力资源服务机构等级评价体系指标和分值（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.6 党建工作 100 分	5.6.1 中国共产党组织建设及活动 70	中国共产党组织建设及活动	40	严格执行党的路线、方针、政策，坚决拥护党的领导。落实组织建设制度，建立了党委或支部（含联合党支部）分工明确，积极参加所在辖区党组织的相关活动。提供证明材料，发现缺少一项扣 1 分，扣完为止。获得上级党组织表彰奖励，提供证明材料，予以加分，封顶 40 分。
		学习制度及活动	10	按照党章规定的要求，学习有计划（年度有规划、半年有计划、每月有学习、党员有评比、支部记录本记录及时清楚、个人学习笔记本有记录并有一篇以上学习心得，党委书记或支部书记有上党课）。各项活动记录清楚，提供证明材料。发现缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		会议制度及活动	10	会议按规定正常召开、民主氛围浓厚、民主生活会正常。各项活动记录清楚，提供证明材料。发现缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		廉政建设制度及活动	10	廉政建设有人抓、警示教育有落实、未发生党员违法违纪。各项活动记录清楚，提供证明材料。发现缺少一项扣 1 分，扣完为止。
	5.6.2 工青妇组织建设及活动 30	工会组织建设及活动	10	建立了工会组织，有工会主席，职工代表，年度有工会组织的正常活动，劳动关系和谐，未发生恶意劳资纠纷和主观欠薪事件。各项活动记录清楚，提供证明材料。发现缺少一项扣 1 分，扣完为止。获得上级工会组织表彰奖励，提供证明材料，予以加分，封顶 10 分。
		共青团组织建设及活动	10	建立了共青团支部，支部成员分工明确，坚决执行党的领导，团支部年度有工作计划、学习安排，共青团先锋模范作用明显。各项活动记录清楚，提供证明材料。发现缺少一项扣 1 分，扣完为止。获得上级工青团组织表彰奖励，提供证明材料，予以加分，封顶 10 分。
		妇联组织建设及活动	10	建立了妇联组织，有妇联主席，妇女代表，妇女合法权利有保障，团结氛围好，工作积极性高，年度有妇联组织的正常活动。各项活动记录清楚，提供证明材料。发现缺少一项扣 1 分，扣完为止。获得上级妇联组织表彰奖励，提供证明材料，予以加分，封顶 10 分。
	5.7.1 服务标准及流程 30	服务流程	10	制定相关管理制度，包括规范整体服务业务流程、服务规范等，并提供相应证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		服务用语	5	制定相关管理制度，包括整体服务态度、用语等内容，并提供相应证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		服务监管	15	制定相关管理制度，包括监督整体服务质量、服务标准等，并提供相应证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。

表 A.1 人力资源服务机构等级评价体系指标和分值（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.7 服务质量 205 分	5.7.2 服务匹配性 20	服务领域	10	确保人力资源服务机构提供的服务领域与客户需求相同，并提供相应证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		服务水平	10	确保人力资源服务机构提供的服务水平与客户需求相同，并提供相应证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
	5.7.3 客户转化率 30	重复接受服务可能性	10	建立相关反馈管理机制，关注客户是否愿意重复接受服务，并针对结果修正服务质量。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		向他人推荐可能性	10	建立相关反馈管理机制，关注客户是否愿意向他人推荐服务，并针对结果修正服务质量。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		价格变动忍耐性	10	建立相关反馈管理机制，关注客户是否愿意接受服务价格变动，并针对结果修正服务质量。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
	5.7.4 服务安全性 20	服务态度	10	机构完成服务的态度应当能够为客户带来安全感，并能够提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		服务能力	10	机构完成服务的能力应当能够为客户带来获得感，并能够提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
	5.7.5 服务响应性 25	服务反应能力	5	机构能够及时对客户需求做出反应，随时为客户提供便捷有效的服务，并能够提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		客户要求把握	10	机构在完成客户委托时能够切实把握客户要求，完成客户需要，并能够提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		服务传递效率	10	机构在完成客户委托时能够尽量缩短客户等待时间，加快服务结果交付时间，并能够提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
	5.7.6 服务满意度及投诉率 30	服务对象满意度	10	制定顾客满意度、员工满意度测评制度，包括记录客户满意度、客户意见建议、员工满意度等内容，并提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。提供第三方满意度测评报告，验证有效，予以加分，封顶 10 分。
		客户投诉率	10	制定相关管理反馈制度，包括监督客户投诉的频率，记录客户投诉情况等内容，并提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
		客户投诉处理	10	制定相关管理制度，包括对客户投诉的介入处理、对投诉的反馈、投诉记录的留存等内容，并提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。
	5.7.7 公益活动 10	举办规模	5	举办行业内相关公益活动，参与人数在 100 人以上。不足 100 人的，每缺少 20 人扣 1 分，扣完为止。
		举办场次	5	举办行业内相关公益活动，举办场次在每年 5 场次以上。不足 5 场次的每缺少 1 次扣 1 分，扣完为止。

表 A.1 人力资源服务机构等级评价体系指标和分值（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.7 服务质量 205 分	5.7.8 行业活动 20	举办规模	8	举办行业内相关活动，参与人数在 100 人以上。不足 100 人的，每缺少 10 人扣 1 分，扣完为止。
		举办场次	7	举办行业内相关活动，举办场次在每年 5 场次以上。不足 5 场次的，每缺少 1 场次扣 1 分，扣完为止。
		参与场次	5	参与行业内相关活动，参与场次在每年 10 场次以上。不足 10 场次的，每缺少 2 场次扣 1 分，扣完为止。
	5.7.9 社会评价 20	诚信体系	10	建立和实施诚信体系，包括诚信制度、诚信企业文化等内容，并提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。提供第三方诚信体系认证，验证有效，予以加分，封顶 10 分。
		社会责任	10	建立相关管理机制，切实保障人力资源服务机构履行社会责任，并提供证明材料。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。提供第三方社会责任认证证书，验证有效，予以加分，封顶 10 分。
5.8 经济效益 170 分	5.8.1 机构业务体量 45	产值	15	人力资源服务机构年产值至少达到 4 亿元。低于 4 亿元的，每减少 1 亿元扣 2 分，扣完为止。
		营业额	15	人力资源服务机构年应税服务营业额至少达到 1000 万元。低于 1000 万元，每缺少 50 万元扣 2 分，扣完为止。
		纳税额	15	人力资源服务机构年企业纳税额至少达到 250 万元。低于 250 万元，每缺少 50 万元扣 2 分，扣完为止。
	5.8.2 主营业务 40	主营业务收入占比	20	人力资源服务机构主营业务收入占总体营业额超 80%。若不足 80%，每缺少 10%扣 2 分，扣完为止。
		主营业务市场占有率	20	人力资源服务机构主营业务拥有 20%以上的相对市场份额。若不足 20%，每减少 2%扣 2 分，扣完为止。
	5.8.3 服务经营成果 40	政府资源整合	5	人力资源服务机构能够对政府资源进行整合，使自身价值得到提升，并提供证明材料，每一项加 1 分，封顶 5 分。
		产业资源整合	5	人力资源服务机构能够对行业各类资源进行整合，使自身价值得到提升，并提供证明材料，每一项加 1 分，封顶 5 分。
		品牌建设	15	建立自主业务品牌，进行品牌宣传等活动。发现缺少证明材料的，每缺少一项扣 1 分，扣完为止。提供第三方品牌认证证书，验证有效，予以加分，封顶 15 分。
		年人均效能	15	人力资源服务机构年人均效能达到 30 万元。低于 30 万元，每缺少 5 万元扣 1 分，扣完为止。
	5.8.4 资金占用效果 45	现金流量比率	15	人力资源服务机构现金流量比率达到 80%。低于 80%，每缺少 10%，扣 1 分，扣完为止。
		风险金储备情况	15	人力资源服务机构风险金存储量应不低于 100 万元。若不足 100 万元，每减少 10 万元扣 1 分，扣完为止。
		业务回款率	15	人力资源服务机构业务回款率达到 90%。低于 90%，每缺少 5%扣 1 分，扣完为止。

表 A.1 人力资源服务机构等级评价体系指标和分值（续）

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要求
5.9 加分项 100 分	5.9.1 荣誉 奖项	荣誉奖项	20	获得市级奖项加 3 分；获得省级奖项加 7 分；获得国家级奖项加 10 分，20 分封顶。
	5.9.2 参与 标准活动	标准制修订	15	参与制（修）定团体标准加 3 分；地方标准加 3 分；行业标准加 3 分；国家标准 6 分。15 分封顶。
	5.9.3 第三 方认证	管理认证	20	获得国家认监委批准的认证机构颁发的认证证书每项加 5 分。封顶 20 分。
	5.9.4 知识 产权	知识产权	20	拥有技术创新专利等知识产权，每项加 5 分。封顶 20 分。
	5.9.5 人力 资源特色 服务	特色服务	25	拥有人力资源特色服务项目，特色服务活动并获得了县级以上政府表彰奖项，每项加 5 分。封顶 25 分。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国公司法
 - [2] 中华人民共和国劳动合同法
 - [3] 中华人民共和国就业促进法
-