

合肥市人力资源和社会保障局

NO.2019045

关于开展全市人力资源服务机构诚信服务 主题创建活动暨 2018-2019 年度 人力资源服务机构信用等级 评定的通知

各县（市）、区（开发区）人力资源和社会保障（人事劳动）局，各人力资源服务机构：

为进一步加强人力资源市场监管体系和信用体系建设，树立行业先进典型和知名品牌，营造守法经营、诚信服务的人力资源市场环境，促进人力资源服务业又好又快发展，根据省人社厅工作部署，并结合我市实际，现就开展全市人力资源服务机构诚信服务主题创建活动暨 2018-2019 年度人力资源服务机构信用等级评定有关事项通知如下：

一、活动主题及目的

围绕“打造守法诚信服务品牌、规范人力资源市场秩序”

主题，贯彻落实《人力资源市场暂行条例》关于加强人力资源市场诚信建设的要求，通过深入开展诚信服务主题创建活动和人力资源服务机构信用等级评定，在人力资源服务行业大力弘扬诚信文化，引导和促进人力资源服务机构自觉增强守法诚信意识、规范经营服务行为，不断提升守法经营、诚信服务水平，不断拓展人力资源诚信服务品牌的知名度、影响力，在行业中形成守信处处受益、失信寸步难行的共同理念和良好氛围，持续提高人民群众对人力资源诚信服务的满意度和获得感。

二、活动内容

（一）加强诚信教育和文化建设。各县（市）、区（开发区）要将诚信教育纳入行业日常培训内容，定期组织开展诚信教育培训，建立从业人员岗前诚信培训制度。要强化人力资源服务机构的主体责任，人力资源服务机构要履行好质量管理、履约践诺等方面的义务，引导人力资源服务机构成为行业秩序、市场环境的维护者和监督者。鼓励支持人力资源服务机构建立完善信用管理和教育制度，组织签署入职信用承诺书和开展诚信建设专题培训活动，培育企业信用文化。

（二）优化诚信建设相关制度。各县（市）、区（开发区）要以贯彻落实《条例》为契机，进一步加强诚信档案建设，为人力资源服务机构建立诚信档案，实现诚信档案全覆盖。推进诚信档案动态管理，加强对服务机构的设立运营、日常管理、违规处罚、抽查检查、诚信评估等方面情况的全

方位记录，充分发挥诚信档案在行政许可、日常监督、随机抽查、专项整治等工作中的作用。在人力资源服务机构中继续推行服务公示、首问负责、服务承诺、服务台账、服务反馈等全流程诚信服务制度。

（三）开展诚信服务主题活动。各县（市）、区（开发区）要围绕活动主题，通过开展“重合同、守信用”、“创建诚信服务品牌”、“争创诚信服务窗口”、“争当诚信服务标兵”等系列活动，引导从业人员诚信服务，各县（市）、区（开发区）要确定不少于1家服务机构作为人力资源诚信服务示范窗口。要通过政府购买服务等方式，鼓励和支持经营性人力资源服务机构积极向社会提供公益性服务。要落实好《安徽省人力资源服务机构助力脱贫攻坚行动实施方案》，鼓励支持人力资源服务机构投身脱贫攻坚，在政府购买服务和评审表彰中予以倾斜。

（四）集中整治诚信缺失突出问题。各县（市）、区（开发区）要通过督导检查、借助行业协会诊断评价、组织服务对象评议行风、受理群众举报投诉等途径和方式，及时发现和纠正人力资源服务领域违规失信问题。对群众反映强烈、社会危害严重的诚信缺失突出问题，集中开展整治行动，严肃查处发布虚假招聘信息、参与签订不实高校毕业生就业协议、组织劳动者非正常频繁更换用人单位、哄抬人力资源市场价格、违规保管流动人员人事档案、利用职业中介活动谋取不正当利益、不依法与被派遣劳动者签订劳动合同或缴纳社会保险费等行为，着力解决损害劳动者和用人单位合法权

益的问题。

（五）组织信用等级评定。各县（市）、区（开发区）要按照《2018-2019年度全省人力资源服务机构信用等级评定方案》（附件1）要求，制定详细工作方案，认真组织开展信用等级评定活动，8月6日前将推荐参评的诚信人力资源服务机构名单及相关材料（书面版和电子版）报至市人社局人才开发（人力资源市场）处。市人社局将从中择优评定出“A”信用等级人力资源服务机构，并择优推荐参加“AA”、“AAA”信用等级人力资源服务机构评选。

（六）构建联合激励惩戒制度。对诚信典型和连续三年无不良信用记录的行政相对人，各县（市）、区（开发区）可探索实行人力资源服务许可和备案登记、劳务派遣行政许可延续的“绿色通道”、“容缺受理”等便利服务措施，加大政府采购等扶持力度，降低其市场交易成本。对违法失信服务机构，进行约束惩戒，加大对其限制、禁止力度，程度严重的，直接吊销人力资源服务相关资质。要集中宣传诚信服务机构和诚信服务个人典型，充分发挥示范带动作用，依法曝光社会影响恶劣、情节严重的失信案件，开展案例剖析、讨论评议等活动，形成对严重失信行为的舆论压力和道德约束，营造“有信者荣、失信者耻、无信者忧”的浓厚氛围。

三、有关要求

（一）加强组织领导。各县（市）、区（开发区）要高度重视诚信服务主题创建活动和信用等级评定工作，把加强诚信体系建设作为加强人力资源市场事中事后监管的有力抓手，建立健全政府部门指导推动、服务机构积极参与的工

作机制，结合实际制定工作方案，落实工作责任，确保活动取得实效。

（二）认真组织评定。各县（市）、区（开发区）要结合自身实际，成立评定小组，制定细化评定指标及分值设计，认真组织开展本次信用等级评定工作，要注重加强与税务、市场监管、社会保险、劳动保障监察等部门的信息对接和协调联动，听取服务对象和群众的意见建议，真正把诚信服务水平高、示范引领作用强的诚信典型选树出来。开展诚信服务主题创建活动和信用等级评定工作，不得向服务机构收取任何费用，不得干涉服务机构的正常经营活动。

（三）加大宣传力度。各县（市）、区（开发区）要充分利用报刊、广播电视、网络及“两微一端”等媒体平台，广泛宣传加强人力资源服务机构诚信体系建设、开展诚信服务主题创建和信用等级评定活动的目的，动员广大服务机构积极参与，努力营造良好舆论氛围。同时要加强舆论引导，及时回应舆论热点和社会关切，防止炒作，汇聚诚信建设正能量。

联系人：市人社局人才开发（人力资源市场）处 叶学强

电话/传真：0551-63536378

邮箱：377980653@QQ.com

地址：合肥市政务文化新区政务环路 88 号 1308 室

附件：

1. 2018-2019 年度全市人力资源服务机构信用等级评定方案

2. 人力资源服务机构信用等级评定参考指标
3. 安徽省人力资源服务机构信用等级评定申报表
4. 2018-2019 年度人力资源服务机构信用等级评定汇总表

合肥市人力资源和社会保障局

2019年7月26日



附件 1:

2018-2019 年度全市人力资源服务机构 信用等级评定方案

一、评定对象

经我市县级以上人力资源社会保障部门依法批准设立，从事人力资源服务业满 2 年（2017 年 6 月 30 日前取得《人力资源服务许可证》），参加 2018 年全市人力资源市场年报统计的经营性人力资源服务机构。

二、评定步骤

1. 宣传动员（7 月 25 日—7 月 29 日）。各县（市）、区（开发区）人力资源和社会保障局制定本地区信用等级人力资源服务机构推荐方案，并组织辖区内服务机构积极申报信用等级。

2. 县区初评（7 月 30 日—8 月 5 日）。各县（市）、区（开发区）参照《安徽省人力资源服务机构信用等级评定办法》（皖人社发〔2011〕72 号）和人力资源服务机构信用等级评定参考指标（附件 2），评定出诚信人力资源服务机构，将评定结果及信用等级机构申报材料（一式七份，装订成册）于 8 月 5 日前报市人社局。

3. 市级评定（8 月 6 日—8 月 9 日）。市人社局在各县（市）、区（开发区）评定的信用等级人力资源服务机构基础上，评定出“A”信用等级人力资源服务机构并公示，择优推荐参加

“AA”、“AAA”信用等级人力资源服务机构评定。

三、评定申报材料

1. 《安徽省人力资源服务机构信用等级申报表》；
2. 服务机构证照（复印件，验原件）；
3. 服务机构诚信情况证明；
4. 员工从业资格证书及参保证明；
5. 服务台账；
6. 纳税情况证明；
7. 其他支持材料。

附件 2:

人力资源服务机构信用等级评定参考指标

一、 基本条件 (10%)	1. 设立情况	依法成立，相关证照齐全。
	2. 年度报告公示情况	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。
	3. 从业时间	持续开展人力资源服务业务满 2 年。
	4. 行政处罚	近 2 年未受过有关行政机关的行政处罚或行政处分。
二、 服务规范 (15%)	5. 信息公示	公示证照、收费标准、主营业务服务规程等信息，信息内容真实可靠。
	6. 服务规程	对服务项目制定服务规程，并严格按照规程提供服务。
	7. 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。
	8. 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。
三、 组织建设 (15%)	9. 管理机构	管理人员相对稳定、熟悉行业相关知识，管理制度健全。
	10. 员工素质	从业人员熟悉人力资源服务业务及相关知识，诚信守法，无违法犯罪行为。
	11. 制度建设	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。
	12. 场所设施	有固定的服务场所，布局划分合理，设施配置完善，满足业务开展的需要。
四、 信用状况 (30%)	13. 信用管理	落实信用管理制度，建立信用档案，实施风险管理，无不良记录。
	14. 用工情况	依法与员工签订劳动合同、支付工资、缴纳社会保险费，无侵害员工合法权益的记录，劳动保障守法诚信等级评为 A 级，未因重大劳动保障违法行为被予以社会公布。
	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。
	16. 纠纷处理	投诉处理及时，记录全面准确，无有效不诚信投诉记录。
五、 服务业绩 (15%)	17. 服务数量	年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。
	18. 服务质量	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。
	19. 受益情况	年收入和盈利状况良好，具有一定的抵御市场风险的能力。
六、 社会责任 (15%)	20. 公益活动	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。
	21. 行业活动	积极参加行业活动，为行业发展作出努力。
	22. 社会评价	内部评价、公众评价良好，获得各级政府部门及社会团体表彰奖励。

附件 3:

安徽省人力资源服务机构信用等级

评定申报表

机构名称		发证机关	
地 址		网 站	
法定代表(负责)人		办公电话	
		手 机	
申 报 人		办公电话	
		手 机	
许可证编号		设立时间	
统一社会信用代码		注册资本(金)	
场所面积		自有员工人数	
年均服务人数		年均营业收入	
年均纳税额度		年均纯利润	
机构性质	<input type="checkbox"/> 国有 <input type="checkbox"/> 民营 <input type="checkbox"/> 其他	是否参与 2018 年人力资源市场年报统计	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
主营业务			
申报材料清单	<input type="checkbox"/> 机构证照 <input type="checkbox"/> 员工参保证明 <input type="checkbox"/> 纳税情况证明 <input type="checkbox"/> 从业资格证书 <input type="checkbox"/> 机构服务台账 <input type="checkbox"/> 诚信情况证明 <input type="checkbox"/> 其他支持材料_____		

<p>机构简介 (简明扼要, 反映机构基本情况, 200 字左右)</p>	
<p>申报材料 真实性承诺</p>	<p>本机构承诺上述表格所填内容和申报材料真实、准确、全面, 如有虚假, 由本机构承担一切责任。</p> <p style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>
<p>县(市、区)人力资源 社会保障局推荐建议</p>	<p style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>
<p>市人力资源社会保障局 评定结果及信用等级推 荐建议</p>	<p style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>
<p>省人力资源社会保障厅 评定结果</p>	<p style="text-align: right;">(盖章) 年 月 日</p>
<p>备注</p>	

备注: 1. 此表请正反面打印上报; 2. 机构简介要语言精练、突出核心竞争力; 3. 由市人力资源社会保障局审批设立的人力资源服务机构, “县(市、区)人力资源社会保障局推荐建议”一栏可不填。