附件 5

## 武汉市人力资源服务机构诚信状况评估参考指标

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 | 连续开展人力资源服务业务满 3 年。 |
| 4、行政处罚 | 近 2 年未受过有关行政机关的行政处理或行政处罚。 |
| 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。 |
| 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，无不良信贷记录。 |
| 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 | 年提供服务达到一定的规模，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、收益情况 | 营业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。 |