附件1

LD/T 3002—2023

人力资源服务机构诚信评价指标自评表

单位名称： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 指标描述 | 评分标准 | 自评得分 | 备注 |
| 公示情况（10分） | 各类证照 （3分） | 在服务场所显著位置以明显方式完整公示各类证照（包括营业执照，人 力资源服务许可证等） | a）在服务场所明示各类证照的，得3分；从事网络招聘 的服务机构，除满足上述要求，还应同时在其网站、移动互联网应用程序等首页显著位置公示各类证照或有证照信息的链接标识，得3分；b）不符合上述情况该项不得分 |  |  |
| 服务项目 （3分） | 在服务场所显著位置以明显方式完整公示其服务项目 | a）在服务场所显著位置以明显方式公示其所提供的所有服务项目的，得3分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应同时在其网站、移动互联网应用程序等页面显著位置公示所提供的所有服务项目或有服务项目的链接标识，得3分；b）不符合上述情况该项不得分 |  |  |
| 主营业务 收费标准 （2分） | 在服务场所显著位置以明显方式完整公示主营业务的收费标准或范围 | a）在服务场所显著位置以明显方式公示主营业务的收费 标准（涉及商业秘密公开会对客户合法权益造成损害的信息，可不予公开），得2分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应同时在其网站、移动互联网应用 程序等页面显著位置公示主营业务的收费标准或有收费标准的链接标识（涉及商业秘密公开会对客户合法权益 造成损害的信息，可不予公开），得2分；b）不符合上述情况该项不得分 |  |  |
| 监督电话 （2分） | 在服务场所显著位置以明显方式完整公示监管部门的监督投诉电话 | a）在服务场所显著位置以明显方式公示监管部门的监督投诉电话的，得2分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应同时在其网站、移动互联网应用程序等页面显著位置公示监管部门的监督投诉电话，得2分；b）不符合上述情况该项不得分 |  |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 指标描述 | 评分标准 | 自评得分 | 备注 |
| 服务规程（15分） | 服务规范（3分） | 根据提供的服务项目分别制定服务规范；服务规范的可执行性及执行情况 | 根据提供的服务项目，分别制定服务规范，得1分 |  |  |
| 能根据服务规范严格开展工作，并且执行情况较好的，得2分 |  |  |
| 服务流程（7分） | 根据各服务规范分别制定服务流程；制定的服务流程包含必要服务环节和明确的要求；服务流程的可执行性及执行情况 | 根据各服务规范，分别制定服务流程，得1分 |  |  |
| 各服务流程包含完成该项服务的必要服务环节，得2分 |  |  |
| 能根据服务流程严格开展工作，并且执行情况较好，得2分 |  |  |
| 根据业务发展能够对服务流程及时调整完善，得2分 |  |  |
| 服务台账 （5分） | 对所有服务对象提供的各项服务做服务台账，如实反映记录服务对象、服务过程、服务结果以及收费情况等信息，并有据可查 | 各服务项目都有服务台账，得1分 |  |  |
| 服务台账记录齐全，如实反映服务对象、服务过程、服务结果以及收费情况等信息，得2分 |  |  |
| 服务台账保存时间自完成之日起不少于2年；从事网络招聘的服务机构，电子服务台账保存时间自完成之日起不少于3年，得2分 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 指标描述 | 评分标准 | 自评得分 | 备注 |
| 制度建设（30分） | 内部管理制度架构（4分） | 建立内部管理制度，适应业务发展需求 | 建立健全的内部管理制度，并能根据制度严格开展工作，得2分 |  |  |
| 制度完善并与业务发展需求相适应，得2分 |  |  |
| 财务制度（5分） | 建立健全的财务制度 | 建立健全的财务预决算与审计制度，且执行性较好，得2分 |  |  |
| 设立专门的财务管理部门或专职工作人员，得1分 |  |  |
| 按期报送各类财务报表、纳税申报情况 | 按期报送各类财务报表，得1分 |  |  |
| 按期报送各类纳税申报表、代收代缴相关申报信息等 ，得 1 分 |  |  |
| 风险防控制度（6分） | 建立信用档案，包括建立信用管理制度、风险管理制度情况 | 建立信用管理制度，并能根据制度严格开展工作，得3 分 |  |  |
| 建立风险管理制度，并能根据制度严格开展工作，得3 分 |  |  |
| 信息安全制度（6分） | 建立健全的信息审查管理制度，注重客户和求职者个人信息的保护 | 建立健全的信息发布审查制度，对用人单位所提供材料的真实性、合法性进行审查，得2分 |  |  |
| 建立客户和求职者信息保护制度和措施，规范信息使用规则，保护客户商业秘密和求职者个人隐私，得2分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应建立独立的《隐私政策》文件，规范客户和求职者信息使用规则，得2分 |  |  |
| 建立完善的数据安全管理制度，规范的资料、数据保存渠道，规范数据资料整理、归档，防止资料、数据外泄，得2分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应建立对其网络数据的储存、重要数据备份和加密，防止网络数据泄露或者被窃取、篡改的安全防护措施，得2分 |  |  |
| 投诉举报处理机制（6分） | 建立健全的投诉举报制度 | 建立健全的举报、投诉处理机制，得 2 分 |  |  |
| 设立专门的投诉举报电话或邮箱，得2分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应同时在其网站、移动互联网应用程序等首页显著位置公示投诉举报电话或邮箱，得2分 |  |  |
| 及时处理相关举报投诉，投诉记录保存情况 | 及时处理对服务机构的举报、投诉，投诉处理记录完整并保存2年以上；从事网络招聘的服务机构，及时处理对服务机构的举报、投诉，接到对所发布的用人单位招聘信息不真实、不合法的举报、投诉后，及时核实，采取删除信息、冻结账号等措施，消除、降低影响，相关投诉处理记录完整并保存3年以上，得2分 |  |  |
| 应急处理制度（3分） | 建立健全的应急处理制度，制定应急处置预案 | 有健全的安保、消防、卫生突发事件应急预案，得3分；从事网络招聘的服务机构，除满足上述要求，还应制定完善的网络安全应急预案，及时处置安全事件及漏洞风险的，得3分 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 指标描述 | 评分标准 | 自评得分 | 备注 |
| 诚信状况（30分） | 纳税情况 （3分） | 足额纳税情况 | a)评价期上一纳税年度末，在税款缴纳期限内足额缴纳税款，或在经批准延期缴纳的税款期限内，足额缴纳税款，得3分b）不符合上述情况该项不得分 |  |  |
| 用工情况 （6分） | 员工签订合同率情况、工资足额按时发放率以及保障员工合法权益的情况 | 不存在下列情况得6分，存在下列情况在6分基础上相应扣分，扣完为止：a）员工劳动合同签订率未达100%，扣2分b）工资足额按时发放率未达100%，扣2分c）有其他侵犯员工合法权益的行为的，每存在一项，扣2分，扣完为止 |  |  |
| 客户权益 （6分） | 诚信满意度调查情况 | 截至评价年度1年内，对客户开展诚信满意度调查；从事网络招聘的服务机构，还应对客户开展网络平台的诚信满意度调查：a）满意度达75%以上，得1分b）满意度达85%以上，得2分c）满意度达95%以上，得3分 |  |  |
| 持续跟进改善机制 | 根据满意度调查结果，反馈至相关管理部门，制定改进方案，持续优化诚信服务水平，得3分 |  |  |
| 客户和求职者 投诉（7分） | 有效不诚信投诉记录 | 不存在下列情况得7分，存在下列情况在7分基础上相应扣分：截至评价年度1年内，存在客户和求职者投诉至劳动监察、社保等有关部门，并证实属不诚信事件（就同一问题多次投诉计为一件）：a）在2件及以下的，扣3分b）3~5件的，扣5分c）6件及以上的，扣7分 |  |  |
| 监督检查 （8分） | 接受执法部门监督检查，遵守相关法规情况 | 不存在下列情况得8分，存在下列情况在8分基础上相应扣分，扣完为止：a）拒不配合接受执法部门检查，不提供查阅的资料或提供虚假资料，扣8分b）接受检查，但不配合检查人员的询问或态度较差，扣2分c）与管理服务规范不符行为被责令整改的，每次扣2分，扣完为止 |  |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 指标描述 | 评分标准 | 自评得分 | 备注 |
| 经营条件（15分） | 服务设施 （5分） | 拥有与开展业务相适应的场所，办公条件和配套设施齐备，人性化程度 | 功能分区合理，办公条件和配套设施充分满足业务需求，得3分 |  |  |
| 设有无障碍设施，并确保设施设备安全，得2分 |  |  |
| 消防安全 （5分） | 消防安全设施配备，相关标识标记情况 | 消防、安全设施设备完备、有效，得3分 |  |  |
| 紧急出口通道畅通，标识明显、清晰，得2分 |  |  |
| 员工培训 （5分） | 员工参与业务、内部管理制度和诚信教育培训情况 | 截至评价年度1年内至少组织一次一线员工业务培训，得1分 |  |  |
| 截至评价年度1年内至少组织一次全员内部管理制度培训，得2分 |  |  |
| 截至评价年度1年内至少组织一次全员诚信教育培训，得2分 |  |  |
| 加分项（10分） | 表彰荣誉（6分） | 机构所受诚信荣誉情况 | a)拥有ISO管理体系认证、国家专利、软件著作权、参与国家或行业标准制定等，加6分b)被认定为省级及以上人力资源服务诚信示范机构，加4分c)被认定为市级人力资源服务诚信示范机构，加2分d)获得其他诚信荣誉称号，每获得一次加0.5分，最多加1分此项最多不超过6分 |  |  |
| 社会责任（4分） | 积极参与行业内各项活动，加强业内交流，为行业发展所做出的贡献 | 截至评价年度2年内，主办或参加各类行业交流活动，每主办一次加1分；每参加1次，加0.5分，最多不超过1分此项最多不超过2分 |  |  |
| 积极参与社会公益或慈善活动，并做出贡献 | 截至评价年度2年内，主办或参与公益活动，包括但不限于：促就业、助学、助残等，每次活动加1分，最多不超过2分 |  |  |
| 合 计 |  |  |