

合肥市人力资源和社会保障局文件

合人社秘〔2022〕78号

关于印发《合肥市人力资源服务机构发展水平 星级评价办法》的通知

各县（市）、区（开发区）人社（人事劳动、组织人事）局，各有关人力资源服务机构：

《合肥市人力资源服务机构发展水平星级评价办法》已在市司法局登记备案，登记号为 HFCS-2022-037，现印发给你们，请遵照执行。

合肥市人力资源和社会保障局

2022年8月29日



合肥市人力资源服务机构发展水平 星级评价办法

一、总 则

第一条 为加快推动我市人力资源服务业高质量发展，提高人力资源服务机构守法经营、诚信服务意识，提升服务能力和发展水平，培育一批综合性人力资源服务骨干企业和专精特新企业，制定本办法。

第二条 本办法根据《人力资源市场暂行条例》（国令第700号）《关于推进新时代人力资源服务业高质量发展的意见》（人社部发〔2021〕89号）《安徽省人力资源市场条例》等要求，结合我市人力资源服务业发展实际制定。

第三条 本办法适用于评价在我市县级以上人力资源和社会保障部门（以下简称人社部门）依法完成许可、备案以及书面报告等手续满2年的经营性人力资源服务机构综合和单项发展水平。

第四条 人力资源服务机构发展水平星级评价（以下简称星级评价）以客观事实为依据，坚持自愿申报、行业主管部门指导、社会监督和公开公平公正原则，对申报机构的诚信经营、规范管理、服务能力、发展能力和社会贡献等进行科学评价。

第五条 星级评价分为综合评价和专项评价。综合评价是对人力资源服务机构各项指标进行全面评价；专项评价是在综合评

价基础上，根据八类单项业务指标进行评价。人力资源服务机构可根据自身发展情况，在自愿参与综合评价时，选择参与一类或多类单项评价。

第六条 评价结果向社会公布，作为资金扶持、表彰奖励、行业等级评定推荐以及机关、企事业单位选择提供相应服务的重要参考。

二、星级设置

第七条 星级评价办法根据《合肥市人力资源服务机构星级评价赋分标准》(附件1)进行综合评价，按照总分由低至高依次评定为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。满分160分(含加分项10分)，总分低于90分的机构，不评定星级。同等分数的机构依次按照发展要素、管理要素分值高低排名。

星级	星级内容	评价得分要求
一星级	表示该机构规模较小，有一定的业务，能正常运转，无不良信用记录。	不低于90分
二星级	表示该机构规模较小，有一定的业务，经营、管理较为规范，无不良信用记录。	不低于105分
三星级	表示该机构规模尚可，有稳定的业务，经营、管理、服务规范，具备一定发展能力，有较好的信用记录。	不低于115分
四星级	表示该机构规模较大，管理规范、服务高效，具备较强的发展能力，为我市经济社会发展作出较大贡献，信用状况良好。	不低于125分
五星级	表示该机构在我市人力资源服务行业属于领军企业，综合实力强，业务覆盖面广，管理制度健全规范，具备信息化、系统化管理手段；有一定的品牌知名度，对行业发展具有较大影响力，为我市经济社会发展作出较大贡献，信用状况优良。	不低于135分

第八条 在综合评价的基础上，按照机构申报情况开展专项业务能力评价，择优评价出“职业介绍”“劳务派遣”“人力资源服务外包”“人力资源测评”“人力资源培训”“高级人才寻访”“人力资源管理咨询”“人力资源数字化服务”等八项人力资源服务品牌之星机构。

三、评价条件

第九条 存在以下情形之一的人力资源服务机构，参与星级评价，在同等条件赋分的基础上，将视情给予减分。

（一）近2年来受到人力资源和社会保障、市场监督管理、税务、公安等部门处罚或处理（减30分）；

（二）在申报政府各种奖励（补贴）或参与各类行业性活动中发现有弄虚作假行为（减30分）；

（三）业务活动中出现投诉，情节恶劣并经核实的行为（减30分）；

（四）存在向公职人员利益输送，“围猎”公职人员谋取不正当利益，经查实的行为（减30分）；

（五）未参与上一年度人力资源市场统计年报填报和经营情况年度报告公示（减20分）；

（六）设立分支机构或办事处、变更信息等未向属地人社部门进行书面报告（减20分）；

（七）存在其他违法违规等情形的（酌情减分）。

第十条 申请参加星级评价应提交以下参评材料：

- (一) 合肥市人力资源服务机构发展水平星级评价申请表;
- (二) 合肥市人力资源服务机构星级评价赋分统计;
- (三) 人力资源服务机构业务概况表;
- (四) 企业近 2 年主营业务收入报表、纳税额数据 (以县、区级税务部门开具的涉税证明为准);
- (五) 服务台账 (提供服务数量等业务台账);
- (六) 人力资源服务机构专职员工花名册;
- (七) 其他支持材料 (如申报材料涉及商业秘密可以现场查看)。

第十一条 星级评价以下述材料为依据:

- (一) 申请机构提交的参评材料;
- (二) 评定机构向有关部门调取的相关材料;
- (三) 评定机构调查或查证的材料。

四、评价程序

第十二条 星级评价工作按照下列程序进行:

(一) **机构申请**。人力资源服务机构本着自愿原则向所在县市(区)、开发区人社部门进行自评申报,并提交相关材料。申请机构应承诺对提交材料和填报信息的真实性负责。在申报期限内不申报或逾期申报视为放弃本次参评资格。

(二) **受理初审**。县市(区)、开发区人社部门对人力资源服务机构提交的申报材料进行初审,重点审查申报材料是否齐全、是否符合基本条件。对材料齐全的当场予以受理;对材料不齐全

的要指导申报单位补充完善，拒不补充或逾期补充的，不予受理。

（三）组织评价。评价分层次进行。县市（区）、开发区人社部门按照本办法组织初评，认定辖区内一星级和二星级人力资源服务机构，向市人社部门择优推荐人力资源机构参加三星级及以上层级的评价；市人社部门组织开展三星级及以上层级的综合评价和单项服务品牌之星评价。在评价过程中，可根据需要委托第三方前往人力资源服务机构进行实地考察，对申报材料相关内容进行核实。

（四）社会公示。根据综合评价得分情况，对初步确定的星级评价结果进行公示，接受社会监督，公示期为5个工作日。

（五）公开发布。公示结果经市人社部门研究审定后对外发布。

（六）授牌（发证）。对评价认定的三星级及以上人力资源服务机构，予以授牌或颁发证书。

五、监督管理

第十三条 星级评价工作原则上每2年开展一次，不收取任何费用。

第十四条 对评价结果实行动态管理。人社部门每年对已认定的星级人力资源服务机构进行抽查复核，不符合相应标准的，可调整其星级。

第十五条 已评定为星级的机构在日常管理中出现投诉经核实的，将视情给予书面提示（建议）、约谈等处理；星级机构

存在违法违规等情况经核实的，由人社部门取消其星级评价结果，三星级及其以上机构收回其授牌或证书。

六、附 则

第十六条 本办法由市人力资源和社会保障局负责解释。

第十七条 本办法自发布之日起 30 日后施行，有效期 5 年。

- 附件：1.合肥市人力资源服务机构星级评价赋分标准（综合）
2.合肥市人力资源服务机构星级评价赋分标准（单项）
3.合肥市人力资源服务机构发展水平星级评价申请表
4.人力资源服务机构业务概况表
5.人力资源服务机构专职员工花名册

附件 1

合肥市人力资源服务机构星级评价赋分标准（综合）

一级指标	二级指标	指标描述	评分标准
基本要素 (20分)	经营年限 (2分)	依法存在并开展人力资源服务业务满一定年限	1.开展业务满5年,得2分 2.开展业务不满5年,得1分
	场所设施及信息公示 (3分)	拥有与开展业务相适应的场所、设施和规章制度;公示营业执照、许可证、主管部门监督投诉电话、服务费用等情况	符合要求得3分 1.有和业务相适应的场所、设施,得1分 2.有健全的规章制度,得1分 3.证照等需要公示的信息齐全,得1分
	员工规模 (5分)	专职员工人数规模	专职员工人数: 1.3-9人,得1分 2.10-49人,得3分 3.50人及以上,得5分
	员工学历 (5分)	专职员工学历构成	1.本科及以上学历不低于40%,得1分 2.本科及以上学历不低于50%,得2分 3.本科及以上学历不低于60%,得3分 4.本科及以上学历不低于70%,得5分
	员工技能 (5分)	专职员工职业资格、职业技能等级或专业技术资格持证情况	专职员工持有证书率: 1.达40%,得1分 2.达50%,得2分 3.达60%,得3分 4.达70%,得5分
信用要素 (20分)	信用管理 (5分)	为每位员工建立诚信档案、开展诚信活动、签订诚信服务承诺书情况	1.符合要求得5分 2.未建立员工诚信档案,扣2分 3.未开展诚信活动,扣1分 4.员工未接受诚信教育活动和签署诚信服务承诺书,扣2分
	用工情况 (10分) (含派遣、外包员工)	员工签订劳动合同率、员工社会保险缴纳率及保障员工合法权益的情况	1.员工签订劳动合同率或社会保险缴纳率达不到100%的,扣10分 2.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

	客户权益 (5分)	客户有较高的满意度, 无侵害客户合法权益的不良记录	<p>1.评价年度内, 有经判决、裁定认定为诉讼、仲裁中承担责任当事人一方记录的, 有一项扣2分; 消极履行的, 扣3分, 扣完为止</p> <p>2.缺少客户对企业评价调查表, 扣2分; 客户满意度不到90%, 扣1分</p>
管理要素 (40分)	服务规范 (20分)	建立从业人员服务准则、项目服务标准(流程)、服务记录、服务质量跟踪反馈等制度	<p>1.未建立从业人员服务准则, 扣5分; 有准则, 不具有操作性, 扣3分</p> <p>2.未建立服务标准(流程), 扣5分; 有标准, 不具有操作性, 扣3分</p> <p>3.未建立服务记录, 扣5分; 不全面, 扣3分</p> <p>4.未建立服务质量跟踪反馈, 扣5分; 不全面, 扣3分</p>
	招聘规范 (15分)	未出现发布不实招聘信息, 通过不正当手段揽工(吸工、抢工)、虚高宣传工价(服务费)、组织劳动者非正常频繁更换用人单位、拖欠或克扣劳动者工资、哄抬市场价格、扣押劳动者证件(物品)、收取押金等情况	<p>1.符合要求得15分</p> <p>2.每出现一次投诉扣2分, 直至扣完为止</p> <p>3.投诉一次被核实的, 扣5分, 直至扣完为止</p> <p>4.情节较严重的扣10分, 直至扣完为止</p> <p>5.情节恶劣的“一票否决”</p>
	驻企管理 (5分)	落实短期用工服务相关合同(协议)签订和向辖区人社部门备案情况; 落实驻企管理、安全生产以及疫情防控措施等情况	<p>1.短期用工服务未签订合同(协议)的, 扣3分</p> <p>2.短期用工服务合同(协议)未备案的, 扣2分</p> <p>3.未落实相关管理制度, 造成不良影响的, 出现一起扣5分</p>
发展要素 (60分)	经营状况 (16分)	近2年年均营业收入情况 (年营业收入是指人力资源服务业务营业收入)	<p>近2年年均营业收入评分:</p> <p>1.超50万, 得1分</p> <p>2.超100万, 得2分</p> <p>3.超300万, 得4分</p> <p>4.超500万, 得6分</p> <p>5.超1000万, 得8分</p>
		近2年年均纳税情况 (不含代收代付部分)	<p>纳税额度评分:</p> <p>1.超20万, 得2分</p> <p>2.超50万, 得3分</p> <p>3.超100万, 得4分</p> <p>4.超300万, 得5分</p> <p>5.超500万及其以上, 得6分</p>

		<p>6.上一年纳税信用评价为 B 级的纳税人，另加 1 分</p> <p>7.上一年度纳税评价为 A 级的纳税人另加 2 分</p>
发展能力 (8 分)	机构近 2 年资本增值的能力 (由经营收入增长率、主营业务利润增长率、纳税总额增长率三项判断)	<p>近 2 年:</p> <p>1.1 项指标正增长, 得 1 分</p> <p>2.2 项指标正增长, 得 2 分</p> <p>3.3 项指标正增长, 得 4 分</p> <p>4.3 项指标正增长率平均在 5%以上, 得 6 分</p> <p>5.3 项指标正增长率平均在 10%以上, 得 8 分</p>
业务规模 (15 分)	年度提供职业介绍 (派遣、外包员工)、人才培养、人才测评等服务人数; 开展高级人才寻访情况	<p>年服务人数:</p> <p>1.500 人 (含) 以内, 得 1 分</p> <p>2.500-1000 人 (含), 得 2 分</p> <p>3.1000-3000 人 (含), 得 5 分</p> <p>4.3000-5000 人 (含), 得 7 分</p> <p>5.5000 人以上, 得 10 分</p>
		<p>引进高层次人才最高得 5 分:</p> <p>1.每引进 1 名副高以上职称 (年薪 30 万以上的企业高管、高级技师) 或博士学位的, 得 2 分</p> <p>2.每引进本科及以上毕业生 10 人, 得 1 分</p>
业务种类 (5 分)	提供多元化服务项目情况	开展 1 类、2 类、3 类、4 类、5 类及以上业务, 分别得 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分
企业规模 (6 分)	评价企业设立分支机构及其跨行业发展情况	<p>1.设立 1 家分支机构, 得 1 分</p> <p>2.设立 2 家分支机构, 得 1.5 分</p> <p>3.设立 3 家及以上分支机构, 得 2 分</p> <p>4.分支机构跨市另得 1 分; 跨省另得 2 分</p> <p>5.跨行业综合发展, 得 2 分</p>
创新力 (6 分)	企业品牌创立、服务或产品创新、数字化或信息化技术运用以及创新团队建立等情况	<p>1.有特色品牌, 得 1 分</p> <p>2.有创新服务项目或产品, 得 2 分</p> <p>3.有研究发展团队, 得 2 分</p> <p>4.设立人力资源发展研究机构等, 得 3 分</p> <p>5.有信息化或数字化技术运用手段的, 得 3 分</p> <p>最高不超过 6 分</p>

	主营业务 (4分)	人力资源服务的业务收入占本机构年度营业收入的比重	1.20%-40% (含), 得1分 2.40%-60% (含), 得2分 3.60%-80% (含), 得3分 4.80%以上, 得4分
社会贡献要素 (10分)	公益活动 (5分)	参与社会公益活动情况	开展公益活动: 1.举办招聘会1场, 得0.5分 2.举办招聘会2场以上, 得1分 3.举办培训或职业指导1场以上, 得1分 4.参与乡村振兴项目对接会等, 得1分 5.参与县区及其以上行政部门组织促进社会就业等公益活动, 得2分 最高不超过5分
	荣誉表彰 (5分)	获得政府有关部门或者政府授权的行业、组织表彰的各类荣誉	近2年: 1.每获得县区荣誉或者行业荣誉1项, 得1分 2.每获得省、市级荣誉1项, 得2分 3.每获得国家级荣誉1项, 得3分 同类荣誉只计最高项, 各类荣誉可以累计, 最高不超过5分
加分项 (10分)		企业设立党团或工会组织, 制定行业标准, 成功上市, 开展管理咨询业务及其他被认定为可加分事项	1.设立党团或工会组织, 得2分 2.制定行业标准 (市级, 得1分; 省级及以上, 得2分) 3.本地独立法人性质企业成功上市, 得4分 4.开展管理咨询业务及其他被认定为加分项的 (每项得2分, 最高得4分) 最高不超过10分

附件 2

合肥市人力资源服务机构星级评价赋分标准（单项）

项目类别	指标描述	评分标准
职业介绍 (60分)	年度职业介绍成功人次(30分)	1.1000人(含)以内,得10分 2.1000-3000人(含),得15分 3.3000-5000人(含),得20分 4.5000-10000人(含),得25分 5.10000人以上,得30分
	招聘渠道建设状况、招聘及服务人次(30分)	1.有线下招聘场所、招聘渠道,得5分 2.举办农民工专场/大学生专场/公益性岗位专场等招聘会5场及以上得5分 3.运营有影响力的招聘网站/APP/小程序,得10分 4.服务求职人员达10000人次(含),得10分
劳务派遣 (60分)	年度派遣成功人次(30分)	1.1000人(含)以内,得10分 2.1000-3000人(含),得15分 3.3000-5000人(含),得20分 4.5000-10000人(含),得25分 5.10000人以上,得30分
	派遣员工工作持续性(30分)	1.连续工作3个月以上的人数,占总数30%以上,得10分 2.连续工作3个月以上的人数,占总数40%以上,得20分 3.连续工作3个月以上的人数,占总数50%以上,得30分
人力资源 服务外包 (60分)	年外包成功人次(30分)	1.1000人(含)以内,得10分 2.1000-3000人(含),得15分 3.3000-5000人(含),得20分 4.5000-10000人(含),得25分 5.10000人以上,得30分
	外包员工工作持续性(30分)	1.连续工作3个月以上的人数,占总数30%以上,得10分 2.连续工作3个月以上的人数,占总数40%以上,得20分 3.连续工作3个月以上的人数,占总数50%以上,得30分
人力资源 测评(60分)	采用笔试、面试技术,进行选拔性测评,每年服务的人次(30分)	1.1000人(含)以内,得10分 2.1000-3000人(含),得15分 3.3000-5000人(含),得20分 4.5000-10000人(含),得25分 5.10000人以上,得30分
	采用量表、评价中心等测评技术进行的开发性测评、诊断性测评、考核性测评,每年服务的人次(20分)	1.1000人(含)以内,得10分 2.1000-3000人(含),得15分 3.3000人以上,得20分

	维护测评公正性，不得有歧视或不公正现象（10分）	符合要求的得10分 1.对选拔性测评中，出现就业歧视的，视情扣5-10分 2.对各类测评中出现不公正现象的，视情扣5-10分
人力资源培训（60分）	年度培训人次（30分）	1.1000人（含）以内，得10分 2.1000-3000人（含），得15分 3.3000-5000人（含），得20分 4.5000-10000人（含），得25分 5.10000人以上，得30分
	有自主设计培训方案及课程开发、执行的能力，核心培训课程的自有师资力量占比情况（30分）	1.培训收入占比20%以上的核心培训课程，有1个得10分 2.培训收入占比20%以上的核心培训课程，有2个及以上得20分 3.开发、执行核心培训课程的自有专业师资占培训部门人数50%以上，得10分
高级人才寻访（60分）	通过猎头/RPO业务，年度为合肥市成功寻访人数（30分）	1.10人（含）以内，得10分 2.10-30人（含），得15分 3.30-50人（含），得20分 4.50-100人（含），得25分 5.100人以上，得30分
	猎头/RPO业务的高级人才数据库建设、招才引智活动开展等情况（20分）	1.自有高级人才数据库达“万级”，得10分 2.配合招才引智活动，新开辟高级人才引进渠道，得5分 3.在招聘的人才数量中，猎头占比超过50%，得5分
	在商业秘密、竞业限制、保护求职者隐私方面的职业操守情况（10分）	符合要求的得10分 1.出现违背“商业秘密、竞业限制”行为的，视情扣5-10分 2.出现泄露高级人才求职意向、隐私的，视情扣5-10分
人力资源管理咨询（60分）	咨询业务，年度项目合同总额（30分）	1.100万（含）以内，得10分 2.100-300万（含），得15分 3.300-500万（含），得20分 4.500-1000万（含），得25分 5.1000万以上，得30分
	咨询项目应收款的回款百分比，衡量咨询项目执行的状况及满意度（30分）	1.应收款回款30%以内的，得10分 2.应收款回款70%以内的，得20分 3.应收款回款100%以内的，得30分
人力资源数字化服务（60分）	人力资源数字化服务（产品）的用户数量级以及增长率，用于判断服务（产品）的市场应用状况（30分）	用户数达“万级”，且运营两年以上，根据当年与上年同比增长率评分： 1.增长50%（含）以内，得10分 2.增长50%-100%（含），得20分 3.增长100%以上，得30分
	人力资源数字化服务（或产品）应用场景的独立性，考察产品是独立运营，还是配合其他业务而存在（20分）	1.服务（或产品）面向外部客户提供服务，不是独立运营、无独立的盈利模式，得10分 2.服务（或产品）独立运营、有独立的盈利模式，得20分
	在人力资源数字化服务（或产品）中，应当依法履行网络安全和信息保护等义务（10分）	符合要求的得10分 1.发布虚假求职和招聘信息，或者发布的信息中包含歧视性内容的，视情扣5-10分 2.对泄露、违法使用用人单位商业秘密、求职者个人信息的，视情扣5-10分

附件 3

合肥市人力资源服务机构发展水平 星级评价申请表

机构名称_____

二〇 年 月

合肥市人力资源和社会保障局制

机构名称			设立时间	年 月 日
地址				
法定代表 (负责)人			手机号码	
联系人			手机号码	
人力资源服 务许可证	编号			发证机关
	发证日期			有效期
备案 回执	编号			备案 机关
	备案日期			有效期
书面报告 内容				
机构性质			注册资本(金)	万
场所面积	平方米		专职从业人员	人
近2年 营业收入 (万元)			近2年 纳税额 (万元)	
服务范围	填写人力资源服务许可证、备案表、书面报告登记范围			

主要 业绩	材料可附后
申请评价 项目	综合评价、专项评价
县区人力资 源和社会保 障局初审意 见	盖章 年 月 日
评审得分	
复核意见	
最终评价 结果	

附件 4

() 年度人力资源服务机构业务概况表

填报机构 (盖章):

服务人员总数 (人次)	登记求职或要求流动人员 (人)			帮助实现就业和流动人数 (人)	服务用人单位 (个)				建立人力资源数据库 (个)	数据库现存求职信息总量 (条)	全年新增入库求职信息 (条)
	大专及以下	本科	研究生及以上		国有企业、事业单位	民营企业	外资企业	其它			

举办招聘会 (次)	现场招聘服务		网络招聘服务		劳务派遣服务		人力资源管理服务		人力资源外包服务		猎头服务					
	毕业生专场	农民工专场	参会用人单位 (个)	提供招聘岗位 (个)	参会求职人员 (人次)	发布岗位信息 (条)	发布求职信息 (条)	服务单位 (个)	派遣人员总量 (人)	登记要求派遣人员 (人)		服务用人单位数 (个)	服务用人单位 (个)	举办培训班 (次)	参加培训人员 (人)	测评人数 (人次)

附件 5

人力资源服务机构专职工花名册

填报机构：

联系人：

联系电话：

年 月 日

序号	姓名	身份证号	性别	学历	联系电话	(职称) 职业 资格	进入本单位时间	职务或岗位	备注

