

人力资源服务机构等级划分与评定

Classification and evaluation of human resource service organizations



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

2020-11-27 发布

2020-12-27 实施



<http://bzxx.ahbz.org.cn>
仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

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专利的责任。

本文件由安徽省人力资源服务协会提出。

本文件由安徽省人力资源和社会保障厅归口。

本文件起草单位：安徽省人力资源服务协会、安徽医科大学第一附属医院、安徽远创人力资源管理集团有限公司、合肥源动力经营者人才有限公司、安徽网才信息技术股份有限公司、安徽远景人力资源管理集团有限公司、安徽正德人力资源咨询有限公司、中智合肥产业园管理有限公司、安徽华荣远诚人力资源服务集团有限公司。

本文件主要起草人：金文君、袁远、丁昱、杨先云、朱晓红、何德球、春梅、管政、周虎、贺榕。



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途



<http://bzxx.ahbz.org.cn>
仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

人力资源服务机构等级划分与评定

1 范围

本文件规定了人力资源服务机构的基本要求、等级划分与评定及证书和标志管理。
本文件适用于经营性人力资源服务机构（以下简称“服务机构”）的等级划分与评定。

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 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

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 resources service organization

依法设立的从事人力资源服务经营活动的机构。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 服务机构资质

申请等级评定的人力资源服务机构资质要求：

- 依法登记注册，成立满规定年限，持有符合国家法律法规的相关证照，具有独立法人资格；
- 有符合法律法规规定的经营服务业绩，按法律法规要求参加年审及相关统计；
- 人力资源服务机构的建筑、附属设施、服务内容和运行管理应符合安全、消防、卫生、环境保护、质量等现行国家有关法规和标准；
- 有固定经营服务场所，服务场所各项功能满足服务需求；
- 无不良信用记录，无重大安全质量事故。

4.1.2 服务准则

申请等级评定的人力资源服务机构服务准则：

- 遵守国家的法律法规、行政规章及政策，依法依规经营；

- b) 提供优质服务，合理定价；
- c) 诚实守信，杜绝欺诈行为；
- d) 公开、公正、公平，维护行业和服务对象的合法权益；
- e) 公平竞争，合作共赢，促进行业和谐健康发展。

4.2 从业人员

4.2.1 从业人数及资质

从业人数及资质要求：

- a) 从业人员专业、学历及相关培训或资格证书符合法律法规要求的标准；
- b) 从业人员应熟悉人力资源服务业务的工作流程和基本要求，能有效快捷地提供服务；
- c) 从业人员应熟悉经营范围内人力资源政策及相关法律法规，具有应对和解决实际问题的能力。

4.2.2 从业人员服务规范

从业人员服务规范要求：

- a) 从业人员具有良好的职业道德和行为操守；
- b) 从业人员仪容仪表端庄、着装整齐；
- c) 从业人员言行举止符合礼仪规范，能运用规范用语提供服务；
- d) 从业人员熟练掌握与岗位业务相关的基础知识和信息，具有主动服务意识；
- e) 有相应的服务流程设计，从业人员业务技能熟练；
- f) 建立有效的服务质量监督和评价机制。

4.3 设施设备

申请等级评定的人力资源服务机构设施设备要求：

- a) 具有适应办公需要的电话机等设备；
- b) 具有与计算机相配套的网络化管理设备；
- c) 设有客户服务电话，且电话接听畅通；
- d) 具有采暖和制冷设备，设备能正常使用；
- e) 有可供客户使用的公共卫生设施；
- f) 消防、安全设施配置完善有效，标识明显清晰。

4.4 服务环境

申请等级评定的人力资源服务机构服务环境要求：

- a) 服务机构所在地交通便利；
- b) 为顾客提供咨询、洽谈的服务场所舒适、环保；
- c) 服务许可证、营业执照及服务内容、工作流程和收费标准、信誉承诺，置于服务场所的显著位置，并为服务对象提供项目介绍、服务须知等资料；
- d) 服务场所环境整洁，通风良好，照明适度；
- e) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序，整齐美观；
- f) 服务场所标识明显，公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定。

4.5 规章管理

4.5.1 总则

建立规范、完善、可操作性强的规章管理制度体系。应依法与员工签订劳动合同，对各环节作业流程和运营标准进行规范，确保机构内部管理可控；应采用适宜渠道对机构企业文化、服务理念、诚信经营等信息进行公示，体现机构良好行为规范。

4.5.2 管理制度

- 4.5.2.1 应有员工手册，内容包括：机构简介、服务理念、职业道德、行为准则等。
- 4.5.2.2 应有职位说明书，内容包括：职位名称与职责描述、任职条件与要求、工作流程和考核标准等。
- 4.5.2.3 应建立运营保障管理制度。
- 4.5.2.4 机构所经营的各服务项目应制定相应的服务管理制度。

4.5.3 信用管理

- 4.5.3.1 按时参加年检及相关统计活动且合格。
- 4.5.3.2 机构和所属从业人员签订诚信承诺书，内部评价良好。
- 4.5.3.3 遵纪守法，公众评价良好，无不诚信行为。

4.5.4 社会责任

- 4.5.4.1 积极参与促进就业等社会公益活动。
- 4.5.4.2 支持行业发展并积极参加行业活动。

5 等级划分与评定

5.1 等级划分

5.1.1 等级要求

人力资源服务机构采用基本要求与指标评定相结合的方式划分等级，在满足本标准条款“4 基本要求”的基础上，按“人力资源服务机构等级评定评分表”进行评分，评分等级从低到高依次划分为五个等级，从低到高依次为A级、AA级、AAA级、AAAA级、AAAAA级。

5.1.2 评定指标分值

5.1.2.1 分值设置

评定指标总分设值见表 1，具体分值见附录 A。

表1 评定指标总分设值

评定指标	分值（分）
基础条件指标	100
服务规范指标	200
组织建设指标	200
服务业绩指标	350（含加分项 70）
服务效益指标	150
总分	1000

5.1.2.2 得分计算

人力资源服务机构评定指标总分按公式（1）计算得出：

$$P_{\text{总}}=P_{\text{a}}+P_{\text{b}}+P_{\text{c}}+P_{\text{d}}+P_{\text{e}} \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- P_总——评定指标总分；
- P_a——基础条件指标得分；
- P_b——服务规范指标得分；
- P_c——组织建设指标得分；
- P_d——服务业绩指标得分；
- P_e——服务效益指标得分。

$$P_{\text{d}}=P_1*A_1+P_2*A_2+P_3*A_3+P_4*A_4+P_5*A_5+P_6*A_6+P_7*A_7+\text{加分项} \dots\dots\dots (2)$$

式中：

- P_d——服务业绩指标得分；
- P₁、P₂、P₃、P₄、P₅、P₆、P₇——单项业绩得分，分别为招聘服务、劳务派遣、人力资源外包、培训、素质测评、管理咨询高级人才寻访的得分；
- A₁、A₂、A₃、A₄、A₅、A₆、A₇——单项业绩占比，分别为招聘服务、劳务派遣、人力资源外包、培训、素质测评、管理咨询高级人才寻访在被评定机构服务业绩中的比重。

5.1.3 等级与分值对应关系

人力资源服务机构评定指标总分结合省主管部门文件要求名额比例，择优评定等级。

5.2 等级评定

5.2.1 评定原则

等级评定原则：

- a) 评定工作应结合本行业现状和特点，坚持公开、公正、公平的原则；
- b) 评定采取定量与定性相结合的方式进行，以定量为主，定性为辅；
- c) 机构等级实行统一标准、统一程序、统一管理。

5.2.2 评定机构

由业务主管部门牵头组建人力资源服务机构等级评定委员会（以下简称评委会）负责机构等级的评定工作。评委会成员应由相关专家组成。评委会下设办公室，具体负责等级评定的组织和协调实施工作。

5.2.3 评委会成员条件

评委会成员应具有以下条件：

- a) 从事人力资源工作 5 年以上，熟悉并掌握人力资源专业技能，具有丰富的实际工作经验，具有解决实际问题的能力；
- b) 知识面广，具有较全面的知识水平，熟悉国内外最新人力资源动态；
- c) 办事公道，能认真履行工作职责，自觉遵循职业道德和评审工作纪律；
- d) 能胜任评审工作。

5.2.4 评定程序

5.2.4.1 人力资源服务机构申请等级评定应提交以下材料：

- a) 等级评定申请表；
- b) 服务机构营业执照、行业内许可证等相关证照原件及复印件；
- c) 服务机构诚信情况证明；
- d) 服务从业人员相关要求的材料；
- e) 文件要求提供的相关材料。

5.2.4.2 受理与评定要求如下：

- a) 服务机构等级评定的受理与评定时间原则上每两年为一届；
- b) 由评审委员会根据业务主管部门文件要求、评定标准（见附录 A）进行评定；
- c) 评定结果在省业务主管部门的官方网站上予以公示，公示时间不少于 7 个工作日；
- d) 在公示期间收到举报的，评委会办公室应查证情况，如举报情况属实，取消评定资格；
- e) 服务机构存在违法违规等重大问题的，两届之内不予受理。

6 证书和标志管理

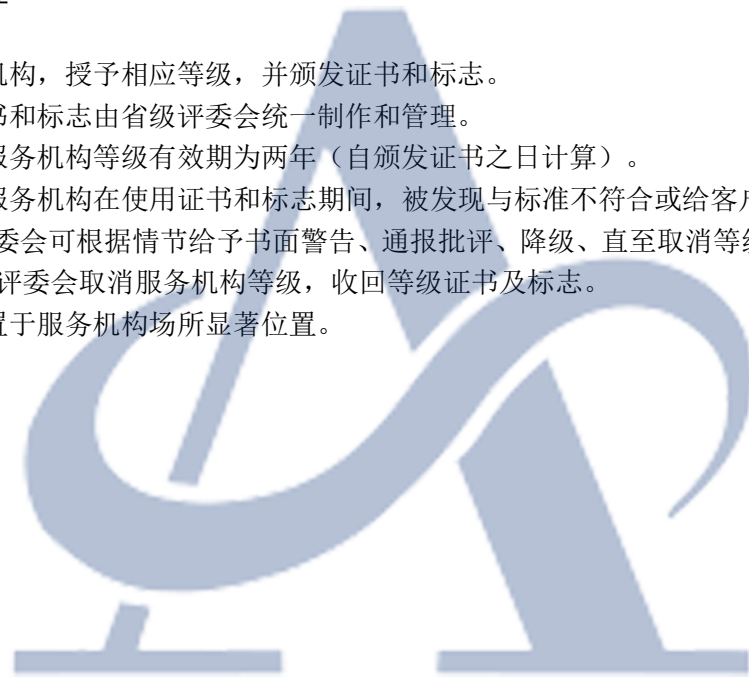
6.1 通过评定的机构，授予相应等级，并颁发证书和标志。

6.2 机构等级证书和标志由省级评委会统一制作和管理。

6.3 通过评定的服务机构等级有效期为两年（自颁发证书之日计算）。

6.4 通过评定的服务机构在使用证书和标志期间，被发现与标准不符合或给客户带来直接、间接利益损害的行为时，评委会可根据情节给予书面警告、通报批评、降级、直至取消等级处理。如发生违法违规等重大问题，由评委会取消服务机构等级，收回等级证书及标志。

6.5 等级标志应置于服务机构场所显著位置。



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

附录 A

(规范性)

人力资源服务机构等级评定评分表

A.1 表 A.1 至表 A.5 为人力资源服务机构的基础条件、服务规范、组织建设、服务业绩和服务效益指标评分表内容。表 A.1 给出了基本要求指标评分表。

表A.1 基础条件指标评分表

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
登记情况 30分	设立情况 (15分)	持有企业营业执照(5分) 人力资源服务许可证(5分) 劳务派遣许可证(5分)			
	从业时间 (15分)	持续正常开展人力资源服务业务已满2年(5分)	每满2年加5分,上限15分		
年检情况 10分	年检情况 (10分)	评选周期内按时参加年检及相关统计活动并合格(10分)	两年内存在未参加年检情况,每一年扣5分,扣完10分为止。		
党建工作 20分	组织覆盖 (6分)	党员不足3名或没有党员,但通过党建工作指导员开展党的工作和活动(2分)			
		党员不足3名,但建立了联合党组织(4分)			
		单独设立党组织(6分)			
	场所设置 (6分)	按照有场所、有设施、有标志、有党旗、有书报、有制度的“六有”标准,加强党组织场所建设(6分)			
党的活动 (8分)	一年开展2次及以上党的活动(2分)				
	一年开展4次及以上党的活动(5分)				
	一年开展6次及以上党的活动(8分)				
工会建设 10分	工会建设 (10分)	建立工会组织(5分) 按《工会法》开展工作(5分)			
监督处罚 30分	违规情况 (10分)	评选周期内无责令整改等记录(10分)	有记录1项扣5分,扣完10分为止。		
	行政处罚 (20分)	评选周期内未受到市场监督管理、税务部门、人力资源与社会保障部门所作的行政处罚。(20分)	如有任何一项,扣20分。		
总分: 100分					

A.2 表 A.2 给出了服务规范指标评分表。

表A.2 服务规范指标评分表

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
信息公示 30分	公示内容 (20分)	公示营业执照、《人力资源服务许可证》等证照(5分) 公示人力资源社会保障部门监督电话、投诉电话(5分) 公示各项服务收费标准、主营业务服务规程(5分) 公示服务承诺等(5分)			
	公示方式 (10分)	办公场所公示相关信息(5分) 通过网站、公众号等多样方式公示相关信息(5分)			
服务情况 50分	服务规程 (30分)	各服务项目均有服务规范流程(10分) 各服务规范流程包含完成该项服务的必要服务环节且有明确要求(10分) 服务规范流程执行性好(10分)			
	服务记录 (20分)	服务记录完整(10分) 能直观反映服务质量及收费情况(10分)			
服务评价 50分	内部评价 (30分)	每年进行不少于1次员工满意度调查(5分)			
		每年进行不少于1次客户满意度调查(10分) 委托第三方按照相关标准进行客户满意度调查(10分) 收到客户赠送锦旗、电子或纸质感谢信(5分)			
	外部评价 (20)	业务主管单位总体评价为比较满意(5分) 业务主管单位总体评价为满意(10分) 业务主管单位总体评价为非常满意(20分)			
质量管理 70分	标准 (35分)	制定企业标准并在企业标准信息公共服务平台公开(5分)			
		企业主导或参与地方标准制修订工作(10分)			
		企业主导或参与行业标准制修订工作(15分)			
		企业主导或参与国家标准制修订工作(25分)			
	企业主导或参与国际标准制修订工作(35分)				
认证 (35分)	企业建立质量管理制度(10分) 企业通过ISO9001质量管理体系认证(10分) 获得政府质量奖(市级5分,省级10分,国家级15分)				
总分: 200分					

A.3 表 A.3 给出了组织建设指标评分表。

表A.3 组织建设指标评分表

项目	评分依据	评分事项	得分	备注
员工素质 40分	管理机构 (10分)	管理人员相对稳定(5分) 管理人员具有本行业内三年以上的从业经验、熟悉行业相关知识(5分)		
	从业人数 (10分)	员工从业人数不少于5人(2分)		
		员工从业人数不少于10人(4分)		
		员工从业人数不少于30人(6分)		
		员工从业人数不少于50人(8分)		
		员工从业人数不少于80人(10分)		
	持证情况 (10分)	持有人力资源职业资格证书或持人力资源业务相关证书的专职工作人员不少于3人(2分)	有效证书包括“省级人力资源服务从业证、人力资源管理师、职业指导师、劳动关系协调员、心理咨询师、会计师、经济师、薪税师”等有关证书。	
		持有人力资源职业资格证书或持人力资源业务相关证书的专职工作人员不少于5人(4分)		
		持有人力资源职业资格证书或持人力资源业务相关证书的专职工作人员不少于15人(6分)		
		持有人力资源职业资格证书或持人力资源业务相关证书的专职工作人员不少于25人(8分)		
		持有人力资源职业资格证书或持人力资源业务相关证书的专职工作人员不少于40人(10分)		
	学历构成 (5分)	专科及以上学历人员不少于65%(1分)		
		专科及以上学历人员不少于70%(2分)		
		专科及以上学历人员不少于75%,本科及以上学历人员不少于45%(3分)		
		专科及以上学历人员不少于80%,本科及以上学历人员不少于50%(4分)		
		专科及以上学历人员不少于90%,本科及以上学历人员不少于55%,硕士研究生以上学历人员不少于10%(5分)		
	培训情况 (5分)	人均年培训不少于8课时(1分)		
		人均年培训不少于15课时(2分)		
		人均年培训不少于30课时(3分)		
		人均年培训不少于40课时(4分)		
人均年培训不少于50课时(5分)				

表 A.3 (续)

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
场所设置 50分	基础设施 (12分)	有独立的客户洽谈室 (2分) 有客户等候休息区 (1分) 设有采暖和制冷设备 (2分) 有公共卫生间 (2分) 800米内有停车场 (2分) 有信息触摸查询系统 (1分) 有智能排队管理系统 (1分) 有发布供求信息的显示屏 (1分)			
	办公设备 (13分)	电话机、计算机覆盖率不少于80% (2分) 办公用打印机、传真机不少于1台 (2分) 有供客户使用的电话机、计算机,性能良好 (1分) 有供客户使用的打印机、传真机,性能良好 (1分) 配有笔记本电脑、投影仪 (1分) 配有录音笔、摄像机等设备 (1分) 客户服务电话接通畅通 (2分) 有网络办公系统 (1分) 设有内部局域网管理系统 (1分) 有软件系统服务器 (1分)			
	安全、消防设施 (10分)	消防、安全设施设备完备、有效,标识明显、清晰 (2分) 重要部位有灭火设备 (2分) 紧急出口通道畅通、标识明显、清晰 (2分) 服务场所设有安全、消防警报及自动喷淋灭火系统 (2分) 重要部位设有监控设备,配有消防广播系统 (2分)			
	服务场所建筑面 积 (5分)	服务场所面积不少于80 m ² (1分)			
		服务场所面积不少于150 m ² (2分)			
服务场所面积不少于250 m ² (3分)					
服务场所面积不少于500 m ² (4分)					
	服务场所面积不少于800 m ² (5分)				

<http://bzxx.ahbz.org.cn>
仅供学习交流使用,请勿传播或其他用途

表 A.3 (续)

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
	服务场所环境 (5分)	机构所在地交通便利,有3条以上公交线路(1分) 服务场所布局合理,方便客户活动(1分) 服务场所布局整洁卫生(1分) 服务场所通风、采光、照明良好(1分) 远离噪音干扰(1分)			
	公示项目和公共 信息图形 (5分)	有服务机构简介、服务项目介绍(1分) 设有服务场所引导图(1分) 设有机构形象宣传栏(1分) 各种标识符合GB2894、GB/T10001.9、GB/T 10001.1等规定,标识设置协调统一、易识别,在合适位置摆放(2分)			
制度建设 60分	信用管理 (10分)	机构和所属从业人员签订诚信承诺书,内部评价良好(5分) 遵纪守法,公众评价良好,无不诚信行为(5分)			
	员工手册 (5分)	有员工手册(1分)			
		员工手册内容齐全,包括机构简介、服务理念、职业道德、行为准则等内容(3分)			
		员工手册内容齐全且进行有效管理,员工熟知其内容(5分)			
	岗位说明书 (5分)	有岗位说明书(1分)			
		岗位说明书描述详细,包括岗位职责、工作流程、考核标准等内容(3分) 岗位与岗位说明书匹配,且员工熟悉自身岗位(5分)			
运营管理制度 (20分)	有运营管理制度(5分) 运营管理制度齐全,包括人事、财务和安全等方面内容(10分) 各项运营管理制度执行(5分)				
服务项目管理制度 (20分)	三分之一以上服务项目设有管理制度(5分)				
	三分之二以上服务项目设有管理制度且按制度运作(10分)				
	所有服务项目设有管理制度且按制度运作(20分)				
服务信息化水平 (50分)	网站建设 (20分)	有对外公开网站(5分) 提供招聘、求职信息发布功能(5分) 提供人才库、职位库条件查询功能(5分) 提供各类信息数据的统计、查询功能(5分)			
	服务项目信息化 管理(20分)	实施信息化管理的服务项目不少于1项(4分)	每增加1个服务项目加4分,上限20分		
	信息平台维护管 理(10分)	半年进行一次维护(2分)			
一个季度进行一次维护(4分)					
一个月进行一次维护(6分)					
每周进行一次维护(8分) 每日进行维护(10分)					
总分: 200分					

A.4 表 A.4 给出了服务业绩指标评分表。

表A.4 服务业绩指标评分表

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
机构开展的各服务项目占其总业务比重	本项不计分，作为相关考评项目计分参数	评分时应开展的业务范围按照以下业态进行归类，按照业务收入占总收入计算占比。 凡业务收入不足总收入 1% 的业务，如为外包服务、劳务派遣、人才寻访等做的辅助性招聘、人事代理、信息服务等业务，宜合并到相应业务。 A1 招聘服务占比 %；A2 劳务派遣占比 %；A3 人力资源外包占比 %；A4 培训占比 %；A5 素质测评占比 %；A6 管理咨询占比 %；A7 高层人才寻访占比 %。			
招聘服务	从业人员 (30分)	专职从业人员不少于 3 人 (10分)			
		专职从业人员不少于 6 人 (20分)			
		专职从业人员不少于 10 人 (30分)			
	求职人数 (30分)	年登记求职者不少于 50 人 (5分)			
		年登记求职者不少于 500 人 (10分)			
		年登记求职者不少于 2000 人 (15分)			
		年登记求职者不少于 5000 人 (20分)			
		年登记求职者不少于 10000 人 (30分)			
	固定客户 (35分)	签有招聘合作协议的固定客户不少于 3 家 (5分)			
		签有招聘合作协议的固定客户不少于 15 家 (10分)			
		签有招聘合作协议的固定客户不少于 40 家 (15分)			
		签有招聘合作协议的固定客户不少于 70 家 (25分)			
		签有招聘合作协议的固定客户不少于 100 家 (35分)			
	非招聘会用人推荐数 (30分)	年用人成功推荐不少于 50 人 (5分)			
		年用人成功推荐不少于 100 人 (10分)			
		年用人成功推荐不少于 500 人 (15分)			
		年用人成功推荐不少于 1000 人 (20分)			
		年用人成功推荐不少于 1500 人 (30分)			
	招聘洽谈会 (含网络招聘会) 数量 (35分)	月均招聘洽谈会不少于 1 次 (5分)			
		月均招聘洽谈会不少于 2 次 (10分)			
月均招聘洽谈会不少于 3 次 (20分)					
月均招聘洽谈会不少于 4 次 (35分)					
招聘会 (含网络招聘会) 参会单位数 (30分)	场均参会单位不少于 20 家 (5分)				
	场均参会单位不少于 40 家 (10分)				
	场均参会单位不少于 60 家 (20分)				
	场均参会单位不少于 80 家 (30分)				
招聘会 (含网络招聘会) 提供岗位数 (30分)	场均提供岗位不少于 100 个 (5分)				
	场均提供岗位不少于 200 个 (10分)				
	场均提供岗位不少于 500 个 (20分)				
	场均提供岗位不少于 1000 个 (30分)				

	招聘会（含网络招聘会）达成意向率（40分）	达成意向率不少于40%（10分）			
		达成意向率不少于50%（15分）			
		达成意向率不少于60%（20分）			
		达成意向率不少于70%（30分）			
		达成意向率不少于80%（40分）			
	招聘会现场安全工作情况（20分）	有安全保卫相关工作方案和应急预案（10分）			
		有安全保卫相关工作方案和应急预案，现场有安全保卫工作人员（15分）			
		有安全保卫相关工作方案和应急预案，现场有安全保卫工作人员，两年内无安全事故发生（20分）			
	加分项（20分）	以上各项中有1个评分项实际数值超上线分30%及以上（4分）			
		以上各项中有2个评分项实际数值超上线分30%及以上（8分）			
		以上各项中有3个评分项实际数值超上线分30%及以上（12分）			
		以上各项中有4个评分项实际数值超上线分30%及以上（16分）			
		以上各项中有5个评分项实际数值超上线分30%及以上（20分）			
	招聘服务得分 B1				
	最终得分 P1=B1*A1				

<http://bzxx.ahbz.org.cn>
 仅供学习交流使用，请勿传播或其他用途

表 A.4（续）

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
劳务派遣	从业人员 (30分)	专职从业人员不少于3人(10分)			
		专职从业人员不少于6人(20分)			
		专职从业人员不少于10人(30分)			
	单位客户数量 (70分)	单位客户数量不少于10家(20分)			
		单位客户数量不少于30家(30分)			
		单位客户数量不少于50家(50分)			
		单位客户数量100家以上(70分)			
	派遣员工数量(80分)	派遣员工数量不少于500人(20分)			
		派遣员工数量不少于1000人(40分)			
		派遣员工数量不少于3000人(60分)			
		派遣员工数量5000人以上(80分)			
	服务质量 (80分)	派遣员工全部根据劳动法签订劳动合同(20分) 派遣员工全部根据劳动法缴纳社保(20分) 工资发放、社会保险办理根据劳动法和用人单位合同按时办理(20分) 派遣员工与用工单位发生纠纷,从接报到介入处理不超过24小时(10分) 配备专/兼职律师(10分)			
	业务管理 (20分)	派遣业务管理制度健全(10分) 派遣业务实现信息化管理(20分)			
加分项 (20分)	以上各项中有1个评分项实际数值超上线分30%及以上(5分)				
	以上各项中有2个评分项实际数值超上线分30%及以上(10分)				
	以上各项中有3个评分项实际数值超上线分30%及以上(20分)				
		劳务派遣得分 B2			
		最终得分 P2=B2*A2			

<http://bzxx.anbz.org.cn>
 仅供学习交流使用,请勿传播或其他用途

表 A.4 (续)

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
人力资源外包	从业人员 (30分)	专职从业人员不少于3人(10分)			
		专职从业人员不少于6人(20分)			
		专职从业人员不少于10人(30分)			
	服务场所 (30分)	有服务接待窗口(10分) 有服务接待室(10分) 服务接待室不少于50m ² (10分)			
	服务客户数 (80分)	服务客户不少于5家(10分)	每增加10家加10分, 上限80分		
	年服务人次 (80分)	不少于500人次(10分)	每增加1000人次加10分, 上限80分		
	服务质量 (60分)	月度员工人事服务手续完成率90%以上(20分) 员工全部缴纳社会保险(20分) 各项外包服务时点控制符合要求(10分) 服务过程和结果记录完整、准确, 具有完善的服务质量控制体系(10分)			
	加分项 (20分)	以上各项中有1个评分项实际数值超上线分30%及以上(5分)			
以上各项中有2个评分项实际数值超上线分30%及以上(10分)					
以上各项中有3个评分项实际数值超上线分30%及以上(20分)					
人力资源外包得分 B3					
最终得分 P3=B3*A3					

<http://bzxx.ahbz.org.cn>
仅供学习交流使用, 请勿传播或其他用途

表 A.4 (续)

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
培训	师资 (30分)	聘用专/兼职教师不少于2人(10分)			
		聘用专/兼职教师不少于5人(20分)			
		聘用专/兼职教师不少于8人,具有组织和参与教材编写的人员(30分)			
	教材 (20分)	选用正式出版的教材(5分)			
		选用教材由委托培训机构认可并相对稳定(10分)			
		具有专业的课程设置和考试试题库(20分)			
	培训项目 (60分)	开展2项以下培训(20分)			
		开展2-5项培训(40分)			
		开展6项以上培训(60分)			
	培训次数 (60分)	年培训次数3次以下(20分)			
		年培训次数3-8次(40分)			
		年培训次数8次以上(60分)			
	培训人数 (60分)	年培训人数300人以下(20分)			
		年培训人数300-800人(40分)			
年培训人数800人以上(60分)					
培训场所 (20分)	租用或者自有培训场地面积满足培训项目要求(10分) 培训场所设施符合安全消防要求(4分) 培训场所通风和照明良好,温度适宜(3分) 电教设备符合培训要求(3分)				
管理制度 (30分)	有培训工作规程(10分) 有教学、考试(考核)管理办法(10分) 有讲师聘任及管理制度(5分) 有教学设施使用管理制度(3分) 有教学质量评价与监控机制(2分)				
加分项 (20分)	以上各项中有1个评分项实际数值超上线分30%及以上(5分)				
	以上各项中有2个评分项实际数值超上线分30%及以上(10分)				
	以上各项中有3个及以上评分项实际数值超上线分30%及以上(20分)				
培训得分 B4					
最终得分 P4=B4*A4					

表 A. 4 (续)

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
素质测评	从业人员 (30分)	专职素质测评从业人员不少于3人(10分)			
		专职素质测评从业人员不少于6人,本科及以上学历人员比例不低于65%(20分)			
		专职素质测评从业人员不少于10人,本科及以上学历人员比例不低于75%(30分)			
	业务范围 (30分)	开展测评项目不少于1项(10分)			
		开展测评项目不少于2项(20分)			
		开展测评项目不少于3项,且能够自主开发测评软件并投入使用(30分)			
	测评工具 (50分)	运用至少1种测评工具(10分)			
		运用至少2种测评工具(20分)			
		运用至少3种测评工具(30分)			
		运用至少4种测评工具(40分)			
		运用至少5种测评工具(50分)			
	测评项目 (80分)	年测评项目不少于5项(15分)			
		年测评项目不少于10项(30分)			
		年测评项目不少于15项(45分)			
		年测评项目不少于20项(60分)			
		年测评项目不少于25项(80分)			
	测评人数 (90分)	测评人数不少于100人(30分)			
		测评人数不少于300人(60分)			
		测评人数不少于800人(90分)			
	加分项 (20分)	以上各项中有1个评分项实际数值超上线分30%及以上(5分)			
以上各项中有2个评分项实际数值超上线分30%及以上(10分)					
以上各项中有3个及以上评分项实际数值超上线分30%及以上(20分)					
		素质测评得分 B5			
		最终得分 P5=B5*A5			

表 A.4 (续)

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
管理咨询	从业人员 (30分)	专职的咨询顾问人员不少于2人(10分)			
		专职的咨询顾问人员不少于5人(20分)			
		专职的咨询顾问人员不少于8人(30分)			
	服务内容 (100分)	开展1类咨询顾问服务(20分)			
		开展2类咨询顾问服务(40分)			
		开展3类咨询顾问服务(60分)			
		开展4类咨询顾问服务(80分)			
		开展5类及以上咨询顾问服务(100分)			
	服务项目 (100分)	年完成项目不少于1项(20分)			
		年完成项目不少于2项(40分)			
		年完成项目不少于4项(60分)			
		年完成项目不少于6项(80分)			
		年完成项目不少于8项(100分)			
	后续服务 (50分)	为客户设计项目实施计划,培训相关人员(10分)			
		提供后续跟踪服务(10分)			
客户回访率70%以上(10分)					
对项目成果进行评估(10分) 进行客户满意度调查(10分)					
加分项 (20分)	以上各项中有1个评分项实际数值超上线分30%及以上(5分)				
	以上各项中有2个评分项实际数值超上线分30%及以上(10分)				
	以上各项中有3个及以上评分项实际数值超上线分30%及以上(20分)				
管理咨询得分 B6					
最终得分 P6=B6*A6					

<http://bzxx.ahbz.org.cn>
 仅供学习交流使用,请勿传播或其他用途

表 A.4 (续)

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
高级人才寻访	客户数据 (60分)	客户数不少于20户(20分)			
		客户数不少于50户(40分)			
		客户数不少于100户(60分)			
	人才数据 (60分)	人才数不少于1000人(20分)			
		人才数不少于3000人(40分)			
		人才数不少于5000人(60分)			
	行业数据 (60分)	服务覆盖行业不少于3个(10分)	每增加2个加10分, 上限60分		
	年完成寻访职位数 (50分)	不少于5个(10分)			
		不少于10个(20分)			
		不少于20个(30分)			
		不少于30个(40分)			
		不少于40个(50分)			
	年成功寻访人数 (50分)	不少于10个(10分)			
		不少于20个(20分)			
		不少于30个(30分)			
		不少于40个(40分)			
		不少于60个(50分)			
	加分项 (20分)	以上各项中有1个评分项实际数值超上线分30%及以上(5分)			
		以上各项中有2个评分项实际数值超上线分30%及以上(10分)			
		以上各项中有3个及以上评分项实际数值超上线分30%及以上(20分)			
高级人才寻访得分 B7					
最终得分 P7=B7*A7					

<http://bzxx.ahbz.org.cn>
 仅供学习交流使用, 请勿传播或其他用途

表 A.4 (续)

项目		评分依据	评分事项	得分	备注
加分项 50分	发展能力 (20分)	设立2家分支机构(1分)	每新增2家加1分,上限10分		
		跨省市设立分支机构(2分)	跨市得2分,跨省得4分,跨境得6分,上限6分		
		跨行业综合发展(2分)			
		公司(含子公司)上市(2分)			
	创新能力 (10分)	有研究发展团队(3分)			
		设立人力资源发展研究机构(4分)			
		获得发明专利、计算机软件著作权、中国驰名商标、本省(市)著名商标之一的(3分)			
	其他服务 (20分)	其他服务项目占业务总量不少于5%(5分)			
		其他服务项目占业务总量不少于10%(10分)			
		其他服务项目占业务总量不少于15%(15分)			
其他服务项目占业务总量不少于20%(20分)					
		加分项得分			
总分:300分(另加分项50分)		实际总分 $P=P1+P2+P3+P4+P5+P6+P7+$ 加分项			



<http://bzxx.ahbz.org.cn>

仅供学习交流使用,请勿传播或其他用途

A.5 表 A.5 给出了服务效益指标评分表。

表A.5 服务效益指标评分表

项目		评分依据	评分事项	自评得分	备注
经济效益 70分	年收入 (35分)	年收入不少于300万元(5分)	年收入300万元以上,每满100万加3分,上限35分		
	税收 (35分)	年税收10万以内(5分)	年税收10万以上每满10万加3分,上限35分		
社会效益 80分	参与 公益活动 (15分)	年积极组织员工参与1次公益活动,包括扶贫、文化保护、社会救助、环境保护等(3分)	1次以上每次3分,上限15分		
	支持 行业发展 (15分)	加强产业聚集,积极入驻人力资源服务产业园(2分)	市级得2分,省级得3分,国家级得5分,上限5分		
		支持、参与或赞助政府举办的就业服务专项活动1次(5分)	每增加1次加5分,上限10分		
	政府表彰 (30分)	评选年度内获得政府部门表扬、表彰或授予被评定单位荣誉(5分)	国家级得30分,省级20分,市级得10分,县级得5分,上限30分		
公众表彰 (20分)	评选年度内获得协会等社会团体奖励表彰或获得媒体的正面报道(5分)	国家级得20分,省级得15分,市级得10分,县级得5分,上限20分			
总分:150分					

<http://bzxx.ahbz.org.cn>
 仅供学习交流使用,请勿传播或其他用途