

DB 13

河北省地方标准

DB 13/T 3009—2024

代替 DB 13/T 3009-2018

人力资源服务机构等级划分与评定

Ranking and assessment of human resources service organization

2024 - 07 - 15 发布

2024 - 10 - 01 实施

前 言

为推进京、津、冀协同发展战略实施，北京市市场监督管理局、天津市市场监督管理委员会、河北省市场监督管理局共同组织制定本文件，在京津冀区域内适用，现予发布。

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。

本文件替代DB13/T 3009—2018《人力资源服务机构等级划分与评定》，与DB13/T 3009—2018相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——更改了“服务机构等级评定基本条件”中“基本要求”“从业人员”“设备设施”“规章制度”的要求（见第5章，2018年版的第5章）；

——删除了“服务机构等级评定基本条件”中“注册资本”的要求（见第5章，2018年版的第5章）；

——增加了“服务机构等级评定与管理”中“评定原则”的内容（见6.2.5）；

——更改了“服务机构等级评定与管理”中“评定机构”“服务机构申请等级评定提交材料”“服务机构等级、证书和标志管理”的内容（见6.1.2、6.3.2、6.4.1，2018年版的6.1.2、6.3.2、6.4.1）；

——更改了“附录A人力资源服务机构等级评价方法”中“二级指标、评价内容和权重”（见附录A.1~A.3，2018年版的A.1~A.3）；

——删除了“附录A”中“加分项”的内容（见2018年版的附录A.4）；

——删除了“附录B”中“求职招聘服务评价量化指标分值及计算方法”“招聘洽谈会服务评价量化指标分值及计算方法”“信息网络服务评价量化指标分值及计算方法”的内容（见2018年版的附录B.1~B.3）；

——增加了“附录B”中“招聘服务评价量化指标分值及计算方法”的要求（见附录表B.1）；

——更改了“附录B”中“信息化管理程度”的名称和要求（见附录B.2、B.4、B.5、B.7~B.9，2018年版的附录B.4、B.6、B.7、B.9~B.11）。

——更改了“附录B”中“材料归档”的要求（见附录B.2~B.6，B.8~B.9，2018年版的附录B.4~B.8，B.10~B.11）；

——更改了“附录C”的内容（见附录C.1，2018年版的附录C.1）。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅提出并归口。

本文件由河北省人力资源和社会保障厅组织实施。

本文件起草单位：北京市人力资源和社会保障局、天津市人力资源和社会保障局、河北省人力资源和社会保障厅、北京市公共人力资源服务中心、中国北方人才市场、河北省人才服务中心、北京人力资源服务行业协会、河北兴冀人才资源开发有限公司。

本文件主要起草人：张宇泉、石晓明、巫嫫、周启阳、郭文波、王守成、刘芳、范小虎、吴锁柱、张望红、谢琳、于丽、陈丽、李青、杨惠贤、李三浪、沈志歆、孙悦、王佳丽、张玉涛。

本文件所代替的文件历次版本发布情况为：

——2018年首次发布为DB13/T 3009—2018；

——本次为第一次修订。

引 言

为了更好贯彻落实《京津冀协同发展规划纲要》，推动京津冀人力资源市场协同发展，完善人力资源服务标准体系，促进三地人力资源服务业标准化建设，提升人力资源服务机构服务质量和效率，获得人力资源服务业最佳秩序，按照国家法律法规的有关规定，遵循人力资源服务国家标准的相关内容，在调查和测试验证的基础上，针对近几年贯标中出现的实际问题进行了修订。

本文件通过建立人力资源服务机构和服务项目评价指标体系，对影响人力资源服务质量的从业人员、设施设备、服务环境、服务内容、工作流程、基本要求等因素予以规范，以期不断提升人力资源服务机构的服务水平和发展质量。

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等级划分与代号、等级划分的基本条件及机构等级评定与管理。本文件适用于人力资源服务机构（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 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

从业人员 employees

从事人力资源服务业务的工作人员。

3.2

主营业务 main business

业务量占本机构总业务量或经济收入占年度营业收入20%及以上的服务项目。

4 服务机构等级划分与代号

4.1 服务机构等级用英文字母 A 及其数量表示，从低到高依次为 A 级、AA 级、AAA 级、AAAA 级、AAAAA 级五个等级。

4.2 服务机构等级的划分实行评价要素量化打分与基本条件评定相结合的原则。机构评定等级时，除应满足相应等级的基本条件外，还应满足相应等级的分值要求。等级与分值的对应关系，如表 1 所述。

表1 等级与分值对应关系表

服务机构等级代号	分值
A	50~99
AA	100~139
AAA	140~199
AAAA	200~239
AAAAA	240 及以上

4.3 服务机构评价量化指标分值及计算方法按附录 A 执行，服务项目评价量化指标分值及计算方法按附录 B 执行。

5 服务机构等级基本条件

5.1 A 级

A级服务机构应具备下列条件：

- a) 基本要求：成立满 1 年以上，取得人力资源服务许可证或备案凭证，开展劳务派遣业务的取得劳务派遣经营许可证，未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故；
- b) 从业人员：
 - 1) 从业人员中具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员不少于 5 人；
 - 2) 本科及以上学历的比例不低于 15%；
 - 3) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- c) 设备设施
 - 1) 基础设施：
 - 固定服务场所建筑面积不少于 50 m²；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：满足办公及提供服务需求。
- d) 服务环境：
 - 1) 服务机构所在地交通便利；
 - 2) 公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定；
 - 3) 相关证照及服务内容、工作流程和收费标准等置于服务场所显著位置；
 - 4) 为客户提供项目介绍、服务须知等资料；
 - 5) 服务场所标识明显，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序。
- e) 规章制度：
 - 1) 员工手册，内容包括但不限于：机构简介、服务理念、职业道德、行为准则；
 - 2) 职位说明书，内容包括但不限于：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准；
 - 3) 管理制度，内容包括但不限于：人员、财务、行政、业务、安全、保密、消防、投诉举报处理等。

5.2 AA 级

AA级服务机构应具备下列条件：

- a) 基本要求：成立满 1 年以上，取得人力资源服务许可证或备案凭证，开展劳务派遣业务的取得劳务派遣经营许可证，未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故。
- b) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 10 人，具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于 50%；
 - 2) 本科及以上学历的比例不低于 25%；
 - 3) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- c) 设备设施
 - 1) 基础设施：
 - 固定服务场所建筑面积不少于 100 m²；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：满足办公及提供服务需求。
- d) 服务环境：
 - 1) 服务机构所在地交通便利；
 - 2) 公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定；
 - 3) 相关证照及服务内容、工作流程和收费标准等置于服务场所显著位置；

- 4) 为客户提供项目介绍、服务须知等资料；
 - 5) 服务场所标识明显，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序。
- e) 规章制度：
- 1) 员工手册，内容包括但不限于：机构简介、服务理念、职业道德、行为准则；
 - 2) 职位说明书，内容包括但不限于：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准；
 - 3) 管理制度，内容包括但不限于：人员、财务、行政、业务、安全、保密、消防、投诉举报处理等。

5.3 AAA 级

AAA级服务机构应具备下列条件：

- a) 基本要求：成立满 1 年以上，取得人力资源服务许可证或备案凭证，开展劳务派遣业务的取得劳务派遣经营许可证，未被列入国家企业信用信息公示系统经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故。
- b) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 12 人，具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于 55%；
 - 2) 本科及以上学历的比例不低于 35%；
 - 3) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- c) 设备设施
 - 1) 基础设施：
 - 固定服务场所建筑面积不少于 300 m²，并设有洽谈室；
 - 仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 150 m²；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：满足办公及提供服务需求。
- d) 服务环境：
 - 1) 服务机构所在地交通便利；
 - 2) 公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定；
 - 3) 相关证照及服务内容、工作流程和收费标准等置于服务场所显著位置；
 - 4) 为客户提供项目介绍、服务须知等资料；
 - 5) 服务场所标识明显，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序。
- e) 规章制度：
 - 1) 员工手册，内容包括但不限于：机构简介、服务理念、职业道德、行为准则；
 - 2) 职位说明书，内容包括但不限于：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准；
 - 3) 管理制度，内容包括但不限于：人员、财务、行政、业务、安全、保密、消防、投诉举报处理等。

5.4 AAAA 级

AAAA级服务机构应具备下列条件：

- a) 基本要求：成立满 1 年以上，取得人力资源服务许可证或备案凭证，开展劳务派遣业务的取得劳务派遣经营许可证，未被列入国家企业信用信息公示系统经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故。
- b) 从业人员：

- 1) 从业人员不少于 30 人，仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，从业人员不少于 20 人；
 - 2) 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于 60%；
 - 3) 本科及以上学历的比例不低于 45%；
 - 4) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- c) 设备设施：
- 1) 基础设施：
 - 服务场所建筑面积不少于 600 m²，其中客户服务厅建筑面积不少于 80 m²，并设有洽谈室；
 - 仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 400 m²；
 - 在 300m 内有停车场；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：满足办公及服务需求。
- d) 服务环境：
- 1) 服务机构所在地交通便利；
 - 2) 公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定；
 - 3) 相关证照及服务内容、工作流程和收费标准等置于服务场所显著位置；
 - 4) 为客户提供项目介绍、服务须知等资料；
 - 5) 服务场所标识明显，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序；
 - 7) 服务环境满足无障碍相关标准要求。
- e) 规章制度：
- 1) 员工手册，内容包括但不限于：机构简介、服务理念、职业道德、行为准则；
 - 2) 职位说明书，内容包括但不限于：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准；
 - 3) 管理制度，内容包括但不限于：人员、财务、行政、业务、安全、保密、消防、投诉举报处理等。

5.5 AAAAA 级

AAAAA级服务机构应具备下列条件：

- a) 基本要求：成立满 1 年以上，取得人力资源服务许可证或备案凭证，开展劳务派遣业务的取得劳务派遣经营许可证，未被列入国家企业信用信息公示系统经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故。
- b) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 80 人，仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，从业人员不少于 30 人；
 - 2) 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于 65%；
 - 3) 从业人员本科及以上学历的比例不低于 55%；
 - 4) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- c) 设施设备：
 - 1) 基础设施：
 - 服务场所建筑面积不少于 2,000 m²，其中客户服务厅建筑面积不少于 300 m²，并设有洽谈室；
 - 仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 800 m²；

- 在 300m 内有停车场；
- 采暖和制冷设备能够正常使用；
- 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；
- 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
- 2) 办公设备：满足办公及提供服务需求。
- d) 服务环境：
 - 1) 服务机构所在地交通便利；
 - 2) 公共信息图形符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定；
 - 3) 相关证照及服务内容、工作流程和收费标准等置于服务场所显著位置；
 - 4) 为客户提供项目介绍、服务须知等资料；
 - 5) 服务场所标识明显，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序；
 - 7) 服务环境满足无障碍相关标准要求。
- e) 规章制度：
 - 1) 员工手册，内容包括但不限于：机构简介、服务理念、职业道德、行为准则；
 - 2) 职位说明书，内容包括但不限于：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准；
 - 3) 管理制度，内容包括但不限于：人员、财务、行政、业务、安全、保密、消防、投诉举报处理等。

6 服务机构等级认定与评定

6.1 评定机构

6.1.1 评委会组成应具有广泛代表性。评委会负责研究制定等级评定工作制度和规程，负责服务机构等级的评定和管理。

6.1.2 评委会成员应具备以下条件：

- a) 从事本专业工作 10 年以上；
- b) 具有实际工作经验，熟悉本行业的国内外最新发展状况和理论研究动态，在本行业中有较高的知名度；
- c) 熟悉本领域法律法规、财务知识及相关政策，掌握本专业有关的技术标准、技术规范和技术规程；
- d) 能够正常履职，完成相关评审工作任务。

6.1.3 评委会下设办公室，负责服务机构等级认定与评定工作的具体实施。

6.2 评定原则

6.2.1 公开、公正、公平。

6.2.2 定性与定量相结合。

6.2.3 实行统一标准、统一程序、统一管理。

6.2.4 在本行政区域内，服务机构如设有分支机构，可合并资源申报等级评定。

6.2.5 申报等级评定数据统计时间为申报上一年度。

6.3 评定程序

6.3.1 受理服务机构等级评定申请采取不定期方式，服务机构存在违法违规等重大问题，不予受理。

6.3.2 服务机构申请等级评定应提交如下材料：

- a) 人力资源服务机构等级评定申报表（见附录 C）；
- b) 人力资源服务许可证、劳务派遣经营许可证、企业法人营业执照、事业单位法人证书、民办非企业单位登记证书等副本及其复印件；
- c) 财务报表资料；
- d) 其他材料。

6.3.3 受理与评定应遵守以下流程：

- a) 接到服务机构申请材料后，评委会办公室应组织专家组，在 20 个工作日内完成审核工作，并反馈意见；
- b) 材料审核合格的机构，专家组应在 30 个工作日内组织完成现场评查，并向评委会提交书面评查报告；
- c) 评委会在收到评查报告后，适时组织评审工作并出具评定结果；
- d) 对于通过评定的服务机构应予以公示，公示时间不少于 10 个工作日；
- e) 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，提交评委会重新评定；
- f) 对于未通过评定的服务机构，由评委会办公室通知服务机构并提出改进建议。

6.4 服务机构等级、证书和标志管理

- 6.4.1 服务机构等级实行自愿申请、动态管理制度。
- 6.4.2 通过评定的服务机构，授予相应等级，并颁发证书和标志。
- 6.4.3 服务机构等级有效期为 3 年（自颁发证书之日起计算），到期前 1 个月应申请重新评定。在有效期内，满 1 年可继续申请评定更高等级。
- 6.4.4 服务机构等级有效期内，被发现有与本文件不符或给客户带来直接、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、限期整改直至降级、取消服务机构等级的处理。如发生违法违规等重大问题，由评委会取消服务机构等级。对于降级、取消机构等级的，收回原等级证书及标志。
- 6.4.5 服务机构等级有效期满，应重新申请服务机构等级，通过评定后方可使用相应的证书和标志。
- 6.4.6 等级标志应置于服务机构场所显著位置。
- 6.4.7 服务机构等级证书与标志由评委会统一制作和颁发。

附 录 A
(规范性)
人力资源服务机构等级评价方法

人力资源服务机构等级评价指标体系应符合表A.1的要求。

表A.1 人力资源服务机构等级评定指标体系表

一级指标	二级指标
从业人员	1. 从业人员数量及专业技能水平
	2. 从业人员学历及培训
	3. 负责人专业技能水平
	4. 服务质量
服务项目	5. 服务规模
	6. 主营业务比例
	7. 服务项目达到相应分值比例
	8. 高附加值服务项目达到相应分值比例
发展状况	9. 分支机构
	10. 先进技术
	11. 公益与表彰认证
	12. 数字化建设
环境设施	13. 服务场所建筑面积和基础设施
	14. 安全、消防设施
	15. 公共信息图形
	16. 公示项目
规章制度	17. 各项规章制度
	18. 遵纪守法

人力资源服务机构等级评定指标体系分值计算方法应符合表A.2的要求。

表 A.2 人力资源服务机构等级评定指标体系分值计算方法

	从业人员				服务项目				发展状况				环境设施				规章制度	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
评价内容	从业人员数量及专业技能水平	从业人员学历及培训	负责人专业技能水平	服务质量	服务规模	主营业务比例	服务项目达到相应分值比例	高附加值服务项目达到相应分值比例	分支机构	先进技术	公益与表彰认证	数字化建设	服务场所建筑面积和基础设施	安全、消防设施	公共信息图形	公示项目	各项规章制度	遵纪守法
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	4	3	1	1	3	4	5	4	1	3	2	4	3	5	1	1	3	4
因素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9	P_{10}	P_{11}	P_{12}	P_{13}	P_{14}	P_{15}	P_{16}	P_{17}	P_{18}
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^{18} P_i$																	

人力资源服务机构等级评价因素分值应符合表A.3的要求。

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表

1	从业人员数量及专业技能水平				
评价因素	评价服务机构从业人员数量及专业技术能力对其整体素质水平的影响				
评价内容	1. 不少于5人； 2. 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员不少于5人。	1. 不少于10人； 2. 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于50%。	1. 不少于12人； 2. 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于55%。	1. 不少于30人；仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，从业人员不少于20人； 2. 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于60%。	1. 不少于80人；仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，从业人员不少于30人； 2. 具有职称、职业资格或职业技能等级的人员或参加人力资源市场从业人员培训的人员占比不低于65%。
分值	1	2	3	4	5
2	从业人员学历及培训				
评价因素	评价服务机构人员的知识水平对其整体素质水平的影响				
评价内容	1. 本科及以上学历比例不低于15%； 2. 年培训时间人均不少于40课时。	1. 本科及以上学历比例不低于25%； 2. 年培训时间人均不少于40课时。	1. 本科及以上学历比例不低于35%； 2. 年培训时间人均不少于40课时。	1. 本科及以上学历比例不低于45%； 2. 年培训时间人均不少于40课时。	1. 本科及以上学历比例不低于55%； 2. 年培训时间人均不少于40课时。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

3	负责人专业技能水平				
评价因素	评价服务机构中层及以上负责人的专业技术能力对其整体素质水平的影响				
评价内容	中层及以上负责人具有中级及以上职称、职业资格或职业技能等级的比例不低于10%。	中层及以上负责人具有中级及以上职称、职业资格或职业技能等级的比例不低于15%。	中层及以上负责人具有中级及以上职称、职业资格或职业技能等级的比例不低于20%。	中层及以上负责人具有中级及以上职称、职业资格或职业技能等级的比例不低于30%。	中层及以上负责人具有中级及以上职称、职业资格或职业技能等级的比例不低于40%。
分值	1	2	3	4	5
4	服务质量				
评价因素	评价服务机构文明服务程度对其整体素质水平的影响				
评价内容	1. 对客户提出的问题，耐心解释； 2. 在承诺的时间内完成服务； 3. 客户满意度不低于75%。	1. 对客户提出的问题，耐心解释； 2. 在承诺的时间内完成服务； 3. 客户满意度不低于80%。	1. 对客户提出的问题，耐心解释； 2. 在承诺的时间内完成服务； 3. 客户满意度不低于85%。	1. 对客户提出的问题，耐心解释； 2. 在承诺的时间内完成服务； 3. 客户满意度不低于90%。	1. 对客户提出的问题，耐心解释； 2. 在承诺的时间内完成服务； 3. 客户满意度不低于95%。
分值	1	2	3	4	5
5	服务规模				
评价对象	服务项目数（公共人力资源服务机构）				
评价因素	评价公共人力资源服务机构开展服务项目的数量对其满足客户需求的影响				
评价内容	4项	5项	6项	7项	8项及以上
项目数依据《关于推进全方位公共就业服务的指导意见》（人社部发〔2018〕77号）文件计算					
评价对象	年度营业收入（经营性人力资源服务机构）				
评价因素	评价经营性人力资源服务机构年度营业收入对市场份额占有程度的影响				
评价内容	100万元人民币及以下	100万元以上至500万元人民币	500万元以上至5,000万元人民币	5,000万元以上至1亿元人民币	1亿元人民币及以上
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

6	主营业务比例				
评价因素	评价服务机构主营业务的业务量占本机构总业务量或经济收入占年度营业收入的比重				
评价内容	20%及以上至 40%	40%以上至 60%	60%以上至 80%	80%以上至 90%	90%以上
分值	1	2	3	4	5
7	服务项目达到相应分值比例				
评价因素	评价服务机构服务项目达到相应分值比例对其服务水平的影响程度				
评价内容	1. 各服务项目得分 20 分以上。	1. 各服务项目得分 20 分以上； 2. 得分 40 分以上的服务项目比例不低于 50%； 3. 主营业务得分 40 分以上。	1. 各服务项目得分 20 分以上； 2. 得分 70 分以上的服务项目比例不低于 50%； 3. 主营业务得分 70 分以上。	1. 各服务项目得分 40 分以上； 2. 得分 100 分以上的服务项目比例不低于 50%； 3. 主营业务得分 100 分以上。	1. 各服务项目得分 70 分以上； 2. 得分 130 分以上的服务项目比例不低于 50%； 3. 主营业务得分 130 分以上。
分值	1	2	3	4	5
记分方法见附录 B					
8	高附加值服务项目达到相应分值比例				
评价因素	评价服务机构高附加值服务项目达到相应分值比例对其服务水平的影响程度				
评价内容	得分 40 分以上的高附加值服务项目比例低于 33%。	得分 40 分以上的高附加值服务项目比例不低于 33%。	得分 70 分以上的高附加值服务项目比例不低于 66%。	得分 100 分以上的高附加值服务项目比例不低于 66%。	得分 130 分以上的高附加值服务项目比例不低于 100%。
分值	1	2	3	4	5
指开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务、人力资源管理咨询服务。					

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

9	分支机构				
评价对象	公共人力资源服务机构				
分值	5				
评价对象	经营性人力资源服务机构				
评价因素	评价经营性人力资源服务机构设立分支机构对其满足客户需求的影响				
评价内容	1. 在本省市设立分支机构1家及以上。	1. 在本省市设立分支机构3家及以上。	1. 在外省市设立分支机构1家及以上。	1. 在外省市设立分支机构3家及以上，或在国（境）外设立分支机构1家及以上。	1. 在外省市设立分支机构5家及以上，或在国（境）外设立分支机构3家及以上； 2. 机构（含分支机构）上市，或获得中国企业500强称号。
分值	1	2	3	4	5
10	先进技术				
评价因素	评价服务机构研究、运用先进人力资源服务技术优化业务对其服务水平的影响				
评价内容	1. 开展人力资源服务专业研发工作。	1. 开展人力资源服务专业研发工作； 2. 研究成果公开发布。	1. 开展人力资源服务专业研发工作； 2. 研究成果通过区级（地市级）及以上活动或平台公开发布。 3. 获得管理体系认证。	1. 设立人力资源服务专业研发机构； 2. 研究成果通过区级（地市级）及以上活动或平台公开发布； 3. 获得管理体系认证； 4. 获得发明专利、计算机软件著作权、本省（市）著名商标之一。	1. 设立人力资源服务专业研发机构； 2. 研究成果通过省部级及以上活动或平台公开发布； 3. 获得管理体系认证； 4. 获得发明专利、计算机软件著作权、本省（市）著名商标之一； 5. 获得技术先进型服务企业证书、高新技术企业证书之一。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

11	公益与表彰认证				
评价因素	评价服务机构通过出人、出物或出资等方式，赞助、支持和履行社会责任，获得的表彰认证对其形象的影响				
评价内容	1. 近三年参与公益活动。	1. 近三年参与公益活动； 2. 近三年获县级以上表彰。	1. 近三年参与公益活动； 2. 近三年获县级及以上表彰。	1. 近三年参与公益活动； 2. 近三年获省级系统表彰、地市级表彰（含省级社会组织）； 3. 被认定为诚信服务示范单位。	1. 近三年参与公益活动； 2. 近三年获省部级及以上表彰（含全国性社会组织）； 3. 被认定为诚信服务示范单位。
分值	1	2	3	4	5
12	数字化建设				
评价因素	评价服务机构在内部管理、外部服务和形象宣传等方面利用数字化技术的先进程度				
评价内容	1. 设立门户网站； 2. 不定期更新维护。	1. 设立门户网站； 2. 设立公众号； 3. 不定期更新维护。	1. 设立门户网站； 2. 设立公众号、视频号、服务号； 3. 定期更新维护。	1. 设立门户网站； 2. 设立公众号、视频号、服务号； 3. 有客户服务系统、内部管理工具、服务运营平台等数字化运营管理体系； 4. 定期更新维护。	1. 设立门户网站； 2. 设立公众号、视频号、服务号； 3. 有客户服务系统、内部管理工具、服务运营平台等数字化运营管理体系； 4. 通过软件、系统进行产品销售、提供客户服务等数字化新型应用服务； 5. 定期更新维护。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

13	服务场所建筑面积和基础设施				
评价因素	评价服务机构的各项基础设施对其服务能力水平的影响				
评价内容	<p>1. 服务场所建筑面积不少于 50 m²；</p> <p>2. 设有采暖和制冷设备；</p> <p>3. 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施。</p>	<p>1. 服务场所建筑面积不少于 100 m²；</p> <p>2. 设有采暖和制冷设备；</p> <p>3. 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；</p> <p>4. 设有客户洽谈场所。</p>	<p>1. 服务场所建筑面积不少于 300 m²；</p> <p>仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 150 m²；</p> <p>2. 设有采暖和制冷设备；</p> <p>3. 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；</p> <p>4. 设有独立的客户洽谈室。</p>	<p>1. 服务场所建筑面积不少于 600 m²；</p> <p>仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 400 m²；</p> <p>2. 设有采暖和制冷设备；</p> <p>3. 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；</p> <p>4. 设有独立的客户洽谈室；</p> <p>5. 客户服务厅建筑面积不少于 50 m²；</p> <p>6. 数字化服务系统服务器内存 2~4GB 以下。</p>	<p>1. 服务场所建筑面积不少于 2,000 m²；</p> <p>仅开展高级人才寻访服务、人力资源测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务场所建筑面积不少于 800 m²；</p> <p>2. 设有采暖和制冷设备；</p> <p>3. 设置卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施；</p> <p>4. 设有独立的客户洽谈室；</p> <p>5. 客户服务厅建筑面积不少于 200 m²；</p> <p>6. 数字化服务系统服务器内存 4GB 以上；</p> <p>7. 设有内部局域网管理系统或网络办公系统。</p>
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

14	安全、消防设施				
评价因素	评价服务机构预防和处理安全、消防隐患及事故的能力				
评价内容	1. 安全、消防设施设备完备、有效,标识明显、清晰; 2. 重要部位备有灭火设备; 3. 建立安全、消防管理应急预案。	1. 安全、消防设施设备完备、有效,标识明显、清晰; 2. 重要部位备有灭火设备; 3. 紧急出口通道畅通,标识明显、清晰; 4. 建立安全、消防管理应急预案。	1. 安全、消防设施设备完备、有效,标识明显、清晰; 2. 重要部位备有灭火设备; 3. 紧急出口通道畅通,标识明显、清晰; 4. 服务场所设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统; 5. 建立安全、消防管理应急预案。	1. 安全、消防设施设备完备、有效,标识明显、清晰; 2. 重要部位备有灭火设备; 3. 紧急出口通道畅通,标识明显、清晰; 4. 服务场所设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统; 5. 重要部位设有监控设备; 6. 建立安全、消防管理应急预案。	1. 安全、消防设施设备完备、有效,标识明显、清晰; 2. 重要部位备有灭火设备; 3. 紧急出口通道畅通,标识明显、清晰; 4. 服务场所设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统; 5. 重要部位设有监控设备; 6. 配有消防广播系统; 7. 建立安全、消防管理应急预案。
分值	1	2	3	4	5
15	公共信息图形				
评价因素	评价服务机构服务场地各项标识符合规定符合相应规定				
评价内容	1. 各种标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等规定。	1. 各种标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等规定; 2. 标识摆放位置合理。	1. 各种标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等规定; 2. 标识摆放位置合理; 3. 标识设置协调统一。	1. 各种标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等规定; 2. 标识摆放位置合理; 3. 标识设置协调统一; 4. 标识醒目,易识别。	1. 各种标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等规定; 2. 标识摆放位置合理; 3. 标识设置协调统一; 4. 标识醒目,易识别; 5. 标识信息系统完备。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

16	公示项目				
评价因素	评价服务机构对客户服务的公示信息				
评价内容	1. 人力资源服务许可证或备案凭证，劳务派遣经营许可证； 2. 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等； 3. 监督机关、监督电话和投诉举报方式。	1. 人力资源服务许可证或备案凭证，劳务派遣经营许可证； 2. 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等； 3. 服务机构、服务项目和收费标准简介； 4. 监督机关、监督电话和投诉举报方式。	1. 人力资源服务许可证或备案凭证，劳务派遣经营许可证； 2. 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等； 3. 服务机构、服务项目和收费标准简介； 4. 服务原则、准则或标语； 5. 监督机关、监督电话和投诉举报方式。	1. 人力资源服务许可证或备案凭证，劳务派遣经营许可证； 2. 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等； 3. 服务机构、服务项目和收费标准简介； 4. 服务原则、准则或标语； 5. 服务场所引导提示； 6. 监督机关、监督电话和投诉举报方式。	1. 人力资源服务许可证或备案凭证，劳务派遣经营许可证； 2. 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等； 3. 服务机构、服务项目和收费标准简介； 4. 服务原则、准则或标语； 5. 服务场所引导提示； 6. 服务机构荣誉宣传栏； 7. 监督机关、监督电话和投诉举报方式。
分值	1	2	3	4	5
17	各项规章制度				
评价因素	评价服务机构内部管理的各项规章制度是否健全				
评价内容	有规范健全的员工手册、岗位说明书、人员管理制度、财务管理制度、行政管理制度、业务管理制度、安全管理制度、保密制度、消防制度、投诉举报处理制度等。				
分值	5				

表A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表（续）

18	遵纪守法				
评价因素	评价服务机构遵纪守法对其依法经营、诚信服务、公平竞争的影响程度				
评价内容	1. 未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故； 2. 一年内无违法违规行为，无泄密事件发生。	1. 未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故； 2. 二年内无违法违规行为，无泄密事件发生。	1. 未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故； 2. 三年内无违法违规行为，无泄密事件发生； 3. 三年内无行政部门通报批评。	1. 未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故； 2. 四年内无违法违规行为，无泄密事件发生； 3. 四年内无行政部门通报批评。	1. 未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故； 2. 五年内无违法违规行为，无泄密事件发生； 3. 五年内无行政部门通报批评。
分值	1	2	3	4	5

附录 B

(规范性)

人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算方法

招聘服务评价量化指标分值及计算方法应符合表B.1的要求。

表B.1 招聘服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所和公示信息	设施设备	求职服务数量	招聘服务数量	安全工作落实	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	3	4	4	5	5	3	3	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

B.1 招聘服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	不少于3人。	1. 不少于10人； 2. 本科及以上学历比例不低于20%。	1. 不少于15人； 2. 本科及以上学历比例不低于30%。	1. 不少于20人； 2. 本科及以上学历比例不低于40%。	1. 不少于30人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所和公示信息				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于20 m ² ； 2. 公示人力资源服务许可证； 3. 开展网络招聘服务的，在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识。	1. 服务场所建筑面积不少于50 m ² ； 2. 公示人力资源服务许可证； 3. 开展网络招聘服务的，在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识。	1. 服务场所建筑面积不少于80 m ² ； 2. 公示人力资源服务许可证； 3. 开展网络招聘服务的，在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识。	1. 服务场所建筑面积不少于100 m ² ； 2. 公示人力资源服务许可证； 3. 开展网络招聘服务的，在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识。	1. 服务场所建筑面积不少于150 m ² ； 2. 公示人力资源服务许可证； 3. 开展网络招聘服务的，在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识。
分值	1	2	3	4	5
3	设施设备				
评价内容	1. 有独立的洽谈室； 2. 在显著的位置装有公示信息栏； 3. 配有打印机； 4. 配有资料架； 5. 设有客户服务电话和等候区域。	1. 有独立的洽谈室； 2. 在显著的位置装有公示信息栏； 3. 配有打印机、复印机、计算机； 4. 配有资料架； 5. 设有客户服务电话和等候区域； 6. 自助查询设备不少于1台。	1. 有独立的洽谈室； 2. 在显著的位置装有公示信息栏； 3. 配有打印机、复印机、计算机； 4. 配有资料架； 5. 设有客户服务电话和等候区域； 6. 自助查询设备不少于2台； 7. 设有服务台。	1. 有独立的洽谈室； 2. 在显著的位置装有公示信息栏； 3. 配有打印机、复印机、计算机； 4. 配有资料架； 5. 设有客户服务电话和等候区域； 6. 自助查询设备不少于2台； 7. 设有独立招聘咨询服务台。	1. 有独立的洽谈室； 2. 在显著的位置装有公示信息栏； 3. 配有打印机、复印机、计算机； 4. 配有资料架； 5. 设有客户服务电话和等候区域； 6. 自助查询设备不少于2台； 7. 设有独立招聘咨询服务台； 8. 适用于远程招聘、面试的视频软件系统和专用设备。
分值	1	2	3	4	5

表B.1 招聘服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

4	求职服务数量				
评价内容	现场招聘				
	年登记求职者 500 人及以下。	年登记求职者 501 至 1,000 人。	年登记求职者 1,001 至 2,000 人。	年登记求职者 2,001 至 4,000 人。	年登记求职者 4,001 人及以上。
	现场招聘会				
	场均不少于 200 人。	场均不少于 800 人。	场均不少于 1500 人。	场均不少于 3000 人。	场均不少于 5000 人。
	网络招聘				
	1. 有效个人注册数不少于 1000 个； 2. 数据库季度活跃简历数不少于 100 份。	1. 有效个人注册数不少于 10,000 个； 2. 数据库季度活跃简历数不少于 500 份。	1. 有效个人注册数不少于 20,000 个； 2. 数据库季度活跃简历数不少于 1,500 份。	1. 有效个人注册数不少于 50,000 个； 2. 数据库季度活跃简历数不少于 4,000 份。	1. 有效个人注册数不少于 100,000 个； 2. 数据库季度活跃简历数不少于 8,000 份。
分值	1	2	3	4	5
5	招聘服务数量				
评价内容	现场招聘				
	年签订委托协议 10 家及以下。	年签订委托协议 11 至 20 家。	年签订委托协议 21 至 40 家。	年签订委托协议 41 至 80 家。	年签订委托协议 81 家及以上。
	现场招聘会				
	场均参会单位不少于 40 家。	场均参会单位不少于 80 家。	场均参会单位不少于 150 家。	场均参会单位不少于 300 家。	场均参会单位不少于 500 家。
	网络招聘				
	有效单位注册数不少于 100 个。	有效单位注册数不少于 1,000 个。	有效单位注册数不少于 5,000 个。	有效单位注册数不少于 10,000 个。	有效单位注册数不少于 20,000 个。
分值	1	2	3	4	5

表B.1 招聘服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

6	安全工作落实				
评价内容	1. 建立招聘信息管理制度； 2. 具有组织实施办法、应急预案和安全保卫工作方案； 3. 1年内举办的招聘活动无事故率100%。	1. 建立招聘信息管理制度； 2. 具有组织实施办法、应急预案和安全保卫工作方案； 3. 2年内举办的招聘活动无事故率100%。	1. 建立招聘信息管理制度； 2. 具有组织实施办法、应急预案和安全保卫工作方案； 3. 3年内举办的招聘活动无事故率100%。	1. 建立招聘信息管理制度； 2. 具有组织实施办法、应急预案和安全保卫工作方案； 3. 4年内举办的招聘活动无事故率100%。	1. 建立招聘信息管理制度； 2. 具有组织实施办法、应急预案和安全保卫工作方案； 3. 5年及以上举办的招聘活动无事故率100%。
分值	1	2	3	4	5
7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过5个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过4个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留1年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留2年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过2个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过1个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法应符合表B.2的要求。

表 B.2 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所	服务内容	数字化管理程度	数据库	服务数量	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	5	3	3	4	5	5	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.2 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于3人； 2. 本科及以上学历比例不低于40%； 3. 能够确保服务过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于7人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%； 3. 能够确保服务过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于9人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%，研究生学历或硕士以上学位比例不低于10%； 3. 寻访工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位，并具有一定的组织、策划、管理能力； 4. 能够确保服务过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于15人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%，研究生学历或硕士以上学位比例不低于20%； 3. 寻访工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位且具有中级以上职称、职业资格或职业技能等级并有较高水平的组织、策划、管理能力； 4. 有相对稳定的寻访顾问队伍； 5. 能够确保服务过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于20人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%，研究生学历或硕士以上学位比例不低于30%； 3. 寻访工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位且具有中级以上职称、职业资格或职业技能等级并有较高水平的组织、策划、管理能力； 4. 有相对稳定的寻访顾问队伍； 5. 能够确保服务过程和结果的保密。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于40 m ² ； 2. 有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于15 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于60 m ² ； 2. 有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于20 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于80 m ² ； 2. 有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于25 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于200 m ² ； 2. 有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于30 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于400 m ² ； 2. 有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于40 m ² 。
分值	1	2	3	4	5
3	服务内容				
评价内容	1. 能独立开展高级人才寻访服务； 2. 服务覆盖行业不少于2个。	1. 能独立开展高级人才寻访服务； 2. 服务覆盖行业不少于3个。	1. 能独立开展高级人才寻访服务； 2. 服务覆盖行业不少于5个。	1. 能独立开展高级人才寻访服务； 2. 服务覆盖行业不少于8个。	1. 能独立开展高级人才寻访服务； 2. 服务覆盖行业不少于10个。
分值	1	2	3	4	5

表B.2 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

4	数字化管理程度				
评价内容	1. 寻访服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方寻访服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发寻访服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发寻访服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发寻访服务管理系统并面向社会开放使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5
5	数据库				
评价内容	1. 建立客户数据库，客户数不少于 50 家； 2. 建立高级人才数据库，人数不少于 2,000 人； 3. 对数据信息进行实时更新，对系统安全防护进行定期升级与维护。	1. 建立客户数据库，客户数不少于 100 家； 2. 建立高级人才数据库，人数不少于 3,000 人； 3. 对数据信息进行实时更新，对系统安全防护进行定期升级与维护。	1. 建立客户数据库，客户数不少于 200 家； 2. 建立高级人才数据库，人数不少于 5,000 人； 3. 对数据信息进行实时更新，对系统安全防护进行定期升级与维护。	1. 建立客户数据库，客户数不少于 400 家； 2. 建立高级人才数据库，人数不少于 10,000 人； 3. 对数据信息进行实时更新，对系统安全防护进行定期升级与维护。	1. 建立客户数据库，客户数不少于 800 家； 2. 建立高级人才数据库，人数不少于 20,000 人； 3. 对数据信息进行实时更新，对系统安全防护进行定期升级与维护。
分值	1	2	3	4	5
6	服务数量				
评价内容	1. 年寻访职位数量不少于 5 个； 2. 年成功寻访人数不少于 5 人。	1. 年寻访职位数量不少于 5 个； 2. 年成功寻访人数不少于 10 人。	1. 年寻访职位数量不少于 10 个； 2. 年成功寻访人数不少于 20 人； 3. 年完成 5 万元以上收入的项目不少于 10 个。	1. 年寻访职位数量不少于 20 个； 2. 年成功寻访人数不少于 50 人； 3. 年完成 10 万元以上收入的项目不少于 10 个。	1. 年寻访职位数量不少于 50 个； 2. 年成功寻访人数不少于 100 人； 3. 年完成 15 万元以上收入的项目不少于 10 个。
分值	1	2	3	4	5

表B.2 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 1 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 2 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

职业指导服务评价量化指标分值及计算方法应符合表B.3的要求。

表B.3 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所	服务内容	设施设备	服务工具	管理规范	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	4	4	5	4	5	3	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.3 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策； 2. 熟练使用专业工具； 3. 本科及以上学历比例不低于 20%。	1. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策； 2. 熟练使用专业工具； 3. 本科及以上学历比例不低于 30%。	1. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策； 2. 熟练使用专业工具； 3. 本科及以上学历比例不低于 40%。	1. 具有已取得职业指导人员职业技能等级（二级）的人员； 2. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策； 3. 熟练使用专业工具； 4. 本科及以上学历比例不低于 50%。	1. 具有已取得职业指导人员职业技能等级（一级）的人员； 2. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策； 3. 熟练使用专业工具； 4. 本科及以上学历比例不低于 60%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	1. 前台指导窗口不少于 2 个； 2. 职业指导角建筑面积不少于 15m ² 。	1. 前台指导窗口不少于 2 个； 2. 职业指导角建筑面积不少于 15m ² ； 3. 个人职业指导室建筑面积不少于 8m ² 。	1. 前台指导窗口不少于 2 个； 2. 职业指导角建筑面积不少于 15m ² ； 3. 个人职业指导室建筑面积不少于 8m ² ； 4. 职业测评室建筑面积不少于 8m ² 。	1. 前台指导窗口不少于 2 个； 2. 职业指导角建筑面积不少于 15m ² ； 3. 个人职业指导室建筑面积不少于 8m ² ； 4. 职业测评室建筑面积不少于 8m ² ； 5. 用人单位职业指导室建筑面积不少于 50m ² 。	1. 前台指导窗口不少于 2 个； 2. 职业指导角建筑面积不少于 15m ² ； 3. 个人职业指导室建筑面积不少于 8m ² ； 4. 职业测评室建筑面积不少于 8m ² ； 5. 用人单位职业指导室建筑面积不少于 50m ² ； 6. 线上（远程）职业指导室建筑面积不少于 8m ² （可与职业测评室合用）。
分值	1	2	3	4	5

表B.3 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

3	服务内容				
评价内容	1. 针对劳动者：应聘指导，职业信息获取指导、职业培训指导； 2. 针对用人单位：单位用人指导，人员招聘指导； 3. 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导。	1. 针对劳动者：应聘指导，职业信息获取指导，职业培训指导，职业生涯规划指导； 2. 针对用人单位：单位用人指导，人员招聘指导； 3. 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导。	1. 针对劳动者：应聘指导，职业信息获取指导，职业培训指导，职业生涯规划指导； 2. 针对用人单位：单位用人指导，人员招聘指导，在职业人员指导； 3. 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导。	1. 针对劳动者：应聘指导，职业信息获取指导，职业培训指导，职业生涯规划指导，素质测评指导； 2. 针对用人单位：单位用人指导，人员招聘指导，在职业人员指导，素质测评指导； 3. 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导。	1. 针对劳动者：应聘指导，职业信息获取指导，职业培训指导，职业生涯规划指导，素质测评指导，就业心理指导； 2. 针对用人单位：单位用人指导，人员招聘指导，在职业人员指导，素质测评指导； 3. 人力资源和社会保障法律、法规、政策指导。
分值	1	2	3	4	5
4	设施设备				
评价内容	1. 设有显示和播放设备。	1. 设有显示和播放设备、传真、打印、复印、录音录像等设备。	1. 设有显示和播放设备、传真、打印、复印、录音录像、投影、音像、笔记本电脑等设备。	1. 设有显示和播放设备、传真、打印、复印、录音录像、投影、音像、笔记本电脑等设备； 2. 设有可供同时施测4人至6人规模的电脑、操作台、设备柜； 3. 电子触摸屏不少于2台。	1. 设有显示和播放设备、传真、打印、复印、录音录像、投影、音像、笔记本电脑等设备； 2. 设有可供同时施测4人至6人规模的电脑、操作台、设备柜； 3. 电子触摸屏不少于2台； 4. 设有专用服务器、计算机房及宽带设备。
分值	1	2	3	4	5

表B.3 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

5	服务工具				
评价内容	1. 专用工具：职业指导服务系统； 2. 专用资料：国家就业法律、法规、政策类书籍及相关参考资料。	1. 专用工具：职业指导服务系统，素质测评系统； 2. 专用资料：国家就业法律、法规、政策，职业分类、职业标准、职业常识类书籍，及相关参考资料。	1. 专用工具：职业指导服务系统，素质测评系统，用人单位招聘人员选拔软件； 2. 专用资料：国家就业法律、法规、政策，职业分类、职业标准、职业常识，职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍，及相关参考资料。	1. 专用工具：职业指导服务系统，素质测评系统，用人单位招聘人员选拔软件，就业与创业资源评估软件； 2. 专用资料：国家就业法律、法规、政策，职业分类、职业标准、职业常识，职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍，及相关参考资料。	1. 专用工具：职业指导服务系统，素质测评系统，用人单位招聘人员选拔软件，就业与创业资源评估软件，创业决策指导系统； 2. 专用资料：国家就业法律、法规、政策，职业分类、职业标准、职业常识，职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍，及相关参考资料； 3. 其它适用于自助职业指导的资料。
分值	1	2	3	4	5
6	管理规范				
评价内容	一般性指导管理规范的服务内容和 workflows。	一般性指导管理规范、个人职业指导管理规范的服务内容和 workflows。	一般性指导管理规范、个人职业指导管理规范、用人单位职业指导管理规范的服务内容和 workflows。	管理规范健全，员工知晓率达 90%。	管理规范健全，员工知晓率达 100%。
分值	1	2	3	4	5

表B.3 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过5个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过4个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留1年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留2年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过2个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过1个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

人力资源测评服务评价量化指标分值及计算方法应符合表B.4的要求。

表B.4 人力资源测评服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所	服务内容	服务工具	服务数量	数字化管理程度	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	4	3	4	4	5	4	3	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.4 人力资源测评服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于3人； 2. 本科及以上学历比例不低于40%； 3. 具备应用测评工具和方法的专业技能； 4. 能够确保测评过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%； 3. 测评工作负责人具有本科及以上学历； 4. 具备应用测评工具和方法的专业技能； 5. 能够确保测评过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于7人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%，研究生学历或硕士以上学位比例不低于20%； 3. 测评工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位； 4. 具备应用测评工具和方法的专业技能； 5. 能够确保测评过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于10人； 2. 本科及以上学历比例不低于90%；研究生学历或硕士以上学位比例不低于40%； 3. 测评工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位； 4. 有稳定的测评专家队伍； 5. 具备应用测评工具和方法的专业技能； 6. 能够确保测评过程和结果的保密。	1. 从业人员不少于15人； 2. 本科及以上学历比例不低于95%；研究生学历或硕士以上学位比例不低于60%； 3. 测评工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位； 4. 有稳定的测评专家队伍； 5. 具备应用测评工具和方法的专业技能； 6. 能够确保测评过程和结果的保密。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于20 m ² ； 2. 有独立的测评室。	1. 服务场所建筑面积不少于20 m ² ； 2. 有独立的测评室，面积不少于15 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于30 m ² ； 2. 有独立的测评室，面积不少于20 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于60 m ² ； 2. 有独立的测评室，面积不少于30 m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于100 m ² ； 2. 有独立的测评室，面积不少于40 m ² ； 3. 有等候和休息场所。
分值	1	2	3	4	5
3	服务内容				
评价内容	1. 在本地区独立开展测评服务不少于1项。	1. 在本地区独立开展测评服务不少于1项； 2. 测评的人群和项目具有一定的广泛性。	1. 在本地区独立开展测评服务不少于3项； 2. 测评的人群和项目具有一定的广泛性。	1. 在本地区独立开展测评服务不少于5项； 2. 对外埠地区承担的测评服务量占服务总量的10%以上。	1. 在本地区独立开展测评服务不少于7项； 2. 对外埠地区承担的测评服务量占服务总量的30%以上。
分值	1	2	3	4	5

表B.4 人力资源测评服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

4	服务工具				
评价内容	1. 运用的测评工具不少于1种。	1. 运用的测评工具不少于2种。	1. 运用的测评工具不少于3种。	1. 运用的测评工具不少于4种； 2. 自主开发测评工具并投入使用； 3. 具有专业测评题库。	1. 运用的测评工具不少于5种； 2. 自主开发测评工具并向人力资源服务机构推广应用； 3. 具有完善的测评题库管理体系。
分值	1	2	3	4	5
5	服务数量				
评价内容	1. 年测评项目不少于5个； 2. 年测评人数不少于100人。	1. 年测评项目不少于10个； 2. 年测评人数不少于300人； 3. 受测高级人才比例不低于10%。	1. 年测评项目不少于15个； 2. 年测评人数不少于800人； 3. 受测高级人才比例不低于15%。	1. 年测评项目不少于20个； 2. 年测评人数不少于2000人； 3. 受测高级人才比例不低于20%。	1. 年测评项目不少于25个； 2. 年测评人数不少于10000人； 3. 受测高级人才比例不低于30%。
分值	1	2	3	4	5
6	数字化管理程度				
评价内容	1. 测评服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方测评服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发测评服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发测评服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发测评服务管理系统并面向社会开放使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5

表B.4 人力资源测评服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 60%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 70%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 80%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 90%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 1 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 2 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

人力资源培训服务评价量化指标分值及计算方法应符合表B.5的要求。

表B.5 人力资源培训服务量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
评价要素	从业人员	服务内容	服务场所	师资、教材	管理制度	服务数量	数字化管理程度	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	2	4	2	5	4	5	3	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^9 P_i$								

表B.5 人力资源培训服务量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 不少于3人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%。	1. 不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于65%； 3. 培训工作负责人具有本科及以上学历。	1. 不少于6人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%； 3. 培训工作负责人具有本科及以上学历。	1. 不少于8人； 2. 本科及以上学历比例不低于75%； 3. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于25%； 4. 培训工作负责人具有本科及以上学历并具有中级以上职称、职业资格或职业技能等级。	1. 不少于10人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于30%； 4. 培训工作负责人具有本科及以上学历并具有中级以上职称、职业资格或职业技能等级； 5. 具有组织和参与教材编写的人员； 6. 具有专职教师。
分值	1	2	3	4	5
2	服务内容				
评价内容	开展2项服务内容。	开展3项服务内容。	开展4项服务内容。	开展5项服务内容。	开展6项及以上服务内容。
分值	1	2	3	4	5
3	服务场所				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于20 m ² ； 2. 自有或租用的培训场所符合相关规定和要求。	1. 服务场所建筑面积不少于30 m ² ； 2. 自有或租用的培训场所符合相关规定和要求； 3. 电教设备符合培训要求。	1. 服务场所建筑面积不少于40 m ² ； 2. 自有或租用的培训场所符合相关规定和要求； 3. 电教设备符合培训要求。	1. 服务场所建筑面积不少于60 m ² ； 2. 自有或租用的培训场所符合相关规定和要求； 3. 电教设备符合培训要求； 4. 有开展远程培训必要的培训管理软件。	1. 服务场所建筑面积不少于80 m ² ； 2. 自有或租用的培训场所符合相关规定和要求； 3. 电教设备符合培训要求； 4. 有开展远程培训必要的培训综合管理系统，具备录播直播、多端登录功能。
分值	1	2	3	4	5

表B.5 人力资源培训服务量化指标分值及计算方法表（续）

4	师资、教材				
评价内容	1. 聘用授课教师不少于 2 人； 2. 选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者； 3. 制作培训课件。	1. 聘用授课教师不少于 3 人； 2. 选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者； 3. 制作培训课件。	1. 聘用授课教师不少于 4 人； 2. 选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者； 3. 制作培训课件。	1. 聘用授课教师不少于 5 人； 2. 选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者； 3. 制作培训课件； 4. 有相对稳定的教学研发队伍，人数不少于 10 人。	1. 聘用授课教师不少于 5 人； 2. 选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者； 3. 制作培训课件； 4. 有相对稳定的教学研发队伍，人数不少于 15 人； 5. 具有标准化的课程体系设置。
分值	1	2	3	4	5
5	管理制度				
评价内容	1. 建有培训服务规程； 2. 建立教学管理办法。	1. 建有培训服务规程； 2. 建立教学管理办法； 3. 建有教师聘任及管理制度。	1. 建有培训服务规程； 2. 建立教学管理办法； 3. 建有教师聘任及管理制度； 4. 建有教学设施使用与管理制度。	1. 建有培训服务规程； 2. 建立教学管理办法； 3. 建有教师聘任及管理制度； 4. 建有教学设施使用与管理制度； 5. 有健全的安保、消防、卫生突发事件应急预案。	1. 建有培训服务规程； 2. 建立教学管理办法； 3. 建有教师聘任及管理制度； 4. 建有教学设施使用与管理制度； 5. 有健全的安保、消防、卫生突发事件应急预案； 6. 建立教学质量评估与监控机制。
分值	1	2	3	4	5
6	服务数量				
评价内容	1. 年培训次数不少于 5 场次； 2. 年培训人数不少于 500 人。	1. 年培训次数不少于 10 场次； 2. 年培训人数不少于 1000 人。	1. 年培训次数不少于 20 场次； 2. 年培训人数不少于 2000 人。	1. 年培训次数不少于 30 场次； 2. 年培训人数不少于 3,000 人。	1. 年培训次数不少于 50 场次； 2. 年培训人数不少于 5,000 人。
分值	1	2	3	4	5

表B.5 人力资源培训服务量化指标分值及计算方法表（续）

7	数字化管理程度				
评价内容	1. 培训服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方培训服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发培训服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发培训服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发培训服务管理系统并面向社会开放使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5
8	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存 3 年以上； 3. 材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
9	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 1 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 2 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法应符合表B.6的要求。

表B.6 人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务内容	服务场所	服务数量	跟踪服务	项目评估	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	5	5	3	5	3	4	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.6 人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于2人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%。	1. 从业人员不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 研究生学历或硕士以上学位不低于20%。	1. 从业人员不少于7人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于30%。	1. 从业人员不少于11人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于50%。	1. 从业人员不少于20人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于55%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务内容				
评价内容	开展1项咨询服务。	开展2项咨询服务。	开展3项咨询服务。	开展4项咨询服务。	开展5项及以上咨询服务。
分值	1	2	3	4	5
3	服务场所				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于30 m ² ； 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。	1. 服务场所建筑面积不少于50 m ² ； 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。	1. 服务场所建筑面积不少于80 m ² ； 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。	1. 服务场所建筑面积不少于100 m ² ； 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。	1. 服务场所建筑面积不少于200 m ² ； 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。
分值	1	2	3	4	5
4	服务数量				
评价内容	年完成咨询项目不少于3个。	年完成咨询项目不少于5个。	年完成咨询项目不少于8个。	年完成咨询项目不少于10个。	年完成咨询项目不少于15个。
分值	1	2	3	4	5

表B.6 人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

5	跟踪服务				
评价内容	1. 为客户设计咨询项目实施计划, 培训相关人员; 2. 客户回访率 65%。	1. 为客户设计咨询项目实施计划, 培训相关人员; 2. 提供跟踪服务; 3. 客户回访率 70%。	1. 为客户设计咨询项目实施计划, 培训相关人员; 2. 提供跟踪服务; 3. 客户回访率 80%。	1. 为客户设计咨询项目实施计划, 培训相关人员; 2. 客户回访率 95%, 并根据客户需求及时提供跟踪服务。	1. 为客户设计咨询项目实施计划, 培训相关人员; 2. 客户回访率 100%, 并根据客户需求及时提供跟踪服务。
分值	1	2	3	4	5
6	项目评估				
评价内容	咨询项目评估率达 75%, 客户满意度达 70%。	咨询项目评估率达 80%, 客户满意度达 75%。	咨询项目评估率达 85%, 客户满意度达 80%。	咨询项目评估率达 90%, 客户满意度达 85%。	咨询项目评估率达 95%, 客户满意度达 90%。
分值	1	2	3	4	5
7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 60%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 70%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 80%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 90%。	1. 建立服务台账, 如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息; 2. 台账保存 3 年以上; 3. 材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 5 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 4 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 1 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 3 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 2 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 2 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。	1. 设有投诉电话; 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过 1 个工作日, 并能及时向当事人反馈处理结果; 3. 投诉举报处理记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

流动人员人事档案管理服务评价量化指标分值及计算方法应符合表B.7的要求。

表B.7 流动人员人事档案管理服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
评价要素	从业人员	服务场所	档案库房	人事档案管理制度	档案存量	档案材料收集鉴别与归档	数字化管理程度	服务内容	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	2	2	3	4	5	4	5	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8	P_9
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^9 P_i$								

表B.7 流动人员人事档案管理服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 档案专职管理人员不少于2人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%。	1. 档案专职管理人员不少于3人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%。	1. 档案专职管理人员不少于4人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%。	1. 档案专职管理人员不少于6人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%。	1. 档案专职管理人员不少于10人； 2. 本科及以上学历比例不低于90%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	服务场所建筑面积不少于20 m ² 。	服务场所建筑面积不少于30 m ² 。	服务场所建筑面积不少于40 m ² 。	服务场所建筑面积不少于50 m ² 。	服务场所建筑面积不少于100 m ² 。
分值	1	2	3	4	5
3	档案库房				
评价内容	1. 库房建筑面积不少于30 m ² ； 2. 配置铁制档案柜； 3. 具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施； 4. 档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开； 5. 库房温度为14℃~24℃，相对湿度为45%~65%。	1. 库房建筑面积不少于50 m ² ； 2. 配置铁制档案柜； 3. 具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施； 4. 档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开； 5. 库房温度为14℃~24℃，相对湿度为45%~65%。	1. 库房建筑面积不少于80 m ² ； 2. 配置铁制档案柜； 3. 具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施，设有监控设备； 4. 档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开； 5. 库房温度为14℃~24℃，相对湿度为45%~65%。	1. 库房建筑面积不少于150 m ² ； 2. 配置铁制档案柜； 3. 具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施，设有监控和自动气体灭火设备； 4. 档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开； 5. 库房温度为14℃~24℃，相对湿度为45%~65%。	1. 库房建筑面积不少于300 m ² ； 2. 配置铁制档案柜； 3. 具备防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温等设施，设有监控和自动气体灭火设备； 4. 档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开； 5. 库房温度为14℃~24℃，相对湿度为45%~65%。
分值	1	2	3	4	5
4	人事档案管理制度				
评价内容	1. 人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全； 2. 员工知晓率达80%。	1. 人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全； 2. 员工知晓率达85%。	1. 人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全； 2. 员工知晓率达90%。	1. 人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全； 2. 员工知晓率达95%。	1. 人事档案保管、保密、安全、借阅、转递等管理制度健全； 2. 员工知晓率达100%。
分值	1	2	3	4	5

表B.7 流动人员人事档案管理服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

5	档案存量				
评价内容	人事档案存量10,000份及以下。	人事档案存量10,000份以上至40,000份。	人事档案存量40,000份以上至60,000份。	人事档案存量60,000份以上至80,000份。	人事档案存量80,000份以上。
分值	1	2	3	4	5
6	档案材料收集鉴别与归档				
评价内容	人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求。档案装订率达50%。	人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求。档案装订率达60%。	人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求。档案装订率达70%。	人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求。档案装订率达80%。	人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求。档案装订率达90%。
分值	1	2	3	4	5
7	数字化管理程度				
评价内容	1. 档案服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方档案服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发档案服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发档案服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发档案服务管理系统并面向同类型专业平台开放对接； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5
8	服务内容				
评价内容	1. 提供人事档案接收与转递、档案材料收集鉴别与归档、整理与保管服务； 2. 开展档案服务项目不少于1项。	1. 提供人事档案接收与转递、档案材料收集鉴别与归档、整理与保管服务； 2. 开展档案服务项目不少于2项。	1. 提供人事档案接收与转递、档案材料收集鉴别与归档、整理与保管服务； 2. 开展档案服务项目不少于3项。	1. 提供人事档案接收与转递、档案材料收集鉴别与归档、整理与保管服务； 2. 开展档案服务项目不少于4项。	1. 提供人事档案接收与转递、档案材料收集鉴别与归档、整理与保管服务； 2. 开展档案服务项目不少于5项。
分值	1	2	3	4	5

表B.7 流动人员人事档案管理服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

9	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过5个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过4个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留1年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留2年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过2个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过1个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

人力资源服务外包评价量化指标分值及计算方法应符合表B.8的要求。

表B.8 人力资源服务外包评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所	服务数量	服务内容	服务质量	数字化管理程度	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	5	3	5	4	5	3	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.8 人力资源服务外包评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于40%； 3. 了解相关法律法规，有专职或兼职律师； 4. 具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才。	1. 从业人员不少于10人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%； 3. 了解相关法律法规，有专职或兼职律师； 4. 具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才。	1. 从业人员不少于20人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%； 3. 了解相关法律法规，有专职或兼职律师； 4. 具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才。	1. 从业人员不少于30人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%； 3. 了解相关法律法规，有专职或兼职律师； 4. 具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才。	1. 从业人员不少于40人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%； 3. 了解相关法律法规，有专职或兼职律师； 4. 具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于50m ² 。	1. 服务场所建筑面积不少于70m ² ； 2. 设有服务接待窗口。	1. 服务场所建筑面积不少于100m ² ； 2. 设有服务接待室。	1. 服务场所建筑面积不少于300m ² ； 2. 设有服务接待厅。	1. 服务场所建筑面积不少于500m ² ； 2. 设有不少于80m ² 服务接待厅。
分值	1	2	3	4	5
3	服务数量				
评价内容	1. 年服务客户不少于10家； 2. 年服务不少于1000人次。	1. 年服务客户不少于30家； 2. 年服务不少于2500人次。	1. 年服务客户不少于50家； 2. 年服务不少于8000人次。	1. 年服务客户不少于100家； 2. 年服务不少于10000人次。	1. 年服务客户不少于300家； 2. 年服务不少于20000人次。
分值	1	2	3	4	5
4	服务内容				
评价内容	开展1类人力资源服务外包。	开展2类人力资源服务外包。	开展3类人力资源服务外包。	开展4类人力资源服务外包。	开展4类人力资源服务外包并提供增值服务。
分值	1	2	3	4	5

表B.8 人力资源服务外包评价量化指标分值及计算方法表（续）

5	服务质量				
评价内容	1. 月度员工人事服务手续完成率90%； 2. 员工缴纳社会保险完成率100%； 3. 各项外包服务时点控制符合要求； 4. 对服务的过程和结果做出完整、准确记录。	1. 月度员工人事服务手续完成率92%； 2. 员工缴纳社会保险完成率100%； 3. 各项外包服务时点控制符合要求； 4. 对服务的过程和结果做出完整、准确记录。	1. 月度员工人事服务手续完成率95%； 2. 员工缴纳社会保险完成率100%； 3. 各项外包服务时点控制符合要求； 4. 对服务的过程和结果做出完整、准确记录。	1. 月度员工人事服务手续完成率达97%； 2. 员工缴纳社会保险完成率100%； 3. 各项外包服务时点控制符合要求； 4. 对服务的过程和结果做出完整、准确记录； 5. 建立服务质量控制体系。	1. 月度员工人事服务手续完成率98%； 2. 员工缴纳社会保险完成率100%； 3. 各项外包服务时点控制符合要求； 4. 对服务的过程和结果做出完整、准确记录； 5. 具有完善的服务质量控制体系，并获得相关认证。
分值	1	2	3	4	5
6	数字化管理程度				
评价内容	1. 外包服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方外包服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发外包服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发外包服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发外包服务管理系统并面向社会开放使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5

表B.8 人力资源服务外包评价量化指标分值及计算方法表（续）

7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过5个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过4个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留1年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留2年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过2个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过1个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上； 4. 设有5部以上24小时客户服务和投诉电话，或设有客户服务小型呼叫中心。
分值	1	2	3	4	5

劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法应符合表B.9的要求。

表B.9 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所	单位客户数量	派遣员工数量	服务质量	数字化管理程度	材料归档	投诉举报处理
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	3	3	5	5	5	4	2	1
要素得分 $P_i=F \times W_i$	P_1	P_2	P_3	P_4	P_5	P_6	P_7	P_8
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.9 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%； 3. 熟悉相关法律法规。	1. 从业人员不少于7人； 2. 本科及以上学历比例不低于55%； 3. 熟悉相关法律法规。	1. 从业人员不少于9人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%； 3. 熟悉相关法律法规； 4. 有专职或兼职律师。	1. 从业人员不少于11人； 2. 本科及以上学历比例不低于65%； 3. 熟悉相关法律法规； 4. 有专职或兼职律师。	1. 从业人员不少于15人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%； 3. 熟悉相关法律法规； 4. 有专职或兼职律师。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所				
评价内容	服务场所建筑面积不少于50 m ² 。	服务场所建筑面积不少于70 m ² 。	服务场所建筑面积不少于100 m ² 。	服务场所建筑面积不少于150 m ² 。	服务场所建筑面积不少于200 m ² 。
分值	1	2	3	4	5
3	单位客户数量				
评价内容	不少于15家。	不少于40家。	不少于80家。	不少于160家。	不少于300家。
分值	1	2	3	4	5
4	派遣员工数量				
评价内容	不少于500人。	不少于1,000人。	不少于2,000人。	不少于5,000人。	不少于10,000人。
分值	1	2	3	4	5

表B.9 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

5	服务质量				
评价内容	1. 建有派遣服务管理制度； 2. 派遣员工签订劳动合同率达 100%； 3. 派遣员工缴纳社会保险率达 100%； 4. 工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求； 5. 派遣员工增减在当月末报表中体现； 6. 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 12 小时； 7. 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 48 小时。	1. 建有派遣服务管理制度； 2. 派遣员工签订劳动合同率达 100%； 3. 派遣员工缴纳社会保险率达 100%； 4. 工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求； 5. 派遣员工增减在当月末报表中体现； 6. 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 10 小时； 7. 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 42 小时。	1. 建有派遣服务管理制度和规范的派遣员工管理文本； 2. 派遣员工签订劳动合同率达 100%； 3. 派遣员工缴纳社会保险率达 100%； 4. 工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求； 5. 派遣员工增减在当月末报表中体现； 6. 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 8 小时； 7. 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 36 小时。	1. 建有派遣服务管理制度和规范的派遣员工管理文本； 2. 派遣员工签订劳动合同率达 100%； 3. 派遣员工缴纳社会保险率达 100%； 4. 工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求； 5. 派遣员工增减在当月末报表中体现； 6. 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 6 小时； 7. 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 30 小时。	1. 建有派遣服务管理制度和健全的派遣员工管理手册； 2. 派遣员工签订劳动合同率达 100%； 3. 派遣员工缴纳社会保险率达 100%； 4. 工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求； 5. 派遣员工增减在当月末报表中体现； 6. 派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 3 小时； 7. 派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过 24 小时。
分值	1	2	3	4	5
6	数字化管理程度				
评价内容	1. 派遣服务实行计算机操作； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 使用第三方派遣服务管理软件； 2. 使用计算机实现数据存储利用； 3. 计算机具有有效的保密措施。	1. 委托开发派遣服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 自主研发派遣服务管理系统并投入使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。	1. 利用数字化技术自主研发派遣服务管理系统并面向社会开放使用； 2. 管理系统具有数据存储利用、服务流程内部管理、服务结果外部交付功能； 3. 管理系统具有有效的保密措施。
分值	1	2	3	4	5

表B.9 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法表（续）

7	材料归档				
评价内容	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达60%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达70%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达80%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达90%。	1. 建立服务台账，如实记录服务对象、服务过程、服务结果等信息； 2. 台账保存3年以上； 3. 材料归档率达100%。
分值	1	2	3	4	5
8	投诉举报处理				
评价内容	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 有投诉举报处理记录。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留1年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过3个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留2年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过2个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。	1. 设有投诉电话； 2. 从接到投诉到介入处理时间不超过1个工作日，并能及时向当事人反馈处理结果； 3. 投诉举报处理记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

附 录 C

(资料性)

人力资源服务机构等级评定申报表

人力资源服务机构等级评定申报表参照表C.1。

表C.1 人力资源服务机构等级评定申报表

人力资源服务机构等级评定申报表

机构名称 (中文)

(英文)

申请等级

填报日期

人力资源服务机构等级评定委员会印制

人力资源服务机构等级评定委员会：

根据 DB11/T 3008—20XX《人力资源服务规范》和 DB11/T 3009—20XX《人力资源服务机构等级划分与评定》的规定，对照本单位的实际情况，申请参加人力资源服务机构等级的评定。本机构法人代表承诺提交的所有材料及相关数据真实，并对此负责。

机构公章：

法人代表（签字）：

日期： 年 月 日

服务机构总体情况

一、服务机构员工

- 1、服务机构员工总数____人，从业人员数____人。
- 2、具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训____人，占从业人员比例____%。
- 3、本科及以上学历____人，占从业人员比例____%。
- 4、研究生学历或硕士以上学位____人，占从业人员比例____%。
- 5、人均年度业务培训时间____课时。
- 6、内设机构、分支机构的中层及以上负责人具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训的____人，占比____%（含高级人才寻访服务、人力资源测评服务、人力资源管理咨询服务的项目主管、咨询顾问）。
- 7、对客户提出的问题，耐心解释 是 否
 在承诺的时间内完成服务 是 否
 开展满意度调查 是 否
 客户满意度____%。

二、服务项目

- 1、经营性人力资源服务机构服务项目数____项
 - 招聘服务，经济收入____万元；
 - 高级人才寻访服务，经济收入____万元；
 - 职业指导服务，经济收入____万元；
 - 人力资源测评服务，经济收入____万元；
 - 人力资源培训服务，经济收入____万元；
 - 人力资源管理咨询服务，经济收入____万元；
 - 流动人员人事档案管理服务，经济收入____万元；
 - 人力资源服务外包，经济收入____万元；
 - 劳务派遣服务，经济收入____万元。
- 公共人力资源服务机构服务项目数____项
 - 就业创业和劳动用工政策法规咨询、相关扶持政策受理；
 - 人力资源供求、市场工资指导价位、职业培训、见习岗位等信息发布；

- 职业介绍、职业指导和创业开业指导；
- 公共就业服务专项活动；
- 对就业困难人员实施就业援助；
- 办理就业登记(劳动用工备案)、失业登记等事务；
- 办理高等学校、中等学校、技工学校毕业生接收手续；
- 流动人员人事档案管理服务；
- 劳动关系协调和劳动权益保护；
- 县级以上人民政府确定的其他服务。

2、 年度营业收入 _____ 万元。

3、 经营性人力资源服务机构主营业务项目数量 _____ 项(最多不超过五项)

- 招聘服务， 占比 _____ %；
- 高级人才寻访服务， 占比 _____ %；
- 职业指导服务， 占比 _____ %；
- 人力资源测评服务， 占比 _____ %；
- 人力资源培训服务， 占比 _____ %；
- 人力资源管理咨询服务， 占比 _____ %；
- 流动人员人事档案管理服务， 占比 _____ %；
- 人力资源服务外包， 占比 _____ %；
- 劳务派遣服务， 占比 _____ %。

4、 高附加值服务项目数 _____ 项

- 高级人才寻访服务 人力资源测评服务 人力资源管理咨询服务

三、服务机构发展状况

1、 机构状况

- 在本市设立分支机构， _____ 家；
- 在外省市设立分支机构， _____ 家；
- 在国（境）外设立分支机构， _____ 家；
- 机构（含分支机构）上市， 或获得中国企业 500 强称号 是 否

2、 先进技术

- 开展人力资源服务专业研发工作 是 否

- 设立人力资源服务专业研发机构 是 否
- 研究成果公开发布 是 否
- 通过区级（地市级）及以上活动或平台 通过省部级及以上活动或平台
- 获得管理体系认证 是 否
- 获得发明专利、计算机软件著作权、本省（市）著名商标之一 是 否
- 获得技术先进型服务企业证书、高新技术企业证书之一 是 否
- 3、公益与表彰认证
- 近三年参与公益活动 是 否
- 近三年获表彰 是 否
- 县级以上 县级 省级系统、地市级（含省级社会组织） 省部级（含全国性社会组织）
- 被认定为诚信服务示范单位 是 否
- 4、数字化建设
- 门户网站 有 无
- 公众号 有 无
- 视频号、服务号 有 无
- 内容更新维护 是 否
- 不定期 定期
- 客户服务系统、内部管理工具、服务运营平台等数字化运营管理体系 有 无
- 通过软件、系统进行产品销售、提供客户服务等数字化新型应用服务 是 否

四、服务机构环境及设备设施

1、基础设施

- 采暖和制冷设施 有 无
- 卫生保洁、垃圾废物处置等公共卫生设施 有 无
- 客户洽谈场所 有 无
- 独立的客户洽谈室 有 无
- 客户服务厅面积：_____m²；
- 数字化服务系统服务器内存： 4GB 及以下 4GB 以上
- 内部局域网络管理系统或网络办公系统 有 无

2、安全、消防设施

- | | | |
|------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 安全、消防设施设备完备、有效，标识明显、清晰 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 重要部位备有灭火设备 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 紧急出口通道畅通，标识明显、清晰 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 服务场所设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 重要部位设有监视器 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 消防广播系统 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 安全、消防管理应急预案 | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |

3、公共信息图形

- | | | |
|----------|----------------------------|----------------------------|
| 各种标识符合规定 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 标识摆放位置合理 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 标识设置协调统一 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 标识醒目、易识别 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |
| 标识信息完备 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 否 |

4、公示项目

- 人力资源服务许可证或备案凭证、劳务派遣经营许可证
- 企业法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书等
- 服务机构、服务项目和收费标准简介
- 服务原则、准则或标语
- 服务场所引导提示
- 服务机构荣誉宣传栏
- 监督机关、监督电话和投诉举报方式

五、规章制度

1、内部管理制度

- | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 员工手册 | <input type="checkbox"/> 岗位说明书 | <input type="checkbox"/> 人员管理制度 | <input type="checkbox"/> 财务管理制度 |
| <input type="checkbox"/> 行政管理制度 | <input type="checkbox"/> 业务管理制度 | <input type="checkbox"/> 安全管理制度 | <input type="checkbox"/> 保密制度 |
| <input type="checkbox"/> 消防制度 | <input type="checkbox"/> 投诉举报处理制度 | | |

2、遵纪守法

未被列入国家企业信用信息公示经营异常名录和严重违法失信企业名单，无重大安全质量事故

是 否

未发生违法违规行为 and 泄密事件

- | | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 一年内 | <input type="checkbox"/> 二年内 | <input type="checkbox"/> 三年内 | <input type="checkbox"/> 四年内 | <input type="checkbox"/> 五年及以上 |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|

未受到行政部门通报批评

一年内 二年内 三年内 四年内 五年及以上

服务项目情况

一、招聘服务申报项目

- 1、从业人员_____人，
具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；
本科及以上学历_____人，比例_____%；
- 2、服务场所建筑面积_____m²；
- 公示人力资源服务许可证 是 否
- 开展网络招聘服务 是 否
- 在网站、移动互联网应用程序等首页显著位置持续公示上述信息或其链接标识 是 否
- 3、设施设备
- 独立的洽谈室 有 无
- 在显著的位置装有公示信息栏 是 否
- 打印机、复印机、计算机 有 无
- 资料架 有 无
- 客户服务电话和等候区域 有 无
- 自助查询设备 _____台
- 服务台 有 无
- 独立招聘咨询服务台 有 无
- 适用于远程招聘、面试的视频软件系统和专用设备 有 无
- 4、求职服务
- 现场招聘年求职登记_____人；现场招聘会场均_____人；
网络招聘有效个人注册数_____人；数据库季度活跃简历数_____份。
- 5、招聘服务
- 现场招聘年签订委托协议_____个；现场招聘会场均参会单位_____家；
网络招聘有效单位注册数_____家。
- 6、安全工作落实
- 招聘信息管理制度 组织实施办法 应急预案 安全保卫工作方案
- 举办的招聘活动无事故率 100%
- 一年内 二年内 三年内 四年内 五年及以上

7、材料归档

- 建立服务台账 是 否
- 台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果
- 台账保存 3 年以上 是 否
- 材料归档率_____%。

8、投诉举报处理

- 设有投诉电话 有 无
- 客户投诉处理记录 有 无
- 接报投诉到介入处理时间_____工作日；
- 投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否
- 投诉记录保留_____年。

二、高级人才寻访服务申报项目

1、从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；
研究生学历或硕士以上学位_____人，比例_____%；

寻访工作负责人_____人（含项目主管、高级猎头顾问及以上）；

寻访工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位 是 否

寻访工作负责人具有中级以上职称、职业资格或职业技能等级 是 否

寻访工作负责人具有较高水平的组织、策划、管理能力 是 否

稳定的寻访顾问队伍 有 无

能够确保服务过程和结果的保密 是 否

2、服务场所建筑面积_____m²；

独立的面试场所和洽谈室 有 无

建筑面积_____m²。

3、服务内容

能独立开展高级人才寻访服务 是 否

服务覆盖行业_____个。

4、数字化管理程度

服务数字化：

- 实行计算机操作 是 否
- 使用第三方寻访服务管理软件 是 否
- 委托开发寻访服务管理系统并投入使用 是 否
- 自主研发寻访服务管理系统并投入使用 是 否
- 利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向社会开放使用 是 否
- 数字化管理程度：
- 使用计算机实现数据存储利用 是 否
- 计算机具有有效的保密措施 是 否
- 管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付
- 管理系统具有有效的保密措施 是 否

5、数据库

- 客户数据库 有 无 客户数_____家；
- 高级人才数据库 有 无 人才数_____人；
- 数据实时更新 是 否
- 系统安全防护进行定期升级与维护 是 否

6、年完成寻访职位_____个；年成功寻访人数_____人；

年完成 10 万元以上收入的项目_____个；20 万元以上收入的项目_____个；30 万元以上收入的项目_____个。

7、材料归档

- 建立服务台账 是 否
- 台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果
- 台账保存 3 年以上 是 否
- 材料归档率_____%。

8、投诉举报处理

- 设有投诉电话 有 无
- 客户投诉处理记录 有 无
- 接报投诉到介入处理时间_____工作日；
- 投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否
- 投诉记录保留_____年。

三、职业指导服务申报项目

1、从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

本科及以上学历比例_____%；

取得职业指导人员职业技能等级二级_____人，一级_____人；

工作人员熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策 是 否

工作人员熟练运用专业工具开展工作 是 否

2、服务场所建筑面积_____m²

前台指导窗口是否不少于 2 个 是 否

职业指导角是否不小于 15 m² 是 否

个人职业指导室是否不少于 8 m² 是 否

职业测评室是否不少于 8 m² 是 否

用人单位指导室是否不少于 50 m² 是 否

线上（远程）职业指导室（可与素质测评室合用）是否不少于 8 m² 是 否

3、服务内容

针对劳动者的职业指导服务

应聘指导 有 无

职业信息获取指导 有 无

职业培训指导 有 无

职业生涯指导 有 无

素质测评指导 有 无

就业心理指导 有 无

人力资源和社会保障法律、法规、就业优惠政策指导 有 无

针对用人单位的职业指导服务

单位用人指导 有 无

人员招聘指导 有 无

在职人员指导 有 无

素质测评指导 有 无

人力资源和社会保障法律、法规、政策指导 有 无

4、设施设备

显示和播放设备	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
传真打印复印机、录音录像照相设备	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
投影、音像设备、笔记本电脑	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
触摸屏_____台		
可供同时施测 4 人至 6 人规模的电脑、操作台、设备柜	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
专用服务器、计算机房及宽带设备	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无

5、服务工具

专用工具

职业指导服务系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
素质测评系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
用人单位招用人员选拔软件	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
就业与创业资源评估软件	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
创业决策指导系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无

专业资料

国家就业法律、法规、政策类书籍及相关参考资料	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
国家职业分类、职业标准、职业常识类书籍及相关参考资料	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍及相关参考资料	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
其它适用于自助职业指导的资料	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无

6、管理规范

a) 一般性指导管理规范	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
b) 个人职业指导管理规范	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
c) 用人单位职业指导管理规范	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
d) 员工是否知晓规章制度的内容	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
e) 员工知晓率达_____%		

7、材料是否归档 是 否

8、投诉举报处理

设有投诉电话	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
--------	----------------------------	----------------------------

是否有客户投诉处理记录 有 无

接报投诉到介入处理时间_____工作日

投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否

投诉记录保留_____年。

四、人力资源测评服务申报项目

1、从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

本科及以上学历_____人，比例_____%；

研究生学历或硕士以上学位_____人，比例_____%；

测评工作负责人_____人（含项目主管、高级测评顾问及以上）；

测评工作负责人具有本科及以上学历 是 否

测评工作负责人具有研究生学历或硕士以上学位 是 否

稳定的测评专家队伍 有 无

具备应用测评工具和方法的专业技能 是 否

能够确保测评过程和结果的保密 是 否

2、服务场所建筑面积_____m²；

独立的测评室 有 无

独立的测评室面积_____m²；

等候和休息的场所 有 无

3、服务内容

在本地区独立开展测评服务_____项；

公开招聘 内部竞聘 后备选拔 人才盘点

高潜人才识别 职业生涯发展 培养发展诊断中的人力资源测评服务

其他_____。

测评的人群和项目具有一定的广泛性 是 否

对外埠地区承担的测评服务量占服务总量的_____%。

4、服务工具

运用的测评工具_____种；

知识能力测试 心理测验

投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否

投诉记录保留_____年。

五、人力资源培训服务申报项目

1、从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

本科及以上学历_____人，比例_____%；

研究生学历或硕士以上学位_____人，比例_____%；

培训工作负责人_____人（含项目主管、专职教师及以上）；

培训工作负责人具有本科及以上学历 是 否

培训工作负责人中级以上职称、职业资格或职业技能等级 是 否

组织和参与教材编写的人员 有 无

专职教师 有 无

2、服务内容_____项；

人力资源和社会保障相关政策、法规培训 有 无

人力资源和社会保障理论与实务培训 有 无

员工能力素质培训 有 无

管理能力培训 有 无

岗位培训 有 无

职业道德和诚信服务培训 有 无

就业指导、创业和职业发展培训 有 无

职称、职业资格或职业技能等级考前培训 有 无

其他_____。

3、服务场所建筑面积_____m²；

自有或租用的培训场所符合相关规定和要求 是 否

电教设备符合培训要求 是 否

开展远程培训必要的培训管理软件 有 无

开展远程培训必要的培训综合管理系统，具备录播直播、多端登录功能 有 无

4、聘用授课教师人数_____人；

选用正式出版教材或自编教材注明编委及作者 是 否

- 制作培训课件 是 否
- 相对稳定的教学研发队伍，人数_____人：
- 标准化的课程体系设置 有 无
- 5、管理制度
- 培训服务规程 有 无
- 教学管理办法 有 无
- 教师聘任及管理制度 有 无
- 教学设施使用与管理制度 有 无
- 安保、消防、卫生突发事件应急预案 有 无
- 教学质量评估与监控机制 有 无
- 6、服务数量
- 年举办培训_____场次；年培训人数_____人。
- 7、数字化管理程度
- 服务数字化：
- 实行计算机操作 是 否
- 使用第三方培训服务管理软件 是 否
- 委托开发培训服务管理系统并投入使用 是 否
- 自主研发培训服务管理系统并投入使用 是 否
- 利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向社会开放使用 是 否
- 数字化管理程度：
- 使用计算机实现数据存储利用 是 否
- 计算机具有有效的保密措施 是 否
- 管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付
- 管理系统具有有效的保密措施 是 否
- 8、材料归档
- 建立服务台账 是 否
- 台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果
- 台账保存 3 年以上 是 否
- 材料归档率_____%。
- 9、投诉举报处理
- 设有投诉电话 有 无

客户投诉处理记录 有 无
 接报投诉到介入处理时间_____工作日；
 投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否
 投诉记录保留_____年。

五、人力资源管理咨询服务申报项目

- 1、 从业人员_____人，
 具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；
 本科及以上学历比例_____人，比例_____%；
 研究生学历或硕士以上学位比例_____人，比例_____%；
- 2、 服务内容_____项；

人力资源战略规划	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
组织架构与管控模式设计	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
岗位及职位体系设计	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
招聘分析与动态管理	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
薪酬福利管理体系设计	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
绩效评估和管理体系设计	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
培养与开发体系设计	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
员工关系管理	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
员工职业生涯管理	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
并购中的人力资源整合	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
组织文化咨询	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
- 3、 服务场所建筑面积面积_____m²；
 投影仪、录音、照相摄像等设备 有 无
- 4、 年完成咨询项目_____个；
- 5、 跟踪服务

为客户设计咨询项目实施计划，培训相关人员	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否			
及时为客户提供跟踪服务	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否			
对客户进行回访	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否			
客户回访率	<input type="checkbox"/> 65%	<input type="checkbox"/> 70%	<input type="checkbox"/> 80%	<input type="checkbox"/> 95%	<input type="checkbox"/> 100%

6、项目评估

咨询项目成果评估、团队评估 有 无

咨询项目评估率达 75% 80% 85% 90% 95%

进行客户满意度调查 是 否

客户满意度达 70% 75% 80% 85% 90%

7、材料归档

建立服务台账 是 否

台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果

台账保存3年以上 是 否

材料归档率_____%。

8、投诉举报处理

设有投诉电话 有 无

客户投诉处理记录 有 无

接报投诉到介入处理时间_____工作日；

投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否

投诉记录保留_____年。

六、流动人员人事档案管理服务项目

1、从业人员

档案专职管理人员_____人，
具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；
本科及以上学历比例_____%。

2、服务场所建筑面积_____ m²。

3、档案库房

独立的档案库房 有 无

建筑面积_____ m²，温度_____℃~_____℃，相对湿度_____%~_____%。

铁制档案柜 有 无

防火、防潮、防蛀、防盗、防光、防高温设施 有 无

监控设备 有 无

档案库房、阅档场所、整理场所、办公场所分开 有 无

- 自动气体灭火设备 有 无
- 4、人事档案管理制度
- 档案保管制度 有 无
- 档案保密制度 有 无
- 档案安全制度 有 无
- 档案借阅制度 有 无
- 档案转递制度 有 无
- 员工知晓率达_____%。
- 5、档案的库存量_____份。
- 6、人事档案材料收集鉴别与归档符合标准要求 是 否
- 档案是否装订 是 否
- 档案装订率_____%。
- 7、数字化管理程度
- 服务数字化：
- 实行计算机操作 是 否
- 使用第三方档案服务管理软件 是 否
- 委托开发档案服务管理系统并投入使用 是 否
- 自主研发档案服务管理系统并投入使用 是 否
- 利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向同类型专业平台开放对接 是 否
- 数字化管理程度：
- 使用计算机实现数据存储利用 是 否
- 计算机具有有效的保密措施 是 否
- 管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付
- 管理系统具有有效的保密措施 是 否
- 8、服务内容
- 提供人事档案接收与转递、档案材料的收集鉴别与归档、整理与保管服务 是 否

开展档案服务项目 1项 2项 3项 4项 5项

9、 投诉举报处理

设有投诉电话 有 无

是否有客户投诉处理记录 有 无

接报投诉到介入处理时间_____工作日

投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否

投诉记录保留 _____年。

七、 人力资源服务外包申报项目

1、 从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

本科及以上学历比例_____人，比例_____%；

了解相关法律法规 是 否

专职或兼职律师 有 无

人力资源、财务会计、经济管理等专业人才 有 无

2、 服务场所建筑面积_____m²；

服务接待窗口 有 无

服务接待室 有 无

服务接待厅 有 无

接待厅面积_____m²。

3、 年服务客户_____家；年服务_____人次。

4、 服务内容_____项；

招聘流程外包服务 有 无

人力资源事务外包服务 有 无

人力资源岗位外包服务 有 无

薪酬福利管理外包服务 有 无

其他人力资源服务外包 有 无

其他人力资源服务外包内容_____；

增值服务 有 无

增值服务内容_____。

- 5、 月度员工人事服务手续完成率 90% 92% 95% 97% 98%
- 员工缴纳社会保险完成率达 100% 是 否
- 各项外包服务时点控制符合要求 是 否
- 对服务的过程和结果做出完整、准确记录 是 否
- 具有服务质量控制体系 是 否
- 服务质量控制体系获得相关认证 是 否
- 6、 数字化管理程度
- 服务数字化：
- 实行计算机操作 是 否
- 使用第三方外包服务管理软件 是 否
- 委托开发外包服务管理系统并投入使用 是 否
- 自主研发外包服务管理系统并投入使用 是 否
- 利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向社会开放使用 是 否
- 数字化管理程度：
- 使用计算机实现数据存储利用 是 否
- 计算机具有有效的保密措施 是 否
- 管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付
- 管理系统具有有效的保密措施 是 否
- 7、 材料归档
- 建立服务台账 是 否
- 台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果
- 台账保存 3 年以上 是 否
- 材料归档率_____%。
- 8、 投诉举报处理
- 设有投诉电话 有 无
- 客户投诉处理记录 有 无
- 接报投诉到介入处理时间_____工作日；
- 投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否
- 投诉记录保留_____年；
- 客户服务电话_____部，是否 24 小时畅通 是 否

5 部以上 24 小时客户服务和投诉电话，或客户服务小型呼叫中心 有 无

八、劳务派遣服务申报项目

1、从业人员_____人，

具有职称、职业资格、职业技能等级或参加人力资源市场从业人员培训_____人；

本科及以上学历比例_____人，比例_____%；

熟悉相关法律法规 是 否

专职或兼职律师 有 无

2、服务场所建筑面积_____m²。

3、单位客户数量_____家。

4、派遣员工数量_____人。

5、派遣服务管理制度 有 无

规范的派遣员工管理文本 有 无

健全的派遣员工管理手册 有 无

派遣员工签订劳动合同率达 100% 是 否

派遣员工缴纳社会保险率达 100% 是 否

工资发放、社会保险、工伤办理等时点控制符合标准要求 是 否

派遣员工增减在当月末报表中体现 是 否

派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过

12 小时 10 小时 8 小时 6 小时 3 小时

派遣员工与用工单位发生纠纷，从接报到介入处理时间不超过

48 小时 42 小时 36 小时 30 小时 24 小时

6、数字化管理程度

服务数字化：

实行计算机操作 是 否

使用第三方派遣服务管理软件 是 否

委托开发派遣服务管理系统并投入使用 是 否

自主研发派遣服务管理系统并投入使用 是 否

利用数字化技术自主研发服务管理系统并面向社会开放使用 是 否

数字化管理程度：

使用计算机实现数据存储利用 是 否

计算机具有有效的保密措施 是 否

管理系统具备功能 数据存储利用 服务流程内部管理 服务结果外部交付

管理系统具有有效的保密措施 是 否

7、材料归档

建立服务台账 是 否

台账如实记录 服务对象 服务过程 服务结果

台账保存 3 年以上 是 否

材料归档率_____%。

8、投诉举报处理

设有投诉电话 有 无

客户投诉处理记录 有 无

接报投诉到介入处理时间_____工作日；

投诉处理结果是否及时反馈当事人 是 否

投诉记录保留_____年。

填写说明

服务机构等级评定申报表(以下简称“申报表”)是根据人力资源服务机构等级划分与评定标准量化指标体系设计的,是划分和评定服务机构等级的依据。各服务机构要将填表的过程与自查结合起来,务求将各项申报数据查实核准后填写。现就申报表的填写作如下说明:

1、各服务机构填写申报表时务必认真、细致,并在指定位置加盖服务机构公章,由法人代表签字,以示负责。

2、申报表中的项目不填写或填写潦草、辨认不清及填写错误的,视同该项目为否定性选择。

3、申报表中“____”上方要求用文字填写,项目后面的“□”中用“√”表示选项。

参 考 文 献

- [1] 《优化营商环境条例》 2019年10月23日 国务院令722号
 - [2] 《关于推进全方位公共就业服务的指导意见》 2018年12月5日 人社部发〔2018〕77号
 - [3] 《关于改革完善技能人才评价制度的意见》 2019年08月19日 人社部发〔2019〕90号
 - [4] 《人力资源社会保障部关于实施人力资源服务业创新发展行动计划（2023-2025年）的通知》
2022年12月05日 人社部发〔2022〕83号
 - [5] 《人力资源服务机构管理规定》 2023年6月29日 人社部令50号
-