

# DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 566—2024

## 人力资源服务机构诚信等级评价

Credit grade evaluation of human resources service organization

2024-12-20 发布

2025-01-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布



# 目 次

前言 ..... II

引言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 等级划分 ..... 1

5 评价原则 ..... 1

6 评价组织 ..... 2

7 评价程序 ..... 2

8 评价管理 ..... 2

附录 A（规范性） 人力资源服务机构诚信等级评价申报条件、评价指标及等级划分 ..... 4

附录 B（规范性） 人力资源服务机构诚信等级评价指标体系表 ..... 6

参考文献 ..... 10

## 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。

本文件由深圳市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市人力资源和社会保障局、深圳市人力资源服务协会。

本文件主要起草人：余励斯、林家乐、林浩、杜斌、梁雨钝、杨帆、龙志强。

## 引 言

为加强深圳市人力资源服务机构诚信体系建设,提高人力资源服务机构总体诚信水平和服务能力,规范人力资源服务行业秩序,优化经营环境,助推人力资源服务行业发展,特制订本文件。

本文件通过对人力资源服务机构诚信等级评价的基础建设、组织建设、服务规范、业务状况、社会责任等指标进行评价,对人力资源服务机构诚信进行等级划分,为识别人力资源服务机构诚信经营水平和服务规范提供参考依据,引导人力资源服务机构根据相应等级要求诚信合规开展经营活动,推动人力资源服务专业化、规范化、标准化发展。



# 人力资源服务机构诚信等级评价

## 1 范围

本文件规定了人力资源服务机构的等级划分、评价原则、评价组织、评价程序、评价管理。

本文件适用于在深圳市依法取得人力资源服务许可或备案的经营性人力资源服务机构、取得劳务派遣许可的劳务派遣单位，以及公益性人力资源服务机构中的企业化管理事业单位的诚信等级评价工作。

## 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 诚信 trustworthiness

在社会领域中，个人或组织对外表述的真实主观想法或观点，与其对应行为相符合。

[来源：GB/T 22117—2018，2.2]

### 3.2 诚信评价 trustworthiness assessment

对信用主体在某一时期的诚信状况进行记录、分析和评估，并用特定符号标明其诚信状况的活动。

注：特指由专业机构，按照特定的方法和程序，对各类市场参与主体的履约意愿、能力和行为等进行综合分析和评估，并以规范的符号表示其信用等级的活动。履约范围包括法律法规和强制性标准规定的、合同条款等契约明确约定的、社会的合理期望等社会责任的内容。

[来源：GB/T 22119—2017，3.2]

## 4 等级划分

4.1 人力资源服务机构诚信状况划分为五个等级，分别为A级、AA级、AAA级、AAAA级、AAAAA级；其中最低为A级，最高为AAAAA级。

4.2 人力资源服务机构诚信等级的确定，应先按附录B的指标进行打分，再根据附录A对应的等级要求核定。

## 5 评价原则

- 5.1 人力资源服务机构诚信等级评价以公开、公平、公正为基本原则。
- 5.2 人力资源服务机构诚信等级评价按照统一的评价指标、评价程序，统一组织实施。

## 6 评价组织

### 6.1 评委会

评价组织成立人力资源服务机构诚信等级评价委员会（以下简称“评委会”）。评委会负责人力资源服务机构等级的评价工作，监督相关证书和标牌的使用，受理和审议相关申诉和异议等。

### 6.2 评委会成员

评委会成员由行业主管部门推荐，可由政府相关部门、企事业单位、行业协会的专家及代表担任，应具备以下条件：

- a) 熟悉人力资源服务行业特点，了解人力资源服务机构经营管理活动；
- b) 组织观念强，公平正直，诚实守信；
- c) 具有扎实的理论基础和丰富的实践经验；
- d) 有相应的评审能力和评审经验。

## 7 评价程序

- 7.1 人力资源服务机构诚信等级评价工作定期开展。
- 7.2 诚信等级评价由人力资源服务机构自愿申请。应提交的申请材料包括：
  - a) 人力资源服务机构诚信等级评价申请表；
  - b) 有效期内的营业执照；
  - c) 人力资源服务许可证或备案证（人力资源服务机构提供）；
  - d) 劳务派遣许可证（劳务派遣单位提供）；
  - e) 评委会要求提供的其他文件资料。
- 7.3 人力资源服务机构提交评价申请时不应出现以下任一情形，否则评委会不予受理等级评价申请：
  - a) 提供虚假材料；
  - b) 存在欺骗、贿赂、威胁工作人员等不正当手段；
  - c) 营业执照、许可证不在有效期内，或营业执照、许可证被吊销、撤销、注销；
  - d) 人力资源服务机构涉嫌单位违法犯罪或已经判定有违法犯罪行为。
- 7.4 评委会对人力资源服务机构诚信等级进行评价并将评价结果进行公示，公示后无异议的人力资源服务机构获颁相应等级的证书及标牌。
- 7.5 机构的评价结果在公示期间收到申诉或异议的，评委会应对申诉或异议进行查证。情况属实的，评委会重新确定评价结果。

## 8 评价管理

- 8.1 人力资源服务机构诚信等级评价实行常态化严格管理。
- 8.2 等级证书和标牌由评价组织统一制作和颁发，证书和标牌上明确标注“XX 公司 XX 年度诚信等级评价结果为”，明确标注有效期为 2 年，明确标注证书颁发组织。



- 8.3 被授予等级的人力资源服务机构，如出现不正当竞争，或存在不良信用记录，或违反法律法规，或发生较大事故及以上生产安全事故等，与本文件要求不符的，评价组织根据情节轻重给予一到三个月的期限进行整改，整改不合格的，评价组织根据情况给予降级或取消等级处理。其中，未按行业管理部门的要求提交年报的人力资源服务机构，直接取消等级。生产安全事故的等级划分及处理详见《生产安全事故报告和调查处理条例》。机构的不当竞争行为及处理详见《中华人民共和国反不正当竞争法》。
- 8.4 被降级的人力资源服务机构由评价组织重新发放证书和标牌，新发放证书和标牌标注的有效期起始日期为作出降级决定之日的次日，终止日期不变。
- 8.5 被取消等级的人力资源服务机构由评价组织收回等级证书及标牌。

## 附录 A

(规范性)

## 人力资源服务机构诚信等级评价申报条件、评价指标及等级划分

## A.1 申报条件

人力资源服务机构诚信等级评价申报条件见表A.1。

表 A.1 人力资源服务机构诚信评价申报条件

序号	条件
1	获得深圳市人力资源行政部门人力资源服务许可或备案、劳务派遣许可，且在有效期内
2	按规定提交年报并经深圳市人力资源行政部门审核合格
3	获得深圳市、区市场监督管理部门颁发的营业执照，且在有效期内
4	企业经营年限不少于3年（从企业获得深圳市人力资源行政部门人力资源服务许可或备案、劳务派遣许可之日起算）
5	申报日之前1年内无不良信用记录、无较大事故及以上生产安全事故、无违法犯罪行为
6	申报日之前1年内未出现经有关部门查实的不正当竞争行为，或出现不正当竞争行为已及时整改的
7	申报日之前1年内未受到行政处罚

## A.2 评价指标总分设值

人力资源服务机构诚信等级评价指标总分设值见表A.2。

表 A.2 人力资源服务机构诚信等级评价指标总分设置

序号	评价指标	分值（分）
1	基础建设	19
2	组织建设	23
3	服务规范	35
4	业务状况	10
5	社会责任	13
总分		100

## A.3 评价分数与等级划分

人力资源服务机构诚信等级评价分数与等级划分见表A.3。

表 A.3 人力资源服务机构诚信评价分数与等级划分

序号	诚信评价分数	对应诚信等级
1	小于或等于 60 分	A 级
2	大于 60 分，小于或等于 70	AA 级
3	大于 70 分，小于或等于 80 分	AAA 级

序号	诚信评价分数	对应诚信等级
4	大于 80 分，小于或等于 90 分	AAAA 级

表 A.3 人力资源服务机构诚信评价分数与等级划分（续）

序号	诚信评价分数	对应诚信等级
5	大于 90 分	AAAAA 级

## 附录 B

(规范性)

## 人力资源服务机构诚信等级评价指标体系表

## B.1 人力资源服务机构诚信等级评价指标体系表

人力资源服务机构诚信等级评价指标体系见表B.1。

表 B.1 人力资源服务机构诚信等级评价指标体系表

一级指标	权重(分)	二级指标	权重(分)	序号	三级指标	最高分值(分)	评分规则		
基础建设	19	办公条件	4	1	服务设施	2	1) 营业场所功能分区合理, 办公条件和配套设施充分满足业务需求, 得 1 分; 2) 人性化程度高, 设有无障碍、消防、安全等设施, 并确保设施设备安全, 得 1 分		
				2	环境与卫生	2	服务场所布局合理, 整洁卫生, 通风、采光、照明良好, 得 2 分; 两年内出现过公共卫生事件的, 本项不得分		
		办公区域设置	9	3	证照展示	5	在服务场所明示: 营业执照、许可证(或备案证)、服务项目、收费标准、监督机关和监督电话, 以上全有, 得 5 分, 每缺失 1 项, 扣 1 分, 营业执照登记地址与经营地址不符的, 本项不得分		
				4	服务标识	2	设有服务场所引导图、机构形象宣传栏, 各类标识符合 GB 2894、GB/T 10001.9、GB/T 10001.1 等规定, 标识设置协调统一、易识别, 且在合适位置摆放的, 得 2 分, 否则不得分		
				5	功能区域	2	包括以下全部功能区域并有标识的, 得 2 分, 每缺失 1 项扣 0.4 分: 客户接待区、商务洽谈室(或会议室)、独立档案室、独立财务室、投诉受理区		
		信息系统	6	6	业务信息系统	2	从事的业务有相应的信息管理系统的, 得 2 分, 否则不得分		
				7	合同规范	1	使用政府电子合同签约平台签订劳动合同的, 得 1 分, 否则不得分		
				8	企业宣传信息平台	3	有互联网官方宣传平台(如官方网站、官方自媒体等)的, 每一个平台得 1 分, 最高得 3 分		
		组织建设	23	党建	2	9	党建工作	2	1) 企业成立了党组织, 得 1 分; 2) 设有企业党建宣传区, 得 0.4 分; 3) 有严谨规范的党建台账和党建制度, 得 0.2 分; 4) 党组织按规定开展常态化活动的, 得 0.4 分
				工会	2	10	工会工作	2	1) 企业成立了工会组织得 1 分; 2) 设有企业工会宣传区, 得 0.4 分; 3) 有严谨规范的工会台账和工会制度, 得 0.2 分; 4) 工会组织按规定开展常态化活动的, 得 0.4 分

表 B.1 人力资源服务机构诚信等级评价指标体系表（续）

一级指标	权重(分)	二级指标	权重(分)	序号	三级指标	最高分值(分)	评分规则						
组织建设	23	公司治理	3	11	治理结构	2	1) 有公司章程, 得 1 分; 2) 有合法、合理的股权结构及退出机制, 有严谨的公司治理结构, 得 1 分						
				12	组织结构	1	有完善的组织结构及岗位职责说明书, 得 1 分, 否则不得分						
		管理制度	8	13	企业管理制度	8	1) 有风险防控制度, 得 1 分; 2) 有信息安全制度, 得 1 分; 3) 有应急处理制度, 得 1 分; 4) 有企业安全生产管理制度, 得 1 分; 5) 有企业财务管理制度, 得 1 分; 6) 有企业行政管理制度, 得 1 分; 7) 有人力资源服务管理制度, 得 1 分; 8) 有员工手册, 得 1 分						
		成员情况	8	14	人员数量	2	1) 专职人员(不含外包和劳务派遣人员, 下同) 5~19 人, 得 0.5 分; 2) 专职人员 20~49 人, 得 1 分; 3) 专职人员 50~99 人, 得 1.5 分; 4) 专职人员 100 人以上(含本数), 得 2 分						
							15	人员持证情况	2	1) 持有人力资源、就业、劳动关系或管理方面的专业技术资格证书、职业技能等级证书(或职业资格证书)的专职人员在企业总专职员工中占比大于等于 10% 小于 20%, 得 1 分; 2) 持有人力资源、就业、劳动关系或管理方面的专业技术资格证书、职业技能等级证书(或职业资格证书)的专职人员在企业总专职员工中占比大于等于 20%, 得 2 分; 3) 其他情况不得分			
										16	员工关系	2	员工与管理层关系和谐, 企业文化活动活跃, 设立有员工关系调解及纠纷处理机构, 得 2 分, 否则不得分
													17
服务规范	35	服务制度建设	15	18	业务服务规范标准	3	所开展的业务皆有规范的业务服务标准, 得 3 分						

表 B.1 人力资源服务机构诚信等级评价指标体系表（续）

一级指标	权重(分)	二级指标	权重(分)	序号	三级指标	最高分值(分)	评分规则	
服务规范	35	服务制度建设	15	19	服务流程规范	3	有规范的业务服务流程及操作指南，得3分	
				20	服务台账	3	有服务台账且服务台账包括服务质量、收费标准，得3分，否则不得分	
				21	服务投诉规范	3	1) 有投诉受理规范，得1分； 2) 在官方网站、官方自媒体等平台公示投诉方式，得1分； 3) 有完善的投诉台账及投诉档案，得1分	
				22	管理体系认证	3	获得国家质量管理体系认证、信息安全管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、企业社会责任管理体系、知识产权管理体系认证、企业诚信管理体系，每项0.5分，最高3分	
	35	遵纪守法	7	23	安全经营	7	严格执行国家、省、市有关安全生产法律法规和政策有关要求，严格落实安全生产、消防、防灾减灾救灾等各项工作。存在以下行为的，按相关情形得分： 1) 按要求制定各项安全生产管理规章制度和应急预案体系，得1分； 2) 按要求配备专（兼）职安全生产管理人员或设置安全管理机构，得1分； 3) 每年组织一次或以上全员安全生产教育培训，得1分； 4) 按要求对被派遣劳动者、新进从业人员等进行安全生产教育培训，得1分； 5) 每半年组织一次或以上本单位安全生产全面检查，得1分； 6) 每年定期开展生产安全事故应急救援预案演练，得1分； 7) 与出租人以书面形式明确双方的消防安全生产管理职责，得1分	
							13	24
	25	行政处罚	7	申报前连续1年企业未受到行政处罚的，得4分；在此基础上，申报前连续保持未受行政处罚年数每增加1年，加1分，最多加3分				
	业务状况	10	业务运营状况	6	26	业务结构	3	1) 企业仅从事单一人力资源服务业务，得1分； 2) 企业从事两项以上人力资源服务业务，得2分； 3) 从事两项及以上人力资源服务业务，且业务中有人力资源管理咨询、高级人才寻访、人才测评、人力资源外包服务、人力资源信息软件服务等业务之一的，得3分； 以上考核的业务，应有该业务合同或财务报表佐证方有效

表 B.1 人力资源服务机构诚信等级评价指标体系表（续）

一级指标	权重(分)	二级指标	权重(分)	序号	三级指标	最高分值(分)	评分规则
业务状况	10	业务运营状况	6	27	业务创新	3	1) 近3年每具有一项专利权或软件著作权, 得0.5分, 最多1.5分; 2) 近3年每具有一个人力资源服务创新产品或解决方案在市级及以上比赛中获奖, 得0.5分, 最多计1.5分; 3) 其他情况不得分
		业务延续性表现	4	28	业务增长	2	1) 上年度企业营业收入同比增长大于或等于10%, 小于20%, 得0.5分; 2) 上年度企业营业收入同比增长大于或等于20%, 小于50%, 得1分; 3) 上年度企业营业收入同比增长大于或等于50%, 得2分; 4) 其他情况不得分
				29	业务持续性	2	企业成立至今, 持续开展人力资源服务业务满3年的, 得0.6分, 在此基础上每多营业1年加0.2分, 最高2分
社会责任	13	社会责任履行	10	30	公益活动	5	近3年积极参加社会公益事业, 参与人力资源服务、促就业、助学、助残、扶贫、义务服务、赈灾、乡村振兴等方面的社会公益活动, 每次得0.5分, 最高得5分 注: “公益”指未收取任何费用
				31	行业活动	5	1) 近3年积极参加人力资源服务行业交流、考察、培训、竞技等活动, 每次得0.2分, 最高得2分; 2) 近3年承办人力资源服务行业活动的, 每次得0.2分, 最高得1分; 3) 加入本市市级人力资源服务社会组织且会员资格在有效期内的, 得2分, 加入本市所在辖区区级人力资源服务社会组织且会员资格在有效期内的, 得2分, 按最高得分项计, 不累加
		有关表彰	3	32	政府表彰	3	近3年获得各级人力资源和社会保障部门、市场监督管理部门、税务部门、总工会等单位表扬或授予荣誉称号, 区级表扬或荣誉得0.5分, 市级得1分, 省部级得2分, 国家级得3分, 按最高得分项计, 不累加
合计:						100	-

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 22117—2018 信用 基本术语
  - [2] GB/T 22119—2017 信用服务机构 诚信评价业务规范
  - [3] LD/T 3002—2023 人力资源服务机构诚信评价规范
  - [4] 中华人民共和国反不正当竞争法（修正），中华人民共和国主席令（2019）29号，2019年
  - [5] 生产安全事故报告和调查处理条例，国务院令（2007）493号，2007年
-