

山东省人力资源和社会保障厅

鲁人社函〔2017〕142号

山东省人力资源和社会保障厅 关于进一步推进人力资源服务机构诚信服务 主题创建活动的通知

各市人力资源社会保障局：

为深入贯彻党中央、国务院关于加快推进市场监管体系和社会信用体系建设有关精神，深化人力资源服务机构诚信体系建设，人力资源社会保障部办公厅下发《关于进一步推进人力资源服务机构诚信服务主题创建活动的通知》（人社厅发〔2017〕37号），在2014年工作基础上进一步推进诚信服务主题创建活动，确定一批“全国人力资源诚信服务示范机构”，发挥先进典型在市场管理和行业发展中的引领带动作用。现就有关事项通知如下：

一、活动主题

诚信服务树品牌 规范管理促发展

二、活动目的

通过深入开展诚信服务主题创建活动，进一步规范诚信准则，完善服务制度，打造行业品牌，形成长效机制，不断提升人力资源服务机构诚信服务、优质服务水平，在人力资源服务行业中形成诚实守信、规范发展的共同理念和良好氛围，加快构建守

信处处受益、失信寸步难行的良好制度环境，持续提高人民群众对人力资源诚信服务的满意率、美誉度。结合主题创建活动，择优推荐一批人力资源服务机构申报“全国人力资源诚信服务示范机构”，充分发挥诚信典型的示范带动作用，拓展人力资源诚信服务品牌的知名度、影响力。

三、活动内容

（一）优化诚信服务制度。各市要指导督促服务机构不断健全服务公示、服务承诺、服务台账、服务反馈等全流程诚信服务制度。完善诚信服务制度的任务、标准、时限要求，加强对制度执行情况的监督检查。探索建立服务溯源制度，根据人力资源服务工作实际和业务特点，制定简便适用的服务追查溯源办法，确保服务机构提供的每项服务有案可查、失信可纠。

（二）加强诚信档案建设。各市要进一步建立完善服务机构诚信档案，对新设立机构必建诚信档案，对已成立机构尽快查漏补缺，逐步实现诚信档案全覆盖。加强对服务机构的设立运营、日常管理、违规处罚、抽查检查、诚信评估等方面情况的全方位记录。强化诚信档案的动态管理，推进档案信息化建设，及时梳理诚信档案信用信息，探索人力资源服务信用信息归集共享机制。加强对诚信档案的实际应用，充分发挥诚信档案在行政许可、日常监管、随机抽查、专项整治等工作中的作用。

（三）开展系列主题活动。强化诚信教育培训，将诚信教育纳入从业人员日常培训内容，结合岗前培训、在职培训、专项培训等，实现全员接受诚信教育培训。坚持每年定期开展“诚信服

务月”、“创建诚信服务品牌”、“争创诚信服务窗口”、“争当诚信服务标兵”等形式多样的服务活动。鼓励服务机构积极参与各类公益性人力资源服务活动，面向高校毕业生、进城务工人员、去产能分流安置人员等重点就业群体，提供免费咨询和服务，树立行业诚信形象。

（四）建立服务机构红黑名单。各市要进一步完善机构自我评价、专家评价、社会评价相结合的诚信状况评估方式，探索第三方机构评估机制，在拓展诚信评估效用的基础上，结合市场日常监管工作情况，依法依规确定红黑名单的范围、发布和退出办法，逐步建立诚信机构“红名单”、失信机构“黑名单”。充分发挥“红名单”的示范激励作用，加大对“红名单”机构的表彰、宣传和扶持力度；加强“黑名单”制度与经营异常名录、失信联合惩戒、市场退出等制度的衔接配合，切实发挥“黑名单”的约束惩戒作用。

（五）构建联合激励惩戒制度。探索建立人力资源市场守信联合激励和失信联合惩戒制度，形成诚信受益、失信受限的制度环境。对守法诚信服务机构，加强宣传推介，实行行政许可“绿色通道”、“容缺受理”等便利服务措施，加大政府采购等扶持力度，降低其市场交易成本；对违规失信服务机构，进行约束惩戒，加大对其限制、禁止力度，建立完善失信机构市场退出机制。同时，对失信机构的法定代表人、主要负责人、直接责任人等，依法依规实施市场和行业限制禁入措施，使失信惩戒措施溯源、落实到人。

（六）推荐“全国人力资源诚信服务示范机构”。各市要在深入开展主题创建活动基础上，结合本市人力资源服务机构情况和市场管理工作实际，按照《全国人力资源诚信服务示范机构基本条件》（附件1）和人力资源服务机构诚信状况评估内容（附件4），坚持公开公平公正的原则，加强与工商、税务、社会保险、劳动保障监察等部门（单位）的信息对接和协调联动，组织有关专家认真开展评估推荐工作。对拟推荐机构要进行公示，接收社会监督。省厅对各市推荐机构进行综合评估审核后向人力资源社会保障部推荐报送。请各市将《全国人力资源诚信服务示范机构推荐名单》（附件3）、《人力资源服务机构诚信状况评估表》（附件4）、《全国人力资源诚信服务示范机构推荐表》（附件5）和获推荐机构的相关证明材料，连同推荐公函及近年来各市开展诚信体系建设及主题创建活动的工作总结等相关材料，于8月10日前报省厅人力资源市场处。以上所有材料一并提供电子版。

四、有关要求

（一）加强组织领导。各市要高度重视诚信服务主题创建活动，加强组织领导，可根据工作实际，细化实施方案，明确责任要求，落实经费保障，切实把这项工作抓紧抓好。

（二）积极选树典型。认真做好选树诚信服务示范典型工作，坚持公开公正、严格把关、优中选优，真正把诚信服务水平高、示范引领作用强的诚信典型选树出来。

（三）大力宣传引导。各市要充分利用报刊、广电、网络及新媒体平台，大力宣传报道人力资源服务机构诚信体系建设工作、

诚信服务主题创建系列活动,尤其要宣扬涌现出的诚信示范典型,营造人力资源诚信服务的良好环境氛围。

联系人: 人力资源市场处 周京

联系电话: 0531-86062146、88597677 (传真)

电子邮箱: sdr1zysc@126.com

- 附件: 1. 全国人力资源诚信服务示范机构推荐名额分配表
2. 全国人力资源诚信服务示范机构基本条件
3. 全国人力资源诚信服务示范机构推荐名单
4. 人力资源服务机构诚信状况评估表
5. 全国人力资源诚信服务示范机构推荐表

山东省人力资源和社会保障厅

2017年7月13日

(此件主动公开)

附件 1

全国人力资源诚信服务示范机构 推荐名额分配表

序号	各市	推荐名额
1	济南	2
2	青岛	2
3	淄博	2
4	枣庄	1
5	东营	2
6	烟台	3
7	潍坊	2
8	济宁	2
9	泰安	1
10	威海	2
11	日照	1
12	莱芜	1
13	临沂	1
14	德州	1
15	聊城	1
16	滨州	1
17	菏泽	1

附件 2

全国人力资源诚信服务示范机构基本条件

（一）依法成立并连续开展人力资源服务业务，且近三年无违法违规行为、无未了结的法律经济纠纷，未列入经营异常名录或各类“黑名单”。

（二）达到一定业务规模，具有较为完备的服务制度、服务设施，管理规范，业绩优良。

（三）信用状况良好，信用管理制度健全，投诉处理反馈及时，无有效信用投诉记录，积极承担社会责任，具有较高的服务满意度和社会声誉。

（四）积极参加诚信服务主题创建活动，认真落实诚信服务制度，被确定为省（区、市）人力资源诚信服务机构或省（区、市）内的机构等级评定中获评最高信用等级。

（五）2014 年被确定为“全国人力资源诚信服务示范机构”的单位，原则上不再作为候选示范机构。若诚信服务工作优异、典型示范作用特别突出的，可酌情列入推荐范围。

附件 3

全国人力资源诚信服务示范机构推荐名单

市人力资源社会保障局（盖章）

推荐顺序	机构名称	机构性质	公司地址	联系人及联系电话

填写说明：①机构名称，填写人力资源服务机构全称；②机构性质，根据人力资源服务机构登记注册类型分别填写为事业单位、企业或社会团体。

附件 4

人力资源服务机构诚信状况评估表

人力资源服务机构名称: _____

一、基本条件

项目	评估内容	标准分值	机构自评得分	评估得分
设立情况	机构的设立符合《山东省人力资源市场条例》关于设立人力资源服务机构的基本条件, 相关证照齐全	3		
年度报告	通过 2014 年度年检, 并按规定报送 2015 年度报告和 2016 年度报告	2		
从业时间	持续开展人力资源服务业务满 3 年	2		
守法情况	近 2 年未受过有关行政机关的行政处理或行政处罚	3		

二、服务规范

项目	评估内容	标准分值	机构自评得分	评估得分
信息公示	公示《人力资源服务许可证》、工商营业执照、税务登记证, 人力资源社会保障部门监督电话、投诉电话; 公示各项服务收费标准、服务承诺及主营业务服务规程; 公示信息内容真实可靠	4		
服务规程	对服务项目制定服务规程, 并严格按照规程提供服务	4		
服务记录	对各项服务进行服务记录, 如实反映服务质量及收费情况	3		
监督检查	自觉接受行政主管部门的监督检查, 遵守主管部门相关管理规定	4		

三、组织建设

项目	评估内容	标准分值	机构自评得分	评估得分
管理机构	管理人员相对稳定、熟悉行业相关知识，管理制度健全	4		
员工素质	从业人员熟悉人力资源服务业务及相关知识，诚信守法，无违法犯罪行为	4		
制度建设	根据自身业务，建立相关服务制度，制度健全完善、适应业务发展的需要	3		
场所设施	有固定的服务场所，布局划分合理，设施配置完备，满足业务开展的需要	4		

四、信用状况

项目	评估内容	标准分值	机构自评得分	评估得分
信用管理	落实信用管理制度，建立信用档案，实施风险管理，无不良信贷记录	8		
用工情况	依法与员工签订劳动合同、支付工资、缴纳社会保险费，无侵害员工合法权益的记录，劳动保障守法诚信等级评为 A 级，未因重大劳动保障违法行为被予以社会公布	8		
客户权益	客户有较高的满意度，无侵害客户合法权益的不良记录	7		
纠纷处理	投诉处理及时，记录全面准确，无有效不诚信投诉记录	7		

五、服务业绩

项目	评估内容	标准分值	机构自评得分	评估得分
服务数量	年提供服务数量规模较大，服务范围和服务项目呈扩大趋势	5		

服务质量	具有较高的服务成功率，严格遵守协议，信守服务承诺	5		
收益情况	年收入和盈利状况良好，具有一定的抵御市场风险的能力	5		

六、社会责任

项目	评估内容	标准分值	机构自评得分	评估得分
公益活动	主动提供义务服务，积极参与促进就业等社会公益活动	5		
行业活动	积极参加行业活动，为行业发展作出努力	5		
社会评价	内部评价、公众评价良好，获得各级人社部门及社会团体表彰奖励（表彰奖励情况：_____ _____ _____）	5		

评 估 得 分 汇 总 表

序号	类别	分值	自评得分	评估得分
一	基本条件	10 分		
二	服务规范	15 分		
三	组织建设	15 分		
四	信用状况	30 分		
五	服务业绩	15 分		
六	社会责任	15 分		
合计总分		100 分		

附件 5

全国人力资源诚信服务示范机构推荐表

单位名称		单位性质	
法定代表人 (负责人)		业务范围	
成立时间		联系电话	
地 址			
机构情况 简要介绍			
主 要 事 迹	(可另附书面材料) 申报机构: 法定代表人签名 (加盖公章) 年 月 日		

评估意见	签章: 年 月 日
省（区、市） 人力资源社 会保障部门 推荐意见	签章: 年 月 日
审核意见	签章: 年 月 日
需要说明的 其他事项	

全国人力资源诚信服务示范机构 推荐表填报说明

1. 《全国人力资源诚信服务示范机构推荐表》是推荐确定全国人力资源诚信服务示范机构的重要基础性资料。推荐单位要对填报内容的真实性负责。

2. 推荐机构的基本信息，应按要求如实填写。如有个别项目无法填写或需要说明的其他事项，须在“需要说明的其他事项”一栏中予以说明。

3. 机构情况简要介绍，应当包括以下内容：取得人力资源服务许可证的时间，经营场所的位置、面积，主要办公设施，从业人员的数量、学历构成及职业资格情况，管理制度和服务规程，分支机构设立和运营情况等。

4. 主要事迹应当包括以下内容：开展诚信服务活动、信用管理、用工情况、客户权益、纠纷处理等表明信用状况的情况，服务数量、服务质量、收益等表明最近三年服务业绩的情况，公益活动、行业活动、社会评价等表明承担社会责任的情况。

5. 评估意见由各市人力资源社会保障局根据对服务机构的评估情况据实填写。

