

附件3

重庆市人才研究和人力资源协会团体标准

T/CQTSHRA-XXX-XX

人力资源服务机构等级划分与评定

(征求意见稿)

Ranking and assessment of human resources service organization

2022-XX-XX发布

2022-XX-XX实施

重庆市人才研究和人力资源服务协会 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 服务机构等级划分与代号	1
5 服务机构等级评定基本条件	2
6 机构等级评定与管理	6
附录 A（规范性附录） 人力资源服务机构等级评价办法	8

征求意见稿

前 言

本标准按照 GB/T 33860-2017 给出的规则起草。

本标准由××××提出。

本标准由××××归口。

本标准由××××组织实施。

本标准起草单位：××、××。

本标准主要起草人：××、××。

征求意见稿

引 言

为了更好贯彻落实重庆市人力社保局、市发展改革委、市财政局《关于加快人力资源服务业发展的实施意见》，推动重庆市人力资源市场发展，完善人力资源服务标准体系，促进人力资源服务业标准化建设和规范化管理，提升服务质量和效率，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，针对我市人力资源服务机构实际制定。

本标准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、服务项目、设施设备、服务环境、规章制度、服务业绩等因素予以规范，促使人力资源服务机构达到相应标准水平。

征求意见稿

人力资源服务机构等级划分与评定

1 范围

本标准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。

本标准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

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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

从业人员 employees

从事人力资源服务业务岗位的工作人员。

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。机构在评定等级时，除应满足相应等级的评定基本条件外，还应满足相应等级的分值要求。分值的计算方法按附录 A 执行。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	100~199

AAA	200~299
AAAA	300~399
AAAAA	400 及以上

征求意见稿

5 服务机构等级评定基本条件

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，持有人力资源服务许可证，且无不良记录，无重大安全质量事故；
- b) 注册资本：注册资本不少于10万元人民币，或净资产达到30万元人民币以上；
- c) 从业人员：
 - 1) 从业人员中具有国家规定相应职业资格的人员和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20%；
 - 3) 年度业务培训人均不少于40课时，并能提供相关证明。
- d) 设施设备：
 - 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；
 - 有可供客户使用的公用卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：计算机、电话机每2人不少于1台；复印机、传真机各不少于1台；有可供客户使用的电话、打印、复印、传真服务设备；办公设备性能良好、运行正常；设有客户服务电话，接听畅通。
- e) 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) 人力资源服务许可证、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及服务内容、工作流程和收费标准等，置于服务场所的显著位置；
 - 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，环境整洁，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序，整洁美观。
- f) 规章制度：
 - 1) 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；
 - 2) 岗位说明书，内容包括：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准等；
 - 3) 管理制度，内容包括：人事、财务、安全、保密、消防等。

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，持有人力资源服务许可证，且无不良记录，无重大安全质量事故；
- b) 注册资本：注册资本不少于 20 万元人民币，或净资产达到 40 万元人民币以上；
- c) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 10 人，具有国家规定相应职业资格的人员和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 30%；
 - 3) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- d) 设施设备：
 - 1) 基础设施：
 - 固定服务场所建筑面积不少于 80 m²；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 有可供客户使用的公用卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：计算机、电话机每 2 人不少于 1 台；复印机、传真机各不少于 1 台；有可供客户使用的电话、打印、复印、传真服务设备；办公设备性能良好、运行正常；设有客户服务电话，接听畅通。
- e) 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) 人力资源服务许可证、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及服务内容、工作流程和收费标准等，置于服务场所的显著位置；
 - 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，环境整洁，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序，整洁美观。
- f) 规章制度：
 - 1) 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；
 - 2) 岗位说明书，内容包括：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准等；
 - 3) 管理制度，内容包括：人事、财务、安全、保密、消防等。

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，持有人力资源服务许可证，且无不良记录，无重大安全质量事故；
- b) 注册资本：注册资本不少于 30 万元人民币，或净资产达到 100 万元人民币以上；
- c) 从业人员：

- 1) 从业人员不少于 12 人，具有国家规定相应职业资格的人员和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 40%；
 - 3) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- d) 设施设备：
- 1) 基础设施：
 - 固定服务场所建筑面积不少于 200 m²，并设有客户服务厅；
 - 设有服务网站、电子显示屏、电子触摸屏、洽谈室；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 有可供客户使用的公用卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：配备笔记本电脑、投影仪、录音、照相等设备；计算机、电话机每 2 人不少于 1 台；复印机、传真机各不少于 1 台；有可供客户使用的电话、打印、复印、传真服务设备；办公设备性能良好、运行正常；设有客户服务电话，接听畅通。
- e) 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) 人力资源服务许可证、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及服务内容、工作流程和收费标准等，置于服务场所的显著位置；
 - 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，环境整洁，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序，整洁美观。
- f) 规章制度：
- 1) 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；
 - 2) 岗位说明书，内容包括：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准等；
 - 3) 管理制度，内容包括：人事、财务、安全、保密、消防等。

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，持有人力资源服务许可证，且无不良记录，无重大安全质量事故；
- b) 注册资本：注册资本不少于 50 万元人民币，或净资产达到 600 万元人民币以上；
- c) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 30 人，仅开展高级人才寻访、素质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) 具有国家规定相应职业资格的人员和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 50%;
 - 4) 年度业务培训人均不少于 40 课时, 并能提供相关证明。
- d) 设施设备:
- 1) 基础设施:
 - 服务场所建筑面积不少于 500 m², 其中客户服务厅建筑面积不少于 80 m²;
 - 仅开展高级人才寻访、素质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 300 m²;
 - 在 300 米内有停车场;
 - 设有服务网站、电子显示屏、电子触摸屏、洽谈室;
 - 采暖和制冷设备能够正常使用;
 - 有可供客户使用的公用卫生设施;
 - 消防、安全设施配置完善、有效, 标识明显清晰;
 - 2) 办公设备: 具有局域网络管理系统及网络办公系统; 配备笔记本电脑、投影仪、录音、照相、摄像等设备; 计算机、电话机每 2 人不少于 1 台; 复印机、传真机各不少于 1 台; 有可供客户使用的电话、打印、复印、传真服务设备; 办公设备性能良好、运行正常; 设有客户服务电话, 接听畅通。
- e) 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) 人力资源服务许可证、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及服务内容、工作流程和收费标准等, 置于服务场所的显著位置;
 - 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, 环境整洁, 通风良好, 照明适度;
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序, 整洁美观;
 - 7) 服务环境满足无障碍相关标准要求。
- f) 规章制度:
- 1) 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;
 - 2) 岗位说明书, 内容包括: 职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准等;
 - 3) 管理制度, 内容包括: 人事、财务、安全、保密、消防等。

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, 持有人力资源服务许可证, 且无不良记录, 无重大安全质量事故;
- b) 注册资本: 注册资本不少于 100 万元人民币, 或净资产达到 1200 万元人民币以上;

- c) 从业人员：
- 1) 从业人员不少于 80 人，仅开展高级人才寻访、素质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) 具有国家规定相应职业资格的人员和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 60%；
 - 4) 年度业务培训人均不少于 40 课时，并能提供相关证明。
- d) 设施设备：
- 1) 基础设施：
 - 服务场所建筑面积不少于 2000 m²，其中客户服务厅建筑面积不少于 300 m²；
 - 仅开展高级人才寻访、素质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 300 米内有停车场；
 - 设有服务网站、电子显示屏、电子触摸屏、洽谈室；
 - 采暖和制冷设备能够正常使用；
 - 有可供客户使用的公用卫生设施；
 - 消防、安全设施配置完善、有效，标识明显清晰；
 - 2) 办公设备：具有局域网络管理系统及网络办公系统；配备笔记本电脑、投影仪、录音、照相、摄像等设备；计算机、电话机每 2 人不少于 1 台；复印机、传真机各不少于 1 台；有可供客户使用的电话、打印、复印、传真服务设备；办公设备性能良好、运行正常；设有客户服务电话，接听畅通。
- e) 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) 人力资源服务许可证、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及服务内容、工作流程和收费标准等，置于服务场所的显著位置；
 - 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，环境整洁，通风良好，照明适度；
 - 6) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序，整洁美观；
 - 7) 服务环境满足无障碍相关标准要求。
- f) 规章制度：
- 1) 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；
 - 2) 岗位说明书，内容包括：职位名称与职责、任职条件与要求、工作流程与考核标准等；
 - 3) 管理制度，内容包括：人事、财务、安全、保密、消防等。

6 服务机构等级评定与管理

6.1 评定机构

6.1.1 评委会应由政府主管部门、企事业单位、行业协会的专家及代表，人力资源专家，标准化专家组成。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) 具有较高的学术造诣，或具有丰富的实际工作经验，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) 作风正派，原则性强，客观公正，自觉遵守职业道德和评审工作纪律；
- e) 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。

6.3 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) 等级评定申报表；
- b) 人力资源服务许可证、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、强制管理制度。

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），到期前应重新申请评定。在有效期内，满一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，被发现与有与本标准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。

征求意见稿

附 录 A

附 录 B（规范性附录）

附 录 C 人力资源服务机构等级评价办法

人力资源服务机构等级评价指标体系见表A.1。

表 A.1 人力资源服务机构等级指标体系表

一级指标	二级指标
从业人员	1. 从业人员数量及人力资源市场从业人员资格证书情况
	2. 学历及培训情况
	3. 专业技术职务任职资格及职（执）业资格情况
	4. 服务质量
服务项目	5. 服务规模
	6. 主营业务情况
	7. 服务项目达到相应分值比例
设施设备	8. 服务场所建筑面积
	9. 基础设施
	10. 安全、消防设施
服务环境	11. 公共信息图形符合相关标准规定情况
	12. 公示项目
	13. 市场地位
规章制度	14. 各项规章制度
	15. 遵纪守法
	16. 员工手册
	17. 岗位说明书
服务业绩	18. 营业利润
	19. 主营业务收入占总收入的比重
	20. 年人均产值

人力资源服务机构等级评定指标体系分值计算方法见表 A.2。

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表

评价内容	从业人员				服务项目			设施设备			服务环境			规章制度			服务业绩			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	从业人员数量及人力资源市场从业人员资格证书情况	学历及培训情况	专业技术职务任职资格及职业（执）业资格情况	服务质量	服务规模	主营业务情况	服务项目达到相应分值比例	服务场所建筑面积	基础设施	安全、消防设施	公共信息图形符合相关标准规定情况	公示项目	市场地位	各项规章制度	遵纪守法	员工手册	岗位说明书	营业利润	主营业务收入占总收入的比重	年人均产值
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	1~5	1~5
权重 W_i	2	3	5	7	1	6	1	1	2	3	3	2	7	9	17	2	2	10	8	9
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}	P_{19}	P_{20}
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^{20} P_i$																			

人力资源服务机构等级评价因素分值见表A.3。

表 A.3 人力资源服务机构等级评价因素计分表

1	从业人员数量及人力资源市场从业人员资格证书情况					
评价因素	评价服务机构从业人员数量及持有从业资格证书率对其整体素质水平的影响					
评价内容	1. 不少于 5 人； 2. 持证人数不低于 5 人	1. 不少于 10 人； 2. 持证率不低于 50%	1. 不少于 12 人； 2. 持证率不低于 55%	1. 不少于 30 人；仅开展高级人才寻访、素质测评服务或咨询顾问服务的服务机构，从业人员不少于 20 人； 2. 持证率不低于 60%	1. 不少于 80 人；仅开展高级人才寻访、素质测评服务或咨询顾问服务的服务机构，从业人员不少于 30 人； 2. 持证率不低于 65%	
分值	1	2	3	4	5	

2	学历及培训情况					
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 20%； 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 30%； 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 40%； 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 50%； 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 60%； 2. 年培训时间人均不少于 40 课时	
分值	1	2	3	4	5	

3	专业技术职务任职资格及职（执）业资格情况					
评价因素	评价服务机构中层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	中层以上负责人具有中级以上专业技术职务任	中层以上负责人具有中级以上专业技术职务任	中层以上负责人具有中级以上专业技术职务任	中层以上负责人具有中级以上专业技术职务任	中层以上负责人具有中级以上专业技术职务任	

	职资格及职 (执)业资格 比例不低于 10%	职资格及职 (执)业资格 比例不低于 15%	职资格及职 (执)业资格 比例不低于 20%	职资格及职 (执)业资格 比例不低于 30%	职资格及职 (执)业资格 比例不低于 40%
分值	1	2	3	4	5

征求意见稿

表A.3 (续)

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%	除满足分值1要求外, 客户满意度不低于80%	除满足分值1要求外, 客户满意度不低于85%	除满足分值1要求外, 客户满意度不低于90%	除满足分值1要求外, 客户满意度不低于95%
分值	1	2	3	4	5

5	服务规模				
评价因素	评价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	1项服务项目	2~3项服务项目	4~5项服务项目	6~7项服务项目	8项及以上服务项目
分值	1	2	3	4	5

6	主营业务情况				
评价因素	评价服务机构主营业务的业务量对本机构总业务量的比重				
评价内容	20%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

表A.3 (续)

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	除满足分值 1 要求外, 还应满足下列要求: 1. 得分 30 分以上的服务项目比例不低于 50%; 2. 主营业务得分 30 分以上	除满足分值 2 要求外, 还应满足下列要求: 1. 得分 50 分以上的服务项目比例不低于 50%; 2. 主营业务得分 50 分以上	除满足分值 3 要求外, 还应满足下列要求: 1. 得分 80 分以上的服务项目比例不低于 50%; 2. 主营业务得分 80 分以上	除满足分值 4 要求外, 还应满足下列要求: 1. 各服务项目得分 70 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
分值	1	2	3	4	5

8	服务场所建筑面积				
评价因素	评价服务机构场所建筑面积对其服务能力水平的影响				
评价内容	不少于 50 m ²	不少于 80 m ²	不少于 200 m ²	不少于 500 m ² , 仅开展高级人才寻访、人才测评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 300 m ²	不少于 2000 m ² , 仅开展高级人才寻访、人才测评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 m ²
分值	1	2	3	4	5

表A.3 (续)

9	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	1. 设有采暖和制冷设备; 2. 有公共卫生间; 3. 设有客户洽谈场所	除满足分值1要求外,还应设有客户服务厅	除满足分值2要求外,还应满足下列条件: 1. 客户服务厅建筑面积不少于50m ² ; 2. 有发布供求信息电子显示屏; 3. 300米内有停车场	除满足分值3要求外,还应满足下列条件: 1. 客户服务厅建筑面积不少于80m ² ; 2. 设有客户洽谈室 3. 设有服务网站; 4. 设有信息触摸查询系统	除满足分值4要求外,还应满足下列条件: 1. 客户服务厅建筑面积不少于300m ² ; 2. 设有智能排队管理系统和等候休息区
分值	1	2	3	4	5
10	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. 消防、安全设施设备完备、有效,标识明显、清晰; 2. 重要部位应备有灭火设备	除满足分值1要求外,紧急出口通道应畅通,标识明显、清晰	除满足分值2要求外,服务场所应设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统	除满足分值3要求外,重要部位应设有监控设备	除满足分值4要求外,还应配有消防广播系统
分值	1	2	3	4	5

表A.3 (续)

11	公共信息图形符合相关标准规定情况				
评价因素	评价服务机构服务场地各项标识符合规定的情况				
评价内容	标识摆放位置合理	除满足分值1要求外,各种标识符合GB 2894、GB/T10001.9 GB/T10001.1等规定	除满足分值2要求外,标识设置应协调统一	除满足分值3要求外,标识醒目、易识别	除满足分值4要求外,标识信息系统完备
分值	1	2	3	4	5

12	公示项目				
评价因素	评价服务机构对客户提供服务信息的情况				
评价内容	1. 人力资源服务许可证; 2. 营业执照或法人证书; 3. 收费许可证、收费项目表或税务登记证	除满足分值1要求外,还应 对服务机构简介进行公示	除满足分值2要求外,还应 对服务项目介绍进行公示	除满足分值3要求外,服务场所还应设有 引导图	除满足分值4要求外,还应 设有展示服务机构形象 宣传栏
分值	1	2	3	4	5

13	市场地位				
评价因素	评价服务机构服务产品的市场占有率情况				
评价内容	产品的市场占有率为 50%	产品的市场占有率为 60%	产品的市场占有率为 70%	产品的市场占有率为 80%	产品的市场占有率为 90%
分值	1	2	3	4	5

表A.3 (续)

14	各项规章制度				
评价因素	评价服务机构各项规章制度的完善、执行情况对其行为自我约束的程度				
评价内容	有管理制度， 员工对其内 容知晓率 50%	员工对管理 制度内容知 晓率 60%	员工对管理 制度内容知 晓率 70%	员工对管理 制度内容知 晓率 80%	员工对管理 制度内容知 晓率 90%
分值	1	2	3	4	5

15	遵纪守法				
评价因素	评价服务机构遵纪守法的情况对其依法经营、诚信服务、公平竞争的影响程度				
评价内容	1. 一年内无 违法违规行 为； 2. 一年内无 泄密事件发 生	1. 两年内无 违法违规行 为； 2. 两年内无 泄密事件发 生	1. 三年内无 违法违规行 为； 2. 三年内无 泄密事件发 生	1. 四年内无 违法违规行 为； 2. 四年内无 泄密事件发 生	1. 五年内无 违法违规行 为； 2. 五年内无 泄密事件发 生
分值	1	2	3	4	5

16	员工手册				
评价因素	评价服务机构员工手册对其规范服务行为的影响				
评价内容	有员工手册， 员工对手册 内容知晓率 50%	有员工手册， 员工对手册 内容知晓率 60%	有员工手册， 员工对手册 内容知晓率 70%	有员工手册， 员工对手册 内容知晓率 80%	有员工手册， 员工对手册 内容知晓率 90%
分值	1	2	3	4	5

17	岗位说明书				
评价因素	评价服务机构岗位说明书对员工有效、快捷服务的影响				
评价内容	有岗位说明 书，员工对其	有岗位说明 书，员工对其	有岗位说明 书，员工对其	有岗位说明 书，员工对其	有岗位说明 书，员工对其

	内容知晓率 50%	内容知晓率 60%	内容知晓率 70%	内容知晓率 80%	内容知晓率 90%
分值	1	2	3	4	5

征求意见稿

表A.3 (续)

18	营业利润				
评价因素	评价服务机构营业利润对市场份额占有程度的影响				
评价内容	不少于 50 万元	不少于 80 万元	不少于 100 万元	不少于 200 万元	不少于 400 万元
分值	1	2	3	4	5

19	主营业务收入占总收入的比重				
评价因素	评价服务机构主营业务的经济收入对本机构总收入的比重				
评价内容	20% 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

20	年人均产值				
评价因素	评价服务机构从业人员生活水平的指标。				
评价内容	不少于 5 万元	不少于 7 万元	不少于 10 万元	不少于 15 万元	不少于 20 万元
分值	1	2	3	4	5