

ICS 03.080.20  
A 10  
备案号: 38183-2013

# DB11

## 北京市地方标准

DB11/T 495—2013

代替 DB11/T 495—2007

---

### 人力资源服务机构等级划分与评定

Ranking and assessment of human resources service organization

2013 - 06 - 21 发布

2013 - 10 - 01 实施

---

北京市质量技术监督局

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 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..... 5

附录 A（规范性附录） 人力资源服务机构等级评价办法 ..... 7

附录 B（规范性附录） 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 ..... 17

附录 C（资料性附录） 机构等级评定申报表 ..... 62

参考文献..... 94

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准替代了 DB11/T 495—2007《人才服务机构等级划分与评定》。除编辑性修改外，主要技术性变化如下：

- 修改了标准名称：“人才”修改为“人力资源”；
- 修改了第五章“服务机构等级评定基本要求”中的部分技术要求；
- 修改了附录 B 中：“人才服务项目量化指标”调整为“人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算办法”；“人才招聘洽谈会”调整为“招聘洽谈会”；“人才网站”调整为“信息网络服务”；“人才素质测评”调整为“素质测评服务”；“人才培养”调整为“培训服务”；“人力资源咨询顾问”调整为“咨询顾问服务”；“人事档案管理”调整为“流动人员人事档案管理服务”；“人才派遣”调整为“劳务派遣”；
- 修改了附录 B 中：“人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算办法”中的“招聘洽谈会服务评价量化指标分值及计算方法”、“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”、“信息网络服务评价量化指标分值及计算方法”中的部分内容；
- 增加了附录 B 中：“一般性求职招聘服务评价量化指标分值及计算方法”、“职业指导服务评价量化指标分值及计算方法”、“人力资源外包服务评价量化指标分值及计算方法”；
- 删除了附录 B 中：“人事代理服务规范分值及计算方法”与“社会保险、住房公积金服务规范分值及计算方法”；
- 修改了附录 C 中：“招聘洽谈会服务规范申报项目”、“流动人员人事档案管理服务规范申报项目”、“信息网络服务规范申报项目”中对应附录 B 进行修改的部分；
- 增加了附录 C 中：“一般性求职招聘服务规范申报项目”、“职业指导服务规范申报项目”、“人力资源外包服务规范申报项目”；
- 删除了附录 C 中：“人事代理业务服务规范申报项目”与“社会保险、住房公积金业务服务规范申报项目”。

本标准由北京市人力资源和社会保障局提出。

本标准由北京市人力资源和社会保障局归口。

本标准由北京市人力资源和社会保障局组织实施。

本标准主要起草单位：北京人力资源服务行业协会。

本标准参与起草单位：北京市人才服务中心、住房和城乡建设部人力资源开发中心。

本标准主要起草人：林革、张宇泉、鞠洪芬、王美贤、董小华、邓丹宇、周玉芳。

本标准于 2007 年 8 月 13 日首次发布。

本标准为第一次修订。

## 引 言

《人力资源服务机构等级划发与评定》地方标准是在2007年8月13日首次发布的《人才服务机构等级划分与评定》地方标准的基础上修订的。标准的修订，严格依照国家法律法规的有关规定，认真总结了几年来贯标工作实践，汲取了国内外，尤其是国内近几年来人力资源服务业的实践和科研成果，进行了大量的调研、测试和验证。标准修订的目的在于适应建设统一规范灵活人力资源市场的需要，推动人力资源服务业的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，促进人力资源服务业持续健康发展，更好地满足公众对人力资源服务的需求。

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、设施设备、服务环境、业务范围及其工作流程、基本要求等因素予以修订和规范，促使其达到相应标准水平，推动人力资源服务行业的健康发展。建议与《人力资源服务规范》系列地方标准配套使用。

# 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 标志用公共信息图形符号 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**  
业务量或经济收入占本机构总业务量或总收入 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制和评定基本条件相结合的原则。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，如下表所述。

表 1 等级与分值对应关系表

服务机构等级代号	分值
A	60~99
AA	100~139
AAA	140~199
AAAA	200~239
AAAAA	240 及以上

4.3 服务项目量化打分标准按附录 B 执行。

## 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) 从业人员中持有人力资源市场从业人员资格证书的不少于 5 人;
  - 2) 从业人员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, 并持有培训机构出具的培训证明。
- d) 设施设备:
  - 1) 基础设施: 固定服务场所建筑面积不少于 50 m<sup>2</sup>; 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、电话机人均不少于 1 台; 复印机、传真机各不少于 1 台; 有为客户提供使用的电话、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、营业执照/法人证书及服务内容、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) 职位说明书内容包括: 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, 持有人力资源市场从业人员资格证书率不低于 50%;
  - 2) 从业人员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, 并持有培训机构出具的培训证明。
- d) 设施设备:
  - 1) 基础设施: 固定服务场所建筑面积不少于 100 m<sup>2</sup>; 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、电话机人均不少于 1 台；复印机、传真机各不少于 1 台；有为客户提供使用的电话、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、营业执照、法人证书及服务内容、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) 职位说明书，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，持有人力资源市场从业人员资格证书率不低于 55%；
  - 2) 从业人员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，并持有培训机构出具的培训证明。
- d) 设施设备：
  - 1) 基础设施：固定服务场所建筑面积不少于 300 m<sup>2</sup>，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、电话机人均不少于 1 台；复印机、传真机各不少于 1 台；有为客户提供使用的电话、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、营业执照、法人证书及服务内容、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) 职位说明书，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、素质测评服务或咨询顾问服务的服务机构，从业人员不少于 20 人；
  - 2) 持有人力资源市场从业人员资格证书率不低于 60%；
  - 3) 从业人员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，并持有培训机构出具的培训证明。
- d) 设施设备：
  - 1) 基础设施：
    - 服务场所建筑面积不少于 600 m<sup>2</sup>，其中客户服务厅建筑面积不少于 80 m<sup>2</sup>；
    - 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，服务场所建筑面积不少于 400 m<sup>2</sup>；
    - 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、电话机人均不少于 1 台；复印机、传真机各不少于 1 台；有为客户提供使用的电话、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、营业执照、法人证书及服务内容、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) 职位说明书，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、素质测评服务或咨询顾问服务的服务机构，从业人员不少于 30 人；
  - 2) 持有人力资源市场从业人员资格证书率不低于 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，并持有培训机构出具的培训证明。
- d) 设施设备：
  - 1) 基础设施：
    - 服务场所建筑面积不少于 2000 m<sup>2</sup>，其中客户服务厅建筑面积不少于 300 m<sup>2</sup>；
    - 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，服务场所建筑面积不少于 800 m<sup>2</sup>；
    - 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、电话机人均不少于 1 台；复印机、传真机各不少于 1 台；有为客户提供使用的电话、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、营业执照、法人证书及服务内容、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) 职位说明书，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 机构等级评定与管理

### 6.1 评定机构

6.1.1 评委会应由政府相关部门、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，负责服务机构等级评定工作。

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，具有丰富的实际工作经验，掌握本专业有关的技术标准、技术规范和技术规程，具有解决实际问题的能力；
- b) 学术造诣深，知识面广，在本行业中有较高的知名度，熟悉本行业的国内外最新技术工作现状和理论研究动态；
- c) 政策观念强，作风正派，办事公道，能认真履行职责，自觉遵守职业道德和评审工作纪律；
- d) 身体健康，在任职期内有完成评审工作的时间和精力。

6.1.3 评委会下设办公室，负责机构等级评定的组织和实施工作。

## 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 在本市行政区域内，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（参见附录 C）；
- b) 营业执照/法人证书、组织机构代码证书、人力资源服务许可证副本及复印件；
- 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 服务机构等级和证书、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、降级、直至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，收回等级证书及标志。

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布。

附 录 A  
(规范性附录)  
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. 从业人员数量及持有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、客户满意度	
服务项目	5. 服务规模	服务项目数（公共服务机构）
		年度营业收入（经营性服务机构）
	6. 主营业务情况	
	7. 服务项目达到相应分值比例	
	8. 高端服务项目占所开展服务项目比例	
设施设备	9. 服务场所建筑面积	
	10. 基础设施	
	11. 办公设备	
	12. 安全、消防设施	
服务环境	13. 机构所在地交通状况	
	14. 公共信息图形符合相关标准规定情况	
	15. 公示项目	
	16. 服务场所环境情况	
规章制度	17. 员工手册	
	18. 岗位说明书	
	19. 各项规章制度	
	20. 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			
	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（执）业资格情况	服务质量、客户满意度	服务规模		主营业务情况	服务项目达到相应分值比例	高端服务项目占所开展服务项目比例	服务场所建筑面积	基础设施	办公设备	安全、消防设施	机构所在地交通状况	公共信息图形符合相关标准规定情况	公示项目	服务场所环境情况	员工手册	岗位说明书	各项规章制度
服务项目数（公共服务机构）					年度营业收入（经营性服务机构）															
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
权重 $W_i$	4	3	1	1	3	4	5	4	3	3	3	3	1	2	1	4	1	1	3	2
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职资格及职(执)业资格比例不低于10%。	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15%。	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20%。	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30%。	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40%。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 (续)

4	服务质量、客户满意度				
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				
评价内容	服务项目数（公共服务机构）				
	评价公共服务机构开展服务项目的数量对其满足客户需求的影响				
	1 项	2~3 项	4~5 项	6~7 项	8 项及以上
	年度营业收入（经营性服务机构）				
	评价经营性服务机构年营业收入对市场份额占有程度的影响				
	100 万元人民币及以下	100 万元以上至 300 万元人民币	300 万元以上至 1000 万元人民币	1000 万元以上至 5000 万元人民币	5000 万元人民币以上
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或经济收入对本机构总业务量或总收入的比重				
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

表A.3 (续)

7	服务项目达到相应分值比例 <sup>a</sup>				
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
<sup>a</sup> 记分方法见附录 B					
8	高端服务项目占所开展服务项目比例				
评价因素	评价服务机构高端服务项目比例对其服务水平科技含量的影响				
评价内容	20%及以下	20%以上至 40%	40%以上至 60%	60%以上至 80%	80%以上至 100%
分值	1	2	3	4	5
备注	指开展高级人才寻访、素质测评服务、咨询顾问服务。				
9	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 <sup>2</sup>	不少于 100 m <sup>2</sup>	不少于 300 m <sup>2</sup>	不少于 600 m <sup>2</sup> ；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，服务场所建筑面积不少于 400 m <sup>2</sup>	不少于 2000 m <sup>2</sup> ；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，服务场所建筑面积不少于 800 m <sup>2</sup>
分值	1	2	3	4	5

表A.3 (续)

10	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。	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; 4. 设有客户服务厅。	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; 4. 设有客户服务厅; 5. 客户服务厅建筑面积不少于 50 m <sup>2</sup> ; 6. 有发布供求信息的电子显示屏; 7. 300 米内有停车场。	1. 设有采暖和制冷设备; 2. 有公共卫生间; 3. 客户服务厅建筑面积不少于 80 m <sup>2</sup> ; 4. 有发布供求信息的电子显示屏; 5. 300 米内有停车场; 6. 设有客户洽谈室; 7. 设有服务网站; 8. 设有信息触摸查询系统。	1. 设有采暖和制冷设备; 2. 有公共卫生间; 3. 客户服务厅建筑面积不少于 300 m <sup>2</sup> ; 4. 有发布供求信息的电子显示屏; 5. 300 米内有停车场; 6. 设有客户洽谈室; 7. 设有服务网站; 8. 设有信息触摸查询系统; 9. 设有智能排队管理系统和等候休息区。
分值	1	2	3	4	5
11	办公设备				
评价因素	评价服务机构的办公设备对其服务能力水平的影响				
评价内容	1. 电话机、计算机人均不少于 1 台; 2. 复印机、传真机各不少于 1 台。	1. 电话机、计算机人均不少于 1 台; 2. 复印机、传真机各不少于 1 台。 3. 有为客户使用的电话、打印、复印、传真等设备,性能良好; 4. 客户服务电话接听通畅。	1. 电话机、计算机人均不少于 1 台; 2. 复印机、传真机各不少于 1 台; 3. 有为客户使用的电话、打印、复印、传真等设备,性能良好; 4. 客户服务电话接听通畅; 5. 配有笔记本电脑、投影仪、录音、照相等设备。	1. 电话机、计算机人均不少于 1 台; 2. 复印机、传真机各不少于 1 台; 3. 有为客户使用的电话、打印、复印、传真等设备,性能良好; 4. 客户服务电话接听通畅; 5. 配有笔记本电脑、投影仪、录音、照相、摄像等设备; 6. 软件系统服务器不少于 1 台。	1. 电话机、计算机人均不少于 1 台; 2. 复印机、传真机各不少于 1 台。 3. 有为客户使用的电话、打印、复印、传真等设备,性能良好; 4. 客户服务电话接听通畅; 5. 配有笔记本电脑、投影仪、录音、照相、摄像等设备; 6. 软件系统服务器不少于 1 台; 7. 设有内部局域网管理系统及网络办公系统。
分值	1	2	3	4	5



表A.3 (续)

12	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。	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; 3. 紧急出口通道应畅通,标识明显、清晰。	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; 3. 紧急出口通道应畅通,标识明显、清晰; 4. 服务场所应设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统。	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; 3. 紧急出口通道应畅通,标识明显、清晰; 4. 服务场所应设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统; 5. 重要部位应设有监控设备。	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; 3. 紧急出口通道应畅通,标识明显、清晰; 4. 服务场所应设有安全、消防报警及自动喷淋灭火系统; 5. 重要部位应设有监控设备; 6. 配有消防广播系统。
分值	1	2	3	4	5
13	机构所在地交通状况				
评价因素	评服务价机构所处位置对服务环境的影响程度				
评价内容	1. 机构所在地交通便利。	1. 机构所在地交通便利; 2. 服务场所应位于主要街道。	1. 机构所在地交通便利; 2. 服务场所应位于主要街道; 3. 服务场所应有 3 条以上公共交通线路可到达。	1. 机构所在地交通便利; 2. 服务场所应位于主要街道; 3. 服务场所应有 4 条以上公共交通线路可到达。	1. 机构所在地交通便利; 2. 服务场所应位于主要街道; 3. 服务场所应有 5 条以上公共交通线路可到达。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 (续)

14	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	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. 标识设置应协调统一。	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. 标识设置应协调统一； 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. 标识设置应协调统一； 4. 标识醒目，易识别； 5. 标识信息系统完备。
分值	1	2	3	4	5
15	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。	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； 4. 对服务机构简介进行公示。	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； 4. 对服务机构简介进行公示； 5. 对服务项目介绍进行公示。	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； 4. 对服务机构简介进行公示； 5. 对服务项目介绍进行公示； 6. 服务场所还应设有引导图。	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； 4. 对服务机构简介进行公示； 5. 对服务项目介绍进行公示； 6. 服务场所还应设有引导图； 7. 设有展示服务机构形象宣传栏。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 (续)

16	服务场所环境情况				
评价因素	评价服务机构为服务对象提供方便舒适服务环境的各项指标				
评价内容	1. 服务场所布局合理、整洁卫生。	1. 服务场所布局合理、整洁卫生； 2. 服务场所通风、采光、照明良好，远离噪音等干扰。	1. 服务场所布局合理、整洁卫生； 2. 服务场所通风、采光、照明良好，远离噪音等干扰； 3. 方便客户正常活动。	1. 服务场所布局合理、整洁卫生； 2. 服务场所通风、采光、照明良好，远离噪音等干扰； 3. 方便客户正常活动； 4. 服务环境满足无障碍相关标准要求。	1. 服务场所布局合理、整洁卫生； 2. 服务场所通风、采光、照明良好，远离噪音等干扰； 3. 方便客户正常活动； 4. 服务环境满足无障碍相关标准要求； 5. 确保设施设备安全。
分值	1	2	3	4	5
17	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
18	岗位说明书				
评价因素	评价服务机构员工岗位说明书对其有效、快捷服务的影响				
评价内容	有岗位说明书，员工对其内容知晓率50%。	有岗位说明书，员工对其内容知晓率60%。	有岗位说明书，员工对其内容知晓率70%。	有岗位说明书，员工对其内容知晓率80%。	有岗位说明书，员工对其内容知晓率90%。
分值	1	2	3	4	5

表A.3 (续)

19	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%。	有管理制度,员工对其内容知晓率 60%。	管理制度健全,员工对其内容知晓率 70%。	管理制度健全,员工对其内容知晓率 80%。	管理制度健全,员工对其内容知晓率 90%。
分值	1	2	3	4	5
20	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. 二年内无违法违规行为; 2. 二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

附 录 B  
(规范性附录)  
人力资源服务机构服务项目评价量化指标分值及计算办法

一般性求招聘服务评价量化指标分值及计算办法见表B.1。

B.1 一般性求职招聘服务评价量化指标分值及计算办法表

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	从业人员	服务场所建筑面积	设施设备	求职服务数量	招聘服务数量	达成意向率	材料归档	客户投诉记录及处理
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 $Z$	$Z=\sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.1 (续)

1	从业人员				
评价内容	1. 不少于 3 人。	1. 不少于 5 人; 2. 本科及以上学历比例不低于 20%。	1. 不少于 8 人; 2. 本科及以上学历比例不低于 30%。	1. 不少于 10 人; 2. 本科及以上学历比例不低于 40%。	1. 不少于 15 人; 2. 本科及以上学历比例不低于 50%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所建筑面积				
评价内容	不少于 30 m <sup>2</sup> 。	不少于 50 m <sup>2</sup> 。	不少于 80 m <sup>2</sup> 。	不少于 200 m <sup>2</sup> 。	不少于 300 m <sup>2</sup> 。
分值	1	2	3	4	5
3	设施设备				
评价内容	1. 有独立的洽谈间; 2. 在显著的位置装有信息栏; 3. 配有打印机; 4. 配有资料架; 5. 设有客户服务电话和等候排椅。	1. 有独立的洽谈间; 2. 在显著的位置装有信息栏; 3. 配有打印机; 4. 配有资料架; 5. 设有客户服务电话和等候排椅; 6. 配备复印、传真机; 7. 自助查询计算机不少于 1 台。	1. 有独立的洽谈间; 2. 在显著的位置装有信息栏; 3. 配有打印机; 4. 配有资料架; 5. 设有客户服务电话和等候排椅; 6. 配备复印、传真机; 7. 自助查询计算机不少于 2 台; 8. 服务柜台; 9. 求职招聘信息显示屏。	1. 有独立的洽谈间; 2. 在显著的位置装有信息栏; 3. 配有打印机; 4. 配有资料架; 5. 设有客户服务电话和等候排椅; 6. 配备复印、传真机; 7. 自助查询计算机不少于 2 台; 8. 服务柜台; 9. 求职招聘信息显示屏; 10. 设有独立咨询、服务台; 11. 在明显处设有引导牌; 12. 设有电子大屏幕; 13. 电子触摸屏不少于 2 台。	1. 有独立的洽谈间; 2. 在显著的位置装有信息栏; 3. 配有打印机; 4. 配有资料架; 5. 设有客户服务电话和等候排椅; 6. 配备复印、传真机; 7. 自助查询计算机不少于 2 台; 8. 服务柜台; 9. 求职招聘信息显示屏; 10. 设有独立咨询、服务台; 11. 在明显处设有引导牌; 12. 设有电子大屏幕; 13. 电子触摸屏不少于 4 台; 14. 适用于远程招聘、面试的视频软件系统; 15. 自用或租用的服务器。
分值	1	2	3	4	5

表B.1 (续)

4	求职服务数量				
评价内容	1. 年登记求职者 500 人; 2. 年推荐岗位 100 个。	1. 年登记求职者 800 人; 2. 年推荐岗位 200 个。	1. 年登记求职者 1000 人; 2. 年推荐岗位 300 个。	1. 年登记求职者 3000 人; 2. 年推荐岗位 400 个。	1. 年登记求职者 5000 人; 2. 年推荐岗位 500 个。
分值	1	2	3	4	5
5	招聘服务数量				
评价内容	1. 年签订委托协议 10 家。	1. 年签订委托协议 15 家; 2. 年用人推荐 50 人次。	1. 年签订委托协议 25 家; 2. 年用人推荐 300 人次。	1. 年签订委托协议 50 家; 2. 年用人推荐 500 人次。	1. 年签订委托协议 80 家; 2. 年用人推荐 1000 人次。
分值	1	2	3	4	5
6	达成意向率				
评价内容	达成意向率 10% 以上。	达成意向率 15% 以上。	达成意向率 20% 以上。	达成意向率 25% 以上。	达成意向率 30% 以上。
分值	1	2	3	4	5
7	材料归档				
评价内容	材料归档率达 60%。	材料归档率达 70%。	材料归档率达 80%。	材料归档率达 90%。	材料归档率达 95%。
分值	1	2	3	4	5
8	客户投诉记录及处理				
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. 有投诉及处理情况记录。	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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

招聘洽谈会服务评价量化指标分值及计算方法见表B.2。

表B.2 招聘洽谈会服务评价量化指标分值及计算方法表

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	从业人员	年举办招聘洽谈会次数	招聘会洽谈会参会人员数量	招聘会洽谈会参会单位数量	招聘会洽谈会提供工作岗位数量	安全工作落实情况	公益性专场招聘洽谈会次数	材料归档情况	客户投诉记录及处理
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 $W_i$	3	2	3	3	4	5	4	3	1
要素得分 $P_i = F \times W_i$	$P_1$	$P_2$	$P_3$	$P_4$	$P_5$	$P_6$	$P_7$	$P_8$	$P_9$
综合得分 $Z$	$Z = \sum_{i=1}^9 P_i$								



表B.2 (续)

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于2人; 2. 招聘洽谈会现场工作人员与展位数量的比例不小于1:10; 3. 100个以下展位的现场工作人员不少于10人。	1. 从业人员不少于3人; 2. 招聘洽谈会现场工作人员与展位数量的比例不小于1:10; 3. 100个以下展位的现场工作人员不少于10人; 4. 本科及以上学历比例不低于60%。	1. 从业人员不少于5人; 2. 招聘洽谈会现场工作人员与展位数量的比例不小于1:10; 3. 100个以下展位的现场工作人员不少于10人; 4. 本科及以上学历比例不低于65%。	1. 从业人员不少于7人; 2. 招聘洽谈会现场工作人员与展位数量的比例不小于1:10; 3. 100个以下展位的现场工作人员不少于10人; 4. 本科及以上学历比例不低于70%。	1. 从业人员不少于9人; 2. 招聘洽谈会现场工作人员与展位数量的比例不小于1:10; 3. 100个以下展位的现场工作人员不少于10人; 4. 本科及以上学历比例不低于75%。
分值	1	2	3	4	5
2	年举办招聘洽谈会次数				
评价内容	不定期招聘洽谈会				
	主办或协办合计每年不少于1次。	主办或协办合计每年不少于2次。	主办或协办合计每年不少于3次。	主办或协办合计每年不少于4次。	主办或协办合计每年不少于5次。
	定期招聘洽谈会				
	每月不少于2次。	每月不少于3次。	每月不少于5次。	每月不少于7次。	每月不少于10次。
分值	1	2	3	4	5
3	招聘洽谈会参会人员数量				
评价内容	不定期招聘洽谈会				
	1. 大型招聘洽谈会场均不少于2000人; 2. 中型招聘洽谈会场均不少于1000人; 3. 小型招聘洽谈会场均不少于200人。	1. 大型招聘洽谈会场均不少于3000人; 2. 中型招聘洽谈会场均不少于2000人; 3. 小型招聘洽谈会场均不少于300人。	1. 大型招聘洽谈会场均不少于5000人; 2. 中型招聘洽谈会场均不少于3000人; 3. 小型招聘洽谈会场均不少于500人。	1. 大型招聘洽谈会场均不少于6000人; 2. 中型招聘洽谈会场均不少于4000人; 3. 小型招聘洽谈会场均不少于800人。	1. 大型招聘洽谈会场均不少于8000人; 2. 中型招聘洽谈会场均不少于5000人; 3. 小型招聘洽谈会场均不少于1000人。
	定期招聘洽谈会				
	场均不少于100人。	场均不少于200人。	场均不少于300人。	场均不少于400人。	场均不少于500人。
分值	1	2	3	4	5

表B.2 (续)

4	招聘洽谈会参会单位数量				
评价内容	不定期招聘会				
	1. 大型招聘洽谈会场均参会单位不少于 400 个; 2. 中型招聘洽谈会场均参会单位不少于 200 个; 3. 小型招聘洽谈会场均参会单位不少于 50 个。	1. 大型招聘洽谈会场均参会单位不少于 500 个; 2. 中型招聘洽谈会场均参会单位不少于 220 个; 3. 小型招聘洽谈会场均参会单位不少于 60 个。	1. 大型招聘洽谈会场均参会单位不少于 600 个; 2. 中型招聘洽谈会场均参会单位不少于 250 个; 3. 小型招聘洽谈会场均参会单位不少于 80 个。	1. 大型招聘洽谈会场均参会单位不少于 700 个; 2. 中型招聘洽谈会场均参会单位不少于 300 个; 3. 小型招聘洽谈会场均参会单位不少于 120 个。	1. 大型招聘洽谈会场均参会单位不少于 800 个; 2. 中型招聘洽谈会场均参会单位不少于 350 个; 3. 小型招聘洽谈会场均参会单位不少于 150 个。
	定期招聘洽谈会				
	场均参会单位不少于 20 个。	场均参会单位不少于 30 个。	场均参会单位不少于 40 个。	场均参会单位不少于 80 个。	场均参会单位不少于 100 个。
分值	1	2	3	4	5
5	招聘洽谈会提供工作岗位数量				
评价内容	不定期招聘洽谈会				
	1. 大型招聘洽谈会场均不少于 2,000 个; 2. 中型招聘洽谈会场均不少于 800 个; 3. 小型招聘洽谈会场均不少于 200 个。	1. 大型招聘洽谈会场均不少于 3,000 个; 2. 中型招聘洽谈会场均不少于 1,500 个; 3. 小型招聘洽谈会场均不少于 300 个。	1. 大型招聘洽谈会场均不少于 4,000 个; 2. 中型招聘洽谈会场均不少于 2,000 个; 3. 小型招聘洽谈会场均不少于 500 个。	1. 大型招聘洽谈会场均不少于 5,000 个; 2. 中型招聘洽谈会场均不少于 2,500 个; 3. 小型招聘洽谈会场均不少于 800 个。	1. 大型招聘洽谈会场均不少于 6000 个; 2. 中型招聘洽谈会场均不少于 3000 个; 3. 小型招聘洽谈会场均不少于 1000 个。
	定期招聘洽谈会				
	场均不少于 100 个。	场均不少于 200 个。	场均不少于 300 个。	场均不少于 400 个。	场均不少于 500 个。
分值	1	2	3	4	5

表B.2 (续)

6	安全工作落实情况				
评价内容	1. 具有安全保卫、安全消防方案及突发事件应急预案; 2. 安保人员数量不低于参会人员流量的8%; 3. 招聘洽谈会现场安全设施、场地面积、通道出口达到标准规定; 4. 一年内举办的招聘洽谈会无事故率100%。	1. 具有安全保卫、安全消防方案及突发事件应急预案; 2. 安保人员数量不低于参会人员流量的8%; 3. 招聘洽谈会现场安全设施、场地面积、通道出口达到标准规定; 4. 二年内举办的招聘洽谈会无事故率100%。	1. 具有安全保卫、安全消防方案及突发事件应急预案; 2. 安保人员数量不低于参会人员流量的8%; 3. 招聘洽谈会现场安全设施、场地面积、通道出口达到标准规定; 4. 三年内举办的招聘洽谈会无事故率100%。	1. 具有安全保卫、安全消防方案及突发事件应急预案; 2. 安保人员数量不低于参会人员流量的8%; 3. 招聘洽谈会现场安全设施、场地面积、通道出口达到标准规定; 4. 四年内举办的招聘洽谈会无事故率100%。	1. 具有安全保卫、安全消防方案及突发事件应急预案; 2. 安保人员数量不低于参会人员流量的8%; 3. 招聘洽谈会现场安全设施、场地面积、通道出口达到标准规定; 4. 五年内举办的招聘洽谈会无事故率100%。
分值	1	2	3	4	5
7	公益性专场招聘洽谈会次数				
评价内容	每年1次。	每年2次。	每年3次。	每年4次。	每年5次。
分值	1	2	3	4	5
8	材料归档				
评价内容	1. 材料归档率达60%; 2. 招聘洽谈会工作总结、各种数据统计报表等资料上报主管部门备案率80%。	1. 材料归档率达70%; 2. 招聘洽谈会工作总结、各种数据统计报表等资料上报主管部门备案率85%。	1. 材料归档率达80%; 2. 招聘洽谈会工作总结、各种数据统计报表等资料上报主管部门备案率90%。	1. 材料归档率达90%; 2. 招聘洽谈会工作总结、各种数据统计报表等资料上报主管部门备案率95%。	1. 材料归档率达100%; 2. 招聘洽谈会工作总结、各种数据统计报表等资料上报主管部门备案率100%。
分值	1	2	3	4	5

表B.2 （续）

9	客户投诉记录及处理				
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. 有投诉及处理情况记录。	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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

信息网络服务评价量化指标分值及计算方法见表B.3。

表 B.3 信息网络服务评价量化指标分值及计算方法表

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	从业人员	服务内容	业务体系	配套资源	运营数据	公益服务	设备设施	材料归档	信息化管理程度	客户投诉记录及处理
分值范围 $F$	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 $W_i$	3	5	3	4	4	2	2	2	2	1
要素得分 $P_i=F\times W_i$	$P_1$	$P_2$	$P_3$	$P_4$	$P_5$	$P_6$	$P_7$	$P_8$	$P_9$	$P_{10}$
综合得分 $Z$	$Z=\sum_{i=1}^{10} P_i$									

表B.3 (续)

1	从业人员				
评价内容	经营性网站				
	1. 从业人员不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%。	1. 从业人员不少于7人； 2. 本科及以上学历比例不低于65%； 3. 研究生学历或硕士以上学位不低于30%。	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. 研究生学历或硕士以上学位不低于30%。	1. 从业人员不少于20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不低于30%。	1. 从业人员不少于30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30%。
	非经营性网站				
	1. 从业人员不少于2人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%。	1. 从业人员不少于3人； 2. 本科及以上学历比例不低于65%。	1. 从业人员不少于5人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%。	1. 从业人员不少于7人； 2. 本科及以上学历比例不低于75%。	1. 从业人员不少于15人； 2. 本科及以上学历比例不低于80%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务内容				
评价内容	1. 提供单位招聘与用人推荐、个人求职与岗位推荐服务； 2. 能进行信息更新。	1. 提供单位招聘与用人推荐、个人求职与岗位推荐服务； 2. 增值服务应不少于1项； 3. 信息每月更新。	1. 提供单位招聘与用人推荐、个人求职与岗位推荐服务； 2. 增值服务应不少于2项； 3. 信息每周更新。	1. 提供单位招聘与用人推荐、个人求职与岗位推荐服务； 2. 增值服务应不少于3项； 3. 信息每日更新。	1. 提供单位招聘与用人推荐、个人求职与岗位推荐服务； 2. 增值服务应不少于4项； 3. 信息实时更新。
分值	1	2	3	4	5
3	业务体系				
评价内容	1. 具有技术支持、客户服务等岗位或部门。	1. 初步形成了技术支持、客户服务的业务体系。	1. 具有较健全的销售、技术支持、客户服务等业务体系； 2. 设有集团大客户管理岗位或部门。	1. 具有较健全的销售、技术支持、客户服务等业务体系； 2. 设有集团大客户管理岗位或部门； 3. 设立市场拓展、产品研发部门。	1. 具有集销售、技术支持、客户服务、市场拓展、产品研发为一体的服务体系。
分值	1	2	3	4	5

表B.3 (续)

4	配套资源				
评价内容	1. 单位招聘、个人简历及相关信息库查询、统计等符合标准要求; 2. 具有正版杀毒软件; 3. 自有独立数据库。	1. 单位招聘、个人简历及相关信息库查询、统计等符合标准要求; 2. 具有正版杀毒软件; 3. 自有独立数据库; 4. 具有固定客服电话和邮箱。	1. 单位招聘、个人简历及相关信息库查询、统计等符合标准要求; 2. 具有正版杀毒软件; 3. 自有独立数据库; 4. 具有固定客服电话和可自行管理设置域名的企业邮箱。	1. 单位招聘、个人简历及相关信息库查询、统计等符合标准要求; 2. 具有正版杀毒软件; 3. 自有独立数据库; 4. 具有固定客服电话和可自行管理设置域名的企业邮箱; 5. 具有简历模板、资料管理系统等。	1. 单位招聘、个人简历及相关信息库查询、统计等符合标准要求; 2. 具有正版杀毒软件; 3. 自有独立数据库; 4. 具有固定客服电话和可自行管理设置域名的企业邮箱; 5. 具有简历模板、资料管理系统等; 6. 设有公共注册邮箱。
分值	1	2	3	4	5
5	运营数据				
评价内容	经营性网站				
	1. 有效单位注册数不少于 100,000 个; 2. 有效个人注册数不少于 200,000 个; 3. 数据库有效简历数不少于 60,000 份; 4. 日均浏览量 10,000 次以上。	1. 有效单位注册数不少于 300,000 个; 2. 有效个人注册数不少于 1,000,000 个; 3. 数据库有效简历数不少于 100,000 份; 4. 日均浏览量 100,000 次以上。	1. 有效单位注册数不少于 500,000 个; 2. 有效个人注册数不少于 5,000,000 个; 3. 数据库有效简历数不少于 1,000,000 份; 4. 日均浏览量 1,000,000 次以上。	1. 有效单位注册数不少于 1,000,000 个; 2. 有效个人注册数不少于 9,000,000 个; 3. 数据库有效简历数不少于 8,000,000 份; 4. 日均浏览量 10,000,000 次以上。	1. 有效单位注册数不少于 1,300,000 个; 2. 有效个人注册数不少于 10,000,000 个; 3. 数据库有效简历数不少于 9,000,000 份; 4. 日均浏览量 18,000,000 次以上。
	非经营性网站				
	1. 有效单位注册数不少于 200 个; 2. 有效个人注册数不少于 5,000 个; 3. 数据库有效简历数不少于 5,000 份; 4. 日均浏览量 1,000 次以上。	1. 有效单位注册数不少于 300 个; 2. 有效个人注册数不少于 10,000 个; 3. 数据库有效简历数不少于 7,000 份; 4. 日均浏览量 3,000 次以上。	1. 有效单位注册数不少于 500 个; 2. 有效个人注册数不少于 15,000 个; 3. 数据库有效简历数不少于 9,000 份; 4. 日均浏览量 5,000 次以上。	1. 有效单位注册数不少于 8,000 个; 2. 有效个人注册数不少于 20,000 个; 3. 数据库有效简历数不少于 11,000 份; 4. 日均浏览量 7,000 次以上。	1. 有效单位注册数不少于 12,000 个; 2. 有效个人注册数不少于 30,000 个; 3. 数据库有效简历数不少于 20,000 份; 4. 日均浏览量 11,000 次以上。
分值	1	2	3	4	5

表B.3 (续)

6	公益服务				
评价内容	年举办公益性网络招聘活动 1 次。	年举办公益性网络招聘活动 2 次。	年举办公益性网络招聘活动 3 次。	年举办公益性网络招聘活动 4 次。	年举办公益性网络招聘活动 5 次。
分值	1	2	3	4	5
7	设备设施				
评价内容	经营性网站				
	1. 自有或租用服务器 1 台； 2. 租用 IDC 机房的共享带宽 100M 以上。	1. 自有或租用服务器 2 台； 2. 自建机房的独享带宽 10M 以上。	1. 自有或租用服务器不少于 3 台； 2. 自有或租用网络核心设备不少于 1 台； 3. 自建机房的独享带宽 10M 以上。	1. 自有或租用服务器不少于 4 台； 2. 自有或租用网络核心设备不少于 2 台； 3. 自有或租用安全防护设备 1 台； 4. 自建机房的独享带宽 20M 以上。	1. 自有或租用服务器不少于 5 台； 2. 自有或租用网络核心设备不少于 2 台； 3. 自有或租用安全防护设备 2 台； 4. 自有或租用数据备份设备不少于 2 台； 5. 自建机房的独享带宽 20M 以上。
	非经营性网站				
	1. 自有或租用服务器 1 台。	1. 自有或租用服务器 1 台； 2. 租用 IDC 机房的共享带宽 100M 以上。	1. 自有或租用服务器 1 台； 2. 租用 IDC 机房的共享带宽 100M 以上； 3. 自有或租用网络核心设备 1 台。	1. 自有或租用服务器 1 台； 2. 租用 IDC 机房的共享带宽 100M 以上； 3. 自有或租用网络核心设备 1 台； 4. 自有或租用安全防护设备 1 台。	1. 自有或租用服务器 1 台； 2. 租用 IDC 机房的共享带宽 100M 以上； 3. 自有或租用网络核心设备 2 台； 4. 自有或租用安全防护设备 2 台； 5. 自有或租用数据备份设备。
分值	1	2	3	4	5



表B.3 (续)

8	材料归档				
评价内容	材料归档率达 60%。	材料归档率达 70%。	材料归档率达 80%。	材料归档率达 90%。	材料归档率达 95%。
分值	1	2	3	4	5
9	信息化管理程度				
评价内容	1. 具备招聘信息与求职信息网络发布管理工具。	1. 具备招聘信息与求职信息网络发布管理工具； 2. 具备招聘单位、求职个人网上自助服务的功能与管理工具。	1. 具备招聘信息与求职信息网络发布管理工具； 2. 具备招聘单位、求职个人网上自助服务的功能与管理工具； 3. 具备用户业务经办流程的管理工具。	1. 具备招聘信息与求职信息网络发布管理工具； 2. 具备招聘单位、求职个人网上自助服务的功能与管理工具； 3. 具备用户业务经办流程的管理工具； 4. 具备岗位供求信息的匹配与管理工具。	1. 具备全业务全服务流程的信息化管理工具。
分值	1	2	3	4	5
10	客户投诉记录及处理				
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. 有投诉及处理情况记录。	1. 设有投诉电话； 2. 客户投诉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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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见表B.4。

表 B.4 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	服务场所建筑面积	业务范围	信息化管理程度	数据库	寻访项目	材料归档	客户投诉记录及处理
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.4 (续)

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于3人; 2. 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. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于20%; 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. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于40%; 3. 寻访工作负责人应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. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于60%; 3. 寻访工作负责人应具有研究生学历或硕士以上学位且具有中级以上专业技术职务任职资格或职(执)业资格,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. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于80%; 3. 寻访工作负责人应具有研究生学历或硕士以上学位且具有中级以上专业技术职务任职资格或职(执)业资格,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	服务场所建筑面积				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于40 m <sup>2</sup> ; 2. 有独立的面试场所和洽谈室,面积不少于15 m <sup>2</sup> 。	1. 服务场所建筑面积不少于60 m <sup>2</sup> ; 2. 有独立的面试场所和洽谈室,面积不少于20 m <sup>2</sup> 。	1. 服务场所建筑面积不少于80 m <sup>2</sup> ; 2. 有独立的面试场所和洽谈室,面积不少于25 m <sup>2</sup> 。	1. 服务场所建筑面积不少于200 m <sup>2</sup> ; 2. 有独立的面试场所和洽谈室,面积不少于30 m <sup>2</sup> 。	1. 服务场所建筑面积不少于400 m <sup>2</sup> ; 2. 有独立的面试场所和洽谈室,面积不少于40 m <sup>2</sup> 。
分值	1	2	3	4	5
3	业务范围				
评价内容	1. 能独立开展高级人才寻访业务; 2. 服务覆盖行业不少于2个。	1. 能独立开展高级人才寻访业务; 2. 服务覆盖行业不少于3个。	1. 能独立开展高级人才寻访业务; 2. 服务覆盖行业不少于5个。	1. 能独立开展高级人才寻访业务; 2. 服务覆盖行业不少于8个。	1. 能独立开展高级人才寻访业务; 2. 服务覆盖行业不少于10个。
分值	1	2	3	4	5

表 B.4 (续)

4	信息化管理系统				
评价内容	1. 寻访业务管理手工操作。	1. 寻访业务实行计算机操作; 2. 建立项目运作和项目管理信息系统; 3. 部分业务可实现信息化管理。	1. 具有寻访业务管理软件; 2. 建有项目全过程、全方位的监控体系; 3. 主要业务实现信息化管理。	1. 建立寻访业务管理信息系统; 2. 建有项目全过程、全方位的监控体系; 3. 项目管理全部信息化。	1. 建有寻访业务全过程管理信息系统; 2. 实现服务全过程信息化管理。
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 户; 2. 建立高级人才数据库, 人数不少于 2,000 人; 3. 建立行业信息储备库, 数量不少于 100 条。	1. 建立客户数据库, 客户数不少于 100 户; 2. 建立高级人才数据库, 人数不少于 3,000 人; 3. 建立行业信息储备库, 数量不少于 200 条。	1. 建立客户数据库, 客户数不少于 300 户; 2. 建立高级人才数据库, 人数不少于 5,000 人; 3. 建立行业信息储备库, 数量不少于 300 条。	1. 建立客户数据库, 客户数不少于 600 户; 2. 建立高级人才数据库, 人数不少于 10,000 人; 3. 建立行业信息储备库, 数量不少于 400 条; 4. 对客户实行定期跟踪服务; 5. 对数据信息定期更新。	1. 建立客户数据库, 客户数不少于 1,000 户; 2. 建立高级人才数据库, 人数不少于 20,000 人; 3. 建立行业信息储备库, 数量不少于 500 条; 4. 对客户实行动态跟踪服务; 5. 对数据信息实时更新。
分值	1	2	3	4	5

表 B.4 (续)

6	寻访项目				
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 10 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 10 人; 3. 年完成 20 万元以上收入项目不少于 8 个。	1. 年寻访职位数量不少于 10 个; 2. 年成功寻访人数不少于 10 人; 3. 年完成 50 万元以上收入项目不少于 10 个。	1. 年寻访职位数量不少于 10 个; 2. 年成功寻访人数不少于 10 人; 3. 年完成 100 万元以上收入项目不少于 15 个。
分值	1	2	3	4	5
7	材料归档				
评价内容	材料归档率达 80%。	材料归档率达 85%。	材料归档率达 90%。	材料归档率达 95%。	材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	客户投诉记录及处理				
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. 有投诉及处理情况记录。	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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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见表B.5。

表 B.5 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法表

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8
	从业人员	服务场所建筑面积	服务内容	设施设备	职业指导工具	管理规范	材料归档	客户投诉记录及处理
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	5	5	4	5	2	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.5 (续)

1	从业人员				
评价内容	1. 具有初级职业指导师国家职业资格证书; 2. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策, 熟练掌握职业指导理论和技术; 3. 熟练使用专业工具; 4. 本科及以上学历比例不低于 20%。	1. 具有初级职业指导师国家职业资格证书; 2. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策, 熟练掌握职业指导理论和技术; 3. 熟练使用专业工具; 4. 本科及以上学历比例不低于 30%。	1. 具有初级职业指导师国家职业资格证书; 2. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策, 熟练掌握职业指导理论和技术; 3. 熟练使用专业工具; 4. 本科及以上学历比例不低于 40%。	1. 具有初级职业指导师国家职业资格证书; 2. 具有中级职业指导师国家职业资格证书的人员; 3. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策, 熟练掌握职业指导理论和技术; 4. 熟练使用专业工具; 5. 本科及以上学历比例不低于 50%。	1. 具有初级职业指导师国家职业资格证书; 2. 具有高级职业指导师国家职业资格证书的人员; 3. 熟悉人力资源和社会保障相关法律、法规和政策, 熟练掌握职业指导理论和技术; 4. 熟练使用专业工具; 5. 本科及以上学历比例不低于 60%。
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所建筑面积				
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 <sup>2</sup> 。	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 <sup>2</sup> ; 3. 个体指导室建筑面积不少于 8 m <sup>2</sup> 。	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 <sup>2</sup> ; 3. 个体指导室建筑面积不少于 8 m <sup>2</sup> ; 4. 职业测评室建筑面积不少于 8 m <sup>2</sup> 。	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 <sup>2</sup> ; 3. 个体指导室建筑面积不少于 8 m <sup>2</sup> ; 4. 职业测评室建筑面积不少于 8 m <sup>2</sup> ; 5. 团体指导室建筑面积不少于 50 m <sup>2</sup> 。	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 <sup>2</sup> ; 3. 个体指导室建筑面积不少于 8 m <sup>2</sup> ; 4. 职业测评室建筑面积不少于 8 m <sup>2</sup> ; 5. 团体指导室建筑面积不少于 50 m <sup>2</sup> ; 6. 网上(远程)指导室建筑面积不少于 8m <sup>2</sup> (可与职业测评室合用)。
分值	1	2	3	4	5

表 B.5 (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; 职业生涯指导; 2. 针对用人单位: 单位用人指导; 人员招聘指导; 在职人员指导; 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; 职业生涯指导; 素质测评服务; 2. 针对用人单位: 单位用人指导; 人员招聘指导; 在职人员指导; 素质测评服务; 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; 职业生涯指导; 素质测评服务; 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; 在职人员指导; 素质测评服务; 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. 设有液晶电视、DVD。	1. 设有液晶电视、DVD、传真、打印、复印、录音录像等设备。	1. 设有液晶电视、DVD、传真、打印、复印、录音录像、投影、音像、笔记本电脑等设备。	1. 设有液晶电视、DVD、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. 设有液晶电视、DVD、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.5 (续)

5	职业指导工具				
评价内容	1. 专用工具: 职业指导业务操作系统; 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: 职业指导业务操作系统、职业测评系统; 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: 职业指导业务操作系统、职业测评系统、用人单位招用人员选拔软件; 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: 职业指导业务操作系统、职业测评系统、用人单位招用人员选拔软件、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: 职业指导业务操作系统、职业测评系统、用人单位招用人员选拔软件、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工作流程。	一般性指导管理规范、个体专门指导管理规范的服务内容和工作流程。	一般性指导管理规范、个体专门指导管理规范、团体指导管理规范的服务内容和工作流程。	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.5 (续)

7	材料归档				
评价内容	材料归档率达 60%。	材料归档率达 70%。	材料归档率达 80%。	材料归档率达 90%。	材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	客户投诉记录及处理				
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. 有投诉及处理情况记录。	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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

素质测评服务评价量化指标分值及计算方法见表 B.6。

表 B.6 素质测评服务评价量化指标分值及计算方法表

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8
	从业人员	服务场所	业务范围	测评工具	测评项目	信息化管理程度	材料归档	客户投诉记录及处理
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.6 (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 60%; 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 65%; 3. 测评工作负责人应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 75%, 研究生学历或硕士以上学位比例不低于 30%; 3. 测评工作负责人应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 85%; 研究生学历或硕士以上学位比例不低于 50%; 3. 测评工作负责人应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. 测评工作负责人应具有研究生学历或硕士以上学位; 4. 具有测评专家库; 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 <sup>2</sup> ; 2. 有独立的测评室。	1. 服务场所建筑面积不少于 30 m <sup>2</sup> ; 2. 有独立的测评室, 面积不少于 15 m <sup>2</sup> 。	1. 服务场所建筑面积不少于 40 m <sup>2</sup> ; 2. 有独立的测评室, 面积不少于 20 m <sup>2</sup> 。	1. 服务场所建筑面积不少于 80 m <sup>2</sup> ; 2. 有独立的测评室, 面积不少于 30 m <sup>2</sup> 。	1. 服务场所建筑面积不少于 200 m <sup>2</sup> ; 2. 有独立的测评室, 面积不少于 40 m <sup>2</sup> ; 3. 有顾客等候和休息场所。
分值	1	2	3	4	5
3	业务范围				
评价内容	1. 在本地区或本行业独立开展测评业务不少于 1 项。	1. 在本地区或本行业独立开展测评业务不少于 3 项; 2. 测评的人群和项目具有一定的广泛性。	1. 在本地区或本行业独立开展测评业务不少于 5 项; 2. 测评的人群和项目具有一定的广泛性。	1. 在本地区或本行业独立开展测评业务不少于 7 项; 2. 除本地区、本行业测评业务外, 对外承担的测评业务量占业务总量的 20%以上。	1. 在本地区或本行业独立开展测评业务不少于 9 项; 2. 除本地区、本行业测评业务外, 对外承担的测评业务量占业务总量的 40%以上。
分值	1	2	3	4	5

表 B.6 (续)

4	测评工具				
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. 能够自主开发测评软件并投入使用; 3. 具有专业测评题库。	1. 运用的测评工具不少于 5 种; 2. 自主开发测评软件并向社会推广应用; 3. 具有完善的测评服务体系。
分值	1	2	3	4	5
5	测评项目				
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	信息化管理程度				
评价内容	1. 测评业务管理手工操作。	1. 测评业务实行计算机操作; 2. 部分业务可实现信息化管理。	1. 具有测评业务信息化管理软件; 2. 主要业务实现信息化管理。	1. 建立测评业务信息化管理系统。	1. 实现服务全过程信息化管理。
分值	1	2	3	4	5
7	材料归档				
评价内容	材料归档率达 60%。	材料归档率达 70%。	材料归档率达 80%。	材料归档率达 90%。	材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5

表 B.6（续）

8	客户投诉记录及处理				
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. 有投诉及处理情况记录。	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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

培训服务评价量化指标范分值及计算方法见表B.7。

表 B.7 培训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	培训内容	服务场所及设施	师资、教材	管理制度	培训项目	信息化管理程度	材料归档	客户投诉记录及处理
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.7 (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专业技术职务任职资格或职(执)业资格。	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专业技术职务任职资格或职(执)业资格; 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	培训内容				
评价内容	开展培训内容 2 项。	开展培训内容 3 项。	开展培训内容 4 项。	开展培训内容 5 项。	开展培训内容 6 项及以上。
分值	1	2	3	4	5
3	服务场所及设施				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于 20 m <sup>2</sup> ; 2. 自有或租用的培训场所应符合相关规定和要求。	1. 服务场所建筑面积不少于 30 m <sup>2</sup> ; 2. 自有或租用的培训场所应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 <sup>2</sup> ; 2. 自有或租用的培训场所应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 <sup>2</sup> ; 2. 自有或租用的培训场所应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 80 m <sup>2</sup> ; 2. 自有或租用的培训场所应符合相关规定和要求; 3. 电教设备符合培训要求。
分值	1	2	3	4	5



表B.7 (续)

4	师资、教材				
评价内容	1. 聘用教师不少于2人; 2. 选用正式出版的教材; 3. 自编教材应注明编委及作者; 4. 制作培训课件。	1. 聘用教师不少于3人; 2. 选用正式出版的教材; 3. 自编教材应注明编委及作者; 4. 制作培训课件; 5. 教材和试卷应由委托培训机构认可并相对稳定。	1. 聘用教师不少于4人; 2. 选用正式出版的教材; 3. 自编教材应注明编委及作者; 4. 制作培训课件; 5. 教材和试卷应由委托培训机构认可并相对稳定。	1. 聘用教师不少于5人; 2. 选用正式出版的教材; 3. 自编教材应注明编委及作者; 4. 制作培训课件; 5. 教材和试卷应由委托培训机构认可并相对稳定; 6. 有相对稳定的教师队伍, 人数不少于20人。	1. 聘用教师不少于5人; 2. 选用正式出版的教材; 3. 自编教材应注明编委及作者; 4. 制作培训课件; 5. 教材和试卷应由委托培训机构认可并相对稳定; 6. 有相对稳定的教师队伍, 人数不少于30人; 7. 具有专业的课程设置目录和试题库。
分值	1	2	3	4	5
5	管理制度				
评价内容	1. 建有培训工作流程; 2. 建立教学、考试(考核)管理办法。	1. 建有培训工作流程; 2. 建立教学、考试(考核)管理办法; 3. 建有教师聘任及管理制度。	1. 建有培训工作流程; 2. 建立教学、考试(考核)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和培训教材管理制度。	1. 建有培训工作流程; 2. 建立教学、考试(考核)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和培训教材管理制度; 5. 有健全的安保、消防、卫生突发事件应急预案。	1. 建有培训工作流程; 2. 建立教学、考试(考核)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和培训教材管理制度; 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

表B.7 (续)

6	培训项目				
评价内容	1. 年培训项目不少于2个; 2. 年举办培训次数不少于3次; 3. 年培训人数不少于200人。	1. 年培训项目不少于3个; 2. 年举办培训次数不少于5次; 3. 年培训人数不少于400人。	1. 年培训项目不少于4个; 2. 年举办培训次数不少于7次; 3. 年培训人数不少于600人。	1. 年培训项目不少于5个; 2. 年举办培训次数不少于9次; 3. 年培训人数不少于1,000人。	1. 年培训项目不少于6个; 2. 年举办培训次数不少于11次; 3. 年培训人数不少于2,000人。
分值	1	2	3	4	5
7	信息化管理程度				
评价内容	1. 培训与学员管理手工操作。	1. 培训与学员管理实行计算机操作; 2. 部分业务可实现信息化管理。	1. 培训与学员实行信息化软件管理; 2. 主要业务实现信息化管理。	1. 建有培训与学员管理信息系统; 2. 基本实现信息化管理。	1. 建有培训与学员管理信息系统, 实现远程教学与管理; 2. 实现服务全过程信息化管理。
分值	1	2	3	4	5
8	材料归档				
评价内容	材料归档率达60%。	材料归档率达70%。	材料归档率达80%。	材料归档率达90%。	材料归档率达100%。
分值	1	2	3	4	5
9	客户投诉记录及处理				
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. 有投诉及处理情况记录。	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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

咨询顾问服务评价量化指标分值及计算方法见表B.8。

表 B.8 咨询顾问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	服务场所及设备设施	咨询顾问项目	后续服务	项目评估	材料归档	客户投诉记录及处理
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.8 (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类咨询顾问服务。	开展2类咨询顾问服务。	开展3类咨询顾问服务。	开展4类咨询顾问服务。	开展5类及以上咨询顾问服务。
分值	1	2	3	4	5
3	服务场所及设备设施				
评价内容	1. 服务场所建筑面积不少于30 m <sup>2</sup> ; 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 <sup>2</sup> ; 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 <sup>2</sup> ; 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 <sup>2</sup> ; 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 <sup>2</sup> ; 2. 具有投影仪、录音、照相摄像等设备。
分值	1	2	3	4	5
4	咨询顾问项目				
评价内容	年完成项目不少于3项。	年完成项目不少于5项。	年完成项目不少于8项。	年完成项目不少于10项。	年完成项目不少于15项。
分值	1	2	3	4	5

表B.8 (续)

5	后续服务				
评价内容	1、为客户设计项目实施计划,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后续服务。	1、为客户设计项目实施计划,培训相关人员; 2. 客户回访率 100%,并根据客户需求及时提供后续服务。
分值	1	2	3	4	5
6	项目评估				
评价内容	项目评估率达 75%, 客户满意度达 70%。	项目评估率达 80%, 客户满意度达 75%。	项目评估率达 85%, 客户满意度达 80%。	项目评估率达 90%, 客户满意度达 85%。	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	材料归档率达 60%。	材料归档率达 70%。	材料归档率达 80%。	材料归档率达 90%。	材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	客户投诉记录及处理				
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. 有投诉及处理情况记录。	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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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见表B.9。

表 B.9 流动人员人事档案管理服务评价量化指标分值及计算表

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	从业人员	服务场所建筑面积	档案库房	人事档案管理制度	档案存量	档案材料的收集、鉴别、整理、装订	信息化管理程度	服务内容	客户投诉记录及处理
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.9 (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	服务场所建筑面积				
评价内容	不少于 20 m <sup>2</sup> 。	不少于 30 m <sup>2</sup> 。	不少于 40 m <sup>2</sup> 。	不少于 50 m <sup>2</sup> 。	不少于 100 m <sup>2</sup> 。
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 <sup>2</sup> ； 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. 库房、阅档室、工作人员办公室三室分开； 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 <sup>2</sup> ； 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. 库房、阅档室、工作人员办公室三室分开； 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 <sup>2</sup> ； 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. 库房、阅档室、工作人员办公室三室分开； 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 <sup>2</sup> ； 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. 库房、阅档室、工作人员办公室三室分开； 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 <sup>2</sup> ； 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. 库房、阅档室、工作人员办公室三室分开； 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.9 (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	档案材料的收集、鉴别、整理、装订				
评价内容	人事档案材料的收集、鉴别、整理符合标准要求。档案装订率达50%。	人事档案材料的收集、鉴别、整理符合标准要求。档案装订率达60%。	人事档案材料的收集、鉴别、整理符合标准要求。档案装订率达70%。	人事档案材料的收集、鉴别、整理符合标准要求。档案装订率达80%。	人事档案材料的收集、鉴别、整理符合标准要求。档案装订率达90%。
分值	1	2	3	4	5
7	信息化管理程度				
评价内容	1. 人事档案服务管理手工操作。	1. 人事档案服务管理实行计算机操作； 2. 部分业务实现信息化管理。	1. 具有人事档案服务管理信息化管理软件； 2. 主要业务实现信息化管理。	1. 建有人事档案服务管理信息系统； 2. 基本实现信息化管理。	1. 人事档案实现数字化管理； 2. 建有人事档案服务管理信息系统； 3. 实现服务全过程信息化管理。
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、分类归档、整理保管、转出服务； 2. 标准规定的其他服务承办率不低于80%。	1. 提供人事档案接收、分类归档、整理保管、转出服务； 2. 标准规定的其他服务承办率不低于85%。	1. 提供人事档案接收、分类归档、整理保管、转出服务； 2. 标准规定的其他服务承办率不低于90%。	1. 提供人事档案接收、分类归档、整理保管、转出服务； 2. 标准规定的其他服务承办率不低于95%。	1. 提供人事档案接收、分类归档、整理保管、转出服务； 2. 标准规定的其他服务承办率不低于100%。
分值	1	2	3	4	5



表 B.9（续）

9	客户投诉记录及处理				
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. 有投诉及处理情况记录。	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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留3年以上。
分值	1	2	3	4	5

人力资源外包服务评价量化指标分值及计算方法见表B. 10。

表 B. 10 人力资源外包服务评价量化指标分值及计算方法表

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8
	从业人员	服务场所建筑面积	服务规模	服务内容	服务质量要求	信息化管理程度	材料归档	客户投诉记录及处理
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	4	3	2	2
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.10 (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	服务场所建筑面积				
评价内容	1. 不少于50m <sup>2</sup> 。	1. 不少于70m <sup>2</sup> ; 2. 设有服务接待窗口。	1. 不少于100 m <sup>2</sup> ; 2. 设有服务接待室。	1. 不少于300 m <sup>2</sup> ; 2. 设有服务接待厅。	1. 不少于500 m <sup>2</sup> ; 2. 设有不少于80m <sup>2</sup> 服务接待厅。
分值	1	2	3	4	5
3	服务规模				
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类人力资源外包服务。	开展2类人力资源外包服务。	开展3类人力资源外包服务。	开展4类人力资源外包服务。	开展5类及以上人力资源外包服务。
分值	1	2	3	4	5

表B.10 (续)

5	服务质量要求				
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	信息化管理程度				
评价内容	1. 通过电子表格、文档进行记录和管理客户、员工基本信息和业务服务信息。	1. 初步建立信息化管理系统，有完整的信息记录和基本的保密措施； 2. 员工基本信息实现系统化、标准化管理； 3. 员工业务信息通过电子表格管理。	1. 建立较完善的业务信息化管理系统，对客户、员工信息可以比较全面的实施管理，制订了比较全面的信息安全制度和措施； 2. 部分业务信息实现信息系统管理。	1. 建立完善的信息化管理系统，对客户、员工的基本信息、业务的实施过程和成果都有完整的记录，制订了全面的信息安全制度和措施； 2. 主要业务流程实现信息系统管理。	1. 所有的业务工作流程实现信息系统管理。
分值	1	2	3	4	5
7	材料归档				
评价内容	材料归档率达 80%。	材料归档率达 85%。	材料归档率达 90%。	材料归档率达 95%。	材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5

表B.10 (续)

8	客户投诉记录及处理				
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. 有投诉及处理情况记录。	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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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. 投诉及处理情况记录保留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见表B. 11。

表 B. 11 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法表

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8
	从业人员	服务场所建筑面积	单位客户数量	派遣员工数量	服务质量要求	信息化管理程度	材料归档	客户投诉记录及处理
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.11 (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	服务场所建筑面积				
评价内容	不少于 50 m <sup>2</sup> 。	不少于 70 m <sup>2</sup> 。	不少于 100 m <sup>2</sup> 。	不少于 150 m <sup>2</sup> 。	不少于 200 m <sup>2</sup> 。
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.11 (续)

5	服务质量要求				
评价内容	1. 建有派遣业务相关管理制度; 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、工伤申报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. 建有派遣业务相关管理制度; 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、工伤申报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. 建有派遣业务相关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、工伤申报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. 建有派遣业务相关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、工伤申报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. 建有派遣业务相关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、工伤申报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	信息化管理程度				
评价内容	1. 派遣业务管理手工操作。	1. 派遣业务实行计算机操作; 2. 部分业务可实现信息化管理。	1. 具有派遣业务信息化管理软件; 2. 主要业务实现信息化管理。	1. 建立派遣业务管理信息系统; 2. 基本实现信息化管理。	1. 建立派遣业务及员工数据管理信息系统; 2. 实现服务全过程信息化管理。
分值	1	2	3	4	5



表 B.11 (续)

7	材料归档				
评价内容	材料归档率达 80%。	材料归档率达 85%。	材料归档率达 90%。	材料归档率达 95%。	材料归档率达 100%。
分值	1	2	3	4	5
8	客户投诉记录及处理				
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. 有客户投诉及处理情况记录。	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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 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. 投诉及处理情况记录保留 3 年以上。
分值	1	2	3	4	5

附 录 C  
(资料性附录)  
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		

## 北京人力资源服务机构等级评定委员会印制

### 北京人力资源服务机构等级评定委员会：

根据 DB11/T 494.1～DB11/T 494.12《人力资源服务规范》和 DB11/T 495《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，申请参加北京人力资源服务机构\_\_\_\_\_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

## 服务机构基础信息

- 1、服务机构名称：\_\_\_\_\_
- 2、组织机构代码：\_\_\_\_\_
- 3、法定代表人：\_\_\_\_\_
- 4、主任（总经理）：\_\_\_\_\_
- 副主任（副总经理）：\_\_\_\_\_
- 5、办公地址：\_\_\_\_\_
- 6、邮政编码：\_\_\_\_\_
- 7、电话号码：\_\_\_\_\_
- 传真号码：\_\_\_\_\_
- 8、所属机构性质及登记注册类型（单选）：  
 企业单位：  
☐国有    ☐集体    ☐股份合作    ☐联营    ☐有限责任    ☐股份有限    ☐私营  
☐港澳台商投资    ☐外商投资  
 事业单位：    ☐全额拨款    ☐差额拨款    ☐自收自支  
 其他：\_\_\_\_\_
- 9、所有者（股东）：(1)\_\_\_\_\_ (2)\_\_\_\_\_
- (3)\_\_\_\_\_ (4)\_\_\_\_\_
- 10、归属情况：上级主管部门\_\_\_\_\_
- ☐无主管
- 11、成立日期：\_\_\_\_\_
- 12、取得人力资源服务许可日期：\_\_\_\_\_
- 13、服务场所建筑面积：\_\_\_\_\_m<sup>2</sup>。
- 14、注册资本：\_\_\_\_\_万元。
- 15、净 资 产：\_\_\_\_\_万元。
- 16、服务机构主任、副主任（总经理、副总经理）\_\_\_\_\_人，其中，任职年限五年以上\_\_\_\_\_人。

持有人力资源市场从业人员资格证书的副主任（副总经理）（含）以上人员姓名：

(1) \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_

(5) \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_ (7) \_\_\_\_\_ (8) \_\_\_\_\_

17、内设机构名称： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

分支机构名称： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 服务机构总体情况

### 一、服务机构员工情况

- 1、服务机构员工总数\_\_\_\_\_人。从业人员数\_\_\_\_\_人，在本单位工作不满一年的员工人数\_\_\_\_\_人。
- 2、持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_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、人均年度培训时间\_\_\_\_\_课时。
- 6、内设机构（含分支机构）数\_\_\_\_\_个，中层及以上负责人具有中级专业技术职务任职资格或职业（执）业资格\_\_\_\_\_人，占\_\_\_\_\_ %（含“高级人才寻访”、“素质测评服务”、“咨询顾问服务”项目主管、咨询顾问）。

### 二、服务范围

- 1、服务项目数\_\_\_\_\_项

- |                                       |                                   |                                 |                                 |
|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 一般性求职招聘服务    | <input type="checkbox"/> 招聘洽谈会    | <input type="checkbox"/> 信息网络服务 | <input type="checkbox"/> 高级人才寻访 |
| <input type="checkbox"/> 职业指导服务       | <input type="checkbox"/> 素质测评服务   | <input type="checkbox"/> 培训服务   | <input type="checkbox"/> 咨询顾问服务 |
| <input type="checkbox"/> 流动人员人事档案管理服务 | <input type="checkbox"/> 人力资源外包服务 | <input type="checkbox"/> 劳务派遣   |                                 |

- 2、年度营业收入\_\_\_\_\_万元，主营业务收入\_\_\_\_\_万元。

- 3、主营业务项目数量\_\_\_\_\_项(最多不超过五项)

- |                                       |                                   |                                 |                                 |
|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 一般性求职招聘服务    | <input type="checkbox"/> 招聘洽谈会    | <input type="checkbox"/> 信息网络服务 | <input type="checkbox"/> 高级人才寻访 |
| <input type="checkbox"/> 职业指导服务       | <input type="checkbox"/> 素质测评服务   | <input type="checkbox"/> 培训服务   | <input type="checkbox"/> 咨询顾问服务 |
| <input type="checkbox"/> 流动人员人事档案管理服务 | <input type="checkbox"/> 人力资源外包服务 | <input type="checkbox"/> 劳务派遣   |                                 |

- 4、高端服务项目数\_\_\_\_\_项

- |                                 |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 高级人才寻访 | <input type="checkbox"/> 素质测评服务 | <input type="checkbox"/> 咨询顾问服务 |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|

- 5、基础设施

- |                             |                            |                            |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 采暖和制冷设施                     | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 公用卫生间                       | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 客户洽谈场所                      | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 客户服务厅面积：_____m <sup>2</sup> |                            |                            |
| 发布供求信息的电子显示屏                | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |
| 300米内停车场                    | <input type="checkbox"/> 有 | <input type="checkbox"/> 无 |

独立的客户洽谈室	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
服务网站	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
信息触摸查询系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
智能排队管理系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
等候休息区	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
6、办公设备		
计算机_____台、电话_____部		
复印机_____台、传真机_____台		
为客户提供使用的电话、打印、复印、传真设备	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
客户服务电话是否接听畅通	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
是否配有 <input type="checkbox"/> 笔记本电脑 <input type="checkbox"/> 投影仪 <input type="checkbox"/> 录音设备 <input type="checkbox"/> 照相机 <input type="checkbox"/> 摄像机		
服务器_____台		
内部局域网络管理系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
网络办公系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
7、安全设施		
消防、安全设施设备是否完备、有效	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
消防、安全设施设备是否标识明显、清晰	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
重要部位灭火设备	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
紧急出口通道是否畅通	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
服务场所安全、消防报警及自动喷淋系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
重要部位设有监视器	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
消防广播系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
8、机构所在地交通状况		
机构所在地是否交通便利	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
服务场所是否位于主要街道	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
服务场所有_____条公共交通线路		
服务场所是否为地标性建筑	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
9、公共信息图形是否符合相关标准规定		
各种标识是否符合规定	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否



标识摆放位置是否合理	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
标识设置是否协调统一	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
标识是否醒目、易识别	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
标识信息是否完备	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

## 10、公示项目

☐人力资源服务许可证 ☐营业执照或法人证书 ☐收费许可证、收费项目表或税务登记证  
☐服务机构简介 ☐服务项目介绍 ☐服务场所引导图 ☐服务机构形象宣传栏

## 11、服务场所环境情况

服务场所是否布局合理、整洁卫生	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
服务场所是否通风、采光、照明良好，远离噪音等干扰	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
服务场所是否方便客户正常活动	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
服务场所设施设备是否安全	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
服务场所是否满足无障碍相关标准要求	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

## 12、员工手册

	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
员工是否知晓手册内容	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

## 13、职位说明书

	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
员工是否知晓岗位内容	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

## 14、规章制度

<input type="checkbox"/> 人事制度 <input type="checkbox"/> 财务制度 <input type="checkbox"/> 安全制度 <input type="checkbox"/> 保密制度 <input type="checkbox"/> 消防制度		
员工是否知晓规章制度的内容	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

## 15、遵纪守法

## 依法经营情况

<input type="checkbox"/> 一年内无违法违规行为	<input type="checkbox"/> 二年内无违法违规行为	<input type="checkbox"/> 三年内无违法违规行为
<input type="checkbox"/> 四年内无违法违规行为	<input type="checkbox"/> 五年及以上无违法违规行为	

## 遵守保密制度情况

<input type="checkbox"/> 一年内无泄密事件发生	<input type="checkbox"/> 二年内无泄密事件发生	<input type="checkbox"/> 三年内无泄密事件发生
<input type="checkbox"/> 四年内无泄密事件发生	<input type="checkbox"/> 五年及以上无泄密事件发生	

## 16、满意度调查

是否进行满意度调查	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
-----------	----------------------------	----------------------------

# 业务项目情况

## 一、一般性求职招聘服务规范申报项目

1、从业人员\_\_\_\_\_人，持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_人，在本单位工作不满一年的员工\_\_\_\_\_人。

持有人力资源市场从业人员资格证书比例\_\_\_\_\_%。

本科及以上学历比例\_\_\_\_\_%。

研究生学历或硕士学位以上比例\_\_\_\_\_%。

服务场所建筑面积\_\_\_\_\_m<sup>2</sup>。

### 2、设施设备

独立的洽谈室	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
--------	----------------------------	----------------------------

在显著位置上装有信息栏	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
-------------	----------------------------	----------------------------

打印机	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
-----	----------------------------	----------------------------

自助查询计算机 \_\_\_\_\_台

资料架	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
-----	----------------------------	----------------------------

客户电话及等候排椅	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
-----------	----------------------------	----------------------------

复印、传真设备	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
---------	----------------------------	----------------------------

服务柜台	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
------	----------------------------	----------------------------

信息显示屏	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
-------	----------------------------	----------------------------

独立的咨询服务台	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
----------	----------------------------	----------------------------

引导牌	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
-----	----------------------------	----------------------------

电子大屏幕	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
-------	----------------------------	----------------------------

独立的填表区、等候区	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
------------	----------------------------	----------------------------

电子触摸屏\_\_\_\_\_台

适用于远程招聘的视频软件系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
----------------	----------------------------	----------------------------

自用或租用的服务器	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
-----------	----------------------------	----------------------------

### 3、求职服务

年求职登记\_\_\_\_\_人，年推荐岗位\_\_\_\_\_个

### 4、招聘服务

年签订委托协议\_\_\_\_\_家，年用人推荐\_\_\_\_\_人次

5、 达成意向率\_\_\_\_\_%

6、 材料是否归档 ☐是 ☐否

7、 客户投诉记录及处理

    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

    投诉记录保留\_\_\_\_\_年

    投诉处理结果是否反馈当事人 ☐是 ☐否

## 二、 招聘洽谈会服务规范申报项目

- 1、 是否具有举办招聘洽谈会的资质 ☐是 ☐否
- 2、 机构注册资本\_\_\_\_\_万元人民币。
- 3、 从业人员
- 从业人员\_\_\_\_\_人，持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_人，在本机构工作不满一年的员工\_\_\_\_\_人。
- 本科及以上学历比例\_\_\_\_\_%。
- 招聘洽谈会现场工作人员与展位数量的比例 1: \_\_\_\_\_。
- 举办 100 个展位以下招聘洽谈会时，现场工作人员数\_\_\_\_\_人。
- 4、 举办招聘洽谈会次数、参会人员数量、参会单位数量及提供岗位数量
- 不定期招聘洽谈会
- 年举办不定期招聘洽谈会\_\_\_\_\_次
- 大型会：参会人员\_\_\_\_\_人次，参会单位数\_\_\_\_\_家，提供岗位数\_\_\_\_\_个
- 中型会：参会人员\_\_\_\_\_人次，参会单位数\_\_\_\_\_家，提供岗位数\_\_\_\_\_个
- 小型会：参会人员\_\_\_\_\_人次，参会单位数\_\_\_\_\_家，提供岗位数\_\_\_\_\_个
- 定期招聘洽谈会
- 月举办定期招聘洽谈会\_\_\_\_\_次，参会人员\_\_\_\_\_人，参会单位\_\_\_\_\_家，提供岗位数\_\_\_\_\_个
- 5、 安全工作落实情况
- 组织方案 ☐有 ☐无
- 安全保卫工作方案 ☐有 ☐无
- 安全消防工作方案 ☐有 ☐无
- 突发事件应急预案 ☐有 ☐无
- 安保人员数量是否达到参会人员流量的 8% ☐是 ☐否
- 举办的招聘洽谈会无事故率 100% ☐一年内 ☐两年内 ☐三年内 ☐四年内 ☐五年内
- 6、 年举办公益性专场招聘洽谈会 \_\_\_\_\_次
- 7、 材料是否归档 ☐是 ☐否
- 招聘洽谈会工作总结、各种数据统计报表等资料是否上报主管部门备案 ☐是 ☐否

## 8、 客户投诉记录及处理

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

投诉记录保留\_\_\_\_\_年

投诉处理结果是否反馈当事人 ☐是 ☐否

### 三、信息网络服务规范申报项目

1、 注册资本\_\_\_\_\_万元人民币。

2、 网站性质

☐经营性网站

☐非经营性网站

3、 网站名称：\_\_\_\_\_

英文域名：\_\_\_\_\_

中文域名：\_\_\_\_\_

网    址：\_\_\_\_\_

4、 网站首页截图：提供 14.5cm×11cm 的图片



5、 从业人员\_\_\_\_\_人，持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_人，在本单位工作不满一年的员工\_\_\_\_\_人。

持有人力资源市场从业人员资格证书比例\_\_\_\_\_%。

本科及以上学历比例\_\_\_\_\_%。

研究生学历或硕士以上学位比例\_\_\_\_\_%。

服务场所建筑面积\_\_\_\_\_m<sup>2</sup>。

## 6、服务内容

单位招聘与用人推荐	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无	提供职位数_____个
个人求职与岗位推荐	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无	求职登记数_____人
网络素质测评	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无	
网络培训		<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
高级人才寻访		<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
网络视频招聘		<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
行业薪酬调查		<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
网上政策法规及服务内容解答		<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
其他增值服务_____、_____、_____			
信息更新时间	<input type="checkbox"/> 实时	<input type="checkbox"/> 每日	<input type="checkbox"/> 每周
			<input type="checkbox"/> 每月
			<input type="checkbox"/> 1个月以上

## 7、业务体系内容

☐销售      ☐技术支持      ☐客户服务      ☐市场拓展      ☐产品研发  
☐一体化的服务体系

## 8、配套资源

正版杀毒软件	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
独立数据库	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
招聘单位职位发布操作功能	<input type="checkbox"/> 发布	<input type="checkbox"/> 修改
	<input type="checkbox"/> 删除本单位招聘信息；	
求职个人操作功能	<input type="checkbox"/> 发布	<input type="checkbox"/> 修改
	<input type="checkbox"/> 删除简历	<input type="checkbox"/> 个性简历模板
人才库条件检索查询系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
职位库条件检索查询系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
各类信息数据的统计系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
固定客服电话和邮箱	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
可自行管理设置域名的企业邮箱	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
对外公共服务邮箱	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无

## 9、运营数据

有效单位注册数\_\_\_\_\_个  
 有效个人注册数\_\_\_\_\_个  
 数据库有效简历\_\_\_\_\_份

日均浏览量\_\_\_\_\_次

10、年举办公益性网络招聘活动\_\_\_\_\_次

11、设备设施

自有或租用服务器\_\_\_\_\_台

机房 ☐ 自有 ☐ 租用

带宽 ☐ 共享\_\_\_\_\_M ☐ 独享\_\_\_\_\_M

核心设备 \_\_\_\_\_台

自有或租用安全防护设备\_\_\_\_\_台

自有或租用数据备份设备\_\_\_\_\_台

租用 IDC 机房的共享带宽是否是 100M 以上 ☐ 是 ☐ 否

12、材料是否归档 ☐ 是 ☐ 否

13、信息化管理程度

招聘信息与求职信息网络发布管理工具 ☐ 有 ☐ 无

招聘单位、求职个人网上自助服务的功能与管理工具 ☐ 有 ☐ 无

用户业务经办流程的管理工具 ☐ 有 ☐ 无

岗位供求信息的匹配与管理工具 ☐ 有 ☐ 无

全业务全服务流程的信息化管理工具 ☐ 有 ☐ 无

14、客户投诉记录及处理

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

投诉记录保留\_\_\_\_\_年

投诉处理结果是否反馈当事人 ☐ 是 ☐ 否



#### 四、高级人才寻访服务规范申报项目

- 1、 注册资本\_\_\_\_\_万元人民币。
- 2、 从业人员\_\_\_\_\_人，持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_人，在本单位工作不满一年的员工\_\_\_\_\_人。  
持有人力资源市场从业人员资格证书比例\_\_\_\_\_ %。  
研究生学历或硕士以上学位比例\_\_\_\_\_ %。  
稳定的寻访顾问队伍 ☐有 ☐无  
寻访工作负责人是否具有中级专业技术职务任职资格或职（执）业资格 ☐是 ☐否
- 3、 服务场所建筑面积\_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>  
独立的面试场所和洽谈室 ☐有 ☐无 建筑面积\_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>
- 4、 业务范围  
是否独立开展高级人才寻访业务 ☐是 ☐否  
服务项目覆盖行业\_\_\_\_\_个
- 5、 信息化管理程度  
寻访业务是否实行计算机操作 ☐是 ☐否  
有项目运作和项目管理的信息系统 ☐有 ☐无  
实现信息化管理业务的范围 ☐部分业务 ☐主要业务 ☐全部业务  
寻访业务系统化程度  
☐有寻访业务管理软件 ☐有寻访业务管理信息系统 ☐有寻访全过程管理信息系统  
项目全过程、全方位的监控体系 ☐有 ☐无
- 6、 数据库  
客户数据库 ☐有 ☐无 客户数\_\_\_\_\_户  
高级人才库 ☐有 ☐无 人才数\_\_\_\_\_人  
行业信息储备库 ☐有 ☐无 数 据\_\_\_\_\_条  
是否对客户进行定期跟踪服务 ☐是 ☐否  
数据信息是否定期更新 ☐是 ☐否
- 7、 年完成寻访职位\_\_\_\_\_个，成功寻访人数\_\_\_\_\_人。  
年完成 20 万元以上收入项目\_\_\_\_\_个，50 万元以上收入项目\_\_\_\_\_个，100 万元

以上收入项目\_\_\_\_\_个。

- 8、材料是否归档

☐是

☐否
- 9、客户投诉记录及处理

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

投诉记录保留\_\_\_\_\_年

投诉处理结果是否反馈当事人

☐是

☐否

## 五、职业指导服务规范申报项目

### 1、从业人员

从业人员\_\_\_\_\_人，持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_人，在本单位工作不满一年的员工\_\_\_\_\_人。

持有人力资源市场从业人员资格证书比例\_\_\_\_\_%。

本科及以上学历比例\_\_\_\_\_%。

取得职业指导国家职业资格证书初级\_\_\_\_\_人，中级\_\_\_\_\_人，高级\_\_\_\_\_人。

工作人员是否熟悉人力资源和社会保障相关法律法规，熟练掌握职业指导理论和技术

☐是 ☐否

工作人员是否熟练运用专业工具开展工作

☐是 ☐否

### 2、服务场所建筑面积\_\_\_\_\_m<sup>2</sup>

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 m<sup>2</sup>

☐是 ☐否

个体指导室是否不少于 8 m<sup>2</sup>

☐是 ☐否

素质测评室是否不少于 8 m<sup>2</sup>

☐是 ☐否

团体指导室是否不少于 50 m<sup>2</sup>

☐是 ☐否

网上（远程）指导室（可与素质测评室合用）是否不少于 8 m<sup>2</sup>

☐是 ☐否

### 3、服务内容

针对劳动者的职业指导服务

人力资源和社会保障法律、法规、就业优惠政策指导

☐有 ☐无

素质测评服务

☐有 ☐无

职业生涯指导

☐有 ☐无

职业信息获取指导

☐有 ☐无

应聘指导

☐有 ☐无

就业心理调适

☐有 ☐无

职业培训指导

☐有 ☐无

针对用人单位的职业指导服务

人力资源和社会保障法律、法规、政策指导

☐有 ☐无

素质测评服务

☐有 ☐无

招聘指导	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
在职人员指导	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
单位用人指导	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
4、设施设备		
液晶电视、DVD	<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、职业指导工具		
专用工具		
职业指导业务操作系统	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
职业测评系统	<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
用人单位招用人员选拔软件	<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		
一般性指导管理规范	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
个体专门指导管理规范	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
团体指导管理规范	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
员工是否知晓规章制度的内容	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
7、材料是否归档	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

8、 客户投诉记录及处理

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	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
接报投诉到介入处理时间_____工作日		
投诉记录保留_____年		
投诉处理结果是否反馈当事人	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

## 六、素质测评服务规范申报项目

### 1、从业人员

从业人员\_\_\_\_\_人，持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_人，在本单位工作不满一年的员工\_\_\_\_\_人。

大学本科及以上学历比例\_\_\_\_\_%。

研究生学历或硕士以上学位比例\_\_\_\_\_%。

测评工作负责人具有本科及以上学历\_\_\_\_\_人，研究生学历或硕士以上学位\_\_\_\_\_人。

稳定的测评专家队伍 ☐有 ☐无

测评专家库 ☐有 ☐无

### 2、服务场所

服务场所建筑面积\_\_\_\_\_m<sup>2</sup>。

独立的测评室面积\_\_\_\_\_m<sup>2</sup>。

为顾客提供等候和休息的场所 ☐有 ☐无

### 3、业务范围

在本地区本行业独立开展测评业务\_\_\_\_\_项。

是否能够确保测评过程和结果的保密 ☐是 ☐否

测评的人群和项目是否具有广泛性 ☐是 ☐否

除本地区、本行业测评业务外，对外承担的测评业务量占业务总量的\_\_\_\_\_%。

### 4、测评工具

运用的测评工具\_\_\_\_\_种

是否能够自主开发测评软件并投入使用 ☐是 ☐否

是否能够自主开发测评软件并向社会推广应用 ☐是 ☐否

专业测评题库 ☐有 ☐无

完善的测评服务体系 ☐有 ☐无

### 5、年测评项目

年完成测评项目数\_\_\_\_\_个

年完成测评人数\_\_\_\_\_人

受测高级人才比例\_\_\_\_\_%

## 6、信息化管理程度

测评业务是否实行计算机操作 ☐是 ☐否

测评业务实现信息化管理范围 ☐部分业务 ☐主要业务 ☐全部业务

测评业务信息化管理程度 ☐测评管理软件 ☐测评管理系统

7、材料是否归档 ☐是 ☐否

## 8、客户投诉记录及处理

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

投诉记录保留\_\_\_\_\_年

投诉处理结果是否反馈当事人 ☐是 ☐否

## 七、培训服务规范申报项目

1、 注册资本\_\_\_\_\_万元人民币。

2、 从业人员

从业人员\_\_\_\_\_人，持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_人，在本单位工作不满一年的员工\_\_\_\_\_人。

本科及以上学历比例\_\_\_\_\_%。

培训工作负责人本科及以上学历比例\_\_\_\_\_%，具有中级以上专业技术职务任职资格或职（执）业资格比例\_\_\_\_\_%。

研究生学历或硕士以上学位比例\_\_\_\_\_%。

组织和参与教材编写的人员 ☐有 ☐无

专职教师 ☐有 ☐无

3、 培训内容

政府主管部门委托或授权的培训项目 ☐有 ☐无

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（执）业资格考前培训 ☐有 ☐无

其他 \_\_\_\_\_

4、 服务场所及设施

服务场所建筑面积\_\_\_\_\_m<sup>2</sup>

自有或租用培训场所是否符合下列要求

场所面积是否满足培训项目要求，并与参训人数相适应 ☐是 ☐否

场所设施是否符合安全、消防要求 ☐是 ☐否

场所是否的照明和通风良好，温度适宜 ☐是 ☐否

电教设备是否符合培训要求 ☐是 ☐否



## 5、 师资、教材

聘用教师人数\_\_\_\_\_人

稳定的教师人数\_\_\_\_\_人

是否使用正式出版的教材 ☐是 ☐否自编教材是否注明编委及作者 ☐是 ☐否是否制作培训课件 ☐是 ☐否教材和试卷是否由委托培训机构认可并相对稳定 ☐是 ☐否是否有专业的课程和试题库 ☐是 ☐否

## 6、 管理制度

培训工作规程 ☐有 ☐无教学、考试(考核)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和培训教材管理制度 ☐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

## 7、 从业人员基本素质要求

是否熟悉培训项目流程 ☐是 ☐否是否具有良好的组织、管理、沟通与协调能力 ☐是 ☐否

## 8、 培训项目

年开展培训项目数\_\_\_\_\_个，年培训次数\_\_\_\_\_次，年培训人数\_\_\_\_\_人。

## 9、 信息化管理程度

培训与学员管理是否实行计算机操作 ☐是 ☐否业务实现信息化管理范围 ☐部分业务 ☐主要业务 ☐全部业务培训与学员信息化管理程度 ☐培训与学员管理软件 ☐培训与学员管理信息系统10、 材料是否归档 ☐是 ☐否

## 11、 客户投诉记录及处理

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

投诉记录保留\_\_\_\_\_年

投诉处理结果是否反馈当事人 ☐是 ☐否

## 八、咨询顾问服务规范申报项目

### 1、从业人员

从业人员\_\_\_\_\_人，持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_人，在本单位工作不满一年的员工\_\_\_\_\_人。

本科及以上学历比例\_\_\_\_\_%。

研究生学历或硕士学位以上学位比例\_\_\_\_\_%。

### 2、服务内容

人力资源战略规划设计	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
组织结构设计与工作分析	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
招聘甄选计划设计	<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
薪酬福利管理体系设计	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
培训体系设计与开发	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
职业生涯规划与发展	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无

### 3、服务场所及设备设施

服务场所面积\_\_\_\_\_m<sup>2</sup>

投影仪、录音、照相摄像等设备 ☐有 ☐无

### 4、年内开展的咨询项目\_\_\_\_\_类，完成咨询项目\_\_\_\_\_项

### 5、后续服务

是否为客户设计项目实施计划，培训相关人员	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
是否对客户进行回访	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
是否及时为客户提供后续服务	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

### 6、项目评估

项目成果评估、项目团队评估	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
是否进行客户满意度调查	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

7、是否建立了信息化管理体系 ☐是 ☐否

8、材料是否归档 ☐是 ☐否

### 9、客户投诉记录及处理

设有投诉电话 ☐有 ☐无

是否有客户投诉处理记录	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
接报投诉到介入处理时间_____工作日		
投诉记录保留_____年		
投诉处理结果是否反馈当事人	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

## 九、流动人员人事档案管理服务规范申报项目

1、从业人员

档案专职管理人员\_\_\_\_\_人，本科及以上学历比例\_\_\_\_\_%。

2、服务场所建筑面积\_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>。

3、档案库房

独立的档案库房 ☐有 ☐无

建筑面积\_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>, 温度\_\_\_\_\_℃~\_\_\_\_\_℃, 相对湿度\_\_\_\_\_ %~\_\_\_\_\_ %。

铁皮档案柜 ☐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

库房、阅档室、工作人员办公室三室分开 ☐有 ☐无

设有自动气体灭火设备 ☐有 ☐无

4、规章制度

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

5、档案的库存量\_\_\_\_\_份

6、人事档案材料的收集、鉴别、整理是否符合标准要求 ☐是 ☐否

7、档案是否装订 ☐是 ☐否

8、档案装订率\_\_\_\_\_ %

9、信息化管理程度

人事档案服务管理是否实行计算机操作 ☐是 ☐否

人事档案服务管理实现信息化管理范围 ☐部分业务 ☐主要业务 ☐全部业务

人事档案服务管理信息化管理程度

☐人事档案服务管理软件 ☐人事档案服务管理系统 ☐人事档案实现数字化管理

10、服务内容

是否提供人事档案接收、分类归档、整理保管、转出服务 ☐是 ☐否

标准规定的其他服务承办率不低于 ☐80% ☐85% ☐90% ☐95% ☐100%

11、客户投诉记录及处理

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

投诉记录保留 \_\_\_\_\_年

投诉处理结果是否反馈当事人 ☐是 ☐否

## 十、人力资源外包服务规范申报项目

### 1、从业人员

从业人员\_\_\_\_\_人，持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_人，在本单位工作不满一年的员工\_\_\_\_\_人。

是否具有专职或兼职律师 ☐是 ☐否

是否具有人力资源、财务会计、经济管理等专业人才 ☐是 ☐否

### 2、服务场所建筑面积\_\_\_\_\_m<sup>2</sup>

服务接待窗口 ☐有 ☐无

服务接待室 ☐有 ☐无

服务接待厅 ☐有，\_\_\_\_\_m<sup>2</sup> ☐无

### 3、服务规模

年服务客户\_\_\_\_\_家，年服务\_\_\_\_\_人次

### 4、服务内容

是否提供招聘流程外包服务 ☐是 ☐否

是否提供内部竞聘外包服务 ☐是 ☐否

是否提供绩效评估外包服务 ☐是 ☐否

是否提供薪酬福利管理外包服务 ☐是 ☐否

是否提供员工培训外包服务 ☐是 ☐否

是否提供人事事务外包服务 ☐是 ☐否

是否能提供人力资源外包服务整体解决方案 ☐是 ☐否

其他外包项目\_\_\_\_\_，合计开展\_\_\_\_\_项外包服务。

### 5、服务质量要求

是否建立服务质量控制体系 ☐是 ☐否

服务质量控制体系是否经过相关认证 ☐是 ☐否

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是否达 100% ☐是 ☐否

各项外包服务时点控制是否符合要求 ☐是 ☐否

服务的过程和结果是否做出完整、准确记录 ☐是 ☐否

### 6、信息化管理程度

客户、员工信息管理方式采用	<input type="checkbox"/> 电子表格	<input type="checkbox"/> 较完善的管理系统	<input type="checkbox"/> 完善的管理系统
业务实现信息化管理范围	<input type="checkbox"/> 部分业务	<input type="checkbox"/> 主要业务	<input type="checkbox"/> 全部业务
信息安全保密措施管理	<input type="checkbox"/> 简单	<input type="checkbox"/> 较全面	<input type="checkbox"/> 全面
业务流程是否实现全过程信息化管理		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
7、材料是否归档		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
8、客户投诉记录及处理			
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		<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 无
接报投诉到介入处理时间_____工作日			
投诉记录保留 _____年			
投诉处理结果是否反馈当事人		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
客户服务电话_____部，是否 24 小时畅通		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
是否设有客户服务小型呼叫中心		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否

## 十一、劳务派遣服务规范申报项目

1、 注册资本\_\_\_\_\_万元人民币。

2、 从业人员

从业人员\_\_\_\_\_人，持有人力资源市场从业人员资格证书\_\_\_\_\_人，在本单位工作不满一年的员工\_\_\_\_\_人。

配有专（兼）职律师\_\_\_\_\_人。

3、 服务场所建筑面积\_\_\_\_\_m<sup>2</sup>

4、 单位客户数量\_\_\_\_\_家

5、 派遣员工数量\_\_\_\_\_人

6、 服务质量要求

派遣业务相关管理制度 ☐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是否达 100% ☐是 ☐否

派遣员工缴纳社会保险率是否达 100% ☐是 ☐否

工资发放、社会保险、工伤申报等时点控制是否符合标准要求 ☐是 ☐否

派遣员工增减是否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\_\_\_\_\_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\_\_\_\_\_小时

7、 信息化管理程度

派遣业务是否实行计算机操作 ☐是 ☐否

派遣业务实现信息化管理范围 ☐部分业务 ☐主要业务 ☐全部业务

派遣业务信息化管理程度 ☐派遣业务管理软件 ☐派遣业务管理信息系统

☐有派遣业务及员工数据管理信息系统

8、 材料是否归档 ☐是 ☐否

9、 客户投诉及处理

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



客户投诉处理记录保留\_\_\_\_\_年

投诉处理结果是否反馈当事人

☐是

☐否

## 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、申报表中的“主营业务”是指年业务量或服务收入占本机构总业务量或总收入 20% 及以上的服务项目。

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

5、申报表中“在本单位工作不满一年的员工”中“不满一年”是指该员工从录用报到之日起至评定申报之日不满一年者。

6、申报表中“服务场所建筑面积”,是指对外服务大厅和内部办公场所建筑面积之和。

## 参考文献

- [1] 《人才市场管理规定》 2001年9月11日人事部、国家工商行政管理总局令第1号，2005年3月22日根据人事部、国家工商行政管理总局令第4号《关于修改〈人才市场管理规定〉的决定》修正
- [2] 《北京市人才市场管理条例》 1997年10月16日北京市人民代表大会常务委员会公告第102号
- [3] 《北京市劳动力市场管理条例》 1998年7月31日北京市人民代表大会常务委员会公告第5号
- [4] 《北京市职业介绍管理规定》 2000年6月18日北京市人民政府令第57号
- [5] 《北京市人才招聘洽谈会管理办法》 1998年9月16日北京市人民政府令第14号
- [6] 《北京市职业介绍机构组织职业招聘洽谈会管理暂行办法》 京劳社就发〔2005〕135号
- [7] 《北京市人才市场中介服务机构管理办法》 1998年9月11日北京市人民政府令第13号
- [8] 《北京市职业介绍机构管理监督暂行办法》 京劳社就发〔2006〕85号
-