



重庆市人力资源和社会保障局 关于加强人力资源服务机构诚信建设的通知

渝人社发〔2013〕252号

各区县（自治县）人力社保局，北部新区社会保障局，各人力资源服务机构：

为进一步加强人力资源市场管理，引导人力资源服务机构依法经营、诚信服务，建立健全人力资源服务机构诚信体系，根据人社部《关于加强人力资源服务机构诚信体系建设的通知》（人社部发〔2012〕46号）、《关于在人力资源服务机构中开展诚信服务主题创建活动的通知》（人社厅发〔2013〕26号）精神，结合我市实际，现就加强全市经营性人力资源服务机构诚信建设有关事项通知如下：

一、指导思想

以“诚信服务树品牌、规范管理促发展”为主题，以促进人力资源服务机构诚信服务、优质服务为核心，坚持政府推动、市场引导、行业自律、社会监督相结合，推进人力资源服务机构诚信建设，建立和完善人力资源市场诚信体系，提高人力资源服务机构诚信服务意识和水平，树立人力资源服务行业良好的形象。



二、主要内容

（一）开展诚信教育培训。严格落实从业人员诚信培训教育制度，引导从业人员树立诚信服务意识，提高诚信服务水平。市、区县（自治县）人力社保局要采取多种形式，对从业人员进行诚信教育培训。人力资源服务机构要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、专项培训等工作，对从业人员开展诚信教育培训。

（二）推行诚信服务制度。人力资源服务机构要推行四项诚信服务制度。一是服务公示制度。在服务窗口公示单位证照、业务收费标准、服务流程、投诉电话等信息。二是服务承诺制度。在对外宣传、洽谈业务、提供服务、履行合同等方面向社会公开诚信承诺。加强内部管理，签署诚信服务承诺书。三是服务台帐制度。准确记录服务过程，收集保存服务数据、信息等资料，依法保守客户秘密。四是服务反馈制度。跟踪提供后续服务，开展客户满意度调查，及时有效解决投诉纠纷。

（三）开展系列服务活动。市、区县（自治县）人力社保局要结合实际，并会同行业协会，开展“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，营造依法经营、诚实守信的良好氛围。要鼓励服务机构通过进校园、进社区等多种方式，积极参加各类公益活动，为求职者提供免费咨询和服务。要支持行业协会制定完善行规行约，在行



业内开展诚信宣言、诚信倡议、诚信公约、自查互查等自律活动，提高行业诚信意识，树立行业诚信形象。

（四）加强诚信档案建设。市、区县（自治县）人力社保局要建立完善人力资源服务机构诚信档案。档案内容主要包括：单位基本信息、遵纪守法情况、投诉举报处理情况、业务经营情况、诚信守诺情况、诚信评估结果等。对新设立的人力资源服务机构，发放许可证的同时即建立诚信档案。对已经成立尚未建立诚信档案的，应尽快收集有关信息，补充建立诚信档案。要加强诚信档案的动态管理，及时整理、归档诚信信息，确保信息全面、准确。要加强诚信档案管理 with 行政许可、日常监管、专项整治等工作的衔接，充分发挥诚信档案在市场管理中的重要作用。

（五）组织诚信状况评估。参照《人力资源服务机构诚信状况评估参考指标》（见附件），结合本地区服务机构情况，确定评估标准，制定评估规程。采取自我评价、专家评价和社会评价等方式，综合衡量服务机构的服务水平、信用状况和服务业绩等因素，对服务机构的诚信状况进行评估。要积极探索服务机构诚信服务等级评估办法和诚信状况公开发布制度，督促服务机构加强诚信建设。根据人力社保部的部署，近期，市人力社保局将会同重庆市人力资源协会，向人社部推荐“全国人力资源诚信服务示范单位”候选名单。

（六）宣传诚信服务典型。要充分利用报刊、广播、电视和



互联网等媒体，广泛宣传加强人力资源服务机构诚信建设的目的和意义，主要任务和工作措施，动员引导服务机构积极参与。要大力宣传依法经营、诚信服务的服务机构和从业人员，树立行业先进典型，营造良好氛围，在全社会形成人力资源服务行业的良好形象。

三、工作要求

（一）加强组织领导。市、区县（自治县）人力社保局要高度重视人力资源服务机构诚信建设工作，加强组织领导，制定工作方案，明确工作责任。要建立健全政府部门指导推动、行业组织自律协同配合、服务机构积极参与的工作机制，形成工作合力，确保各项工作扎实有效推进。

（二）自觉接受群众监督。市、区县（自治县）人力社保局在加强人力资源服务机构诚信建设过程中，要注重听取服务机构和群众的意见建议，及时反馈处理情况，自觉接受群众监督。开展诚信评估和推荐诚信示范单位要公平公正、公开透明，不得向服务机构收取任何费用，不得干涉服务机构的正常经营活动。

（三）加强诚信奖惩管理。市、区县（自治县）人力社保局要积极争取政策，对本辖区“诚信服务品牌”、“诚信服务窗口”、“诚信服务标兵”及“诚信示范单位”等予以激励，并在政府购买公共服务等方面给予优先考虑。对存在不诚信行为的服务机构，视情采取曝光、建立黑名单、约谈、责令整改、取缔服务许可证

等方式进行惩戒。对已经获得诚信服务荣誉的，一旦发现有不诚信行为，要立即撤销并予以惩戒。

（四）加强督促检查。市、区县（自治县）人力社保局要认真开展人力资源服务机构诚信建设活动，并进行督促检查，确保各项任务落到实处。区县（自治县）人力社保局在诚信建设活动中取得的成效及存在的问题等情况，请及时反馈给市人力社保局，以加强交流，推广经验。2014年上半年，市人力社保局将对全市诚信建设的情况进行检查，促进人力资源服务机构诚信建设活动深入发展。

附件：人力资源服务机构诚信状况评估参考指标

重庆市人力资源和社会保障局

2013年12月17日

（此件主动公开）

附件

人力资源服务机构诚信状况评估参考指标

一、基本条 件（10%）	1.设立情况	依法成立，相关证照齐全
	2.变更情况	按时报送材料，及时办理变更，年度定期检查合格。
	3.从业时间	持续开展人力资源服务业务满3年。
	4.行政处罚	近2年未受过有关行政机关的行政处罚。
二、服务规 范（15%）	5.信息公开	公示证照、收费标准、主营业务服务规程等信息，信息内容真实可靠。
	6.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。
	7.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。
三、组织建 设（15%）	8.监管情况	自觉接受行政主管部门的监督检查，遵守主管部门有关管理规定。
	9.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。
	10.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。
	11.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。
	12.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。
四、信用状况（30%）	13.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。
	14.用工情况	与员工签订劳动合同，按时缴纳社会保险，无侵害员工合法权益的记录。
	15.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。
	16.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。
五、服务业绩（15%）	17.服务数量	年提供服务数量达到一定的规模，服务范围和服务项目呈扩大趋势。
	18.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。
	19.收益情况	营业收入和盈利状况良好，具有一定的抵御市场风险的能力。
六、社会责任（15%）	20.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。
	21.行业活动	积极参加行业活动，为行业发展作出努力。
	22.社会评价	内部评价、公众评价良好，获得各级政府部门及社会团体表彰奖励。