

DB 3202

无 锡 市 地 方 标 准

DB3202/T 1027—2022

无锡市经营性人力资源服务机构 等级的划分与评定指南

2022 - 02 - 16 发布

2022 - 02 - 21 实施

无锡市市场监督管理局

发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 等级划分 2

5 基本要求 2

6 基本条件 5

附录 A（规范性） 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价办法 7

附录 B（规范性） 无锡市经营性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

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

本文件由无锡市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：无锡市人力资源服务行业协会。

本文件主要起草人：吴杰、王翔。

无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南

1 范围

本文件规定了无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定过程中的术语和定义、等级划分、基本要求、基本条件。

本文件适用于无锡市经营性人力资源服务机构的评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB/T 25124 高级人才寻访服务规范
GB/T 30662 现场招聘会服务规范
GB/T 30663 人才测评服务业务规范
GB/T 32623 流动人员人事档案管理服务规范
GB/T 32624 人力资源培训服务规范
GB/T 32625 人力资源管理咨询服务规范
GB/T 33530 人力资源外包服务规范
GB/T 33535 职业介绍服务规范
GB/T 33554 职业指导服务规范

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收入20%及以上的服务项目。

3.3

高级人才 executive

满足客户要求的具有较高知识水平、专业技能的高层管理人员和高级技术人员或其他稀缺人员。

3.4

高级人才寻访服务 executive search service

根据客户对高级人才的需要，为其提供咨询、搜寻、甄选、评估、匹配、推荐、入职管理等系列活动。

3.5

人力资源外包服务 human resources outsourcing service

按照客户委托要求，承接客户人力资源管理、开发、配置及相关专业服务的活动。

3.6

人力资源管理咨询 human resources management consultation

根据客户要求，依据其组织目标，进行内部、外部环境调研和分析，明确人力资源管理规划和人力资源管理目标，制定人力资源管理解决方案的服务过程。

3.7

人才测评 personnel assessment

通过定性与定量的方法，对受测者的知识、能力和心理特征等进行测量和评价的活动。

3.8

职业指导 career guidance

为劳动者求职和稳定就业、职业发展以及用人单位招用人员和合理用人提供咨询、指导、测评等服务的过程。

3.9

流动人员人事档案 personnel archive of the floating population

非公有制企业、社会组织聘用人员的人事档案；辞职辞退、取消录（聘）用或被开除的机关事业单位工作人员的人事档案；与企事业单位解除或终止劳动（聘用）关系人员的人事档案；未就业的高校毕业生及中专毕业生的人事档案；自费出国留学及其他因私出国（境）人员的人事档案；外国企业常驻代表机构的中方雇员的人事档案；自由职业或灵活就业人员以及其他实行社会管理人员的人事档案。

4 等级划分

4.1 无锡市经营性人力资源服务机构等级以星级划分，从低到高依次为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。最低星级为一星级，最高星级为五星级。

4.2 对于满足基本要求和相应星级基本条件的无锡市经营性人力资源服务机构，还应根据附录 A 的评价指标体系和附录 B 的服务项目量化打分标准计算分值。分值应满足该星级分值要求，星级划分与分值的对应关系见表 1。

表1 星级划分与分值对应关系表

星级	分值
一星级	50~89
二星级	90~129
三星级	130~189
四星级	190~239
五星级	240及以上

5 基本要求

5.1 从业人员

5.1.1 基本要求

从业人员应符合下列要求：

- a) 具有本科及以上学历的比例不少于 20%；
- b) 年人均参加各类业务培训不少于 30 课时，并持有培训机构出具的培训证明；
- c) 熟悉服务内容的工作流程和基本要求，服务有效快捷。

5.1.2 行为要求

为客户提供服务时应符合下列要求：

- a) 以人为本，尊重客户；
- b) 仪表端庄，服务规范；
- c) 主动热情，文明周到；
- d) 有效沟通，团结协作。

5.1.3 服务准则

从业人员应遵守下列准则：

- a) 遵守法律、法规和规章的规定；
- b) 遵守行规、行约和相关制度；
- c) 掌握相关业务理论知识，熟悉工作流程和岗位要求；
- d) 重承诺、守信用，按公共服务规则或约定事项办理相关服务；
- e) 遵守保密要求，不应泄露用人单位和个人的相关信息。

5.2 服务环境

服务环境应符合下列要求：

- a) 服务机构标识统一、清晰并置于显著位置；
- b) 人力资源服务许可证、营业执照、法人证书等，置于服务场所显著位置；
- c) 为客户提供服务项目介绍、服务须知等资料；
- d) 设有服务投诉电话并公示电话号码，接听通畅；
- e) 公共信息图形标志符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 等规定；
- f) 服务场所温度适宜，通风良好，照明适度；
- g) 办公室内桌、椅及文件柜等放置有序，整洁美观。

5.3 服务场地

5.3.1 场地面积

需符合人力资源服务许可证条件的，有满足开展经营性人力资源服务业务的必备的固定场所及经营场所使用权证明，建筑面积不少于40 m²。

5.3.2 设施设备

5.3.2.1 基本设施应符合下列要求：

- a) 有满足接待客户需求的洽谈场所；
- b) 服务场所的各项功能应满足需要；
- c) 消防、安全设施完善、有效，标识明显；
- d) 服务场所紧急出口畅通、标识清晰；
- e) 具有可正常使用的采暖和制冷设备；
- f) 有公共卫生间。

5.3.2.2 办公设备具备下列条件：

- a) 有为客户提供使用的电话、打印、复印、传真服务设备；
- b) 办公设备性能良好、运行正常；设有客户服务电话、接听畅通。

5.4 管理制度

5.4.1 管理制度分类如下：

- a) 人员管理，内容包括：岗位设置、员工录用与解聘、培训、职务任免、考核奖惩、工资福利等；
- b) 财务管理，内容包括：业务收支、物品采购、资产管理等；
- c) 行政管理，内容包括：文书处理、印章使用与保管、安全保密等；
- d) 业务管理，内容包括：业务规范、办事流程、收费标准及质量管理等；
- e) 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；

f) 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。

5.4.2 管理制度应内容全面、具有可操作性。

5.4.3 管理制度应适时修订，有效实施。

5.5 信息化建设

每位服务人员配备1台电脑，办公自动化、电子化，有独立的管理软件系统。

5.6 行业自律

5.6.1 无锡市经营性人力资源服务机构须实施服务自律、行为自律、价格自律。

5.6.2 无锡市经营性人力资源服务机构须积极参与诚信体系建设，加快构建守信激励和失信惩戒的良好制度环境。

5.7 服务项目及服务要求

5.7.1 服务项目

依据国家相关规定，经营性人力资源服务机构应至少开展以下一项服务项目：

- a) 现场招聘会服务；
- b) 劳务派遣服务；
- c) 高级人才寻访服务；
- d) 人力资源外包服务；
- e) 人力资源培训服务；
- f) 人力资源管理咨询服务；
- g) 人才测评服务；
- h) 职业指导服务；
- i) 人力资源网站服务；
- j) 流动人员人事档案管理服务；
- k) 职业介绍服务；
- l) 其他服务。

5.7.2 服务要求

5.7.2.1 无锡市经营性人力资源服务机构在开展现场招聘会服务、高级人才寻访服务、人力资源外包服务、人力资源培训服务、人力资源管理咨询服务、人才测评服务、职业指导服务、流动人员人事档案管理和职业介绍服务时应符合 GB/T 30662、GB/T 25124、GB/T 33530、GB/T 32624、GB/T 32625、GB/T 30663、GB/T 33554、GB/T 32623、GB/T 33535 的要求。

5.7.2.2 无锡市经营性人力资源服务机构在开展 5.7.1 中的相关服务项目时应审核委托单位或个人所提交材料的真实性和完整性：

a) 单位委托服务，经营性人力资源服务机构应审核如下材料：

- 1) 营业执照、法人证书副本及复印件；
- 2) 委托单位介绍信或授权委托书；
- 3) 经办人身份证及复印件；
- 4) 办理相关业务所需的其他材料。

b) 个人委托服务，经营性人力资源服务机构应审核如下材料：

- 1) 本人身份证及复印件；
- 2) 委托代理所需的其他材料。

5.7.2.3 无锡市经营性人力资源服务机构应对单位或个人委托的服务项目进行评估，评估内容应包括：

- a) 委托单位或个人需求评估；
- b) 服务机构满足委托单位或个人需求的能力评估；
- c) 经济和风险性评估。

5.7.2.4 无锡市经营性人力资源服务机构应与委托单位或个人签订服务项目协议书，内容应包括：

- a) 协议各方基本信息；

- b) 服务项目概述及要求;
- c) 权利、义务;
- d) 收费标准与付费方式;
- e) 违约责任与争议处理;
- f) 服务期限。

5.7.2.5 无锡市经营性人力资源服务机构在实施服务项目时应满足以下要求:

- a) 根据项目要求确定服务部门与责任人;
- b) 按与委托单位或个人协议约定时点实施项目服务;
- c) 在提供项目服务过程中应建立工作日志或工作台账,并做好记录;
- d) 对委托单位或个人提出的问题及时释疑;
- e) 对委托单位或个人可提供增值服务;
- f) 对协议执行情况定期检查;
- g) 协议双方对项目实施情况进行确认或评估。

5.7.2.6 无锡市经营性人力资源服务机构在完成服务项目后应进行材料归档,内容应包括:

- a) 委托单位和个人提交的相关材料;
- b) 委托单位和个人的基本情况;
- c) 服务项目洽谈活动记录;
- d) 双方确认服务项目的协议或有关材料;
- e) 服务质量投诉及处理情况;
- f) 需要归档的其他材料。

5.8 服务评价与改进

5.8.1 无锡市经营性人力资源服务机构应收集服务评价的有关信息和材料,建立服务体系和项目评价机制。

5.8.2 服务评价应采取内部评价与外部评价相结合的方式。

5.8.3 服务评价内容应包括:

- a) 服务质量;
- b) 服务提供过程的标准符合性;
- c) 服务政策、服务项目、服务人员、数据资料管理;
- d) 客户满意度;
- e) 服务补救。

5.8.4 服务改进内容应包括:

- a) 应对客户的意见和建议作出相应的改进;
- b) 应注意服务对象的满意度、服务流程优化和服务水平的提升;
- c) 应注重对服务体系的评价和持续改进,追求卓越绩效;
- d) 应对服务实施全过程进行及时总结,不断完善;
- e) 应根据对服务过程的监督、检查和评价,制订并实施纠正和预防措施。

6 基本条件

6.1 一星级

无锡市一星级经营性人力资源服务机构应具备下列条件:

- a) 基本要求:应成立满1年,持有人力资源服务许可证,无重大安全质量事故;
- b) 从业人员:
 - 1) 从业人员不少于4人;
 - 2) 从业人员本科及以上学历不低于20%。
- c) 设施设备:
 - 1) 基础设施:固定服务场所建筑面积不少于40 m²;
 - 2) 办公设备:计算机、电话机人均不少于1台;复印件、传真机各不少于1台。

- d) 信息化建设：信息化建设应符合 5.5 要求；
- e) 服务环境：服务环境应符合 5.2 要求；
- f) 管理制度：管理制度应符合 5.4 要求。

6.2 二星级

无锡市二星级经营性人力资源服务机构，除应符合一星级条件外，还应具备下列条件：

- a) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 6 人；
 - 2) 从业人员本科及以上学历不低于 30%。
- b) 设施设备：基础设施：固定服务场所建筑面积不少于 60 m²。

6.3 三星级

无锡市三星级经营性人力资源服务机构，除应符合二星级条件外，还应具备下列条件：

- a) 注册资本：注册资本不少于 20 万元人民币，或净资产达到 50 万元人民币及以上；
- b) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 10 人；
 - 2) 从业人员本科及以上学历不低于 40%。
- c) 设施设备：基础设施：固定服务场所建筑面积不少于 300 m²；或仅开展高级人才寻访服务、人才测评服务或人力资源管理咨询服务的机构单位面积人均产出不低于三星级其他机构单位面积的人均产出。

6.4 四星级

无锡市四星级经营性人力资源服务机构，除应符合三星级条件外，还应具备下列条件：

- a) 注册资本：注册资本不少于 50 万元人民币，或净资产达到 600 万元人民币及以上；
- b) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 30 人，仅开展高级人才寻访服务、人才测评服务或人力资源管理咨询服务的机构，服务人员不少于 20 人；
 - 2) 从业人员本科及以上学历不低于 50%。
- c) 设施设备：基础设施：服务场所建筑面积不少于 800 m²；仅开展高级人才寻访服务、人才测评服务或人力资源管理咨询服务的机构建筑面积不少于 400 m² 或单位面积人均产出不低于四星级其他机构单位面积的人均产出。
- d) 服务环境：设有无障碍服务设施。

6.5 五星级

无锡市五星级经营性人力资源服务机构，除应符合四星级条件外，还应具备下列条件：

- a) 注册资本：注册资本不少于 100 万元人民币，或净资产达到 1200 万元人民币及以上；
- b) 从业人员：
 - 1) 从业人员不少于 60 人，仅开展高级人才寻访服务、人才测评服务或人力资源管理咨询服务的服务机构，服务人员不少于 25 人；
 - 2) 从业人员本科及以上学历不低于 60%。
- c) 设施设备：基础设施：服务场所建筑面积不少于 2200 m²，仅开展高级人才寻访服务、人才测评服务或人力资源管理咨询服务的机构建筑面积不少于 600 m² 或单位面积人均产出不低于五星级其他机构单位面积的人均产出。

6.6 加分内容

- 6.6.1 认定年度上一年度内获得市级诚信人力资源服务机构荣誉的计算星级分值时加 2 分。
- 6.6.2 认定年度上一年度内获得省级诚信人力资源服务机构荣誉的计算星级分值时加 3 分。
- 6.6.3 认定年度上一年度内获得国家级诚信人力资源服务机构荣誉的计算星级分值时加 4 分。

附 录 A
(规范性)

无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价办法

A.1 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价办法

A.1.1 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价指标体系见表A.1。根据表A.1的评价指标体系,通过表A.2的计算方法,按照表A.3的评价因素计分标准计算经营性人力资源服务机构分值。

表A.1 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价指标体系

一级指标	二级指标
从业人员	1、从业人员数量情况
	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
	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
	9、服务规范
	10、服务业绩
	11、社会公益
设施设备	12、服务场所建筑面积
	13、基础设施
	14、办公设备
	15、安全、消防设施
服务环境	16、机构所在地交通情况
	17、公共信息图形符合相关标准规定情况
	18、公示项目
	19、服务场所环境情况
规章制度	20、员工手册
	21、岗位说明书
	22、各项规章制度
	23、遵纪守法
	24、用工情况

A.1.2 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南指标体系分值计算方法见表A.2。

表A.2 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南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	21	22	23	24
	从业人员数量情况	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、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	服务规范	服务业绩	社会公益	服务场所建筑面积	基础设施	办公设备	安全、消防设施	机构所在地交通情况	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	遵纪守法	用工情况
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	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	4	2	1	2	3	4	4	4	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	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}	P_{21}	P_{22}	P_{23}	P_{24}
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^{24} P_i$																							

A.1.3 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南因素分值见表A.3。

表A.3 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价因素计分表

1	从业人员数量情况				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源服务机构从业人员数量对其整体素质水平的影响				
评价内容	不少于4人	不少于6人	1、不少于10人； 2、从业人员持有从业资格证书不少于4人	1、不少于30人，仅开展高级人才寻访、人才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、从业人员持有从业资格证书不少于6人	1、不少于60人，仅开展高级人才寻访、人才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25人； 2、从业人员持有从业资格证书不少于8人
分值	1	2	3	4	5
2	学历及培训情况				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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、年人均参加各类业务培训不少于30课时	1、本科及以上学历比例不低于30%； 2、年人均参加各类业务培训不少于30课时	1、本科及以上学历比例不低于40%； 2、认定年度内开展1次较大规模（50%以上员工）培训 3、年人均参加各类业务培训不少于30课时	1、本科及以上学历比例不低于50% 2、认定年度内开展2次较大规模（50%以上员工）培训 3、年人均参加各类业务培训不少于30课时	1、本科及以上学历比例不低于60% 2、认定年度内开展3次较大规模（50%以上员工）培训 3、年人均参加各类业务培训不少于30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	评价无锡市经营性人力资源服务机构从业人员的专业技术能力对其整体素质水平的影响				
评价内容	从业人员具有中级及以上专业技术职称或无锡市人力资源职业经理人培训合格证书	从业人员具有中级及以上专业技术职称或无锡市人力资源职业经理人培训合格证书的比例不低于15%	从业人员具有中级及以上专业技术职称或无锡市人力资源职业经理人培训合格证书的比例不低于20%	从业人员具有中级及以上专业技术职称或无锡市人力资源职业经理人培训合格证书的比例不低于30%	从业人员具有中级及以上专业技术职称或无锡市人力资源职业经理人培训合格证书的比例不低于40%
分值	1	2	3	4	5

表 A.3 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价因素计分表（续）

4	服务质量、客户满意度				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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%（客户对企业评价调查表不少于 5 份）	除满足分值 1 要求外，客户满意度不低于 80%（客户对企业评价调查表不少于 5 份）	除满足分值 1 要求外，客户满意度不低于 85%（客户对企业评价调查表不少于 5 份）	除满足分值 1 要求外，客户满意度不低于 90%（客户对企业评价调查表不少于 5 份）	除满足分值 1 要求外，客户满意度不低于 95%（客户对企业评价调查表不少于 5 份）
分值	1	2	3	4	5
5	服务规模				
评价内容	服务项目数				
	评价无锡市经营性人力资源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
分值	1	2	3	4	5
6	主营业务情况				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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%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
备注	主营业务指业务量或经济收入占本机构总业务量或收入 20%及以上的服务项目				
7	服务项目达到相应分值比例（记分方法参见附录 B）				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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	各项服务项目得分 20 分以上	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 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，还应满足下列条件： 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，还应满足下列条件： 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，还应满足下列条件： 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
备注	主营业务指业务量或经济收入占本机构总业务量或收入 20%及以上的服务项目				

表 A.3 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价因素计分表（续）

8	高端服务项目占所开展服务项目比例				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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服务、人才测评服务、人力资源管理咨询服务。				
9	服务规范				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源服务机构是否根据服务项目制定服务规程及是否做好服务记录				
评价内容	1、有服务规程； 2、有服务记录	除满足分值 1 要求外： 1、提供的服务项目均有服务规程并执行； 2、服务记录齐全，并未缺少重要内容，可查询	除满足分值 2 要求外： 1、各服务规程包含完成该项服务的必要服务环节； 2、特定服务项目有服务记录	除满足分值 3 要求外： 1、各服务规程对必要服务环节的服务有明确要求； 2、不存在已服务但收费无服务记录或有服务无收费记录的现象	除满足分值 4 要求外，服务规程执行性好
分值	1	2	3	4	5
10	服务业绩				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源服务机构年度经营状况，是否具有一定抵御市场风险的能力				
评价内容	年度营收额不少于 100 万	年度营收额不少于 200 万	1、年度营收额不少于 300 万； 2、年度营收增长率达 1%	1、年度营收额不少于 800 万； 2、年度营收增长率达 3%	1、年度营收额不少于 1500 万； 2、年度营收增长率达 5%
分值	1	2	3	4	5

表 A.3 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价因素计分表（续）

11	社会公益				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源服务机构履行社会责任，为特殊群体、就业困难对象或长期失业者服务，积极参加各类公益活动及积极参加行业活动，为行业发展作出努力的程度				
评价内容	为求职者提供就业服务	除满足分值 1 要求外，有义务为特殊群体、就业困难对象或长期失业者任一对象提供就业服务的	除满足分值 2 要求外， 1、有义务为特殊群体、就业困难对象或长期失业者中至少 2 类对象提供就业服务的； 2、有年内支持、参加或赞助政府举办的就业服务专项活动，或其他机构举办的以促进就业为主要目的，产生了良好社会反响的社会公益活动的记录	除满足分值 3 要求外， 1、有义务为特殊群体、就业困难对象或长期失业者中 3 类对象均提供就业服务的； 2、有年内至少 2 次支持、参加或赞助政府举办的就业服务专项活动，或其他机构举办的以促进就业为主要目的，产生了良好社会反响的社会公益活动的记录	满足分值 4 要求外， 1、加入人力资源服务行业协会并履行会员义务； 2、积极参加我市举办各类论坛活动、培训活动
分值	1	2	3	4	5
12	服务场所建筑面积				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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	1、不少于 40 m ² ； 2、有使用场所证明（房产证、租赁合同等）	1、不少于 80 m ² ； 2、有使用场所证明（房产证、租赁合同等）	1、不少于 300 m ² ； 或仅开展高级人才寻访服务、人才测评服务或人力资源管理咨询服务的机构单位面积人均产出不低于五星级其他机构单位面积的人均产出； 2、有使用场所证明（房产证、租赁合同等）	1、不少于 800 m ² ； 仅开展高级人才寻访服务、人才测评服务或人力资源管理咨询服务的机构建筑面积不少于 400 m ² 或单位面积人均产出不低于五星级其他机构单位面积的人均产出； 2、有使用场所证明（房产证、租赁合同等）	1、不少于 2200 m ² ， 仅开展高级人才寻访服务、人才测评服务或人力资源管理咨询服务的机构建筑面积不少于 600 m ² 或单位面积人均产出不低于五星级其他机构单位面积的人均产出； 2、使用场所证明（房产证、租赁合同等）
分值	1	2	3	4	5

表 A.3 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价因素计分表（续）

13	基础设施				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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、服务厅建筑面积不少于 40 m ² ； 2、有发布供求信息的电子显示屏	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、服务厅建筑面积不少于 60 m 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、服务厅建筑面积不少于 200 m ² ； 2、设有智能排队管理系统和等候信息区
分值	1	2	3	4	5
14	办公设备				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、为客户使用的电话、打印、复印、传真等设备，性能良好； 2、客户服务电话接听顺畅	除满足分值 2 要求外，还应配有笔记本电脑、投影仪、录音、照相等设备	除满足分值 3 要求外，还应配备软件系统服务器不少于 1 台	除满足分值 4 要求外，还应设有内部局域网网络管理系统及网络办公系统
分值	1	2	3	4	5
15	安全、消防设施				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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、安全设施设备配置完备、有效，标识明显、清晰； 2、重要部位应具有灭火设备	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 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价因素计分表（续）

16	机构所在地交通状况				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源服务机构所处位置对服务机构的影响程度				
评价内容	机构所在地交通便利	除满足分值 1 要求外，服务场所应位于主要街道	除满足分值 2 要求外，服务场所应有 3 条以上公共交通线路可到达	除满足分值 1 要求外，服务场所应有 4 条以上公共交通线路可到达	除满足分值 1 要求外，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
17	公共信息图形符合相关标准规定情况				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源服务机构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/T 10001.1 、 GB/T 10001.9 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
18	公示项目				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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、收费项目表	除满足分值 1 要求外： 1、还应对服务机构简介进行公示 2、对服务承诺进行公示	除满足分值 2 要求外： 1、还应对服务项目介绍进行公示； 2、对人力资源社会保障部门监督电话进行公示	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
19	服务场所环境情况				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源服务机构对服务对象提供方便舒适服务环境的各项指标				
评价内容	服务场所布局合理、整洁卫生	除满足分值 1 要求外，服务场所通风、采光、照明良好，远离噪音等干扰	除满足分值 2 要求外，还应方便客户正常活动	除满足分值 3 要求外，还应设有无障碍设施	除满足分值 4 要求外，还应确保设施设备安全
分值	1	2	3	4	5

表 A.3 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价因素计分表（续）

20	员工手册				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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
21	岗位说明书				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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
22	各项规章制度				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源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

表 A.3 无锡市经营性人力资源服务机构等级的划分与评定指南评价因素计分表（续）

23	遵纪守法				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源服务机构遵纪守法的情况，是否存在工商、税务、人力资源社会保障等部门行政处罚情况；是否存在违反诚信原则，经查属实的投诉记录				
评价内容	1、认定年度以及上一年度内存在工商、税务、人社等部门的行政处罚记录，情节轻微并已处理完毕； 2、认定年度内存在民事诉讼、刑事处罚、人事及劳动仲裁记录，但并非过错方； 3、认定年度内存在有效投诉记录，情节轻微及时处理无纠纷； 4、认定年度内无泄密事件发生	除满足分值 1 要求外： 1、认定年度以及上一年度内无违法违规行为，无有效投诉记录； 2、认定年度以及上一年度内无泄密事件发生	除满足分值 2 要求外： 1、认定年度以及上两年度内无违法违规行为，无有效投诉记录； 2、认定年度以及前两年度内无泄密事件发生	除满足分值 3 要求外： 1、认定年度以及前三年度内无违法违规行为，无有效投诉记录； 2、认定年度以及前三年度内无泄密事件发生	除满足分值 4 要求外： 1、认定年度以及前四年度内无违法违规行为，无有效投诉记录； 2、认定年度以及前四年度内无泄密事件发生
分值	1	2	3	4	5
备注	1、认定年度以及上一年度内存在工商、税务、人社等部门的行政处罚记录情节严重的，认定年度不得申报星级； 2、认定年度内存在民事诉讼、刑事处罚、人事及劳动仲裁记录，且为过错方的，认定年度不得申报星级。				
24	用工情况				
评价因素	评价无锡市经营性人力资源服务机构用于认定员工签订劳动合同率、员工社会保险缴纳率及保障员工合法权益的情况				
评价内容	员工签订劳动合同率 98%	1、员工签订劳动合同率 98%； 2、员工社会保险缴纳率 98%	1、员工签订劳动合同率 100%； 2、员工社会保险缴纳率 98%	1、员工签订劳动合同率 100%； 2、员工社会保险缴纳率 100%；	1、员工签订劳动合同率 100%； 2、员工社会保险缴纳率 100%； 3、无其他侵犯员工合法权益的行为
分值	1	2	3	4	5

附 录 B
(规范性)

无锡市经营性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

B.1 无锡市经营性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

B.1.1 现场招聘会服务评价量化指标分值及计算办法见表B.1。

表B.1 现场招聘会服务评价量化指标分值及计算方法

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
评价要素	专 职 从 业 人 员	每 年 举 办 现 场 招 聘 会 次 数	现 场 招 聘 会 参 会 人 员 数 量	现 场 招 聘 会 参 会 单 位 数 量	现 场 招 聘 会 提 供 工 作 岗 位 数 量	安 全 工 作 落 实 情 况	公 益 性 专 场 现 场 招 聘 会 次 数	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	3	2	2	4	4	5	4	3	1
因素 得分 P _i =F×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.1 现场招聘会服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	专职从业人员				
评价内容	1、专职从业人员不少于 4 人； 2、招聘洽谈会现场工作人员与展位数量的比例不低于 1:10； 3、100 人以下现场工作人员不少于 10 人	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 4 人； 2、本科及以上学历比例不低于 60%	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 5 人； 2、本科及以上学历比例不低于 65%	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 7 人； 2、本科及以上学历比例不低于 70%	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 9 人； 2、本科及以上学历比例不低于 75%
分值	1	2	3	4	5
2	每年举办现场招聘会次数				
评价内容	不定期现场招聘会				
	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
	定期现场招聘会				
	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	现场招聘会参会人员数量				
评价内容	不定期现场招聘会				
	1、大型现场招聘会场均不少于 1000 人； 2、中型现场招聘会场均不少于 800 人； 3、小型现场招聘会场均不少于 100 人	1、大型现场招聘会场均不少于 2000 人； 2、中型现场招聘会场均不少于 1500 人； 3、小型现场招聘会场均不少于 200 人	1、大型现场招聘会场均不少于 3000 人； 2、中型现场招聘会场均不少于 2000 人； 3、小型现场招聘会场均不少于 300 人	1、大型现场招聘会场均不少于 5000 人； 2、中型现场招聘会场均不少于 3000 人； 3、小型现场招聘会场均不少于 500 人	1、大型现场招聘会场均不少于 8000 人； 2、中型现场招聘会场均不少于 5000 人； 3、小型现场招聘会场均不少于 1000 人
	定期现场招聘会				
	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.1 现场招聘会服务评价量化指标分值及计算方法（续）

4	现场招聘会参会单位数量				
评价内容	不定期现场招聘会				
	1、大型现场招聘会场均参会单位不少于 300 个； 2、中型现场招聘会场均参会单位不少于 100 个； 3、小型现场招聘会场均参会单位不少于 30 个	1、大型现场招聘会场均参会单位不少于 400 个； 2、中型现场招聘会场均参会单位不少于 180 个； 3、小型现场招聘会场均参会单位不少于 40 个	1、大型现场招聘会场均参会单位不少于 500 个； 2、中型现场招聘会场均参会单位不少于 200 个； 3、小型现场招聘会场均参会单位不少于 50 个	1、大型现场招聘会场均参会单位不少于 600 个； 2、中型现场招聘会场均参会单位不少于 220 个； 3、小型现场招聘会场均参会单位不少于 80 个	1、大型现场招聘会场均参会单位不少于 700 个； 2、中型现场招聘会场均参会单位不少于 300 个； 3、小型现场招聘会场均参会单位不少于 120 个
	定期现场招聘会				
	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	现场招聘会提供工作岗位数量				
评价内容	不定期现场招聘会				
	1、大型现场招聘会场均不少于 1000 个； 2、中型现场招聘会场均不少于 600 个； 3、小型现场招聘会场均不少于 100 个	1、大型现场招聘会场均不少于 2000 个； 2、中型现场招聘会场均不少于 1000 个； 3、小型现场招聘会场均不少于 200 个	1、大型现场招聘会场均不少于 3000 个； 2、中型现场招聘会场均不少于 1500 个； 3、小型现场招聘会场均不少于 300 个	1、大型现场招聘会场均不少于 4000 个； 2、中型现场招聘会场均不少于 2000 个； 3、小型现场招聘会场均不少于 500 个	1、大型现场招聘会场均不少于 5000 个； 2、中型现场招聘会场均不少于 2500 个； 3、小型现场招聘会场均不少于 800 个
	定期现场招聘会				
	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
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、招聘会现场安全设施、场地面积、通道出口达到标准规定； 4、1 年内举办的招聘会无事故率 100%	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 2 年内举办的招聘会无事故率 100%	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 3 年内举办的招聘会无事故率 100%	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 4 年内举办的招聘会无事故率 100%	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 5 年内举办的招聘会无事故率 100%
分值	1	2	3	4	5

表 B.1 现场招聘会服务评价量化指标分值及计算方法（续）

7	公益性专场现场招聘会次数				
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、有现场招聘会工作总结、各种数据统计报表等资料	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 材料归档率达 70%	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 材料归档率达 80%	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 材料归档率达 90%	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 1 年以上	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 2 年以上	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上
分值	1	2	3	4	5

B.1.2 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法见表B.2。

表B.2 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	专 职 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
因素 得分 P _i =F×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.2 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	专职从业人员				
评价内容	1、专职从业人员不少于 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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 7 人； 2、本科及以上学历比例不低于 55%	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 9 人； 2、本科及以上学历比例不低于 60% 3、有专职或兼职律师	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 11 人； 2、本科及以上学历比例不低于 65%	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 15 人； 2、本科及以上学历比例不低于 70%
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 ²	不少于 70 m ²	不少于 100 m ²	不少于 150 m ²	不少于 200 m ²
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 1000 人	不少于 2000 人	不少于 5000 人	不少于 10000 人
分值	1	2	3	4	5

表 B.2 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法（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 个小时； 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 个小时	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 10 个小时； 2、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 个小时	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 8 个小时； 2、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 个小时	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 6 个小时； 2、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 个小时	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、派遣员工发生工伤，从接报到介入处理时间不超过 3 个小时； 2、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 个小时
分值	1	2	3	4	5
6	信息化管理程度				
评价内容	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
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.2 劳务派遣服务评价量化指标分值及计算方法（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	除满足分值1要求外，还应满足下列条件： 投诉及处理情况记录保留1年以上	除满足分值2要求外，还应满足下列条件： 投诉及处理情况记录保留2年以上	除满足分值3要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留3年以上	除满足分值4要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留3年以上
分值	1	2	3	4	5

B.1.3 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法见表B.3。

表B.3 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	专职从业人员	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
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
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表B.3 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	专职从业人员				
评价内容	1、专职从业人员不少于4人； 2、能够确保服务过程和结果的保密	除满足分值1要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于5人； 2、研究生学历或硕士及以上学位比例不低于20%	除满足分值2要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于8人； 2、研究生学历或硕士及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及以上学位，并具有一定的组织、策划、管理能力	除满足分值3要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于11人； 2、研究生学历或硕士及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及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	除满足分值4要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于17人； 2、研究生学历或硕士及以上学位比例不低于80%
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30 m ² ； 2、有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于10 m ²	1、服务场所建筑面积不少于50 m ² ； 2、有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于15 m ²	1、服务场所建筑面积不少于70 m ² ； 2、有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于20 m ²	1、服务场所建筑面积不少于150 m ² ； 2、有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于25 m ²	1、服务场所建筑面积不少于300 m ² ； 2、有独立的面试场所和洽谈室，面积不少于30 m ²
分值	1	2	3	4	5
3	业务范围				
评价内容	1、能独立开展高端人才寻访业务； 2、服务覆盖行业不少于1个	除满足分值1要求外，服务覆盖行业不少于2个	除满足分值2要求外，服务覆盖行业不少于3个	除满足分值3要求外，服务覆盖行业不少于5个	除满足分值4要求外，服务覆盖行业不少于8个
分值	1	2	3	4	5
4	信息化管理程度				
评价内容	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

表 B.3 高级人才寻访服务评价量化指标分值及计算方法（续）

5	数据库				
评价内容	1、建立客户数据库，客户数不少于 30 户； 2、建立高级人才数据库，人数不少于 1000 人； 3、建立行业信息储备库，数量不少于 50 条	1、建立客户数据库，客户数不少于 80 户； 2、建立高级人才数据库，人数不少于 2000 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 200 户； 2、建立高级人才数据库，人数不少于 3000 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 500 户； 2、建立高级人才数据库，人数不少于 8000 人； 3、建立行业信息储备库，数量不少于 300 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 800 户； 2、建立高级人才数据库，人数不少于 20000 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
6	寻访项目				
评价内容	1、年寻访职位数量不少于 3 个； 2、年成功寻访人数不少于 3 人	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 7 个； 2、年成功寻访人数不少于 7 人； 3、年完成 10 万元以上收入项目不少于 8 个	1、年寻访职位数量不少于 9 个； 2、年成功寻访人数不少于 9 人； 3、年完成 20 万元以上收入项目不少于 10 个	1、年寻访职位数量不少于 11 个； 2、年成功寻访人数不少于 11 人； 3、年完成 50 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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 1 年以上	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 2 年以上	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上
分值	1	2	3	4	5

B.1.4 人力资源外包服务评价量化指标分值及计算方法见表B.4。

表B.4 人力资源外包服务评价量化指标分值及计算方法

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	专 职 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
因素 得分 P _i =F×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 人力资源外包服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	专职从业人员				
评价内容	1、专职从业人员不少于 4 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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 5 人； 2、本科及以上学历比例不低于 50%	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 8 人； 2、本科及以上学历比例不低于 60%	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 20 人； 2、本科及以上学历比例不低于 70%	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 30 人； 2、本科及以上学历比例不低于 80%
分值	1	2	3	4	5
2	服务场所建筑面积				
评价内容	不少于 30 m ²	1、不少于 50 m ² ； 2、设有服务接待窗口	1、不少于 80 m ² ； 2、设有服务接待室	1、不少于 200 m ² ； 2、设有服务接待厅	1、不少于 300 m ² ； 2、设有不少于 50 m ² 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 8 家 2、年服务不少于 800 人次	1、年服务客户不少于 20 家 2、年服务不少于 2000 人次	1、年服务客户不少于 40 家 2、年服务不少于 4000 人次	1、年服务客户不少于 80 家 2、年服务不少于 8000 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
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	除满足分值 1 要求外，月度员工人事服务手续完成率 92%	除满足分值 2 要求外，月度员工人事服务手续完成率 95%	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、月度员工人事服务手续完成率 97%； 2、建立服务质量控制体系	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、月度员工人事服务手续完成率 98%； 2、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

表 B.4 人力资源外包服务评价量化指标分值及计算方法（续）

6	信息化管理程度				
评价内容	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，有完善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善的记录，制订了全面的信息安全制度和措施； 2、主要业务工作流程实现信息系统管理	所有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
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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 1 年以上	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 2 年以上	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上 3、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

B.1.5 人力资源培训服务评价量化指标分值及计算方法见表B.5。

表B.5 人力资源培训服务评价量化指标分值及计算方法

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
评价要素	专 职 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
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
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^9 P_i$								

表 B.5 人力资源培训服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	专职从业人员				
评价内容	1、不少于4人； 2、本科及以上学历比例不低于50%	除满足分值1要求外，还应满足下列条件： 1、不少于4人； 2、本科及以上学历比例不低于60%； 3、培训工作负责人具有本科及以上学历	除满足分值2要求外，专职从业人员不少于5人	除满足分值3要求外，还应满足下列条件： 1、不少于7人； 2、研究生学历或硕士以上学位比例不低于25%； 3、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	除满足分值4要求外，还应满足下列条件： 1、不少于9人； 2、本科及以上学历比例不低于60%； 3、硕士以上学位比例不低于30%； 4、具有组织和参与教材编写的人员； 5、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 ² ； 2、自有或租用的培训场所应符合相关规定和要求	除满足分值1要求外，还应满足下列条件： 1、服务场所建筑面积不少于30 m ² ； 2、电教设备符合培训要求	除满足分值2要求外，服务场所建筑面积不少于40 m ²	除满足分值3要求外，服务场所建筑面积不少于50 m ²	除满足分值4要求外，服务场所建筑面积不少于80 m ²
分值	1	2	3	4	5
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、自编教材注明编委及作者； 4、制作培训课件	除满足分值1要求外，还应满足下列条件： 1、聘用教师不少于3人； 2、教材和试卷由委托培训机构认可并相对稳定	除满足分值2要求外，聘用教师不少于4人	除满足分值3要求外，还应满足下列条件： 1、聘用教师不少于5人； 2、有相对稳定的教师队伍，人数不少于10人	除满足分值4要求外，还应满足下列条件： 1、有相对稳定的教师队伍，人数不少于30人； 2、具有专业的课程设置目录和试题库
分值	1	2	3	4	5

表 B.5 人力资源培训服务评价量化指标分值及计算方法（续）

5	管理制度				
评价内容	1、有培训工作规程； 2、建立教学、考试（考核）管理办法	除满足分值1要求外，还应建有教师聘任及管理制度	除满足分值2要求外，建有教学设施使用与管理和培训教材管理制度	除满足分值3要求外，还应健全的安保、消防、卫生突发事件应急预案	除满足分值4要求外，还应建立教学质量评估与监控机制
分值	1	2	3	4	5
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1000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2000人
分值	1	2	3	4	5
7	信息化管理程度				
评价内容	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	除满足分值1要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留1年以上	除满足分值2要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留2年以上	除满足分值3要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留3年以上	除满足分值4要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留3年以上
分值	1	2	3	4	5

B.1.6 人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法见表B.6。

表B.6 人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8
	专 职 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
因素 得分 P _i =F×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 人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	专职从业人员				
评价内容	1、专职从业人员不少于 4 人； 2、本科及以上学历比例不低于 80%	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 5 人； 2、研究生学历或硕士及以上学历比例不低于 20%	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 7 人； 2、研究生学历或硕士及以上学历比例不低于 30%	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 11 人； 2、研究生学历或硕士及以上学历比例不低于 50%	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 研究生学历或硕士及以上学历比例不低于 55%
分值	1	2	3	4	5
2	服务内容				
评价内容	开展 1 类人力资源管理咨询服务	开展 2 类人力资源管理咨询服务	开展 3 类人力资源管理咨询服务	开展 4 类人力资源管理咨询服务	开展 5 类及以上人力资源管理咨询服务
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 ² ； 2、具有投影仪、录用、照相摄像等设备	除满足分值 1 要求外，服务场所建筑面积不少于 50 m ²	除满足分值 2 要求外，服务场所建筑面积不少于 80 m ²	除满足分值 3 要求外，服务场所建筑面积不少于 100 m ²	除满足分值 4 要求外，服务场所建筑面积不少于 200 m ²
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
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%	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1 提供跟踪服务； 2、客户回访率 70%	除满足分值 2 要求外，客户回访率 80%	除满足分值 3 要求外，客户回访率 95%，并根据客户需求及时提供后续服务	除满足分值 4 要求外，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

表 B.6 人力资源管理咨询服务评价量化指标分值及计算方法（续）

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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 1 年以上	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 2 年以上	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上
分值	1	2	3	4	5

B.1.7 人才测评服务评价量化指标分值及计算方法见表B.7。

表B.7 人才测评服务评价量化指标分值及计算方法

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	专 职 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
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
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表 B.7 人才测评服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	专职从业人员				
评价内容	1、专职从业人员不少于 4 人； 2、本科及以上学历比例不低于 50%； 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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 4 人； 2、本科及以上学历比例不低于 60%； 3、测评工作负责人应具有本科及以上学历	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 6 人； 2、本科及以上学历比例不低于 60%，研究生学历或硕士及以上学位比例不低于 20%； 3、测评工作负责人应具有研究生学历或硕士及以上学位； 4、具备应用测评工具和方法的专业技能	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 8 人； 2、本科及以上学历比例不低于 70%，研究生学历或硕士及以上学位比例不低于 30%； 3、测评工作负责人应具有硕士及以上学位； 4、有稳定的测评专家队伍	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、专职从业人员不少于 15 人； 2、本科及以上学历比例不低于 80%，研究生学历或硕士及以上学位比例不低于 40%； 3、具有测评专家库
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 ² ； 2、有独立的测评室	1、服务场所建筑面积不少于 25 m ² ； 2、有独立的测评室，面积不少于 15 m ²	1、服务场所建筑面积不少于 30 m ² ； 2、有独立的测评室，面积不少于 20 m ²	1、服务场所建筑面积不少于 50 m ² ； 2、有独立的测评室，面积不少于 20 m ²	1、服务场所建筑面积不少于 100 m ² ； 2、有独立的测评室，面积不少于 30 m ² ； 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	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 1 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.7 人才测评服务评价量化指标分值及计算方法（续）

4	测评工具				
评价内容	运用测评工具不少于1种	运用测评工具不少于2种	运用测评工具不少于3种	1、运用测评工具不少于4种； 2、能够拥有并运用成熟的测评软件； 3、具有专业测评题库	1、运用测评工具不少于5种； 2、拥有并运用成熟的测评软件； 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3个； 2、年测评人数不少于50人	1、年测评项目不少于5个； 2、年测评人数不少于150人； 3、受测高级人才比例不低于10%	1、年测评项目不少于8个； 2、年测评人数不少于300人； 3、受测高级人才比例不低于15%	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20%	1、年测评项目不少于20个； 2、年测评人数不少于5000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	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	建立测评业务信息化管理系统	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
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	除满足分值1要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留1年以上	除满足分值2要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留2年以上	除满足分值3要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留3年以上	除满足分值4要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留3年以上
分值	1	2	3	4	5

B.1.8 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法见表B.8。

表B.8 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法

	1	2	3	4	5	6	7	8
评价要素	专 职 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
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
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表 B.8 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	专职从业人员				
评价内容	1、具有初级职业指导国家职业资格证书； 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%	除满足分值 1 要求外，本科及以上学历比例不低于 30%	除满足分值 2 要求外，本科及以上学历比例不低于 40%	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、具有中级职业指导国家职业资格证书； 2、本科及以上学历比例不低于 50%	除满足分值 4 要求外，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 15 m ²	除满足分值 1 要求外，个体指导室建筑面积不少于 8 m ²	除满足分值 2 要求外，职业测评室建筑面积不少于 8 m ²	除满足分值 3 要求外，团体指导室建筑面积不少于 50 m ²	除满足分值 4 要求外，网上（远程）指导室建筑面积不少于 8 m ² （可与职业测评室合用）
分值	1	2	3	4	5
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	除满足分值 1 要求外，针对劳动者开展职业生涯指导	除满足分值 2 要求外，针对用人单位开展在职人员指导	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、针对劳动者开展人才测评服务； 2、针对用人单位开展人才测评服务	除满足分值 4 要求外，针对劳动者开展就业心理指导
分值	1	2	3	4	5
4	设施设备				
评价内容	设有液晶电视、DVD	除满足分值 1 要求外，还应设有传真、打印、复印、录音录像等设备	除满足分值 2 要求外，还应设有投影、音像、笔记本电脑等设备	除满足分值 3 要求外，还应设有可供同时施测 4 人至 6 人规模的电脑、操作台、设备柜；电子触摸屏不少于 2 台	除满足分值 4 要求外，还应设有专用服务器、计算机房及宽带设备
分值	1	2	3	4	5

表 B.8 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法（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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、职业测评系统； 2、专用资料：职业分类、职业标准、职业常识类书籍及相关参考资料	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、专用工具：用人单位招聘人员选拔软件； 2、专用资料职业供求信息、工资指导价位、就业预测分析类书籍及相关参考资料	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 专用工具：就业与创业资源评估软件	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、专用工具创业决策指导系统； 2、其他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 workflows	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 workflows	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 workflows	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
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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 1 年以上	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 2 年以上	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上
分值	1	2	3	4	5

B.1.9 人力资源网站服务评价量化指标分值及计算方法见表B.9。

表B.9 人力资源网站服务评价量化指标分值及计算方法

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
评价要素	专 职 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 施 设 备	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
因素 得分 P _i =F×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.9 人力资源网站服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	专职从业人员				
评价内容	经营性网站				
	1、专职从业人员不少于4人； 2、本科及以上学历比例不低于60%	1、专职从业人员不少于4人； 2、本科及以上学历比例不低于65%	1、专职从业人员不少于10人； 2、本科及以上学历比例不低于70%	1、专职从业人员不少于15人； 2、本科及以上学历比例不低于75%	1、专职从业人员不少于30人； 2、本科及以上学历比例不低于80%
	非经营性网站				
	专职从业人员不少于4人	1、专职从业人员不少于4人； 2、本科及以上学历比例不低于50%	1、专职从业人员不少于4人； 2、本科及以上学历比例不低于60%	1、专职从业人员不少于5人； 2、本科及以上学历比例不低于60%	1、专职从业人员不少于10人； 2、本科及以上学历比例不低于60%
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	除满足分值1要求外，还应满足下列条件： 1、增值服务应不少于1项； 2、信息每月更新	除满足分值2要求外，还应满足下列条件： 1、增值服务应不少于2项； 2、信息每周更新	除满足分值3要求外，还应满足下列条件： 1、增值服务应不少于3项； 2、信息每日更新	除满足分值4要求外，还应满足下列条件： 1、增值服务应不少于4项； 2、信息实时更新
分值	1	2	3	4	5
3	业务体系				
评价内容	具有技术支持、客户服务等岗位或部门	除满足分值1要求外，还应初步形成技术支持、客户服务的业务体系	除满足分值2要求外，还应满足下列条件： 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	除满足分值3要求外，还应设立市场拓展、产品研发部门	除满足分值4要求外，还应具有集销售、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
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、统计等应用规范； 2、具有正版杀毒软件； 3、自有独立数据库	除满足分值1要求外，还应具有固定客服电话和邮箱	除满足分值2要求外，还应具有可自行管理设置域名的企业邮箱	除满足分值3要求外，还应设具有简历模板、资料管理系统等	除满足分值4要求外，还应设有公共注册邮箱
分值	1	2	3	4	5

表 B.9 人力资源网站服务评价量化指标分值及计算方法（续）

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
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 次及以上
分值	1	2	3	4	5

表 B.9 人力资源网站服务评价量化指标分值及计算方法（续）

7	设施设备				
评价内容	经营性网站				
	1、自有或租用服务器 1 台； 2、租用 IDC（互联网数据中心）机房的共享宽带 100 M 以上	1、自有或租用服务器 2 台； 2、自建机房的独享宽带 10 M 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、自建机房的独享宽带 10 M 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、自建机房的独享宽带 20 M 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、自建机房的独享宽带 20 M 以上
	非经营性网站				
	自有或租用服务器 1 台	除满足分值 1 要求外，租用 IDC 机房的共享宽带 100M 以上	除满足分值 2 要求外，自有或租用网络核心设备 1 台	除满足分值 3 要求外，自有或租用安全防护设备 1 台	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、自有或租用网络核心设备不少于 2 台； 2、自有或租用安全防护设备 2 台； 3、自有或租用数据备份设备
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 95%
分值	1	2	3	4	5
9	信息化管理程度				
评价内容	具备招聘信息与求职信息网络发布管理工具	除满足分值 1 要求外，还应具备招聘单位、求职个人网上自助服务的功能与管理工具	除满足分值 2 要求外，还应具备用户业务经办流程的管理工具	除满足分值 2 要求外，还应具备岗位供求信息的管理工具	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

表 B.9 人力资源网站服务评价量化指标分值及计算方法（续）

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	除满足分值1要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留1年以上	除满足分值2要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留2年以上	除满足分值3要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留3年以上	除满足分值4要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留3年以上
分值	1	2	3	4	5

B.1.10 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见表B.10。

表B.10 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

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	专 职 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
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
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^9 P_i$								

表 B.10 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（续）

1	专职从业人员				
评价内容	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 50%	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 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 15 m ²	不少于 20 m ²	不少于 30 m ²	不少于 40 m ²	不少于 80 m ²
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 20 m ² ； 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、阅览室和工作人员办公室三室分开； 5、库房温度应为 14℃~24℃，相对湿度应为 45%~65%	除满足分值 1 要求外，库房建筑面积不少于 30 m ²	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、库房建筑面积不少于 60 m ² ； 2、设有监控设备	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、库房建筑面积不少于 100 m ² ； 2、设有监控设备和自动气体灭火设备	除满足分值 4 要求外，库房建筑面积不少于 300 m ²
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%	除满足分值 1 要求外，员工知晓率达 85%	除满足分值 2 要求外，员工知晓率达 90%	除满足分值 3 要求外，员工知晓率达 95%	除满足分值 4 要求外，员工知晓率达 100%
分值	1	2	3	4	5
5	档案存量				
评价内容	人事档案存量 5,000 份及以下	人事档案存量 5,000 份以上至 20,000 份	人事档案存量 20,000 份以上至 50,000 份	人事档案存量 50,000 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

表 B.10 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（续）

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 30%	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 40%	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 80%
分值	1	2	3	4	5
7	信息化管理程度				
评价内容	人事档案服务管理手工操作	除满足分值 1 要求外，部分业务应实现信息化管理	除满足分值 2 要求外，主要业务应实现信息化管理	除满足分值 3 要求外，开展业务应实现信息化管理	除满足分值 4 要求外，开展业务应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 服务承办率不低于 80%	除满足分值 1 要求外，标准规定的其他服务承办率不低于 85%	除满足分值 2 要求外，标准规定的其他服务承办率不低于 90%	除满足分值 3 要求外，标准规定的其他服务承办率不低于 95%	除满足分值 4 要求外，标准规定的其他服务承办率不低于 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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 1 年以上	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 2 年以上	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上
分值	1	2	3	4	5

B.1.11 职业介绍服务评价量化指标分值及计算方法见表B.11。

表B.11 职业介绍服务评价量化指标分值及计算方法

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8
	专 职 从 业 人 员	服 务 场 所 建 筑 面 积	设 施 设 备	求 职 服 务 数 量	职 业 介 绍 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
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
综合得分 Z	$Z = \sum_{i=1}^8 P_i$							

表 B.11 职业介绍服务评价量化指标分值及计算方法（续）

1	专职从业人员				
评价内容	1、不少于 4 人；	1、不少于 4 人； 2、本科及以上学历比例不低于 20%	1、不少于 5 人； 2、本科及以上学历比例不低于 30%	1、不少于 7 人； 2、本科及以上学历比例不低于 40%	1、不少于 10 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 20 m ²	不少于 30 m ²	不少于 50 m ²	不少于 100 m ²	不少于 300 m ²
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	除满足分值 1 要求 外，还应配备复印、 传真机。自助查询计 算机不少于 1 台	除满足分值 2 要求 外，还应满足下列条 件： 1、自助查询计算机 不少于 2 台； 2、服务柜台； 3、求职招聘信息显 示屏	除满足分值 3 要求 外，还应满足下列条 件： 1、设有独立咨询、 服务台； 2、在明显处设有引 导牌； 3、设有电子大屏幕； 4、电子触摸屏不少 于 2 台	除满足分值 4 要求 外，还应满足下列条 件： 1、电子触摸屏不少 于 4 台； 2、适用于远程招聘、 面试的视频软件系 统； 3、自用或租用的服 务器
分值	1	2	3	4	5
4	求职服务数量				
评价内容	1、年登记求职者 300 人； 2、年推荐岗位 50 个	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 2000 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
分值	1	2	3	4	5
5	职业介绍服务数量				
评价内容	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 30 人 次	1、年签订委托协议 25 家； 2、年用人推荐 100 人次	1、年签订委托协议 50 家； 2、年用人推荐 250 人次	1、年签订委托协议 80 家； 2、年用人推荐 500 人次
分值	1	2	3	4	5

表 B.11 职业介绍服务评价量化指标分值及计算方法（续）

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	除满足分值 1 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 1 年以上	除满足分值 2 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 2 年以上	除满足分值 3 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上	除满足分值 4 要求外，还应满足下列条件： 1、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； 2、投诉及处理情况记录保留 3 年以上
分值	1	2	3	4	5