



中华人民共和国国家标准

GB/T 33860—2017

人力资源服务机构能力指数

Capability index of human resources service organization

2017-05-31 发布

2017-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务机构能力指数划分与代号 1

5 服务机构能力指数基本要求 2

6 服务机构能力指数基本条件 5

附录 A（规范性附录） 人力资源服务机构能力指数评价办法 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办法 14

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国人力资源和社会保障部提出。

本标准由全国人力资源服务标准化技术委员会(SAC/TC 292)归口。

本标准起草单位:中国人才交流协会、全国人才流动中心、北京市人才服务中心、北京人力资源服务行业协会。

本标准主要起草人:陈军、林革、董小华、鞠洪芬、张宇泉、戴雅俐。

引 言

本标准严格依照国家相关法律法规规定,在认真总结国内外人力资源服务业经验和做法,尤其是二十多年来人力资源服务业的实践和科研成果,并进行了大量的调研、测试、验证的基础上编制而成。对构建人力资源服务行业自律、监督与诚信体系,规范人力资源服务市场行为,推动其标准化建设和规范化管理,提升服务质量和效率将起到积极的促进作用。

本标准实行基本要求与条件和机构能力要素量化打分制相结合的评价原则。对影响服务机构自身和能够充分体现其质量和水平的从业人员、服务项目、设施设备、服务环境、规章制度等诸多能力要素进行了规定,并对各能力要素设定了相应的量化指标,通过对服务机构能力指数的评价促使其提高服务质量与水平。

人力资源服务机构能力指数

1 范围

本标准规定了人力资源服务机构(以下简称服务机构)能力指数划分与代号、能力指数基本要求、能力指数基本条件。

本标准适用于服务机构的能力指数评价。

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
- 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 33554 职业指导服务规范
- GB/T 33530 人力资源外包服务规范
- GB/T 33535 职业介绍服务规范

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 服务机构能力指数划分与代号

服务机构能力指数用英文字母 A 及其数量表示,从低到高依次为 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA。最低能力指数为 A,最高能力指数为 AAAAA。

对于满足基本要求和相应能力指数基本条件的服务机构,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。分值应满足该能力指数分值要求,服务能力指数划分与分值的对应关系见表1。

表1 服务能力指数划分与分值对应关系表

服务能力指数代号	分值
A	50~89
AA	90~129
AAA	130~189
AAAA	190~239
AAAAA	240及以上

5 服务机构能力指数基本要求

5.1 服务场地

5.1.1 场地面积

有满足开展人力资源服务业务的固定场所,建筑面积不少于40 m²。

5.1.2 设备设施

5.1.2.1 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。

5.1.2.2 办公设备应具备下列条件:

- 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。

5.2 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、收费许可证和税务登记证等,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 从业人员

5.3.1 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。

5.3.2 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，文明礼貌；
- d) 有效沟通，团结协作。

5.3.3 服务准则

从业人员应遵守下列准则：

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

5.4 规章制度

5.4.1 规章制度分类如下：

- 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) 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。

5.4.2 规章制度应内容全面、具有可操作性。

5.4.3 规章制度应适时修订，有效实施。

5.5 服务项目及服务要求

5.5.1 服务项目

依据国家相关规定，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) 人力资源网站服务；
- c) 高级人才寻访服务；
- d) 职业指导服务；
- e) 人才测评服务；

- f) 人力资源培训服务；
- g) 人力资源管理咨询服务；
- h) 流动人员人事档案管理服务；
- i) 人力资源外包服务；
- j) 职业介绍服务；
- k) 其他服务。

5.5.2 服务要求

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

5.5.2.2 服务机构在开展 5.5.1 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，服务机构应审核如下材料：
 - 1) 营业执照、法人证书、组织机构代码证书副本及复印件；
 - 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) 办理相关业务所需要的其他材料。
- b) 个人委托服务，服务机构应审核如下材料：
 - 1) 本人身份证及复印件；
 - 2) 委托代理所需要的其他材料。

5.5.2.3 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。

5.5.2.4 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。

5.5.2.5 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。

5.5.2.6 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。

5.6 服务评价与改进

5.6.1 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。

5.6.2 服务评价应采取内部评价与外部评价相结合的方式。

5.6.3 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。

5.6.4 应定期征求客户的意见和建议。

5.6.5 应对服务实施全过程及时进行总结。

5.6.6 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。

5.6.7 应注重对服务体系的评价和持续改进,追求卓越绩效。

5.6.8 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。

6 服务机构能力指数基本条件

6.1 A

A 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,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 20 万元人民币及以上。
- c) 从业人员:
 - 1) 从业人员不少于 3 人；
 - 2) 从业人员本科及以上学历的比例不低于 20%。
- d) 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;复印机、传真机各不少于 1 台。
- e) 服务环境:服务环境应符合 5.2 要求。
- f) 规章制度:规章制度应符合 5.4 要求。

6.2 AA

AA 服务机构,除应符合 A 服务机构条件外,还应具备下列条件:

- a) 从业人员:
 - 1) 从业人员不少于 5 人；
 - 2) 从业人员本科及以上学历的比例不低于 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 AAA

AAA 服务机构,除应符合 AA 服务机构条件外,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 万元人民币以上。
- b) 从业人员:
 - 1) 从业人员不少于 8 人;
 - 2) 从业人员本科及以上学历的比例不低于 40%。
- c) 设施设备:
基础设施:固定服务场所建筑面积不少于 200 m²,并设有客户服务厅。

6.4 AAAA

AAAA 服务机构,除应符合 AAA 服务机构条件外,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 万元人民币以上。
- b) 从业人员:
 - 1) 从业人员不少于 25 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) 从业人员本科及以上学历的比例不低于 50%。
- c) 设施设备:
基础设施:
服务场所建筑面积不少于 500 m²,其中客户服务厅建筑面积不少于 60 m²。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,服务场所建筑面积不少于 300 m²。
- d) 服务环境:设有无障碍服务设施。

6.5 AAAAA

AAAAA 服务机构,除应符合 AAAA 服务机构条件外,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 1 200 万元人民币以上。
- b) 从业人员:
 - 1) 从业人员不少于 60 人;仅开展高级人才寻访、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) 从业人员本科及以上学历的比例不低于 60%。
- c) 设施设备:
基础设施:
服务场所建筑面积不少于 2 200 m²,其中客户服务厅建筑面积不少于 200 m²。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,服务场所建筑面积不少于 600 m²。

附 录 A
(规范性附录)

人力资源服务机构能力指数评价办法

A.1 人力资源服务机构能力指数评价指标体系见表 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服务机构分值。

表 A.1 人力资源服务机构能力指数指标体系表

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
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

A.2 人力资源服务机构能力指数指标体系分值计算方法见表 A.2。

表 A.2 人力资源服务机构能力指数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	遵纪守法
分值范围 F	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5	1~5
权重 W_i	4	2	1	2	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	$Z = \sum_{i=1}^{20} P_i$																			

A.3 人力资源服务机构能力指数因素分值见表 A.3。

表 A.3 人力资源服务机构能力指数评价因素计分表

1	从业人员数量情况				
评价因素	评价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 3 人	不少于 5 人	不少于 8 人	不少于 20 人;仅开展高级人才寻访、人才测评或人力资源管理咨询服务的服务机构,从业人员不少于 15 人	不少于 80 人;仅开展高级人才寻访、人才测评或人力资源管理咨询服务的服务机构,从业人员不少于 20 人
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 30 课时	除满足分值 1 要求外,本科及以上学历比例不低于 25%	除满足分值 2 要求外,本科及以上学历比例不低于 30%	除满足分值 3 要求外,本科及以上学历比例不低于 40%	除满足分值 4 要求外,本科及以上学历比例不低于 50%
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及以上专业技术职务任职资格或职(执)业资格	中层以上负责人具有中级及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及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及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及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
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%	除满足分值 1 要求外,客户满意度不低于 80%	除满足分值 1 要求外,客户满意度不低于 85%	除满足分值 1 要求外,客户满意度不低于 90%	除满足分值 1 要求外,客户满意度不低于 95%
分值	1	2	3	4	5

表 A.3 (续)

5	服务规模				
评价内容	服务项目数				
	评价服务机构开展服务项目的数量对其满足客户需求的影响				
	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
7	服务项目达到相应分值比例				
评价因素	评价服务机构服务项目达到相应分值比例对其服务水平的影响程度				
评价内容	1. 各服务项目得分 20 分以上	除满足分值 1 要求外,还应满足下列条件: 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
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、人才测评服务、人力资源管理咨询服务。				

表 A.3 (续)

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 40 m ²	不少于 80 m ²	不少于 200 m ²	不少于 500 m ² 。仅开展高级人才寻访、人才测评或人力资源管理咨询服务的服务机构,服务场所建筑面积不少于 300 m ²	不少于 2 200 m ² 。仅开展高级人才寻访、人才测评或人力资源管理咨询服务的服务机构,服务场所建筑面积不少于 600 m ²
分值	1	2	3	4	5
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	除满足分值 1 要求外,还应设有客户服务厅	除满足分值 2 要求外,还应满足下列条件: 1. 客户服务厅建筑面积不少于 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. 客户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. 客户服务厅建筑面积不少于 200 m ² ; 2. 有发布供求信息的电子显示屏; 3. 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	除满足分值 1 要求外,还应满足下列条件: 1. 有为客户使用的电话、打印、复印、传真等设备,性能良好; 2. 客户服务电话接听通畅	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络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	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
13	机构所在地交通状况				
评价因素	评价服务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	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
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	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 10001.9、GB/T 10001.1 等规定	除满足分值 2 要求外,标识设置应协调统一	除满足分值 3 要求外,标识醒目、易识别	除满足分值 4 要求外,标识信息系统完备
分值	1	2	3	4	5
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	除满足分值 1 要求外,还应对服务机构简介进行公示	除满足分值 2 要求外,还应对服务项目介绍进行公示	除满足分值 3 要求外,服务场所还应设有引导图	除满足分值 4 要求外,还应设有展示服务机构形象宣传栏
分值	1	2	3	4	5

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	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
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
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%	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
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

B.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表

评价要素	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	从业人员	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
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.1 (续)

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于2人; 2. 现场招聘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	除满足分值1要求外,还应满足下列条件: 1. 从业人员不少于3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. 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. 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. 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	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1 000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2 000人; 2. 中型现场招聘会场均不少于1 500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3 000人; 2. 中型现场招聘会场均不少于2 000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5 000人; 2. 中型现场招聘会场均不少于3 000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8 000人; 2. 中型现场招聘会场均不少于5 000人; 3. 小型现场招聘会场均不少于1 000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 (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 1 000 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 2 000 个； 2. 中型现场招聘会场均不少于 1 000 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 3 000 个； 2. 中型现场招聘会场均不少于 1 500 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 4 000 个； 2. 中型现场招聘会场均不少于 2 000 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 5 000 个； 2. 中型现场招聘会场均不少于 2 500 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 (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. 现场招聘会工作总结、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. 现场招聘会工作总结、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. 现场招聘会工作总结、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. 现场招聘会工作总结、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. 现场招聘会总结、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
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.2 人力资源网站服务评价量化指标分值及计算方法见表 B.2。

表 B.2 人力资源网站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.2 (续)

1	从业人员				
评价内容	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10人； 2. 本科及以上学历比例不低于70%	1. 从业人员不少于15人； 2. 本科及以上学历比例不低于75%	1. 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				
	从业人员不少于1人	1. 从业人员不少于2人； 2. 本科及以上学历比例不低于50%	1. 从业人员不少于3人； 2. 本科及以上学历比例不低于60%	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	1. 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.2 (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
分值	1	2	3	4	5

表 B.2 (续)

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(互联网数据中心)机房的共享带宽 100 M 以上	1. 自有或租用服务器 2 台； 2. 自建机房的独享带宽 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. 自建机房的独享带宽 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. 自建机房的独享带宽 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. 自建机房的独享带宽 20 M 以上
	非经营性网站				
	1. 自有或租用服务器 1 台	除满足分值 1 要求外,租用 IDC 机房的共享带宽 100 M 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 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 3 要求外,还应具备岗位供求信息的匹配与管理工具	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.2 (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. 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; 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.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	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.3 (续)

1	从业人员				
评价内容	1. 从业人员不少于 2 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. 从业人员不少于 5 人; 2. 研究生学历或硕士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. 从业人员不少于 8 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	除满足分值 3 要求外,还应满足下列条件: 1. 从业人员不少于 11 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	除满足分值 4 要求外,还应满足下列条件: 1. 从业人员不少于 17 人; 2. 研究生学历或硕士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. 能独立开展高级人才寻访业务; 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	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

表 B.3 (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1 000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200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500户; 2. 建立高级人才数据库,人数不少于8 000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
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.4 职业指导服务评价量化指标分值及计算方法见表 B.4。

表 B.4 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.4 (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%	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. 具有中级职业指导师国家职业资格证书; 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, 能针对劳动者开展职业生涯指导	除满足分值 2 要求外, 能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, 能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	1. 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.4 (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: 用人单位招用人员选拔软件; 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.5 人才测评服务业务评价量化指标分值及计算方法见表 B.5。

表 B.5 人才测评服务业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.5 (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 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. 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. 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. 从业人员不少于 8 人; 2. 本科及以上学历比例不低于 70%; 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. 从业人员不少于 15 人; 2. 本科及以上学历比例不低于 80%; 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	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.5 (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 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 5 000 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
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.6 人力资源培训服务评价量化指标分值及计算方法见表 B.6。

表 B.6 人力资源培训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	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.6 (续)

1	从业人员				
评价内容	1. 不少于 1 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 3 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,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. 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 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.6 (续)

5	管理制度				
评价内容	1. 建有培训规程; 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,还应有健全的安保、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 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	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.7 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.7。

表 B.7 人力资源管理咨询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.7 (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%	除满足分值 1 要求外,还应满足下列条件: 1. 从业人员不少于 5 人; 2. 研究生学历或硕士以上学位不低于 20%	除满足分值 2 要求外,还应满足下列条件: 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 30%	除满足分值 3 要求外,还应满足下列条件: 1. 从业人员不少于 11 人; 2. 研究生学历或硕士以上学位比例不低于 50%	除满足分值 4 要求外,还应满足下列条件: 1. 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、录音、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.7 (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.8 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.8。

表 B.8 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.8 (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 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%	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

表 B.8 (续)

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 70 000 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 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.9 人力资源外包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.9 (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. 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. 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. 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. 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	1. 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2 000人次	1. 年服务客户不少于40家; 2. 年服务不少于4 000人次	1. 年服务客户不少于80家; 2. 年服务不少于8 000人次	1. 年服务客户不少于300家; 2. 年服务不少于20 000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.9 (续)

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信息保密措施; 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. 主要业务工作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
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.10 职业介绍服务评价量化指标分值及计算方法见表 B.10。

表 B.10 职业介绍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	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
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. 不少于 2 人	1. 不少于 3 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 2 000 人; 2. 年推荐岗位 300 个	1. 年登记求职者 3 000 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	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 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
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

表 B.10（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 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