

《人力资源服务机构诚信等级评价》 编制说明

一、项目背景

（一）国内外现行相关法律、法规和标准情况

国际上，人力资源服务业诚信建设主要由行业组织推进落实，不出台专门、统一的从业机构诚信等级评价标准，但大多建立了完善的信用评价和监督体系，能有效保障消费者权益，引导行业在较高信用水平上运行，相关体系为我国诚信建设提供了有益的参考。

我国高度重视通过诚信建设促进人力资源服务业诚信运营和规范发展，迄今人力资源社会保障部已出台多项涉及人力资源服务业诚信建设的多项通知和规定。2012年，人力资源社会保障部发布《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），明确了人力资源服务机构诚信体系建设的主要内容和工作要求。2023年6月，人力资源社会保障部出台《人力资源服务机构管理规定》（人力资源社会保障部令第50号）等，要求人力资源社会保障行政部门应当加强人力资源市场诚信体系建设，制定经营性人力资源服务机构信用评价制度，建立健全诚信典型树立和失信行为曝光机制，依法依规实施守信激励和失信惩戒。2023年11月，人力资源社会保障部发布 LD/T 3002—2023《人力资源服务机构诚信评价规范》，进一步为行业诚信建设领域地方标准的制定提供了明确的上位性规范。在人力资

源社会保障部的号召下，我国各地纷纷响应，出台了加强本地人力资源服务机构诚信建设，开展诚信评价的诸多规范性文件。我市作为改革开放的前沿阵地，多年来也积极响应国家号召，不断探索社会及行业信用体系建设的新路径，出台了多项地方性法规和政策文件，如《深圳经济特区社会信用条例》《关于加强人力资源服务机构诚信建设的通知》。以上制度举措，为深圳人力资源服务业诚信建设及机构诚信评价提供了依据和借鉴。

（二）制定地方标准的必要性和意义

1. 标准的必要性

在党和国家的高度重视下，伴随经济社会的持续发展，我市人力资源服务业取得了长足发展，行业规模不断扩大，服务内容日益丰富，服务水平持续提高，行业围绕经济建设，紧扣产业需求，坚持开放共享，完善政策体系，优化管理服务，实现了良好的经济效益、社会效益和人才效益。但与此同时，我市人力资源服务业仍存在一些问题，如体量较小、小微企业居多、从业人员总体素质和行业整体诚信水平仍存在较大提升空间、行业监管难度大等等。其中，进一步提升行业整体诚信水平的问题广受关注并深刻影响行业发展大局。在此背景下，有必要编制人力资源服务机构诚信等级评价标准，为识别人力资源服务机构诚信经营状况和水平提供参考依据，引导人力资源服务机构诚信合规开展经营活动，推动人力资源服务专业化、规范化、标准化发展。

2. 标准的意义

制定《人力资源服务机构诚信等级评价》标准有非常重要的意义：**首先**，通过制定科学合理的诚信等级划分与评定标准，可以对人力资源服务机构的诚信水平进行量化评估，有效识别人力资源服务机构的诚信状况和水平，为求职者和用人单位选择人力资源服务机构的服务提供必要的参考；**其次**，诚信等级评价标准的出台及评价活动的开展，将有力推动人力资源服务机构诚信建设，进而达到规范市场秩序，优化营商环境的目的；**再者**，人力资源服务机构诚信等级评价标准的制定，有利于提升深圳人力资源服务业的整体形象，彰显“深圳质量”“深圳标准”的影响力；**最后**，人力资源服务机构诚信等级评价标准的制定，将丰富我国标准建设的基础和内容，为其他地区提供可借鉴的经验和模式，推动全国人力资源服务机构诚信评价体系的健全和完善。

二、工作简况

（一）任务来源

为了加强深圳市人力资源服务机构诚信体系建设，提高人力资源服务机构总体诚信水平和服务能力，规范人力资源服务行业秩序，优化经营环境，助推人力资源服务业发展，根据有关法律法规及标准化建设的要求，市人力资源和社会保障局按照深圳市技术标准编制的程序，于2023年6月向市市场监督管理局提交了编制人力资源服务机构诚信等级评价服务技术标准的申请，并于2023年7月以《深圳市市场监督管理局关于下达2023年第二批深圳市地方标准计划项目任务的通知》正式立项编制《人力资源服务机构诚信等

级划分与评定》（标准名称后调整为“人力资源服务机构诚信等级评价”）。标准拟作为深圳市地方标准文件发布，属于地方推荐性标准，是深圳市人力资源服务领域中评价人力资源服务机构诚信等级的基础标准。标准规定了人力资源服务机构诚信等级划分与标志、评定原则和要求、评定组织和成员、评定程序和等级管理，适用于深圳市行政辖区内从业的人力资源服务机构诚信等级评价。

（二）主要起草过程

1. 前期准备阶段（2023年7月—2023年9月）。项目团队广泛搜集国内外相关法律法规、标准文件及地方实践经验，进行深入学习和研究，为标准的制定提供了坚实的理论基础和参考依据。

2. 调研与分析阶段（2023年9月—2023年12月）。通过电话咨询、视频会议、资料搜集等方式，对全国多个重点省市的人力资源服务机构诚信建设情况进行全面调研和分析，重点了解了各地诚信体系建设的内容架构、评定流程、评价指标体系等关键要素，形成了比较研究报告。

3. 标准草案编制阶段（2023年12月—2024年8月）。在前期工作的基础上，结合深圳实际情况和发展需求，初步形成了标准草案。草案编制过程中，项目团队多次召开研讨会，广泛听取各方意见和建议，对草案进行反复修改和完善。

4. 公开征求意见阶段（2024年8月—2024年10月）。标准草案完成后，向全市政府部门、各区人力资源服务行业协会、人力资源服务机构及社会公众广泛征求意见，根据合

理意见对标准进一步完善。

三、标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

（一）主要内容依据

1 范围

主要根据《人力资源市场暂行条例》第二十条，要求将经营性人力资源服务机构，包括就业创业指导部门、劳务派遣机构等纳入管理。

2 规范性引用文件

主要包括GB 2894 《安全标志及其使用导则》、GB/T 10001.1 《公共信息图形符号第1部分：通用符号》、GB/T 10001.9 《标志用公共信息图形符号第9部分：无障碍设施符号》等规范性引用文件。这些文件为各类促进经营机构规范运营的政策和标准文件所引用，以引导机构公平竞争、透明服务和规范从业。

3 术语和定义

采取直接引用的方式，对“诚信”和“诚信评价”两个术语给予定义。其中，“诚信”的定义引自GB/T 22117—2018 《信用 基本术语》，“诚信评价”的定义引自GB/T 22119—2017 《信用服务机构 诚信评价业务规范》。此外，人社部发布的LD/T 3002—2023《人力资源服务机构诚信评价规范》对“诚信”和“诚信评价”的定义也引自相同文件。

4 等级划分

关于等级划分的方式，全国各地的相关标准主要有以下几种划分方式：一是划分为一星到五星等五个等级，二是划分为 A、B、C、D 四个等级，三是划分为 1A 到 5A 等五个等级。经考量并征求行业意见，选择了 1A 到 5A 的等级划分和呈现方式。

5 评价原则

主要参考了人社部发布的 LD/T 3002—2023《人力资源服务机构诚信评价规范》中的评价原则，略有精简。

6 评价组织

根据行业管理及自律实施的实际情况及诚信评价权威性、代表性的要求，采取评委会评定的方式，并对评委会成员构成提出相关要求。

7 评价程序

主要参考人社部发布的 LD/T 3002—2023《人力资源服务机构诚信评价规范》中的“评价程序”部分，并做了细化。

8 评价管理

本部分对证书和标牌的形式内容、诚信等级的降级和取消等级的处理做了规定。相关管理要求参照了《深圳市人力资源服务机构监管办法的通知》（深人社规〔2019〕10号）、《人力资源服务机构管理规定》（2023年人力资源社会保障部令第50号）、《生产安全事故报告和调查处理条例》（2007年国务院令第493号）、《中华人民共和国反不正当竞争法》（2017年中华人民共和国主席令第七十七号）等文件。

附录 A：人力资源服务机构诚信等级评价申报条件、评

价指标及等级划分

本部分参考依据的文件同上。

附录 B：人力资源服务机构诚信等级评价指标体系表

本部分主要参考人社部发布的 LD/T 3002—2023 《人力资源服务机构诚信评价规范》，并根据我市实际情况和管理要求加以完善。

（二）与国内领先、国际先进标准的对标情况

与国内领先标准相比，本标准在评价指标的细化、权重分配、具体操作流程等方面进行了优化和创新，更加符合深圳人力资源服务业的实际情况和发展需求。同时，本标准在借鉴国际先进信用评价理念和方法的基础上，结合深圳特色进行了本土化改造和创新实践，使得标准既具有先进性又具有实用性。

四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述

（一）主要条款说明

本标准共设置了五个一级指标（基础建设、组织建设、服务规范、业务状况、社会责任）和若干二级、三级指标，对人力资源服务机构的诚信水平进行全面评价。各指标均设定了具体的评分标准和检查内容，确保评价工作的客观性和公正性。同时，本标准还明确规定了申报条件、评价程序、评价管理等方面的要求，让评价工作在明确的规则下运行，评有所据，不浮于表面，不流于形式。

本标准的主要内容如下：

1. 范围

明确了标准文件的内容范围，以及标准适用对象范围。

2. 规范性引用文件

明确了标准文件相关内容所参考引用的文件来源，通过对已具效力的文件的引用，减少不必要的研析和论证，同时也让标准更具合理性和权威性。

3. 术语与定义

对诚信、诚信评价等关键术语进行了明确定义，为标准的理解和执行提供基础。

4. 等级划分

将人力资源服务机构的诚信等级划分为 A 级至 AAAAA 级五个等级，明确各等级的评价分数范围。

5. 评价原则

明确公开、公平、公正，统一标准、统一程序、统一组织作为评价原则。

6. 评价组织

明确评委会为人力资源服务机构诚信等级评价组织，负责评价工作的组织实施、证书和标牌的管理，以及申诉和异议的处理，并对评委会的构成作了要求。

7. 评价程序

机构自愿申请、提交材料、评委会评价、结果公示及证书颁发等评价程序环节。

8. 评价管理

评价实行自愿申请、强制管理制度，对评价结果有效期内

的机构进行动态监管，对违规行为进行督促整改、降级或取消等级处理。

（二）主要技术指标、参数说明

在技术指标和参数的设定上，本标准充分考虑了深圳市人力资源服务业的发展现状和趋势。例如，在基础建设指标中，针对办公条件、办公区域设置、信息系统等方面设定了具体的评分标准和检查内容；在组织建设指标中，针对党建、工会、公司治理、管理制度等方面提出了明确要求；在服务规范指标中，针对服务制度建设、遵纪守法、诚实守信等方面设定了详细的评价细则。这些技术指标和参数的设定确保了标准的适用性和前瞻性。

（三）试验验证论述

由于本标准主要基于文献资料、调研数据和专家意见进行编制，未涉及具体的试验验证过程。然而，在标准制定过程中，项目团队广泛听取了行业专家、学者及从业人员的意见和建议，并通过多次研讨和论证确保了标准的科学性和合理性。今后，在标准实施过程中，将通过持续的监测和评估对标准的实际效果进行验证和调整。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本标准在编制过程中未涉及任何专利等知识产权问题。所有引用的法律法规、标准文件和实践经验均公开可查且已获得相关权利人的授权或许可。同时，本标准在制定过程中注重尊重和保护各方的知识产权权益，确保标准的合法性和合规性。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

在标准编制过程中，项目团队广泛听取了各方面的意见和建议。对于出现的意见分歧，项目团队依据相关法律法规、上位性规范以及深圳人力资源服务业的实际情况进行深入分析和研判。通过多次研讨和论证以及专家评审等方式最终达成共识并形成统一意见。处理结果得到了各方的广泛认可和接受确保了标准的科学性和权威性。

七、实施地方标准的措施建议

为确保本标准的有效实施和推广，建议采取以下措施：

（一）加强宣传培训。通过多种渠道和形式广泛宣传本标准的内容和意义提高人力资源服务机构和从业人员的认识。同时组织专题培训活动帮助相关单位，特别是人力资源服务机构掌握标准的评价方法和操作要点，提升行业整体诚信水平和服务质量。

（二）组建评价机构。依托行业协会或专业机构组建人力资源服务机构诚信等级评价委员会负责具体评价工作的组织实施和监督管理。评价机构应具备专业的评价团队和完善的评价流程确保评价工作的公正性和权威性。

（三）完善配套政策。结合深圳实际情况制定和完善配套政策措施，开展诚信体系建设、建立守信激励和失信惩戒机制。通过政策引导和激励推动人力资源服务机构积极参与诚信体系建设形成良好的行业氛围。

（四）强化监督检查。加强对人力资源服务机构诚信等级评价工作的监督检查力度确保评价工作的规范性和有效

性。建立定期复审和动态调整机制，及时反映人力资源服务机构的诚信状况变化并根据实际情况进行调整和优化。

（五）推动信息共享。加强与其他部门的信息共享与合作形成合力共同推动人力资源服务机构诚信体系建设。通过信息共享和协作实现监管资源的优化配置提高监管效率和效果。