残疾人就业人力资源服务规范

（试行）

中国残疾人联合会

2023年4月

目录

[前 言 4](#_Toc117619952)

[引 言 5](#_Toc117619953)

[1 范围 6](#_Toc117619954)

[2 规范性引用文件 6](#_Toc117619955)

[3 术语和定义 6](#_Toc117619956)

[4 机构管理 7](#_Toc117619957)

[5 服务管理 10](#_Toc117619958)

[6 评价管理 18](#_Toc117619959)

# 前 言

本标准按照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》起草。

主编部门：中国残疾人联合会

参编部门：中国残疾人联合会教育就业部、中国残疾人联合会就业服务指导中心、北京市残疾人社会和保障就业服务中心、辽宁省残疾人服务中心、上海市残疾人就业服务中心、江苏省残疾人就业管理中心、湖南省残疾人劳动就业服务中心、重庆市残疾人劳动就业服务指导中心、深圳市残疾人综合服务中心、北京外企人力资源服务有限公司、中智（北京）经济技术合作有限公司、北京国华众联科技有限公司、北京宜生无忧科技有限公司、北京华品博睿网络技术有限公司、北京众合天下管理咨询有限公司、重庆重点产业人力资源集团有限公司、湖南成才百益人力资源管理有限公司、北京华清自强科技有限公司、金企（北京）科技集团有限公司。

主要起草人：赖伟 涂强根 周凯 李哲 李伟 赵泰 张亮 顾锦荣 杨琳 赵伟时 徐静 罗刚强 杨红波 陈聪 李军 李云峰 代旭 周敏 鲁禹涵 任兆龙 齐永梅 陈才 杨维 贾金如

# 引 言

为进一步规范残疾人按比例就业人力资源市场，更好发挥市场在人力资源配置中的作用，营造公平规范、有序高效的残疾人人力资源服务环境，切实保障残疾人合法权益，明确各方权利义务关系，制定本服务规范。

# 1 范围

本规范规定了残疾人就业人力资源服务的术语和定义、机构管理、服务管理（服务形式、服务内容、服务流程、服务要求）、评价管理。本规范适用于经营性残疾人人力资源服务。

# 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规范必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本标准。

GB/T 33528 公共就业服务术语

GB/T 33529 人力资源服务术语

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

GB 50763—2012 无障碍设计规范

# 3 术语和定义

GB/T 33528-2017、GB/T 33529-2017界定的及下列术语和定义适用于本文件。

**用人单位就业服务**

从事残疾人就业的人力资源服务机构（以下简称服务机构）协助用人单位提供适合残疾人就业的岗位，并帮助用人单位与残疾人求职者直接或以劳务派遣形式建立劳动关系的就业服务形式。

**基地就业服务**

服务机构依托残疾人就业基地，协助用人单位开发岗位，并指导残疾人求职者直接或以劳务派遣形式建立劳动关系，提供就业过程管理的就业服务形式。

**残疾人就业基地**

残联创办或认定的为残疾人提供职业指导、职业培训、职业介绍、劳动管理等专业化服务的服务载体。

# 4 机构管理

**4.1 机构资质**

服务机构应符合《人力资源市场暂行管理条例》等相关要求，并依法取得相关资质，包括但不限于《人力资源服务许可证》、《劳务派遣经营许可证》。

服务机构应在各级残联指导下开展工作，接受中国残联开展的关于残疾人就业政策、残疾人岗位开发、残健融合注意事项等内容的业务培训并通过考核。

**4.2 机构登记**

4.2.1服务机构需向登记注册地残联提交登记申请，申请材料包括：

a）从事残疾人人力资源服务申请书；

b）机构章程和管理制度；

c）场所、设施的所有权或使用权证明；

d）具备相应职业资格的专职工作人员的相关证明；

e）营业执照（副本）复印件及相关从业资质证明；

f）法律、法规规定的其他文件。

4.2.2 服务机构在完成业务培训并通过考核20个工作日后，可向登记地残联查询登记结果。

4.2.3 完成登记的服务机构名单和名单变更情况通过按比例就业情况联网认证“跨省通办”系统向社会公布。

**4.3 从业人员**

服务机构从业人员应符合以下要求：

a）掌握人力资源服务相关法律法规、服务基本知识和基本操作流程；

b）掌握残疾人就业相关政策；

c）熟悉残疾人特征及其就业特征；

d）熟悉残疾人人力资源市场供求状况、市场工资指导价位信息；

e）持有除人社部门规定相应职业资格外，应持有“残疾人就业辅导员”职业技能等级证书，同时可持有“残疾人职业能力评估师”、“心理咨询师”或“社会工作者”职业技能等级证书，持证比例不低于20%。

**4.4 管理机制**

4.4.1 管理制度

服务机构应建立健全但不限于以下服务规章制度：

a）人力资源服务的专业性和规范性文件资料；

 b）相应的安全、保护、保密制度和措施；

 c）残疾人用工法律风险防范制度和执行机制。

4.4.2 档案管理

服务机构应按年度建立服务档案。服务档案应包括：商务档案、人员档案、执行档案、财务档案等。

商务档案应包括：用人单位的合法经营证明资料、服务协议或合同、用人单位营业执照、满意度调查表、其他文件资料等；

人员档案应包括：残疾人基本信息、就业情况、培训情况、求职意向、技能等级证书、职业测评结果、就业服务记录等；

执行档案应包括（劳务派遣服务形式）：入职材料、劳动合同、培训记录、考勤记录、工资发放记录、社会保险缴纳记录、劳动记录等。

4.4.3 劳动安全管理

服务机构应针对残疾人特点，根据安全生产和劳动安全要求，制定明确的管理制度，包括但不限于：

a）落实国家、地方政府有关劳动保护工作的法律、法规和规定，严格执行有关人员的劳动保护待遇，并对实施情况进行自查；

b）建立安全风险的评价体系、风险控制措施、风险信息管理和隐患治理方案；

 c）设置安全风险管理的组织机构及相关工作职责。

**4.5 诚信自律**

服务机构应积极承担行业责任，履行但不限于以下行业自律服务规范：

a）公开相关服务流程；

b）不参与恶性竞争，不以非法手段获取利益；

c）根据客户要求和自身服务能力，提供切实可行的服务；

d）应政策和行业需要，不断改进服务机制，完善服务功能，提高服务水平；

e）依法保护残疾人和用人单位合法权益不受侵害。

# 5 服务管理

# 5.1 服务形式

5.1.1 服务机构可根据用人单位情况为其提供用人单位就业服务或基地就业服务。

5.1.2 服务机构在提供用人单位就业服务时应引导用人单位：

a）为残疾人提供合适的岗位；

b）为残疾人提供岗位所需的办公设备设施，或利用计算机等现代化信息和通讯工具为残疾人居家工作提供必要条件；

c）根据招用残疾人情况完成用人单位内部无障碍环境改造，残疾人主要出入口、楼梯、通道、卫生间等室内外场所无障碍设计应符合中华人民共和国住房和城乡建设部公告2021年第174号公告要求；

d）为残疾人提供必要的岗前培训及稳岗培训。

5.1.3 残疾人就业基地应符合以下条件：

a）有固定的办公场地和必要的办公设施：

--交通便利、市政基础设施较为完善、地势相对平坦、地理位置较好、远离污染源和危险源；

--设置职业指导、职业培训、心理疏导、休闲活动等功能区域；有条件的可设置党建活动室、康复服务室、食堂、休息室、浴室等功能区域；

--需配备适应于岗位需要的劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品以及安全应急类设施，包括但不限于防疫设施、消防设施、应急照明灯、急救药箱等；

--工作生活区域无障碍环境改造，残疾人主要出入口、楼梯、通道、卫生间等室内外场所无障碍设计应符合中华人民共和国住房和城乡建设部公告2021年第174号公告要求。

b）设有专门管理人员和服务人员：

--配备不少于1名管理人员，负责就业基地管理工作；

--配备专（兼）职服务人员，服务人员与残疾职工人数比例不低于1:10。服务人员应了解残疾人特点，具有社会工作、残疾人服务和人力资源服务等专业知识。

c）就业基地残疾人须从事其所属劳动关系用人单位的劳动项目。

--服务机构应配合用人单位开发劳动项目，并协助制定工作任务目标及工作流程；

--基地工作人员应根据工作目标及工作流程，组织基地内残疾人开展培训和劳动。

d）残疾人就业基地应建立各项管理制度：

--统一的人员花名册和管理台账；

--考勤打卡、绩效管理等工作管理制度；

--薪酬发放、社会保险待遇享受等保障制度；

--用人单位探访机制和联系制度；

--服务对象保障制度；

--安全生产制度，重大突发事件应急预案；

--残疾员工负伤、致残、患病、身故等突发事件的应急方案。

e）残疾人就业基地应有日常检查和考核办法：

--基地考核办法，明确考核细则；

--定期开展基地考核，掌握残疾人就业、培训信息，配合用人单位调查、了解残疾人工作状况；

--就业基地应在残联及用人单位指导下开展服务。

**5.2 服务内容**

**5.2.1 职业指导**

a）服务对象：残疾人和用人单位。

b）为残疾人提供的职业指导服务内容包括但不限于：

--建立人员档案，指导残疾人确定职业方向和职业目标，推荐适合职业，并建立“一人一档”；

--提供残疾人培训就业相关政策、人力资源市场供求状况和工资指导价位等政策信息；

--提供简历制作、自我介绍、面试技巧等求职方法；

--辅导残疾人树立正确就业观念；

--指导残疾人建立良好职业素养、职场礼仪，掌握岗位相关的专业能力和了解工作流程；

--根据行业及岗位情况分析岗位晋升方向，提出长期职业培训建议；

--向已就业残疾人提供就业跟踪服务；

--参考《全国残疾人就业服务机构职业适应性测评服务规范》、《全国残疾人职业能力物理测评服务规范》、《全国残疾人“一店三基地”职业能力测评服务规范》，开展残疾人职业能力测评。

c）为用人单位职业指导提供的服务内容包括但不限于：

--介绍残疾人就业相关法律法规、优惠政策、相关案例，帮助用人单位消除基于残疾的就业歧视；

--采集空岗信息，分析空位种类、岗位条件、岗位数量、待遇、能力要求及不同类别残疾人特点，开发适合残疾人的就业岗位，并指导用人单位预留残疾人就业岗位；

--协助招聘适合本单位从业的残疾人；

--协助开展岗前培训及在岗技能提升培训；

--跟踪用人单位聘用残疾人就业服务过程；

--协助进行残疾人按比例就业情况申报；

--指导优化残疾人就业管理机制：

• 优化岗位工作流程；

• 制定岗位说明书、任职要求、考核办法、晋升管理办法；

• 根据工作环境情况，提出无障碍改造建议；

• 帮助用人单位营造残健融合、平等公平的就业环境。

--根据用人单位需求提供残疾人就业全流程服务方案，包括但不限于服务目标、服务内容（架构优化、流程优化、岗位设计、任职要求、考核办法、晋升办法、培训方案、文化建设方案）、实施步骤和服务保障措施等。

**5.2.2 职业介绍**

a）服务内容包括但不限于：求职登记、岗位推荐、招聘登记、用人推荐。

b）服务形式包括但不限于直接推荐、现场招聘会、网络招聘会。

c）残疾人职业介绍应符合下列要求：

--确认残疾人求职者当前未就业状况；

--岗位适合残疾人身体状况和就业能力；

--与残疾人的就业意向和相关需求匹配；

--具备残疾人工作开展所需要的无障碍环境；

--提供岗前培训及劳动保护措施；

--依法与残疾人签订劳动合同、足额发放工资、缴纳社会保险、给予必要福利待遇；

d）跟踪残疾人求职者的就业情况，建立台账。

e）应当对用人单位和在职残疾人提出的问题及时反馈处理。

**5.2.3 劳务派遣**

a）服务机构可根据用工单位需要提供劳务派遣服务。

b）劳务派遣内容包括但不限于：

--招聘派遣员工。通过服务机构自有或用工单位指定渠道进行残疾人候选人信息筛选与审查，组织人员面试并留存面试记录；

--入离职手续办理。受用工单位委托以劳务派遣形式与残疾人求职者建立或终止、解除劳动关系，依法签订劳动合同、终止（解除）协议。劳动合同、终止（解除）协议应由求职者本人签署；

--薪资福利管理。服务机构应按照残疾人就业相关政策要求依法及时支付劳动报酬、缴纳社会保险，不得克扣残疾人劳动报酬。服务机构应为派遣员工代扣代缴个人所得税。派遣员工发生工伤，服务机构应介入处理。

**5.2.4 劳动管理**

a）以基地就业形式服务的服务机构应安排工作人员负责劳动管理工作。

b）服务机构应根据用人单位需要为其提供残疾人就业岗位管理服务，包括在职培训、考勤管理、绩效管理、劳动质量管理、突发事件管理等。

**5.2.5 维权及争议处理**

a）服务机构应根据《劳动法》、《劳动合同法》、《残疾人保障法》、《残疾人就业条例》等法律法规要求，进行维权及争议处理，维护残疾人和用人单位的合法权益。

b）服务机构应设立客服部门，建立服务投诉渠道和处理机制，配备专人处理争议，协商解决各类劳动维权事件；无法通过协商解决的，可协助调解、仲裁、法院审判等形式解决争议。

**5.3 服务流程**

5.3.1 需求确认：开展残疾人就业服务前，应与用人单位进行前期接洽，确认服务范围和内容。

5.3.2 制定方案：探讨和分析服务需求，根据残疾人求职者实际情况、岗位要求，制定全流程服务方案。

5.3.3 签订合同：与用人单位签订服务协议或合同，明确双方权利义务，及合同变更、终止、违约责任条款。

5.3.4 服务实施：按照服务方案、服务协议/合同约定，在与用人单位协商的基础上，履行服务内容，并解决实施过程中存在的问题。

5.3.5 结果反馈：向用人单位反馈履行的结果，接受用人单位的审核。

5.3.6 服务结算：根据服务的履行情况，与用人单位进行财务结算。

5.3.7 资料保存：记录、整理和归档服务履行过程中产生的档案材料。

5.3.8 服务监督：对服务内容的关键环节开展满意度调查，落实监督管理。

**5.4 服务要求**

5.4.1 服务机构应按照但不限于以下要求为用人单位提供服务：

a）主动向用人单位出示服务资质证明材料；

b）根据用人单位要求，提供切实可行的服务方案；

c）按照合同要求定时定额、保质保量完成；

d）客观、真实的报告服务实施过程中的实时信息及完成后的准确结果；

e）根据服务实施过程中的变化，及时协商用人单位修改完善服务方案；

5.4.2 服务机构应按照但不限于以下要求为残疾人提供服务：

a）主动向残疾人出示服务资质证明材料；

b）根据残疾人需求和岗位要求，为残疾人推荐真实就业岗位；

c）推荐的岗位应与残疾人就业能力相匹配，不得强迫劳动；

d）对求职者的个人信息予以保密，除依法应当公开的内容外，未经求职者同意，不得公开或者利用其个人信息。

5.4.3 服务机构在招聘残疾人时不得有下列行为：

a）提供虚假求职和招聘信息；

b）发布包含歧视性内容的招聘信息；

c）为无合法证照的用人单位提供人力资源服务；

d）介绍未满十六周岁的未成年人就业；

e）介绍求职者从事法律、法规禁止的职业；

f）扣押求职者的居民身份证、残疾人证或其他证件，或向求职者收取押金；

g）向求职者以收取报名费、登记费等名义截留、克扣残疾人工资；

h）将残疾人证挂靠到用人单位未到岗就业，或将同一求职者同时推荐至多家用人单位进行就业；

i）其他违反法律、法规规定的行为。

# 6 评价管理

**6.1** 服务机构在从事残疾人就业服务时应定期接受登记地残联部门提供的政策培训及宣导，并按照《从事残疾人人力资源服务的经营性人力资源服务机构信用评价办法（试行）》（见附录）要求接受登记地所在省级残联评价管理。

**6.2** 服务机构应定期开展服务质量自查自纠，发现问题及时改进。

附录：从事残疾人人力资源服务的经营性人力资源服务机构信用评价办法（试行）

附录

从事残疾人人力资源服务的经营性人力资源服务机构

信用评价办法

（试行）

**第一条 总则**

（一）为加强从事残疾人人力资源服务的经营性人力资源服务机构的分级评价，规范残疾人就业市场秩序，促进残疾人更加充分更高质量就业，根据《促进残疾人就业三年行动方案（2022-2024年）》、《关于完善残疾人就业保障金制度更好促进残疾人就业的总体方案》（发改价格规〔2019〕2015号）、《人力资源社会保障部关于进一步规范人力资源市场秩序的意见》（人社部发〔2019〕87号）等有关规定，结合残疾人人力资源服务市场的实际情况，特制定本办法。

（二）为用人单位和残疾人提供求职招聘、职业培训、劳务派遣等服务的经营性人力资源服务机构适用于本办法。

（三）坚持科学评定、动态管理的原则，每年组织开展分级评价。评价指标体系根据每期评价情况，适时进行调整。

**第二条 指标设计**

残疾人人力资源服务机构信用评价指标分为先决要素、基础条件、就业效果、信用状况四个一级指标，以及扣分项、加分项。

**（一）先决要素。**

依法合规开展残疾人人力资源服务。

**（二）基础条件。**

基础条件包括但不限于：

1.服务机构场地环境情况；

2.服务机构员工素质情况；

3.服务机构员工技能情况。

**（三）就业效果。**

服务机构体现服务能力、市场占有率、服务效果的相关条件，包括但不限于：

1.服务规模情况；

2.年度就业服务增长率情况；

3.服务应届高校残疾人毕业生就业情况；

4.岗前培训覆盖率情况；

5.开发劳动项目情况；

6.开展融合活动次数情况。

**（四）信用状况。**

1.客户满意度情况；

2.规范经营管理情况；

3.纠纷处理情况。

**（五）加分项。**

在残疾人就业领域获得各项荣誉称号或等级认定等特殊服务机构，给予评价加分。

**（六）扣分项。**

在残疾人按比例就业情况联网认证等方面被用人单位或残疾人投诉，经查属实的服务机构，给予评价扣分。

**第三条 分级标准**

（一）实行要素量化打分与基本条件评价相结合的原则，以定量为主，定性为辅。分值计算方法可参照附件评价认定表。

（二）服务评价结果分为五个等级，得分与等级的对应关系为：

--得分高于90分（含90分），对应等级为“A”；

--得分高于80分（含80分），低于90分，对应等级为“B”；

--得分高于70分（含70分），低于80分，对应等级为“C”；

--得分高于60分（含60分），低于70分，对应等级为“D”；

--得分低于60分，对应等级为“E”；

**第四条 评价程序**

**（一）制定细则。**

中国残联于每年3月31日前发布当年度《残疾人人力资源服务机构信用评价认定表（参考）》（见附件1），省级残联根据本省（区、市）情况制定省级《评分表》及评分细则。

**（二）机构自评。**

经营性残疾人人力资源服务机构根据实际如实填报《残疾人人力资源服务机构信用评价申报表（参考）》（见附件2），并提供相应证明材料，于每年5月31日前报送省级残联。

**（三）省级评价。**

各省级残联建立第三方评估评价制度，成立评价小组，根据省级评分细则，于每年8月31日前完成评价，并将评价结果报中国残联。

**（四）结果公示。**

评价结果通过全国残疾人按比例就业情况联网认证系统向社会进行公示，公示期不少于7个工作日。公示无异议的，由各省级残联发文公布并颁发相应证书。

**第五条 结果应用**

（一）评价结果为B级以上的机构，各地残联在政府购买服务时同等条件下优先选择，并给予重点宣传和扶持；对推荐残疾人稳定就业1年以上的，给予表彰奖励。

（二）评价结果为E级的机构，各级残联应给予重点监督指导，并要求其在6个月内完成整改，整改不合格的在辖区从事残疾人就业服务时不予登记；不符合评价先决要素规定的机构纳入残疾人就业服务黑名单，并在全国残疾人按比例就业情况联网认证系统向社会公布，不予纳入各级残联政府购买服务范畴。

**第六条 评价管理**

（一）实行动态监管制度，评价结果有效期3年。

（二）有效期内，各级残联发现服务机构与《残疾人就业人力资源服务规范》不符时，应根据情节给予书面警告、通报批评、限期整改、降级、直至取消服务机构等级处理。如服务机构发生不符合评价先决要素规定的重大问题，各省级残联应取消其等级，纳入黑名单。对于降级、取消机构等级的，原等级证书将被收回。

（三）有效期内，服务机构可根据自身情况提出升级评价等级申请，升级评价等级所需材料、流程与新申请评价一致。

**第七条** 本办法由中国残联就业服务指导中心负责解释。

**第八条** 本办法自印发之日起施行。

附件：1.残疾人人力资源服务机构信用评价认定表（参考）

2.残疾人人力资源服务机构信用评价申报表（参考）

3.授牌规格（残疾人人力资源服务机构信用等级证书）

附件1

**残疾人人力资源服务机构信用评价认定表**

**（参考）**

申报单位（盖章） 填表日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 所在地区 | 省（市） 市 区（县） |
| **年度残疾人就业基本情况栏** |
| 服务规模 | 人 | 年度新增就业人数 | 人 | 年就业增长率 | % |
| 岗前培训人数 | 人 | 岗前培训覆盖率 | % | 融合活动次数 | 场 |
| 推荐应届高校残疾人毕业生就业人数 | 应届高校残疾人毕业生 人 |
| 日常工作中是否发生过问题（评价部门填写） |  有/无 （如有问题请附相关材料） |
| **考核评分栏** |
| **一级指标** | **二级指标** | **指标说明** | **分值** | **得分** | **评分标准** |
| 先决要素（10分） | 依法合规开展人力资源服务 | 按照《残疾人按比例就业人力资源服务规范》开展业务 | 5 | 　 | 符合要求得5分；不符合《服务规范》5.4.3要求得0分，并一票否决。 |
| 近三年未受到过有关行政机关的行政处理或行政处罚 | 5 | 　 | 符合要求得5分；不符合要求得0分，并一票否决。 |
| 基础条件（15分） | 场地环境 | 拥有与开展业务相适应的场所、设施和规章制度，并符合《残疾人按比例就业人力资源服务规范》要求 | 5 | 　 | 符合要求得5分，不符合不得分。 |
| 人员构成 | 服务机构专职人员学历构成及岗前专业培训 | 5 | 　 | 专职员工岗前培训率达100%，并符合以下条件：1）本科以上学历不低于50%，得5分；2）本科以上学历不低于40%，得3分；3）本科以上学历不低于30%，得2分；4）本科以上学历不低于20%，得1分。 |
| 员工技能 | 服务机构从业人员职业资格、职业技能等级或专业技术资格持证情况 | 5 | 　 | 从业人员持有“人力资源从业资格”、“残疾人就业辅导员”，同时可持有“残疾人职业能力评估师”、“心理咨询师”或“社会工作者”证等专业相关的职业技能等级证书：1）达50%，得5分；2）达40%，得3分；3）达30%，得2分；4）达20%，得1分。 |
| 就业效果（45分） | 服务规模 | 年度提供服务的残疾人人数（包括职业介绍、劳务派遣、职业培训等服务人数） | 15 | 　 | 年服务人数：1）1500人以上，得15分；2）501人-1500人，得10分；3）201人-500人，得5分；4）1-200人，得1分 |
| 年服务增长率 | 当年新增残疾人服务人数与年初服务人数的比 | 5 | 　 | 服务增长率：1）不低于10%（含10%），得5分；2）达5%-10%（含5%），得3分；3）达1%-5%（含1%），得2分；4）1%以下，得1分；5）0%及以下，不得分。 |
| 应届高校残疾人毕业生就业 | 年度推荐应届高校残疾人毕业生实习、就业或为高校残疾人毕业生提供职业指导服务的人数 | 5 | 　 | 应届高校残疾人毕业生年度服务人数：1）不低于30人，得5分；2）20-29人，得3分；3）10-19人，得2分；4）1-9人，得1分。 |
| 岗前培训覆盖率 | 残疾人岗前培训人数与残疾人就业人数的比 | 5 | 　 | 残疾人岗前培训不少于8课时：1）岗前培训覆盖率达100%得5分；2）岗前培训覆盖率达90%（含90%）得3分；3）岗前培训覆盖率达80%（含80%）得1分；4）80%以下不得分。 |
| 劳动项目 | 劳动项目应与残疾人所在用人单位直接或间接相关，不得安排残疾人从事与用人单位无关工作 | 10 | 　 | 符合条件得10分，基本符合条件得5分，不符合不得分 |
| 融合活动次数 | 组织多种形式的残疾人与用人单位的融合活动 | 5 | 　 | 活动次数12场及以上，得5分；8-11场得4分；4-7场得3分；3场及以下得1分 |
| 信用状况（30分） | 客户满意度 | 服务客户对人力资源服务机构的满意度评价情况 | 10 | 　 | 满意度评价水平：1）100%，得10分； 1. 大于90%，得8分；3）大于80%，得6分；

4）大于70%，得3分；5）大于60%，得1分。 |
| 规范经营 | 规范经营管理情况 | 15 | 　 | 近3年内：1）因服务机构用工不规范等原因发生群体性事件（5人以上）等，每起事件扣3份，最高扣15分；2）因网络舆情造成较大影响，经调查机构确实存在违法行为的，每起事件扣3分，最高扣15分；3）发生投诉举报案件，经调查机构确实存在违法行为的，每起事件扣3分，最高扣15分；4）发生拖薪欠薪等违法行为，每起事件扣3分，最高扣15分。 |
| 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 | 5 | 　 | 有投诉处理机制，投诉响应率、解决率高于90%得5分；有投诉处理机制，投诉响应率、解决率高于50%得3分；没有投诉处理机制或投诉响应率、解决率低于50%不得分。 |
| 扣分项 | 按比例就业年审投诉 | 　 | 5 | 　 | 当年度发生的按比例就业年审投诉事件，每发生1件扣5分，如出现违反《残疾人按比例就业人力资源服务规范》5.4.3行为取消评价资格 |
| 加分项 | 获奖情况 | 机构获得的各项荣誉称号或等级认定 | 5 | 　 | 获得国家级荣誉或等级得5分；省市级得3分；市县级得1分。 |

填写说明：考核评分栏中：满分为100分，请按照服务机构实际情况评分，最高分为分值分，最低分为0分，不能完全符合标准的，请依据当地实际细化指标打分。

附件2

**残疾人人力资源服务机构信用评价申报表**

**（参考）**

申报单位（盖章） 填表日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 | 　 |
| 统一社会信用代码 | 　 | 法定代表人（负责人） | 　 |
| 经营范围 | 　 |
| 单位地址 | 　 |
| 联系人 | 　 | 职务 | 　 | 联系电话 | 　 |
| 内容包括服务机构上年度依法合规开展残疾人人力资源服务业务的情况、服务机构基础情况、服务机构就业效果，需按照认定表要求填报量化数据（1000字以内） |
| 本单位促进残疾人就业的情况、数量及做法（1500字以内） |

附件3

**授牌规格（残疾人人力资源服务机构信用等级证书）**

