附件1

郑州市家政服务机构等级评定标准

一、适用范围

本评定标准仅适应于注册地在郑州市的合法经营且具有固定经营场所的家政服务机构。

二、评定原则

等级评定遵循客观公正、科学严谨、全面准确的原则，一个家政服务机构执行一个等级标准，评定一个等级。

三、评定依据

依据《家政服务机构等级划分及评定》（GB/T31772—2015）和《郑州市深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动两年实施方案（2022-2023年）》（郑家服联席办〔2022〕2号），修订完善了《郑州市家政服务机构等级评定细则》（见附表），从综合实力、人力资源、机构管理、标准化建设、品牌创建等方面进行综合评定。

四、等级设定

家政服务机构设置三个等级，即三星级、四星级、五星级家政服务机构，从低到高依次为AAA、AAAA、AAAAA三个星级。

五、等级划分

市促进家政服务业提质扩容联席会议办公室负责等级评定工作，根据各家政服务机构得分情况综合评定等级，AAA级家政服务机构，700分-800分（不含）；AAAA级家政服务机构，800分-900分（不含）；AAAAA级家政服务机构，900分-1000分。

附表：郑州市家政服务机构等级评定细则

附表

郑州市家政服务机构等级评定细则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 具体指标 | 得分 |
| **综合实力245** | 成立年限 | 30 | 2年得3分，每增加1年加3分；11年（含）以上，得30分。 |  |
| 注册资金 | 30 | 50万元以下不得分；50万元（含）-100万元得5分；100万元得10分；每增加100万元加5分；500万元（含）以上，得30分。 |  |
| 营业额 | 50 | 上年度营业额（2022年度审计报告）：100万元以下，得4分；100万元得8分；每增加100万元加4分；1200万元（含）以上，得50分。 |  |
| 依法纳税 | 35 | 上年度企业应纳税额（2022年度审计报告）：1万元以下，得3分；1万元得6分，每增加1万元加3分；8万元（含）以上，35分。 |  |
| 办公条件 | 40 | 以营业执照注册地为准（含培训场地等）：100㎡得5分，每增加100㎡加5分；500㎡（含）以上的，得25分。设有办公室、接待室、培训室、财务室、休息室的，得15分，每少一项扣3分。 |  |
| 信息化建设 | 35 | 机构纳入郑州市家政综合信息平台、机构开发使用智慧化平台系统、微信小程序等网络信息化办公的，分别得20分、10分、5分。 |  |
| 社会责任 | 25 | 2021年以来，能积极履行社会和公益责任，视规模和次数得分，最高10分；2021年以来，捐款捐物累计：1万元以下的，得3分；1万元得6分；每增加1万元加3分；4万（含）以上的，得15分。 |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 具体指标 | 得分 |
| **人力资源****185分** | 董事长（总经理） | 10 | 学历高中以下，得2分；学历高中的，得4分；学历大专的，得6分；学历本科的，得8分：学历研究生的，得10分。 |  |
| 20 | 参加政府组织职业经理人培训的，每人次得10分；未参加的，不得分。 |  |
| 管理人员 | 15 | 参加政府组织职业经理人培训的，每人次得2分，最高15分。 |  |
| 服务人员 | 30 | 通过商务部家政服务信用信息平台认证人数：100人以下，得3分；100人得6分，每增加100人加3分；900人（含）以上的，得30分。 |  |
| 50 | 交纳商业保险人数（2023年月均值）：5人以下，得3分；5人得5分，每增加5人加3分；80人（含）以上的，得50分。 |  |
| 专项招聘活动 | 10 | 参加本年度政府组织的家政专项招聘会的，每次得5分，共10分。 |  |
| 首届家博会 | 30 | 机构独立参加的得30分；机构组团参加的得15分。 |  |
| 职业技能大赛 | 20 | 近三年机构组织人员参加政府组织的家政职业技能大赛，每次得10分，最高得20分。 |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 具体指标 | 得分 |
| **机构管理125分** | 机构设置 | 10 | 有清晰的组织架构图，设有董事长（总经理）、市场部、运营部、办公室、财务部等，得4分；成立党组织、工会、妇联的，每成立一个加2分。 |  |
| 岗位责任 | 10 | 设置有月嫂、保姆、老人护理、育婴师、保洁等岗位职责，管理规范，得10分。 |  |
| 机构文化 | 10 | 有代表本机构形象标志、核心价值观、经营理念、发展目标、愿景规划，得10分；每少一项扣2分，直至扣完。 |  |
| 财务管理 | 15 | 财务管理规范、建立财务账目，得5分；设置专职财务人员的，得10分；设置兼职财务人员的，得5分。 |  |
| 档案管理 | 15 | 设有档案资料柜，档案分类管理：服务合同、业务管理、客户、家政服务员、管理人员、设施设备档案齐全完备，管理规范，得15分。 |  |
| 教育培训管理 | 20 | 有专职培训师、教学计划、培训教案、培训考核的，得20分，每少一项扣5分；与第三方合作开展培训的，每培训一期得5分，最高20分;无教育培训体系，未开展培训的，不得分。 |  |
| 安全与应急管理 | 30 | 设有安全员，得10分，未设置不得分；制定有防火、防触电、防食物中毒、防洪涝灾害、防意外伤害等安全应急预案，经营场所无安全隐患，得20分，每少一项预案扣4分；经营场所存在安全隐患的，扣10分；存在重大安全隐患的，不得分。 |  |
| 考核评价 | 15 | 建立各岗位考核、评价和奖惩机制，并有效实施，有相应记录的，得15分；有奖惩机制，实施不到位的，得10分；无奖励机制的，不得分。 |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 具体指标 | 得分 |
| **标准化****建设****190分** | 前台服务 | 10 | 工作人员统一着装、佩戴统一标识；得5分；服务流程和质量规范，服务热情，客户评价优良，得5分。 |  |
| 上门服务 | 20 | 服务人员统一着装、佩戴统一标识；得5分；服务流程和质量规范，服务热情，得5分；建立满意度调查本，随机选取消费者进行满意度调查，满意率×10分。 |  |
| 纠纷与投诉处理 | 5 | 建立纠纷与投诉处理预案，随机选取消费者进行抽查，办结率×5分。 |  |
| 回访率 | 10 | 建立回访记录本，随机选取消费者进行抽查，回访率×10分。 |  |
| 收费标准 | 5 | 收费标准明确并在经营场所公示，得5分；无收费标准、服务价格不透明，不得分。 |  |
| 居家上门服务证 | 40 | 主动为家政服务人员办理居家上门服务证，每办理5人得1分；最高得40分。 |  |
| 业务合同 | 15 | 签订有规范双方书面服务合同的，得15分；没有签订合同的，不得分。 |  |
| 工资发放 | 15 | 通过银行发放，并与营业额相匹配的，得15分；通过微信（支付宝）、现金等发放的，得10分；不能按时发放的、拖欠工资的，每人次扣2分。 |  |
| 社会保险 | 70 | 交纳职工社会保险的，每交纳1人，得4分;交纳城乡居民养老保险的，每交纳1人，得1.5分;两项累计最高得70分。 |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 具体指标 | 得分 |
| **品牌创建255分** | 注册商标 | 10 | 注册有商标，得10分；未注册商标，不得分。 |  |
| 申请专利 | 5 | 申请有专利的，得5分；未有的，不得分。 |  |
| 标准制定 | 30 | 参与完成省级、市级家政服务标准研究并获批准立项，每项主要起草单位（起草人）得10分、8分；参与起草单位（起草人）得8分、6分；最高得30分。 |  |
| 获得荣誉及影响力 | 15 | 近三年来，获得省级以上荣誉的，每项得15分；获得市级荣誉，每项得10分；获得县区（市）级荣誉，每项得5分；最高得15分。 |  |
| 优秀从业人员 | 35 | 2020年以来，得国家、省、市级工会、妇联、团委表彰的先进个人，每人次分别20、15、10分；获得年度专项表彰的突出贡献奖、十大女杰、家政行业巾帼建功标兵、优秀家政服务工作者，每人次分别加5、5、2、2分；最高得35分。 |  |
| 职业技能大赛 | 40 | 近三年来，获得国家级一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖的，每人次分别得25、20、15、10分；获得省级一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖的，每人次分别得20、15、10、5分；获得市级一等奖、二等奖、三等奖、优秀奖的，每人次分别得15、10、5、3分；最高得40分。 |  |
| 社区家政网点 | 120 | 与社区、物业等联合运营的社区网点，每个得10分；自主建立并运营的社区网点，每个得15分；使用政府资金建设并运营的社区综合性示范网点、社区示范网点，每个分别得25、20分；最高得120分。 |  |
| 日常工作 | 50 | 积极配合参与政府开展家政服务业提质扩容工作的，适情给予加分，最高加50分。 |  |