

郑州市促进家政服务业提质 扩容联席会议办公室 文件

郑家服联席办〔2021〕2号

关于开展 2021 年度家政服务机构 等级评定工作的通知

各开发区、县区（市）发改部门和商务部门，市促进家政服务业提质扩容联席会议办公室成员单位：

为贯彻落实《郑州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年行动计划》（2020-2022 年）（郑家服联席办〔2020〕3 号），推进家政服务业专业化、规范化、规模化、品牌化发展，促进家政服务业做大做强，经市促进家政服务业提质扩容联席会议办公室（以下简称市联席办）研究，决定从 2021 年 11 月中旬开始对全市家政服务机构开展等级评定工作，现将有关事项通

知如下：

一、评定范围

- 1.新申报三星级家政服务机构；
- 2.三星级家政服务机构申报晋升四星级家政服务机构。

二、申报条件

- 1.具有独立法人资格，注册经营 2 年以上；
- 2.有固定办公场所，对外营业面积不少于 100 平方米；
- 3.年度营业额 50 万以上；
- 4.在商务部家政服务信用信息平台认证成功并及时上报服务人员信息；
- 5.信用中国查询无不良信用记录；
- 6.近 3 年未发生重大安全事故。

三、申报程序

有意参加评定的家政服务机构应根据《郑州市家政服务机构等级评定标准》（见附件），编制《家政服务机构等级评定申报材料》，申报材料要胶装成册，并向所在地发改部门提交申请；各开发区、区县（市）发改部门、商务部门要把当地信誉度较高、影响力较大、积极参加家政服务业提质扩容“领跑者”行动的家政服务机构遴选出来，由发改部门负责上报市发展改革委。

四、组织评定

2021 年 11 月 16 日至 25 日，市联席办组织市发展改革委、

商务局、教育局、人社局、财政局、市妇联等部门按照《郑州市家政服务机构等级评定标准》，采取资料审查和现场查看的方式对申报家政服务机构进行统一评定，同时对申报使用省服务业发展引导资金新建和提档升级的家政社区网点进行验收。

五、有关要求

（一）各开发区、区县（市）发改部门和商务部门要高度重视，切实负起责任，对此次评定工作积极宣传，指导家政服务机构做好各项申报准备工作。

（二）2021年11月15日12时前，各开发区、区县（市）发改部门将参加评定的家政服务机构名单（加盖公章）和审核后的申报材料报送至市发展改革委生活处。

联系人及电话：市发展改革委高永帅 13526400001

市 商 务 局 王鹏业 13693711161

附件：郑州市家政服务机构等评定标准

郑州市促进家政服务业提质扩容联席会议办公室

郑州市发展和改革委员会

（代章）

郑州市商务局

（代章）

2021年11月11日

附 件

郑州市家政服务机构等级评定标准

一、适用范围

本标准适用于郑州市行政区域内具有固定经营场所的家政服务机构的等级评定。

二、评定原则

等级评定遵循客观公正、科学严谨、全面准确、前瞻性原则，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《郑州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年行动计划》（郑家服联席办〔2020〕3号），制定《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

每年由市促进家政服务业提质扩容联席会议办公室组织等级评定工作，根据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 年以下，不得分； 2 年得 4 分，每增加 1 年加 4 分； 9 年（含）以上，得 30 分。	
	注册资金	30	10 万元以下不得分； 10 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（以企业年度审计报告为准）： 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	20	上年度企业应纳税额（以企业年度审计报告为准）： 2 万元以下，得 4 分； 2 万元得 5 分，每增加 1 万元加 3 分； 7 万元（含）以上，得 20 分。	
	办公条件	45	以营业执照注册地为准（含培训场地等）： 100 m ² 以下，得 3 分； 100 m ² 得 5 分，每增加 100 m ² 加 5 分； 600 m ² （含）以上的，得 30 分。 设有办公室、接待室、培训室、档案室、财务室、 休息室等，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	35	积极履行社会和公益责任（特别是在疫情和洪涝灾 害期间），视情规模和次数给分，最高 20 分； 近三年来，捐款捐物累计： 1 万元以下的，得 5 分； 1 万元（含）-5 万元得 10 分； 5 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 215 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。	
		10	全程参加政府组织的职业经理人培训的, 得 10 分; 未参加的, 得 0 分。	
	管理人员	15	全程参加政府组织的职业经理人培训的, 每人次得 2 分, 最高 15 分。	
	培训师	10	全程参加政府组织的家政培训师培训的, 每人次得 2 分, 最高 10 分。	
	服务人员	30	交纳商业保险人数 (月均值): 10 人以下, 得 3 分; 10 人得 6 分, 每增加 10 人加 3 分; 90 人 (含) 以上的, 得 30 分。	
		30	通过商务部家政服务信用信息平台认证通过历年累计人数: 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	(1) 历年累计体检人数 (30 分): 50 人以下, 得 2 分; 50 人得 4 分, 每增加 50 人加 2 分; 700 人 (含) 以上的, 得 30 分; (2) 交纳商业保险率得分=交纳商业保险人数/年均体检人数×20	
		30	参加政府组织的“回炉培训”人数: 5 人以下, 得 3 分; 5 人得 6 分, 每增加 5 人加 3 分; 45 人 (含) 以上的, 得 30 分。	
	专项招聘 活动	10	机构参加本年度市政府组织的家政专项招聘会, 每次得 5 分, 共 10 分。	
	职业技能 大赛	20	机构参加本年度市政府组织的家政职业技能大赛, 每次得 10 分, 共 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。每少一项减 2 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	10	设置专职财务人员、财务管理规范、建立财务账目，分类合理，得 10 分，每少一项减 2.5 分；	
	档案管理	20	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 20 分；档案不完善，每少一项扣 2 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 170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 $\times 10$ 分。	
	纠纷与投诉处理	10	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 $\times 10$ 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 $\times 10$ 分。	
	收费标准	10	收费标准明确并在经营场所公示，得10分； 无收费标准、服务价格不透明，不得分。	
	居家上门服务证	30	主动为家政服务人员办理居家上门服务证，每办理15人得1分；没办理出来但已提交市家协的每15人加0.5分。	
	业务合同	15	签订有规范的双方书面服务合同，得15分； 签订有规范的三方书面服务合同的，得10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	50	交纳职工社会保险的，每交纳1人，得1.5分，最高30分； 交纳城乡居民养老保险的，每交纳1人，得0.5分；最高20分。	

一级指标	二级指标	分值	具体指标	得分
品牌创建 245 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	10	申请有专利的，得 10 分；未有的，不得分。	
	标准制定	25	参与完成地方家政服务标准研究并获批准立项，主要起草单位得 15 分，参与起草单位 10 分；主要起草人得 10 分，参与起草人得 5 分。	
	获得荣誉及影响力	30	近三年来，获得国家级荣誉，得 30 分； 获得省级荣誉，得 22 分； 获得市级荣誉，得 15 分； 获得县区（市）级荣誉，得 8 分； 获多项荣誉的，取最高项。	
	优秀从业人员	30	近三年来，获得国家、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； 累计最高得分不超过 30 分。	
	职业技能大赛	30	近三年以来，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； 累计最高得分不超过 30 分。	
社区家政网点		110	郑州市范围内，企业自主建立并正常运营的社区网点，每个得 11 分； 年初申请并通过市发展改革委和财政局验收合格的示范社区网点，每个得 15 分； 累计最高得分不超过 110 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，酌情给予加分，最高加 50 分。	

