

## 附件 2

# 河源市 2022 年“南粤家政”一至五星级服务企业认定实施方案

为深入贯彻落实省委、省政府和市委市、政府关于推动“南粤家政”工程高质量发展的部署要求，进一步扶持培育我市放心家政服务品牌，带动全市家政服务行业发展壮大，根据《关于做好 2022 年“南粤家政”星级服务人员和企业认定工作的通知》（粤三项办〔2022〕15 号）要求，结合我市实际，现就开展 2022 年“南粤家政”星级服务企业认定工作，制定本方案。

## 一、工作目标

开展“南粤家政”星级服务企业认定工作，认定一批“信誉良好、管理规范、服务优质、消费者（客户）满意”的“南粤家政”星级服务企业，发挥示范引领作用，带动全市家政服务企业规范化、标准化、专业化、品牌化发展，增强“南粤家政”品牌影响力和市场认可度。

## 二、认定对象及条件

认定对象需为在本市行政区域内登记注册 1 年以上，经营主业为家政服务的企业，且近 1 年企业有实际经营且无失信记录，无违法或侵害从业人员合法权益等行为。同时需具备下列条

件：

1.有自有产权或租赁期限 3 年以上的经营场所，整体面积在 50 平方米以上；

2.上年度营业额达到 100 万元以上；

3.在岗（含组织推荐）家政服务人员 20 人以上；

4.建立企业内部管理制度，服务规范、服务范围、收费标准，有健全的人员信息和服务记录信息管理系统；

5.从业人员信息录入省、市家政服务平台不少于 70%。

### 三、认定等级及名额分配

**（一）认定等级。**“南粤家政”星级服务企业具体分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级 5 个等级（市级认定一至三星级；市推荐，由省认定四和五星级），五星级为最高等级。企业可根据实际水平申报对应等级。

**（二）认定名额。**“南粤家政”星级服务企业认定工作原则上每年组织认定一次，总体按照母婴、居家、养老、医护 3:3:2:2 的比例认定，各等级认定总量不超过省分配名额，其中 2022 年全市认定首批一星级家政服务企业不超过 8 家（母婴 2 家、居家 2 家、养老 2 家、医护 2 家）、二星级不超过 4 家（母婴 1 家、居家 1 家、养老 1 家、医护 1 家）、三星级不超过 3 家（母婴 1 家、居家 1 家、养老 1 家、医护 0 家）。各县区推荐名额详见附件 2-3。

#### **四、认定主体和标准**

**(一) 认定主体。**一至三星级“南粤家政”服务企业认定工作由市三项工程领导小组办公室牵头推动，委托专业第三方机构组织实施，县（区）三项工程领导小组办公室落实好星级“南粤家政”服务企业推荐工作。

**(二) 认定标准。**“南粤家政”星级服务企业认定标准和评分细则按省三项工程领导小组办公室制定的标准执行（具体详见附件2-2）。认定满分为100分，额外加分项为10分，总分110分，按各项指标的综合得分从高到低依次评定五星级、四星级、三星级、二星级、一星级5个等级，各等级认定名额原则上不超过年度计划数。其中，五星级总分需达到95分以上（含95分）以上，四星级总分需达到90分以上（含90分）以上，三星级总分需达到80分以上（含80分），二星级总分需达到70分以上（含70分），一星级总分需达到60分以上（含60分）。

#### **五、认定流程**

认定工作采取自下而上，逐级申报的方式，按照县（区）级初审、专家评审、市级复核相结合的流程进行，具体委托第三方机构组织开展。主要流程是：市三项工程领导小组办公室印发“南粤家政”星级服务企业认定实施方案，符合条件的企业按要求提交申报书面材料；各县（区）三项工程领导小组办公室受理申报材料，按照总分达标情况择优推荐上报；市委托第三方机构对申报材料的完整性和真实性进行审核，并组织相关行业专家对申报

材料进行综合评审确定候选企业名单；评审结果报市三项工程领导小组办公室复核后公示，公示无异议的按程序对外公布认定。

## 六、激励措施

为发挥“南粤家政”星级服务企业，特别是五星级“南粤家政”服务企业的行业示范作用，对认定为“南粤家政”星级服务企业，主要有以下激励措施：

（一）颁发星级“南粤家政”荣誉证书；

（二）获得五星级“南粤家政”服务企业荣誉称号的，可优先申报“南粤家政”省级家政服务龙头企业和省级家政服务诚信示范企业等评选项目；

（三）获得五星级“南粤家政”服务企业荣誉称号的，可优先享受公共就业人才服务机构提供的招聘用工、劳务对接、政策咨询、补贴受理等服务；

（四）获得星级等级越高的“南粤家政”服务企业优先在省、市“南粤家政”网络服务平台系统靠前展示；

（五）鼓励各县区在“南粤家政”基层服务站创建活动中，倾斜支持“南粤家政”星级服务企业；

（六）优先参与省市相关部门组织的“南粤家政”工程相关交流活动和宣传报道。

附件 2-1

## ××星级“南粤家政”服务企业认定申请表

申请单位（盖章）：

申报日期： 年 月 日

申请单位名称 (全称)		申报项目类别	<input type="checkbox"/> 母婴 <input type="checkbox"/> 居家 <input type="checkbox"/> 养老 <input type="checkbox"/> 医护
单位地址		社会信用代码	
主营业务		单位类型	
法人代表		联系方式	
单位简介及工作 成效 (500 字以内)			

<p style="text-align: center;"><b>企业承诺</b></p>	<p>我单位郑重承诺，以上填报信息真实无误，如有虚假，愿意承担相应的责任。</p> <p style="text-align: right;">法人（签章）： 企业（盖章）： 年 月 日</p>
<p style="text-align: center;"><b>县区审核意见</b></p>	<p>已完成现场核验，与申报材料一致。</p> <p style="text-align: right;">审核单位（盖章） 年 月 日</p>
<p style="text-align: center;"><b>市局审核意见</b></p>	<p style="text-align: right;">河源市人力资源和社会保障局（盖章） 年 月 日</p>

注：申报项目类别只能选填 1 项。

附件 2-2

**“南粤家政”星级服务企业认定标准和评分细则**  
**(满分：100 分，附加分 10 分)**

序号	一级指标	二级指标	分值	评分说明	提交资料
1	基础能力 (25分)	年度营业额	5	上年度营业额 500 万元以上(含 500 万元)，得 5 分；300 万元~500 万元(含 300 万元)，得 4 分；100 万元~300 万元(含 100 万元)，得 2 分。	上一年度财务报表，纳税证明或年度汇算清缴报告
2		经营场地面积	5	300 m <sup>2</sup> 以上(含 300 m <sup>2</sup> )，得 5 分；150 m <sup>2</sup> ~300 m <sup>2</sup> (含 150 m <sup>2</sup> )，得 4 分；50 m <sup>2</sup> ~150 m <sup>2</sup> (含 50 m <sup>2</sup> )，得 2 分；50 m <sup>2</sup> 以下不得分(租赁场地经营的，租约达到 3 年以上)。	产权证、租赁合同
3		企业运营年限	5	5 年以上(含 5 年)，得 5 分；2 年~5 年(含 2 年)，得 3 分；1 年~2 年(含 1 年)，得 1 分；1 年以下不得分。	年度纳税证明
4		在岗(含组织推荐)服务人员数量	4	在岗(含组织推荐)家政服务人员 200 人以上(含 200 人)，得 4 分；100~200 人(含 100 人)，得 3 分；20~100 人(含 20 人)，得 2 分；20 人以下不得分。	1.劳动合同 2.劳务协议和服务协议 3.社保缴费证明 4.其他证明材料
5		劳动合同用工占比	3	签订劳动合同的家政服务人员占比 50%以上(含 50%)，得 3 分；20%~50%(含 30%)，得 2 分；5%~20%(含 10%)，得 1 分；5%以下不得分。	从业人员信息名单、劳动合同复印件

6	基础能力 (25分)	录入家政服务平台人数	3	录入省家政服务平台的在岗人员数量占总在岗人数的比例达90%以上(含90%),得3分;70%~90%(含70%),得2分;70%以下不得分。	省、市平台家政服务信息平台数据
7	管理能力 (35分)	制度建设	5	有财务管理、档案管理、投诉管理、合同管理、安全管理、人力资源管理、信用管理、员工手册等规章制度,得5分,每缺一项扣1分。	相关制度复印件
8		服务标准	5	对企业服务项目建立具体服务标准,并有细化的操作规程和完备的管理制度的,得5分。	相关证明材料
9		培训管理	5	有内部培训制度,并具备稳定的师资团队,并有开展内部培训的,得5分。	相关内部培训制度、培训师资证明、培训日程表、培训记录等证明材料
10		培训人数	5	上一年度企业内部开展家政服务人员培训人数占比达100%的,得5分;90%~100%(含90%),得4分;80%~90%(含80%),得2分;80%以下不得分。	从业人员信息名单,内部培训员工签到记录
11		购买保险	5	为在岗家政服务人员按月缴纳工伤保险或购买商业保险(家政服务责任保险、意外伤害保险等同类保险)的人数达到100%,得5分;90%~100%(含90%),得4分;80%~90%(含80%),得3分;70%~80%(含70%),得2分;70%以下不得分。	购买保险凭证
12	上门服务证持有率	5	在岗家政服务人员上门服务证持有率达到95%以上(含95%),得5分;达到80%~95%(含80%),得4分;达到60%~80%(含60%),得2分;60%以下不得分。	相关证明材料	



13	管理能力 (35分)	员工稳岗率	5	家政服务人员中稳定就业一年以上的达90%以上(含90%),得5分;60%~90%(含60%),得3分;30%~60%(含30%),得1分;30%以下不得分。	劳动合同、劳务协议、服务协议或工资流水等证明材料
14	服务能力 (40分)	人员学历	5	从业人员各学历段人数占总人数的比例:本科及以上学历人数占总人数5%以上(含5%),得5分;专科及以上学历人数占总人数10%以上(含10%),得3分,每再增加10%,多得1分;高中及以上学历人数占总人数50%以上(含50%),得1分,每再增加10%,多得1分;高中及以上学历人数占总人数比例50%以下不得分。按最高分计算,不重复计分。	人员学历信息统计表和相关学历复印件
15		技能证书	10	家政服务人员持有相关国家职业资格证书、职业技能等级认定证书、专项能力证书或执业资格证书占比达70%以上(含70%)的,得10分;50%~70%(含50%),得7分;30%~50%(含30%),得4分;30%以下不得分。	人员技能证书信息统计表和相关证书复印件
16		履约能力	5	合同履约率100%,得5分;90%至100%之间(含90%),得3分;90%以下不得分。	相关证明材料
17		消费者(客户)满意度	10	上一年度消费者(客户)对企业服务的总体满意度达95%以上(含95%)的,得10分;90%~95%(含90%)的,得8分;85%~90%(含85%)的,得6分;80%~85%(含80%)的,得4分;80%以下不得分。	相关证明材料

18	服务能力 (40分)	投诉及处理	5	消费者(客户)投诉率低于5%的,得2分;5%以上的(含5%),不得分。按合同约定,投诉处理率100%的,得3分;90%~100%(含90%),得2分;80%~90%(含80%),得1分;80%以下不得分。	相关证明材料
19		服务流程管理	5	建立服务管理档案,包括顾客需求信息、订单信息、服务情况、跟踪回访信息等。档案信息完整的,得5分;不够完善的,得3分;无任何记录的不得分。	相关证明材料
20	加分项(10分)	创新能力	2	对于服务产品、服务设备、专用工具、智能产品,企业每成功研发2项的,得1分。满分2分。	相关证明材料
21		产教融合	3	与其它服务业整合,如与养老机构、育幼机构、物业、快递等服务业融合发展的,得1分;企业与高校、技工院校共建实训基地的,得2分。	相关证明材料
22		数字能力	2	建有网上交易平台,且网上成交量占总成交量比例达到80%以上(含80%),得2分;60%~80%(含60%),得1分;60%以下不得分。	相关证明材料
23		社会责任	2	上年度每参与一次公益活动得0.2分,满分1分;主动接受特殊群体人员(残疾人)就业,每一名得0.2分。满分1分。	相关证明材料
24		党团组织	1	企业建立党团组织或工会组织,并组织相关活动,得1分。	相关证明材料
合计			110		

附件 2-3

一星级、二星级、三星级“南粤家政”服务企业推荐名额分配表

地市	一星级名额				二星级名额				三星级名额			
	母婴	居家	养老	医护	母婴	居家	养老	医护	母婴	居家	养老	医护
源城	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
东源	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
和平	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
龙川	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
紫金	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
连平	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
江东新区	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
小计	9	9	8	8	9	9	8	8	8	8	8	8
合计	34				34				32			