

宜昌市家庭服务业协会文件

宜家协〔2019〕1号

关于开展家政服务企业评等定级工作的 通 知

宜昌各家庭服务业企业：

为贯彻落实《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）精神，着力推进家政服务业专业化、规模化、规范化发展。市人社局决定，从今年起开始，按照《宜昌市家政服务企业评等定级标准（试行）》的规定，对全市家政企业开展评等定级工作，现将有关事项通知如下：

一、评审范围

在宜昌市行政区域内登记注册，取得工商营业执照，以家政服务经营为主要业务的企业。

二、评审标准

《宜昌市家政服务企业评等定级标准》（附件1）

三、等级分类

根据家政服务企业等级评定的有关条件规定，按照企业资质、规模、服务标准、资产状况、品牌价值、就业人数、管理水平、服务能力、营业收入、服务规范标准情况、社会影响等，设定五个等级A级、AA级、AAA级、AAAA级、AAAAA级（由低到高）。首次参评企业最高为AAA星级家政服务机构。

四、评审组织

成立由政府部门、专家学者、行业代表及家政资深人员组成的等级评审委员会，评审委员会负责家政服务企业的等级评审工作。评审委员会采取取审核材料、评审小组现场考察、查阅资料等方式进行评审，评审委员会下设办公室，办公室设在市家庭服务业协会。

五、申报评审

自通知下发日开始申报，截止 2019 年 8 月 20 日，申报后组织评审。

六、申报企业须提交的材料

1. 宜昌市家政服务企业评等定级申报表（附件 2）
2. 宜昌市家政服务企业评等定级自评表（附件 3）
3. 参评企业须提供的数据和材料清单（附件 4）
4. 以上申报材料一式 2 份。

联系人：孙德晶，电话：6436933，18607202159（宜昌市家庭服务业协会）邮箱：980551672@qq.com

- 附件：
1. 宜昌市家政服务企业评等定级标准
 2. 宜昌市家政服务企业评等定级申报表
 3. 宜昌市家政服务企业评等定级自评表
 4. 参评企业须提供的数据和材料清单
 5. 宜昌市家政服务企业评等定级评审表
 6. 宜昌市家政服务企业评等定级评估表



附件 1

宜昌市家政服务企业评等定级标准

一、范围

本标准规定了家政服务机构等级划分及评定的术语和定义、等级划分规定、机构基本要求、评定方法和评定指标。适用于宜昌市拥有固定经营场所的家政服务机构等级评定。

二、术语和定义

下列术语和定义适用于本办法：

（一）家政服务机构

提供家政服务的组织，包括企业、社会团体等。

（二）专家评定委员会

有相关的专家组成的第三方评定机构。

（三）工作人员

服务机构在管理岗位上的所有人员。

（四）管理层

服务机构在管理敢为中层以上的工作人员。

（五）服务员

在一线直接为客户提供服务的有劳动保障的服务人员。

（六）师级从业人员

具有相应教师许可证参与培训、业务、管理方向的工作人员。

（七）签约服务员

与客户固定服务机构签订用工合同的服务人员。

三、等级划分规定

(一) 宜昌市家庭服务企业等级标准设置

家政服务机构设置为 5 个等级标准，即 A 星级家政服务机构、AA 星级家政服务机构、AAA 星级家政服务机构、AAAA 星级家政服务机构、AAAAA 星级家政服务机构家政服务机构。根据“宜昌市家政服务企业等级评定标准”，从高到低 A 字母数量越多，表示家政服务机构的综合实力越强。首次参评企业最高为 AAA 星级家政服务机构。

(二) 等级评定原则

1. 服务能力第一原则

以服务能力作为等级评定的首要条件，塑造企业质量形象。

2. 综合服务能力原则

本标准不进行细化家政服务行业内的每个家政经营状况进行评分，以综合服务能力为评分标准。

3. 公开、公正、公平原则

评测标准等级时，严格按照标准评定，若有任何违规现象，一经证实，取消参评资格。

4. 动态发展原则

凡本市从事家庭服务企业，必须取得工商部门颁发的有效证件，均实行登记备案制，宽进严审，级别评定后二年一审，两年后可向高一级申请。符合当前等级的可以报备申请。

5. 优秀行业代表原则

本次测评分为 A、2A、3A 三个等级，以家庭服务机构中

的行业优秀企业为评测条件。

四、评定方法

（一）评定组织工作

1. 由宜昌市人力资源和社会保障局、宜昌市家庭服务业协会牵头成立宜昌市家庭服务业等级评审委员会，并下设评审委员会办公室。

2. 评定委员会设置组长、副组长各2名，委员5名。由宜昌市家庭服务行业协会代表、家政专家学者、优秀会员企业代表以及标准起草组织或单位构成评审专家库。

3. 评定委员会评定组的成员不得参与自己经营的企业的评价。

4. 评定委员会对家政服务机构的申报材料、信息，进行核对、审查、评定。评定分支为评定设定得分或者不得分。专家评定或审查过程中若出现较大异议，由评定委员会按照复议的要求，征求相关方面意见后裁定。

5. 评定委员会办公室负责受理企业提交的自评报告与申请材料，评定企业自行向评定委员会提供相关材料和清单，评定委员会做相应的考察工作。

（二）评定方法、方式和规则

1. 由企业提出申请并提交自行打分评定的综合报告，报告必须实事求是，经调查，如若发现弄虚作假，一经查实就取消参评资格，并处以降级和三年以内不得参加等级认定资格。

2. 宜昌市家庭服务业等级评审委员会从专家库中随机

抽取专家成员组成评审小组，原则上小组成员必须是单数，按等级评定原则和等级评定标准进行评定。

3. 被评为等级标准的企业，网站公示时间为七个工作日，接受全市监督。如无异议，由宜昌市家庭服务业等级评审委员会授予等级企业证书。若由社会成员或者企业产生异议，由宜昌市家庭服务评审委员立即调查情况，若查实问题，取消公示，暂停申请直到调查清楚。

4. 首次申请企业从 A 级开始，两年之后符合上一级申报要求，即可提出升级申请，如优秀企业最高可直接申请 AAA 级标准，但必须实施为期 30 天的公示和经营期间的服务测试，并且符合 AAA 级家庭服务企业申请标准。

5. 证书有效期均为两年，证书到期之前三个月由企业向宜昌市家庭服务行业协会申请重新认定。

6. 有效期内实行动态管理，证书有效期内，每年随机监督检查。实行服务质量一票否决制，如若服务质量遇到严重违纪行为，经核查，就取消该资格等级。收回证书，通报批评，一年之内不可再申请等级评定，对经营过程中有重大违章违纪现象的采取降级措施并直至清退出行业，有评审小组专家组评议，重大事故一事一议。

五、企业评定必备基本条件

(一) AAAAA 级

1. 经济实力：注册资金达到 300 万元（含）以上。
2. 技术力量：标准信息备案服务员数 1000 人以上，从事管理工作家政从业人员 10 名以上。

3. 企业保障：办理员工保险和第三方（客户）商业保险。
4. 企业信息程度，使用信息管理软件工具备案人员身份。
5. 企业要通过宜昌市各领域的信用审查。
6. 企业在评审前三年内无重大投诉及处罚。
7. 企业必须依法缴纳各项规定税收。
8. 总部营业建筑面积 500 m²以上，（要求能够提供房屋产权证或一年以上租期的租赁协议）。
9. 荣誉要求：获得人社部评审的“千户百强”、商务部培育的龙头企业、市级以及政府的精神文明单位、人社局家政服务标识等项荣誉。
10. 评分要求：综合得分在 95 分（含）以上。
11. 市家庭服务业协会会员。

（二）AAAA 级

1. 经济实力：注册资金达到 200 万元（含）以上。
2. 技术力量：标准信息备案服务员数 500 人以上，从事管理工作家政从业人员 5 名以上。
3. 企业保障：办理员工保险和第三方（客户）商业保险。
4. 企业信息程度，使用信息管理软件工具备案人员身份。
5. 企业要通过宜昌市各领域的信用审查。
6. 企业在评审前三年内无重大投诉及处罚。
7. 企业必须依法缴纳各项规定税收。
8. 总部营业建筑面积 300 m²以上，（要求能够提供房屋产权证或一年以上租期的租赁协议）。
9. 荣誉要求：获得人社部评审的“千户百强”、商务部

培育的龙头企业、市级以及政府的精神文明单位、人社局家政服务业标识等项荣誉。

10. 评分要求：综合得分在 90 分（含）以上。

11. 市家庭服务业协会会员。

（三）AAA 级

1. 经济实力：注册资金达到 100 万元（含）以上。

2. 技术力量：标准信息备案服务员数 300 人以上，从事管理工作家政从业人员 3 名以上。

3. 企业保障：办理员工保险和第三方（客户）商业保险。

4. 企业信息程度，使用信息管理软件工具备案人员身份。

5. 企业要通过宜昌市各领域的信用审查。

6. 企业在评审前三年内无重大投诉及处罚。

7. 企业必须依法缴纳各项规定税收。

8. 总部营业建筑面积 200 m²以上，（要求能够提供房屋产权证或一年以上租期的租赁协议）。

9. 荣誉要求：获得人社部评审的“千户百强”、商务部培育的龙头企业、市级以及政府的精神文明单位、人社局家政服务业标识等项荣誉。

10. 评分要求：综合得分在 80 分（含）以上。

11. 市家庭服务业协会会员。

（四）AA 级

1. 经济实力：注册资金达到 50 万元（含）以上。

2. 技术力量：标准信息备案服务员数之 200 人以上。

3. 企业保障：办理员工保险和第三方（客户）商业保险。

4. 企业信息程度，使用信息管理软件工具备案人员身份。
5. 企业要通过宜昌市各领域的信用审查。
6. 企业在评审前三年内无重大投诉及处罚。
7. 企业必须依法缴纳各项规定税收。
8. 总部营业建筑面积：总部营业建筑面积 100 m² 以上(要求能够提供房屋产权证或一年以上租期的租赁协议)。
9. 评分要求：综合得分在 70 分（含）以上。
10. 市家庭服务业协会会员。

（五）A 级

1. 经济实力：注册资金无要求。
2. 技术力量：标准信息备案服务员数之 100 人以上。
3. 企业保障：办理员工保险和第三方（客户）商业保险。
4. 企业信息程度，使用信息管理软件工具备案人员身份。
5. 企业要通过宜昌市各领域的信用审查。
6. 企业在评审前三年内无重大投诉及处罚。
7. 企业必须依法缴纳各项规定税收。
8. 总部营业建筑面积：有固定经营场所（要求能够提供房屋产权证或一年以上租期的租赁协议）。
9. 评分要求：综合得分在 60 分（含）以上。
10. 市家庭服务业协会会员。

附件 2

宜昌市家政服务企业评等定级申报表

企业基本 信息	工商登记名称		申报等级	
	企业品牌名称		所属地区	
	地址		联系人	
	负责人姓名		联系人电话	
企业概况				
申报等级	<input type="checkbox"/> A 级 <input type="checkbox"/> AA 级 <input type="checkbox"/> AAA 级 <input type="checkbox"/> AAAA 级 <input type="checkbox"/> AAAAA 级 企业盖章： 年 月 日			
企业意见	盖章： 年 月 日			

附件 3

家庭服务企业评等定级自评表

基础类目	认定项目	标准分	认定标准	自查得分	备注
企业基本条件 评测 40分	企业营业额 (3分)	3	企业营业额 200 万以上		
		2	营业额 100 万以上		
		1	营业额 50 万以上		
	办公营业条件 (10分)	1	客户接待区		
		1	业务处理区		
		1	宿舍休息区		
		1	培训基地场所		
		1	电脑、电话、打印机、基础办公设备		
		3	是否使用宜昌市标准信息化管理工具		
		1	装修风格独特的		
		1	商业用地		
	师资力量 (2分)	1	家政培训人员		
		2	具有兼职教师级家政培训人员		
	品牌建设 (5分)	2	具有品牌运营计划		
		5	具有品牌运营计划且商标注册认证		
	企业社保员工数量 (3分)	3	企业员工数量 10 人以上 3 分		
			企业员工数量 5 人以上 2 分		
			企业员工数量 3 人以上 1 分		
	第三方保险 (2分)	2	对客户和服务师商业保险的签订率达 90%以上		
	纳税条件 (5分)	5	严格按照国家标准严格纳税年审		
	在岗服务人员数量 (3分)	3	信息化备案服务人员数量>300 人		
		2	信息化备案服务人员数量>200 人		
		1	信息化备案服务人员数量>100 人		
	企业形象能力 (7分)	2	拥有企业微信官方服务或订阅号得分		
		1	企业官网上展现服务师信息的得分		
		2	拥有企业官方网站得分		
		2	拥有企业对客户服务 APP 端口得分		
服务质量 (30分)	服务能力 (5分)	5	拥有专业的客户规范用语		
			拥有专业的技术支持		
			拥有快速的响应服务速度		
			服务人员经过岗前培训		
			服务受到客户表彰		
	售后记录 (5分)	3	记录了客户全程售后服务详情并且备案		
			记录了客户服务换单情况		
回访满意度 (5分)	5	随机抽查 10 位客户采样满意度超过 90%			
售后回访率 (1分)	1	售后回访率达到 90%以上的			
处理方式 (2分)	2	严格按照理赔制度与合同保障顾客和企业的权益			
岗前培训 (2分)	1	有专业的岗前培训, 增加岗位职业化的			

	技能培训（2分）	1	有专业的技能培训并且通过考核上岗		
	体检证明（2分）	2	服务师办理响应的有效健康证		
	诚信处理方式（2分）	2	有处理服务人员诚信体系的		
	安全问题（2分）	2	有检验服务人员身份安全		
标准化建设 (30分)	收费标准（2分）	2	使用《宜昌市家庭服务机构收费标准》		
	理赔制度（2分）	2	使用《宜昌市家庭服务机构理赔制度》		
	服务流程（2分）	2	拥有清晰的家庭服务流程表		
	财务制度（2分）	2	拥有标准清晰的财务制度		
	统一化着装 (3分)	3	拥有服务人员统一的着装		
	员工聘用合同制度 (2分)	2	拥有员工聘用合同劳动保障书		
	人事制度（2分）	2	拥有标准的人事制度		
	标准服务人员登记表 (3分)	3	使用标准《宜昌市家政服务人员登记表》		
	企业与客户书面合同 (2分)	2	使用标准《宜昌市家政服务合同》		
	服务人员累计数量 (10分) 单选分	3	宜昌市信息化备案软件备案人数 200 人		
		5	宜昌市信息化备案软件备案人数 300 人		
10		宜昌市信息化备案软件备案人数 500 人			
加分建设 评测 (10分)	先进理念 (2分)	1	每年参加过家庭服务业的经理人培训		
		1	每年参加过相应的家政行业论坛探讨		
	企业文化理念	1	有清晰的企业文化理念和相应的宣传		
	公益行为（1分）	1	年参加公益活动时间达 6 次以上		
	荣誉 (5分)	5	人社部门评定的千户百强、人社部培育的龙头企业、市级以上的荣誉。（最高五分一项一分）		
	S0 质量认证体系(1分)	1	对通过 S0 质量认证体系的加分，要提供财税部门的财务报表和纳税证明		
合计					

附件 4

参评企业须提供的数据和材料清单

1 企业基本资料

- 1.1 企业营业执照（三证合一或个体工商户经营许可证）。
- 1.2 年营业额统计表（参照年营业额统计表规范性表格）。
- 1.4 企业用房面积证明、以及房产、租赁证明。
- 1.5 营业设备清单。
- 1.6 生产服务设备清单。
- 1.7 经营项目说明。
- 1.8 二年内企业获奖情况说明。
- 1.9 品牌建设相关材料、企业标识。
- 1.10 二年内企业公益活动情况说明。

2 标准化建设

- 2.1 纸质化标准的服务师登记表。
- 2.2 宜昌市服务人员信息化备案统计表。
- 2.2 工资说明、第三方保险记录。
- 2.3 管理层成员参加继续教育情况证明。
- 2.4 企业组织结构图表或说明。
- 2.5 服务员的应备证件记录。
- 2.6 员工待遇内容说明（工资、保险和劳保福利）。

3 服务质量

- 3.1 顾客回访记录。
- 3.2 顾客投诉和处理记录。
- 3.3 服务程序规范。
- 3.4 收费标准（文件或说明）。
- 3.5 顾客满意度统计表。

附件 5

宜昌市家政服务企业评等定级评审表

企业 基本 信息	工商登记名称		申报等级	
	企业品牌名称		所属地区	
	地址		联系人	
	负责人姓名		联系电话	
申报 情况	申报时间			
	申报基本条件评定是否通过			
	申报等级评定自评表分数			
	申报等级评定评审组评定分数			
	审核情况			
	评审提供材料是否备案复印件			
	评审情况讨论异议备注			
评审 结果	<input type="checkbox"/> A 级 <input type="checkbox"/> AA 级 <input type="checkbox"/> AAA 级 <input type="checkbox"/> AAAA 级 <input type="checkbox"/> AAAAA 级			
	<p style="text-align: right;">企业盖章： 年 月 日</p> <p>评审委员会负责人签字：</p> <p>评审委员会成员签字：</p> <p style="text-align: right;"> 年 月 日</p>			

附件 6

家庭服务企业评等定级评估表

基础类目	认定项目	标准分	认定标准	得分	备注
企业基本条件评测 40分	企业营业额 (3分)	3	企业营业额 200 万以上		
		2	营业额 100 万以上		
		1	营业额 50 万以上		
	办公营业条件 (10分)	1	客户接待区		
		1	业务处理区		
		1	宿舍休息区		
		1	培训基地场所		
		1	电脑、电话、打印机、基础办公设备		
		3	是否使用宜昌市标准信息化管理工具		
		1	装修风格独特的		
		1	商业用地		
	师资力量 (2分)	1	家政培训人员		
		2	具有兼职教师级家政培训人员		
	品牌建设 (5分)	2	具有品牌运营计划		
		5	具有品牌运营计划且商标注册认证		
	企业社保员工数量 (3分)	3	企业员工数量 10 人以上 3 分		
			企业员工数量 5 人以上 2 分		
			企业员工数量 3 人以上 1 分		
	第三方保险 (2分)	2	对客户和服务师商业保险的签订率达 90%以上		
	纳税条件 (5分)	5	严格按照国家标准严格纳税年审		
	在岗服务人员数量 (3分)	3	信息化备案服务人员数量>300 人		
		2	信息化备案服务人员数量>200 人		
		1	信息化备案服务人员数量>100 人		
企业形象能力 (7分)	2	拥有企业微信官方服务或订阅号得分			
	1	企业官网上展现服务师信息的得分			
	2	拥有企业官方网站得分			
	2	拥有企业对客户服务 APP 端口得分			
服务质量 (30分)	服务能力 (5分)	5	拥有专业的客户规范用语		
			拥有专业的技术支持		
			拥有快速的响应服务速度		
			服务人员经过岗前培训		
售后记录 (5分)	3	记录了客户全程售后服务详情并且备案			
		记录了客户服务换单情况			
回访满意度 (5分)	5	随机抽查 10 位客户采样满意度超过 90%			
售后回访率 (1分)	1	售后回访率达到 90%以上的			

	分)				
	处理方式 (2分)	2	严格按照理赔制度与合同保障顾客和企业的权益		
	岗前培训 (2分)	1	有专业的岗前培训, 增加岗位职业化的		
	技能培训 (2分)	1	有专业的技能培训并且通过考核上岗		
	体检证明 (2分)	2	服务师办理响应的有效健康证		
	诚信处理方式 (2分)	2	有处理服务人员诚信体系的		
	安全问题 (2分)	2	有检验服务人员身份安全		
标准化建设 (30分)	收费标准 (2分)	2	使用《宜昌市家庭服务机构收费标准》		
	理赔制度 (2分)	2	使用《宜昌市家庭服务机构理赔制度》		
	服务流程 (2分)	2	拥有清晰的家政服务流程表		
	财务制度 (2分)	2	拥有标准清晰的财务制度		
	统一化着装 (3分)	3	拥有服务人员统一的着装		
	员工聘用合同制度 (2分)	2	拥有员工聘用合同劳动保障书		
	人事制度 (2分)	2	拥有标准的人事制度		
	标准服务人员登记表 (3分)	3	使用标准《宜昌市家政服务人员登记表》		
	企业与客户书面合同 (2分)	2	使用标准《宜昌市家政服务合同》		
	服务人员累计数量 (10分) 单选分	3	宜昌市信息化备案软件备案人数 200 人		
		5	宜昌市信息化备案软件备案人数 300 人		
10		宜昌市信息化备案软件备案人数 500 人			
加分建设评测 (10分)	先进理念 (2分)	1	每年参加过家庭服务业的经理人培训		
		1	每年参加过相应的家政行业论坛探讨		
	企业文化理念	1	有清晰的企业文化理念和相应的宣传		
	公益行为 (1分)	1	年参加公益活动时间达 6 次以上		
荣誉 (5分)	5	人社部门评定的千户百强、人社部培育的龙头企业、市级以上的荣誉。(最高五分一项一分)			
S0 质量认证体系 (1分)	1	对通过 S0 质量认证体系的加分, 要提供财税部门的财务报表和纳税证明			
<p>检查认定人员:</p> <p>认定时间: 年 月 日</p>					

等级要求评估项目汇总表：（总分 100 分）

一级指标	二级指标	主要观测点
企业基本条 件评测	企业营业额	根据相应的年营业额发票或者收据
	办公营业条件	考核条件设施
	师资力量	师资力量证明复印件并且配备三个月以上社保证明
	品牌建设	提供商标注册证书、品牌发展计划书
	企业社保员工数量	签约劳动保障的员工数量
	第三方保险	提供客户保险保单证明
	企业形象能力	参考员工制服务师劳动保障协议
	纳税条件	提供相关纳税的证明
	在岗服务人员数量	信息化备案上岗人员数量
服务质量	服务能力	营业时间时长
	售后记录	售后情况表
	回访满意度	客户的满意程度
	售后回访率	随机抽查回访率
	处理方式	售后服务方式
	岗前培训	有专业的岗前培训，增加岗位职业化的
	技能培训	有专业的技能培训并且通过考核上岗
	体检证明	所有服务师有权威机构认证的健康证明报告
	诚信处理方式	有处理诚信名单服务师的方法
	安全问题	提供标准清晰的收费制度标准
标准化建设	收费标准	提供标准清晰的理赔标准制度
	理赔制度	提供标准清晰的服务流程表
	服务流程	提供企业微信官方服务或订阅号
	财务制度	提供企业官方网站
	统一化着装	提供企业对客户服务 APP
	员工聘用合同制度	提供标准清晰的财务制度表
	人事制度	提供服务人员统一的着装
	标准服务人员登记表	提供员工聘用合同劳动保障
	企业与客户书面合同	提供标准的人事制度
	服务人员累计数量	提供企业内部的标准服务人员登记表
	企业与客户书面合同签订制度	提供《宜昌标准家政服务合同》
服务人员累计数量	以信息化备份人员备案纸质报告数量为标准	
加分建设评测	先进理念	提供参加过家庭服务业的管理学习
		提供参加过相应的家政行业论坛探讨的会议
	企业文化理念	评审小组测评检查
	公益行为	
	荣誉	人均年产值数据统计
SO 质量认证体系	提供相应荣誉证明	