附件

安徽省家政服务企业和家政服务人员星级评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 家政服务企业星级评分标准 | | | |
| 指标名称 | 指标解释 | 区间分值 | 指标最高分  （满分200） |
| 信息完整度 | 在商务部家政平台内家政服务企业及其服务人员填报的信息完整度 | 录入的信息完整度100%得10分； | 10分 |
| 信息完整度80%以上得8分； |
| 信息完整度60%以上得5分； |
| 信息完整度60%以下得3分。 |
| 入驻平台时间 | 入驻商务部家政平台的时间 | 入驻时间超过24个月及以上得10分； | 10分 |
| 12个月及以上得8分； |
| 6个月及以上得5分； |
| 6个月及以下得3分。 |
| 入驻平台人数 | 入驻商务部家政平台并通过人脸识别人数 | 1000人以上得30分； | 30分 |
| 800-1000人得25分； |
| 500-800人得20分； |
| 300-500人得15分； |
| 200-300人得10分。 |
| 持证（码）上岗情况 | 实行“一人一码（牌）”，实现家政人员上岗“上门亮码（牌）—客户扫码—评价”全流程闭环管理 | 全部人员实施持证上岗得20分； | 20分 |
| 50%以上的人员实施得10分； |
| 其他情况得5分。 |
| 企业组织形式 | 是否为员工制企业 | 是 得10分； 否 不得分。 | 10分 |
| 企业经营年限 | 企业成立时间长短情况 | 成立时间10年以上得10分； | 10分 |
| 5年以上得8分； |
| 5年以下得5分。 |
| 经营网点 | 企业经营网点数量 | 有10家及以上经营网点得10分； | 10分 |
| 5家及以上经营网点得5分； |
| 其他情况得3分。 |
| 不良信用记录 | 核查企业近三年存在的不良记录 | 无不良记录得10分； 有不良记录不得分。 | 10分 |
| 根据不良记录的内容扣0-10分； 有严重失信记录的扣10-30分。 |
| 社会荣誉 | 家政服务企业本身、所属正式员工(服务人员)受各级政府机关、群团通报表彰的 | 获得的国家级荣誉每项得10分； | 20分 |
| 行业/省级荣誉每项得8分； |
| 市厅级荣誉每项得5分； |
| 县级荣誉每项得3分； |
| 地方协会荣誉每项得1分。 |
| 社会责任 | 家政服务企业参加社会慈善活动、公益活动 | 参与公益活动/次2分。 | 10分 |
| 参加政府、群团、协会活动 | 家政服务企业积极参与政府、群团组织、协会的相关活动 | 参与全国性活动/次得5分； | 10分 |
| 行业/全省性活动/次得4分； |
| 市级活动/次得3分； |
| 县级活动/次得2分； |
| 协会活动/次得1分。 |
| 获批专利（获得的知识产权） | 家政服务企业获批的专利、软著、著作权、商标等相关知识产权的 | 获得每项知识产权得5分； | 20分 |
| 无知识产权不得分。 |
| 制定标准 | 家政服务企业制定相关行业标准、地方标准和团体标准 | 参与制定的国家级行业标准每个得10分； | 20分 |
| 行业/省级地方标准每项得8分； |
| 市级地方标准每项得5分； |
| 团体标准每项得3分； |
| 未参与不得分。 |
| 标准示范 | 家政服务企业被确定为标准化示范单位 | 国家级标准化示范单位得10分； | 10分 |
| 省级标准化示范单位得5分； |
| 非标准化示范单位不得分。 |
| 列入经营异常名单 | 未依法履行年度工作报告义务并向社会公开的信息被列入经营异常名单的 | 有异常经营记录扣5分； 无记录不扣分不得分。 | ﹣5分 |
| 差评率 | 消费者通过12315对家政服务企业进行的有效投诉 | 有投诉记录扣5分； 无记录不扣分不得分。 | ﹣5分 |
| 家政服务人员星级评分标准 | | | |
| 家政服务工作年限 | 从事家政服务的时间 | 5年及以上 | +20分 |
| 3年及以上 | +15分 |
| 1年及以上 | +10分 |
| 1年以下 | +5分 |
| 学历 | 家政服务人员的最高学历 | 大学本科以上 | +30分 |
| 大学专科 | +25分 |
| 高中(中专) | +20分 |
| 初中及以下 | +15分 |
| 职业技能等级 | 取得家政服务人员职业技能等级证书 | 一级(高级技师) | +30分 |
| 二级(技师) | +25分 |
| 三级(高级工) | +20分 |
| 四级(中级工) | +15分 |
| 五级(初级工) | +10分 |
| 培训次数 | 家政服务人员参加与职业相关的岗前和回炉培训的 | 每次5分 | +30分 |
| 社会荣誉 | 当年度家政服务人员受各级政府、群团机关通报表彰的 | 国家级 | +30分 |
| 省部级 | +25分 |
| 市厅级 | +20分 |
| 县级 | +15分 |
| 协会 | +10分 |
| 服务效果 | 客户满意度调查 | 客户满意度达100% | +30分 |
| 客户满意度达95%以上 | +25分 |
| 客户满意度达90%以上 | +20分 |
| 客户满意度达85%以上 | +15分 |
| 公益活动 | 当年度家政服务人员参加公益活动、志愿活动 | 每次3分 | +30分 |
| 差评率 | 消费者通过12315对家政服务人员进行的有效投诉 | 每次 | -5分 |