

**河南省商务厅
河南省人力资源和社会保障厅 文件
河南省妇女联合会**

豫商服贸〔2018〕19号

**河南省商务厅 河南省人力资源和社会保障厅
河南省妇女联合会关于进一步开展家政服务机构
品牌创建工作的通知**

各省辖市、直管县（市）商务局、人力资源和社会保障局、妇联：

为深入贯彻党的十九大关于改善民生、不断满足人民日益增长的美好生活需要的精神，进一步落实国家发改委、商务部等17部门《家政服务提质扩容行动方案（2017）》（发改社会〔2017〕1293号）、商务部等5部门《关于全面推进“百城万村”家政扶贫工作的通知》（商服贸函〔2018〕175号）和《河南省家政服

务提质扩容行动实施方案》（豫发改服务业〔2017〕1178号），推动家政服务业线上线下创新发展、融合发展、多元化发展、品牌化发展，加快补齐家政服务短板，促进家政服务业做大做强，充分发挥家政企业在扶贫工作中的作用，经研究决定，在全省进一步开展家政服务机构品牌培育创建工作，现将有关事项通知如下：

一、总体安排

（一）创建内容

按照家政服务机构经营场所、管理制度、员工队伍建设、依法经营等方面的内容，组织认定一批规范诚信经营、服务质量过硬、经济效益较好、示范带动作用强的单位（各省辖市推荐名额见附件），由省商务厅、省人力资源和社会保障厅、省妇联授予“河南省重点家政服务机构”牌匾和证书，并在全省推广表彰。

（二）工作原则

坚持以法律法规、行业标准为依据，统一规划与分类指导相结合，抓点与抓面相结合，监督管理与市场调节相结合，家政服务机构对照创建要求开展自查，政府有关部门和家政服务业协会积极做好创建的指导和监督。

（三）工作目标

通过家政服务品牌机构创建活动，扩大家政服务品牌知名度，促进线上线下创新发展、融合发展，助推企业做大做强，加强对企业的监督；引导带动家政服务企业管理水平、服务质量整

体提升，促进行业规范化管理；引导家政服务员持证上岗，提高技能水平，为家政服务职业化建设奠定基础；不断提升家政机构服务能力和水平，为社会提供合格人才；逐步完善家政诚信服务管理、家政服务机构日常业务信息化管理，加快形成便捷、规范的家政服务体系。

二、工作步骤

（一）申报审核

各省辖市商务、人力资源和社会保障、妇联等部门负责本地品牌单位创建的组织申报和材料审核工作。商务部门要明确进度安排，统筹协调组织。家政服务机构提出创建申请，商务、人力资源和社会保障、妇联等部门按照《河南省品牌家政服务机构建设规范》（附件1）要求，把在当地信誉度较高、影响力较大、营业额和税收名列前茅的机构，择优确定承担品牌创建任务。人力资源和社会保障、妇联部门负责对家政服务人员参加社会化考试、取得国家职业资格证书、培训机构获得的证书等进行审核。

申报材料包括：

1、申请报告（单位基本情况：主要业务内容，品牌建设情况，社会经济效益情况）；

2、申请单位统一社会信用代码证书（未换证的单位提供法人营业执照、税务登记正副本复印件）；

3、经营场所使用证明（房产证、租赁证明）；

- 4、2012年以来获得的各种家政服务方面的荣誉证书；
- 5、2017年营业额和缴纳税金的证明材料；
- 6、实行“员工制”的证明材料；推荐上岗服务人员数额的证明材料。

（二）组织验收

验收工作由各省辖市商务、人力资源和社会保障、妇联部门负责，按照《河南省创建家政服务品牌机构验收评分表》（附件2）的要求，对品牌创建单位进行考评验收，对申报单位按照得分高低进行排序，10月15日前完成考评验收工作，10月20日前将验收意见及验收评分表复印件分别报送省商务厅、省人力资源和社会保障厅、省妇联备案。省商务厅、省人力资源和社会保障厅、省妇联将适时组织抽查。

（三）认定表彰

省商务厅、省人力资源和社会保障厅、省妇联根据各省辖市上报的验收情况和抽查结果，研究确定拟认定的2018年品牌单位名单，并进行网上公示。公示无异议的，省商务厅、省人力资源和社会保障厅、省妇联联合发文公布2018年河南省家政服务品牌机构名单，对品牌单位进行表彰，并作为今后政策支持的重要依据。

三、有关要求

（一）各省辖市商务、人力资源和社会保障、妇联等部门要切实负起品牌企业创建指导和考评验收责任，加强日常监督指

导，考评过程中要严格把关，确保筛选出优秀的家政服务机构。

（二）各省辖市创建活动情况要适时报送省商务厅、省人力资源和社会保障厅、省妇联。省商务厅、省人力资源和社会保障厅、省妇联将不定期对各地市创建活动情况进行抽查。

- 附件：1. 河南省家政服务品牌机构建设规范
2. 河南省创建家政服务品牌机构验收评分表
3. 首批家政服务品牌机构各市县名额分配表

河南省商务厅 河南省人力资源和社会保障厅 河南省妇女联合会

2018年9月19日

附件 1

河南省家政服务品牌机构建设规范

一、基本要求

创建家政服务品牌机构的单位，除按照国家规定满足正常开展经营活动需要具备的要求和条件外，还应满足以下要求：

（一）创建单位：在河南省内经工商部门依法注册登记或经其他部门依法登记成立且经营 2 年以上（2018 年申报创建单位应于 2016 年 1 月 1 日前登记成立）的家政服务企业或民办非企业单位；

（二）业务范围：以家政服务、育婴早教、母婴护理、养老服务、社区照料、病患陪护、保洁服务等与家庭服务相关的业务为主；

（三）经营场所：有独立、固定的经营场所，使用面积在 100 平方米以上，在经营场所突出位置有明显的单位服务标识；

（四）服务规模：有一定经营规模，在本地区同类家政服务单位位居前列，年推荐上岗家政服务人员数达到 300 人以上，有 5 名以上专职工作人员（其中必须有熟练使用计算机的人员）；

（五）管理制度：服务规范、收费标准、投诉电话等公开上墙；制定家政服务人员守则，明确岗位职责，建立身份查

证、体检、奖惩等制度；合同管理、档案管理规范；坚持对家政服务从业人员开展岗前、岗中技能培训；客户投诉必须有回应、有记录；客户对服务满意率达到80%以上；

（六）诚信经营。依法经营，诚实守信，依法纳税，具有良好的商业信誉，无严重违规，无不良信用记录，无重大服务质量投诉；注重维权，有安全及纠纷处理应急预案，积极维护家政服务从业人员和雇主的合法权益；

（七）团队建设。尊重家政服务从业人员，关心员工的进步与发展，营造互帮互助的良好氛围；

（八）文明服务。办公场所整洁卫生，工作人员着装整齐，文明用语、礼貌待客、热情周到。

二、建设要求

（一）不断提高经营管理水平。积极鼓励有条件的单位采用“员工制”管理模式，与员工签订劳动合同，缴纳社会保险；达不到“员工制”要求的，采用“准员工制”管理模式，订立规范的雇主、家政服务机构和家政员三方合同。加强对从业人员在身份验证、体检、购买商业保险、上岗培训和服务回访等方面的管理，做到从业人员服务费“代收代支”。

（二）加强信息化和诚信体系建设。配备计算机、身份识别仪等办公信息化基本设备，日常业务实现信息化管理。积极引导家政服务从业人员持诚信卡上岗。

附件 2

河南省创建家政服务品牌机构验收评分表

家政服务品牌机构创建 单位名称		验收地址（与创建地址、营业 执照地址应一致）				
一级指标	二级指标	三级指标	分值	考评办法	现场检查情况	实际得分
单位资质 (2分)	注册登记及 主营业务	经工商、民政等部门依法注册登记且经营2年以上、主营业务为家政服务业	2	查看工商营业执照、有关登记证书，经营方面的统计和报表		
		经营业务中家政服务占比不足50%	1			
经营场所 (20分)	使用面积	总部经营场地在100平方米以上	2	查看房产证信息，或提供经营场所示意图，标示长、宽和面积等		
		总部经营场地在50-100平方米	1			
		总部经营场地在50平方米以内	0			
	服务标识	在经营场所突出位置有明显的单位服务标识	2	现场查看单位的服务标识（字号名称、商标标识等），是否显目位置体现		
		服务标识位置不明显	1			
		无服务标识或未悬挂	0			
	经营环境	经营场所整洁卫生，物品堆放整齐	2	现场查看经营场所环境整洁卫生；办公设施、物品摆放整齐有序等		
		一般	1			
		脏乱差	0			
	文明服务	工作人员着装整齐，文明用语，礼貌待客热情周到	2	现场查看工作人员着装、礼仪及服务行为		
一般		1				

家政服务品牌机构创建 单位名称		验收地址（与创建地址、营业 执照地址应一致）				
一级指标	二级指标	三级指标	分值	考评办法	现场检查情况	实际 得分
经营场所 (20分)	推荐从业 人数	年推荐上岗家政服务从业人员达到100人以上	5	查看具体推荐从业人员的记录资料		
		未达到100人，每降10%扣1分，最多扣4分				
	财务资料	财务收支账目等齐全、真实	3	查看企业的财务资料，要求财务收支账目等齐全、真实		
		财务资料不齐全	0			
	专职工作 人员	有5名以上专职工作人员，其中必须有熟练使用计算机人员	4	要求工作人员现场打开省家协网站，进入家政诚信平台，录入1名示范家政员信息		
		5名以下专职工作人员或无熟练使用计算机人员	1			
管理制度 (12分)	制度公开	服务规范、收费标准、投诉电话等公开并依照执行	3	现场查看是否有服务规范、收费标准、投诉电话等，并公开上墙		
		制度公开个别缺项及执行一般	2			
		无制度或未公开	0			
	家政员 从业守则	制定家政员守则并有效实施	3	查看是否制定家政服务从业人员守则		
		有家政员从业守则实施不到位	2			
		家政员守则实施不到位	1			
	客户回访 管理	积极开展客户回访，客户对服务满意率达80%以上	3	随机抽查5份服务合同进行电话回访，咨询有无与客户签订合同，服务后有无回访，如不满意是否有投诉等		
		开展客户回访，客户对服务满意率 $<80\% \geq 60\%$	1			
		未积极开展客户回访，服务满意率在60%以下	0			
	客户投诉 管理	有安全及纠纷处理应急预案；对客户投诉有回应、有处理、有详细记录；发生家政事故，管理人员必须到现场处置；建立客户投诉处理资料档案	3	查看安全及纠纷处理应急预案，客户投诉资料档案，结合电话抽查回访情况进行对比		
		无安全及纠纷处理应急预案，客户投诉简要记录或无投诉记录	2			
		无投诉记录或隐匿投诉记录	0			

家政服务品牌机构创建单位名称		验收地址（与创建地址、营业执照地址应一致）				
一级指标	二级指标	三级指标	分值	考评办法	现场检查情况	实际得分
准员工制管理模式 (37分)	家政员档案	家政员档案建档率 100%(合同, 身份证复印件、体检单、基本信息、培训记录及职业技能认定证等)	4	抽查 5 份家政员档案, 查看家政员各类信息是否齐全		
		档案不齐全, 每缺一项扣一分				
	家政服务合同	使用规范家政服务合同	4	抽查 5 份家政员档案, 查看合同情况		
		不完全采用的	2			
		未采用的	0			
	家政员身份验证	对家政员身份验证达 100%	4	抽查 5 份家政员档案, 查看是否有身份证复印件		
		部分进行身份验证	2			
		未进行身份验证	0			
	家政员岗前体检	家政员岗前体检达到 100%以上	4	抽查 5 份家政员档案, 查看是否有体检单复印件(月嫂、家政员、托管、育婴、老年护理等工种必须体检)		
		家政员岗前体检未达 100%	2			
	家政员购买商业保险	家政员购买商业保险或工伤保险达 100%	4	抽查 5 份家政员档案, 查看是否有投保记录证明资料		
		未达到要求的比例, 每降低 10%扣 1 分				
	家政技能培训	家政员开展岗前技能培训率达 100%	4	查看培训资料		
		岗前培训率未达到 100%, 每降 5%扣 1 分				
		家政员持有人社机构、行业协会、培训机构颁发的家政服务类职业技能培训证书达到 100%, 每降低 5%扣一分	4	现场查看家政人员证书或登记的信息, 核对培训证书原件和人数		
		有专业的师资力量	2			
有开展培训的场地, 设施齐全		2	提供合同、工资花名册、师资资格证明			
有系统的培训教材		2				现场查看场地和教材

家政服务品牌机构创建单位名称		验收地址（与创建地址、营业执照地址应一致）				
一级指标	二级指标	三级指标	分值	考评办法	现场检查情况	实际得分
准员工制管理模式 (37分)	家政员服务费	100%“代收代支”家政员服务费，并按时足额发放	3	查看通过银行发放家政员工工资的相关证明资料		
		部分“代收代支”家政员服务费	2			
		未“代收代支”家政员服务费	1			
信息化建设 (5分)	信息化管理	配备和使用计算机、身份证识别仪等基本信息化办公设备，日常业务实现信息化管理	3	现场查看设备		
		未实现信息化管理的	1			
	推广使用诚信服务卡	积极引导推广行业协会或企业诚信卡	2	抽查5名家政员资料，电话询问诚信卡使用情况		
		未引导推广诚信卡	1			
依法经营 (3分)	依法守信经营及服务质量	严格遵守国家法律、法规，诚实守信，无不良信用记录，无重大服务质量投诉	3	由被验收单位提供相关佐证材料		
		遵守国家法律、法规，诚实守信，不良信用记录少，服务质量投诉少	1			
注重维权 (3分)	维护家政员和雇主权益	有效维护家政员和雇主的合法权益	3	由被验收单位提供相关佐证材料		
		维护合法权益，得到基本认可	2			
		缺乏维护合法权益的措施	1			
团队建设 (3分)	营造良好氛围	尊重、关心家政员，积极营造良好氛围	3	由被验收单位提供相关佐证材料		
		氛围较差	1			
附加分 (15分)	荣誉证书	2012年以来获得的党委、政府等机关授予单位的国家级荣誉加5分，省级加3分，省辖市级加2分（不包括协会授予的。不重复计分，按最高级别的计分）；个人荣誉国家级2分，省级1分，市级0.5分。两项可以合计，但总分不超过5分。	5	查看文件及证书		

家政服务品牌机构创建 单位名称		验收地址（与创建地址、营业 执照地址应一致）				
一级指标	二级指标	三级指标	分值	考评办法	现场检查情况	实际 得分
附加分 (15分)	实行员工制	家政服务机构与员工签订劳动合同并按规定缴纳社会保险	5	查看合同及保险证明		
	建立质量体系 和家政扶 贫情况	获得质量管理体系认定（ISO9001）加5分	5			
总分						
一票否决 情形	①两年内出现严重违规被行政处罚，发生重大责任事故或被列入企业信用黑名单；②申报材料弄虚作假；③无正当理由，验收地址与创建地址、营业执照经营地址不一致（创建地址确需变更的，原则上应于1个月内报备当地市级商务主管部门，并办理营业执照地址变更等相关手续）。					
验收小组 成员签字						

附件 3

首批家政服务品牌机构各市县名额分配表

省辖市、 直管县（市）	分配名额（个）	品牌机构名称
郑州市	8	
洛阳市	4	
开封市	1	
平顶山市	1	
商丘市	1	
安阳市	1	
新乡市	1	
许昌市	1	
鹤壁市	1	
焦作市	1	
濮阳市	1	
漯河市	1	
三门峡市	1	
周口市	1	
驻马店市	1	

省辖市、 直管县（市）	分配名额（个）	品牌机构名称
南阳市	1	
信阳市	1	
济源市	1	
巩义市	1	
兰考县	1	
汝州市	1	
滑县	1	
长垣县	1	
邓州市	1	
永城市	1	
固始县	1	
鹿邑县	1	
新蔡县	1	
合计	38	

