

ICS 03.080.01

A 12

DB2301

黑龙江省哈尔滨市地方标准

DB 2301/T 69—2020

家政服务机构等级划分及评定

地方标准信息服务平台

2020-07-28 发布

2020-08-28 实施

哈尔滨市市场监督管理局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由哈尔滨市商务局提出并归口。

本标准主要起草单位：哈尔滨市家庭服务业协会、哈尔滨爱和月子服务有限公司、哈尔滨行大职业培训学校、哈尔滨松仁职业技能培训学校。

本标准参与起草人：张勇、姚永利、邹芳、王宇。

地方标准信息服务平台

家政服务机构等级划分及评定

1 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、家政服务机构的基本要求、等级划分和评定指标。

本标准适用于哈尔滨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。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 31772-2015 家政服务机构等级划分及评定

3 术语和定义

GB/T 31772-2015界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务合同

家政服务消费者与家政服务员或家政服务组织之间，协商一致达成权利义务的约定。

3.2

家政服务业

以家庭为服务对象，以家庭各种事务为服务内容的第三产业。它包括家庭服务，也包括单位、社区的相关社会化服务。

4 等级划分规定

4.1 机构等级设定

家政服务机构设置为五个等级，即：一星级家政服务机构、二星级家政服务机构、三星级家政服务机构、四星级家政服务机构、五星级家政服务机构。家政服务机构等级依据服务质量、服务机构综合实力等方面，从低到高分A、AA、AAA、AAAA、AAAAA五个星级，字母数量越多，表示家政服务机构的综合实力越强。

4.2 等级评定原则

4.2.1 概述

4.2.1.1 一个家政服务机构执行一个等级标准，评定一个等级。如果家政服务机构由若干分店、附属店和连锁店组成，具有独立法人的分店、附属店和连锁店应按各店的实际情况分别评定等级。

4.2.1.2 等级评定中应遵循客观公正、科学严谨、全面准确、前瞻性原则。

4.2.2 客观公正性原则

评定工作以客观事实为依据，独立判断、不偏不倚、给出公正的结论。

4.2.3 科学严谨性原则

评定人员应具有科学严谨的工作态度，采取切实可行的评定方法，尊重事实。

4.2.4 全面准确性原则

评定工作能反应家政服务机构状况，从各方面多角度分析，确定评定方案和指标，评定结论应全面、准确、可靠。

4.2.5 前瞻性原则

在客观评定家政服务机构过去及现在状况下，注重对家政服务机构未来的发展及履行社会责任情况进行前瞻性评判。

4.3 等级划分依据

4.3.1 家政服务机构等级划分及评定应依据一定时期内家政服务机构在综合实力、人力资源、机构管理、服务质量四大方面指标情况进行评定。

4.3.2 家政服务机构等级划分及评定应符合本标准及表 1、表 2 的规定，由哈尔滨市家庭服务业协会组成专家评定委员会对家政服务机构等级进行综合评定。

5 家政服务机构的基本要求

参评家政服务机构的基本要求，包括但不限于：

- 依法设立的从事家政经营服务活动的家政服务机构；
- 有与业务相应的固定可保障经营的经营场所，使用面积不少于 20 平方米、布局合理、安全卫生；
- 应有专职工作人员 3 人以上（含 3 人），均有高中以上文化程度、两年以上工作经历；
- 配备经营必要的计算机及其辅助设备；
- 应有对服务员进行培训的场所；
- 应对所有服务员进行岗前培训；
- 应能够组织服务员每年进行健康查体；
- 应能够为服务员办理第三方保险。

6 等级划分

按评定委员会对参评家政服务机构各项指标的核定得分综合评定其等级：

- AAAAA 等服务机构：1101 分 - 1300 分；
- AAAA 等服务机构：901 分 - 1100 分；
- AAA 等服务机构：801 分 - 900 分；
- AA 等服务机构：701 分 - 800 分；
- A 等服务机构：501 分 - 700 分。

7 评定指标

7.1 等级评定指标汇总见表 1。

表 1 等级评定指标项目汇总表

序号	一级指标得分	二级指标得分	三级指标得分
1	综合实力 (320)	注册资金 (30) 营业额 (30) 依法纳税 (20) 服务机构文化 (20) 人均年产值 (20) 机构积累 (10)	
		固定资产 (80)	用房面积 (20) 办公营业设备 (20) 生产服务设备 (20) 第三方保险 (20)
		经营情况 (110)	服务项目 (20) 创新成果 (20) 家庭服务营业额比例 (10) 二年内所获奖项 (20) 品牌建设 (20) 社会责任 (20)
2	人力资源 (300)	管理层素质 (30)	
		工作人员 (160)	劳动合同 (30) 工资发放 (20) 最低工资标准 (20) 安全问题引发的诉讼 (30) 休息场所 (10) 学习意识 (10) 培训情况 (40)
		服务员 (110)	签约服务员总数 (30) 上岗前培训情况 (20) 应备证件情况 (20) 薪酬保障 (20) 保险情况 (20)
3	机构管理 (260)	组织架构设置 (20) 岗位责任制 (20) 信息化建设 (20) 财务管理 (20) 业务合同管理 (20) 安全与应急管理 (20) 教育培训管理 (20)	

表 1 等级评定指标项目汇总表（续）

序号	一级指标得分	二级指标得分	三级指标得分
3	机构管理 (260)	机构中长期规划 (10) 管理运行系统 (20) 员工聘任合同制度 (20) 机构与客户书面合同签订制度 (20) 人事制度 (10) 奖惩制度 (10) 履行纳税义务 (10) 财务制度 (10) 档案管理 (10)	
4	服务质量 (380)	服务程序规范程度 (30) 服务程序规范 (30) 收费标准 (30) 理赔制度 (30) 前台服务质量 (30) 上门服务质量 (30) 回访 (30) 回访满意度 (30)	
		纠纷与投诉处理 (140)	处理速度 (20) 办结率 (30) 处理满意度 (30) 考核评价 (30) 持续跟进 (30)
总评分		1260 分	
加分项	人力资源	工作人员	社会保险 (20)
	综合实力	经营情况	公益行为 (20)

7.2 等级评定指标见表 2。

表 2 家政服务机构等级评定指标

序号	评定项目	指标分	评定指标	评定方法	实际得分
1	综合实力	320			
1.1	注册资金	30	注册资金在 200 万元以上的, 得 30 分; 100 万元以上至 200 万元的, 得 20 分; 50 万元以上至 100 万元的, 得 15 分; 10 万元以上至 50 万元的, 得 10 分; 5 万元以上至 10 万元的, 得 5 分; 5 万元以下的, 得 2 分	服务机构应提供工商部门确定的注册资金证明	
1.2	营业额	30	年营业额在 1000 万元以上的, 得 30 分; 500 万元以上至 1000 万元的, 得 20 分; 200 万元以上至 500 万元的, 得 10 分; 100 万元以上至 200 万元的, 得 5 分; 100 万元以下的, 得 2 分	服务机构应提供财务报表	

表 2 家政服务机构等级评定指标（续）

序号	评定项目	指标分	评定指标	评定方法	实际得分
1.3	依法纳税	20	按照税务部门规定依法照章纳税并提供纳税证明的，得 20 分；未依法照章纳税的，不得分	服务机构应提供照章纳税的证明	
1.4	服务机构文化	20	有代表本机构形象标志、核心价值观、经营理念、发展目标、愿景规划的，得 20 分；没有的，不得分	服务机构应提供证明材料	
1.5	人均年产值	20	人均年产值在 4.0 万元（含）以上的，得 20 分；2.0 万元（含）以上至 4.0 万元的，得 10 分；2.0 万元以下的，不得分	提供相应的数据台账	
1.6	机构积累	10	积累率在注册资金的 20%（含）以上的，得 10 分；20%以下的，不得分	提供相应的数据台账	
1.7	固定资产	80			
1.7.1	用房面积	20	面积在 1000 m ² 以上的，得 20 分；500 m ² 以上至 1000 m ² 的，得 15 分；300 m ² 以上至 500 m ² 的，得 10 分；100 m ² 以上至 300 m ² 的，得 5 分；20 m ² 以上至 100 m ² 的，得 1 分。20 m ² 以下的，不得分	服务机构应提供服务场所的使用证明	
1.7.2	办公设备	20	办公场所设施齐全，配备联网的计算机、电话、传真机、打印机和复印机的，得 20 分；办公场所具备基本的设施，配备计算机和电话的，得 10 分；办公设施设备不齐全的，不得分	服务机构应提供设施设备台账	
1.8	服务设备	20	安全性和高效性水平较高的主要服务设备（如：擦玻璃器、高温熏蒸、除螨机、高效灭菌等保洁服务设备、绿色环保的清洁剂）不少于 5 种的，得 20 分；具备基本服务设备的，得 10 分；服务设备（包括员工自备工具）不齐全的，不得分	服务机构应提供设施设备	
1.9	第三方保险	20	办理第三方（客户业务）保险的，得 20 分，未办理的，不得分	服务机构应提供办理第三方保险的证明	
1.10	经营情况	110			
1.10.1	服务项目	20	项目超过 8 类，具有特色服务项目，服务规范，形成规模的，得 20 分；项目超过 5 类的，得 10 分；项目超过 3 类的，得 5 分；项目在 3 类以下的，不得分	服务机构应提供所经营的服务项目清单及台账	
1.10.2	创新成果	20	创新与实际工作有机结合带来经济和社会效益的，获得国家级的管理、服务、技术、标准方面的创新奖励的，得 20 分；获得省级奖励的，得 15 分；获得市级奖励的，得 10 分；获得县级奖励的，得 5 分；未获得各级创新成果的，不得分；以获最高奖项为准不重复计分	服务机构应提供创新成果证明材料	
1.10.3	家庭服务营业额比例	10	家庭服务营业额占机构总营业额的 50%（含）以上的，得 10 分；50%以下的，不得分	服务机构应提供相应数据材料	

表 2 家政服务机构等级评定指标（续）

序号	评定项目	指标分	评定指标	评定方法	实际得分
1.10.4	二年内所获奖项	20	获地市级以上政府奖励或省级以上行业协会奖励的，得 20 分；获地市县行业协会及同等级别奖项的，得 10 分；未获任何奖项的，不得分	服务机构应提供奖励证明材料	
1.10.5	品牌建设	20	有注册商标，被中央媒体宣传报道，在全国同行业具有较大影响的，得 20 分；有注册商标，被省级媒体宣传报道，在全省同行业具有较大影响的，得 10 分；有注册商标，被市级媒体宣传报道的，在全市同行业具有较大影响的，得 5 分。无注册商标的，不得分	服务机构应提供商标证明材料及宣传报道资料	
1.10.6	社会责任	20	定期发布企业社会责任报告，履行法定社会责任和公益慈善责任的，得分 20 分；有履行社会责任规划方案和实施记录的，得 10 分；无社会责任规划方案但有实施记录的，得 5 分；无社会责任报告、无社会责任规划方案、无实施记录的，不得分	服务机构应提供相应的报告及记录	
2	人力资源	300			
2.1	管理层素质	30	管理层学历大专以上且从事管理工作 10 年以上，达到 100%的，得 30 分；学历大专以上且从事管理工作 6 年以上，达到 90%的，得 20 分；学历大专以上且从事管理工作 3 年以上，达到 80%的，得 10 分；高中以上且从事管理工作 5 年以上，达到 60%的，得 5 分；高中以下且从事管理工作不足 2 年的，不得分	服务机构应提供管理层的履历表及学历证明	
2.2	工作人员	160			
2.2.1	劳动合同	30	有劳动合同管理规定并有效实施的，得 30 分；无劳动合同管理规定并管理不规范的，不得分	服务机构应提供劳动合同管理规定及劳动合同签订文本	
2.2.2	工资发放	20	有工资管理规定，按时发放的，得 20 分；无工资管理规定，未按时发放的，不得分	服务机构应提供工资管理规定及工资发放台账	
2.2.3	最低工资标准	20	高于当地劳动法规定的最低工资标准的，得 20 分；未设定的，不得分	服务机构应提供最低工资标准管理规定	
2.2.4	安全问题引发的诉讼	20	不存在由安全问题引发诉讼的，得 20 分；存在的，不得分	服务机构应提供相应的证明材料	
2.2.5	休息场所	20	设有工作人员专用休息室及相应娱乐设施的，得 20 分；未设置的，不得分	现场查看休息场所及设施	
2.2.6	学习意识	10	管理层成员参加继续学习的比例在 50%（含）以上的，得 10 分；50%以下的，不得分	服务机构应提供相应学习证明材料	

表 2 家政服务机构等级评定指标（续）

序号	评定项目	指标分	评定指标	评定方法	实际得分
2.2.7	培训情况	40	每年对全体工作人员开展培训，制定了培训计划并按计划实施，有培训记录，合格率达到 100% 的，得 40 分；合格率达到 80% 的，得 30 分；合格率达到 60% 的，得 20 分；合格率达到 40% 的，得 10 分；无培训计划、培训人数、合格率在 40% 以下的，不得分	服务机构应提供培训计划和全体员工的花名册、培训证明材料及培训合格证书	
2.3	服务员	110			
2.3.1	签约服务员总数	30	签约服务员总数在 1000 人以上的，得 30 分；500 人以上至 1000 人的，得 25 分；200 人以上至 500 人的，得 20 分；100 人以上至 200 人的，得 15 分；30 人以上至 100 人的，得 10 分；30 人（含）以下的，不得分	服务机构应提供全部签约服务员的合同文本	
2.3.2	上岗前培训情况	20	所有服务员上岗前培训率 100% 的，得 20 分；培训率未达到 100% 的，不得分	服务机构应提供服务员培训上岗证明	
2.3.3	具备证件情况	20	服务员的身份证、健康证、培训证书持有率达到 100% 的，得 20 分；持有率未达到的，不得分	服务机构应提供服务员各类证件的复印件及相关证明材料	
2.3.4	薪酬保障	20	按照《中华人民共和国劳动法》规定的工作时间得到相应劳动报酬的，得 20 分；未达到的，不得分	服务机构应提供服务员的工资发放台账	
2.3.5	保险情况	20	实行员工制的家政服务机构应为服务员办理社会保险，未实行员工制的家政服务机构应为服务员办理保障自身及服务对象人身和财产安全商业保险，按上述要求办理的，得 20 分；办理不全或未办理的，不得分	服务机构应提供办理各类保险的证明材料	
3	机构管理	260			
3.1	组织机构设置	20	组织机构完整合理并有清晰的组织机构图的，得 20 分；组织结构不完整的，不得分	服务机构应提供组织机构图及各岗位分工	
3.2	岗位责任制	20	岗位设置合理全面，有相应的管理规范并有效实施的，得 20 分；岗位设置不合理、不全面、无管理规范的，不得分	服务机构应提供相应的岗位设置分配表及相应的管理规范	
3.3	信息化建设	20	有工作流程完善、方便操作的业务管理信息化系统，内部管理办公自动化程度达到 80% 的，得 20 分；有业务管理信息化系统，办公自动化程度达到 50% 的，得 10 分；只有业务管理信息化系统的，得 5 分；无业务管理信息化系统的，不得分	现场查看业务管理信息化系统和内部管理系统	
3.4	财务管理	20	有完整的财务管理规范并按照要求设置财务人员岗位，建立财务账目、分类合理的，得 20 分；无财务管理规范、无财务人员、未建立财务台账的，不得分	服务机构应提供相关的财务管理规范文本及财务台账，现场与财务人员交谈获取相关信息	

表 2 家政服务机构等级评定指标（续）

序号	评定项目	指标分	评定指标	评定方法	实际得分
3.5	业务合同管理	20	有机构、客户、服务员三方合同管理规定并按照要求签订三方合同的，得 20 分；无管理规范、未签订三方合同的，不得分	服务机构应提供相关的合同管理规范及三方合同	
3.6	安全与应急管理	20	有安全与应急管理规范，有专职安全员，未出现重大安全事故，对安全隐患处置得当的，得 20 分；无安全与应急管理规范，无专职安全员，出现重大安全事故的，不得分	服务机构应提供安全与应急管理规范及相关记录	
3.7	教育培训管理	20	有完善的教育培训体系，培训项目能够覆盖该机构的所有业务范围，教学计划、教案和教师队伍系统完整，培训效果显著的，得 20 分；与第三方合作开展培训的，得 10 分；无教育培训体系、不能开展培训的，不得分	服务机构应提供教育培训体系表、教学计划、教案、教师队伍档案、记录、合作协议及相关资料	
3.8	机构经营中长期规划	10	有机构中长期规划和年度计划的，得 10 分；无中长期规划和年度计划的，不得分	服务机构应提供相应的经营规划和年度计划	
3.9	管理运行系统	20	有规范的业务流程图并实施的，得 20 分；无业务流程图的，不得分	服务机构应提供绘制的管理运营系统流程图	
3.10	员工聘用合同制度	20	有完备规范的员工聘用合同制度并实施的，得 20 分；无员工聘用合同制度的，不得分	服务机构应提供相应的制度文件资料	
3.11	机构与客户书面合同签订制度	20	有完备规范的机构与客户书面合同签订制度的，得 20 分；无机构与客户书面合同签订制度的，不得分	服务机构应提供相应的制度文件资料	
3.12	人事制度	10	有完备规范的人事制度的，得 10 分；无完备规范的人事制度的，不得分	服务机构应提供相应的制度文件资料	
3.13	奖惩制度	10	有完备规范的考评和奖惩制度的，得 10 分，有奖惩制度的，得 5 分；无奖惩制度的，不得分	服务机构应提供相应的制度文件资料	
3.14	履行纳税义务	10	严格按照国家规定履行纳税义务的，得 10 分；未达到要求，不得分	服务机构应提供相应的制度文件资料	
3.15	财务制度	10	财务管理规范的，得 10 分；财务管理不规范不规范的，不得分	服务机构应提供相应的制度文件资料	
3.16	档案管理	10	档案应分类管理；服务合同、业务管理、客户、服务员、工作人员、财务、设施设备档案齐全完备，管理规范的，得 10 分；档案不完善的，不得分	服务机构应提供全部档案资料	
4	服务质量	380			
4.1	服务质量规范	30	有开展各类业务的服务质量规范并有效实施的，得 30 分；有服务质量规范但不够完整，得以实施的，得 20 分；无服务质量规范的，不得分	服务机构应提供服务质量规范及实时记录	

表 2 家政服务机构等级评定指标（续）

序号	评定项目	指标分	评定指标	评定方法	实际得分
4.2	服务程序规范	30	有完备规范的专业服务程序规定的，得 30 分；有成文的专业服务程序规定的，得 20 分，无成文的专业服务程序规定的，不得分	服务机构应提供服务程序规定	
4.3	收费标准	30	有明确的收费标准并在经营场所公示的，得 30 分；无收费标准、服务价格不透明的，不得分	服务机构应提供收费标准及收费记录	
4.4	理赔制度	30	有完备规范的理赔制度、理赔流程的，得 30 分；有完备规范的理赔制度、无理赔流程的，得 20 分；仅有理赔制度的，得 10 分；无成文理赔制度的，不得分	服务机构应提供理赔制度及流程	
4.5	前台服务质量	30	有前台服务流程和质量规范，统一着装、佩戴统一标识；对来人、来电、询价、来函（包括电子邮件）处理及时、态度和蔼、有问必答、正确指导、服务热情，顾客满意度达到 95% 的，得 30 分；达到 90% 的，得 20 分；达到 85% 的，得 10 分；在 85% 以下的，不得分	服务机构应提供前台服务流程和质量规范及满意度调查记录	
4.6	上门服务质量	30	有各类上门服务流程和质量规范，统一着装、佩戴统一标识，客户满意度达到 95% 的，得 30 分；达到 90% 的，得 20 分；达到 85% 的，得 10 分；达到 80% 的，得 5 分；在 80% 以下的，不得分	服务机构应提供各类上门服务流程和质量规范及满意度调查记录	
4.7	回访	30	有服务机构回访的规定，服务机构自身对各服务项目回访覆盖率达到 100% 的，得 30 分；达到 90% 的，得 20 分；达到 80% 的，得 10 分；在 80% 以下的，不得分	服务机构应提供回访的相关规定，服务合同及回访记录	
4.8	回访满意度	30	回访满意度达到 95% 以上的，得 30 分；达到 90% 的，得 20 分；达到 85% 的，得 10 分；在 85% 以下的，不得分	服务机构应提供回访满意度调查表	
4.9	纠纷与投诉处理	140			
4.9.1	处理速度	20	有纠纷与投诉处理机制，能按规定时间处理的，得 20 分；无纠纷与投诉处理机制，造成负面影响的，不得分	服务机构应提供纠纷与投诉处理机制规定及处理记录	
4.9.2	办结率	30	服务机构、服务员、客户三方之间的纠纷和投诉事件的办结率达到 100% 的，得 30 分；达到 95% 的，得 20 分；达到 90% 的，得 10 分；在 90% 以下的，不得分	服务机构应提供纠纷和投诉记录和处理结果记录	
4.9.3	处理满意度	30	对纠纷和投诉处理意见的满意度达到 95% 的，得 30 分；达到 90% 的，得 20 分；达到 85% 的，得 10 分；在 80% 以下的，不得分	服务机构应提供纠纷和投诉处理意见的满意度调查表	

表 2 家政服务机构等级评定指标（续）

序号	评定项目	指标分	评定指标	评定方法	实际得分
4.9.4	考核评价	30	建立了各岗位考核、评价和奖惩机制，并有效实施，有相应记录的，得 30 分；有奖惩机制，实施不到位的，得 15 分；无奖励机制的，不得分	服务机构应提供考核、评价和奖惩的办法及实时记录	
4.9.5	持续改进	30	在考核评价中发现的问题，采取有效的整改措施，问题得到有效解决，有相应记录的，得 30 分；对发现问题未做处理的，不得分	服务机构应提供整改措施及整改记录	
总 计		1260 分			
加分项	公益行为	20	一年内人均参与公益服务时间达 16 小时以上的，得 20 分；8 小时以上的，得 10 分	服务机构应提供证明参与公益活动的相关材料	
	社会保险	20	为符合条件的工作人员办理社会保险的，得 20 分；未办理的，不得分	服务机构应提供办理社会保险的证明材料	

地方标准信息服务平台