

广东省“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政” 三项工程领导小组办公室

粤三项办〔2022〕15号

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

各地级以上市三项工程领导小组办公室，省级有关行业协会（组织）：

根据《关于推动“南粤家政”工程高质量发展意见》（粤办发〔2020〕29号）和《2022年“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程工作要点》（粤三项办〔2022〕7号），为激励家政服务人员和企业更好发挥典型示范和标杆引领作用，深入推进“南粤家政”工程高质量发展，拟在全省范围启动开展“南粤家政”星级服务人员和企业认定工作，现将《2022年“南粤家政”星级服务人员认定实施方案》《2022年“南粤家政”星级服务企业认定实施方案》（以下简称“《实施方案》”）印发给你们，并将有关事项通知如下：

一、加强组织保障。各地要高度重视“南粤家政”星级家政服务人员和企业认定工作，切实提高政治站位、加强组织领导，

认真细化工作措施和评分细则，严格推荐和认定程序，确保申报认定工作规范高效开展。同时，要切实加强资金保障，认定工作涉及的认定和宣传工作经费，从省市人社部门主管的就业补助资金中列支，不得收取参评人员任何费用。

二、规范认定程序。各地要按照实事求是、客观公正的原则组织实施星级认定工作，全程参与认定工作的组织协调、检查监督、结果审核、争议处理、证书发放等，并做好四星级、五星级“南粤家政”服务人员和企业的受理审核和择优推荐工作，涉及企业认定的还需开展现场核验。委托第三方机构认定的，应认真审查第三方机构资质，严格履行政府购买服务程序，确保认定过程公开、公平、公正。各地要严格审核把关，一旦发现弄虚作假的，取消认定资格。相关材料按照能简尽简的原则，避免重复提交，减少参评人员（企业）负担。

三、建立退出机制。“南粤家政”星级服务人员和企业认定后，各地要充分依托行业加强管理，在省、市三项工程领导小组办公室指导下，由地方行业协会（组织）负责对“南粤家政”星级服务人员和企业进行日常管理和督导，每3年组织一次全面督导检查，对不符合“南粤家政”星级服务人员和企业认定条件或违法违规的，予以取消相应等级，并收回相关星级证书。

四、强化宣传发动。各地级以上市三项工程领导小组办公室及省级有关行业协会（组织）要充分运用广播、电视、报刊、网

络等方式，广泛宣传发动，引导广大优秀家政服务人员和企业积极参与申报。各地要以认定“南粤家政”星级服务人员和企业为重点开展宣传报道，挖掘树立典型，扩大社会知晓度和认同感，讲好“南粤家政”故事，吸引更多人员加入家政服务行业。

五、相关报送要求。请各地级以上市三项工程领导小组办公室要按照《实施方案》各项认定标准和要求，做好组织推荐和认定工作，其中一星级至三星级“南粤家政”服务人员和企业认定具体工作方案请于7月4日前报送省三项工程领导小组办公室备案，并同步报送联络员名单（附件3）；四星级、五星级“南粤家政”服务人员和企业推荐名单以及相关申报材料请于7月8日前报送广东省家庭服务业协会。

省厅联系人：

欧阳敏：（020）83325040（人员认定）；

陈彦桦：（020）83363290（企业认定）；

邮 箱：gdjyj_oym@gd.gov.cn。

广东省家庭服务业协会联系人：

彭晓雯：（020）81014672、17302077602（人员认定）；

姚瑛哲：（020）81014672、18026223313（企业认定）；

邮 箱：jiaxie_gd@163.com。

- 附件：1. 2022年“南粤家政”星级服务人员认定实施方案
2. 2022年“南粤家政”星级服务企业认定实施方案
3. 联络员名单
4. 四星级、五星级“南粤家政”服务人员和企业申报材料目录清单

广东省“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”
三项工程领导小组办公室（代章）

2022年6月30日

公开方式：主动公开

附件 1

2022 年“南粤家政”星级服务人员认定实施方案

为进一步扩大“南粤家政”工程影响力，激励家政服务一线服务人员提升服务水平，推动“南粤家政”工程高质量发展，现就开展 2022 年“南粤家政”星级服务人员认定工作，制定如下实施方案。

一、工作目标

开展“南粤家政”星级服务人员认定工作，认定一批“诚信高、技艺精、口碑好、业绩优”的“南粤家政”星级服务人员，牵引带动行业建立健全“南粤家政”服务人员的综合评价体系，并逐步配套薪酬价格指导标准和相关激励机制，进一步增强“南粤家政”品牌的市场认可度，提高从业人员的自信心、荣誉感，推动人员职业化、专业化发展。

二、认定对象及基本条件

认定对象需为在广东省行政区域内从事家政行业的一线服务人员。同时具备下列条件：

1. 取得五级（初级工）以上家政服务相关国家职业资格证书、职业技能等级认定证书或初级以上执业资格证书；
2. 爱岗敬业、业绩突出，技艺得到同行认可并具有良好口碑，消费者（客户）满意度高；

3. 年龄一般在 55 岁以下，具备良好的职业道德，在从业期内无违法犯罪不良行为记录；

4. 其他经省、市人社部门认定的符合条件的人员。

三、认定等级及名额分配

（一）认定等级。“南粤家政”星级服务人员具体分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级 5 个等级，各等级逐级递进，五星级为最高等级。首次申报星级认定不限定申请等级，可根据实际水平申报对应等级，认定后需晋升等级的，实行从低到高逐级晋升制度。

（二）认定名额。“南粤家政”星级服务人员认定工作原则上每年认定一次，总体按照母婴、居家、养老、医护 3:3:2:2 的比例认定，请各地按此比例推荐符合条件的家政服务人员。对各个等级实行总量控制，并可结合当地家政产业发展的变化进行动态调整认定名额。其中 2022 年全省认定一星级不超过 500 人、二星级不超过 300 人、三星级不超过 200 人、四星级不超过 80 人、五星级不超过 30 人（四星级、五星级“南粤家政”服务人员推荐名额分配见附件 1-4，一至三星级“南粤家政”服务人员名额分配详见附件 1-5）。

四、认定主体和标准

（一）认定主体。四星级、五星级“南粤家政”服务人员认定工作由省“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程领导小组办公室牵头（以下简称“三项工程领导小组办公室”）推动，

委托专业第三方机构组织实施。一至五星级“南粤家政”服务人员认定工作由各地级以上市三项工程领导小组办公室参照执行，认定前要将具体工作方案报送省三项工程领导小组办公室备案。

(二) 认定标准。“南粤家政”星级服务人员认定标准和评分细则由省三项工程领导小组办公室牵头负责，由广东省“南粤家政”人才培养与评价联盟组织行业企业、从事“南粤家政”产业研究等专家代表共同研商制定。“南粤家政”星级服务人员认定满分为100分，额外加分项为10分，总分110分（具体详见附件1-2和附件1-3）。

五、认定流程

(一) 四星级、五星级“南粤家政”服务人员认定。认定工作采取自下而上，逐级申报的方式，按照个人（单位）申报、市级初审、专家评审、省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：省三项工程领导小组办公室发布四星级、五星级“南粤家政”服务人员认定工作通知，家政服务人员个人或通过家政服务企业按要求提交申报书面材料；各地级以上市三项工程领导小组办公室受理申报材料，并按照申报名额（附件1-4）择优推荐上报；省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人名单；评审结果报省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。

(二) 一至五星级“南粤家政”服务人员认定。由各地市三项工程领导小组办公室自行组织开展，可参照四星级、五星级“南粤家政”服务人员认定流程开展。

六、激励措施

为发挥“南粤家政”星级服务人员，特别是五星级“南粤家政”服务人员的示范引领作用，对“南粤家政”星级服务人员，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”服务人员荣誉称号的，可优先申报“五一劳动奖章”“五一巾帼标兵”“三八红旗手”“城乡妇女岗位建功先进个人”“巾帼文明岗”“青年文明号”“优秀农民工”“南粤技术能手”等评选项目，优先享受高级技师待遇；

(三) 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；

(四) 鼓励各地将五星级“南粤家政”服务人员视同技能紧缺人才，积极予以引进，同等享受当地技能紧缺人才的扶持政策；

(五) 依托行业协会发布不同工种的家政服务薪酬价位，将星级家政服务人员薪酬水平纳入指导范围，率先在重点企业试点应用；

(六) 对认定为五星级“南粤家政”服务人员的，省将在专项培训、宣传报道、评比表彰等活动中优先推荐。

附件 1-1

××星级“南粤家政”服务人员认定申请表

姓名		性别		出生年月		2寸近期 免冠照片
身份证号码				联系电话		
工作单位				职务 (岗位)		
技能等级				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	
主要业绩						
奖励荣誉						

<p>本人承诺</p>	<p>本人承诺以上信息真实、准确。</p> <p>本人签名： 年 月 日</p>
<p>推荐单位 意见</p>	<p>推荐单位（盖章） 年 月 日</p>

<p>地市审核 意见</p>	<p style="text-align: center;">审核单位（盖章） 年 月 日</p>
<p>省厅审核意 见</p>	<p style="text-align: center;">广东省人力资源和社会保障厅（盖章） 年 月 日</p>

注：1.推荐人选简历附后；2.个人申报的，无需填报推荐单位意见栏；单位申报的，推荐单位要对表中信息进行审核，确保真实准确；3.申报项目类别只能选填1项。

附件 1-2

四星级、五星级“南粤家政”服务人员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	评分内容	分值	评分说明	提交资料
1	基础条件	申请资质	申请认定人员为在家政服务企业（在广东省行政区域内注册）的一线服务人员，取得三级（高级工）家政服务相关国家职业资格证书、职业技能等级认定证书或中级执业资格证书，年龄在 55 岁以下。	必备条件，不设分值。	必备条件，不设分值。	服务订单、服务协议，集中服务场所服务人员提供劳动合同或单位承诺书
2		星级资质	已认定为四星级“南粤家政”服务人员或首次申请星级认定并符合条件的人员。			相关学历证书，劳动合同、服务协议或劳务合同，社会保险缴纳证明
3		服务年限	稳定工作 5 年及以上（大专及以上学历可放宽至稳定工作 2 年及以上）。			相关证明材料
4		遵纪守法	从业期内无违法犯罪和无不良信用记录，遵守单位规章制度，服务行为符合职业道德规范。			

5	诚信道德 (20分)	身份信息	录入省、市家政服务信息平台,且信息完整度和准确度不低于90%。	10	满足条件得满分,不符合条件不计分。	相关证明材料
6			申领省、市上门服务证(码)。	10		相关证明材料
7	岗位技能 (25分)	技能证书	取得家政服务相关国家职业资格证书、职业技能等级认定证书或执业资格证书。	25	取得国家职业资格证书或职业技能等级认定证书一级(高级技师)、二级(技师)、三级(高级工)分别计25、20、15分,执业资格证书高级、中级分别计25、20分。按最高分计算,不重复计分。	相关证书复印件
8	工作业绩 (55分)	工作资历	家政服务行业从业时间。	10	满足申请认定五星级“南粤家政”服务人员基础条件,工作年限每增加1年计2分,累计不超过10分。	劳动合同或服务协议,社会保险缴纳证明
9		服务时长	上一年度累计服务不少于180天。	5	符合基本条件计3分,累计服务每增加10天计1分,最高不超过2分。	相关证明材料
10		履约能力	履行服务承诺,按服务约定内容提供服务,近5年零投诉记录。	10	符合条件计10分,违约或消费者(客户)投诉计0分。	相关证明材料
11		消费者(客户)满意度	上一年度消费者(客户)满意度。	25	消费者(客户)总体满意程度达98%、95%、92%分别计25、20、15分,低于92%不计分。	相关证明材料

12	工作业绩 (55分)	单位评价	上一年度单位内部对家政服务人员的综合评价。	5	单位内部考核评分优秀、良好分别计5、3分，其余不计分。	企业内部考核制度、考核结果
13	附加项目 (10分)	技能竞赛	取得国家、省级家政服务类职业技能竞赛奖项。	4	获得国家级、省级政府部门主办的家政服务类职业技能竞赛奖项分别计4、2分。(一等奖、二等奖、三等奖计同等分，优秀奖不计分)	证书复印件
14		表彰嘉奖	受到国家、省级嘉奖或授予的“技术能手”“三八红旗手”“五一劳动奖章”“劳动模范”“五四青年奖章”等荣誉称号。	2	受到国家级嘉奖或授予荣誉称号计2分，省级计1分。	证书复印件
15		劳动关系	与家政服务企业或民办非企业单位签订劳动合同或服务协议，按规定缴纳社会保险。	2	签订劳动合同的计2分，签订服务协议计1分。	劳动合同或服务协议，社会保险缴纳证明
16		宣传推广	积极参与“南粤家政”宣传推广活动，为扩大“南粤家政”工程影响力作出贡献。	1	上一年度每参加一次“南粤家政”宣传推广活动计0.5分，累计不超过1分。	证明材料
17		公益活动	热心公益，为群众提供免费家政服务或技能培训，承担社会责任。	1	上一年度每参加一次公益活动计0.5分，累计不超过1分。	证明材料
总分(含附加分)				110		

注：该标准为选拔参照标准，具体执行时可根据实际细化相关指标，择优认定四星级和五星级“南粤家政”服务人员。

附件 1-3

一星级、二星级、三星级“南粤家政”服务人员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	评分内容	分值	评分说明	提交资料
1	基础条件	申请资质	申请认定人员为在家政服务企业(在广东省行政区域内注册)的一线服务人员,取得五级(初级工)家政服务相关国家职业资格证书、职业技能等级认定证书或初级执业资格证书,年龄在 55 岁以下。	必备条件,不设分值。	必备条件, 不设分值。	服务订单、服务协议,集中服务场所服务人员提供劳动合同或单位承诺书
2		星级资质	首次申请认定时不限定申请星级,认定后原则需逐级申请晋升。			相关学历证书, 劳动合同、服务协议或劳务合同, 社会保险缴纳证明
3		服务年限	稳定工作 3 年及以上(大专及以上学历可放宽至稳定工作 1 年及以上)。			相关证明材料
4		遵纪守法	从业期内无违法犯罪和无不良信用记录,遵守单位规章制度,服务行为符合职业道德规范。			

5	诚信道德 (20分)	身份信息	录入省、市家政服务信息平台,且信息完整度和准确度不低于90%。	10	满足条件得满分,不符合条件不计分。	相关证明材料
6			申领省、市上门服务证(码)。	10	满足条件得满分,不符合条件不计分。	相关证明材料
7	岗位技能 (30分)	技能证书	取得国家职业资格证书、职业技能等级认定证书或执业资格证书。	20	取得国家职业资格证书或职业技能等级认定证书一级(高级技师)、二级(技师)、三级(高级工)、四级(中级工)、五级(初级工)分别计20、15、12、10、8分。 执业资格证书高级、中级、初级分别计20、15、10分。 按最高分计算,不重复计分。	相关证书复印件
8		培训经历	近五年参加培训机构组织的家政相关职业培训,取得结业证书。	10	参加一次职业培训计4分,每增加一次计2分,累计不超过10分。	相关证书复印件
9	工作业绩 (50分)	工作资历	家政服务行业从业时间。	10	满足申请认定“南粤家政”星级服务人员基础条件,工作年限每增加1年计2分,累计不超过10分。	劳动合同或服务协议,社会保险缴纳证明
10		服务时长	上一年度累计服务不少于180天。	5	符合基本条件计3分,累计服务每增加10天计1分,最高不超过2分。	工作单位或消费者(客户)证明材料

11		履约能力	履行服务承诺，按服务约定内容提供服务，近3年零投诉记录。	10	符合条件计10分，违约或消费者（客户）投诉计0分。	工作单位或消费者（客户）证明材料
12	工作业绩 (50分)	消费者（客户）满意度	上一年度消费者（客户）满意度。	20	消费者（客户）总体满意度达90%、85%、80%分别计20、15、10分，低于80%不计分。	工作单位或消费者（客户）证明材料
13		单位评价	上一年度单位内部对家政服务人员的综合评价。	5	单位内部考核评分优秀、良好分别计5、3分，其余不计分。	企业内部考核制度、考核结果
14		附加项目 (10分)	技能竞赛	取得国家级、省级、地市级家政服务类职业技能竞赛奖项。	4	获得国家级、省级、地市级政府部门主办的家政服务类职业技能竞赛奖项分别计4、2、1分。（一等奖、二等奖、三等奖计同等分，优秀奖不计分）
15	表彰嘉奖		受到国家、省级、地市级嘉奖或授予的“技术能手”“三八红旗手”“五一劳动奖章”“劳动模范”“五四青年奖章”等荣誉称号。	3	受到国家级、省级、地市级嘉奖或授予荣誉称号分别计3、2、1分。	证书复印件
16	劳动关系		与家政服务企业或民办非企业单位签订劳动合同或服务协议，按规定缴纳社会保险。	2	签订劳动合同的计2分，签订服务协议计1分。	劳动合同或服务协议，社会保险缴纳证明

17	附加项目 (10分)	宣传推广	积极参与“南粤家政”宣传推广活动，为扩大“南粤家政”工程影响力作出贡献。	0.5	上一年度参加“南粤家政”宣传推广活动计0.5分。	证明材料
18		公益活动	热心公益，为群众提供免费家政服务或技能培训，承担社会责任。	0.5	上一年度参加一次公益活动计0.5分。	证明材料
			总分(含附加分)	110		

注：该标准为选拔参照标准，地市可根据实际细化相关指标，择优认定一星级、二星级、三星级“南粤家政”服务人员。

附件 1-4

四星级、五星级“南粤家政”服务人员推荐名额分配表

推荐地市	四星级、五星级推荐名额			
	母婴	居家	养老	医护
广州	8	8	5	5
深圳	6	6	3	3
珠海	4	4	2	2
汕头	2	2	1	1
佛山	4	4	2	2
韶关	2	2	1	1
河源	2	2	1	1
梅州	2	2	1	1
惠州	4	4	2	2
汕尾	2	2	1	1
东莞	4	4	2	2
中山	4	4	2	2
江门	4	4	2	2
阳江	2	2	1	1
湛江	2	2	1	1
茂名	2	2	1	1
肇庆	4	4	2	2
清远	2	2	1	1
潮州	2	2	1	1
揭阳	2	2	1	1
云浮	2	2	1	1
小计	66	66	34	34
合计	200			

备注：各地市要做好材料审核工作，严格按照分配名额择优推荐。

附件 1-5

一星级、二星级、三星级“南粤家政”服务人员认定名额分配表

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
广州	12	12	9	9	6	6	4	4	5	5	4	4
深圳	10	10	8	8	6	6	4	4	5	5	3	3
珠海	8	8	5	5	6	6	4	4	3	3	2	2
汕头	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
佛山	8	8	5	5	6	6	4	4	3	3	2	2
韶关	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
河源	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
梅州	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
惠州	8	8	5	5	6	6	4	4	3	3	2	2
汕尾	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
东莞	8	8	5	5	6	6	4	4	3	3	2	2

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
中山	8	8	5	5	6	6	4	4	3	3	2	2
江门	8	8	5	5	6	6	4	4	3	3	2	2
阳江	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
湛江	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
茂名	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
肇庆	8	8	5	5	6	6	4	4	3	3	2	2
清远	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
潮州	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
揭阳	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
云浮	6	6	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2
小计	150	150	100	100	90	90	60	60	55	55	45	45
合计	500				300				200			

备注：一星级、二星级、三星级“南粤家政”服务人员认定，由各地级以上市按照分配名额自行组织实施。

附件 2

2022 年“南粤家政”星级服务企业认定实施方案

为深入贯彻落实省委、省政府关于推动“南粤家政”工程高质量发展部署的要求，进一步扶持培育我省放心家政服务品牌，带动全省家政服务行业发展壮大，现就开展 2022 年“南粤家政”星级服务企业认定工作，制定如下实施方案。

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，带动全省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

认定对象需为在本省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，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，请各地按此比例推荐符合条件的企业。对各等级实行总量控制，并可结合当地家政产业发展变化对认定名额进行动态调整，其中 2022 年全省认定首批一星级家政服务企业不超过 200 家、二星级不超过 120 家、三星级不超过 80 家、四星级不超过 35 家、五星级不超过 20 家。(四、五星级推荐名额不作具体分配；一至三星级“南粤家政”服务企业名额分配详见附件 2-3)。

四、认定主体和标准

(一) 认定主体。四星级、五星级“南粤家政”服务企业认定工作由省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。一至三星级“南粤家政”服务企业认定工作由各地级以上市“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程领导

小组办公室参照执行，认定前要将具体工作方案报送省三项工程领导小组办公室备案。

(二) 认定标准。“南粤家政”星级服务企业认定标准和评分细则由省三项工程领导小组办公室牵头负责，由广东省“南粤家政”人才培养与评价联盟组织企业和从事“南粤家政”产业研究等专家代表结合龙头、诚信企业评选标准以及家政服务企业信用等级标准共同研商制定。

“南粤家政”服务企业星级认定满分为 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)。(评分细则详见附件 2-2)

五、认定流程

(一) 四星级、五星级“南粤家政”服务企业认定。认定工作采取自下而上，逐级推荐的方式，按照地市初审、专家评审、省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：省三项工程领导小组办公室发布四星级、五星级“南粤家政”服务企业认定工作通知，符合条件的企业按要求提交申

报书面材料；各地级以上市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；省委托第三方机构对申报材料的完整性和真实性进行审核，并组织行业相关专家对申报材料进行综合评审确定候选企业名单；评审结果报省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。

（二）一至五星级“南粤家政”服务企业认定。由各地市三项工程领导小组办公室自行组织开展，可参照四星级、五星级“南粤家政”服务人员认定流程开展。

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“南粤家政”网络服务平台系统靠前展示；

（五）鼓励各地在“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>企业承诺</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>地市审核意见</p>	<p>已完成现场核验，与申报材料一致。</p> <p style="text-align: right;">市人社部门（盖章） 年 月 日</p>
<p>省厅审核意见</p>	<p style="text-align: right;">广东省人力资源和社会保障厅（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；100 万元以下不得分。	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 ² 以上(含 300 m ²)，得 5 分；150 m ² ~300 m ² (含 150 m ²)，得 4 分；50 m ² ~150 m ² (含 50 m ²)，得 2 分；50 m ² 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” 服务企业认定名额分配表

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
广州	6	6	4	4	4	4	2	2	3	3	2	1
深圳	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	1
珠海	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
汕头	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
佛山	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
韶关	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
河源	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
梅州	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
惠州	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
汕尾	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0

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
东莞	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
中山	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
江门	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
阳江	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
湛江	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
茂名	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
肇庆	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
清远	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
潮州	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
揭阳	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
云浮	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0
小计	55	55	45	45	41	33	23	23	25	24	22	9
合计	200				120				80			

附件 3

联络员名单

地市：

姓 名	单位职务	联系电话	备 注

备注：本表请于 7 月 4 日前和一星级至三星级“南粤家政”服务人员和企业认定具体工作方案一并报送，邮箱：gdjyj_oym@gd.gov.cn、gdjyj_cyh@gd.gov.cn。

附件 4

四星级、五星级“南粤家政”服务人员和企业 申报材料目录清单

序号	申报材料
1	市三项工程领导小组办公室推荐函和名单（盖章件）
2	地市开展初审工作的相关佐证材料
3	四星级、五星级“南粤家政”服务人员和企业认定申请表（盖章件）
4	四星级、五星级“南粤家政”服务人员和企业认定佐证材料