



中华人民共和国国家标准

GB/T 31772—2015

家政服务机构等级划分及评定

Classification and evaluation standard of domestic service agencies

2015-07-03 发布

2016-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国家政服务标准化技术委员会(SAC/TC 533)提出并归口。

本标准起草单位:济南阳光大姐服务有限责任公司、上海市妇女儿童服务指导中心、四川省小蜜蜂家政服务有限公司、莱芜市爱家家政有限公司。

本标准主要起草人:卓长立、杨冬静、高玉芝、陈平、周珏民、杨东平、高洁。

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、机构基本要求、评定方法和评定指标。

本标准适用于有固定经营场所的家政服务机构。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

家政服务机构 domestic service agencies

提供家政服务的组织,包括企业、社会团体等。

2.2

专家评定委员会 expert evaluation committee

由相关专家组成的第三方评价机构。

2.3

工作人员 worker

服务机构在管理岗位上的所有人员。

2.4

管理层 management

服务机构在管理岗位中层以上的工作人员。

2.5

服务员 server

在一线直接为客户提供服务的人员。

2.6

签约服务员 signing the waiter

与客户、固定服务机构签订用工合同的服务员。

2.7

创新成果 innovative product

在管理、服务、技术、标准方面取得的创新成绩并有相关证明材料。

3 等级划分规定

3.1 机构等级设置

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。

3.2 等级评定原则

3.2.1 概述

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。

3.2.2 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。

3.2.3 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。

3.2.4 全面准确性原则

评定工作能反映家政服务机构状况,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。

3.2.5 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。

3.3 等级划分依据

家政服务机构评定等级的划分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、服务质量四个方面指标情况进行评定。

4 家政服务机构的基本要求

对参评家政服务机构的基本要求:

- 应有固定的可保障经营需要的场所;
- 应在工商、民政等部门办理了注册登记手续;
- 应有专职工作人员 3 人以上(含 3 人),均具有高中以上文化程度、两年以上工作经历;
- 应有对服务员进行培训的场所;
- 应对所有服务员经过岗前培训;
- 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。

5 评定方法

5.1 评定组织工作

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。评定分值为评定专家平均分数值。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。

5.2 计分方法

合计得分(T)由综合实力(P)、人力资源(H)、机构管理(M)和服务质量(Q)四个一级指标的得分

累加而得。根据综合得分,可分别获得 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA 五个级别。

综合实力(P)、人力资源情况(H)、机构管理(M)和服务质量(Q)可分为若干个二级指标,每个二级指标可由若干三级指标构成。

满分共计 1 000 分。具体指标分值按式(1)计算得分。

$$T = P + H + M + Q \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中:

T ——评价得分;

P ——综合实力得分;

H ——人力资源得分;

M ——机构管理得分;

Q ——服务质量得分。

5.3 等级划分

根据评定指标的评分结果,确定 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA 等级的服务机构划分,其中:

——AAAAA 等服务机构:901 分~1 000 分;

——AAAA 等服务机构:801 分~900 分;

——AAA 等服务机构:701 分~800 分;

——AA 等服务机构:601 分~700 分;

——A 等服务机构:500 分~600 分。

6 评定指标

评定指标见表 1。

表 1 评定指标

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
1	综合实力	260				
1.1	注册资金	30	注册资金实缴在 200 万元以上,得 30 分;100 万元以上至 200 万元,得 20 分;50 万元以上至 100 万元,得 10 分;10 万元以上至 50 万元,得 5 分;10 万元以下,不得分	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 5 000 万元以上的,得 30 分;3 000 万元以上至 5 000 万元的,得 20 分;1 000 万元以上至 3 000 万元的,得 10 分;500 万元以上至 1 000 万元的,得 5 分;500 万元以下的,不得分	服务机构应提供财务报表		

表 1 (续)

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
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	固定资产	40				
1.5.1	用房面积	20	面积在 1 000 m ² 以上的,得 20 分;500 m ² 以上至 1 000 m ² 的,得 15 分;300 m ² 以上至 500 m ² ,得 10 分;100 m ² 以上至 300 m ² ,得 5 分;100 m ² 以下,不得分	服务机构应提供服务场所的使用证明		
1.5.2	设施设备	20	办公场所设施齐全,配备联网的计算机、电话、传真设备及打印、复印设备的,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		
1.6	服务项目	30	项目超过 8 类,具有特色服务,服务规范,形成规模的,得 30 分;项目超过 5 类的,得 20 分;项目超过 3 类的,得 10 分;项目 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		
1.7	创新成果	30	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 30 分;获得省级的,得 20 分;获得市级的,得 10 分;获得县级的,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		
1.8	品牌建设	30	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 30 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 20 分;有注册商标,被市级媒体宣传报道,在全市同行业具有较大影响的,得 10 分。无注册商标,不得分	服务机构应提供商标证明材料及宣传报道资料		

表 1 (续)

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
1.9	社会责任	30	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 30 分;有履行社会责任规划方案和实施记录的,得 20 分;无社会责任规划方案但有实施记录的,得 10 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	240				
2.1	管理层素质	20	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 20 分;学历大专以上且从事管理工作 6 年以上,达到 90%的,得 10 分;学历大专以上且从事管理工作 3 年以上,达到 80%的,得 5 分;高中以上且从事管理工作 5 年以上,达到 60%的,得 3 分;高中以下且从事管理工作不足 5 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	110				
2.2.1	劳动合同	20	有劳动合同管理规定并有效实施的,得 20 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	有工资管理规定并按时发放的,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	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		
2.2.4	休息场所	10	设有工作人员专用休息室及相应娱乐设施的,得 10 分;未设置的,不得分	现场查看		
2.2.5	培训情况	40	每年有对全体工作人员开展培训的计划并按计划实施,有培训记录,合格率达到 100%的,得 40 分;分别达到 80%的,得 30 分;分别达到 60%的,得 20 分;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	服务机构应提供全体员工的花名册、培训证明材料及培训合格证书		

表 1 (续)

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
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1 000人以上的,得30分;500人以上至1 000人的,得20分;200人以上至500人的,得10分;100人以上至200人的,得5分;100人以下的,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	具备身份证、健康证、培训上岗证持有率达到100%。职业资格证书持有率达到80%的,得20分;达到60%的,得10分;达到40%的,得5分;身份证、健康证和培训上岗证不完备,职业资格证书持有率在40%以下的,不得分	服务机构应提供服务员的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	200				
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;组织机构不完整的,不得分	服务机构应提供组织机构图及各岗位的职责分工		
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	40	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40分;有业务管理信息化系统,办公自动化程度达到50%的,得25分;只有业务管理信息化系统的,得10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		

表 1 (续)

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
3.4	财务管理	30	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 30 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		
3.5	业务合同管理	20	有机构、客户、服务员三方合同管理规范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	30	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 30 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、记录及相关资料		
3.8	档案管理	20	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 20 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	300				
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施记录		
4.2	收费管理	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		

表 1 (续)

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
4.3	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、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		
4.4	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		
4.5	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面达到 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		
4.6	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		
4.7	纠纷与投诉处理	60				
4.7.1	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		
4.7.2	办结率	20	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 20 分;达到 95% 的,得 15 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		
4.7.3	处理满意度	20	对纠纷和投诉处理意见的满意度达到 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处理意见的满意度调查表		

表 1 (续)

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
4.8	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;无奖惩机制的,不得分	服务机构应提供考核、评价和奖惩的办法及实施记录		
4.9	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;对发现的问题未做处理的,不得分	服务机构应提供整改措施及整改记录		
合计		1 000				