山 东 省 商 务 厅

关于请支持企业参加 2021 年山东省诚信 家政服务机构星级认定工作的通知

各市商务局:

为进一步贯彻落实《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》(国办发〔2019〕30号)要求,推动我省家政信用体系建设,规范全省家政服务业发展,营造诚实守信的行业环境,满足消费者期待,省商务厅将指导山东现代家庭服务产业发展促进中心、山东省质量评价协会开展 2021年诚信家政服务机构星级认定工作。请各市结合本地实际,广泛宣传并支持当地符合条件的家政企业进行申报。

该项认定工作不向企业收取任何费用。

附件:山东现代家庭服务产业发展促进中心、山东省质量评价协会《关于开展 2021 年山东省诚信家政服务机构星级认定的通知》



山东现代家庭服务产业发展促进中心山 东省质量评价协会

鲁家服字〔2021〕17号

关于开展 2021 年山东省诚信家政 服务机构星级认定的通知

各有关单位:

根据山东省商务厅《关于做好 2021 年家政服务信用体系建设工作的通知》明确的"在全省范围内培育树立 100 家左右诚信家政星级服务机构,营造诚实守信的行业环境,推动家政服务业规范化、规模化、专业化发展"任务要求,山东现代家庭服务产业发展促进中心、山东省质量评价协会将联合开展 2021 年山东省诚信家政服务机构星级认定工作。现将有关事项通知如下:

一、组织机构

主办单位: 山东现代家庭服务产业发展促进中心

山东省质量评价协会

支持单位: 山东省商务厅

山东省诚信家政服务机构星级认定委员会(以下简称

"委员会")由山东现代家庭服务产业发展促进中心、山东省质量评价协会的专家组成,负责具体认定工作。山东省商务厅负责业务监督、指导。

二、认定原则

山东省诚信家政服务机构星级认定工作, 遵循客观公 正、科学严谨、全面准确、公平公开、动态发展原则。

三、认定依据

按照《山东省诚信家政服务机构星级认定规范》、《山东省诚信家政服务机构星级认定管理办法》开展认定工作。

四、申报范围

在商务部家政服务信用信息平台上注册的山东省家政服务机构。

五、申报要求

- (一)符合国家有关法律、法规和产业政策、生态环境 政策的规定:
- (二)已在商务部家政服务信用信息平台上注册且授权服务员不少于20人:
- (三)服务机构三年内无重大质量、安全、生态环境责任事故;
 - (四)服务机构管理体系健全并有效运行;
 - (五) 提交申报材料和诚信经营承诺书。

六、申报程序

- (一) 山东省各家政服务机构自愿申报, 不收费用。
- (二)申报服务机构要提交申报材料(电子版及纸质版, 纸质版 2 份)。
- (三)电子版与纸质版材料内容要求一致,所提供的数据要求真实、清晰。

七、认定程序

- (一)申报(2021年8月1日-2021年8月20日)。 凡在山东省注册登记的家政服务机构,符合申报要求,可按照自愿申报的原则,于2021年8月21日前将材料寄送至委员会。
- (二)认定(2021年9月1日-2021年10月30日)。 星级认定委员会根据《山东省诚信家政服务机构星级认定管理办法》和《山东省诚信家政服务机构星级认定规范》,按照资格审查、资料认定、实地核查的程序,提出认定意见,并征求各市商务主管部门意见。
- (三)公示(2021年11月中旬)。拟认定名单在山东 现代家庭服务产业发展促进中心、山东省质量评价协会官方 网站及山东家政信用平台公示七天。
- (四)认定结果(2021年11月下旬)。由山东现代家庭服务产业发展促进中心、山东省质量评价协会共同认定授星,在山东省家政日宣传活动中颁发证书或牌匾。

八、联系人及联系方式

联系人: 刘庆勇 宋丽霞 夏英

联系电话: 0531-83153679 83153779 88023956

邮寄地址:济南市天桥区滨河商务中心 C座 1001

邮箱: sdxdjt2018@126.com

附: 山东省诚信家政服务机构星级认定申报表





主题词:诚信家政 星级认定 通知

主送: 山东省商务厅

抄报: 山东省发展改革委员会、山东省人力资源和社会保

障厅、山东省总工会、山东省妇女联合会

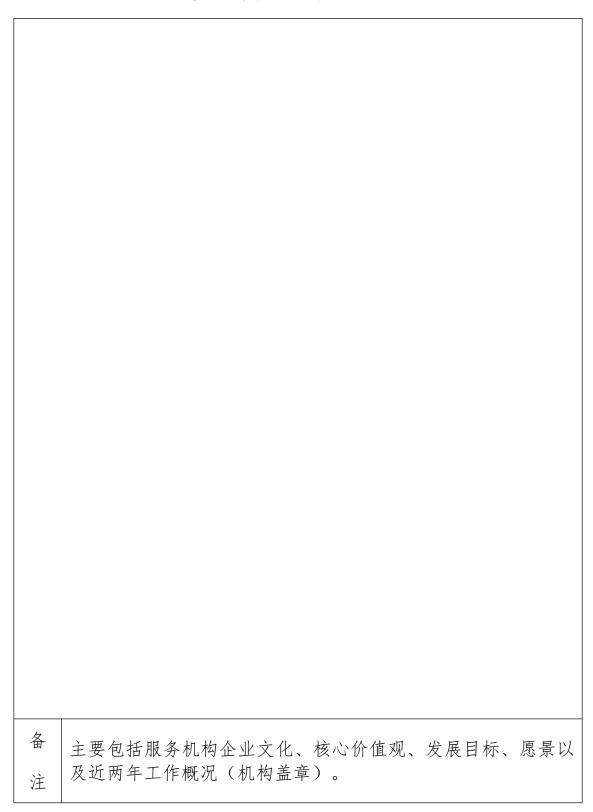
抄送: 各地市商务局、各有关单位

编号:

2021 年山东省诚信家政服务机构 星级认定申请表

服务机构名称(盖章):	
<u>.</u>	连口帕.	

申报服务机构工作概述



服务机构基本情况

服务机构名称					
组织机构代码		法人代表姓名			
注册时间		注册资金			
机构服务人		联系方式			
机构联系人		联系方式			
邮寄地址及 邮编		电子邮箱			
投诉渠道		投诉办结率			
商务部家政服务信用 信息平台已授权人数	人	在岗服务人员 商保购买率	%		
在岗服务员 持证上岗率	%	员工制家政 服务员比率	%		
协议签订率	%	消费者回访率	%		
是否为服务员 提供宿舍	□是 □否	是否为服务员 代发工资	□是 □否		
服务机构申报	我单位同意自然	愿申报。			
意见	机构名称(签章) : 年 月 日				

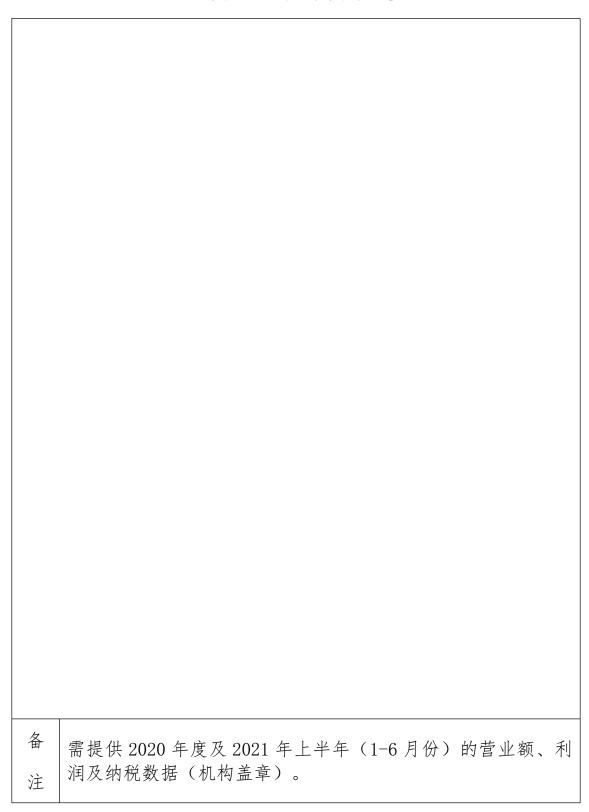
- 1. 商务部家政服务信用信息平台授权服务员数量、服务人员商保购买率、在岗服务员持证上岗率、服务协议签订率、员工制家政服务员比例,数据统计截止到 2021 年 7 月 31 日。
- 2. 商保的购买率=(已购买商业保险的服务员数量:平台授权服务员数量)*100%。
- 3. 在岗服务员持证上岗率=(在岗服务员已持有技能证书的服务员数量÷平台授权服务员数量)*100%。
- 4. 协议签订率=(已签订服务协议数量÷已成交服务的数量)*100%。
- 5. 员工制服务员比率=(机构为服务员购买社保或服务员自行交纳社保÷平台授权服务员数量)*100%。
- 6. 2020 年消费者回访率=(已回访的客户数量÷已成交服务的数量)*100%。
- 7. 投诉渠道要写明机构开设哪些渠道受理客户诉求。
- 8. 投诉办结率=(已处理的投诉数量÷投诉总量)*100%。

备注

服务机构基本信息

	T
备	
需提供机构官业执照副本及机构 logo 图片(机构盖章)。	需提供机构营业执照副本及机构 logo 图片(机构盖章)。
注	

服务机构财务指标



服务机构用房面积

A	
备	 需提供服务机构用房租赁合同或房产证明(机构盖章)。
注	
\	

商务部家政服务信用信息平台 授权服务员汇总截图

备	截图时间截至到 2021 年 7 月 31 日 (机构盖章)。
注	

服务机构组织建设

备	需提供服务机构建立党支部或工会组织批文复印件	(机构盖
注	章)。	

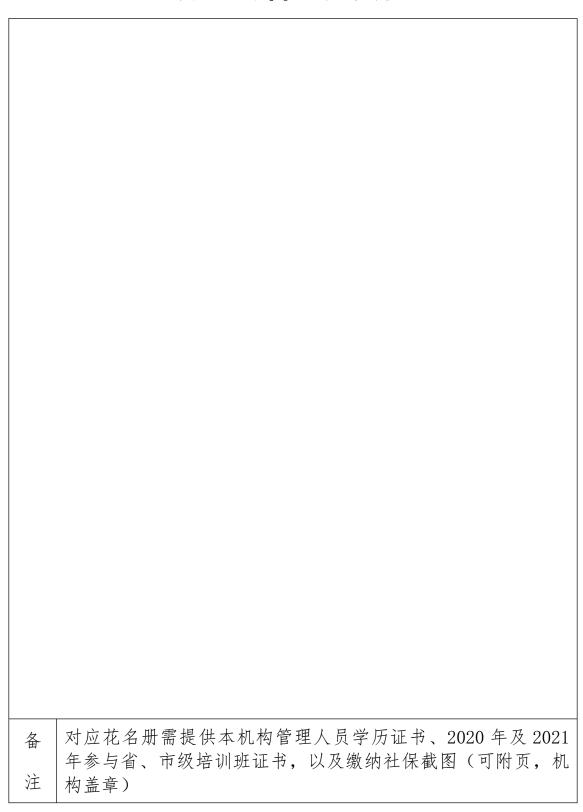
服务机构制度管理汇总

生山庄	□财务制度 □岗位制度 □培训制度 □档案制度 □合同制度
制度	□收费制度 □人事制度 □突发事件防控制度
目录	□服务标准与流程 □回访制度 □奖惩制度
其他	
制度	
备	制度目录中服务机构具备的请划"√"; 其他制度请列举; 服务
注	机构需提供对应制度范本(可附页, 机构盖章)。

服务机构管理人员花名册

序号	姓名	性 别	学历	工作年限	联系方式	是否 缴纳 社保	是否参 加过省 市培训

服务机构管理人员信息



最低工资标准说明

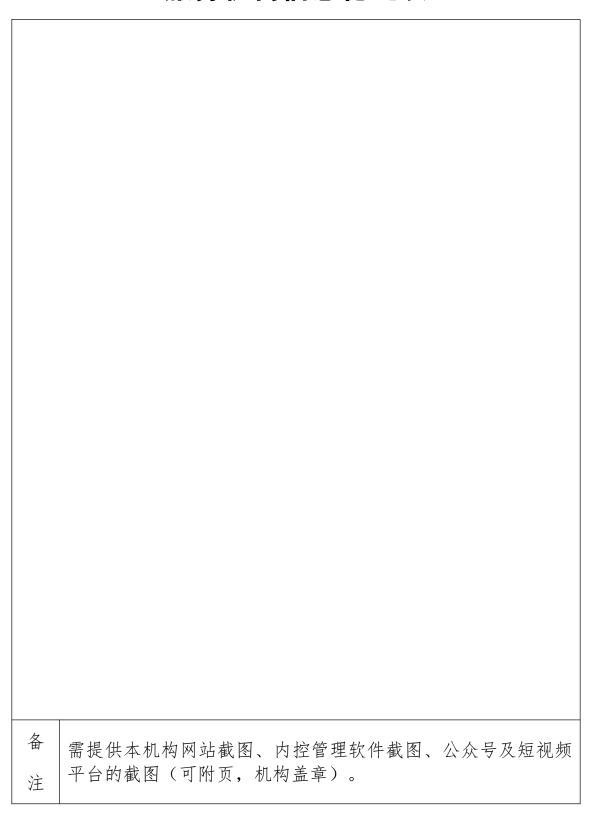
我单位的管理人员及服务人员工资不低于当地劳动法 规定的最低工资标准,无拖欠情况。

特此说明。

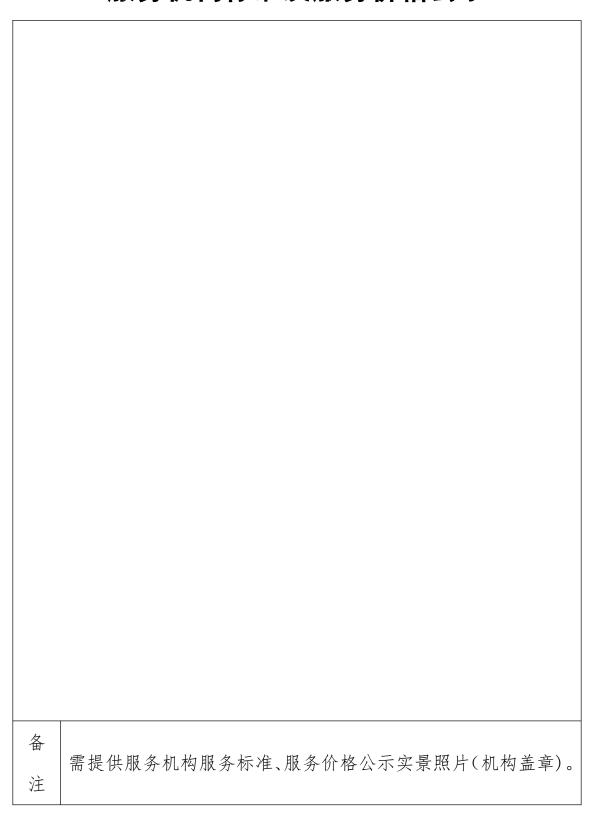
机构名称(盖章):

年 月 日

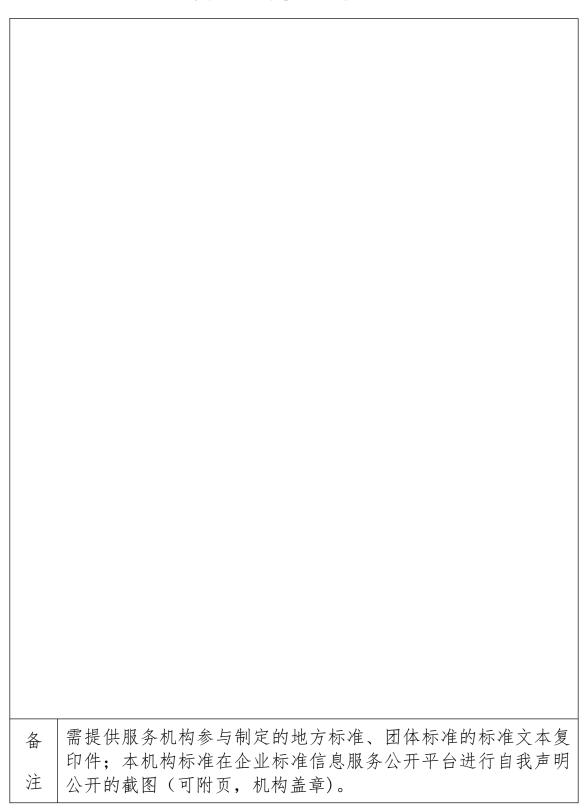
服务机构信息化建设



服务机构标准及服务价格公示



服务机构标准化建设



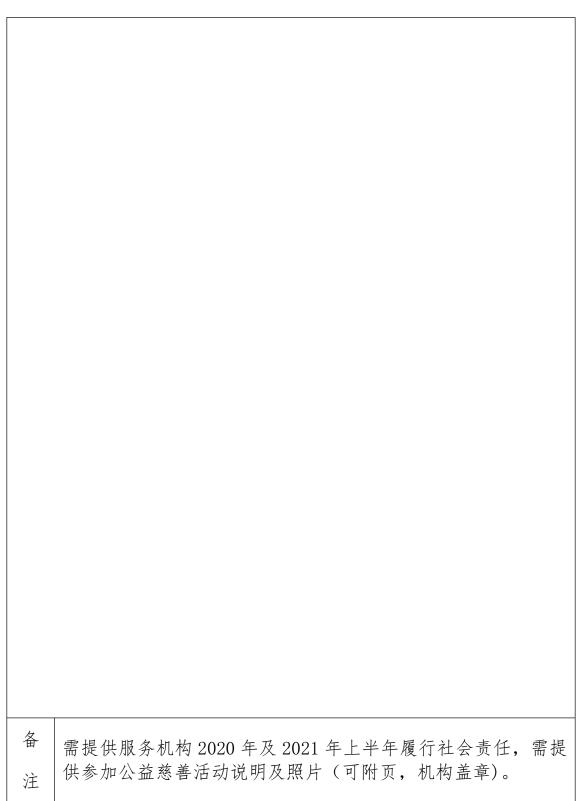
服务机构商标注册

b	
备	需提供服务机构《商标注册证》复印件(机构盖章)。
注	而及 KMX 分別的 《 例 你

服务机构荣誉

备	雇用儿朋友加拉 比一左灯长沙 → + + + + + + + + + + + + + + + + + +
注	需提供服务机构近三年所获省、市荣誉证书复印件(机构盖章)。

服务机构社会责任



服务机构信用截图



诚信经营承诺书

- 一、本机构自愿申报山东省诚信家政服务机构星级认定活动。
- 二、本机构提交的资料准确、真实、有效。对因提供有 关信息不实或违反有关纪律规定所造成的后果,本机构自愿 承担相应的不良后果。
 - 三、本机构按照山东省家政行业自律公约开展服务。

承诺机构(盖章):

年 月 日