

# 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。

(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：sdxajt2018@126.com

附：山东省诚信家政服务机构星级认定申报表



2021年7月20日

**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

---

附件：

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）：\_\_\_\_\_

申请日期：\_\_\_\_\_

表 1

## 申报服务机构工作概述

备注	主要包括服务机构企业文化、核心价值观、发展目标、愿景以及近两年工作概况（机构盖章）。

表 2

## 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	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	是否为服务员代发工资	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
服务机构申报意见	<p>我单位同意自愿申报。</p> <p style="margin-top: 20px;">机构名称（签章）： 年 月 日</p>		
备注	<p>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。</p> <p>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% 。</p> <p>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% 。</p> <p>4. 协议签订率=(已签订服务协议数量÷已成交服务的数量) *100% 。</p> <p>5. 员工制服务员比率=(机构为服务员购买社保或服务人员自行交纳社保÷平台授权服务员数量) *100% 。</p> <p>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% 。</p> <p>7. 投诉渠道要写明机构开设哪些渠道受理客户诉求。</p> <p>8. 投诉办结率=(已处理的投诉数量÷投诉总量) *100%。</p>		



表 3

## 服务机构基本信息

备注	需提供机构营业执照副本及机构 logo 图片（机构盖章）。

表 4

## 服务机构财务指标

备注	需提供 2020 年度及 2021 年上半年（1-6 月份）的营业额、利润及纳税数据（机构盖章）。

表 5

## 服务机构用房面积

备注	需提供服务机构用房租赁合同或房产证明（机构盖章）。

表 6

## 商务部家政服务信用信息平台 授权服务员汇总截图

备注	截图时间截至到 2021 年 7 月 31 日（机构盖章）。

表 7

## 服务机构组织建设

备注	需提供服务机构建立党支部或工会组织批文复印件（机构盖章）。

表 8

## 服务机构制度管理汇总

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



表 10

## 服务机构管理人员信息

备注	对应花名册需提供本机构管理人员学历证书、2020 年及 2021 年参与省、市级培训班证书，以及缴纳社保截图（可附页，机构盖章）



表 11

## 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

表 12

## 服务机构信息化建设

备注	需提供本机构网站截图、内控管理软件截图、公众号及短视频平台的截图（可附页，机构盖章）。

表 13

## 服务机构标准及服务价格公示

备注	需提供服务机构服务标准、服务价格公示实景照片(机构盖章)。

表 14

## 服务机构标准化建设

备注	需提供服务机构参与制定的地方标准、团体标准的标准文本复印件；本机构标准在企业标准信息服务平台进行自我声明公开的截图（可附页，机构盖章）。

表 15

## 服务机构商标注册

备注	需提供服务机构《商标注册证》复印件（机构盖章）。

表 16

## 服务机构荣誉

备注	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)。

表 17

## 服务机构社会责任

备注	需提供服务机构 2020 年及 2021 年上半年履行社会责任，需提供参加公益慈善活动说明及照片（可附页，机构盖章）。

表 18

## 服务机构信用截图

备注	需提供服务机构在“信用中国”网站( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> )或“信用山东”( <a href="http://www.creditsd.gov.cn">www.creditsd.gov.cn</a> )网站查询截图(机构盖章)。



## 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