

附件 1

河源市 2022 年“南粤家政”一至三星级 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，根据《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》（粤三项办〔2022〕15 号）要求，结合我市实际，就开展 2022 年“南粤家政”星级服务人员认定工作，制定本方案。

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

认定对象需为河源市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（市级认定一至三星级，市推荐，由省认定四、五星级），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，可根据实际水平自行申报对应等级，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，各个等级认定总量不超过省分配我市名额。其中2022年全市认定一星级不超过20人（母婴6人、居家6人、养老4人、医护4人）、二星级不超过10人（母婴3人、居家3人、养老2人、医护2人）、三星级不超过8人（母婴2人、居家2人、养老2人、医护2人）。各县区一至三星级推荐名额见附件1-3。

四、认定主体和标准

（一）认定主体。一至三星级“南粤家政”服务人员认定工作由市“粤菜师傅”“广东技工”“南粤家政”三项工程领导小组

办公室（以下简称“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，县（区）三项工程领导小组办公室落实好星级“南粤家政”服务人员推荐工作。

（二）认定标准。“南粤家政”星级服务人员认定标准和评分细则按省三项工程领导小组办公室制定的标准执行。“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），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）。

五、认定流程

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、县（区）初审、专家评审、市级复核相结合的流程进行。主要流程是：市三项工程领导小组办公室印发“南粤家政”星级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；各县（区）三项工程领导小组办公室受理申报材料，择优推荐上报；市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；评审结果报市三项工程领导小组办公室

室复核后公示，公示无异议的按程序对外公布认定。

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）鼓励各县区将五星级“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 style="text-align: right;">本人签名： 年 月 日</p>
<p>推荐单位 意见</p>	<p style="text-align: right;">推荐单位（盖 章） 年 月 日</p>
<p>县区审核 意见</p>	<p style="text-align: right;">审核单位（盖 章） 年 月 日</p>
<p>市局审核 意见</p>	<p style="text-align: right;">河源市人力资源和社会保障局（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

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）总体满意程度达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，签订服务协议的计1分。	劳动合同或服务协议，社会保险缴纳证明
17	附加项目	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	(10分)	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		

附件 1-3

一星级、二星级、三星级“南粤家政”服务人员推荐名额分配表

县区	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
源城	6	6	3	3	5	5	3	3	3	3	2	2
东源	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
和平	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
龙川	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
紫金	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
连平	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
江东新区	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
小计	17	17	9	9	11	11	9	9	9	9	8	8
合计	52				40				34			