附件1

韶关市2023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，激励家政服务一线人员提升服务水平，推动“南粤家政”工程高质量发展，结合我市实际，现就开展2023年“南粤家政”一至三星级服务人员认定工作制定实施方案如下。

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，激励家政服务人员更好地发挥典型示范和标杆作用。

1. 认定对象及基本条件

认定对象需为在韶关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、专业技术资格证书、职业技能等级证书，专项职业能力证书，其他与家政服务有关的培训合格证或结业证等其中一类证书；

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60岁以下，具备良好的职业道德，在从业期内表现优秀，无不良信用记录；

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。**市级组织认定的“南粤家政”星级服务人员具体分为一星级、二星级、三星级3个等级。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，即申报高一级星级，必须具备低一级星级的资格。

**（二）认定名额。**2023年全市认定一星级不超过20人、二星级不超过10人、三星级不超过8人。每个星级实行总量控制，各县（市、区）可结合当地家政产业发展的变化动态调整认定名额，推荐符合条件的家政服务人员申报认定。（推荐名额分配详见附件1-3）

四、认定主体和标准

**（一）认定主体。**“南粤家政”一至三星级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“市三项办”）牵头推动，委托韶关市家庭服务业协会组织实施。各县（市、区）三项办负责 “南粤家政”一至三星级服务人员的材料初审和推荐报送工作。

**（二）认定标准。**“南粤家政”一至三星级服务人员认定标准和评分细则由市三项办牵头负责，在省制定的标准基础上，结合我市实际予以调整。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。合格分为60分，评分达到60分（含60分）以上的，得分从高到低依次评定三星级、二星级、一星级3个等级，不超过每个星级认定总量。（具体详见附件1-2）。

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（市、区）初审、专家评审、市级复核相结合的流程进行，具体委托韶关市家庭服务业协会组织开展。主要流程如下：市三项办发布 “南粤家政”一至三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企业按要求提交申报书面材料；各县（市、区）三项办受理和初审申报材料，并按照名额择优推荐上报；市三项办委托韶关市家庭服务业协会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（包括书面评审和现场评审），确定候选人名单；评审结果报市三项办复核后公示，公示期5个工作日，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”星级服务人员的行业示范引领作用，主要激励措施有以下方面：

（一）由认定机构颁发星级“南粤家政”荣誉证书；

（二）获得三星级及以上星级“南粤家政”服务人员荣誉称号的，可优先推荐申报“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”“技术能手”等评选项目，优先享受相关待遇；

（三）优先参与有关部门组织的“南粤家政”工程相关交流活动和宣传报道，对认定为三星级及以上“南粤家政”服务人员的，市三项办将在专项培训、评比表彰等活动中优先推荐。

附件：1．2023年“南粤家政”一至三星级服务人员

认定申请表

 2．“南粤家政”一至三星级服务人员认定标准和评分细则

 3．“南粤家政”一至三星级服务人员认定名额分配表

 4．个人申报材料目录清单

附件1-1

2023年“南粤家政”一至三星级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）** |  |
| **认定方式** | **□首次申请认定 □逐级申请认定，目前为 星级** |
| **技能证书或专业技术资格证书** |  | **申报项目类别** | **□母婴 □居家 □养老 □医护** |
| **工作经历** | 按工作时间（年月）、单位名称、从事的岗位和担任的职务等顺序填写 |
| **主要业绩** |  |
| **奖励荣誉** |  |
| **本人承诺** | 本人承诺以上信息真实、准确。本人签名：年 月 日 |
| **推荐单位****意见** | 推荐单位（盖 章）年 月 日 |
| **县级初核****意见** | 审核单位（盖 章）年 月 日 |
| **市级审核****意见** |   韶关市人力资源和社会保障局（盖 章） 年 月 日 |

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

“南粤家政”一至三星级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 | 申请认定人员为年龄在60岁以下，属家政服务企业或民办非企业单位（在韶关市行政区域内注册）的一线服务人员，并取得以下证书之一的：1.五级（初级工）以上家政服务相关国家职业资格证书或专业技术资格证书；2.职业技能等级证书；3.专项职业能力证书；4.其他与家政服务有关的培训合格证或结业证等。 | 必备条件，不设分值。 | 必备条件，不设分值。 | 1.身份证复印件2.相关证书复印件3.单位出具的一线工作证明 |
| 2 | 星级资质 | 已认定为星级“南粤家政”服务人员（需逐级晋升）或首次申请星级认定符合基本条件的人员。 | 逐级晋升的由人社部门确认，无需提供材料 |
| 3 | 服务年限 | 在家政服务企业或民办非企业单位稳定工作3年及以上（大专及以上文化学历可放宽至稳定工作1年及以上）。 | 1.相关学历证书2.劳动合同、服务协议或劳务合同3.社会保险缴纳证明 |
| 4 | 遵纪守法 | 从业期内表现优秀，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。 | 单位出具的证明材料 |
| 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（如平台截图等） |
| 6 | 申领善美韶城·家政服务证（码）。 | 10 | 满足条件得满分，不符合条件不计分。 | 相关证件复印件 |
| 7 | 岗位技能（30分） | 技能证书 | 取得申报项目类别（母婴、居家、养老、医护）对应的相关证书。 | 20 | 取得国家职业资格证书、专业技术资格证书或职业技能等级证书一级（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。取得专项职业能力证书、其他与家政服务有关的培训合格证或结业证，计8分。以上按最高分计算，不重复计分。 | 相关证书复印件 |
| 8 | 培训经历 | 近五年参加有关部门、培训机构、行业协会或单位内部组织的家政相关培训，取得合格证或结业证等有关证书。 | 10 | 参加一次培训计2分，每增加一次计1分，累计不超过10分。 | 相关证书复印件或有关培训证明 |
| 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。 | 1.劳动合同、服务协议或劳务合同2.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。 | 服务订单、服务协议等证明材料 |
| 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 | 消费者（客户）满意度 | 上一年度消费者（客户）总体满意度。 | 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。 | 1.企业内部考核制度及考核结果2.企业书面评价材料 材料2选1提供 |
| 14 | 附加项目（10分） | 技能竞赛 | 取得国家级、省级、地市级、县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、县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、3、2、1分。（一等奖、二等奖、三等奖计同等分，优秀奖不计分；按最高分计算，不重复计分） | 证书复印件 |
| 15 | 附加项目（10分） | 表彰嘉奖 | 受到国家、省级、地市级、县级评选表彰荣誉称号。 | 3 | 受到国家级、省级、地市级、县级嘉奖或授予荣誉称号分别计3、2、1、0.5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、服务协议或劳务合同，按规定缴纳社会保险。 | 2 | 签订劳动合同的计2分，签订服务协议或劳务合同的计1分。 | 1.劳动合同、服务协议或劳务合同复印件；2.社会保险缴纳证明 |
| 17 | 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（如新闻报道、参加活动图片及文字说明等） |
| 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（活动图片及文字说明，需单位出具确认说明） |
| 总分（含附加分） | 110 |  |  |

附件1-3

“南粤家政”一至三星级服务人员认定名额分配表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 县（市、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 |
| 浈江 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 武江 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 曲江 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 乐昌 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 南雄 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 仁化 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 始兴 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 翁源 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 新丰 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 乳源 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 小计 | 20 | 20 | 20 | 20 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 合计 | 80 | 40 | 40 |

附件1-4

个人申报材料目录清单

请根据目录项目核对所提交的材料，并在空格处打勾，材料如有重复，提交一份即可。

**1.认定申请表**

□2023年“南粤家政”一至三星级服务人员认定申请表

**2.基础条件**

□身份证复印件

□家政服务相关国家职业资格证书、专业技术资格证书、职业技能等级证书、专项职业能力证书、其他与家政服务有关的培训合格证或结业证等

□已获星级证书情况（逐级晋升的由人社部门确认即可）

□学历证明复印件

□与单位签订的劳动合同、服务协议或劳务合同复印件

□社会保险缴纳证明（签订服务协议的或已办理退休手续的，不作硬性要求，下同）

□表现情况证明(由申报者所在单位提供现实表现证明)

□个人信用报告

**3.诚信道德**

□省、市家政服务信息平台个人信息材料（如：电子二维码，平台截图等）

□善美韶城·家政服务证（码）复印件

**4.岗位技能**

□申报项目类别（母婴、居家、养老、医护）对应的相关国家职业资格证书、专业技术资格证书、职业技能等级证书、专项职业能力证书、其他与家政服务有关的培训合格证或结业证等复印件

**5.工作业绩**

□与单位签订的劳动合同、服务协议或劳务合同复印件

□社会保险缴纳证明

□服务订单、与雇主签订的服务协议等

□培训服务时长证明、现场教学图片、学员评价记录等材料（兼职培训工作的需提供）

□零投诉、客户满意度证明材料

□所在单位出具申报人员上一年度考核结果证明材料

**6.附加项目**

□竞赛获奖证书、荣誉证书等复印件

□与单位签订的劳动合同、服务协议或劳务合同复印件

□社会保险缴纳证明

□上一年度参与“南粤家政”宣传推广活动的照片等证明材料

□上一年度参与免费提供家政服务或技能培训的照片、相关证书复印件

附件2

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9月11日前报送，联系人：李奇；联系电话：8728135。

附件3

2023年一至三星级“南粤家政”服务人员推荐名单

单位（公章）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 申报项目类别 | 工作单位 | 联系方式 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：申报项目类别包括母婴、居家、养老、医护。