

附件 6-4:

## 幸福社区优秀专项服务“家政服务类”示范奖评选指标

项目	评分内容	评分方法	分值
基本条件	营业场所建筑面积需要达到 60 m <sup>2</sup> 以上，有必要的办公设备设施。	未达到基本条件任意一条的不予参评	
	在工商、民政等部门办理了正规的注册登记手续且每年按时年检		
	有专职工作人员 2 人，高中以上文化程度，有两年以上工作经验		
	有固定的家政服务人员培训场所，具备开展岗前培训的师资		
	能够为家政服务人员办理第三方保险；能够组织家政服务员每年进行健康查体		
综合实力（20分）	注册资金在 200 万元以上得 4 分；100 万元以上得 3 分；50 万元以上得 2 分；10 万元以上得 1 分；10 万元以下不得分	查看资料	4
	年营业额在 2000 万元以上得 4 分；1000 万元以上得 3 分；200 万元以上得 2 分；100 万元以下不得分	查看资料	4
	服务场所面积在 1000 平方米以上得 3 分；500 平米以上得 2 分；200 平方米以上得 1 分；100 平方米以下不得分	现场查看	3

	配备联网的计算机、电话、传真设备及打印、复印设备	现场查看	3
	服务场所及服务人员设施齐全，并具有人性化、专业化水平	现场查看	2
	具有 2 个（含）以上特色服务项目，服务规范，形成规模	查看资料、现场查看	4
人力资源（25分）	签约员工总数在 100 人（含）以上	查看资料	5
	所有服务人员上岗前培训率达标	查看资料	5
	从业人员相应证件齐全（身份证、健康证、培训上岗证、职业资格证等）	查看资料	4
	按时发放工资无拖欠	查看资料	5
	为符合条件的管理人员办理社会保险	查看资料	3
	配备有员工专用休息室等相关设施	现场查看	3
企业管理制度（20分）	具有业务流程完善，操作方便的信息管理系统	查看资料	3
	聘用制度完备规范，按规定与员工签订聘用合同	查看资料	5
	有完备规范的企业与客户书面合同签订制度	查看资料	4

	有完善的服务人员教育培训体系，服务人员培训项目多元化；培训内容专业、系统；有完善的教学计划、考核系统	查看资料	5
	档案管理规范，各类档案齐全（服务协议、业务管理档案，客户及服务员工档案等）	现场查看	3
服务质量（35分）	有完备规范的专业服务程序并严格执行	查看资料	5
	有完备规范的收费标准	查看资料	3
	前台服务人员对来人、来电、来函（包括电子邮件）的处理及时、有问必答、态度热情、正确指导、能够按公司流程执行	现场查看	5
	统一着装、佩带统一标识	现场查看	5
	定期进行客户满意度调查，客户认可率在90%（含）以上	查看资料	5
	对客户投诉快速响应处理	查看资料	7
	客户投诉事件的办结率在90%（含）以上	查看资料	5
合计			100