

# DB1302

## 唐山市地方标准

DB1302/T 519—2020

### 母婴服务机构等级评定规范

地方标准信息服务平台

2020-12-28 发布

2021-01-10 实施

唐山市市场监督管理局 发布



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由唐山市商务局提出并归口。

本文件起草单位：唐山市宏强爱心家政服务有限公司、唐山市宏强职业技能培训学校。

本文件主要起草人：饶洪强、李慧、张建新、康卫山、许杰、韩学清、金淦、鞠绍强、张力忠。

地方标准信息服务平台



# 母婴服务机构等级评定规范

## 1 范围

本文件规定了母婴服务机构的术语和定义、评定原则、等级划分规定、基本要求、等级划分和指标内容、评定组织及评定程序等。

本文件适用于母婴服务机构的等级评定。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 母婴服务机构

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭住所提供对孕产妇、婴幼儿照护的服务机构。

## 4 等级评定原则

### 4.1 客观公正性原则

评定工作以客观事实为依据，独立判断，不偏不倚，给出公正的结论。

### 4.2 动态评价原则

母婴服务机构实行动态性评定，评定周期一般为三年，评价结果三年内有效。

### 4.3 量化定等原则

母婴服务机构实行量化评分评定，根据评分结果确定相应母婴服务机构等级。

### 4.4 前瞻性原则

在客观评定母婴服务机构过去及现在的状况下，同时注重对母婴服务机构未来的发展及履行社会责任情况进行前瞻性评定。

## 5 母婴服务机构的基本要求

母婴服务机构应满足以下基本要求：

- a) 依法成立；
- b) 应有与业务范围相适应的固定经营场所、管理人员及设施；

- c) 明示相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责和投诉监督电话等；
- d) 应制定本机构的经营管理制度并组织实施；
- e) 应建立完善的母婴生活护理专业培训机制；中介管理型的服务机构，应委托有资质的培训机构对母婴护理员进行适时培训；
- f) 服务机构负责向客户提供符合相应服务技能要求的母婴护理员，提供真实服务信息，并对母婴护理员进行分级派岗管理；
- g) 布局合理、环境整洁、安全消防措施到位，有对预期危机进行评估及危机处理预案。

## 6 等级划分和指标内容

### 6.1 等级划分

母婴服务机构的等级划分为五级，用大写字母“A”表示，从低到高依次为A、AA、AAA、AAAA、AAAAA。

### 6.2 评定指标及内容

A级、AA级、AAA级、AAAA级、AAAAA级母婴服务机构等级评定指标及内容按附录A规定执行。

### 6.3 等级分值规定

等级评定基础分值为1000分，分为基本要求、机构管理、资源指标、运营管理、员工管理和培训、服务质量六个一级指标和30个二级指标；加分项分值为200分，分为行业贡献、技能大赛、荣誉称号、品牌建设四个指标。总分共计1200分，五个等级对应的基础分值如下：

- AAAAA级服务机构：950分以上；
- AAAA级服务机构：851分~950分；
- AAA级服务机构：751分~850分；
- AA级服务机构：651分~750分；
- A级服务机构：500分~650分。

## 7 评定组织

### 7.1 评定机构

可成立母婴服务机构等级评定委员会，下设评定委员会办公室。

### 7.2 评定机构职责

评定机构职责包括初审服务机构提交的自评报告、申请材料等相关材料，并组织评定专家开展现场评定。

## 8 评定程序

### 8.1 申报

采取自愿申报的原则，参评机构根据自身需要，向评定机构提出申请并提交相关材料。

## 8.2 评定

母婴服务机构等级评定委员会对参评机构的申报材料进行初审，初审合格后，评定机构组织成立专家组进行现场评定。专家组结合评定指标，采取查看资料、询问员工、现场观察、随机客户电话调查等方式进行现场评定。专家组根据专家的综合评定意见确定评定等级结果。

地方标准信息服务平台

附 录 A  
(规范性)  
母婴服务机构等级评定指标及内容

表 A.1 给出了母婴服务机构等级评定指标及内容。

表 A.1 等级评定指标及内容

序号	评定项目	标准分	考核内容	自评分	评定得分	备注
1	基本要求	200				
1.1	证照明示	30	在执业场所醒目位置悬挂政府有关部门批准的证照的，得 30 分；证照齐全，但未悬挂的得 10 分；证照不全的，取消评定资格			
1.2	价格明示	30	公布服务项目价格一览表，项目齐全的，得 30 分；公布部分服务项目价格的，得 10 分；不公布服务项目价格的，不得分			
1.3	业务明示	30	在执业场所明示服务项目、服务内容、工作流程、投诉与监督电话的，得 30 分；明示部分内容的得 10 分；不明示的，不得分			
1.4	合规性	30	有行业相关的法律法规、行业规范，并认真执行，无违法违规行为的，得 30 分；有违法违规行为的，取消评定资格			
1.5	工作环境	30	工作环境整洁，卫生状况良好的，得 30 分；较好的，得 20 分；一般的，得 10 分；不好的，不得分			
1.6	财务管理	30	有财务管理，严格执行会计制度，按时发放工资，按规定开具发票的，得 30 分；有基本的财务管理制度，执行较好，得 20 分；无财务管理的，不得分			
1.7	证照年审	20	按时参加并通过各项年审的，得 20 分，超期年审的，得 10 分；不年审的不得分			
2	机构管理	120				
2.1	组织结构	30	组织机构完整合理并有清晰的组织结构图的，得 30 分；组织结构合理，组织结构图不完整的，得 20 分；组织结构合理，没有组织结构图的得 10 分；组织机构不完整的，不得分			
2.2	制度管理	30	有完善的人事管理制度、财务管理制度、业务管理制度、卫生安全管理制度、员工管理制度等各项管理规章制度，得 30 分；缺一项减 6 分，减完为止			
2.3	档案管理	30	有完善的档案管理规范，人事档案、业务档案、财务档案等行政档案齐全完备，得 30 分；缺一项，得 20 分；缺二项的，得 10 分；无档案管理不得分			

表 A.1 等级评定指标及内容 (续 1)

序号	评定项目	标准分	考核内容	自评分	评定得分	备注
2.4	安全管理	30	有安全与应急预案等安全管理规范, 并设有兼职安全员, 得 30 分; 有安全与应急预案等安全管理规范, 无兼职安全员, 得 20 分; 无安全与应急预案等管理规范, 无兼职安全员, 不得分; 评定当年发生过重大事故, 无参评资格; 评定后发生过重大安全事故, 取消已获得等级, 且一年内无参评资格			
3	资源指标	200				
3.1	场地设施	40	有固定办公场所 (含分店), 且能满足洽谈业务、员工培训、员工宿舍的场地设置, 得 40 分; 有固定办公场所 (含分店), 且能满足洽谈业务、员工培训场地设置, 得 30 分; 有能满足洽谈业务的固定办公场所 (含分店), 得 20 分; 无固定办公场所, 不得分			
3.2	办公设施	40	办公场所设施齐全, 配备有能满足业务需要的电话、联网计算机、打印机、复印机及培训所需的投影仪等设施, 得 40 分; 办公场所设施基本齐全, 配有能满足业务需要的设施, 但无培训所需设施, 得 20 分; 办公场所办公设施设备不齐全, 不能满足开展业务需要的, 不得分			
3.3	运管人员	40	运管人员具有国家三级职业资格证书或大专以上学历, 且从事家政运营管理工作达到 3 年以上, 达到 80% 以上的, 得 40 分; 达到 50%-80% 的, 得 30 分; 达到 30%-50% 的, 得 20 分; 30% 以下不得分			
3.4	培训师资	20	培训老师具有国家三级职业资格证书和家政行业协会颁发的师资证书, 得 20 分; 培训老师未满足上述条件的, 不得分			
3.5	员工指标	60	拥有企业登记在册的服务人员达 300 人以上, 得 60 分; 200-300 人得 40 分; 100-200 人, 得 20 分; 10-100 人得 10 分; 10 人以下不得分			
4	运营管理	200				
4.1	岗位管理	40	有店长、文员、督导老师的基本岗位设置, 且有岗位职责和业务工作流程, 得 40 分; 基本岗位设置齐全, 但无岗位职责或无业务工作流程, 得 20 分; 不满足基本岗位人员设置的, 不得分			
4.2	服务规范	40	有完善的接待客户和员工、员工派遣、员工服务、客户服务回访等全过程服务规范, 得 40 分; 服务规范有三项的得 30 分; 有两项, 得 20 分, 有一项, 得 10 分, 无服务规范不得分			
4.3	合同管理	40	有机构、客户、服务员三方管理规范并按照要求签订三方合同的, 得 40 分; 没有管理规范但签订三方合同的, 得 20 分; 无管理规范、没有签订三方合同的, 不得分			

表 A.1 等级评定指标及内容 (续 2)

序号	评定项目	标准分	考核内容	自评分	评定得分	备注
4.4	信息化建设	30	有业务信息化管理, 有服务客户、服务人员数据动态统计管理, 并应用于服务人员派单上岗的, 得 30 分; 无业务信息化管理的, 不得分			
4.5	服务客户	50	年服务客户 400 个以上, 得 50 分; 服务客户 300 个以上, 得 40 分; 服务客户 200 个以上, 得 20 分; 服务人次 50 个以上, 得 10 分, 年服务客户在 50 个以下的, 不得分			
5	员工管理与培训	200				
5.1	持证上岗管理	40	员工上岗持身份证、健康证、职业资格证, 持证上岗有率达 100%, 得 40 分; 持身份证、健康证, 但暂无职业资格证 (参加过岗前培训, 职业资格证待发) 的, 得 20 分; 有三证不齐全的服务人员上岗服务情况, 不得分			
5.2	技能等级管理	40	按服务人员服务技能 (等级鉴定)、服务素养、工作经验实施等级管理的, 得 40 分; 只按服务素养、工作经验实施等级管理的, 得 20 分; 无技能等级管理的, 不得分			
5.3	诚信服务管理	40	将员工录入商务部的“家政信用查”网络平台达 80% 以上的, 得 40 分; 录入“家政信用查”网络平台达 50% 以上的, 得 20 分; 没有录入的, 不得分			
5.4	岗前技能培训	40	所有服务人员上岗前培训率达 100% 的, 得 40 分; 培训率未达到 100% 的, 不得分			
5.5	技能提升培训	40	有服务人员技能提升培训年度计划, 受培人数达到 80% 以上的, 得 40 分; 有提升培训计划, 受培人数达到 50% 以上的, 得 30 分; 有提升培训计划, 受培人数达到 30% 以上的, 得 20 分; 有提升培训计划, 受培人数达 10%~30% 以上的, 得 10 分; 不做服务人员技能提升培训的, 不得分			
6	服务质量	80				
6.1	客户回访	30	建立完善的客户回访制度、回访工作流程和回访记录, 电话回访和上门回访均达到 100% 的, 得 30 分; 有客户回访制度、流程和记录, 电话回访和上门回访达到 90% 的, 得 20 分; 有客户回访制度和记录, 电话回访和上门回访达到 80% 以上的, 得 10 分; 回访在 80% 以下或无回访记录的, 不得分			
6.2	客户满意度	20	客户满意度达到 100% 的, 得 40 分; 达到 90% 以上的, 得 20 分; 达到 80% 以上的, 得 10 分; 在 80% 以下的不得分			
6.3	纠纷与投诉处理	20	建立完善的纠纷与投诉处理制度, 能按规定时间处理且客户满意, 得 20 分, 有处理制度但处理不及时到位, 得 10 分, 无处理制度不得分			

表 A.1 等级评定指标及内容 (续 3)

序号	评定项目	标准分	考核内容	自评分	评定得分	备注
6.4	持续改进	10	对工作中发现问题采取有效整改措施, 问题得到解决且有相关记录, 得 10 分, 无有效整改措施不得分			
7	加分项	200				
7.1	荣誉称号	50	获得国家级荣誉称号的, 得 50 分; 获得省级荣誉称号的, 得 30 分; 获得市级荣誉称号的, 得 10 分			
7.2	行业贡献	50	参加制修订国家、行业、地方、团体标准, 行业标准化建设, 职业培训教程编制, 创建适应新业态市场先进运营体系的, 得 50 分; 独立完成上述三项的, 得 40 分; 独立完成上述二项的, 得 30 分; 独立完成上述一项的, 得 20 分; 参与完成上述工作得 10 分			
7.3	技能大赛	50	获得当年度国家级技能大赛一等奖的, 得 50 分; 获得当年度国家级技能大赛二等奖或省级技能大赛一等奖的, 得 30 分; 获得当年度省级技能大赛二等奖或市级技能大赛一等奖的, 得 10 分			
7.4	品牌建设	50	有注册商标, 被中央媒体宣传报导, 在全国同行业具有较大影响的, 得 50 分; 有注册商标, 被省级媒体宣传报导, 在全省同行业具有较大影响的, 得 30 分; 有注册商标, 被市级媒体宣传报导的, 在全市同行业具有较大影响的, 得 10 分			
<p>注:</p> <p>参评否定项为以下其中一项:</p> <p>a) 证照不全的 (1.1);</p> <p>b) 有违法违规行为的 (1.4);</p> <p>c) 评审当年有发生重大事故的 (2.4)。</p>						