**关于开展吉林省星级家政服务人员**

**评定工作的通知**

各市（州）、长白山管委会、梅河口市人社局、商务局、民政局、妇联：

为充分发挥家政行业在促消费、稳就业、扩内需、惠民生等方面的重要作用，激励家政一线服务人员提升服务水平，加强家政服务技能人才队伍建设，省人社厅、省商务厅、省民政厅、省妇联决定在全省范围内开展星级家政服务人员评定工作。现将《吉林省星级家政服务人员评定实施方案》印发给你们，并将有关事项通知如下：

1. 强化组织保障

各地要高度重视星级家政服务人员评定工作，结合实际抓好评定组织实施工作。要加强组织领导，明确工作任务，因地制宜细化工作措施和评分细则，确保申报评定工作规范高效。要加强资金保障，组织实施中涉及的评定和宣传工作经费，由人社部门统筹安排，不得收取参评人员任何费用。

1. 规范评定流程

各地各部门要严格执行申报评定条件和规定程序，全程参与评定工作的组织协调、检查监督、结果审核、争议处理、证书发放等。严肃工作纪律，严禁弄虚作假，确保评定工作公开、公平、公正，如发现材料造假的，取消个人三年内参评资格并通报其所在单位，其所在单位三年内不得推荐星级家政服务人员；如发现程序不合规的，严肃追究相关责任部门责任。相关材料按照能简尽简的原则，避免重复提交，减少参评人员负担。

1. 强化协同联动

各地要充分发挥部门联动作用，以提升家政行业高素质技能人才队伍为核心，重视高素质技能人才在行业发展中的重要性。以联合激励措施，推动和引领家政领域建立和完善人才成长体系，逐步形成人才等级互认、激励政策互通、人才数据共享、人才绿色通行的统一规则。

1. 优化退出机制

建立健全“谁评审、谁监督、谁负责”的工作制度，在省、市指导下，由地方行业协会负责对星级家政服务人员进行日常管理，对已不符合星级家政服务人员评定条件或存在违法违规行为的，由地方行业协会报所在市（州）人社局审核后，按规定取消或降低相应等级、星级称号。四星、五星级人员由市（州）人社局报省人社厅审核后，按规定取消或降低相应等级、星级称号。

1. 积极宣传发动

各地要充分运用广播、电视、报刊、网络等方式广泛宣传发动，引导广大优秀家政服务人员积极参与申报。各地要以评定家政星级服务人员为重点开展宣传报道，挖掘树立典型，讲好吉林家政人故事，强化家政劳务品牌形象，扩大社会知晓度和认同感，营造良好的社会氛围，从而吸引更多劳动者到家政服务领域就业创业，促进全省家政服务业提质扩容。

六、申报材料及有关事宜

为确保星级家政服务人员评定工作标准化、规范化，各地要按照以下要求做好相关工作。

**（一）申报方式。**各星级申报人员登录吉林省家政服务公共信息化平台网站（http://www.jlfsa.top/），在首页点击“星级家政服务人员评定”活动页标签或扫描宣传页二维码，按要求录入相关个人信息。所在县（区）审核后将生成的PDF文件返回推荐单位邮箱下载打印，本人签字后加盖各相关部门公章上报。

**（二）信息审核方式。**请各地于8月2日前上报本地星级家政服务人员评定工作联络员信息，用于设置星级家政服务人员申报文件审核权限。各联络员可线上查看、审核本地区星级家政服务人员申报情况。

**（三）表格下载。**本通知和相关表格请到省人社厅门户网站“公告”或“业务目录－就业创业－农民工返乡创业”栏目中下载（网址：http://hrss.jl.gov.cn/）。

**（四）报送时限。**请各地于2024年9月18日前将四、五星级推荐材料及一至三级评定情况报省人社厅。

联 系 人：省人社厅农民工工作处 陈灵敏

 联系电话：（0431）88690620

电子邮箱：12441462@qq.com

通讯地址：长春市南关区亚泰大街3336号金业大厦B座

技术支持：

联 系 人：吉林省家庭服务业协会 刘畅

联系电话：（0431）84334677-7

附件：吉林省星级家政服务人员评定实施方案

吉林省人力资源和社会保障厅 吉林省商务厅

吉林省民政厅 吉林省妇女联合会

 2024年7月29日

附件

吉林省星级家政服务人员评定实施方案

为充分发挥我省优秀家政服务人员的典型示范和标杆引领作用，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，现就开展吉林省星级家政服务人员评定工作，制定实施方案如下：

一、工作目标

以开展吉林省星级家政服务人员评定、打造星级家政服务人员队伍为抓手，在全省评定一批星级家政服务人员，逐步建立起一支“职业道德良好、专业技能精湛”的高素质高技能家政服务人员队伍，引领带动行业建立健全家政服务人员综合评价体系，并逐步配套薪酬价格指导标准和相关激励机制，提升从业人员职业认同感，激励家政服务人员发挥典型示范作用。

二、评定对象及基本条件

评定对象为在吉林省行政区域内从事家政行业（家务服务、养老护理、母婴护理、生活照护、整理收纳、保洁清洗等）的一线服务人员。同时具备下列条件：

1.在家政服务企业、民办非企业单位或登记备案的养老机构稳定工作3年及以上（截止时间为：2024年6月30日）；

2.取得五级（初级工）及以上家政行业相关国家职业资格证书（职业技能等级证书）或初级及以上专业技术资格证书；

3.年龄在60周岁以下，具备良好的职业道德，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，从业期内无违法犯罪和不良信用记录（截止时间为：2024年6月30日）。

三、评定等级、周期、主体及名额

**（一）评定等级。**星级家政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，各等级逐级递进，五星级为最高等级。

首次申报一、二、三星级评定不限定申请等级，可根据实际水平申报对应等级；评定后需申报参评上一等级的，实行从低到高逐级晋升制度。

**（二）评定周期。**星级家政服务人员实行动态评定，一般1-2年一次，评定结果3年内有效。有效期内可按实际情况申报参评上一等级，每年3月31日前登陆吉林省家政服务公共信息化平台网站（http://www.jlfsa.top/）进行个人信息维护。有效期届满60日前，需登陆吉林省家政服务公共信息化平台网站提交材料进行有效期顺延，顺延后3年内有效。未提交顺延材料的，再次评定时按照首次申报处理。

**（三）评定主体。**四、五星级评定工作由省人社厅牵头，会同省商务厅、省民政厅、省妇联等部门实施。一、二、三星级评定工作由市（州）操作执行，也可委托当地有关行业协会具体落实。

**（四）评定名额。**每次评定名额结合实际确定。2024年，全省评定星级家政服务人员1500名。其中：一星级800名、二星级400名、三星级200名（名额见附件1）、四、五星级100名。

一至三星级实行总量控制，各地结合实际可动态调整。

四、评定方式及标准

采取专家评审和“以赛代评”的方式进行。

**专家评审实行量化评定，**具体评定标准和评分细则由省人社厅牵头制定修订。星级家政服务人员评定满分为100分，额外加分项为20分，总分120分（具体详见附件2、3）。

**鼓励“以赛代评”方式。**对2024年“吉林省第二届职业技能大赛——全省首届家政服务业职业技能大赛”各赛项前三名的选手，直接评定为五星级，“优胜奖”的选手直接评定为四星级。今后，省级家政服务业职业技能大赛获奖选手评定情况参照执行。

五、评定流程

**（一）一至三星级评定。**采取自下而上，逐级申报的方式，按照个人向所在单位提出申请、所在单位进行五个工作日公示、公示无异议后向县区申报、县区初审、市（州）评审的流程进行。评审结果要进行5个工作日公示，公示无异议的对外公布结果。

**（二）四、五星级评定。**各地在完成评定三星级200名工作后，可全部推荐参评省级四、五星级评定。

省人社厅会同省商务厅、省民政厅、省妇联，组织专家对申报材料进行综合评审，确定四、五星级候选人名单，在省人社厅门户网站进行公示（5个工作日），公示无异议的对外公布结果。

六、激励措施

（一）四、五星级家政服务人员由省人社厅、省商务厅、省民政厅、省妇联颁发“吉林省四（五）星级家政服务人员”证书。

（二）各星级家政服务人员的评定信息，将在省家政服务诚信服务卡上动态更新。获得四星级及以上家政服务人员的，由省家庭服务业协会纳入高级人才注册管理，提供持续的人才服务，优先选聘为“诚信服务义务监督员”。

（三）一至三星级家政服务人员证书由各地颁发、激励政策由各地自行制定。

附件：1.一至三星级家政服务人员评定名额分配表

2.四星、五星级家政服务人员评定标准及评分表

3.一至三星级家政服务人员评定标准及评分表

4.吉林省星级家政服务人员评定申报表

5.四星、五星级家政服务人员推荐对象汇总表

6.个人申报材料目录清单

附件1-1

一至三星级家政服务人员评定名额分配表

| 地区星级 | 一星级 | 二星级 | 三星级 |
| --- | --- | --- | --- |
| 长春 | 270 | 135 | 65 |
| 吉林 | 120 | 60 | 30 |
| 四平 | 60 | 30 | 15 |
| 辽源 | 50 | 25 | 13 |
| 通化 | 50 | 25 | 13 |
| 白山 | 50 | 25 | 13 |
| 松原 | 50 | 25 | 13 |
| 白城 | 50 | 25 | 13 |
| 延边 | 50 | 25 | 13 |
| 长白山 | 20 | 10 | 5 |
| 梅河口 | 30 | 15 | 7 |
| 合计 | 800 | 400 | 200 |

注：一至三星级认定由市（州）自行开展，数量实行总量控制，可结合实际情况进行动态调整。

附件1-2

四星、五星级家政服务人员评定标准及评分表

（满分：100分，附加分20分）

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 评分内容 | 评分说明 | 分值 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 基础条件 | 申请资质 | 申请评定人员为在家政服务企业或民办非企业单位（在吉林省行政区域内注册）的一线服务人员，取得三级（高级工）家政服务相关国家职业资格证书（职业技能等级证书）或中级及以上专业技术资格证书，年龄在60周岁以下。 | 必备条件，不设分值。 | 必备条件，不设分值。 |
| 2 | 星级资质 | 已评定为星级家政服务人员（需逐级晋升）或首次申请星级评定并符合条件的人员。 |
| 3 | 服务年限 | 在家政服务企业或民办非企业单位稳定工作5年及以上（大专或技工院校高级工班及以上学历可放宽至稳定工作2年及以上）。 |
| 4 | 遵纪守法 | 从业期内无违法犯罪和不良信用记录，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） | 个人信息 | 录入省家政服务公共信息化平台，且信息完整度和准确度不低于90%。 | 满足条件得10分，不符合条件得0分。 | 10 |
| 6 | 取得上门服务证（诚信服务卡、码）。 | 满足条件得10分，不符合条件得0分。 | 10 |
| 7 | 岗位技能（25分） | 技能证书 | 取得与从业类别对应的相关国家职业资格证书（职业技能等级证书）或专业技术资格证书。 | 取得国家职业资格证书（职业技能等级证书）或专业技术资格证书，一级（高级技师、副高级）、二级（技师、中级）、三级（高级工、初级），分别计25、20、15分。按最高分计算，不重复计分。 | 25 |
| 8 | 工作业绩（55分） | 工作资历 | 家政服务行业从业时间。 | 满足申请评定星级家政服务人员基础条件，工作年限每增加1年计2分，累计不超过10分（按整年计）。 | 10 |
| 9 | 服务时长 | 上一年度一线服务累计不少于180天。其中一线服务人员兼职培训工作的，则一线服务时间不少于100天，培训服务时间不少于80天。 | 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。 | 5 |
| 10 | 履约能力 | 履行服务承诺，按服务约定内容提供服务，近5年零投诉记录。 | 符合条件计10分，违约或消费者（客户）投诉计0分。 | 10 |
| 11 | 消费者（客户）满意度 | 上一年度消费者（客户）总体满意度。 | 消费者（客户）总体满意程度达98%、95%、92%，分别计25、20、15分，低于92%不计分。 | 25 |
| 12 | 单位评价 | 上一年度单位内部对家政服务人员的综合评价。 | 单位内部考核评分优秀、良好分别计5、3分，其余不计分。 | 5 |
| 13 | 附加项目（20分） | 技能竞赛 | 取得国家、省级、地市级家政服务类职业技能竞赛奖项。 | 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10、8、6、4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）。 | 10 |
| 14 | 表彰嘉奖 | 受到国家、省级嘉奖或授予的“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”“最美吉林大姐”等荣誉称号。 | 受到国家级嘉奖或授予荣誉称号计4分，省级计2分。 | 4 |
| 15 | 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、劳务合同或服务协议，按规定缴纳社会保险。 | 签订劳动合同的计2分，签订劳务合同或服务协议的计1分。 | 2 |
| 16 | 宣传推广 | 积极参与家政宣传推广活动，为扩大家政影响力作出贡献。 | 上一年度每参加一次家政领域宣传推广活动计0.5分，累计不超过1分。 | 2 |
| 17 | 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。 | 上一年度每参加一次公益活动计0.5分，累计不超过1分。 | 2 |
| 总分（含附加分） | 120 |

注：1.该标准为选拔参照标准，具体执行时可根据实际细化相关指标，择优评定四星级和五星级家政服务人员；
2.按照二级指标评分指标项编制佐证材料目录，并一一对应，证明材料如有重复，对应页码，提交一份即可。

附件1-3

一至三星级家政服务人员评定标准及评分表

（满分：100分，附加分20分）

| 序号 | 一级指标 | 二级指标 | 评分内容 | 评分说明 | 分值 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 基础条件 | 申请资质 | 申请评定人员为在家政服务企业或民办非企业单位（在吉林省行政区域内注册）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（职业技能等级证书）或中级及以上专业技术资格证书，年龄在60周岁以下。 | 必备条件，不设分值。 | 必备条件，不设分值。 |
| 2 | 星级资质 | 已评定为星级家政服务人员（需逐级晋升）或首次申请星级评定并符合条件的人员。 |
| 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（大专或技工院校高级工班及以上学历可放宽至稳定工作1年及以上）。 |
| 4 | 遵纪守法 | 从业期内无违法犯罪和不良信用记录，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） | 个人信息 | 录入省家政服务公共信息化平台，且信息完整度和准确度不低于90%。 | 满足条件得10分，不符合条件得0分。 | 10 |
| 6 | 取得上门服务证（诚信服务卡、码）。 | 满足条件得10分，不符合条件得0分。 | 10 |
| 7 | 岗位技能（30分） | 技能证书 | 取得与从业类别对应的相关国家职业资格证书（职业技能等级证书）或专业技术资格证书。 | 取得国家职业资格证书（职业技能等级证书）或专业技术资格证书，一级（高级技师、副高级）、二级（技师、中级）、三级（高级工、初级）、四级（中级工）、五级（初级工）分别计20、15、12、10、8分。按最高分计算，不重复计分。 | 20 |
| 8 | 培训经历 | 近五年参加家政相关职业培训，取得结业证书。 | 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。 | 10 |
| 9 | 工作业绩（50分） | 工作资历 | 家政服务行业从业时间。 | 满足申请评定星级家政服务人员基础条件，工作年限每增加1年计2分，累计不超过10分（按整年计）。 | 10 |
| 10 | 服务时长 | 上一年度一线服务累计不少于180天。 | 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。 | 5 |
| 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。 | 符合条件计10分，违约或消费者（客户）投诉计0分。 | 10 |
| 12 | 消费者（客户）满意度 | 上一年度消费者（客户）总体满意度。 | 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。 | 20 |
| 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。 | 单位内部考核评分优秀、良好分别计5、3分，其余不计分。 | 5 |
| 14 | 附加项目（20分） | 技能竞赛 | 取得国家级、省级、地市级、县（区）级家政服务类职业技能竞赛奖项。 | 获得国家级、省级、地市级、县（区）级政府部门主办的家政服务类职业技能竞赛奖项分别计10、8、6、4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）。 | 10 |
| 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”“最美吉林大姐”等荣誉称号。 | 受到国家级、省级、地市级嘉奖或授予荣誉称号分别计6、4、2分。 | 6 |
| 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、劳务合同或服务协议，按规定缴纳社会保险。 | 签订劳动合同的计2分，签订劳务合同或服务协议的计1分。 | 2 |
| 17 | 宣传推广 | 积极参与家政宣传推广活动，为扩大家政影响力作出贡献。 | 上一年度每参加一次家政领域宣传推广活动计0.5分，累计不超过1分。 | 1 |
| 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。 | 上一年度每参加一次公益活动计0.5分，累计不超过1分。 | 1 |
| 总分（含附加分） | 120 |

注：1.该标准为选拔参照标准，地市可根据实际细化相关指标，择优评定一至三星级家政服务人员。

2.按照二级指标评分指标项编制佐证材料目录，并一一对应，证明材料如有重复，对应页码，提交一份即可。

附件1-4

**吉林省星级家政服务人员**

**评定申报表**

姓 名：

工作单位：

申报星级：

推荐单位：

填报日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓 名** |  | **性 别** |  | **出生年月** |  | 正面免冠彩色白底近照（2寸） |
| **籍 贯** |  | **民 族** |  | **政治面貌** |  |
| **学 历** |  | **最后学历专业** |  |
| **参加工作时间** |  | **从业年限** |  |
| **身份证号码** |  | **联系电话** |  |
| **工作单位** |  | **职务****（岗位）** |  |
| **评定方式** | **□首次申请评定 □逐级申请评定，目前为 星级家政服务人员** |
| **技能证书或专业技术资格证书类别** |  | **证书等级** |  |
| **客户满意度****（百分数，推荐单位填写）** |  | **差评率****（次数，推荐单位填写）** |  |
| **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 |
| **奖励****荣誉** |  |
| **主要****业绩** | （主要业绩以第三人称叙述，文字精炼，重点突出，字数500左右。） |
| **本人****承诺** | 本人对表中所填写内容负责，承诺上述申报信息均真实有效。本人签名：年 月 日 |
| **推荐****单位****意见** | 本单位承诺已对表中所填写内容履行审核职责，如有联合造假，自愿承担连带责任。推荐单位（盖 章）年 月 日 |
| 县（区）审核意见 | 县（区）人社局：（盖 章）年 月 日 |
| 市（州）专家评审意见 | 年 月 日 |
| 市（州）审核意见 | 市（州）商务局：（盖章）年 月 日 | 市（州）民政局：（盖章）年 月 日 |
| 市（州）妇女联合会：（盖章）年 月 日 | 市（州）人社局：（盖章）年 月 日 |

注：1.此表必须如实填写，违者取消三年内评定资格。2.推荐人选个人申报材料附后。3.推荐单位要对表中信息进行审核，确保真实准确，如发现联合申报人造假，三年内不得推荐星级家政服务人员。4.表中所有内容使用宋体小四号字填写，数字统一使用阿拉伯数字。5.表中盖章栏均需相关单位确认并盖公章。6.此表一式3份，请勿改变原表版式。

附件1-5

四星、五星级家政服务人员推荐对象汇总表

推荐地区（人社部门盖章）：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 推荐序号 | 姓 名 | 性别 | 出生年月 | 民族 | 政治面貌 | 学历 | 单 位 名 称 | 工作岗位 | 工作年限 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：各市（州）可全部推荐本地三星级家政服务人员参评省级四、五星级评定。

主管领导： 填报人： 联系电话： 填报日期： 年 月 日

附件1-6

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.评定申请表及评分表**

□2024年星级家政服务人员评定申请表

**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（职业技能等级证书）或专业技术资格证书

□星级证书复印件（首次评定无需提供，已评定为星级家政服务人员需提供下一星级资质证书）

□学历证明复印件（最高学历证明）

□劳动合同、劳务合同或服务协议复印件

□社会保险缴费证明（与所在单位建立劳动关系的，须提供本单位为其缴纳的各项保险费记录）

□无违法犯罪证明(原则上须由申报者所在地公安部门开具，无法开具的，由申报者所在单位提供现实表现证明或提供“家政信用查”个人信用证书页面截图)

□本人健康证或体检单复印件

□个人信用报告

**3.诚信道德**

□省家政服务公共信息化平台个人信息材料（如：电子二维码）

□上门服务证（诚信服务卡、码）复印件

**4.岗位技能**

□与从业类别对应的相关国家职业资格证书、专业技术资格证书或职业技能等级证书复印件

**5.工作业绩**

□劳动合同、劳务合同或服务协议复印件（无需重复提供）

□社会保险缴费证明（无需重复提供）

□服务订单、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

□所在单位出具的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

□劳动合同、劳务合同或服务协议复印件（无需重复提供）

□社会保险缴费证明（无需重复提供）

□上一年度本人参与家政宣传推广活动的照片等证明材料

□上一年度本人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