**市家政协会公共环境**

**清洁企业资质等级评审定级办法**

**第一章 总   则**

**第一条**  为切实加强我市公共环境清洁企业的自身建设，在全市清洁服务企业中形成诚实可信、质量可靠、管理规范的新局面，促进经济社会发展，结合我市清洁行业的实际，特制定本办法。

**第二条** 本办法适用于我市范围内从事公共环境清洁服务经营活动的企业(机构)。

**第三条**  成都市家政服务行业协会（以下简称市家政协会）起草制订《市家政协会公共环境清洁企业资质等级评审定级办法》以下简称《评审办法》，并具体负责全市公共环境清洁企业资质等级评审定级和监督管理工作，市家政协会也可委托其它专业机构代为开展本项工作。

**第四条** 企业的资质等级评定，需坚持“公开、公平、公正”的原则进行。

**第五条**  《公共环境清洁企业资质等级证书》（以下简称《等级证书》）和等级牌匾由市家政协会统一设计、制作、发放和管理。

**第六条** 鼓励公共环境清洁企业开展资质等级评定。支持通过等级评定的公共环境清洁企业参与市场竞争。

**第二章 　评审定级的基本资格**

**第七条**  凡申请等级评定的企业须具备以下条件：

1、经工商部门登记注册；

2、有固定、规范的办公场所；

3、具有独立承担民事责任能力的法人制企业；

4、在本行业具有良好的商誉，即资质评定公示期内无异议或重大投诉；

5、具备市家政协会成员单位资格。

**第三章　等级划分及评定条件**

**第八条** 根据清洁服务行业的特点，资质等级分为一、二、三、暂三，四个等级。一级为最高等级，暂三为最低等级。

**第九条** 资质等级评定标准如下：

一、一级企业评定条件：

1、申请企业须在公共环境清洁企业持续经营满**10**年以上；

2、申请企业注册资本50万元以上。

3、申请企业负责人须具有10年以上从事清洁服务管理工作的资历（特殊情况，如全民所有制企业负责人除外）。财务负责人须具备中级（含中级）以上职称或从事专业岗位6年以上的工作经验、持专业上岗证；

4、申请企业管理人员须具有大专以上学历或具有中级技术职称技术人员20人以上。员工持证上岗率达到或超过90%。

5、申请企业通过ISO9000质量管理体系认证；

6、申请企业须符合下列管理规范：

（1）、有供需双方具有法律效力的协议书，格式规范，责任明确；

（2）、有顾客的有关登记资料；

（3）、具有健全的经营管理制度（财务管理制度、资料保管制度、服务质量反馈制度、投诉处理制度和各岗位职责等)，并装订成册；

（4）、管理人员持证上岗、着装统一、语言规范、仪表仪态端

庄、热情主动、周到细致；

（5）、有服务质量反馈表、投诉处理意见表等质量保障服务，

表格填写率不低于90％，投诉处理率100%；

（6）、资质等级评定前一年，申请企业无重大投诉。即不具有以下三个方面的不良行为：A、企业欺诈经营；B、员工偷盗、抢劫客户财物价值达到5000元或以上金额的；C、对客户造成人身伤害，经公安部门立案侦查的。上述三种情况均在行业和社会上影响恶劣。

（7）、顾客对企业的服务满意度经评定机构抽查，客户满意率不得低于85%。

（9）、企业日常经营活动中的各类文档记录内容真实、填写清楚、管理规范；

8、申请企业办公场地（包括分支机构）达到**300**平方米以上；

9、申请企业综合服务面积达150万平方米以上。

二、二级企业评定条件：

1、申请企业须在公共环境清洁企业持续经营满**3**年以上；

2、申请企业注册资本20万元以上。

3、申请企业负责人须具有5年以上从事清洁服务管理工作的资历（特殊情况，如全民所有制企业负责人除外）。财务负责人须具备中级（含中级）以上职称或从事专业岗位5年以上的工作经验、持专业上岗证；

4、申请企业管理人员须具有大专以上学历或具有中级技术职称技术人员**15**人以上。员工持证上岗率达到或超过80%。

5、申请企业须符合下列管理规范：

（1）、有供需双方具有法律效力的协议书，格式规范，责任明确；

（2）、有顾客的有关登记资料；

（3）、具有健全的经营管理制度（财务管理制度、资料保管制度、服务质量反馈制度、投诉处理制度和各岗位职责等)，并装订成册；

（4）、管理人员持证上岗、着装统一、语言规范、仪表仪态端庄、热情主动、周到细致；

（5）、有服务质量反馈表、投诉处理意见表等质量保障服务，表格填写率不低于80％，投诉处理率不低于95%；

（6）、资质等级评定前一年，申请企业无重大投诉。即不具有以下三个方面的不良行为：A、企业欺诈经营；B、员工偷盗、抢劫客户财物价值达到5000元或以上金额的；C、对客户造成人身伤害，经公安部门立案侦查的。上述三种情况均在行业和社会上影响恶劣。

（7）、顾客对企业的服务满意度经评定机构抽查，客户满意率不得低于80%。

（8）、企业日常经营活动中的各类文档记录内容真实、填写清楚、管理规范；

6、申请企业办公场地（包括分支机构）达到**100**平方米以上；

7、申请企业综合服务面积达100万平方米以上。

三、三级企业评定条件：

1、申请企业须在公共环境清洁企业持续经营满**2**年以上；

2、申请企业注册资本20万元以上。

3、申请企业负责人须具有3年以上从事清洁服务管理工作的资历（特殊情况，如全民所有制企业负责人除外）。财务负责人须具备初级以上职称，持专业上岗证；

4、申请企业管理人员须具有大专以上学历或具有中级技术职称技术人员**10**人以上。员工持证上岗率达到或超过70%。

5、具有健全的经营管理制度（财务管理制度、资料保管制度、服务质量反馈制度、投诉处理制度和各岗位职责等)，并装订成册；

6、申请企业办公场地（包括分支机构）达到**50**平方米以上；

7、申请企业综合服务面积达50万平方米以上。

四、暂三级企业评定条件:

1、申请企业须在公共环境清洁企业持续经营满**1**年以上；

2、申请企业注册资本10万元以上。

3、申请企业负责人须具有2年以上从事清洁服务管理工作的资历（特殊情况，如全民所有制企业负责人除外）。财务负责人须具备初级以上职称，持专业上岗证；

4、申请企业员工规模达50人以上；

5、具有健全的经营管理制度（财务管理制度、资料保管制度、服务质量反馈制度、投诉处理制度和各岗位职责等)，并装订成册；

6、申请企业办公场地（包括分支机构）达到**50**平方米以上。

**第四章 等级评定工作程序**

**第十条** 申请企业须确认本企业符合本《评审办法》一、二、三章之规定。

**第十一条**  资质等级评定按以下办理：

1、企业提出申请资质等级评定书面申请；

2、企业到市家政协会领取或在市家政协会官方网站下载，填写《市家政协会公共环境清洁企业资质等级评定申请表》以下简称《申请表》；

3、申请企业还须提交以下书面材料：

（1）、营业执照副本（查原件，报复印件）；

 （2）、相关人员的毕业证和专业技术职称证件（查原件，报复印件）；

（3）、企业办公场所证明材料（查原件，报复印件）；

（4）、企业法人身份证明（查原件，报复印件）。

4、申请一级、二级资质的企业，须提供ISO9000质量认证证书（查原件，报复印件）；

5、资质等级相对应要求提供的材料。

6、提交书面材料时，均需加盖本企业行政印章；

7、市家政协会秘书处对申请企业提交的材料信息进行初审；

8、初审通过后，市家政协会组织考评专家前往申请企业进行实地考察并进行综合评分。

9、市家政协会秘书处根据初审和工作领导小组的实地考评情况，形成书面报告送评审工作组会议评审、确定。通过后核发《等级证书》和牌匾。

**第十二条** 市家政协会受理申请后，15个工作日内组织考评专家对申请企业进行资格评议，经审核，对符合条件的企业发给《等级证书》和牌匾。对不符合资格的，在5个工作日内退还申请材料。

**第五章 资质等级的升级、降级办法**

**第十三条** 已经具有资质等级的企业，经营规模和实力达到更高等级标准时，可申请等级晋升，等级晋升只能逐级申请，不能跨级申请。

**第十四条** 申请等级晋升的企业需到协会领取《申请表》，并提供以下材料：

1、《等级证书》；

2、领取《申请表》；

3、营业执照（查原件，报复印件）；

4、相关人员的毕业证和专业技术职称证件（查原件，报复印件）；

5、晋升一级企业，须提供ISO9000质量认证证书（查原件，报复印件）；

6、办公场所证明材料（查原件，报复印件）；

7、资质等级相对应要求提供的材料；

8、材料齐备后，《等级证书》晋升办理的时限为15个工作日，特殊情况可延伸至20个工作日。

9、办理程序参照本《办法》第四章执行。

**第十五条** 有下列情形之一者，给予降级处理，直至注销等级：

1、提供虚假信息，经核实达不到现有等级标准的；

2、在行业中搞欺诈经营或参与恶性竞争在社会上造成恶劣影响，经调查属实的；

3、发生打人、偷盗、抢劫、员工作业安全等重大安全责任事故，在社会上造成不良影响的；

4、严重违背行规行约和市家政协会《章程》的。

**第十六条** 企业被降低或注销资格等级，两年内不得申请晋升等级或重新申请评定等级。

**第十七条** 企业等级注销或者变更后，证书和牌匾需同时做相应变更或收回。

**第六章 监督管理**

**第十八条** 为保证公共环境清洁企业等级的权威性、真实性和动态性，实行公共环境清洁企业等级年审制，年审时间定为每年的第二季度。

**第十九条** 企业《等级证书》年审应具备的资格为：通过当年工商、税务、组织机构代码年检；

**第二十条** 取得《等级证书》未满3个月的企业不参加年审。对应审未审且超过2个月的企业，所获等级自行作废。

**第二十一条**  等级年审需提交的材料：

1、《等级证书》；

2、上年度企业经营活动变动情况的说明材料；主要为公司法人变更、经营场所、经营范围改变、注册资本变化等说明材料。

3、其他要求提供的材料。

4、材料齐备后，《等级证书》年审办理的时限为15个工作日，特殊情况可延伸至20个工作日。

**第二十二条** 持有《等级证书》的企业，发生下列情况之一的，应提出申请变更或办理注销手续：

1、企业分立或合并，应交回《等级证书》，并重新申请与新企业条件相应的《等级证书》；

2、歇业、破产、解散、撤销或其他原因终止经营活动，直接注销《等级证书》和收回牌匾。

**第二十三条** 任何单位和个人，不得伪造、涂改、借用、转让《资质等级证书》。遗失证书者必须在遗失之日起**15**天内，在本市内主要报刊公开声明作废后，方可申请办理补领手续。

**第二十四条** 对申请或年审《等级证书》隐瞒真实情况、弄虚作假的，市家政协会将不受理该单位的申请或年审，对因弄虚作假而取得《等级证书》的，一经发现当即注销该企业的资质等级，并保留追究相关责任的权利。

**第七章　 附 则**

**第二十五条** 公共环境清洁企业等级评定为无偿服务工作。

**第二十六条** 本《评审办法》对等级上下限的规定均包含该数字或等级本身。

**第二十七条** 本《评审办法》由成都市家政服务行业协会负责解释。

**第二十八条** 公共环境清洁企业等级评定工作中，市家政协会负有申请材料的保密责任。

**第二十九条** 本《评审办法》如有与国家有关法律法规不一致的，以国家法律法规为准。

**第三十条** 本《评审办法》自公布之日起施行。

附：

**成都市公共环境清洁企业评审定级申请表**

编号： 填表时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称  ﹙中文﹚ |  | | | | 工商登记号 | | |  | |
| 企业名称  ﹙英文﹚ |  | | | | 成立时间 | | |  | |
| 企业性质 | | |  | |
| 注册资本  ﹙万元﹚ |  | 办公场  所面积 | |  | | | 职工人数 | |  |
| 企业地址 |  | | | | | | 邮　编 | |  |
| 企业网址 |  | | | | | | 电子邮箱 | |  |
| 电 话 |  | | 传 真 |  | | | 联系人 | |  |
| 法人代表 |  | | 性 别 |  | 民族 |  | 籍 贯 | |  |
| 出生年月 |  | | 政治面貌 | |  | | 企业职务 | |  |
| 社会职务 |  | | 身份证号码 | |  | | | | |
| 办公电话 |  | | 移动电话 | |  | | | | |
| 主营业务 |  | | | | | | | | |
| 企业  简介 |  | | | | | | | | |
| 申请  意愿 | 经本企业认真考虑，决定申请评定　　级。  法人代表﹙签名﹚： 申请单位（公章）  　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　年 月 日 | | | | | | | | |
| 评定意见 | 专家组成员：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　组长：  　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　年 月 日 | | | | | | | | |

**成都市家政服务行业协会（制）**

附：

**市家政协会公共环境清洁企业资质等级评审定级评分表（一级）**

申请单位： 评审时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 板块划分及分值小计 | 评分项目 | 评分要求 | 应得分 | 实得分 |
| 01 | 评定条件 | 持续经营10年以上 | 现申请企业具有10年以上持续经营沿革，出具书面证明和人证 |  |  |
| 注册资本50万元以上 | 含50万元 |  |  |
| 办公场地（含分支）300平米以上 | 查验租房协议和现场观测 |  |  |
| 经营资质、个人执业资质情况 | 营业、税务、组织代码、法人身份等证照齐全、有效 |  |  |
| 现有综合服务面积达150万平方米 | 以服务合同为准 |  |  |
| ISO9000认证情况 | 已经完成和正在实施均视为有效，但需出具证明 |  |  |
| 02 | 管理部分  （分值65分） | 管理人员大专或中级职称20人以上 | 出具花名册和学历证以及职称证件 | 6 |  |
| 员工持证上岗率达到90%以上 | 见《成都市商业清洁服务技能培训合格证》 | 6 |  |
| 企业内部管理体系健全，部门设置合理 | 设置有财务、人事（行政）、培训、服务投诉、业务发展等部门 | 8 |  |
| 书面评定申请报告情况 | 内容真实、齐全、格式规范 | 6 |  |
| 《评定申请表》填写情况 | 内容真实、齐全、格式规范 | 6 |  |
| 财务人员中级职称或6年工作经验 | 出具职称证件 | 6 |  |
| 企业管理制度建立情况 | 财务、人事、薪酬、培训、风险防范等制度健全 | 10 |  |
| 企业服务合同规范情况 | 供需主体、服务内容、服务费用、争议解决等项目明确 | 5 |  |
| 对外形像统一情况 | 员工着装统一、语言文明、仪表端庄 | 5 |  |
| 社会及行业形像情况 | 评审前1年无欺诈经营、恶劣影响、刑事案件 | 7 |  |
| 03 | 业务部分  （分值35分） | 投诉记录率达到90% | 查看客户投诉记录原件 | 10 |  |
| 投诉处理率达到100% | 查看服务处理记录原件 | 10 |  |
| 客户满意率达到85% | 现场抽查客户总数和满意客户总数之比 | 15 |  |
| 说 明 | 1、本评分表第一部分的“评定条件”为硬指标项目，实行“一票否决”，缺其中任何一项，或者其中任何一项不达标，即失去评定资格。  2、本评分表第一部分的“评定条件”的应得分栏不填写内容，在实得分栏填写：合格或不合格。  3、本评分表第二和第三部分总分为100分，由评审组成员对照项目和评分要求自行评分，三分之二以上评审组成员评审平均分之和超过或等于90分，就通过评审。 | | | | |

实际得分： 评审结果： 评审员签名：

附：

**市家政协会公共环境清洁企业资质等级评审定级评分表（二级）**

申请单位： 评审时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 板块划分及分值小计 | 评分项目 | 评分要求 | 应得分 | 实得分 |
| 01 | 评定条件 | 持续经营3年以上 | 现申请企业具有3年以上持续经营沿革，出具证明 |  |  |
| 注册资本20万元以上 | 含20万元 |  |  |
| 办公场地（含分支）100平米以上 | 查验租房协议和现场观测 |  |  |
| 经营资质、个人执业资质情况 | 营业、税务、组织代码、法人身份等证照齐全、有效 |  |  |
| 现有综合服务面积达100万平方米 | 以服务合同为准 |  |  |
| 02 | 管理部分  （分值65分） | 管理人员大专或中级职称15人以上 | 出具花名册和学历证以及职称证件 | 6 |  |
| 企业一线员工持证上岗率80%以上 | 企业自主培训并自行发放培训合格证 | 6 |  |
| 企业内部管理体系健全，部门设置合理 | 设置有财务、人事（行政）、培训、服务投诉、业务发展等部门 | 8 |  |
| 书面评定申请报告情况 | 内容真实、齐全、格式规范 | 6 |  |
| 《评定申请表》填写情况 | 内容真实、齐全、格式规范 | 6 |  |
| 财务人员中级职称或6年工作经验 | 出具职称证件 | 6 |  |
| 企业管理制度建立情况 | 财务、人事、薪酬、培训、风险防范等制度健全 | 10 |  |
| 企业服务合同规范情况 | 供需主体、服务内容、服务费用、争议解决等项目明确 | 5 |  |
| 对外形像统一情况 | 员工着装统一、语言文明、仪表端庄 | 5 |  |
| 社会及行业形像情况 | 评审前1年无欺诈经营、恶劣影响、刑事案件 | 7 |  |
| 03 | 业务部分  （分值35分） | 投诉记录率达到80% | 查看客户投诉记录原件 | 10 |  |
| 投诉处理率达到95% | 查看服务处理记录原件 | 10 |  |
| 客户满意率达到75% | 现场抽查客户总数和满意客户总数之比 | 15 |  |
| 说 明 | 1、本评分表第一部分的“评定条件”为硬指标项目，实行“一票否决”，缺其中任何一项，或者其中任何一项不达标，即失去评定资格。  2、本评分表第一部分的“评定条件”的应得分栏不填写内容，在实得分栏填写：合格或不合格。  3、本评分表第二和第三部分总分为100分，由评审组成员对照项目和评分要求自行评分，三分之二以上评审组成员评审平均分之和超过或等于90分，就通过评审。 | | | | |

实际得分： 评审员签名：

附：

**市家政协会公共环境清洁企业资质等级评审定级评分表（三级）**

申请单位： 评审时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 板块划分及分值小计 | 评分项目 | 评分要求 | 应得分 | 实得分 |
| 01 | 评定条件 | 持续经营2年以上 | 现申请企业具有2年以上持续经营沿革，出具证明 |  |  |
| 注册资本20万元以上 | 含20万元 |  |  |
| 办公场地（含分支）50平米以上 | 查验租房协议和现场观测 |  |  |
| 经营资质、个人执业资质情况 | 营业、税务、组织代码、法人身份等证照齐全、有效 |  |  |
| 现有综合服务面积达50万平方米 | 以服务合同为准 |  |  |
| 02 | 管理部分  （分值100分) | 管理人员大专或中级职称10人以上 | 出具花名册和学历证以及职称证件 | 16 |  |
| 企业一线员工持证上岗率70%以上 | 企业自主培训并自行发放培训合格证 | 15 |  |
| 企业内部管理体系健全，部门设置合理 | 设置有财务、人事（行政）、培训、服务投诉、业务发展等部门 | 13 |  |
| 书面评定申请报告情况 | 内容真实、齐全、格式规范 | 11 |  |
| 《评定申请表》填写情况 | 内容真实、齐全、格式规范 | 10 |  |
| 财务人员初级以上职称 | 出具职称证件 | 10 |  |
| 企业管理制度建立情况 | 财务、人事、薪酬、培训、风险防范等制度健全 | 13 |  |
| 企业服务合同规范情况 | 供需主体、服务内容、服务费用、争议解决等项目明确 | 12 |  |
| 说 明 | 1、本评分表第一部分的“评定条件”为硬指标项目，实行“一票否决”，缺其中任何一项，或者其中任何一项不达标，即失去评定资格。  2、本评分表第一部分的“评定条件”的应得分栏不填写内容，在实得分栏填写：合格或不合格。  3、本评分表第二部分总分为100分，由评审组成员对照项目和评分要求自行评分，三分之二以上评审组成员评审平均分之和超过或等于90分，就通过评审。 | | | | |

实际得分： 评审员签名：

附：

**市家政协会公共环境清洁企业资质等级评审定级评分表（暂三级）**

申请单位： 评审时间： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 板块划分及分值小计 | 评分项目 | 评分要求 | 应得分 | 实得分 |
| 01 | 评定条件 | 持续经营1年以上 | 现申请企业具有1年以上持续经营沿革，出具证明 |  |  |
| 注册资本10万元以上 | 含10万元 |  |  |
| 办公场地（含分支）50平米以上 | 查验租房协议和现场观测 |  |  |
| 经营资质、个人执业资质情况 | 营业、税务、组织代码、法人身份等证照齐全、有效 |  |  |
| 02 | 管理部分  （分值100分） | 企业内部管理体系健全，部门设置合理 | 设置有财务、人事（行政）、培训、服务投诉、业务发展等部门 | 25 |  |
| 书面评定申请报告情况 | 内容真实、齐全、格式规范 | 23 |  |
| 《评定申请表》填写情况 | 内容真实、齐全、格式规范 | 19 |  |
| 财务人员初级以上职称 | 出具职称证件 | 18 |  |
| 企业管理制度建立情况 | 财务、人事、薪酬、培训、风险防范等制度健全 | 15 |  |
| 说 明 | 1、本评分表第一部分的“评定条件”为硬指标项目，实行“一票否决”，缺其中任何一项，或者其中任何一项不达标，即失去评定资格。  2、本评分表第一部分的“评定条件”的应得分栏不填写内容，在实得分栏填写：合格或不合格。  3、本评分表第二部分总分为100分，由评审组成员对照项目和评分要求自行评分，三分之二以上评审组成员评审平均分之和超过或等于90分，就通过评审。 | | | | |

实际得分： 评审员签名：