附件2

广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估指标表

（ 年 月至 年 月）

站点名称： 站点负责人：

站点服务供应商： 站点联系电话：

| 评估内容 | 序号 | 评估指标 | 基础分值 | 评估标准 | 得分 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基础条件  （40分） | 1 | 场地情况及日常办公条件。 | 9 | 有固定场地，可利用的对外服务面积大于20平方米得5分，10-19平方米得3分，10平方米以下得1分；场地具备日常办公及网络运营条件得4分，不具备条件不得分。 |  |  |
| 2 | 运营管理情况。 | 10 | 有明确的运营管理主体得2分，运营管理主体不明确不得分；有明确运营管理目标并签订运营协议（或制定运营管理制度）的得8分，未明确运营管理目标或未签订运营协议（或未制定运营管理制度）的不得分。 |  | 核验运营协议（运营管理主体属于公共服务部门的可核验运营管理制度）。 |
| 基础条件  （40分） | 3 | 形象标识及服务公示情况。 | 12 | 有公示站点统一名称及标识、服务规范、收费标准、投诉指引等信息得12分，每缺失一项扣3分，扣完为止。 |  |  |
| 4 | 制度建设情况。 | 9 | 有完善的人员管理制度、财务管理制度、业务运行制度得9分，每缺失一项扣3分，扣完为止。 |  |  |
| 服务能力  （40分） | 5 | 引入运营或合作的家政服务企业类型。 | 3 | 引入运营或合作的企业属于员工制家政服务企业得3分，引入运营或合作的企业属于中介制家政服务企业得2分，未引入运营或未有合作企业的不得分。 |  | 核验运营协议或合作协议等资料，属于员工制家政服务企业的需核验相关佐证材料。 |
| 6 | 登记在册且可调配的家政服务人员情况。 | 5 | 珠三角地区：  登记在册且可调配的家政服务人员超100人得5分，81~100人得4分，61~80人得3分，41~60人得2分，21~40人得1分，1~20人得0.5分，没有登记在册且可调配的家政服务人员不得分。  粤东西北地区：  登记在册且可调配的家政服务人员超50人得5分，41~50人得4分，31~40人得3分，21~30人得2分，11~20人得1分，1~10人得0.5分，没有登记在册且可调配的家政服务人员不得分。 |  | 核验家政服务人员花名册（站点合作企业纳入站点登记管理的可调配的家政服务人员，均纳入统计）。 |
| 服务能力  （40分） | 7 | 家政服务从业人员信息录入省/市级数字化信息平台，引导家政服务从业人员持“居家上门服务证”上岗。 | 6 | 家政服务从业人员信息录入率（录入人员占站点在册家政服务从业人员比重）达100%得3分，87%~99%得2.5分，76%~86%得2分，51~75%得1.5分，26%~50%得1分，1%~25%得0.5分，没有人员录入不得分；从业人员申领居家上门服务证比例达80%得3分，71%~79%得2.5分，61%~71%得2分，41%~60%得1.5分，21%~40%得1分，1%~20%得0.5分，没有人员申领不得分。 |  | 核验信息平台企业信息录入情况截图及居家上门服务证原件或复印件。 |
| 服务能力  （40分） | 8 | 提供家政服务情况。 | 15 | 家政服务单量（或服务人次）  珠三角地区：超400单/人次得15分，301~400单/人次得12分，201~300单/人次得9分，101~200单/人次得6分，51~100单/人次得3分，1~50单/人次得1分，没有提供家政服务不得分。  粤东西北地区：超200单/人次得15分，151~200单/人次得12分，101~150单/人次得9分，51~100单/人次得6分，26~50单/人次得3分，1~25单/人次得1分，没有提供家政服务不得分。 |  | 核验家政服务单量记录或台账信息（由站点转介的合作企业服务单量可纳入统计）。 |
| 9 | 服务对象满意度调查情况。 | 5 | 开展满意度调查覆盖60%以上服务对象，且满意度≥90%得5分；开展满意度调查覆盖60%以上服务对象，且满意度为80-89%得3分；开展满意度调查覆盖60%以上服务对象，且满意度为70-79%得1分；开展满意度调查覆盖60%以上服务对象、满意度低于70%，或开展满意度调查覆盖率低于60%不得分。 |  | 核验满意度调查台账或底单。 |
| 10 | 合作机构情况。 | 3 | 与社区医院、社区养老、便民食堂、图书馆、休闲室等建立合作，提供多层次、多样化、专业化的家政服务。合作1个机构得1分，最高得3分。 |  | 核验合作协议等资料。 |
| 11 | 家政服务人员及家政消费者权益保护支持情况。 | 3 | 站点建立家政服务人员及家政消费者权益维护制度，得2分；未建立制度不得分。  与街镇社工组织、司法调解等功能板块建立协调机制的，得1分；未建立机制不得分。 |  |  |
| 培训就业  （15分） | 12 | 开展家政技能培训、家政知识讲座等课程。为家政服务从业人员、失业人员、新成长劳动力、社区群众提供家政服务类技能培训。 | 10 | 珠三角地区：  评估期内组织开展培训超400人次得10分，301~400人次得8分，201~300人次得6分，101~200人次得4分，51~100人次得2分，1~50人次得1分，未组织开展培训不得分。  粤东西北地区：  评估期内组织开展培训超200人次得10分，151~200人次得8分，101~150人次得6分，51~100人次得4分，26~50人次得2分，1~25人次得1分，未组织开展培训不得分。 |  | 核验信息系统培训记录截图或培训实名制台账。 |
| 13 | 家政就业服务情况。 | 2 | 提供就业服务情况：  珠三角地区：超20人次以上得2分，11~20人次得1.5分，6~10人次得1分，1~5人次得0.5分，未提供就业服务不得分。  粤东西北地区：超10人次以上得2分，7~10人次得1.5分，4~6人次得1分，1~3人次得0.5分，未提供就业服务不得分。 |  | 核验就业服务实名制台账。 |
| 2 | 推荐实现就业情况：  珠三角地区：超20人次以上得2分，11~20人次得1.5分，6~10人次得1分，1~5人次得0.5分，未推荐实现就业不得分。  粤东西北地区：超10人次以上得2分，7~10人次得1.5分，4~6人次得1分，1~3人次得0.5分，未推荐实现就业不得分。 |  | 核验推荐就业实名制台账。 |
| 培训就业  （15分） | 1 | 吸纳就业困难人员或高校毕业生情况：  珠三角地区：每吸收2人得0.5分，最高得1分。  粤东西北地区：每吸收1人得0.5分，最高得1分。 |  | 核验推荐就业实名制台账。 |
| 规范管理  （5分） | 14 | 家政服务人员档案情况。 | 2.5 | 建立家政服务人员档案，包含基本信息、健康状况、技能水平以及就业或服务记录、服务评价。每缺失1项扣0.5分，扣完为止。 |  | 与站点合作企业的家政服务人员档案可纳入统计范围。 |
| 15 | 消费者、家政企业和从业人员签订服务合同或协议及支付报酬情况。 | 2.5 | 服务合同或协议签订率达100%得1.5分，达80%得1分，达50%得0.5分，50%以下不得分；直接支付或代发劳动报酬不低于当地最低工资标准得1分；直接支付及代发劳动报酬低于当地最低工资标准不得分。 |  | 由站点转介成功的合作企业的服务合同或协议可纳入统计范围。 |
| 附加分  （10分） | 16 | 公益服务情况。 | 5 | 为辖区群体开展社区服务、节假日集中服务、结对帮扶服务、定点设岗服务，进社区入小区宣传等多种形式的公益性服务，每组织一次加1分，累计不超过5分。 |  | 核验服务方案、影像资料、报道等。 |
| 17 | 宣传引导情况。 | 5 | 有国家级官方媒体报道，每次2分；省级官方媒体报道，每次1分；市级官方媒体报道，每次0.5分，累计不超过5分。 |  | 核验宣传媒体链接或相关截图。 |
| 总分 | | | 110 |  |  |  |