

广东省人力资源和社会保障厅

粤人社函〔2023〕282号

关于做好2023年广东省“南粤家政”基层服务站 绩效评估工作的通知

各地级以上市人力资源和社会保障局：

根据《中共广东省委办公厅 广东省人民政府办公厅印发<关于推动“南粤家政”工程高质量发展的意见>的通知》等文件精神，为进一步规范和推动“南粤家政”基层服务站建设，充分发挥15分钟家政服务圈便民服务作用，深入推进“南粤家政”工程高质量发展，决定在全省范围启动开展2023年广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估工作，现将《广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估实施方案》（附件1，以下简称《实施方案》）印发你们，并将有关事项通知如下。

一、强化组织保障。各地要高度重视广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估工作，结合实际认真抓好评估组织实施工作。要加强组织领导，明确工作任务，因地制宜细化工作措施，确保工作规范高效开展。同时，要切实加强资金保障，组织实施中涉及的评估工作经费，符合条件的可从省市人社部门主管的就业补助资金中列支，不得收取参评站点任何费用。

二、规范评估流程。各地要严格执行评估规定程序，全程参

与评估工作的组织协调、检查监督、结果审核、争议处理等。严肃工作纪律，严禁弄虚作假，确保评估工作公开、公平、公正，如发现材料造假的，取消资格且两年内不得再申请设立站点；如发现程序不合规的，严肃追究相关部门责任。

三、及时报送材料。请各地级以上市人力资源和社会保障局高度重视，按照《实施方案》各项评估标准和要求，做好宣传发动和组织协调。请于9月20日前报送联络员名单（附件2），并于10月20日前汇总邮寄基层服务站绩效评估自评表、绩效评估指标表和绩效评估情况汇总表，逾期视为不参与评估。

省厅联系人：

杨 婷：（020）83178445；

黄韵宜：（020）83367884；

邮 箱：gdjyj_hyy@gd.gov.cn。

附件：1. 广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估实施方案
2. 联络员名单

广东省人力资源和社会保障厅

2023 年 9 月 18 日

公开方式：主动公开

附件 1

广东省“南粤家政”基层服务站 绩效评估实施方案

为深入贯彻《中共广东省委办公厅 广东省人民政府办公厅印发<关于推动“南粤家政”工程高质量发展的意见>的通知》（粤办发〔2020〕29号）有关精神，落实《关于印发“南粤家政”基层服务示范站、服务超市、产业园建设指引的通知》（粤人社函〔2021〕94号）有关要求，进一步规范和推动“南粤家政”基层服务站建设，充分发挥15分钟家政服务圈便民服务作用，持续促进“南粤家政”工程高质量发展，现结合我省实际情况，对全省“南粤家政”基层服务站开展绩效评估，制定本方案。

一、实施时间

原则上每年第三季度启动实施。

二、评估对象

全省“南粤家政”基层服务站（含基层服务示范站）

三、评估内容

对全省“南粤家政”基层服务站运行情况进行绩效评估，评估内容主要包括以下四个方面：

（一）**基础条件**。重点评估站点基础配置情况，包括场地设施、运营主体、形象标识及服务公示、制度建设等。

（二）服务能力。重点评估站点提供家政服务情况，包括引入企业类型、家政服务人员数量、信息录入及持证上岗、家政服务单量、服务满意度、合作机构、权益保障等。

（三）培训就业。重点评估站点提供培训和促进就业情况，包括技能培训、就业服务和吸纳就业等。

（四）规范管理。重点评估站点建立档案资料情况，包括家政服务员档案、合同/协议签订率及报酬支付等。

四、评估方式及流程

（一）评估方式。

采取“评估对象自评+县区（镇街）实地评价+市级抽查核验+省厅审核公示”的方式，评估时段一般为上一年度三、四季度和本年度一、二季度。

（二）评估流程。

1. 评估对象自评。各地组织评估对象根据站点运行情况开展自查自评，填报《广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估自评表》（以下简称《自评表》，见附件1）。《自评表》及相关资料一式两份报所在地县区（中山、东莞由镇街一级，下同）人力资源社会保障部门。

2. 县区实地评价。各县区（镇街）人力资源社会保障部门组建实地评价小组（不少于2名工作人员组成），对本辖区“南粤家政”基层服务站开展全覆盖评价。先对照站点自评资料进行书面审核，再采用现场走访、文档查阅、实地访谈等方式对各评估对

象开展实地评价，按《广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估指标表》（以下简称《评估指标表》，见附件2）予以评分，并汇总本县区（镇街）站点绩效评估情况，形成《广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估情况汇总表》（以下简称《情况汇总表》，见附件3），将各站点《自评表》《评估指标表》以及县区（镇街）《情况汇总表》上报地市人力资源社会保障部门。

3. 市级抽查核验。各地级以上市人力资源社会保障部门制定本地区抽查核验方案，由市本级（可委托第三方专业机构）对各县区（镇街）评估情况开展随机抽查核验，按照“混合编组、综合交叉、本地回避”原则，对各县区（镇街）评估情况开展随机抽查核验，其中省级基层服务示范站采取全覆盖核验，市级基层服务站抽查比例原则上不低于各地市基层服务站总数的20%且不少于10个。在抽查过程中，如市级核验结果与县区（镇街）评估得分差异低于5分，由地市直接核验调整；如得分差异在5-10分之间的，由所在县区（镇街）对该站点进行复评；如得分差异超过10分的，由所在县区（镇街）对所辖全部站点进行复评。县区（镇街）复评结果需重新报地市核验。

4. 省厅评级公示。各地完成市级抽查核验后汇总本地区评估情况，将本地区评估工作报告、《情况汇总表》和站点《自评表》《评估指标表》等资料报送省厅。省厅汇总全省各地情况，对全部站点进行综合评级，评级情况在厅门户网站上进行公示。

五、评估结果及应用

评估等级分为 A、B、C、D 四级，其中 A 级为优秀。

（一）评估等级为 A 级的基层服务站，按照省级促进就业创业发展专项资金管理办法相关规定给予补助。

（二）评估等级为 B 级及 C 级的基层服务站，保留其基层服务站资格，地市可结合实际在政策资金、评优评先、服务措施等方面给予扶持。

（三）评估等级为 D 级的基层服务站，由各地督促相关县区（镇街）及时整改，整改期不超过 6 个月，整改后仍不合格的，取消基层服务站资格；属于基层服务示范站的，取消其资格并收回示范站牌匾。

（四）对不按要求开展自查自评提交有关申报材料的，原则上取消基层服务站资格；属于基层服务示范站的，取消其资格并收回示范站牌匾。

基层服务站 A、B、C、D 评估等级具体划分标准，由省厅汇总全省站点评估情况后予以明确并公布。各地在省级绩效评估的基础上，可结合实际对部分基层服务站另行给予补助（补助条件和标准由地市自行确定）。

六、有关要求

（一）**加强组织保障。**各地要高度重视“南粤家政”基层服务站评估工作，制定本市评估工作方案，明确工作责任和具体要求，确保评估过程公开透明、评估结果公开公正。同时，要切实加强

资金保障，组织实施中涉及评估工作经费，符合条件的可从省市人社部门主管的就业补助资金中列支。

（二）规范评估管理。各地要认真审核评估材料，严格开展现场核查，确保评估情况真实。同时做好评估材料整理、归档工作，形成完整可查询、可追溯的评估资料台账。评估过程中发现评估材料存疑的要进一步认真核查，如站点存在弄虚作假等行为的，取消资格且两年内不得再申请设立站点；如有其他违法违规行为，依法依规追究责任。

- 附件：1. 广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估自评表
2. 广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估指标表
3. 广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估情况汇总表

附件 1-1

☐ 省级基层服务示范站☐ 市级基层服务站

广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估自评表

填报单位:

填报人:

联系方式:

基层服务站名称				
所属地区	市 县（区） 镇（街） 村（居）			
基础条件	场地面积	_____平方米	是否具备日常办公及网络运营条件	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	是否明确运营管理主体		<input type="checkbox"/> 是，请注明：_____ <input type="checkbox"/> 否	
	是否明确运营管理目标并签订运营协议（或制定运营管理制度）		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
	是否公示形象标识及服务信息等		<input type="checkbox"/> 站点统一名称及标识 <input type="checkbox"/> 服务规范 <input type="checkbox"/> 收费标准 <input type="checkbox"/> 投诉指引 <input type="checkbox"/> 否	
	是否建立健全相关制度		<input type="checkbox"/> 人员管理制度 <input type="checkbox"/> 财务管理制度 <input type="checkbox"/> 业务运行制度 <input type="checkbox"/> 否	
服务能力	引入运营或合作的家政服务企业类型		<input type="checkbox"/> 员工制企业 <input type="checkbox"/> 中介制企业 <input type="checkbox"/> 未引入企业	
	登记在册且可调配的家政服务人员数量		共_____人，其中：录入省/市级数字化信息平台人，占_____%；持“居家上门服务证”_____人，占_____%。	
	提供家政服务情况（服务单量或人次）		提供家政服务共_____单/人次，其中： <input type="checkbox"/> 居家服务：_____单/人次 <input type="checkbox"/> 母婴服务：_____单/人次 <input type="checkbox"/> 养老服务：_____单/人次 <input type="checkbox"/> 医护服务：_____单/人次	
	是否开展服务对象满意度调查		<input type="checkbox"/> 是，调查覆盖率：_____%，满意度_____% <input type="checkbox"/> 否	
	是否与相关机构建立合作		<input type="checkbox"/> 社区医院 <input type="checkbox"/> 社区养老 <input type="checkbox"/> 便民食堂 <input type="checkbox"/> 图书馆 <input type="checkbox"/> 休闲室 合作机构数量：共_____个 <input type="checkbox"/> 否	
	建立家政服务人员及家政消费者权益维护制度		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

培训就业	开展家政技能培训或家政知识讲座等，提供家政服务类技能培训_____人次。	
	提供就业服务_____人次；推荐实现就业_____人次，其中，吸纳就业困难人员或高校毕业生_____人次。	
规范管理	是否建立家政服务人员档案	<input type="checkbox"/> 基本信息 <input type="checkbox"/> 健康状况 <input type="checkbox"/> 技能水平 <input type="checkbox"/> 就业或服务记录 <input type="checkbox"/> 服务评价 <input type="checkbox"/> 否
	消费者、家政企业和从业人员签订服务合同或协议情况	服务合同或协议签订率：_____%
	直接支付及代发劳动报酬是否不低于当地最低工资标准	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
附加情况	是否开展公益服务	<input type="checkbox"/> 社区服务 <input type="checkbox"/> 节假日集中服务 <input type="checkbox"/> 结对帮扶服务 <input type="checkbox"/> 定点设岗服务 <input type="checkbox"/> 进社区入小区宣传服务 <input type="checkbox"/> 否
	宣传报道情况	<input type="checkbox"/> 国家级官方媒体报道，_____次 <input type="checkbox"/> 省级官方媒体报道，_____次 <input type="checkbox"/> 市、县级官方媒体报道，_____次 <input type="checkbox"/> 无
站点运营情况 (400字以内)	(可另附纸张)	
站点承诺	我单位郑重承诺，以上填报信息真实无误，如有虚假，愿意承担相应责任。 <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> 站点(签章): (盖章): 年 月 日 </div>	

附件 1-2

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。		

评估内容	序号	评估指标	基础分值	评估标准	得分	备注
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。

评估内容	序号	评估指标	基础分值	评估标准	得分	备注
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。		

评估内容	序号	评估指标	基础分值	评估标准	得分	备注
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。

评估内容	序号	评估指标	基础分值	评估标准	得分	备注
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			

附件 1-3

广东省“南粤家政”基层服务站绩效评估情况汇总表

(年 月- 年 月)

填报单位: (盖章)

序号	站点名称	培训情况 累计数 (人次)	就业服务 累计数 (人次)	推荐实现 就业累计数 (人次)	提供家政服务 累计数 (人次)	县区(镇街) 实地评价 得分	地市抽查核验 确认得分	备注

附件 2

联络员名单

地市：

姓 名	单位职务	联系电话	备 注

备注：请于 9 月 20 日前通过粤政易反馈或发送至邮箱gdjyj_hyy@gd.gov.cn。