

# 郑州市家庭服务业协会文件

郑家协字〔2017〕18号

---

## 关于做好郑州市家庭服务业 2017 年度先进单位和先进个人等评选表彰工作的通知

各会员单位：

为深入学习贯彻党的十九大精神和贯彻落实国家十七部委印发的《家政服务提质扩容行动方案》，着力推进家庭服务业专业化、规模化、规范化发展，通过选树典型、宣传先进，以榜样力量激励全市广大家政人立足本职岗位、争创一流业绩，在我市建设国家中心城市发展和社会生活中发挥的重要作用，经协会研究决定，对郑州市家庭服务业 2017 年度先进单位、诚信经营企业、优秀工会组织、年度优秀培训机构、育婴员大赛优秀组织单位和家政服务优秀管理者、“十佳”养老护理员、“十佳”育婴师、“十佳”清洗保洁员；育婴员大赛优秀选手以及先进个人进行评选表彰。望各会员单位高度重视，认真组织，严格按照评先条件，筛选核实，并按时做好申报和推荐工作，具体要求和条件如下：

## 一、郑州市先进单位（30家）

1、遵纪守法、诚信服务、经营行为规范，为用户提供优质、专业、文明服务；

2、自觉遵守和履行《郑州市家庭服务业行业公约》、积极参加协会组织的各种活动和会议、表现突出；

3、建立健全各项规章制度、加强对员工的正规培训和素质教育、实行持证上岗和《职业资格证书》制度、有较高服务水平和服务质量；

4、建立完整的客户服务档案、公开服务项目和收费价格、制定详细的服务标准和操作规程；

5、在为客户提供服务时，应有书面服务协议，做到不欺瞒、不搞不正当竞争，建立用户意见反馈意见及反馈制度，跟踪服务、主动回访客户、检验服务效果，保证服务信誉，对客户投诉的意见处理及时、圆满，客户投诉率低；

6、建立卫生健康检查制度，需从事家庭服务员工应取得体检检查合格证后上岗；

7、积极开发就业岗位，安置下岗失业、外来务工人员数量多、比例大；

8、2017年度工作成绩突出，经济效益显著。

## 二、郑州市“十佳”育婴师（15名）

1、遵纪守法、文明礼貌、有爱心；

2、思想道德品质好、身体健康；

3、经过正规培训，持有人社部门颁发的育婴师职业资格证书；

4、具备较高服务技能和专业知识，和客户沟通融洽，服务质量好，责任心强，美誉度高；

5、事迹突出，客户满意无投诉。

### **三、郑州市“十佳”养老护理员（15名）**

1、遵纪守法、文明礼貌、孝敬老人；

2、思想道德品质好、身体健康；

3、经过严格的正规培训，持有人社部门颁发的养老护理员高级职业资格证书；

4、具备较高服务技能和职业素养，和客户沟通融洽，服务质量好，责任心强，信誉度高；

5、事迹突出，客户满意无投诉。

### **四、郑州市“十佳”清洗保洁员（15名）**

1、遵纪守法、文明礼貌、热爱本职工作；

2、思想道德品质好、身体健康；

3、具备较高服务技能和职业素养，和客户沟通融洽，服务质量好，责任心强，信誉度高；

4、成绩突出，客户满意无投诉。

### **五、先进个人（30名）**

1、遵纪守法、文明礼貌、热爱本职工作；

2、思想道德品质好、身体健康；

3、经过严格的正规培训，持有人社部门颁发的高级职业资格证书；

4、具备较高服务技能和职业素养，服务质量好，责任心强，成绩显著；

5、积极参加上级组织和协会开展的各项活动，表现突出。

## **六、优秀培训机构（8家）**

1、遵纪守法、诚信服务、经营规范，为学员提供优质、专业的服务基地；

2、严格按照国家有关标准和大纲要求开展正规培训和素质教育、实行持证上岗和《职业资格证书》制度、有较高服务水平和服务质量；

3、建立完整的培训记录档案、公开培训项目和收费价格、制定详细的培训标准和培训规范；

4、培训机构提供服务时，应有书面培训协议，做到不欺瞒、不搞不正当竞争，保证培训效果和信誉，维护学员合法权益。

5、建立健全各项规章制度，有安全卫生健康检查措施，办学条件和设施良好；

6、积极指导开发就业创业岗位，安置下岗失业人员数量多、比例大；

7、2017年度培训成绩突出，效果显著。

## **七、家政服务优秀管理者（30名）**

1、政策水平高。主动学习党和国家关于家政行业发展的政策

法规，积极参加业务培训、活动及会议，热心公益事业和行业建设与管理工

2、专业素养强。具备扎实的行业理论知识、丰富的工作经验和较强的专业能力，能创造性地运用工作方法和技巧处理各类专业问题，热心行业发展成绩突出；

3、服务意识好。始终坚持把员工、客户和服务对象的关切放在心上，主动听取和反映员工、客户和服务对象的呼声，自觉维护他们的正当权益，主动接受群众监督；

4、群众评价高。以身作则，乐于奉献，善于凝聚下属和员工力量，对推动企业发展做出了突出贡献，在群众中具有较高威信。

#### **八、诚信经营企业（20家）**

- 1、遵纪守法、按章纳税、诚信服务、经营规范；
- 2、积极参加行业自律宣传和公益活动；
- 3、雇主口碑好，全年无投诉。

#### **九、优秀工会组织（5家）**

- 1、遵守工会章程，组织健全；
- 2、关心职工生活，“工会之家”作用突出；
- 3、积极开展工会活动，维护职工合法权益。

#### **十、育婴员竞赛优秀组织单位（15家）**

大赛成绩突出、组织得力。

#### **十一、育婴员竞赛优秀选手（60名）**

大赛前60名决赛选手。

## 申报表彰项目办法

各会员单位申报表彰项目时，可按照评比条件同时申报多个表彰项目并分别填写先进单位申报表和先进个人申报表（见附表），于2018年1月20日前将申报表发至市家协邮箱：(zzjtfw08@126.com)。逾期不报，则视为该单位无受表彰项目。

联系电话：0371-67887022

联系人：田鸿军 13939026089

王 晓 13203708153

附件：表一、表二、

郑州市家庭服务业协会

二〇一七年十二月二十五日

表一

## 郑州市家庭服务业单位申报表

单位名称			
企业负责人		联系电话	
单位地址			
主要经营项目			
申报表彰项目			
主 要 业 迹			

注：1、各会员单位要认真检查对照评选；  
2、需报先进事迹材料 800 字以内；

表二

## 郑州市家庭服务业个人申报表

姓名		性别		年龄		文化程度	
政治面貌		工种		工龄		特    长	
家庭住址				身份证号			
工作单位				申报表彰项目			
<p>主要事迹：</p>							
<p>单位推荐意见：</p>  <p>（章）</p> <p>年    月    日</p>				<p>市家协审批意见：</p>  <p>年    月    日</p>			