

ICS 03.080

GCS A 10

# DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T XXX.1—20XX

## 家政服务信用等级评定规范

### 第1部分：服务企业

Specification for homemaking service credit rating evaluation

— Part 1: Enterprises

(征求意见稿)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

广州市市场监督管理局 发布



# 目 次

前言 .....	III
引言 .....	V
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 评定原则 .....	1
5 参与评定基本要求 .....	2
6 信息登记及管理 .....	2
6.1 基本要求 .....	2
6.2 服务企业注册 .....	2
6.3 信息管理 .....	2
7 信用等级评定内容与指标 .....	3
7.1 信用等级评定内容 .....	3
7.2 信用等级评定指标及分值 .....	3
8 信用等级评定管理 .....	3
8.1 信用等级及表示方法 .....	3
8.2 结果公示 .....	3
8.3 信用等级管理 .....	4
9 失信管理与失信责任 .....	4
附录 A（规范性） 服务企业信用等级评定指标 .....	5
参考文献 .....	8



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 DB4401/T XXX 的第1部分。

本文件由广州市商务局提出。

本文件由广州市商务局归口。

本文件起草单位：广州市商务局、广州市妇女儿童社会服务中心、广州市标准化协会、XXXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。



# 引 言

随着社会经济发展和人们更高生活质量的需求，家政服务业作为新兴产业，对促进就业、保障民生具有重要作用，极具发展潜力。近几年来，广州市家政行业蓬勃发展，家政企业和从业人员数量逐年增多，发展速度不断加快。据不完全统计，广州市现有家政企业近两千家，从业人员三十多万人，家政服务已成为百姓日常生活不可或缺的重要行业。

为规范行业发展，推进家政服务信用体系建设，广州市商务局积极落实以人民为中心发展思想，以小切口带动大民生，会同市妇联启动家政“安心服务证”项目，在家政从业人员中推广实施“安心服务证”，并依托广州市家政服务综合平台，开展家政企业和从业人员信用等级实时评定工作，建立家政服务“可追溯、可查询、可评价”信用管理体系和星级评定机制，提升家政服务质量。

制定广州市家政服务企业和从业人员信用评价等级评定规范，明确信用等级评定的指标体系及相关要求，促进家政企业和从业人员信用提升，有利于营造诚实守信的发展环境，进一步提升家政服务企业和从业人员的服务水平和服务质量，满足人民群众日益增长的美好生活需要。

DB4401/T XXX《家政服务信用等级评定规范》分为以下2个部分，第1部分是对服务企业的信用等级的评价，第2部分是对从业人员信用等级的评价：

- 第1部分：服务企业；
- 第2部分：从业人员。





# 家政服务信用等级评定规范 第1部分：服务企业

## 1 范围

本文件规定了广州市家政服务企业信用等级评定的术语和定义、评定原则、参与评定基本要求、信息登记及管理、信用等级评定内容与指标、信用等级评定管理、失信管理与失信责任。

本文件适用于广州市家政服务企业的信用等级评定。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22116 企业信用等级表示方法

GB/T 22117 信用 基本术语

## 3 术语和定义

GB/T 22117界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117—2018，2.1]

### 3.2

#### 家政服务 homemaking service

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的服务。

### 3.3

#### 服务企业 enterprises

依法设立的从事家政服务，或从事家政中介信息服务经营活动的企业。

### 3.4

#### 从业人员 practitioners

进入家庭成员住所提供或在固定场所提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的服务人员。

注：根据每次服务时间和长短，分为小时工、全日制、住家制三种。

## 4 评定原则

### 4.1 全面性原则

评价指标内容应包含影响服务企业信用的主要因素和关键信息。

### 4.2 实用可操作性原则

评价指标可采集、可量化，易于操作，并利于服务企业自身信用水平的提升和完善。

### 4.3 客观真实性原则

对服务企业信用等级评定使用统一的评定标准，以客观事实为依据，保证资料和数据真实性。

## 5 参与评定基本要求

- 5.1 服务企业应依法经营，取得相应经营服务资质并在广州市家政服务综合平台（以下简称平台）注册，如实登记相关信息。
- 5.2 服务企业应无不良信用记录。
- 5.3 服务企业应在平台上及时反映其服务能力、管理能力、综合信用等内容。
- 5.4 服务企业应组织雇主及时对本企业和相关从业人员进行评价。

## 6 信息登记及管理

### 6.1 基本要求

- 6.1.1 依托平台开展家政服务信用等级评定工作。信息登记工作应在平台上完成。
- 6.1.2 平台及相关管理机构应当遵循公平、公正、诚实信用原则，自觉接受社会监督，依本文件要求开展家政服务信用等级评定工作。

### 6.2 服务企业注册

服务企业应登录平台进行注册，注册流程如下：

- a) 企业经办人登录平台，按平台指引如实填报信息、提交相关资料，进行企业注册；
- b) 平台工作人员按有关要求审核注册企业提交的信息及资料，及时通知企业经办人审核结果；
- c) 注册成功后企业可登录平台并进行企业后台管理。

### 6.3 信息管理

#### 6.3.1 信息录入

##### 6.3.1.1 企业信息录入

- 6.3.1.1.1 服务企业登录平台并按要求及时录入服务企业基本信息，实时录入和管理在职从业人员信息。
- 6.3.1.1.2 服务企业基本信息包括企业标志、营业执照、统一社会信用代码、企业名称及简称、服务项目、企业简介、办公电话、成立日期、注册资本、注册登记地址和经营场所面积等。
- 6.3.1.1.3 服务企业应在平台上传提供企业标志、工商营业执照。工商营业执照应用证件原件拍照，文字清晰。

##### 6.3.1.2 订单信息录入

服务企业应在平台录入本企业线下订单信息，包括雇主姓名、雇主手机号码、服务地址、服务项目、服务内容、服务起始日期、服务时间、雇主评价等信息。

#### 6.3.2 信息资料更新

服务企业应及时在平台上更新本企业的基本信息、在职从业人员信息等。

#### 6.3.3 资料信息确认

服务企业应对其录入和上传的从业人员相关资料信息的真实性进行确认，并对其真实性负责。

#### 6.3.4 资料信息公开

平台管理机构对服务企业相关资料信息审查无误后在平台上进行公开，同时公开经服务企业审查后的从业人员信息；雇主可在平台上查询服务企业及其在职从业人员的基本信息，追踪家政服务企业的服务行为信息。

## 7 信用等级评定内容与指标

### 7.1 信用等级评定内容

7.1.1 企业实力，包括：企业注册资本、经营场所面积、信用报告、企业运营年限、年营业额排名、从业人员数量、劳动合同用工占比排名、相关保险购买、从业人员信息完善度、服务公示等。

7.1.2 服务能力，包括：管理人员学历、服务订单数量排名、服务订单违约率、服务订单好评率等。

7.1.3 管理能力，包括：制度建设、安心服务证数量比例排名、五星级从业人员数量比例排名、从业人员培训率等。

7.1.4 综合信用，包括：投诉处理率、从业人员满意评价等。

7.1.5 加分项，包括社会责任和荣誉奖励，参与公益活动、扶贫活动和获得奖励情况等。

### 7.2 信用等级评定指标及分值

7.2.1 家政服务信用等级评定指标包括4个一级指标，21个二级指标，满分为1000分。另设1个加分项（满分100分）。其中一级指标中企业实力指标占300分；服务能力指标占300分；管理能力指标占300分；综合信用指标占100分。

7.2.2 具体指标分值分布应符合附录 A 的要求。

## 8 信用等级评定管理

### 8.1 信用等级及表示方法

家政服务企业的信用等级及表示方法应遵照 GB/T 22116 的原则规定，用星级来表示。即根据信用程度，按家政企业的信用等级从高到低分为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级五个等级，信用等级标志以五角星为符号来表示，1个五角星表示一星级，2个五角星表示二星级，3个五角星表示三星级，4个五角星表示四星级，5个五角星表示五星级。信用等级说明见表1。

表1 信用等级说明

信用等级	信用程度	评定得分
五星级 (★★★★★)	信用优秀	≥900
四星级 (★★★★)	信用良好	800~900 (含 800)
三星级 (★★★)	信用中等	700~800 (含 600)
二星级 (★★)	信用一般	600~700 (含 600)
一星级 (★)	信用合格	500~600 (含 500)

### 8.2 信用等级结果公示

可通过家政服务综合平台、政府监管平台、微信服务号等渠道向社会公布。雇主可通过查询从业人员的安心服务证查看相应服务企业信用等级。

### 8.3 信用等级管理

8.3.1 服务企业信用等级评定工作应在平台按设定的信息系统自动完成。

8.3.2 信用等级评定工作采用实时、滚动方式进行，对服务企业的信用等级进行持续评定，根据实际需要可进行年度的综合星级评定。

8.3.3 平台管理机构应根据本文件信用等级评定指标及分值设置相应的信息系统，并成立信用等级评定管理小组，信用等级评定管理小组负责对平台信息进行后台管理及维护，对服务企业信用等级评定相关内容建档并保存，保存期3年。

8.3.4 在服务企业信用等级评定工作中，信用等级评定管理小组应对服务企业录入的信息和材料进行全面审查，保证评定的公平公正、科学客观。

## 9 失信管理与失信责任

9.1 在平台上注册接单的服务企业，若超过3天未处理订单信息，系统将会限制其接单功能。

9.2 服务企业信用等级评定期间，若有出现严重违规、重大人身事故或重大失信事件等不良诚信信用记录，平台管理机构应取消其信用等级评定结果，并重新对该服务企业进行信用等级评定。

9.3 若因服务企业伪造虚假资料信息或有意隐瞒真实情况导致评定结果出现偏差，该服务企业信用等级评定结果应立即取消，并责令整改，如存在违法行为，报送相关监管部门进行处理。

9.4 建立和规范平台“失信名单”制度。必要时将相关服务企业列入平台失信名单，平台限制企业接单功能等。

附 录 A  
(规范性)  
服务企业信用等级评定指标

服务企业信用等级评定指标及分值参见表 A. 1。

表 A. 1 家政服务服务企业信用等级评定指标及分值

序号	一级指标	二级指标	评分说明	备注
1	1 企业实力 (300分)	1.1 企业注册资本 (30分)	≥500万元, 得30分	营业执照中注 册资本的资金 数额
			250万元~500万元(含250万元), 得20分	
			150万元~250万元(含150万元), 得15分	
			50万元~150万元(含50万元), 得10分	
			<50万, 得5分	
2	1.2 经营场所面积 (30分)	≥300m <sup>2</sup> (含300m <sup>2</sup> ), 得30分	产权证或租凭 合同	
		150m <sup>2</sup> ~300m <sup>2</sup> 之间(含150m <sup>2</sup> ), 得20分		
		50m <sup>2</sup> ~150m <sup>2</sup> 之间(含50m <sup>2</sup> ), 得10分		
		<50m <sup>2</sup> , 得5分		
3	1.3 信用报告 (20分)	有上传报告, 得20分	信用广州网站 广州市企业公 共信用信息页 面截图	
		无上传报告不得分		
4	1.4 企业运营年限 (30分)	5年及以上, 得30分		
		2年~5年(含2年), 得20分		
		2年以下, 得10分		
5	1.5 年营业额排名 (30分)	排名前10, 得30分	企业年营业额 数额可参考上 一年度第三方 财务报告, 纳税 证明或汇算清 缴报告	
		排名11~50, 得20分		
		排名51~100, 得10分		
		排名100后, 得5分		
6	1.6 从业人员数量 排名(30分)	排名前10, 得30分	从业人员数量 以平台上从业 人员登记数量 为准	
		排名11~50, 得20分		
		排名51~100, 得15分		
		排名100后, 得5分		
7	1.7 劳动合同用工 占比排名(30分)	排名前10, 得30分	从业人员中签 订劳动合同的 数量占比, 可参 考工资流水账 单	
		排名11~50, 得20分		
		排名51~100, 得15分		
		排名100后, 得5分		

表 A.1 家政服务企业信用等级评定指标及分值（续）

序号	一级指标	二级指标	评分说明	备注
8	1 企业实力 (300分)	1.8 相关保险购买 (30分)	有上传相关保险合同, 得30分	有效期内的保 险合同
			无上传相关保险合同, 不得分	
9		1.9 从业人员信息 完善度(50分)	≥90%, 得50分	企业所有从业 人员信息完善 度的比例
			70%~90%(含70%), 得30分	
			50%~70%(含50%), 得10分	
			<50%, 不得分	
10		1.10 服务公示 (20分)	在平台上将服务规范、服务内容、工作流程、投诉与监督电话等内容进行公示, 视各项公布内容完整性、规范性得分, 每公示1项最高可得5分	
11		2.1 管理人员学历 排名(40分)	排名前10, 得40分	对企业管理人 员学历进行打 分, 本科及以上 文化学历得10 分, 大专及同等 文化学历得5 分, 高中及同等 文化学历水平 得3分, 初中及 以下文化水平 得2分; 计算企 业管理人员学 历总分后进行 排名。需附企 业管理人员劳动 合同及学历证 书
			排名11~50, 得30分	
			排名51~100, 得20分	
	排名100后, 得10分			
12	2.2 服务订单数量 排名(100分)	排名前10, 得100分		
		排名11~50, 得70分		
		排名51~100, 得50分		
		排名100后, 得20分		
13	2.3 服务订单违约 率(60分)	0, 得60分	超过24小时未 处理的订单视 为违约	
		0~10%(含10%), 得35分		
		10%~20%(含20%), 得10分		
		>20%, 得0分		
14	2.4 服务订单好评 率(100)	90%~100%(含90%), 得100分		
		80%~90%(含80%), 得80分		
		70%~80%(含70%), 得60分		
		60%~70%(含60%), 得40分		
		60%以下, 不得分		

表 A.1 家政服务企业信用等级评定指标及分值（续）

序号	一级指标	二级指标	评分说明	备注	
15	3 管理能力 (300分)	3.1 制度建设 (50分)	有企业财务管理、档案管理、投诉管理、合同管理、安全管理、人力资源管理、信用管理等规章制度，得50分，每缺1项扣5分		
			没有相关规章制度，不得分		
16		3.2 安心服务证数量比例排名(100分)			排名前10，得100分
					排名11~50，得80分
					排名51~100，得50分
					排名100后，得10分
			无申领安心服务证的从业人员，不得分		
17		3.3 五星级从业人员数量比例排名(50分)			排名前10，得50分
					排名11~50，得35分
					排名51~100，得20分
					排名100后，得5分
18		3.4 从业人员培训率(100分)			≥95%，得100分
					80%~95% (含80%)，得80分
					50%~80% (含50%)，得60分
					20%~50% (含20%)，得40分
			<20%，不得分		
19	4.1 投诉处理率 (50分)		≥90%，得50分		
			70%~90% (含70%)，得30分		
			50%~70% (含50%)，得0分		
20	4.2 从业人员满意评价(50分)		五星，得50分		
			四星，得35分		
			三星，得20分		
			二星及以下，不得分		
21	加分项 (100分)	社会责任和荣誉奖励：参与公益活动、扶贫活动和获得奖励情况	参与各类公益活动、扶贫活动的，每次得20分；获得行业相关表彰、奖项的每项得20分；获得政府部门相关表彰、奖项的每项得50分。	最多加100分	

### 参 考 文 献

- [1] 国办发〔2019〕30号 国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见
-