

ICS 03.080

GCS A 10

# DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T XXX. 2—20XX

## 家政服务信用等级评定规范 第 2 部分：从业人员

Specification for homemaking service credit rating evaluation

— Part 2: Practitioners

(征求意见稿 1202)

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.....	2
6.1 基本要求.....	2
6.2 企业注册.....	2
6.3 从业人员信息登记.....	2
7 安心服务证申办.....	2
8 信用等级评定内容与指标.....	2
8.1 信用等级评定内容.....	2
8.2 信用等级评定指标及分值.....	3
9 信用等级评定管理.....	3
9.1 信用等级及表示方法.....	3
9.2 结果公示.....	3
9.3 信用等级管理.....	3
10 失信管理与失信责任.....	3
附录 A（资料性） 家政从业人员信用信息授权书.....	5
附录 B（规范性） 家政从业人员信用等级评定指标.....	6
参考文献.....	7



## 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2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、XXXXX。

本文件主要起草人：XXX、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，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，坚持以满足人民群众日益增长的美好生活需求为目标，以小切口带动大民生，会同市妇联启动“安心服务证”的项目，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，开展家政服务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2部分：从业人员

### 1 范围

本文件规定了广州市家政从业人员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、安心服务证申办、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。本文件适用于对广州市家政从业人员的信用等级评定。

### 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

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

### 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

**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。

#### 3.4

**安心服务证 peace of mind service card**

集实名认证的身份信息，以及从业经历、培训、体检等信息为一体的家政从业人员服务证。

### 4 评定原则

#### 4.1 客观公正性原则

评价工作应以客观事实为依据，使用统一的评定标准，给出公正结论。

#### 4.2 科学严谨性原则

评价工作应当科学严谨，严格尊重事实进行正确的分析和评价。

#### 4.3 全面准确性原则

评价工作应能全面准确反映家政从业人员状况，从多方面多维度评价其服务效果，确定的评价方案应全面、确定的评价指标应准确，作出的评价结论应可靠。

### 5 参与评定基本要求

参与信用等级评定的从业人员应符合：

- a) 从业人员应从属于某一家政企业；
- b) 从业人员应持有家政安心服务证；
- c) 从业人员应在广州市家政服务综合平台（以下简称平台）完成信息登记；
- d) 从业人员应有雇主对其专业能力的评价意见。

### 6 信息登记

#### 6.1 基本要求

6.1.1 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从业人员信用等级评定工作。

#### 6.2 服务企业注册

进驻平台需以服务企业为单位进行注册，从业人员不能单独注册，服务企业注册流程应按照DB4401/T XXX. 1—20XX中的6.2执行。

#### 6.3 从业人员信息登记

6.3.1 服务企业在平台下载、打印《家政从业人员信用信息授权书》（格式见附录A），提供给本企业办理登记的从业人员填写及签名，并扫描电子版上传平台。

6.3.2 从业人员应向服务企业出示身份证、健康证、技能证书等，并填写基本信息表。

6.3.3 从业人员应在广州市家政服务综合平台微信公众号进行登记并上传资料，相关内容应与填写的基本信息表一致。

6.3.4 从业人员实名认证完成后可查询相关信息。

### 7 安心服务证申办

7.1 从业人员的安心服务证应通过所在企业申办。

7.2 从业人员应在完成实名认证，提交身份证、健康证明（或体检表）、职业技能证书或培训证书、家政从业人员信用信息授权书、安心服务证学员培训报名表、无犯罪记录证明，承诺填写信息真实无误并授权征信查询后申办。

7.3 从业人员应参加安心服务证相关培训并考试合格方可取得安心服务证。

### 8 信用等级评定内容与指标

#### 8.1 信用等级评定内容

8.1.1 基础信息，包括：身份信息、联系信息、职业健康信息、工作经验信息、培训信息、职业技能证书、其他信息等。

8.1.2 服务信用，包括：职业道德、服务质量、服务态度、履约能力、违法违纪行为、雇主满意情况等。

8.1.3 加分项，包括获得企业、行业和政府相关荣誉表彰等。

## 8.2 信用等级评定指标及分值

从业人员信用等级评定指标包括 2 个一级指标、13 个二级指标、15 个三级指标，满分为 1000 分。另设 1 个加分项（满分 100 分）。其中一级指标中基础信息指标占 300 分、服务信用指标占 700 分；相关指标分值分布应符合附录 B 的要求。

## 9 信用等级评定管理

### 9.1 信用等级及表示方法

从业人员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，按从业人员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 5 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 700)
二星级 (★★)	信用一般	600—700 (含 600)
一星级 (★)	信用合格	500—600 (含 500)

### 9.2 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信用等级。雇主可通过查询从业人员安心服务证查看信用等级。

### 9.3 信用等级管理

9.3.1 从业人员信用等级评定工作应在平台按设定的信息系统自动完成。

9.3.2 信用等级评定工作采用实时、滚动方式进行，对从业人员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。

9.3.3 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，负责对平台信息进行后台管理及维护，建立从业人员信用等级评定档案并保存，保存时间为 3 年。

9.3.4 在从业人员信用等级评定工作中，信用等级评定管理小组及家政服务企业应对从业人员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。

## 10 失信管理与失信责任

10.1 若因从业人员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，应列为失信行为，对于发生失信行为的从业人员可采取下列措施：

- a) 安心服务证留证察看半年，半年后仍未改正，取消其安心服务证，个人信用等级评定结果应立即取消；
- b) 3 年内不得参与信用等级评定；

DB4401/T XXX.2—20XX

c) 失信从业人员 1 年内无法在平台接单。

10.2 从业人员信用等级评定期间，若有出现严重违法违纪行为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。

附录 A  
(资料性)  
家政从业人员信用信息授权书

家政从业人员信用信息授权书

本人(姓名): \_\_\_\_\_ 身份证号码: \_\_\_\_\_

自愿申请参加广州市家政“安心服务证”项目及建立家政服务人员信息档案,本人承诺填写和提供的个人信息、资料合法真实,对于本人个人信息及资料,本人授权如下:

一、有关政府部门、事业单位和家政企业在遵守我国相关法律法规的前提下,有权通过相关途径查询(验)本人以下相关信息并记入本人的家政服务人员信息档案:

1. 本人基本信息(身份证号码、姓名、性别、民族、家庭住址、健康状况、教育水平等);
2. 本人身份真伪;
3. 本人的人脸识别数据;
4. 本人的职业信息(从业经历、培训情况、培训考核情况、消费者评价和投诉情况等);
5. 本人在签署此授权书之日前五年内以及从事家政服务期间是否涉及盗窃案、拐卖妇女、儿童案、虐待案、故意杀人案、故意伤害案、强奸案、抢劫案、放火案、爆炸案等刑事犯罪、行政处罚等记录;
6. 本人在签署此授权书之日前三年内以及从事家政服务期间是否吸毒人员和制贩毒人员;
7. 本人是否为重症精神病人。

二、消费者可依法查阅本人的家政服务人员信息档案。

此授权书仅用于广州市家政服务综合平台建立家政服务人员信息档案工作,不可另作他用。

本人(签名并按手印) :

202X 年\_\_月\_\_日

附录 B  
(规范性)  
家政从业人员信用等级评定指标

家政从业人员信用等级评定指标及分值见表 B.1。

表 B.1 家政从业人员信用等级评定指标及分值

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分说明	备注
1	1 基础信息 (300分)	1.1 身份信息 (100分)	1.1.1 实名认证 (50分)	从业人员在平台上验证。 1. 有验证得 50 分； 2. 无验证得 0 分。	
2			1.1.2 信用信息授权书 (30分)	从业人员在平台上填报。 1. 有填报得 30 分； 2. 无填报得 0 分。	
3			1.1.3 信用证明 (20分)	从业人员在平台上填报。 1. 有填报得 20 分； 2. 无填报得 0 分。	
4		1.2 联系信息 (15分)	1.2.1 现居住详细地址 (5分)	从业人员在平台上填报。 1. 有填报得 5 分； 2. 无填报得 0 分。	
5			1.2.2 联系电话 (5分)	从业人员在平台上填报。 1. 有填报得 5 分； 2. 无填报得 0 分。	
6			1.2.3 紧急联系人 (5分)	从业人员在平台上填报。 1. 有填报得 5 分； 2. 无填报得 0 分。	
7		1.3 职业健康信息 (20分)	1.3.1 分类体检报告 (20分)	从业人员在平台上填报。 1. 上传有效期内体检报告得 20 分； 2. 无填报得 0 分。	
8		1.4 工作经验信息 (30分)	1.4.1 工作经历 (10分)	从业人员在平台上填报详细工作简历，包括过往任职单位、岗位、时间、累计从事家政服务工作年限、证明人姓名、联系电话等。 1. 完整填报得 10 分； 2. 无填报或不完整得 0 分。	
9			1.4.2 可从事服务项目 (20分)	服务项目包括：保洁服务、保姆服务、钟点服务、养老服务、育婴服务、月嫂服务、病患照顾、托育服务、环境维护等。 从业人员在平台上填报可从事或持证服务项目，每个项目得 2 分，最高 20 分。	
10		1.5 培训信息 (20分)	1.5.1 培训教育 (20分)	1. 有上传家政服务员岗前培训证明的，得 10 分； 2. 有上传家政服务员回炉培训证明的，得 10 分。	
11		1.6 职业技能证书 (100分)	1.6.1 国家认可的职业技能证书 (50分)	有上传全国人力资源和社会保障部颁发的证书得 50 分。	
12			1.6.2 行业认可的职业技能证书 (20分)	有上传其他部门颁发的证书得 20 分。	
13			1.6.3 其他机构培训证书 (30分)	有上传其他机构培训颁发的证书，每个证书得 5 分，最高得 30 分。	

表 B.1 家政从业人员信用等级评定指标及分值（续）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分说明	备注
14	1 基础信息 (300分)	1.7 其他信息 (15分)	1.7.1 文化程度 (15分)	从业人员在平台上填报。 1. 大专及以上学历水平得15分； 2. 高中及同等学历文化水平得10分； 3. 初中及以下文化水平得5分。	由从业人员自主填报，附相关学历证书，若雇主发现信息不符且提出投诉，可根据21项降分。
16	2 服务信用 (700分)	2.1 职业道德 (100分)	遵守企业规章制度，尊重雇主的生活习惯和宗教信仰，维护雇主合法权益，保守雇主个人隐私，维护雇主家庭财产的安全，服务行为符合职业的道德规范。 平均分91~100分，得100分； 平均分81~90分，得80分； 平均分71~80分，得60分； 平均分61~70分，得40分； 平均分51~60分，得20分； 平均分50以下不得分。		分别由雇主和所在企业评价，取平均分。
17		2.2 服务质量 (200分)	1. 关注雇主的需求，具备与服务岗位相适应的服务技能，对所从事的工作和所作的决定负责，服务质量符合顾客要求。 2. 具备良好的卫生习惯，没有出现不卫生服务的现象。 3. 具备相应的安全知识，明确雇主及自身生命和财产的安全，没有出现违反安全要求的操作。 平均分91~100分，得200分； 平均分81~90分，得150分； 平均分71~80分，得100分； 平均分61~70分，得50分； 平均分51~60分，得20分； 平均分50以下不得分。		
18		2.3 服务态度 (100分)	1. 主动问候，主动服务，主动征求意见，在工作繁忙时不急躁不厌烦，在雇主批评时不争辩不吵架，有问题婉转解释。 2. 注重个人仪态仪表，使用规范的服务用语。 3. 会处理人际关系，与雇主有良好的沟通。 平均分91~100分，得100分； 平均分81~90分，得80分； 平均分71~80分，得60分； 平均分61~70分，得40分； 平均分51~60分，得20分； 平均分50以下不得分。		
19		2.4 履约能力 (100分)	遵守合同条款，履行服务承诺，按照合同约定内容提供服务。提前解约的应按合同要求提前告知企业及雇主。 1. 能遵守合同条款，履行服务承诺，得100分； 2. 违约得0分。		
20		2.5 违法违规行 (100分)	服务期间有无违法违规行。 由雇主直接打分。 1. 填报“无”得100； 2. 填报“有”得0分。		通过服务订单后雇主评价打分。
21		2.6 雇主满意情 (100分)	雇主在平台投诉从业人员，包括从业人员基础信息和服务信用。 1. 无雇主投诉，得100分； 2. 雇主每投诉1次，扣50分。		
22	加分项 (100分)	荣誉奖励	按从业人员获得相关荣誉表彰进行加分，企业级的每项得5分，行业级的每项得20分；政府级的每项得50分。最高加分不超过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
-