

ICS 03.080

GCS A 10

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 110.1—2021

家政服务信用等级评价规范

第 1 部分：服务企业

Specification for homemaking service credit rating evaluation

— Part 1: Service enterprises

2021-04-16 发布

2021-05-15 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 评价原则.....	1
4.1 全面性原则.....	1
4.2 适用性原则.....	1
4.3 客观真实性原则.....	1
4.4 公平公正公开原则.....	2
5 评价基本要求.....	2
6 服务企业注册及信息管理.....	2
6.1 服务企业注册.....	2
6.2 信息管理.....	2
7 评价内容与指标.....	3
7.1 评价内容.....	3
7.2 评价指标及分值.....	3
8 评价及管理.....	3
8.1 信用等级设置及说明.....	3
8.2 信用等级评价结果公布.....	3
8.3 信用等级管理.....	3
9 失信管理与失信责任.....	4
附录 A（规范性） 服务企业信用评价指标	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 110 的第1部分。DB4401/T 110 已经发布了以下部分：

——第1部分：服务企业；

——第2部分：从业人员。

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。

本文件主要起草人：李国文、李晓雯、林嘉欣、陈淑宜、李嘉庆、卢晓文、刘可冰、陈巧红、许文施、吴静敏、郭梓清。

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，广州市家政服务行业蓬勃发展，家政服务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，广州市现有家政服务企业近两千家，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，在家政服务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价工作，建立家政服务“可追溯、可查询、可评价”信用管理体系和等级评价机制，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等级评价规范，明确信用等级评价的指标体系及相关要求，促进家政服务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价规范》分为以下2个部分：

- 第1部分：服务企业；
- 第2部分：从业人员。

本文件是《家政服务信用等级评价规范》第1部分，适用于对广州市行政区域内家政服务企业的信用等级评价。本文件从企业实力、服务能力、管理能力、公共信用报告和综合能力等方面对家政服务企业的信用作出评价规范，对评价指标进行细化及制定评分说明；选取家政服务主要动态指标，合理拉开差距，适应不断发展和变化的市场情况；使用动态排名进行评分，对家政服务企业信用进行即时评价，真实体现服务企业的信用水平。本文件符合广州市实际，具有广州市特色，有利于进一步提升家政服务企业的服务水平和服务质量，有助于社会信用的良好发展。

家政服务信用等级评价规范 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价的术语和定义、评价原则、评价基本要求、服务企业注册及信息管理、评价内容与指标、评价及管理、失信管理与失信责任。

本文件适用于广州市行政区域内家政服务企业的信用等级评价。

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 22117 信用 基本术语
- GB/T 31772 家政服务机构等级划分及评定

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或在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，分为小时制、全日制、住家制三种。

4 评价原则

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 适用性原则

评价指标应可采集、可量化、易操作，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价使用统一的评价标准，以客观事实为依据，保证资料和数据真实性。

4.4 公平公正公开原则

广州市家政服务综合平台及相关管理机构应遵循公平、公正、公开原则，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价工作。

5 评价基本要求

- 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，如实登记相关信息并参与信用等级评价。
- 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企业实力、服务能力、管理能力、综合能力等内容。
- 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 服务企业注册及信息管理

6.1 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。

6.2 信息管理

6.2.1 信息录入

6.2.1.1 企业信息录入

- 6.2.1.1.1 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。
- 6.2.1.1.2 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。
- 6.2.1.1.3 服务企业应在平台上传企业标志、工商营业执照。工商营业执照应用原件拍照，文字清晰。
- 6.2.1.1.4 服务企业信息可通过广州市公共信用信息平台（信用广州网）等导入。

6.2.1.2 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。在雇主下单后 24 小时之内录入雇主信息、服务项目、服务内容、服务起始日期、服务时间等信息。订单完成后由雇主进行订单评价。

6.2.2 信息资料更新

- 6.2.2.1 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。
- 6.2.2.2 平台宜自动对接广州市公共信用信息平台（信用广州网）等更新服务企业信息。

6.2.3 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。

6.2.4 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信用信息，追踪家政服务企业的服务行为信息。

公开的信息应经服务企业和从业人员授权同意。

7 评价内容与指标

7.1 评价内容

7.1.1 企业实力，包括：企业注册资本、经营场所面积、企业运营年限、年营业额排名、从业人员数量排名、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 公共信用报告，包括：上传信息、及时更新、不良信用记录等。

7.1.5 综合能力，包括：投诉处理率、从业人员满意评价等。

7.1.6 加分项，包括：社会责任和荣誉奖励、信用承诺等。

7.2 评价指标及分值

7.2.1 家政服务企业信用评价指标包括 5 个一级指标，22 个二级指标，满分为 1000 分。其中一级指标中企业实力指标占 200 分；服务能力指标占 200 分；管理能力指标占 200 分；公共信用报告指标占 200 分；综合能力指标占 200 分。另设 2 个加分项（最高 100 分）。

7.2.2 具体指标分值分布和评分要求按附录 A。

8 评价及管理

8.1 信用等级设置及说明

家政服务企业的信用等级设置及表示方法参照 GB/T 31772 要求，根据信用程度，家政服务企业的信用等级从高到低分别为 5 个等级（AAAAA、AAAA、AAA、AA、A）。500 分以下为信用不合格。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	评价得分
AAAAA	信用优秀	≥900
AAAA	信用良好	800~900（含 800）
AAA	信用中等	700~800（含 700）
AA	信用一般	600~700（含 600）
A	信用合格	500~600（含 500）
无	信用不合格	<500

8.2 信用等级评价结果公布

信用等级评价结果可通过平台、公众号等渠道向社会公布。雇主可通过访问平台等查询服务企业信用等级。

8.3 信用等级管理

8.3.1 服务企业信用等级评价工作应在平台按设定的信息系统自动完成。

8.3.2 信用等级评价工作采用实时、滚动方式进行，对服务企业的信用等级进行持续评价，也可根据实际需要进行年度的综合信用等级评价。

8.3.3 平台管理机构应根据本文件信用等级评价指标要求设置相应的信息系统，并成立信用等级评价管理小组，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价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价工作中，信用等级评价管理小组应对服务企业录入的信息和材料进行全面审查，保证评价的公平公正、科学客观。

9 失信管理与失信责任

9.1 服务企业若出现严重违规、重大人身事故或重大失信事件等不良信用记录时，信用等级评价管理小组应及时重新对该服务企业进行信用等级评价，必要时取消其信用等级评价资格。

9.2 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价结果出现偏差，该企业信用等级评价结果应立即取消，并责令整改，如存在违法行为，报送相关监管部门进行处理。

9.3 在平台上注册接单的服务企业，若超过3天未回复订单信息，系统将会限制其接单功能。

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。

9.5 若服务企业对评价结果有异议，可向信用等级评价管理小组提出异议申请。

附 录 A
(规范性)
服务企业信用评价指标

服务企业信用评价按表 A.1 规定进行。

表 A.1 家政服务企业信用评价指标及分值

序号	一级指标	二级指标	评分说明	备注
1	1 企业实力 (200分)	1.1 企业注册资本 (20分)	≥500万元, 得20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16分	
			150万元~250万元(含150万元), 得12分	
			50万元~150万元(含50万元), 得8分	
			<50万, 得4分	
2	1.2 经营场所面积 (20分)	1.2 经营场所面积 (20分)	≥300m ² (含300m ²), 得20分	产权证、租凭合 同或出资证明
			150m ² ~300m ² 之间(含150m ²), 得15分	
			50m ² ~150m ² 之间(含50m ²), 得10分	
			<50m ² , 得5分	
3	1.3 企业运营年限 (20分)	1.3 企业运营年限 (20分)	5年及以上, 得20分	
			2年~5年(含2年), 得15分	
			2年以下, 得10分	
4	1.4 年营业额排名 (20分)	1.4 年营业额排名 (20分)	排名前10, 得20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15分	
			排名51~100, 得10分	
			排名100后, 得5分	
5	1.5 从业人员数量 排名(20分)	1.5 从业人员数量 排名(20分)	排名前10, 得20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15分	
			排名51~100, 得10分	
			排名100后, 得5分	
6	1.6 劳动合同用工 占比排名(20分)	1.6 劳动合同用工 占比排名(20分)	排名前10, 得20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15分	
			排名51~100, 得10分	
			排名100后, 得5分	
7	1.7 相关保险购买 (20分)	1.7 相关保险购买 (20分)	有上传相关保险合同, 得20分	有效期内的保 险合同
			无上传相关保险合同, 不得分	
8	1.8 从业人员信息 完善度(40分)	1.8 从业人员信息 完善度(40分)	≥90%, 得40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	

表 A.1 家政服务企业信用等级评价指标及分值（续）

序号	一级指标	二级指标	评分说明	备注
9	1 企业实力 (200分)	1.9 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	
10	2 服务能力 (200分)	2.1 管理人员学历 排名(20分)	排名前10，得20分	对企业管理人员学历进行打分，本科及以上学历得10分，大专及同等文化学历得5分，高中及同等文化学历得3分，初中及以下文化学历得2分；统计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15分	
			排名51~100，得10分	
			排名100后，得5分	
11	2.2 服务订单数量 排名(70分)	2.2 服务订单数量 排名(70分)	排名前10，得70分	
			排名11~50，得50分	
			排名51~100，得35分	
			排名100后，得20分	
12	2.3 服务订单违约 率(40分)	2.3 服务订单违约 率(40分)	0，得40分	超过24小时未回复的订单视为违约
			0~10% (含10%)，得20分	
			10%~20% (含20%)，得10分	
			>20%，得0分	
13	2.4 服务订单好评 率(70分)	2.4 服务订单好评 率(70分)	90%~100% (含90%)，得70分	
			80%~90% (含80%)，得55分	
			70%~80% (含70%)，得40分	
			60%~70% (含60%)，得25分	
			60%以下，不得分	
14	3 管理能力 (200分)	3.1 制度建设 (30分)	有财务管理、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30分，每缺1项扣5分，没有相关规章制度不得分	

表 A.1 家政服务企业信用等级评价指标及分值（续）

序号	一级指标	二级指标	评分说明	备注	
15	3 管理能力 (200分)	3.2 安心服务证数量比例排名(70分)	排名前10, 得70分	从业人员中申领安心服务证的数量占比	
			排名11~50, 得55分		
			排名51~100, 得35分		
			排名100后, 得10分		
			无申领安心服务证的从业人员, 不得分		
16		3.3 五星级从业人员数量比例排名(30分)	排名前10, 得30分	从业人员中五星级从业人员的数量占比	
			排名11~50, 得20分		
			排名51~100, 得10分		
			排名100后, 得5分		
17		3.4 从业人员培训率(70分)	$\geq 95\%$, 得70分	培训类型不限, 以从业人员技能证或培训证明统计	
	80%~95% (含80%), 得55分				
	50%~80% (含50%), 得40分				
	20%~50% (含20%), 得25分				
18	4 公共信用报告 (200分)	4.1 上传信息(30分)	有上传公共信用报告信息, 得30分		
			无上传公共信用报告信息, 不得分		
19		4.2 及时更新(20分)	每半年更新一次公共信用报告信息, 得20分		
			无及时更新, 不得分		
20		4.3 不良信用记录(150分)	无失信行为和违约行为, 得150分		
			有一项失信行为或违约行为, 扣50分		
	有严重失信行为, 不得参与评价				
21	5 综合能力 (200分)	5.1 投诉处理率(100分)	$\geq 90\%$, 得100分		
			80%~90% (含80%), 得80分		
			70%~80% (含70%), 得60分		
			70%以下, 得0分		
22		5.2 从业人员满意评价(100分)	五星, 得100分		由从业人员对所在的服务企业进行评价, 按得星最多的档计算
			四星, 得70分		
			三星, 得40分		
			二星及以下, 不得分		
23	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、政府部门组织的各类促行业发展、保供应、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	
信用承诺		按行业信用管理要求填写《信用承诺书》提交市场监管部门, 并截图提交记录至平台, 得20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
-