

ICS 03.080

GCS A 10

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 110.2—2021

家政服务信用等级评价规范 第2部分：从业人员

Specification for homemaking service credit rating evaluation

— Part 2: Practitioners

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 客观性原则.....	1
4.2 科学性原则.....	1
4.3 全面准确性原则.....	2
4.4 公平公正公开原则.....	2
5 评价基本要求.....	2
6 信息登记.....	2
6.1 基本要求.....	2
6.2 从业人员信息登记.....	2
7 家政“安心服务证”申办.....	2
8 评价内容与指标.....	2
8.1 评价内容.....	2
8.2 评价指标及分值.....	3
9 评价及管理.....	3
9.1 信用等级及表示方法.....	3
9.2 信用等级评价结果公布.....	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） 从业人员信用信息授权书.....	5
附录 B（规范性） 从业人员信用等级评价指标.....	6
附录 C（资料性） 个人信用承诺书.....	9
参考文献.....	10

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2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、陈巧红、陈淑宜、李嘉庆、卢晓文、刘可冰、林嘉欣、许文施、吴静敏、郭梓清、李朝晖。

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，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家政“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”的信用管理体系和等级评定机制，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 110《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 2 部分，适用于广州市行政区域内家政服务从业人员的信用等级评价。本文件规定了家政服务从业人员信用等级评价的评价基本要求、信息登记、家政“安心服务证”申办、评价内容与指标、评价及管理、失信管理与失信责任，通过雇主和企业平台实时滚动评价综合得分，创新性地实现从业人员的信用实时评价，真实反映了从业人员的服务信用水平，为家政服务从业人员信用等级评价提供标准和支撑，有利于加快推进家政服务从业人员信用建设。

家政服务信用等级评价规范 第2部分：从业人员

1 范围

本文件规定了广州市家政服务从业人员信用等级评价的术语和定义、评价原则、评价基本要求、信息登记、家政“安心服务证”申办、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从业人员的信用等级评价。

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

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

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

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。

3.4

家政“安心服务证” ‘peace of mind service certificate’ for homemaking service

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服务从业人员服务证。

4 评价原则

4.1 客观性原则

评价工作应以客观事实为依据，使用统一的评价标准。

4.2 科学性原则

评价工作应科学严谨，采取切实可行的评价方法，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，确定的评价指标应准确，作出的评价结论应可靠。

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当遵循公平、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从业人员信用等级评价工作。

5 评价基本要求

参与信用等级评价的从业人员应符合：

- a) 从属于某一家政企业；
- b) 持有家政“安心服务证”或居家上门服务证；
- c) 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) 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

从业人员应以服务企业为单位进行信息登记，不能单独注册。相关企业应按照 DB4401/T 110.1—2021 中的 6.1 的要求进行注册。

6.2 从业人员信息登记

6.2.1 服务企业在平台下载、打印从业人员信用信息授权书，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。

6.2.2 从业人员信用信息授权书应包括但不限于本人个人信息及资料、无犯罪记录、职业信息、健康信息等内容，格式见附录A。

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

6.2.4 从业人员应在平台或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。

6.2.5 从业人员实名认证完成后可查询相关信息。

7 家政“安心服务证”申办

7.1 从业人员的家政“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、从业人员信用信息授权书、家政“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 从业人员应参加家政“安心服务证”相关培训并考试合格方可报发证部门领取家政“安心服务证”。

8 评价内容与指标

8.1 评价内容

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、雇主满意情况等。

- 8.1.3 身份核查证明，包括“人证合一”身份核查证明。
8.1.4 加分项，包括：荣誉奖励、个人信用承诺书、金融信用等。

8.2 评价指标及分值

8.2.1 从业人员信用等级评价指标包括3个一级指标、12个二级指标、13个三级指标，满分为1000分，其中一级指标中基础信息指标占300分、服务信用指标占500分、身份核查证明指标占200分。另设3个加分项（最高100分）。

8.2.2 具体指标分值分布和得分要求按附录B。

9 评价及管理

9.1 信用等级及表示方法

家政服务从业人员的信用等级设置及表示方法参照GB/T 31772的规定，用星级来表示。根据信用程度，从业人员的信用等级从高到低分别为五星级（★★★★★）、四星级（★★★★）、三星级（★★★）、二星级（★★）、一星级（★）5个等级。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
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）
无	信用不合格	<500

9.2 信用等级评价结果公布

信用等级评价结果可通过平台、微信公众号等渠道向社会公布。雇主可通过平台、微信公众号等查询从业人员的信用等级。

9.3 信用等级管理

9.3.1 从业人员信用等级评价工作应在平台按设定的信息系统自动完成。

9.3.2 信用等级评价工作采用实时、滚动方式进行，对从业人员的信用等级进行持续评价，也可根据实际需要进行年度的综合信用等级评价。

9.3.3 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，建立从业人员信用等级评价档案并保存，保存时间为3年。

9.3.4 在从业人员信用等级评价工作中，信用等级评价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，保证评价的公平公正、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价结果出现偏差，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：

- 个人信用等级评价结果应立即取消，3年内不得参与信用等级评价，家政“安心服务证”留证察看半年，半年后仍未改正，报发证部门取消其家政“安心服务证”；
- 失信从业人员1年内无法在平台接单。

DB4401/T 110.2—2021

10.2 从业人员信用等级评价期间，若有出现严重违法违纪行为或重大失信事件等不良信用记录，信用等级评价管理小组应取消其信用等级评价结果。

10.3 若从业人员对评价结果有异议，可向信用等级评价管理小组提出异议申请。

附录 A
(资料性)
从业人员信用信息授权书

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)
从业人员信用等级评价指标

从业人员信用等级评价指标及分值按表 B.1 规定进行。

表 B.1 从业人员信用等级评价指标及分值

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 (80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。	
4		1.2 联系信息 (25分)	1.2.1 现居住详细地址 (10分)	从业人员在平台上填报。 1. 有填报得 10 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 (10分)	从业人员在平台上填报。 1. 有填报得 10 分； 2. 无填报得 0 分。	
7		1.3 职业健康信息 (30分)	1.3.1 职业健康证明 (健康证/体检报告) (30分)	从业人员在平台上填报。 1. 上传有效期内体检报告且内容全面得 30 分、内容有缺失得 20 分； 2. 无填报得 0 分。	由卫生健康管理部门认可的体检机构出具的证明
8		1.4 工作经验信息 (30分)	1.4.1 工作履历 (10分)	从业人员在平台上填报详细工作经历，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、儿童接送服务、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 培训证明 (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)	有上传人力资源和社会保障部门颁发的证书得 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 从业人员信用等级评价指标及分值 (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,可根据本表第19项降分。
15	2. 服务信用 (500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。	
16		2.2 服务质量 (100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。		
17		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。		
18		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。		
19		2.5 雇主满意情况 (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20分,扣完为止。	完成服务订单后雇主评价打分。	
20	3. 身份核查证明 (200分)	在平台上传“人证合一”身份核查证明。 1. 有上传得200分; 2. 无上传不得分; 3. 身份核查不通过,不得参与评价。		通过商务部系统查询的从业人员背景调查等信息	

表 B.1 从业人员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
21	4. 加分项 (100分)	4.1 荣誉奖励 (50分)	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10分，政府级的每项得30分。最高加分不超过50分。	
22		4.2 个人信用承诺书 (30分)	从业人员在平台上传，得30分。	《个人信用承诺书》格式见附录C
23		4.3 金融信用 (20分)	从业人员个人金融信用征信良好，得20分，每存在一项失信记录扣10分，失信记录包括银行征信、网贷征信、水电电信费和交通罚款欠缴等，允许信用修复。	

附录 C
(资料性)
个人信用承诺书

个人信用承诺书

本人承诺：

1. 严格遵守国家有关法律、法规、规章和政策规定，主动履行社会责任。
2. 所提供的个人信息、证明材料、证件，真实准确，若因上述信息、材料、证件不真实造成的一切后果由本人承担。
3. 确保身体状况适应工作要求，不隐瞒病情。
4. 积极配合行政执法部门检查，积极履行法定义务和责任。
5. 加强自我约束，自我管理。
6. 自觉接受政府、行业组织、社会公众、新闻舆论的依法监督。
7. 违背承诺自愿接受联合惩戒。

承诺人：

日期： 年 月 日

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
-