

家政服务 企业信用评价

Domestic service Credit evaluation of enterprise

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 信用评价原则	1
5 信用评价指标	2
6 信用等级划分	2
附录 A（规范性） 家政服务企业信用评价指标	4
附录 B（资料性） 家政服务企业信用评价流程	13
参考文献	14

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。

本文件由广东省商务厅提出。

本文件由广东省家政服务业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位:广东省家庭服务业协会、广东省标准化研究院、广州谷丰健康产业投资有限公司、广州为想互联网科技有限公司、广东智通到家家庭服务有限公司。

本文件主要起草人:李江虹、李燕、陈思嘉、陈挺、罗熙鸣、李丽蓉、周旻、罗思秋、覃春松、王威、蔡文明、潘卓艺、周刘梅、蒋帅、章旭丹、薛珺君、卢雅娜、陈小闰。

家政服务 企业信用评价

1 范围

本文件规定了家政服务企业信用评价的原则、信用评价指标、信用等级划分等。
本文件适用于家政服务企业信用评价。

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 22117-2018 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务 domestic 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服务的行为过程。

3.2

家政服务企业 domestic service enterprise

依法设立的从事家政服务，或从事家政中介服务经营活动的企业。

3.3

家政服务员 domestic service servants

以家庭为服务对象，进入家庭成员住所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，满足家庭生活需求的服务员。

3.4

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]

3.5

企业信用 enterprise credit

企业履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117-2018，2.6]

4 信用评价原则

4.1 科学性

评价指标内容应包括家政服务企业信用状况的主要因素。

4.2 可操作性

评价指标应具有实用性，相关信息指标可采集，易于操作。

4.3 客观性

对家政服务企业进行评价应以事实为依据，以资料和数据为准绳，并使用统一的评价标准。

4.4 公平、公正、公开性

评价指标、过程以及结果应公开、公平、公正。

5 信用评价指标

5.1 信用评价指标包括3个一级指标、15个二级指标、49个三级指标，另增加加分项，其中一级指标内容包括：

- 信用意愿：家政服务企业的基本信用素质，涉及企业信用理念、品牌建设、制度建设等；
- 信用能力：家政服务企业在场所、财务、人员管理等方面应满足的基础信用能力，以及在服务过程中的信用保障能力，包括服务能力、管理能力、创新能力、产业融合能力、粤港澳大湾区对接能力等；
- 信用表现：家政服务企业遵守法律法规规章和其他规范性文件、行业规则、内部管理规定、承担利益相关方责任、兑现承诺等行为，涉及信用记录、履约情况、满意度、外部评价、社会责任等。

5.2 信用评价指标以及信用评价流程分别见本文件附录A、附录B。

6 信用等级划分

6.1 家政服务企业信用等级评价基本分为950分，加分50，总分满分1000。

6.2 按各项指标的综合得分从高到低依次评定 5A、4A、3A、2A、1A 五个等级，家政服务企业信用等级的符号表示及说明见表 1。

- a) 基本分达到 900 以上(含 900 分) 或基本分不低于 870 以上(含 870 分) 且加分项达到 30 分以上(含 30 分)，信用等级可评为 AAAAA；
- b) 基本分达到 800 以上(含 800 分) 或基本分不低于 780 以上(含 780 分) 且加分项达到 20 分以上(含 20 分)，信用等级可评为 AAAA；
- c) 总分评分达到 700 分以上(含 700 分)，信用等级可评为 AAA；
- d) 总分评分达到 600 分以上(含 600 分)，信用等级可评为 AA；
- e) 总分评分达到 500 分以上(含 500 分)，信用等级可评为 A。

表 1 信用等级符号表示及说明

信用等级	等级说明	评价得分
AAAAA	信用极好	[900, 1000]
AAAA	信用很好	[800, 900)
AAA	信用良好	[700, 800)
AA	信用较好	[600, 700)
A	信用一般	[500, 600)

注：“[”表示包含；“)”表示不包含；如[500, 600)表示大于等于 500 分，小于 600 分。

附 录 A
(规范性)
家政服务企业信用评价指标

表 A.1 家政服务企业信用评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用 意愿 (50分)	信用理念 (12分)	信用方针 (6分)	1. 企业建立的信用方针、目标与企业工作实际相符合且具有指导作用的, 得6分; 2. 发现有不协调的, 得2分; 3. 不满足需要的, 不得分。 满分6分。	
		信用文化 (6分)	1. 企业有开展信用文化建设, 以及信用宣传教育与企业工作实际相符合且有工作记录的, 得6分; 2. 发现有不协调的, 得2分; 3. 不满足需要的, 不得分。 满分6分。	
	品牌建设 (8分)	——	1. 企业建立的品牌规划、品牌管理、宣传推广与企业工作实际相符合的, 得8分; 2. 发现有不协调的, 得3分; 3. 不满足需要的, 不得分。 满分8分。	
	制度建设 (30分)	——	1. 企业有企业信用承诺、财务管理、合同管理、安全管理、人力资源管理、信用管理等规章制度, 每一项管理制度与企业工作实际相符合且具有指导作用的, 得30分; 2. 发现有不协调的, 得10分; 3. 不满足需要的, 不得分。 满分30分。	
企业信用 能力 (50分)	场所 (30分)	面积 (20分)	整体经营场所面积: 1. 300m ² 以上 (含300m ²), 得10分; 2. 150m ² 至300m ² 之间 (含150m ²), 得5分; 3. 50m ² 至150m ² 之间 (含50m ²), 得2分; 4. 低于50m ² 的, 不得分。 满分 10 分。	
			经营场所稳定性自由产权或合同年限: 1. 3年以上 (含3年), 10分; 2. 1年至3年 (含1年), 5分; 3. 低于1年的, 不得分。 满分 10 分。	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	场所 (30分)	设施设备 (10分)	1. 具备较完善的家政信息管理系统、培训与服务专业设施设备, 得10分; 2. 具备基本的消防设备, 办公设施等, 得5分; 3. 消防设备或办公设施设备不齐全的, 不得分。 满分 10 分。	
		注册资金 (6分)	企业注册资金: 1. 100万元至300万元之间(含100万元), 得6分; 2. 50万元至100万元之间(含50万元), 得5分; 3. 30万元至50万元之间(含30万元), 得3分; 4. 10万元至30万元之间(含10万元), 得1分; 5. 低于10万元的, 不得分。 满分 6 分。	
	财务能力 (20分)	营业收入 (10分)	上一年度年营业收入: 1. 300万元以上(含300万元), 得10分; 2. 100万元至300万元之间(含100万元), 得6分; 3. 30万元至100万元之间(含30万元), 得4分; 4. 10万元至30万元之间(含10万元), 得2分; 5. 10万元以下, 不得分; 满分 10 分。	
		财务报告(2分)	1. 企业有会计师事务所出具近三年的财务报告, 得2分; 2. 企业有会计师事务所出具二年及以下的财务报告, 得1分; 3. 不提供的, 不得分。 满分 2 分。	
		应收应付 账款管理(2分)	1. 企业有近三年应收、应付帐明细表或涉税证明, 得2分。 2. 企业有近二年及以下应收、应付帐明细表或涉税证明, 得1分。 3. 不提供的, 不得分。 满分 2 分。	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	人员管理 (150分)	持证情况 (20分)	<p>1. 身份证、体检报告、培训结业证(人社部门或其他机构)的持有率占企业从业人员均达到100%，得10分；</p> <p>2. 身份证、体检报告、培训结业证(人社部门或其他机构)持有率均在60%至100%之间(含60%)，得5分；</p> <p>3. 身份证、体检报告、培训结业证(人社部门或其他机构)中有1项的持有率低于60%的，不得分。</p> <p>满分10分。</p> <p>1. 家政服务员上门服务证持有率占企业从业人员达到100%，得10分；</p> <p>2. 家政服务员上门服务证持有率达到50%至100%(含50%)，得5分；</p> <p>3. 家政服务员上门服务证持有率达到30%至50%(含30%)，得3分</p> <p>4. 家政服务员上门服务证持有率低于30%的，不得分；</p> <p>满分10分。</p>	
		员工权益保障 (10分)	<p>1. 签约及履约达到100%的得5分，未达到100%的不得分。</p> <p>2. 近三个月交纳社会保险的得5分，不交纳不得分；或近三个月购买商业保险的得5分，不购买不得分。</p> <p>满分10分。</p>	
		工资发放 (10分)	<p>1. 有工资管理规定并按政策依时发放的，得10分。</p> <p>2. 无工资管理规定或未按政策依时发放的，不得分。</p> <p>满分10分。</p>	
		健康管理 (5分)	<p>家政服务员中每年参加健康检查的人数占企业从业人员比例：</p> <p>1. 80%以上(含80%)，得5分；</p> <p>2. 60%至80%之间(含60%)，得3分；</p> <p>3. 低于60%的，不得分。</p> <p>满分5分。</p>	
		人脸识别 (10分)	家政服务员中人脸识别数占总服务员数比例(人脸识别比例)，以及最低服务员人脸识别数不能低于1000人，以国家商务部业务系统统一平台	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	人员管理 (150分)	人脸识别 (10分)	(https://ecom.mofcom.gov.cn/loginCorp.html) 数据为准: 1. 人脸识别比例为 80%以上 (含 80%), 得 10 分; 2. 人脸识别比例为 50%至 80%之间 (含 50%), 得 5 分; 3. 人脸识别比例为 30%至 50%之间 (含 30%), 得 3 分。 4. 人脸识别比例低于 30%, 不得分。 满分 10 分。	
		培训教育 (50分)	1. 有家政服务员岗前培训的, 得 2 分。 2. 有家政服务员回炉培训的, 得 6 分。 3. 有家政服务员心理健康培训的, 得 5 分。 4. 有家政服务员职业道德培训的, 得 8 分。 5. 有家政服务师资团队建设的, 得 8 分。 6. 有公司自编教材的, 得 8 分。 7. 开展线上直播录播培训的, 得 10 分。 8. 培训后有开展理论和实操的评估考核的, 得 3 分。 满分50分。	
		培训人数 (20分)	家政服务员中培训人数占总人数的比例: 1. 100%, 得20分; 2. 90%至100%之间 (含90%), 得10分; 3. 80%至90%之间 (含80%), 得5分; 4. 低于80%的, 不得分。 满分20分。	
		学历情况 (10分)	家政服务员中各学历段人数占总人数的比例: 1. 本科及以上学历人数占比5%以上 (含5%), 得10分; 2. 专科及以上学历人数占比10%以上 (含10%), 得5分; 3. 高中及以上学历人数占比50%以上 (含50%), 得2分。 满分10分。	
		家政服务员稳岗率 (10分)	家政服务员中留存一年以上人数占总人数比例: 1. 90%以上 (含90%), 得10分; 2. 50%至90%之间 (含50%), 得5分; 3. 20%至50%之间 (含20%), 得2分;	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	人员管理 (150分)	家政服务员稳岗率 (10分)	4.20%以下,不得分。 满分10分。	
		隐私保护(5分)	1.有顾客隐私保护制度且有顾客隐私保护监督检查执行情况的,得5分; 2.仅有顾客隐私保护制度的,得3分; 3.仅有顾客隐私保护监督检查执行情况的,得2分。 满分5分。	
	服务能力(100分)	信息公示 (20分)	将获得有关主管部门批准的证照在服务场所醒目位置或企业门户网站公示,包括服务规范、服务内容、工作流程、收费标准、投诉与监督电话等5项内容,每公示一项得2分。满分20分。	
		社区网点(20分)	每设置一个网点且已备案或有相关证明材料得2分。满分20分。	
		定期回访(20分)	1.服务结束后,即时征询客户意见,得10分; 2.定期向客户回访征询意见,得10分。 满分20分。	
		“员工制”情况(20分)	家政服务员中签订劳动合同人数占总人数的比例:1.80%以上(含80%),得20分; 2.60%至80%之间(含60%),得16分; 3.30%至60%之间(含30%),得10分; 4.10%至30%之间(含10%),得6分; 5.10%以下,不得分。 满分20分。	
		投诉及处理(20分)	1.投诉渠道及处理制度: 1)有投诉渠道及处理制度,得5分; 2)无投诉渠道及处理制度,不得分。 满分5分。 2.按合同约定,投诉率: 1)5%以下,得5分; 2)5%以上(含5%),不得分。 满分5分。 3.按合同约定,投诉处理率: 1)100%,得10分; 2)90%至100%之间(含90%),得6分; 3)80%至90%之间(含80%),得2分; 4)80%以下,不得分。 满分10分。	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	管理能力 (40分)	突发事件处理及风险控制 (10分)	1. 有应急预案及风险控制预案的, 得10分; 2. 有应急预案或风险控制预案中某一项的, 得6分; 3. 如有突发事情, 但未提供处理记录, 不得分。 满分 10 分。	
		企业信用承诺 (5分)	1. 企业能按照制度诚信经营, 得 5 分; 2. 不按照, 不得分。	
		顾客信用管理 (10分)	1. 顾客管理制度包含信用信息登记. 信用档案管理. 顾客行为等内容的, 得 10 分; 2. 发现有不协调的, 得 5 分; 3. 不满足需要的, 不得分。 满分 10 分。	
		家政服务员信用管理 (10分)	1. 家政服务员信用制度包含信用信息登记. 信用档案管理. 服务人员行为等内容的, 得 10 分; 2. 发现有不协调的, 得 5 分; 3. 不满足需要的, 不得分。 满分 10 分。	
		平台对接 (5分)	1. 与行业主管部门统一开发的服务平台. 信用监管平台实现对接的, 得 5 分; 2. 没有实现对接的, 不得分。 满分 5 分。	
	创新能力 (80分)	研发能力 (30分)	对于服务设备. 专用工具. 智能产品, 企业每成功研发一项的, 得 10 分。满分 30 分。	
		知识产权情况 (20分)	企业每获得一项授权专利或获得著作权的, 得 10 分。满分 20 分。	
		技术引进 (30分)	企业每引进一项先进技术或高科技产品应用于服务过程的, 得 5 分。满分 30 分。	
	产业融合能力 (60分)	“互联网+家政” (30分)	1. 建有网上交易平台, 得 10 分。满分 10 分。 2. 网上成交量占总成交量比例: 1) 80%以上 (含 80%), 得 5 分; 2) 50%至 80%之间 (含 50%), 得 3 分; 3) 50%以下, 不得分。 满分 5 分。 3. 交易发生后, 顾客给予评价比例: 1) 80%以上 (含 80%), 得 5 分; 2) 50%至 80% (含 50%), 得 2 分; 3) 50%以下, 不得分。	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用能力 (500分)	产业融合能力 (60分)	“互联网+家政” (30分)	满分5分。 4.有线上教育专栏,得10分。满分10分。	
		家政与其他服务业 的融合(20分)	与其它服务业整合,如与养老机构、育幼机构、 物业、快递等服务业融合发展的,每一项得10 分,满分20分。	
		企业的产教融合能 力(10分)	1.企业近三年内接收职业院校学生开展每年三 个月以上实习持续累积达到60人以上,得3 分。 2.企业参与院校课程设计,每一项得1分。满 分3分。 3.企业与高校共建实训基地,得2分。 4.校企师资互聘,得2分。 满分10分。	
	粤港澳大湾区 对接能力 (20分)	项目对接(10分)	每参与一项湾区标准化或项目合作,得5分。 满分10分。	
		人员对接(10分)	企业从港澳地区引进或输出导师或课程等,每 引入或输出一项得2分。 满分10分。	
企业信用 表现 (400分)	信用记录(200 分)	金融征信记录 (50分)	近三年企业有人民银行征信报告或相关银行出 具的企业信用报告,每有一项失信情况扣10分。 满分50分。	
		税务信用记录 (50分)	企业有近三年内本省税务管理部门颁发的《纳 税人纳税信用等级调整通知书》或纳税相关证 明。 1.纳税等级: 1)A级,得30分; 2)B级,得10分; 3)C级,不得分。 满分30分。 2.纳税证明: 1)提供纳税证明,得20分; 2)不提供纳税证明,不得分。 满分20分。	
		市场监管信用记录 (20分)	近三年企业有市场监督管理部门颁发的《守合 合同重信用企业证书》。 1.国家级,得20分; 2.省级,得10分; 3.市/县级,得5分。 满分20分。	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用表现 (400分)	信用记录 (200分)	法院判决记录 (20分)	近三年有法院判决记录且企业被认定为违约方的，每一项扣5分。 满分20分	
		公共事业欠费记录 (20分)	近三年有公共事业欠费记录的，每一项扣5分。 满分20分。	
		行政处罚记录 (20分)	近三年有行政处罚记录的，每一项扣5分。 满分20分。	
		“信用中国”及“诚信粤商”记录(20分)	近三年企业未被列入“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)以及“诚信粤商”网站(http://www.gdintegrity.com/)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”，得20分。 满分20分。	
	履约情况 (100分)	履约制度(20分)	1. 有定期履约监督执行情况的，得20分； 2. 部分执行，得10分； 3. 不执行，不得分。 满分20分。	
		履约率(80分)	合同履约率： 1. 100%，得80分； 2. 90%至100%之间(含90%)，得50分； 3. 90%以下，不得分。 满分80分。	
	满意度 (50分)	顾客满意度测评(30分)	满意度分值： 1. 95%以上(含95%)，得30分； 2. 90%至95%之间(含90%)，得20分； 3. 85%至90%之间(含85%)，得10分； 4. 80%至85%之间(含80%)，得5分； 5. 80%以下，不得分。 满分30分。	
		员工满意度(20分)	满意度分值： 1. 95%以上(含95%)，得20分； 2. 90%至95%之间(含90%)，得10分； 3. 85%至90%之间(含85%)，得5分； 4. 80%至85%之间(含80%)，得2分； 5. 80%以下，不得分。 满分20分。	
	外部评价 (20分)	——	1. 媒体每报道一篇正面报道： 1) 国家级，得2分； 2) 省级，得1分； 3) 市级，得0.5分；	

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	评价依据	得分
企业信用表现 (400分)	外部评价 (20分)	---	满分10分。 2. 获得政府部门或行业协会颁发荣誉： 1) 国家级，得2分； 2) 省级，得1分； 3) 市级，得0.5分； 满分10分。	
	社会责任 (30分)	公益支持(20分)	近三年每参与一次公益活动. 扶贫活动得1分， 满分20分。	
		接受特殊群体就业 (10分)	企业主动接受特殊群体人员就业，每一名得2 分，满分10分。	
加分项 (50分)	标准化建设能力(30分)	标准化试点 (10分)	获得标准化试点情况： 1) 国家级，得10分； 2) 省级，得5分； 满分10分。	
		企业标准自我声明 (10分)	在国家统一平台上自主声明公开服务标准，每 公开一项得1分。满分10分。	
		标准制修订 (10分)	1. 每参与一项国家标准或行业标准，得10分。 2. 参与两项地方标准或三项团体标准，得10 分。 满分10分。	
	党建(10分)	---	1. 企业建立党组织，得5分； 2. 企业获得当地优秀党组织，得5分。 满分10分。	
	工会(10分)	---	1. 企业建立工会组织，得5分； 2. 员工参与工会人数： 1) 达到80% (含80%) 以上的，得5分。 2) 达到50%至80%之间 (含50%) 以上的，得1 分。 3) 员工参与工会人数未达到50%以下的，不得 分。 满分10分。	
注：近三年企业被列入“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)以及“诚信粤商”网站 (http://www.gdintegrity.com/)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”的，企业信用表现不 得分。				

附 录 B
(资料性)
家政服务企业信用评价流程

B.1 评价流程

B.1.1 评价主体

家政服务企业信用评价应由依法成立的第三方信用评级机构或行业协会或行业主管部门开展。评价主体应设立评价委员会，评价委员会应由家政行业、标准化、信用领域等专家组成。

B.1.2 评价

评价委员会制定信用评价细则，并组织开展评价工作。

B.1.3 公示

评价主体应将评级结果在广东省家政服务公共平台或“信用广东”等信用信息平台公示，若有异议应在公示期内向评价主体提出并提供相关材料，申请复议。

B.1.3 复议

评价主体受理复议后，应对相关补充材料核实，重新评价。

B.1.4 评价管理

B.1.4.1 评价主体应根据相关要求对评价数据、信息和结果进行记录、分类和归档保存，应建立和落实评价信息及结果的保密制度。

B.1.4.2 若因企业有意隐瞒或其他原因造成的评价负面消息，企业信用评价结果应立即取消。

参 考 文 献

- [1] GB/T 23794-2015 企业信用评价指标
-