|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | A 20 |

|  |
| --- |
| 23 |

黑龙江省地方标准

DB23/T XXXX—XXXX

家政服务行业信用评价规范

单位：黑龙江鼎信合信用管理有限公司

联系人：于海波

联系方式：18645019677

邮箱：hljcch777@163.com

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

黑龙江省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc70182258)

[1 范围 1](#_Toc70182259)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc70182260)

[3 术语和定义 1](#_Toc70182261)

[4 评价原则 2](#_Toc70182262)

[4.1 合规性 2](#_Toc70182263)

[4.2 客观性 2](#_Toc70182264)

[4.3 公正性 2](#_Toc70182265)

[4.4 科学性 2](#_Toc70182266)

[4.5 适用性 2](#_Toc70182267)

[4.6 安全性 2](#_Toc70182268)

[5 评价方法 2](#_Toc70182269)

[5.1 指标设置 2](#_Toc70182270)

[5.2 评价方式 3](#_Toc70182271)

[5.3 评分方法 3](#_Toc70182272)

[6 评价与要求 4](#_Toc70182273)

[6.1 信用主体 4](#_Toc70182274)

[6.2 评价主体 4](#_Toc70182275)

[6.3 受理申请 4](#_Toc70182276)

[6.4 信息核实 4](#_Toc70182277)

[6.5 等级评定 4](#_Toc70182278)

[6.6 异议处理 4](#_Toc70182279)

[6.7 结果公示 5](#_Toc70182280)

[6.8 信用报告 5](#_Toc70182281)

[6.9 跟踪复评 5](#_Toc70182282)

[7 信息采集与管理 5](#_Toc70182283)

[7.1 信息采集 5](#_Toc70182284)

[7.2 信息管理 5](#_Toc70182285)

[附录A（规范性） 家政服务行业信用评价指标项名称及赋分 6](#_Toc70182286)

[参考文献 8](#_Toc70182290)

1. 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。

请注意本文件的某些部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江鼎信合信用管理有限公司、七台河市宏伟家政服务有限责任公司、黑龙江省诚信建设促进会、黑龙江行行富易质量提升管理评审认证服务有限公司、黑龙江鼎信诚科技有限公司。

本文件主要起草人：于海波、李莉芬、张波、刘建东、朱丽颖 。

家政服务行业信用评价规范

* 1. 范围

本文件规定了家政服务行业信用评价的术语和定义、评价原则、评价方法、评价与要求及信息采集与管理。

本文件适用于家政服务组织外部（包括第三方机构）的信用评价活动，内部评价也可参照执行。

* 1. 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

GB/T 22119 信用服务机构诚信评价业务规范

GB/T 31953 企业信用评估报告编制指南

GB/T 34830.1—2017 信用信息征集规范 第1部分：总则

SB/T 10847—2012 家政服务业通用术语

* 1. 术语和定义

GB/T 22117—2018、SB/T 10847—2012所确定的及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 22117—2018、SB/T 10847—2012中的一些术语和定义。

家政服务 homemaking service

以家庭为服务对象，按照与顾客约定的服务事项，满足顾客服务需求的行为过程。

[来源：SB/T 10847—2012, 2.2]

家政服务组织 homemaking service organization

依法设立的从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等。

[来源：SB/T 10847—2012, 6.1]

家政服务人员 homemaker

在家政服务组织中，有相关服务技能可按服务合同或协议为顾客提供相关服务的管理与操作等人员的通称。

[来源：DB23/T 2627—2020, 3.3]

家政服务消费者 customer  
顾客

接受家政服务的对象，通常指雇主、客户。

[来源：SB/T 10848—2012，2.5，有修改]

评价主体 assessment subject

符合相关要求，从事信用评价的信用服务机构或其它组织。

[来源：GB/T 23793—2017，3.3]

信用主体 subject of credit

参与信用活动的组织。

[来源：GB/T 22117—2018，2.4，有修改]

信用评价 trustworthiness assessment

对信用主体在某一时期的信用状况进行记录、分析和评估，并用特定符号标明其信用状况的活动。

[来源：GB/T 23793—2017，3.2，有修改]

* 1. 评价原则
     1. 合规性

应通过符合国家的法律、法规的正规途径采集信息，不应采集法律法规禁止的信用信息。

* + 1. 客观性

评价数据客观、真实、可靠，有可验证性、可追朔性，不应选择性地对信息进行取舍、分割、篡改或删除等。

* + 1. 公正性

评价主体遵循回避利益冲突、独立、公平等原则，评价方法、过程等公开，评价结果公示。

* + 1. 科学性

评价指标设置科学、合理，能够全面、系统有效的反映家政服务组织的整体信用状况，评价过程规范。

* + 1. 适用性

评价指标通用、简单易懂，信用信息易于采集，信用信息使用便捷。

* + 1. 安全性

评价工作遵循保密相关要求，防止信用主体信息的丢失、篡改，防止隐私、商业机密泄漏。

* 1. 评价方法
     1. 指标设置

评价指标分为基本信息、管理信息、交易信息、评价信息、公共信用信息，共五个一级指标。

基本信息分为注册信息、经营信息、变更信息，共三个二级指标。

管理信息分为人力资源、服务质量、信息管理、无形资产，共四个二级指标。

交易信息分为服务项目、履约能力、财务，共三个二级指标。

评价信息分为相关方评价、其它评价、信用等级、投诉与改进，共四个二级指标。

公共信用信息分为缴费信息、荣誉信息、行政监管、社会责任，共四个二级指标。

每个二级指标又细分为三级指标，各级指标项名称及赋分应符合附录A的要求。

根据信用主体特征以及所掌握信息情况，可合理设置、调整或细化指标项。

* + 1. 评价方式

信用评价由评审员组成专门的评价小组执行具体工作。机构内部的评价可由内审员进行。

评价应有计划，计划中应包括对指标不同级别的调查，得出综合性的评价结果。

评价时采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问相关方、观察现场等。

* + 1. 评分方法

依据本标准进行评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为100分。

评分依据是比照相应的评价内容，对信用主体的满足程度进行打分。

附录中的“评价分值”为该级指标的最高得分，满足得满分，否则扣分。

评分时应符合下列要求：

1. 评分应包含评价指标中的所有方面，评价过程中发现不符合评价指标的情况为扣分依据，如为定性指标，不符合则扣除全部分值。
2. 给一个评分项评分时，首先判定哪个分数范围总体上“最适合”信用主体在本评分项达到的水平。并不要求与评分范围内的每一句话完全一致，允许在个别要素上有所差距。
3. 如需要抽取多个同类型样本验证评分指标时，按符合比例得分。评分比例及要求如表1所示。
4. 评分比例及要求

| 评分比例 | 要点 |
| --- | --- |
| 0％～20％ | ■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差  ■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势  ■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息 |
| 20％～40％ | ■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进  ■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平  ■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息 |
| 40％～60％ | ■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平  ■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平  ■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息 |
| 60％～80％ | ■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平  ■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平  ■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。 |
| 80％～100％ | ■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平  ■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平  ■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息 |

在实际评价中宜根据附录A、附录B中规定的要求制定有关细则。

* + 1. 等级划分

按5.3得分，将信用等级由高到低分为AAA、AA、A、B、C三等五个级别。

信用主体的信用等级应根据表2进行划分。

信用等级与表示方法应符合GB/T 22116的规定，各等级的标志、含义见表2。

1. 信用等级划分表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 信用等级标志 | 释 义 | 计分区间 |
| AAA | 企业诚信度很高，各项指标优秀，企业管理很规范、诚信意识很强、经营状况很好、在合同履行过程中履约能力很强、社会信誉很好。 | 90≤分数≤100 |
| AA | 企业诚信度高，各项指标先进，企业管理规范、诚信意识强、经营状况好、在合同履行过程中履约能力强、社会信誉好。 | 80≤分数<90 |
| A | 企业诚信度较高，各项指标较先进，企业管理较规范、诚信意识较强、经营状况较好、在合同履行过程中履约能力较强、社会信誉较好。 | 70≤分数<80 |
| B | 企业诚信度一般，各项指标一般，企业管理、诚信意识、经营状况、在合同履行过程中履约能力、社会信誉均一般；或在某些方面存在较大缺陷。 | 60≤分数<70 |
| C | 企业诚信度差，各项指标落后，企业管理差、企业诚信意识淡薄、经营状况不良、在合同履行过程中履约能力弱、社会信誉差；或在某些方面存在严重缺陷。 | 分数<60 |

* 1. 评价与要求
     1. 信用主体

具有合法的经营资质，证照齐全。

具有与服务相适应的经营场地、服务设施、环境。

近3年无严重的违法失信黑点。

对提供信息的客观、真实、有效性等负责。

* + 1. 评价主体

具有与评价服务所需的资格和人员。

评价人员应与信用主体无利益相关。

遵守职业道德，公正开展评价。

评价业务规范，应符合GB/T 22119的相关要求。

* + 1. 受理申请

评价主体在接收到信用主体申请后，应初步审核信用主体提交材料的完整性，确定是否接受信用评价申请。

信用主体有下列情形之一，将一票否决，不予受理：

1. 非依法设立，证照不全；
2. 人员配备严重不足、诚信意识普遍较低；
3. 明显存在提供虚假合同、编造或销毁原始记录；
4. 存在较大社会影响的服务质量问题或有重大质量投诉、质量曝光事件；
5. 存在重大安全、环保事故和知识产权侵权行为；
6. 政府诚信监管体系中存在严重违法失信记录。

注：严重违法失信记录参考《严重违法失信企业名单管理暂行办法》进行界定或查询信用中国网。

* + 1. 信息核实

评价主体应对可受理的信用主体提供的各类信息进行甄别和核实，对信息真实性进行分析。

甄别和核实方式包括：

1. 函电确认；
2. 数据分析；
3. 实地考察；
4. 其他。
   * 1. 等级评定

评价主体应根据行业分工和专业背景成立信用评价小组，信用评价小组不少于两人。

信用评价小组应根据附录A，对信用主体的信用体系建设情况进行评分，并根据得分情况，提出信用等级的初评结果。出具评价报告，确定信用主体信用等级。

评价主体应对初评结果进行公示，公示期不少于10个工作日。

在公示期内信用主体对评价结果没有异议则初评结果为最终信用等级；如有异议，可申请复评，复评仅限一次，复评结果为最终信用等级。

* + 1. 异议处理

应按照GB/T 34830.1—2017之9的规定对异议信息进行核查、处理，并保留异议信息处理各环节的原始资料。

核查信息有误，应相应更改评价结果。

* + 1. 结果公示

评价主体应通过网站等信息平台对外发布信用评价结果及相关内容。

* + 1. 信用报告

应符合GB/T 31953的要求。

* + 1. 跟踪复评

信用评价结果有效期为三年。评价主体应在信用评价结果有效期内对信用主体每年进行一次监审，对相关信息进行及时更新。

* 1. 信息采集与管理
     1. 信息采集

应按照GB/T 34830.1—2017之5.1、5.2的要求进行采集。

采集的内容应覆盖评价指标的全部相应信息。

* + 1. 信息管理

评价主体应建立信用信息档案及其管理制度，将评价过程中采集的信息及时、准确地进行分类、建档保存。

评价主体应建立信息保密管理制度，确保信用主体的信息在收集、整理、保存、使用过程中不被泄露。

2. （规范性）  
   家政服务行业信用评价指标项名称及赋分

A.1 家政服务行业信用评价指标项名称及赋分

见表A.1。

表A.1 家政服务行业信用评价指标项名称及赋分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评价内容 | 评价分值 |
| 基本信息  （10分） | 注册信息  （3分） | 登记信息 | 组织名称、统一社会信用代码、法定代表人、成立日期、组织类型、登记机关、纳税人资质等 | 2分 |
| 联络信息 | 联系电话、传真、办公地址、电子邮箱、邮政编码、网址等 | 1分 |
| 经营信息  （4分） | 经营情况 | 经营范围、经营模式、经营状态、营业面积、主营业务等 | 2分 |
| 资本情况 | 注册资金、资产总额、负债总额、纳税总额、利润总额等 | 2分 |
| 变更信息  （3分） | 登记信息 | 注册资金变更、股权变更、经营地址变更等 | 1分 |
| 其它 | 组织的历史沿革、子公司及分支机构发展变更等 | 2分 |
| 管理信息  （30分） | 人力资源  （10分） | 管理层 | 近三年人数、平均年龄及学历变化情况。 | 1分 |
| 员工结构 | 中介制/员工制/派遣制/其他等情况 | 1分 |
| 权益保障 | 家政服务员的薪酬标准及发放、劳动保护、休假等情况 | 2分 |
| 职业资格 | 人员应备证件、获得职业资格或行业内通用的服务能力等级情况 | 2分 |
| 人员培训 | 包括岗前培训、在职培训等培训平均周期情况，考察培训中提高从业人员服务意识和业务技能的情况；育婴员、养老护 理员等职业实行在岗全过程培训、诚信教育和培训 | 2分 |
| 职业晋升 | 人才培养规划、绩效、奖惩、晋升等管理制度并实施情况 | 1分 |
| 服务质量  （10分） | 制度建设 | 遵守市场监管、税务、人社、消防、环保等方面相关法律法规要求，有相应的组织管理、财务管理、服务质量安全风险管理、突发事件应急管理、持续改进、党建等规章制度并落实情况 | 3分 |
| 服务能力 | 按照相关国家、行业、地方、团体、企业标准、规范提供服务情况。 | 2分 |
| 管理体系 | 质量管理、环境管理、职业健康安全管理等体系建设与实施情况 | 5分 |
| 信息管理  （4分） | 相关方 | 家政服务组织、家政服务消费者、服务人员等信息记录情况 | 1分 |
| 合同管理 | 使用家政服务合同示范文本情况，与从业人员、消费者签订家政服务劳务合同，明确服务项目和收费标准、服务清单和服务要求等 | 3分 |
| 无形资产  （6分） | 市场占  有率 | 企业规模、年服务量、在岗服务人员数及主营业务收入等在同行业中所占的市场份额 | 3分 |
| 品牌建设 | 按GB/T 27925《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》建设，如;在品牌建设方面的主导意愿、追求的目标和发展思路等，包括品牌培育、规划等 | 3分 |

表A.1 家政服务行业信用评价指标项名称及赋分表（续）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评价内容 | 评价分值 |
| 交易信息  （20分） | 服务项目  （5分） | 服务类别 | 一般家政、母婴护理、养老看护、幼儿护理、病患护理、职业培训、环境科技等服务类别全 | 2分 |
| 服务价格 | 按服务类别明示收费价格，收费清晰，无歧义 | 2分 |
| 服务次数 | 母婴护理/养老看护/幼儿护理/一般家政/病患护理/职业培训/环境科技/其他等按类统计 | 1分 |
| 履约能力  （8分） | 签订合同 | 按自然年度统计的签订合同（订单）数量 | 2分 |
| 合同变化 | 签订服务合同（订单）数量与上一年同期签订服务合同（订单）数量的增减情况 | 3分 |
| 合同执行 | 完成服务合同（订单）情况、合同执行率 | 3分 |
| 财务  （7分） | 营业收入 | 近三年营业收入额情况 | 1分 |
| 盈利能力 | 近三年交易毛利率、总资产报酬率、净资产收益率、净利率 | 2分 |
| 偿债能力 | 近三年资产负债率、流动比率、速动比率 | 2分 |
| 利 润 | 主营业务收入及利润、营业利润、利润总额、净利润 | 2分 |
| 评价信息  （20分） | 相关方评价（3分） | 消费者 | 家政服务消费者提供的评价信息、满意度 | 2分 |
| 服务员 | 家政服务员等提供的评价信息、满意度 | 1分 |
| 其它评价  （6分） | 行业协会 | 行业协会提供的遵守行业自律公约及综合评价等信息 | 2分 |
| 行政监管 | 行政管理部门提供的评价信息、满意度 | 3分 |
| 社会舆情 | 各级各方新闻媒体、媒介的公开评价信息 | 1分 |
| 信用等级  （6分） | 纳税、融资信用 | 近三年在税务部门、银行、保险、担保等各类机构融资过程中的信用记录的信用等级及变化情况，包括社保信用等级 | 2分 |
| 服务 | 近三年在商务管理部门的信用等级及变化情况 | 2分 |
| 其他 | 近三年其他部门的信用等级及变化情况 | 1分 |
| 审计报告 | 审计报告类型及等级情况 | 1分 |
| 投诉与改进（5分） | 投诉 | 投诉处理的部门、职责、处理时限等情况 | 2分 |
| 改进 | 征集改进意见及落实情况、投诉者对问题解决的满意情况 | 2分 |
| 监督 | 自觉接受有关管理部门的监督检查情况 | 1分 |
| 公共信用信息  （20分） | 缴费信息  （4分） | 公用事业 | 水费、电费、燃气费、通讯费、供暖费情况 | 2分 |
| 保险纳税 | 为家政服务员购买职业责任及商业保险、税费缴纳等情况 | 2分 |
| 荣誉信息  （5分） | 行政 | 各级行业主管及其他行政部门颁发的奖励情况 | 3分 |
| 行业等 | 各级行业协会的奖励及其它第三方的各种排名情况 | 2分 |
| 行政监管  （4分） | 司法 | 无司法机关的处罚裁决、违法犯罪、强制执行等情况 | 2分 |
| 行政处罚 | 无行业处罚、通报批评、征信污点、负面影响事件等情况 | 2分 |
| 社会责任  （7分） | 安全、环保 | 安全生产，在安全监管部门的监管记录、工伤处理情况；在环境、资源保护方面的情况。 | 3分 |
| 公益支持 | 开展公益慈善活动情况，参加行业协会情况 | 2分 |
| 扶贫解困 | 安排困难群体就业、救济等情况 | 2分 |

参考文献

[1] GB/T 22118—2008 企业信用信息采集、处理和提供规范

[2] GB/T 23793—2017 合格供应商信用评价规范

[3] GB/T 31863—2015 企业质量信用评价指标

[4] SB/T 11224—2021 家政服务信用档案建立要求

[5] 《严重违法失信企业名单管理暂行办法》 国家工商行政管理总局令第83号 2015年12月30日

