

# DB13

## 河北省地方标准

DB 13/T 5152—2019

### 家政服务机构诚信评价规范

地方标准信息服务平台

2019 - 12 - 27 发布

2020 - 01 - 28 实施

河北省市场监督管理局 发布



## 前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由河北省市场监督管理局提出。

本标准由河北省服务标准化技术委员会(SAHB/TC 264)归口。

本标准起草单位：河北省标准化研究院、河北省家政行业协会、河北安宸企业管理咨询服务有限  
公司、沧州市亚创就业创业服务中心、邯郸市和管家职业培训学校、河北仁爱医养服务集团有限公司。

本标准主要起草人：龚月芳、安彦红、刘倩倩、冯建刚、张玉、袁红霞、岳志海、魏春杰、武卫  
东、孙红领。

地方标准信息服务平台



# 家政服务机构诚信评价规范

## 1 范围

本标准规定家政服务机构诚信评价的术语和定义、原则、要求、指标、方法和结果。  
本标准适用于家政服务机构的诚信评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 13016 标准体系构建原则和要求

GB/T 22116 企业信用等级表示方法

GB/T 22117 信用 基本术语

GB/T 24421.2 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 31772 家政服务机构等级划分及评定

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政服务机构 domestic service agencies**

提供家政服务的组织，包括企业、社会团体等。

[GB/T 31772-2015, 定义2.1]

### 3.2

**诚信 trustworthiness**

在社会领域中，个人或组织对外表述的真实主观想法或观点，与其对应行为相符合。

[GB/T 22117-2018, 定义2.2]

### 3.3

**诚信评价 trustworthiness assessment**

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

[GB/T 22117-2018, 定义9.5]

### 3.4

**评价主体 assessment subject**

符合相关要求，从事诚信评价的部门、机构或组织。

## 4 评价原则

### 4.1 科学性

指标内容应包含影响家政服务机构诚信的主要因素和关键信息。

### 4.2 系统性

各评价指标应构成一个完整的体系，以系统反映家政服务机构的诚信水平和状况。

### 4.3 适用性

评价指标可采集，可量化，利于家政服务机构自身诚信建设水平的提升和完善。

## 5 评价要求

### 5.1 总要求

5.1.1 应全面审查家政服务机构提供的内外部诚信信息和各类相关信息，验证其对诚信要素识别和管理的有效性。

5.1.2 应保持评价的连续性，宜按年度对家政服务机构的诚信意愿、履约能力和守信行为进行持续评价。

5.1.3 可根据不同性质、不同领域的家政服务机构的特殊性适当调整评价指标，调整时应符合本标准的评价原则。

### 5.2 基本要求

对家政服务机构进行诚信评价时，应符合下列基本要求：

- a) 按照评价指标和对应的分值进行评价；
- b) 评价过程客观、科学、规范；
- c) 评价结果公正、公平。

### 5.3 评价人员

5.3.1 应熟悉诚信评价的原则、要求和方法。

5.3.2 应具备一定的诚信管理和诚信评价经验。

5.3.3 应对家政服务机构相关信息负保密义务。

### 5.4 评价主体

5.4.1 应具有相应的评价经验，建立诚信评价档案制度。

5.4.2 应根据专业分工成立评价小组，对评价结论负责。

5.4.3 应遵守回避利益冲突原则。

## 6 评价指标

诚信评价指标包括以下内容：

- a) 诚信意愿；
- b) 履约能力；
- c) 守信行为；
- d) 否决项。

评价指标具体内容见附录A。

## 7 评价方法

7.1 采用定性与定量相结合的评分方法。诚信评价评分具体按附录 A 执行。

7.2 采用自我评价、第三方评价和社会监督相结合的评价模式。

## 8 评价结果

### 8.1 结果表示

家政服务机构诚信评价结果与表示方法应按照GB/T 22116的相关规定进行。

家政服务机构诚信评价结果包括A、B、C、D四个等级。评价时符合附录A规定的评价全项指标时，满分为1000分，分值的高低与评价等级的关系如下：

- a) A级：评分达到800分以上（含800分）；
- b) B级：评分达到600~799分（含600分）；
- c) C级：评分达到400~599分（含400分）；
- d) D级：评分达到400分以下或存在严重失信情况可直接评为D级。

评价结果仅代表家政服务机构当前的诚信状况和水平。

### 8.2 异议处理

家政服务机构对诚信评价结果存在异议，并在规定的时限内提供补充材料，评价主体可酌情对其进行复评，复评结果为最终结果。

### 8.3 结果采信

评价结果根据需求不同，可通过信息公共服务平台、政府监管平台等渠道向社会公布。

### 8.4 结果跟踪

在评价结果公布之后，宜对家政服务机构进行定期跟踪，对评价结果进行及时更新和调整。

附 录 A  
(规范性附录)

家政服务机构诚信评价指标和分值分配

表A.1给出了家政服务机构诚信评价指标和分值分配，满分1000分。

表A.1 家政服务机构诚信评价指标和分值分配

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
诚信 意愿 (300)	法律 法规 (100)	知法守法	识别从业过程中的法律法规、规章制度、规范性文件及强制性标准。
			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。
		诚信机制	建立诚信管理机制并有效开展，包括成立专门诚信管理机构、设专人负责等情况。
			建立和运行诚信管理体系；建立信用档案信息制度情况。
	诚信 理念 (100)	愿景目标	对组织未来的设想与社会诚信建设的相关度。
		组织精神	诚信意识和相应的感召力。
		发展规划	一定时期内对组织发展方向、速度和能力的选择、计划和策划，包括战略目标、业务规划、职能划分等。
	诚信 文化 (100)	质量意识	决策层到员工层对质量工作的认识和理解程度。
		社会承诺	公开向社会承诺的包括人员技能、服务质量、价格公开、违约处理预案等。
		品牌建设	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。
履约 能力 (400)	管理 (100)	人力资源	人力资源规划、招聘、培训、薪酬、绩效、员工关系等管理制度建设与实施情况。
		风险应急	服务质量安全风险、突发事件应急管理。
		管理体系	组织质量管理、环境管理、职业健康安全、能源管理等体系建设。
	服务 (100)	服务人员	具备与服务规模相匹配的服务人员，包括服务人员数量、取得职业资格等情况。
		服务能力	按照相关国家、行业、地方、团体标准提供服务的情况。
		服务设施	具备固定的可保障经营需要的场所情况。
		服务改进	有服务监督、评价、改进机制；对发现的问题采取有效的整改措施并有相应的记录。
	财务 (100)	偿债能力	用资产偿还长期债务与短期债务的能力。短期偿债包括流动比率，长期偿债包括资产负债率。
		盈利能力	资本增值能力，包括净资产收益率、主营业务利润率、总资产报酬率等。
		营运能力	运用各项资产以赚取利润的能力，包括应收账款周转率、总资产周转率。
		发展能力	发展壮大的潜在能力，包括主营业务收入增长率、三年营业利润平均增长率等。
	市场 (100)	顾客 满意水平	建立顾客满意度测评机制，测量消费者对服务的满意程度。一般用顾客满意度或投诉处理率表示。
		服务 创新能力	为特殊顾客提供个性化服务措施或提供延伸性特色服务项目。
		市场 占有水平	组织规模、年服务量、在岗服务人员数及主营业务收入等在同类服务产品中所占的市场份额。
		品牌 知名度	服务品牌的荣誉、历史、宣传、价值等。



表 A.1 家政服务机构诚信评价指标和分值分配（续）

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
守信行为 (300)	公共管理 (100)	纳税信用	在税务方面的纳税情况。
		金融征信	提供征信报告或相关银行出具的组织信用报告。
		环境保护	在环境、资源保护方面的情况。
		安全检查	在安全监管部门的监管记录。
	承诺兑现 (100)	融资信用	在银行、保险、担保等各类机构融资过程中的信用记录情况。
		合同履行	对消费者、员工及相关方等各种经济合同条款的遵守情况。
		质量承诺	质量承诺的兑现情况，可以从消费者、消费者协会、行业主管部门等渠道反馈情况获知。
		工资支付	员工工资水平及拖欠情况。
		福利社保	与员工签订劳动合同、为员工实施劳动保护等情况。
	公益支持 (100)	公益慈善	参与公益活动的计划和记录、捐助证明记录或用公益性事业投入占主营业务收入比重表示。
社会责任		建立社会责任体系并发布报告或社会责任相关资料（安置就业、爱心义举等）。	
加分项	25	标准制修订	参与国家、行业、地方和团体标准制修订；每参与 1 项加 5 分，最多不超过 25 分。
	25	标准体系	按照 GB/T 13016 和 GB/T 24421.2 的要求建立完善的服务标准体系且有效运行。
	30	示范试点	有效期内服务标准化示范试点或其他诚信经营示范试点项目。
	20	诚信奖励	获得省级以上信用/诚信奖励；每项加 10 分，最多不超过 20 分。
否决项	※	合规性	非依法设立；证照不全；经证实有严重的违法现象。
	※	人员	人员配备严重不足；诚信教育缺失，诚信意识普遍较低。
	※	虚假合同	明显存在提供虚假合同、编造或销毁原始记录。
	※	质量曝光	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。
	※	侵权行为	存在重大安全、环保事故和知识产权侵权行为。
	※	不良记录	政府诚信监管体系中存在严重不良信用记录。
<p>注 1：加分项是全项指标 1000 分的额外分值，如有加分项应计入总得分，作为家政服务机构诚信等级划分的分值依据。</p> <p>注 2：带“※”标记的为否决项。否决项是指评价主体在对家政服务机构评价时应一票否决的项目。当家政服务机构存在否决项行为时，评价主体可终止评价。</p>			