

鹤岗市商务局

关于印发《鹤岗市家政服务领域 信用评价管理办法》的通知

各家政企业：

按照省市要求，为全面做好家政企业信用评价工作，我局《制定了鹤岗市家政服务领域信用评价管理办法》，现将此《办法》印发给你们，请遵照执行。



鹤岗市家政服务领域信用评价管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步推动家政服务提质扩容，加快推进我市家政服务领域信用体系建设，完善“守信激励、失信惩戒”机制，根据《商务部 国家发展改革委关于建立家政服务业信用体系的指导意见》（商服贸函〔2019〕269号）、《家庭服务业管理暂行办法》（商务部2012年第11号令）《黑龙江省市场主体公共信用综合评价指标体系》等相关要求，结合鹤岗市家政服务领域实际，制订本办法。

第二条 本办法适用于鹤岗市行政区域内家政服务机构信用评价的信息归集、信用等级评定、评价结果应用等。

凡是在鹤岗市行政区域范围内依法登记注册，开展家政服务且处于持续经营状态的家政服务机构，均需参加家政服务信用评价。

本办法所称家政服务领域信用评价，是指信用评价机构按照规定的指标、方法和程序，对家政服务机构的信用状况进行综合评价，确定信用等级，并向社会公开，供公众监督和有关部门、机构及组织应用的管理手段。

第三条 鹤岗市商务局负责家政服务领域信用评价工作制定统一的家政服务领域信用评价标准。按照法律法规，依

据评价标准，组织开展家政服务领域信用评价具体工作，公开评价结果，对评价结果负责。

第二章 评价标准

第四条 家政服务领域信用评价总分为 1000 分，按照《鹤岗市家政服务领域信用评价指标及评分标准》（详见附件）进行计分。家政服务领域信用评价的主要内容包括评价对象的综合实力、信用能力、人力资源、机构管理、服务质量五个方面。

（一）综合实力：注册资金、营业额、服务机构文化、用房面积、设施设备、服务项目、创新成果、品牌建设、社会责任。

（二）信用能力：连续经营年限、依法纳税、人员规模、守信记录、失信记录、工作人员社会保险、服务员保险情况。

（三）人力资源：管理层素质、工作人员劳动合同、工作人员工资发放、休息场所、工作人员培训情况、岗前培训情况、“回炉”培训情况、服务员具备证件情况、服务员薪酬保障。

（四）机构管理：组织机构设置、岗位责任制、信息化建设、财务管理、业务合同管理、安全与应急管理、教育培训管理、档案管理。

（五）服务质量：服务质量规范、收费管理、前台服务质量、上门服务质量、回访、回访满意度、投诉纠纷处理速

度、投诉纠纷处理办结率、投诉纠纷处理满意度、考核评价、持续改进。

第五条 家政服务领域信用分为五个等级，900分及以上为A级（优秀）、800分至899分为B级（良好）、700分至799分为C级（中级）、600分至699分为D级（较差）、600分及以下为E级（差），具体释义和计分标准根据家政服务业的特征和实际情况制定指标体系，并在试行的基础上逐步修改和完善，以使其更加科学、合理、可行。

第三章 信用评价程序

第六条 家政服务领域信用评价按照以下程序进行：

（一）参评申报

参评家政服务机构向市商务局提交完整的信用评价申报材料，须如实提供相关数据及资料并对数据的真实性和完整性负责。

（二）反向调查

市商务局对参评机构近三年内（不含当年）是否存在不良记录进行调查。对于存在特别重大不良记录的机构，直接评为E级；对于较大、一般的不良记录，允许参评但进行相应扣分处理；对于其他不良记录，能依据指标体系进行处理的按指标体系要求处理。

（三）信用评价

市商务局依据评价标准逐项打分，对申报材料有疑问的，联系参评机构补充资料；必要时进行现场调查和评价；商务局在收到申报材料后 30 个工作日内出具参评机构的《信用评价结果》。

（四）初审结果公示

市商务局应将家政服务机构信用评价初审结果进行公示，接收社会监督，公示期为 7 个工作日。

（五）异议处理

对信用评价结果有异议的，应在公示期内以书面方式向市商务局提出异议，说明理由并提供相关证明材料。市商务局自收到书面异议及相关证明材料之日起，15 个工作日内对提出的异议完成复核，并反馈复核意见。如需补充相关证明材料，市商务局一次告知，并自收到补充证明材料起，在 15 个工作日内对提出的异议完成复核，并反馈复核意见。

（六）形成正式评价结果

对信用评价结果无异议的，或完成异议处理的，市商务局应形成正式的信用评价结果，按照统一样式制作并颁发证书。

第七条 信用评价工作原则上每年开展 1 次。评价结果公开后，进入动态管理阶段。同步推送至鹤岗市公共信用信息平台，以便家政服务机构、公众和相关部门查询，实现家政服务领域信用信息跨部门、跨领域、跨区域的共享共用。

第八条 申请信用评价的家政服务机构，应在商务部“家政服务信用信息平台”注册并建立信用档案，并对申请材料的真实性、有效性负责。信用档案是家政服务领域信用评价重要的信息来源。

第九条 申请材料存在隐瞒真实情况、弄虚作假的，信用评价机构可直接将其评为 E 级。

第四章 评价结果应用

第十条 根据家政服务领域信用等级实施分级分类监管。将家政服务领域信用等级纳入“双随机”抽查监管事项，对于 A 级机构，抽查比例设置为原抽查比例的 10%；对于 B 级机构，抽查比例设置为原抽查比例的 30%；对于 C 级机构，抽查比例设置为原抽查比例的 50%；对于 D 级机构，抽查比例设置为原抽查比例的 80%；对于 E 级机构，抽查比例设置为原抽查比例的 100%。

第十一条 对 A 级机构及其人员，可采取以下激励性措施：

- (一) 家政专项资金给予优先支持；
- (二) 在市级家政评优活动中，优先授予其荣誉称号；
- (三) 在国家级家政评优活动中，优先推荐参评；
- (四) 国家或者地方规定的其他激励性措施。

第六章 附则

第十二条 鹤岗市商务局履行对家政服务领域信用评价的监督管理职责，对信用评价机构报送内容进行监测、分析，对发现的问题及时处理。

第十三条 本办法由鹤岗市商务局负责解释。

第十四条 本办法自发布之日起施行。