

安徽省家政服务业信用体系建设 工作意见征询

单位：_____

姓名：_____ 联系电话：_____

填表说明：请在□中划√，选择“需要完善”选项请附修改建议，建议内容请具体到章节，也欢迎提出具体的修改意见。

1、您认为《安徽省家政服务行业企业信用评价（推荐榜）管理办法》是否可以满足安徽省家政服务业信用体系建设工作需要？

可以满足

需要完善 修改建议：_____

2、您认为《安徽省家政企业信用评价指标体系》是否可以满足安徽省家政服务业信用体系建设工作需要？

可以满足

需要完善 修改建议：_____

3、您认为《安徽家政优秀服务员评价指标》是否可以满足安徽省家政服务业信用体系建设工作需要？

可以满足

需要完善 修改建议：_____

4、您认为《安徽家政服务行业企业信用评价申报书》是否可以满足安徽省家政服务业信用体系建设工作需要？

可以满足

需要完善 修改建议：_____

5、您认为《安徽家政服务行业优秀服务员评价申报书》是否可以满足安徽省家政服务业信用体系建设工作需要？

可以满足

需要完善 修改建议：_____

附件 1:

安徽省家政服务行业企业信用评价（推荐榜） 管理办法

第一章 总 则

第一条 为认真贯彻党的十九大关于推进诚信建设的精神，落实《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要(2014-2020)的通知》(国发〔2014〕21号)，根据《国务院办公厅关于加快推进社会信用体系建设构建以信用为基础的新型监管机制的指导意见》(国办发〔2019〕35号)、《关于深化提升“百城万村”家政扶贫的指导意见》(商服贸函〔2019〕153号)、《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)、《商务部 财政部关于申报家政服务业信用体系建设工作资金的通知》(商服贸三函〔2019〕45号)、《财政部关于下达2019年服务业发展资金(第二批)预算的通知(财建〔2019〕306号)》、《关于开展家政服务领域信用建设专项行动的通知》(发改办社会〔2019〕878号)、《关于对家政服务领域相关失信责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》、《关于加强家政服务标准化工作的指导意见》(国标委服务联)〔2015〕67号、《家庭服务业管理暂行办法》(商务部令2012年第11号)、《家政服务行业信用体系建设征询意见》、《家政服务信用档案建立要求(征求意见)》、《关于印发〈行业信用评价试点工作实施办法〉的通知》(整规办发〔2006〕12号)、《关于进一步做好行业信用评价工作的意见》(商信用字〔2015〕1号)等文件的要求，结合安徽省家政服务行业实际情况制订本办法。

第二条 本办法所称信用评价,是指信用评价机构(简称评价机构)依据规范的指标体系和科学的评估方法,以客观公正的立场,对企业的信用状况进行的综合评价,是建立在定量基础上的定性判断,并以一定的符号表示其信用等级,同时向社会公示和推广的活动。

本办法所称信用评价机构,是指全国性家政服务行业组织,经国务院征信业监督管理部门许可或备案的第三方信用服务机构开展家政服务行业信用评价工作。

家政服务行业企业信用评价的信用信息收集、信用状况评定、评价结果公开与应用,适用本办法。法律法规和规章另有规定的,从其规定。

第三条 国家商务部主管全国家政服务行业信用管理工作。安徽省商务厅及以下各级商务部门负责所辖地区家政服务行业信用管理工作的组织和实施。各级商务部门联合开展家政服务行业信用管理工作,实现信息共享。

商务部门根据社会信用体系建设需要,建立与第三方信用服务机构等的工作联系制度和信息交换制度,完善家政服务行业的信用评价机制,推送相关信用信息,推进信息共享。

第四条 开展家政服务行业企业信用等级评价,旨在规范家政服务行业信用秩序和竞争环境,以培养企业树立“诚信经营”的经营理念和商业伦理道德为目标。依托新闻媒体和企业内部刊物及网站,广泛对市场主体进行诚信宣传教育、提升守信自律意识,使“诚信兴商”逐步成为家政企业的自觉行动。切实推进家政服务行业以“讲品质、重信用、守承诺”为重点的信用体系建设,促进家政服务行业信用建设工作快步发展,增强企业的国际和国内竞争力。

第五条 家政服务行业企业信用评价遵循政府指导、行业自律、自愿参与、公开透明的原则，应维护市场主体的合法权益，不得损害国家和社会公共利益。

第六条 本办法适用于在安徽省的家政服务企业。

第二章 实施机制

第七条 安徽省家政服务行业企业信用评价（推荐榜）创建与评选工作，由安徽省商务厅牵头并承担创建活动与评选的组织工作。各市、县（市、区）商务主管部门和独立第三方机构负责本地区家政企业的推荐及评审工作。

第八条 安徽省家政服务行业企业信用评价（推荐榜）工作，坚持科学、客观、公正和“广泛发动、积极创建、优中选优、宁缺毋滥”的原则，把握好三个方面：一是典型示范。能够代表本省家政企业的最高诚信水平。二是广泛代表。诚信示范企业既要有国有企业，也要有民营企业，涵盖大、中、小型企业，兼顾各行各业。三是企业自愿。由各企业自愿申报，不需缴纳任何费用。

第九条 成立评选委员会，评选委员会由安徽省商务厅、独立第三方信用机构及相关省级行业协会组成。成立评审专家组，评审专家组由安徽省商务厅、独立第三方机构和相关协会专家组成，负责审定家政行业推荐榜企业指标并按指标评价推荐榜企业，产生评审结果后，向评选委员会提交评审结果和名单。

安徽省家政行业推荐榜评选工作每年一次并持续开展。

第十条 申报的条件：

- （1）安徽省依法登记注册的企业法人和其他经济组织；
- （2）企业处于持续经营状态，非即将关、停的企业；

(3) 依法经营，生产经营状况良好，业绩突出；

(4) 积极开展诚信兴商和优质服务的创建活动，有完整的创建制度和措施，有良好的诚信形象，在全省同行业中具有代表性和示范性；

(5) 企业具有较健全的信用管理制度和财务制度，无弄虚作假行为，无偷逃税款等不良纪录；

(6) 重合同守信用，诚实履约，无主动违约、毁约行为，无重大投诉事件发生；

(7) 恪守劳动合同，保障职工合法权益，无拖欠工资、欠缴社保资金等记录；

(8) 热心社会公益事业，积极参与精神文明创建和社会信用体系建设；

(9) 企业负责人基本信用状况良好，无不良失信记录。

第三章 实施方案

第十一条 工作分两个阶段：9至10月份为动员和创建阶段，以宣传动员为主，各市、县（市、区）在商务主管部门的指导下，进行宣传推广，广泛动员行业企业开展申报工作；9月31日为申报截止日；10至11月份为初审和评选阶段，其中10月25日前，各市、县（市、区）在商务主管部门的指导下，第三方信用机构，要完成对申报企业的初审和推荐上报工作，11月份评审专家组及评选委员会完成评审、评选。

第十二条 申报企业参照申报条件，自我考核，自我评价，认为符合标准的，应填报和提供如下材料：

（一）《安徽省家政企业信用分等定级评价申报书》；

(二)其他信用证明材料。如工商行政管理部门出具的“守合同重信用”企业认定证书、税务部门出具的“纳税信用等级”认定证书、人力资源社会保障部门出具的相关荣誉证明、人民银行征信系统出具的企业及其法定代表人信用报告、卫生防疫部门出具的卫生防疫合格证明、其他相关部门出具的企业参加公益事业活动证明材料。

第十三条 申报企业向县(市、区)商务主管部门申报并汇总至地市商务主管部门。各地市商务主管部门受理申请后,对申报企业进行审核筛选,择优推荐至省商务厅。

除商务主管部门推荐以外,企业也可以单独通过独立第三方机构平台进行申报,第三方机构择优推荐至省商务厅。

第十四条 由安徽省商务厅发布《安徽省家政行业信用评价推荐榜》名单,对进入名单的家政企业颁发牌匾和荣誉证书,在安徽省主要媒体上公告,并将信息导入“信用安徽”平台。安徽省家政企业推荐榜有效期一年,期满后进行复审,复审符合标准的企业继续保留。

第四章 评分方法

第十五条 评分办法。采用定性分析与定量分析相结合,尽可能减少信用评价主体对被评价主体的自由裁量,保证信用等级的客观性、公正性。

(1)用计分法评定企业信用单项得分和总得分。

(2)用分数区段法确定企业信用等级。

(3)企业信用等级得分由评审人员根据相应的评价内容和评分标准得出。

第五章 评价标准

第十六条 评价标准制定与管理

(1) 第三方信用评价机构凭企业申报的数据和其它指标进行数据分析与核实后，确定所报数据的真实可靠程度。

(2) 对真实、有效的参评数据，由第三方信用评价机构对参评企业的《安徽省家政企业信用分等定级评价申报书》进行综合评价并出具含综合分值的企业信用等级初评结果，由专家对初评结果进行评审后，初步确定参评企业的信用等级。

(3) 评价标准由有第三方信用服务机构以商务部通用信用评价指标体系为基础，结合家政行业特点而制订。同时，在评价过程中对评价指标进行修订。

(4) 对认为需要核实的数据，必要时，当地商务部门将赴参评单位和相关单位走访、调查、比对和核实，以获取真实、有效的参评数据。

第十七条 指标特点

(1) 以引导企业发展为主

响应国家政策指导方针，积极参与商务部家政行业信用体系建设工作，重点强调“企业诚信和个人诚信”等方面，引导家政行业企业和家政服务员积极参与全行业的信用体系建设与未来发展方向。

(2) 考虑特色与差异分类

充分考虑安徽地域特色与安徽省企业经营特色，重点突出“人证合一比例”、“持证上岗比率”等指标，体现分类指导的思想，使评价结果和排序科学、公平、合理。

(3) 定性为主、定量为辅

家政行业主体 99%为小微企业，指标设计需要以定性为主、定量为辅，意在通过指标来为企业指明发展方向。在 46 个三级指标中，定量指标共 12 个，定性指标 34 个。

(4) 指标内容覆盖家政行业信用体系建设内容

安徽省家政服务行业企业信用评价指标内容中以推动安徽省家政行业信用体系建设为主，总占比为 50%。其中 20%为数据指标考核，既企业参与信用记录建立过程中所使用的信用数据为指标内容。另外 20%为企业行为考核，意在为企业建立信用记录提供方向和指导。最后 10%为鼓励企业大力参与行业信用体系建设工作。

第六章 信用等级

第十八条 安徽省家政服务行业企业信用等级划分为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级，共计五个等级，其中五星级为推荐榜企业。具体释义和计分标准根据家政行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。

第十九条 信用等级评价的主要内容包括基础信用能力、经营情况、管理能力、财务实力、信用记录等。

(1) 基础信用能力：企业注册信息、股东及高层情况、治理结构、企业从业人员信息等。

(2) 经营情况：经营业绩、组织与制度保障、服务质量情况等。

(3) 人员与信用管理：人力资源管理、企业信用管理等。

(4) 财务实力：偿债能力、获利能力、运营效率、成长能力等。

(5) 社会责任与信用记录：企业社会信用记录、高层所获得荣誉、社会荣誉与公益活动记录等。

(6) 其他重要项：商务部业务统一平台信息、其他加分项等。

第七章 评价指标与细则

评价指标（到三级指标项），指标项满分 110 分。

安徽省家政企业信用分等指标体系			
一级指标	二级指标	三级指标	分值
企业基础注册信息与基础经营信息核实（商务业务统一平台信息）（20分）	企业基础注册信息核实（统一业务平台信息全覆盖）（20分）	统一社会信用代码	1
		工商注册时间	3
		法定代表人	2
		企业负责人信息（企业直接管理人员）	2
		从业人数	5
		企业类型	2
		控股类型	2
		注册资本(万元)	3
企业基础经营能力（20分）	企业基础经营管理能力（6分）	企业营业收入情况	3
		办公经营设备情况	1
		企业信息化情况	2
	企业组织与制度保障（4分）	收费标准	1
		理赔制度	1
		服务与工作流程	1

		财务制度（发票）	1
	企业服务质量保障 (10分)	服务能力	2
		客户满意度	1
		岗前培训	2
		技能培训	1
		体检证明	2
		个人不良记录调查	2
企业人员管理与 信用管理能力 (20分)		企业人员管理情况 (7分)	劳动合同/临时用人协议
	人事制度		2
	企业社保员工数量		3
	企业信用管理情况 (13分)	企业是否完成商务业务统一平台录入	2
		完成家政服务人员数量	3
		人证合一比率	1
		督促家政服务人员每月系统平台签到	2

		企业参与家政行业信用体系建立情况	3
		家政服务人员持证上门使用情况	2
企业经营实力 (10分)	偿债能力	企业负债率	2.5
	获利能力	企业收入净利润率	2.5
	运营效率	企业总资产周转率	2.5
	成长能力	企业净资产增长率	2.5
企业信用记录与 社会责任	社会责任与荣誉(10分)	企业负责人行业贡献	4
		公益行为	2
		荣誉证明	4
	企业信用记录(20分)	市场监督管理局信用记录	5
		税务信用记录	5
		司法信用记录	5
		其他主管单位信用记录	5
加分项(10分)	业务统一平台信用信息(6分)	是否为“百城万村”家政扶贫参与企业	2

		是否为家政劳务输出 基地	2
		运营总部所在地/ 是否为主管单位推荐 企业	2
	其他加分项（4分）	是否跨国公司	2
		是否为上市企业	2

信用评价等级计分标准与含义

等 级	计分标准		等级含义
	下限(含)	上限	
 (五星级)	90	110	安徽省家政行业推 荐榜企业
 (四星级)	80	89	较好
 (三星级)	70	79	良好

☆☆ (二星级)	60	69	良
☆ (一星级)	40	59	差
NR	0	39	无级别

第八章 信用等级公示

第二十条 评价机构应将市场主体信用评价初评结果通过网站、微博、二维码等媒介渠道进行公示，向社会征询意见，公示期为十个工作日。

第二十一条 对信用评价初评结果有异议的，应在公示期限内以书面方式向评价机构提出异议，说明理由并提供相关证明材料。评价机构自收到书面异议及相关证明材料之日，如需补充相关证明材料，评价机构一次告知，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。

第二十二条 对信用评价无异议的，或完成异议处理的，评价机构应形成正式的信用评价结果和信用评价报告，按照统一样式制作并颁发信用等级证书和牌匾。

第二十三条 信用评价结果有效期为 1 年。有效期满前 1 个月，企业应重新申请评价。

第九章 监督管理

第二十四条 信用评价工作按照“三公开”（即评价标准公开、评价程序公开、评价结果公开）的原则进行，坚持“遵纪守法、实事求是、公开透明”的原则，对参评企业做出客观、科学、公平、公正的评价。严格执行以下自律机制，设立并公布投诉渠道，认真处理举报投诉，接受地方商务部门、媒体及社会各方面的咨询评议和监督。

(1) 遵守国家有关法律、法规、政策；

(2) 严格依据评价标准和程序，独立开展信用评价工作，保证评价结果公正性，保证家政行业企业信用评价结果不受任何单位和个人影响；

(3) 对参评企业所提供的各类信息，未经许可，相关各方要履行信息保密的义务。但在国家法律、法规或司法的要求下，必须披露具有保密性质的信息时，可向执法部门披露相关的机密信息，这些信息的披露属于免责范围；

(4) 认真对待评价过程的投诉和反馈信息，并核实信息的真实性，接受社会监督。

第二十五条 评价机构加强家政服务行业企业信用行为动态监测。信用评价结果有效期内，一旦发现影响评价结果的不良信息，应根据评价管理办法调整企业信用等级。

第十章 免责声明

第二十六条 本准则所涉及的内容适用于相关各方，第三方信用服务机构有权在任何其认定之适当时机以任何方式修订本准则。

第二十七条 第三方信用服务机构评定的评价结果仅供决策时参考，因此产生的任何后果应由决策者自行承担。

第二十八条 第三方信用服务机构信用评价所使用的是评价对象提供的信息，无法对其真实或正确性进行确定。如因使用了评价对象提供的不当信息误导了评价结果评定，不为此承担任何责任。

第二十九条 第三方信用服务机构所评定的评价结果具有时效性，使用时应运用最新评价结果，第三方信用服务机构不对使用过时的评价结果而产生的后果负责。

第十一章 附 则

第三十条 本办法自发布之日起施行。

附件 2:

安徽省家政企业信用评价指标体系

概念

指标体系是由若干个反映社会经济现象总体数量特征的相对独立又相互联系的统计指标所组成的有机整体。在统计研究中，如果要说明总体全貌，那么只使用一个指标往往是不够的，因为它只能反映总体某一方面的数量特征。这个时候就需要同时使用多个相关指标了，而这多个相关的又相互独立的指标所构成的统一整体，即为指标体系。指标体系的建立是进行预测或评价研究的前提和基础，它是将抽象的研究对象按照其本质属性和特征的某一方面的标识分解成为具有行为化、可操作化的结构，并对指标体系中每一构成元素（即指标）赋予相应权重的过程。

意义

指标体系既是对现有实践成果进行评估的工具，又是对未来实践活动发展方向和发展方式的导引。

指标体系具有评价功能，能够科学评估既定目标的实现程度。完善全面指标体系，是要寻找和建立一个较为客观、能为人们认可与接受的评价系统，以此测量和评价家政信用体系建设的基本状况，以判断发展目标的设置是否合理，措施是否得当，在对比中使我们客观真实地了解自身的发展状况和发展水平。

指标体系具有预测功能，能够为实现既定目标提供科学依据。科学、合理的指标体系能够直接为家政信用体系建设的阶段性发展目标的确立提供科学依据。从综合评价结果和各项指标的变化趋势中，可

以预测出家政行业的基本态势和走向，这既是建立家政行业信用体系的基本依据，也是发现问题、解决问题，提高政府施政能力和施政效果的切入点。

指标体系具有引导功能，能够为既定目标的实现提供内在驱动力。指标体系通过科学量化和细化家政企业的基本要求，变虚为实、变抽象为具体，将家政行业信用体系建立比较宏观的原则转化为可操作的具体标准，从而为各级政府和全社会明确了努力方向，进而引导社会各个主体行为模式转变，加快全面建成家政行业信用体系。

原则

科学性

各项指标应有机的配合，形成体系，既不重复，又不相互矛盾。

全面性

全面反映企业信用状况的要素，既反映企业过去的业绩，也反映未来的发展趋势，既反映企业本身的情况，也反映宏观经济及行业状况等产生的影响。

针对性

根据家政服务企业的特征而设计。

可操作性

具有适应性，便于操作，既要符合国内需求，又要考虑国际惯例。

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，仅所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 22116

企业信用等级表示

GB/T 22118-2008 企业信用信息采集、处理和提供规范

GB/T 23794-2015 企业信用评价指标

GB/T 31952-2015 企业信用档案信息规范

信用等级划分

家政服务企业信用等级设置为 5 个，即一星级家政服务企业、二星级家政服务企业、三星级家政服务企业、四星级家政服务企业、五星级家政服务企业，其中五星资质>四星资质>三星资质>二星资质>一星资质，星级数量越多，表示家政服务企业的综合实力越强。同时五星级家政服务进入安徽省家政行业推荐榜企业名单。

企业信用等级释义

（一）五星级（安徽省家政行业推荐榜企业）

- 1、经营实力远高于行业平均水平；
- 2、人员规模远高于行业平均水平；
- 3、企业使用信息化管理软件工具备案人员身份；
- 4、企业在评审前三年内无行政处罚记录；
- 5、企业必须依法缴纳各项规定税收；
- 6、评分要求：综合得分在 90 分（含）以上。

（二）四星级

- 1、经营实力略高于行业平均水平；
- 2、人员规模高于行业平均水平；
- 3、企业使用信息化管理软件工具备案人员身份；
- 4、企业在评审前三年内无重大投诉及处罚；
- 5、企业必须依法缴纳各项规定税收；
- 6、评分要求：综合得分在 80 分（含）以上。

（三）三星级

- 1、经营实力处于行业平均水平；
- 2、人员规模处于行业平均水平；
- 3、企业对家政人员进行身份备案；
- 4、企业在评审前三年内无重大投诉及处罚；
- 5、企业必须依法缴纳各项规定税收；
- 6、评分要求：综合得分在 70 分（含）以上。

（四）二星级

- 1、企业在评审前三年内无重大投诉及处罚；
- 2、企业必须依法缴纳各项规定税收；
- 3、评分要求：综合得分在 60 分（含）以上。

（五）一星级

- 1、企业在评审前三年内无重大投诉及处罚；
- 2、企业必须依法缴纳各项规定税收；
- 3、评分要求：综合得分在 40 分（含）以上。

评审原则与流程

（一）评审原则

1、公开、公正、公平原则

本标准评审人员公开，评审过程严格按照评审标准，评审结果公示。以公开、公正、公平三原则进行评审。

2、动态发展原则

凡从事家政服务企业，自愿参与分等定级评价，再取得评价结果后，可以每年申请一次复评，两年后可向高一级申请评审。

3、行业标杆原则

本次评价以体现家政服务企业中优秀企业为前提，促进家政企业努力完成标准化的建设和提高服务质量。

（二）工作流程

企业通过提交申请材料，由第三方机构对企业进行预审和备案，并完成响应的评审工作。

1 申报企业从官网栏目和微信小程序中下载《企业申报书》、《企业调查问卷》，按照要求进行填写。

2、第三方机构根据实际情况下设评审小组现场勘察，现场勘察完成后集中评分审核。

3、评审结果完成后，第三方机构将信息公布至公共媒体和相关网站上进行为期十个工作日的公示，若无异议，则通过评审；如有异议，可提交相应材料对疑义进行复核。

4、通过评审后，由安徽信用办联合第三方机构颁发铭牌和证书，证书一年一检，次年的第一季度完成年检，逾期三个月将视为放弃年检，交还铭牌和证书。

评价指标要素

安徽省家政企业信用分等定级评价指标包括一级指标、二级指标、三级指标。

（一）企业基础注册信息信用评价指标

主要包括企业基础信息及注册信息真实性核查，涵盖商务部统一平台信息收集内容；主要从企业经营的合规性，经营时间，经营人员，企业股东等方面综合对企业信息进行核查验证。

（二）企业基础经营能力评价指标

主要考察企业的经营能力、企业组织架构与制度保障方面、企业服务质量保障等方面对企业进行核查。通过信息收集与验证，综合的对企业经营能力进行评审

（三）企业人员管理与信用管理能力评价指标

主要考察企业人力资源管理、企业信用管理等方面的内容，分析企业员工的素质，以及对员工保障和合法经营的重视程度；同时重点考察企业参与家政行业信用体系建设和自身信息管理能力建设措施，通过收集企业信用方面的管理信息，考量企业对于信用的重视程度。

（四）企业经营能力评价指标

主要分析企业的经营实力，包括关注偿债能力、获利能力、运营效率、成长能力等方面内容。

（五）企业信用记录评价指标

主要考察企业在其商业运作里对其利害关系人应负的责任和其对社会所造成的影响，包括企业在行政管理部门的信用记录、社会责任履行、社会贡献度等方面。

（六）加分项

针对整个行业一直处于龙头或领路人性质的企业，进行额外的加分，鼓励更多的企业通过自身的努力，为行业的进步，企业自身的发展提供更加良好的环境。

《安徽省家政企业信用分等指标体系》

本指标体系一级指标 6 项，二级指标 14 项，三级指标项目共计 46 项，满分 110 分，其中 10 分为加分项。三级指标项涵盖商务统一业务平台收集信息项 13 项，且分值占比约为 25%。

安徽省家政企业信用分等指标体系				
一级指标	二级指标	三级指标	赋值区间	分值
企业基础注册 信息与基础经 营信息核实 (商务业务统 一平台信息) (20分)	企业基础注册信息 核实(统一业务平 台信息全覆盖) (20分)	统一社会信用代码	企业是否已完成三证合一或五证合一，是得一分，否不得分	1
		工商注册时间	企业注册时间超过 10 年得 3 分，超过 5 年得 2 分，超过 1 年得 1 分	3
		法人代表人	企业法定代表人有不良记录及，有不得分，无不良记录得 2 分	2

		企业负责人信息（企业直接管理人员）	企业高层有无不良记录，有不得分，无不良记录得2分	2
		从业人数	企业人员规模超过500人得5分，超过300人得4分，超过100人得3分，超过50人得2分，50人以下，得1分	5
		企业类型	企业性质得2分，工商个体经营性质得1分	2
		控股类型	法人控股企业得2分，自然人控股企业得1分	2
		注册资本(万元)	企业注册资本超过1000万得3分，超过300万得2分，超过100万得1分，低于100万得0.5分	3
企业基础经营能力（20分）	企业基础经营管理能力（6分）	企业营业收入情况	企业年化收入超过300万得3分，超过100万得2分，超过50万得1分，低于50万得0.5分	3

		办公经营设备情况	企业基础办公设备完善，有电脑、电话、打印机、基础办公设备得1分，不足得0.5分	1
		企业信息化情况	企业使用信息化设备对所有家政人员进行备案得2分，使用书面文档备案得1分，无备案不得分。	2
	企业组织与制度保障（4分）	收费标准	企业有标准的服务收入制度并悬挂或公示得1分，无相关内容不得分	1
		理赔制度	企业有理赔制度并悬挂或公示得1分，无相关内容不得分	1
		服务与工作流程	企业有标准的服务与工作流程说明并悬挂或公示得1分，无相关内容不得分	1
		财务制度（发票）	企业有标准的财务制度并可以提供发票得1分，可以提供收据得0.5分	1

	企业服务质量保障 (10分)	服务能力	可以提供多样的家政服务，全部满足客户需求得2分，其他情况得1分	2
		客户满意度	有满意度调查机制或报告得1分，无不良及记录得0.5分	1
		岗前培训	有专业的岗前培训，增加岗位职业化得1分，无培训不得分	2
		技能培训	有专业的技能培训并且通过考核上岗得1分，不培训不得分	1
		体检证明	检查所有家政服务员办理相应的有效健康证并记录得2分，无检查则进行扣分	2
		个人不良记录调查	检查所有家政服务员是否存在个人犯罪记录并备案得2分，无检查则进行扣分	2

企业人员管理与信用管理能力 (20分)	企业人员管理情况 (7分)	劳动合同/临时用人协议	使用员工聘用合同劳动保障书得2分, 使用临时用人协议得1分, 不使用不得分	2
		人事制度	拥有清晰标准的人事制度得2分, 无制度不得分	2
		企业社保员工数量	企业缴纳社保人数不低于总人数的30%得3分, 不低于20%得2分, 其他情况得1分	3
	企业信用管理情况 (13分)	企业是否完成商务业务统一平台录入	已经完成录入得2分, 未完成不得分	2
		完成家政服务人员数量	人员录入数量大于总人数90%得3分, 大于85%得2分, 其他情况得1分	3
		人证合一比率	全部完成得1分, 部分完成得0.5分	1
		督促家政服务人员每月系统平台签到	建立了督促机制, 有专人执行并且执行每月督促人员签到得2分, 建立了督促机制得1分, 没有不得分	2

		企业参与家政行业信用体系建立情况	参与培训、信用信息化、建立内部制度、诚信管理与宣传，每项 0.5 分，4 项全有额外多加一分，总分 3 分	3
		家政服务人员持证上门服务情况	全部人员实施持证上岗得 2，部分人员实施持证上岗得 1 分，未参与不得分	2
企业经营实力 (10 分)	偿债能力	企业负债率	60%以下得 2.5 分，70%以下得 1.5 分，其他情况得 1 分，资不抵债不得分	2.5
	获利能力	企业收入净利润率	净利润率大于 10%得 2.5 分，大于 6%得 2 分，大于 4%得 1.5 分，其他情况得 1 分	2.5
	运营效率	企业总资产周转率	总资产周转率大于 1.5 得 2.5 分，大于 1 得 1.5 分，其他情况得 1 分	2.5
	成长能力	企业净资产增长率	企业净资产增长率大于 10%得 2.5 分，大于 5 得 1.5 分，其他情况得 1 分，负增长不得分	2.5

企业信用记录 与社会责任	社会责任与荣誉 (10分)	企业负责人行业贡献	积极参与行业活动或者行业协会组织的活动，每年都参与得4分，近三年有参与得2分	4
		公益行为	组织内部开展社会公益活动，弘扬敬老爱幼等理念得2分，无活动不得分	2
		荣誉证明	近三年获得的社会荣誉（企业或高层个人）省级/行业级荣誉每项2分，市级荣誉每个1分，地方荣誉每个0.5分，总分4分	4
	企业信用记录（20分）	市场监督管理局信用记录	无不良记录得5分，存在1-2条轻微处罚且执行完毕得3分，重大过失或处罚不得分	5
		税务信用记录	无不良记录得5分，存在1-2条轻微处罚且执行完毕得3分，重大过失或处罚不得分	5
		司法信用记录	无不良记录得5分，有记录不得分	5

		其他主管单位信用记录	无不良记录得 5 分，存在 1-2 条轻微处罚且执行完毕得 3 分，重大过失或处罚不得分	5
加分项（10 分）	业务统一平台信用信息（6 分）	是否为“百城万村”家政扶贫参与企业	“百城万村”扶贫企业得 2 分	2
		是否为家政劳务输出基地	家政劳务输出基地企业得 2 分	2
		运营总部所在地	运营总部设在北上广深等超一线城市得 2 分，设在一线城市得 1 分	2
	其他加分项（4 分）	是否跨国公司	跨国经营企业得 2 分	2
		是否为上市企业	企业或实际控制股东为上市企业得 2 分	2

附件 3:

安徽家政优秀服务员评价指标

一、评价说明

(一) 家政服务员等级设置

家政服务员设置为 5 个等级标准，即一星级家政服务员、二星级家政服务员、三星级家政服务员、四星级家政服务员、五星级家政服务员，其中五星级>四星级>三星级>二星级>一星级，星级数量越多，表示家政服务员的综合实力越强。

(二) 评审原则

1、公开、公正、公平原则

本标准评审人员公开，评审过程严格按照评审标准，评审结果公示。以公开、公正、公平三原则进行评审。

2、行业标杆原则

本次评价以体现家政服务员中优秀服务员为前提，促进家政服务员努力完提高服务质量。

二、评审方法

安徽家政企业通过内部推荐，提交个人申请材料，由第三方机构对员进行预审和备案，并完成响应的评审工作。

1、由家政企业从官网栏目和微信小程序中下载《安徽家政优秀服务员申报书》，按照要求进行填写。

2、企业对内部提交申请的人员，进行信息背书，核查资料真实性及有效性，同时核查服务员公安部个人信用记录后。确认信息无误后，提交至第三方评价机构进行评审。

3、评审结果完成后，第三方机构将信息公布至公共媒体和相关网站上进行为期十个工作日的公示，若无异议，则通过评审；如有异议，可提交相应材料对疑义进行复核。

4、通过评审后，由安徽信用办联合第三方机构颁发铭牌和证书。

三、评价结果释义

（一）五星级

- 1、经过专业培训；
- 2、家政服务员道德修养优秀；
- 3、家庭礼仪、社交礼仪全面掌握；
- 4、安全与卫生知识全面掌握；
- 5、家庭饮食制作熟练掌握 2 个及以上菜系；
- 6、家庭卫生清洁全部掌握；
- 7、家用电器的使用全面掌握；
- 8、评分要求：综合得分在 90 分（含）以上。

（二）四星级

- 1、经过专业培训；
- 2、家政服务员道德修养优秀；
- 3、家庭礼仪、社交礼仪全面掌握；
- 4、安全与卫生知识全面掌握；
- 5、家庭饮食制作熟练掌握 2 个及以上菜系；
- 6、家庭卫生清洁全部掌握；
- 7、家用电器的使用全面掌握；
- 8、评分要求：综合得分在 80 分（含）以上。

（三）三星级

- 1、经过专业培训；
- 2、家政服务员道德修养优秀；
- 3、家庭饮食制作熟练掌握 2 个及以上菜系；
- 4、家庭卫生清洁熟练掌握；
- 5、家用电器的使用熟练掌握；
- 6、评分要求：综合得分在 70 分（含）以上。

（四）二星级

- 1、经过专业培训；
- 2、家政服务员道德修养优秀；
- 3、家庭饮食制作熟练掌握 1 个菜系；
- 4、家庭卫生清洁掌握；
- 5、评分要求：综合得分在 60 分（含）以上。

（五）一星级

- 1、经过专业培训；
- 2、家政服务员道德修养优秀；
- 3、家庭卫生清洁基本掌握；
- 4、评分要求：综合得分在 50 分（含）以上。

安徽家政优秀服务员评价指标

优秀家政服务人员评价指标			
一级指标	二级指标	评价内容	分数
基础信息	年龄	年龄 35-50 之间；年龄小于 35 岁；年龄大于 50 岁	5

	从业年限	从业年限大于 15 年；从业年限大于 10 年； 从业年限大于 5 年；从业年限低于 5 年	10
	学历	高中及以上学历，初中及以上学历，小学 学历，无学历	5
服务能力	服务技能掌握	熟练掌握服务技能 7 种以上；熟练掌握服 务技能 5 种以上；熟练掌握服务技能 5 种以 下	5
	培训次数	从业期间平均每两年接受一次培训；从业 期间平均每三年接受一次培训；从业期间 平均每五年接受一次培训	10
	服务最长周期	最长固定服务周期 3 年以上；最长固定服 务周期 2 年以上；最长固定服务周期 1 年以 上；低于 1 年不得分；（月嫂，医护等特定 服务类型人员，无投诉得满分，有投诉得 60%分）	10
	年度收入	年度收入大于 2 万元；年度收入大于 1 万 元；年度收入大于 6000 元，低于 6000 不得 分。	5
信用与荣誉	信用记录	无不良记录得满分，有不良记录扣 30 分	10
	家政信用平台	已完成家政信用平台信息录入	10
	证照合一	已完整证照合一且每月打卡	15

个人荣誉记录	省级或行业级荣誉；市级荣誉；地市级及团体级荣誉	5
客户好评	多次获得客户好评及反馈的；无记录不得分	5
社会责任与义务	社会公益活动或其他相关行业贡献行为	5

附件 4:



安徽家政服务行业 企业信用评价申报书

申请企业: _____

联系人: _____

联系电话: _____

E-Mail: _____

申请日期: _____年____月____日

安徽省商务厅

北京国富泰信用管理有限公司

企业信用等级评价资料清单

1. 营业执照（副本）、资质证书等复印件。
2. 治理结构、规章制度说明。
3. 收入情况、人力资源、服务质量（客户反馈记录等）、合同管理说明。
4. 近两年公司财务报表(包括资产负债表、损益表、现金流量表)和财务报表附注说明。例如 2020 年申请，提交 2018 年和 2019 年度财务（审计）报告。
5. 所获社会荣誉、参与社会公益活动的资料。
6. 认为需要补充的影响信用等级的其他资料，如体系认证、完税证明、专利及软著、无不良记录的企业征信报告、实际控制人（企业主）征信报告等。

备注：提交材料不需重复提交。

承 诺 书

本企业自愿申请参加由安徽省商务厅组织的企业信用等级评价工作；同意将企业名称、统一社会信用代码、信用等级、通讯地址、电话、邮编、主营业务等基本信息在媒体上公开。

本企业承诺：在申请本行业企业信用等级评价中所提交的证明材料、数据和资料全部真实、有效、合法、准确无误，复印件与原件内容相一致，并对因材料虚假所引发的一切后果负法律责任。

本企业符合下列条件：

1. 依法登记注册的企业法人和其他经济组织；
2. 企业处于持续经营状态，非即将关、停的企业。

本企业做出以下承诺（评价过程将对以下相关内容进行核查）：

1. 严格依照国家有关法律、法规合法经营，依法照章纳税，遵守财务制度和税务制度，无任何隐瞒欺诈经营行为；
2. 填报信息真实可靠；
3. 数据类资料为本年度最新数据；
4. 自觉接受社会、群众和新闻舆论的监督。

法定代表人签字：

单 位 盖 章：

年 月 日

填 表 说 明

1. 申报企业填写内容及提供资料须保证其真实完整无误。
 2. 申报书内各栏不得空项，无内容时文字部分须填“无”，数字部分填“0”。
 3. 如手工填写，要求字迹清晰，书写工整。
 4. 本表各栏如有填写不够处，请自行加栏或另附页；如有文字材料，请在电子版中注明。
 5. 填报数据除特殊标明外，均以填报之日计算以前连续三年的数据为准。
 6. 申报资料需加盖企业公章后与其他相关书面资料一律用 A4 纸打印并装订成册，邮寄到北京国富泰信用管理有限公司。
- 地 址：北京亦庄经济技术开发区荣华中路 11 号

一、基本信息

1. 登记信息

项 目	内 容
企 业 名 称	
统一社会信用代码	
法 定 代 表 人	
注册资本（万元）	
注 册 日 期	年 月 日
注 册 地 址	
经 营 地 址	
企 业 网 址	
经 营 范 围	
主 营 业 务	

2. 主要管理人员情况

姓 名		性 别		民 族	
年 龄		最 高 学		现 任 职	负 责
管理岗位年限		行 业 工 作		从 业 资 格（职 称）	
荣 誉 嘉 奖					
行 政 处 罚					

姓 名		性 别		民 族	无
年 龄		最 高 学		现 任 职	无
管理岗位年限		行 业 工 作		从 业 资 格（职 称）	无
荣 誉 嘉 奖					
行 政 处 罚					

注：

- 1、现任职务：董事长、总经理；管理岗位年限：指与现任职位相同级别的管理岗位的工作年限。

2、最高学历：专科、本科、硕士研究生、博士研究生和其他；高层管理者个人荣誉需要提供资料证明。

3. 员工信息

职工总数____人	管理人员____人	家政服务员 _____人
办公室人员（非家政服务员）_____人		取得职业资格证书总人数_____人

4. 资本构成情况

序号	股东名称	出资额（万元）	出资比例（%）	出资形式
1				现金
2				现金
合计				

注：投资方式包括：货币、实物、无形资产。表格不足请自行向下添加。

5. 规章制度

人事管理制度	有 / 无	财务管理制度	有 / 无
采购管理制度	有 / 无	技术标准管理制度	有 / 无
销售管理制度	有 / 无	质量管理制度	有 / 无
危机管理制度	有 / 无	安全管理制度	有 / 无

二、经营管理情况

1. 基础经营情况

	2018年	2018年
企业收入（万元）		
办公经营设备情况	<input type="checkbox"/> 电脑 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 打印设备 <input type="checkbox"/> 其他基础办公设备 <input type="checkbox"/> 其他设备请罗列_____	
企业信息化经营情况	<input type="checkbox"/> 有网站建设 <input type="checkbox"/> 使用信息化办公软件 <input type="checkbox"/> 使用手机 APP 经营管理	

人员档案情况	<input type="checkbox"/> 为家政服务员建立个人档案（电子和纸质都有） <input type="checkbox"/> 为家政服务员建立个人档案（电子档案） <input type="checkbox"/> 为家政服务员建立个人档案（纸质档案） <input type="checkbox"/> 无档案
--------	--

2. 企业组织与制度保障

人事管理制度	有 / 无	财务管理制度	有 / 无
采购管理制度	有 / 无	技术标准管理制度	有 / 无
质量管理体系	有 / 无	安全管理制度	有 / 无
服务收费制度	<input type="checkbox"/> 有明确的收费制度，且悬挂或公示于明显的地方 <input type="checkbox"/> 有明确的收费制度 <input type="checkbox"/> 无		
理赔管理制度	<input type="checkbox"/> 有明确的理赔制度，且悬挂或公示于明显的地方 <input type="checkbox"/> 有明确的理赔制度 <input type="checkbox"/> 无		
服务与工作流程	<input type="checkbox"/> 有明确的服务流程说明，且悬挂或公示于明显的地方 <input type="checkbox"/> 有明确的服务流程说明 <input type="checkbox"/> 无		
发票管理	<input type="checkbox"/> 可以为客户提供发票 <input type="checkbox"/> 可以为部分客户提供发票或收据 <input type="checkbox"/> 只可以提供收据 <input type="checkbox"/> 无		

3. 服务质量保障

服务能力	<input type="checkbox"/> 可以提供的家政服务超过 5 种（含 5 种） <input type="checkbox"/> 可以提供的家政服务少于 5 种
客户满意度	<input type="checkbox"/> 每年有客户满意度调查和客户反馈统计等 <input type="checkbox"/> 近三年有客户满意度调查和客户反馈统计等 <input type="checkbox"/> 无
岗前培训	<input type="checkbox"/> 对所有的家政服务员开展岗前培训工作 <input type="checkbox"/> 无
技能培训	<input type="checkbox"/> 经常组织家政服务人员开展技能培训 <input type="checkbox"/> 无
体检证明	<input type="checkbox"/> 每年核查家政服务员家政证并记录 <input type="checkbox"/> 无
个人不良记录调查	<input type="checkbox"/> 检查所有家政服务员存在个人犯罪记录并备案 <input type="checkbox"/> 无

二、企业管理情况

1. 员工保障

劳动合同/临时用人协议	<input type="checkbox"/> 为所有人员使用员工聘用合同或劳动保障合同 <input type="checkbox"/> 使用员工聘用合同或劳动保障合同以及临时用人协议 <input type="checkbox"/> 和家政服务员签订临时用人协议 <input type="checkbox"/> 无
人事制度	<input type="checkbox"/> 建立清晰标准的人事制度 <input type="checkbox"/> 有相应的人事或办公室规章 <input type="checkbox"/> 无
企业社保员工数量	<input type="checkbox"/> 企业缴纳社保人数为总人数的 0-10% <input type="checkbox"/> 企业缴纳社保人数为总人数的 10-20% <input type="checkbox"/> 企业缴纳社保人数为总人数的 20-30% <input type="checkbox"/> 企业缴纳社保人数为总人数的 30-40% <input type="checkbox"/> 企业缴纳社保人数为总人数的占比大于 40%

2. 信用管理

企业是否完成商务业务统一平台录入	<input type="checkbox"/> 已完成 <input type="checkbox"/> 未完成
完成家政服务人员数量	<input type="checkbox"/> 人员录入数量占总人数 90%及以上 <input type="checkbox"/> 人员录入数量占总人数 85%及以上 <input type="checkbox"/> 人员录入数量占总人数比例不足 80%
人证合一比率	<input type="checkbox"/> 全部完成 <input type="checkbox"/> 85%的人员完成 <input type="checkbox"/> 完成人数不足 85%
督促家政服务人员每月系统平台签到	<input type="checkbox"/> 建立了督促机制，有专人执行并且执行每月督促人员签到 <input type="checkbox"/> 建立了督促机制 <input type="checkbox"/> 无
企业参与家政行业信用体系建立情况	<input type="checkbox"/> 参与信用平台培训 <input type="checkbox"/> 积极参与信用信息化 <input type="checkbox"/> 企业建立内部制度 <input type="checkbox"/> 企业加强诚信管理与宣传
家政服务人员持证上门使用情况	<input type="checkbox"/> 实现家政服务员持证上岗 <input type="checkbox"/> 未实现

四、信用记录

1. 社会信用记录（近三年）

项 目	内 容
市场监督管理信用记录	<input type="checkbox"/> 重合同守信用企业 <input type="checkbox"/> 无不良记录
税务信用记录	<input type="checkbox"/> 纳税信用 A 级企业 <input type="checkbox"/> 无不良记录
司法信用记录	<input type="checkbox"/> 无不良记录 <input type="checkbox"/> 有不良记录，请说明_____
人力资源社会保障信用记录	<input type="checkbox"/> 无不良记录 <input type="checkbox"/> 有不良记录，请说明_____
银行信用记录	<input type="checkbox"/> 有信用记录证明 <input type="checkbox"/> 无不良记录 <input type="checkbox"/> 有不良记录，请说明_____
其他信用记录	<input type="checkbox"/> 无不良记录 <input type="checkbox"/> 有不良记录，请说明_____

注：以上请提供书面证明文件

2. 企业近三年荣誉记录、企业负责人个人荣誉及行业贡献

名 称	时 间	颁发单位

注：以上请提供书面证明文件

3. 社会责任及社会公益事项（捐赠、环境保护、献血、社会救助等）

名 称	时 间	内 容

注：以上请提供书面证明文件

4. 企业其他证明材料

名 称	内容及说明
是否为“百城万村”家政扶贫参与企业	
是否为家政劳务输出基地	
运营总部所在地	

是否跨国公司	
是否为上市企业	

注：以上需提供书面证明文件

附件 5:



安徽家政服务行业 优秀服务员评价申报书

申请企业: _____

申报人: _____

联系电话: _____

申请日期: _____年____月____日

安徽省商务厅

北京国富泰信用管理有限公司

资料清单

1. 身份证复印件。
2. 从业资格，技能资质复印件。
3. 个人不良记录查询截图照片。
4. 商务部统一业务平台证照合一截图。
5. 所获社会荣誉、参与社会公益活动的资料。
6. 认为需要补充的影响信用等级的其他资料，如客户满意度调查报告或好评反馈记录、个人征信报告等。

备注：提交材料不需重复提交。

承诺书

本人自愿申请参加由安徽省商务厅组织的安徽省家政服务行业优秀服务员评价工作；同意将名称、等级等基本信息在媒体上公开。

本人承诺：在申请安徽省家政服务行业优秀服务员评价中所提交的证明材料、数据和资料全部真实、有效、合法、准确无误，复印件与原件内容相一致，并对因材料虚假所引发的一切后果负法律责任。

本人做出以下承诺（评价过程将对以下相关内容进行核查）：

1. 严格依照国家有关法律，依法照章纳税，无任何隐瞒欺诈行为；
2. 填报信息真实可靠；
3. 数据类资料为本年度最新数据；
4. 自觉接受社会、群众和新闻舆论的监督。

签字：

单位盖章：

年 月 日

填 表 说 明

1. 申报人填写内容及提供资料须保证其真实完整无误。
 2. 申报书内各栏不得空项，无内容时文字部分须填“无”，数字部分填“0”。
 3. 如手工填写，要求字迹清晰，书写工整。
 4. 本表各栏如有填写不够处，请自行加栏或另附页；如有文字材料，请在电子版中注明。
 5. 填报数据除特殊标明外，均以填报之日计算以前连续三年的数据为准。
 6. 申报资料需加盖企业公章后与其他相关书面资料一律用 A4 纸打印并装订成册，邮寄到北京国富泰信用管理有限公司。
- 地 址：北京亦庄经济技术开发区荣华中路 11 号

一、基本信息

姓名	
年龄	
学历	
服务	(例如：家政保洁、月嫂、育儿嫂、护工等)

二、服务能力

服务技能掌握	根据自身掌握的技能进行填写：如菜系，护理，安全卫生保洁、电器、装饰等技能
培训次数	<input type="checkbox"/> 每年一次 <input type="checkbox"/> 每两年一次 <input type="checkbox"/> 每三年一次 <input type="checkbox"/> 其他：
服务最长周期	<input type="checkbox"/> 最长固定服务周期3年以上 <input type="checkbox"/> 最长固定服务周期2年以上 <input type="checkbox"/> 低于1年 <input type="checkbox"/> 其他情况及说明：
年度收入	

三、信用与荣誉

信用记录	<input type="checkbox"/> 无不良记录（提供截图） <input type="checkbox"/> 有不良记录（提供说明）
家政信用平台	<input type="checkbox"/> 信息完整度全面 <input type="checkbox"/> 已完成平台信息录入 <input type="checkbox"/> 未完成
证照合一	<input type="checkbox"/> 已完成证照合一 <input type="checkbox"/> 保证每月签到至少一次 <input type="checkbox"/> 未完成
个人荣誉记录	<input type="checkbox"/> 有荣誉（提供复印件） <input type="checkbox"/> 无
客户好评	<input type="checkbox"/> 有好评或其他形式的满意度调查（提供复印件） <input type="checkbox"/> 无
社会责任与义务	<input type="checkbox"/> 参与过（提供复印件） <input type="checkbox"/> 无