

市商务局关于印发《天津市家政服务领域 信用评价管理暂行办法》的通知

各区商务主管部门，各相关单位：

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，我局制定了《天津市家政服务领域信用评价管理暂行办法》，现印发给你们，请遵照执行。

2021年3月31日

（此件主动公开）

天津市家政服务领域信用评价管理暂行办 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，加快构建以信用为基础的新型

监管机制，根据《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）、《家庭服务业管理暂行办法》（商务部令2012年第11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）、《家政服务机构等级划分及评价标准》（GB/T 31772-2015）、《天津市社会信用条例》、《天津市行业信用监管责任体系构建工作方案》（津诚信建设领导小组〔2020〕2号）的要求，结合天津市家政服务领域实际，制订本办法。

第二条 本办法适用于天津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。

凡是在天津市行政区域范围内依法登记注册，且处于持续经营状态的家政服务机构，均需参加家政服务领域信用评价。

本办法所称家政服务领域信用评价，是指市商务局委托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。

本办法所称信用评价机构，是指依法设立，主要从事信用评级业务的社会中介机构。

第三条 天津市商务局制定全市统一的家政服务领域信用评价指标及评分标准，通过政府采购方式委托第三方信用评价机构开展家政服务领域信用评价工作。

第四条 信用评价机构按照法律法规，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

第五条 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、用房面积、设施设备、服务项目、品牌建设、社会荣誉、公益支持、社会责任、与其他行业融合发展。

（二）信用能力：连续经营年限、依法纳税、人员规模、“家政服务信用信息平台”信用记录、守信记录、失信记录、经营场所稳定性、服务员稳定性、工作人员社会保险、服务员保险情况。

（三）人力资源：管理层学历和工作年限、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、服务员培训整体情况、服务员健康管理、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、投诉纠纷处理机制、投诉纠纷处理满意度、考核评价。

第六条 家政服务领域信用评价总分为 1000 分，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）、599 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。

第三章 信用评价程序

第七条 家政服务领域信用评价按照以下程序进行：

（一）参评申报

参评的家政服务机构向信用评价机构提交完整的信用评价申报资料，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

由信用评价机构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。对于存在严重损害自然人身体健康和生命安全；严重破坏市场公平竞争秩序和社会政策秩序；拒不履行法定义务，严重影响司法机关、行政机关公信力；拒不履行国防义务，危害国防利益、破坏国防设施的；国家规定的其他严重失信行为的机构，信用评价机构提出评级意见，报经市商务局确定后，直接评为 E 级。对于存在不良记录，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

信用评价机构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；信用评价机构在收到申报材料后三十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

初审结果在市商务局官网公示，接收社会监督，公示期为七个工作日。

（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信用评价机构提出异议，说明理由并提供相关证明材料。信用评价机构自收到书面异议及相关证明材料之日起，三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，信用评价机构一次告知，并自收到补充证明材料起，在三个工作日内对提出的异议完成复核，并反馈复核意见。异议处理需要检验鉴定、现场查看、专家评审的，所需时间不计入异议申请办理时间。

（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，信用评价机构应报市商务局确定后，形成正式的信用评价结果。

第八条 信用评价工作原则上每年开展一次。天津市商务局在官方网站公布家政服务领域信用等级，同步推送至天津市信用信息共享平台，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。

第九条 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。

第十条 申请材料存在隐瞒真实情况、弄虚作假的，信用评价机构提出评级意见，并报经市商务局确定后，可直接将其评为 E 级。

第四章 评价结果应用

第十一条 根据家政服务领域信用等级实施分级分类监管，对信用状况好的家政服务机构，实施降低检查频次等监管措施；对信用状况不好的家政服务机构，实施加大检查力度、提高检查频次、增加检查事项等监管措施。

第十二条 对 A 级机构，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）国家或者本市规定的其他激励性措施。

第十三条 对 B 级机构，可采取以下激励性措施：

家政专项资金在同等条件下予以优先支持。

第十四条 对 D 级机构，可采取以下惩戒性措施：

家政专项资金在同等条件下予以限制。

第十五条 对 E 级机构，可采取以下惩戒性措施：

（一）家政专项资金不予支持；

（二）法律、法规和国家有关规定明确的其他惩戒性措施。

第五章 信用评价机构

第十六条 信用评价机构开展家政服务领域信用评价，应当遵循独立、客观、公正和审慎性原则，勤勉尽责，诚信经营，对同一类对象评级，或者对同一评级对象跟踪评级，应当采用一致的评级标准和工作程序，不得损害国家利益、社会公共利益和市场主体合法权益。信用评价机构依法独立开展业务，不受任何单位和个人的干涉。

第十七条 信用评价机构应当对参评对象开展尽职调查，进行必要的评估以确信信息来源可靠且充分满足使用需求，

并在调查前制定详细的调查提纲。调查过程中，应当制作尽职调查工作档案，作为评价资料一并存档保管。

第十八条 信用评价机构应当依法收集参评对象的相关资料，并对所依据的文件资料内容进行核查验证和客观分析，在此基础上得出初评结果。

第十九条 信用评价机构应当建立家政服务领域信用评价档案。档案应当包括受托开展评价业务的委托书、出具评价报告所依据的原始资料、工作底稿、初评报告、正式报告等。

第六章 附则

第二十条 本办法由天津市商务局负责解释。

第二十一条 本办法自发布之日起施行，有效期两年。

附件：[天津市家政服务领域信用评价指标及评分标](#)

[准](#)