|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 46 |

海南省地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

家政服务机构信用等级划分与评价规范

Credit rating classification and evaluation standard of domestic service institutions

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

目次

[前言 II](#_Toc180343101)

[1 范围 1](#_Toc180343102)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc180343103)

[3 术语和定义 1](#_Toc180343104)

[4 信用等级划分 1](#_Toc180343105)

[5 评价原则 2](#_Toc180343106)

[6 评价要求 2](#_Toc180343107)

[6.1 基本要求 2](#_Toc180343108)

[6.2 评价人员 3](#_Toc180343109)

[6.3 评价机构 3](#_Toc180343110)

[7 评价指标 3](#_Toc180343111)

[8 评价程序 3](#_Toc180343112)

[8.1 申报 3](#_Toc180343113)

[8.2 受理 4](#_Toc180343114)

[8.3 评价实施 4](#_Toc180343115)

[8.4 等级确定 4](#_Toc180343116)

[8.5 结果发布 4](#_Toc180343117)

[8.6 复评 5](#_Toc180343118)

[8.7 跟踪与改进 5](#_Toc180343119)

[8.8 结果应用 5](#_Toc180343120)

[8.9 失信管理与失信责任 5](#_Toc180343121)

[附录A（资料性） 信用等级评价表 6](#_Toc180343122)

[附录B（资料性） 信用等级评价申请书 14](#_Toc180343123)

[附录C（资料性） 信用等级评价申请承诺书 15](#_Toc180343124)

[附录D（资料性） 家政服务机构信用等级评价报告 16](#_Toc180343125)

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。

本文件提出单位：海南省商务厅

本文件归口单位：海南省商务厅

本文件起草单位：海南省家庭服务业协会、海南大嫂家政服务有限公司、海南冠美清洁环保服务有限公司。

本文件主要起草人：

家政服务机构信用等级划分与评价规范

* 1. 范围

本标准明确了海南省家政服务机构信用等级评价的信用等级划分、评价原则、评价要求、评价指标、评价程序及评价实施。

本标准适用于在海南省行政区域内注册并从事家政服务的所有机构。

* 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

DB46/T 580 海南省家政服务机构管理规范

* 1. 术语和定义

GB/T 22117界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

信用

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117]

信用等级

用既定的符号标识评级对象信用现况的级别结果。

信用评价

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

家政服务机构

具备相应资质和能力，可提供家政服务的企业或社会服务机构组织。

家政服务机构信用等级

反映家政服务机构信用状况的分级标识，包括机构的信用历史、服务质量、社会责任等方面的综合评价结果。

* 1. 信用等级划分

家政服务机构信用等级的划分应符合 GB/T 22116 的规定。

家政服务机构等级从高到低分为 A、B、C、D、E、F共6个等级。具体划分见表 1。

1. 家政服务机构等级划分表

| 序号 | 等级 | 满足条件 |
| --- | --- | --- |
| 1 | A | 下列条件均需满足：   1. 评价得分95分（含）以上； 2. 3年内（开业不满3年的为开业以来）没有收到用户投诉。 |
| 2 | B | 下列条件均需满足：   1. 评价得分85分（含）～95分（不含）； 2. 3年内（开业不满3年的为开业以来）没有收到用户投诉。 |
| 3 | C | 下列条件均需满足：   1. 评价得分60分（含）～85分（不含）； 2. 3年内（开业不满3年的为开业以来）没有收到用户投诉。 |
| 4 | D | 有下列情况之一：   1. 评价得分50分（含）～60分（不含）； 2. 3年内（开业不满3年的为开业以来）收到用户投诉5件（含）以下，但没有发生重大事故。 |
| 5 | E | 有下列情况之一：   1. 评价得分30分（含）～50分（不含）； 2. 3年内（开业不满3年的为开业以来）收到用户投诉10件（含）以下；但没有发生重大事故。 |
| 6 | F | 有下列情况之一：   1. 评价得分30分（不含）以下； 2. 3年内（开业不满3年的为开业以来）收到用户投诉10件以上； 3. 发生重大事故、对用户和社会公众造成恶劣影响的； 4. 被其他信用体系列入“黑名单”的。 |

* 1. 评价原则

家政服务机构信用等级评价应遵循以下原则：

1. 客观原则：以客观事实为依据，保证提供材料真实性；
2. 公正原则：严格遵守本文评价指标，确保评价结果准确性和可靠性；
3. 公平原则：评价机构应及时公开评价情况，自觉接受主管部门及社会监督；
4. 动态原则：企业主动录入主要动态指标，实时动态排名；
5. 保密原则：应对所有参评企业的信息与情况予以保密。
   1. 评价要求
      1. 基本要求

评价时，对各项指标采用评分制，应满足以下要求：

1. 评价内容应与标准一致，按照评价指标和对应分值进行评价；
2. 平台设定输入内容应与标准评价内容一致；
3. 家政服务机构及法人应无不良信用记录；
4. 参评企业应在海南椰嫂家政服务平台注册登记，评价结果应公开、公正、公平。
   * 1. 评价人员

评价工作人员具备专业精湛与客观公正，严守保密与持续进步，合规守法与高效沟通，责任担当与信息技术运用的能力。

* + 1. 评价机构

评价机构应符合合法性与独立评价，保持客观中立与公正评价，透明公开与社会监督，严格保密与信息安全，持续创新与社会责任的基本要求。

* 1. 评价指标

家政服务机构信用等级评价指标包括一级指标、二级指标、三级指标，指标及评价表见附录 A。一级指标是开展信用评价的共性指标，可分为：

1. 基础信息：包括机构的注册信息、资质证书、经营范围、法人代表信息等；
2. 服务质量：包括服务流程规范性、服务标准执行情况、客户满意度调查结果等；
3. 经营状况：包括财务健康状况、市场信誉评价、合作伙伴反馈等；
4. 社会责任：遵守法律法规、员工权益、志愿活动、社会公益等情况；
5. 创新指标（加分项）：机构在标准化建设、提质扩容、家政进社区、产教融合中的表现情况。
   1. 评价程序
      1. 申报
         1. 申报对象

有下列情况之一的，家政服务机构应向指定的评价机构提出信用等级评价申报：

1. 在海南省内依法登记注册的家政服务机构运行满一年后，提出首次评价申报；
2. 持有信用等级证书的家政服务机构应在证书到期前三个月提出复核申报；
3. 信用等级评定确定一年后，可自行填报评级材料，由平台大数据自行产生评级结果，如过期不填报的企业，则暂停信用等级展示。
   * + 1. 线下申报资料

家政服务机构申报等级评价应提交以下资料：

1. 《信用等级评价申请表》（参见附录B）；
2. 家政机构统一社会信用代码证书；
3. 对照评价指标及评价细则的自检概述、证明材料；
4. 《信用等级评价申请承诺书》（参见附录C）。
   * + 1. 线上申报资料
          1. 服务企业注册

服务企业应登录平台进行注册，注册流程如下：

1. 企业登录平台，按平台指引如实填报信息、提交相关资料，进行企业注册；
2. 平台工作人员按有关要求审核注册企业提交的信息及资料，及时通知企业审核结果；
3. 注册成功后企业可登录平台并进行企业后台管理。
   * + - 1. 信息管理

企业首次登陆应进行企业信息录入，包括以下内容：

1. 服务企业登录平台并按要求及时录入服务企业基本信息，服务企业基本信息包括以下内容：企业标志、营业执照、统一社会信用代码、企业名称及简称、服务项目、企业简介、办公电话、成立日期、注册资本、注册登记地址和经营场所面积等。
2. 实时录入和管理在职从业人员信息。
3. 上传企业标志、工商营业执照。工商营业执照应用原件拍照，文字清晰。
   * 1. 受理

评价机构应在接收评价申请后5个工作日内依据8.1的要求完成初步审核，初步审核通过应与申请单位签字确认；初步审核未通过，评价机构应及时告知相关情况。

* + 1. 评价实施
       1. 评价方式

评价采用家政服务机构线上填报自我评价和评价机构现场评价相结合的办法。首次评价和升级评价采用线上填报，评价机构现场评价方式，复审评价采用家政服务机构自我评价为主，对提交复审的家政服务机构抽样进行评价机构现场评价，评价机构现场评价抽样率不低于80%。

* + - 1. 现场评价

现场评价步骤如下：

1. 评价机构应提前3个工作日抽取评价组成员，并告知评价时间、地点。
2. 评价组应依据附录A的信用等级评价表实施评价。通过被评价机构所提交的证明材料以及现场检查进行评价评分。
3. 现场评价组应撰写《家政服务机构信用等级评价报告》（参见附录D），并提出被评对象的信用等级建议以及相关优化措施。
4. 评价组现场评价工作程序如下：
   1. 介绍评价组成员推选组长；
   2. 听取被评价机构情况介绍；
   3. 核查证明资料、现场观察、询问等检查方式进行评价评分；
   4. 反馈评价情况；
   5. 撰写、签署评价报告。
      1. 等级确定

评价机构根据评价组出具的评价报告和信用等级建议，对于未被抽样复审的机构根据其自我评价报告，确定被评价机构信用等级，并通过门户网站或其他方式对外公示，公示期不少于7日。

对经公示无异议后，评价机构应及时确定等级，并告知被评价的家政服务机构。

* + 1. 结果发布

评价机构严格按照国家法律法规、相关要求及委托协议，权威发布家政服务机构等级评定结果，并颁发具有公信力的信用等级证书与牌匾。证书应记录家政服务机构的名称、信用等级、证书编号、颁发日期、有效期以及评价机构等信息，为消费者提供了明确可靠的参考。评价机构应积极向社会推荐三星级及以上信用等级家政服务机构，倡议雇主优先选用。雇主可通过访问平台等查询服务企业信用等级。

* + 1. 复评

被评价的家政服务机构如对信用等级持有异议的，可于收到通知后5个工作日内提出复评申请。

评价机构根据申请复评的材料决定是否重新组织复评，并及时告知。

复评程序参照8.3的要求执行。

评价机构应及时将复评结果告知复评申请单位，并告知不再对复评结果进行复评。

* + 1. 跟踪与改进

等级证书（标志）实行统一管理，有效期为两年（自颁发证书之日起计算）。

评价机构应动态监管被评价对象信用等级，定期或不定期抽取一定比例进行复审，对发生不符合本文件要求的机构，应及时调整其信用等级；对突发的重大事故、对用户和社会公众造成恶劣影响的以及被其他信用体系列入“黑名单”等事件发生时，应及时作出调整。

* + 1. 结果应用

相关部门根据信用等级高低对家政服务机构采取差异化管理措施。

可在实施财政性资金和项目支持等方面给予激励措施。

宜在家政商业保险、信用贷款等方面获得优惠费率。

* + 1. 失信管理与失信责任

服务企业若出现严重违规、重大人身事故或重大失信事件等不良信用记录时，信用等级评价机构应及时重新对该服务企业进行信用等级评价，必要时取消其信用等级评价资格。

若因服务企业伪造虚假资料信息或有意隐瞒真实情况导致评价结果出现偏差，该服务企业信用等级评价结果应立即取消，并责令整改，如存在违法行为，报送相关监管部门进行处理。

在平台上注册接单的服务企业，若超过 3 天未回复订单信息，系统将会限制其接单功能。

建立和规范平台“黑名单 ”制度。必要时将相关服务企业列入黑名单，平台限制企业展示及接单功能等。

若服务企业对评价结果有异议，可向信用等级评价机构提出异议申请。

2. （资料性）  
   信用等级评价表

信用等级评价表见表A.1。

* 1. 信用等级评价表

| 序号 | 一级指标及权重 | 二级指标及权重 | 三级指标及权重 | 指标说明与评分标准 | 评价记录 | 实际得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 基础信息（19分） | 价值理念  （9分） | 发展战略  （3分） | 形象标志（0.5分）：机构拥有代表其独特形象的标志，该标志能够准确传达机构的定位和品牌价值。缺少形象标志或标志与机构定位不符，扣0.5分。  核心价值观（0.5分）：机构有清晰、明确的核心价值观，能够体现其文化和价值观导向。缺少核心价值观或核心价值观与机构文化不符，扣0.5分。  经营理念（0.5分）：机构有明确的经营理念，能够指导其日常运营和决策。缺少经营理念或经营理念与机构运营不符，扣0.5分。  发展目标（0.5分）：机构设定了具体、可衡量的发展目标，能够引导其未来发展方向。缺少发展目标或发展目标与机构实际不符，扣0.5分。  愿景规划（1分）：机构有长期、前瞻性的愿景规划，能够激励员工和合作伙伴，并为机构的长远发展提供指导。缺少愿景规划或愿景规划与机构长远发展不符，扣1分。  总分计算：形象标志、核心价值观、经营理念、发展目标、愿景规划各占0.5分（除远景规划外），总计3分。缺少其中任何一项或内容不符合要求，则按相应分值扣除。 |  |  |

表A.1 信用等级评价表（续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | 基础信息（19分） | 价值理念  （9分） | 法人（负责人）品质  （3分） | 机构法人（负责人）的业内业绩、历史成就和信用记录等：  1.机构主要负责人纳入正在执行的失信人员名单的或失信后修复尚未满1年的，0分；  2.机构主要负责人获得市级及以上政府部门授予的个人荣誉，每项次得1分，市级及以下每项次0.5分；  3.荣获市级以上行业组织授予的荣誉，每项次得0.5分。  4.满分3分。 |  |  |
| 3 | 企业制度  （3分） | 机构财务管理、售前售后管理、风险管理、信用管理、危机管理、信息发布、重大事项信息披露制度等规章制度建设并有效实施情况：  未建立相应制度或前述制度不健全的；0分，制度基本建立健全，具有合法性和一定可行性，并贯彻落实，得1—2分；制度建立健全，并在企业内公开，贯彻落实，得2—3分。 |  |  |
| 4 | 品牌形象  （10分） | 品牌建设  （10分） | 机构品牌培育、建设、发展的规划等：  1.在全国同行业被媒体宣传报道，有较大影响的，得3分，在海南省被媒体宣传报道，有较大影响的，得2分，在区内被媒体宣传报道，有较大影响的，得1分；  2.企业有注册品牌及品牌管理得2分；获得品牌认证的得2分；  3.机构获得市级及以上政府部门授予的荣誉，每项次得1分，市级及以下每项次0.5分，荣获市级以上行业组织授予的荣誉，每项次得0.5分，满分3分。 |  |  |

表A.1 信用等级评价表（续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5 | 服务质量（58分） | 管理能力  （11分） | 部门架构及办公条件  （3分） | 机构管理部门完善情况及营业场地、办公设施设备和工具配置情况：  1.基本要求：跟注册地址一致可保障的经营场所，专职人员3（含）以上，有接待、培训、休息场所，应急标识清晰且完整，家政员岗前培训100%；证照、服务项目、收费标准、投诉监督电话等信息公开；满分1.5分，任一不符合视情减扣0.5—1分，扣完为止；  2.组织机构完整合理、清晰，岗位设置合理全面，有完整的组织架构，并附岗位说明，且有相应的管理规范并实施；满分1.5分，任一不符合视情减扣0.5—1分，扣完为止。 |  |  |
| 6 | 制度体系  （3分） | 机构建立和运行管理体系情况：  建立了人力资源、行政管理、业务管理、信息管理、财务管理、档案管理、设施设备管理、安全应急管理、监督考评管理、教育培训管理等制度构成的管理体系，并有效实施。体系建立健全，符合具有合法性和较高可行性，并贯彻落实，得2—3分，体系基本建立健全，具有合法性和一定可行性，并贯彻落实，得1—2分；体系不全得0分。 |  |  |
| 7 | 安全保障  （5分） | 机构安全管理等管控和风险防范措施、紧急预案、定期培训、定期演练：  有安全与应急管理规范，未出现重大安全事故，对安全隐患处置得当，消防安全措施到位，实施定期演练，情况一般的得2分；较好的得3分；好的得5分；没有或不全的不得分。 |  |  |

表A.1 信用等级评价表（续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8 | 服务质量（58分） | 经营能力  （12分） | 财务管理  （7分） | 机构财务管理规范，执行符合单位性质规定的会计准则：  1.执行的会计准则符合单位性质和国家要求得1分，不符合0分；  2、建立健全财务会计制度及年度财务预算和年终财务决算机制  3、最近三年经第三方会计师事务所出具的审计报告，出具无保留意见得3分，出具保留意见得1分，出具否定意见不得分。每缺一年减扣1分，扣完为止。 |  |  |
| 9 | 盈利能力  （5分） | 年度净利润情况：  根据经第三方会计师事务所出具的财务报告，单位上一年度净利润为0或负数的，不得分；30万及以内的得2分；50万-100万得3分；100万及以上得5分。 |  |  |
| 10 | 服务能力  （35分） | 服务能力  （5分） | 机构服务类型、服务内容和服务标准：  按核定的范围开展业务且机构根据营业执照注册并有开展范围内家庭服务业务范围超5类以上，有服务记录（可以提供近一年完整服务记录）；提供的行业家庭服务标准应符合法规政策，高于国家、行业、地方和团体标准；各项服务有相应的服务合同或协议文本并有效管理，（可以提供近三年的服务合同）。符合得5分，任一不符合减扣1分，扣完为止。 |  |  |

表A.1 信用等级评价表（续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 11 | 服务质量（58分） | 服务能力  （35分） | 专业人员  （10分） | 具有从事家庭服务相关专业人员：  1.隶属于所在机构的人员在政府监管平台备案，持有上门服务证，符合得1分；覆盖率达50%以上，加1分；覆盖率达90%以上，加2分。  2.持有国家、本市人社部门或行业认可的从事家政行业等相关技能证书，符合得1分；覆盖率达50%以上，加1分；覆盖率达90%以上，加2分；  3.持有家政行业分类体检健康证明的，符合得1分；覆盖率达50%以上，加0.5分；覆盖率达90%，加1分。  4.考核机制有效并有效实施；年度培训计划以及培训档案齐全，得2分。 |  |  |
| 12 | 专业人才  （10分） | 具有相关专业或较高技能的专业人才：  1.隶属于所在机构并签署劳动合同的人员持有与工作相关的财务、经济、机电、家庭服务等中级及以上职称或高级技能证书；或获得市级及以上五一劳动奖章、劳动模范、三八红旗手等政府部门授予荣誉的，每1项1分，满分8分，无不得分。  2.考核机制有效并有效实施；年度培训计划以及培训档案齐全，得2分。 |  |  |

表A.1 信用等级评价表（续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 13 | 服务质量（58分） | 服务能力（35分） | 服务评价  （10分） | 售后服务及服务评价：  1.机构建立年度顾客满意率调查，有近三年年度单位满意率调查报告得2分，无0；  2.上一年度机构年度整体满意率达到80%及以上的得4分，上一年度单位年度整体满意率达到70%及以上、80%以下的得2分；未达到0分；如前述满意率结果由第三方机构评测，在前述基础上增加2分，无不得分；  3.回访覆盖面100%，投诉与纠纷机制有并有效实施，办结满意率95%，得2分。 |  |  |
| 14 | 经营状况（13分） | 公共义务  （4分） | 纳税信用  （4分） | 纳税情况：  1.机构积极按章纳税，近三年无税务部门处罚记录的得1分；获得区级及以上税务部门授予荣誉或表彰的每项得1分，满分2分；无相关纳税记录或证明不得分；  2.定期发布企业社会责任报告，履行法定社会责任；得1分。 |  |  |
| 15 | 责任履约  （9分） | 融资与合同  （4分） | 单位在银行、保险、担保等各类机构融资过程中的信用记录情况及对供应商、分包商等各种经济合同条款的遵守情况：  机构近三年无相关金融机构融资信用失信记录或法院判决因重大违约行为而被强制执行记录得4分。有任何一项失信或违约记录扣2分，扣完为止。 |  |  |

表A.1 信用等级评价表（续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 16 | 经营状况（13分） | 责任履约  （9分） | 工资与社保  （5分） | 机构按时足额发放员工工资，依法为员工办理社会保险：   1. 由区级及以上人力资源和社会保障部门授予关于规范用工、和谐用工等荣誉的，每项1分，满分4分。 2. 机构近三年无因拖欠员工工资和未依法购买社会保险而被人力资源和社会保障部门处罚的记录或因薪资、社保问题劳动诉讼的则扣5分。   3.每年组织员工健康检查，依法为员工办理社会保险，与员工100%签订劳动合同，得1分。 |  |  |
| 17 | 社会责任  (10) | 社会公益  （10分） | 公益慈善  活动  （10分） | 机构参与或组织社会公益活动、志愿服务、捐资助学、扶贫、公益捐助、录用农民工、下岗职工和残疾人：  1.机构年度每参与一次公益活动、志愿服务的记0.5分，满分3分；  2.机构年度捐资助学、扶贫等公益捐助金额超过1万及以上的得2分；  3.机构每录用农民工、下岗职工或残疾人并签署劳动合同的记0.5分，本项满分5分，无上述任何活动记录或证明不得分。 |  |  |
| 18 | 创新指标（20分） | 管理创新  （20分） | 提质扩容  （10分） | 机构创新管理、服务水平提升：  1.近三年内机构获得国家级、省级服务业或家政服务业标准化示范试点加2分、通过示范试点验收加2分；机构标准化近三年内获得市级服务业标准化示范试点加1分、通过示范试点验收加1分；以最高级别为准，不重复计分。  2.近三年积极参与国家标准、行业标准、地方（市级）标准、团体标准和社会组织团体标准编写并发布，分别加4分、3分、2分、1分；  3.积极建立健全企业标准体系，在企业标准自我声明平台声明公开并在实际工作中按标准开展工作的加2分。 |  |  |

表A.1 信用等级评价表（续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 19 | 创新指标（20分） | 管理创新  （20分） | 转型升级  （10分） | 机构积极探索符合国家政策的发展路径：  1.近三年来机构积极创建并获准产教融合型家政企业加2分；  2.积极推行并获准认可的员工制家政企业加2分；  3.积极举办家政服务类职业院校加2分；  4.积极参保雇主责任保险或为员工投保意外伤害保险、职业责任保险、家政服务责任保险、意外伤害保险等任一项加2分；  5.积极参加创建提质扩容、家政进社区、产教融合荣誉的加2分。 |  |  |

1. （资料性）  
   信用等级评价申请书

信用等级评价申请书参见表B.1。

* 1. 信用等级评价申请书

| 机构  基本  信息 | 机构名称 |  | 纳税人识别号 |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 法人姓名 |  | 联系电话 |  |
| 负责人联系人 |  | 联系电话 |  |
| 单位地址 |  |  |  |
| 🞎 首次 🞎 复审 🞎 升级 🞎 移出黑名单 | | | |
| 机  构  概  况 | （800 字以内） | | | |
| 申  报  等  级 | * A 🞎 B 🞎 C 🞎 D 🞎 E 🞎 F | | | |
| 初  审  意  见 |  | | | |

1. （资料性）  
   信用等级评价申请承诺书

我单位自愿申请评价家政服务机构信用等级评价并入驻平台，做以下承诺：

一、保证符合本标准的相关规定条件，服从评价机构依据法律和标准组织开展的评价工作安排，遵守相关约定，认可评价机构的评价结果。

二、本单位近三年内无以下任一情形：

1．违反有关法律法规的行为；

2．发生重大生产事故；

3．受到区级以上（含区级）相关部门的通报、处分和媒体曝光；

4．家政机构和法人纳入相关信用联合惩戒“黑名单”或解除黑名单后未满一年；

5．机构法定代表人或主要负责人受到区级及以上行业主管部门、市级及以上行业协会通报批评、公开谴责、警告或约谈等不良记录的；

6．有严重损害员工利益行为并被劳动仲裁；

7．有严重损害顾客权益的行为或事件，造成恶劣影响。

三、所提供材料真实有效，无弄虚作假。

四、如有违反以上承诺情形，我单位自愿接受取消信用等级评价资格或已经取得的信用等级证书处理，因此造成任何责任与损失，我单位自行承担。

特此承诺

申报机构法定代表人签字：

（申报机构盖章）

年 月 日

1. （资料性）  
   家政服务机构信用等级评价报告

家政服务机构信用等级评价报告参见表D.1。

* 1. 家政服务机构信用等级评价报告

| 机构名称 |  | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 地址 |  | | | 评价时间 |  |
| 法定代表人 |  | 联系人 |  | 电话 |  |
| 评价组人员名单 | | | | | |
| 评价组职务 | 姓名 | 职务 | | 电话 | 签字 |
| 组长 |  |  | |  |  |
| 组员 |  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |
| 参加人员 |  | | | | |
| 评价目的 | 🞎 首次申报 🞎 复审申报 （ 🞎 现场评价） 🞎 升级申报 🞎 复评 | | | | |
| 评价综述 |  | | | | |
| 评价得分 | 总分： 分（基础信息： 分；服务质量： 分；经营状况： 分；社会责任： 分；创新指标： 分） | | | | |
| 评价组建议 | 根据本文件的相关规定对XXXXX家政服务机构开展了信用等级评价，建议定为X级。  评价组长签字  XXXX年XX月XX日 | | | | |
| 最终结果 | 根据评价组建议和公示结果，经审核确认XXXX家政服务机构为X级。有效时间自XXXX年XX月XX日至XXXX年XX月XX日止。  评价机构盖章  XXXX年XX月XX日 | | | | |

