

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 83—2020

家政服务企业诚信经营规范

Criterion on integrity operation of homemaking service enterprise

2020-09-27 发布

2020-10-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前 言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 诚信经营要求..... 2

 4.1 合规经营..... 2

 4.2 诚信管理体系建设..... 2

 4.3 劳动者权益保护..... 2

 4.4 公平运营..... 2

 4.5 消费者权益保障..... 3

 4.6 诚信经营评价..... 4

附 录 A （规范性附录） 家政服务企业诚信经营评价指标..... 6

参 考 文 献..... 9

前 言

本规范按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本规范由深圳市商务局提出并归口。

本规范起草单位：深圳市家庭服务业发展协会、深圳市深家网络信息服务有限公司、深圳市好姊妹家政服务有限公司、深圳市标准技术研究院、深圳市工会继续教育学院、深圳市心好日子家政服务有限公司、深圳市阳阳家政服务有限公司、深圳市祥瑞家政服务有限公司。

本规范主要起草人：孙景涛、张国燕、张敖、顾磊宏、戴珏如、孟君、黄再高、尤凤、陈开萌、马晓楠、马水学、赵树丽、万涓、周飞鹤、张小平。

家政服务企业诚信经营规范

1 范围

本规范规定了家政服务企业诚信经营的要求，包括合规经营、诚信管理体系建设、劳动者权益保护、公平运营、消费者权益保障、诚信经营评价等内容。

本规范适用于在深圳市内各种类型的家政服务企业。

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 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

GZB 99—2000 家政服务员

SB/T 10847—2012 家政服务业通用术语

3 术语和定义

GZB 99—2000、SB/T 10847—2012中界定的以及下列术语和定义适用于本规范。

3.1

家政服务企业 *homemaking service enterprises*

依法设立的从事家政服务，或从事家政中介信息服务经营活动的企业。

3.2

家政服务员 *housekeeping waiter*

从事料理家务、照护家庭成员、管理家庭事务的人员。

[SB/T 10643—2011，定义3.4]

3.3

利益相关方 *stakeholder*

在企业的决策或经营活动中有利益关系的个人或团体。

[ISO 26000: 2010，定义2.18]

3.4

诚信管理体系 *integrity management system*

以经营过程为基础，在诚信方面制定实施方针和目标的相互关联的一组要素。

4 诚信经营要求

4.1 合规经营

- 4.1.1 家政服务企业应取得有关部门颁发的有效证照。
- 4.1.2 家政服务企业应在影响和能力范围内尊重人权、避免歧视和保护弱势群体。
- 4.1.3 家政服务企业应禁止使用童工，制定预防、监控和补救措施的管理制度。
- 4.1.4 雇佣未成年工的企业应依法登记，并做好单独造册管理、岗位安排、劳动保护、健康检查。
- 4.1.5 家政服务企业应做好家政服务员的来源管理，按照 GB/T 20647.8—2006 条款 5.2.2 建立上岗程序。

4.2 诚信管理体系建设

- 4.2.1 家政服务企业应将诚信管理纳入发展战略，并应充分考虑利益相关方的参与，建立诚信管理制度和决策机制。
- 4.2.2 家政服务企业负责人应对企业诚信经营要求（方针、目标等）作出承诺。
- 4.2.3 家政服务企业诚信经营应融入家政服务提供的各业务环节，应定期识别、分析和确认诚信要素，并依据标准文件针对每个要素建立相应的诚信管理机制。
- 4.2.4 企业诚信要素包括但不限于人力资源管理、诚信环境建设、利益相关方需求或期望识别、社会责任履行、诚信风险管理、信息沟通交流、诚信文化建设。
- 4.2.5 家政服务企业应对劳动者权益保护、公平竞争、消费者权益保障等合规经营方面提供指导，识别、评估并提示内外部诚信风险，协助业务部门开展诚信经营活动。
- 4.2.6 家政服务企业应开展诚信宣传教育，树立商业道德操守。
- 4.2.7 家政服务企业应该对顾客和其他利益相关方做好诚信环境建设。
- 4.2.8 家政服务企业应积极参与市场主体信用评级活动、商务诚信建设试点活动、接受主管部门动态信用监管。
- 4.2.9 家政服务企业应公开诚信管理责任人和投诉热线，听取诚信投诉意见并及时纠正处理。

4.3 劳动者权益保护

- 4.3.1 家政服务企业应依法向劳动者支付劳动报酬并为其购买相应保险；劳动者工作时间应符合相关规定要求，保障劳动者法定休假及请假的权益，尊重宗教传统习俗；劳动者加班时间符合相关规定的，应给予适宜的补偿。
- 4.3.2 家政服务企业应按照家政服务业职业化发展的要求，增加家政服务员技能和职业素养培训，组织家政服务员参加国家职业技能考核鉴定工作，鼓励家政服务员向职业化、专业化方向发展。
- 4.3.3 家政服务企业宜为劳动者提供适宜、安全、健康的工作条件，为家政服务员甄选安全的顾客家庭。
- 4.3.4 家政服务企业可在居家养老、病患护理、婴幼儿照顾等家政服务领域建立风险分担的社会救济机制和专业组织监控风险的市场监督机制，包括但不限于为家政服务员投保职业责任保险、人身意外伤害保险。
- 4.3.5 家政服务企业应尊重女职工特殊要求，宜设置女职工特殊劳动保障设施和条件，积极开展关爱女工相关活动。

4.4 公平运营

- 4.4.1 家政服务企业应依法纳税、信守合同和承诺，遵守家政服务业主管部门规定和行业服务公约要求。

4.4.2 家政服务企业应明示并严格执行收费价格标准，不得有商业欺诈行为。现场签订家庭服务合同的，应在经营场所醒目位置悬挂收费标准和服务内容；通过互联网达成家政服务协议的，应在网站首页醒目位置或利用飘窗等方式公布收费标准和服务内容。

4.4.3 家政服务企业应根据自身能够提供的家政服务内容和家政服务员水平如实宣传，不得有虚假宣传、排挤或诋毁家政服务业竞争对手等行为。

4.4.4 家政服务企业应对反贿赂反腐败做出承诺、识别和防范腐败行为。

4.4.5 家政服务企业应保护家政服务员及顾客的隐私，严格履行信息安全制度和知识产权保障制度。

4.5 消费者权益保障

4.5.1 家政服务企业应关注消费者需求为其提供家政服务，不断提升服务品质。

4.5.2 家政服务企业应建立家政服务员和顾客信息档案，并及时将服务员信息录入商务部家政服务信用信息平台。

4.5.3 家政服务企业应按照商务部、国家卫生健康委员会关于家政服务员分类体检要求安排家政服务员体检，并在家政服务员上岗前向雇主提供健康检查证明。

4.5.4 家政服务企业应自觉遵守服务承诺，按照合同要求为家政服务员提供安全、健康的工作条件，或为顾客提供对应等级和技能要求的家政服务员。

4.5.5 家政服务企业应与消费者签订服务合同。企业提供家政服务的，由家政服务企业与消费者签订服务合同，服务合同内容应包括但不限于：

- 家政服务企业的地址、联系人、联系方式，以及家政服务员和顾客的姓名、住所、联系方式；
- 家政服务的地点、方式和期限；
- 家政服务员的工作内容；
- 家政服务员的基本职业道德要求；
- 家政服务员的服务报酬及交付形式；
- 家政服务组织对家政服务员的日常管理和培训要求；
- 顾客为家政服务员提供的工作和生活条件；
- 顾客生命和财产安全保障的约定；
- 家政服务员服务期间医疗及安全保障约定；
- 合同终止、变更的条件及违约责任；
- 双方约定的其他事项。

4.5.6 家政服务企业提供中介信息服务的，由企业指导家政服务员与顾客签订服务合同，服务合同内容宜包括但不限于：

- 家政服务员和顾客的姓名、住所、联系方式；
- 家政服务的地点、方式和期限；
- 家政服务员的服务报酬及交付形式；
- 家政服务员的工作内容；
- 家政服务员的工作纪律；
- 家政服务员的基本职业道德要求；
- 顾客生命和财产安全保障的约定；
- 顾客为家政服务员提供的工作和生活条件；
- 家政服务员服务期间医疗及安全保障约定；
- 合同终止、变更的条件及违约责任；
- 双方约定的其他事项。

4.5.7 家政服务企业不得哄抬价格或有意违约骗取服务费，禁止家政服务员在违反顾客主观意愿的情况下推销商品和服务等行为。

4.5.8 家政服务企业应妥善处理履行合同期间的纠纷，追踪顾客满意度和客户反馈意见，定期对消费者的投诉和有关争议进行汇总和处理，及时改善服务质量。

4.6 诚信经营评价

4.6.1 评价原则

4.6.1.1 全面性原则

4.6.1.1.1 家政服务企业诚信经营评价应覆盖经营活动中合规经营、诚信管理体系、保护劳动者责任、公平运营、消费者权益保障、监督管理等方面的评价指标，应适用于社会、文化、企业的管理结构和体制，符合企业的外在条件以及自身特点；

4.6.1.1.2 家政服务企业应结合自身的发展阶段及利益相关方的期望，识别、确定诚信经营的具体事项和优先事项。

4.6.1.2 客观性原则

客观性是企业诚信经营评价的根本要求，评价机构应对企业诚信经营评价以事实为依据，以资料和数据为准绳，并且使用统一的评价标准。

4.6.1.3 公正性原则

公正性是企业诚信经营评价的基本要求之一，评价机构应保持评价的公正性是开展企业诚信经营评价并提供可建立信任的评价结果的必要条件。

4.6.1.4 保密性原则

保密性是企业诚信经营评价的基本要求之一，评价机构在评价过程中，应慎重处理企业的敏感、保密信息，根据法律法规及企业的信息安全需求，对获取诚信经营管理体系相关信息予以保密。

4.6.2 评价指标

4.6.2.1 否决项

4.6.2.1.1 按照 4.1 的要求，家政服务企业遵守所有适用的其他要求是企业诚信经营的基本要求。

4.6.2.1.2 本规范将合规经营的五大事项予以重点关注并设置为否决项，其应符合附录 A 中表 A.1 的规定。若家政服务企业在重点关注事项上出现严重违法事件，受到政府相应行政处罚，造成恶劣社会影响，应停止评价活动。

4.6.2.1.3 评价小组认定为否定项的，注明否决原因，对其事实应与家政服务企业进行核实确认。

4.6.2.2 评分项

本规范共设立评价主体 5 项，指标 18 项，评分项应符合附录 A 中表 A.2 的规定。

4.6.2.3 等级划分

4.6.2.3.1 家政服务企业诚信经营等级分为 A 级、AA 级、AAA 级。

4.6.2.3.2 诚信经营 A 级企业，本级别总分应不低于 60 分，且测试评价内容得分计 0 分项目不应超过 4 项。

- 4.6.2.3.3 诚信经营 AA 级企业，本级别总分应不低于 75 分，且测试评价内容得分计 0 分项不应超过 2 项。
- 4.6.2.3.4 诚信经营 AAA 级企业，本级别总分应不低于 85 分，且测试评价内容得分无 0 分项。

附 录 A
(规范性附录)
家政服务企业诚信经营评价指标

表A.1给出了家政服务企业诚信经营评价指标的否决项。

表 A.1 家政服务企业诚信经营评价指标（否决项）

序号	核心主题	重点关注项	否决	否决原因
1	营业执照	应取得工商行政管理部门或其他有关部门颁发的有效证照，做到合规经营。	<input type="checkbox"/>	
2	尊重人权	在影响和能力范围内尊重人权、避免歧视和保护弱势群体。	<input type="checkbox"/>	
3	禁止使用童工	禁止使用童工，制定预防、监控和补救措施的管理制度。	<input type="checkbox"/>	
4	雇佣未成年工	雇佣未成年工应依法登记，并做好单独造册管理、岗位安排、劳动保护、健康检查。	<input type="checkbox"/>	
5	服务员的来源管理	做好家政服务员的来源管理，建立上岗程序。	<input type="checkbox"/>	

表A.2给出了家政服务企业诚信经营评价指标的评分项。

表 A.2 家政服务企业诚信经营评价指标（评分项）

主题	评价内容		评价依据	分值	得分
(一) 合规经营 (10分)	1	资质	查看有无场地、查看有无超出发证机关核定的经营范围。	3	
	2	用工	尊重人权。确保管理制度中不歧视其劳动者、消费者、利益相关方和任何与之有联系或会受其影响的其他人。	2	
			管理制度中规定了预防、监控和补救使用童工的措施。雇佣未成年工，均依法登记，并做好单独造册管理、岗位安排、劳动保护、健康检查。 注：童工是指未满16周岁，与单位或者个人发生劳动关系从事有经济收入的劳动或者从事个体劳动的少年、儿童。	3	
			家政服务员造册登记，建立上岗程序（GB/T 20647.8-2006 条款5.2.2）。	2	
(二) 诚信管理体系 (15分)	3	诚信管理	在企业发展战略规划、管理制度中，有诚信管理内容和要求。	2	
			企业负责人应对企业诚信经营管理要求（方针、目标等）作出承诺。	2	
			企业诚信经营应融入家政服务提供的各业务环节，企业应定期识别、分析和确认诚信要素，并依据法律法规、行业标准等针对每个要素建立相应的诚信管理机制。 注：企业诚信要素包括但不限于人力资源管理、诚信环境建设、利益相关方需求或期望识别、社会责任履行、诚信风险管理、信息沟通交流。	2	
			企业应对劳动者权益保护、公平竞争、消费者权益保障等合规经营方面提供指导，识别、评估并提示内外部诚信风险，协助业务部门开展诚信经营活动。	2	
			是否积极参与市场主体信用评级活动、商务诚信建设试点活动、接受主管部门动态信用监管。	2	
			是否公开诚信管理责任人和投诉热线，听取诚信投诉意见并及时纠正处理	2	

表 A.2 家政服务企业诚信经营评价指标（评分项）（续）

主题	评价内容		评价依据	分值	得分
(三) 保护劳动者责任 (25 分)	4	诚信文化及教育建设	是否开展诚信宣传教育，树立商业道德操守	2	
			是否对顾客和其他利益相关方做好诚信环境建设。	1	
	5	劳动者待遇	是否按时足额为劳动者支付劳动报酬。	3	
			是否协调或敦促顾客为劳动者按时足额支付劳动报酬。	3	
			劳动者工作时间是否符合相关规定要求，是否保障了劳动者法定休假及请假的权益。	3	
			劳动者符合相关规定的加班时间，是否给予了适宜的补偿。	2	
			是否尊重劳动者宗教信仰、民族习俗、生活习惯。	2	
			是否为劳动者提供适宜、安全、健康的工作条件。	3	
	6	保障培训	是否按照家政服务业职业化发展的要求，对家政服务员进行职业技能和职业素养培训，组织家政服务员参加国家职业技能考核鉴定工作，鼓励家政服务员向职业化、专业化方向发展。	4	
	7	社会救济及风险防控	是否建立风险分担的社会救济机制和专业组织监控风险的市场监督机制（为家政服务员投保职业责任保险、人身意外伤害保险）。	3	
	8	尊重女工	是否尊重女职工特殊要求，设置女职工特殊劳动保障设施和条件，开展关爱女工相关活动。	2	
(四) 公平运营 (25 分)	9	信守合同和公约	企业应按照规定纳税。	2	
			信守合同和承诺，遵守家政服务业主管部门规定和行业服务公约要求。	3	
	10	收费公开	企业应明示并严格执行收费价格标准，自觉抵制商业欺诈行为。	3	
			现场签订家庭服务合同的，应在经营场所醒目位置悬挂收费标准和服务内容。	2	
			通过互联网达成家政服务协议的，应在网站首页醒目位置或利用多种方式公布收费标准和服务内容。	2	
	11	严禁虚假	企业应根据自身能够提供的家政服务内容和家政服务员水平如实宣传，抵制虚假宣传。	3	
			是否有排挤或抵制家政服务业竞争对手等行为。	2	
	12	反对贿赂和腐败	企业最高管理者应对贿赂和腐败行为持“零容忍”的原则，并对反贿赂反腐败做出承诺。	2	
			建立企业对于腐败行为的识别和防范机制。	2	
	13	信息安全	企业应合法获取商业信息，对家政服务员、顾客个人信息保密。	2	
			建立信息安全制度和防止侵犯他人商业秘密的机制。	2	
(五) 消费者权益保护 (25 分)	14	诚信档案	企业是否及时将服务员信息录入商务部家政服务信用信息平台，查系统对照服务合同。	6	
	15	信守承诺	企业是否按照商务部、国家卫生健康委员会关于家政服务员分类体检要求安排家政服务员体检，是否在家政服务员上岗前向雇主提供健康检查证明。	4	
			企业是否自觉遵守服务承诺，为家政服务员甄选安全的顾客家庭。	2	
			企业是否自觉遵守服务承诺，为顾客提供对应等级和技能要求的家政服务员。	2	

表 A.2 家政服务企业诚信经营评价指标（评分项）（续）

主题	评价内容		评价依据	分值	得分
(五) 消费者权益保护 (25 分)	16	订立合同	企业是否与消费者签订服务合同。企业提供家政服务的，由家政服务企业为消费者签订服务合同，服务合同内容应包括但不限于： 家政服务企业的地址、联系人、联系方式，以及家政服务员和顾客的姓名、住所、联系方式； 家政服务的地点、方式和期限； 家政服务员的工作内容； 家政服务员的基本职业道德要求； 家政服务员的劳动报酬及交付形式； 家政服务组织对家政服务员的日常管理和培训要求； 顾客为家政服务员提供的工作和生活条件； 顾客生命和财产安全保障的约定； 家政服务员服务期间医疗及安全保障约定； 合同终止、变更的条件及违约责任； 双方约定的其他事项。	3	
			企业提供中介信息服务的，由企业指导家政服务员与顾客签订服务合同，服务合同内容应包括但不限于： 家政服务员和顾客的姓名、住所、联系方式； 家政服务的地点、方式和期限； 家政服务员的劳动报酬及交付形式； 家政服务员的工作内容； 家政服务员的工作纪律； 家政服务员的基本职业道德要求； 顾客生命和财产安全保障的约定； 顾客为家政服务员提供的工作和生活条件； 家政服务员服务期间医疗及安全保障约定； 合同终止、变更的条件及违约责任； 双方约定的其他事项。		
	17	信守合同	企业不得唆使家政服务员哄抬价格或有意违约骗取服务费。	2	
			杜绝利用家政服务之便在违反顾客主观意愿的情况下推销商品和服务等行为。	2	
	18	纠纷及投诉处理	企业是否妥善处理履行合同期间的纠纷，追踪顾客满意度和客户反馈意见，定期对消费者的投诉和有关争议进行汇总和处理，及时改善服务质量。	4	

参 考 文 献

- [1] GB/T 29467—2012 企业质量诚信管理实施规范
 - [2] GB/T 31950—2015 企业诚信管理体系
 - [3] SB/T 10643—2011 家政服务基本规范
 - [4] SZDB/Z 133—2015 企业社会责任 要求
 - [5] SZDB/Z 134—2015 企业社会责任 评价指南
 - [6] 中华人民共和国反不正当竞争法，中华人民共和国主席令第10号
 - [7] 中华人民共和国消费者权益保护法，中华人民共和国主席令第11号
 - [8] 中华人民共和国劳动合同法，中华人民共和国主席令第65号
 - [9] 关于促进信息消费扩大内需的若干意见，国务院，国发〔2013〕32号
 - [10] 关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见，国务院，国办发〔2015〕85号
 - [11] 家庭服务业管理暂行办法，商务部发〔2012〕11号
 - [12] 商务部办公厅关于开展商务诚信建设试点工作的通知，商办秩函〔2012〕776号
 - [13] 商务部关于加快推进商务诚信建设工作的实施意见，商秩函〔2014〕772号
 - [14] 开展家庭服务业规范化职业化建设的通知，人社部发〔2014〕98号
 - [15] ISO 26000: 2010 社会责任指南 (Guidance on Social Responsibility)
-