

DB23

黑龙江省地方标准

DB23/T 2627—2020

家政服务信用档案建立与管理规范

地方标准信息服务平台

2020-05-28 发布

2020-06-27 实施

黑龙江省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 信用档案的分类.....	2
5 档案信息构成要素.....	3
6 信息采集要求.....	5
7 建档要求.....	6
8 档案管理与使用.....	6
9 社会监督.....	7
附录 A（资料性附录） 家政服务组织信用信息档案.....	8
附录 B（资料性附录） 家政服务人员信用信息档案.....	14
附录 C（资料性附录） 家政服务消费者信用信息档案.....	19
参考文献.....	23

地方标准信息服务平台

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由黑龙江省商务厅提出。

本标准由黑龙江省家庭服务业协会归口。

本标准主要起草单位：七台河市宏伟家政服务有限责任公司、黑龙江省标准化研究院。

本标准主要起草人：李莉芬、刘建东、高向斌、马金发、尹洪文、邹思龙。

地方标准信息服务平台

引 言

按照国务院办公厅《关于促进家政服务业提质扩容的意见》的部署要求，为确保《商务部 发展改革委关于建立家政服务业信用体系的指导意见(征求意见稿)》的贯彻实施，结合我省实际制定本标准。

本标准旨在规范家政服务组织、家政服务人员、家政服务消费者等三方信用档案的建设和管理，推进家政服务业信用体系建设，促进家政服务市场规范有序发展。

地方标准信息服务平台

家政服务信用档案建立与管理规范

1 范围

本标准规定了家政服务信用档案建立和管理的术语和定义、信用档案的分类、档案信息构成要素、信息采集要求、建档要求、档案管理与使用、社会监督。

本标准适用于家政服务组织、家政服务人员、家政服务消费者的信用档案的建立与管理，其他组织的家政服务信用档案的建设和管理、行业监管等也可参照执行。

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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
- GB/T 22117-2018 信用 基本术语
- GB/T 22118-2008 企业信用信息采集、处理和提供规范
- GB/T 22120 企业信用数据项规范
- GB/T 26841 基于电子商务活动的交易主体 企业信用档案规范
- GB/T 28042-2011 基于电子商务活动的交易主体 个人信用档案规范
- GB/T 31592-2015 企业信用档案信息规范
- GB/T 34830.1-2017 信用信息征集规范 第1部分：总则
- GB/T 37914 信用信息分类与编码规范
- DA/T 22 归档文件整理规则
- SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语

3 术语和定义

GB/T 22117-2018、SB/T 10847-2012所确定的及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用，以下重复列出了GB/T 22117-2018、SB/T 10847-2012中的一些术语和定义。

3.1

家政服务

以家庭为服务对象，按照与顾客约定的服务事项，满足顾客服务需求的行为过程。

[SB/T 10847-2012, 2 基础部分2.2]

3.2

家政服务组织

依法设立的从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等。

[SB/T 10847-2012, 6 家政服务组织和人员 6.1]

3.3

家政服务人员

在家政服务组织中,有相关服务技能可按服务合同或协议为顾客提供相关服务的管理与操作等人员的通称。

注:改写于SB/T 10847-2012,6 家政服务组织和人员 6.4。

3.4

家政服务消费者

顾客

接受家政服务的对象,通常指雇主、客户。

注:改写于SB/T 10848-2012,2 基础部分 2.5。

3.4

信用

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

[GB/T 22117-2018, 2 通用2.1]

3.5

信用主体

参与信用活动的个人或组织。

[GB/T 22117-2018, 2 通用2.4]

3.6

信用信息

个人或组织在社会与经济活动中产生的与信用有关的记录,以及与评价其信用价值相关的各类信息。

[GB/T 22117-2018, 2 通用2.22]

3.7

信用记录

完整记录信用主体一项信用行为的信用信息集合。

[GB/T 22117-2018, 2 通用2.23]

3.8

信用档案

对信用主体信用信息的采集、整理、保存、加工而形成的信用记录。

[GB/T 22117-2018, 3 信用管理3.8]

3.9

家政服务信用档案

对家政服务组织、家政服务人员、消费者信用信息的采集、整理、加工、存储而形成的信用记录。

注:改写于GB/T 22117-2018, 3 信用管理 3.8。

3.10

信用档案管理主体

负责信用档案建立和管理的法人或其他组织。

注:包括家政服务组织、家政服务行业协会、行政监管部门。

4 信用档案的分类

4.1 按信用主体分为家政服务组织的、家政服务人员的、消费者的三类。

4.2 按信息构成要素分为基本信息、交易信息、评价信息、公共信用信息。

4.3 按承载信息的载体分为纸质档案、电子档案。

5 档案信息构成要素

5.1 家政服务组织

5.1.1 基本信息

至少应包括：

- a) 统一社会信用代码、名称等主体识别信息；
- b) 组织类型、地址、法人代表、经营范围等工商登记信息；
- c) 经营模式、营业面积、门店、管理方式等经营信息；
- d) 办公电话、经营地、联系人等联络信息；
- e) 信息变更时间、内容、原因等信息更新信息；
- f) 档案管理负责人及管理员、电话、存放地点、建档时间、档案使用记录等档案信息。

5.1.2 交易信息

至少应包括：

- a) 签订及执行服务合同（订单、协议）的数量和完成信息，消费者数量；
- b) 保洁、护理、保安、烹饪及其他服务等具体服务项目、价格与分类服务统计，宜有交易金额。

5.1.3 评价信息

至少应包括：

- a) 家政服务消费者的评价、投诉信息，家政服务员的评价信息；
- b) 主管部门、行业协会等的行业评级/评价信息；
- c) 社会评价/评级信息；
- d) 第三方信用服务机构提供的信用评级/评价信息；
- e) 自我承诺信息。

5.1.4 公共信用信息

至少应包括：

- a) 司法判决、强制执行信息；
- b) 行政处罚信息（特别是商务执法处罚记录）；
- c) 行政许可、监督检查信息；
- d) 欠税信息；
- e) 拖欠水、电、暖、通讯费等公共事业缴费信息；
- f) 欠薪、公益、荣誉等社会责任信息。

5.2 家政服务人员

5.2.1 基本信息

至少应包括：

- a) 核查后确认的身份证号码、姓名、性别、住址、身份证照片等身份识别信息；
- b) 联系电话（手机、座机）、家庭住址及成员的联系电话等联系信息；
- c) 体检报告、健康证明等职业健康信息；

- d) 职业资格证书、职称等资质信息；
- e) 培训内容、时间、机构、培训证书、累计参加培训时间等培训信息；
- f) 任职岗位、起止时间、累计工作年限等工作履历信息。

5.2.2 交易信息

至少应包括：

- a) 服务项目、内容、时间、价格、合同号、履约等上岗记录；
- b) 请假日期、原因、起止时间等请假信息；
- c) 申请更换日期、原因、起止时间等更换消费者信息；
- d) 上岗累计次数、天数，请假累计次数、天数，更换消费者的累计次数、天数，服务合同（订单）完成率、累计交易金额等统计信息。

5.2.3 评价信息

至少应包括：

- a) 工作考核、业绩、奖惩等家政服务组织评价信息；
- b) 家政服务消费者对其服务的评价信息；
- c) 投诉信息；
- d) 行规行约遵守等协会、行业组织的社会评价信息；

5.2.4 公共信用信息

至少应包括：

- a) 个人信用报告；
- b) 司法判决、强制执行等公共记录信息；
- c) 虐待、故意伤害、盗窃、强奸等犯罪背景核查信息；
- d) 承诺和授权信息；
- e) 缴纳和购买保险信息；
- f) 公共事业费缴费信息；
- g) 荣誉信息。

5.3 家政服务消费者

5.3.1 基本信息

至少应包括：

- a) 姓名、性别、出生年月、身份证号、住址、身份证照片等身份识别信息；
- b) 家政服务消费者本人、家庭成员或委托的其他人等的姓名、住址、联系电话等联系信息；
- c) 被服务对象及相关人员有无传染病、精神病、服务地有否不安全因素等安全、卫生等信息；
- d) 与服务直接相关的特殊的饮食习惯、民族风俗等特殊需求信息；
- e) 职业信息。

5.3.2 交易记录

至少应包括：

- a) 服务项目、内容、时间、地点、价格、合同号、履约等消费信息；
- b) 更改服务项目、内容的日期、原因、起止时间等变更信息；

- c) 申请更换服务员的日期、原因、起止时间等更换服务员信息；
- d) 拒付服务费的日期、原因、金额等信息
- e) 接受服务、变更服务、更换服务员、取消服务合同、终止服务合同等的累计次数、天数，服务合同（订单）完成率、累计交易金额等统计信息。

5.3.3 信用评价信息

至少应包括：

- a) 家政服务人员对其评价信息；
- b) 家政服务人员对其投诉信息；
- c) 行规行约遵守等协会、行业组织的社会评价信息。

5.3.4 公共信用信息

至少应包括：

- a) 司法判决、强制执行等公共记录信息；
- b) 侮辱、打骂、欺压家政服务人员等的侵权信息；
- c) 承诺和授权信息；
- d) 少付、拒付劳动报酬、肆意延长服务时间、强度等违约用工信息；
- e) 荣誉信息。

6 信息采集要求

6.1 基本原则

6.1.1 合规性

应通过符合国家的法律、法规的正规途径采集信息，不应采集法律法规禁止的信用信息。

6.1.2 准确性

应客观、公正、全面地采集信息，记录准确、有可验证性、可追溯性，不应选择性地对信息进行取舍、分割、篡改或删除等。

6.1.3 实用性

采集的信息应充分反应信用主体的信用水平，并便于采集、交换、共享。

6.1.4 时效性

适时采集、更新信用主体的信息，及时反应一定时间内信用主体的信用状况。

6.1.5 知情允许权

信息主体应享有了解信用信息内容、被告知或同意其信用信息被采集、使用的权利，对于个人信用信息采集、使用，应通知并取得个人口头或书面同意。

6.2 采集主体

家政服务组织应负责自身及所属家政服务人员 and 家政服务消费者等信用信息的采集。

6.3 采集方式

应符合GB/T 22118-2008之5.2的要求。

6.4 采集要求

6.4.1 应按照 GB/T 34830.1-2017 之 5 的要求进行采集。

6.4.2 家政服务组织的信息采集还应符合 GB/T 31952-2015 之 6 的规定。

6.4.3 家政服务人员、消费者的基本信息以确认的登记信息为准，交易信息以所掌握的记录为准，其他信息以相关信息主管部门或信用服务机构、行业协会等提供的信息为准。

7 建档要求

7.1 信息整理加工

7.1.1 把采集到的信息按信用主体、信息构成要素整理。

7.1.2 应建立信息加工的记录/录入、审核等管理程序，按 GB/T 34830.1-2017 之 6 的要求进行加工。

7.1.3 为便于信息的共享，数据项名称宜尽可能地与主管的协/商会、商务系统的《家政服务信用信息系统统一平台》的一致。

7.1.4 家政服务组织的数据项名称和编码宜符合 GB/T 26841 的相关要求。

7.1.5 家政服务服务人员、家政服务消费者的数据项名称宜符合 GB/T 28042-2011 之 4 的有关要求，编码宜符合 GB/T 37914 的相关要求。

7.2 信息更正与修复

7.2.1 信息更正

7.2.1.1 如发生信用信息误登、漏登等情形时，经确认后应予以补充和更正。

7.2.1.2 应保存好修复更正时间、原因等原始信息资料和记录。

7.2.2 信息修复

7.2.2.1 应建立信息修复的申请、受理、审核、修复的处理流程和管理制度。

7.2.2.2 按照规定的流程和制度进行修复，并记录修复时间、依据等信息。

7.3 异议信息处理

7.3.1 应按照 GB/T 34830.1—2017 之 9 的规定对异议信息进行核查、处理，并保留异议信息处理各环节的原始资料。

7.4 信息存储

应符合GB/T 34830.1—2017之7的规定。

8 档案管理与使用

8.1 档案管理

- 8.1.1 家政服务组织负责自身及所属家政服务人员 and 家政服务消费者（含集体与个人）档案的建立和管理。
- 8.1.2 家政服务组织的档案应符合 5.1 的要求，示例参见附录 A。
- 8.1.3 家政服务人员的档案应符合 5.2 的要求，示例参见附录 B。
- 8.1.4 家政服务消费者的档案应符合 5.3 的要求，示例参见附录 C。
- 8.1.5 应建立信用档案保管、保密、安全、使用、转递等管理制度和办事流程，并由专人管理。
- 8.1.6 纸质档案应：
- a) 按家政服务组织、家政服务人员、家政服务消费者分类、单独组册/卷，宜留有余地，以备随时补充和更新；
 - b) 记录的内容完整、字迹清晰，不易擦除，需修改时由专职管理人员修改，并在修改处签名或盖章；
 - c) 档案的分类、排列、编号、编目、修整、装盒、上架等符合 DA/T 22 的相关规定；
 - d) 有防火、防虫害、防湿、防盗等措施，妥善保管。
- 8.1.7 电子档案应：
- a) 归档、编目、备份、数据库维护、使用等符合 GB/T 18894 的相关要求。
 - b) 不同保密级别的信息有不同的信息处理、使用权限，防止信用主体信息的丢失、篡改，防止隐私、商业机密泄漏。
- 8.1.8 宜建立信用档案数据库，逐步实现档案保存数字化、信息化管理。
- 8.1.9 宜对家政服务人员、家政服务消费者的信用档案按信用好的红榜和失信的黑榜分类标识、存档、提供。
- 8.1.10 信用档案保管期限为永久保管，但采集的信用信息保管期限一般不少于 7 年。（GB/T 22118-2008, 6.1）

8.2 信用档案使用

- 8.2.1 使用目的应符合相关法律法规的要求，不应损害国家、社会公共利益和有关信用主体的合法权益，不应扰乱社会秩序。
- 8.2.2 应按照合法的程序和渠道进行信息提供，不应提供法律法规禁止的信用信息，对信息主体声明不便公开的信息，应征得信息主体的同意后公开。
- 8.2.3 应根据信用档案使用的有关管理制度，提供相应级别的档案使用权限，确保信息的保密性和安全性。
- 8.2.4 应建立信用信息使用的记录档案，档案中至少应包括使用者、使用所属机构、使用时间、使用原因、使用内容、使用用途等。GB/T 34830.1—2017 之 8.3。

9 社会监督

应符合 GB/T 34830.1—2017 之 10 的规定。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性附录)
家政服务组织信用信息档案

A.1 家政服务组织基本信息

见表A.1

表 A.1 家政服务组织基本信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
主体标识信息	组织名称:	
	统一社会信用代码:	
工商登记信息	组织类型:	
	法定代表人:	
	注册资金:	
	成立日期: 年 月 日	
	地址:	
	营业期限: 年 月 日至 年 月 日	
	经营范围:	
	登记机关:	
	发证日期: 年 月 日	
主要人员信息*	职位:	指发起人、董事、监事、高管等
	姓名:	
	性别:	
	国籍:	
	出生年月: 年 月 日	
	证件类型:	
	证件号码	
	主要社会职务	
	工作经历:	
经营信息	经营模式:	独立门店/直营连锁/加盟(特许)连锁/自由连锁/其他等
	开业时间: 年 月 日	
	经营状态:	
	主营业务:	
	总营业面积: 平方米	
	本省(市)门店数量: 个	
	外省(市)门店数量: 个	
	员工管理方式:	中介制/员工制/派遣制/其他

表A.1 家政服务组织基本信息(续)

信息类别	信息项名称与内容	备注
	管理人员数量 ^a : 人	
	员工制人员数量 ^a : 人	
	非员工制人员数量 ^a : 人	
	培训员工方式:	自主培训/委托培训/其他
	净利润 ^a :	
	利润总额 ^a : 万元	
	负债总额 ^a : 万元	
	营业收入 ^a : 万元	
	纳税总额 ^a :	
联络信息	联系人:	
	办公电话:	
	联系人手机:	
	传真:	
	E-mail:	
	注册地址:	
	经营地址:	
	邮政编码:	
网站信息 ^a	网址:	
	中文域名:	
等级资质信息 ^a	专业等级/资质名称:	
	专业等级/资质证书编号:	
	专业等级/资质签发机构:	
	专业等级/资质签发日期:	
	专业等级/资质有效期限:	
变更信息	变更时间: 年 月 日	
	变更内容:	
	变更原因:	
档案管理信息	档案管理人:	
	联系电话:	
	档案存放地点:	
	档案建立日期: 年 月 日	
	档案更改日期: 年 月 日	
^a 根据实际选填, 下同。		

A.2 家政服务组织交易信息

见表A.2。

表 A.2 家政服务组织交易信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
签订服务合同 (订单) 信息	签订数量:	按自然年度统计
	同比增长率	较上一年同期合同(订单)增加百分比
服务合同(订单) 完成信息	服务客户数量:	按自然年度统计
	服务客户数量同比增长率:	较上一年同期服务客户数量增加的百分比
	交易执行率:	完成服务合同(订单)数量占签订服务合同(订单)数量的百分比
服务项目信息	服务项目内容:	母婴护理/养老看护/幼儿护理/一般家政/其他
	服务项目价格:	元/月、元/小时
	累计服务次数:	母婴护理/养老看护/幼儿护理/一般家政/其他
交易金额信息	服务合同(订单)消费者支付劳务费金额:	
	累计服务合同(订单)消费者支付服务费金额:	

A.3 家政服务组织评价信息

见表A.3。

表 A.3 家政服务组织评价信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
家政服务消费者 评价信息	评价人:	
	评价时间: 年 月 日	
	评价内容:	
	评价方式:	电话回访/调查问卷/信函/其他
	评价结果:	满意/基本满意/不满意
	联系电话:	
	累计获得评价次数:	
投诉评价信息	满意度:	评价的满意次数与累计评价总数的比
	投诉主体名称:	
	投诉日期: 年 月 日	
	投诉内容:	
	联系电话:	
	投诉处理部门:	
	投诉处理结果:	
	投诉处理完结日期: 年 月 日	
投诉主体评价:	满意/基本满意/不满意	
累计获得投诉次数:		

表A.3 家政服务组织评价信息(续)

信息类别	信息项名称与内容	备注
	满意度:	评价主体的满意次数与累计评价总数的比
	投诉主体数量:	按自然年度统计
	投诉率:	投诉主体数量与服务的消费者总数的比
家政服务人员 评价信息	评价人:	
	评价时间: 年 月 日	
	评价内容:	
	评价方式:	电话回访/调查问卷/信函/其他
	评价结果:	满意/基本满意/不满意
	联系电话:	
	累计获得评价次数:	
行政管理部门 评级(评 价)信息	满意度:	评价的满意次数与累计评价总数的比
	评级(评价)主体名称:	
	评级(评价)时间: 年 月 日	
	评级(评价)内容:	
	评级(评价)方式:	电话回访/调查问卷/信函/其他
	评级(评价)结果:	级别/满意/基本满意/不满意
	联系电话:	
行业协会评级(评 价)信息	累计获得评级(评价)次数:	
	满意度:	最高级/评价的满意次数与累计评价总数的比
	评级(评价)主体名称:	
	评级(评价)时间: 年 月 日	
	评级(评价)内容:	各级行协的行约行规遵守情况的评价
	评级(评价)方式:	电话回访/调查问卷/信函/其他
	评级(评价)结果:	级别/满意/基本满意/不满意
社会评级(评价)信息	联系电话:	
	累计获得评级(评价)次数:	
	满意度:	最高级/评价的满意次数与累计评价总数的比
	评级(评价)主体名称:	
	评级(评价)时间: 年 月 日	
	评级(评价)内容:	
	评级(评价)方式:	电话回访/调查问卷/信函/其他
评级(评价)结果:	级别/满意/基本满意/不满意	
	联系电话:	

表A.3 家政服务组织评价信息(续)

信息类别	信息项名称与内容	备注
第三方信用评级(评价)信息	机构名称:	
	评级(评价)时间:年 月 日	
	评级(评价)内容:	
	评级(评价)方式:	电话回访/调查问卷/信函/其他
	评级(评价)结果:	级别/满意/基本满意/不满意
	评级(评价)结果适用范围:	
	评级(评价)结果	
	评级(评价)结果有效起止时间:	
家政服务组织承诺信息	联系电话:	
	承诺组织名称:	
	承诺/声明内容:	也可是劳务合同(协议书)的内容
	承诺/声明生效期限:	

A.4 家政服务组织公共信用信息

见表A.4。

表A.4 家政服务组织公共信用信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
法院判决信息	判决机关:	
	判决书编号:	
	判决结果:	
	诉讼地位:	
强制执行信息	判决生效日期:	
	执行案由:	
	案号:	
	执行机构:	
	申请执行标的金额:	
	已执行标的金额:	
行政处罚信息	结案方式:	
	处罚机关名称:	
	违法违规内容:	
	行政处罚种类:	
	行政处罚日期:	
	行政处罚执行结果:	执行期/完结
行政许可、监督检查信息	许可/监督机关名称:	
	许可/监督内容:	
	许可/监督结论:	

表A.4 家政服务组织公共信用信息(续)

信息类别	信息项名称与内容	备注
	许可/监督文(证)件编号:	
	许可/监督文(证)件有效期:	
	许可文(证)件变更信息:	
欠缴税收信息	欠税金额:	
	税收滞纳金欠缴余额:	
	补缴日期:	
	补缴结果:	完成/未完成
公共事业费缴费信息	欠费类别:	包括水费、电费、燃气费、通信费等
	欠缴金额:	为截止至统计日期的统计
	统计日期:	
	补缴结果:	
劳动及社会保险信息	欠薪总额:	
	欠薪时段:	
	欠薪人数(次):	
	欠薪记录机关:	
	社会保险缴费状态(正常/不正常):	
	住房公积金缴费状态(正常/不正常):	
社会公益和慈善活动信息	活动发起主体名称:	
	活动内容:	
	参与形式:	发起人/参与
	参与结果:	出钱/出人/出物/提供就业等
荣誉信息	荣誉名称:	限县(区)级及以上组织授予的荣誉信息
	荣誉授予机构:	
	荣誉授予日期:	
	联系电话:	
其它信息	信息类型:	
	发布组织名称:	
	发布时间:	
	发布内容:	

BB

附 录 B
(资料性附录)
家政服务人员信用信息档案

B.1 家政服务人员基本信息

见表B.1

表 B.1 家政服务人员基本信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
身份识别信息	姓名:	
	别名:	
	性别:	
	民族:	
	出生日期:	
	籍贯:	
	户口所在地:	
	身份证号码:	
	身份证签发机关:	
	身份证有效期限: 年 月 日至 年 月 日	
	身份证照片复印件:	正、反面
近期1寸照片:	近半年内的	
联络信息	联系电话(手机/微信/QQ)号:	
	联系电话(座机):	
	紧急联系人:	除本人外地其他联系人
	紧急联系人(手机/微信/QQ)号:	
	紧急联系人(座机):	
家庭成员信息	主要家庭成员称谓:	配偶、子女、父母等
	身份证号码:	
	手机号码:	
	固定电话号码:	
	职业:	
职业健康信息	身体状况:	健康/较好/一般
	患病情况:	尤其是服务项目忌讳的病种
	职业健康证明:	
资质信息 ^a	资格/职称证书名称:	
	资格/职称证书认定机构:	
	证书有效期限: 年 月 日至 年 月 日	

表B.1 家政服务人员基本信息(续)

信息类别	信息项名称与内容	备注
培训信息	培训单位名称:	
	培训内容:	
	培训形式:	面授/网络/其它
	培训时间: 年 月 日至 年 月 日	
	培训考核成绩:	理论/实操
	培训考核结果:	通过/未通过
工作履历信息	任职组织名称	
	任职岗位:	
	任职时间: 年 月 日至 年 月 日	
	离职日期: 年 月 日	
	离职原因:	
	证明人姓名:	
	证明人联系电话:	
	证明人身份证号:	
	参加工作时间: 年 月 日:	
累计职业工作年限:		
困难家庭信息 ^a	救济状况:	低保/扶贫/残疾救助
	救济确认机构名称:	
	救济等级:	
	救济时限:	固定电话号码:
其他信息	信息内容:	

B.2 家政服务人员交易信息

见表B.2。

表B.2 家政服务人员交易信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
上岗记录信息	服务类型:	住家型/计时型/其它
	服务项目:	母婴护理/养老看护/幼儿护理/清洗保洁/其它
	服务期限: 年 月 日至 年 月 日	
	收费价格: 元/月、 元/小时	
	劳务费总金额:	
	服务合同(订单)编号:	
	签订日期: 年 月 日至 年 月 日	
	服务合同(订单)状态:	正在履行/完成/取消/修改
服务合同取消取消/修改原因:		
请假信息	请假原因:	

表B.2 家政服务人员交易信息(续)

信息类别	信息项名称与内容	备注
	请假时间： 年 月 日至 年 月 日	
更换消费者信息	申请更换原因：	
	申请更换时间： 年 月 日至 年 月 日	
	更换结果：	更换/未更换
统计信息	上岗累计次数：	
	上岗累计天数：	计时型的按每天8小时计算
	请假累计次数：	按自然年度计算
	请假累计天数：	按自然年度计算
	申请更换消费者累计次数：	按自然年度计算
	更换消费者累计次数：	按自然年度计算
	获得劳务费累计总金额：	按自然年度计算
	服务合同（订单）完成率：	完成服务合同（订单）数量与获得服务合同（订单）数量的比

B.3 家政服务人员信用评价信息

见表B.3。

表 B.3 家政服务人员信用评价信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
家政服务组织评价信息	评价部门：	
	评价部门负责人：	
	评价内容：	
	评价方式：	电话回访/调查问卷/信函/其他
	评价日期：	
	评价结果：	优秀/合格/不合格
	联系电话：	
家政服务消费者评价信息	评价人：	
	评价内容：	
	评价方式：	
	评价时间：	
	评价结果：	满意/基本满意/不满意
	联系电话：	
	累计获得评价次数：	
	消费者满意度：	获得的满意次数与累计评价次数的比
投诉信息	投诉人：	
	投诉内容：	
	投诉时间：	
	投诉处理部门：	

表B.3 家政服务人员信用评价信息(续)

信息类别	信息项名称与内容	备注
	投诉处理结果:	
	联系电话:	
	累计获得投诉次数:	
行业协会评级(评价)信息	评级(评价)主体名称:	
	评级(评价)时间:年 月 日	
	评级(评价)内容:	各级行协的行约行规遵守情况的评价
	评级(评价)方式:	电话回访/调查问卷/信函/其他
	评级(评价)结果:	级别/满意/基本满意/不满意
	联系电话:	
	累计获得评级(评价)次数:	
	满意度:	最高级/评价的满意次数与累计评价总数的比
社会评级(评价)信息	评级(评价)主体名称:	
	评级(评价)时间:年 月 日	
	评级(评价)内容:	
	评级(评价)方式:	电话回访/调查问卷/信函/其他
	评级(评价)结果:	级别/满意/基本满意/不满意
	联系电话:	
	累计获得评级(评价)次数:	

B.4 家政服务人员公共信用信息

见表B.4。

表B.4 家政服务人员公共信用信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
个人信用报告	报告编号:	
	报告时间:	
	报告内容:	履职尽责情况
信贷记录信息 ^a	信用卡消费逾期未还情况:	有/没有
	逾期还款余额:	
	贷款逾期还款情况:	
欠税记录信息 ^a	欠税记录:	发生/未发生
	欠税总额:	
	欠税统计时间:	
	欠税补缴日期:	
	欠税补缴结果:	完成/未完成
民事判决记录	判决记录	有/没有
	判决结果:	

表B.4 家政服务人员公共信用信息(续)

信息类别	信息项名称与内容	备注
强制执行信息	判决执行结果:	结束/未结束
	强制执行记录:	有/没有
	强制执行结果:	结束/未结束
行政处罚信息	行政处罚记录:	有/没有
	行政处罚结果:	结束/未结束
不尊重服务对象信息记录	不尊重服务对象记录:	有/没有打骂、虐待、伤害服务对象等
	不尊重服务对象结果:	对服务对象的伤害程度
犯罪记录核查信息	犯罪情况:	盗窃、强奸、抢劫等罪行
	犯罪记录:	有/没有/其它
	核查日期: 年 月 日	
承诺和授权信息	信息真实承诺书:	提交/未提交
	信息查询授权委托书:	提交/未提交
	建立信用档案授权委托书:	提交/未提交
缴纳和购买保险信息	社会保险缴纳情况:	有/没有
	社会保险险种:	养老保险/医疗保险/生育保险/工伤保险/失业保险/其他
	商业保险购买情况:	有/没有
	商业保险险种	意外保险/医疗保险/大病保险/养老保险/投资保险/其他
公共事业费缴费信息	欠费类别:	包括水费、电费、燃气费、通信费等
	欠缴金额:	为截止至统计日期的统计
	统计日期:	
	补缴结果:	完成/未完成
荣誉信息	荣誉名称:	
	荣誉授予机构:	
	荣誉授予日期:	
	联系电话:	
其它信息	信息类型:	红榜/黑榜/其它
	发布组织名称:	
	发布时间:	
	发布内容:	

附 录 C
(资料性附录)
家政服务消费者信用信息档案

C.1 家政服务消费者基本信息

见表C.1。

表 C.1 家政服务消费者基本信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
身份识别信息	姓名:	
	别名:	
	性别:	
	民族:	
	服务地址:	
	身份证号码:	
	身体状况:	
联络信息	联系电话(手机号):	
	家人联系电话(手机/座机号):	
	委托代理人联系电话(手机/座机号):	
	紧急联系人(手机号):	除本人外地其他联系人
服务环境的安全卫生信息	服务地环境的安全、卫生情况:	有/否
	服务地相关人员健康情况:	传染病/精神病等的有/无
	服务对象的健康情况:	传染病/精神病等的有/无
	服务对象的特殊需求:	
	固定电话号码:	
	职业:	
职业信息	单位体制:	国有/民营/个体/其它
	工作地址:	
	主要工作经历 ^a :	

C.2 家政服务消费者交易信息

表 C.2 家政服务消费者交易信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
消费信息	服务类型:	住家型/计时型/其它
	服务项目:	母婴护理/养老看护/幼儿护理/清洗保洁/其它
	服务内容:	

表C.2 家政服务消费者交易信息(续)

信息类别	信息项名称与内容	备注
	服务内容:	
	服务期限: 年 月 日至 年 月 日	
	收费价格: 元/月、 元/小时	
	服务合同(订单)编号:	
	签订日期: 年 月 日至 年 月 日	
	服务合同(订单)状态:	正在履行/完成/取消/修改
	消费金额:	
	履约金额:	
	履约率:	消费金额与履约金额的比
服务合同(订单)变更信息	申请变更:	有/无
	申请变更时间:	
	申请变更内容:	
	申请变更结果:	服务合同的取消/修改
	服务合同变更金额:	
拒付服务费信息	拒付时间:	
	拒付金额:	
	拒付原因:	
	拒付结果:	拒付/少付/履约
更换家政服务人员信息	申请更换时间:	
	更换原因:	
	更换结果:	更换/未更换
统计信息	累计消费金额:	
	累计履约金额:	
	累计履约率:	累计消费金额与累计履约金额的比
	申请服务合同变更累计次数:	
	签订服务合同(订单)变更累计次数:	
	拒付服务费的累计次数:	
	拒付服务费累计金额:	
	申请更换家政服务员的累计次数:	
	更换家政服务员的累计次数:	
	服务合同(订单)完成率:	完成服务合同(订单)数量与签订服务合同(订单)总数量的比

C.3 家政服务消费者信用评价信息

见表C.3。

表 C.3 家政服务消费者信用评价信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
家政服务组织评价信息 ^a	评价部门:	
	评价部门负责人:	
	评价内容:	
	评价方式:	电话回访/调查问卷/信函/其他
	评价日期:	
	评价结果:	优秀/合格/不合格
	联系电话:	
家政服务人员评价信息	评价人:	
	评价内容:	
	评价方式:	
	评价时间:	
	评价结果:	满意/基本满意/不满意
	联系电话:	
	家政服务人员满意度:	获得的满意次数与累计评价次数的比
投诉信息	投诉主体:	
	投诉内容:	
	投诉时间:	
	投诉处理部门:	
	投诉处理结果:	
	联系电话:	
	累计获得投诉次数:	
行业协会/舆情评价信息	评价主体名称:	
	评价时间: 年 月 日	
	评价内容:	各级行协的行约行规遵守情况的评价
	评价方式:	电话回访/调查问卷/网络/其他
	评价结果:	满意/基本满意/不满意/黑名单
	联系电话:	
	累计获得评价次数:	
	家政服务的满意度:	获得的满意次数与累计评价总数的比

C.4 家政服务消费者公共信用信息

见表C.4。

表 C.4 家政服务消费者公共信用信息

信息类别	信息项名称与内容	备注
民事判决记录	判决记录	有/没有
	判决结果:	

表C.4 家政服务消费者公共信用信息(续)

信息类别	信息项名称与内容	备注
	判决执行结果:	结束/未结束
强制执行信息	强制执行记录:	有/没有
	强制执行结果:	结束/未结束
行政处罚信息	行政处罚记录:	有/没有
	行政处罚结果:	结束/未结束
不尊重家政服务 人员的人权信息	不尊重人权记录:	有/没有
	不尊重人权情况:	刁难、呵斥、辱骂等
犯罪记录核查信息	犯罪情况:	盗窃、强奸、抢劫等罪行
	犯罪记录:	有/没有/其它
	核查日期: 年 月 日	
承诺和授权信息 ^a	信息真实承诺书:	提交/未提交
	信息查询授权委托书:	提交/未提交
	建立信用档案授权委托书:	提交/未提交
违约用工信息	违约用工记录:	有/没有
	违约用工情况:	肆意延长工时、增加工作量/强度
其它信息	信息类型:	
	发布组织名称:	
	发布时间:	
	发布内容:	

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国国务院令 第631号 征信业管理条例
 - [2] 国家档案局令（第10号）企业文件材料归档范围和档案保管期限规定
 - [3] 国发〔2014〕21号 社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）
 - [4] GB/T 31950—2015 企业诚信管理体系
-

地方标准信息服务平台