

# 上海市商务委员会文件

沪商服务〔2022〕300号

---

## 市商务委关于在本市家政服务业开展 信用监管工作的通知

各区商务主管部门、各家政服务机构、相关行业组织：

根据《上海市家政服务条例》《关于本市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实施意见》（沪府办规〔2020〕9号）等的有关要求，结合本市家政服务业的实际情况，现就加强该行业信用监管有关工作通知如下：

### 一、充分认识信用监管工作的重要性

各区商务主管部门应当充分认识加强行业信用监管的重要性和紧迫性，将信用监管作为规范家政服务行为，推动行业提质扩容，营造公平竞争、诚信守法市场环境的重要支撑。相关行业组织要将信用评价作为提升行业能级的抓手和契机，推动行业自

律,促进规范发展,全力满足人民群众日益增长的家政服务需求。各家政服务机构要把信用作为企业发展的基石,只有树立良好的企业信誉、做好企业品牌,才能扩大市场份额,让企业行稳致远。

## **二、明确行业信用监管各方的工作职责**

各区商务主管部门要形成工作合力,进一步完善辖区内家政服务业信用监管的工作流程、主要举措、重点内容等,强化对家政服务机构的事中事后监管,在从业人员组织化、服务机构规范化、政府服务信息化、行业发展产业化等方面积极探索,努力构建信用监管新体系,营造行业发展新秩序。

相关行业组织要发挥好政府与企业的桥梁纽带作用,不断提高行业协会的业务能力和公信力,提高行业信用评价的频次和参与面,运用好行业守信失信名单,切实提升家政行业的自律水平。

各家政服务机构要落实好企业主体责任,从人员管理、业务培训、职业关怀等方面主动担责,加强对家政人员的诚信教育,不断提高家政人员职业道德和服务技能。加强企业内部信用管理,积极参加信用评价,自觉接受信用约束。

## **三、积极开展企业信用评价工作**

在充分利用公共信用综合评价结果的基础上,结合上海家政综合服务管理平台归集的数据,依据地方标准《家政服务机构信用等级划分与评价规范》(DB31/T 1273—2021)建立家政服务机构信用评价模型,为信用监管提供更精准的依据。

**(一)信用评价标准。**家政服务机构信用等级评价指标包括价值观、履约能力、社会责任、加分项等四个一级指标(详见附件

件)。 **价值观指标**：机构决策者的价值取向，是机构在经营过程中推崇的基本信念和追求的目标，包括获得的荣誉、信用修复情况等二、三级指标； **履约能力指标**：机构履行承诺、实现自身价值的综合性能力，包括企业经营管理水平、家政人员规模、专业人才培养等二、三级指标； **社会责任指标**：机构承担利益相关方责任和承诺兑现情况，包括纳税、捐赠等二、三级指标； **管理创新指标（加分项）**：机构在提质扩容、转型升级中的表现情况，包括推行员工制、探索家政进社区等二、三级指标。

**（二）实施信用评价。**根据《上海市家政服务条例》的相关规定，相关行业组织依据《家政服务机构信用等级划分与评价规范》，汇总家政服务机构信用信息并实施等级评价。家政服务机构信用等级从高到低分为 A、B、C 三等，其中 A 级进一步细分为 AAAAA 级、AAAA 级、AAA 级、AA 级、A 级。市商务委对家政服务机构信用评价工作加强指导。

#### **四、构建新型信用监管机制**

市、区商务主管部门加快建立以家政信用评价为基础的新型监管机制，实行企业守信激励和失信惩戒措施。

**（一）公开评价结果。**家政服务机构的信用等级情况定期通过上海家政综合服务管理平台等向社会及时公布。在不涉及国家安全、公共安全，以及不泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私的前提下，与相关政府监管部门共享信用信息。

**（二）实施分类监管。**各区商务主管部门会同相关监管部门，根据不同的信用等级情况，采取不同的监管措施。对信用等

级“AAA”以上的机构，可视情采取减少监管频次、业务办理优先等激励措施。对信用等级“A”“AA”的机构，将采取加大警示提醒力度，加大监管频次，约谈法人代表等措施，力促企业信用向良好转化。对信用等级“B”“C”的企业，将采取加大事中事后监管力度、组织企业负责人培训、采取联合惩戒等措施。对在信用监管中发现企业存在违法违规行为的，除采取相关信用惩戒措施外，对违法违规行为本身，及时予以查处。

**（三）引导信用修复。**各区商务主管部门要督促失信主体在规定期限内纠正失信行为、消除不良影响，通过作出信用承诺、提交信用报告等方式，开展信用修复。

**（四）加强行业自律。**鼓励相关行业组织建立会员单位信用记录，开展会员企业信用承诺、信用培训、政策宣传、诚信倡议等工作，并将诚信作为行规行约重要内容。

## **五、推行信用评价公开透明**

在家政服务行业的信用评价和监管过程中，任何单位不得以任何形式向企业收取费用。对直接或变相收取费用的行为，以及违法违规采集和评定信用的行为，将依法依规追究相关单位和人员的责任。

附件：本市家政服务机构信用等级评价表

上海市商务委员会  
2022年12月5日

(此件主动公开发布)



## 附件

### 本市家政服务机构信用等级评价表

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	评分标准	分值(分)	评价记录	实际得分
1	价值观 (19分)	价值理念 (9分)	发展战略 (3分)	机构发展的理念和战略等的情况。	1. 有机构愿景、战略目标、业务规划等，有且符合行业和机构发展实际，得1分；有但存在不全的，扣0.5分，无则不得分。	0-1		
					2. 有代表本机构形象标志、核心价值观、经营理念、发展目标等，有公开且符合机构发展实际，得2分；有但存在不全的，缺一项扣0.5分。	0-2		
领导层品质 (3分)			机构领导层人员近三年的市场行为、历史业绩和信用记录等。	1. 获得市级及以上政府部门或行业组织授予的个人荣誉，每项次得1分；市级以下政府部门或行业组织的，每项次0.5分，满分2分。	0-2			
				2. 机构主要负责人被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，不得分；无上述情况得1分。	0-1			
3			规章制度 (3分)	机构财务管理、风险管理、信用管理、危机管理等规章制度建设并有效实施等的情况。	制度建立健全，符合具有合法性和较高可行性，并贯彻落实，得3分；有但存在不全的，缺一项扣1分。	0-3		

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	评分标准	分值(分)	评价记录	实际得分
4		品牌形象 (10分)	品牌建设 (10分)	机构品牌培育、建设、发展的规划等的情况。	1. 近三年, 被国家级以上主流媒体宣传报道, 得3分; 被市级主流媒体宣传报道, 得2分; 被区级主流媒体宣传报道, 得1分。无则不得分。	0-3		
					2. 机构有注册品牌及品牌管理的, 得2分; 无则不得分。	0-2		
					3. 机构获得本市品牌认证的, 得2分; 无则不得分。	0-2		
					4. 近三年, 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。	0-3		
5	履约能力 (60分)	管理能力 (10分)	部门架构及办公条件 (5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等的情况。	1. 人员与场所: 固定可保障经营的场所, 专职管理人员3名(含)以上, 符合得2分; 任一不符合视情减扣1分。	0-2		
					2. 证照、服务项目、收费标准、投诉监督电话等信息公开, 符合得1分; 任一不符合视情减扣0.5分。	0-1		

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	评分标准	分值(分)	评价记录	实际得分
					3. 有组织机构，岗位设置合理（至少包含负责人、财务、人员管理等关键岗位），且有相应的管理规范并实施；符合得2分；任一不符合视情减扣0.5分。	0-2		
6			管理体系（3分）	机构建立人员管理、行政管理、业务管理、信息（档案）管理、财务管理等制度构成的管理体系和运行情况。	机构的体系健全完善，符合具有较高可行性，并有效运行，得3分；机构建立了管理体系并实施，但存在不健全之处，得1~2分；机构未建立上述的管理体系，不得分。	0-3		
7			安全保障（2分）	机构有安全、消防和应急管理制度，并有效实施的情况。	有安全、消防和应急管理制度并有效实施，对安全隐患处置得当，得2分；有安全与应急管理制度并实施，但存在不健全之处，得1分；未建立上述的管理制度，则不得分。	0-2		
8	履约能力（60分）	经营能力（10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等的情况。	1. 执行的会计准则符合单位性质和国家要求得1分；不符合不得分。	0-1		
					2. 有近三年的机构年度财务报表或年度审计报告，符合得3分；不全的视情减扣1分。如有第三方会计师事务所出具的财务审计报告，加1	0-4		



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	评分标准	分值(分)	评价记录	实际得分
9					分。			
					3. 有近一年度财务预算和年终财务决算资料,符合得2分,不全的视情减扣1分。	0-2		
			盈利能力(3分)	机构的年度净利润等的情况。	根据年度缴纳税收的证明材料,机构上一年度盈利情况: 500万(含)以上的得3分; 100万(含)以上、500万以下的得2分; 100万以下的得1分; 未盈利或负数的,不得分。	0-3		
10		服务能力(40分)	业务能力(5分)	机构服务类型、服务内容和 service 标准等的情况。	1. 按核定的范围开展业务且根据服务记录正常运行5年(含)以上的,得2分;正常运行1年(含)以上、5年以下的,得1分。	0-2		
					2. 有机构服务规范,且高于国家、行业、地方和团体标准,得1分。	0-1		
					3. 经营活动有相应的服务合同或协议文本并有效管理(可提供近三个月的服务合同),得2分;有缺失的视情减扣1分。	0-2		
11	履约能力(60分)	服务能力(40分)	信息公开(5分)	机构服务相关的业务信息公开情况。	1. 家政服务机构应要在家政综合管理平台上备案,备案内容发生变化时及时更新,符合得2分;未更新,有缺失的视情减扣1分;未备案,	0-2		

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	评分标准	分值(分)	评价记录	实际得分
12					则不得分。			
					2. 按照条例和管理办法的规定,定期上传合同、评价等业务信息至家政综合管理平台,得3分;有缺失的视情减扣1-2分;未上传,则不得分。	0-3		
			服务人员(10分)	机构管理的家政服务员的基本情况。	1. 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%(含)以上,加1分;覆盖率达90%(含)以上,加2分。	0-3		
					2. 持有人社部门或行业认可的从事家政行业的相关技能证书,符合得1分;覆盖率达50%(含)以上,加1分;覆盖率达90%(含)以上,加2分。	0-3		
					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%(含)以上,加0.5分;覆盖率达90%(含),加1分。	0-2		
					4. 机构对家政服务员岗前培训且培训档案齐全,符合得1分;覆盖率达50%(含)以上,加0.5分;覆盖率达90%(含)以上,加1分。	0-2		

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	评分标准	分值(分)	评价记录	实际得分		
13	履约能力 (60分)	服务能力 (40分)	专业人才 (10分)	机构员工(员工制)的相关专业或较高技能的专业人才的资历、荣誉等的情况。	1. 持有与工作相关的财务、经济、计算机等管理类中级及以上职称、技能证书或家政服务类高级技能证书, 有一项得1分, 满分5分。	0-5				
					2. 有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, 有一项得1分, 满分3分。	0-3				
					3. 机构对专业人才有持续提升培训且培训档案齐全, 符合得2分, 有缺失的视情减扣1分。	0-2				
14					服务评价 (10分)	机构的售后服务及服务评价等的情况。	1. 机构建立年度顾客满意率调查, 有近三年年度机构满意率调查报告得2分, 无则不得分。如上一年度机构年度整体满意率达到80%及以上的, 加1分。	0-3		
							2. 机构上一年度在市消保委和市行业协会无有效投诉的, 得3分; 若有一件扣0.5分。	0-3		
							3. 机构有用户回访机制, 得1分; 用户回访覆盖率达80%及以上, 加1分。	0-2		
							4. 机构有投诉与纠纷处理机制并有效实施, 得1分; 办结率达100%, 加1分。	0-2		

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	评分标准	分值(分)	评价记录	实际得分
15		公共管理 (4分)	纳税信用 (4分)	机构的纳税等的情况。	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。	0-1		
					2. 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。	0-2		
					3. 定期发布企业社会责任报告，履行法定社会责任，得1分。	0-1		
16	社会责任 (21分)	相关方履约 (7分)	融资与合同 (2分)	机构在银行、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等的情况。	机构近三年无相关金融机构融资信用记录，得2分；有则不得分。	0-2		
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等的情况。	1. 机构近三年无因拖欠员工工资等被人力资源和社会保障部门处罚的记录，得2分，如有则不得分。	0-2			
17					2. 有区级及以上人力资源和社会保障部门授予关于和谐劳动关系等荣誉的，得1分，无则不得分。	0-1		
					3. 与机构员工（员工制）签订合同，依法办理社会保险。参保人数达到20人至50人得1分，50人以上得2分。	0-2		

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	评分标准	分值(分)	评价记录	实际得分
18	社会责任 (21分)	社会公益 (10分)	公益慈善 活动 (10分)	机构参与社会公益活动、志愿服务、捐资助学、扶贫、录用农民工、下岗职工和残疾人等的情况。	1. 机构上年度每参与一次公益活动、志愿服务等且记录完整的, 得0.5分, 满分3分。	0-3		
					2. 机构上年度有捐资助学、助困或扶贫金额等行动且有记录证明的, 得1分。超过1万及以上的, 加1分。	0-2		
					3. 机构录用(员工制)农民工、下岗职工或残疾人, 每录用1名得0.5分, 满分5分。	0-5		
19	加分项 (20分)	管理创新 (20分)	提质扩容 (12分)	机构提升服务和管理水平、创新服务等的情况。	1. 近三年机构获得国家级服务业或家政服务业示范试点项目(2分); 获得市级服务业示范试点项目(1分); 以最高级别为准, 不重复计分。	0-2		
					2. 积极参加创建提质扩容领跑者, 获得市级及以上实施家政服务业提质扩容“领跑者”荣誉的(2分)。	0-2		
					3. 通过国家级服务业或家政服务业标准化示范试点验收的(2分); 通过市级服务业标准化示范试点验收的(1分); 以最高级别为准, 不重复计分。	0-2		
					4. 近三年积极参与国家标准(4分)、行业标准加(3分)、地方(市级)标准(2分)、团体标准(1分)编写; 以最高级别为准, 不重复计分。	0-4		

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	评分标准	分值(分)	评价记录	实际得分
					5. 积极建立健全企业标准体系（1分），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（1分）。	0-2		
20	加分项（20分）	管理创新（20分）	转型升级（8分）	机构积极探索符合国家政策的发展方向等的情况。	1. 近三年来机构积极创建并获准产教融合型家政企业（2分）。	0-2		
					2. 积极推行员工制家政企业，近三年员工覆盖率逐步增加的（2分）。	0-2		
					3. 积极探索家政服务进社区，在街道社区等有服务网点的（2分）。	0-2		
					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的（2分）。	0-2		
注：某一评分标准有多项内容构成时，除了已经明确的分值标准，其他的按照分值均分标准来评分。								





