

ICS 03.080.30

CCS A 12

DB44

广东省地方标准

DB44/T 2266—2021

家政服务 企业信用管理体系

Domestic service Credit management system of enterprise

地方标准信息服务平台

2021 - 01 - 21 发布

2021 - 04 - 21 实施

广东省市场监督管理局 发布

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。

本文件由广东省商务厅提出并组织实施。

本文件由广东省家政服务业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：广东省家庭服务业协会、广东省标准化研究院、广州谷丰健康产业投资有限公司、广州为想互联网科技有限公司、广东智通到家家庭服务有限公司。

本文件主要起草人：陈思嘉、李燕、李江虹、陈挺、罗熙鸣、李丽蓉、周旻、罗思秋、覃春松、王威、蔡文明、潘卓艺、周刘梅、蒋帅、章旭丹、薛珺君、卢雅娜、陈小闰。

地方标准信息服务平台

家政服务 企业信用管理体系

1 范围

本文件规定了家政服务企业信用管理体系的要求和承诺、策划、实施和运行、检查、持续改进等。本文件适用于家政服务企业信用管理体系的建设。

2 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 22117-2018 信用 基本术语

3 术语和定义

GB/T 22117-2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务 domestic service

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求服务的行为过程。

3.2

家政服务企业 domestic service enterprise

依法设立的从事家政服务，或从事家政中介服务经营活动的企业。

3.3

家政服务员 domestic service servants

以家庭为服务对象，进入家庭成员住所或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活需求的服务员。

3.4

信用 credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117-2018，2.1]

3.5

企业信用 enterprise credit

企业履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117-2018，2.6]

3.6

信用方针 credit policy

由企业最高管理者就企业的信用价值正式表述的总体意图和方向。

3.7

信用目标 credit objective

企业依据信用方针规定的所要实现的信用目的。

3.8

信用管理体系 credit management system

用来制定和实施信用方针和信用目标，并进而实现这些目标的一系列相关关联的要素的集合。

3.9

信用要素 credit of integrity

企业的活动、产品或服务中能影响企业信用而又相互作用的一组要素。

3.10

信用文化 credit culture

基于信用守信之上的道德标准、价值观念和历史传统等。

4 要求和承诺

4.1 信用管理体系要求

家政服务企业应确定信用管理体系所需的过程及其在整个企业中的应用，确定明确的管理职责，并提供所需的资源，这是对家政服务企业建立、实施信用管理体系的基础要求。其中，家政服务企业应：

- a) 识别所有与信用相关的过程，并明确职能分配；
- b) 策划和确定相关职能、层级和程序上的信用目标；
- c) 提供所需的资源以确保信用目标得以实现；
- d) 确定信用信息的交流与管理制度；
- e) 建立必要的承诺与评价机制；
- f) 建立持续改进信用管理体系的过程。

4.2 承诺及履行

当家政服务企业向顾客及其他利益相关方作出承诺时，家政服务企业应：

- a) 建立承诺识别、分析与确认机制，明确自身应履行的承诺内容并以文件的形式保留；
- b) 根据自身经营服务能力对满足需求的能力进行评价，确保自身的承诺与能力相一致；
- c) 对履行承诺的过程及其结果进行审核和评价，以保持过程控制的持续有效性；
- d) 监视过程中可能存在或已经存在的失信风险，并制定预警、预防和控制、处置方法；
- e) 实施必要的措施以保证过程的结果与顾客及其他利益相关方的需求和期望相一致。

5 策划

5.1 法律法规及其他要求

家政服务企业建立和实施信用管理体系时，应识别其经营、管理、服务活动中与信用要素有关的法律法规、政策、标准和其他要求，并满足：

- a) 及时获取上述要求，确保有效；
- b) 确保上述要求应用于信用管理体系的建立和实施；
- c) 通过内部制度的确立，确保信用管理从策划、运营、服务等全过程的规范化、程序化和制度化。

5.2 信用方针

家政服务企业最高管理者应确定信用方针，确保其满足：

- a) 与信用有关的法律法规、政策、标准和其他要求；
- b) 家政服务企业的经营、管理和服务的要求；
- c) 失信预防和持续改进；
- d) 为信用目标提供方向；
- e) 形成文件，付诸实施；
- f) 传达到全体人员，形成企业共识；
- g) 能为社会公众所获取。

5.3 信用目标

家政服务企业应针对组织内部职能情况，树立和实施形成文件的信用目标，确保其满足：

- a) 与企业确立的信用方针保持一致；
- b) 满足顾客及其他利益相关方的需求，以及企业满足这些要求的能力的期望；
- c) 覆盖与信用管理相关的过程；
- d) 可测量。

5.4 信用要素

家政服务企业在建立和实施信用管理体系时，应首先识别、确认影响企业信用的相关要素，信用要素包括但不限于：

- a) 企业经营、管理、服务、广告宣传等活动中涉及的信用要素，包括：
 - 1) 服务设施、设备管理；
 - 2) 家政服务员的来源管理；
 - 3) 经营服务过程质量控制管理；
 - 4) 服务承诺与服务信息公示；
 - 5) 合同履行；
 - 6) 财务能力；
 - 7) 安全保障；
 - 8) 人力资源管理；
 - 9) 合同管理；
 - 10) 顾客管理；
 - 11) 其他。
- b) 与新产品、新项目有关的信用要素，包括：
 - 1) 新产品、新工具的研发与预期用途；
 - 2) 新技术引进；
 - 3) 新的服务模式、管理模式引进；
 - 4) 产业融合；
 - 5) 其他。
- c) 相关方对其信用要素的影响，包括：
 - 1) 投诉处理；
 - 2) 顾客满意度；
 - 3) 员工满意度；
 - 4) 社会评价；
 - 5) 舆情控制；
 - 6) 其他。

- d) 信用记录，包括：
 - 1) 金融征信记录；
 - 2) 税务信用记录；
 - 3) 市场监管信用记录；
 - 4) 法院判决记录；
 - 5) 公共事业欠费记录；
 - 6) 行政处罚记录；
 - 7) 其他。

5.5 社会责任

家政服务企业应以多种形式和方式履行社会责任，树立良好社会形象，包括但不限于：

- a) 依法纳税；
- b) 工资及支付；
- c) 依法履行劳动合同，依法缴纳社会保险，保障员工权益；
- d) 配合相关部门建立家政企业、家政服务员信用档案；
- e) 向社会组织和监管部门提交信用报告；
- f) 确保发布的信息真实可靠；
- g) 保护信息安全；
- h) 职业健康安全保障；
- i) 环保、节能、资源综合利用等要求；
- j) 必要时，支持公益事业，开展慈善救助、公益捐赠。

5.6 信用文化

家政服务企业应开展以信用为核心的企业文化建设，树立诚信经营理念，包括：

- a) 遵纪守法；
- b) 质量意识、安全意识、职业道德意识；
- c) 企业价值观、企业团队精神；
- d) 社会承诺；
- e) 与相关方的关系。

5.7 文件

家政服务企业应将信用管理体系形成文件，文件应包括：

- a) 信用方针和信用目标；
- b) 对信用管理体系覆盖范围的描述；
- c) 对信用要素实施有效管理及控制所需的文件和记录；
- d) 其他文件和记录。

6 实施和运行

6.1 职责和权限

家政服务企业最高管理者应确定信用负责人，明确其职责和权限，以确保：

- a) 按照本文件的要求建立、实施和改进信用管理体系；
- b) 报告信用管理体系的运行情况；

- c) 协调处理相关方投诉；
- d) 负责内部信用信息交流。

6.2 教育培训

家政服务企业应开展与信用有关的教育培训，确保全体员工和家政服务员具有信用意识、社会责任意识、职业道德、安全管理和相应规定的资质与能力，包括：

- a) 信用方针、信用目标以及信用管理体系要求的重要性；
- b) 个人在信用管理方面的作用与职责；
- c) 个人对企业信用的影响；
- d) 违背信用规定的后果；
- e) 失信行为对个人的影响。

6.3 记录控制

家政服务企业应建立并保持必要的信用记录，用来证实对信用管理体系要求的符合。信用记录应真实可靠，标识明确，并具有可追溯性，包括：

- a) 企业信用档案；
- b) 家政服务员信用档案；
- c) 雇主的信用信息登记；
- d) 其他。

6.4 运行控制

家政服务企业应根据信用方针、信用目标和所确定的信用要素，建立、实施并保持运行控制程序，包括：

- a) 信用方针、目标的实现；
- b) 信用管理体系运行准则；
- c) 企业内部信用信息交流。

6.5 应急准备

家政服务企业应建立、实施和持续改进应急准备和响应程序，以确保：

- a) 识别可能对信用造成影响的紧急情况 and 事故；
- b) 规定响应措施，预防或减少因失信产生的影响；
- c) 定期评审应急准备和响应程序，必要时对其进行修订，特别是当事故或紧急情况发生后；
- d) 可行时，应定期演练上述程序。

7 检查

7.1 监测

家政服务企业应建立和实施信用管理体系监测程序，对信用目标、重要信用要素、企业合规情况、承诺兑现等进行监测。程序中应规定重要信用要素控制措施的绩效和目标符合性的信息。

7.2 内部审核

家政服务企业应建立和实施内部审核程序，对信用管理体系进行内部审核，包括：

- a) 明确内部核查员及其职责；

- b) 确定审核准则、要求、范围、频次和方法；
- c) 保存内部审核的策划、结果和报告等相关记录；
- d) 审核结果应向最高管理者报告。

7.3 纠正、预防和修复

家政服务企业应建立和实施对不符合项的纠正、预防和失信修复程序，程序应满足：

- a) 针对监测的不符合，应采取纠正和预防措施；
- b) 确定纠正和预防措施的适宜性、有效性；
- c) 确定不符合产生原因，避免再发生；
- d) 对不符合造成的信用影响程度进行评价；
- e) 对失信行为进行惩戒；
- f) 必要时，进行失信修复。

8 持续改进

家政服务企业应建立一套适用于本企业的信用管理持续改进机制，该机制应具备：

- a) 确保有关部门或人员的职责或权限对企业信用管理的持续改进负责；
- b) 寻找信用管理的薄弱环节，发现可能改进的机会，并提出改进建议；
- c) 评估改进建议实施的可行性；
- d) 确定和实施改进措施；
- e) 记录所采取措施的结果，并对该结果的有效性进行整体效果评估。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB/T 31950-2015 企业诚信管理体系
-

地方标准信息服务平台