

郑州市商务局文件

郑商〔2019〕356号

郑州市商务局 关于印发《郑州市家政服务行业信用分类标准及 办法（试行）》的通知

各县（市、区）商务主管部门：

为加快推进郑州市家政服务行业信用体系建设，进一步规范全市家政服务行业市场秩序，现将《郑州市家政服务行业信用分类标准及办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。

2019年12月23日



郑州市家政服务行业信用分类标准及办法

(试行)

第一章 总则

第一条 为加快推进郑州市家政服务行业信用体系建设,进一步规范全市家政服务行业秩序,营造公平竞争、规范服务、诚信守法的市场环境,根据《家庭服务业管理暂行办法》(商务部令2012年第11号)、《商务部 国家发改委关于建立家政服务行业信用体系的指导意见》(商服贸函〔2019〕269号)、《郑州市公共信用信息管理暂行办法》(郑政办〔2017〕80号)等相关规定,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本办法所称的信用信息是指我市家政行业主管部门在履行职责过程中产生和掌握的反映家政服务机构信用状况的数据和资料。

政府其他相关部门和司法机关在履行职责过程中形成的与家政服务机构信用状况有关的信息,依法依规纳入家政服务机构信用信息进行管理。

第三条 在郑州市行政区域内从事家政服务活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织,其信用信息的采集、认定、发布、管理和应用等,适用本办法。

第四条 市商务局负责全市家政服务行业信用信息的组织和管

理；各县（市、区）商务主管部门负责本辖区家政行业信用信息的组织和管理；市家庭服务业协会配合做好有关家政服务机构信用信息的归集、记录、存贮和报送，对提供信息的真实性负责。

第五条 市商务局依托市社会信用体系建设工作领导小组办公室建立家政行业的信用数据库和信用档案。家政行业公共信用信息的采集、检查、记录、存储、发布和应用等管理活动，应当遵循合法、安全、及时、有效的原则，不得泄露国家秘密，不得侵犯商业秘密和个人隐私，不得违反国家法律法规，要切实维护信息主体的合法权益。

第二章 信用信息归集与分类

第六条 郑州市家政行业信用信息分为基本信息、良好信息、提示信息和警示信息，并根据社会信用代码一码制度归集记录。

第七条 基本信息是指家政行业主管部门对家政服务机构开展业务活动管理中，反映服务主体公共信用基本情况的各项信息。主要包括：组织名称、统一社会信用代码、住所（地址）、注册资金、登记日期、法定代表人或主要负责人的姓名、身份证号码、电话等信息。

第八条 良好信息是指家政服务机构严格遵守有关法律法规和行业标准，诚信经营，行为规范，自觉维护家政市场秩序所形成的良好行为记录。主要包括：在诚信方面获得市级或以上行

政机关表彰和奖励，以及官方评估工作中获得较高等级等信息。

第九条 提示信息是指家政服务机构违反组织章程、服务承诺等，尚未违反法律法规，对市场秩序、服务对象或服务行为等产生风险的信用信息。主要包括：主管部门劝诫、提醒，加强失信行为管理所形成的行为记录等信息。

第十条 警示信息是指家政服务机构违反法律法规而产生的不良信用信息。主要包括：负面行为、处理情况、记录依据、记录机关、记录日期等信息。

第十一条 家政服务机构应当遵守以下行为规范，并作为评价服务机构信用情况的重要依据：

（一）从事家庭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，应当依法取得市场监督管理、民政等相关部门颁发的证照。

（二）在经营场所醒目位置悬挂有关证照，公开服务项目、收费标准和投诉电话。

（三）建立家政服务员工作档案，接受并协调消费者和家政服务员投诉，建立家政服务员服务质量跟踪管理制度。

（四）按要求向行业主管部门提供单位信用基本信息：组织名称、统一社会信用代码、住所（地址）、注册资金、登记日期、法定代表人或主要负责人的姓名、身份证号码、电话等。

（五）家政服务机构在服务活动中不得有下列行为：

- 1、以低于成本价格或抬高价格等手段进行不正当竞争；
- 2、不按服务合同约定提供服务；

- 3、唆使家庭服务员哄抬价格或有意违约骗取服务费用；
- 4、发布虚假广告或隐瞒真实信息误导消费者；
- 5、利用家庭服务之便强行向消费者推销商品；
- 6、扣押、拖欠家庭服务员工资或收取高额管理费，以及其他损害家庭服务员合法权益的行为；
- 7、扣押家庭服务员身份、学历、资格证明等证件原件。
- 8、法律、法规禁止的其他行为。

（六）从事家政服务活动，家政服务机构或家政服务员与消费者以书面形式签订家政服务合同。

（七）家庭服务机构应当明确告知涉及家政服务员利益的服务合同内容，应允许家政服务员查阅、复印家政服务合同，保护其合法权益。

（八）遵守《单用途商业预付卡管理办法（试行）》，妥善处理相关投诉与纠纷。

（九）在商务部家政服务业信用体系统一管理平台上，完整规范地录入家政服务机构及服务人员信用信息，并及时更新。

（十）妥善处理消费者投诉，配合行业主管部门及行业协会开展调查，对存在问题及时整改。

（十一）鼓励家庭服务机构为家庭服务员投保职业责任保险和人身意外伤害保险。

（十二）鼓励家庭服务机构加入家庭服务行业协会，自觉遵守行业自律规范。

第三章 信用信息评价

第十二条 全市家政行业信用信息分级实行动态评价，家政服务机构的信用评价等级由高到低分为 AAA、AA、A、B、C 五个级别，分别表示家政服务机构的信用程度。

AAA 级为信用优秀级别，从业 5 年以上，规范经营，近 3 年内有 2 个及以上良好信息，没有提示、警示信息记录的；

AA 级为信用良好级别，从业 3 年以上，规范经营，近 3 年内有良好信息，没有提示、警示信息记录的；

A 级为信用一般级别，只有基本信息记录的；

B 级为信用较差级别，有不超过 2 次提示信息，能及时整改到位、消除负面影响的；

C 级为信用失信级别，有 2 次以上提示信息或有警示信息记录，有拒不整改现象的。

第十三条 家政行业主管部门应做到记录及时、完整、准确、有据，按照要求将家政行业信用信息分级评价结果及时报送至市信用办发布公示，供社会群体和企业查询。

第四章 信用信息异议与修复

第十四条 市信用办负责统筹指导全市信用修复工作，协调解决和监督修复管理中的重大事项。如家政服务机构对评价结果有异议，可根据郑州市信用修复管理的相关规定提出申请，受理

单位按照程序进行信用修复。有严重失信行为的，不予信用修复。

第五章 激励与惩戒

第十五条 家政行业主管部门以合理形式对拥有信用 AA 级及以上级别的家政服务机构进行激励，在同等条件下优先考虑信用级别高的单位，具体包括以下内容：

- (一) 推荐政府及相关部门的政策扶持、评优表彰等；
- (二) 申报家政服务业发展专项资金奖励或者其他资金支持等；
- (三) 政府组织的业务培训和行业考察等活动；
- (四) 行业平台信息宣传、对外招展推介等；
- (五) 优先承接政府授权和委托事项；
- (六) 法律、法规和规章规定可以实施的其他激励措施。

第十六条 对信用级别为 B 级的，家政行业主管部门应当防范其失信行为发生、督促其及时进行整改，也可以采取提醒和约谈等方式，纠正和规范相关行为，敦促诚信守法、规范经营。

相关家政服务机构接到信用提醒后无故不纠正相关失信行为或者无故不参加约谈、约谈事项不落实，经督促后仍不履行的，信用等级降为 C 级，并按规定予以惩戒。

第十七条 对信用等级为 C 级的，家政行业主管部门可以采取以下方式予以惩戒：

- (一) 在相关信用平台公布其失信及违法行为；

(二)取消或建议有关部门取消其参加公益招投标和承接政府购买服务项目，承接政府授权或委托事项；

(三)限制或取消其申请家政服务发展专项资金及其他项目扶持等资格；

(四)取消或建议取消参加各类评先评优、评比表彰活动的资格；

(五)纳入与其他部门开展失信联合惩戒的惩戒对象；

(六)支持行业组织按照章程规定对其实行告诫、行业内通报批评、公开谴责、不予接纳、劝退等惩戒措施；

(七)法律、法规、规章规定的其他惩戒方式。

第六章 附则

第十八条 本办法由市商务局负责解释。

第十九条 本办法自发布之日起施行。