

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11224—2021

家政服务信用档案建立基本要求

General requirements for establishing housekeeping service credit archives

行业标准信息服务平台

2021 - 01 - 06 发布

2021 - 05 - 01 实施

中华人民共和国商务部 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 基本原则	2
5 信息采集	2
6 信息整理	3
7 档案管理	3
8 社会监督	3
附录 A（规范性） 信用档案基本信息	5
附录 B（规范性） 信用档案信用评价信息	7
附录 C（规范性） 信用档案公共信用信息	8
参考文献	9

行业标准信息服务平台

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。

本文件由中华人民共和国商务部归口。

本文件由中华人民共和国商务部服务贸易和商贸服务业司负责具体技术内容的解释。

本文件起草单位：北京爱依养老服务股份有限公司、广州市家庭服务行业协会、黑龙江省七台河市家庭服务业协会、北京中青家政有限公司。

本文件主要起草人：孟青山、李洁璐、张穆森、林军玉、陈林、王君、莫小英、李莉芬。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

行业标准信息服务平台

家政服务信用档案建立基本要求

1 范围

本文件规定了家政服务信用档案建立的基本原则、信息采集、信息整理、档案管理和社会监督等。

本文件适用于对我国家政服务企业和家政服务员建立信用档案、开展信用管理、实施信用监管等。其他涉及家政服务信用的相关领域可参照使用。

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 housekeeping service

以家庭为服务对象，由家政服务机构指派或介绍家政服务员进入家庭成员住所提供烹饪、保洁、搬家、家庭教育、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人的护理等有偿服务。

3.2

家政服务员 housekeeping service attendant

根据家政服务合同的约定提供家政服务的人员。

3.3

信用主体 credit subject

参与信用活动的个人或组织。

[来源：GB/T 22117-2018，2.4]

3.4

信用信息 credit information

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，以及与评价其信用状况相关的各类信息。

[来源：GB/T 22117-2018，2.22]

3.5

信用档案 credit archives

对信用主体信用信息进行采集、整理、保存、加工而形成的信用记录。

[来源：GB/T 22117-2018，3.8]

3.6

信用档案管理主体 credit archives management subject

负责信用档案建立和管理的法人或其他组织。

注：包括各类家政服务行业协会、家政服务企业和其他家政服务组织。

4 基本原则

4.1 合规性

信用档案管理主体在建立信用档案过程中应遵守相关国家法律、法规，维护国家、社会公共利益及信用主体的合法权益。

4.2 客观性

信用档案管理主体应真实、客观地处理信用主体的信用信息，不应有选择性进行取舍、分割、随意修改或删除。

4.3 安全性

信用档案管理主体在采集、整理、保存和使用信用信息过程中，应符合信息安全管理的相关要求，防止信用主体隐私泄露。

4.4 有效性

信用档案管理主体应采用与信用主体信用状况关联度高的信用信息，信息内容应及时、有效。

5 信息采集

5.1 基本要求

5.1.1 信用档案管理主体应建立规范的信用信息采集流程。

5.1.2 信用档案管理主体采集信用信息时应征得信用主体同意并约定使用用途。

5.2 信息来源

信用档案信息来源应包括：

- 信用主体，包括但不限于家政服务企业和家政服务员；
- 相关的行政机关和司法机关；
- 第三方服务机构；
- 媒体、媒介；
- 其他与信用主体信用信息相关的机构或个人。

5.3 采集方式

5.3.1 公开方式

通过各种渠道采集已被合法公开的信用主体信用信息。

5.3.2 约定方式

通过与有关机构或个人约定的方式采集信用主体信用信息。

5.3.3 其他方式

通过除5.3.1和5.3.2以外的其他合法方式采集信用主体信用信息。

5.4 采集内容

5.4.1 总则

家政服务信用档案分为家政服务企业信用档案和家政服务员信用档案。家政服务信用档案的信息采集内容包括基本信息、信用评价信息和公共信用信息。

5.4.2 基本信息

家政服务企业基本信息包括基础信息和经营管理信息，家政服务员基本信息包括基础信息和职业状况信息，见附录A。

5.4.3 信用评价信息

家政服务企业信用评价信息和家政服务员信用评价信息，见附录B。

5.4.4 公共信用信息

家政服务企业公共信用信息和家政服务员公共信用信息，见附录C。

6 信息整理

6.1 基本要求

6.1.1 信用档案管理主体应建立信用信息审核和管理制度。

6.1.2 信用档案管理主体应对信用信息来源进行记录，使信用信息具有可追溯性。

6.1.3 信用档案管理主体整理信用信息时应使用统一、规范的数据项名称。

6.1.4 信用档案管理主体应及时整理和更新信用信息。

6.2 异议信息处理

6.2.1 信用档案管理主体应建立异议信息处理制度，对处理程序、处理时限等事项作出明确规定。

6.2.2 信用档案管理主体应保留异议信息处理各环节的原始材料，并进行登记。

6.2.3 信用档案管理主体因内部原因发生信用信息误登、漏登等情形，经确认后应予以更正。其他情形应调查核实后予以更正。

6.2.4 当信用主体对信用档案信息存在争议时，可增加“当事人声明”。

6.2.5 信用档案管理主体应在规定的期限内对异议信息进行核实，并及时反馈处理结果。

7 档案管理

7.1 档案保存

7.1.1 信用档案管理主体应建立信用档案保存、保密、安全、查阅、转递等管理制度和 workflow，并由专人负责。

7.1.2 信用档案应按相关规定期限进行保存，信用信息的保存期限不宜少于7年。

7.1.3 信用档案管理主体宜采用信息化方式保存并管理信用档案信息。

7.2 档案使用

7.2.1 信用档案管理主体应按和信用主体约定的用途使用信用档案信息。

7.2.2 信用档案管理主体应按照规范的程序和渠道进行信息披露。

7.2.3 信用档案管理主体应对信用信息使用情况进行记录，包括但不限于使用者、所属机构、日期、原因、内容、用途等。

8 社会监督

信用档案管理主体应建立社会监督和举报制度，公布社会监督和举报方式，定期将社会监督和举报处理结果进行公布。

行业标准信息服务平台

附 录 A
(规范性)
信用档案基本信息

A.1 家政服务企业信息基本信息

家政服务企业信息基本信息见表A.1。

表A.1 家政服务企业信息基本信息

序号	一级分类	二级分类	说明	备注
1	基础信息	主体识别信息	企业名称、统一社会信用代码等	*必填项
		登记信息	行政机关办理登记、注册、备案和变更业务时记录的信息	*必填项
		其他基础信息	关联组织信息等	
2	经营管理信息	业务范围信息	烹饪、保洁、搬家、家庭教育、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人的护理等	*必填项
		股权结构信息	股份公司总股本中，不同性质的股份所占的比例及其相互关系，包括投资者信息等	*必填项
		运营设施信息	营业面积、门店数量等	*必填项
		财务信息	表明企业财务状况及其特征的信息，包括资产负债信息、损益信息、现金流量信息、审计信息等	
		税务缴纳信息	缴税信息及欠税信息等	
		资产信息	车辆信息、房屋产权信息、知识产权信息等	
		社会保障信息	为员工提供各种社会保障的信息	*必填项
		住房公积金缴纳信息	住房公积金缴纳信息	
		交易记录信息	签订服务合同（订单）数量、服务客户数量、交易金额等	*必填项
其他经营管理信息	经营模式、员工管理方式、培训员工方式、培训经费来源等			

A.2 家政服务员基本信息

家政服务员基本信息见表A.2。

表A.2 家政服务员基本信息

序号	一级分类	二级分类	说明	备注
1	基础信息	身份识别信息	身份证件类型和号码	*必填项
		教育信息	学历和教育经历	*必填项
		其他基础信息	民族、籍贯、婚姻状况、健康状况、政治面貌、家庭住址、紧急联系人、联系电话、近期标准照等	*必填项
2	职业状况信息	工作履历信息	工作经历、从业年限等	*必填项
		培训信息	培训经历、培训考核等	*必填项
		资质资格信息	行政机关对个人授予的职业资格证书	*必填项
		职称信息	获得的职称信息	*必填项
		服务记录信息	上岗累计时间、服务合同（订单）数量等	*必填项
		其他职业状况信息	职业特长、职业能力等	

行业标准信息服务平台

附 录 B
(规范性)
信用档案信用评价信息

B.1 家政服务企业信用评价信息

家政服务企业信用评价信息见表B.1。

表B.1 家政服务企业信用评价信息

序号	一级分类	二级分类	说明	备注
1	信用评价信息	第三方服务机构信息	第三方服务机构提供的信息	*必填项
		企业自我承诺信息	承诺或声明信息	*必填项
		行业评价信息	行规行约遵守、协会评价等信息	*必填项
		舆情评价信息	媒体、媒介等评价信息	
		其他信用评价信息	其他机构或个人(包括消费者、家政服务员等)评价信息、投诉信息等	

B.2 家政服务员信用评价信息

家政服务员信用评价信息见表B.2。

表B.2 家政服务员信用评价信息

序号	一级分类	二级分类	说明	备注
1	信用评价信息	企业评价信息	工作考核、工作业绩、工作奖惩等信息	*必填项
		行业评价信息	行规行约遵守信息、协会评价信息等	*必填项
		个人自我承诺信息	承诺或声明信息	*必填项
		舆情评价信息	媒体、媒介等评价信息	
		其他评价信息	其他机构或个人(包括消费者、家政服务员等)评价信息、投诉信息等	

附录 C
(规范性)
信用档案公共信用信息

C.1 家政服务企业公共信用信息

家政服务企业公共信用信息见表C.1。

表C.1 家政服务企业公共信用信息

序号	一级分类	二级分类	说明	备注
1	公共信用信息	司法判决信息	司法机关对审理结束的案件做出裁决的信息，包括判决书信息、失信企业信息等	*必填项
		强制执行信息	司法机关根据法律判决结果对企业采取的强制行为信息	*必填项
		犯罪记录信息	司法机关认定的企业犯罪记录信息	*必填项
		行政许可信息	行政机关准予企业从事特定活动的认定信息	*必填项
		行政处罚信息	行政机关或其他行政主体对企业违反行政法规给予行政制裁的信息	*必填项
		行政奖励信息	行政机关依照法定条件和程序，给予企业物质或精神奖励的信息	*必填项
		监督检查信息	行政机关依法对企业进行监督检查的信息	*必填项
		联合奖惩信息	企业在各领域被行政机关或其他行政主体联合奖励或惩戒的信息	*必填项
		拖欠公用事业费用信息	水费、电费、燃气费、通信费、供暖费等欠缴信息	
		其他公共信用信息	其他司法信息、行政信息等	

C.2 家政服务员公共信用信息

家政服务员公共信用信息见表C.2。

表C.2 家政服务员公共信用信息

序号	一级分类	二级分类	说明	备注
1	公共信用信息	司法判决信息	司法机关对审理结束的案件做出裁决的信息，包括判决书信息、失信个人信息等	*必填项
		强制执行信息	司法机关根据法律判决结果对个人采取的强制行为信息	*必填项
		犯罪记录信息	司法机关认定的个人犯罪记录信息	*必填项
		行政处罚信息	行政机关或其他行政主体对个人违反行政法规给予行政制裁的信息	*必填项
		行政奖励信息	行政机关依照法定条件和程序，给予个人物质或精神奖励的信息	*必填项
		联合奖惩信息	个人在各领域被行政机关或其他行政主体联合奖励或惩戒的信息	*必填项
		其他公共信用信息	其他司法信息、行政信息等	

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政服务
- [2] GB/T 22118-2008 企业信用信息采集、处理和提供规范
- [3] GB/T 22120-2008 企业信用数据项规范
- [4] GB/T 29467-2012 企业质量诚信管理实施规范
- [5] GB/T 31950-2015 企业诚信管理体系
- [6] GB/T 31952-2015 企业信用档案信息规范
- [7] GB/T 34830.1-2017 信用信息征集规范第1部分 总则
- [8] GB/T 35273-2017 信息安全技术 个人信息安全规范
- [9] DA/T 22-2015 归档文件整理规则
- [10] XB/T CCIS3600-2015 中国公共信用信息系统 信用信息公示内容和格式规范
- [11] 中华人民共和国国务院令（第631号）征信业管理条例
- [12] 中华人民共和国职业分类大典（2015年版）
- [13] 商务部令（2012）第11号 家庭服务业管理暂行办法
- [14] 国家卫生部令（第23号）职业健康监护管理办法
- [15] 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
- [16] 国发〔2014〕第21号 社会信用体系建设规划纲要（2014-2020年）

行业标准信息服务平台