附件4

2025年广东省家政服务企业信用等级评价

自评表

企业名称（盖章）：

说明：本表以《DB44/T 2265—2021 家政服务 企业信用评价》为基础，结合广东省家政服务业实际发展情况制定。

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评价依据 | 佐证材料 | 对应佐证材料页码 | 自评得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业信用意愿  （50分） | 信用理念  （12分） | 信用方针  （6分） | 1. 企业建立的信用方针、目标与企业工作实际相符合且具有指导作用的得6分； 2. 发现有明显缺失的，得2分； 3. 不满足需要的，不得分。   满分6分。 | 企业诚信工作方案/实施计划。 |  |  |
| 信用文化  （6分） | 1. 企业有开展信用文化建设，以及信用宣传教育与企业工作实际相符合且有工作记录的得6分； 2. 发现有明显缺失的，得2分； 3. 不满足需要的，不得分。   满分6分。 | 企业诚信文化建设（宣传、培训、考试）资料，包括但不限于：网站、客户端、小程序界面截图，视频、宣传栏等；培训过程照片、视频、大纲、教案、签到表等；考试签到表、成绩单等。 |  |  |
| 品牌建设  （8分） | —— | 1. 企业建立的品牌规划、品牌管理、宣传推广与企业工作实际相符合的得8分； 2. 发现有明显缺失的，得3分； 3. 不满足需要的，不得分。   满分8分。 | 企业建立的品牌规划、品牌管理、宣传推广，包括但不限于：合法注册的商标，明确的VI品牌标识及logo；对外宣传广告手册、宣传单、宣传牌、视频等；对外宣传活动照片、视频；顾客满意度、市场占有率的有关材料。 |  |  |
| 制度建设  （30分） | —— | 1. 企业有企业信用承诺、财务管理、合同管理、安全管理、人力资源管理、信用管理等规章制度，每一项管理制度与企业工作实际相符合且具有指导作用的得30分； 2. 发现有明显缺失的，得10分； 3. 不满足需要的，不得分。   满分30分。 | 信用承诺、财务管理、合同管理、安全管理、人力资源管理、信用管理等制度文件。 |  |  |
| 企业信用能力  （500分） | 场所  （30分） | 面积  （20分） | 整体经营场所面积：  1、300㎡以上（含300㎡），得10分；  2、150㎡至300㎡之间（含150㎡），得5分；  3、50㎡至150㎡之间（含50㎡），得2分；   1. 低于50㎡的，不得分。   满分10分。 | 自有产权证明或在租赁期内的租赁合同等。 |  |  |
| 经营场所稳定性自由产权或合同年限：   1. 3年以上（含3年）：10分； 2. 1年至3年（含1年）：5分； 3. 低于1年的，不得分。   满分10分。 |  |  |
| 设施设备  （10分） | 1、具备较完善的家政信息管理系统、培训与服务专业设施设备，得10分；  2、具备基本的消防设备，办公设施等，得5分；  3、办公设施设备不齐全的，不得分。  满分10分。 | 家政信息管理系统、培训与服务专业设施设备，包括但不限于：企业信息平台（网站、APP、小程序等）；培训资质与场地、设备，服务设施设备；消防及办公设备、工具。 |  |  |
| 财务能力  （20分） | 注册资金  （6分） | 企业注册资金：  1、100万元至300万元之间（含100万元），得6分；  2、50万元至100万元之间（含50万元），得5分；  3、30万元至50万元之间（含30万元），得3分；  4、10万元至30万元之间（含10万元），得1分；  5、低于10万元的，不得分。  满分6分。 | 相关证明文件包括但不限于：企业验资证明；成立认资认股证明。 |  |  |
| 营业收入  （10分） | 上一年度年营业收入：  1、300万元以上（含300万元），得10分；  2、100万元至300万元之间（含100万元），得6分；  3、30万元至100万元之间（含30万元），得4分；  4、10万元至30万元之间（含10万元），得2分；  5、10万元以下，不得分；  满分10分。 | 对应年度的财务报告。 |  |  |
| 财务报告  （2分） | 1. 企业有会计师事务所出具近三年的财务报告，得2分； 2. 企业有会计师事务所出具二年及以下的财务报告，得1分； 3. 不提供的，不得分。   满分2分。 |  |  |
| 应收应付  账款管理  （2分） | 1. 企业有近三年应收、应付帐明细表或涉税证明，得2分。 2. 企业有近二年及以下应收、应付帐明细表或涉税证明，得1分。 3. 不提供的，不得分。   满分2分。 | 企业财务报表及缴税证明。 |  |  |
| 人员管理  （150分） | 持证情况（20分） | 1. 身份证、体检报告、培训结业证（人社部门或其他机构）的持有率占企业从业人员均达到100%，得10分； 2. 身份证、体检报告、培训结业证（人社部门或其他机构）持有率均在60%至100%之间（含60%），得5分； 3. 身份证、体检报告、培训结业证（人社部门或其他机构）中有1项的持有率低于60%的，不得分。   满分10分。 | 企业提供员工身份证号、有效体检报告或健康证号、培训结业证或技能等级证书、家政服务码持码人员名单。 |  |  |
| 1. 家政服务员家政服务码持有率占企业从业人员达到80%以上，得10分； 2. 家政服务员家政服务码持有率达到50%至80%（含80%），得5分； 3. 家政服务员家政服务码持有率达到30%至50%（含30%），得3分 4. 家政服务员家政服务码持有率低于30%的，不得分；   满分10分。 |  |
| 员工权益  保障  （10分） | 1、签约及履约达到100%的得5分，未达到100%的不得分。  2、近三个月交纳社会保险的得5分，不交纳不得分；或近三个月购买商业保险的得5分，不购买不得分。  满分10分。 | 按照企业辖下人员10%提供劳动合同或劳务合同、社保系统导出证明、商业保险购买发票等。 |  |  |
| 工资发放（10分） | 1. 有工资管理规定并按政策依时发放的，得10分。 2. 无工资管理规定或未按政策依时发放的，不得分。   满分10分。 | 工资发放记录表 |  |  |
| 健康管理  （5分） | 家政服务员中每年参加健康检查的人数占企业从业人员比例：  1、80%以上（含80%），得5分；  2、60%至80%之间（含60%），得3分；  3、低于60%的，不得分。  满分5分。 | 年度体检名单及医院购买服务合同或票据、统计数据。 |  |  |
| 信用信息（10分） | 家政服务员中在广东省南粤家政综合管理服务平台（https://com.gd.gov.cn/nyjz/）注册的人数不能低于200人，根据《广东省家政服务条例》以及我省家政行业实际发展情况，以广东省南粤家政综合管理服务平台（https://com.gd.gov.cn/nyjz/）数据为准：  1、注册比例为80%以上（含80%），得10分；  2、注册比例为50%至80%之间（含50%），得5分；  3、注册比例为30%至50%之间（含30%），得3分。  4、注册比例低于30%，不得分。  满分10分。 | 在广东省南粤家政综合管理服务平台上注册的家政服务员列表、统计数据等。 |  |  |
| 培训教育（50分） | 1、有家政服务员岗前培训的，得2分。  2、有家政服务员回炉培训的，得6分。  3、有家政服务员心理健康培训的，得5分。  4、有家政服务员职业道德培训的，得8分。  5、有家政服务师资团队建设的，得8分。  6、有公司自编教材的，得8分。  7、开展线上直播录播培训的，得10分。  8、培训后有开展理论和实操的评估考核的，得3分。  满分50分。 | 培训签到表、培训课程表、培训师资表、培训照片、培训外包合同、心理测评结果、教材等、考试签到表、试卷、成绩单、技能测试评分表等，其中师资部分提供大学本科以上、专科以上师资人数、持相关职业技能高级证书人数（社保、聘书、劳动合同、聘用协议）。 |  |  |
| 培训人数（20分） | 家政服务员中培训人数占总人数的比例：  1、100%，得20分；  2、90%至100%之间（含90%），得10分；  3、80%至90%之间（含80%），得5分；  4、低于80%的，不得分。  满分20分。 | 培训签到表、培训档案等,统计数据。 |  |  |
| 学历情况（10分） | 家政服务员中各学历段人数占总人数的比例：   1. 本科及以上学历人数占总人数5%以上（含5%），得10分； 2. 专科及以上学历人数占总人数10%以上（含10%），得5分； 3. 高中及以上学历人数占总人数50%以上（含50%），得2分。   满分10分。 | 员工学历证明复印件。 |  |  |
| 家政服务员稳岗率  （10分） | 家政服务员中留存一年以上人数占总人数比例：   1. 90%以上（含90%），得10分； 2. 50%至90%之间（含50%），得5分； 3. 20%至50%之间（含20%），得2分； 4. 20%以下，不得分。   满分10分。 | 员工入、离职时间报表、社保记录或商业保险参保名单、统计数据等。 |  |  |
| 隐私保护  （5分） | 1. 有顾客隐私保护制度且有顾客隐私保护监督抽查执行情况的，得5分； 2. 仅有顾客隐私保护制度的，得3分；   3、仅有顾客隐私保护监督抽查执行情况的，得2分。  满分5分。 | 顾客隐私保护制度、服务合同、保密协议、抽查记录等。 |  |  |
|  | 服务能力（100分） | 信息公示  （20分） | 将获得有关主管部门批准的证照在服务场所醒目位置或企业门户网站公示，包括服务规范、服务内容、工作流程、收费标准、投诉与监督电话等5项内容，每公示一项得2分。满分20分。 | 经营网点信息公示情况（服务规范、服务内容、工作流程、收费标准、投诉与监督电话等）。 |  |  |
| 社区网点（20分） | 每设置一个网点且已备案或有相关证明材料得2分。满分20分。 | 门店数量统计数据、现场照片、合同、标书等。 |  |  |
| 定期回访（20分） | 1、服务结束后，即时征询客户意见，得10分；  2、定期向客户回访征询意见，得10分。  满分20分。 | 客户满意度评价表、回访表、意见征询汇总表等。 |  |  |
| “员工制”情况  （20分） | 家政服务员中签订劳动合同人数占总人数的比例：  1、80%以上（含80%），得20分；  2、60%至80%之间（含60%），得16分；  3、30%至60%之间（含30%），得10分；  4、10%至30%之间（含10%），得6分；  5、10%以下，不得分。  满分20分。 | 劳动合同、社保记录、统计数据。 |  |  |
| 投诉及处理  （20分） | 1、投诉渠道及处理制度：  1）有投诉渠道及处理制度，得5分；  2）无投诉渠道及处理制度，不得分。  满分5分。  2、按合同约定，投诉率：  1）5%以下，得5分；  2）5%以上（含5%），不得分。  满分5分。  3、按合同约定，投诉处理率：  1）100%，得10分；  2）90%至100%之间（含90%），得6分；  3）80%至90%之间（含80%），得2分；  4）80%以下，不得分。  满分10分。 | 投诉处理制度、12315投诉数量、投诉率数据、投诉处理记录表、投诉渠道公示照片。 |  |  |
| 管理能力  （40分） | 突发事件处理及风险  控制  （10分） | 1、有应急预案及风险控制预案的，得10分；  2、有应急预案或风险控制预案中某一项的，得6分；  3、如有突发事情，但未提供处理记录，不得分。  满分10分。 | 应急预案、风险管控制度。 |  |  |
| 企业信用  承诺  （5分） | 1. 企业能按照制度诚信经营，得5分； 2. 不按照，不得分。 | 与企业信用承诺、信用目标相对应的佐证材料，可与其他指标的佐证材料重叠或交叉。 |  |  |
| 顾客信用  管理  （10分） | 1. 顾客管理制度包含信用信息登记、信用档案管理、顾客行为等内容的，得10分； 2. 发现有不协调的，得5分； 3. 不满足需要的，不得分。   满分10分。 | 客户档案（信用信息登记、信用档案管理、顾客行为等）。 |  |  |
| 家政服务员信用管理  （10分） | 1. 家政服务员信用制度包含信用信息登记、信用档案管理、服务人员行为等内容的，得10分； 2. 发现有不协调的，得5分； 3. 不满足需要的，不得分。   满分10分。 | 员工档案（信用信息登记、信用档案管理、服务人员行为、任职资格、顾客满意度）。 |  |  |
| 平台对接  （5分） | 1. 与行业主管部门统一开发的服务平台、信用监管平台实现对接的，得5分； 2. 没有实现对接的，不得分。   满分5分。 | 相关数据接口的材料和证据，如：  广东省南粤家政综合管理服务平台  （https://com.gd.gov.cn/nyjz/）；  广东商务诚信公共服务平台  （http://www.gdintegrity.com/）。 |  |  |
| 创新能力（80分） | 研发能力（30分） | 对于服务设备、专用工具、智能产品，企业每成功研发一项的，得10分。满分30分。 | 专利成果、服务产品手册、自主研发设备、工具等展示。 |  |  |
| 知识产权情况  （20分） | 企业每获得一项授权专利或获得著作权的，得10分。满分20分。 | 产品专利或著作权证明材料。 |  |  |
| 技术引进（30分） | 企业每引进一项先进技术或高科技产品应用于服务过程的，得5分。满分30分。 | 先进技术或高科技产品合作协议、运用情况、运用成果。 |  |  |
| 产业融合能力（60分） | “互联网+家政”  （30分） | 1. 建有网上交易平台，得10分。满分10分。 2. 网上成交量占总成交量比例：   1）80%以上（含80%），得5分；  2）50%至80%之间（含50%），得3分；  3）50%以下，不得分。  满分5分。   1. 交易发生后，顾客给予评价比例：   1）80%以上（含80%），得5分；  2）50%至80%（含50%），得2分；  3）50%以下，不得分。  满分5分。  4、有线上教育专栏，得10分。满分10分。 | 平台（企业网站、微信公众号、微信小程序、支付宝小程序等）展示、线上成交量统计。 |  |  |
| 家政与其他服务业的融合  （20分） | 与其它服务业整合，如与养老机构、育幼机构、物业、快递等服务业融合发展的，每一项得10分，满分20分。 | 家政+养老/育幼/陪护/物业等业务模式的整合计划、业务往来证明、协议、成效展示材料等。 |  |  |
| 企业的产教融合能力（10分） | 1. 企业近三年内接收职业院校学生开展每年三个月以上实习持续累积达到60人以上，得3分。 2. 企业参与院校课程设计，每一项得1分。满分3分。 3. 企业与高校共建实训基地，得2分。 4. 校企师资互聘，得2分。   满分10分。 | 实习人员名单、统计数据、实习协议、院校相关聘书、合作协议、课程设计、挂牌展示等。 |  |  |
| 粤港澳大湾区对接能力（20分） | 项目对接（10分） | 每参与一项湾区标准化或项目合作，得5分。  满分10分。 | 省地标建设的参与单位或专家组成员名单、省家政行业标准化制定研讨会议材料、粤港澳大湾区人才培训材料、到家服务及人才就业等工作材料。 |  |  |
| 人员对接（10分） | 企业从港澳地区引进或输出导师、课程或人员培训等，每引入或输出一项得2分。  满分10分。 | 导师资质与课程实施的现场证明、合作协议等。 |  |  |
| 企业信用表现  （400分） | 信用记录（200分） | 金融征信记录  （50分） | 近三年企业有人民银行征信报告或相关银行出具的企业信用报告，每有一项失信情况扣10分。满分50分。 | 企业征信记录、信用报告。 |  |  |
| 税务信用记录  （50分） | 企业有近三年内本省税务管理部门颁发的《纳税人纳税信用等级调整通知书》或纳税相关证明。  1、纳税等级：  1）A级，得30分；  2）B级，得10分；  3）C级，不得分。  满分30分。  2、纳税证明：  1）提供纳税证明，得20分；  2）不提供纳税证明，不得分。  满分20分。 | 纳税信用等级证、企业定税证明/税收优惠文件、纳税证明。 |  |  |
| 市场监管信用记录  （20分） | 近三年企业有市场监督管理部门颁发的《守合同重信用企业证书》。   1. 国家级，得20分；   2、省级，得10分；  3、市/县级，得5分。  满分20分。 | 《守合同重信用企业证书》。 |  |  |
| 法院判决记录  （20分） | 近三年有法院判决记录且企业被认定为违约方的，每一项扣5分。  满分20分 | 中国裁判文书网（https://wenshu.court.gov.cn/）查询记录。 |  |  |
| 公共事业欠费记录  （20分） | 有公共事业欠费记录的，每一项扣5分。  满分20分。 | 近半年公共事业（水费、电费等）缴费记录。 |  |  |
| 行政处罚记录  （20分） | 近三年有行政处罚记录的，每一项扣5分。  满分20分。 | 国家企业信用信息公示系统  （https://shiming.gsxt.gov.cn）行政处罚查询记录。 |  |  |
| “信用中国”及“诚信粤商”记录（20分） | 近三年企业未被列入“信用中国”  （www.creditchina.gov.cn）以及“诚信粤商”网站（<http://www.gdintegrity.com/>）“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”，得20分。  满分20分。 | “信用中国”及“诚信粤商”网站查询记录。 |  |  |
| 履约情况（100分） | 履约制度（20分） | 1. 有定期履约监督执行情况的，得20分； 2. 部分执行，得10分；   3、不执行，不得分。  满分20分。 | 履约制度、履约管理办法、服务合作协议、有定期履约监督执行情况的记录等。 |  |  |
| 履约率  （80分） | 合同履约率：  1、100%，得80分；  2、90%至100%之间（含90%），得50分；  3、90%以下，不得分。  满分80分。 | 有定期履约监督执行情况的数据统计和说明，要求体现履约率数据。 |  |  |
| 满意度（50分） | 顾客满意度测评  （30分） | 满意度分值：  1、95%以上（含95%），得30分；  2、90%至95%之间（含90%），得20分；  3、85%至90%之间（含85%），得10分；  4、80%至85%之间（含80%），得5分；  5、80%以下，不得分。  满分30分。 | 顾客满意度报告。 |  |  |
| 员工满意度（20分） | 满意度分值：  1、95%以上（含95%），得20分；  2、90%至95%之间（含90%），得10分；  3、85%至90%之间（含85%），得5分；  4、80%至85%之间（含80%），得2分；  5、80%以下，不得分。  满分20分。 | 员工满意度报告。 |  |  |
| 外部评价（20分） | —— | 1. 媒体每报道一篇正面报道：   1）国家级，得2分；  2）省级，得1分；  3）市级，得0.5分；  满分10分。   1. 获得政府部门或行业协会颁发荣誉： 2. 国家级，得2分； 3. 省级，得1分； 4. 市级，得0.5分；   满分10分。 | 媒体报道留存资料、荣誉称号证书、牌匾。 |  |  |
| 社会责任（30分） | 公益支持（20分） | 近三年每参与一次公益活动、扶贫活动得1分，满分20分。 | 公益活动参与或举办记录（活动方案、经费预算、新闻稿、照片等）。 |  |  |
| 接受特殊群体就业  （10分） | 企业主动接受特殊群体人员就业，每一名得2分，满分10分。 | 员工档案（残疾证、贫困地区人员输出相关证明文件）。 |  |  |
| 加分项（50分） | 标准化建设能力（30分） | 标准化试点（10分） | 获得标准化试点情况：  1）国家级，得10分；  2）省级，得5分；  满分10分。 | 相关通知、批复文件。 |  |  |
| 企业标准自我声明  （10分） | 在国家统一平台上自主声明公开服务标准，每公开一项得1分。满分10分。 | 标准自我声明。 |  |  |
| 标准制修订（10分） | 1、每参与一项国家标准或行业标准，得10分。  2、参与两项地方标准或三项团体标准，得10分。  满分10分。 | “全国标准信息公共服务平台”带水印的标准正式文本及其他参与标准研制的证明资料。 |  |  |
| 党建（10分） | —— | 1. 企业建立党组织，得5分； 2. 企业获得当地优秀党组织，得5分。   满分10分。 | 党建成果材料。 |  |  |
| 工会（10分） | —— | 1、企业建立工会组织，得5分；  2、员工参与工会人数：  1）达到80%（含80%）以上的，得5分。  2）达到50%至80%之间（含50%）以上的，得1分。  3）员工参与工会人数未达到50%以下的，不得分。  满分10分。 | 工会制度、工会福利证明材料、员工参与率。 |  |  |
| 合计 |  | | | | |  |