

# 湖南省商务厅

## 关于在家政服务行业开展信用评价的通知

各市（州）商务主管部门、家政服务行业协会：

根据省委省政府关于社会信用体系建设指示要求，进一步推进湖南省家政行业信用体系建设，规范家政服务市场秩序，提升行业诚信意识和服务质量，拟在全省家政行业企业开展信用评价工作，具体内容和要求详见《湖南省家政服务行业企业信用评价方案》。

请商务主管部门于2026年3月27日前将本地区家政信用评价工作负责人联系方式报送省商务厅。于4月30日前将本地区家政企业相关资料和信用评级结果汇总后报送省商务厅。电子邮箱：563322538@qq.com.

联系人：王沁蓉 18890010329

杨喜飞 18908484379

附件：湖南省家政服务行业企业信用评价方案



附件

## 湖南省家政服务行业信用评价实施方案

根据省委省政府关于社会信用体系建设指示要求，进一步推进湖南省家政行业信用体系建设，规范家政服务市场秩序，提升行业诚信意识和服务质量，按照《湖南省社会信用条例》、《湖南省社会信用分级分类管理办法（试行）》、《家政服务行业信用评价规范》（T/HNJX 001-2025）等文件规定，制定方案如下。

### 一、评价内容

（一）评价目的。通过实施系统化、标准化的评价，全面掌握湖南省家政服务行业企业（家政服务机构）的信用状况，建立健全行业信用档案，划分信用等级，强化信用结果应用，实施分级分类管理，推动全省家政行业高质量发展。

（二）评价主体与承办、执行单位。

1.主办单位：湖南省商务厅

2.承办单位：各市（州）、县（区）商务主管部门，省、市（州）家政协会、第三方服务机构。

（三）评价对象。在湖南省行政区域内依法设立，从事家政服务经营活动且入驻商务部家政服务信用信息平台的家政服务机构（含法人、非法人组织和个体工商户）。要本着应评尽评的原则，将属地的家政服务企业、机构纳入评价范畴。逐步实现从

业人员持证上岗。

（四）评价原则。遵循“政府引导、行业自律、市场参与、鼓励支持、权益保障”的原则，确保评价过程客观公正、评价标准统一规范、评价结果真实有效。

## 二、评价标准与等级划分

（一）评价标准。采用百分制计分方式，参照《湖南省社会信用条例》及《家政服务行业信用评价规范》（T/HNJX001-2025）等细化制定评价指标体系。企业的具体评价标准为：基本信息指标（30分）、管理信息指标（40分）、评价信息指标（20分）、公共信用信息指标（10分）四大类（详见附件1）。

（二）等级划分。企业信用等级统一分为四等九级，与湖南省社会信用分级分类管理标准保持一致，具体划分如下：

1.优：A级（ $90 \leq \text{分} \leq 100$ ）、A-级（ $85 \leq \text{分} < 90$ ）。

2.良：B+级（ $80 \leq \text{分} < 85$ ）、B级（ $75 \leq \text{分} < 80$ ）、B-级（ $70 \leq \text{分} < 75$ ）。

3.中：C+级（ $60 \leq \text{分} < 70$ ）、C级（ $50 \leq \text{分} < 60$ ）、C-级（ $40 \leq \text{分} < 50$ ）。

4.差：D级（ $\text{分} < 40$ ）。

## 三、评价实施

（一）筹备部署阶段（2026年3月20日前完成）。组建评价工作机构、细化评价标准、做好宣传推广、人员培训等工作。

（二）申报与初审阶段（2026年4月30日前完成）。市（州）

商务主管部门组织符合条件的家政企业提交信用评价申请，对申报材料进行初审，核实材料真实性、完整性，形成统一的评级意见报送省商务厅。

（三）复核与公示阶段（2026年5月31日前完成）。省商务厅组织行业协会、第三方机构、行业专家开展综合评价，进行信用评价结果审核。并将审核结果在省商务厅门户网站及委托机构进行不少于5个工作日的公示，接受社会监督。

（四）结果认定与应用阶段（2026年6月30日前完成）。公示无异议后，在官方媒体或以文件方式发布信用评价结果，纳入企业信用档案。评价结果作为政府部门政策扶持、评优评先、分级监管、消费推荐的重要依据。

#### 四、工作要求

（一）提高思想认识。各市（州）商务部门省、市两级家政行业协会要充分认识家政行业信用评价实施的重要性，切实增强责任感和使命感，认真履行工作职责，加强对评价工作全过程的组织指导和监督检查，确保评价活动有序推进、取得实效。

（二）强化组织保障。各单位要明确工作职责分工，安排专门工作人员，确保每个环节有人抓、有人管、有落实，加强与申报企业的沟通，做好政策解读、材料指导等服务工作。

（三）注重结果应用。加强家政信用评价结果的推广应用，引导行业主体重视信用建设，推动形成“守信光荣、失信可耻”的行业氛围，促进全省家政行业高质量发展。

- 附件： 1.家政服务机构信用等级评分表  
2.资料清单  
3.湖南省家政企业信用评级申报表  
4.湖南省家政企业信用评级承诺书

## 附件 1

## 家政服务机构信用等级评分表

一级指标	二级指标	三级指标	评价内容	自评得分	初审评分	复核评分
基本信息 (30分)	守信基础 (30分)	守信领导(5分)	领导层(法人、总经理)均无失信记录得5分,有失信记录不得分。			
		守信员工 (20分)	商务部诚信平台企业入驻得10分;录入服务员验证通过数量5-10人得6分;11-20人得8分;20人以上得10分。			
		服务管控(5分)	对服务项目进行公示,收费明细、服务流程、服务标准质量、服务内容,每项得1分,满分5分			
管理信息 (40分)	管理能力 (35分)	信用教育(3分)	有师资及教学资源,定期开展信用培训并进行考核得3分。			
		持证上岗(5分)	身份证、健康证明应有尽有得3分;培训合格,持证上岗人员占服务人员总数:占比=100%得2分、100%>占比≥50%得1分、占比<50%不得分。			
		管理制度(3分)	有相应的财务、合同、安全与应急处理事件、岗位职责制度及诚信管理体系得3分。			
		品牌建设(3分)	注册品牌得2分;开展品牌推广活动得1分。			
		家政服务人员 信用管理(4分)	有家政服务人员信用制度并实施(见信用信息登记表)得4分。			
		组织建设(3分)	依法建立党组织、工会、妇联并充分发挥组织作用。每项1分;			
		员工签约(3分)	与家政服务人员签订劳动(劳务、三方中介)合同人数占总人数的比例≥80%得3分、80%>比例≥50%得2分、比例<50%得1分。			
		管理员工保障 (3分)	给管理员工全部购买五险得3分,低于50%不得分;			
一线员工保障 (5分)	与服务人员签约并购买商业保险达100%得5分,100%>占比≥80%得3分、80%>占比≥50%得2分、占比<50%不得分。					

		投诉处理及服务回访 (3分)	有投诉处理制度、回访制度并实施得3分。			
	财务能力 (5分)	注册资金 (3分)	注册资金≥200万元得3分、注册资金<200万元得2分。			
		营业收入 (2分)	上一年度年营业收入≥500万元得2分；上一年度年营业收入<500万元1分；亏损不得分。			
评价信息指标 (20分)	外部评价 (15分)	表彰奖励 (10分)	行政管理部门评价、表彰及奖励，国家级每项5分、省级每项3分、市级每项1分；省级行业协会奖项每项2分，累计最高10分。			
		宣传报道 (5分)	媒体正面报道每次国家级得3分，省级得2分，市级得1分，累计最高得5分。			
	信用等级 (5分)	已获信用评级 (5分)	通过具有资质的第三方评级机构评价，AAAAA级得5分，AAAA级得3分，AAA级得2分，未评价不得分。			
公共信用信息指标 (10分)	社会责任 (2分)	公益支持 (2分)	每年参与一次公益慈善活动得0.5分，最高1分。			
		福利待遇 (1分)	有休假、节日福利制度、相应的劳动保护待遇并实施得1分			
	金融信用记录 (8分)	纳税信用 (3分)	有近三年内本省税务部门颁发的纳税证明文件得3分。			
		融资信用 (3分)	在银行、保险、担保等各类机构融资过程中无失信记录得3分。			
		行政处罚 (2分)	近三年无行政处罚记录、无法院判决未执行情况得2分。			

## 附件 2

# 资料清单

### 一、基本材料

信用评级申报表、申报文件真实性承诺书、家政服务机构信用等级评分表、企业营业执照复印件。企业法定代表人及主要负责人无失信记录、企业信用报告、商务部诚信平台相关资料等。

### 二、信用管理材料

相关制度：包括并不限于信用管理制度、财务管理制度、合同管理制度、安全与应急处理制度、投诉处理及回访制度等；

相关资料：包括并不限于岗位职责说明、品牌注册商标、推广活动开展情况、培训师资、家政服务人员名册（含身份证、健康证明、培训合格证明、职业资格证书复印件）、劳动（劳务）合同样本及签订情况说明、服务回访及监督改进记录、上一年度财务报表或财务审计报告、党工妇成立批复文件、服务项目收费标准、质量标准、合同资料、社保证明等。

### 三、信用评价材料

获得行政管理部门表彰奖励文件或证书复印件、媒体报道材料、已获得的第三方信用评级报告等。

### 四、公共信用信息材料

工资管理制度、薪酬支付记录、福利待遇实施情况说明（含

休假、节日福利、劳动保护等)、为服务人员缴纳商业保险的证明材料、参与公益慈善活动的相关证明图片、近三年内本省税务部门颁发的纳税相关证明、银行等融资机构出具的无失信记录证明、法院无判决记录及无未执行情况证明、近三年无行政处罚记录的声明或相关证明材料等。

## 五、其他材料



**市州商务局审核意见:**

通过初审，初定信用等级为\_\_\_\_\_。同意报送复核。

不通过

单位（盖章）:

年 月 日

**商务厅复核意见:**

通过复审，认定信用等级为\_\_\_\_\_

不予通过

单位（盖章）:

年 月 日

## 附件 4

# 申报文件真实性承诺书

本企业系依法登记注册、合法经营的家政服务企业，自愿参与本次家政服务行业信用评价工作，为恪守行业诚信准则、规范经营行为、保障评价工作客观公正，现郑重作出如下承诺：

一、严格遵守国家及省市关于家政服务行业、社会信用体系建设的各项法律法规、政策规定，自觉践行行业规范，坚守诚信经营理念，维护家政服务市场良好秩序。

二、本次信用评价申报所提供的企业信息所有材料无虚假填报，对材料真实性承担信用和法律责任。

三、积极配合信用评价工作组织、第三方评价机构的审核、核查工作，及时提供所需资料，如实答复相关问询。自觉接受行业主管部门、社会公众、消费者的监督。

四、若在信用评价工作中存在失信行为，或后续经营中发生违法违规、违背诚信承诺的行为，自愿接受行业主管部门依法依规作出的评级调整、信用惩戒等处理，并主动及时进行信用的修复。

本企业自愿恪守以上承诺，如有违反，愿承担相应法律责任和行业后果。

承诺企业（盖章）：\_\_\_\_\_

统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

法定代表人/授权代表人（签字）：\_\_\_\_\_

日期：2026 年 月 日

