ICS 点击此处添加ICS号

点击此处添加中国标准文献分类号

|  |
| --- |
|       |

DB34

安徽省地方标准

DB 34/ TXXXX—XXXX

|  |
| --- |
|       |

家政服务人员诚信档案

integrity file of housekeeping service staff

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

|  |
| --- |
|  |
|       |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

安徽省市场监督管理局   发布

前  言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利等知识产权。本文件的发布机构不承担识别这些专利等知识产权的责任。

本标准由安徽省商务厅提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

家政服务人员诚信档案

1. 范围

本标准规定了家政服务人员的诚信档案建立、诚信信息采集、诚信信息管理、诚信档案管理及诚信档案调用。

本标准适用于从事家政服务的组织对家政服务人员进行诚信档案管理、开展诚信评价、实施诚信监管等。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DA/T 22 归档文件整理规则

1. 术语和定义

DA/T 22 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

* 1. 家政服务消费者 housekeeping service customerr

接受家政服务的对象，通常指雇主。

* 1. 家政服务人员 housekeeping service attendant

根据合同或协议，提供家政服务的人员。

* 1. 家政服务人员诚信档案 integrity file of housekeeping service staff

记录家政服务人员在家政服务过程中诚信信息的档案。

* 1. 异议信息 objection to information

采集的信息和实际情况不一致的信息。

1. 诚信档案建立
	1. 一般要求

家政服务组织应建立家政服务人员的诚信档案，包括纸质和电子两种形式。

* 1. 合法性

家政服务人员诚信信息的采集应符合国家法律、法规的相关规定。

* 1. 客观性

诚信档案应客观、公正、真实地记录家政服务人的员诚信状况，不应存在虚假信息。

* 1. 时效性

档案中的信息应最新有效。

1. 诚信信息采集
	1. 信息来源

诚信信息来源应包括以下几个方面：

——家政服务组织、消费者、家政服务人员；

——与家政服务组织、消费者、家政服务人员利益相关的机构；

——相关的政府部门；

——第三方中介组织；

——网络信息媒体；

——其他相关诚信信息。

* 1. 信息的类别

应包括但不限于：

* 1. 基本信息，应按附录A采集基本信息；
	2. 服务信息，应按附录B和附录C采集服务信息；
	3. 评价信息，应按附录D采集评价信息；
	4. 诚信记录信息，应按附录E采集诚信记录信息。
1. 诚信信息管理
	1. 基本要求
		1. 应对诚信信息进行核实验证，保证信息的真实可靠。
		2. 诚信信息应具有可追溯性。
		3. 应采取防范措施，保证信息安全。
	2. 异议信息处理
		1. 应建立异议信息处理流程和管理制度，对异议申请、信息核查、信息更正等事项做出明确规定。
		2. 应保留异议信息处理各环节的原始记录，并进行登记。
		3. 应将异议信息和相关的信息库数据进行比对，必要时可采取调查、访谈等方式进行核实。
		4. 应建立异议信息处理结果公示制度。
	3. 诚信维护
		1. 变更

当诚信信息记录需要更正时，应调查核实后变更，并注明更正日期、原始信息及更正原因。

* + 1. 修复

家政服务组织应按照相关规定修复诚信信息。

* + 1. 争议信息处理

诚信信息存在争议时，可增加“当事人声明”。

1. 诚信档案管理
	1. 诚信档案的归档管理应符合DA/T 22的要求。
	2. 家政服务组织应制定诚信档案的保管、保密、安全、调用、转递等管理制度。
	3. 家政服务组织应建立诚信档案数据库，逐步实现档案保存数字化、管理信息化
	4. 诚信档案的保管期限应符合DA/T 22的要求，家政服务人员离开后，原家政服务组织应将其诚信档案保存3年。
2. 诚信档案调用
	1. 诚信档案调用应符合相关法律法规的要求，按照合法的程序和渠道调用，并确保诚信档案及诚信信息安全。
	2. 应建立诚信档案调用的记录，记录应包括但不限于调用者、调用组织、调用时间、调用原因、调用内容等。
3. （规范性附录）
家政服务人员诚信档案基本信息表

表A 家政服务人员诚信档案基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 信息项名称 | 备注 |
| 1 | 身份识别信息 | 姓名 |  |
| 2 | 曾用名 |  |
| 3 | 性别 |  |
| 4 | 民族 |  |
| 5 | 居住信息 |  |
| 6 | 身份证号码 |  |
| 7 | 身份证正面照片 |  |
| 8 | 身份证反面照片 |  |
| 9 | 近期1寸照片（近半年） |  |
| 10 | 联络信息 | 紧急联系人 | 除本人外的其他联系人 |
| 11 | 紧急联系电话（手机） |  |
| 12 | 职业健康信息 | 职业健康证明（体检报告） | 卫生健康管理部门认可的体检机构出具 |
| 13 | 职业培训信息 | 培训机构、内容、形式、时间 |  |
| 14 | 培训证书名称、认定机构 |  |
| 15 | 培训证书有效起止时间 | 年 月 日至 年 月 日 |
| 16 | 累计参加培训时间 |  |
| 17 | 累计参加家政服务培训时间 |  |
| 18 | 岗前培训信息 | 培训机构、内容、形式、时间 |  |
| 19 | 培训名称 |  |
| 20 | 培训考核结果 | 通过/未通过 |
| 21 | 工作履历信息 | 任职单位、岗位、时间 |  |
| 22 | 离职日期、原因 |  |
| 23 | 证明人姓名、职务、联系电话 |  |
| 24 | 累计工作年限 |  |
| 25 | 累计从事家政服务工作年限 |  |

1. （规范性附录）
家政服务人员诚信档案单项服务信息表

表B 家政服务人员诚信档案单项服务信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 信息项名称 | 备注 |
| 1 | 合同约定服务信息 | 服务项目类型 | 住家型/计时型/其他 |
| 2 | 服务项目内容 |  |
| 3 | 服务起止时间 | 年 月 日 至 年 月 日 |
| 4 | 服务项目价格 | 元/月、元/小时 |
| 5 | 劳务费总金额 |  |
| 6 | 服务合同（订单）编号 |  |
| 7 | 签订日期 |  |
| 8 | 合同履约信息 | 服务合同（订单）履约状态 | 完成/正在履行/取消 |
| 9 | 服务合同（订单）取消原因 |  |
| 10 | 申请更换消费者信息 | 申请更换日期 |  |
| 11 | 申请更换原因 |  |
| 12 | 申请更换处理结果 | 更换/未更换 |
| 注：每一个服务合同，都需要填一张表。 |

1. （规范性附录）
 家政服务人员诚信档案年度服务统计表

表C 家政服务人员诚信档案年度服务统计

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 信息项名称 | 备注 |
| 1 | 服务统计信息 | 服务年度 |  |
| 2 | 累计服务次数 |  |
| 3 | 累计服务天数 | 计时型家政服务人员按8小时/天计算。 |
| 4 | 累计请假次数 | 按自然年度统计 |
| 5 | 累计请假天数 | 按自然年度统计 |
| 6 | 累计申请更换消费者次数 | 按自然年度统计 |
| 7 | 累计更换消费者次数 | 按自然年度统计 |
| 8 | 累计获得劳务费金额 | 按自然年度统计 |
| 9 | 服务执行率 | 完成服务合同（订单）数量/获得服务合同（订单）数量 |
| 注：以家政人员第一次服务为起始记录时间，每个年度统计一次。 |

1. （规范性附录）
家政服务人员诚信档案评价信息表

表D 家政服务人员诚信档案评价信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 信息项名称 | 备注 |
| 1 | 投诉信息 | 投诉人 |  |
| 2 | 投诉事项 |  |
| 3 | 投诉内容、日期 |  |
| 4 | 投诉处理部门 |  |
| 5 | 投诉处理结果 |  |
| 6 | 投诉处理结束日期 |  |
| 7 | 联系电话 |  |
| 8 | 累计获得投诉次数 | 按自然年度统计 |
| 9 | 客户评价信息 | 评价内容 |  |
| 10 | 评价方式 | 电话回访/调查问卷/信函/其他 |
| 11 | 评价时间 |  |
| 12 | 评价结果 | 满意/基本满意/不满意 |
| 13 | 联系电话 |  |
| 14 | 累计获得评价次数 |  |
| 15 | 消费者评价满意度 | 评价结果满意次数/累计获得评价次数 |
| 16 | 家庭服务组织评价信息 | 评价部门 |  |
| 17 | 评价部门负责人 |  |
| 18 | 评价内容 |  |
| 19 | 评价方式 | 电话回访/调查问卷/信函/其他 |
| 20 | 评价日期 |  |
| 21 | 评价结果 | 优秀/合格/不合格 |
| 22 | 联系电话 |  |
| 23 | 政府评价信息 | 评价部门 |  |
| 24 | 评价内容 |  |
| 25 | 评价方式 | 电话回访/调查问卷/信函/其他 |
| 26 | 评价日期 |  |
| 27 | 评价结果 | 满意/基本满意/不满意 |
| 28 | 联系电话 |  |
| 29 | 累计获得评价次数 | 按自然年度统计 |
| 30 | 网络评价信息 | 评价主体 |  |
| 31 | 评价内容 |  |
| 32 | 评价方式 | 电话回访/调查问卷/信函/其他 |
| 33 | 评价日期 |  |
| 34 | 评价结果 | 满意/基本满意/不满意 |
| 35 | 联系电话 |  |
| 36 | 累计获得评价次数 | 按自然年度统计 |

1. （规范性附录）
家政服务人员诚信档案诚信记录信息表

表E 家政服务人员诚信档案诚信记录信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 信息项名称 | 备注 |
| 1 | 诚信报告信息 | 报告编号 |  |
| 2 | 查询时间 |  |
| 3 | 报告时间 |  |
| 4 | 失信信息 | 欠税记录、总额 | 发生/未发生 |
| 5 | 欠税补缴结果 | 完成/未完成 |
| 6 | 民事判决记录 | 有/没有 |
| 7 | 民事判决执行结果 | 结束/未结束 |
| 8 | 强制执行记录 | 有/没有 |
| 9 | 行政处罚记录 | 有/没有 |
| 10 | 犯罪信息 | 犯罪记录 | 存在/不存在/其他 |
| 11 | 犯罪记录日期 |  |
| 12 | 查询日期 |  |
| 13 | 保险信息 | 社会保险缴纳情况 | 有/没有 |
|  14 | 社会保险险种 | 养老保险/医疗保险/生育保险/工伤保险/失业保险/其他 |
|  15 | 商业保险购买情况 | 有/没有 |
|  16 | 商业保险险种 | 意外保险/医疗保险/大病保险/养老保险/投资保险/其他 |
| 17 | 承诺和授权信息 | 信息真实承诺书 | 提交/未提交 |
| 18 | 信息查询授权委托书 | 提交/未提交 |
| 19 | 建立诚信档案授权委托书 | 提交/未提交 |
| 20 | 荣誉信息 | 评定单位名称 |  |
| 21 | 荣誉事项 |  |
| 22 | 荣誉名称 |  |
| 23 | 评定日期 |  |
| 24 | 联系电话 |  |
| 25 | 其他信息 | 信息类型 |  |
| 26 | 信息发布单位 |  |
| 27 | 信息发布时间 |  |
| 28 | 信息内容摘要 |  |

参 考 文 献

1. 中华人民共和国国务院令 第631号 征信业管理条例
2. 国家卫生部令第23号 职业健康监护管理办法
3. 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
4. 国发〔2014〕21号 社会诚信体系建设规划纲要（2014-2020年）
5. GB/T22118-2008 企业诚信信息采集、处理和提供规范
6. GB/T22120-2008 企业诚信数据项规范
7. GB/T2947-2012 企业质量诚信管理实施规范
8. GB/T31950-2015企业诚信管理体系
9. GB/T31952-2015企业诚信档案信息规范
10. GB/T 34830.1-2017 诚信信息征集规范第1部分 总则
11. XB/T CCIS3600-2015 中国公共诚信信息系统 诚信信息公示内容和格式规范

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_