

### 家政服务 用户信用信息管理规范

Domestic service Users credit management specification

地方标准信息服务平台

2022 - 12 - 12 发布

2023 - 03 - 12 实施



## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广东省商务厅提出，并组织实施。

本文件由广东省家政服务标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、广东省家庭服务业协会、惠州拓普家政服务有限公司、广州为想互联网科技有限公司、广州文胜家政服务有限公司、广东省中山市质量技术监督标准与编码所。

本文件主要起草人：陈思嘉、李江虹、潘卓艺、李燕、蒋帅、周刘梅、刘闯、陈挺、管先姣、欧骏良、覃春松、田丽、钟仕雄、万雨龙。

地方标准信息服务平台



# 家政服务 用户信用信息管理规范

## 1 范围

本文件规定了家政服务用户信用信息管理的术语和定义、基本原则、信息采集、信息管理、信息安全与保护等内容。

本文件适用于家政服务企业家政服务用户信用信息的采集、信用档案的建立与管理等，其他组织对用户信用信息的建设和管理可参照执行。

## 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 信用 基本术语

DB44/T 2265 家政服务 企业信用评价

## 3 术语和定义

GB/T 22117、DB44/T 2265界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政服务** domestic service

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求服务的行为过程。

[来源：DB44/T 2265—2021，3.1]

### 3.2

**家政服务企业** domestic service enterprise

依法设立的从事家政服务，或从事家政中介信息服务经营活动的企业。

[来源：DB44/T 2265—2021，3.2]

### 3.3

**家政服务员** domestic service servants

以家庭为服务对象，进入家庭成员住所或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活需求的服务员。

[来源：DB44/T 2265—2021，3.3]

### 3.4

**用户** users

订立服务合同、并支付一定服务费用、接受家政服务的对象。

### 3.5

**信用** credit

个人或组织履行承诺的意愿和能力。

[来源：GB/T 22117—2018，2.1]

### 3.6

#### 信用档案 credit files

对用户信用信息的采集、整理、加工、保存、更新等而形成的信用记录。

### 3.7

#### 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,以及与评价其信用价值相关的各类信息,不包括匿名化处理后的信息。

[来源: GB/T 22117—2018, 2.22, 有修改]

## 4 基本原则

### 4.1 合法性原则

采集用户信用信息应符合国家法律、法规,不应以欺诈、窃取、贿赂、利诱、胁迫等非法手段获取信息。

### 4.2 真实性原则

采集的用户信用信息应与信息源提供的信息一致,不应篡改或删除。

### 4.3 时效性原则

用户信用信息应适时采集、更新,确保反映一定时间内用户的信用情况。

### 4.4 保密性原则

应保证用户相关信息的安全性及隐私性。

### 4.5 知情性原则

用户应享有信用信息内容被采集、查阅和使用的知情权。

### 4.6 合理性原则

采集的用户信用信息应具有明确、合理的目的,并应当与处理目的直接相关。

### 4.7 非歧视原则

依据用户信用信息进行交易决策时,应保证决策的透明度和结果公平公正。

## 5 信息采集

### 5.1 信息来源

信息来源应包括但不限于:

- 用户本人、家政服务对象;
- 家政服务人员;
- 家政服务企业、行业协会;

- 相关信用信息官方网站；
- 其他拥有用户信用信息的机构。

## 5.2 信息采集主体

信息采集主体是家政服务企业。

## 5.3 信息采集范围

### 5.3.1 基本信息

基本信息应包括但不限于：

- a) 用户姓名、性别、出生年月、身份证号、照片、国籍、民族等身份识别信息；
- b) 用户联系电话、地址、服务地址等联系信息；
- c) 紧急联系人姓名、联系电话或其他家庭成员的姓名、联系电话、住址等联系信息；
- d) 个人承诺等（示例见附录 A）。

### 5.3.2 交易信息

交易信息应包括但不限于：

- a) 服务类型、项目、内容、期限、地址、价格、合同号、合同状态、履约金额、履约率等消费信息；
- b) 家政服务合同的变更或解除等相关信息；
- c) 拖欠服务费、劳务报酬的时间、原因、金额、处理结果等信息。

### 5.3.3 评价信息

评价信息应包括但不限于：

- a) 家政服务员对用户的评价信息；
- b) 家政服务企业对用户的评价信息。

### 5.3.4 公共信用信息

公共信用信息应包括但不限于：

- a) 与信用信息相关的官方网站公示的司法判决信息；
- b) 与信用信息相关的官方网站公示的强制执行信息；
- c) 与信用信息相关的其他公共信用信息。

公共信用信息可根据国家发布的基础目录和省级发布的补充目录进行更新。

### 5.3.5 其他信息

其他信息应包括但不限于：

- a) 用户及相关人员传染病、精神病等特殊病史信息；
- b) 用户个人或家庭年收入等其他能证明履约能力的信息；
- c) 与服务直接相关的特殊饮食习惯及宗教信仰、民族风俗等特殊需求信息。

## 6 信息管理

- 6.1 家政服务企业应建立用户信用档案，并进行动态化管理，定期对用户的信用状况统计分析。
- 6.2 家政服务企业应配备信用信息管理人员，对接用户信用管理相关需求，负责用户信用信息档案及台账的建立、保存、更新和管理。
- 6.3 家政服务企业应建立信用信息采集、分类、更正、更新、保管、安全、使用、转递等管理制度和办事流程，相关流程应公开，信息管理应符合《中华人民共和国信息保护法》相关规定。
- 6.4 用户信用信息的查询需填写查阅申请单（示例见附录 B）。
- 6.5 承载信息的载体可分为纸质档案（示例见附录 C）和电子档案。
- 6.6 信用信息档案保管期限自解除家政服务合同起算，应不少于 5 年，届满按要求销毁。
- 6.7 家政服务企业应建立并落实相关措施防止用户信用信息的丢失、篡改、泄露等，信用档案的缺失以及涉及用户隐私的泄露应追究相关当事人责任。

## 7 信息安全与保护

家政服务企业应根据国家和地方信息安全有关法律法规，遵循与用户之间的信用信息相关协议，采取合理的技术手段、管理制度和组织措施，避免数据被非法违规处理或使用，避免数据发生损毁或丢失，如遇数据损毁或丢失情况，应立即采取补救措施，确保用户的个人信息安全。

地方标准信息服务平台

附录 A  
(资料性)  
家政服务用户信息真实承诺书

家政服务用户信息真实承诺书

本人(姓名): \_\_\_\_\_ 身份证号码: \_\_\_\_\_ ,  
本人自愿签署家政服务用户信息真实承诺书。

本人承诺所提供的个人信息真实无误,如有虚假,本人愿承担一切法律责任。此承诺书仅用于建立家政服务用户信用信息记录工作,不可另作他用。

本人(代理人)签名或按手印:  
年 月 日

地方标准信息服务平台

附录 B  
(资料性)  
查阅申请单

表B.1给出了查阅申请单。

表B.1 查阅申请单

查阅申请单			
查阅时间	年 月 日 时 分	姓名	
部门(单位)			
查阅文件			
查阅原因			
备注			
审 批			
部门负责人		信用管理员	

附 录 C  
(资料性)  
家政服务用户信用信息档案

表C.1给出了家政服务用户信用信息档案。

表C.1 家政服务用户信用信息档案

信息类别	信息名称与内容	备注
基本信息	<b>用户</b>	
	姓名:	照片
	性别:	
	身份证号:	
	国籍:	
	民族:	
	联系电话:	
	地址:	
	服务地址:	
	<b>紧急联系人</b>	
	姓名:	
	联系电话:	
	<b>其他家庭成员</b>	
	姓名:	
	联系电话:	
住址:		
交易信息	<b>消费信息</b>	
	服务类型:	住家型/计时型/其他
	服务项目:	居家照护/母婴照护/清洗保洁/其他
	服务内容:	
	服务期限:    年   月   日至    年   月   日	
	服务地址:	
	服务价格:           元/月、           元/小时	
	服务合同号:	
	服务合同状态:	正在履行/完成/取消/修改
	履约金额:	
履约率:	可根据履约金额与消费金额的比计算	

表C.1 家政服务用户信用信息档案（续）

信息类别	信息名称与内容	备注
	<b>服务合同变更或解除信息</b>	
	申请变更：	有/无
	申请变更时间：	
	申请变更内容：	
	申请变更结果：	服务合同取消/修改
	服务合同变更金额：	
	<b>拖欠服务费、劳务报酬信息</b>	
	拖欠时间：	
	拖欠原因：	
	拖欠金额：	
	处理结果：	拒付/少付/履约
	评价信息	<b>家政服务员评价信息</b>
评价人：		
评价内容（个人信息真实性、履约情况等）：		
评价时间：		
联系电话：		
<b>家政服务企业评价信息</b>		
评价部门及负责人：		
评价人及岗位：		
评价内容（个人信息真实性、履约情况等）：		
评价时间：		
联系电话：		
公共信用信息		<b>司法判决信息</b>
	判决记录：	有/无
	判决结果：	
	发布单位：	
	发布时间：	
	<b>强制执行信息</b>	
	强制执行记录：	有/无
	强制执行结果：	结束/未结束
	发布单位：	
	发布时间：	

表C.1 家政服务用户信用信息档案（续）

信息类别	信息名称与内容	备注
	<b>其他公共信用信息</b>	
	信息类型:	
	发布单位:	
	发布时间:	
	发布内容:	
其他信息	<b>涉及家政服务的疾病信息</b>	
	用户:	有/无传染病、精神病等特殊病史
	相关人员:	有/无传染病、精神病等特殊病史
	<b>履约能力信息</b>	
	个人/家庭年收入:	
	其他:	
	<b>特殊需求信息</b>	
	饮食习惯:	
	宗教信仰:	
	民族风俗:	
	其他:	

地方标准信息服务平台

参考文献

- [1] 第十三届全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国信息保护法: 第三十次会议通过. 2021
- 

地方标准信息服务平台