ICS 03.080.20

CCS A 12

|  |
| --- |
|  |

河源市地方标准

|  |
| --- |
| DB 4416/T XXXX—2024 |

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

河源市市场监督管理局   发布

|  |  |
| --- | --- |
| 家政服务企业风险管理规范（征求意见稿）

|  |
| --- |
| Home service enterprises Risk management specifications |

 |

DB4416

目 次

DB 4416/T XXXX—2024

前 言 I

引 言 II

1范围 1

2规范性引用文件 1

3术语和定义 1

4管理原则 2

5风险评估 3

5.1风险识别 3

5.2风险分析 3

5.3风险评估  3

6风险应对  4

6.1应对措施 4

6.2应对方法 4

7监督检查  4

7.1内部检查 4

7.2外部监督 5

附录A （资料性） 家政服务企业风险识别内容 6

附录B （资料性） 家政服务企业风险评价内容 8

附录C （资料性） 家政服务企业风险防范内容 9

参 考 文 献 10

前 言

DB 4416/T XXXX—2024

本文件按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》给出的规则起草。

本文件由河源市民政局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：河源市家庭服务业协会、河源市大为管理服务有限公司、河源颢然服务有限公司、河源市家政服务网络中心。

 本文件的主要起草人：许建青、许永梅、毛诗涛、张迎、叶兰珍、许永霞、陈敏仪、……。

引 言

DB 4416/T XXXX—2024

引 言

家政服务企业风险管理对家政服务企业具有重要意义，不仅能有效预防经营管理过程的风险，通过识别和预防，还能提升企业各项经营管理，确保企业持续性和健康发展。

根据《广东省家政服务条例》和《河源市人民政府办公室印发河源市以标准提升牵引设备更新和消费品以旧换新行动方案的通知》，进一步提升家政服务企业风险管理意识，有效保障家政服务企业经营发展，特制定该标准。

本标准旨在提升家政服务企业的风险识别、风险应对等方面管理，提升服务效率和质量，引导家政服务企业规范管理，促进家政服务企业、家政服务员和家政消费者间建立合规、和谐的服务。

家政服务企业风险管理规范

DB 4416/T XXXX—2024

**1范围**

本文件规定了家政服务企业风险管理的术语和定义、管理原则、风险评估、风险应对和监督检查。

本文件适用于河源市行政区域内家政服务企业在管理过程中的风险管理工作。

**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 23694-2013 风险管理 术语

GB/T 24353-2022 风险管理 指南

GB/T 27921-2023 风险管理 风险评估技术

**3术语和定义**

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 家政服务企业 domestic service enterprise

依法设立的从事家政服务，或从事家政中介服务经营活动的企业。

3.2 风险 risk

不确定性对目标的影响。

3.3 风险管理 risk management

在风险方面，指导和控制组织的协调活动。

3.4 风险识别 risk identification

 发现、确认和描述风险的过程。

DB 4416/T XXXX—2024

3.5 风险分析 risk analysis

 理解风险性质、确定风险等级的过程。

3.6 风险评估 risk assessment

 包括风险识别、风险分析和风险评价的全过程。

3.7 风险评价 risk evaluation

对比风险分析结果和风险准则，以确定风险和/或其大小是否可以接受或容忍的过程。

3.8 风险应对 risk treatment

处理风险的过程。

**4管理原则**

风险管理的目的是创造和保护价值。家政服务企业风险管理能够改善绩效、鼓励创新、支持家政服务企业目标的实现。

4.1 全面性

采用结构化和全面性的方法开展家政服务企业风险管理，有助于获得一致和可比较的结果。

4.2 包容性

家政服务企业管理人员适当、及时参与风险管理，可以使他们的知识、观点和认知得到充分考虑。这样有助于提高家政服务企业的风险意识，并促进风险管理信息的充分沟通。

4.3 动态性

随着家政服务企业内外部环境的变化，面临的风险可能会出现、变化或消失。风险管理以适时的方式预测、发现、确认和应对这些变化和事件。

4.4 持续性

DB 4416/T XXXX—2024

家政服务企业通过不断学习和实践，客观识别发展过程中隐含的潜在风险，建立相应的预防与应急处置机制和措施，持续改进风险管理。

**5风险评估**

5.1 风险识别

风险识别的目的是发现、确认和描述可能有助于或妨碍组织实现目标的风险。采用相关、适当、最新的信息对于识别风险非常重要。

不管风险源是否在家政服务企业控制范围内，都宜对风险进行识别。需考虑风险带来的多于一种的结果，这些结果可能导致各种有形或无形的后果。

家政服务企业应结合自身情况和业务实际，风险类型主要分为商事登记、财税金融、市场营销、客户服务和人事行政等五种类型，参照附录A.1家政服务企业风险识别内容按如下情况识别：

——商事登记风险：家政服务企业在市场监督管理部门注册登记或备案应履行的法律义务；

——财税金融风险：家政服务企业涉税务机关、财政、金融单位应履行的法律义务；

——市场营销风险：家政服务企业在开拓市场和开展各项营销活动应遵守市场监督管理方面的法律义务；

——客户服务风险：家政服务企业在为客户服务应遵守行业法规和履行合同约定的事项；

——人事行政风险：家政服务企业在内部人力资源管理和行政事务方面的管理。

5.2 风险分析

风险分析的目的是了解家政服务企业性质及其特征，包括对不确定性、风险源、后果、可能性、事件、情境、控制措施及其有效性进行详尽考虑。一个事件可能有多种原因和后果，可能影响多个目标。风险分析可考虑以下因素：

——事件的可能性及后果；

——后果的性质及影响程度；

——复杂性和关联性；

——时间相关因素及波动性；

——现有控制措施的有效性；

——敏感性和置信水平。

5.3 风险评估

风险评估的目的是支持决策，是将风险分析结果和既定风险准则相比较，以确定是否需要采取进一步行动。

DB 4416/T XXXX—2024

家政服务企业风险等级划分为高风险、中风险和低风险三个等级，参照附录B.1家政服务企业风险评价内容按如下情形划分：

——高风险：家政服务企业（含其负责人特别是法定代表人）违反法律、家政服务企业管理方面法规，导致或即将带来社会影响大的；

——中风险：家政服务企业违反登记管理相关政策、规程的；

——低风险：家政服务企业违反章程等内部治理相关制度的。

**6 风险应对**

6.1 应对策略

家政服务企业应根据风险等级建立风险应对策略，单一或并行风险转移、风险减轻和风险规避：

——风险预防：通过对应的措施，避免和减少风险的发生；

——风险分担：通过合同、协议、购买保险等方式转移风险；

——风险减轻：采取积极的风险处理措施降低损失或影响严重程度；

——风险规避：采取主动放弃或加以改变风险发生的条件。

6.2 应对方法

根据风险应对策略，针对各类风险或每一项重大风险制定风险防控管理解决方案。方案一般应包括风险解决的具体目标、人员、流程、所需条件和手段等以及风险事件发生前、中、后所采取的具体应对措施。家政服务企业应结合自身情况和业务实际，参照附录C.1家政服务企业风险防范内容主要如下：

——完善管理服务制度；

——强化法制风险常识；

——建立风险内控机制；

——建立风险应急预案；

——设置预警指标处理。

**7 监督检查**

7.1 内部检查

内部检查是家政服务企业对风险防控管理工作执行情况的定期检查，对执行机构风险防控管理工作任务的完成情况进行考核，持续对风险防控管理工作进行改进与提升。检查包括如下：

DB 4416/T XXXX—2024

——是否按要求参与风险防控管理的各项工作；

——风险防控管理职责是否得到清晰的界定和落实；

——重大风险的监控报告和预警应对是否全面、及时、有效；

——有无超出预警范围的重大风险发生，并对经营目标造成重大影响。

7.2 外部监督

外部监督是市场监督管理部门、行业主管单位或社会公众对家政服务企业风险管理过程的持续监督，贯穿于风险管理的所有阶段：

——收集和分析信息、记录结果和提供反馈；

——适时在一定范围内披露风险，并发出预警；

——在预知情况下采取相应措施予以制止、纠正；

——采取必要的法律、行政措施。

DB 4416 XX—2024

附录A
（资料性）
家政服务企业风险识别内容

DB 4416/T XXXX—2024

家政服务企业风险识别内容分商事登记、财税金融、市场营销、客户服务和人事行政等五种类型。家政服务企业风险识别内容如表A.1所示。

**表A.1 家政服务企业风险识别内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 风险类型 | 序号 | 识别内容 |
| 商事登记风险 | A1 | 违反注册登记政策法规，未办理注册、变更等登记或备案。 |
| A2 | 未按注册登记期限实缴注册资本、抽逃资金。 |
| A3 | 公司或法定代表人有其他失信行为或被纳入异常名录。 |
| A4 | 不依时年报公示。 |
| A5 | 超出经营范围开展业务。 |
| A6 | 违反《中华人民共和国公司法》的其他行为。 |
| A7 | 股权合作或其协议产业纠纷。 |
| A8 | 违反公司《章程》有关规定。 |
| A9 | 违反《广东省家政服务条例》不公示信息等行为。 |
| A10 | 注册登记后未按规定向税务、人社和业务主管部门备案。 |
| 财税金融风险 | A11 | 企业没按期编制财务会计报告，并经法定代表人或负责人审核，或失真。 |
| A12 | 没依时报增值税、企业所得税、个人所得税、年度清算报告等税务事项。 |
| A13 | 项目未按要求经会计师事务所出具财务审计报告。 |
| A14 | 会计核算不规范，收支会计科目设置混乱、凭证制订或支出审核不规范。 |
| A15 | 服务收入未全部开具发票、虚开发票、或支出有收据的行为。 |
| A16 | 财务报表负债率超过80%、资金流量动性差。 |
| A17 | 财务人员利用职业之便，侵害企业利益等。 |
| A18 | 专项资金申报使用，审计出现问题。 |
| A19 | 借贷不依时交利息或还清款项。 |
|  |  | DB 4416/T XXXX—2024 |
| 市场营销风险 | A20 | 业务宣传内容不健康、价值导向不正确等违反《中华人民共和国广告法》的行为。 |
| A21 | 开展营销活动低于成本等违反《中华人民共和国价格法》的行为。 |
| A22 | 与企业间抬高服务价格或违反《中华人民共和国反不正当竞争法》和《中华人民共和国反垄断法》的行为。 |
| A23 | 市场推广活动使用或侵犯他人注册商标等违反《中华人民共和国商标法》的行为。 |
| A24 | 在社会上虚假宣传、侵害群众利益、歪曲隐瞒事实等引发的负面舆情。 |
| A25 | 从事的市场行为损害企业职工、消费者、生态环境等社会公共利益。 |
| A26 | 被公安机关、司法部门立案调查或被诉讼、法院裁决执行。 |
| 客户服务风险 | A27 | 没有建立服务标准和操作规范，没有定期进行服务质量检查和评估。 |
| A28 | 未或不齐全为从业人员购买家政服务意外保险。 |
| A29 | 未使用行业、地方或团体标准的家政服务合同 |
| A30 | 没有建立健全的客户投诉处理机制，没有及时解决投诉问题。 |
| A31 | 没有审核消费者、从业人员的相关信息，如身份信息、健康情况等。 |
| A32 | 未建立客户回访服务制度并落实调查登记台账。 |
| A33 | 签订客户合同收取款项挪用其他用途、不能按约定为客户提供服务。 |
| A34 | 违反法律法规、社会公德、商业道德、诚实守信，影响业务开展的因素。 |
| A35 | 违反《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》的其他行为。 |
| 人员管理风险 | A36 | 没有或不清晰的组织架构、岗位职责、服务流程。 |
| A37 | 企业管理制度不健全，内部管理松散。 |
| A38 | 没有为企业劳动员工购买社会保险。 |
| A39 | 公章使用管理混乱，未审批或未登记使用。 |
| A40 | 企业没有按要求建立各类档案管理制度和台账或保管期限。 |
| A41 | 企业决策事项没按公司《章程》和制度并没形成会议纪要。 |
| A42 | 未建立合同等重大事项法律审查保障。 |

附录B
（资料性）
家政服务企业风险评估内容

DB 4416/T XXXX—2024

家政服务企业风险划分高风险、中风险、低风险三个等级。家政服务企业风险评估内容如表B.1所示。

**表B.1 家政服务企业风险评估内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 风险等级 | 序号 | 评估内容 |
| 高风险 | B1 | 公司或法定代表人有其他失信行为或被纳入异常名录。 |
| B2 | 被公安机关、司法部门立案调查或被诉讼、法院裁决执行。 |
| B3 | 企业或法定代表人有意识形态问题或引发有负面的社会舆情。 |
| B4 | 企业虚开发票的。 |
| B5 | 近三年有被行政处罚的。 |
| B6 | 经营活动损害社会公共利益。 |
| B7 | 两项以上中风险情况的。 |
| 中风险 | B8 | 违规使用票据、财务报告失真。 |
| B9 | 没有审核消费者、从业人员相关信息。 |
| B10 | 使用财政资金被审计或相关部门要求整改。 |
| B11 | 没有建立服务标准和操作规范，没有定期进行服务质量检查和评估。 |
| B12 | 没有建立健全的客户投诉处理机制，没有及时解决投诉问题。 |
| B13 | 宣传内容不健康，价值导向不正确。 |
| B14 | 负债率超过80%。 |
| B15 | 违反《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国税收征收管理法》和市场监管与行业法规的行为。 |
| B16 | 两项以上低风险情况的。 |
| 低风险 | B17 | 没有与员工签订合同，没有购买保险。 |
| B18 | 管理制度不健全，内部管理松散，企业凝聚力不强。 |
| B19 | 涂改、出借证书等。 |
| B20 | 未按经营范围开展业务。 |
| B21 | 违反法律法规、规章制度，不接受政府和社会公众的监督。 |
| B22 | 税务信用评定D等级的。 |
| B23 | 被监管部门或行业组织纳入异常或警示名录的。 |
| B24 | 其他影响较小的违规行为。 |

备注：等级内容中有三项以上的，为上一等级风险；一年内被政务热线投诉3次被证实的对应风险。附录C

DB 4416/T XXXX—2024

（资料性）
家政服务企业风险防范内容

按家政服务企业风险防范识别内容分完善管理服务制度、强化法制风险意识、建立风险内控机制和设置预警指标处理。家政服务企业风险防范内容如表C.1所示。

**表C.1 家政服务企业风险防范内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 防范类型 | 序号 | 防范方法 |
| 完善管理服务制度 | C1 | 制定科学、适用的企业组织架构、行政事务、人力资源、计划财务、市场营销、客户管理、证照公章、档案台账等基本的管理制度并执行。 |
| C2 | 细化服务流程、规范工作程序，树立客户至上的服务意识。 |
| C3 | 明确岗位责任制，实行绩效考核和激励机制，增强企业凝聚力。 |
| 强化法制风险意识 | C4 | 组织管理人员开展形式多样的《中华人民共和国民法典》相关内容、《中华人民共和国公司法》、市场监管和财税方面企业通用类法律法规、规章和有关政策文件培训学习。 |
| C5 | 定期组织开展《广东省家政服务条例》等家政服务行业政策法规的培训学习，提升服务意识和规范市场行为。 |
| C6 | 组织企业管理人员特别是法定代表人对本规范和相关的风险防范方面的学习。 |
| 建立风险内控机制 | C7 | 制定企业风险管理规则，建立法定代表人为组长的风险管理领导小组。 |
| C8 | 加强ISO企业质量等体系建设与认证。 |
| C9 | 科学设置应对策略（风险转移：通过合同、协议、购买保险等方式转移风险；风险减轻：采取积极的风险处理措施降低损失或影响严重程度；风险规避：采取主动放弃或加以改变风险发生的条件）。 |
| 设置预警指标处理 | C10 | 风险管理实行法定代表人第一责任制。 |
| C11 | 高风险和中风险由法定代表人直接处理。 |
| C12 | 低风险由法定代表人或其授权的高层管理人员协同处理。 |

参 考 文 献

DB 4416/T XXXX—2024

1. GB/T 23694-2013 风险管理 术语
2. GB/T 24353-2022 风险管理 指南
3. GB/T 27921-2023 风险管理 风险评估技术
4. 广东省家政服务条例