

商务部 发展改革委关于建立家政服务业 信用体系的指导意见（征求意见稿）

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门、发展改革委：

为贯彻落实党的十九大关于推进诚信建设的精神，根据国务院常务会议要求、《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014-2020）的通知》（国发〔2014〕21号）、《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）和《家庭服务业管理暂行办法》，加快推进家政服务业信用体系建设，规范家政服务业发展，满足人民群众日益增长的美好生活需求，让人民群众有更好的安全感、获得感、幸福感，商务部、发展改革委决定共同推进家政服务业信用体系建设，现提出如下指导意见。

一、充分认识建立家政服务业信用体系的重要意义

当前，我国家政服务业信用缺失问题较为突出。部分家政服务员隐瞒真实信息、不按合同约定提供服务，甚至偷盗雇主钱财、伤害老幼病残等案件时有发生。部分家政企业采取不正当竞争、哄抬价格、虚假宣传误导消费者。这些现象给人民群众生命财产

安全造成损害，严重扰乱家政市场秩序，给家政行业健康发展带来不利影响，迫切需要建立一套完整真实的家政服务员和企业的信用档案，让消费者能知情、服务可查询。

建立家政服务业信用体系是规范家政服务业健康发展的重要任务。《家庭服务业管理暂行办法》（商务部令 2012 年第 11 号）规定，县级以上商务主管部门建立健全家庭服务机构信用档案和客户服务跟踪监督管理机制，建立完善家庭服务机构和家庭服务员信用评价体系；家庭服务机构须建立家庭服务员工作档案，接受并协调消费者和家庭服务员投诉，建立家庭服务员服务质量跟踪管理制度。各地商务、发展改革部门要充分认识家政服务业信用体系建设的重要意义，将其作为履职尽责的重要抓手，作为推动家政服务业高质量发展，满足人民群众美好生活需要的现实要求，作为保障和改善民生的重要途径，加大工作力度，采取切实措施，将工作落到实处。

二、总体要求

（一）指导思想。全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实党中央、国务院关于社会信用体系建设的总体要求，以构建信用为核心的新型行业管理体系为目标，以推进家政服务员和家政企业信用档案制度化为重点，以健全完善家政服务业信用工作机制

为保障，坚持守信激励与失信惩戒并举、行业自律与政府监管并重，建立健全家政服务业行业诚信体系，营造诚实守信的家政服务业发展环境。

（二）基本原则。

——政府引导。政府部门在家政服务业信用体系建设中发挥组织、引导作用，商务、发展改革部门形成合力，调动社会力量广泛参与。商务主管部门加强对家政企业信用建设的监管，统筹推进家政服务业信用体系建设工作。发展改革部门要与商务主管部门共享社会信用数据和家政服务业管理必要的市场信用数据，将家政服务业信用平台建设纳入资金支持范围。

——企业为主。强化企业的主体责任，建立家政服务员信用档案，健全内部信用管理制度、消费者投诉制度和家政服务员的信用监管机制，对家政服务员进行信用分类管理，完善家政服务员的信用约束机制。

——分步实施。率先推动在大型家政企业特别是参加“百城万村”家政扶贫的家政企业中建立家政服务员信用档案，待积累经验后再向其他企业逐步推广。

——强化应用。及时公布参与家政服务业信用体系建设的企业名单及相关信用信息，积极引导消费者在选择家政服务时优先考虑建立了信用档案且信用状况良好的家政企业和家政服务员。

三、建立家政服务员信用档案

家政服务员是指根据家政服务合同的约定，由家政企业指派或介绍进入家庭成员住所提供烹饪、保洁、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人护理照料等有偿服务的人员。家政服务员信用档案（附件1）在商务部业务系统统一平台上建立，信用信息包括：个人基本信息（身份证号码、姓名、性别、民族、家庭住址、健康状况、教育水平等），来自家政企业的职业信息（从业经历、培训情况、培训考核情况、消费者评价和投诉情况等），商务部与公安部提供的犯罪背景核查结果信息（身份真伪，五年内是否涉及盗窃案、拐卖妇女、儿童案、虐待案、故意杀人案、故意伤害案、强奸案、抢劫案、放火案、爆炸案，是否重症精神病人，三年内是否吸毒人员和制贩毒人员等）。

大型家政企业特别是参加“百城万村”家政扶贫的家政企业要率先为所管理或服务的家政服务员建立信用档案。上述企业对已录用的家政服务员，要在本意见发布2个月内建立信用档案；对新录用的家政服务员，要在其入职后1个月内建立信用档案；对由其他企业流入的家政服务员，要主动掌握并记录其历史信用情况，原企业有责任如实提供相关信用信息。逐步推动所有家政企业为其管理或服务的家政服务员建立信用档案。家政企业负责要建立家政服务员信息的核实机制，及时生成并更新相关信息，

家政服务员离职后，其信用档案应保留 5 年以上。家政企业为家政服务员建立信用档案后，要及时将信用信息和家政服务员签署的《家政服务员信用信息授权书》（附件 2）通过商务部业务系统统一平台上传至所在地地级商务主管部门。

地级商务主管部门负责随机抽查辖区内家政企业上传的《家政服务员信用信息授权书》、服务合同、职业责任险等可以证明家政服务员职业的材料，防止企业上传非家政服务员信息。对于上传非家政服务员信息的，商务主管部门要进行约谈、通报，并记录在家政企业信用档案。拒不改正的，商务主管部门将不再为企业提供家政服务员犯罪背景核查服务。同一家政服务员由两家及以上企业同时报送的，由省级商务主管部门制定规则确认该家政服务员所属企业。

经家政服务员本人同意，企业应允许消费者查阅家政服务员的包含犯罪背景核查结果的信用信息。企业要落实好主体责任，如实向消费者提供家政服务员包含犯罪背景核查结果的信用信息。

四、建立家政企业信用档案

家政企业是指依法设立，在消费者住所提供烹饪、保洁、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人护理照料等有偿服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织。家政

企业信用档案信息包括：企业基本信息（统一社会信用代码、名称、企业类型、地址、业务范围、法定代表人、状态等），商务主管部门的行政信息（消费者投诉情况、商务执法处罚记录等），其他部门的行政信息（违法违规记录、奖励表彰情况、政府部门认定的企业信用等级等）。

地级以上城市商务主管部门要在本意见发布 2 个月内，在商务部业务系统统一平台上，为辖区内大型家政企业特别是参加“百城万村”家政扶贫的家政企业建立信用档案（附件 3），并充分利用全国和地方信用信息共享平台完善企业信用档案，对认定为失信企业的，要将失信行为纳入其信用档案。逐步推动为所有家政企业建立信用档案。商务主管部门为企业建立信用档案后，要及时将企业信用信息通过商务部业务系统统一平台上传至上一级商务主管部门。

五、建立统一的家政服务业信用信息平台

（一）建立省级家政服务业信用信息平台。

省级商务主管部门统筹本省（区、市）的家政服务员和家政企业信用档案建设工作，建立省级家政服务业信用信息平台，统一归集公开家政服务业信用信息，并与省级信用信息共享平台及时共享信息。本意见发布 3 个月内，省级家政服务业信用信息平台要公布参与家政服务业信用体系建设的家政企业名单及相关

信用信息，并及时更新，供消费者在选择家政服务时参考。

（二）建立全国家政服务业信用信息数据库。

商务部建立全国家政服务员和家政企业信用信息数据库。省级商务主管部门要在本意见发布3个月内，通过商务部业务系统统一平台，将本省（市、区）的大型家政企业特别是参加“百城万村”家政扶贫的家政企业及所属家政服务员信用信息上传至商务部；逐步将所有家政企业及所属家政服务员信用信息上传至商务部；信用信息有更新的，应及时上传至商务部。商务部收到各地上传的信息后，将家政服务员有关信息与公安部相关数据库进行比对，通过商务部业务系统统一平台将家政服务员犯罪背景核查结果反馈至省级商务主管部门。省级商务主管部门在收到商务部反馈的家政服务员犯罪背景核查结果5个工作日内将核查结果反馈至地级商务主管部门，地级商务主管部门在收到省级商务主管部门反馈的核查结果5个工作日内将核查结果反馈至家政企业。家政企业据此及时完善家政服务员信用档案，家政服务员犯罪背景核查结果供企业经营管理和消费者选人用人时参考。

六、实施家政服务领域守信激励和失信惩戒机制

建立和规范家政服务领域守信主体“红名单”制度。将建立家政服务员信用档案的家政企业纳入“红名单”，并在省级家政服务业信用信息平台上公布，引导消费者在选择家政服务时优先

考虑。在商贸活动中，加大对“红名单”主体推介力度，在公共服务、市场交易、社会管理等方面给予一定便利。建立家政服务领域失信主体“黑名单”制度。依照《关于对家政服务领域相关失信责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》（发改财金〔2018〕277号）实施跨部门联合惩戒。加大对“黑名单”企业的监管力度，提高检查频次，支持行业组织按照有关管理规定，对“黑名单”主体实施限制会员、降低信用等级、公开曝光等惩戒措施。

七、保障措施

（一）加强组织实施。各地要高度重视家政服务业信用体系建设工作，强化责任意识，加强组织领导。各地要细化分工，明确完成时间节点，确保责任到人、工作到人、落实到人。地方商务、发展改革部门可进一步探索合作机制，推动家政服务业信用体系建设深入开展。

（二）完善政策措施。各地要统筹利用现有资金渠道支持家政服务业信用体系建设。商务、发展改革部门对于在建立家政服务员档案工作中表现较好的企业，要在扶持政策上予以倾斜。

（三）保护信息安全。商务主管部门、家政企业、信息平台等单位要根据国家和地方信息安全有关法律法规，确保公民个人信息安全，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，避免数据发生意外毁损或灭失。建立信用信

息纠错、修复机制，畅通信用修复渠道，丰富信用信息修复方式，制定信用信息异议处理操作细则，明确各类信用信息公示期限，对超过期限的信用信息不予公示。

（四）强化监督管理。广泛调动家政企业、家政服务员、消费者、第三方机构（行业协会、社会组织等）、新闻媒体等社会力量参与家政服务业信用体系建设。商务主管部门要加强对家政企业的指导。鼓励信用服务机构以市场需求为导向，依法采集家政服务交易主体信用信息，及时掌握市场主体经营交易信用状况，加大信用产品研发力度，有效识别和打击失信主体，提供信用调查、信用评估、信用担保、信用保险等信用产品和服务，为诚信主体和消费者提供优良的交易环境及服务。对不积极履行主体责任的家政企业，商务主管部门要及时采取约谈、通报等措施，并依照《家庭服务业管理暂行办法》做出行政处罚。

（五）做好舆论宣传。广泛利用新闻媒体、门户网站、社交平台等媒介宣传报道家政服务领域信用建设的重要意义和工作进展，宣传推荐诚信典型，曝光严重失信责任主体，开展主题宣传活动，弘扬诚信文化，凝聚社会共识，营造诚信氛围。

政策咨询电话：010-65197026

技术支持电话：010-67870108

附件：1. 家政服务员信用档案（样例）

2. 家政服务员信用信息授权书
3. 家政企业信用档案（样例）

商务部 发展改革委

2019年 月 日

附件 1

家政服务员信用档案（样例）

姓名	张**
性别	*
民族	*
家庭住址	**省**市**区（县）
身份证号码	（18 位数字或字母）
健康状况	*年*月取得《健康证》
教育水平	例如：高中
从业经历	
2018 年 8 月 1 日至 9 月 2 日	例如：*市*区*家政公司，月嫂或小时工
2018 年 9 月 3 日至今	例如：*市*区*家政公司，月嫂或小时工
培训情况	
*年*月*日至*日	例如：参加**企业组织的*个学时月嫂培训
培训考核	例如：有无证书、优秀等次（或分数）
消费者评价	例如：性格温和，有责任心，烹饪技术有待提高
投诉情况	例如：*年*月*日，王女士投诉未按规定时间上岗
犯罪背景审查结果	通过
审查日期	*年*月

说明：1. 商务部、公安部开展的家政服务员犯罪背景审查内容包括所持身份证真伪，五年内是否涉及盗窃案、拐卖妇女、儿童案、虐待案、故意杀人案、故意伤害案、强奸案、抢劫案、放火案、爆炸案，是否重症精神病人，三年内是否吸毒人员和制贩毒人员等。商务部不对由于犯罪背景审查工作产生的任何后果负法律责任。

2. 犯罪背景审查结果仅用于建立家政服务员信用档案，不可另作他用。

3. 请消费者从正规家政机构聘请家政服务员，并仔细核查其身份证、健康证明、培训证书等文件。

附件 2

家政服务员信用信息授权书

本人（姓名）：_____，身份证号码：_____，自愿申请为本人建立家政服务员信用档案。

本人承诺：

1. 填写提供的个人信息真实无误；

2. 有关政府部门和家政企业在遵守我国相关法律法规的前提下，有权通过相关途径查询本人以下相关信息并记入本人的家政服务员信用档案：本人身份真伪，本人在签署此授权书之日前五年内以及从事家政服务期间是否涉及盗窃案、拐卖妇女、儿童案、虐待案、故意杀人案、故意伤害案、强奸案、抢劫案、放火案、爆炸案等，本人是否为重症精神病人，本人在签署此授权书之日前三年内以及从事家政服务期间是否吸毒人员和制贩毒人员，本人基本信息（身份证号码、姓名、性别、民族、家庭住址、健康状况、教育水平等），本人的职业信息（从业经历、培训情况、培训考核情况、消费者评价和投诉情况等）；

3. 消费者有权查阅本人的家政服务员信用档案。

此授权书仅用于建立家政服务员信用档案工作，不可另作他用。

本人（签名并按手印）：

年 月 日

附件 3

**家政企业信用档案（样例）

基本信息

名称：	**家政服务公司	统一社会信用代码：	（18 位数字）
企业类型：	有限责任公司（自然人独资）	成立日期：	*年*月*日
地址：	*省*市*区**街**号	法定代表人：	刘**

其他信息

企业信用等级信息	例如：A 级纳税人（税务总局）
----------	-----------------

行政处罚

行政处罚文书号	**市商务局第***号
处罚事由	例如：对消费者和家政服务员之间投诉不予妥善处理
处罚依据	例如：《家庭服务业管理暂行办法》第三十三条
处罚结果	例如：罚款壹万元整
处罚决定日期	*年*月*日

12312 投诉情况