

商务部 国家发展改革委关于建立家政服务 业信用体系的指导意见

商服贸函〔2019〕269号

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）、《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）、《发展改革委、人民银行、商务部等28个部门关于对家庭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）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要，着力提升人民群众获得感、幸福感、安全感，商务部、发展改革委决定推进家政服务业信用体系建设，现提出如下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，落实

党中央、国务院关于社会信用体系建设的总体要求，以构建信用为基础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记录制度化为重点，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信用体系，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。商务、发展改革部门牵头建立跨部门协作机制，调动社会力量广泛参与，形成工作合力，解决家政服务业信用体系建设中的难点和堵点。商务主管部门加强对家政企业信用建设的监管，统筹推动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所需的市场信用数据。

——企业为主。强化企业的主体责任，建立家政服务员信用记录，健全企业内部信用管理制度、消费者投诉处理制度和家政服务员的信用监管机制，探索对家政服务员进行信用分类管理。

——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记录，逐步向其他企业推广。

——强化应用。推动信用信息应用与服务，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已建立信用记录且信用状况良

好的家政企业和家政服务员。

二、主要任务

（一）建立家政服务员信用记录。

家政服务员是指以家庭为服务对象，由家政企业指派或介绍进入家庭成员住所提供或在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、烹饪等有偿服务的专业人员。家政服务员信用记录（样例见附件1）内容包括：个人基本信息（身份证号码或按一定映射规则确定的信用代码、姓名、性别、民族、家庭住址、健康状况、教育水平、是否购买家政保险等），职业信息（从业经历、培训考核情况、处罚情况、消费者评价情况等），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在商务部业务系统统一平台家政服务业信息业务应用（以下简称“商务部家政业务平台”）上率先为所管理或服务的家政服务员建立信用记录。对已录用的家政服务员，上述企业要在“商务部家政业务平台”上线（上线通知另发）2个月内建立信用记录；对新录用的家政服务员，要在其入职后1个月内建立信用记录；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，原企业要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记录。家政企业要负责建立家政服务员信息核实机制，及时生成并更新相关信息。家政服务员离职后，其信用记录要保留5年以上。家政企业为家政服务员建立信用记录时，要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）上传至“商务部家政业务平台”。

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，并将此行为记入家政企业信用记录；拒不改正的，商务主管部门将不再为该企业提供家政服务员犯罪背景核查服务；情节严重涉嫌违法的，将依法追究相关企业及人员的法律责任。

经家政服务员本人同意，消费者可查阅家政服务员的信用信息，家政企业要为消费者提供便利，并确保家政服务员信用信息的安全。对于违规泄露家政服务员信用信息的，商务主管部门要进行约谈、通报，并将此行为载入家政企业信用记录；拒不改正的，商务主管部门将不再为该企业提供家政服务员犯罪背景核查服务；情节严重涉嫌违法的，将依法追究相关企业及人员的法律责任。

（二）建立家政企业信用记录。

家政企业是指依法设立，在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。家政企业信用记录（样例见附件3）内容包括：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（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“商务部家政业务平台”上线2个月内，利用“商务部家政业务平台”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记录，重点收集“黑名单”、行政许可和处罚信息，对认定为失信企业的，要将失信行为载入其信用记录。逐步推动为所有家政企业建立信用记录。商务主管部门为企业建立信用记录后，要及时将企业信用信息上传至“商务部家政业务平台”。

（三）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记录建设工作，统一归集、管理和公开家政服务业信用信息；可利用“商务部家政业务平台”上的相关信用信息建立省级家政服务业信用信息平台，并与省级信用信息共享平台及时共享信息。有条件的地方，可探索建立消费者信用记录。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。

（四）建立全国家政服务业信用信息数据库。

商务部依托“商务部家政业务平台”建立全国家政服务员和家政企业信用信息数据库，并将相关信息及时与全国信用信息共享平台共享。省级商务主管部门要建立有效工作制度，组织督促家政企业和地级商务主管部门及时利用“商务部家政业务平台”为家政服务员和家政企业建立信用记录，确保信用记录信息质量和时效。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“商务部家政业务平台”将家政服务员犯罪背景核查结果反馈至省、地级商务主管部门和家政企业。家政企业根据家政服务员犯罪背景核查结果及时完善家政服务员信用记录，供企业经营管理和消费者选人用人时参考。

（五）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联合激励对象名单制度。对家政企业开展公共信用评价，将建立家政服务员信用记录且公共信用评价等级在“良+”及以上的家政企业和信用记录良好的家政服务员纳入守信联合激励对象名单管理，通过“信用中国”网站、省级家政服务业信用信息平台等多种渠道公布，引导消费者在选择家政服务时优先考虑，在商贸活动中加大推介力度，并适当降低监管频次。

建立家政服务领域失信联合惩戒对象名单制度。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），对失信家政企业和家政服务员实

施跨部门联合惩戒，公布失信联合惩戒对象名单，加大失信企业监管力度，提高检查频次，支持行业组织按有关管理规定，对失信主体实施限制会员资格、降低信用等级、公开曝光等惩戒措施。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各地要高度重视家政服务业信用体系建设工作，将其作为履职尽责的重要抓手，作为保障和改善民生的重要途径，作为实现家政服务业高质量发展和满足人民美好生活需要的重要任务，强化责任意识，加强组织领导。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。

（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信用记录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、家政企业等机构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，避免数据发生毁损或丢失。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，依法采集家政服务市场主体信用信息，及时掌握市场主体信用状况，加大信用产品研发力度，有效识别和惩戒失信主体，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，为家政服务市场主体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》给予行政处罚。

（五）做好宣传推介。广泛利用传统媒体、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，推介诚信典型主体，曝光严重失信主体，开展诚信主题宣传活动，弘扬诚信文化，营造诚信氛围。

政策咨询电话：010-85093778

技术支持电话：010-67870108

- 附件：1.家政服务员信用记录（样例）
2.家政服务员信用信息授权书
3.家政企业信用记录（样例）

商务部 发展改革委

2019年6月27日

附件 1

家政服务员信用记录（样例）

姓名	张**
性别	*
民族	*
住址	**省**市**区（县）
身份证号码	（18 位数字或字母）
联系方式	手机号码或座机号码
健康状况	*年*月取得《健康证》
教育水平	例如：高中
是否购买家政职业 责任险及保险期间	是，2018 年 10 月 1 日至 2019 年 9 月 30 日
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
培训考核情况	
*年*月*日至*日	例如：参加**企业组织的*个学时月嫂培训 获 ****证书
消费者评价	例如：性格温和，有责任心，烹饪技术有待提高
受表彰奖励情况	例如：*年*月获*奖励
处罚情况	例如：*年*月获*处罚
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记录，不可另作他用。

3. 家政服务员信用记录仅供家政企业经营管理内部使用和消费者选人用人时参考，不可另作他用。

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记录。

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记录：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. 消费者可依法查阅本人的家政服务员信用记录。

此授权书仅用于建立家政服务员信用记录工作，不可另作他用。

本人（签名并按手印）：

年 月 日

附件 3

**家政企业信用记录（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）

受表彰奖励情况 例如：*年*月获*奖励

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