

# 南阳市商务局文件

宛商服贸〔2020〕4号

## 2020年南阳市“信易+家政服务” 建设实施方案

为贯彻落实《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），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，结合我市实际，制定本实施方案。

### 一、工作目标

按照“政府引导、企业为主、分步实施、强化应用”的原则，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，商务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，发展改革部门与商务部门共同推动实现家政服务业管理所需的市場信用数据归集共享。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，对家政服务员进行信用分类管理。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优先，建立家政服务员信用记录。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，引导消费者优先选择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》上传至“商务部家政业务平台”。

各县（市）区商务及商务主管部门要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）。

各地商务部门要在“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）充实完善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。按照省商务厅的安排市商务局负责统筹全市的注册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。各地商务部门要在“商务部家政业务平台”为本地注册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。市商务局统一归集信用记录后，上传至商务部。商务部收到上传的信息后，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商务厅和家政企业，省商务厅将反馈至各地商务部门。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。

#### （四）实施家政服务领域守信激励和失信惩戒机制。

按照《南阳市家政服务行业信用+家政分级分类评级办法》（宛商服贸[2020]3号）的要求，对信用等级为A级的企业，在信用等级有效期内，可以享受以下激励措施：

（一）在行政管理、公共服务事项中提供容缺受理、告知承诺、简化程序、优先办理等便利措施；

（二）在实施各类政府优惠政策时予以优先考虑，加大扶持力度；

（三）在开展日常检查、专项检查时大幅降低抽查比例，减少检查频次；

（四）在开展各类评先评优活动时优先推荐；

（五）国家、省、市规定的其他措施。

对信用等级为B级的企业，在信用等级有效期内，采取以下措施：

（一）在行政管理、公共服务事项中提供容缺受理、告知承诺、简化程序、优先办理等便利措施；

（二）在开展日常检查、专项检查时适当降低抽查比例，减少检查频次；

（三）国家、省、市规定的其他措施。

对信用等级为 C 级的企业，在信用等级有效期内，采取以下措施：

（一）保持日常监督检查力度。

（二）重点对其整改情况进行专项检查。

对信用等级为 D 级的企业，在信用等级有效期内，采取以下措施：

（一）在开展日常检查、专项检查时适当提高抽查比例，增加检查频次，列为重点关注对象；

（二）在行政管理、公共服务事项中暂停容缺受理、告知承诺、简化程序、优先办理等便利措施；

（三）法律、行政法规规定的其他惩戒措施。

对信用评价等级为 E 级的企业，各部门在法定权限范围内可采取以下措施（法律法规另有规定的除外）：

（一）在开展日常检查、专项检查时大幅提高抽查比例，增加检查频次；

（二）开展专项整治时列为重点整治对象，对监管中发现存在违法违规行为的，依法处罚；

（三）在行政管理、公共服务事项中暂停容缺受理、告知承诺、优先办理等便利措施；

（四）依法依规限制参加政府采购活动，限制取得政府性资金支持，限制参与招投标活动；

（六）依法依规限制取得相关资质，限制行业准入；

（七）视情形限制或取消评先评优资格；

（八）法律、行政法规规定的其他惩戒措施。

家政企业主动纠正失信行为、消除不良影响后，可通过“信易+（河南南阳）”网站向信息提供单位申请信用修复，经审查符合信用修复条件的，信息提供单位应当及时作出同意信用修复的决定，并反馈至市发展改革部门，市信用平台应当将该信息类别调整为已修复信息，不再纳入评价依据。

#### （五）加强家政服务业诚信宣传。

各地商务部门要利用新闻媒体、社交平台、新媒体等媒介，在当地各类商贸活动中，宣传报道家政服务领域信用建设的重要意义和工作进展，帮助家政服务员和消费者了解家政服务业信用体系建设的重要意义、具体内容、守信激励和失信惩戒措施、双方享有的权利和应尽的义务，鼓励家政服务员优先选择参加家政服务业信用体系建设且无不良信用记录的家政企业就职，鼓励消费者在选择家政服务时优先考虑参加家政服务业信用体系建设且无不良信用记录的家政企业和家政服务员，引导中介制家政企业逐步向员工制家政企业方向发展，更好地促进全市家政服务业规范化发展。

### 三、工作要求

（一）加强组织领导。建立家政服务业信用体系是家政服务业的一项重大工作，对规范行业发展，营造行业良好发展环境，促进家政服务业提质扩容有着积极的作用。各地要高度重视此项工作，将其作为履职尽责、保障改善民生的重要手段。各地要深刻领会文件精神，理清工作思路，抓住重点环节，统筹利用现有资金渠道支持家政服务业信用体系建设。

(二) 支持管理并行。各地商务、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。广泛调动各方社会力量参与家政服务业信用体系建设，商务部门要加强对企业的指导。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。对不积极履行主体责任的家政企业，商务部门要及时采取约谈、通报等措施，并依据《家庭服务业管理暂行办法》给予行政处罚。

(三) 保护信息安全。商务部门、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。

南阳市商务局  
2020年3月2日