2021年度“善美韶城•家政服务证”项目

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）《广东省人民政府办公厅关于促进家政服务业提质扩容的实施意见》（粤府办〔2020〕3号）《广东省商务厅关于施行家政服务员持证上岗制度的通知》（粤商务服字〔2020〕14号）等要求，促进我市家政服务业提质扩容，推进家政服务业信用体系建设，拟在全市施行家政服务员持证上岗制度，开展“善美韶城•家政服务证”项目，加强家政服务从业人员队伍建设。特制订本方案。

一、主要目标

“善美韶城•家政服务证”是具有特殊管理功能的行业工作证，能够快捷有效识别从业人员身份信息、从业信息及机构信息，具备可查询、可追溯功能的标识证（卡），并非从业技能证书。本项目主要是从行业规范和提升的需求出发，通过线上和线下培训，使家政服务人员具备居家上门服务基本能力素质，提升从业人员素质，加强家政从业人员队伍建设，推动家政服务业标准化、专业化发展。主要目标：

　　1.推广家政服务人员持证（善美韶城•家政服务证）上岗服务，提升从业人员素质和行业发展质量。

　　2.探索推进线上线下相结合培训模式，培训持证家政服务人员。

3.依托“广东省家政服务公共平台”和“商务部业务系统统一平台”，构建从业人员“持证上岗”、服务机构“公司化管理”、政府监管“多方联动”的家政服务管理新体系，形成家政服务业“可查询、可追溯、可评价”的政府加市场合力监管模式。

4.全年共完成5000名家政服务员培训并发放“善美韶城•家政服务证”。

二、承办主体

通过询价采购的方式在全市范围内选择有资质和师资力量的行业协会、家政培训机构作为项目承办主体，全权开展家政服务员培训，推广使用和管理“善美韶城•家政服务证”，市商务局及各县（市、区）商务局按照职权范围负责监督检查。

　　三、培训对象

全市家政机构全部纳入系统管理，家政服务员自愿免费报名参加。要求参训人员提交“三证”、“一书”、“一表”等基本资料，承诺填写信息真实无误并授权征信查询。

　　其中，“三证”指身份证、健康证明（或体检表）、职业技能证书或培训证书；“一书”指“家政服务人员信用信息授权书”（见附件1）；“一表”指“家政学员培训报名表”（见附件2）。

　　四、主要任务

　　1.市商务局指导承办主体确定统一的培训内容、培训方式、考核标准、证书样式等，做好教材和证书编印工作。持证业务培训不少于5个学时，培训内容包括“善美韶城•家政服务证”的功能介绍、申请流程、证的使用、管理、星级认证奖惩措施、注销等内容、以及家政服务职业道德、文明礼仪、安全常识、职业及从业心理健康、法律法规、卫生常识等。

　　2.通过行业组织、媒体等渠道，组织家政机构参与项目，发动家政服务人员自愿报名参训。要求报名人员需保证信息登记真实并承诺签名；参与“善美韶城•家政服务证”项目的家政服务机构需提交企业登记表及相关材料并盖章。

　　3.按照一班一档原则建设培训档案。培训档案项目完成后保存至少五年以上。做好“善美韶城•家政服务证”培训报名表、企业登记表、学员签到单、培训场景照片、班级信息汇总表、培训和考试题库、培训班名册等培训考核资料的管理归档工作,线上培训档案应建立相关数据库。

　　4.组织所有参与“善美韶城•家政服务证”项目的家政服务人员通过商务部家政服务信用信息平台app进行人证合一身份核查验证工作。

　　5.为培训合格且通过身份核查的家政服务人员统一制作并颁发“善美韶城•家政服务证”，规范“善美韶城•家政服务证”的申领、登记、培训、制作、发放、注销等程序。

　　6.依托“广东省家政服务公共平台”和“商务部业务系统统一平台”，建立健全家政服务人员信用信息档案，做好人员信用信息的更新维护，完善查询、追溯、评价服务，为下步开展家政机构及家政服务员动态管理和星级评定工作打下基础。

　　五、工作安排

（一）前期准备（3月底前）。

1.制定工作方案。制定《2021年韶关市“善美韶城•家政服务证”项目实施方案》，明确工作任务，开展动员部署及家政服务企业组织发动工作。

2.启动项目采购，通过公开询价方式确定承办主体。

3.开展项目宣传，通过形式多样的宣传开展“善美韶城•家政服务证”项目宣传活动，推动家政服务企业发动家政服务人员自愿参与。

（二）开展培训和“善美韶城•家政服务证”发放（11月底前）。

1.制定培训教材。制定5个学时的培训教材，确定线上培训路径。

2.组织开展培训。由项目承办方组织家政服务员按培训课程完成对家政服务员培训、考核，并依托“广东省家政服务公共平台”和“商务部业务系统统一平台”等申请、发放、使用“善美韶城•家政服务证”。其中，第二季度完成2000名家政服务员培训及发证，第三季度完成2500名家政服务员培训及发证，第四季度完成500名家政服务员培训及发证（培训进度可根据实际情况调整）。

　　（三）总结验收（12月底前）。

　　1.组织由财务、家政等方面的专家对项目进行验收，聘请第三方会计师事务所进行项目审计。

2.开展项目总结会，分析项目建设所取得的经验、成果及成效，研究“善美韶城•家政服务证”管理、年审等工作措施。

　　附件：1.家政服务员信用信息授权书

2.韶关市“善美韶城•家政服务证”学员培训报名表

　　 3.善美韶城•家政服务证培训发证基本要求

附件1

家政服务员信用信息授权书

本人（姓名）: ，身份证号码: ，自愿申请办理“善美韶城•家政服务证”并建立家政服务人员信用记录。

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人员信用记录: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人员信用记录。

此授权书仅用于韶关市家政“善美韶城•家政服务证”项目及建立家政服务人员信用记录工作，不可另作他用。

本人（签名并按手印）:

2021年 月 日

附件2

韶关市“善美韶城•家政服务证”学员培训报名表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基本信息 | \*姓名 |  | \*出生年月 | 年 月 | \*学历 |  | 照片 |
| \*性别 |  | 户口所在地 |  |
| \*身份证编号 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| \*服务项目 | □钟点服务□住家保姆□月嫂服务□育婴服务□养老服务□病患照护□环境维护□其他 |
| \*居住地址 |  | \*个人电话 |  |
| 推荐企业 | \*推荐企业 |  | \*单位电话 |  |
| \*单位地址 |  | \*工作年限 |  |
| \*家政企业对从业人员管理模式：□员工制劳动合同起止日期： 年 月 日至 年 月 日□非员工制 |
| 技能证书 | 证书名称 | 证书编号 | 发证日期 | 发证机构 |
|  |  | 年 月 日 |  |
|  |  | 年 月 日 |  |
|  |  | 年 月 日 |  |
|  |  | 年 月 日 |  |
| \*是否持有有效身份证：□是□否 |
| \*是否持有有效健康证明：□是□否 |
| \*是否持有有效职业技能证书或培训证书：□是□否 |
| \*是否签署《家政服务人员信用信息授权书》：□是□否 |
| 承诺 | 一、本人承诺报名时提供的个人信息及有关资料、证件是真实、推确、完整的，如个人信息虚假、错误，愿承担一切后果。二、本人承诺自觉遵守考场法规、考场纪律和考场规则，不违规、不作弊。如有违反，愿接受处理。三、本人承诺申请持有“家政服务证”是用于企业营业服务活动。四、本人承诺积极配合身份核查验证工作。五、本人对以上个人基本信息均已核对并确认无误。申请人（签字）： |
| 推荐企业盖章： |

填表说明：

1、\*是必填项；

2、学员报名时请提交：①两张一寸近期免冠白底彩照；②本人签署的《家政服务人员信用信息授权书》原件；③本人有效身份证复印件；④本人有效健康证明复印件；⑤本人有效职业技能证书复印件。

3、企业盖章处必须加盖企业公章。

附件3

“善美韶城•家政服务证”培训发证

基本要求

“善美韶城•家政服务证”是家政行业工作证，能够快捷有效识别家政从业人员身份信息、从业信息及机构信息，具有“可查询、可追溯、可评价”的标识卡，。

一、证的功能

1.可查询：“善美韶城•家政服务证”采用一人一证一码原则，提供“网站、电话、微信、二维码”等查询方式；

2.可追溯：依托广东省家政服务公共平台、商务部家政服务信息平台app等相关途径，可追溯家政从业人员身份背景、服务机构服务资质、从业服务等行为；

3.可评价：建立和完善服务机构和从业人员服务评价体系。

二、项目承办主体

通过询价采购的方式在全市范围内选择有资质和师资力量的行业协会、家政培训机构作为项目承办主体，全权负责培训、推广使用和管理善美韶城•家政服务证。

三、培训对象

培训对象为在韶从事家政服务的从业人员。参加“善美韶城•家政服务证”项目的家政服务企业应具有良好的商业信誉和社会知名度；无严重违规、无重大质量投诉事件；主动承担社会责任；在广东省家政服务公共平台和商务部业务系统统一平台完成注册，录入企业信用信息，配合做好参加项目的家政服务人员人证合一身份核查验证工作。

“善美韶城•家政服务证”作为行业自律行为遵循自愿参加原则，鼓励家政服务企业广泛参与。

四、报名事项

落实“谁推荐，谁负责”原则，从业人员持证须经其所属的家政服务企业负责推荐、审核、报名。

五、信息登记

由承办主体负责，采取线上线下相结合的方式进行登记。信息登记主要包括五个方面：

1.家政服务人员信息，包括姓名、身份证、联系方式、居住地址等身份基本信息；服务类型及特长、学历、培训情况、健康体检、保险信息、所属家政服务企业、承诺书等从业基本信息；

2.所属家政服务企业信息，包括工商登记信息（法人身份证/机构负责人身份证、工商营业执照或民办非企业单位登记证、组织机构代码证、税务登记证等）、企业诚信承诺书、经营地址房屋租赁合同复印件、家政服务企业相关资质证明；

3.家政服务人员信用信息，由所属的家政服务企业负责登记并定期上传系统更新；

4.服务行为信息，主要由家政服务企业登记上传所属从业人员的签单日期、服务主体、协议时间等服务行为信息记录；

5.服务评价信息，由市家庭服务业协会和家政企业完成投诉信息录入，服务投诉由家政服务企业负责解决，各地相关职能部门和家庭服务业协会监督家政服务企业处理投诉信息。

6.星级认证信息。家政服务人员的星级评定将结合个人信息完整度、培训记录、就业情况、服务评价等方面进行动态评分。

六、培训方法

由承办主体制定教材，统一培训内容和考核标准，针对行业特点，推进以线上线下相结合的培训模式开展培训。

七、培训内容

培训内容主要分为两类：

1.家政服务员持证业务培训：包括“善美韶城•家政服务证”的功能介绍、申请流程、证的使用、管理、星级认证奖惩措施、注销等内容、以及家政服务职业道德、文明礼仪、安全常识、职业及从业心理健康、法律法规、卫生常识等。

2.家政服务企业培训：包括家政服务综合平台持证业务操作说明及后台管理应用操作、“善美韶城•家政服务证”的申报、流程、登记、信息（上传）填写及查询、管理、使用、注销等内容。

八、培训档案

加强持证业务培训管理工作，按照一班一档原则建设培训档案，作为项目审计的基础资料。培训档案项目完成后保存至少5年以上。线下培训档案应包括：培训报名表、企业登记表、开班计划表、学员签到单、培训场景照片、班级信息汇总表、培训题库、培训班名册等培训考核资料的管理归档工作。线上培训档案应建立相关数据库。

九、培训名册

建立培训持证人员名册。培训名册包括姓名、身份证号、“家政服务证”编号、所在家政服务企业名称、联系电话、考试成绩等基本要素。

十、证的制作管理

统一制作“善美韶城•家政服务证”和信息监管，制定《“善美韶城•家政服务证”管理办法》，规范“善美韶城•家政服务证”的登记、培训、制作、申领、发放、注销等管理。

十二、系统运用

由承办主体负责运用广东省家政服务公共平台，对“家政服务证”的查询追溯功能进行支撑，同时承担信息管理、服务监督、业务咨询、投诉协调等日常工作，重要情况和特殊事务报属地商务部门和上级商务部门共同处理。

十三、其他

培训课时不少于5课时，可聘请家政行业专家指导并参与培训工作，持证人员名册（含电子文档）需报韶关市商务局备案。