

# 韶关市商务局扎实推进家政服务业规范治理 “小切口” 解决民生 “大需求”

## 【活动概况】

市商务局深入贯彻落实市委关于“改革攻坚规范治理年”工作部署，围绕我市家政服务业提质扩容和“一老一小”迫切需求，扎实推进家政服务领域规范化、标准化、品牌化、信息化发展，着力破解家政服务“不满意”“不好找”“不放心”“不省心”等问题，推动家政服务行业规范治理。

为进一步提升家政服务业服务质量，市商务局建立健全挂点联系服务 20 家重点家政企业制度，定期开展调研、走访，积极推动家政服务规范化、标准化建设，支持家政企业、服务人员按照广东省家政服务标准《家政服务合同管理规范》签订服务合同，引导企业规范管理，提升服务质量，提高客户满意度，同时积极推进传统“中介制”家政企业向“员工制”家政企业转型，充分发挥“员工制”家政企业在制定企业服务标准、品牌塑造、服务管理、人员培训等方面的优势，鼓励家政企业采用底薪加提成的方式，激励家政服务人员提高服务质量。

市商务局充分发挥市场机制和政策引导作用，积极培育壮大品牌龙头企业，支持家政企业引入现代企业管理制度，打造品牌，连锁发展，规模经营，同时鼓励家政企业借助互联网、移动终端等信息技术打造“互联网+家政”新模式，实现传统家政与智慧家政融合发展。

市商务局持续开展家政企业信用体系建设专项行动，印发实施《韶关市家政服务机构诚信红黑榜管理制度》，通过“信用韶关”等平台实行守信联合激励失信联合惩戒，规范家政服务行业信用秩序和竞争环境。近年来，已建立覆盖全市的家政服务人员持证上岗模式，推行诚信家政“码上服务”，累计发放“善美韶城·家政服务证”5076张。同时，该局依托广东省家政服务公共平台，归集家政服务机构和家政服务人员基本信息、服务和评价信息，建立起家政服务业数据库。目前，全市已有158家企业建立企业信用记录，8125名家政服务员建立个人信用记录，家政企业和家政服务人员信用信息档案录入率位居全省第二。

### **【重点宣传内容】**

1. 问：广东省家政服务标准有哪些？

答：广东省家政服务地方标准目前已发布11项，包括《家政服务企业信用评价》《家政服务 企业信用管理体系》

《家政服务家政服务员信用信息管理规范》《家政服务合同管理规范》《家政服务家政服务机构标准体系建设指南》《家政服务家政服务企业培训管理规范》《家政服务 家政服务员职业规范》《家政服务家庭人员照料服务规范》《家政服务家务服务质量规范》《家政服务家政服务机构经营管理规范》《家政服务投诉处理规范》。

2. 问：广东省家政服务地方标准的核心亮点是什么？

答：广东省家政服务地方标准的核心亮点是信用类系列标准和家政服务合同范本的制定，其中“家政三方服务合同范本”的提出更是发全国之先例，具有较强的创新性、实用性和可操作性，填补了行业空白。

3. 问：广东省家政服务地方标准的主要内容包括哪些？

答：主要内容可概括为“1234”，即聚焦“一个目标”，突出“两个重点”，体现“三项要求”，调整“四个关系”。具体来说，就是聚焦推动“南粤家政”工程高质量发展这一目标，突出对家政企业经营和家政服务员服务“两个行为”进行规范，体现家政服务的“底线要求”、明确政府的监管要求、明确企业的经营管理要求这“三项要求”，同时理顺政府、家政企业、家政服务员和消费者“四个关系”，促进家政服务的社会协同共治。

4. 问：我市家政服务企业应怎样做？

答：我市家政机构应自觉“学标准、懂标准、用标准”，按标准建设、按标准培训、按标准服务，推动我市家政行业加快标准化、规范化建设进程，满足家政市场和群众对高质量家政服务的需求。

### **【活动特点和效果】**

目前，全市已有 158 家企业建立企业信用记录，8125 名家政服务员建立个人信用记录，家政企业和家政服务人员信用信息档案录入率位居全省第二。我市嘉源汇、君悦、耀亮 3 家家政服务企业被评为“南粤家政”省级家政服务诚信示范企业，始兴诚信人力资源服务公司被评“南粤家政”省级家政服务龙头企业。“韶关保姆”“丹霞月嫂”家政服务品牌，深受市民认可欢迎。