

(A类)

# 中山市商务局

---

中商务建函〔2023〕50号

## 中山市商务局关于市政协十三届二次会议 第132025号提案答复的函

市政协社会法制和民族宗教委员会：

贵委提出的《关于强化家政信用，建好暖心工程的建议》收悉，经综合市发改局、市人力资源和社会保障局等单位意见，现答复如下：

非常感谢市政协社会法制和民族宗教委员对我市家政行业的关注和支持。贵委提出的意见是发展中山市家政产业的重要发力点，落实好这几项建议，对助力我市家政行业发展，做大做强我市家政产业有重要作用。我局及相关会办单位对代表的意见予以积极采纳，并切实融入到部门职能工作中，致力于推动我市家政行业平稳、有序、高质量发展。

一、关于落实主管部门责任，推进统筹机制建立的建议，吸收采纳。目前家政行业的主要对口部门有商务、人社和发

---

改，三部门之间也是密切配合，推动各项工作落实，全力支持家政行业的发展。一方面每季度收集汇总 2023 年“南粤家政”工程的推进落实进度，推进省“南粤家政”综合管理服务网络系统与省家政服务公共服务平台资源整合，推动全省统一的“南粤家政”综合服务管理平台年内上线运行。建立完善家政服务信息共享制度，推进部门间信息共享。加强家政服务实名制管理，推进“居家上门服务证”发放工作。另一方面积极支持协会发展壮大，鼓励协会牵头制定家政行业各项标准，组织贵州六盘水商务局与中山家政协会开展业务对接，加强两地行业交流。

**二、关于推深化行业制度建设，提供家政服务业发展资金扶持的建议，吸收采纳。**一是积极推进省级家政服务龙头企业和省级家政服务诚信示范企业认定工作，发布了《关于开展 2022 年度“南粤家政”省级家政服务龙头企业和省级家政服务诚信示范企业认定工作的通知》，组织企业申报，龙头企业支持 30 万，诚信企业支持 20 万，目前我市规模较大的家政企业比如真情家政、红珊月嫂、民源家政等均获得过以上支持。二是促进诚信建设制度化。全市印发信用类规范性文件共计 131 部，为全市社会信用体系建设工作提供了制度保障。建成中山市信用服务支撑中台，拓展了信用指标管理、信用标签管理、信用模型管理、信用评价管理、信用画像等功能，用于开展市场主体信用画像和信用评价，实现行业监管指标一键生成，为

各个行业部门开展行业信用评价提供支撑。三是加强标准化建设。加快推进我市“南粤家政”工程高质量发展，构筑多层次多维度的“南粤家政”工程标准体系，通过分级分类制定服务操作规范、服务质量控制、改进标准、培训标准、服务标准，进一步加强家政企业管理规范化建设，推动实施家政服务业信用、管理、服务等各类标准。现已制定省级地方标准 7 个，开发制定行业标准 6 个，团体标准 12 个，企业标准 41 个。接下来将进一步指导中山市家庭服务行业协会推出更多行业标准，加强行业自律管理，规范行业准则实施，助推家政行业健康、规范、高质量发展。四是对省的家政行业标准进行宣贯培训。省商务厅联合多部门发布了《家政服务 家政服务员职业规范》等十一项省级地方标准，基本实现家政行业流程全覆盖。

“广东省家政服务标准体系及地方标准宣贯培训”以线上会议的形式顺利召开，培训会主要就我省发布的 11 项家政服务地方标准进行宣贯培训，围绕企业信用、家政服务、人员培训、经营管理等主题对标准进行了解读，培训内容基本实现家政行业流程全覆盖。据统计，我市逾 150 人参与了培训，其中参训镇街共有 20 个，参训企业共有 66 家。

**三、关于强化持证上岗，推动信用信息平台建设的建议，**吸收采纳。以“居家上门服务证”为载体，推进家政服务业信用体系建设。“居家上门服务证”是官方的行业工作证，由广东省商务厅监制、企业承托发证、家政人员免费申领的官方的

行业工作证，对家政行业信用体系建设具有重要意义。为此举办了中山市居家上门服务证实施动员会及平台操作培训班，21个镇街、市家庭服务业协会及50余家家政企业代表共100余人参加。采取“理论+实操”相结合的方式，先对家政服务业“居家上门服务证”的相关政策、办证办法和流程进行理论宣讲，再对办证相关系统平台操作进行了实操培训。旨在推广广东省家政服务公共平台，建立家政企业和家政服务员信用记录，分期分批推动全市家政服务员实现全员持证上岗。据广东省家政服务公共平台数据显示，目前，我市在广东省家政服务公共平台登记的服务人员数量2.5万人，申请办理“居家上门服务证”的从业人员数5508人，位列全省申报榜单第四名，标志着我市家政服务信用体系建设迈出实际性步伐。6月底，我们召开了中山市2022年度家政持证上岗工作总结会，全面总结回顾2022年度我市家政服务信用体系建设及家政服务人员“持证上岗”推行工作，表彰一批在“居家上门服务证”项目中具有示范引领性强、影响范围广，对我市家政服务行业起到带动作用的企业，进一步巩固我市家政服务信用体系的建设工作，推动行业高质量发展。

**四、关于深化评价工作，建立有效监管机制的建议，吸收采纳。**一是将“南粤家政诚信示范企业评选”纳入全市的《2023年中山社会信用体系建设工作十项要点》。印发了《中山市关于全面建立信用承诺制度的通知》，明确各部门按职责

建立审批替代型信用承诺、主动公示型信用承诺、行业自律型信用承诺、信用修复型信用承诺四大类型，推动形成市场主体自治、行业自律、社会监督、政府监管的社会共治格局。目前信用中山网已对外公开各部门报送的信用承诺信息超过 26 万条。二是着力推进家政企业信用体系建设。推进家政企业信用体系建设是“南粤家政”工程和家政行业提质扩容的“新基建”，是贯通式打通从业人员、雇主、企业三方的信息渠道，对促进我市家政服务行业高质量发展有着积极作用。2022 年我市首次组织开展了中山市 2022 年“南粤家政”星级服务人员和服务企业的申报评审工作，认定了一批“诚信高、技艺精、口碑好”的“南粤家政”星级服务人员和“信誉良好、管理规范、服务优质”的“南粤家政”星级服务企业。同时我市也积极发动企业参与广东省家政服务企业信用等级评价，我市经过发布申报通知及初审流程，向省商务厅推荐了广东王府管家高端家庭服务有限公司、中山网政软件有限公司、中山民源家政劳动服务有限公司、中山市红珊月嫂服务有限公司等四家企业申报广东省家政服务企业信用等级评价，其中民源家政和红珊月嫂获评全省 3A 信用级别，王府管家获评 A 级别。2023 年将参照省家政信用等级评价标准，制定市级信用等级评价标准，开展 2023 年度中山市家政企业信用等级评价工作，评定一批诚信经营，服务规范，服务优质的 5A 级家政企业。三是开展行业检查。将家政企业列为了双随机监管对象，每年定期开展

双随机检查和专项检查，检查企业亮证经营、公开服务项目、收费标准和投诉监督电话情况；检查建立家庭服务员工作档案，协调处理投诉，建立服务质量跟踪管理制度情况；检查按规定签订家庭服务合同情况；检查通过商务部的家庭服务业信息报送系统及时报送经营情况信息的情况。

下一阶段，我市将落实好信用信息归集与公示、信用监管、联合奖惩等工作，全面提升全市社会信用体系建设工作水平。推行以典型示范和标杆引领作用，提升全社会对家政行业的知晓度和认可度，大力营造尊重家政、关注家政、投身家政的良好社会氛围，不断引导家政服务企业规范化、标准化、专业化、品牌化发展。

专此答复，诚挚感谢贵委对中山市家政行业的关心支持。

中山市商务局

2023年6月30日

(联系人：中山市商务局 关倚文 15913390508)

**公开方式：**主动公开

---

抄送：市发改局、市人力资源和社会保障局。

---

中山市商务局办公室

2023年6月30日印发

---