

(上接10版)

湖南如火如荼推广商务部家政服务信用信息平台 建立诚信体系，看家政企业“各显神通”

过往 >>

家政员跑单却无惩罚

明明已经签好了合同，家政员却以儿子不同意为由跑单。发生在两年前的这件事，依然让岳阳晨馨家庭服务有限公司负责人朱丽印象深刻。

朱丽告诉记者，她带着家政员到客户家面试，客户很满意，当即交了订金也签了合同，可当要上门服务时，家政员却反悔了，说儿子不同意，她不做了。这把朱丽急坏了；退订金事小，但影响公司信誉事大！

她给家政员打电话，哪知得到的回答却是：“你把客户的钱退了不就行了？”此后她的微信也被家政员拉黑了。朱丽没办法，只好给客户退了订金，又重新给该客户找了家政员。

“我们对于这方面的制度确实不够完善。”朱丽坦承，家政员流动性大、约束性小，很多人觉得“我不在这做还可以去别的公司”，所以，跑单现象并不少见。“我们特别需要这样的诚信平台，也希望部门能给予更多指导。”

朱丽说，她最近都在积极准备上报工作，对这个平台充满信心：“不仅能规范家政市场，还能减轻我们

企业管理的压力。”

“磨破嘴皮”不如一个二维码

“你给我请的‘阿姨’手脚有点不干净。”收到客户发来的这条信息，岳阳众邦家政服务有限公司负责人刘梁旭吓了一跳。

原来，这名客户在众邦下了一个保洁的单子，家政员上门打扫时，客户有事出门，结束打扫后家政员就自行离开了。一周后，客户发现家里的一大卷电线不见了，疑心是保洁员偷偷拿走，就给刘梁旭发了信息。

刘梁旭赶去和客户一同调取了楼道监控，发现家政员从客户家出来时，手上只拿着自己的工作用具，并没有那一大卷电线，她这才放下心来，客户也消除了疑虑。后来，这个客户还特意给她发信息道歉，说那卷电线在床底下找到了。

“家政业的负面新闻不少，客户担心也很正常。”刘梁旭说，客户怕保洁拖时间，怕保姆手脚不干净，怕月嫂服务不规范……每次她都要花好长时间和客户交流。“但我磨破了嘴皮子，也不如商务部的信用信息平台管用，以后出示一个二维码让客户扫一扫，客户就能知道家政员到底靠不靠谱。”

建议 >>

家政员和雇主 可同受诚信监督

凤网e家合作商天池家政产业集团负责人向青海介绍，在推进商务部家政服务信用信息平台上报过程中，天池家政产业集团同时完善了企业自主研发的家政员诚信管理系统，对于每位上岗的阿姨都将建立诚信档案，包括个人基本信息、特长、健康情况、所承诺的服务范围、客户投诉登记等。对于经常跳单、承诺了又拒不服务、有犯罪记录、品行不当者都将纳入失信黑名单，永不采用。

“雇主想找到好家政员，家政员也想找到好雇主。”向青海认为，家政企业是雇主和家政员之间的桥梁，服务的是雇主和家政员双方。除了对家政员进行诚信管理外，也不能忽视对雇主的监督。现实生活中也确实存在一些雇主克扣工资、虐待家政员、刁难家政员等情况，希望诚信平台的监督兼顾雇佣双方。“如果有失信客户，公司可以不向其提供服务。”

“相比目前公司已有的诚信系统，商务部家政服务信用信息平台更具公信力。”向青海表示，此次推广不仅将家政员诚信认证作为工作要求，还将诚信系统的学习纳入了岗前培训，目前已进行认证的服务人员有200多名，接下来将在员工群里继续加大推广和宣传。

家政员诚信 需要全社会共同努力

长沙鑫联家政服务服务有限公司负责人宋伟开家政公司24年，就在最近，她查到一名在公司干了五年的家政阿姨有小偷小摸的行为：在家政员回公司时，发现皮箱里囤积了不少水果和零食，在她的再三追问下，家政员承认是从客户家“顺”的。宋伟当即向客户道歉，表示一定严肃处理。但客户反而觉得事情不大，也没有贵重物品丢失，直说不用追究。

对于这点，宋伟非常苦恼：“希望消费者也能重视家政员的诚信，只要有失信行为，不论大小，都应该引起重视。”

为此，在这次推广商务部诚信系统过程中，宋伟非常重视，目前，已有110多名阿姨通过诚信认证。

实施家政失信 联合惩戒

家政服务如何提质扩容，是湖南金领玮业现代家庭服务产业联盟管理有限公司董事长梁云一直探究的问题。在梁云看来，家政服务业信用缺失带来的问题，严重扰乱家政市场秩序，迫切需要建立一套完整真实的信用记录，让消费者能知情、服务可查询。

梁云建议，借助商务部家政信用信息平台，首先对大型家政企业建立信用记录，并通过人脸识别技术，结合身份证、培训证、健康证、上岗证以及机构与客户评价，对家政员建立信用档案，并实施家政服务领域守信激励和失信惩戒机制，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。

优信用 美生活

商务部家政服务信用信息平台让服务更放心



商务部网站下载



腾讯应用宝家政信用查 (服务端) 二维码



腾讯应用宝家政信用查 (消费者端) 二维码



手机端：安卓手机用户可扫描上面任意二维码下载安装“家政信用查”APP。苹果手机（iOS）用户请扫描“商务部网站下载”二维码，跳转至苹果 App Store 进行下载安装。

提示：iOS版本“家政信用查”APP暂时不支持家政服务员用户。