



编者按

家政服务是一项高频消费，随着社会经济的大趋势，家政服务的“大众化”越发凸显，服务的“平民化”成为常态。在家政服务业产业链的延伸和跨界发展过程中，“雇主用得放不下心，保姆干得不开心”，成为制约家政服务业健康发展的“枷锁”。为了杜绝家政服务乱象，引导产业健康发展，商务部加快家政服务诚信体系建设，建立起一套完整真实反映家政服务员和企业信用记录的信用信息平台，让消费者能知情，让服务可查询。此次，今日女报全媒体推出“湘信好生活”商务部家政服务信用信息平台湖南巡展宣传策划，开启湖南家政服务业的诚信建设之路。

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”

文：今日女报/凤网记者 罗雅洁 史超 供图：受访者

“怎么需要这么多信息？你们不会要拿我的个人信息去卖吧？”最近，凤网e家家庭服务平台合作商——湖南靓丽洁服务有限公司负责人张永平，在商务部家政服务信用信息平台上为家政员上报信息时，遭到了家政员李阿姨的质问，李阿姨甚至还给自己当律师的儿子打了个电话。张永平有些哭笑不得，但也明白李阿姨的顾虑，在进行了耐心的解释后，还通过微信给李阿姨的儿子发送了商务部的相关文件，李阿姨这才放心：这个平台是国家做的，信息绝对安全！

今年以来，商务部在全国推行家政服务信用信息平台，家政企业通过上报家政员的基本信息和职业经历，在该平台建立个人信用记录，这成为规范家政服务行业发展的重要举措。但此次推广过程中，像李阿姨这样有顾虑的家政员并不少，而家政企业在解决这些困难上可谓是大显身手。



▲彭永谊演示家政服务人员信息如何导入商务部家政服务诚信系统。

▲彭永谊指导家政创业者登录商务部家政服务信用信息平台进行信息录入。

▲家政员授权委托书向家政企业签署，由企业工作人员向家政信用信息平台上传个人信息。

经验 >>

认证有困难? 视频来教学

“这两份授权书在阿姨认证的时候一定要填写，用于调查家政员的背景；这是服务人员认证流程，大家仔细看一下……”凤网e家合作商——长沙雅贝家政服务有限公司负责人彭永谊特别建了一个标准化操作群，群里汇集了省内多家企业负责人和相关工作人员，

“之所以建这个群，是希望帮助更多企业建立标准诚信化体系。”在群里，她不仅向大家分享操作方法，并将诚信认证操作使用说明拍摄成视频分享给大家。

目前，雅贝家政已有600多人录入成功，200多人通过通过审核。

彭永谊介绍，为了更好的进行智能化运营和管理，公司特别研发了一套家政管理系统，只要在公司预就业且认证考核合格的家政服务人员都可以将个人信息、家庭情况等录入系统，通过公司考核认证通过后，再提交上报到商务部诚信平台进行“人脸识别及授权”。

上户扫一扫，客户更放心

“请人带孩子的家庭，对服务人员的诚信特别看重。”凤网e家合作商——湖南侃米拉母婴服务有限公司负责人袁军表示，商务部家政服务信用信息平台解决了企业的核心需求，对育婴师进行诚信认证，意味着家政员的质量有了保证，在维护客户权益的同时，也为企业方提供了一道安全屏障。因此，在推动诚信体系建设过程中，他首先就将平台学习纳入了新员工的岗前培训。

训合格的育婴师进行信用信息录入以及验证和授权。袁军表示，这是他们公司推动诚信体系建设的第一步，接下来将逐步给目前在岗的老员工进行诚信认证。

除了在培训上下功夫外，在向消费者展示的服务标准手册上，公司也将新增一条“已通过商务部家政服务信用信息平台备案和认证，二维码可查询”的提示信息，并考虑给每位育婴师配一个工作牌，放上诚信二维码，在上户时让客户扫一扫，使用起来更放心。

据介绍，该公司对新增的培

下铁律：“不认证，不派单”

“人无信不立，在诚信缺失的今天，能得到客户的信任是很可贵的。”凤网e家合作商——长沙家博士家政服务有限公司负责人彭红凤说，除了按时按质按量完成客户需求外，保洁员诚信也是获得客户信任的法宝。

彭红凤对此次商务部的家政服务信用信息平台的推广工作格外重视。她介绍，认证前她给员工做了大量思想工作，但还有部分员工由于不信任、想同时挂靠



工作人员教来访家政企业学习及注册操作如何录入商务部家政服务信用信息平台。

多家公司、担心资料泄露等原因，不配合认证。因此，她给员工们下了铁律：“不认证，不派单。”

彭红凤认为，完成服务人员的诚信认证工作，对家政员本人、企业和客户都好：“毕竟谁也不愿意请一个不放心的人去家里服务。”

家博士家政将认证工作与员工升级挂钩，已有500多名员工完成资料录入，正在陆续进行人证合一验证。

微信群发操作指南

“听说国家做了一个诚信平台？我是来录入信息的！”今年40岁的月嫂毛阿姨在岳阳市爱心家政服务有限公司工作了5年，听说商务部开发了家政服务信用信息平台，结束上一单服务后，她主动来公司要求录入个人信息。

使用智能手机不熟练的家政员便由公司派工作人员帮忙录入，“我们还特地给负责录入的工作人员换了有NFC功能的手机。”

蒋文彬说，目前录入的家政员很大一部分是月嫂，接下来，蒋文彬打算一步步把所有的家政员信息都上报到平台，“以后也会把上报信息这一项列入入职流程，只要是来我们公司求职的，都要在该平台上报。”

建立家政信用体系，在蒋文彬看来是一个必然趋势，随着家政市场扩大，消费者对品质的要求提高，这个平台的建立能让家政员更自信。“他们能得到国家认可，能自豪地说自己的诚信没问题，对他们提升业务能力也是一种督促。”

该公司负责人蒋文彬告诉记者，目前，公司已上报了超过200名家政员的信息，其中有不少是主动来上报信息的。这其中，公司的宣传推广起到了大作用。

“我们开展了好几次的集中培训，宣讲这个平台的意义和好处。”蒋文彬介绍，因为家政员行业特殊，有不少人需要上门服务，不能来参加培训，所以公司就在家政员微信群里一遍遍地发操作指南。年龄稍大、

开展诚信平台集中培训

“这个诚信平台，相当于给我们企业吃了一颗定心丸。”张永平感慨道，他从业有14年，在对员工的诚信监管这块也下了不少功夫，比如入户保洁要求两人同进同出、互相监督，花钱查询服务人员的背景资料等，但随着企业发展，服务项目增加，加上员工流动性大，在员工诚信监管方面消耗的精力越来越多，而商务部家政服

务信用信息平台恰好为他解决了这个头疼的问题。

在他看来，如果大家齐心协力做好家政员的认证工作，接下来各企业就可以做到信息互通，能很大程度防止出现信人员，降低企业的用工风险。

张永平介绍，公司已经陆续有200多名员工进行了资料录入和认证。接下来，他计划在明年一月份开展诚信平台的集中培训

工作，对在岗的员工进行分批培训，让大家认识到诚信平台的作用和重要性；另一方面，通过进社区服务群体中进行推广，组织消费者上公开课，让消费者也了解商务部的诚信平台。

他认为，不光要服务人员认识到诚信的重要性，也要让消费者重视起来，告知他们通过商务部诚信平台认证的服务人员更可靠。