

“诚”就美好交“湘”辉映

湖南火热推进商务部家政服务信用信息平台纪实

今日女报 / 凤网记者 罗雅洁 史超

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。在湖南，各地的家政企业如火如荼地开启了该平台的推广工作，一起来聆听湖南的家政企业对平台的期待与欢迎。



扫一扫，
听家政企业
的心声

母婴 >>

诚信平台为家政员正名

“我做家政行业已经有17年了，刚开始市场不大，工资也低，还被人看不起，家政员在相亲时都会被对方嫌弃是‘撮巴子’。”株洲市高峰家庭服务有限公司负责人向美英回忆当年家政业的情况，不禁感慨一句“我太难了”。

好在，随着时间的流逝，家政市场越来越庞大，家政员的收入也水涨船高，地位相比以前有了较大提升。更让向美英高兴的是，有了商务部的家庭服务信用信息平台后，“我们的月嫂、育婴师的信用都是通过国家认证的啦！”

株洲市中帼家政服务中心负责人张晓蓉则告诉今日女报/凤网记者，家政员们都挺乐意上传信息的，“在我们的宣传下，他们都知道上传信息对自己的工作有好处。”张晓蓉介绍，此前，对于诚信缺失的家政员，最大的惩罚就是拉入公司黑名单，此后再不录用。“但他不在我这做，也可以选择去其他家政公司，这类问题说不定还会再犯。”

“我们会让‘阿姨’签岗前协议书和诚信承诺书，遇到跳单、公单转私单、客户反馈不好等问题，我们会在微信群里通报批评，给予‘阿姨’三次改正的机会。此后再犯就不再录用。”株洲鹏程家庭服务有限公司总监余隽告诉记者。

“我们家政公司其实会联合起来拉‘黑名单’。”邵阳优



企业印发诚信平台宣传资料给服务人员。

爱家家政负责人肖蓉表示，邵阳市的主要家政公司有时会开展“团建”活动，一旦出现信用不好的“阿姨”，就会告知其他家政公司，让他们也不再录用。“对于家政员来说，这也是一种震慑。”上单之前，家政员需要交500-1000元不等的诚信保证金，“只要不甩单、客户满意，下单后这笔钱就会退还给她。”

采取“交诚信金”办法的不只一家公司。衡阳凯铭家政服务有限公司刘云银就告诉记者，在派单之前，公司会让客户缴纳1000元诚信金，“其实也就是订金”。如果家政员表现良好，这笔钱便作为阿姨的工资发放，如果表现不如人意，那这笔钱会返还给客户。

应对诚信缺失，各家家政公司可以说是绞尽脑汁。因此，商务部家政服务信用信息平台的出现直接击中了大家的痛点。

郴州永兴县洁美家政服务有限公司负责人郭素珊就向记者讲了这样一个故事：当地有户人家想给孩子找一个保姆，又觉得没必要去家政公司，便在家附近贴了招聘启事，很快便还有人应聘了。“她看这个‘阿姨’面相老实，又勤快能干，就留下来了。”谁知刚过两个月，警察竟找上门

了，原来这个上门应聘的“阿姨”竟涉嫌拐卖儿童！

这可把这户人家吓得不轻，回想起来冷汗直流。“后来，他们就来到我们这找了一个‘阿姨’，对她还挺满意的。”郭素珊说，目前他们已在商务部信用信息平台上报了一千余名家政员信息，“因为这个平台还会和公安部的信息联通，以后家政员到底有没有违法犯罪、因何违法犯罪都会一清二楚，企业和客户也会更放心。”

“权威”一词是今日女报/凤网记者在走访家政公司时听到的高频词汇。

“面试的时候大家都会把履历往好了说，我们求证困难，但有了这个平台，以后我们想验证家政员说的话就方便多了。”张晓蓉说。

余隽则表示，“该平台连接公安和银行系统，是给我们的诚信监管制度再上一把锁。”

“我们也有很多诚信好的家政员，不能因为有些诚信不好的个案，就把家政员这个身份给抹黑了，商务部推出的这个平台更权威，能为讲诚信的服务人员正名。”郭素珊说，她希望通过这个平台，让家政这样一个阳光行业能一直走在阳光大道上。

保洁 >>

宣传推广平台，他们“操碎心”

“以前我们了解员工信誉，都是靠员工填写的个人资料和圈内口碑，现在又多了一个渠道。”株洲快洁清洁有限公司负责人付润嘉高兴地告诉记者。

付润嘉表示，公司从2007年成立至今，一直维持中介制。“保洁这一块，‘游击队’非常多，风险很大。”而商务部的信用信息平台能最大程度地杜绝“游击队”现象。

郴州市百仕达社区服务有限公司负责人何军为上报信息这事操碎了心。“我们开了三次培训会议，因为公司里的大多数家政员年龄偏大，不会熟练操作智能手机，所以都是由我们的工作人员帮助录入信息。”何军说，为了方便录入工作，他还特地给工作人员配备了一个支持NFC功能的外置蓝牙。对于还在上单的家政员，“我们会去他的工作地点帮忙录入，客户也很支持。”

衡阳辣妹子家政服务有限公司负责人唐媛介绍，公司把商务部信用信息平台的介绍和操作流程专门印发了宣传资料，发放给在岗服务人

员、求职者以及消费者，并多次召集服务人员开展集中认证专场培训。除此之外，在网络宣传方面，唐媛也下了不少功夫，不仅群发与信用平台相关的通知短信到客户手机上，更是通过网站、今日头条、微信公众号等多种渠道进行推广。

“我们公司今年才成立，但不能落后，也得为家政行业的规范化管理做点努力。”娄底恒美保洁负责人朱春福告诉记者，虽然成立才几个月，但他们已经上报了100余名家政员。“为了这件事，我自己就来长沙开过两三次会了。”

朱春福说，他以前也做过家政，但“小打小闹，不成规模”。后来，他看到了家政行业的前景，也察觉到了问题：“市场有点乱，收费和服务没有统一的标准。”他希望从这个平台开始，当地的家政业能有全新的面貌。

对于何军来说，这个平台是对所有家政从业人员的一个肯定，还有助于规范家政市场，消除不稳定因素。“只要对行业有好处，我给员工的加班费就没白出！”他乐呵呵地说。



认证专场培训。

养老 >>

监管空白区从此有了科学依据

“在长者自己熟悉的环境、亲情的陪伴下，嵌入他们最需要的服务，是我们这20年来一直在探索和实践的服务模式，而诚信体系的建设是保证服务质量的基础，也是让家属和长者放心的依据。”在湖南万众和社区服务管理有限公司总经理李美华看来，诚信守法是养老服务的底线。

她介绍，在诚信体系建设上，万众和确实有自己的一套风控体系和质量管理体系，不管是社区服务点还是上门养老服务，都有对应的监管措施。“但上门服务目前确实是监管空白区。不过，现在有了商务

部家政服务信用信息平台之后，对企业、家属和长者来说，都多了一个可判断和选择的科学依据。”

正因为大家都知道有好处，所以此次万众和在宣传和推广信用平台过程中，养老护理员都非常重视和配合，甚至有很多护理员主动来总部进行认证。李美华说，今后会要求新增加的工作人员以及培训合格能够上岗的服务人员都要纳入信用平台，并保证录入信息的真实性，但凡有任何瑕疵和问题都将如实上报到信用平台中，将发动所有分公司和服务点一起努力，发挥出信用平台的最大效果。



家政公司派人指导家政人员登录诚信平台。