

# 赣州市商务局

签发人：杨小妹

赣市商务提字〔2024〕19号

分类：A

同意对外公开

## 关于市政协六届四次会议第 0145 号 提案答复的函

田胜委员：

您提出的《建立家政服务消费评价制度的建议》收悉，现答复如下：

### 一、有关管理服务平台建设情况

为规范家政服务业发展，满足人民群众日益增长的美好生活需要，增强人民群众获得感、幸福感、安全感，商务部建立了一套完整真实记录家政服务员和家政服务企业信用信息的“全国家政服务业管理系统”。该系统与国家市场监管总局对接详细企业信息、与信用中国对接红黑榜及双公示信息、与公安部对接身份证真伪检查及个人背景审查、与国家税务总局对接企业及个人税务信息、与人民银行对接企业及个人征信、与最高法院对接企业及个人法院执行信息，并分为企业端、服务

员端、消费者和社会公众端，实现了消费者能知情、服务可查询。

近年来，我局按照商务部和省商务厅有关工作要求，依托商务部“全国家政服务业管理系统”平台，逐步建立了家政企业和家政服务员信用记录。截止目前，全市有45家家政服务企业、8065名家政服务员信息录入了“全国家政服务业管理系统”，录入数量全省第一。同时，我局还依托赣州市家庭服务业协会，建设“赣南家政”公共服务平台，平台涵盖家庭保姆、月嫂服务、养老服务、保洁开荒、护工服务、搬家服务、家电清洗、软装清洗、管道疏通、中医养生、居家康复等多个项目，已有50余家企业入驻“赣南家政”平台。目前，“赣南家政”公共服务平台正在与“赣服通”等商讨升级对接，并已制定了《“赣南家政”综合管理服务平台优化提升建设方案》。

## 二、对家政企业的评价情况

通过强化家政企业和家政服务员诚信意识，建立健全信用记录，积极参与信用体系建设，接受信用监督。一方面，组织开展赣州市家政服务业诚信企业和最美家政人评选活动，16家企业被评为首届“赣州市家政服务业诚信企业”，24人被评为“赣州市最美家政人”。另一方面，积极参加省级创评活动，目前有14家家政服务企业获评“江西省家政服务业诚信企业”，14家家政服务企业获评“江西省家政服务业品牌企业”，均占全省的27%，2人被评为“江西省最美家政人”。另外，还有章贡区2022年度“优秀政协委员”1名、兴国县2022年度“三八

红旗手”1名、赣县区“十大工匠”1名、2022年度赣州市巾帼建功先进集体1个、赣州市技术能手6名。

### **三、投诉处理机制情况**

目前，我市建立了企业、行业协会、政府相关部门三个层面的家政服务业投诉处理机制。家政服务企业制定有投诉处理制度，按业务项目，由管理该项目的经理负责投诉处理。市家庭服务业协会也制定了投诉处理制度，并在各社区家政服务网点醒目位置张贴，发生投诉协会秘书处能够及时派人专门负责处理。在政府层面，主要有市场监管、行政审批、商务等部门负责接收投诉。市场监管部门依托“12315”平台、实行“一号对外、集中管理、便民利企、高效执法”工作机制和提供线上线下一体化服务，对涉及家政服务投诉，能够及时研判分析处理；行政审批部门“12345”热线已形成规范化工作流程，包括受理、派单、办理、回复、督办、办结、回访和评价等环节，群众企业诉求通过热线渠道进行反馈后，由热线中心转派至相关职能部门进行调查、处理、承办，回复，并由热线进行回访，实现企业和群众诉求办理的闭环运行，确保解决措施落地，及时解决问题；商务部门通过电话直接受理和“12315”、“12345”转办获取投诉信息，由专门科室会同行业协会负责办理，今年上半年共处理2起投诉，当事双方均表示满意。

### **四、家政服务员参保情况**

市公安局推出了居住证办理便利化措施，办理条件较其他省市已放至最低，居住登记期限比深圳缩短6个月，家政服务

人员均可根据对应符合的条件申请办理居住证。同时还提供线上办理、线下办理、上门办理服务，对企业一次有10人（含）以上办理居住证需求的，安排专人全程对接，提供绿色通道服务，并根据企业需要安排就近办理或专场办理。市人社局持续推进家政服务人员依法参保工作。与家政服务企业建立了劳动关系的家政服务人员，督促家政服务公司应依法为其按月足额缴纳企业职工基本养老保险费、工伤保险保险费和失业保险费；对借助家政服务平台、中介公司等渠道从事家政服务工作的新业态从业人员（未建立劳动关系），根据自身收入情况，以灵活就业人员身份在就业地参加企业职工基本养老保险或在户籍地参加城乡居民基本养老保险。2023年11月30日，市人社局、市财政局、市税务局联合印发了《关于新就业形态从业人员参加补充工伤保险的通知》，将家政服务人员列入补充工伤保险参保范围，解决了家政服务人员职业伤害保障缺失的问题。

## 五、下一步工作

下一步，我们将以落实《“赣南家政”综合管理服务平台优化提升建设方案》为重点，抓好“赣南家政”综合管理服务平台优化提升，推行家政服务员一人一码、家政服务评价、投诉处理等机制。

（一）制定家政服务员一人一码制度。每位家政服务员拥有唯一的识别码，识别码包含家政服务员的基本信息和技能等级等信息，家政服务员在平台上注册时，需提交个人信息和相关证明材料，平台审核通过后，生成唯一的识别码，并与家政

服务员个人信息绑定。家政服务员在提供服务时，需出示识别码，供客户查询和验证。客户可通过识别码了解家政服务员的基本信息、技能等级、服务记录等。

（二）制定家政服务机构评价办法。设置服务质量、服务态度、服务价格、响应速度等评价指标，并根据不同家政服务类型，设置差异化的评价指标。评价方式分为客户评价和平台评价。客户在服务完成后，在平台上对家政服务机构进行评价；平台定期对家政服务机构的的服务质量进行抽查和评估。根据客户评价和抽查评估结果，对家政服务机构进行评分和排名，并公布评分和排名结果，引导客户选择优质的家政服务机构。

（三）建立投诉处理机制。设立平台投诉热线、邮箱、在线客服等多种投诉渠道；接收投诉后，平台客服需及时与投诉人取得联系，了解具体情况，并开展调查核实投诉内容，与家政服务机构沟通协商解决方案，在规定时间内回复投诉人处理结果，确保投诉问题得到妥善解决。同时，设立投诉监督机构，对投诉处理过程进行监督和评估。对处理不当的投诉进行追责和处罚，确保投诉处理机制的公正性和有效性。



抄送：市政协提案委，市政府督察室  
联系人及电话：赖文军 13907976330