

广州市商务局

广州市商务局关于印发《2021 年度广州市家政“安心服务证”项目实施方案》的通知

各区商务主管部门、家政服务企业（机构）、家政服务行业组织：

为贯彻《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）《广东省人民政府办公厅关于促进家政服务业提质扩容的实施意见》（粤府办〔2020〕3号）等精神，落实我市家政服务业提质扩容“领跑者”行动试点工作、南粤家政羊城行动相关工作部署，结合我市实际，我局制定了《2021 年度广州市家政“安心服务证”项目实施方案》，现印发给你们，请认真组织实施。

附件：1.2021 年度广州市家政“安心服务证”项目实施方案
2.家政“安心服务证”项目企业报名指引



2021年度广州市家政 “安心服务证”项目实施方案

为贯彻落实《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）《广东省人民政府办公厅关于促进家政服务业提质扩容的实施意见》（粤府办〔2020〕3号）《广州市实施“南粤家政”羊城行动方案》（穗人社发〔2019〕28号）《广州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动若干支持措施》等精神，推进家政服务信用体系建设，我局于2020年启动家政“安心服务证”项目，计划三年内共发放8万张家政“安心服务证”，推动家政服务“可查询、可追溯、可评价”，提升家政服务质量。

现拟启动2021年度家政“安心服务证”项目，实施方案如下：

一、主要目标

家政“安心服务证”非从业技能证书，主要是从行业规范和提升的需求出发，通过培训一批高质量的家政服务人员，推动家政服务业标准化、专业化发展，提升从业人员素质。这项工作是我局主动为家政企业服务的特色工作。主要目标：

（一）在业内推广家政“安心服务证”，提升从业人员素质和行业发展质量。

（二）推进线上线下相结合培训模式，培训并推动3万名家政从业人员持证。

（三）依托诚信平台建设，建立“可查询、可追溯、可评价”家政服务机制，营造持证用证、查证验证及评价持证服务的良好家政服务行业环境。

二、承办主体

按照经市委、市政府同意印发的《广州市实施“南粤家政”羊城行动工作方案》（穗人社发〔2019〕28号）《广州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动若干支持措施》等文件要求，依托市妇联下属事业单位广州市妇女儿童社会服务中心建设的广州市家政服务综合平台推广使用家政“安心服务证”，项目承办主体为广州市妇女儿童社会服务中心。

三、培训对象

在穗从事家政服务的从业人员自愿报名参加。要求参训人员提交“三证”、“一书”、“一表”等基本资料，承诺填写信息真实无误并授权征信查询。

其中，“三证”指身份证、健康证明（或体检表）、职业技能证书或培训证书（复印件）；“一书”指“家政服务人员信用信息授权书”（线上提交，内容见附1）；“一表”指“家政‘安心服务证’学员培训报名表”（线上提交，内容见附2）。

四、主要任务

（一）市商务局指导承办主体设计培训内容、培训方式、考核标准、证书样式等。持证业务培训不少于5个学时，培训内容包括家政“安心服务证”功能介绍、申请流程、证的使用管理、星级

认证、家政从业人员职业道德、文明礼仪、法律常识、安全知识、卫生知识等。

（二）通过行业组织、媒体等渠道，发动家政从业人员自愿报名参训。

（三）按照“一班一档”原则建设培训档案。培训档案项目完成后保存至少5年以上。做好家政“安心服务证”开班计划表、《家政“安心服务证”》学员签到单（原件）、培训场景照片、家政“安心服务证”班级信息汇总表、《家政“安心服务证”》考试督导单（需办班负责人、督导老师双方签字）、家政“安心服务证”培训试卷（原件）、培训班名册等培训考核资料的管理归档工作。线上报名表、信用信息授权书及线上培训档案应建立相关数据库。

（四）通过商务部家政服务信用信息平台app等相关途径，组织所有参与家政“安心服务证”项目的家政服务人员进行人证合一身份核查验证工作。

（五）为培训合格且通过身份核查的家政从业人员统一制作颁发“安心服务证”并进行管理，规范家政“安心服务证”的登记、培训、制作、申领、发放、注销等程序。

（六）将持证人员信息录入“广州市家政服务综合平台”，建立健全家政服务人员信用信息档案，做好人员信用信息的更新维护工作。

（七）依托广州市家政服务综合平台提供“安心服务证”持证人员的查询、追溯、评价服务。开展持证人员及相关企业的信用等级评价。

五、时间安排

项目时间：2021年5月-2022年5月

（一）前期准备（2021年3月底前）。

制定《2021年度广州市家政“安心服务证”项目实施方案》，明确建设任务，开展动员部署及家政服务企业（含机构，以下统称家政服务企业）组织发动工作。

（二）确定承办主体（2021年4月-5月）。

启动项目单一来源采购工作，确定承办主体。

（三）开展培训（2021年5月-2022年5月）。

1.完善“安心服务证”业务培训教材，做好培训准备。

2.启动培训。其中2021年第二季度培训4000名；第三季度培训8000名；第四季度培训8000名。2022年1-5月培训10000名（培训进度可根据实际情况调整）。

3.依托广州市家政服务综合平台，完善家政“安心服务证”申请、使用、管理以及线上考试等功能，提供家政“安心服务证”持证人员的查询、追溯、评价服务，开展持证人员及相关企业的信用等级评价工作。

4.通过多种形式及渠道开展家政“安心服务证”项目宣传活动，提升市民及家政从业人员对家政“安心服务证”的认识和使用率，推动家政服务企业发动家政从业人员自愿参与。

（四）总结验收（2022年5-6月）。

1.组织由财务、家政等方面的专家对项目进行验收，聘请第

三方会计事务所进行项目审计。

2.开展项目总结会，分析项目建设所取得的经验、成果及成效，布置2022-2023年工作。

附：1.家政服务人员信用信息授权书（电子版）

2.家政服务人员家政“安心服务证”学员培训报名表
（电子版）

3.“家政服务人员持证业务培训”基本要求

附 1

家政服务人员信用信息授权书

本人(姓名): , 身份证号码: , 自愿申请参加广州市家政“安心服务证”项目并建立家政服务人员信用记录。

本人承诺:

1.填写提供的个人信息真实无误;

2.有关政府部门和家政服务企业在遵守我国相关法律法规的前提下,有权通过相关途径查询本人以下相关信息并记入本人的家政服务人员信用记录:本人身份真伪,本人在签署此授权书之日前五年内以及从事家政服务期间是否涉及盗窃案、拐卖妇女、儿童案、虐待案、故意杀人案、故意伤害案、强奸案、抢劫案、放火案、爆炸案等,本人是否为重症精神病人,本人在签署此授权书之日前三年内以及从事家政服务期间是否吸毒人员和制贩毒人员,本人基本信息(身份证号码、姓名、性别、民族、家庭住址、健康状况、教育水平等),本人的职业信息(从业经历、培训情况、培训考核情况、消费者评价和投诉情况等);

3.消费者可依法查阅本人的家政服务人员信用记录。

此授权书仅用于广州市家政“安心服务证”项目及建立家政服务人员信用记录工作,不可另作他用。

本人(签名并按手印):

202 年 月 日

附 2

家政“安心服务证”学员培训报名表

填写日期:

年

月

日

开班序列号:

基本信息	*姓名		*出生年月	年 月	*学历		照片
	*性别		籍贯				
	*身份证号码						
	*服务项目	☐ 钟点服务 ☐ 住家保姆 ☐ 月嫂服务 ☐ 育婴服务 ☐ 养老服务 ☐ 病患照护 ☐ 环境维护 ☐ 其他					
	*居住地址				*个人电话		
推荐单位	*推荐单位				*单位电话		
	*单位地址				*工作年限		
	*家政企业对从业人员管理模式: ☐ 员工制 ☐ 非员工制						
技能证书	证书名称	证书编号	发证日期		发证机构		
			年 月 日				
			年 月 日				
			年 月 日				
*是否持有有效身份证: ☐ 是 ☐ 否							
*是否持有有效健康证明: ☐ 是 ☐ 否							
*是否持有有效职业技能证书或培训证书: ☐ 是 ☐ 否							
*是否签署《家政服务人员个人信息授权书》: ☐ 是 ☐ 否							
承诺	一、本人承诺报名时提供的个人信息及有关资料、证件是真实、准确、完整的,如个人信息虚假、错误,愿承担一切后果。 二、本人承诺自觉遵守考场法规、考场纪律和考场规则,不违规、不作弊。如有违反,愿接受处理。 三、本人承诺申请持有安心服务证是用于企业营业服务活动。 四、本人承诺积极配合信用信息授权查询工作。 五、本人对以上个人基本信息均已核对并确认无误。						
	申请人(签字): _____			(企业名)已审核并同意推荐			

此处企业未确认同意推荐时不显示,经企业确认后显示。

填表说明:

1、*是必填项;

2、学员报名时请提交: ①本人签署的《家政服务人员个人信息授权书》原件; ②本人有效身份证复印件; ③本人有效健康证明复印件; ④本人有效职业技能证书或培训证书复印件。

家政“安心服务证”业务培训的基本要求

家政“安心服务证”，是一种能够快捷有效识别家政从业人员身份信息、从业经验等资料，具有“可查询、可追溯、可评价”的一种证卡标识。

一、证的功能

1.可查询：家政“安心服务证”采用一人一证一码原则，提供“网站、电话、微信、二维码”等查询方式，对家政从业人员进行人证合一身份核查检验；

2.可追溯：依托广州市家政服务综合平台，可追溯家政从业人员身份背景、服务机构服务资质、从业服务等行为；

3.可评价：建立和完善服务机构和从业人员服务评价体系。

二、项目承办主体

按照经市委、市政府同意印发的《广州市实施“南粤家政”羊城行动工作方案》（穗人社发〔2019〕28号）《广州市家政服务业提质扩容“领跑者”行动若干支持措施》等文件要求，依托市妇联下属事业单位广州市妇女儿童社会服务中心建设的广州市家政服务综合平台推广使用家政“安心服务证”，项目承办主体为广州市妇女儿童社会服务中心。

三、培训对象

培训对象为在穗从事家政服务的从业人员。参加家政服务人员持证项目的家政服务企业应具有良好的商业信誉和社会知名度；无严重违规、无重大质量投诉事件；主动承担社会责任；需入驻广州市家政服务综合平台或与平台实现相关数据对接与共享。

家政“安心服务证”项目作为行业自律行为遵循自愿参加原则，鼓励家政服务企业广泛参与。

四、报名事项

落实“谁推荐，谁负责”原则，从业人员持证须经其所属的家政服务企业负责推荐、审核、报名。

五、信息登记

由承办主体负责，采取线上线下相结合的方式进行登记。信息登记主要包括五个方面：

1.从业人员信息，包括姓名、身份证、联系方式、居住地址等身份基本信息；服务类型及特长、学历、培训情况、健康体检、保险信息、所属家政服务企业、承诺书等从业基本信息；

2.所属家政服务企业信息，包括工商登记信息（法人代表身份证/机构负责人身份证、工商营业执照/法人证书/民办非企业单位登记证复印件等）、家政服务企业诚信承诺书、经营地址房屋租赁合同复印件、家政服务企业相关资质证明；

3.从业人员诚信信息，由所属的家政服务企业负责登记并定期上传系统更新；

4.服务行为信息，主要由家政服务企业登记上传所属从业人员的签单日期、服务主体、协议时间等服务行为信息记录；

5.服务评价信息，由广州市家政服务综合平台建设评价体系，支撑客户评价，服务评价要围绕家政相关标准进行，服务投诉由家政服务企业负责解决，广州市家政服务综合平台提供投诉信息的登记管理，并监督家政服务企业处理投诉信息。

六、培训方法

由承办主体制定教材，统一培训内容和考核标准，针对行业特点，推进以线上线下相结合的培训模式开展培训。

七、培训内容

培训内容主要分为两类：

1.家政员持证业务培训：包括持证人员的职业道德、文明礼仪、安全知识、心理健康、法律法规，家政“安心服务证”的功能介绍、申请流程、条件、资格、出具材料，证的使用、管理、注销等内容；

2.家政服务企业培训：包括家政服务综合平台持证业务操作说明及后台管理应用操作、家政“安心服务证”的申报、流程、登记、信息（上传）填写及查询、管理、使用、注销及星级认证等内容。

八、培训档案

加强持证业务培训管理工作，按照一班一档原则建设培训档案，作为项目审计的基础资料。培训档案项目完成后保存至少5

年以上。线下培训档案应包括：家政“安心服务证”开班计划表、《家政“安心服务证”》学员签到单（原件）、培训场景照片、家政“安心服务证”班级信息汇总表、家政“安心服务证”培训试卷（原件）、家政“安心服务证”培训班名册等培训考核资料的管理归档工作。电子报名表、信用信息授权书及线上培训档案应建立相关数据库。

九、培训名册

建立培训持证人员名册。培训名册包括姓名、身份证号、家政“安心服务证”编号、所在家政服务企业名称、联系电话、考试成绩等基本要素。

十、证的制作管理

统一制作家政“安心服务证”和信息监管，制定《家政“安心服务证”管理办法》，规范家政“安心服务证”的登记、培训、制作、申领、发放、注销等管理。

十一、系统运用

由承办主体负责运用广州市家政服务综合平台，对家政“安心服务证”的查询追溯功能进行支撑，同时承担窗口服务、信息管理、服务监督、业务咨询、投诉协调等日常工作。逐步与市人社等职能部门信息系统实现对接与共享。

十二、其他

培训课时不少于5课时，可聘请本市家政行业专家指导并参与培训；持证人员信息须录入广州市家政服务综合平台，并及时更新完善。持证人员名册（含电子文档）需报市商务局备案。

附件 2

家政“安心服务证”项目企业报名指引

根据《2021 年度广州市家政“安心服务证”项目实施方案》工作安排，由广州市妇女儿童社会服务中心作为承办主体推进家政“安心服务证”项目，家政服务企业报名参与项目事宜具体指引如下：

即日起，各家政服务企业可按照《广州市 2021 年家政“安心服务证”项目企业操作流程》（可在 QQ 群自行下载，QQ 群号码：568851561），登陆广州市家政服务综合平台（<http://www.38613861.org.cn>），完成线上报名工作，并将家政“安心服务证”企业登记表、保密协议、家政服务企业诚信承诺书、工商营业执照复印件、法人身份证复印件、房屋租赁合同复印件以及相关资质证明等纸质材料加盖公章邮寄至广州市白云区三元里大道 1178 号。详情咨询 QQ 群：568851561；或者致电：38613861 转 4，钟小姐：19928435896，胡小姐。

公开方式：主动公开

抄送：市发展改革委，市教育局，市人力资源社会保障局，市民政局，
市卫健委，市妇联。