

发改办社会〔2019〕878号

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》和《商务部发展改革委关于建立家政服务业信用体系的指导意见》，加快推进家政服务领域信用建设，营造诚实守信的发展环境，国家发展改革委、商务部、公安部、人民银行、税务总局、市场监管总局、银保监会联合开展家政服务领域信用建设专项行动。现将有关事项通知如下。

一、主要目标

构建以信用为基础的新型行业管理体系，以推进家政企业、家政服务人员及消费者信用记录为重点，以建立健全家政服务业信用工作机制为保障，坚持守信激励与失信惩戒并举、行业自律与政府监管并重，进一步增强各地各部门信用工作意识，明确工作责任，建立长效机制，营造齐抓共管的工作氛围；进一步引导规范家政企业、从业人员和消费者的行为，营造诚信经营、优质服务的市场环境，增强全社会的诚信意识和信用水平，促进家政服务业规范发展。

二、工作内容

(一)逐步建立家政企业、从业人员及消费者的信用记录。以共享需求为导向，建设全国家政服务信用信息平台。有条件的地方，可探索建立消费者信用记录。依托全国信用信息共享平台，全量归集家政企业、从业人员、消费者的基础信息和信用信息。

(二)推动信用信息共享和应用。依托全国家政服务信用信息平台和“信用中国”网站，开发信用类应用程序(APP)，按规定向社会公众提供家政企业、从业人员等的身份认证、信誉核查、信用报告等服务，实现家政服务能知情、服务可查询。

(三)开展守信联合激励。对家政企业开展公共信用评价，制定家政服务领域守信联合激励认定标准，认定家政服务领域守信联合激励对象名单。对信用等级较高的企业减少监管频次，提供融资、租赁、税收等守信便利服务。

(四)开展失信联合惩戒。制定家政服务领域失信联合惩戒对象认定标准，认定家政服务领域失信联合惩戒对象名单。对存在违反法规和严重失信行为的家政企业及从业人员实行联合惩戒。

三、工作安排

(一)建设家政信用信息平台。中央财政通过服务业发展资金支持家政服务业信用体系建设。建立全国家政服务信用信息平台，开发家政服务信用APP，归集家政企业、从业人员等基础信息和信用信息。各省(区、市)要将掌握的家政企业、个人信用信息及时向全国家政服务信用信息平台推送。各级行业协会、第三方机构要全面做好平台家政企业入驻，家政服务人员及消费者信息采集等工作，真实、全面、准确地提供企业和个人的基础信用信息。国家有关部委根据全国信用信息共享平台推送的家政企业、从业人员和消费者名单对各自职权范围内的相关的违法违规、表彰等进行记录。

(二)开展家政企业公共信用评价。按照公共信用综合评价模式，对家政企业开展信用评价。探索对保洁、母婴和养老护理类为主营业务的家政公司开展信用评价，并内部应用，完善成熟后适时向社会公布。

(三)发布家政服务领域黑名单。按照有关规定组织对家政领域拟列入黑名单的失信主体进行复核，适时提出第一批正式黑名单，归集到全国家政服务信用信息平台，将相关名单推送到全国信用信息平台，通过商务部网站、“信用中国”网站、国家企业信用信息公示系统向社会公布。

(四)督促失信企业限期整改。各省(区、市)有关部门向相关主体下达专项治理整改通知书，责令有关企业整改到位，并将整改情况向社会进行公示。各省(区、市)有关部门要督促存在失信行为的企业在整顿时限要求内尽快纠正失信行为，对黑名单中限期未整改到位的失信主体，及时将名单反馈国家有关部委。

(五)对逾期不纠正失信行为的企业启动联合惩戒。将家政领域严重失信行为人名单纳入全国信用信息共享平台，依照《关于对家政服务领域相关责任主体实施联合惩戒的合作备忘录》(发改财金〔2018〕277号)，开展失信联合惩戒，实施限制经营、公开曝光等惩戒措施。

(六)对守信企业开展联合激励。各省(区、市)有关部门要认真梳理本区域内信用等级较高的家政企业，按要求将名单反馈国家有关部委。各有关部委对信用等级较高的企业减少监管频次，提供融资、租赁、税收等守信便利服务。

(七)加强诚信宣传。各省(区、市)有关部门要广泛利用新闻媒体、门户网站、社交平台等媒介，宣传报道家政服务领域信用建设的重要性和工作进展，宣传推荐诚信典型，曝光失信行为。依托家政劳务输出基地，加大对参训家政服务员诚信意识和职业道德的宣传和教育。在“全国诚信兴商宣传月”中推广家政服务行业信用建设典型做法。结合家政服务行业试点示范和典型案例遴选工作，开展“诚信家政建设万里行”主题宣传活动。

四、工作要求

(一)加强组织领导。各省(区、市)有关部门要高度重视家政服务领域信用建设工作，将其作为履职尽责的重要抓手，作为保障和改善民生的重要途径，作为实现家政服务业高质量发展和满足人民群众美好生活需要的重要任务，强化责任意识，加强组织领导，加大工作力度，将工作落到实处。

(二)强化统筹协调。各省(区、市)有关部门要建立工作机制，形成工作合力，调动社会力量广泛参与，全面推进家政服务领域信用建设工作。各地家政行业协会、家政企业、家政诚信联盟、第三方信用服务机构和大数据机构建立多方沟通机制，统筹各方力量，构建良好外围诚信环境。

(三)做好监督管理。国家发展改革委、商务部会同公安部、人民银行、税务总局、市场监管总局、银保监会联合督促指导各地做好家政领域信用建设工作，对工作落实不到位的地方进行约谈，问题突出的在全国范围内通报。

国家发展改革委办公厅

商务部办公厅

公安部办公厅

人民银行办公厅

税务总局办公厅

市场监管总局办公厅

银保监会办公厅

2019 年 8 月 29 日