

晋城市商务局

晋市商流通函（2024）113号
A类

晋城市商务局 关于市政协八届三次会议第TA0049号提案的 答复

民进晋城市委会：

贵单位提出的《关于整治家政维修行业乱象、推动家政业健康发展的建议》收悉，经研究，现答复如下：

近年来，为促进我市家政服务业提质扩容，实现高质量发展，市委市政府以及相关部门出台了一系列扶持政策，编制《晋城市家政服务业提质扩容建设规划》，开展家政从业人员技能培训、开展“家政兴农”行动、积极落实促进家政服务业扩容提质涉及的相关税费优惠政策，推动我市家政服务业标准化建设、家政信用体系建设、家政网络服务中心建设、家政服务进社区、家政服务业员工制发展等，促进了产业提质增效。但仍存在从业队伍职业素质偏低、行业规范化管理不够等问题，下一步，我们将认真落实您的建议，重点做好以下工作：

一是完善家政服务行业标准。充分发挥行业协会作用，强化

行业自律，引导家政服务企业探索建立家政服务行业标准和从业人员管理办法。建立家政服务智能化管理平台，进一步整合规范全市家政服务行业资源，促进统一管理、融合共享。推广使用商务部《家政服务合同》，引导家政企业与从业人员、消费者三方签订家政服务合同，规范各方权利义务，保障服务水平。完善并落实家政服务人员持证上门管理办法，推动家政服务企业持证派单，从业人员亮证入门。

二是扩大家政企业信用体系建设范围。引导更多家政企业在“商务部家政服务信用信息平台”建立企业信用档案，对家政服务员进行信用分类管理，构建以信用为基础的新型行业管理机制。对失信家政企业和家政服务员实施跨部门联合惩戒，公布失信联合惩戒对象名单。倡导消费者在选择家政服务时优先考虑参加信用体系建设且无不良信用记录的家政企业和家政服务员。

三是开展家政服务行业技能培训。鼓励市、县以较低成本向家政服务企业提供闲置厂房、社区用房等作为家政服务培训基地。鼓励符合条件的民办、社会学校开展月嫂、保姆、护工、保洁等技能培训，并给予一定资金补贴。依托行业协会、工会、妇联，每年组织举办家政服务职业技能大赛，促进全行业形成“比、学、赶、帮、超”的浓厚氛围；按照家政服务业等级评定有关标准，对家政企业、从业人员进行等级评定，公开等级评定信息，引导市场公平竞争，推动服务质量、服务等级与服务薪酬挂钩。

四是打造家政服务晋城品牌。做大做强一批家政企业，充分

发挥示范引领作用。支持打造“祥阿姨”、“陵川护工”等本土品牌，指导各县（市、区）结合自身实际，再创建1-2家特色鲜明、影响力强的家政服务品牌，推动家政从业人员品牌形象、服务质量、竞争力影响力明显提升。开展明星企业评选活动，树立行业标杆，强化正向激励。

五是加强家政网络服务中心平台管理。推动家政网络服务中心平台履行管理的主体责任，完善相关流程制度，提高入驻门槛，严格审核入驻经营者的身份证明、营业执照、职业资格等，公示服务标准、服务流程和收费价格等内容，并加强对经营过程的动态监督，做到合法经营、明码标价，对巧立名目、漫天要价、诱导消费、“小病大修”、虚构故障的经营者及时督促整改，对拒不改正的账号进行关闭，并报告市场监管部门。

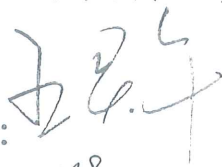
六是保障消费者合法权益。畅通“12315”平台等消费者诉求、纠纷处理渠道，大力推进“消费纠纷在线解决机制”，从源头治理消费纠纷，持续推进“放心消费创建工作”，引导企业自主作出线下无理由退货承诺和异地异店退换货服务承诺，全面优化消费环境。落实新修订的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》，认真履行维权职责、保护消费者合法权益，严厉打击虚假宣传、消费侵权等违法行为。

总之，我局将充分发挥家政服务行业主管部门的职能作用，进一步研究支持家政服务行业提质升级的实施意见，强化政策支持，协调相关部门落实税收、社保、金融、公共服务等各项优惠

保障政策，促进我市家政服务行业健康、规范、有序发展。

感谢您对我市整治家政维修行业乱象、推动家政业健康发展方面工作的关心和支持，欢迎今后提出更多宝贵意见和建议。

负责人：



承办人：



联系电话：0356-2051129



(此件公开发布)