

家政安心码打造服务人员的“放心名片”

——访宁波市家庭服务业协会会长莫小芬、秘书长李霞

孙佳丽 郑家成 文/摄

这段时间，宁波家政市场恰逢旺季，越来越多的家政服务人员把出示居家上门服务证和安心码当作一种职业习惯。那么，家政服务业信用体系经过半年的建设，已取得哪些成效？家政服务企业和服务人员的反馈如何？后续将如何发展？带着这些问题，2月25日，记者对宁波市家庭服务业协会会长莫小芬、秘书长李霞进行了专访。

据介绍，2020年9月开始，我市启动建设家政服务业信用体系，先后发放了居家上门服务证和安心码，推行持证上门服务，成效显著，具体可以通过三组数据体现。其一，截至2021年2月20日，我市已制发居家上门服务证30385张。其二，甬城59216位家政服务人员已在商务部家政服务信用信息平台录入，253家家政服务企业信用档案已经建立。其三，行业信用体系建设完成情况居全省前列。

可查可评可追溯，这个证很赞

“推行居家上门服务证是家政服务业信用体系建设过程中的重要一步，对我们家政企业和服务人员而言是重大利好。”莫小芬说。

在她看来，“二孩时代”的来临及人口的老龄化，使得宁波的家政市场已经变成一片蓝海。然而，职业化程度低、管理水平粗放、监管难等问题却严重阻碍了家政服务业的健康有序发展。

尤其在现实生活中，家政服务人员往往呈“散兵游勇”状态，经常“打一枪换一个地方”，其职业道德、个人诚信、技能水准如何，雇主往往不得而知，只能在短短的面试过程中“盲选”，或经由熟人介绍，能否请到称心如意的家政服务人员全靠“碰运气”。同时，大部



莫小芬（左）和李霞（右）在接受采访

分家政服务企业还需要在审核家政服务人员的资质上下很大的工夫。

为规范宁波家政服务业发展，打造“放心家政”，去年，市商务局专门出台了《宁波市家政服务“居家上门服务证”管理办法》，规范我市家政服务业居家上门服务证管理工作，并联合市81890求助服务中心、市家庭服务业协会，共同推进居家上门服务证和安心码的制发和管理。

居家上门服务证包含了实体证件和线上家政安心码，实现“一人一码”“一证一档”。通过这一证一

码可以查询家政从业人员的服务信用记录，实现对从业人员的信用情况来约束经营和服务行为。

市商务局还创新了家政服务员持证方式，在国内首次推出“服务证+交通卡”双证合一的服务。该服务证支持在宁波地区使用公交、地铁、自行车、咪表、城际铁路等功能，也可在全国71个互联互通城市使用。

困难不难培训服务两不误

办法出台后，市家庭服务业协

会积极响应，很快动员了下属141家会员单位参与其中。

“不过，在推行服务证的过程中，我们也遇到了不少难题。”李霞向记者列举了一些，比如家政企业分布分散难以统一培训、部分从业人员智能手机操作困难、家政企业没有人员配合上报信息及领取服务证等工作。

市商务局了解后，结合部分家政企业的一些实际情况，通过开展集中轮训和分片辅导相结合的方式，把送培上门、线上辅导、定点培训工作做深做细，为家政企业和

家政服务人员提供商务部家政服务信用信息平台的使用操作培训。

“2020年，市商务局同81890平台和协会一起，开展了20场次的线下集中培训，参加培训的企业数达500余家。对于无法参加的企业，或者参加完培训会仍然有问题的企业，我们也会通过建立线上微信群及时答疑解惑。”莫小芬介绍说，光是她手机里的微信群就有近10个，包括宁波家政信用建设群、江北家政企业群、余姚市家庭服务业行业协会群、慈溪家政人员信用平台建设群、象山家政服务业群信用体系建设群、镇海家政理事群等微信群。

李霞还会经常听到负责居家上门服务证发放的工作人员发出“幸福的抱怨”。

“因为家政服务人员工作时间的特殊性，他们需要时刻关注手机上的信息，就怕没有及时回复大家的消息，毕竟大部分家政服务人员只有在休息时间才有时间注册。对于完成信息注册的并完成制证的企业，他们也会一对一电话回访提醒他们领证，甚至上门一对一培训。”李霞说，据不完全统计，2020年，我市组织面向物业保洁员、医院护工月嫂等群体提供的送培上门服务，累计超300人次。

期待服务证在更大范围内推广

为了引导及促进家政企业、家政服务员、普通市民更好地了解宁波家政服务业信用体系建设成果，并将持证上门的放心家政服务切实地落实到老百姓日常生活中，市商务局、市81890等部门组织了多场形式多样的“宁波家政信用”主题宣传活动，同时发布家政行业信用评优与表彰。

莫小芬表示，抓诚信，不仅是为了解乱，更是推进行业良性有

序、可持续发展的根本举措之一。核发居家上门服务证、实行持证上门服务制度，是市商务局贯彻国务院36条的实际举措，是我市家政行业从自由发展向诚信发展转变的一个阶段性标志和起点。

居家上门服务证的发行、推广和使用，不仅解决的是家政服务放心消费问题，也为家政服务人员与消费者建立互信提供了便捷可靠的载体。家政服务人员上门服务，将服务证给雇主扫码查验后，只需要专注做好服务便可；家政服务企业审核服务人员的资质、证书等也不用再“费尽周章”，只需上传验证即可一目了然。

家政服务业信用体系建设已有半年，下一步，我市将继续在全市家政企业推广使用居家上门服务证和安心码，不断树立行业新风尚，形成家政新优势。

同时，在第一批服务证发放使用的基础上，市商务局、81890服务平台和市家协还将继续推广使用居家服务证和安心码，提高“两率”：一是持证率，做到持证码家政服务企业和服务人员的广覆盖；二是亮证率，通过宣传推广，引导家政员首次上门主动亮证，市民查证、验证、评价，使服务证真正成为规范行业发展的有效途径。

市家政服务业协会也向全市消费者发出倡议，市民购买家政服务要找持证的企业、用持证的家政员，自觉查验验证证，提升亮证验证率，逐步营造验证签约、亮证服务的信用消费氛围。



「家政信用查」App 下载二维码

在商务部家政信用平台建立信用档案人数排名前100的宁波企业

区域	公司名称
奉化区	浙江捷达物业服务有限公司
余姚市	浙江宸若物业服务有限公司
海曙区	宁波欣佳源家政服务有限公司
海曙区	宁波甬康家政服务有限公司
鄞州区	宁波江东贝嘉宝家政服务有限公司
海曙区	宁波市海曙大众社区服务有限公司
鄞州区	宁波市江东开米家庭服务有限公司
海曙区	宁波市乐园家政服务有限公司
海曙区	宁波红蕾家政服务有限公司
鄞州区	宁波市管家婆爱家家政服务有限公司
余姚市	余姚市捷信家政服务有限公司
镇海区	宁波市润家家政服务有限公司
鄞州区	宁波市鄞州区胖嫂家政服务有限公司
慈溪市	慈溪市贝贝爱家政服务有限公司
鄞州区	宁波鄞州明楼曙光家政服务部
慈溪市	慈溪给力家政服务有限公司
余姚市	宁波市宸安养老服务有限公司
北仑区	宁波市慧阁商务信息咨询有限公司
镇海区	宁波市润家养老服务有限公司
余姚市	余姚市家乐美家政有限公司
镇海区	宁波市镇海区住发物业管理有限公司
海曙区	宁波市管家婆家政服务有限公司
鄞州区	宁波市安和之家家政服务有限公司
宁海县	宁波一串红家政集团有限公司
鄞州区	宁波鄞州益民家政服务有限公司
海曙区	宁波海曙如翼家政服务部
镇海区	宁波市镇海区潮浦镇海田阿姨家政服务工作室
慈溪市	宁波好月子母婴护理服务有限公司
鄞州区	宁波童年家政服务有限公司
鄞州区	宁波谱久家政服务有限公司
镇海区	宁波爱你家政服务有限公司
鄞州区	宁波艾杰家政服务有限公司
象山县	象山绿洁保洁服务有限公司
宁海县	宁波万家红家政服务有限公司
鄞州区	宁波市鄞州中河晟易家政服务部
镇海区	宁波市镇海区骆驼乔福家政服务部
鄞州区	宁波育儿佳家庭服务有限公司
鄞州区	宁波爱为母婴科技有限公司
鄞州区	宁波市鄞州中河平平家政服务部

区域	公司名称
江北区	宁波市江北昌瑞家政服务部
镇海区	宁波市镇海区招宝山兴隆家政服务部
镇海区	宁波市镇海区招宝山兴隆家政服务部
镇海区	宁波市镇海区城北成浩家电维修店
镇海区	宁波市镇海区庄市宣兴家电维修店
镇海区	宁波市镇海区招宝山文化家政服务部
镇海区	宁波市镇海区招宝山好帮手家政服务部
海曙区	宁波海曙蓝孚家政服务有限公司
慈溪市	慈溪市新世纪物业有限公司
海曙区	宁波市安健家政服务有限公司
象山县	象山伟康物业管理有限公司
镇海区	宁波市镇海万家保洁服务有限公司
海曙区	宁波市海曙欢乐家政服务有限公司
鄞州区	宁波市江东欣和陪护服务有限公司
鄞州区	宁波洁娜家政服务有限公司
镇海区	宁波镇海亚太物业服务有限公司
鄞州区	宁波靓翠堂教育信息咨询有限公司
北仑区	宁波今缘来家政服务有限公司
慈溪市	宁波市三合保洁服务有限公司
宁海县	宁海县物业管理有限公司
慈溪市	慈溪巧妇家政服务有限公司
高新区	宁波美乐门家庭服务有限公司
江北区	广西南宁瑜管家家庭服务有限公司宁波分公司
海曙区	宁波卫康护理服务有限公司
北仑区	宁波市北仑区柴桥家明家政服务部
慈溪市	浙江东海港城物业管理有限公司
余姚市	余姚市红瑞母婴护理服务有限公司
鄞州区	宁波新邦保洁服务有限公司
慈溪市	宁波宇慈物业服务有限公司
余姚市	宁波市舜兴物业服务有限公司
镇海区	宁波市镇海区金生怡养院

区域	公司名称
镇海区	宁波市鼎天物业管理有限公司
北仑区	宁波艺轩保洁服务有限公司
北仑区	宁波市北仑区小港家前家电维修服务部
余姚市	宁波颐和健康集团有限公司
宁海县	宁波迪邦奥美林环境工程有限公司
象山县	象山迅捷物业管理有限公司
慈溪市	慈溪红裙家政服务有限公司
鄞州区	宁波鄞州悦家家政服务有限公司
慈溪市	慈溪顺洁保洁服务有限公司
鄞州区	宁波慷贝家庭服务有限公司
北仑区	宁波安居家政环境工程有限公司
镇海区	宁波市明泽市政园林建设有限公司
慈溪市	慈溪市悦子阁母婴护理服务有限公司
慈溪市	宁波妈咪女人花母婴护理服务有限公司
余姚市	余姚康贝家政服务有限公司
北仑区	宁波市北仑区新奕君行货运服务部
鄞州区	宁波市妙林家政服务有限公司
宁海县	宁海县暖暖家政服务有限公司
鄞州区	宁波高新区小花伞母婴护理有限公司
镇海区	宁波市镇海九龙福利院
余姚市	余姚市家事无忧家政服务有限公司
镇海区	宁波市镇海区招宝山张姐家政服务部
北仑区	宁波市北仑区大碇锐佳家政服务部
宁海县	宁海县益益家政服务有限公司
镇海区	宁波市镇海润基物业服务有限公司
鄞州区	宁波高新区女人帮家政服务部
北仑区	宁波市北仑区鸿福家政服务部
奉化区	宁波惠生劳务服务有限公司
镇海区	宁波市镇海区九龙湖镇敬老院
镇海区	宁波市镇海区蛟川街道云龙福利中心

说明：数据时间截至至2021年1月31日；排名顺序以家政企业在商务部家政信用平台建立信用档案的家政服务员数量多少依次排名。