

让雇主请得放心、保姆做得开心

“一证一码”：宁波家政诚信经营探新路

记者 孙佳丽 张正伟

“找保洁阿姨，需要去正规家政公司找证件齐全、有丰富工作经验的。不过，现在要加上一条——拥有居家上门服务证和安心码的。”市民梁女士回忆起自己请保姆的经历，深有感触，“几年前请了社区介绍过来的阿姨打扫，没过多久就发现她不按约定服务、技术也不娴熟。后来我从正规家政企业请来了一位阿姨，她一上门就展示了‘一证一码’。如今，这位阿姨已经在我家打扫了小半年，我想我会一直需要她。”

梁女士这次之所以如此放心，就在于这“一证一码”的效力。面对市民家政服务需求从“迫不得已才找”到“有需求就找”的发展趋势，去年年初，我市启动家政信用体系建设，推出居家上门服务证和安心码，把服务与信用挂钩，让家政服务可查、可评、可追溯，服务人员“一人一证一码”持证上岗，让“雇主请得放心、保姆做得开心”，解决家政服务“前顾之忧”，积极探索家政品牌化转型之路。

截至目前，我市已有250多家政企业建立信用档案，信用记录完整度在96%以上；家政服务员信用信息录入近6万人，信用记录完整度达86%，同时制定、下发居家上门服务证3万余张，各项指标均居浙江省首位。

“一证一码”查诚信

找家政更放心

今年，宁波家政行业服务人员延续了去年的紧缺状态，春节前后的家政服务订单更是紧俏，特别是今年留甬过年的市民大增，宁波一度陷入了“家政荒”。即便如此，宁波安健家政服务有限公司仍然忙而不乱，从消费者回评上看，雇主们对该企业派出的月嫂满意率达到了99%。

“这其中，要给居家上门服务证和安心码记上一功。”负责人王培红告诉记者，企业目前已将所有在编员工的信息录入商务部家政服务信用信息平台，在编员工人手一张居家上门服务证和一个安心码，安健公司与内部家政服务人员的信

息基本都可在该平台查询，这无疑大大提升了企业的信任度。其实早在居家上门服务证出现之前，安健公司就专门制作了微信小程序，向雇主展示月嫂的基本信息，包括可以判断家政服务人员

和家政公司诚信经营的资质证、健康证、荣誉证书以及前10条评价等信息。但这只是企业的自发行为。随着商务部主导研发的家政服务信用信息平台，以及“家政信用查”APP的出现，家政信用体系建设逐渐成为“行业自觉”。据了解，“家政信用查”APP汇集了我市家政服

“透明”经营

让诚信看得见

我市家政服务业的发展，起步于20世纪90年代。从2010年开始，伴随着人口老龄化、家庭小型化和空巢化的趋势加剧，家政服务需求日益增长，我市家政服务业进入了快速发展期。家政服务需求领域不断延伸，传统的保洁、搬家、保姆等服务项目不断细分，月嫂、陪护、聊天、理财、保健、居家养老和家庭烹饪等服务的专业性越来越强，很多家政服务企业还开始开发推广健康保健方面的服务项目。但家政服务的“盘子”越做越大，家政服务企业

与家政服务人员、家政服务人员与雇主、雇主与家政服务企业之间的矛盾也越来越突出。“即使到了近几年，我市家政服务业仍旧以提供搬运、保洁和保姆等传统性服务为主，经营模式较为落后，服务品种单一，而且进入门槛很低。”市商务局相关负责

人说。宁波一串红家政集团有限公司负责人吴世煌深以为然。在他看来，目前市民对家政服务人员心理需求明显高于现在家政服务人员的普遍素质，导致矛盾频发，雇主对家政服务企业

务企业和家政服务人员的信用信息，并在全市范围内实现信息共享。市民查询家政企业信息，只需输入企业名称即可，若要查询家政服务人员信息则需要登录并获得对方授权。

在此基础上，宁波还专门制发了居家上门服务证和安心码，胡女士是最先一批体验者之一。她回忆说，两个月前月嫂汪阿姨第一次来到她家，就亮出了自己的居家上门服务证和安心码，安心码显示绿色，汪阿姨解释，这说明她的身份信息已通过商务部家政服务业信息管理系统审核，且其体检、保险都在有效期内。“说实话，看到这‘一证一码’，我心里舒了一口气。一个月下来，汪阿姨真的很专业。”胡女士说。

记者找到了汪阿姨，她坦然地解释了这样做的原因。原来，在7年前刚开始做月嫂的时候，阿姨经常遭到雇主的质疑，甚至有几次雇主亲眼看着她做事才放心。“那个时候我感到很不舒服，但也能理解雇主的想法，所以有了这居家上门服务证和安心码后，我每次服务雇主时都会出示给他们看。有了基础，信任自然能顺利搭建起来。”汪阿姨边说边展示了她随身携带的居家上门服务证。

诚信是拓展新客户的名片。推进家政服务业信用体系建设，制发居家上门服务证和安心码，正是宁波为解决这些矛盾所迈出的第一步。

据了解，自商务部推广了家政服

务信用信息平台后，宁波家政服

务业率先在全市开展家政企业和家政服务员的信用信息记录，引导并培训家政企业和家政服务人员将信息录入信用信息平台。同时，我市还探索建立家政服

务业持证上门服务制度，并出台了“居家上门服务证”管理办法，引导家政服务人员为雇主服务时持证上岗，雇主通过这个证件，能够快速有效识别从业人员身份信息、从业信息及机构信息，在一定程度上消除了雇主在预约服务时的“前顾之忧”。现在，越来越多的家政服务人员把上门亮码当作了习惯。



▲宁波对月嫂的需求越来越大。（曹景 摄）

▲宁波家政服务行业的总体素质仍有待提高。（曹景 摄）

夯实基础

诚信家政方能行稳致远

居家上门服务证和安心码完善了从业人员的查询、追溯、评价功能，打通了从业人员、雇主、企业三方的渠道，目前已成为宁波家政行业的“新基建”。

“居家上门服务证和安心码只是我市推进家政信用体系建设的第一步，今年市商务局将继续推进家政立法工作，做实居家上门服务证的功用集成，同时通过送上门、线上辅导、定点培训相结合的方式，开展体系建设工作业务培训，并强化企业负责人诚信理念，更营造人人讲信用、个个有信用的行业发展环境，推动宁波家政服务业持续健康发展。”市商务局相关负责

人说。作为一项从传统起步的“朝阳”产业，宁波家政的发展历程，既有成功之处，也走过一些弯路。但总体而言，我市家政服务业发展还较为滞后，尚不能满足日益增长的广大社会民众多层次服务需求。据相关专业调查显示，目前，宁波家政的短板主要体现在供给侧，包括“企业规模品牌有待加强、规范性有待提高、社会认可度相对较低”等方面。

具体来说，由于服务供给和人才供给能力不足，目前宁波家政的整体调整能力欠缺。一方面，市民对家政服务需求的数量和质量都提

出了越来越高的要求，比如母婴护理、养老护理以及高素质的居家保姆等，但只有宁波的头部家政服务企业可以满足，大多数小家政企业仍处于经营模式落后、专业技术含量低、规模不大的瓶颈之中；另一方面，家政服务人员不仅数量短缺、整体素质偏低，而且流动性较高，明显不能与我市城市品质地位、市民实际需求相匹配。

“宁波家政服务业还存在一个关键问题，就是缺少龙头企业，没有能在全中国叫得响的知名品牌，中介制为主的雇佣关系、家庭作坊式的企业状态，在一定程度上制约了家政服务企业的自身造血能力、业务推广能力、品牌建设能力以及抗风险能力。同时，宁波家政服务业相对封闭，大多数企业偏安一隅，满足于现状，而失去了创新和发展的动力，这对宁波家政服务业信用化、品牌化发展也很不利。”该负责人说。

业内专家建议，互联网经济时代已经为家政服务行业的转型升级指明了创新路径。宁波家政服务企业可以利用“互联网+”家政模式搭建起供方和需方直接交流的渠道，不仅让家政服务企业和服务人员的诚信“看得见”，也要能够展示雇主的诚信度，以此建立起一套完整的家政信用服务标准体系。



家政服务人员正在接受培训。（曹景 摄）



养老看护服务需求大增。（赵敏宏 摄）

图 示



我市家政服务业的发展，起步于20世纪90年代。从2010年开始，伴随着人口老龄化、家庭小型化和空巢化的趋势加剧，家政服务需求日益增长，我市家政服务业进入了快速发展期。

宁波家政的短板目前主要体现在供给侧，包括“企业规模品牌有待加强、规范性有待提高、社会认可度相对较低”等方面。

去年年初，我市启动家政信用体系建设，推出居家上门服务证和安心码，把服务与信用挂钩，让家政服务可查、可评、可追溯，服务人员“一人一证一码”持卡上岗。

截至目前，我市已有250多家政企业建立信用档案，信用记录完整度在96%以上；家政服务员信用信息录入近6万人，信用记录完整度达86%，同时制定、下发居家上门服务证3万余张。