

广东省商务厅文件

粤商务服字〔2020〕14号

广东省商务厅关于施行家政服务员 持证上岗制度的通知

各地级以上市商务局，家政服务行业协会，家政服务企业：

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）有关“各市要实现覆盖全市的家政持证上岗模式”要求，我厅制定了《广东省施行家政服务“居家上门服务证”基本要求》，请各市结合当地实际，抓好工作落实。有关工作要求通知如下：

一、制定本地实行“居家上门服务证”的工作计划及时间安排，到2021年底，实现家政服务员全员持证上岗。

二、确定符合条件的培训单位及培训模式。一是明确培训内容，做到线上线下培训模式对接；二是确定本市符合条件的培训单位，包括专业培训或教育机构、家政服务企业或家政行业协会。

三、各市要充分发挥当地家政协会、家政服务示范企业、家政扶贫示范企业的作用，结合家政服务信用体系建设要求，逐步推进落实“居家上门服务证”各项工作。

附件：广东省施行家政服务“居家上门服务证”基本要求

广东省商务厅
2020年8月31日

抄送：本厅服贸处

[共印 25 份]

附件：

广东省施行家政服务 “居家上门服务证”基本要求

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）要求，通过对家政服务人员进行基本的从业知识培训，提升从业人员素质，满足雇主对入户家政服务员从业要求，推动家政服务业标准化、专业化发展。到2021年底，建立覆盖全省的家政服务员持证上岗模式。现提出家政服务施行“居家上门服务证”的基本要求如下。

一、目标要求

依托互联网、大数据等信息化手段，构建从业人员“持证上门服务”、服务机构“公司化管理”、政府监管“多方联动”的家政服务管理新体系。落实“管理平台+机构备案+人员注册+持证服务+信用评价”的家政服务监管机制，形成家政服务业政府加市场合力共同监管的模式。

二、居家上门服务证的办证主体及功能

居家上门服务证（简称“上门证”）的办证主体为家政服务员。家政服务员指以家庭为服务对象，进入到家庭成员住所或在固定场所提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的专业服务人员。

上门证是具有特殊管理功能的行业工作证，能够快捷有效识别从业人员身份信息、从业信息及机构信息，具备可查询、可追

溯功能的标识证（卡），并非从业技能证书。上门证由各地级以上市商务局监制，由家政服务机构发放给所属家政服务员或由其居间介绍的家政服务员。

三、上门证办证条件

（一）家政服务机构的发证条件

家政服务机构指以家庭为服务对象，派出家政服务员进入到家庭成员住所或在固定场所提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求并对家政服务员进行管理及提供岗前、岗中培训服务的企业或单位。家政服务机构应具备以下条件方可取得发证资格：

1、具有从业资格。家政服务机构应当是经营范围包括提供家政服务内容的企业、单位，包括员工制企业、中介制企业及劳务派遣机构。

2、具备对所属的家政服员进行岗前培训的条件。

3、在省家政平台注册，并为其所属家政服务员上传基本信息（包括诚信记录、健康信息、培训信息等），同时已为所属的家政服务员在商务部“家政信用查”上完成“人证合一”工作。

（二）家政服务员的办证条件

1、家政服务员需经过岗前专业培训。家政服务员需要参加居家上门服务基本能力的素质培训（不是专项技能培训）。培训采用线上线下结合模式，具体实施可以由省、市商务主管部门委托相关机构落实。培训的基本要求详见附1。

2、个人有关信息上传省家政平台。家政服务员通过所属家政服务机构（如属自由从业人员，则自行操作）在省家政平台上传

以下信息：

（1）身份信息：包括身份证上的信息、籍贯、住址、手机号、学历、政治面目等；

（2）体检信息：按照《商务部国家卫生健康委员会关于建立家政服务员分类体检制度的通知》（商服贸规函〔2020〕191号）的要求进行体检的项目类别、时间及是否合格情况（标准见附2）；

（3）培训信息：指参加居家上门服务基本能力的素质培训及培训考核合格的信息；

（4）通过商务部“家政信用查”APP进行“人证合一”核查的无犯罪记录情况。

（5）其他信息（职业技能培训、从业经历等）。

四、上门证办证流程及使用

（一）申办。家政服务机构通过市级家政服务平台进入省家政平台（如该市没有市级家政服务公共平台，可直接登录省家政平台）进行企业及家政服务人员备案后，获得发放上门证资格。

（二）制作。家政服务员向所属家政服务机构提交相关信息，家政服务机构应当通过所在地市商务局核验后向省家政平台提交上门证申领材料，省商务厅核验后，将数据反馈市商务局制证。由各市商务局委托合格的电子证件制作服务商制证。

（三）获取。家政服务机构应当将申领的上门证发放给家政服务员，家政服务员收到上门证后应当及时通过省家政服务平台激活。

（四）使用。持有上门证的家政服务员开展家政服务工作时，应当主动出示，方便用户查询、评价。上门证实行年审制度，每

年由各市商务局或其委托的机构开展年审。

（五）挂失与补办。上门证遗失或损坏的，家政服务员应当及时告知家政服务机构。家政服务机构应当于五个工作日内为家政服务人员办理挂失和补办手续。

（六）注销。家政服务机构有以下情形的,应向省家政服务平台申请注销家政服务员的上门证。

- 1、员工制家政服务机构与家政服务人员解除、终止劳动合同、服务协议;
- 2、家政服务中介机构与家政服务员终止居间服务协议的;
- 3、其他应当注销的情形。

四、上门证的管理

（一）持证上岗制度的管理架构。上门证发证主体是家政服务员所在的企业（单位）；上门证信息监管单位是各市商务局；上门证信息运作平台是广东省家政服务公共平台；岗前培训实施单位是经各市商务局认定的具有资格的培训院校、培训机构或家政企业（单位）、家政行业协会。

（二）家政服务人员信息录入。各家政服务机构负责录入所属家政服务人员信息，通过当地家政服务公共平台或直接登录省家政服务公共平台，根据平台的录入指示输入信息。录入信息工作需获得家政服务员同意，并承诺所填写信息真实无误，签署“信用授权书”（见附3）。各市商务局应当与省家政平台进行系统对接实现数据共享。

（三）信息审核。各家政服务机构所属的家政服务员信息录入省家政服务公共平台后，同时在商务部信息平台进行人证合一

身份核查验证工作。实现用户可以通过省家政服务公共平台和广东省“粤省事”平台查询。

（四）星级管理。申领上门证的家政服务员，可将技能培训信息、从业信息等逐年叠加在上门证信息库中，作为家政服务机构及家政服务员星级认证的依据之一。

（五）加大宣传力度。各市要大力宣传家政服务持证上岗的重要意义，投放电视广告和社区广告，开展多种多样的宣传进社区、进家庭，讲解查询追溯方法及上门证的合理使用方法，设置专门的邮箱和电话专线，开放消费者反馈通道，主动接受社会监督和消费者核验，引领家政市场健康发展。

五、时间安排

（一）前期准备（9月底前）。

各市制定本地施行上门证的实施方案，明确任务，开展动员部署。

（二）开展培训（10月底前）。

1、做好培训前期准备工作，通过多种形式及渠道开展施行上门证宣传活动，推动家政服务企业发动家政服务人员参与。

2、依托广东家政服务公共平台，完善上门证申请、使用、管理以及线上考试等功能。各市确定制证机构。

3、启动培训。各市可选取家政服务机构开展培训试点，取得经验后逐步推广。

（三）总结提高（12月底前）。

组织有关企业、协会等对培训及发证工作进行小结，分析所取得的经验、成效，全面布置2021年培训及发证工作。

- 附：
1. 家政服务“居家上门服务证” 培训基本要求
 2. 家政服务员体检基本标准（试行）
 3. 家政服务员信用信息授权书
 4. 家政服务员上门证学员培训报名表

家政服务“居家上门服务证” 培训基本要求

家政服务“居家上门服务证”，是一种能够快捷有效识别家政从业人员身份信息、信用记录甚至从业经验等资料，具有“可查询、可追溯、可评价”的一种标识证（卡）。

一、培训要求

培训对象为在粤从事家政服务的从业人员。参与发证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、重大质量投诉事件；主动承担社会责任；需入驻广东家政服务公共平台或与平台实现相关数据对接与共享，配合做好申办证件的家政服务人员人证合一身份核查验证工作。

二、培训内容

本培训是要求家政服务人员具备居家上门服务基本能力的素质培训，不是专项技能培训。课程内容包括：家政服务员职业道德与素养、家政服务员岗位认知、家政服务员礼仪实操、家政服务员安全卫生技能操作、家政服务员上岗面试技巧实操等。培训采用线上线下结合模式。

（一）线上培训课程由省商务厅或委托相关单位选定。各市商务局可选有资质的播放平台，负责线上配套课程的播放和学习管理。

（二）线下培训由各市商务局组织实施。

（三）推荐的培训教材如下：

1. 国家职业技能标准 职业编码：4-10-01-06 家政服务员（2019 年版）

2. 国家职业资格培训教材《家政服务员》第 3 版

3. “南粤家政”工程培训教材之《家政从业人员素养读本》

三、培训学时

培训时间不少于5个课时，其中3个课时为线上学习，2个课时为线下学习。培训结束需进行考试，由各市商务局负责实施。

四、培训档案管理

1.加强培训管理工作，按照一班一档原则建立培训档案，作为申请人社部门培训补贴的基础资料。培训项目完成后培训档案至少保存5年以上。

2.线下培训档案应包括：培训报名表、企业登记表、学员签到表、培训场景照片、培训班级信息汇总表、考试题库、培训班名册（包括姓名、性别、年龄、籍贯、身份证号、所属家政服务机构名称及联系电话、考试成绩等基本要素）等培训考核资料。线上培训档案应建立相关数据库。

五、其他

培训可聘请家政行业专家指导，培训人员信息须录入广东家政服务公共平台，并及时更新完善。培训人员名册（含电子文档）报各市商务局备案。

附 2

家政服务员体检基本标准（试行）

第一条 严重心肺系统疾病，不合格。

第二条 血压经药物控制后超出下列范围，不合格：收缩压大于 160mmHg，或舒张压大于 100mmHg。

第三条 有癫痫病史、精神病史，精神活性物质滥用和依赖者，不合格。

第四条 传染性结核病，不合格。

第五条 细菌性和阿米巴性痢疾、伤寒和副伤寒等急性肠道传染病，不合格。

第六条 甲型、戊型肝炎，不合格。

第七条 传染性、化脓性或渗出性皮肤病，不合格。

第八条 淋病、梅毒，居家家政、养老照护、母婴照护类不合格。

第九条 重症沙眼、急性传染性结膜炎，居家家政、养老照护、母婴照护类不合格。

第十条 单色识别能力异常，养老照护、母婴照护类不合格。

第十一条 双耳均有听力障碍，在使用人工听觉装置情况下，双耳在 3 米以内耳语仍听不见者，养老照护、母婴照护类不合格。

第十二条 嗅觉丧失，养老照护、母婴照护类不合格。

第十三条 严重骨关节疾病影响功能，养老照护、母婴照护类不合格。

第十四条 滴虫性阴道炎、霉菌性阴道炎等妇科疾病，母婴
照护类不合格。

第十五条 未纳入体检标准，影响正常履行职责的其他严重
疾病，不合格。

家政服务员信用信息授权书

本人（姓名）：_____，身份证号码：_____，自愿
申请为本人办理“居家上门服务证”并建立家政服务员信用记录。

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企业在遵守我国相关法律法规的前提下，经授权可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员信用记录。

此授权书仅用于申办广东省家政服务“居家上门服务证”及建立家政服务员信用记录工作，不可另作他用。

本人（签名并按手印）：

年 月 日

附 4

家政服务“居家上门服务证”学员培训报名表

基本信息	*姓名		*出生年月	年 月		*学历		照片	
	*性别		户口所在地						
	*身份证编号								
	*服务项目	<input type="checkbox"/> 钟点服务 <input type="checkbox"/> 住家保姆 <input type="checkbox"/> 月嫂服务 <input type="checkbox"/> 育婴服务 <input type="checkbox"/> 养老服务 <input type="checkbox"/> 病患照护 <input type="checkbox"/> 环境维护 <input type="checkbox"/> 其他							
	*居住地址					*个人电话			
推荐企业	*推荐企业					*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： <input type="checkbox"/> 员工制劳动合同起止日期： 年 月 日至 年 月 日 <input type="checkbox"/> 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					
				年 月 日					
*是否持有有效身份证： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否									
*是否持有有效健康证明： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否									
*是否持有有效职业技能证书或培训证书： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否									
*是否签署《家政服务人员信用信息授权书》： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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、推确、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、本人承诺积极配合身份核查验证工作。 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）：								
推荐企业盖章：									

填表说明：

- 1、*是必填项；
- 2、学员报名时请提交：①两张一寸近期免冠白底彩照；②本人签署的《家政服务人员信用信息授权书》原件；③本人有效身份证复印件；④本人有效健康证明复印件；⑤本人有效职业技能证书复印件。
- 3、企业盖章处必须加盖企业公章。