

上海市商务委员会文件

沪商规〔2024〕6号

上海市商务委关于印发《上海市家政服务管理平台信息备案和上门服务证管理办法》的通知

各区商务主管部门，各相关单位：

根据《上海市家政服务条例》，为规范本市家政服务机构和家政服务人员的信息备案、家政服务平台和家政上门服务证的管理等活动，市商务委制定了《上海市家政服务管理平台信息备案和上门服务证管理办法》，现印发给你们，请遵照执行。

特此通知。

上海市商务委员会

2024 年 5 月 31 日

（此件主动公开发布）

《上海市家政服务管理平台信息备案 和上门服务证管理办法》

第一章 总则

第一条 （目的和依据）

为了保障上海市家政服务管理平台（以下简称“家政服务平台”）的有效运行，规范家政服务平台上的信息备案、信息采集和信息查询活动，进一步完善家政服务人员持证上门制度，根据《上海市家政服务条例》（以下简称《家政条例》）有关规定，制定本办法。

第二条 （适用范围）

本市家政服务机构和家政服务人员的信息备案，家政服务平台的信息采集、查询和管理；以及家政上门服务证（以下简称“上门服务证”）的办理、发放和管理等活动，适用本办法。

本办法所称的上门服务证，是由家政服务机构或家政服务行业组织发放、行业主管部门监制，用于识别家政服务人员身份信息、从业信息，具有可查询、追溯、评价功能的标识。

第三条 （定位和职责）

家政服务平台是全市统一的家政服务行业综合管理信息系统，可发布行业政策、动态，归集行业信息，并依法为公众提供信息查询等公共服务。

市商务主管部门负责家政服务平台的组织建设和运行维护，并可以委托第三方进行家政服务平台运行管理和系统维护。

市商务主管部门负责监制上门服务证，明确样式、所载信息、编码规则、有效期限等事项，并可以委托第三方承担信息核验等工作。

第四条 （基本要求）

在家政服务平台上的信息备案、信息采集应当遵循真实合法、及时准确的原则，信息查询应当便利社会公众，依法保障信息安全，对获取的商业秘密和个人信息予以保护。

第二章 家政服务平台信息备案

第五条 （家政服务机构备案）

在本市设立的家政服务机构，应当自设立登记之日起十五日内通过法人一证通或电子营业执照在家政服务平台进行备案并提供如下信息：

- （一）单位联系人；
- （二）经营地址；
- （三）联系方式；
- （四）企业涉及服务工种。

前述规定的信息发生变更的，家政服务机构应当在信息变更之日起十五日内通过家政服务平台更新。

对于能够通过本市“一网通办”平台实现数据共享的信息，

家政服务机构可以不再重复提供。

第六条 （备案标识）

按照本办法第五条要求完成备案的家政服务机构将自动生成该机构的备案标识，家政服务机构可通过家政服务平台自行下载打印。鼓励家政服务机构将备案标识在经营场所显著位置或者网站首页公示。

第七条 （备案注销）

出现以下情形之一的，家政服务机构应当于十五日内通过家政服务平台注销其机构备案信息。

（一）家政服务机构办理完毕注销登记手续；

（二）家政服务机构营业执照被吊销；

（三）家政服务机构签订的所有家政服务人员劳动合同、服务协议履行完毕或解除，且 30 日内无新增家政服务人员，不再从事家政服务经营活动。

家政服务机构应当在办理备案注销前，将其家政服务人员备案信息按照本办法第九条规定作出处理。

第八条 （家政服务人员备案）

家政服务机构应当在与家政服务人员签订劳动合同、服务协议或者签订居间服务协议之日起十五日内，通过家政服务平台将其家政服务人员的以下基本信息向市商务主管部门备案：

（一）姓名、身份证等身份信息；

（二）文化程度、技能证明等能力信息；

(三)从业经历、健康检查等其他信息。

直接与用户建立家政服务关系的家政服务人员，可以自行将前款规定的信息在家政服务平台上备案。本市家政服务行业组织应当为家政服务人员自行备案提供指导。

第九条 （家政服务人员备案变更及注销）

出现以下情形之一的，家政服务机构应当于十五日内通过家政服务平台变更其家政服务人员备案信息。

(一)第八条第一款所述基本信息发生变化的；

(二)员工制家政服务机构与家政服务人员的劳动合同、服务协议解除、终止的；

(三)家政服务中介机构与家政服务人员的居间服务协议终止的。

家政服务人员不再从事家政服务活动的，家政服务机构应当于十五日内通过家政服务平台注销其备案信息。

直接与用户建立家政服务关系的家政服务人员备案信息发生变更的，可以自行在家政服务平台上办理变更及注销。

第十条 （家政服务人员备案的赋能待遇）

家政服务人员在家政服务平台上进行信息备案的，可以按照有关规定享受体检、保险等方面的政策支持。

第三章 上门服务证管理

第十一条 （上门服务证办理）

家政服务人员按照本办法第八条规定通过家政服务平台完成备案后，需通过“随申办”完成在线培训、在线考试；考试合格的，由家政服务机构或家政服务行业组织发放上门服务证。

上门服务证可通过家政服务平台下载打印。

家政服务机构或家政服务行业组织可以根据家政服务人员实际变动情况，通过家政服务平台对上门服务证信息进行更新，并对信息的真实性负责。

第十二条 （上门服务证使用）

持有上门服务证的家政服务人员开展家政服务活动时，应当主动出示上门服务证，方便用户查询、评价。

接受服务的用户可以通过扫描上门服务证二维码对家政服务人员及所属家政服务机构进行信息查询、服务评价。

第十三条 （上门服务证注销）

家政服务机构有以下情形的，可以向家政服务平台申请家政服务人员的上门服务证注销。

（一）员工制家政服务机构与家政服务人员的劳动合同、服务协议解除、终止的；

（二）家政服务中介机构与家政服务人员的居间服务协议终止的；

（三）其他应当注销的情形。

第四章 信息归集和查询

第十四条 （业务信息的定期归集）

家政服务机构应当于每月 10 日前向家政服务平台报送以下家政服务业务信息：

（一）上一月度家政服务合同基本信息；

（二）上一月度用户对家政服务机构、家政服务人员的评价信息。

家政服务机构报送前款信息时，应当将涉及用户的身份证号码、住址等个人信息和个人隐私作保密处理。

第十五条 （投诉处理信息的采集）

市、区商务主管部门应当将家政服务领域的投诉处理结果于投诉处理完毕后十五个工作日内归集至家政服务平台。

第十六条 （公共信用信息的交互共享）

家政服务平台与市公共信用信息服务平台等信息系统实现互联互通。

家政服务行业组织可以按照《家政条例》的规定和相关地方标准对家政服务机构开展社会评价工作，并通过家政服务平台定期公示评价结果。

第十七条 （信息查询）

本市政府部门、司法机关根据履行职责的需要，可以通过家政服务平台查询家政服务机构的基本信息和信用信息以及家政服务人员的基本信息。

社会公众可以通过家政服务平台查询家政服务机构和家政

服务人员基本信息等不涉及商业秘密、个人信息、个人隐私的信息。也可在家政服务机构门店通过扫描家政服务机构的备案标识查询上述相关信息。

第十八条 （查询记录）

信息查询记录应当自查询之日起在家政服务平台上保存三年。

第五章 管理和保障

第十九条 （信息真实）

家政服务机构、自愿备案的家政服务人员应当对其备案和报送的信息真实性负责。

公民、法人或者其他组织发现家政服务平台中信息不准确的，可以向市、区商务主管部门反映，并提供相关证明材料。市、区商务主管部门应当及时核实处理。

第二十条 （禁止行为）

商务主管部门、第三方及其工作人员在开展家政服务平台信息管理过程中不得实施下列行为：

- （一）超越职权范围查询信息或者提供相关信息；
- （二）篡改、虚构或者违规删除信息；
- （三）泄露涉及商业秘密、个人隐私的信息；
- （四）法律、法规和规章禁止的其他行为。

第二十一条 （监督管理）

商务主管部门应当定期对家政服务机构备案信息状况进行抽查，相关检查结果依法向社会公开。

商务主管部门应当按照《家政条例》第三十九条的规定，将发现的家政服务机构违法线索及时告知市场监管部门。

市商务主管部门应当对其委托第三方的上门服务证信息核验等工作开展情况进行监督。

家政服务机构、家政服务人员在上门服务证的使用活动中发生违法行为的，应当依法承担相应责任。

第六章 附则

第二十二条 （实施日期）

本办法自 2024 年 6 月 1 日起实施，有效期五年。