

(A类)

中山市商务局

中山商务建函〔2026〕26号

中山市商务局关于市政协十三届五次会议 第135362号提案答复的函

罗宇峰、朱志强委员：

你们提出的《关于破解家政服务“不放心”难题，打造中山民生服务“贴心品牌”的建议》（提案第135362号）收悉，该提案由市商务局牵头联合市公安局、市市场监管局、市政务和数据局、市人力资源社会保障局办理。经综合各单位意见，现答复如下：

首先非常感谢你们对中山市家庭服务业的关注和支持。你们提出的意见具有前瞻性和针对性，从监管体系、素质服务、机制秩序、维权体系、打造品牌等角度提出了建议措施，市商务局及相关会办单位对你们的意见予以积极采纳并切实融入到部门职能工作中，致力于推动中山市家庭服务业健康发展。

一、关于“构建全链条监管体系，筑牢‘放心准入’屏障”的建议

吸收采纳该建议。

在市场主体准入方面，我市持续推进无照经营专项整治。针对代表提出的石岐、小榄等镇街无照“夫妻店”“中介点”问题，市市场监管局将结合日常巡查和专项检查，依法查处无照从事家政服务经营的行为。市商务局已于2025年3月15日起实施《中山市商务局家政服务业分级分类信用监管制度（试行）》，将家政服务机构分为A、B、C、D四类实施差异化监管。通过依托公共信用综合评价结果，推动跨部门联合监管，消除监管空白。

数字化监管方面，省人社厅联合相关部门开发了广东省“南粤家政”综合管理服务网络系统。平台实现了对家政企业及从业人员基础信息的全量归集，并构建了集指挥调度、求职招聘等功能于一体的线上招聘平台。平台通过“一次操作、一个主体”等便捷功能，实现家政服务全流程“可查询”，扩大企业和群众对平台的知晓度和覆盖面，促进更多家政各类市场主体进驻，推动“南粤家政”工程高质量发展。截至目前，共有超180家家政企业进驻平台，近6000名家政人员已领取家政服务码。我市家庭服务业协会在政府部门指导下，开发了“香山家政”平台。目前，全市1.2万名家政人员注册“香山家政”平台，通过该平台，家政人员的信息和服务记录实现了

可查可溯，雇主可以更加全面地了解家政人员的情况，从而做出更加准确的选择。同时，900余名星级人员持证上岗，经过严格的培训和考核，具备更高的专业技能和服务水平，为雇主提供更加优质的家政服务。后续，我市政府部门探索依托“南粤家政”平台，整合优化“香山家政”或其他类型中山家政专属服务入口，推动家政机构统一进驻备案，推行“一人一档”电子诚信档案。同时，依托“信用中国（广东中山）”平台，加强家政服务机构信用信息归集与公示。平台设计方面，针对技术及可行性，将会做好政府部门、协会、企业代表的意见征求收集，确保需求合理，目标科学。

除做好我市家庭服务业协会的指导工作，我市政府部门在市监、商务、人社及其它领域职能上做好管理工作。例如，市商务局开展“双随机、一公开”抽查工作，重点监管服务项目信息公开、档案及服务制度建立管理、签订家庭服务合同及其它内容。我市政府部门在行政检查及行政处罚工作过程中，如发现相关单位存在违法违规行为，将进行公示工作，通过信用信息相关系统平台进行公示。同时，市协会在政府部门指导下，加强协会管理作用，提升协会成员单位服务经营水平，创造我市家庭服务业服务经营良好氛围，有利于我市行业健康发展。后续，市协会探索与政府部门在建立行业黑名单、纳入失信记录等方面如何形成有效机制，进一步加强行业自律约束。

二、关于“打造高素质服务队伍，夯实‘贴心服务’根基”的建议

吸收采纳该建议。

市人力资源社会保障局从以下四个方面开展工作：一是健全家政培训评价体系。目前全市各职业（技工）院校及 23 家民办职业培训机构均可承接家政类技能培训，7 家省级社评组织考点、9 家职业技能等级认定企业可面向社会人员、企业员工提供家政技能等级评价服务，打通培训与评价衔接通道，支持从业人员按需参与各等级技能提升培训，畅通家政从业人员职业发展路径。充分发挥“南粤家政”平台载体、职业院校、家政企业及行业协会等主体作用，大力开展母婴、居家、养老、医护四大项目培训。截至 5 月底，全市累计开展家政类补贴性职业技能培训 1338 人次，其中母婴培训 638 人次，居家培训 126 人次，养老培训 358 人次，医护培训 216 人次。二是完善家政标准化建设。配合市市场监管局等监管部门，全力推动制定家政服务业信用、管理、服务等各类标准，完善家政企业管理规范化建设。坚持市场化导向和规范化建设，引导行业协会参与制定省级地方标准。目前，中山已参与制定省地方标准 19 项，牵头制定“香山家政”团体标准 12 项，参与制定并实施湾区标 3 项，已构建了中山市家政标准服务体系。这些标准涵盖了服务流程、信用管理、投诉处理等家政服务的全环节，为家政服务行业提供了明确的规范和准则，推动行业从

“无序竞争”向“标准引领”转型。**三是**薪酬待遇赋能人才成长。开展企业薪酬调查和企业人工成本监测工作，统计分析调查数据，研究制定我市年度技能人才薪酬分配指引，为企业在技能人才制度建设、岗位评价、薪酬设计等方面提供意见建议；建立健全以技能为导向的薪酬分配格局，鼓励我市企业对技能人才薪酬分配实现多劳者多得、技高者多得的价值分配导向，同时指导企业制定科学合理的技能人才培养、评价、激励等机制，助力推动我市改善技能人才工资待遇水平，促进我市技能人才队伍发展壮大。**四是**全面推动品牌建设。引导和支持家政服务机构创建优质服务品牌，通过资源整合与品牌塑造，积极搭建供需对接平台，同时借助媒体宣传，持续扩大品牌社会影响力，大力培育扶持一批特色突出、示范引领作用较强、拉动居民增收有力的劳务品牌，发挥品牌企业的示范引领作用。组织开展“南粤家政”星级服务人员、最美香山家政人员等评选活动，树立行业标杆，带动整体家政服务水平提升。

目前，暂未有法律法规要求公安部门对家政从业人员进行背景审查，《家政服务条例》亦未设定家政行业强制入职背景审查，未授予公安机关批量、常态化为家政中介、雇主开展人员背景审查的法定权限，若后期法律条例如完善健全，市公安局将积极配合开展工作。同时，市市场监管局将积极配合公安等部门，推动建立家政从业人员身份信息核查机制。对于家政服务机构的虚假宣传、无证经营等违规行为，将依法查处。在

从业人员权益保障方面，市市场监管局将加强对家政服务领域用工合同的行政指导，配合人社部门推动劳动合同规范签订，保障从业人员合法权益。

三、关于“完善标准化运行机制，规范‘安心消费’秩序”的建议

吸收采纳该建议。

近年来，市市场监管局大力推进家政服务标准化建设，取得了积极成效：**一是**推动标准化试点建设，进一步发挥标准化试点项目的示范作用。中山市真情家庭劳动服务有限公司承担的广东省综合式家政服务标准化试点已于 2023 年通过终期评估，构建了完善的“家政服务标准体系”。**二是**完善标准体系，以标准助力家政服务高质量发展。2023 年以来，共推动我市企事业单位参与制修订家政服务相关省地方标准 3 项、“湾区标准”1 项，发布团体标准 5 项。市市场监管局将持续指导和支持相关团体标准、地方标准的制修订工作。

价格监管方面，市市场监管局依法查处价格收费违法违规行为。针对提出的家政服务价格乱象问题，市市场监管局将结合日常价格监督检查，对家政服务机构不明码标价、价格欺诈等行为依法予以查处。同时，市市场监管局将配合行业协会推动价格信息公示，引导企业明码标价、诚信经营。

我市家庭服务业协会积极参与标准化工作。作为广东省家政服务标准化试点城市，中山在行业标准体系建设上先行先

试，取得了显著成效。累计参与制定省级地方标准 19 项，牵头发布“香山家政”团体标准 12 项，参与制定湾区标准 3 项，构建了涵盖服务流程、人员管理、质量评价等多个环节的中山市家政标准服务体系。例如，该协会在市商务局和技监局的指导下建立了中山市家庭服务业标准体系，牵头制定了《香山家政企业经营管理规范》《香山家政培训管理规范》《香山家政家政服务基本要求》《香山家政人员照料服务规范》《香山家政合同管理规范》《香山家政投诉处理规范》《香山家政月子中心服务规范》《香山家政家电清洗服务规范》《香山家政家庭服务员健康管理规范》《香山家政居家养老服务人员培训规范》《香山家政居家养老照护服务规范》《香山家政居家养老助洁服务规范》等 12 项团体标准，不断完善家庭服务行业的标准化建设，带动区域内家庭服务行业的创新进步，促进行业公平竞争和健康发展。

下一步，我市政府部门将继续指导市家庭服务业协会做好标准化建设工作，同时通过协会鼓励引导一批企业主动学标准、用标准，探索选树一批标准化服务示范企业，通过典型引领带动全行业规范发展。政府在购买家政服务时，优先考虑标准执行到位、口碑良好经营主体。

四、关于“构建高效能维权体系，擦亮‘暖心品牌’底色”的建议

吸收采纳该建议。

近年来，市市场监管局在畅通家政服务消费维权渠道方面开展了以下工作：**一是**畅通投诉举报渠道。依托 12315 热线和全国 12315 平台，统一受理消费者投诉举报。推行“一个热线对外接收、一个平台流转处理、一个窗口归集分派”的运行机制，实现消费纠纷即时响应。**二是**推广合同示范文本。省商务厅已会同省市场监管局联合发布 2025 版家政服务合同示范文本。市市场监管局将配合商务部门，积极推广使用家政服务合同示范文本，推行电子合同签约，引导消费者和企业规范签约。同时，市市场监管局将开展合同行政监管，推行合同示范文本。**三是**培育放心消费承诺单位。市市场监管局将持续在消费集中的企业、商圈培育放心消费承诺单位，引导家政服务企业承诺“品质保障、诚信经营、无忧售后”。**四是**推动建立多元调解机制。市市场监管局将进一步完善“企业先行处理+消委会调解+部门联动”的消费纠纷处理机制，推动消费纠纷在线解决，提升纠纷处置效能。

下一步，我市政府部门将与协会共同探索新型纠纷处理机制、保险保障机制等，提升维权水平。

五、关于“打造‘香山家政’特色品牌，提升行业整体能级”的建议

吸收采纳该建议。

在品牌培育方面，我市政府部门将共同推动家政服务标准化与品牌建设有机结合，以标准化引领服务质量提升。在放心

消费环境建设方面，市市场监管局将持续推进放心消费“双承诺”活动，引导更多家政企业参与放心消费承诺，共同擦亮中山民生服务品牌。在标准引领方面，市市场监管局将继续推进实施标准化战略，加快构建推动高质量发展的标准体系，持续完善家政服务各环节标准。

下一步，我市政府部门将与协会共同探索打造“香山家政”区域公共品牌，通过官方媒体、社区宣传等渠道，推广品牌形象和优质服务，提升市民认知度和信任度。推动家政进社区，在现有花苑社区的工作经验上，继续探索建设社区家庭服务站点。利用现有的党群服务中心、街道文化活动中心等社区公共设施资源，通过嵌入式、模块化等灵活方式，引入标准化的家庭服务项目。引导并鼓励家庭服务企业入驻站点。加大宣传引导，考虑从治安角度出发，告知雇主发生家政人员侵害案件后，家政企业及时将失信线索推送行业信用平台，建立行业从业黑名单。

专此答复，诚挚感谢你们对中山市家庭服务业工作的关心支持。



(联系人：市商务局内贸市场科 陈启航，电话：
89892715)

公开方式：主动公开

抄送：市政府办公室、市政协提案委、市公安局、市市场监管局、
市政务和数据局、市人力资源社会保障局。

中山市商务局办公室

2026年8月25日印发
