**《上海市家政平台信息管理办法》**

**（征求意见稿）**

第一章 总则

第一条 （目的和依据）

为了保障家政服务管理平台的有效运行，规范家政服务机构和家政服务人员的信息备案、信息采集和信息查询活动，根据《上海市家政服务条例》（以下简称：《家政条例》）的有关规定，制定本办法。

第二条 （适用范围）

本市家政服务机构（包括员工制家政服务机构和家政服务中介机构）和家政服务人员信息备案，家政服务信息采集和查询，以及相关的保障和管理活动，适用本办法。

第三条 （平台定位和职责）

家政服务管理平台（以下简称：平台）是全市统一的家政行业综合服务管理信息系统。

平台由市商务部门负责组织建设和运行维护，运行管理和系统维护工作可以由市商务部门委托第三方进行。

第四条 （基本要求）

信息备案以家政服务机构和家政服务人员备案为主，与用户直接聘请的家政服务人员可以自行备案。

信息采集应当以服务和保障行业管理需求为宗旨，实现采集信息的合法、真实、准确、全面、及时。

信息查询应当便利社会公众，保障信息安全，保护家政服务机构和家政服务人员的商业秘密和个人隐私。

第二章 信息备案

第五条 （平台办理）

本市家政服务机构和家政服务人员信息备案通过平台办理。

第六条 （家政服务机构主体备案）

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平台将以下信息向市商务部门备案：

（一）单位名称和统一社会信用代码；

（二）单位负责人；

（三）经营地址；

（四）联系方式。

前款规定的信息发生变更的，应当在变更之日起十五日内通过平台备案。

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。

第七条 （备案证明）

家政服务机构需要主体备案凭证的，可以通过平台自行打印。

第八条 （备案注销）

家政服务机构解散或者不再从事家政服务类业务的，需自作出解散决议或者不再从事家政服务之日起十五日内通过平台注销其主体备案信息。

第九条 （家政服务机构的家政服务人员备案）

家政服务机构应当在与其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，通过平台将家政服务人员的以下信息向市商务部门备案：

（一）姓名、身份证号码等身份信息；

（二）文化程度、职业能力证书等能力信息；

（三）从业经历等其他信息。

家政服务机构与家政服务人员的劳动合同、服务协议或者居间服务协议解除、终止的，应该及时通过平台注销前款规定的信息。

第十条 （用户直接聘请家政服务人员的备案）

用户直接聘请的家政服务人员，可以将其姓名、身份证号码、文化程度、职业能力证书、从业经历等信息在平台上备案。

本市家政服务行业组织可以为家政服务人员自行备案提供指导。

第十一条 （家政人员备案的赋能待遇）

家政服务人员通过家政服务机构将其信息在平台上备案的，可以按照有关规定享受体检费用支持、相关保险费用补贴等待遇。

第三章 信息采集

第十二条 （信息采集的内容）

根据《上海市家政服务条例》第十八条、第二十一条的规定，应当采集家政服务机构和家政服务人员的下列信息：

（一）基本信息；

（二）信用信息；

（三）服务合同、服务评价等业务信息。

第十三条 （家政服务机构的基本信息）

家政服务机构的基本信息包括：

（一）单位名称；

（二）统一社会信用代码；

（三）主要负责人；

（四）经营场所；

（五）联系方式；

（六）资格资质信息；

（七）认证认可信息；

（八）其他信息。

第十四条 （家政服务人员的基本信息）

家政服务人员的基本信息包括：

（一）姓名；

（二）头像照片；

（三）身份证号码；

（四）文化程度；

（五）资格资质、职业能力证书；

（六）健康检查信息；

（七）从业经历信息；

（八）其他信息。

第十五条 （基本信息的采集和更新）

家政服务机构基本信息的初次采集，在设立登记之日起十五日内通过平台填列。信息发生变化的，十五日内通过平台更新。

家政服务人员基本信息的初次采集，由家政服务机构在与家政服务人员签订劳动合同、服务协议或者居间服务协议之日起十五日内填列。信息发生变化的，十五日内通过平台更新。

用户直接聘请的家政服务人员，可以自行填列并更新。

家政服务机构、家政服务人员按照本办法的规定在办理主体备案时完成前条规定的信息采集的，不再重复填列。

第十六条 （信用信息）

家政服务机构、家政服务人员的信用信息包括：

（一）取得表彰、奖励，获得荣誉称号的信息；

（二）日常监管信息；

（三）行政处罚信息；

（四）被有关部门列入“违法失信名单”“联合惩戒名单”等“黑名单”的信息；

（五）行业内惩戒信息；

（六）其他信息。

前款规定的信用信息可通过与企业信用信息公示系统、公共信用信息服务平台等数据交换，或其他方式采集。

第十七条 （服务评价信息）

家政服务机构、家政服务人员的服务评价信息包括：

（一）用户对家政服务机构、家政服务人员的评价信息；

（二）用户对家政服务机构、家政服务人员投诉的处理信息。

第十八条 （用户评价信息的采集）

用户可以通过平台、扫描上门服务证二维码等方式，对家政服务人员、家政服务机构进行满意度评价。

第十九条 （投诉处理信息的采集）

市、区商务部门负责将家政服务领域的投诉处理结果归集至平台。

第二十条 （业务信息的定期采集）

家政服务机构应当于每日定时通过自建业务系统、第三方业务系统等方式，向平台报送家政服务业务信息，包括：

（一）家政服务合同清单目录；

（二）服务评价。

家政服务机构报送家政服务合同，主要用于行业主管部门的统计监测和日常管理，不得泄露用户的身份证号码、居住门牌号等信息。用户因疾病等原因需求特殊家政服务等涉及个人隐私的合同内容，家政服务机构不得报送。

第二十一条（行业组织等社会评价的采集）

家政服务行业组织可以按照《家政条例》的规定，制定相关评定标准，依照章程对家政服务机构和家政服务人员开展社会评价工作，并定期向平台报送评价信息。

第四章 信息查询

第二十二条 （政府可查询的范围）

本市政府部门、司法机关根据履行职责的需要，可以依法查询家政服务机构、家政服务人员的基本信息、服务评价信息和信用信息。

第二十三条 （社会查询的基本要求）

公民、法人和其他组织通过平台查询信息的，应当在平台实名注册。

第二十四条 （社会可查询的范围）

公民、法人和其他组织可以查询本办法第十三条、第十四条第一项、第十四条第四项、第十四条第五项、第二十一条规定的各项信息。

家政服务人员在平台中主动、自愿、逐项勾选第十四条规定的各项信息可供对外查询的，公民、法人和其他组织可以查询。

第二十五条 （查询记录）

平台应当留存信息查询记录，自查询之日起保存三年。

第五章 管理和保障

第二十六条 （信息真实性要求）

家政服务机构、家政服务人员应当分别对其备案和报送的信息真实性负责。

第二十七条 （禁止行为）

商务部门、第三方及其工作人员不得实施下列行为：

（一）超越履行职责的范围查询或者提供查询信息；

（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。

第二十八条 （关于信息真实性的监督检查）

商务部门应当对家政服务机构备案的信息进行抽查，可以将检查结果向社会公开。

商务部门检查发现家政服务机构的违法线索的，应当按照《上海市家政服务条例》第三十九条的规定将线索告知区市场监管部门。

第六章 附则

第二十九条 （系统对接）

鼓励家政服务机构建立业务管理系统，与平台进行对接。实现对接的家政服务机构可以通过业务管理系统直接报送本办法规定的各项信息。

第三十条 （存量备案）

在《上海市家政服务条例》实施以前已经设立的家政服务机构的备案工作，由市商务委另行公告。

第三十一条 （实施日期）

本办法自2020年5月1日起实施。