

随着经济与社会的发展,信用的作用变得越来越重要。查询个人信用报告已成为金融机构信贷审批的必要环节。日前,《征信业务管理办法》发布,明确提出将更加严格监管以“信用修复”等名义对外实质提供征信服务的机构及平台,充分释放了强化征信监管、保护个人信息的信号。

# 数据联通分等评级 家政服务有“信”可查

北京、呼和浩特、温州、杭州、广州、合肥等多地强化家政服务企业和从业人员信用评价,通过信用分级分类监管、信用激励等举措推动家政服务行业提档升级

□ 本报记者 何 玲  
□ 实习记者 孟佳惠

“前后换了3名月嫂,要找到用得舒心、放心的人选太难了!”家住北京的王女士不久前刚生完孩子,坐月子期间因为高价请来的母婴护理人员很伤脑筋。“我是在一家公司请的月嫂,26天,价格2万元出头,但服务体验一言难尽:有的照护宝宝操作不专业;有的在工作时玩手机、刷视频……”王女士一肚子不满。

母婴护理、养老照护、高级管家、家庭厨师、收纳、保洁……如今,越来越多中国家庭用上家政服务。艾媒咨询数据显示,家政服务在中国市场的渗透度较高,使用过家政服务的用户占比达74%。但说起家政服务,许多消费者“槽点”不少:“值得信赖的品牌少,有需求不知从哪找”“市场上企业众多,但宣传和实际经常两码事”“虽然家政服务人员一般有不同星级,但究竟怎么样却常要看运气”“行业缺少规范和约束,有了纠纷难以解决”……这些消费端的痛点堵点,成为行业发展亟待解决的问题。

## 数据互通 家政企业和人员信息随时可查

家住呼和浩特市赛罕区的钱女士这几天正着急为父母寻找做饭的保姆而烦恼着。前一段时间,她在各种小家政公司找了保姆,可是用的都不太合适,也比较闹心。经朋友推荐介绍,她登录了商务部“家政信用查”App,看到了上面注册的

赛罕区一帮一保姆月嫂服务中心。近年来,我国家政服务业持续快速发展,但信用缺失问题较为突出。部分家政服务员隐瞒真实信息,不按合同约定提供服务,这些现象严重损害消费者利益,扰乱了家政服务市场秩序,制约家政服务业健康发展。为规范和促进家政行业发展,2020年7月,商务部会同相关部门建立了家政服务信用信息平台,推出“家政信用查”App,支持家政服务员做好疫情防控,进入社区上门服务。消费者可扫描App中的信用查询证书,经授权后可查看家政服务员信用记录,还可以查询家政服务员防疫健康信息、企业信用信息等内容。

赛罕区一帮一保姆月嫂服务中心主任张洪志表示,入驻到“家政信用查”后,录入平台的员工目前就有248人。感觉就是省时省力,效率比以前高了,不仅服务精准、定位精准,使用规范,而且能让雇主放心,明明白白雇佣家政人员。在张洪志看来,家政服务信用体系能有效提升整个行业的公信力,打消消费者对家政服务人员的顾虑,促进家政服务业健康发展。

依托商务部业务系统统一平台,各省市也都陆续探索搭建了地方性的家政服务信息平台,健全企业内部信用管理制度、消费者投诉处理制度和对家政服务从业人员的信用监管机制,探索对家政服务从业人员进行信用分类管理。近日,浙江温州的“温州家服云”信息平台与“家政信用查”App实现数据互通,该平台

台上录入的近3万拥有温州市家政服务码的家政员,在“家政信用查”App上也可查到征信信息。

据悉,“温州家服云”是全国首个由政府主导建设、覆盖温州市的家政服务线上平台,于2019年上线启用。该平台集手机App和线下管理系统为一体,家政服务人员可以通过平台建档入职,客户可以通过平台挑选人员、签订合同、评价服务,家政企业可以通过平台强化管理、洽谈业务。在推动家政服务业信用体系建设中,温州市依托“温州家服云”平台和家政人员诚信档案管理制度,促使求职者进入工作前需建立相应的诚信档案。只有通过审核,完成岗前培训、公安审核、健康体检等所有就职条件后,家政人员才能完成建档并获得家政服务诚信档案卡,从而进入平台求职。实现人员信息可追溯,雇主安全有保障。

据统计,截至目前,“温州家服云”平台上线以来,已入驻家政企业71家,建立家政人员档案43,654人(部分为求职登记或已不在温州服务),公安审核43,654人。其中,完整建档并核发温州市家政服务码(持卡持证在岗)的绿码家政员27,033人。

## 动态评价 促进家政服务行业提档升级

“这是我们深化党史学习教育,通过数字化改革实现为民为企业服务的一个阶段性成果。”10月26日,由杭州市余杭区商务局牵头打造的“家政一键通”应用场景在“浙里办”

App正式上线,余杭区商务局相关负责人表示,“家政一键通”应用场景拥有政府端、企业端、个人端(包括消费者和从业人员),致力打造规范的家政服务体系。

据悉,余杭市民可以在“家政一键通”页面上,点击选择家庭保洁、星级保姆、母婴护理等个性化需求,系统将结合企业类型与地理位置,为消费者推荐匹配的服务列表以供选择。市民下单后,系统将推送对应从业人员的“舒心码”,可用于查询平台认证、服务评分等信息以供核验。上门服务结束后,消费者可通过平台对该次服务进行动态评价。据余杭区商务局相关负责人介绍,连续3次被消费者评价为“较差”的家政从业人员,将被平台下架,其所在的企业也将受到信用影响。“家政服务行业的长足发展,规范市场秩序最为重要。”

“我提前两个月就联系了中介平台,才预约到了一位‘四星’月嫂,‘五星’的阿姨都约不上,有经验、有水平的月嫂实在是太难得了。”家住广州的叶女士表示,一旦遇到没有经验的月嫂,喂奶都不知道试温,月子餐也难以达到营养均衡,会给母亲和孩子都带来很多麻烦。而家政从业人员的信用等级评定让雇主可以一目了然地了解“阿姨”的档案信息,方便又放心。

今年4月,广州市商务局联合广州市妇女儿童社会服务中心、广州市标准化协会制定的《家政服务信用等级评价规范》正式发布,包含企业和从业人员两个家政服务信用等级地方标准,创新性地采用动态评分机制,为家政服务分等评级,填补了国内家政从业人员信用等级标准的空白。在家政服务企业的评级上,选取家政服务指标进行动态评分,对家政服务企业信用进行即时评价,划分为5A、4A、3A、2A、A五个等级,实时体现服务企业的信用水平。

同时,提出对家政服务从业人员信用等级评价的基本要求、信息登记、家政“安心服务证”申办、评价内容与指标、评价及管理、失信管理与失信责任,通过雇主和企业平台实时滚动评价综合得分,创新性地实现从业人员的信用实时评价,将家政从业人员信用等级划分为五星级、四星级、三星级、二星级、一星级共五个等级,从业人员的行业地位和收入将以星级评定挂钩,提升从业人员职业信用和职业荣誉。

广州市商务局相关负责人表示,家政服务关系民生,家政星级评价有利于构建以行业信用为基础的规范体系,让广大雇主更好地了解家政企业和家政人员。该局将以家政企业和从业人员星级评定为抓手,推动家政服务水平和服务质量不断提升,满足人民群众日益增长的美好生活需要。

## 奖惩并重 强化家政行业全过程监管

“家政企业在合肥平台中填报的信用信息通过平台运营单位审核且通过审核的数量不低于30条的,按照每条记录不超过40元的标准给予家政企业一次性奖补。”为支持合肥市家政服务业信用体系建设,强化家政服务公共信息网络平台诚信监管,安徽省财政下拨了260万元资金额度,支持建立家政企业和家政服务员信用记录、支持开展家政服务业诚信宣传、支持建设家政服务业诚信经营示范店。

同合肥一样,甘肃省建立和规范家政服务领域守信联合激励对象名单制度。对家政企业开展公共信用评价,将建立家政服务从业人员信用记录、且公共信用等级在“AAA”及以上的家政企业和信用记录良好的家政服务从业人员纳入守信联合激励对象名单管理,并通过多种渠道向社会公布,引导消费者在选择家政服务时优先考虑,在商贸活动中加大推介力度,并适当降低监管频次。

此外,甘肃省还建立了家政服务领域失信联合惩戒对象名单制度。对失信家政企业和家政服务员实施跨部门联合惩戒,公布失信联合惩戒对象名单,加大失信企业监管力度,提高检查频次,支持各级商务部门和行业组织按有关管理规定,对失信主体实施降低信用等级、限制会员资格、公开曝光等惩戒措施。

“建立信用制度,让‘问题保姆’进入黑名单,用信用制度来制约保姆行为,规范家政市场。”全国人大代表、重庆市川剧院院长沈铁梅在今年全国两会上建议,要统一行业标准,严格规范家政行业相关资质,严厉打击“黑中介”“黑家政”公司,保障从业者利益,对优秀公司给予一定优惠政策,从而控制行业乱象。让消费者放心地接受家政人员的服务,共同促进家政服务市场规范化发展。

## 信用分级分类监管 进行时



### 河北邢台:以家政服务促进农村妇女就业

现年34岁的赵娜是河北省邢台市爱纳家政服务有限公司负责人,她在家政服务领域已经“摸爬滚打”了近十年。在当地妇联等单位的帮助指导下,赵娜和她的团队搭建起邢台市信都区巾帽家政基地,累计培训农村妇女上千人。越来越多农村闲置劳动力成为家政服务市场的“香饽饽”,赵娜也获得了“金牌培训师”的赞誉。图为赵娜(左)在整理家政服务所需工具。

新华社记者 牟宇 摄

# 在首案中理解个人破产制度价值

□ 笃 鲜

11月8日,深圳市中级人民法院裁定债务人呼勇(化名)破产。根据《深圳经济特区个人破产条例》(以下简称《条例》),深圳市民呼勇将进入为期3年的免责考察期,成为全国首个破产人。

可能会有读者疑惑,今年7月,深圳市民梁某某的案子已经被称为境内个人破产“首案”,为什么现在又出现了“首个”?在日常语言习惯中,破产往往用于笼统描述资不抵债、行将倒闭的经济状态。在法律层面,破产则是一种清理债权债务关系的

法律程序,当债务人满足法定条件,可以向法院申请破产清算、重整或者和解。具体而言,梁某某案属于个人破产重整首案,呼勇是个人破产清算首案所对应的破产人,再加上深圳中院10月裁定的首宗个人破产和解案件,深圳个人破产制度已经集齐了三种程序的实践探索。

针对“还不起钱”的问题,规定三种破产程序并非多此一举。根据《条例》,当债务人“有未来可预期收入”,可申请重整。重整期间,债务人可以在重整计划约束下继续营业,从而尽快清偿债务并实现经济再生。债务人和债权人也可以达成

和解协议,比如,延期偿还、部分减免债务等,降低争议解决成本。对于已经没有挽回余地的债务人而言,破产清算提供了最后一种解决方案,面向全体债权人公平清偿,帮助债务人摆脱困境。这有利于当事人依据实际情况,采取最适宜的解决方案,减轻破产对债权人和债务人双方造成的不利影响,也有助于提高社会资源配置效率,优化法治化营商环境,推动经济健康稳定发展。

毋庸讳言,目前仍有不少人对个人破产制度怀有误解,其中又以对破产清算程序的质疑最为突出。事实上,任何一种个人破产程序都

不是鼓励债务人“欠债不还”。无论是立法活动,还是司法实践,都突出了对“诚实而不幸”的债务人的筛查与保护。如果进行横向比较,破产清算对债务人的影响往往更大。个人破产清算首案中,呼勇经尚欠下480余万元,已经卖掉唯一住房还债,目前月收入约5000元,还要独自抚养女儿,至今仍负债100余万元,不同于具备一定经济再生能力的梁某某。经法院审查,呼勇符合破产清算条件。而在考察期内,呼勇的收入将在扣除必要支出外全部用于清偿债务,经营、消费等活动将依法受到限制,实现经济再生的周期也

更长。结合深圳中院此前发布的“条例实施首月收到260件破产申请,8宗立案审查”等信息,足见审核与保护。如果进行横向比较,破产清算对债务人的影响往往更大。

可以说,与个人破产制度相关的每一例首案都备受社会关注,都是司法机关贯彻立法精神、进行普法宣传、为全国立法积累经验良机。有关部门要继续落实好相关规定,不断推进个人破产司法实践走向深入,提升个人破产程序公信力。居民个人也要提高法律意识,采取恰当方式维护自身合法权益,使个人破产制度充分发挥出对个人和社会的应有价值。

(陈 晨)

## 国家知识产权局: 六大举措围堵非正常专利申请代理

本报讯 近日,国家知识产权局印发通知,开展进一步严厉打击非正常专利申请代理行为工作,针对专利申请质量监控和专项调研中发现的问题部署六项重点任务。

一是切实加大立案查处力度。各地要根据国家知识产权局有关非正常专利申请代理行为的通报信息,对重点督办的案件以及反复代理非正常专利申请的代理机构依法从速立案查处,从严作出处罚。

二是从严落实协同治理措施。国家知识产权局将根据代理非正常专利申请数量以及相关情节等,确定一批需要协同治理的机构名单,各地要在各类激励奖励政策与项目支持等方面实施严格的协同限制措施。

三是严厉打击无资质专利代理机构相关行为。各地对擅自开展专利代理业务行为要从严从快查处,其从事非正常专利申请行为应视为从重情节,予以从重处罚。

四是加强人均专利代理量明显过高代理机构的重点监管。国家知识产权局前期已向相关省(自治区、直辖市)知识产权局转送人均代理量明显过高的机构名单,各地按照要求纳入重点监管对象,依法从严从重查处。

五是充分发挥行业组织作用。各地专利代理行业组织要充分发挥行业自律作用,加强对代理非正常专利申请行为的自律惩戒。

六是加强代理监管工作考核。国家知识产权局已将打击代理非正常专利申请和代理监管工作情况纳入本年度地方知识产权保护考核内容,将对各地办理的国家知识产权局转办、督办案件进度、质量等情况进行评价。

(张 维)