

舟曲县工业和信息化和商务局

འབྲུག་ཁུ་རྫོང་བཟོ་ལས་ཆ་འཕྲིན་ཅན་དང་ཚོང་དོན་ཁྱུས།

舟曲县工业和信息化和商务局“信易+家政” 典型案例

一、背景介绍

近年来，家政服务需求日益增长，然而家政市场存在服务质量参差不齐、消费者信任缺失等问题。为规范市场秩序，提升家政服务质量，增强消费者对家政行业的信任，舟曲县工业和信息化和商务局积极探索创新，打造“信易+家政”应用场景，旨在通过信用手段优化家政行业生态。

二、主要举措

（一）行业协会建设。加强家政行业协会的建设，充分发挥行业协会的自律作用。行业协会制定行业规范和职业道德准则，组织会员企业开展培训、交流活动，推动行业整体发展。同时，对会员企业的违规行为进行监督和惩戒，维护行业的良好形象。

（二）政府监管加强。政府相关部门要加强对家政行业的监管力度，建立健全监管制度。定期对家政企业进行检查，包括服务质量、人员资质、收费情况等方面的检查。对违规经营的企业依法进行处罚，规范市场秩序，保障消费者的合法权益。

（三）分级分类监管。对于信用状况较好的企业，适当减少检查频次，降低监管成本；而对于信用状况较差的企业，则加大监管力度，确保市场秩序稳定。通过表彰守信企业、提供政策扶持等措施，激励企业保持和提升信用水平。信用状况较好的企业在办理业务时，开通绿色通道，优先办理。将信用状况较好的企业树立行业诚信典型，对于连续保持良好信用记录的企业，在参与政府项目、享受税收优惠等方面给予优先考虑。

三、取得成效

（一）提升家政服务质量。通过信用评价和监管，促使家政企业加强内部管理，提高服务质量。企业为获得更高信用等级，积极改善服务流程，加强员工培训，提升服务水平。消费者对家政服务的满意度显著提高，投诉率明显下降。

（二）增强消费者信任。“信易+家政”模式的推行，使消费者能够通过信用信息了解家政企业的服务质量和信誉情况，从而更加放心地选择家政服务。信用良好的家政企业订单量大幅增加，市场竞争力增强。

（三）优化家政市场环境。信用分级分类监管有效遏制了家政市场的不良竞争和失信行为，规范了市场秩序，促进了家政行业的健康发展。信用良好的企业得到更多发展机会，而失信企业则受到限制，市场优胜劣汰机制得到充分发挥。

四、做法启示

县工业信息化和商务局将持续完善“信易+家政”应用场景建设新模式，不断拓展信用应用领域和范围。进一步加强

与其他部门和社会机构的合作，丰富信用信息维度，提高信用评价的科学性和准确性。同时，加大宣传推广力度，提高消费者和家政企业对信用的认知度和重视程度，营造诚实守信的家政市场环境。

舟曲县工业信息化和商务局

2024年10月8日

