

温州市家政服务业管理条例（草案）

第一章 总 则

第一条 为了规范家政服务活动，维护家政服务各方的合法权益，促进家政服务业健康发展，根据有关法律、法规，结合本市实际，制定本条例。

第二条 本市行政区域内开展家政服务及其相关活动，适用本条例。

本条例所称家政服务，是指以家庭为服务对象，由家政服务人员进入家庭成员的住所或者其指定场所，有偿提供照护、保洁、烹饪等满足家庭生活照料需求的服务。

第三条 家政服务活动应当遵循自愿平等、诚实守信、安全便捷的原则。

第四条 市、县（市、区）人民政府应当加强对家政服务业管理工作的领导，将家政服务业发展纳入国民经济和社会发展规划，建立健全部门分工协调、财政投入保障等机制，促进家政服务业高质量发展。

第五条 市、县（市、区）人力资源和社会保障部门负责本行政区域内家政服务业管理工作。

发展改革、商务、教育、科技、公安、民政、财政、住房和

城乡建设、卫生健康、市场监管、医疗保障、税务等部门按照各自职责，做好家政服务业管理相关工作。

工会、共产主义青年团、妇女联合会以及行业协会等社会组织协助促进家政服务业的规范和发展。

第二章 规范服务

第六条 家政服务机构应当在其经营场所显著位置公示相关证照，公开服务项目、收费标准和投诉监督电话等服务信息。

家政服务机构通过互联网等信息网络开展经营活动，应当在其网站、网络社交平台公众号、应用软件等首页显著位置持续公示并及时更新前款规定的证照及服务信息或者上述证照、信息的链接标识。

第七条 员工制家政服务机构应当依法与招用的家政服务人员订立劳动合同，并缴纳社会保险费。

招用的家政服务人员不符合订立劳动合同情形的，员工制家政服务机构应当与其订立服务协议，家政服务人员可以按照规定自愿参加社会保险。

第八条 家政服务机构招用家政服务人员、提供家政服务或者居间介绍，应当核实家政服务人员和家政服务消费者的身份证明，了解家政服务人员的从业经历、健康状况、职业技能、个人信用、不良嗜好、服务意愿、住址和联系方式等基本情况。

家政服务机构不得指派或者居间介绍未持有有效身份证明的家政服务人员从事家政服务，不得为未持有有效身份证明的家政服务消费者指派或者居间介绍家政服务人员。

公共信用信息提供单位应当为核实家政服务人员信息依法提供便利。

第九条 家政服务人员应当按照规定参加分类体检。

员工制家政服务机构应当定期组织其家政服务人员参加体检，并承担费用。其他家政服务人员按照规定参加体检的费用由其本人承担，家政服务合同另有约定的，从其约定。

家政服务机构或者家政服务消费者要求增加自选体检项目的，应当征得家政服务人员同意，并承担相应费用。

家政服务机构不得指派、居间介绍未按照规定参加体检或者体检不合格的家政服务人员从事家政服务。

鼓励和支持开展家政服务人员心理状况筛查和心理咨询辅导。

第十条 家政服务机构应当与家政服务消费者依法订立家政服务合同或者家政服务居间合同。

家政服务机构居间介绍的家政服务人员，应当与家政服务消费者依法订立家政服务合同。

家政服务机构、家政服务人员 and 家政服务消费者可以共同签订家政服务合同。

市人力资源和社会保障部门制定并公布家政服务相关合同

示范文本。

第十一条 家政服务机构提供家政服务或者居间介绍，应当充分了解家政服务消费者需求，向家政服务消费者和家政服务人员告知家政服务相关信息，不得隐瞒患有可能危及他人人身和财产安全的疾病的状况。

家政服务机构、家政服务人员和家政服务消费者不得泄露在家政服务中知悉的个人隐私和其他秘密。

第十二条 家政服务人员通过市家政服务信息管理平台免费申领居家上门服务证。居家上门服务证管理规定由市人力资源和社会保障部门制定并公布。

家政服务人员提供家政服务应当主动出示居家上门服务证，方便家政服务消费者查询相关信息。

第十三条 家政服务人员有休息的权利，具体休息时间、补偿方式由家政服务人员或其所在家政服务机构与家政服务消费者协商确定。

第十四条 家政服务人员不得有下列行为：

- (一) 谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打家政服务消费者的；
- (二) 隐瞒本人患有传染性疾病或者可能危及他人人身、财产安全的其他疾病的；
- (三) 偷盗、侵占、骗取、故意毁损或者擅自处置家政服务消费者财物的；
- (四) 索取或者变相索取额外财物的；

(五) 违反法律、法规或者违背公序良俗的其他行为。

第十五条 家政服务消费者不得有下列行为：

(一) 谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打家政服务人员的；

(二) 隐瞒家庭成员患有传染性疾病或者可能危及他人人身、财产安全的其他疾病的；

(三) 强迫家政服务人员提供可能危及其人身安全或者约定以外的家政服务的；

(四) 无正当理由不按照约定支付家政服务费用的；

(五) 扣押家政服务人员的身份、职业技能等证件的；

(六) 违反法律、法规或者违背公序良俗的其他行为。

第十六条 家政服务机构应当建立服务质量跟踪管理制度，记录家政服务人员的服务经历、服务评价、服务纠纷及其处理等情况。

鼓励家政服务机构通过网络评价、定期回访等方式，为家政服务消费者提供便捷的服务评价和反馈渠道。

第十七条 家政服务机构应当建立并畅通纠纷受理、解决及反馈渠道。

支持家政服务行业协会建立家政服务纠纷调解机制。

家政服务合同履行期限届满或者依法解除前，家政服务人员不得以发生服务纠纷为由擅自离岗。

第十八条 建立家政服务信用分类管理制度，构建守信激励和失信惩戒机制。

家政服务机构、家政从业人员和家政服务消费者在家政服务活动中违反法律、法规和规章的行为作为不良信息记入其信用档案。

第十九条 家政服务机构应当为家政服务人员建立工作档案，工作档案包括下列内容：

- (一) 个人基本信息；
- (二) 从业经历、职业教育和职业技能信息；
- (三) 体检结论查询结果记录；
- (四) 犯罪背景核查结果信息以及其他信用信息查询记录；
- (五) 劳动合同、服务协议、家政服务合同或者家政服务居间合同；
- (六) 家政服务评价、服务纠纷及其处理情况；
- (七) 参加家政服务相关保险以及理赔信息；
- (八) 法律、法规规定的其他信息。

第三章 促进发展

第二十条 鼓励和支持发展员工制家政服务机构。

市、县(区、市)人民政府及其有关部门可以采取下列措施，促进员工制家政服务机构的发展：

- (一) 提供免费的职业培训；
- (二) 优先支持建设职工集体宿舍或者提供园区配建的职工

宿舍；

(三)对符合条件且劳动用工管理规范的，可经批准实行特殊工时工作制度；

(四)按照规定给予社会保险和商业保险补贴；

(五)支持拓展多元化融资渠道，鼓励金融机构加大金融和保险扶持，降低融资及参保成本；

(六)其他扶持措施。

第二十一条 市、县(区、市)人民政府以及有关单位可以采取下列措施鼓励家政服务机构在社区设置家政服务网点：

(一)新建、改造居住小区同步建设或者预留家政服务网点设施、场地；

(二)支持依托政府投资建设的城乡社区综合服务设施、场地设立家政服务网点，并可减免租赁费用；

(三)家政服务网点的租赁场地不受用房性质限制；

(四)鼓励以低于市场平均价格的租赁价格提供社区配套用房以及闲置房源用于设置家政服务网点，或者给予租金补贴；

(五)服务网点的用水用电用气执行居民生活用水用电用气价格标准；

(六)其他鼓励扶持措施。

第二十二条 市、县(市、区)教育等部门应当将家政服务纳入职业教育计划。

支持高等院校、职业院校开设家政服务相关专业，扩大招生

范围和规模。鼓励家政服务机构举办家政服务类职业教育，引导培育产教融合型家政服务机构。

第二十三条 市、县（市、区）人民政府及其有关部门应当提供免费的家政服务岗前培训，并建立分层分级的家政服务职业培训补贴机制。

家政服务机构应当组织家政服务人员参加服务技能、法律法规、职业道德、安全规范、卫生健康、礼仪礼节等知识的岗前和在岗培训。

鼓励家政从业人员参加职业培训和职业技能等级评价。引导家政服务机构优先招用、指派、居间介绍经职业培训或者职业技能等级评价的家政从业人员。

第二十四条 市、县（市、区）人民政府及其有关部门可以采取下列家政从业人员保障激励措施：

（一）按照规定逐步纳入公租房保障范围、提供周转性家政公寓等改善家政从业人员居住条件的措施；

（二）对家政服务人员参加分类体检给予基本项目补贴；

（三）鼓励将职业技能、服务评价、学历层次作为服务报酬、职位晋升的重要导向因素；

（四）支持按照规定参加职称评审、享受有关人才优惠政策；

（五）表彰激励优秀家政从业人员；

（六）其他保障激励措施。

第二十五条 鼓励保险公司开发、经营家政服务相关保险产

品。

鼓励员工制家政服务机构参加雇主责任保险，并为其家政服务人员投保意外伤害保险、职业责任保险。提倡其他家政服务人员参加意外伤害保险、职业责任保险。

第二十六条 依托政务数据资源共享建立本市家政服务信息管理平台，归集有关机构和人员基础信息、服务评价等信用信息，实现数据共享，并依法提供免费查询等公共服务。有关部门依法保障信息安全，保护获取的商业秘密和个人信息。

家政服务机构按照规定向市家政服务信息管理平台提供信息并对其真实性负责。鼓励家政服务机构建立业务管理系统，并与市家政服务信息管理平台对接。

市家政服务信息管理平台信息管理规定由市人力资源和社会保障部门制定并公布。

第四章 法律责任

第二十七条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规和省的地方性法规已有法律责任规定的，从其规定。

第二十八条 家政服务机构违反本条例第八条第二款规定，有下列情形之一的，由人力资源和社会保障部门责令改正，可以处一千元以下罚款：

(一)指派或者居间介绍未持有有效身份证明的家政服务人

员从事家政服务的；

(二)为未持有有效身份证明的家政服务消费者指派或者居间介绍家政服务人员的。

第二十九条 员工制家政服务机构违反本条例第九条第二款规定，未组织家政服务人员参加体检的，由人力资源和社会保障部门责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上一万元以下罚款。

家政服务机构违反本条例第九条第四款规定的，由人力资源和社会保障部门责令改正，并按照下列规定予以处罚：

(一)指派或者居间介绍未按照规定参加体检的家政服务人员从事家政服务的，可以处一万元以下罚款；

(二)指派或者居间介绍体检不合格的家政服务人员从事家政服务的，处五千元以上三万元以下罚款。

第三十条 家政服务机构、家政服务人员或者家政服务消费者违反本条例规定，隐瞒可能危及他人人身和财产安全的疾病情况的，由人力资源和社会保障部门责令改正，给予警告；造成严重后果的，对单位处五千元以上五万元以下罚款，对个人处一千元以上二万元以下罚款。

第三十一条 家政服务机构违反本条例第二十六条第二款规定，未按照要求提供信息的，由人力资源和社会保障部门责令限期改正；逾期不改正的，可以处一万元以下罚款。

第五章 附 则

第三十二条 本条例中下列用语的含义：

（一）家政服务机构，是指依法设立并从事家政服务提供、家政服务人员居间介绍等经营活动的法人、非法人组织和个体工商户，包括员工制家政服务机构和家政服务中介机构。

（二）家政从业人员，包括家政服务人员以及家政服务机构中从事经营、管理活动的工作人员。

（三）家政服务人员，包括由家政服务机构指派或者居间介绍从事家政服务的人员以及其他自主从事家政服务的灵活就业人员。

（四）家政服务消费者，是指接受家政服务的家庭成员，包括配偶、父母、子女以及其他共同生活的家庭组成人员。

本条例所称可能危及他人人身、财产安全的疾病，由市卫生健康主管部门商市人力资源和社会保障、公安等部门确定并公布。

第三十三条 本条例自 年 月 日起施行。

关于《温州市家政服务业管理条例（草案）》的说明

一、起草的必要性

（一）现实需求不断释放。随着我市社会经济稳步发展、人民生活水平持续提高、人口老龄化日益加深、“二孩”政策逐步推进、家庭规模渐趋小型化，公众对美好生活的追求进一步提升、对家政服务（特别是优质家政服务）的实际需求急剧扩张。

（二）行业发展问题不少。我市家政服务业仍处于“低小散弱”的初级阶段，缺乏统一有效的管理规范 and 扶持措施，家政服务供需失衡、市场竞争混乱无序、行业诚信体系缺失等制约发展的难题顽症日益凸显且亟待破解。

（三）社会各界持续关注。近年来，市人大代表、政协委员先后提交十多件相关建议提案，要求通过立法来规范、引导家政服务业健康发展。2019年，经市人大代表差额票决，家政服务人员培训和信用体系建设被列为年度温州“十大民生实事”项目。

（四）提质扩容需法保障。国家及我省均尚未就家政服务出台专门的法律法规。当前，我市已成为全国家政服务业提质扩容“领跑者”行动重点推进城市并进入试点工作的关键期，通过地方立法来规范发展家政服务业，既是落实行动要求的客观需要，也是“重要窗口”建设的积极举措。

为进一步实现家政服务的专业化、标准化和规范化，构建“请

得到、用得起、放心用”的家政服务市场，提升社会治理法治化水平，增强社会公众的生活幸福度和获得感，有必要根据我市实际制定《温州市家政服务业管理条例》(以下简称条例)，为助推家政服务这一朝阳产业步入高质量发展“快车道”保驾护航。

二、起草过程

2019年，条例纳入本市年度立法预备项目。我局成立草案起草小组，并委托温州大学法学院课题组具体起草。通过走访、座谈等形式调研家政服务行业及其市场主体现状、立法诉求与建议，赴市商务、发改、民政、卫健、税务等部门就管理执法中的问题与经验、立法建议等开展调研。多次邀请有关职能部门、家政服务机构、专家学者等召开立法座谈会、分析会、论证会和评估会，听取多方意见。起草小组先后赴宁夏银川市、中卫市和广东深圳市等地学习考察相关立法经验及实施情况。2019年8月13日至9月12日，就条例(草案征求意见稿)向社会公开征求意见。结合反馈意见，我局修改形成条例(草案送审稿)并提交立法审查。

市司法局就条例(草案送审稿)及时开展审查工作。2019年10月25日至11月24日，将条例(草案送审稿)及其起草说明全文在市人民政府门户网站公开征求意见。重点针对家政服务项目范围、家政服务业主管部门、家政服务业规范和发展等焦点问题，开展立法调研，召集部门会商，邀请专家论证，并就重大争议问题专题提请市人民政府协调明确，还邀请市人大常委会相

关专（工）委提前介入指导。市司法局会同我局、市商务局以及温州大学法学院课题组等到鹿城区、市家政服务市场和大同巷等家政服务机构集聚地以及多家家政服务机构实地调研，听取基层职能部门及立法联系点人员、人大代表、政协委员、家政服务机构和群众代表的意见建议。多次向县（市、区）、市有关单位和基层立法联系点书面征求意见。召集市有关部门就条例制定开展立法座谈。市司法局牵头组织我局、市商务局、温州大学法学院课题组以及市政府立法专家进行集中改稿和专家论证，经修改完善后形成条例草案（送审稿）。5月21日，市政府第63次常务会议审议条例草案并予通过。

三、主要内容的说明

条例草案共5章33条，主要内容有：

（一）关于家政服务范围。条例草案明确所称家政服务，是指以家庭为服务对象，由家政服务人员进入家庭成员的住所或者其指定场所，有偿提供照护、保洁、烹饪等满足家庭生活照料需求的服务（第2条第2款）。上述范围界定既借鉴上海等地相关立法采取服务项目“小切口”来逐步推进，又结合温州实际将服务场所由家庭成员住所向消费者指定场所（如医疗机构等）延伸。需要说明的是，除了条例草案第2条第2款已明示的家政服务项目外，是否需将其他家政服务项目（如搬家、家教）一并纳入，以及以固定场所集中提供养老、母婴照护、残疾人照护等生活服务的机构（如养老机构、托育机构、月子中心、残疾人托养机构

等)是否也应予纳入(国务院有关家政服务业提质扩容意见里将此类机构也归入家政服务业范围并鼓励融合发展),是起草中争议较大的问题,条例草案最终采取“小家政”的服务项目范围界定,待实践探索成熟后再将其他家政服务项目逐步纳入。

(二)关于管理体制。一是市县两级政府加强领导。市、县(市、区)人民政府应当加强对家政服务业管理工作的领导,将其纳入国民经济和社会发展规划并建立健全相关机制,促进家政服务业高质量发展(第4条)。二是主管部门牵头管理。根据我市实际,将人力资源和社会保障部门确定为家政服务业主管部门(第5条第1款)。目前,国家、我省省本级以及国内多数地方以商务部门作为家政服务业主管部门,鉴于我市的管理体制与国家及省级有所差异,提请市人大常委会在审议阶段进一步向上对接争取支持,相关职能部门在今后贯彻执行时也将加强协调配合。三是相关单位各司其职。发展改革、商务等部门按照各自职责做好家政服务业管理相关工作(第5条第2款),工会、共青团、妇联及行业协会等社会组织协助促进家政服务业规范和发展(第5条第3款)。

(三)关于家政服务信息公开。明确家政服务参与各方的信息公开相关要求。如家政服务机构应当在其经营场所显著位置公示相关证照,公开服务项目、收费标准和投诉监督电话等服务信息,并针对家政服务机构通过互联网等信息网络开展经营活动作出专门规定(第6条)。家政服务机构招用家政服务人员、提供

家政相关服务时需了解核实相关信息，公共信用信息提供单位应当为核实家政服务人员信息依法提供便利（第8条第1、3款），并明确家政服务机构不得为未持有有效身份证明者提供家政相关服务（第8条第2款）。规范家政服务各方的知情权及其保密义务（第11条）。家政服务人员通过市家政服务信息管理平台免费申领居家上门服务证，供家政服务消费者查询相关信息（第12条）。

（四）关于家政服务人员分类体检。家政服务人员应当按规定参加分类体检（第9条第1款），员工制家政服务机构应当定期组织其家政服务人员参加体检（第9条第2款）。家政服务机构或者家政服务消费者要求增加自选体检项目的，应当征得家政服务人员同意，并承担相应费用（第9条第3款）。家政服务机构不得指派、居间介绍未按照规定参加体检或者体检不合格的家政服务人员从事家政服务（第9条第4款）。鼓励、支持开展家政服务人员心理状况筛查和心理咨询辅导（第9条第5款）。

（五）关于规范家政服务行为。保障家政服务人员的休息权，明确具体休息时间或补偿方式通过协商确定（第13条）。分别列明家政服务中5种家政服务人员的禁止行为和6种家政服务消费者的禁止行为（第14、15条）。家政服务机构建立服务质量跟踪管理制度（第16条），明确家政服务机构处理服务纠纷相关要求（第17条）。

（六）关于信用管理。建立家政服务信用分类管理制度，并

规定家政服务机构、家政从业人员和家政服务消费者在家政服务活动中的违法行为记入不良信用信息(第18条)。为有效推动家政服务相关信息的大数据归集与应用,明确依托政务数据资源共享建立本市家政服务信息管理平台,实现数据共享并依法提供免费查询等公共服务,家政服务机构按规定向上述平台提供信息(第26条)。

(七)关于促进家政服务业发展。鼓励和支持发展员工制家政服务机构,并规定促进发展相关扶持政策(第20条)。鼓励扶持家政服务机构在社区设置家政服务网点(第21条)。明确政府及其部门、家政服务机构提供家政服务职业培训等职业教育,并鼓励家政从业人员参加职业培训和职业技能等级评价提升自身素质(第22、23条)。规定家政从业人员的保障激励措施(第24条)。鼓励保险公司提供家政服务相关保险产品,鼓励家政服务机构、家政服务人员参加相关商业保险,增强风险防范应对能力(第25条)。

(八)关于法律责任。条例草案针对家政服务人员身份可靠、体检合格等公众关注焦点以及推进家政服务“大数据”共享利用,规定了四种违法行为的法律责任:一是家政服务机构为未持有有效身份证明者提供家政相关服务的法律责任(第28条);二是家政服务机构未履行家政服务人员分类体检相关规定的法律责任(第29条);三是家政服务机构、家政服务人员以及家政服务消费者隐瞒可能危及他人人身和财产安全的疾病情况(如传染性疾

病、重型精神病)的法律责任(第30条);四是家政服务机构未按照要求提供信息的法律责任(第31条)。需要说明的是,如现行法律规范(如《中华人民共和国治安管理处罚法》《无证无照经营查处办法》《家庭服务业管理暂行办法》等)已就相关家政服务违法情形设定行政处罚的,条例草案不作重复规定。

此外,条例草案还对员工制家政服务机构用工(第7条)、家政服务相关合同(第10条)、家政服务人员工作档案(第19条)等方面做出具体规定。