

浙江省人民代表大会常务委员会 关于批准《温州市家政服务条例》的决定

(2021年3月26日浙江省第十三届人民代表大会
常务委员会第二十八次会议通过)

根据《中华人民共和国立法法》第七十二条第二款规定,浙江省第十三届人民代表大会常务委员会第二十八次会议对温州市第十三届人民代表大会第六次会议通过的《温州市家政服务条例》进行了审议,现决定予以批准,由温州市人民代表大会常务委员会公布施行。

温州市家政服务条例

(2021年2月5日温州市第十三届人民代表大会第六次会议通过 2021年3月26日浙江省第十三届人民代表大会常务委员会第二十八次会议批准)

目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 规范服务
- 第三章 促进发展
- 第四章 法律责任
- 第五章 附 则

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,推动家政服务业提质扩容,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以及相关活动,适用本条例。

本条例所称的家政服务,是指以家庭为服务对象,在家庭成员的住所或者其指定的场所有偿提供照护、保洁、烹饪等满足家庭日常生活需求的活动。

第三条 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,将家政服务业纳入国民经济和社会发展规划,建立健全部门协调机制和财政保障机制,促进家政服务业高质量发展。

第四条 市、县(市、区)人力资源和社会保障

保障部门负责本行政区域内家政服务业管理和促进工作。

发展改革、商务、教育、科技、公安、民政、财政、自然资源和规划、住房城乡建设、卫生健康、市场监督管理、医疗保障、大数据发展管理等部门，按照各自职责，做好家政服务业管理和促进相关工作。

工会、共青团、妇联、残联、红十字会等团体协助促进家政服务业的发展。

第五条 支持家政服务行业组织的发展,鼓励家政服务机构和从业人员加入家政服务行业组织。

家政服务行业组织建立家政服务纠纷调解机制,加强行业自律,配合有关部门开展行业监管,引导家政服务机构和从业人员提升服务质量。鼓励家政服务行业组织制定行业服务规范指引和服务价格指引。

第二章 规范服务

第六条 本条例所称的家政服务机构,是指依法设立,从事指派或者介绍家政服务人员等经营活动的法人、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。

家政服务机构应当在其经营场所的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信息。

家政服务机构通过信息网络开展经营活动的,应当在其首页显著位置,持续公示相关证照信息或者证照信息链接标识。公示的证照信息发生变更的,应当及时更新。

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中介合同。

家政服务人员、家政服务消费者通过家政服务中介机构达成合意的,应当依法订立家政服务合同;通过其他途径达成合意的,鼓励以书面形式订立家政服务合同。

市人力资源和社会保障部门组织制定并公布家政服务合同示范文本。鼓励使用示范文本签订家政服务合同。

第九条 家政服务机构履行以下义务:

- (一) 核实家政服务人员的身份信息;
- (二) 按照规定在家政服务管理平台录入家政服务人员的身份信息、健康状况、从业经历、服务技能等信息;
- (三) 向家政服务消费者、家政服务人员如实告知家政服务相关信息;
- (四) 接受并协调家政服务消费者、家政服务人员的投诉;
- (五) 法律、法规规定的其他义务。

员工制家政服务机构应当建立家政服务人员工作档案;建立家政服务质量跟踪管理制度;定期组织家政服务人员参加体检,并承担费用。鼓励开展家政服务人员心理状况筛查和心理咨询辅导。

第十条 家政服务机构为家政服务人员建立的工作档案,应当包括下列内容:

- (一) 个人身份信息;
- (二) 从业经历、职业教育和职业技能信息;
- (三) 健康证明、体检结论查询结果信息;
- (四) 家政服务人员提供的本人有无违法

犯罪记录查询结果信息以及信用信息等查询结果信息；

（五）劳动合同、服务协议、家政服务合同、中介合同等；

（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）建立工作档案所需的其他信息。

有关单位应当为核实家政服务人员信息依法提供便利。

第十一条 家政服务机构不得有以下行为：

（一）指派或者介绍未持有有效身份证明的家政服务人员从事家政服务；

（二）为未持有有效身份证明的家政服务人员指派或者介绍家政服务人员；

（三）指派或者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；

（四）违反法律、法规的其他行为。

第十二条 家政服务人员履行以下义务：

（一）主动如实向家政服务机构、家政服务人员披露本人的身份信息、健康状况、从业经历、服务技能以及有无不良嗜好、违法犯罪前科等信息；

（二）主动出示家政服务码，方便家政服务人员查询；

（三）按照规定或者按照约定参加体检；

（四）按照约定提供服务，遵守职业规范；

（五）法律、法规规定的其他义务。

直接与家政服务人员建立家政服务关系的家政服务人员，应当及时在家政服务管理平台上录入个人身份信息、健康状况、从业经历、服务技能等信息。

第十三条 家政服务人员不得有以下行为：

（一）谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打家政服务人员；

（二）盗窃、侵占、骗取、故意毁损或者擅自处置家政服务消费者的财物；

（三）索取或者变相索取额外财物；

（四）违反法律、法规或者违背公序良俗和职业道德的其他行为。

第十四条 家政服务人员应当尊重家政服务人员的人格尊严，按照约定支付相关费用，为家政服务人员提供必要的劳动保护条件，保障家政服务人员休息的权利，不得有以下行为：

（一）谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打家政服务人员；

（二）强迫家政服务人员提供约定以外的家政服务；

（三）强迫家政服务人员提供可能对其人身和财产安全造成损害的家政服务；

（四）违反法律、法规或者违背公序良俗的其他行为。

家政服务人员可以要求家政服务人员出示家政服务码，并进行核实。

第十五条 家政服务机构、家政服务人员、家政服务人员不得隐瞒相关人员患有传染性疾病或者其他可能危及他人人身和财产安全的重要事实或者提供虚假情况。

家政服务机构、家政服务人员、家政服务人员不得泄露在家政服务过程中知悉的他人隐私和秘密。

家政服务机构、家政服务人员不得扣押家政服务人员的相关证件。

第三章 促进发展

第十六条 市人力资源和社会保障部门建立全市统一的家政服务管理平台，归集家政服

务机构、家政服务人员录入的信息以及服务评价等内容，并依法与公共信用信息服务平台等共享数据，依法为公众提供查询等公共服务。

家政服务管理平台为按照规定录入信息家政服务人员生成家政服务码，由家政服务人员领取。家政服务管理平台和家政服务码的管理规则由市人力资源和社会保障部门会同商务部门制定并公布。

相关部门应当按照国家、省、市有关规定保障信息安全，并对获取的商业秘密、个人信息予以保护。

第十七条 约定的家政服务履行完毕或者终止后，家政服务消费者可以在家政服务管理平台上进行服务质量评价。

第十八条 鼓励发展员工制家政服务机构，支持员工制家政服务机构加强品牌建设和连锁发展。

市、县（市、区）人民政府以及有关单位可以采取下列措施，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）对已签订劳动合同且符合其他法定条件的，可以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力度，降低融资及参保成本；

（六）其他相关促进措施。

第十九条 市、县（市、区）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）引导新建、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，并可以给予减免租赁费用；

（三）服务网点的用水用电用气实行居民价格；

（四）其他相关鼓励措施。

第二十条 市、县（市、区）教育等部门应当将家政服务纳入职业教育计划；人力资源和社会保障等部门应当将家政服务纳入职业培训计划，并建立家政服务职业培训补贴机制。教育、人力资源和社会保障等部门应当会同红十字会，将应急救护知识和技能培训纳入家政服务有关培训计划。

支持职业学校、高等院校开设家政服务相关专业和实习实训课程。鼓励家政服务机构开展家政服务类职业教育，发展产教融合型家政服务机构。

第二十一条 员工制家政服务机构应当组织家政服务人员参加服务技能、法律知识、职业道德、安全规范、卫生健康、礼仪礼节、应急救护知识和技能等培训；家政服务中介机构应当为家政服务人员参加培训提供必要的信息和便利。

鼓励家政服务人员参加职业培训、职业技能等级认定、专项职业能力考核和职业技能竞赛。

引导家政服务机构优先招用、指派、介绍经职业培训、职业技能等级认定、专项职业能力考核并取得证书的家政服务人员。

第二十二条 市、县（市、区）人民政府及其有关部门可以建立和完善家政服务机构和从业人员评先评优机制，对诚信经营、贡献突出的家政服务机构和诚实守信、优质服务的家政服务人员给予褒扬和奖励，对家政服务业典型

事例进行宣传。

第二十三条 鼓励保险机构开发、经营家政服务相关保险产品。

提倡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；提倡家政服务消费者为家政服务人员投保意外伤害保险。

第四章 法律责任

第二十四条 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。

第二十五条 违反本条例第九条第一款第二项规定，家政服务机构未按照规定将信息录入家政服务管理平台的，由人力资源和社会保障部门责令限期改正；逾期不改正的，处五千元以下罚款。

第二十六条 违反本条例第十一条第一项、第二项规定，家政服务机构指派或者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，或者为未持有有效身份证明的家政服务消费者指派或者介绍家政服务人员的，由人力资源和社会保障部门责令改正，处二百元以上一千元以下罚款。

第二十七条 违反本条例第十一条第三项规定，家政服务机构指派或者介绍未按照规定

参加体检的家政服务人员从事家政服务的，由人力资源和社会保障部门责令改正，可以处五千元以下罚款；家政服务机构指派或者介绍体检不合格的家政服务人员从事家政服务的，由人力资源和社会保障部门责令改正，处二千元以上二万元以下罚款。

第二十八条 违反本条例第十五条第一款规定，家政服务机构隐瞒相关人员患有传染性疾病或者其他可能危及他人人身和财产安全的重要事实或者提供虚假情况的，由人力资源和社会保障部门责令改正，处二千元以上二万元以下罚款；家政服务人员、家政服务消费者隐瞒相关人员患有传染性疾病或者其他可能危及他人人身和财产安全的重要事实或者提供虚假情况的，由人力资源和社会保障部门责令改正，处五百元以上五千元以下罚款。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 附 则

第二十九条 在月子中心、养老服务机构等固定场所集中开展相关服务的，参照本条例执行。

第三十条 本条例的实施细则，由市人力资源和社会保障部门会同市商务等相关部门制定。

第三十一条 本条例自 2021 年 8 月 1 日起施行。