广东省家政服务条例

（2023年3月30日广东省第十四届人民代表大会常务委员会第二次会议通过）

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，促进家政服务业提质扩容，推动“南粤家政”工程高质量发展，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本条例适用于本省行政区域内开展家政服务活动，以及促进家政服务业发展和规范家政服务活动的相关工作。

本条例所称家政服务，是指以家庭为服务对象，在家庭成员住所或者其他约定场所有偿提供照护、保洁、烹饪等满足家庭日常生活需求的服务活动。

本条例所称家政服务人员，是指按照家政服务合同约定提供家政服务的人员。

本条例所称家政服务机构，是指依法设立，从事家政服务经营活动的法人、非法人组织和个体工商户，包括员工制家政企业和家政服务中介机构等。

第三条 县级以上人民政府应当将家政服务业发展促进工作纳入本级国民经济和社会发展相关规划，所需经费纳入本级财政预算，制定和实施促进家政服务业发展、提质扩容的政策措施，建立健全促进家政服务业发展的协调机制。

第四条 县级以上人民政府商务主管部门负责本行政区域内家政服务业的产业发展、行业政策制定、监督管理等工作。县级以上人民政府人力资源社会保障主管部门负责本行政区域内家政服务技能培训、就业创业、品牌创建、劳动权利保障等工作。

县级以上人民政府发展改革、教育、公安、民政、财政、卫生健康、市场监管、政务服务数据管理等有关部门应当依据各自职责，加强分工协作，做好家政服务业相关促进和管理工作。

工会、共产主义青年团、妇女联合会等群团组织应当协助做好家政服务业相关促进工作。

第五条 支持家政服务行业组织发展，鼓励家政服务机构和家政服务人员加入家政服务行业组织。

家政服务行业组织应当加强行业自律和诚信建设，配合有关部门开展行业监管，引导家政服务机构和家政服务人员提升服务质量，促进家政服务行业交流合作，维护家政服务机构和家政服务人员的合法权益。

第六条 省人民政府发展改革、商务、市场监管等有关部门应当推动制定和实施家政服务标准，提升家政服务标准化、规范化水平。

鼓励家政服务行业组织、家政服务机构参与标准化工作，制定高于国家标准、行业标准、地方标准相关技术要求的团体标准和企业标准，并组织实施。

第七条 省人民政府依托数字政府支撑能力和移动政务服务平台建设全省统一的“南粤家政”综合管理服务平台，整合各种资源，发布国家和省有关促进、规范家政服务业发展的政策措施、相关标准、合同示范文本等信息，依法归集、储存、使用、更新、保护家政服务机构和家政服务人员基础信息、信用信息和评价信息，并为公众提供查询等公共服务。

省人民政府发展改革、公安、民政、人力资源社会保障、商务、卫生健康、市场监管、政务服务数据管理等部门应当协同共享家政服务信息，促进部门间信息互联互通，共同做好家政服务信息管理和保护工作。

“南粤家政”综合管理服务平台的管理办法由省人民政府组织制定。

第八条 本省推行家政服务码制度。

“南粤家政”综合管理服务平台为按照规定录入信息的家政服务机构和家政服务人员生成家政服务码，实施动态管理。

鼓励家政服务机构、家政服务人员向家政服务消费者主动出示家政服务码，展示其与家政服务相关的信息。

任何组织和个人不得泄露或者向他人非法提供家政服务人员家政服务码相关信息。

第九条 本省对家政服务机构、家政服务人员实行评价制度，探索建立家政服务消费者评价制度。

省人民政府商务主管部门应当依据国家和省相关标准制定家政服务机构评价办法，第三方机构可以按照该办法开展评价。

省人民政府人力资源社会保障主管部门应当制定家政服务人员星级评价办法，组织实施家政服务人员星级评价。

家政服务机构应当建立家政服务人员服务经历、服务评价等跟踪评价档案。

支持家政服务机构、家政服务人员与家政服务消费者之间相互进行客观评价。

第十条 省人民政府商务主管部门应当会同市场监督管理部门制定并推广使用家政服务合同示范文本。家政服务机构、家政服务人员应当与家政服务消费者充分协商，订立家政服务合同。

鼓励家政服务机构、家政服务人员和家政服务消费者通过“南粤家政”综合管理服务平台网签家政服务合同。

第十一条 家政服务机构应当依法核验家政服务人员、家政服务消费者的身份证明，充分了解其健康状况、家政服务需求、家政服务技能等重要信息，并如实告知家政服务相关方。家政服务机构应当按照有关规定及时将家政服务人员信息真实、准确录入“南粤家政”综合管理服务平台。

家政服务机构不得有下列行为：

（一）发布虚假广告或者隐瞒真实信息误导家政服务消费者；

（二）利用家政服务之便强行向家政服务消费者推销商品和服务；

（三）扣押、拖欠家政服务人员工资或者违规收取费用，以及其他损害家政服务人员合法权益的行为；

（四）扣押家政服务人员身份证明、技能证明、健康证明等证件材料；

（五）泄露或者向他人非法提供家政服务消费者、家政服务对象、家政服务人员的隐私、个人信息；

（六）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；

（七）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；

（八）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；

（九）违反法律、法规的其他行为。

第十二条 家政服务人员应当诚实守信、勤勉尽责，如实向家政服务机构、家政服务消费者提供本人身份证明、健康状况以及家政服务技能等重要信息，按照家政服务合同的约定提供服务。

家政服务人员不得有下列行为：

（一）歧视、谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打家政服务对象；

（二）盗窃、侵占、骗取、故意毁损或者擅自处置家政服务对象的财物，索取或者变相索取额外财物；

（三）泄露或者向他人非法提供家政服务消费者、家政服务对象的隐私、个人信息；

（四）隐瞒与其所提供家政服务有重大影响的背景情况和健康状况；

（五）违反法律、法规或者违背公序良俗、职业道德的其他行为。

第十三条 家政服务消费者应当按照合同约定为家政服务人员提供工作和生活条件，告知与家政服务相关的个性化需求，保证家政服务人员必要的休息时间，按时足额支付服务报酬。

家政服务消费者不得有下列行为：

（一）歧视、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合同约定以外的或者可能对家政服务人员人身、财产安全造成损害的服务；

（三）扣押家政服务人员身份证明、技能证明、健康证明等证件材料；

（四）泄露或者向他人非法提供家政服务人员的隐私、个人信息；

（五）违反法律、法规或者违背公序良俗的其他行为。

家政服务对象患有传染病、精神障碍或者其他严重疾病，可能影响家政服务人员身心健康或者家政服务工作质量的，应当如实告知家政服务机构、家政服务人员。

第十四条 省人民政府商务、卫生健康主管部门应当按照国家和省有关规定建立家政服务人员分类体检制度。

家政服务机构、家政服务消费者不得要求家政服务人员进行超出分类体检要求的项目检查；确有需要的，应当征得家政服务人员同意，并由家政服务机构或者家政服务消费者承担相应费用。

第十五条 员工制家政企业应当依法为与其签订劳动合同、建立劳动关系的家政服务人员缴纳社会保险费。鼓励灵活就业的家政服务人员按照国家和省有关规定参加社会保险。

鼓励各类保险机构开发专门的家政服务责任保险、意外伤害保险、财产保险等产品。

县级以上人民政府人力资源社会保障主管部门应当支持家政服务机构为家政服务人员投保职业责任保险、意外伤害保险等保险，并按照规定给予政策扶持。

第十六条 家政服务机构应当对家政服务人员开展与其提供服务相适应的岗位培训，开展家政服务人员心理状况筛查和心理咨询辅导，提高家政服务人员职业素养和技能水平。家政服务机构推荐给家政服务消费者的家政服务人员应当经过岗前培训。

县级以上人民政府人力资源社会保障主管部门应当支持家政服务人员参加岗前和在岗职业技能培训、职业技能评价以及职业技能大赛，并按照规定给予技能提升补贴。

县级以上人民政府教育、人力资源社会保障主管部门应当支持各类院校开设家政服务相关专业，培养引进专业师资队伍，促进技能培训与学历培养相衔接。支持各类院校、机构加大家政服务应用型、高层次人才培养力度，按照规定给予补贴或者纳入急需紧缺人才目录。

第十七条 公安机关或者乡镇（街道）承担流动人口服务管理工作的机构，对持有家政服务码且居住半年以上，并依托“南粤家政”综合管理服务平台共享信息确认通过的家政服务人员，申请办理居住证时，可以免予其提供常住地址相关证明材料。

第十八条 家政服务机构依法在社区设置的服务网点，其水电等费用实行居民价格；在政府投资建设的城乡社区综合服务设施和场地设置服务网点，符合条件的，可以减免租赁费用。

第十九条 县级以上人民政府商务、人力资源社会保障、发展改革主管部门应当培育家政服务区域特色品牌和龙头企业，对符合条件的家政服务企业按照规定给予政策扶持。

第二十条 支持发展员工制家政企业。县级以上人民政府人力资源社会保障主管部门应当在培训就业、社会保险等方面给予员工制家政企业政策扶持。

员工制家政企业家政服务岗位不能实行标准工时制度的，由企业申请，经县级以上人民政府人力资源社会保障主管部门批准，可以实行特殊工时制度。

县级以上人民政府住房城乡建设主管部门应当将符合条件的员工制家政企业从业人员纳入公共租赁住房等住房保障范围。

第二十一条 家政服务机构应当建立方便、快捷的家政服务投诉处理机制，公开服务电话、投诉渠道等，依法处理家政服务投诉。

县级以上人民政府应当畅通“12345”等政府服务热线，保障家政服务消费者、家政服务人员投诉渠道。县级以上人民政府商务、人力资源社会保障、市场监管等有关部门应当依据各自职责受理家政服务消费者、家政服务人员投诉举报，保障家政服务消费者、家政服务人员诉求得到及时处置和办理。

发挥家政服务行业组织、消费者权益保护组织等作用，建立家政服务纠纷常态化多元化调解机制。

鼓励、支持居民委员会、村民委员会参与家政服务纠纷的调解工作。

第二十二条 家政服务机构违反本条例第九条第四款，未按照规定建立家政服务人员跟踪评价档案，或者违反本条例第二十一条第一款，未按照规定处理投诉的，由县级以上人民政府商务主管部门责令改正；拒不改正的，可以处二千元以上二万元以下罚款。

第二十三条 家政服务机构、家政服务人员、家政服务消费者违反本条例规定，未按照合同约定履行义务或者侵犯他人合法权益的，依法承担民事责任；违反治安管理规定的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十四条 在已经实行市场监管综合执法并依法整合了市场监管和家政服务行政执法职能的地级以上市、县（市、区），本条例规定由县级以上人民政府商务主管部门行使的行政处罚权以及与行政处罚相关的行政检查权、行政强制措施权，由同级市场监管部门依法集中行使。

第二十五条 本条例自2023年7月1日起施行。