

泉州市商务局 文件

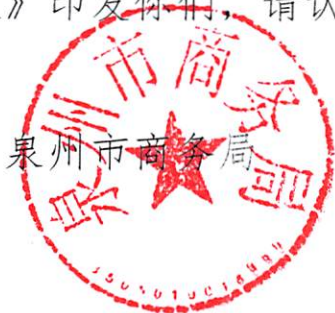
泉州市发展和改革委员会

泉商务规〔2022〕5号

泉州市商务局 泉州市发展和改革委员会 关于印发泉州市家庭服务管理规定的通知

市直各有关单位，各县（市、区）商务、发改部门，家政行业协会、企业：

根据泉州市第十六届人大常委会《关于家政服务业发展情况的审议意见》（泉人大〔2021〕21号）、《泉州市深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动实施方案》（泉发改2021〔382〕号）要求，为更好规范我市家政服务活动，促进我市家政服务行业健康发展，维护家政从业人员、经营机构与家政消费者的合法权益，现将《泉州市家庭服务管理规定》印发你们，请认真做好贯彻落实。



泉州市家庭服务管理规定

为规范家庭服务活动，维护家庭服务各方的合法权益，优化家庭服务行业管理，促进家庭服务行业健康发展，根据本市实际，制定本规定。

一、本市行政辖区范围内，从事家庭服务的相关活动，以及家庭服务活动管理行为和促进家庭服务行业发展相关工作，适用本规定。

二、规定所称的家庭服务机构，包括员工制家庭服务机构和中介型家庭服务机构。

三、家庭服务机构应当在其主要经营场所和网络信息站点等显著位置，公示营业执照、经营许可证等相关证照，公开服务项目、收费标准、投诉方式以及监督电话等信息。

四、家庭服务机构应当建立规范的服务流程和业务管理体系，并建立完整的家庭服务人员工作档案、建立健全的服务质量跟踪制度。

五、家庭服务机构预收长期服务费或采用储值、预付卡等预先式消费的，应当依法接受监管。

六、在开展家庭服务活动中，家庭服务机构应当：

（一）主动接受商务主管部门的管理，并依法开展经营活动；

（二）提供符合规定且达到约定标准的家庭服务及其服务人员；

（三）收集、核实服务人员的个人信息、身份证明、健康

情况、职业技能、服务资质等信息；

（四）如实向家庭服务消费者、家庭服务人员告知与家庭服务相关的信息；

（五）依法保障家庭服务各方的合法权益，接受并协调家庭服务消费者、家庭服务人员的投诉；

（六）对因家庭服务所涉消费者的个人信息、家庭信息和其他相关信息进行保密管理；

（七）履行法律、法规规定的其他义务。

七、员工制家庭服务机构还应当履行以下义务：

（一）建立完整的家庭服务人员工作档案；

（二）建立健全家庭服务质量跟踪管理制度；

（三）定期组织家庭服务人员体检，并承担费用；

（四）定期开展家庭服务人员职业培训，对家庭服务人员行业相关的法律知识、卫生健康、安全规范、应急急救等知识教育和培训，并为家庭服务人员参加其他相关培训提供必要的信息和便利；

（五）定期对家庭服务人员进行心理状况筛查和心理健康辅导；

（六）聘用或介绍外籍家庭服务人员从业的，应当收集、核实相关工作签证与居留许可，并按照法律规定进行相应管理；

（七）履行行业服务标准规定的其他义务。

八、家庭服务机构在开展业务过程中不得有下列行为：

（一）相互串通、操纵市场，以低于成本价格提供服务或者抬高服务价格等手段实施垄断行为；

- (二) 超过公示或批准的收费标准或者服务范围收费；
- (三) 发布虚假广告，以不当营销手段或者隐瞒真实信息等方式误导消费者；
- (四) 聘用、指派或者介绍不具备相应从业能力要求的人员从事家庭服务；
- (五) 未经批准擅自提供法律、法规、规章、行业规范等规定需要特定资质或者从业要求的服务；
- (六) 以转委托或者接受转委托方式提供家庭服务；
- (七) 强行向消费者推销、捆绑搭售商品或者服务；
- (八) 询问、打听、窥探、散布、泄露消费者及其所在家庭的隐私、财产、人身、工作等信息；
- (九) 违规收取高额管理费或者押金，扣押、拖欠家庭服务人员工资或报酬；
- (十) 扣押家庭服务人员的身份证件、学历证书或者资格证书等证件原件；
- (十一) 向未经核实或者未能提供合法身份证明的消费者介绍、指派家庭服务人员；
- (十二) 实施法律、法规禁止的其他行为。

九、员工制家庭服务机构还不得实施下列行为：

- (一) 以第三方劳动派遣方式向消费者提供家庭服务人员；
- (二) 未投保家庭服务人员职业责任保险、人身意外伤害保险。

十、家庭服务机构为家庭服务人员建立的工作档案，应当包括以下内容：

- (一) 家庭服务人员个人身份信息；
- (二) 从业经历、职业教育和职业技能信息；
- (三) 由符合规定资质的医疗、体检机构所出具的健康证明、体检结论及其查询结果等信息；
- (四) 家庭服务人员提供的本人信用信息、有无违法犯罪记录信息以及其他与家庭服务从业相关的信息；
- (五) 家庭服务劳动合同、服务协议、家庭服务合同、中介合同等；
- (六) 家庭服务评价、服务纠纷及其处理情况；
- (七) 参加家庭服务相关保险及理赔信息；
- (八) 其他与家庭服务人员工作有关的信息。

十一、家庭服务机构应当采用书面形式与消费者签订家庭服务合同。家庭服务合同应当包括以下内容：

- (一) 家庭服务机构的名称、地址、负责人、联系方式和家庭服务人员的姓名、身份信息、健康状况、技能或培训情况、联系方式等信息；消费者的姓名、身份信息、联系方式等信息。
- (二) 服务地点、内容、方式和期限。
- (三) 服务费用及其支付形式。
- (四) 各方权利与义务。
- (五) 违约责任与争议解决方式。
- (六) 法律、法规规定的其他必要内容。

十二、家庭服务人员包括家庭服务机构雇员和家庭服务临时人员。

家庭服务机构雇员是指由家庭服务机构聘用，并经家庭服

务机构指派向消费者提供约定家庭服务的从业人员。家庭服务临时人员是指经由家庭服务机构介绍或者自行与消费者协商，并由其本人提供家庭服务的从业人员。

十三、家庭服务人员应当符合以下基本要求：

- （一）遵守国家法律、法规和社会公德、职业道德；
- （二）掌握从业所需的家庭服务职业技能；
- （三）符合家庭服务从业的健康条件；
- （四）符合法律、法规规定的其他必要从业要求。

十四、家庭服务人员享有以下权利：

- （一）按时获得家庭服务报酬；
- （二）拒绝强制家庭服务要求；
- （三）从业过程中获得必要休息；
- （四）从业过程中获得必要工作保护与安全保障；
- （五）从业过程中人身权、人格权受到尊重；
- （六）依照法律、法规应当享有的其他权利。

十五、家庭服务人员履行以下义务：

（一）如实向家庭服务机构、消费者告知本人的身份信息、健康状况、从业经历、服务技能及有无违法犯罪前科等与家庭服务相关的信息；

（二）按照规定或者约定的家庭服务内容、标准提供服务，遵守家庭服务职业规范与职业道德；

（三）按照规定或者约定参加健康监测或体检，并及时向家庭服务机构、消费者报告身体状况及体检结果；

（四）尊重消费者的人身权、人格权；

(五) 在家庭服务过程中、服务结束后，对消费者相关信息进行保密，未经消费者许可不得以任何形式对外披露或泄露上述信息；

(六) 依照法律、法规规定的其他义务。

十六、消费者有下列情形之一的，家庭服务人员可以拒绝提供相关家庭服务：

(一) 不能提供法律规定或者合同约定的工作条件；

(二) 要求家庭服务人员从事可能对服务人员自身造成伤害的行为；

(三) 要求家庭服务人员从事违法犯罪、违反公序良俗或者职业道德的行为；

(四) 要求家庭服务人员从事与家庭服务规定或者约定目的无关的其他服务；

(五) 有殴打、虐待家庭服务人员或者其他严重损害家庭服务人员人格尊严的行为；

(六) 拖欠工资或者拒付劳动报酬。

十七、家庭服务人员不得有以下行为：

(一) 谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打消费者；

(二) 毁损、盗窃、侵占、骗取或擅自处分消费者财物；

(三) 索取或者变相索取额外财物；

(四) 询问、打听、散布、泄露消费者个人、家庭、工作和生活等信息；

(五) 违反法律、法规或者违背公序良俗、职业道德的其他行为。

十八、家庭服务人员有权依法申请加入工会、共产主义青年团、妇女联合会等团体，享有相关组织成员权利及维护自身合法权益。

十九、家庭服务消费者享有以下权利：

（一）通过家庭服务机构聘请家庭服务人员的，有权了解家庭服务机构、家庭服务人员的有关信息，查验其相关证件；消费者直接聘请家庭服务人员的，有权了解家庭服务人员的有关信息，查验其相关证件；

（二）要求家庭服务机构、家庭服务人员按照家庭服务合同的约定提供相关服务，并对其服务作出评价；

（三）要求家庭服务机构更换家庭服务人员，但家庭服务合同另有约定的除外；

（四）临时指示家庭服务人员完成与约定服务目的相关的家庭服务；

（五）其他由法律法规规定的与接受家庭服务相关的权利。

二十、涉及孕产妇、婴幼儿、老人、病人和残疾人等特定家庭服务对象的消费者，还享有以下权利：

（一）要求家庭服务人员具备与上述服务对象需求相关的专门工作资质、从业经历等条件；

（二）要求家庭服务人员承担与看护上述服务对象目的相关的注意义务；

（三）履行法律、法规与职业标准要求的其他义务。

二十一、家庭服务消费者承担以下义务：

（一）按照约定支付相关费用；

(二) 为家庭服务人员提供必要的工作条件，并尊重家庭服务人员的人格尊严；

(三) 在接受服务时，如实说明与家庭服务有关的家庭情况，并明确工作的具体要求；

(四) 患有传染性疾病或者存在其他可能危及家庭服务人员健康安全的事项，应当如实告知家庭服务机构和服务人员；

(五) 履行其他法律、法规规定的义务。

二十二、家庭服务消费者不得有下列行为：

(一) 谩骂、侮辱、虐待、殴打家庭服务人员；

(二) 强迫家庭服务人员提供约定外的家庭服务；

(三) 强迫家庭服务人员提供可能对其人身安全造成损害的家庭服务；

(四) 进行其他违反法律、法规和公序良俗的行为。

二十三、家庭服务行业可以依法设立以促进行业服务质量提升和家庭服务行业健康发展等为目标行业组织。

二十四、本市各级家庭服务行业组织应当配合有关部门开展行业监管，加强行业自律，维护会员企业、家庭服务人员的合法权益，并可以向相关部门提出与本行业发展、管理相关的建议。

二十五、本市各级家庭服务行业组织应当规范自身组织机构体系，逐步建立家庭服务纠纷调解机构，依法调解家庭服务纠纷。

二十六、市级家庭服务行业组织或者第三方机构，可以接受市商务局委托，开展家庭服务质量监测，组织制定行业分类

服务规范和家庭服务价格指引，推动家庭服务机构分级评定。

二十七、市、县（区）两级商务主管部门及有关单位可以向开展下述经营活动且符合条件的家庭服务机构提供补贴或相应支持措施，促进家庭服务机构规模化发展：

（一）为家庭服务人员购买意外伤害保险、职业责任保险等商业保险；

（二）利用互联网、移动终端等现代技术手段，发展线上线下结合、个性化订制等新服务模式；

（三）在社区设立家庭服务网点；

（四）开展机构家庭服务职业培训；

（五）建立数字化家庭服务人员信用系统；

（六）开展服务标准化建设。

二十八、市、县（区）两级商务主管部门及有关单位可以组织开展下述活动，促进家庭服务人员职业发展：

（一）组织家庭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；

（二）开展行业性家庭服务职业技能竞赛；

（三）设立年度优秀家庭服务荣誉制度，对取得突出业绩或者产生良好社会影响的家庭服务机构、家庭服务人员进行表彰。

二十九、市、县（区）两级商务主管部门可以采取下述相关措施，促进家庭服务行业发展：

（一）鼓励发展家庭服务职业教育，推动教育、人力资源和社会保障等部门将家庭服务纳入职业教育和职业培训计

划。

（二）推进相关职业教育机构、培训机构和行业协会开设、开展与家庭服务相关专业设置、学历提升和从业培训工作。鼓励家庭服务机构开展家庭服务类职业教育，鼓励发展产教融合型家庭服务机构。

（三）鼓励发展家庭服务商业保险，支持商业保险机构开发家庭服务意外伤害保险、家庭服务责任保险、家庭服务第三者责任保险等相关保险产品。鼓励家庭服务机构、家庭服务人员、消费者购买家庭服务相关保险产品。

（四）鼓励家庭服务行业与养老、育幼、物业等行业的融合发展，完善与健全与家庭服务行业相配套的产业链。

（五）推动家庭服务行业的信息化建设，推动发展家庭服务电商等新业态，推行以家庭服务大数据、专业设备、专用工具、智能产品研发制造为支撑的家庭服务产业集群发展。

三十、本规定自 2023 年 1 月 1 日起施行，有效期至 2025 年 12 月 31 日。

泉州市商务局

2022年11月24日印发
