

营口市家政服务条例

(2021年9月22日营口市第十六届人民代表大会常务委员会第三十七次会议通过 2021年11月26日辽宁省第十三届人民代表大会常务委员会第三十次会议批准)

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 规范管理
- 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,促进家政服务业健康发展,根据有关法律、法规规定,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本市行政区域内从事家政服务活动及其监督管理工作,适用本条例。

第三条 本条例所称家政服务，是指以家庭为服务对象，由家政服务机构指派、介绍或者家政服务用户（以下简称用户）自行雇用的家政服务人员进入用户住所或者在用户指定的场所提供照护、保洁、烹饪等家庭日常生活需求的有偿服务活动。

本条例所称的家政服务机构，是指依法设立从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织，包括员工制家政服务机构和家政服务中介机构。

员工制家政服务机构，是指与家政服务人员依法签订劳动合同或者服务协议，与用户签订服务合同，统一安排家政服务人员为用户提供服务，直接支付或者代发家政服务人员劳动报酬，并对家政服务人员持续培训管理的家政服务机构。

家政服务中介机构，是指以中介人身份为用户和家政服务人员提供家政服务信息的家政服务机构。

第四条 家政服务活动应当遵循自愿平等、诚实守信、安全方便的原则。

第五条 市和县（市）区人民政府应当将家政服务业纳入本级国民经济和社会发展规划，建立健全财政投入保障机制，制定政策措施，促进家政服务业健康发展。

第六条 市和县（市）区商务主管部门负责本行政区域内家政服务业监督管理工作。

发展改革、财政、人力资源和社会保障、教育、卫生健康、市场监督管理、住房与城乡建设、民政、银保监等部门，按照各

自职责，做好家政服务业管理和促进的相关工作。

工会、共青团、妇联等团体协助促进家政服务业发展。

居民委员会、村民委员会协助做好家政服务业相关工作。

第二章 规范管理

第七条 家政服务机构应当在其经营场所、网站等显著位置，公示相关证照、服务项目、收费标准和投诉监督电话等信息。

第八条 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。

员工制家政服务机构应当对其家政服务人员进行服务技能、职业道德、法律法规、安全规范、卫生健康、礼仪礼节、应急救援知识等培训，建立工作档案和个人信用档案，建立健全服务质量跟踪管理制度。

第九条 家政服务机构应当与用户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、用户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。

家政服务机构应当向用户和家政服务人员如实告知订立合同的有关事项，不得故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或者提供虚假信息。

倡导使用家政服务合同示范文本。家政服务合同示范文本由市人力资源和社会保障主管部门会同商务主管部门制定。

第十条 家政服务机构招用家政服务人员或者为家政服务人员介绍家政服务工作，应当查验其身份、技能、健康等有效证件，了解其从业经历、服务特长、服务意愿、家庭住址等基本情况，不得扣押家政服务人员的身份证、技能证、健康证明等证件。

第十一条 家政服务机构不得有下列行为：

（一）指派或者介绍未提供有效身份证明的人员从事家政服务；

（二）为未提供有效身份证明的用户指派或者介绍家政服务人员；

（三）指派或者介绍未按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）法律、法规禁止的其他行为。

第十二条 市商务主管部门应当会同卫生健康主管部门确定不同类别家政服务人员的体检项目和标准，体检标准按严格程度由低到高依次分为一般家政服务员、居家家政服务员、养老照护服务员和母婴照护服务员等级别，不同类型的家政服务人员适用不同的体检标准。

家政服务人员应当按照确定的体检项目和标准进行岗前健康体检。体检结果有效期为一年，期满后家政服务人员应再次进行体检。

第十三条 家政服务人员应当如实向家政服务机构、用户告知本人的身份、学历、年龄、从业经历、服务技能、健康状况、联系方式、有无不良嗜好等情况。

家政服务人员在提供家政服务时，应当举止文明，语言规范，尊重用户的生活习惯，按照家政服务合同约定的服务内容和标准提供服务。

家政服务人员健康状况不适宜从事家政服务的，在治愈前不得从事家政服务。

第十四条 家政服务人员有休息和取得报酬的权利。家政服务人员的休息时间或者休息补偿方式和报酬数额可以依法协商确定，并在家政服务合同、劳动合同或者服务协议中明确。

第十五条 家政服务人员不得有下列行为：

- （一）泄露用户的隐私；
- （二）索取或者变相索取额外财物；
- （三）隐瞒本人患有传染性疾病或者可能危及他人人身安全的其他疾病；
- （四）违反法律法规和违背公序良俗、职业道德以及损害用户合法权益的其他行为。

第十六条 倡导用户通过家政服务机构聘用家政服务人员。

用户应当按照约定支付劳动报酬等相关费用，为家政服务人员提供必要的工作条件和服务环境，尊重家政服务人员的人格尊严，保障家政服务人员休息的权利。

用户及其同住人员患有传染性疾病或者具有其他可能危及家政服务人员人身安全的情形，应当如实告知家政服务机构和家政服务人员。

第十七条 用户有权要求家政服务机构、家政服务人员如实提供家政服务机构有关信息和家政服务人员的教育状况、职业技能、相关工作经历、健康状况等个人资料，并查验相关证件，有权要求家政服务人员按照家政服务合同约定提供服务，并对其服务作出评价。

第十八条 用户不得有下列行为：

- （一）强迫家政服务人员提供合同约定以外的家政服务；
- （二）扣押家政服务人员的身份证、技能证、健康证明等证件；
- （三）违反法律法规和违背公序良俗以及损害家政服务人员合法权益的其他行为。

第十九条 实行家政服务人员持证服务制度。市商务主管部门组织家政服务机构在商务部业务系统平台上按规定填报信息，完成所属或者由其居间介绍的家政服务人员身份认证和验证授权，为家政服务人员免费申领服务证。

持有家政服务证的家政服务人员提供家政服务时应当主动

出示服务证。

第二十条 市商务主管部门会同相关部门推动建立全市统一的家政服务信息管理平台，归集家政服务机构、家政服务人员的基础信息、信用信息和评价信息，依法与公共信用信息服务平台共享数据，并依法为公众提供查询等公共服务。

约定的家政服务履行完毕或者终止后，用户可以在家政服务信息管理平台上进行服务质量评价。

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、个人隐私予以保密。

第二十一条 建立家政服务质量和公共信用评价认证制度，商务主管部门可以聘请第三方信用机构对家政服务机构的服务质量和公共信用开展评价认证。

家政服务质量和公共信用评价认证的具体办法，由市商务主管部门会同发展改革、市场监督管理等部门制定。

第二十二条 市场监督管理、商务等部门应当健全投诉举报处理工作机制，及时受理相关投诉举报，并依法处理。

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，及时处理家政服务投诉。

家政服务行业协会、消费者协会可以建立家政服务纠纷调解机制，对家政服务活动中产生的纠纷进行调解。

居（村）民委员会、相关调解组织可以依法对家政服务活动中的纠纷进行调解。

第二十三条 家政服务行业协会是家政服务机构的自律性组织，鼓励家政服务行业协会依法发挥作用，鼓励家政服务机构加入家政服务行业协会。家政服务行业协会主要开展下列工作：

（一）在政府有关部门的指导下，配合落实促进行业发展的政策措施；

（二）向有关部门提出促进家政服务行业发展的意见、建议；

（三）建立家政服务行业纠纷调解处理机制，维护会员单位的合法权益；

（四）制定家政服务行业规范、服务标准和惩戒规则；

（五）组织家政服务机构开展从业人员岗位技能培训、法律知识和职业道德教育；

（六）对会员单位定期开展社会评价，对会员单位及其从业人员的信用状况予以记录，并提供给家政服务信息管理平台；

（七）对违反家政服务行业规范、协会章程，损害行业形象的会员单位及其从业人员，依照行业协会惩戒规则予以惩戒；

（八）协会章程规定的其他工作。

第三章 促进发展

第二十四条 建立由商务主管部门牵头，发展改革、人力资源和社会保障、财政、教育、住房与城乡建设、卫生健康、民政、银保监等部门参加的家政服务工作协调机制，协调和推动有关促

进家政服务业发展政策措施的落实。

第二十五条 人力资源和社会保障主管部门会同商务、发展改革、教育、财政、民政等部门将家政服务纳入职业培训计划。教育部门将家政服务纳入职业教育计划。政府投资建设的职业院校应当设置家政服务相关专业。鼓励其他职业院校开设家政服务相关专业。

支持家政服务机构举办家政服务培训学校，发展产教融合型家政服务机构。

家政服务人员参加职业培训的，享受有关职业技能培训的补贴政策。

第二十六条 市和县（市）区人民政府及其有关部门应当制定优惠政策，向家政服务机构提供闲置厂房、社区用房等作为家政服务培训基地，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。家政服务机构在社区设置的服务网点，其水、电等费用实行居民价格，租赁场地不受用房性质限制。依托政府投资建设的城乡社区综合服务设施（场地）设立的家政服务网点，可以减免租赁费用。

住房和城乡建设和财政主管部门应当将符合条件的家政服务人员纳入公租房保障范围，家政服务人员通过市场租房居住的，对符合条件的给予租赁补贴。

引导和鼓励商业银行在市场化 and 商业自愿的前提下为信用状况良好且符合条件的家政服务机构提供无抵押、无担保的信用

贷款。

第二十七条 鼓励发展员工制家政服务机构。市和县（市）区人民政府及其有关部门应当采取下列措施，促进员工制家政服务机构发展：

（一）为符合国家规定条件的家政服务人员提供免费岗前培训和再培训；

（二）市和县（市）区配建的职工宿舍优先面向员工制家政服务人员；

（三）按照国家有关规定给予社会保险补贴；

（四）国家、省、市规定的其他鼓励措施。

第二十八条 鼓励保险公司开发、经营家政服务意外伤害保险、家政服务责任保险等家政服务相关保险产品。

鼓励家政服务机构参保雇主责任保险，为员工投保意外伤害保险、职业责任保险。县（市）区人民政府可以对投保意外伤害保险和职业责任保险的投保人给予适当补贴。

第二十九条 市总工会、市妇联应当建立本地区家政行业工会、行业妇女委员会，吸纳家政服务人员加入工会和妇联组织，建立健全家政服务人员的维权机制，维护家政服务人员的合法权益。

第三十条 市和县（市）区人民政府及工会、妇联等相关部门应当建立和完善家政服务机构及家政服务人员的评先评优制度，开展优秀家政服务机构和优秀家政服务人员评选工作，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，加强对家政服务业先进典型的宣传。

第四章 法律责任

第三十一条 家政服务机构违反本条例第七条规定，未公示服务项目、收费标准和投诉监督电话的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上五千元以下罚款。

第三十二条 家政服务机构违反本条例第十一条第一项至第三项规定的，由市场监督管理部门责令限期改正；逾期不改正的，处三万元以下罚款。

第三十三条 家政服务机构、家政服务人员或者用户在家政服务活动中违反治安管理规定的，由公安机关依法予以治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第五章 附则

第三十四条 本条例自 2022 年 1 月 1 日起施行。