

浙江省家政服务条例

(2023年11月24日浙江省第十四届人民代表大会常务委员会第六次会议通过)

目 录

第一章	总 则
第二章	行业管理
第三章	服务规范
第四章	产业促进
第五章	法律责任
第六章	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，推动家政服务业高质量发展，满足人民群众的家政服务需求，根据有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 本省行政区域内从事家政服务活动及其管理、规范、促进等相关工作，适用本条例。

本条例所称家政服务，是指家政服务人员进入家庭成员住所或者在其他约定场所，为家政服务用户提供保洁烹饪类家务服务、家用设施物品维修保养、家庭人员生活照护、孕产妇婴幼儿护理等满足家庭日常生活需求的有偿服务活动。

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，包括与家政服务用户直接签订家政服务合同并指派人员提供服务的家政服务机构，以及与家政服务用户签订委托合同并提供居间介绍服务的家政服务中介机构。

第三条 县级以上人民政府应当将促进家政服务业发展工作纳入国民经济和社会发展规划纲要，制定规范和促进家政服务业发展的政策措施，建立健全相应的工作协调机制，并将家政服务业管理工作所需经费纳入本级财政预算。

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、政策制定、行业管理等工作，指导家政服务行业组织依法开展工作。设区的市、县（市、区）人民政府可以确定其他部门履行家政服务业的行业管理职责。

发展改革、人力资源社会保障、教育、公安、民政、财政、卫生健康、市场监督管理等部门按照各自职责，做好家政服务业相关工作。

工会、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会等团体协助做好促进家政服务业发展的相关工作。

第五条 家政服务行业组织应当加强行业自律和诚信建设，建立健全行业服务规范，引导家政服务机构和家政服务人员提升服务质量，配合有关部门开展行业监管，依法开展家政服务纠纷调解，维护家政服务各方的合法权益。

第二章 行业管理

第六条 省商务主管部门应当依托一体化智能化公共数据平台，建设全省统一的“浙里家政”综合管理服务平台（以下简称“浙里家政”），并负责其运行、维护和管理。省商务主管部门可以将“浙里家政”的运行、维护，按照公开、公平、公正原则委托第三方机构实施；委托第三方机构实施的，省商务主管部门应当加强对第三方机构确保数据安全等运行规范的监督管理。

“浙里家政”应当及时汇集并发布家政服务业相关法律法规、政策措施、服务标准、合同示范文本等信息，依法归集、存储、更新家政服务机构和家政服务人员的基本信息、信用信息和服务质量评价记录等信息，并依法为公众提供内容查询、文本下载等公共服务。

第七条 本省对家政服务机构及其指派或者居间介绍的家政服务人员实行机构码和人员码管理制度。

“浙里家政”对按照规定录入信息的家政服务机构、家政服务人员，通过公共数据平台统一的数据共享通道核查身份信息后，

赋予家政服务机构码、家政服务人员码；对家政服务人员的健康证明、技能等级状况、从业经历等信息通过数据共享通道比对后，在家政服务人员码予以显示并动态更新。

第八条 家政服务机构应当自从事家政服务经营活动之日起十日内，将单位名称、住所或者主要经营场所、法定代表人或者主要负责人、联系方式、统一社会信用代码等信息录入“浙里家政”并动态更新，保证信息的真实、准确。

对拟指派或者居间介绍但尚未取得家政服务人员码的人员，家政服务机构应当将其姓名、身份证号码、性别、户籍地址、健康证明、技能等级状况、从业经历等信息，录入“浙里家政”并动态更新，保证信息的真实、准确。家政服务机构应当对其指派的家政服务人员发放附有家政服务人员码的服务工号牌。

家政服务人员本人也可以将其姓名、身份证号码、性别、户籍地址、健康证明、技能等级状况、从业经历等信息直接录入“浙里家政”并动态更新，保证信息的真实、准确。

第九条 “浙里家政”应当建立对家政服务机构和家政服务人员的服务质量评价体系。评价包括选项打分、个性化评论和根据评价规则确定的综合评价等级等。

家政服务用户可以通过家政服务机构码和家政服务人员码对其服务质量予以评价。评价应当基于已接受的家政服务，依据事实、客观公正；对评论带有猜测性、推断性、人格侮辱性、地域歧视性等用语的，“浙里家政”可以采取删除、屏蔽、限制评

论等措施。

第十条 对家政服务机构的服务质量评价记录，“浙里家政”应当予以展示。

对家政服务人员的服务质量选项打分和综合评价等级，“浙里家政”应当予以展示；对其个性化评论，“浙里家政”不予展示，家政服务用户可以在选择确定家政服务人员前通过扫码方式查询；家政服务机构应当向家政服务用户提供相关服务人员的家政服务人员码。

第十一条 “浙里家政”的管理办法和家政服务机构、家政服务人员的服务质量评价办法，由省商务主管部门制定，报省人民政府同意后施行。

第十二条 省商务主管部门、省市场监督管理部门应当按照职责制定、发布家政服务标准，促进家政服务机构提升管理水平，引导家政服务机构、家政服务人员提供高质量的家政服务。

第十三条 省商务主管部门应当会同省市场监督管理部门，根据家政服务的不同事项分类制定家政服务合同示范文本，并推广使用。

第十四条 县级以上人民政府应当畅通 12345 政务服务热线等投诉渠道，建立健全家政服务纠纷多元预防调处化解机制，依法及时化解家政服务活动中产生的纠纷。

商务、市场监督管理、人力资源社会保障、公安等部门应当按照各自职责，健全投诉举报处理机制，及时受理家政服务用户、

家政服务人员投诉举报，并依法予以处理。

鼓励和支持街道办事处、居民委员会对家政服务纠纷进行调解。

第三章 服务规范

第十五条 家政服务用户可以通过家政服务机构聘请家政服务人员，也可以通过熟人介绍、自行招揽等方式直接聘请家政服务人员。

鼓励家政服务用户通过家政服务机构聘请家政服务人员。

第十六条 家政服务机构应当建立健全内部管理制度，完善服务质量评估和激励机制，公开服务项目和收费标准，提升家政服务质量，维护家政服务人员、家政服务用户的合法权益。

家政服务机构应当建立便捷的投诉处理机制，及时处理家政服务投诉。

第十七条 提供居家式家政服务或者在一定时期内定时提供家政服务的，家政服务机构应当建立健全需求评估、服务质量跟踪等制度，根据用户需求指派或者居间介绍适合的家政服务人员，沟通双方的意见，并及时更换不适合的家政服务人员。

第十八条 提供居家式家政服务的，家政服务机构应当对拟指派或者居间介绍的家政服务人员核实其是否具有盗窃、赌博、吸毒、侮辱、诽谤、虐待、暴力伤害等违法犯罪行为记录，以及

其违法犯罪行为的发生时间、情节轻重等情况，并如实告知家政服务用户。

家政服务用户可以根据核实情况和相关评价记录情况，接受或者拒绝拟指派或者居间介绍的家政服务人员。

第十九条 鼓励家政服务机构、家政服务人员和家政服务用户订立书面家政服务合同、委托合同，鼓励通过“浙里家政”进行线上签约、线上支付。

提供居间介绍服务的家政服务中介机构，应当在其经营场所的显著位置（电子商务经营者的首页显著位置）持续公示其中介身份，并在家政服务合同、委托合同中明确表明其中介身份。

第二十条 家政服务合同、委托合同应当明确下列事项：

（一）各方身份信息；

（二）服务地点、内容、方式和期限；

（三）服务费用、材料费用及其支付形式；

（四）家政服务合同应当就家政服务人员意外伤害保险、职业责任保险等的投保责任、保险金额作出明确约定；委托合同应当明确提示家政服务合同双方就上述保险事项作出约定；

（五）违约责任与争议解决方式。

鼓励家政服务用户与其直接聘请的家政服务人员就前款规定事项事先作出约定。

第二十一条 居家式家政服务合同还应当对下列所涉及的事项作出约定：

(一) 孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等照护对象的特殊照护需求，以及家庭安全防护、隐私保护等特别注意事项的具体要求；

(二) 家政服务人员的身体健康检查要求和费用承担责任；

(三) 家政服务人员的休息时间、住宿条件，以及对家政服务人员生活习惯、交往交际的特别要求；

(四) 家政服务人员的更换情形、更换次数、更换人员到岗时间。

照护对象患有传染病、精神障碍或者其他严重疾病的，家政服务用户应当事先告知，并对照护对象和家政服务人员应当采取的防护措施作出明确约定。

第二十二条 鼓励家政服务机构采取先提供服务后收费的方式运营。

提供居家式家政服务或者在一定时期内定时提供家政服务，采取预收服务费方式的，预收的服务费不得超过三个月；预收服务费超过三个月的，家政服务用户有权要求退还超过部分的服务费，家政服务机构应当自收到用户要求退还服务费之日起五日内退还，并不得因此减少或者取消已承诺的优惠。

第二十三条 家政服务机构不得有下列行为：

(一) 指派或者居间介绍未取得家政服务人员码的人员从事家政服务；

(二) 指派或者居间介绍未按照规定参加相应类别体检或者

体检不合格的家政服务人员从事家政服务；

（三）隐瞒家政服务用户、家政服务人员应当知晓的重要事实或者提供虚假情况；

（四）泄露或者向他人非法提供家政服务用户、家政服务人员的隐私和个人信息；

（五）其他违反法律、法规的行为。

第二十四条 家政服务机构指派或者居间介绍的家政服务人员，上门服务时应当主动出示服务工号牌或者家政服务人员码；未主动出示的，家政服务用户有权要求其出示；拒不出示或者与指派、居间介绍的家政服务人员不一致的，家政服务用户可以拒绝接受其服务；家政服务用户拒绝接受服务的，家政服务机构应当退回已收取的居间介绍费等相关费用，并依法赔偿相应损失。

第二十五条 家政服务人员不得有下列行为：

（一）谩骂、恐吓、侮辱、诽谤、虐待、殴打家政服务对象；

（二）盗窃、侵占、骗取、擅自处置或者故意损毁家政服务用户、家政服务对象的财物；

（三）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；

（四）向家政服务用户重复收费、编造服务项目收费、虚构家用设施物品故障或者谎报用工用料；

（五）泄露或者向他人非法提供家政服务用户、家政服务对象的隐私和个人信息；

(六) 其他违反法律、法规或者违背公序良俗、职业道德的行为。

第二十六条 家政服务用户不得有下列行为：

- (一) 谩骂、侮辱、诽谤、诬陷、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) 泄露或者向他人非法提供家政服务人员的隐私和个人信息；
- (四) 其他违反法律、法规或者违背公序良俗的行为。

第二十七条 医疗机构应当采取服务质量招标的方式确定进驻医疗机构为患者提供生活照护服务的家政服务机构；服务质量招标应当以机构规模、指派护工的职业技能等级和信用记录、患者和护士的评价记录、价格收费等因素作为评标主要事项，不得向家政服务机构收取进场费。

医疗机构和家政服务机构应当对护工的岗位培训以及就餐、休息等事项作出约定，向患者公开，并加强对护工的管理。卫生健康主管部门应当会同商务主管部门加强对医疗机构护工服务的监督管理。

第四章 产业促进

第二十八条 县级以上人民政府及其有关部门应当加大对

家政服务业的支持力度，改善家政服务人员的从业环境，促进家政服务机构发展，培育家政服务区域特色品牌。

设区的市、县（市、区）人民政府及其有关部门对取得家政服务机构码的家政服务机构，可以结合其信用评价情况，采取员工体检、培训、保险等费用补贴以及消费券定点兑付等措施，扶持其发展。

第二十九条 财政部门、税务机关应当按照各自职责，指导和帮助家政服务机构依法享受税费减免等优惠政策。

家政服务机构在社区设置服务网点的，发展改革主管部门应当明确其用水、用电、用气等费用实行居民价格的具体条件、办理单位、办理流程等事项。

住房城乡建设主管部门应当采取措施，引导新建住宅小区和老旧小区改造时同步建设家政服务网点设施或者预留家政服务网点设施场地。

第三十条 省人力资源社会保障主管部门应当将母婴护理员、养老护理员等市场急需的家政服务纳入职业培训目录和紧缺职业（工种）目录。

人力资源社会保障主管部门应当会同商务主管部门、财政部门，建立适应家政服务业发展的职业培训、等级认定和等级提升补贴机制。

人力资源社会保障主管部门应当会同商务主管部门将家政服务纳入职业培训计划，组织开展家政服务人员职业技能培训，

并加强对家政服务人员职业技能培训和等级认定的监督管理。

第三十一条 鼓励保险公司开发按日或者按次计费型的家政服务人员意外伤害保险、职业责任保险等保险产品，允许家政服务机构、家政服务人员、家政服务用户按日或者按次投保。设区的市、县（市、区）人民政府可以对家政服务相关保险费予以补贴。

家政服务机构应当通过投保家政服务人员意外伤害保险、职业责任保险等方式，增强自身风险抵御能力。

第三十二条 教育主管部门、人力资源社会保障主管部门应当支持高等院校、中等职业学校（含技工学校）开设家政服务相关专业，培养和引进专业师资队伍，促进技能培训与学历培养相衔接。

高等院校、中等职业学校（含技工学校）应当加大家政服务应用型、高技能人才培养力度，通过联合家政服务机构建设实训基地等形式，提升家政服务人员技能水平。

第三十三条 经济和信息化、科学技术、商务等部门应当加强家政专业设备和智能产品研发制造企业的培育，支持智能家政机器人和智能养老护理设备等产品的研究、开发及推广应用，促进家政服务业创新发展。

第三十四条 乡镇人民政府、街道办事处应当采取措施，支持家政服务机构利用社区综合服务中心等现有社区公共服务设施设立服务网点，进驻社区信息平台，提供便捷惠民的家电维修、

管道疏通、专业清洗、上门开锁等具有社区特点的家用设施物品维修保养服务。

第三十五条 省商务、发展改革、人力资源社会保障等部门应当与省外劳务输出地建立家政服务协作机制，推动家政服务供需信息互通、跨省体检结果互认，引导省外人员进入家政服务行业。

省商务主管部门、省人力资源社会保障主管部门应当推动设区的市之间建立家政服务协作机制，提升省内家政服务供需对接效率。

第三十六条 工会、共产主义青年团、妇女联合会等团体可以按照国家 and 省有关规定，建立和完善家政服务机构和家政服务人员评优、评先制度，组织开展评优、评先工作，并加强对家政服务行业先进典型的宣传，提升家政服务人员职业荣誉感。

第五章 法律责任

第三十七条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规已有法律责任规定的，从其规定。

第三十八条 商务、市场监督管理、人力资源社会保障等部门及其工作人员在家政服务管理和促进家政服务业发展工作中，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，由有权机关对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处理。

第三十九条 家政服务机构违反本条例第八条第一款规定，未按照规定在“浙里家政”录入信息的，由商务主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处二千元以上一万元以下罚款。

第四十条 家政服务机构违反本条例第二十二条第二款和第二十四条规定，对家政服务用户提出的退还服务费、居间介绍费等相关费用的要求，故意拖延或者无理拒绝的，由市场监督管理部门责令改正，可以给予警告或者处二千元以上二万元以下罚款。

第四十一条 家政服务机构违反本条例第二十三条第一项、第二项规定，指派或者居间介绍未取得家政服务人员码、未按照规定参加相应类别体检或者体检不合格的人员从事家政服务的，由商务主管部门责令改正；拒不改正的，处二千元以上一万元以下罚款。

家政服务机构违反本条例第二十三条第三项规定，隐瞒家政服务用户、家政服务人员应当知晓的重要事实或者提供虚假情况的，由商务主管部门责令改正；拒不改正的，处五千元以上三万元以下罚款。

第四十二条 家政服务机构指派的家政服务人员违反本条例第二十五条第四项规定，向家政服务用户重复收费、编造服务项目收费、虚构家用设施物品故障或者谎报用工用料的，由市场监督管理部门责令改正；拒不改正的，对家政服务机构处二千元以上一万元以下罚款。

第六章 附 则

第四十三条 本条例自 2024 年 7 月 1 日起施行。