

忻州市家政服务条例

(2023年9月1日忻州市第五届人民代表大会常务委员
会第十五次会议通过 2023年11月30日山西省第十四
届人民代表大会常务委员会第六次会议批准)

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 本市行政区域内的家政服务以及相关活动，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、介绍或者家政服务消费者自行雇用的家政服务人员进入消费者住所或者在消费者指定场所提供照护、保洁、烹饪等满足家庭日常生活需求的有偿服务活动。

第四条 家政服务活动应当遵循平等自愿、诚实守信、安全便利的原则。

家政服务业的管理应当遵循促进行业发展、监管和服务相结

合、平等保护各方合法权益的原则。

第五条 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，将家政服务业纳入本级国民经济和社会发展规划，并给予相应支持。

市、县（市、区）人民政府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。

市、县（市、区）人民政府人力资源和社会保障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、劳动权益保障等工作。

市、县（市、区）人民政府市场监督管理部门负责本行政区域内家政服务价格违法行为查处等工作。

市、县（市、区）人民政府卫生健康主管部门负责根据家政服务需要，确定不同类别家政服务人员的体检项目和标准以及其他相关工作。

市、县（市、区）人民政府发展改革、教育、公安、民政、财政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、妇女联合会等组织应当协助做好家政服务业相关促进工作。

第二章 家政服务机构

第六条 家政服务机构可以采用员工制、中介制或者其他合法用工模式。

员工制家政服务机构是指与家政服务人员建立劳动关系，统一安排家政服务人员为家政服务消费者提供服务，直接支付家政服务人员劳动报酬，并对其进行持续培训管理的家政服务机构。

中介制家政服务机构是指以中介人身份为家政服务消费者和家政服务人员提供家政服务信息的机构。

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 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，应当履行下列义务：

（一）查验其有效身份证明、健康证明、体检结论、家政服务评价、服务纠纷及其处理情况；

（二）了解其从业经历、服务技能、家庭住址；

（三）如实向家政服务消费者、家政服务人员告知家政服务相关信息；

（四）接受并协调解决家政服务消费者、家政服务人员的投诉；

（五）开展服务技能培训和安全教育；

（六）法律、法规规定的其他义务。

第九条 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；

（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、家政服务人员隐私和个人信息；

（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）法律、法规禁止的其他行为。

第三章 家政服务人员

第十条 从事家政服务活动人员应当具备下列条件：

（一）已达到法定年龄且有独立的民事行为能力和从事家政服务的知识技能；

(二) 具有合法有效的身份证件;

(三) 按要求进行健康体检, 并持有市、县(市、区) 医疗机构出具的体检健康证;

(四) 法律、法规规定的其他条件。

第十一条 家政服务人员有权了解家政服务内容, 有权要求家政服务机构提供职业技能培训及心理咨询辅导。

家政服务人员有休息和取得报酬的权利, 休息时间、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。

第十二条 家政服务人员应当履行下列义务:

(一) 遵守国家法律、法规, 尊重社会公德, 依法遵守家政服务机构规章制度;

(二) 如实向家政服务机构提供本人身份、学历、健康、技能等资格证明材料, 提供真实有效的住址和联系方式;

(三) 按照合同约定提供家政服务, 并遵守家政服务职业道德;

(四) 按照规定或者约定定时参加体检;

(五) 完成规定的技能培训和安全教育;

(六) 树立安全意识, 保证自身和家政服务消费者的安全;

(七) 主动向家政服务机构、消费者公开个人身份信息、健康状况、从业经历和服务技能等相关信息;

(八) 法律、法规规定的其他义务。

第十三条 家政服务人员不得有下列行为：

- （一）泄露或者向他人非法提供家政服务消费者的个人信息；
- （二）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；
- （三）谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打家政服务消费者；
- （四）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；
- （五）索取或者变相索取合同约定报酬之外的财物；
- （六）违背公序良俗和职业道德；
- （七）法律、法规禁止的其他行为。

第十四条 有下列情形之一的，家政服务人员可以拒绝提供服务：

- （一）不能提供合同约定的工作条件的；
- （二）强迫家政服务人员提供合同约定以外事项的；
- （三）可能对家政服务人员人身和财产安全造成损害的；
- （四）要求家政服务人员从事违法犯罪行为的；
- （五）严重损害家政服务人员人格尊严的；
- （六）违反法律、法规的其他行为。

第四章 家政服务消费者

第十五条 家政服务消费者应当通过正规途径雇用家政服务人员，鼓励通过员工制家政服务机构和中介制家政服务机构选聘家政服务人员。

第十六条 家政服务消费者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。

第十七条 家政服务消费者聘请家政服务人员时，应当履行下列义务：

- （一）持有本人身份证明并如实登记；
- （二）告知家政服务机构、人员自己是否患有传染病、精神障碍或者其他严重疾病等可能影响家政服务人员身心健康的疾病；
- （三）应当尊重家政服务人员人格尊严，按照约定支付相关费用；
- （四）法律、法规规定的其他义务。

第十八条 家政服务消费者不得有下列行为：

- （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）法律、法规禁止的其他行为。

第十九条 家政服务人员有下列行为之一的，家政服务消费者可以要求家政服务机构更换家政服务人员：

（一）违反本条例规定或者与家政服务消费者签订合同的其他行为的；

（二）拒绝履行合同或者未按合同履行服务内容的；

（三）违反法律、法规的其他行为。

第二十条 有下列情形之一的，家政服务消费者可以解除家政服务合同：

（一）家政服务机构、人员采用欺诈手段订立的合同；

（二）家政服务机构、人员未按照合同约定履行义务，尚在合同期限仍不履行的；

（三）符合本条例规定更换家政服务人员情形但家政服务机构拒不更换，或者更换后仍存在更换情形的；

（四）违反法律、法规的其他行为。

第五章 促进发展

第二十一条 市、县（市、区）人民政府应当支持家政服务行业组织的发展，鼓励家政服务机构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，发挥对本行业的指导、服务职能，配合有关部门开展行业监管、行业统计、规范拟定、技能培训等有关工作，引导家政服务机构和家政服务

人员提升服务质量，维护家政服务机构、家政服务人员和家政服务消费者的合法权益。

家政服务行业组织应当建立家政服务纠纷调解机制，对家政服务活动中发生的纠纷进行调解。

第二十二条 市、县（市、区）人民政府应当畅通政府服务热线，保障家政服务消费者、家政服务人员投诉渠道。市、县（市、区）人民政府商务、人力资源和社会保障、市场监督管理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、家政服务人员合理诉求得到及时处置和办理。

第二十三条 市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。

第二十四条 鼓励家政服务机构和人员购买意外伤害等保险。

第二十五条 市、县（市、区）人民政府教育、人力资源和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教育相衔接。支持各类院校、机构加大家政服务应用型、多层次人才培养，按照规定给予补贴或者纳入急需紧缺人才目录。

市、县（市、区）人民政府人力资源和社会保障主管部门应

当支持家政服务人员参加岗前、在岗职业技能培训、职业技能评价和职业技能大赛，并按照规定给予技能提升补贴。

第六章 法律责任

第二十六条 违反本条例规定的行为，法律、行政法规和省人民代表大会及其常务委员会制定的地方性法规已有法律责任规定的，从其规定。

第二十七条 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，由政府商务主管部门责令改正，拒不改正的，处二百元以上一千元以下罚款。

第二十八条 家政服务机构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的，由政府商务主管部门责令改正，拒不改正的，处一千元以下罚款。

第二十九条 国家机关工作人员在家政服务管理工作中玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第三十条 本条例自 2024 年 5 月 1 日起施行。