**温州市家政服务业管理条例（草案征求意见稿）**

**第一条【立法目的】**为了规范家政服务行为，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、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

**第二条【适用范围】**本市行政区域内从事家政服务及其相关管理活动，适用本条例。

**第三条【基本原则】**家政服务业的发展应当坚持政府引导、市场运作、行业自律的原则。

家政服务各方应当遵循自愿、平等、诚实信用和安全、方便的原则。

**第四条【政府职责】**市、县（市、区）人民政府应当将家政服务业发展纳入经济社会发展规划，设立家政服务业发展专项资金，保障家政服务业发展经费，实现家政服务业高质量发展。

**第五条【部门职能】**人力资源和社会保障部门是家政服务业行政主管部门，对家政服务业进行统一指导、监督和管理。

商务、市场监管、发展改革、财政、税务、公安、卫生健康等有关部门在各自职责范围内，对家政服务业实施监督和管理。

**第六条【行业协会】**家政服务行业协会依照法律、法规和协会章程开展活动，促进行业自律，推动家政服务业规范化、标准化建设。

**第七条【劳动合同、服务协议、中介合同】**家政服务经营者与家政服务人员建立劳动关系，应当订立书面劳动合同，依法缴纳社会保险费。家政服务人员不符合订立劳动合同情形的，家政服务经营者应当与其订立服务协议，约定服务时间、内容、地点、报酬、违约责任和其他事项，家政服务人员可以按规定自愿参加社会保险。

家政服务中介机构提供中介服务，应当依法与委托人订立中介合同。

家政服务经营者和中介机构不得招用或者介绍没有有效身份证明的家政服务人员为消费者提供家政服务。

**第八条【家政服务合同】**中介机构介绍的家政服务人员、家政服务经营者应当与家政服务消费者订立家政服务合同。

家政服务经营者应当明确告知涉及家政服务人员利益的服务合同内容，应当允许家政服务人员查阅、复制家政服务合同。

家政服务消费者或其同住人员患有传染病、精神病或其他严重疾病的，应当如实告知家政服务经营者、中介机构和家政服务人员。

禁止与没有有效身份证明的家政服务消费者订立家政服务合同或者中介合同。

**第九条【健康检查】**建立家政服务人员分类体检制度。家政服务经营者应当组织家政服务人员按所从事家政服务类别进行上岗前体检，并且每两年至少组织在岗家政服务人员体检一次。

家政服务经营者、中介机构不得违反规定或者违反约定安排、介绍患有传染病、精神病等疾病的家政服务人员为消费者提供家政服务。

禁止未经体检或者健康状况不符合规定的家政服务人员提供烹饪或者对孕产妇、婴幼儿的照护等家政服务。

**第十条【培训与考核】**家政服务经营者应当在家政服务人员上岗前对其进行服务技能、职业道德、礼仪礼节、法律知识、安全知识、卫生知识等职业培训，并且每两年至少组织在岗家政服务人员培训一次。

提倡家政服务人参加职业能力评价、职业技能等级认定或者专项能力考核。

家政服务经营者、中介机构应当优先招用、介绍经过职业培训，或者在职业能力评价、职业技能等级认定或者专项能力考核中表现优良的家政服务人员。

**第十一条【劳动保障】**提倡家政服务经营者参保雇主责任险，为家政服务人员投保意外伤害险、职业责任险。鼓励保险公司开发专门的家政服务责任保险和意外伤害保险产品。

**第十二条【家政服务人员工作档案】**家政服务经营者和中介机构应当在家政业务平台建立家政服务人员工作档案，如实报送相关信息，健全服务质量评价和跟踪管理机制。

家政服务人员工作档案应当包括下列内容：

（一）个人基本信息；

（二）犯罪背景核查结果信息；

（三）培训和考核信息；

（四）从业经历；

（五）保险信息；

（六）消费者评价和投诉情况；

（七）法律、法规规定的其他信息。

同一家政服务人员的工作档案信息由两家以上家政服务经营者、中介机构同时报送的，由家政服务业行政主管部门确认该家政服务员所属企业、个体经济组织。

家政服务经营者、中介机构不得违反法律、法规规定泄露家政服务人员信息。经家政服务人员同意，家政服务经营者、中介机构应当允许消费者查阅家政服务人员的档案信息。

家政业务平台主管部门应当建立信息核查机制，定期、不定期抽查家政服务经营者和中介机构报送的信息。

**第十三条【持证服务】**家政服务人员为消费者提供居家上门服务，应当持居家上门服务证。

家政服务业行政主管部门应当为符合条件的家政服务人员免费发放居家上门服务证，及时归集、更新本条例第十二条第二款规定的信息供消费者查询。

**第十四条【争议处理】**家政服务人员在提供家政服务过程中与消费者发生纠纷的，应当及时向家政服务经营者或者中介机构反映，不得擅自离岗。

家政服务经营者、中介机构应当接受和处理家政服务人员和消费者的投诉。家政服务经营者、中介机构在了解家政服务人员工作情况时，不得泄露在经营或者服务中知悉的消费者隐私和其他秘密。

**第十五条【员工制家政企业】**市、县（区、市）人民政府应当采取下列措施促进员工制家政企业的发展：

（一）提供免费的上岗前培训和回炉培训；

（二）优先支持建立职工集体宿舍，园区配建职工宿舍优先面向员工制家政服务人员；

（三）依法组织统一投保，优先实施社会保险和商业保险补贴；

（四）引导金融机构增强金融保险支持，降低融资成本；

（五）法律、法规规定的其他优惠措施。

前款规定的各项措施，可以根据具体情况适用于符合条件的家政服务中介机构，但第二项规定的措施除外。

**第十六条【社区家政服务】**市、县（区、市）人民政府应当采取下列措施鼓励家政企业在社区设置服务网点、家政服务培训基地：

（一）租赁场地不受用房性质限制；

（二）以较低成本提供闲置厂房、社区用房；

（三）引导降低进驻社区的场地、水电等费用；

（四）法律、法规规定的其他优惠措施。

**第十七条【家政服务人员】**市、县（区、市）人民政府应当采取下列措施提升家政服务人员职业素质，增强职业保障：

（一）对符合条件的家政服务人员给予健康检查、职业培训、住房租赁、社会保险和商业保险、权益维护等费用补贴；

（二）对符合条件的外来家政服务人员提供路费补贴、住宿补贴、周转性家政公寓；

（三）为在职业能力评价、职业技能等级认定或者专项能力考核中表现优秀的家政服务人员提供补贴和奖励；

（四）依托高等院校提供分层分级家政服务技能培训；

（五）建立阶梯式薪酬指导制度；

（六）建立优秀家政服务人员表彰激励机制；

（七）法律、法规规定的其他措施。

**第十八条【示范文本和参考价格】**家政服务业行政主管部门应当建立激励机制，鼓励劳动合同、服务协议、中介合同和家政服务合同采用示范文本。

市、县（市、区）价格行政主管部门和家政服务业行政主管部门应当加强对家政服务收费的监督管理工作，制订家政服务等级标准和家政服务费参考价格，并向社会公布。经评估需要调整的，应当及时调整。

**第十九条【家政业务平台】**家政服务业行政主管部门应当采取下列措施建立统一的家政业务平台，优化家政服务信息服务：

（一）全量归集家政服务经营者、中介机构、家政服务人员和消费者的基础信息和信用信息，并按规定向相关部门及家政服务经营者、中介机构共享金融、税务、司法、行政等可公开信用信息；

（二）建立家政从业人员个人信用记录注册、跟踪评价和管理制度，按规定提供家政服务经营者、中介机构和家政服务人员的身份认证、信誉核查、信用报告等信息；

（三）对在家政服务过程中存在违法违规和严重失信行为的家政经营者、中介机构和家政服务人员实行联合惩戒。

禁止向家政服务信息使用者收取费用。

**第二十条【法律指引】**违反本条例规定的行为，法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

**第二十一条【招用介绍无有效身份证明的家服人员的责任】**家政服务经营者或者中介机构违反本条例第七条第三款规定，招用或者介绍没有有效身份证明的家政服务人员为消费者提供家政服务的，由家政服务业行政主管部门责令改正，处警告；拒不改正的，处一千元以上五千元以下罚款。

**第二十二条【与家政服务合同相关的责任**】家政服务经营者违反本条例第八条第二款规定，拒绝家政服务人员查阅、复制家政服务合同的，由家政服务业行政主管部门责令改正；拒不改正的，可以处三万元以下罚款。

家政服务经营者、中介机构违反本条例第八条第四款规定，与没有有效身份证明的家政服务消费者订立家政服务合同或者中介合同的，由家政服务业行政主管部门责令改正，处警告；拒不改正的，处一千元以上五千元以下罚款。

**第二十三条【未组织体检、违规指派介绍的责任】**家政服务经营者、中介机构违反本条例第九条规定的，按下列情形分别处理：

（一）家政服务经营者违反第一款规定，未组织家政服务人员进行上岗前体检的，由家庭服务业行政主管部门责令限期改正，处警告；逾期不改正的，处五千元以上一万元以下罚款；

（二）家政服务经营者、中介机构违反第二款规定，安排、介绍患有传染病、精神病等疾病的家政服务人员为消费者提供家政服务的，依法承担违约责任或者赔偿责任，并由家庭服务业行政主管部门处五千元以上三万元以下罚款；

（三）家政服务经营者、中介机构违反第三款规定，安排、介绍未经体检或者健康状况不符合规定的家政服务人员提供烹饪或者对孕产妇、婴幼儿的照护等家政服务的，由家政服务业行政主管部门责令限期改正，并处五千元以上三万元以下罚款。

**第二十四条【未组织岗前培训的责任】**家政服务经营者违反本条例第十条第一款规定，未组织家政人员上岗前培训的，由家政服务业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上一万元以下罚款。

**第二十五条【未建工作档案、虚报信息的责任】**家政服务经营者、中介机构违反本条例第十二条第一款规定，未按要求建立家政服务人员工作档案或者跟踪管理机制，由家政服务业行政主管部门责令改正；拒不改正的，可以处二万元以下罚款。

家政服务经营者、中介机构违反本条例第十二条第一款、第二款规定报送虚假信息的，由家政服务业行政主管部门责令改正，并录入信用信息档案；拒不改正的，可以处一万元以上十万元以下罚款。

**第二十六条【指派未持证的家服人员提供服务的责任】**家政服务人员违反本条例第十四条第一款规定，为消费者提供居家上门服务未持居家上门服务证的，由家政服务业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处五百元以下罚款。

家政服务经营者、中介机构违反本条例第十四条第一款规定，指派、介绍未持居家上门服务证的家政服务人员为消费者提供居家上门服务的，由家政服务业行政主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处一千元以上一万元以下罚款。

**第二十七条【定义】**本条例所称家政服务业，是指以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所或者以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的服务行业。

本条例所称家政服务经营者，是指依法设立，与家政服务人员订立劳动合同或者服务协议，从事家政服务经营活动的员工制企业和个体经济组织。

本条例所称中介机构，是指依法设立，接受家政服务消费者或者家政服务人员的委托，有偿提供中介服务的企业和个体经济组织。

介绍家政服务人员从事家政服务活动，并且定期收取或者变相收取管理费等费用的企业和个体经济组织，视为与家政服务人员订立服务协议的家政服务经营者，但是双方建立劳动关系的除外。

**第二十八条【参照适用】**以其他方式从事家政服务活动的，参照适用本条例。

**第二十九条【生效时间】**本条例自 年 月 日起施行。