南京市家政服务条例

（征求意见稿）

目 录

第一章 总则

第二章 服务规范

第三章 促进发展

第四章 监督管理

第五章 附则

第一章 总则

第一条【目的依据】为了规范家政服务活动，维护家政服务各方的合法权益，促进家政服务业高质量发展，根据有关法律、法规，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以及相关活动，适用本条例。

本条例所称家政服务，是指以家庭为服务对象，在家庭成员住所或者约定场所提供照护、保洁、烹饪等满足家庭日常生活需求的有偿服务活动。

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，包括员工制家政服务机构和家政服务中介机构等。

本条例所称家政服务人员，是指按照家政服务合同的约定提供家政服务的人员。

第三条【基本原则】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。

第四条【政府职责】市、区人民政府和江北新区管理机构应当加强对家政服务业工作的领导和组织协调，将家政服务业发展促进工作纳入国民经济和社会发展规划，促进家政服务业高质量发展。

第五条【部门职责】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。

发展和改革、教育、公安、民政、财政、人力资源和社会保障、城乡建设、卫生健康、市场监督管理、统计、地方金融管理、税务等部门，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、共产主义青年团、妇女联合会、残疾人联合会等团体协助做好家政服务业促进发展的相关工作。

镇人民政府（街道办事处）、村民委员会（居民委员会）协助做好家政服务业促进相关工作。

第六条【行业组织】支持家政服务行业组织发展，鼓励家政服务机构和家政服务人员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，配合有关部门开展行业监管，促进家政服务行业交流合作，引导家政服务机构和家政服务人员提升服务质量，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。

第七条【协同合作】市人民政府应当按照资源互补、信息互通、市场共享、协调发展的原则，开展长三角和南京都市圈区域家政协同合作，实现区域家政服务一体化高质量发展。

鼓励开展家政服务相关标准规范、人才培养、支持保障、发展经验等方面的国内、国际合作交流。

第二章 服务规范

第八条【机构要求】家政服务机构应当建立健全内部管理制度，包括工作档案管理、服务质量跟踪管理、投诉处理等制度，在其经营场所显著位置公示相关证照，公开服务项目、收费标准和投诉监督电话等服务信息。

家政服务机构通过互联网等信息网络开展经营活动，应当在其网站或者应用软件等首页显著位置，持续公示并及时更新前款规定的证照以及服务信息或者上述证照、信息的链接标识。

第九条【机构义务】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、技能证明、健康证明等，了解其从业经历、专业特长；

（二）如实向消费者、家政服务人员告知家政服务相关信息；

（三）开展服务技能培训和安全教育；

（四）接受并协调解决消费者、家政服务人员的投诉；

（五）法律、法规规定的其他义务。

第十条【机构禁止性规定】家政服务机构不得有下列行为：

（一）发布虚假广告、虚假家政服务信息或者隐瞒真实信息误导消费者；

（二）扣押、拖欠家政服务人员工资或者违规收取费用；

（三）扣押家政服务人员身份证明、技能证明、健康证明等；

（四）泄露或者向他人非法提供消费者、家政服务人员的隐私、个人信息；

（五）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；

（六）为未持有有效身份证明的消费者指派或者介绍家政服务人员；

（七）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；

（八）法律、法规禁止的其他行为。

第十一条【员工制机构】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，建立劳动关系，按时足额缴纳城镇职工社会保险费。

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城镇职工社会保险或者城乡居民社会保险。

员工制家政服务机构应当加强家政服务人员的培训和管理，定期开展服务技能、法律、职业道德、安全、卫生等方面的培训，鼓励定期开展家政服务人员心理状况筛查和心理咨询辅导。

第十二条【服务合同】家政服务机构应当与消费者依法订立家政服务合同。家政服务人员、消费者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。鼓励使用国家和省家政服务合同示范文本。

家政服务机构应当向消费者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。

第十三条【服务人员义务】家政服务人员履行下列义务：

（一）主动如实向家政服务机构、消费者提供本人的身份信息、健康状况、从业经历、服务技能以及有无不良嗜好等情况；

（二）按照规定或者按照约定参加体检；

（三）按照约定提供服务，遵守职业规范；

（四）法律、法规规定的其他义务。

第十四条【服务人员保障】家政服务人员的人格尊严受法律保护。

家政服务人员有权拒绝可能危及其人身安全的家政服务。

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【服务人员禁止性行为】家政服务人员不得有下列行为：

（一）歧视、谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打消费者；

（二）盗窃、侵占、骗取、擅自处置或者故意毁损消费者的财物，索取或者变相索取额外财物；

（三）泄露或者向他人非法提供消费者的隐私、个人信息；

（四）隐瞒对其所提供家政服务有重大影响的背景情况和健康状况；

（五）向消费者重复收费、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；

（六）其他违反法律、法规或者违背公序良俗、职业道德的行为。

第十六条【分类体检】市商务、卫生健康主管部门应当按照国家有关规定建立家政服务人员分类体检制度。家政服务人员应当按照规定进行体检。

家政服务机构、消费者不得要求家政服务人员进行超出分类体检要求的项目检查；确有需要的，应当征得家政服务人员同意，并由家政服务机构或者消费者承担相应费用。

第十七条【消费者权利】消费者有权了解家政服务机构、家政服务人员的有关信息，查验相关证件；要求家政服务机构或者家政服务人员按照家政服务合同的约定提供相关服务，并有权对其服务作出评价。

第十八条【消费者规范】消费者应当按照合同约定为家政服务人员提供工作和生活条件，保障家政服务人员休息的权利，按时足额支付服务报酬。

家政服务对象患有传染病、精神障碍或者其他严重疾病，可能影响家政服务人员身心健康或者家政服务工作质量的，应当如实告知家政服务机构、家政服务人员。

第十九条【消费者禁止性行为】消费者不得有下列行为：

（一）歧视、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合同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）扣押家政服务人员身份证明、技能证明、健康证明等；

（四）拖欠、克扣家政服务人员报酬；

（五）未经同意，泄露或者向他人提供家政服务人员的隐私、个人信息；

（六）其他违反法律、法规或者违背公序良俗的行为。

第三章 促进发展

第二十条【科研标准】鼓励支持高等学校、科研机构、学会等开展家政服务相关基础理论、实务应用、行业管理等方向和领域的科学研究活动。

鼓励家政服务行业组织、家政服务机构参与标准化工作，制定高于国家标准、行业标准、地方标准相关技术要求的团体标准和企业标准，并组织实施。

第二十一条【品牌培育】鼓励支持参与意愿强、信用记录好、品牌影响力大的家政服务机构探索开展员工制转型。鼓励通过跨界合作、连锁经营、挂牌上市等，加快培育一批具有行业标杆和引领效应的品牌员工制家政服务机构。

鼓励品牌家政服务机构扩大家政品牌知名度和影响力。支持举办家政品牌展示推广活动。支持引进全国家政知名品牌机构。

第二十二条【家政进社区】结合基层公共服务标准体系和城乡社区服务体系建设，统筹推进社区家政服务发展。

支持依托社区综合服务、居家养老服务、日间照料、托育、老年助餐、残疾人托养等现有社区服务设施开展家政服务，推动家政服务延展行业范围，与社区养老托幼、生活服务、商业服务等融合发展，满足居民身边的优质家政服务需求。支持家政服务机构在社区信息平台上，有针对性提供具有社区特点的菜单式家政服务产品。

家政服务机构在社区设置服务网点，其租赁场地水电气等费用不受用房性质限制，按照居民价格计费。依托政府投资建设的社区综合服务设施或者场地设立家政服务网点，符合条件的可以减免租赁费用。

第二十三条【创新发展】工业和信息化、科学技术、商务等主管部门应当支持家政专业设备和智能产品的研发制造。

鼓励家政服务机构通过研发创新，深入挖掘消费需求，驱动家政服务业态和模式创新，支持家政服务机构探索“全生命周期服务”，满足各年龄段人群服务需求。

第二十四条【技能培训】市人力资源和社会保障主管部门应当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。

市人力资源和社会保障主管部门应当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、家政服务经理人培训、职业培训师培训等，并加强对培训和等级认定的监督管理，规范培训机构管理。

第二十五条【人才培养】市教育、人力资源和社会保障主管部门应当支持高等学校和职业院校（含技工院校）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。支持相关院校加大对家政服务应用型、高层次人才培养力度，支持相关院校联合家政服务机构开展产教融合、校企合作。

第二十六条【商业保险】鼓励保险机构开发家政服务责任保险、意外伤害保险、财产保险等特色保险产品。

提倡员工制家政服务机构参加雇主责任保险，并为其家政服务人员投保意外伤害保险、职业责任保险；提倡其他家政服务人员参加意外伤害保险、职业责任保险；提倡消费者为家政服务人员投保意外伤害保险。

第二十七条【税费减免与金融支持】财政、税务部门应当按照各自职责，做好面向家政服务业的相关税费政策宣传培训，实现优惠政策应知尽知、应享尽享。

鼓励金融机构为信用良好且符合条件的家政服务机构提供信用贷款。

第二十八条【劳务对接】人力资源和社会保障主管部门会同有关部门定期举办家政服务业专场招聘活动，提供职业指导、职业介绍等服务；加强与劳务输出地家政服务劳务供需协作，联合开展技能培训、就业对接、权益保障等活动。

第四章 监督管理

第二十九条【服务平台】市商务主管部门建立全市统一的家政服务管理平台，发布家政服务业相关政策措施、服务标准、合同示范文本等信息，归集家政服务机构、家政服务人员录入的信息等，依法为公众提供查询等服务。

第三十条【信息报送】家政服务机构应当按照规定在家政服务管理平台上填报机构名称、主要负责人、经营场所、联系方式等信息，并对信息的真实性负责。相关信息发生变更的应当及时更新。

家政服务机构应当按照规定在家政服务管理平台上填报其家政服务人员或者由其居间介绍的家政服务人员的信息。

第三十一条【纠纷调解】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。

家政服务行业组织、消费者协会应当积极发挥作用，建立家政服务纠纷常态化多元化调解机制。

市场监督管理、商务等主管部门应当按照各自职责，及时受理消费者、家政服务人员投诉举报，保障消费者、家政服务人员诉求得到及时处置和办理。

鼓励和支持镇人民政府（街道办事处）、村民委员会（居民委员会）参与家政服务纠纷的调解工作。

第三十二条【统计调查制度】统计等主管部门应当加强家政服务统计调查工作，建立家政服务统计调查体系，及时统计家政服务总体规模、行业结构、经济社会效益等基础数据，准确反映本市家政服务业发展状况。

第三十三条【转至条款】对违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第五章 附则

第三十四条【例外条款】医院、养老服务机构、月子会所等场所开展相关服务的，按照有关法律、法规执行。

第三十五条【实施日期】本条例自 年 月 日起施行。