

# 家庭服务业管理暂行办法

(2012年12月18日商务部令 第11号公布 自2013年2月1日起施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为了满足家庭服务消费需求，维护家庭服务消费者、家庭服务人员和家庭服务机构的合法权益，规范家庭服务经营行为，促进家庭服务业发展，制定本办法。

**第二条** 在中华人民共和国境内从事家庭服务活动，适用本办法。

本办法所称家庭服务业，是指以家庭为服务对象，由家庭服务机构指派或介绍家庭服务员进入家庭成员住所提供烹饪、保洁、搬家、家庭教育、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人的护理等有偿服务，满足家庭生活需求的服务行业。

本办法所称家庭服务机构，是指依法设立从事家庭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等营利性组

织。

本办法所称家庭服务员，是指根据家庭服务合同的约定提供家庭服务的人员。

本办法所称消费者，是指接受家庭服务的对象。

**第三条** 家庭服务的经营和管理，应当坚持社会效益与经济效益并重的原则。家庭服务各方当事人应当遵循自愿、平等、诚实、守信、安全和方便的原则。

**第四条** 商务部承担全国家庭服务业行业管理职责，负责监督管理家庭服务机构的服务质量，指导协调合同文本规范和服务矛盾纠纷处理工作。县级以上商务主管部门负责本行政区域内家庭服务业的监督管理。

**第五条** 县级以上商务主管部门引导和支持家庭服务机构运用现代流通方式，培育示范性家庭服务机构，提升行业规范化经营水平。

**第六条** 国家鼓励公益性家庭服务信息平台的建设，扶持中小家庭服务机构发展，采取各项措施促进行业规范发展。

**第七条** 家庭服务行业协会应当制定行业规范，加强行业自律，为会员企业提供服务，维护会员企业的合法权益，建立服务纠纷调解处理机构，调解处理家庭服务纠纷。

## 第二章 家庭服务机构经营规范

**第八条** 家庭服务机构从事家庭服务活动需取得工商行政管理部门颁发的营业执照。

**第九条** 家庭服务机构应在经营场所醒目位置悬挂有关证照，公开服务项目、收费标准和投诉监督电话。

**第十条** 家庭服务机构须建立家庭服务员工作档案，接受并协调消费者和家庭服务员投诉，建立家庭服务员服务质量跟踪管理制度。

**第十一条** 家庭服务机构应按照县级以上商务主管部门要求及时准确地提供经营档案信息。

**第十二条** 家庭服务机构在家庭服务活动中不得有下列行为：

- （一）以低于成本价格或抬高价格等手段进行不正当竞争；
- （二）不按服务合同约定提供服务；
- （三）唆使家庭服务员哄抬价格或有意违约骗取服务费用；
- （四）发布虚假广告或隐瞒真实信息误导消费者；
- （五）利用家庭服务之便强行向消费者推销商品；

(六) 扣押、拖欠家庭服务员工资或收取高额管理费，以及其他损害家庭服务员合法权益的行为；

(七) 扣押家庭服务员身份、学历、资格证明等证件原件。

(八) 法律、法规禁止的其他行为。

**第十三条** 从事家庭服务活动，家庭服务机构或家庭服务员应当与消费者以书面形式签订家庭服务合同。

**第十四条** 家庭服务合同应至少包括以下内容：

(一) 家庭服务机构的名称、地址、负责人、联系方式和家庭服务员的姓名、身份证号码、健康状况、技能培训情况、联系方式等信息；消费者的姓名、身份证号码、住所、联系方式等信息；

(二) 服务地点、内容、方式和期限等；

(三) 服务费用及其支付形式；

(四) 各方权利与义务、违约责任与争议解决方式等。

**第十五条** 家庭服务机构应当明确告知涉及家庭服务员利益的服务合同内容，应允许家庭服务员查阅、复印家庭服务合同，保护其合法权益。

**第十六条** 鼓励家庭服务机构为家庭服务员投保职业责任保险和人身意外伤害保险。

**第十七条** 鼓励家庭服务机构加入家庭服务行业协会，自觉遵守行业自律规范。

**第十八条** 家庭服务机构、家庭服务员与消费者之间发生争议的，可以协商解决；协商不成的，可以向人民调解委员会、行业协会调解机构或其他家庭服务纠纷调解组织申请调解，也可以依法提请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

### **第三章 家庭服务员行为规范**

**第十九条** 家庭服务员应当如实向家庭服务机构提供本人身份、学历、健康状况、技能等证明材料，并向家庭服务机构提供真实有效的住址和联系方式。

**第二十条** 家庭服务员应符合以下基本要求：

- （一）遵守国家法律、法规和社会公德；
- （二）遵守职业道德；
- （三）遵守合同，按照合同约定内容提供服务；
- （四）掌握相应职业技能，具备必需的职业素质。

**第二十一条** 家庭服务员在提供家庭服务过程中与消费者发生纠纷，应当及时向家庭服务机构反映，不得擅自离岗。

**第二十二条** 消费者有下列情形之一的，家庭服务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）对家庭服务员有虐待或严重损害人格尊严行为的；
- （三）要求家庭服务员从事可能对其人身造成损害行为的；
- （四）要求家庭服务员从事违法犯罪行为的。

#### **第四章 消费者行为规范**

**第二十三条** 消费者到家庭服务机构聘用家庭服务员时，应持有户口簿或身份证及相关证明，并如实填写登记表，交纳有关费用。

消费者或其家庭成员患有传染病、精神病或其他重要疾病的，应当告知家庭服务机构和家庭服务员，并如实登记。

**第二十四条** 消费者有权要求家庭服务机构按照合同约定指派或介绍家庭服务员和提供服务，消费者有权要求家庭服务机构如实提供家庭服务员的道德品行、教育状况、职业技能、相关工作经历、健康状况等个人信息。

**第二十五条** 消费者应当保障家庭服务员合法权益，尊重家

庭服务员的人格和劳动，按约定提供食宿等条件，保证家庭服务员每天基本睡眠时间和每月必要休息时间，不得对家庭服务员有谩骂、殴打等侵权行为，不得拖欠、克扣家庭服务员工资，不得扣押家庭服务员身份、学历、资格证明等证件原件。

未经家庭服务员同意，消费者不得随意增加合同以外的服务项目，如需增加须事先与家庭服务机构、家庭服务员协商，并适当增加服务报酬。

## **第五章 监督管理**

**第二十六条** 商务部建立家庭服务业信息报送系统。家庭服务机构应按要求及时报送经营情况信息，具体报送内容由商务部另行规定。

**第二十七条** 设区的市级以上商务主管部门应当建设完善家庭服务网络中心，免费提供家庭服务信息，加强从业人员培训，规范市场秩序，推进家庭服务体系建设和促进家庭服务消费便利化和规范化。

**第二十八条** 县级以上商务主管部门建立健全家庭服务机构信用档案和客户服务跟踪监督管理机制，建立完善家庭服务机

构和家庭服务员信用评价体系。

**第二十九条** 县级以上商务主管部门积极会同相关部门，依法规范家庭服务机构从业行为，查处违法经营行为。

**第三十条** 县级以上商务主管部门指导制定家庭服务合同范本，指导协调服务纠纷处理工作。

**第三十一条** 县级以上商务主管部门应当公布有关家庭服务业的举报、投诉渠道和方式，接受相关当事人的举报、投诉。对于属于职责范围内的举报、投诉，应当在 15 日内依法处理；对于不属于职责范围的，应当移交有权处理的行政机关处理。

## 第六章 法律责任

**第三十二条** 家庭服务机构违反本办法第九条规定，未公开服务项目、收费标准和投诉监督电话的，由商务主管部门责令改正；拒不改正的，可处 5000 元以下罚款。

**第三十三条** 家庭服务机构违反本办法第十条规定，未按要求建立工作档案、跟踪管理制度，对消费者和家庭服务员之间的投诉不予妥善处理的，由商务主管部门责令改正；拒不改正的，可处 2 万元以下罚款。

**第三十四条** 家庭服务机构违反本办法第十一条、第二十六条规定，未按要求提供信息的，由商务主管部门责令改正；拒不改正的，可处1万元以下罚款。

**第三十五条** 家庭服务机构有本办法第十二条规定行为的，由商务主管部门或有关主管部门责令改正；拒不改正的，属于商务主管部门职责的，可处3万元以下罚款，属于其他部门职责的，由商务主管部门提请有关主管部门处理。

**第三十六条** 家庭服务机构违反本办法第十三条、第十四条、第十五条规定，未按要求订立家庭服务合同的，拒绝家庭服务员获取家庭服务合同的，由商务主管部门或有关部门责令改正；拒不改正的，可处3万元以下罚款。

**第三十七条** 商务主管部门在家庭服务业监督管理工作中，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## 第七章 附 则

**第三十八条** 省、自治区、直辖市商务主管部门可结合本地实际情况制定实施细则。

第三十九条 本办法自 2013 年 2 月 1 日起施行。