

# 温州市发展和改革委员会 温州市人力资源和社会保障局 温州市商务局

---

## 温州市深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案（2021-2023年）

为贯彻落实《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》（国办发〔2019〕30号）和《国家发展改革委等部门关于印发〈深化促进家政服务业提质扩容“领跑者”行动三年实施方案（2021-2023年）〉的通知》（发改社会〔2021〕1505号）等有关文件精神，全面深化家政服务业提质扩容“领跑者”试点行动工作效能，进一步发挥试点引领示范作用，更好地满足本地居民日益增长的多样化、多层次家政服务需求，营造诚实守信、公平公正、协调发展的家政服务行业发展环境，制定本实施方案。

### 一、行动目标

坚持以人民为中心的发展思想，以人民群众的需求为导向，

全面发扬改革争先、锐意探索的创新精神、积极发挥先试先行、多维突破的试点作用，在发展员工制家政企业，推动家政进社区，打造知名家政品牌，提升家政人员队伍整体素质，提高家政从业人员待遇等方面进一步深化家政服务业提质扩容“领跑者”试点行动工作效能。三年内形成3家以上品牌化的员工制企业（员工制家政服务员占比超过50%），社区家政便民服务点服务能力覆盖率达到90%以上；10%的家政从业人员接受过家政相关学历教育；培训家政服务人员6万人（次）以上；开展家政服务人员免费体检3万人次以上；建立家政服务人员工作档案并发放家政服务码3万人以上；发放家政服务人员专项配套补贴（包括人身意外保险补贴、首次来温就业路费补贴和临时住宿补贴）5000人以上，总计发放专项配套补贴400万元以上；每年发放家政便民服务点经费补助100个以上，经费补助300万元以上。

## **二、重点任务**

### **（一）发展员工制家政企业**

1.落实发展员工制家政企业相关政策。员工制家政企业应依法为员工制家政服务员根据用工方式参加社会保险，积极推进符合条件员工制家政企业按规定享受社会保险补贴、稳岗返还、职业技能培训、免征增值税等政策落实落地。（责任单位：市人力社保局、市商务局、市财政局、市税务局）

2.大力支持家政企业开展员工制试点。通过推动家政中介机

构转型，发展一批员工制家政企业，引导家政企业逐步与灵活就业家政服务人员建立稳定的劳动关系。鼓励员工制家政企业提供免费的岗前培训和“回炉”培训，在社保补助、商业保险、合同签订、灵活工时、员工住宿方面开展有益探索。（责任单位：市人力社保局、市商务局、市教育局）

3.为员工制家政企业从业人员提供住房保障。将符合条件的员工制家政企业从业人员纳入保障性租赁住房等住房保障范围。支持有条件的员工制家政企业提供宿舍型保障性租赁住房。产业园区配建宿舍型保障性租赁住房优先面向员工制家政企业从业人员。逐步深化“家服驿站”（指的是由人社部门依托经济型酒店、青年旅社等机构为符合条件的家政人员提供住宿的服务模式）建设和家政人员临时住宿补贴返还。在原有的“家服驿站”的基础上，新增床位500张，给予家政人员每人每天50元不超过10天的临时住宿补贴。多渠道解决外来家政从业人员的临时住宿问题。采取多种方式帮助家政从业人员改善居住条件。（责任单位：市人力社保局、市商务局、市住建局）

4.制定推行合同示范文本。根据温州实际制定推行家政服务人员劳动合同或服务协议、家政三方服务合同等合同示范文本，在员工制家政企业中大力推行使用合同示范文本，逐步探索电子合同和线上合同的签订和管理，引导规范签约履约行为，维护各方当事人权益，到2022年底基本实现员工制家政企业使用

规范合同文本全覆盖。（责任单位：市人力社保局、市商务局、市市场监管局）

5.大力推进家政服务模式创新和推广工作。引导家政企业创新非住家的“点单式服务”“分时段服务”新模式，探索家政从业人员实行轮班制度，明确三方责任权属、权利义务，引领家政服务职业化发展。（责任单位：市人力社保局、市商务局、市民政局）

## （二）推动家政进社区

6.着力打造家政便民服务生活圈。落实家政企业在社区设置服务点，其租赁场地不受用房性质限制，水电等费用实行居民价格。支持依托政府投资建设的城乡社区综合服务实施设立服务点，适当减免租赁费用。鼓励以市县两级家政市场为基础，家政便民服务点为触角，“温州家服云”信息平台为抓手，全面建设线上线下呼应联动、多维立体综合集成、社会服务共建共享的家政便民服务生活体系，并抢抓试点契机和国家、省级政策红利逐步打造一小时家政便民服务生活圈。推动家政企业共享社区服务场地。鼓励指导家政企业根据自身企业文化、服务内容、运营方式等特点在家政便民服务点建设标准的基础上升级改造家政便民服务点，每年给予验收合格的家政便民服务点3万元经费补助，三年建设家政便民服务点100个以上。（责任单位：市人力社保局、市发展改革委、市商务局、市民政局、

市住建局、市自然资源和规划局、市财政局)

7.提高社区家政供需对接效率。以市县两级家政市场(分布在温州市鹿城区、温州市龙湾区、乐清市和瑞安市)和家政便民服务点为抓手,全面开展本区域家政服务需求调查研判工作,全面梳理需求并形成工作清单,并结合“温州家服云”信息平台评价功能探索建立便捷畅通的消费评价机制。同时便民服务点在供需对接的基础上积极为家政服务人员就近居住、休息提供便利条件,统一存取服务工具包,逐步实现区域内相对稳定的劳动关系。(责任单位:市人力社保局、市商务局、市民政局)

8.优化社区家政服务供给方式。以领跑企业和领跑社区为先试先行主体,符合条件的企业、社区为后备力量,构建家政社区示范性消费场景,推动家政与电商、物业、酒店业等产业融合发展,推进延伸服务一站集成,推行连锁品牌点建设,建成“政府+企业+社区服务”社区家政服务新模式,全面打造“技能培训+推荐就业+家政服务”全链条家政社区服务。(责任单位:市人力社保局、市商务局、市民政局、市住建局、市发展改革委、市自然资源和规划局)

9.丰富社区家政服务内容。发挥党建引领示范作用,举办“我为群众办实事”“红色家政”等主题活动,积极开展社区家政党员志愿服务。进一步推进“家政小巴”(指的是通过集中为

居民提供各类便民服务，促进家政与社区深度融合、与服务对象深层次接触的新型服务模式）进社区家政便民服务月系列活动，为社区居民提供包括义诊、针灸、家电维修等家政延伸服务。结合社区需求设立微公益创投项目，积极开展家政进社区志愿服务和主题推介活动，推进社区有效衔接社会组织服务项目，实现社区家政服务共商、共建、共享、共用。（责任单位：市人力社保局、市商务局、市总工会、团市委、市妇联）

10.为社区重点人群提供家政服务。以购买服务等方式，家政便民服务点为依托，为辖区内老年人等困难群体提供居家上门家政服务，解决与特殊人群特点相适应的服务供给缺乏问题。（责任单位：市民政局、市人力社保局、市商务局、市总工会、市妇联）

11.推动家政院校进社区。推进温州家政学院与街道社区开展校区联动，有机结合“居民需求+社区资源+院校专业优势”，发挥家政便民服务点优势，组织党员师生开展社区家政志愿服务，申请各级大学生家政服务创新创业项目，为社区居民提供居家便民服务。（责任单位：市教育局、市人力社保局、市商务局）

12.合理规划家政进社区空间布局。在未来社区打造家政示范项目，引导新建、改造居住小区同步建设或预留家政服务点

设施、场地。（责任单位：市住建局、市发展改革委、市人社  
社保局、市商务局、市民政局、市自然资源和规划局）

### （三）打造知名家政品牌

13.培育知名家政品牌。逐步整合现有温州家政服务品牌，  
将“楠溪月嫂”、“海霞月嫂”等家政品牌进行优化升级，形  
成具有辨识度的温州家政品牌产业集群。推动酒店业、物业、  
养老服务业、互联网业、制造业、房地产业等大型企业进入家  
政服务领域，实现家政服务业跨界融合发展。鼓励支持家政企  
业研发智能家政机器人，推动家政机器人产品向简单家务、智  
能管理、智能陪护等应用领域延伸，加快家政服务业提升发展。

（责任单位：市市场监管局、市发展改革委、市人社社保局、  
市商务局、市民政局）

14.开展家政企业评价。推动引入评价机制，建立健全考核  
制度，对支持开展家政试点工作，且在员工制企业经营模式、  
培训家政人员、持家政服务码上门服务、免费体检、社区点建  
设、提升服务质量和创新服务品种、行业自律和诚信经营、推  
动制定行业标准与法规等方面作出有益探索并取得成效的家政  
企业，符合相关标准后给予最高 20 万元的培育经费补贴。（责  
任单位：市人社社保局、市发展改革委、市商务局、市市场监  
管局、市财政局）

15.积极开展优质家政企业交流活动。鼓励家政企业及家政从业人员积极参加家政服务业创新创业交流会、家政服务业高峰论坛、家政产业项目路演、家政文化宣传、品牌推介等有关活动，以温州市家政服务产教融合联盟和温州市服务业健康发展咨询委员会为总揽，遴选群众反映良好的家政企业、竞赛成绩优异的家政从业人员，下设家政领域重点推介企业库及家政领域人才库并进行管理，做好家政行业企业、人才资源储备。

（责任单位：市发展改革委、市人力社保局、市商务局、市投促局）

#### （四）持续提高家政从业人员素质

16.推动家政进校园。推动学校开展家政教育活动，增强学生家政劳动技能，树立正确的家政劳动观和职业观。大力发展职业教育，鼓励职业院校开设家政相关专业，扩大招生规模，毕业生推行双证制度（学历证书和职业技能等级证书并重）。推动家政企业积极与开设家政相关专业的院校开展合作，建立学生实习实践和对接就业机制，共同研制有关标准、组织教师企业实践、推广实施“学历证书+若干职业技能等级证书”（简称1+X证书）制度、研发创新服务项目等。每年培养“学历证书+若干职业技能等级证书”家政服务行业相关人才100人以上。

（责任单位：市教育局、市人力社保局、市商务局、团市委）



17.推动产教融合培训体系探索实践。鼓励、支持温州家政领跑企业与在温高校、职业院校、技师学院深化合作，可以采用“订单班”或校企合作型等模式办学，打造1个家政职业教育集团，建立双师型培育通道。鼓励引进或吸收国外和港澳地区的课程设计和管理体系，注重与上海、深圳和广州等发达地区的家政培训机构进行业务合作，以成熟先进的培训体系，促进家政服务水平的全面提高，增强家政企业竞争力。支持各类高校与家政机构共建家政服务实训基地或产教融合基地，相关部门以较低成本向家政企业提供闲置厂房、社区用房等作为培训基地，共享职业院校、社区教室等培训资源。对符合相关条件且验收通过的家政服务实训基地或产教融合基地，创办初期每家给予一定的创办经费支持，此后每年给予一定的经费补助。（责任单位：市教育局、市人力社保局、市商务局、市发展改革委、市民政局、团市委）

18.深入开展技能培训。推动形成政府支持为基础、企业和实训基地为主体、院校为支撑的家政服务培训体系，大力开展“家政培训提升行动”，统筹推进“春潮行动”“工会技能培训促就业行动”“巾帼家政服务专项培训工程”。以温州家政龙头企业、大中专院校、职业学校、专业培训机构等为依托合理有序地开展专项培训行动，设置服务技能、法律知识、职业道德、安全规范、卫生健康、礼仪礼节、应急救护知识和技能等培

训课程，倡导标准化培训，注重培训实效，引导家政企业为家政服务人员参加培训提供必要的信息和便利。严格推行新上岗家政服务人员岗前培训制度，对已就业的家政从业人员进行每两年至少一次“回炉培训”。推动公共实训基地为家政企业提供家政服务培训场地。加强家政职业经理人的培训。（责任单位：市人力社保局、市发展改革委、市商务局、市教育局、市红十字会、市卫健委、市总工会、团市委、市妇联）

#### （五）提高家政从业人员待遇

19.实行技能等级认定和完善薪酬分配制度。积极推进家政服务人员技能等级认定，对满意度高、口碑较好、信用诚信好的优秀家政服务人员在技能评定上可破格晋升技能等级。依托“温州家服云”平台通过多维指标评估模型，从服务态度、工作能力和技能水平等方面对家政服务人员进行综合评分，根据评分结果将其分为5个等级，不同等级对应不同薪酬范围，行业协会根据等级评定标准制定相应的薪酬指导，实行体现技能、态度和能力价值激励导向的薪酬分配制度。（责任单位：市人力社保局、市商务局）

20.提供更好体检服务。严格落实家政服务人员分类体检制度，组织家政企业免费为家政人员提供每人每年价值不超过200元的健康体检，鼓励家政企业在家政服务人员同意的前提下免费为其增加体检项目，指导监督家政企业不得指派或者介绍未按

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。每年为家政服务人员提供体检补助 1 万人次以上。（责任单位：市人力社保局、市卫健委、市商务局、市财政局）

21.给予公共服务便利及保障。对等级评定高的家政服务人员给予积分落户等政策倾斜，积极为家政服务人员办理居住证创造条件，依法保障家政服务人员享有子女教育等公共服务便利。（责任单位：市公安局、市教育局）

22.提高职业保障水平。研究推进家政领域灵活就业人员职业伤害保障工作。鼓励保险公司开发专门的家政服务责任保险、意外伤害保险产品，合理厘定费率。支持家政企业参保雇主责任保险，为员工投保意外伤害保险、职业责任保险。对机构为家政服务人员投保人身意外险的按照每人每年 50 元的标准予以补贴。为非温户籍的家政人员提供首次来温就业路费补贴，吸引更多的富余劳动力输入到温州就业。（责任单位：市人力社保局、市商务局、温州银保监分局、市财政局）

23.建立健全家政企业和从业人员评先评优机制。每年开展优秀家政企业和家政服务从业人员评选工作，对诚信经营，贡献突出的家政企业给予表彰；对诚实守信，优质服务的家政从业人员给予相应表彰和奖励。（责任单位：市人力社保局、市商务局、市民政局、市总工会、市妇联、团市委、市发展改革委）

24.保障家政从业人员合法权益。开展“温州家政公益讲堂”活动，发挥行业内典型示范引领作用，加大社会宣传和舆论引导，改变以往传统家政服务“低人一等”的旧观念，树立尊严、体面就业的现代职业家政服务观念。鼓励支持有一定规模的家政企业建立工会，积极发挥家政工会引领作用，关心、帮助个人和家庭有困难的会员。鼓励工会积极开展开展一系列精神关爱、法律援助、失业扶持等活动，不断完善会员维权服务机制。（责任单位：市人力社保局、市商务局、市司法局、市总工会、团市委、市妇联）

#### （六）引领家政产业集聚发展

25.科学谋划产业集聚。加快谋划布局家政企业街区，推动家政服务与养老、托育等产业融合发展，链接和整合行业资源，解决分工合作问题，实现高效便民集中分布、统一服务标准、规范培训秩序、“抱团”发展。（责任单位：市发展改革委、市人力社保局、市商务局、市住建局、市民政局）

26.建设家政创新创业示范基地。设立家政创新创业示范基地，吸引优质家政企业入驻，给予场地租金等优惠政策，落实入驻机构综合性评估机制，制定并严格执行一系列基地内部制度和入驻机构培育计划，强化基地规范化管理。引入运营机构提供创业孵化服务，设立家政创业工坊，扶持一批小微家政企业向规上企业发展。对家政创业孵化项目在场地、税收、贷款

和资金补助方面给予优惠政策。精准对接项目创新创业和市场需求，打造家政企业聚集区，支持家政服务产业化、集团化发展。（责任单位：市发展改革委、市人力社保局、市商务局、市投促局、市市场监管局、市税务局、市金融办、市财政局）

27.搭建区域间供需协作机制。依托跨省劳务协作工作，与四川、贵州、湖北、湖南、云南等地建立家政服务人员供需协作工作机制，建立家政服务对接基地，通过对接家政服务需求、定向培训，实现劳务输出、家政培训、行业交流等多项功能，解决家政服务业用工缺口大和大量劳动力得不到充分或灵活就业的矛盾，扩大家政服务业有效供给。每年组织100家以上家政企业举办公益招聘会、供需见面会和宣讲会，提供家政服务培训不少于20000人次，带动就业不少于500人。（责任单位：市发展改革委、市人力社保局、市商务局、市总工会、市妇联）

### （七）推动家政领域信用建设

28.完善家政信用服务平台。依托“温州家服云”平台，进一步整合家政信用服务、家政电子商务公共服务、家政数字服务等功能，以建设家政服务线上综合体为发展目标，数据、业务、服务、信用、宣传五大模块协调布局形成整体框架，提供家政供需信息，为三方主体提供就业登记、信用审核、面试、合同签约等全流程线上服务，实现家政企业招聘、家政服务人员就业，消费者雇佣等场景的协同应用。依法依规加快有关部

门数据渠道畅通，实现数据共享，加强与温州市社会保障卡“一卡通”服务深度融合。完善消费者服务评价标准和评价信息归集机制，建立家政服务质量跟踪管理制度和家政服务信用记录管理制度，逐步实现家政信用记录“可追溯、可查询、可评价”。（责任单位：市人力社保局、市发展改革委、市商务局、市公安局、市大数据管理局、市卫健委、市市场监管局、市财政局）

29.完善家政信息录入机制。依托家政创新创业示范基地、全市家庭服务市场、家政超市和家政便民服务点，归集家政企业信用信息、员工制家政从业人数、中介制家政从业人数、家政服务人员的就业信息以及服务评价等内容，督促指导家政企业通过“温州家服云”平台加快录入数据信息。建立家政服务人员信用档案并发放家政服务码3万人以上。（责任单位：市人力社保局、市发展改革委、市商务局、市公安局、市大数据管理局、市卫健委、市市场监管局、市财政局）

30.开展家政企业信用建设专项行动。按照《关于印发〈关于开展家政企业信用建设的行动方案〉的通知》（发改办社会〔2021〕643号）要求，重点督促被依法列入严重失信主体名单的家政企业履行法律义务，被行政处罚的家政企业开展整改，激励受到行政奖励的家政企业推送奖励信息并集中公示。（责任单位：市人力社保局、市发展改革委、市市场监管局、市商务局）

## （八）强化财政金融支持

31.强化经费保障。在统筹利用现有相关资金渠道基础上，积极支持家政服务业提质扩容“领跑者”行动。在员工制家政企业社保返还、家政便民服务点建设和家政产教融合基地建设、家政服务人员体检、首次来温人员路费成本、家政服务人员人身意外保险、家政企业培育等方面进一步加大政策和补贴支持力度。（责任单位：市财政局、市人力社保局、市商务局）

32.提升金融服务质效。深入开展家政服务“信易贷”工作，引导和鼓励商业银行加强对家政企业的金融保险支持。支持银行保险机构结合家政企业需求提供各类优质高效金融服务。支持符合条件的家政企业发行社会领域产业专项债券。（责任单位：市金融办、温州银保监分局、人行温州市中心支行）

## （九）推动家政服务标准化

33.加强家政行业规范发展。《温州市家政服务条例》已于2021年8月1日起正式施行，为促进温州市家政行业规范发展提供了坚实的法律基础。在此基础上，加强家政条例宣传解读工作，成立家政服务条例专家宣讲团，全面铺开社会宣传，全方位展开媒体报道，全面规范我市家政服务工作，营造全市知晓、全面参与的良好舆论氛围和社会环境。（责任单位：市人力社保局、市司法局、市发展改革委、市商务局）

34.建立健全家政服务业标准体系。加强家政服务领域国家标准的实施推广，同时将市场需求、社会需求和监管需求作为家政服务业标准体系建设的出发点，以适应温州市家政服务行业发展为总体目标，地方标准、团体标准、企业标准三类标准协同有序发展为总体布局，初步建成结构合理、重点突出、科学适用的温州市家政服务业标准体系。以促进温州市家政服务业标准体系改革创新为目标，制定家政服务业地方标准三项以上，团体标准和企业标准各两项以上。（责任单位：市人力社保局、市商务局、市市场监管局）

35.规范家政服务价格秩序。指导家政企业明确家政服务项目清单，所有服务项目明码标价，以适当方式向社会公开，规范合同价格相关条款，严格执行合同，对随意涨价行为加强监管和行业自律。（责任单位：市人力社保局、市发展改革委、市市场监管局、市商务局）

36.促进家政行业协会发展。鼓励指导温州市家庭服务业协会建立家政服务纠纷调解机制，加强自身建设，配合有关部门开展行业监管，引导家政企业和从业人员提升服务质量，推动行业自律以及促进城市间行业交流。（责任单位：市人力社保局、市商务局、市民政局）

#### （十）数字化改革赋能家政服务业

37.构建家政服务业“智慧云图”。将进一步整合家政服务



机构前端（如培训学校、体检机构等）和末端（消费者）的资源和数据信息，以产业链思维布局温州家政服务产业治理体系。通过产业链节点获取家政企业现状、从业人才分布等信息，实现对家政服务企业发展的精准监测、分析和预判，进一步提高政府治理能力。以家政服务人员工作档案为抓手，通过大数据分析，实现家政服务人员补贴精准发放、政策实时推送，进一步实现政策服务速办、智办、无感办。（责任单位：市人力社保局、市发展改革委、市商务局、市大数据管理局、市市场监管局、市财政局）

### 三、保障措施

（一）强化工作落实。各联席会议成员单位要立足自身职能和职责分工要求，协同推进各项工作任务，确保各项工作落到实处。牵头部门要强化督促落实，及时向各成员单位通报相关工作情况。

（二）强化扶持力度。各成员单位要根据各自职能和任务分工，会同有关部门研究制定扶持政策，强化在资金、人才等方面的扶持力度，梳理现有的扶持政策，形成完备的政策扶持体系。

（三）强化媒体宣传。要通过报纸、广播、电视、网络等各类新闻媒体广泛宣传，提高温州家政服务业提质扩容工作各项政策的知晓率，及时总结和推广家政促消费、家政促共富工作中的经验做法和典型案例，形成合力共推家政提质扩容工作

的浓厚氛围。

- 附件：1. 家政服务合同示范文本  
2. 温州市家政服务条例  
3. 《家政便民服务点建设与运营规范》、《家政服务溯源管理规范》、《家政服务 母婴护理服务规范》三项地方标准



温州市发展和改革委员会



温州市人力资源和社会保障局



温州市市场监督管理局

2021年12月16日

# **温州市家政服务合同示范文本 (2021 版)**

## 使用说明

1. 本合同示范文本，包括家政服务中介合同和家政服务合同，供本市家政服务当事人选择和参照使用。

2. 各方当事人可以在协商后对本合同示范文本的条款内容（包括选择内容、填写空格部位的内容）进行选择、修改、增补或删减。

3. 签订合同时，对本合同示范文本中带“□”的选项，各方当事人约定同意的，在“□”内打“√”。

4. 为更好地维护各方当事人的权益，签订合同时应当慎重，签订合同前请仔细阅读，力求严密。需要另行约定具体条款的，应当表述清楚。

5. 选择使用家政服务中介合同的，建议家政服务消费者慎重考虑是否通过购买保险来有效降低家政服务消费者对家政服务期间所发生的家政服务人员人身伤害的赔偿责任风险。

6. 本合同示范文本自下发之日起使用；在下发新的版本之前，本版本延续使用。

合同编号：\_\_\_\_\_

## 家政服务中介合同

甲方（家政服务消费者）：\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

乙方（家政服务机构）：\_\_\_\_\_

法定代表人（经营者）：\_\_\_\_\_

服务电话：\_\_\_\_\_

住所：\_\_\_\_\_

社会统一信用代码：\_\_\_\_\_

丙方（家政服务人员）：\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国民法典》《温州市家政服务条例》及其他有关法律、法规的规定，各方遵循自愿、平等、诚实、安全和方便的原则，就相关事宜签订本合同。

### 第一条 服务内容与要求

1、乙方向甲方推荐丙方，丙方为甲方提供（请在“□”内打“√”，可多选）：

- 保洁(不含擦拭窗户外侧、4米以上登高等具有危险性的作业);
- 烹饪;
- 照料孕、产妇与新生儿;
- 照料小孩;
- 照料老人;
- 护理家庭病人;
- 其他服务\_\_\_\_\_。

2、乙方提供的服务、管理内容为:

- 提供中介服务,促成甲方与丙方签订合同。
- 其他:\_\_\_\_\_。

3、丙方提供的服务要求为\_\_\_\_\_。

## 第二条 服务地点

丙方提供服务的地点为\_\_\_\_\_省\_\_\_\_\_市(县、区)\_\_\_\_\_街  
\_\_\_\_\_道\_\_\_\_\_。

## 第三条 服务方式与期限

1、服务方式(请在“□”内打“√”):

- 钟点制 半日制 全日不住家制 住家制 其他方式:  
\_\_\_\_\_。

2、服务期限:\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日,其中  
\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日为试用期;

服务时间:每\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_时至\_\_\_\_\_时;其他服务时间:  
\_\_\_\_\_。

## 第四条 费用及其支付时间

1、劳务报酬的支付。甲方支付丙方劳务报酬:人民币\_\_\_\_\_元

/\_\_\_, 试用期间的劳务报酬按前述标准的百分之\_\_\_\_\_支付 (但不低于 80%)。支付时间: \_\_\_\_\_。支付方式:  现金  支付宝  微信  银行转账  其他方式\_\_\_\_\_。

2、中介服务费的支付。甲方支付乙方中介服务费: 人民币\_\_\_元, 但在试用期内终止合同的, 甲方可减少支付中介服务费\_\_\_元。

支付时间: \_\_\_\_\_。支付方式:  现金  支付宝  微信  银行转账  其他方式\_\_\_\_\_。

丙方支付乙方中介服务费: 人民币\_\_\_\_\_元, 但在试用期内终止合同的, 丙方可减少支付中介服务费\_\_\_\_\_元。支付时间: \_\_\_\_\_。支付方式:  现金  支付宝  微信  银行转账  其他方式\_\_\_\_\_。

## **第五条 甲方权利义务**

1、甲方有权要求丙方和乙方提供丙方真实有效的身份信息; 有权要求乙方提供丙方的从业经历、服务技能以及有无不良嗜好、违法犯罪前科等相关信息。

2、甲方有权要求乙方或丙方提供卫生健康部门认可的体检单位出具的有效体检合格证明; 甲方有特别要求的, 丙方因特别要求而支出的体检费用由甲方承担。

3、甲方有权要求丙方提供家政岗位培训及相关家政等级培训的证明。

4、甲方可以按照有关规定查验丙方的家政服务码并评价其服务。

5、甲方应在签订合同时出示有效身份证件, 如实告知相关人员是否患有传染性疾病、是否有其他可能危及他人人身和财产安全的重要事实。甲方有权要求乙方、丙方对其提供的信息保密。

6、甲方应按本合同第四条约定向乙方、丙方支付相关费用。-5-

- 7、甲方应当尊重丙方的人格尊严，为丙方提供必要的服务保护条件，保障丙方休息的权利，对全日制和住家制家政服务人员应当给予每（周、月）\_\_\_\_\_天的休息时间。
- 8、甲方不得谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打丙方；不得强迫丙方提供约定以外的家政服务和可能对其人身和财产安全造成损害的家政服务。
- 9、丙方在提供家政服务时发生意外事故的，甲方应及时采取必要的救治措施，并通知乙方。甲方对该事故有过错的，应当承担相应责任。
- 10、约定服务期满，甲方如需要继续服务的，应当提前\_\_\_\_\_天向乙方和/或丙方提出续约申请。
- 11、甲方对丙方负有告知、指导责任，应详细介绍非日常生活常见的或丙方此前从未接触使用过的设备设施使用方法、甲方及甲方家庭成员的生活习惯、服务要求以及对丙方进行必要的安全提醒等。

## **第六条 乙方权利义务**

- 1、乙方应当对丙方身份信息进行核实。
- 2、乙方应当督促丙方进行健康体检，要求丙方提供卫生健康部门认可的体检单位出具的有效体检合格证明。
- 3、乙方应当对丙方的职业道德、工作技能、服务水平进行必要的培训、管理和评价，为丙方建立工作档案。
- 4、乙方应当对丙方提供必要的岗前培训，实行跟踪管理、监督指导，定期回访了解丙方的服务情况。
- 5、乙方不得扣押丙方身份证、技能证明、健康证明等证件。
- 6、乙方应当按照规定在家政服务管理平台（“温州家服云”平台）录入丙方的身份信息、健康状况、从业经历、服务技能等信息；



- 7、乙方应当向甲方告知其知悉的丙方身份信息、健康状况、从业经历、服务技能以及有无不良嗜好、违法犯罪前科等信息。向丙方告知其知悉的甲方及其相关人员是否患有传染性疾病、是否有其他可能危及他人人身和财产安全的重要事实。
- 8、乙方应当接受并协调甲方、丙方的投诉，并作相应处理。
- 9、被甲方预约选定的服务人员因故不能如期上岗，乙方应当提前与甲方协商，甲方同意变更的，由甲方重新选定服务人员；甲方拒绝变更的，则本合同自动终止。

## **第七条 丙方权利义务**

- 1、丙方享有人格和劳动受尊重的权利。
- 2、丙方有权拒绝提供合同约定以外的服务和可能对丙方人身安全造成损害的服务。
- 3、丙方应当如实向甲方和乙方告知其身份信息、健康状况、从业经历、服务技能以及有无不良嗜好、违法犯罪前科等信息。
- 4、开展家政服务时，丙方应当按照有关规定向甲方出示家政服务码。
- 5、丙方在服务时间，应当注意安全，规范操作，增强防火、防盗、防触电、防煤气中毒等安全意识。
- 6、丙方不得谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打甲方及甲方家庭成员；不得盗窃、侵占、骗取、故意毁损或者擅自处置甲方的财物；不得索取或者变相索取额外财物；不得从事违反法律、法规或者违背公序良俗和职业道德的其他行为。
- 7、未经甲方同意，丙方不得私自带他人进入合同约定的服务地点。
- 8、丙方因故不能提供服务的，应当提前向甲方请假并取得同意。
- 9、丙方提供服务过程中，遇到甲方（或甲方的其他家庭成员）

发生人身伤害或是疾病发作以及意外事件等情形时，应当及时采取力所能及的措施，并立即联系通知甲方的其他家庭成员（或甲方）和相关部门，避免损害的扩大。

10、丙方有权与有侵权行为或严重违反本合同约定的甲方解除本合同；丙方有权按时得到合同约定的劳务报酬；有权得到约定的休息时间，若甲方不能保证时，或要求丙方放弃约定的休息时间，且丙方同意提供家政服务时，丙方有权要求甲方支付额外劳务报酬。

11、丙方的人身权和名誉权不受侵犯；有权追究因甲方或者乙方过错造成丙方伤害的经济损失及法律责任；非丙方原因发生服务对象意外状况，丙方不承担任何责任和经济赔偿。

12、因丙方突发如感冒、手足口病等急性短期传染病，经甲方评估后准予丙方继续服务且丙方有继续服务能力的，丙方应当在采取必要防范措施下继续为甲方服务，丙方自行承担医疗费；如丙方因此不得不中断服务的，甲方应当按实结清劳务报酬并告知乙方另行推荐新的服务人员，本合同即行终止；若经甲方准许让丙方带病继续服务而导致甲方或其他家庭成员被传染，丙方不承担因此而发生的一切责任和后果，双方各自承担医疗费。

13、甲方应当自行妥善保管家中现金和贵重物品，丙方不负责打扫、清理甲方的古董及贵重摆件。

## **第八条 保险及责任承担**

甲方、乙方、丙方一致同意为丙方投保  意外伤害保险  职业责任保险  \_\_\_\_\_（请在“”内打“√”或者在划线处填写具体险种），费用 \_\_\_\_\_ 元由 \_\_\_\_\_ 承担；投保手续由  甲方  乙方  丙方 办理（请在“”内打“√”）。

## **第九条 合同的解除和续签**

1、有下列情形之一的，甲方或者丙方可以书面通知其他两方解除本合同，给对方造成损失的，应当赔偿其损失；乙方对此有过错的，应当在过错范围内承担责任：

（1）甲方、乙方、丙方隐瞒相关人员患有传染性疾病或者其他可能危及他人人身和财产安全的重要事实或者提供虚假情况的；

（2）甲方或丙方中，任意一方谩骂、侮辱、虐待、殴打另一方，造成对方身心健康受损的；

（3）甲方强迫丙方提供合同约定以外或者可能造成人身安全损害的家政服务的；

（4）丙方自行或教唆他人盗窃、骗取或者故意损毁甲方财物、泄露甲方及甲方家庭成员隐私的。

2、试用期内，甲方可以随时解除合同，但应当提前 48 小时书面通知乙方和丙方。

3、因丙方突发疾病等非自身过错原因无法继续履行协议的，劳务费用据实结算；乙方应当另行选派服务人员。

4、合同到期，各方若无续签，则合同自动终止。

## **第十条 违约责任**

1、除本合同第九条情形外，任何一方不能继续履行合同的，应当协商解决，如违约造成损失，遭受损失的一方可要求违约方承担相应法律责任。

2、甲方无正当理由逾期支付费用的，每超过 1 天按应付费用的万分之 \_\_\_\_ 向乙方或丙方支付违约金。

3、本合同所约定的服务期内，如出现丙方提前离职情形的，乙方应当在丙方离职后 \_\_\_\_ 小时（原则上不得超过 \_\_\_\_ 小时）内重新向甲方推荐家政服务人员。若乙方未能向甲方成功推荐令甲方满意的新的家政服务人员的，甲方有权根据其尚未接受服务的期

限占本合同所约定的服务期限的比例，要求乙方返还已付中介服务费用。

4、在服务期间因甲方过错造成丙方人身损害或经济损失的，丙方有权追究甲方相应法律责任；丙方在出现身体不适或其他疾病、发生意外事件时，甲方未及时采取力所能及的措施造成损害扩大的，增加的损失由甲方承担。因丙方过错造成甲方人身损害或者经济损失的，甲方有权要求丙方承担赔偿责任。若乙方存在隐瞒丙方不良履历信息，或乙方存在其他未适当履行合同义务行为的，就丙方给甲方所造成的损失，乙方应当根据其过错程度，在相应比例范围内与丙方承担连带赔偿责任。

5、其他违约责任

---

## **第十一条** 其他补充条款

---

## **第十二条** 争议解决方式

发生争议的，各方当事人可以自行协商解决，或者向属地消费者权益保护委员会、行业协会等机构申请调解解决，或向相关行政部门投诉；协商不成的，按下列第\_\_\_种方式处理（只能选择一种）：

- 1、依法向\_\_\_\_\_人民法院起诉；
- 2、提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁。

## **第十三条** 附则

- 1、本合同未尽事宜，可以另行协商并签订补充协议。本合同补充协议与本合同具有同等法律效力。
- 2、本合同自三方签字或盖章之日起生效。本合同一式三份，-10-

乙、丙三方各执一份。

(以下无正文)

甲方:

签字/盖章: \_\_\_\_\_

签约日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

乙方:

签字/盖章: \_\_\_\_\_

签约日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

丙方:

签字/盖章: \_\_\_\_\_

签约日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

合同编号：\_\_\_\_\_

## 家政服务合同

甲方（家政服务消费者）：\_\_\_\_\_

身份证号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

乙方（家政服务机构）：\_\_\_\_\_

法定代表人（经营者）：\_\_\_\_\_

服务电话：\_\_\_\_\_

住所：\_\_\_\_\_

社会统一信用代码：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国民法典》《温州市家政服务条例》及其他有关法律、法规的规定，双方遵循自愿、平等、诚实、安全和方便的原则，就相关事宜签订本合同。

### 第一条 服务内容与要求

1、乙方向甲方委派家政服务人员，为甲方提供（请在“□”内打“√”，可多选）：

保洁（不含擦拭窗户外侧、4米以上登高等具有危险性的作业）；

烹饪；

照料孕、产妇与新生儿；

照料小孩；

照料老人；

护理家庭病人；

其他服务\_\_\_\_\_。

## 2、服务地点

\_\_\_\_\_省\_\_\_\_\_市（县、区）\_\_\_\_\_街道\_\_\_\_\_

3、服务期限：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，其中  
\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日为试用期；

服务时间：每\_\_\_\_，\_\_\_\_\_时至\_\_\_\_\_时；其他服务时间：

\_\_\_\_\_。

4、服务方式（请在“”内打“”）：

钟点制  半日制  全日不住家制  住家制  其他方式：

\_\_\_\_\_。

## 第二条 费用及支付方式

### 1、费用收取

甲方向乙方支付家政服务费：人民币（大写）\_\_\_\_\_元/\_\_\_\_\_

结算方式： 月付  季付  年付  其他：\_\_\_\_\_。

支付方式： 现金  银行转账  支付宝  微信  其他方式\_\_\_\_\_。

支付时间：\_\_\_\_\_。

若相关费用由乙方所委派的家政服务人员代为收取的，乙方所委派的家政服务人员应当向甲方出具加盖乙方财务印章的正式收款收据。

2、服务费的收取标准为：\_\_\_\_\_，试用期间的劳务报酬按前述标准的百分之\_\_\_\_\_支付（但不低于 80%）。

3、其他\_\_\_\_\_（如有，请注明，如食宿情况）。

### 第三条 甲方权利与义务

#### 1、甲方权利

(1) 有权合理选定家政服务人员；在家政服务人员不能胜任工作的情况下有权要求乙方予以调换。

(2) 对乙方所委派的家政服务人员的健康状况有异议的，有权要求重新体检，费用由甲方先行承担；体检合格的，重新体检费用由甲方自行支付；体检不合格的，重新体检费用由乙方支付；甲方要求增加非常规体检项目的，增加项目的费用由甲方承担。

(3) 有权拒绝乙方家政服务人员在服务场所内从事与合同约定无关的活动。

(4) 乙方有下列情形之一的，甲方有权要求调换家政服务人员或解除合同，情节严重的，可以追究相应的法律责任：

- ① 家政服务人员患有传染性疾病或者存在其他可能危及他人人身和财产安全的重要事实、疾病的；
- ② 未经甲方同意，乙方擅自更换家政服务人员或乙方所委派的家政服务人员擅自让第三人代为提供服务的；
- ③ 家政服务人员存在刁难、虐待、侮辱甲方或其他相关人员行为的；
- ④ 因家政服务人员故意或重大过失给甲方造成较大人身财产损失的；
- ⑤ 家政服务人员工作消极懈怠或服务质量不合格的；
- ⑥ 家政服务人员主动要求离岗的(家政服务人员自身原因非甲方原因造成)；
- ⑦ 家政服务人员有其他违法和违反职业道德行为的；
- ⑧ 家政服务人员在试用期内的；
- ⑨ 其他：\_\_\_\_\_。

#### 2、甲方义务



(1) 在签订合同前出示有效身份证件，如实告知乙方必要的个人信息和对乙方家政服务人员的具体要求，以及与乙方家政服务人员健康安全、工作安全有关的情况(如家中是否有法定传染病、严重精神病人，家中是否存在易损贵重物品或安全隐患)，以上内容变动应当及时通知乙方。

(2) 为乙方家政服务人员提供必要的工作便利和安全提醒。

(3) 不得给乙方家政服务人员随意增加合同约定以外的服务内容及工作量，如需增加，应当与乙方协商，报酬另议。

(4) 保障乙方家政服务人员合法权益，尊重其人格、个人隐私和劳动，提供安全的劳动条件、服务环境，服务方式为住家制的还应当提供居住场所。乙方家政服务人员突发疾病或意外时，甲方应当及时采取力所能及的救治措施；若乙方所委派的家政服务人员外出未归或失联，应当在发现后的 24 小时内通知乙方；若乙方家政服务人员发生意外，应当及时通知乙方。

(5) 保证乙方家政服务人员每周\_\_\_\_天(每天\_\_\_\_小时)的休息，或每天合理的休息时间；国家法定年节假日确需乙方家政服务人员照常工作的，要给予加班服务费，加班服务费按照\_\_\_\_元/天(小时)参照国家法定加班标准发放，或在征得乙方家政服务人员同意的前提下安排补休。

(6) 妥善保管家中财物和贵重物品。

(7) 不得扣押乙方家政服务人员财产、证件、资格证明或采取搜身、恐吓、殴打等行为侵犯乙方家政服务人员人身和财产和其他合法权益。

(8) 遵守家政服务相关法律法规和行业规范，配合乙方的管理。

(9) 合同期满或在合同期内调换家政服务人员时，甲方须陪同家政服务人员到乙方所在地进行事务交接。合同期满前，甲方若续用乙方指派的家政服务人员，应当提前 10 日与乙方续签合同。

(10) 其他约定: \_\_\_\_\_。

#### **第四条 乙方权利与义务**

##### 1、乙方权利

(1) 有权向甲方询问、了解投诉情况或核实家政服务人员反映情况的真实性。

(2) 被甲方预约选定的服务人员因故不能如期上岗,乙方应当提前与甲方协商,甲方同意变更的,由甲方乙方重新选定服务人员;甲方拒绝变更的,则本合同自动终止。

(3) 甲方有下列情形之一的,乙方有权召回家政服务人员或解除合同,情节严重的,可以追究相应的法律责任:

- ① 教唆家政服务人员脱离乙方管理的;
- ② 服务场所中有患有法定传染病的人员、严重精神病人等未如实告知乙方,或未提供必要的工作便利和安全提醒的,并威胁到乙方家政服务人员人身安全的;
- ③ 无正当理由未按时支付足额家政服务费的;
- ④ 约定的服务场所或服务内容发生变更而未取得乙方同意的;
- ⑤ 对乙方家政服务人员的工作要求违反国家法律、法规,或有刁难、虐待等损害乙方家政服务人员身心健康情形的,或者乙方家政服务人员在出现身体不适或其他疾病、发生意外事件时,未及时采取力所能及的措施造成损害扩大的;
- ⑥ 其他: \_\_\_\_\_。

##### 2、乙方义务

(1) 应当为甲方委派信息真实、体检合格并符合合同要求的家政服务人员。

(2) 应当根据甲方需要及实际经济能力、经双方协商一致确定

相应的服务内容，签订合同前应当配合甲方查阅乙方的资质文书，告知服务价格，支付方式等事项。

(3) 指导家政服务人员为甲方完成约定的服务。

(4) 安排的家政服务人员应当经过培训，并对其进行过程管理、服务指导和监督，接受甲方投诉并妥善处理。

(5) 家政服务人员在为甲方提供服务过程中，如遇到不公正待遇，或出现身体不适或其他疾病，或发生意外事件等特殊状况，应当做好和甲方的沟通协调工作，依法维护家政服务人员的合法权益。

(6) 家政服务人员提供服务过程中，应当要求家政服务人员遇到甲方（或甲方的其他家庭成员）发生人身伤害或是疾病发作以及意外事件等情形时，及时采取力所能及的措施，并立即联系通知甲方的其他家庭成员（或甲方）和相关部门，避免损害的扩大。

(7) 保障甲方及甲方家庭成员的信息安全和隐私。

(8) 遵守家政服务相关法律法规和行业规范。

(9) 其他约定：\_\_\_\_\_。

## **第五条 保险及责任承担**

甲方、乙方一致同意为家政服务人员投保  意外伤害保险  职业责任保险  \_\_\_\_\_（请在“”内打“”或者在划线处填写具体险种），费用 \_\_\_\_\_ 元由 \_\_\_\_\_ 承担；投保手续由  甲方  乙方  家政服务人员 办理（请在“”内打“”）。

## **第六条 合同的解除和续签**

1、试用期内，甲方可以随时解除合同，但应当提前 48 小时书面通知乙方。

2、合同到期，双方无续签，合同自动解除。如续用乙方家政服

务人员的，甲方应当提前\_\_\_\_日与乙方续签合同。

3、合同履行期间，甲方拟提前解除合同的，应当提前\_\_\_\_天通知乙方。

4、其他约定双方可解除合同的情况\_\_\_\_\_。

## **第七条 违约责任**

1、任何一方不能继续履行合同的，应当与对方协商解决；因违约造成损失的，遭受损失的一方可要求另一方承担相应法律责任。

2、甲方无正当理由逾期支付乙方费用的，每超过1天按应付费用的万分之\_\_\_\_\_支付违约金。

3、甲方因乙方家政服务人员原因而不能继续接受原家政服务人员的服务的，乙方应当自接到甲方要求更换家政服务人员的通知之日起\_\_\_\_小时（原则上不得超过\_\_\_\_小时）内重新提供家政服务人员，否则，每逾期1天按\_\_\_\_元/人/天向甲方支付违约金。原家政人员离岗后新家政人员到岗前的期间应当停计服务费。

4、乙方家政服务人员在出现身体不适或其他疾病、发生意外事件时，甲方未及时采取力所能及的措施造成损害扩大的，增加的损失由甲方承担。如因甲方过错造成乙方家政服务人员人身损害或经济损失的，甲方应当承担相应法律责任。

5、因乙方所委派的家政服务人员服务行为之外的侵权行为造成甲方损失的，甲方有权追究家政服务人员的侵权法律责任，乙方应当协助处理。

6、乙方应当对其家政服务人员因服务行为或与服务行为密切相关的行为给甲方造成的损失先行予以赔偿，然后再视事由情况，根据其内部合同决定是否对家政服务人员进行追偿。

## **第八条 其他约定条款**

---

**第九条 合同争议的解决方法**

发生争议的，双方当事人可以自行协商解决，或者向属地消费者权益保护委员会、行业协会等机构申请调解解决，或向相关行政部门投诉；协商不成的，按下列第\_\_\_种方式处理（只能选择一种）：

- 1、依法向\_\_\_\_\_人民法院起诉；
- 2、提交 \_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁。

**第十条 未尽事宜及生效**

未尽事宜双方应当另以书面形式补充；本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力，自双方签字、盖章之日起生效。如本合同和国家法律法规有违背之处，以国家相关的法律法规为准。

（以下无正文）

甲方（签字）：\_\_\_\_\_ 乙方（盖章）：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

# 浙江省人民代表大会 常务委员会文件

浙人大常〔2021〕12号

---

## 浙江省人民代表大会常务委员会关于批准 《温州市家政服务条例》的决定

(2021年3月26日浙江省第十三届人民代表大会  
常务委员会第二十八次会议通过)

根据《中华人民共和国立法法》第七十二条第二款规定,浙江省第十三届人民代表大会常务委员会第二十八次会议对温州市第十三届人民代表大会第六次会议通过的《温州市家政服务条例》进行了审议,现决定予以批准,由温州市人民代表大会常务委员会公布施行。

# 温州市家政服务条例

(批准文本)

## 目 录

- 第一章 总 则
- 第二章 规范服务
- 第三章 促进发展
- 第四章 法律责任
- 第五章 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,推动家政服务业提质扩容,根据有关法律、法规,结合本市实际,制定本条例。

**第二条** 本市行政区域内开展家政服务以及相关活动,适用本条例。

本条例所称的家政服务,是指以家庭为服务对象,在家庭成员的住所或者其指定的场所有偿提供照护、保洁、烹饪等满足家庭日

常生活需求的活动。

**第三条** 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,将家政服务业纳入国民经济和社会发展规划,建立健全部门协调机制和财政保障机制,促进家政服务业高质量发展。

**第四条** 市、县(市、区)人力资源和社会保障部门负责本行政区域内家政服务业管理和促进工作。

发展改革、商务、教育、科技、公安、民政、财政、自然资源和规划、住房城乡建设、卫生健康、市场监督管理、医疗保障、大数据发展管理等部门,按照各自职责,做好家政服务业管理和促进相关工作。

工会、共青团、妇联、残联、红十字会等团体协助促进家政服务业的发展。

**第五条** 支持家政服务行业组织的发展,鼓励家政服务机构和从业人员加入家政服务行业组织。

家政服务行业组织建立家政服务纠纷调解机制,加强行业自律,配合有关部门开展行业监管,引导家政服务机构和从业人员提升服务质量。鼓励家政服务行业组织制定行业服务规范指引和服务价格指引。

## 第二章 规范服务

**第六条** 本条例所称的家政服务机构,是指依法设立,从事指派或者介绍家政服务人员等经营活动的法人、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。

家政服务机构应当在其经营场所的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信息。

家政服务机构通过信息网络开展经营活动的,应当在其首页显著位置,持续公示相关证照信息或者证照信息链接标识。公示的证照信息发生变更的,应当及时更新。

**第七条** 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,并缴纳社会保险费。

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社会保险。

**第八条** 家政服务机构应当与家政服务消费者依法订立家政服务合同或者家政服务中介合同。

家政服务人员、家政服务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。

市人力资源和社会保障部门组织制定并公布家政服务合同示范文本。鼓励使用示范文本签订家政服务合同。

**第九条** 家政服务机构履行以下义务:

(一)核实家政服务人员的身份信息;

(二)按照规定在家政服务管理平台录入家政服务人员的身份信息、健康状况、从业经历、服务技能等信息;

(三)向家政服务消费者、家政服务人员如实告知家政服务相关信息；

(四)接受并协调家政服务消费者、家政服务人员的投诉；

(五)法律、法规规定的其他义务。

员工制家政服务机构应当建立家政服务人员工作档案；建立家政服务质量跟踪管理制度；定期组织家政服务人员参加体检，并承担费用。鼓励开展家政服务人员心理状况筛查和心理咨询辅导。

**第十条** 家政服务机构为家政服务人员建立的工作档案，应当包括下列内容：

(一)个人身份信息；

(二)从业经历、职业教育和职业技能信息；

(三)健康证明、体检结论查询结果信息；

(四)家政服务人员提供的本人有无违法犯罪记录查询结果信息以及信用信息等查询结果信息；

(五)劳动合同、服务协议、家政服务合同、中介合同等；

(六)家政服务评价、服务纠纷及其处理情况；

(七)参加家政服务相关保险以及理赔信息；

(八)建立工作档案所需的其他信息。

有关单位应当为核实家政服务人员信息依法提供便利。

**第十一条** 家政服务机构不得有以下行为：

(一)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；

(二)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；

(三)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；

(四)违反法律、法规的其他行为。

**第十二条** 家政服务人员履行以下义务：

(一)主动如实向家政服务机构、家政服务消费者披露本人的身份信息、健康状况、从业经历、服务技能以及有无不良嗜好、违法犯罪前科等信息；

(二)主动出示家政服务码,方便家政服务消费者查询；

(三)按照规定或者按照约定参加体检；

(四)按照约定提供服务,遵守职业规范；

(五)法律、法规规定的其他义务。

直接与家政服务消费者建立家政服务关系的家政服务人员,应当及时在家政服务管理平台上录入个人身份信息、健康状况、从业经历、服务技能等信息。

**第十三条** 家政服务人员不得有以下行为：

(一)谩骂、侮辱、诽谤、虐待、殴打家政服务消费者；

(二)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；

(三)索取或者变相索取额外财物；

(四)违反法律、法规或者违背公序良俗和职业道德的其他行为。

**第十四条** 家政服务消费者应当尊重家政服务人员的人格尊严,按照约定支付相关费用,为家政服务人员提供必要的劳动保护条件,保障家政服务人员休息的权利,不得有以下行为:

(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)违反法律、法规或者违背公序良俗的其他行为。

家政服务消费者可以要求家政服务人员出示家政服务码,并进行核实。

**第十五条** 家政服务机构、家政服务人员、家政服务消费者不得隐瞒相关人员患有传染性疾病或者其他可能危及他人人身和财产安全的重要事实或者提供虚假情况。

家政服务机构、家政服务人员、家政服务消费者不得泄露在家政服务过程中知悉的他人隐私和秘密。

家政服务机构、家政服务消费者不得扣押家政服务人员的有关证件。

### 第三章 促进发展

**第十六条** 市人力资源和社会保障部门建立全市统一的家政

服务管理平台,归集家政服务机构、家政服务人员录入的信息以及服务评价等内容,并依法与公共信用信息服务平台等共享数据,依法为公众提供查询等公共服务。

家政服务管理平台为按照规定录入信息的家政服务人员生成家政服务码,由家政服务人员领取。家政服务管理平台和家政服务码的管理规则由市人力资源和社会保障部门会同商务部门制定并公布。

相关部门应当按照国家、省、市有关规定保障信息安全,并对获取的商业秘密、个人信息予以保护。

**第十七条** 约定的家政服务履行完毕或者终止后,家政服务消费者可以在家政服务管理平台上进行服务质量评价。

**第十八条** 鼓励发展员工制家政服务机构,支持员工制家政服务机构加强品牌建设和连锁发展。

市、县(市、区)人民政府以及有关单位可以采取下列措施,促进员工制家政服务机构的发展:

- (一)提供免费的职业培训;
- (二)优先支持建设职工集体宿舍或者提供园区配建的职工宿舍;
- (三)对已签订劳动合同且符合其他法定条件的,可以经批准实行特殊工时工作制度;
- (四)按照规定给予社会保险和商业保险补贴;
- (五)支持拓展多元化融资渠道,鼓励金融机构加大金融和保

险扶持力度,降低融资及参保成本;

(六)其他相关促进措施。

**第十九条** 市、县(市、区)人民政府以及有关单位可以采取下列措施鼓励家政服务机构在社区设置家政服务网点:

(一)引导新建、改造居住小区同步建设或者预留家政服务网点设施、场地;

(二)支持依托政府投资建设的城乡社区综合服务设施、场地设立家政服务网点,并可以给予减免租赁费用;

(三)服务网点的用水用电用气实行居民价格;

(四)其他相关鼓励措施。

**第二十条** 市、县(市、区)教育等部门应当将家政服务纳入职业教育计划;人力资源和社会保障等部门应当将家政服务纳入职业培训计划,并建立家政服务职业培训补贴机制。教育、人力资源和社会保障等部门应当会同红十字会,将应急救护知识和技能培训纳入家政服务有关培训计划。

支持职业学校、高等院校开设家政服务相关专业和实习实训课程。鼓励家政服务机构开展家政服务类职业教育,发展产教融合型家政服务机构。

**第二十一条** 员工制家政服务机构应当组织家政服务人员参加服务技能、法律知识、职业道德、安全规范、卫生健康、礼仪礼节、应急救护知识和技能等培训;家政服务中介机构应当为家政服务人员参加培训提供必要的信息和便利。

鼓励家政服务人员参加职业培训、职业技能等级认定、专项职业能力考核和职业技能竞赛。

引导家政服务机构优先招用、指派、介绍经职业培训、职业技能等级认定、专项职业能力考核并取得证书的家政服务人员。

**第二十二条** 市、县(市、区)人民政府及其有关部门可以建立和完善家政服务机构和从业人员评先评优机制,对诚信经营、贡献突出的家政服务机构和诚实守信、优质服务的家政服务人员给予褒扬和奖励,对家政服务业典型事例进行宣传。

**第二十三条** 鼓励保险机构开发、经营家政服务相关保险产品。

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;提倡家政服务消费者为家政服务人员投保意外伤害保险。

## 第四章 法律责任

**第二十四条** 违反本条例规定的行为,法律、行政法规和省的地方性法规已有法律责任规定的,从其规定。

**第二十五条** 违反本条例第九条第一款第二项规定,家政服务机构未按照规定将信息录入家政服务管理平台的,由人力资源和社会保障部门责令限期改正;逾期不改正的,处五千元以下罚款。

**第二十六条** 违反本条例第十一条第一项、第二项规定,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,由人力资源和社会保障部门责令改正,处二百元以上一千元以下罚款。

**第二十七条** 违反本条例第十一条第三项规定,家政服务机构指派或者介绍未按照规定参加体检的家政服务人员从事家政服务的,由人力资源和社会保障部门责令改正,可以处五千元以下罚款;家政服务机构指派或者介绍体检不合格的家政服务人员从事家政服务的,由人力资源和社会保障部门责令改正,处二千元以上二万元以下罚款。

**第二十八条** 违反本条例第十五条第一款规定,家政服务机构隐瞒相关人员患有传染性疾病或者其他可能危及他人人身和财产安全的重要事实或者提供虚假情况的,由人力资源和社会保障部门责令改正,处二千元以上二万元以下罚款;家政服务人员、家政服务消费者隐瞒相关人员患有传染性疾病或者其他可能危及他人人身和财产安全的重要事实或者提供虚假情况的,由人力资源和社会保障部门责令改正,处五百元以上五千元以下罚款。构成犯罪的,依法追究刑事责任。

## 第五章 附 则

**第二十九条** 在月子中心、养老服务机构等固定场所集中开



展相关服务的,参照本条例执行。

**第三十条** 本条例的实施细则,由市人力资源和社会保障部门会同市商务等相关部门制定。

**第三十一条** 本条例自 2021 年 8 月 1 日起施行。

---

发:温州市人大常委会。

---

浙江省人大常委会办公厅

2021 年 3 月 30 日印

---



ICS 03.080.30  
CCS A 12

# DB 3303

温 州 市 地 方 标 准

DB 3303/T 034—2021

## 家政便民服务点建设与运营规范

2021 - 11 - 03 发布

2021 - 12 - 03 实施

温州市市场监督管理局 发布



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由温州市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：温州市职业介绍服务指导中心、温州市标准化科学研究院、温州市家庭服务业协会、浙江东方职业技术学院、弼生商业管理有限公司、温州贵宝贝母婴护理服务有限公司、浙江蓓蕾家政集团有限公司、温州市睦邻家政服务有限公司、新蓝企业服务（温州）有限公司、扫眉才子科技温州有限公司、温州近距离家政服务有限公司。

本文件主要起草人：陈一平、池晨晨、林友孝、曹晓飞、赵静、叶正浩、易昌锡、钟方洲、何斌、陈辉、陈秋霞、潘富。



# 家政便民服务点建设与运营规范

## 1 范围

本文件规定了家政便民服务点的总体原则、服务点建设、运行管理、服务内容、服务评价与改进。本文件适用于家政便民服务点建设与运营。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T18883 室内空气质量标准

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政便民服务点** Domestic convenient service points

由家政服务机构、养老服务机构等工作主体为消费者和家政服务人员提供家政便民服务，推进家政服务机构与社区深度融合的家政服务网点。

## 4 总体原则

### 4.1 规范化原则

家政便民服务点工作人员具备社会责任感，遵守职业道德，履行服务承诺，为消费者和家政服务人员提供规范化服务。

### 4.2 统一化原则

家政便民服务点“统一设备标识”，家政便民服务点工作人员“统一培训考核、统一行为规范、统一服务要求”。

### 4.3 信息化原则

家政便民服务点依托温州市家政服务管理平台，实现便民服务线上宣传、全流程管控和服务溯源管理。

### 4.4 惠民化原则

家政便民服务点在提供市场化家政服务同时，充分发挥社区资源优势，为社区群众提供高效便捷的公益性服务。

#### 4.5 多样化原则

家政便民服务点结合运营主体的企业文化、社区特点和消费者实际情况，在提供共性化服务基础上，融合个性化服务需求供给，从而体现不同家政便民服务点的特色和品牌文化。

### 5 服务点建设

#### 5.1 服务点选址

- 5.1.1 选址遵循普遍均衡原则，按覆盖服务人口不少于 3000 人的标准统筹规划和布局。
- 5.1.2 宜设置在小区门口、社区配套用房、小区内部商业用房或家政公司运营店等配套设施条件完善的区域。
- 5.1.3 建筑面积不小于 20 m<sup>2</sup>。

#### 5.2 室内环境和布局

- 5.2.1 各区域空气流通，符合 GB/T 18883 的要求。
- 5.2.2 室内内部光照明亮、柔和，环境保持干净整洁；墙面干净整洁，不乱贴乱挂。
- 5.2.3 合理区分功能区，满足基本运营要求。

#### 5.3 设施设备

- 5.3.1 有稳定可靠的互联网接入条件，带宽不小于 100 M，实现数字信息化家政服务办公。
- 5.3.2 安装监控设备，监控无死角，并能保存 7 天时间记录。
- 5.3.3 配置火灾报警器或独立式烟感报警器、防火器具等消防设备，消防设备确保可使用。
- 5.3.4 配置办公桌、办公椅、电脑、打印机、纸笔文具等设备，设置无记名意见投放箱。
- 5.3.5 配置垃圾分类收集容器等卫生设备。

#### 5.4 服务点标识

家政便民服务点入口处醒目位置配置统一的服务点标识，家政便民服务点各类标识清晰可见，标识材质宜采用广告材料，标识样式见附录 A。

### 6 运行管理

#### 6.1 人员配置与要求

- 6.1.1 配备专、兼职工作人员不少于 2 人。工作人员着工作服，佩戴工牌，服装保持整洁。
- 6.1.2 定期参加健康体检和业务培训。
- 6.1.3 掌握基本的法律法规、信守职业道德，履行服务承诺。
- 6.1.4 掌握最基本的计算机操作技能。
- 6.1.5 熟悉家政服务各工种岗位业务、服务流程，家政服务人员建档流程等。
- 6.1.6 具有沟通协调能力，掌握与消费者、家政服务人员交流沟通技巧。

6.1.7 做好相关服务工作的台账记录整理工作，建立服务记录档案。

## 6.2 制度建设

家政便民服务点建立包括但不限于以下制度：

- 考勤制度；
- 安全与应急管理制度；
- 卫生防疫制度；
- 工作人员岗位责任制度；
- 家政服务人员培训管理制度；
- 人员档案资料管理制度；
- 服务质量跟踪管理制度。

## 7 服务内容

### 7.1 消费者需求登记

提供家政服务需求登记等相关服务，记录消费者基本信息、服务要求和需求意向，根据消费者的实际服务需求，挑选匹配待岗的家政服务人员为其提供家政服务。

### 7.2 家政服务人员求职

提供各类家政服务人员求职登记服务，为家政服务人员在温州市家政服务管理平台建立工作档案，为持有家政服务码的家政服务人员安排上岗就业。

### 7.3 家政服务人员培训

提供家政服务人员技能提升培训登记服务，联系职业技能培训点组织开展各类家政服务业务技能培训。

### 7.4 家政进社区相关活动

开展每年至少4次家政服务进社区相关活动，如插花、烘焙、茶艺等公益性课程以及义诊、理发等便民活动。

### 7.5 其他与社区配套的便民服务

承接以家庭服务为主、与消费者生活息息相关的各项服务，如家庭维修、社区照料、病患陪护等。

## 8 服务评价与改进

8.1 开展服务后回访及满意度调查，家政便民服务质量满意度调查表的样式见附录 B，发现问题 24 小时内整改处理。

8.2 公示投诉举报渠道，有专门的人员负责投诉处理，2 小时内对投诉信息进行核实，5 个工作日内对投诉进行处理和反馈，处理程序应参照 GB/T 19012 的要求。



附 录 A  
(资料性)  
家政便民服务点标识

表A.1给出了家政便民服务点标识的样式。

表A.1 家政便民服务点标识

位置	标识内容	样式	数量
门面		黑体 背景色号为淡蓝色，色序列序号为05c4d6	1个
	XX县(市/区)XX社区家政便民服务点	方正小标宋简体， 字体颜色白色	1组
入口	家政便民服务点公约	方正小标宋简体	1个
	家政便民服务点管理制度	方正小标宋简体	1个
	家服云平台二维码	方正小标宋简体	1个
出口	服务电话及投诉监督电话	方正小标宋简体	1个
场内	公益宣传	方正小标宋简体	1个
	家政便民服务点服务流程	方正小标宋简体	1块
	运营家政服务机构介绍	方正小标宋简体	1块
	家政便民服务点服务内容	方正小标宋简体	1块
	家政便民服务点收费标准	方正小标宋简体	1块

## 附录 B

(资料性)

## 家政便民服务点服务质量满意度调查表

表B.1给出了家政便民服务质量满意度调查表的样式。

表B.1 家政便民服务点服务质量满意度调查表

<p>为了不断提高家政便民服务点的服务质量，我们非常希望了解您对我们服务中各项服务的真实感受，该调查是我们今后改善家政便民服务点服务质量的重要依据。恳请您认真填写以下调查表内容，如实客观地对我们的工作做出评价。</p>
接受服务类型：
<input type="checkbox"/> 消费者需求登记（具体： <input type="checkbox"/> 一般家务 <input type="checkbox"/> 婴幼儿护理 <input type="checkbox"/> 母婴护理师 <input type="checkbox"/> 接送学生 <input type="checkbox"/> 钟点工 <input type="checkbox"/> 自理病人 <input type="checkbox"/> 不能自理病人 <input type="checkbox"/> 其他） <input type="checkbox"/> 家政服务人员求职 <input type="checkbox"/> 家政服务人员培训 <input type="checkbox"/> 家政进社区相关活动（具体：     ） <input type="checkbox"/> 其他与社区配套的便民服务（具体：     ）
服务期限：_____年 _____月_____日至_____年_____月_____日
您对待人员的言谈举止、热情周到是否满意？
<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
您对待人员的礼仪礼貌、工作态度是否满意？
<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
您对待人员沟通协调，讲解耐心是否满意？
<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
您对待人员服务响应及时性及工作效率是否满意？
<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
一、如果您接受的服务是：家政服务
您在提交需求后多久找到家政服务人员？
<input type="checkbox"/> 很快，1-3天内 <input type="checkbox"/> 还可以，4-7天内 <input type="checkbox"/> 有点慢，8-15天内 <input type="checkbox"/> 非常慢，15天以上
工作人员是否可以根据您的需求精准匹配家政服务人员？
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
您对家政服务人员的服务态度是否满意？
<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
您对服务人员的服务质量是否满意？
<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意

表B.1 家政便民服务质量满意度调查表（续）

二、如果您接受的服务是：家政服务人员求职
目前，您是否持有家政服务码？
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
工作人员是否能够熟练掌握申请家政服务码的各项流程？
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
工作人员是否可以根据您的实际情况精准匹配工作岗位？
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
您在提交需求后多久找到家政服务工作？
<input type="checkbox"/> 很快，1-3 天内 <input type="checkbox"/> 还可以，4-7 天内 <input type="checkbox"/> 有点慢，8-15 天内 <input type="checkbox"/> 非常慢，15 天以上
三、如果您接受的服务是：家政进社区相关活动
您参加的家政进社区活动是：
您对参加的活动服务质量评价如何？
<input type="checkbox"/> 好评 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差评
四、如果您接受的服务是：其他配套服务
您具体接受的配套服务是：
您对该配套服务质量评价如何？
<input type="checkbox"/> 好评 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差评

ICS 03.080.30  
CCS A 12

# DB 3303

温 州 市 地 方 标 准

DB 3303/T 035—2021

---

## 家政服务溯源管理规范

2021 - 11 - 03 发布

2021 - 12 - 03 实施

---

温州市市场监督管理局 发布



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由温州市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：温州市职业介绍服务指导中心、温州市标准化科学研究院、温州市家庭服务业协会、浙江东方职业技术学院、弼生商业管理有限公司、温州贵宝贝母婴护理服务有限公司、浙江蓓蕾家政集团有限公司、温州市睦邻家政服务有限公司、新蓝企业服务（温州）有限公司、扫眉才子科技温州有限公司、温州近距离家政服务有限公司。

本文件主要起草人：陈一平、池晨晨、林友孝、曹晓飞、赵静、叶正浩、易昌锡、钟方洲、何斌、陈辉、陈秋霞、潘富。



# 家政服务溯源管理规范

## 1 范围

本文件规定了家政服务溯源管理的基本要求、管理要求、家政服务溯源信息及实施溯源的要求。本文件适用于家政服务溯源管理。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### **溯源管理** Traceability management

通过对服务节点进行标识和记录，通过对溯源信息的保存和管理，确保服务全过程信息可查、质量可控、纠纷可溯。

## 4 基本要求

- 4.1 溯源管理应覆盖家政服务全过程，并考虑与其他管理体系的衔接性与兼容性。
- 4.2 应依托温州市家政服务管理平台建立家政服务溯源管理体系，记录服务全流程。
- 4.3 实施溯源时，应保证家政服务各个环节信息真实、完整、可查、可溯。
- 4.4 在实施过程中依据实际情况与需求，进行适应性调整，以满足家政服务机构、家政服务人员 and 消费者需要。
- 4.5 家政服务全过程的各个环节应记录溯源信息，溯源信息的保存期限应不少于1年（从服务合同中止或终止日算起）。
- 4.6 应对家政服务溯源信息做好保密工作，不泄露个人及家庭隐私。

## 5 家政服务溯源信息

家政服务溯源信息包括家政服务机构基本信息、家政服务过程信息，由家政服务机构负责记录、更新、核实和管理溯源信息。

### 5.1 家政服务机构基本信息

家政服务机构基本信息记录要点应符合表1。



表1 家政服务机构基本信息记录要点

溯源信息	描述
家政服务机构基本信息	单位名称、统一社会信用代码、法定代表人证件号、法定代表人姓名、经营范围、营业期限、住所、登记机关、注册资本
工作人员基本信息	姓名、身份证号、性别、学历、工作经验、联系方式、工号

## 5.2 家政服务过程信息

### 5.2.1 人员及合同信息记录要点

人员及合同信息记录要点应符合表2。

表2 人员及合同信息记录要点

溯源信息	描述
家政服务人员基本信息	姓名、身份证号、性别、学历、民族、家庭情况、从事工种、工作经验、联系方式、现住地址、技能证书信息、奖惩信息、家政服务码信息
消费者基本信息	姓名、身份证号、性别、联系方式、居住地址、服务环境
消费者需求信息	需求岗位、年龄要求、技能要求、经验要求、学历要求、其他要求
合同信息	合同编号、消费者身份证号、家政人员身份证号、家政服务码编号、服务方案、体检要求、培训要求、薪酬待遇、权责义务、休假安排、补充说明

### 5.2.2 服务履行信息记录要点

服务履行信息记录要点应符合表3。

表3 服务履行信息记录要点

溯源信息	描述
工作信息	考勤统计、履约情况、薪酬支付
服务信息	更换次数、服务投诉、服务纠纷处理情况、特殊情况说明

### 5.2.3 服务评价与改进信息记录要点

服务评价与改进信息记录要点应符合表4。

表4 服务评价与改进信息记录要点

溯源信息	描述
评价信息	服务态度、服务质量、服务技能、家政服务人员沟通能力、家政服务人员抗压能力、家政服务人员适应能力、服务质量总体评价
服务优化意见	整改措施、培训需求、心理调适情况、矛盾调解情况

## 6 管理要求

6.1 溯源信息应在产生或者发生变更之日起3个工作日内进行录入。

6.2 溯源管理体系各环节的组织实施与监控，信息的记录、核实、上报、发布等工作应专人负责。

6.3 应配备溯源管理必要的计算机、网络设备及相关软件等。

6.4 应组织或参加关于溯源管理业务和技术等方面的培训。

## 7 实施溯源

7.1 发生以下情况，应实施溯源：

- 当消费者对服务过程有疑义时；
- 当消费者根据服务合同提出溯源要求时；
- 当家政服务机构和家政服务人员或服务环节有疑义时；
- 当家政服务过程中发生事故或纠纷时。

7.2 实施溯源时，应将相关溯源信息数据封存，以备检查。

7.3 实施溯源时，家政服务机构应提取相关信息，由家政服务机构、家政服务人员和消费者三方对溯源信息进行确认，以判定服务质量是否达到要求。

---

ICS 03.080.30

CCS A 12

# DB 3303

温 州 市 地 方 标 准

DB 3303/T 033—2021

---

## 家政服务 母婴护理服务规范

2021 - 11 - 03 发布

2021 - 12 - 03 实施

---

温州市市场监督管理局 发布



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由温州市人力资源和社会保障局提出并归口。

本文件起草单位：温州市职业介绍服务指导中心、温州市标准化科学研究院、温州市家庭服务业协会、温州家政学院、弼生商业管理有限公司、温州贵宝贝母婴护理服务有限公司、浙江蓓蕾家政集团有限公司、温州市睦邻家政服务有限公司、新蓝企业服务（温州）有限公司、扫眉才子科技温州有限公司、温州近距离家政服务有限公司。

本文件主要起草人：陈一平、池晨晨、林友孝、曹晓飞、赵静、叶正浩、易昌锡、钟方洲、何斌、陈辉、陈秋霞、潘富。



# 家政服务 母婴护理服务规范

## 1 范围

本文件规定了母婴护理服务中的家政服务机构服务要求、母婴护理员基本要求、母婴护理服务内容、服务与改进。

本文件适用于母婴护理服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

DB3303/T 035 家政服务溯源管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 母婴护理服务 Maternal and Child Service

为产妇和新生儿、婴儿提供专业护理、合理营养饮食、起居和卫生，协助产妇产后康复、指导产后心理护理等服务。

## 4 家政服务机构服务要求

### 4.1 业务咨询

4.1.1 与消费者进行充分沟通，认真听取消费者服务要求和需求意向，如实回答消费者问题。

4.1.2 依据消费者的服务要求匹配合适的、待岗的母婴护理员供消费者面试。

4.1.3 如实提供母婴护理员基本信息、家政服务码、职业技能证书与工作经历等。

### 4.2 合同签订

家政服务机构、母婴护理员、消费者三方就服务事项达成一致后，员工制家政服务机构应签订家政服务合同，非员工制家政服务机构应签订三方服务协议。家政服务机构应向母婴护理员和消费者明确合同（协议）中的重要条款，经确认无误后正式签订。

### 4.3 持续服务

4.3.1 消费者对母婴护理员提出合理更换要求，应予以更换。

- 4.3.2 为消费者提供产妇、婴儿护理知识的咨询。
- 4.3.3 回访消费者家庭，不断改进服务满足消费者需求。
- 4.3.4 建立三方沟通机制，及时处理消费者投诉，化解主雇双方矛盾。
- 4.3.5 家政服务机构应对母婴护理服务过程做好档案管理工作，保证信息可溯、可查。

#### 4.4 服务评价

主动获取消费者的评价意见，并在温州市家政服务管理平台人员档案中记录。

### 5 母婴护理员基本要求

#### 5.1 行为规范

- 5.1.1 服务热情、周到、有耐心，主动了解消费者生活习惯和服务要求。
- 5.1.2 言行举止文明，适当称呼消费者及其家人。
- 5.1.3 应自备个人生活用品，保持个人良好的卫生习惯。
- 5.1.4 不应搬弄是非、插手消费者家庭的家庭分歧或泄露消费者隐私。
- 5.1.5 不应擅自离开岗位，或以要离开岗位为威胁要求增加报酬。
- 5.1.6 不应向消费者家庭推销商品，明示或暗示消费者索要钱财。
- 5.1.7 不应佩戴戒指、手链等容易给婴儿造成伤害的尖锐首饰。
- 5.1.8 不应穿低胸装和露脐装等暴露紧身的衣服，不使用有浓烈气味的发乳及香水。
- 5.1.9 不应参与与本职工作无关的事务。

#### 5.2 上岗要求

- 5.2.1 应在温州市家政服务管理平台上建立工作档案并取得温州家政服务码，家政服务码应按年度进行更新。入户服务前应确保家政服务码为绿码，并主动向消费者家庭出示。
- 5.2.2 应经过家政服务机构的基础性审核和从业评估。审核评估包括以下内容：
  - 身份信息，包括家政服务人员姓名、身份证号、性别、婚姻、户籍、民族、年龄、现居地；
  - 健康状况，包括内科、外科、妇科、眼科、耳鼻喉科、常规心电图、胸部 X 线、实验室检查等体检结果。
  - 从业经验，包括从业年限、从业工种、服务内容；
  - 技能评定，包括专项能力证书、职业资格证书、技能大赛证书；
  - 沟通能力，包括表达能力、倾听能力、理解能力、性情。
- 5.2.3 具有初中以上文化学历，具备基本的文字阅读和书写能力
- 5.2.4 掌握使用常用的家用电器和厨房设备的技能。
- 5.2.5 掌握温州“纱面汤”和温州家常菜的烹饪技能。
- 5.2.6 积极参加培训与学习，包括岗前培训、年度“回炉”培训等，提升自身素质与服务技能水平。

### 6 母婴护理服务内容

母婴护理员应结合实际情况，为产妇和婴儿提供合理的服务，包括但不限于下列服务。

- a) 专业护理：
  - 为产妇护理伤口；



- 对婴儿头部、身体、四肢进行抚触按摩；
  - 通过观察产妇的恶露排出、伤口愈合、心理健康等了解产妇健康状况，发现异常及时提醒；
  - 定时测量体温，通过观察婴儿大小便、饮食、皮肤、啼哭等了解身体健康状况，发现异常及时提醒。
- b) 饮食护理
- 根据产妇口味和身体恢复状况，制作产妇一日三餐及点心宵夜；
  - 母乳喂养时，指导产妇进行科学喂养；奶粉喂养时，为婴儿泡奶、喂奶；
  - 喂奶后为婴儿拍嗝；
  - 清洗奶瓶、吸奶器，餐具并消毒；
- c) 卫生和起居护理
- 协助产妇做好个人卫生，包括为产妇擦身、换衣服等；
  - 为新生儿、婴儿洗澡、清洁身体，脐带消毒，及时更换衣服和尿布；
  - 清洗产妇和婴儿衣物并消毒；
  - 收拾母婴房间，保持房间整洁、通风。
- d) 产后康复护理
- 指导产妇做产后体形恢复操；
  - 与产妇交流育儿心得，进行心理沟通与心理辅导。

## 7 档案管理

家政服务机构应将服务提供过程中的各种记录和文件进行存档，记录信息和保存时限应符合 DB3303/T 035 的要求

## 8 服务与改进

8.1.1 家政服务机构通过服务过程中产生的书面记录和从消费者获取的服务评价，提供母婴护理员和家政服务机构的服务履行情况信息。

8.1.2 家政服务机构应对母婴护理员的出勤、培训、服务质量等情况进行持续跟踪，对不符合要求的行为进行纠正。

8.1.3 家政服务机构应公示投诉举报渠道，设专人负责投诉处理，2小时内对投诉信息进行核实，5个工作日内对投诉进行处理和反馈，处理程序应参照 GB/T 19012 的要求。