

# 郑州市家庭服务业管理办法

## 郑州市人民政府令 第179号

《郑州市家庭服务业管理办法》业经2009年5月11日市人民政府第6次常务会议审议通过,现予公布,自2009年7月1日起施行。

市长 赵建才  
2009年5月25日

### 第一章 总则

**第一条** 为促进家庭服务业发展,规范家庭服务行为,适应家务劳动社会化的需求,维护家庭服务消费者、家庭服务从业机构和家庭服务经营者的合法权益,根据国家有关法律、法规规定,结合本市实际,制定本办法。

**第二条** 本办法所称家庭服务,是指以家庭为主要服务对象,以家庭保洁、衣物洗涤、烹饪、家庭护理、婴幼儿看护等家庭日常生活事务为主要服务内容,由家庭服务经营者提供的营利性服务活动,包括居家服务(保姆)、钟点工、计件工等。

本办法所称家庭服务经营者(以下简称经营者),是指依法经工商部门登记,以家庭服务为经营范围的企业和个体经济组织。

**第三条** 本市行政区域内家庭服务的经营活动,适用本办法。

以基层街道、社区为依托,以满足社区成员生活需要和扩大就业为宗旨的社区服务管理,按照国家有关规定执行。

**第四条** 家庭服务各方当事人应当遵循守法、自愿、平等、诚实信用和安全、方便的原则。

**第五条** 市、县(市)、区人民政府通过制定优惠政策,鼓励、支持企业和个人投资家庭服务业,促进家庭服务和社区服务协调发展。

**第六条** 市、县(市)、区劳动行政部门负责家庭服务劳动用工和社会保障的监督管理。

工商行政管理部门负责家庭服务经营者的登记注册和家庭服务经营行为的监督管理。

民政、公安、教育、卫生、商务等行政主管部门应在各自职责范围内,共同做好家庭服务业的监督管理工作。

**第七条** 家庭服务业协会是家庭服务经营者的行业组织,依法行使行业代表、自律、服务、协调职能。

家庭服务经营者可以加入家庭服务业协会,行使会员权利,履行会员义务。

### 第二章 家庭服务经营者

**第八条** 从事家庭服务的单位或个人应当经工商行政部门登记注册,领取营业执照后,方可从事家庭服务,并在核准的经营范围内经营。

经营者以职业中介形式从事家庭服务活动的,应当依法取得相应的许可。

**第九条** 经营者应当在经营场所醒目位置悬挂营业执照、税务登记证等有关证照,公开服务项目和收费标准。

**第十条** 经营者应当遵守有关法律、法规规定,建立健全内部管理制度和各项工作制度。

**第十一条** 经营者应当建立并落实家庭服务从业人员(以下简称从业人员)的服务技能、职业道德、法律知识、安全生产、卫生知识等岗前培训制度。

提倡经营者招用取得职业资格证书的人员从事家庭服务。国家规定持证上岗的岗位,从业人员应当取得相应的资格证书。

**第十二条** 经营者应当定期为从业人员进行健康检查。提倡经营者为从业人员购买人身意外伤害保险。

**第十三条** 经营者不得招用下列人员从事家庭服务工作:

- (一)未满16周岁的;
- (二)不能提供合法、有效身份证明的;
- (三)患有不宜从事家庭服务工作的传染病、精神病和其他疾病的。

**第十四条** 经营者招用从业人员可采取员工制和非全日制用工形式。

经营者对从业人员实行员工制管理的,应当与从业人员签订书面劳动合同,依法约定工作内容、劳动报酬、福利待遇及违约责任等事项,并依法参加社会保险。

经营者采取非全日制用工形式用工的,应当与从业人员订立书面协议。

**第十五条** 鼓励、支持经营者招用失业人员从事家庭服务。

招用失业人员的经营者达到规定条件的,可以按照有关规定享受税收、行政事业性收费等方面的优惠政策。

**第十六条** 经营者应当建立从业人员的工作档案,全面记录从业人员的从业经历和评价记录。

经营者应当建立从业人员服务质量跟踪追查制度,定期了解从业人员服务情况。

经营者了解从业人员的服务情况时,不得对家庭服务消费者(以下简称消费者)造成不必要的干扰,不得侵犯消费者的隐私。

**第十七条** 经营者在家庭服务活动中不得有下列行为:

- (一)以明显低于成本的价格或抬高价格等手段进行不正当竞争;
- (二)未按家庭服务合同约定提供服务;
- (三)指派未经培训或不具备相应技能的从业人员提供服务;
- (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)法律、法规禁止的其他行为。

### 第三章 家庭服务从业人员

**第十八条** 从业人员应当如实向经营者提供本人身份证明、教育状况、身体健康证明等有关资料,并向经营者提供真实有效的住址和联系方式。

从业人员因提供虚假证明、隐瞒真实情况或恶意损害经营者合法权益,给经营者造成损失的,应当依法承担法律责任。经营者不得扣押从业人员居民身份证和其他证件原件。

**第十九条** 从业人员有权要求经营者与其签订书面

劳动合同,享有法律、法规赋予劳动者的权利。

从业人员有权了解家庭服务合同的内容,要求提供劳动合同和家庭服务合同约定的待遇和条件。经营者和消费者变更家庭服务合同内容或者消费者要求提供约定之外的家庭服务的,应当征得从业人员同意。

**第二十条** 从业人员应当遵守法律和经营者的各项管理制度,遵守职业道德,服从经营者的正当工作安排。

**第二十一条** 从业人员在提供家庭服务时,应当举止文明,语言规范,尊重消费者的生活习惯,按照合同约定的服务内容和标准提供服务,不得对外泄露消费者隐私,损害消费者合法权益。

从业人员在提供家庭服务过程中与消费者发生纠纷的,应当及时向经营者反映,不得擅自离岗。

**第二十二条** 消费者有下列情形之一的,从业人员可以拒绝提供服务:

- (一)不能按合同约定提供工作条件的;
- (二)擅自从从业人员提供合同约定以外的家庭服务事项的;
- (三)对从业人员有虐待行为的;
- (四)严重损害从业人员人格尊严的;
- (五)要求从业人员从事可能对其人身造成损害的行为的;
- (六)要求从业人员从事违法犯罪行为的。

### 第四章 家庭服务消费者

**第二十三条** 消费者要求经营者提供家庭服务的,应当提供身份证件和真实住址,如实填写登记表,并与经营者签订家庭服务合同。

消费者或其家庭成员患有传染病、精神病或其他严重疾病的,消费者登记时应当告知经营者,并如实登记。

**第二十四条** 消费者有权要求经营者如实提供被指派从业人员的教育状况、职业技能、相关工作经历、健康状况等个人资料。

**第二十五条** 消费者应当尊重从业人员的人格和劳动,按照合同约定提供劳动条件和服务环境,不得要求从业人员超越合同约定的内容提供服务,不得让从业人员违规作业,不得虐待从业人员和危害从业人员人身安全。

消费者对从业人员的服务质量有争议的,应当及时向经营者反映。

**第二十六条** 从业人员在提供家庭服务时发生意外伤害事故的,消费者应当及时通知经营者和有关部门。

从业人员在提供家庭服务时发生意外伤害事故的认定和处理,按照国家有关法律、法规规定执行。

**第二十七条** 消费者应当按照合同约定向经营者支付服务费用,不得与从业人员恶意串通,损害经营者合法权益。

### 第五章 家庭服务合同

**第二十八条** 家庭服务合同应当以书面形式订立。家庭服务合同应当包括以下内容:

- (一)经营者与消费者的名称、姓名、住所和联系方式;
- (二)服务的内容和项目;
- (三)服务地点、方式和期限;
- (四)劳动条件;
- (五)人身财产安全保障;
- (六)服务费及支付形式;

(七)违约责任;

(八)双方约定的其他事项。

**第二十九条** 经营者和消费者应当履行家庭服务合同约定的义务。当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

**第三十条** 经营者有下列情形之一的,消费者可以解除家庭服务合同:

- (一)采用欺诈手段订立合同,可能对消费者造成严重损害的;
- (二)未按合同约定履行义务,经协商后在约定期限内仍不能履行义务的;
- (三)从业人员有偷窃或其他严重违法行为的;
- (四)法律、法规规定的其他情形。

**第三十一条** 消费者未按合同约定支付费用或者未如实提供身份证件、家庭住址的,经营者可以解除家庭服务合同。

**第三十二条** 消费者、经营者在家庭服务合同履行中发生争议的,可以通过下列途径解决:

- (一)双方协商;
- (二)请求消费者协会或家庭服务业协会调解;
- (三)向有关行政部门申诉或请求调解;
- (四)根据仲裁协议提请仲裁机构仲裁;
- (五)向人民法院提起诉讼。

### 第六章 管理与监督

**第三十三条** 劳动行政部门应当加强对家庭服务业劳动用工、参加社会保险、促进就业等的监督检查。

**第三十四条** 工商行政管理部门应当在其职权范围内及时查处未经登记从事家庭服务经营活动和家庭服务经营活动中的违法行为。

**第三十五条** 家庭服务业协会应当加强对会员单位的自律管理,建立行业自律机制,制定行业服务标准,健全各项自律性管理制度,建立行业诚信评估制度。

家庭服务业协会应当指导、帮助会员改善经营管理,开展行业培训,提供咨询服务,按照有关规定开展行业检查、评比和培训评估,并可向社会公布检查、评比、评估结果。

**第三十六条** 家庭服务业协会对会员的下列行为应当予以制止,并可以按照章程的规定采取通报、警告、同业制裁、除名等行业惩戒措施:

- (一)违反法律、法规、规章和章程规定的;
- (二)提供的家庭服务达不到行业服务标准的;
- (三)在家庭服务经营活动中有不正当竞争行为的;
- (四)损害家庭服务消费者、从业人员或其他人的合法权益,危害行业整体形象的。

家庭服务业协会对会员在经营中的违法行为,应当建议并协助有关行政主管部门依法处理。

### 第七章 附则

**第三十七条** 个人未通过家庭服务经营者直接提供家庭日常生活服务的,双方当事人的权利义务及争议解决,参照本办法有关规定执行。

**第三十八条** 本办法自2009年7月1日起施行。

# 关于《郑州市家庭服务业管理办法(草案)》的说明

为了促进家庭服务业发展,规范家庭服务行为,维护家庭服务经营者、从业人员和消费者合法权益,根据市政府2008年规章制定计划,市政府法制局会同市劳动保障局,依据国家有关法律、法规规定,结合我市实际情况,起草、修改了《郑州市家庭服务业管理办法(草案)》(以下简称《办法(草案)》)。市政府法制局负责人现就有关问题说明如下:

## 一、制定本《办法》的必要性

随着我国经济发展和城市居民生活水平的不断提高,家庭服务已成为城市居民生活中必不可少的一种需求。但是我市家政服务业也存在一些问题:一是市场秩序混乱,无证经营、价格恶性竞争、服务欺诈、劳务纠纷等现象比较普遍,致使家庭服务消费者、从业机构和经营者的合法权益无法保障。二是从业人员流动性大,与家政企业关系松散,不便于管理;从业人员的社会保障问题尚未得到有效落实。三是职业化程度低。从业人员素质较低,缺乏系统培训,尚未按要求做到持证上岗。四是由于国家、省、市没有制定相关的法律、法规、规章,主管部门不明确,对家庭服务业的监管不到位。因此,以政府令形式出台一部符合我市实际需要的政府规章,对进一步规范家庭服务行为,切实保护当事人合法权益,是非常必要的。

## 二、起草、修改过程

2008年3月,市劳动保障局将起草的《郑州市家庭服务业管理办法(送审稿)》报送市政府法制局审查。按照政府立法程序,市政府法制局书面征求了市工商局、公安局、民政局、国税局、地税局、商务局、物价局、教育局、卫生局以及各县(市)、区人民政府的意见,召开了部分家政企业代表参加的座谈会,同时还全文向社会公布,征求社会各界意见。根据各方面反馈的意见,又进行了多次修改、完善,形成《办法(草案)》。经2009年2月18日市政府秘书长办公会议、修改后,提请市政府常务会议审议。

## 三、需要说明的几个问题

### (一)关于适用范围

目前,我市从事家庭服务活动的主体主要有两类,一类是经过工商注册登记的家政服务企业,另一类是经民政部门注册登记的,依托社区或街道从事非营利性的社区服务活动的社会组织。这两类主体从事服务活动的主要区别是看其是否营利。《办法(草案)》主要规范的是营利性的家庭服务活动。因此,《办法(草案)》第三条规定:“本市行政区域内家庭服务的经营活动,适用本办法。”对于以基层街道、社区为依托,以满足社区成员生活需要和扩大就业为宗旨的社区服务管理,《办法(草案)》规定,按照国家有关规定执行,即该类服务活动的管理,不适用本办法。

### (二)关于监督管理

由于《办法(草案)》规定的家庭服务业是一种以家庭服务为主要内容的经营性活动,政府有关部门对该行业的管理方式,主要是进行监督和指导。《办法(草案)》第六条对劳动部门、工商管理及民政、教育、公安、卫生等部门对家庭服务业的监督管理职责做了明确规定,便于政府有关部门在各自职责范围内共同做好家庭服务业的监督管理工作,以使我市家庭服务业沿着健康、有序轨道发展。

### (三)关于行业协会

行业协会在制定行业规范、监督会员单位遵守行业规范、依法经营以及组织行业培训、建立行业评价体系等方面发挥着重要作用。《办法(草案)》第七条、第三十五条,对家庭服务业协会作为家庭服务经营者的行业组织的职能和业务手段作了明确规定,同时在第二十六条对家庭服务经营者违反行业规范,行业协会可以依照章程规定进行行业制裁的措施和行为种类进行了明确界定,便于家庭服务业协会作为行业组织,对该行业进行有效的行业监督和管理。

### (四)关于家庭服务经营者

家庭服务经营者是家庭服务的主体。为了更好地规范家庭服务经营活动,《办法(草案)》第八条规定:从事家庭服务的单位或个人应当经工商行政部门登记注册,领取营业执照后方可从事家庭服务,并在核准的经营范围内经营。同时《办法(草案)》还对家庭服务合同的用工形式以及经营者的权利、义务、禁止行为等作了明确规定。

### (五)关于家庭服务从业人员和消费者

家庭服务从业人员是家庭服务的直接提供者,但其提供经营服务的行为和消费者获得服务的行为是通过经营者的中介才得以实现的。因此,经营者有必要掌握从业机构和消费者的真实情况。《办法(草案)》在第十八条和第三十二条分别规定了从业机构和消费者提供个人身份、身体状况等真实材料的义务。同时还在相关条款中,分别对从业机构和消费者的权利、其他义务以及行为规范、意外事故等作了详细规定。

### (六)关于家庭服务合同

家庭服务合同是经营者和消费者签订的规范双方权利、义务的书面文件。签订家庭服务合同是为了进一步规范家庭服务行为,更好地保护双方当事人的合法权益的重要手段。《办法(草案)》第二十八条对双方在合同中应约定的内容及相关事项作了明确规定,便于当事人双方在签订合同时进行约定。同时,《办法(草案)》还对消费者和经营者在何种情形下有权解除合同以及双方在履行合同中发生争议时通过何种途径予以解决,都做了明确规定。

另外,在修改过程中,有的部门提出,应加强对从业人员的健康检查。我们采纳了该项建议,在《办法(草案)》第十二条规定,经营者应当定期为从业人员进行健康检查,以确保提供家庭服务的从业人员的身体健康和更好地为消费者提供家庭服务。

# 郑州市房地产管理局公告

(第79期)

下列房产已由产权申请人向我局申请办理房屋所有权登记手续,现特公告征询异议。如对产权有争议者,应于公告之日起30日内向我局提交书面异议材料,凡到期未收到异议材料的,本局均视为无异议,将予以确权发证。联系电话:0371-67889603、67889285、67889283

郑州市房地产管理局

产权申请人	房屋坐落	层数	面积 m <sup>2</sup>	登记类别	建成年代	售房单位
郭新玉 释延常	中原区淮河路5号院8号楼2单元6号	3/7	100.52	商品房	1995	大东(郑州)置业有限公司
	二七区勤芳街西区2号楼中单元4层40号	4/7	83	商品房	1996	郑州市金水建设综合开发公司勤芳街小区项目经理部
王振宇	售房合同地址:金水区经三路63号30号楼6层A号 开发公司已办房产证地址:金水区经三路北段明鸿新城30号楼6层A座(郑房权证字第074139号)	6/7	146.77	商品房	1996	河南德亿房地产开发有限公司
王振宇	售房合同地址:金水区经三路63号30号楼5层A号 开发公司已办房产证地址:金水区经三路北段明鸿新城30号楼5层A座(郑房权证字第074138号)	5/7	146.77	商品房	1996	河南德亿房地产开发有限公司
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元1层1号	1/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元1层2号	1/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元2层3号	2/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元2层4号	2/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元3层5号	3/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元3层6号	3/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元4层7号	4/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元4层8号	4/6	95	新建	2001	

产权申请人	房屋坐落	层数	面积 m <sup>2</sup>	登记类别	建成年代	售房单位
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元5层9号	5/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元5层10号	5/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元6层11号	6/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼1单元6层12号	6/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元1层1号	1/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元1层2号	1/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元2层3号	2/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元2层4号	2/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元3层5号	3/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元3层6号	3/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元4层7号	4/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元4层8号	4/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元5层9号	5/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元5层10号	5/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元6层11号	6/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼2单元6层12号	6/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼3单元1层1号	1/6	95	新建	2001	
郑州粮机股份有限公司	惠济区兴南街1号院1号楼3单元1层2号	1/6	95	新建	2001	

更正 郑州市房地产管理局在2009年6月17日第78期所登公告中:地址位于:惠济区兴南街1号院1—5号楼共192户住户产权申请人全部更正为:郑州粮机股份有限公司。 个人名字以房改办批准名单为准。 第78期所登地址位于:惠济区兴南街1号院1—5号楼共192户住户的 公告全部作废;以第79期公告为准。 郑州市房地产管理局2008年10月31日第56期公告:河南纺织机械厂 房改购房职工王民均,应更正为王民钧。 (下转第六、七版)