

深圳市市场监督管理局福田监管局

深市监福函〔2024〕739号

深圳市市场监督管理局福田监管局关于 区八届人大四次会议第 20240224 号 建议答复的函

王丁代表：

您提出的《关于加强家政行业监督管理的建议》（福田区八届人大四次会议代表建议第 20240224 号，以下简称“《建议》”）收悉，非常感谢您对家政行业监管问题的关心和支持。《建议》中所提建议加强行业监管，我局经认真研究，提出以下答复意见：

一、对建议一：加强家政行业监管的答复

我国对家政服务业的发展非常重视，早在 2012 年 12 月 26 日，中华人民共和国商务部为了满足家政服务消费需求，维护家政服务消费者、家政服务人员和家政服务机构的合法权益，规范家政服务经营行为，促进家政服务业发展，制定了《家政服务业管理暂行办法》，法规涵盖了对家政服务业经营者的监督管理、服务内容的规范要求、家政服务人员的要求，也对加强家政服务业行业自律进行了规范指引。为解决我国家政服务业企业信用缺失的突出问题，更有效地促进家政服务业良性发展，满足人民群

众日益增长的美好生活需要，商务部、国家发展改革委于2019年6月印发《关于建立家政服务业信用体系的指导意见》，要求建立健全家政服务业行业信用体系，营造诚实守信的家政服务业发展环境。为落实该指导意见，深圳市商务局于2019年就家政服务行业信用体系建设出台《深圳市商务局2019年度中央服务业发展专项资金（家政服务业信用体系建设事项）使用方案》并依法依规开展了相应的申报程序。同年我省推出“南粤家政”工程建设，大力扶持优秀家政服务企业和个人，鼓励支持引导家政服务行业规范化发展，主动响应家政行业规范化标准建设，促进从业人员的职业化建设。

2020年11月，深圳市商务局会同民政局、人力资源社会保障局、卫生健康委、市场监管局，各区（新区）商务主管部门负责同志，以及我市家政企业及家政服务人员代表，正式启用了深圳市家政服务业信用体系。该平台是商务部家政服务业信用信息平台的深圳市地方平台，将为我市家政企业和家政服务人员建立诚信档案，并通过商务部—公安部部际合作机制，核查家政服务人员是否有刑事犯罪记录情况。家政服务业信用信息平台为广大消费者提供查询服务，一是可以免费查询家政企业诚信档案，二是在得到家政服务人员授权情况下可以免费查询相关家政服务人员的诚信档案。家政服务业信用信息平台为广大消费者提供了解家政企业和家政服务人员的官方权威渠道，可以帮助消费者选用信用良好，优质服务的家政企业和家政服务人员，引导家政企业和家政服务人员诚实守信、规范经营、优质服务，推动家政服务

业走上高质量发展的道路。为有效化解深圳市家政服务纠纷，规范行业企业管理，深圳市商务局主导并建设了《深圳市家政服务纠纷调解机制》，并于2021年4月28日启用，由深圳市家政服务业发展协会承担调解职责。我省于2023年3月30日颁布《广东省家政服务条例》，并于2023年7月1日起正式施行。该条例契合我省实际，对家政行业的发展进行了更为完善的指引。该条例第九条对家政行业企业明确提出要求，促使行业企业加快推行行业规范化标准化发展，同时该条例第十八、十九、二十条，对于符合条件且积极加入标准化建设的家政企业进行政策扶持和资金补贴，以标准化规范化要求和政策红利激励，双管齐下有效推动家政行业良性发展。该条例第二十一条，就家政服务纠纷解决机制也已进行明确，目前我市已畅通“12345”等政府服务热线，保障家政服务消费者、家政服务人员投诉渠道。我市人民政府商务、人力资源社会保障、市场监管等有关部门依据各自职责受理家政服务消费者、家政服务人员投诉举报，保障家政服务消费者、家政服务人员诉求得到及时处置和办理。同时充分发挥家政服务行业组织、消费者权益保护组织等作用，建立家政服务纠纷常态化多元化调解机制。

由上可见，家政服务业在国家层面即确定由商务部门为主管监管部门，并从部门规章立法上对各方合法权益、行业规范经营进行了明确规定。另一方面，国家层面建立了家政服务业信用体系，我市作为社会主义先行示范区，为深化体制改革，增强法治建设，随后建立了深圳市家政服务业信用体系。家政服务行业已

形成了法制规范、信用监督的监管体系。在事后维权方面，深圳市秉持社会治理模式，建设了家政行业协会调解机制；行业监管部门商务、人力资源社会保障、市场监管协调调处机制。

二、对建议二：家政中介收费方式建议的答复

为规范化管理家政服务行业，有效保护各方合法权益，深圳市消费者委员会会同深圳市品质消费研究院以及各区消委会协商起草，由深圳标准促进会制定，于2019年10月24日发布、实施了《家政服务行业基础规范》的团体标准。该标准对于不同类型的家政服务提供了相应的合同范本，针对中介制家政服务可适用家政服务合同范本（通用类），在通用类合同中，提供了预先支付中介费或者约定经过试用期后支付中介费用的支付方式。中介费用包含基础服务费和其他服务费，基础服务费在合同生效后不予退还，其他服务费在合同提前解除时可按合同约定全部或部分退还。大多数家政公司与消费者约定的并不是一次性的中介服务，中介服务期限与家政服务期限保持一致，且约定在服务期间可为消费者更换服务人员。若消费者对家政服务人员不满意，且经过家政公司多次更换服务人员仍达不到合同约定的，可以依照合同约定或者民法典第933条、966条的规定解除合同，但须赔偿家政公司的直接损失和可得利益。由于家政公司提供的服务期限一般为长期服务，所收取的中介费相当于“首次匹配服务费”和“售后服务费”。当消费者因短期内对服务人员不满意且多次更换后仍不满足消费者需求而提出解除合同，要求退还服务费时，对于“首次匹配服务费”，除家政公司存在重大过错外，服

务人员开始工作后即视为家政公司已履行了其中介服务的基本义务，该部分费用不予退还；但对于“售后服务费”部分，合同解除后理应退还部分为实际履行售后服务期间对应的费用。上述退费标准已在团体标准文件中的家政服务合同范本（通用类）进行了相应约定。在家政服务合同纠纷中，常出现消费者认为家政服务人员不符合其要求，消费者可依据双方签订的服务合同中对家政服务人员的具体化约定，家政公司却提供虚假信息存在违约行为，致使合同目的不能实现为由解除合同，进而可要求返还中介费以及主张相应赔偿。对于如何鉴别家政公司提供的家政人员的素质信息，除了可以要求家政公司举证，也可以通过家政服务业信用信息平台进行查询。家政服务业信用信息体系建设，已在极大程度上为广大消费者筛选优良家政企业和家政工作人员，且对其服务质量、服务状况进行动态监督，稳步有序推进政府主导的信用体系监督管理、社会公众监督、家政行业专业组织和消费者权益保护组织辅助的监督机制建设。

三、对建议三：家政行业跳单问题建议的答复

家政行业存在跳单的问题，根源往往并不是雇主单方面的原因造成，家政服务人员仍存有追求更高薪资，与雇主私下合意造成跳单的问题。家政服务合同范本（通用类）约定家政公司有权在雇主唆使家政服务人员脱离家政公司管理的情况下临时召回家政服务人员或解除合同，并有权要求雇主赔偿因跳单行为造成的损失。该合同条款可有效限制雇主不履行合同私自留用家政服务人员的违约行为，健康、有序推动三方合同法律关系和谐发展。

感谢您（你们）对家政服务行业监督和管理工作的关心，
欢迎再提宝贵意见，并多加指导和监督。

此复。

办理类别：A类

深圳市市场监督管理局福田监管局

2024年6月13日

（联系人：刘涛；联系方式：83621809）