

深圳市人民代表大会常务委员会 公 告

(第十七号)

《深圳经济特区家庭服务业条例》经深圳市第三届人民代表大会常务委员会第六次会议于2001年3月22日通过并公布，自2001年6月1日起施行。

深圳市人民代表大会常务委员会
二〇〇一年四月十九日

深圳经济特区家庭服务业条例

(2001年3月22日深圳市第三届人民代表大会
常务委员会第六次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为促进深圳经济特区（以下简称特区）家庭服务业的发展，适应家务劳动社会化的需求，规范家庭服务经营行为，保护家庭服务消费者、家庭服务人员和家庭服务经营者的合法权

益，根据有关法律、行政法规的基本原则，结合特区实际，制定本条例。

第二条 家庭服务业的经营和管理适用本条例。

本条例所称的家庭服务，是指以家庭为服务对象、以家庭事务为服务内容的有偿服务，包括家庭保姆、家庭清洁、家庭护理、家庭教师以及其他有偿家庭服务活动。

第三条 市、区人民政府（以下简称市、区政府）主管家庭服务业的行政部门，依法对家庭服务业进行统一指导、监督和管理。

市、区政府劳动、工商、物价、民政、公安、教育等行政部门在各自职责范围内，依法对家庭服务业实施监督和管理。

第四条 政府鼓励企业和个人投资家庭服务业，扶持家庭服务业发展，促进家庭服务和社区服务协调发展。

第五条 从事家庭服务经营活动应当坚持社会效益与经济效益并重的原则。

家庭服务各方应当遵循自愿、平等、诚实信用和安全、方便的原则。

第二章 家庭服务经营者

第六条 本条例所称的家庭服务经营者（以下简称经营者）是指依法经工商行政管理部门注册登记，与家庭服务人员签订劳动合同并为服务人员缴纳社会保险费用，以家庭服务为经营范围的企业。

经营者可以登记为个人独资企业、合伙企业、有限责任公司或者股份有限公司等形式。

第七条 经营者应当依法与家庭服务人员（以下简称服务人员）签订书面劳动合同，并在合同中约定家庭服务人员的劳动待遇及工资支付方式，为其缴纳社会保险费用。

第八条 经营者应当直接与家庭服务消费者（以下简称消费

者) 建立服务关系, 指派服务人员向消费者提供服务。

经营者与消费者应当签订家庭服务合同, 家庭服务合同一般应以书面形式订立, 经营者提供一次性或者临时家庭服务的, 也可以采取电话、网络或者双方当事人认可的其他形式订立。

第九条 家庭服务合同一般包括以下内容:

- (一) 经营者与消费者的名称、姓名和住所;
- (二) 提供服务的内容;
- (三) 服务人员的条件;
- (四) 服务的地点、方式和期限;
- (五) 服务费及其支付方式;
- (六) 其他约定内容。

第十条 经营者不得招收下列人员从事家庭服务工作:

- (一) 未满十六周岁的;
- (二) 不能提供合法有效身份证明的;
- (三) 患有传染病、精神病或者其他按规定不宜从事家庭服务工作疾病的。

第十一条 经营者应当对服务人员进行上岗前基本服务技能、心理素质、法制、安全、卫生等方面的培训。

经营者应当建立服务人员工作经历及评价记录制度。

第十二条 经营者应当了解服务人员的工作情况, 接受消费者或者服务人员的投诉, 协调服务人员与消费者的关系。

经营者了解服务人员工作情况时, 不得对消费者造成不必要的干扰, 不得侵犯消费者的隐私。

第十三条 消费者有下列情形之一的, 经营者可以解除家庭服务合同:

- (一) 未按约定支付服务费, 经催告后在合理期限内仍不支付的;
- (二) 与服务人员恶意串通, 损害经营者合法利益的;
- (三) 有本条例第十九条第(三)、(四)、(六)项所列行为之一的;

(四) 有本条例第十九条第(一)、(二)、(五)项所列行为之一，拒不纠正的；

(五) 当事人约定或者法律、法规规定的其他情形。

第十四条 经营者可以依法成立家庭服务业协会，依照法律、法规和协会章程开展活动。

第三章 家庭服务人员

第十五条 服务人员应当如实向经营者提供本人身份、学历、资格证明文件及其他有关资料，经营者不得扣押服务人员身份、学历、资格等证明文件原件。

第十六条 服务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。

服务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，应当征得服务人员同意。

第十七条 服务人员应当履行劳动合同规定的义务，遵守经营者依法制定的各项规章制度，遵守职业规范。

第十八条 服务人员提供服务应当履行以下义务：

- (一) 按照合同约定提供服务；
- (二) 履行合同约定的各项义务；
- (三) 尊重消费者生活习惯，不对外泄漏消费者隐私；
- (四) 不得有损害消费者合法权益的行为。

第十九条 消费者有下列情形之一的，服务人员可以拒绝继续提供服务：

- (一) 不能提供合同约定工作条件的；
- (二) 强迫服务人员提供合同约定以外的家庭服务事项的；
- (三) 对服务人员有虐待行为的；
- (四) 严重损害服务人员人格尊严的；

- (五) 要求服务人员从事可能对其人身造成损害的行为的；
- (六) 要求服务人员从事违法犯罪行为的。

第四章 家庭服务消费者

第二十条 消费者有权要求经营者按照合同约定指派服务人员和提供服务。

消费者有权要求经营者如实提供所指派服务人员的教育状况、职业技能、相关工作经历、健康状况、道德品行等个人资料。

第二十一条 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的，可能对消费者造成严重损害的；

(二) 未按合同约定履行义务，经催告后在合理期限内仍不履行的；

(三) 当事人约定或者法律、法规规定的其他情形。

第二十二条 服务人员有下列情形之一的，消费者可以要求经营者更换服务人员：

(一) 不符合本条例和其他有关法律、法规规定的从业条件或者合同约定条件的；

(二) 不履行本条例第十八条规定义务的；

(三) 有严重违法行为的。

经营者拒不更换服务人员或者更换后服务人员仍有前款所列情形之一的，消费者可以解除合同。

第二十三条 消费者应当按照合同约定向经营者支付服务费，不得有损害经营者合法权益的行为。

第二十四条 消费者应当保障服务人员的合法权益，不得有本条例第十九条所列行为。

第五章 法律责任

第二十五条 消费者与经营者发生消费者权益争议的，依照有关消费者权益保护法律、法规的规定处理。

第二十六条 服务人员与经营者发生劳动争议的，依照有关劳动和社会保障法律、法规的规定处理。

第二十七条 经营者有本条例第二十一条规定情形，消费者可以要求其承担违约责任或者依法赔偿损失。

因经营者的欺诈或者恶意损害行为造成消费者损失的，消费者可以要求经营者按实际损失的两倍予以赔偿。

第二十八条 服务人员有本条例第二十二条第一款规定的情形，消费者可以要求经营者承担违约责任或者依法赔偿损失。

第二十九条 消费者有本条例第十三条规定情形的，经营者可以要求其承担违约责任或者依法赔偿损失。

第三十条 由于消费者的过错，造成服务人员人身、财产损害的，服务人员可以向消费者要求赔偿，经营者应当对服务人员予以协助。

第三十一条 服务人员恶意损害经营者合法利益的，应当依法承担赔偿责任。

第三十二条 违反本条例第六条规定，未依法办理注册登记，擅自从事家庭服务经营活动的，由工商行政管理部门依法予以处罚；给消费者或者服务人员造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第六章 附 则

第三十三条 从事家庭服务业的民办非企业单位，应当依法向民政部门申请登记，并遵守本条例的有关规定。

第三十四条 以中介或者其他方式从事家庭服务活动的，参照适用本条例；其参加社会保险的有关办法，由市政府另行规

定。

第三十五条 本条例自二〇〇一年六月一日起施行。