|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **가사서비스업 관리 잠정방법**상무부령 2012년 제11호<<가사서비스업 관리 잠정방법>>은 2011년 11월 7일 상부무 제56차 부무회의 심의에 통과하여 발표하는 바, 2013년 2월 1일부터 시행한다. 부장 천더밍(陈德铭)2012년 12월 18일 **제1장 총칙****제1조** 가사서비스 소비수요를 만족시키고, 가사서비스 소비자, 가사서비스 인원과 가사서비스 기구의 합법적인 권익을 보호하며, 가사서비스 경영행위를 규범화하여 가사서비스업의 발전을 촉진하기 위해 본 방법을 제정한다. **제2조** 중화인민공화국 경내에서 가사서비스 활동에 종사하는 경우, 본 방법을 적용한다.본 방법에서 가사서비스업이라 칭하는 것은 가정을 서비스 대상으로 하고, 가사서비스 기구가 가사서비스 인원을 가정에 파견 또는 소개하여 요리, 청소, 이사, 가정교육, 아동감호 및 임산부, 영유아, 노인 및 환자의 간병 등을 제공하는 유상서비스로서, 가정생활 수요를 만족시키는 서비스 업종을 가리킨다. 본 방법이 가사서비스 기구라 칭하는 것은 법에 의거하여 설립되었으며, 가사서비스 경영 활동에 종사하는 기업, 사업, 민간비기업 단위와 개인경제조직 등 영리성 조직을 가리킨다. 본 방법이 가사서비스 인원이라 칭하는 것은 가사서비스 계약 약정에 근거하여 가사서비스를 제공하는 인원을 가리킨다. 본 방법이 소비자라 칭하는 것은 가사서비스를 제공받는 대상을 가리킨다. **제3조** 가사서비스의 경영과 관리는 사회효익과 경제효익을 동시에 고려하는 원칙을 견지해야 한다. 가사서비스 각 당사인은 자원(自愿), 평등, 성실, 신의, 안전 및 편의의 원칙을 준수해야 한다. **제4조** 상무부는 전국 가사서비스업 업종 관리에 책임을 지며, 가사서비스 기구의 서비스 품질에 대한 감독관리를 책임진다. 계약문건 규범과 서비스의 갈등분쟁을 조화롭게 처리하도록 지도한다. 현급 이상 상무주관부문은 해당 행정구역 내 가사서비스업의 감독관리에 책임을 진다. **제5조** 현급 이상 상무주관부문은 가사서비스 기구 운영의 현대유통 방식을 지도하고 지원하며, 시범 가사서비스 기구를 육성하여 업종의 규범화 경영수준을 제고한다. **제6조** 국가는 공익성 가사서비스 정보플랫폼 건설을 장려하고, 중소 가사서비스 기구의 발전을 지원하며, 각 항의 조치를 취하여 업종 규범화 발전을 촉진한다. **제7조** 가사서비스 업종협회는 업종규범을 제정해야 하며, 업종의 자율을 강화해야 한다. 회원기업에 서비스를 제공하고 회원기업의 합법적인 권익을 옹호해야 한다. 서비스 분쟁 조정처리 기구를 건립하여, 가사서비스 분쟁을 조정 처리해야 한다. **제2장 가사서비스 기구 경영규범****제8조** 가사서비스 기구가 가사서비스 활동에 종사하기 위해서는 반드시 공상행정관리부문이 발급한 영업집조를 취득해야 한다. **제9조** 가사서비스 기구는 경영장소의 찾기 쉬운 위치에 유관 증서를 게시해야 하며, 서비스 항목, 비용수취 표준과 불편신고 전화번호를 공개해야 한다. **제10조** 가사서비스 기구는 가사서비스 인원의 업무당안을 건립해야 하며, 소비자와 가사서비스 인원의 불편신고를 접수하고 이를 조화롭게 처리해야 한다. 가사서비스 인원의 서비스 품질 추적관리 제도를 건립해야 한다. **제11조** 가사서비스 기구는 현급 이상 상부주관부문의 요구에 따라 즉시 정확한 경영당안 정보를 제공해야 한다. **제12조** 가사서비스 기구는 가사서비스 활동 중 아래의 행위를 할 수 없다. (1) 원가를 낮추거나 가격을 올리는 등의 방법으로 부정당한 경쟁을 진행 (2) 서비스 계약 약정에 따르지 않고 서비스를 제공 (3) 가사서비스 인원을 교사하여 가격을 올리거나 일부러 약정을 위반하여 서비스 비용을 편취 (4) 허위광고를 발표하거나 실제 정보를 은폐하여 소비자를 오도(误导)(5) 가사서비스를 이용하여 소비자에게 상품을 강제로 판매 (6) 가사서비스 인원의 급여를 압류, 미납하거나 고액의 관리비를 수취하는 행위 및 기타 가사서비스 인원의 합법적인 권익에 손해를 끼치는 행위 (7) 가사서비스 인원의 신분, 학력, 자격증명 등 증서 원본을 압류 (8) 법률, 법규가 금지한 기타 행위 **제13조** 가사서비스 활동에 종사하는 경우, 가사서비스 기구 또는 가사서비스 인원은 소비자와 서면형식으로 가사서비스 계약을 체결해야 한다. **제14조** 가사서비스 계약은 아래의 내용을 포함시켜야 한다. (1) 가사서비스 기구의 명칭, 주소, 책임자, 연락방식과 가사서비스 인원의 성명, 신분증 번호, 건강상황, 기능 교육훈련 정황, 연락방식 등 정보; 소비자의 성명, 신분증 번호, 주소, 연락방식 등 정보 (2) 서비스 장소, 내용, 방식과 기한 등 (3) 서비스 비용 및 그 지불 형식 (4) 각 방의 권리와 의무, 위약책임과 분쟁해결 방식 등 **제15조** 가사서비스 기구는 가사서비스 인원의 이익과 관련된 서비스 계약내용을 명확히 고지해야 하며, 가사서비스 인원의 가사서비스 계약 열람, 복사를 허가하여 그 합법적인 권익을 보호해야 한다. **제16조** 가사서비스 기구의 가사서비스 인원에 대한 직업 책임보험 및 신체 상해보험 가입을 장려한다. **제17조** 가사서비스 기구가 가사서비스 업종협회에 가입하여 자발적으로 업종 자율 규범을 준수하는 것을 장려한다. **제18조** 가사서비스 기구, 가사서비스 인원과 소비자간 분쟁이 발생하는 경우, 협상하여 해결할 수 있다. 협상이 실패하는 경우, 인민조정위원회, 업종협회조정기구 또는 기타 가사서비스 분쟁조정 조직에 조정을 신청할 수 있으며, 법에 의거하여 중재를 신청하거나 인민법원에 소송을 제기할 수 있다. **제3장 가사서비스 인원 행위규범****제19조** 가사서비스 인원은 가사서비스 기구에 본인의 신분, 학력, 건강상태, 기능 등의 증명자료를 사실과 다름없이 제공하고, 가사서비스 기구에 진실하고 유효한 주소와 연락처를 제공해야 한다. **제20조** 가사서비스 인원은 아래의 기본요구에 부합해야 한다. (1) 국가법률, 법규와 사회 공중도덕을 준수함(2) 직업도덕을 준수함(3) 계약서를 준수하고 약정한 내용에 따라 서비스를 제공함 (4) 직업기능을 숙지하고 필요한 직업적 자질을 구비함 **제21조** 가사서비스 인원이 가사서비스 과정 중 소비자와 분쟁이 발생하는 경우, 가사서비스 기구에 즉시 피드백 해야하며, 독단적으로 직무를 이탈할 수 없다. **제22조** 소비자가 아래의 상황 중 하나에 해당하는 경우, 가사서비스 인원은 서비스 제공을 거절할 수 있다. (1) 약정한 업무조건을 제공할 수 없는 경우 (2) 가사서비스 인원을 학대 하거나 인격, 존엄성을 심각하게 모독하는 행위를 한 경우 (3) 가사서비스 인원에게 신체에 해가 될 수 있는 행위를 하도록 요구한 경우 (4) 가사서비스 인원에게 위법한 범죄행위를 하도록 요구한 경우 **제4장 소비자 행위규범****제23조** 소비자가 가사서비스 기구에 가사서비스 인원을 채용하는 경우, 주민등록등본(户口簿) 또는 신분증 및 유관 증명서를 소지해야 하며, 사실대로 등기표를 작성하고 유관 비용을 지불해야 한다. 소비사 또는 그 가족구성원이 전염병, 정신병 또는 기타 중요질병을 앓고 있는 경우, 가사서비스 기구와 가사서비스 인원에게 고지하고 사실대로 등기해야 한다. **제24조** 소비자는 가사서비스 기구에게 약정에 따라 가사서비스 인원을 지정/일반파견을 요구할 수 있고 서비스 제공을 요구할 권리가 있다. 소비자는 가사서비스 기구에게 가사서비스 인원의 도덕품행, 교육상황, 직업기능, 유관 업무경력, 건강상황 등 개인정보를 요구할 권리가 있다. **제25조** 소비자는 가사서비스 인원의 합법적인 권익을 보장해야 하며, 가사서비스 인원의 인격과 노동을 존중해야 한다. 약정에 따라 숙식 등 조건을 제공하고, 가사서비스 인원의 매일 기본적인 수면시간과 매월 필요한 휴식시간을 보장해야 한다. 가사서비스 인원에게 욕석, 구타 등 권리침해 행위를 할 수 없으며, 가사서비스 인원의 급여를 착복하거나 지불을 지체할 수 없다. 가사서비스 인원의 신분, 학력, 자격증명 등 증명서류를 압류할 수 없다. 소비자는 가사서비스 인원의 동의를 거치지 않고, 계약 이외의 서비스 항목을 수시로 추가할 수 없으며, 필요한 경우, 사전에 가사서비스 기구, 가사서비스 인원과 협상을 거쳐 적정하게 서비스 대가를 증액해야 한다. **제5장 감독관리****제26조** 상무부는 가사서비스업 정보 보고 시스템을 건립한다. 가사서비스 기구는 요구에 따라 적시에 경영상황 정보를 보고해야 하며, 구체적인 보고내용은 상무부가 별도로 규정한다. **제27조** 시급이상 상무주관부문은 완벽한 가사서비스 네트워크 센터를 건립해야 하며, 가사서비스 정보를 무료로 제공하고 종업인원의 교육훈련을 강화해야 한다. 시장질서를 규범화 하고 가사서비스 체계 건설을 추진하여 가사서비스 소비 편의화와 규범화를 촉진해야 한다. **제28조** 현급이상 상무주관부문은 가사서비스 기구의 신용당안과 고객 서비스 추적 감독관리 메커니즘을 건립해야 하며, 완벽한 가사서비스 기구와 가사서비스 인원의 신용평가 체계를 구축해야 한다. **제29조** 현급이상 상무주관부문은 적극적으로 유관부문과 협의하여, 법에 따라 가사서비스 기구의 공업행위를 규범화하고, 위법 경영행위를 조사 처리한다. **제30조** 현급이상 상무주관부문은 가사서비스 표준계약서의 제작을 지도하고 서비스 분쟁처리 업무를 지도협조한다. 제31조 현급이상 상무주관부문은 유관 가사서비스업의 고발, 불편신고 경로와 방식을 공포해야 하며, 유관 당사인의 고발, 불편신고를 접수해야 한다. 직책범위 내에 속하는 고발, 불편신고는 15일 내에 법에 의거하여 처리해야 한다. 직책범위 내에 속하지 않는 경우, 권한을 가진 행정기관에 이관하여 처리해야 한다. **제6장 법률책임****제32조** 가사서비스 기구가 본 방법의 제9조 규정을 위반하여 서비스 항목, 수취비용 표준과 불편신고 전화를 미공개한 경우, 상무주관부문이 개정을 명령한다. 개정을 거부한 경우, 5천 위안 이하의 벌금을 부과한다. **제33조** 가사서비스 기구가 본 방법 제10조 규정을 위반하여 업무당안, 추적관리 제도를 요구에 따라 건립하지 않고, 소비자와 가사서비스 인원 간의 불편신고에 적절한 처리를 하지 않은 경우, 상무주관부문이 개정을 명령한다. 개정을 거부한 경우, 2만 위안 이하의 벌금을 부과할 수 있다. **제34조** 가사서비스 기구가 본 방법 제11조, 제26조 규정을 위반하여, 요구에 따라 정보를 제공하지 않은 경우, 상무주관부문이 개정을 명령한다. 개정을 거부한 경우, 1만 위안 이하의 벌금을 부과할 수 있다. **제35조** 가사서비스 기구가 본 방법 제12조 규정의 행위를 한 경우, 상무주관부문 또는 유관 주관부문이 개정을 명령한다. 개정을 거부하고 상무주관부문의 직책에 속하는 경우, 3만 위안 이하의 벌금을 부과할 수 있으며, 기타 부문의 직책에 속하는 경우, 상무주관부문이 유관 주관부문에 처리를 제청한다. **제36조** 가사서비스 기구가 제13조, 제14조, 제15조 규정을 위반하여, 요구에 따라 가사서비스 계약을 체결하지 않는 경우 및 가사서비스 인원이 가사서비스 계약을 취득하는 것을 거절하는 경우, 상무주관부문 또는 유관 부문이 개정을 명령한다. 개정을 거부한 경우, 3만 위안 이하의 벌금을 부과할 수 있다. **제37조** 상무주관부문이 가사서비스업 감독관리 업무 중, 직무태만, 직권남용, 사리사욕 등의 행위를 저지른 경우, 법에 따라 행정처분한다. 범죄를 구성한 경우, 법에 따라 형사책임을 추궁한다. **제7장 부 칙****제38조** 성, 자치구, 직할시 상무주관부문은 해당지역의 실제정황을 감안하여 실시세칙을 제정할 수 있다. **제39조** 본 방법은 2013년 2월 1일부터 시행한다.  |  | **家庭服务业管理暂行办法**商务部令2012年第11号　　《家庭服务业管理暂行办法》已经2011年11月7日商务部第56次部务会议审议通过，现予公布，自2013年2月1日起施行。 部 长 陈德铭 2012年12月18日 **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，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。 |