



家庭服务业相关文件汇编

（行业协会篇）

内蒙古家庭服务业协会 编制

2019年7月

目 录

| | |
|--------------------------------|----|
| 家庭服务业管理暂行办法..... | 3 |
| 第一章 总 则..... | 3 |
| 第二章 家庭服务机构经营规范..... | 4 |
| 第三章 家庭服务员行为规范..... | 6 |
| 第四章 消费者行为规范..... | 7 |
| 第五章 监督管理..... | 8 |
| 第六章 法律责任..... | 9 |
| 第七章 附 则..... | 10 |
| 家政服务基本规范（SB/T 10643-2011）..... | 11 |
| 内蒙古自治区社会组织行为准则..... | 23 |
| 内蒙古自治区家庭服务业管理暂行办法..... | 30 |
| 第一章 总则..... | 30 |
| 第二章 家庭服务经营者..... | 32 |
| 第三章 家庭服务从业人员..... | 34 |
| 第四章 家庭服务消费者..... | 36 |
| 第五章 家庭服务合同..... | 36 |
| 第六章 管理与监督..... | 38 |
| 第七章 附则..... | 39 |
| 内蒙古自治区家庭服务业公约..... | 40 |
| 第一章 总 则..... | 40 |
| 第二章 家庭服务经营者..... | 41 |
| 第三章 家庭服务从业人员..... | 44 |
| 第四章 家庭服务消费者..... | 45 |
| 第五章 监督与责任..... | 47 |
| 第六章 附则..... | 49 |
| 内蒙古自治区家庭服务业协会章程..... | 50 |
| 第一章 总 则..... | 50 |
| 第二章 业务范围..... | 51 |

| | |
|---|----|
| 第三章 会员..... | 52 |
| 第四章 组织机构和负责人产生、罢免..... | 54 |
| 第五章 资产管理、使用原则..... | 57 |
| 第六章 章程的修改程序..... | 58 |
| 第七章 终止程序及终止后的财产处理..... | 58 |
| 内蒙古自治区家庭服务业协会入会须知..... | 60 |
| 一、会员的权利和义务..... | 60 |
| 二、会员入会办法..... | 60 |
| 三、收费标准..... | 61 |
| 四、本须知由内蒙古家庭服务业协会负责解释..... | 61 |
| 发展家庭服务业促进就业政策问答..... | 62 |
| 一、家庭服务业的概念?..... | 62 |
| 二、自治区发展家庭服务业的基本原则和目标任务是什么?..... | 62 |
| 三、自治区将采取哪些工作措施来实现发展家庭服务业目标任务?..... | 63 |
| 四、自治区对发展家庭服务业有哪些扶持政策?..... | 65 |
| 五、如何进一步完善家庭服务业，逐步形成完整的行业制度规范体系?..... | 68 |
| 六、雇佣双方有哪些权利和义务?..... | 68 |
| 七、如何维护家庭服务从业人员劳动报酬和休息权益?..... | 69 |
| 八、家庭服务从业人员如何参加社会保险?..... | 69 |
| 九、如何多渠道维护家庭服务从业人员权益?..... | 69 |
| 十、自治区发展家庭服务业促进就业的组织保障有哪些?..... | 70 |
| 十一、自治区是如何创造良好的社会环境和政策环境，鼓励和支持家庭服务业人才培养的?..... | 70 |

家庭服务业管理暂行办法

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和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。

家政服务基本规范（SB/T 10643-2011）

1、范围

本标准规定了家政服务经营者的术语和定义、基本要求、家政服务流程、服务内容及服务监督与改进的内容和要求。

本标准适用于全国范围内从事家政服务的家政服务经营者和个人。

2、规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

3、术语和定义

GB/T 20647.8-2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务 *homemaking service*

以家庭为服务对象，协助家庭成员对其各类事务进行实际操作和科学管理的过程。

[GB/T 20647.8-2006，定义 3.1]

3.2

家政服务经营者 *homemaking service operators*

依法成立的从事家政服务经营或中介活动的组织，以下简称经营者。

注：参照 GB/T 20647.8-2006 中的 3.1。

3.3

家政服务消费者 *homemaking service customers*

接受家政服务的对象，通常指雇主，以下简称消费者。

3.4

家政服务员 *homemaking service attendants*

根据合同或协议要求，为消费者提供家政服务的人员，以下简称服务员。

4 基本要求

4.1 家政服务经营者

家政服务经营者应具备以下基本要求：

- a) 具有法律效力的经营许可证、税务登记证、组织机构代码证；
- b) 从事家政服务的非企业单位，应当依法向政府有关部门申请登记；
- c) 具有固定的经营场所与联系方式；
- d) 应公示服务价格、服务协议示范文本和投诉监督电话；

4.2 服务员

4.2.1 基本要求

服务员应满足以下基本要求：

- a) 年满 18 岁至未满 60 岁（女未满 50 岁），身体健康，自愿从事家政服务的劳动者，经营者均可招聘录用为服务员；

- b) 服务员应聘时，经营者应要求服务员提供有效身份证和健康证明；
- c) 服务员招聘录用后，宜签订劳务协议或劳动合同；
- d) 服务员上岗前必须经过培训，掌握相关家政服务技能。

4.2.2 职业道德

服务员应具备以下职业道德：

- a) 遵纪守法，诚实守信，不欺骗消费者，不坑害消费者；
- b) 文明礼貌，微笑服务，对消费者和蔼可亲，热情友好；
- c) 明码标价，按事先约定的服务价格取酬；
- d) 尊重消费者习俗，不干预消费者家庭日常生活；
- e) 自重自爱，爱护消费者财物。

4.2.3 工作纪律

服务员的工作纪律如下：

- a) 服务员不应索取或接受消费者财物，不应拿取消费者遗弃的任何物品；
- b) 服务员去消费者住所服务前，应仔细检查必备（常备）工具，不漏带工具；
- c) 服务员应按照与消费者约定的服务时间提供服务，如不能准时到达应提前告知消费者；
- d) 服务员工作期间，不接打与服务工作无关的电话，不得擅自使用消费者住所的电话；

- e) 服务员工作期间不闲聊，不与任何人评论经营者的好坏和其他情况，不评论其他同行经营者；
- f) 工作期间服务员不可擅自离开工作场所。

4.2.4 员工礼仪

4.2.4.1 仪容仪表

服务员的仪容仪表应符合以下要求：

- a) 仪容仪表端庄、大方、整洁；
- b) 着装统一、规范、整洁；
- c) 统一佩戴工号牌，便于识别；
- d) 表情自然、亲切，提倡微笑服务。

4.2.4.2 言行举止

服务员的言行举止应符合以下要求：

- a) 提倡使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确、生动，与客户打招呼时应礼貌问好，亲切诚恳；
- b) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范，让客户感到尊重舒适。

4.2.4.3 其他

4.2.4.3.1 服务过程中，服务员应耐心和虚心接受消费者的意见，如遇到涉及服务员人格尊严和人生安全的，服务员应暂停服务，并立即向经营者报告，由经营者妥善处理。

4.2.4.3.2 服务过程中，服务员与客户发生异议，服务员现场无法与消费者协调、解决的，经营者应按本标准 7.2 处理。

4.3 管理要求

4.3.1 档案管理

4.3.1.1 经营者应建立健全的档案管理制度。

4.3.1.2 经营者应将服务员档案、消费者档案、合同资料、培训资料、消费者投诉处理资料分类存档保管。

4.3.1.3 服务员档案保存至员工解聘后一年方可销毁。

4.3.2 培训管理

4.3.2.1 经营者应建立健全的培训管理制度。

4.3.2.2 经营者应确保服务员定期参加岗位培训、轮训，以确保服务员获得由国家相关部门颁发的相应级别的《职业资格证书》。

4.3.2.3 若经营者没有能力对服务员进行培训的，应委托有培训能力、有培训资质的单位对服务员进行培训。

5、家政服务流程

5.1 消费者向经营者预约家政服务。

5.2 经营者应了解消费者的具体服务需求。

5.3 如遇特殊情况，经营者应专门到消费者要求服务的场所，查看现场，制定服务方案（如该项服务无法确保服务员人身安全的，经营者应向消费者说明情况，谢绝该项服务）。

5.4 经营者应告知消费者服务收费标准。

5.5 消费者和经营者就服务内容、方式、范围、时间、地址、服务质量，服务过程中消费者的特殊要求，服务费用、支付方式，双方权利、义务，签订服务合同（协议）或约定。

5.6 经营者根据服务合同（协议）或约定，安排或组织服务员为消费者服务。

5.7 服务员根据服务合同（协议）或约定为消费者服务，服务时应注意人身安全。

5.8 服务完成后，经营者或服务员应请消费者按服务合同（协议）或约定要求，对服务质量进行验收，并签字确认。

5.9 消费者按服务合同（协议）或约定，向经营者或服务员支付服务费用。

5.10 工作结束后，七个工作日内由经营者对消费者进行回访，检查服务员工作质量。

5.11 工作结束后，消费者对服务质量有投诉的或对服务内容、范围、质量，服务费用产生纠纷的，经营者应按本标准 7.2 处理。

6、服务内容

家政服务可包括下列项目中的全部或部分服务内容。

6.1 家庭清洁服务

6.1.1 清洁基本顺序

从上到下，从左到右，从里到外，服务时应灵活运用。

6.1.2 清洁基本要求

家庭清洁要求是“九无、八亮、两保持”：

- a) “九无”是指：无积尘，无塔灰，无蛛网，无碎片，无污渍，无锈斑，无积水，无布毛，无异味；

b) “八亮”是指：玻璃，金属扶手，灯具，镜面地面，金属门牌号，电视荧光屏等设备面和卫生设备干净明亮；

c) “两保持”是指：保持空气清新无异味；设备设施保证洁净整齐，使用状态完好。

6.2 衣物洗涤收藏

衣物洗涤时应根据面料种类选择适当的洗涤方式，常用的洗涤方式有：手洗、机洗和干洗。衣物收藏时应根据面料种类选择适当的收藏环境，并采取适当的防虫、防潮措施。

6.3 家庭菜肴制作

6.3.1 掌握平衡膳食、合理营养基本知识。

6.3.2 掌握蒸、煮、烤、烙四种主食制作方法；掌握蒸、炸、炒、拌、炖等烹饪技能。

6.3.3 掌握切丁、片、丝、块、段等刀工技法和禽类、鱼等原料宰杀、清洗、加工技能。

6.3.4 掌握禽、鱼、肉、虾、蛋、各类蔬菜、豆制品、食用油等食品的质量鉴别技能。

6.4 医疗护理

6.4.1 老人护理

6.4.1.1 应熟悉了解老人的身体状况和生活习惯。

6.4.1.2 应定时照料老人的饮食起居、衣着的舒适度。

6.4.1.3 老人居住的房间，应保持室内空气清新。

6.4.1.4 老人有慢性病的，应按时提醒老人服药。

6.4.1.5 宜让老人进行适当的锻炼，同时避免剧烈运动。

6.4.1.6 老人外出应准备必须物品，应根据老人身体健康情况，合理安排外出时间。

6.4.1.7 老人去医院就诊，应带齐就诊时所需的物品。

6.4.2 病人护理

6.4.2.1 应了解病人的基本病情和体征状态。

6.4.2.2 应遵医嘱或消费者要求照料病人饮食起居。

6.4.2.3 卧床病人应遵医嘱或消费者要求定时清洁、按摩。

6.4.2.4 应遵医嘱或消费者要求对病人房间的空气进行通风换气。

6.4.2.5 经常和病人进行沟通，建立良好的信任关系，熟悉病人家属的联系方式。

6.4.2.6 应遵医嘱或病人家属要求对病人有特别交代的事项，不可随意改变。

6.4.3 孕妇护理

6.4.3.1 应保持居室环境整洁、安静、通风良好。

6.4.3.2 孕妇穿着以舒适、便捷为宜。

6.4.3.3 应按照消费者要求照料孕妇饮食起居。

6.4.3.4 应帮助孕妇保持良好的情绪。

6.4.3.5 孕妇遇到紧急情况时，应及时与医院、家人联系。

6.4.4 产妇护理

6.4.4.1 应保持居室环境整洁、安静、温暖、通风良好。

6.4.4.2 应保持产妇个人卫生良好。

6.4.4.3 根据产妇的饮食特点和营养需求制作产妇饮食。

6.4.4.4 应陪护产妇进行适当运动，促进肌体恢复。

6.4.4.5 产妇衣物应单独清洗。

6.4.4.6 产妇遇到紧急情况时，应及时与医院、家人联系。

6.4.5 婴幼儿护理

6.4.5.1 新生儿日常护理

6.4.5.1.1 应保持居室环境整洁、安静、温暖、通风良好。

6.4.5.1.2 新生儿用品应设置专柜单独放置。

6.4.5.1.3 新生儿衣物应单独清洗。

6.4.5.1.4 应保持新生儿皮肤干燥。

6.4.5.1.5 密切注意观察新生儿异常反应，以便发现问题及时处理。

6.4.5.2 新生儿喂养照料

6.4.5.2.1 喂哺应定时定量，保证新生儿每天所需的水量和营养成分。

6.4.5.2.2 用奶粉喂哺新生儿时，应注意温度和消毒工作，严格按说明书要求进行。

6.4.5.2.3 应注意新生儿喂哺的姿势和卫生。

6.4.5.3 婴幼儿日常护理

6.4.5.3.1 照料婴幼儿换衣服、尿布。

6.4.5.3.2 照料婴幼儿清洗。

6.4.5.3.3 照料婴幼儿大小便。

6.4.5.3.4 照料婴幼儿睡觉。

6.4.5.3.5 照料婴幼儿饮食。

6.5 插花

6.5.1 插花基本原则

插花应遵循高低错落、疏密有致、虚实结合、仰俯呼应、上轻下重、上散下聚的原则选择花卉类别。

6.5.2 插花摆放

花卉摆放位置应与室内器物摆放协调，色彩应与室内墙壁、器物色调和谐。

6.6 宠物饲养

6.6.1 应定期为宠物做体检，注射相关疫苗。

6.6.2 宠物喂食应定时、定点、定量；饮用水应充足，水质洁净、新鲜；宠物食具应专用，清洁卫生，定期消毒。

6.6.3 勤洗澡，定期为宠物驱除寄生虫。

6.6.4 饲养过程中注意观察，发现异常情况，及时诊治。

6.6.5 带领宠物散步时，应注意行人、宠物的安全及环境卫生。

6.7 其他

按与消费者约定的内容提供家政服务内容。

7、服务监督与改进

7.1 消费者回访管理

7.1.1 经营者应建立消费者回访管理制度，并指定专人处理回访过程中消费者提出的意见，应将处理情况按规定或经营者与消费者约定的时间，及时回复消费者。

7.1.2 服务员工作结束后，经营者应对被服务的消费者进行回访，征求服务意见，检查服务员工作质量。

7.1.3 回访可采用电话、信件、上门面谈形式。

7.2 服务质量投诉及纠纷处理

7.2.1 经营者应建立消费者服务质量投诉及纠纷处理、反馈制度。

7.2.2 接到投诉时，经营者指定的接待人员应认真、详细记录消费者提出的问题和意见，按相关规定进行处理和反馈。

7.2.3 出现消费者重大服务质量投诉时，经营者应及时与有关部门联系，并及时回复消费者。

7.2.4 服务员在服务过程中因人身名誉、安全、劳动保护有重大投诉时，经营者应及时与有关部门联系，及时予以处理解决。

7.2.5 出现服务质量纠纷时，应协商解决。协商不成，可以向有关仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

7.3 改进

经营者应根据消费者回访结果，制定改进措施，不断提高服务质量。

内蒙古自治区社会组织行为准则

第一条 为规范社会组织行为，促进社会组织健康有序发展，发挥社会组织在创新社会治理中的积极作用，依据相关政策法规，制定本行为准则。

第二条 本准则所称社会组织是指在民政部门依法登记的社会团体、基金会、民办非企业单位。

第三条 本准则所称社会组织行为是指社会组织的登记、变更、备案、注销、年检、评估管理，人力资源管理，财务管理，收费管理，活动管理，诚信行为等。

第四条 社会组织登记、变更、备案、注销、年检、评估管理

(一) 社会组织发起人(单位)应依据《社会团体登记管理条例》、《基金会管理条例》、《民办非企业单位登记管理暂行条例》、《内蒙古自治区社会组织直接登记办法(试行)》进行登记、变更、备案、注销，未经登记或备案，以及被撤消登记后擅自以社会组织名义开展活动属非法活动，应依法取缔；

(二) 社会组织登记后，应依法及时办理税务登记证、组织机构代码证和银行开户许可证，并报登记管理机关备案；

领导职务和民办非企业单位负责人，法律法规另有规定的，从其规定；

（三）社会组织应按照规定的时间参加年检以及评估工作。

第五条 社会组织的任职行为

（一）社会组织应建立和完善相应的负责人和人力资源管理制度，社会团体和基金会负责人（会长、副会长、秘书长或理事长、副理事长、秘书长）应依据章程规定经民主选举产生，不得以非正常方式当选；

（二）禁止党政干部在行业协会商会、工商经济类联合性社会团体中兼职，禁止在职党政干部兼任基金会秘书长以上领导职务和民办非企业单位负责人，法律法规另有规定的，从其规定；

（三）严禁其他组织的法定代表人担任基金会的法定代表人；

（四）严禁行业协会商会法定代表人担任其他社会团体法定代表人；

（五）社会组织负责人任职年龄到限，应按法定程序进行更换，因特殊情况确需继续留任的，应提交理事会或常务理事会表决同意，并报登记管理机关批准；

（六）社会组织应当按照《民间非营利组织会计制度》规定的任职条件和亲属回避、钱账分管的原则配备专职（或兼职）财会人员，会计机构负责人、会计主管人员的亲属不得在本单位会计机构中担任出纳工作，会计不得兼任出纳；

（七）社会组织应当保持会计人员的相对稳定，不得频繁变动和随意撤换会计人员，并以此为借口逃避财务检查或审计监督；

（八）会计人员工作调动或者因故离职，必须按规定交清所经管的全部会计工作资料，没有办理交接手续的，不得调动或离职；

（九）社会组织注销或被撤销时，必须留有必要的会计人员，会同有关人员办理清理工作，未移交前，不得离职；

（十）社会组织应按《劳动合同法》和相关政策规定与所聘用专职工作人员签订劳动合同，履行社会基本养老、医疗等保险缴纳义务。

第六条 社会组织的收费管理

（一）社会组织应当坚持非营利性质，不得从事营利性经营活动；

（二）社会组织通过提供服务取得合理合法收入，用于社会公益事业和自身发展，不得在会员中进行分配和划归个人所有；

（三）社会团体收取会费应当严格执行有关法律法规和政策规定，制定或修改会费收取标准，须经会员大会（会员代表大会）过半数以上会员（会员代表）表决通过，会费标准额度应当明确，不得具有浮动性，未经法定程序不得擅自制定或调整会费收取标准；

（四）社会组织依据法律、法规规定履行或代行政府职能的收费，作为行政事业性收费管理，应报经自治区财政、价格主管部门批准，

不得擅自设立收费项目收取费用、筹集资金；

（五）社会组织按照资源有偿原则提供服务的收费，作为服务性收费管理。对存在垄断的服务实行政府定价或政府指导价，应报经所在地价格主管部门按规定的权限和程序，明确收费项目、收费范围和收费标准；对其他服务实行市场调节价，收费标准由社会组织确定或与委托人协商确定。社会组织服务性收费应使用税务发票，依法纳税；

（六）社会组织接受捐赠应当符合章程规定的业务范围，按照法律法规履行捐赠手续，并按捐赠协议和捐赠人意愿管理使用捐赠财物，不得侵占、私分和挪作他用；

（七）社会组织获得政府财政性补助收入，应当严格按资金用途管理使用，专款专用，并主动接受财政、审计机关的监督；

（八）社会组织的下列收费行为，属乱收费行为，应当严格禁止，坚决取缔：

- 1、将会费与行政许可或行政职能挂钩强制收取的；
- 2、强制企业加入协会、学会等社会团体并收取会费的；
- 3、利用行政权力和垄断地位强制提供服务并收费或只收费不服务的；
- 4、违反规定擅自将行政事业性收费转为经营性收费收取的；

5、违反国家政策规定强制办班、培训、评比以及开展资格认证、组织考试并收取费用的；

6、违反规定以保证金、抵押金、集资、捐赠、赞助等形式变相收费的；

7、违反规定向所属分支机构、代表机构、办事机构收取或变相收取管理费用的；

8、违反法律法规的其他收费行为。

第七条 社会组织的内部管理

社会组织应加强内部治理，完善以章程为核心的内部治理机制。建立和完善民主选举制度、会员大会制度、理事会制度、监事会制度、财务管理制度、重大活动备案报告制度、信息披露制度、法定代表人述职制度。

第八条 社会组织的活动管理

社会组织活动是指为实现其宗旨和任务，开展的提供服务、资金募集、交流合作、投资经营、研讨培训、评比表彰等业务活动。

（一）必须遵守国家宪法、法律、法规和有关政策规定，自觉维护国家统一和民族团结，严禁从事危害国家安全、民族团结和社会公共秩序的活动；

（二）新成立的社会组织应当在规定的期限（社会团体、基金会为1年，民办非企业单位为6个月）内开展活动，不得延期开展活动或者长时间（6个月以上）停止业务活动；

（三）按照章程确定的宗旨和业务范围进行活动，不得超范围开展活动，做到任务明确，规模适度，数量适当，经费合理；

（四）举办大型研讨会、论坛、评比、达标、表彰、研讨或能力培训等重大活动必须报相关主管部门批准并报登记管理机关备案；未经批准，不得擅自举办。

（五）开展涉外项目合作与交流活动的，必须报经外事部门核准并报登记管理机关备案，未经核准，不得擅自开展合作交流；

（六）必须维护社会公德，不得组织或参与散播封建迷信、传播宗教活动；

（七）积极参加社会公益活动，不得利用社会组织名义从事欺诈、传销活动。

第九条 社会组织的诚信行为

（一）必须自觉遵守重大事项报告制度，不得隐瞒；

（二）依法履行信息公开义务，据实披露有关重要信息，接受社会监督，不得对外公布虚假信息；

（三）如实填制会计凭证，登记会计账簿，编制财务报告，不得编造假账；

（四）信守承诺，确保对社会承诺事项的兑现，不得随意毁约；

（五）严守财经纪律，不得抽逃注册（开办）资金；

（六）严格管理自有资产，任何单位、组织和个人不得侵占、私分和挪用；

（七）按规定管理使用法人登记证书、印章和银行账户，不得出租、出借和转让；

（八）按规定建立财务档案，合理使用管理财务凭证和各类票据，不得乱用，不得擅自销毁；

（九）行业协会商会必须制定行业自律公约，并按规定向社会公开，接受社会监督；

（十）按规定向会员（会员代表）大会、理事会定期公布财务收支情况，不得私设“小金库”。

内蒙古自治区家庭服务业管理暂行办法

第一章 总则

第一条 为推动家庭服务业健康发展促进就业，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、家庭服务从业人员和家庭服务经营者的合法权益，根据《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》（国办发[2010]43号）和《内蒙古自治区人民政府办公厅关于发展家庭服务业的实施意见》（内政办发[2011]83号）规定，结合我区实际，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，以家政服务、居家养老服务、社区照料服务和病患陪护服务等业态为主要服务内容，由家庭服务经营者提供的营利性服务活动。本办法所称家庭服务经营者（以下简称经营者），是指经依法登记，具有工商营业执照、民办非企业单位证书、事业单位法人证书、税务登记证、组织机构代码证等相关证明文件，以家庭服务为经营范围的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织。

第三条 自治区行政区域内家庭服务的经营和管理，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合法、自愿、平等、诚信和安全、方便的原则。

第五条 旗县（市区）以上人民政府通过制定本行政区域内的优惠政策，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 旗县（市区）以上人民政府都要建立推动家庭服务业发展促进就业部门协调机制，由人力资源社会保障部门负责牵头，发改、民政、财政、商务、政府政研室、工会、妇联、共青团等部门（单位）参加。各部门要各司其职，各负其责，共同推进家庭服务业发展，促进就业。人力资源社会保障部门负责组织、协调相关部门拟订推动家庭服务业发展促进就业的相关规定、政策，做好职业培训、劳动关系、社会保险、劳务对接等相关工作，推进家庭服务业公益性信息服务平台建设，引导家庭服务业向市场化、产业化、社会化、标准化、信息化发展，负责家庭服务业劳动用工和社会保障的监督管理。

发展改革部门负责研究拟订促进家庭服务业发展涉及的产业政策，规划项目，做好相关规划、政策的衔接。

民政部门负责指导社区服务体系建设和养老服务体系建设和，充分发挥社区服务网络的信息和管理优势，为家庭服务业的发展提供平台，推动基层民政工作机构与家庭服务行业主管部门、行业协会和企业建立信息沟通机制，协助监督管理家庭服务企业的服务质量。

财政部门认真落实有关财税政策，配合相关部门落实好支持保障措施。

商务部门按其行业管理职责，负责组建家庭服务行业协会，制定家庭服务行业标准、行业指导价位，指导家庭服务企业根据服务特点

制定从业人员职业守则。承担家庭服务业的监管责任，负责监管家庭服务经营者的服务质量，指导家庭服务业协会规范合同文本，处理服务矛盾纠纷。有条件的部门也可组建家政服务 etc 单种业态的行业协会，制定行业标准。单种业态的行业协会受家庭服务行业协会的指导。

政府政策研究室负责发展家庭服务业促进就业的政策研究，指导和参与相关部门制定发展家庭服务业促进就业和家庭服务业从业人员权益保护政策措施。

工会、妇联、共青团组织根据自身特点，发挥联系群众桥梁纽带的优势，在人员培训、职业推荐、权益保护等方面做好相关工作。

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管理部门或民政部门民间组织管理局登记注册，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，应当依法在工商部门登记注册，领取营业执照。

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劳动合同制和非全日制用工形式。

经营者对从业人员建立劳动关系，应当依照《中华人民共和国劳动合同法》与职工签订书面劳动合同，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，明确权利、义务及责任。

第十五条 鼓励、支持经营者招用失业人员从事家庭服务。

经营者招用失业人员达到规定条件的，可以享受有关税收、行政事业性收费等方面的优惠政策。同时，对于吸纳就业困难人员，并达到规定条件的，根据相关规定给予社会保险补贴。

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工作经历和评价记录。

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，应当征得消费者同意。

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）抵押从业人员居民身份证和其他证件原件及个人财物；
- （七）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，应当依法承担赔偿责任。

第十九条 从业人员依法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）强迫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异议的，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事故的，消费者应当即时通知经营者和有关部门。

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 人力资源社会保障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 商务部门应当加强家庭服务业的监督管理，努力提高家庭服务企业的服务质量。

第三十六条 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。

第三十七条 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、评比和市场评估，并可向社会公布检查、评比、评估结果。

第三十八条 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、从业人员或者他人的合法权益，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管理部门依法处理。

第七章 附则

第三十九条 本办法自 2013 年 7 月 1 日起施行。

第四十条 本办法由自治区人力资源和社会保障厅负责解释。

内蒙古自治区家庭服务业公约

第一章 总 则

第一条 为规范家庭服务行为，满足家务劳动社会化需求，维护家庭服务消费者(以下简称消费者)、家庭服务员和家庭服务经营者(以下简称经营者)的合法权益，加强家庭服务行业的自律，促进家庭服务业的产业化、规模化、规范化发展，结合我区实际，制定本公约。

第二条 本公约所称家庭服务，是指以家庭为主要服务对象，以家政服务、居家养老服务、社区照料服务和病患陪护服务等业态为主要服务内容，由家庭服务经营者提供的营利性服务活动。

第三条 内蒙古自治区家庭服务业协会是全区家庭服务行业的自治、自律组织，依法行使行业指导、监督、协调、服务职能，承担统计、标准拟订、培训、纠纷处理等有关工作。内蒙古自治区商务厅为我区家庭服务行业指导部门，内蒙古自治区民政厅为登记管理机关，本公约颁布，须经上述两部门备案通过。

第四条 家庭服务经营者以“为民、便民、利民、安民、惠民”为服务宗旨，以“内蒙古家庭服务网”为网络服务平台，以提高家庭生活质量的家务劳动社会化需求为目标，坚持经济效益和社会效益并重，**循循守法、自愿、平等、诚信和安全、方便的原则。**

第五条 鼓励企业和个人投资家庭服务业，共同促进我区家庭服务业的健康发展。

第二章 家庭服务经营者

第六条 家庭服务经营者(以下简称经营者),是指依法登记,具有工商营业执照、民办非企业单位证书、事业单位法人证书、税务登记证、组织机构代码证等相关证明文件,以家庭服务为经营范围的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织。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,并在核准经营范围内开展经营活动。

第七条 经营者应当遵守法律、法规,遵守社会公德、职业道德,遵守商务部颁布的《家庭服务业管理暂行办法》和《内蒙古自治区家庭服务业管理暂行办法》,遵守内蒙古家庭服务业协会《章程》;建立健全内部管理制度和各项工作制度;自觉接受政府相关部门和内蒙古家庭服务业协会的指导、监督和管理。

第八条 经营者合法权益受法律保护,经营者有权拒绝违反法律、法规的收费和摊派。

第九条 经营者招用家庭服务从业人员,可采取员工制管理式(简称员工制)和职业介绍(简称中介式)两种形式。经营者不得扣押家政服务员身份证、学历证、职业资格证明等证件原件。

第十条 实行员工制管理模式的经营者,要与家庭服务员签订劳动合同,与消费者签订家庭服务合同;实行中介式的经营者应与消费者、家庭服务员共同签订服务合同。经营者提供一次性或计时家庭服务的,可采取电话、网络或双方当事人认可的方式订立。其他形式订立的合同由经营者备案。

第十一条 实行员工管理模式的经营者，应当为家庭服务员缴纳养老保险、职业责任保险和人身意外伤害保险；实行中介式管理模式的经营者，应当为家庭服务员缴纳职业责任保险和团体人身意外伤害保险。

第十二条 家庭服务合同应载明以下主要内容

- (一)经营者和消费者的名称、姓名、地址、联系方式。
- (二)家庭服务的内容。
- (三)服务的地点、方式和期限。
- (四)服务费及其支付办法。
- (五)各方的权利与义务、违约责任与处理办法。

第十三条 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 经营者招收的家庭服务员已参加培训并取得资格证书的，在考核晋升级别时，经营者应当提供便利条件。

第十五条 经营者应积极创造条件，对招用的家庭服务员进行岗前培训和在岗期培训。暂时不具备培训条件的，要将新招用的缺乏家庭服务基本职业技能的服务员送到政府主管部门认定的技能培训机构进行服务技能、职业道德、心理素质、法制安全、卫生知识等岗前培训，经考核合格并取得执业职业资格证书后持证上岗。

第十六条 经营者应当建立家庭服务员工作档案，健全工作质量评价制度和监督激励制度。维护家庭服务员合法权益，协调家庭服务员与消费者的关系，接受投诉并妥善处理。

第十七条 经营者了解家庭服务员工作情况时，不得对消费者造成不必要的干扰，不得侵犯消费者隐私权。

第十八条 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和相关费用，经催告后仍不支付的。
- (二) 与家庭服务员恶意串通，损害经营者合法利益的。
- (三) 有本公约第二十七条第(三)、(四)、(六)项所列行为之一的。
- (四) 有本公约第二十七条第(一)、(二)、(五)项所列行为之一，拒不纠正的。
- (五) 违背当事人约定或法规规定的其他情形。

第十九条 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) 不按服务合同的约定提供服务。
- (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的管理费用。

第二十条 鼓励家庭服务经营者加入行业协会。

第三章 家庭服务从业人员

第二十一条 本公约所称家庭服务从业人员，是指具有法定劳动资格，从事家庭服务工作，取得劳动报酬的人员。

第二十二条 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。

第二十三条 家庭服务从业人员必须经过岗前培训，并取得政府或家庭服务业协会认可的培训合格证书后，方能上岗从事家庭服务。

第二十四条 员工制家庭服务从业人员有权要求家庭服务经营者与其签订书面劳动合同，有权了解家庭服务经营者与消费者订的服务合同内容，享有法律赋予劳动者的权利。

第二十五条 实行中介式的家庭服务从业人员有权了解家庭经营者提供的合同内容，经三方协商一致，方可变更合同条款。

第二十六条 家庭服务从业人员的基本要求

(一) 遵守国家法律、法规和社会公德，遵守服务单位规章制度。

(二) 遵守职业道德，维护家庭服务经营者和消费者的合法权益。

(三) 遵守合同条款，按照合同约定内容提供服务。

(四) 爱岗敬业，努力学习服务技能，完成家庭服务经营者和消费者安排的工作任务。

(五) 注意防火、防盗，保证自身和消费者的安全。

(六) 注重自身仪态仪表，讲究个人卫生，养成良好习惯，使用文明用语，提倡讲普通话，杜绝不礼貌的语言和行为。

第二十七条 消费者有下列情形之一的，家庭服务从业人员可以拒绝继续提供服务：

(一)不能提供合同约定的工作条件的。

(二)强迫家庭服务从业人员提供合同约定以外的家庭服务事项的。

(三)对家庭服务从业人员有虐待行为的。

(四)严重损害家庭服务从业人员人格尊严的。

(五)要求家庭服务从业人员从事可能对其人身造成伤害的。

(六)要求家庭服务从业人员从事违法犯罪行为的。

第二十八条 家庭服务从业人员在提供家庭服务过程中与消费者发生纠纷的，应当及时向家庭服务经营者反映，经同意后后方可中止提供服务。禁止擅自离岗。严禁不通过家庭服务经营者或法律途径而私自采取其他不正当行为。

第四章 家庭服务消费者

第二十九条 本公约所称家庭服务消费者(以下简称消费者)，是指接受家庭服务的对象。消费者应到合法正规的家庭服务经营者处选聘家政服务员。

第三十条 消费者到经营者处聘请家庭服务员时，应持户口簿或身份证及相关证明，并如实填写登记表，签订服务合同，按照约定期限向经营者支付相关费用。

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，登

记时应当告知家庭服务经营者和家庭服务员，并如实登记。

第三十一条 消费者有权要求经营者按照合同约定指派家庭服务员和提供服务，要求经营者如实提供所指派家庭服务员的道德品行、受教育状况、职业技能、相关工作经历、健康状况等个人资料。

第三十二条 消费者应确保家庭服务员不与异性成年人、青年人同居一室(生活不能自理者除外)，每月应安排家庭服务员至少四天的休息时间和每天基本睡眠时间，并保证其食宿。

第三十三条 消费者未经家庭服务员同意，不得随意增加合同以外的服务项目。如需增加，须事先与经营者、家庭服务员协商，并适当增加服务报酬。法定节假日仍需家庭服务员工作，参照国家规定支付相应工资。不能谩骂、殴打家庭服务员；不能拖欠和克扣其工资；不得扣押其身份证、学历证、资格证明等证件原件及合法财产。

第三十四条 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)采用欺诈手段订立的合同，可能对消费者造成严重损害的。
- (二)未按照合同约定履行义务，经催告后仍不履行的。
- (三)违背当事人约定或者有关法律法规规定的其他情形。

第三十五条 家庭服务员有下列情形之一的，消费者可以要求经营者更换家庭服务员：

- (一)不符合国家规定的从业条件或者不符合合同约定条件的。
- (二)有严重违法行为的。
- (三)服务质量达不到相关标准的。

第三十六条 经营者拒不更换家庭服务员或者更换 2 次后仍有前款所列情形之一的，消费者可以解除合同。

第三十七条 消费者应尊重家庭服务员的人格和劳动，保障家庭服务员的合法权益，不得有本公约第二十七条所列行为。

第三十八条 消费者对家庭服务员的服务质量有异议的，应当及时向经营者反映。

第三十九条 家庭服务员在提供家庭服务期间如果生病或发生意外事故，消费者应及时通知经营者或有关部门，并及时送医院治疗。家庭服务员在提供服务时发生意外事故的认定和处理按照国家有关法律、法规规定执行。

第四十条 消费者不得无故违约。合同期内要求解除合同的应与家庭服务员到经营者处办理解除手续。合同期满，若消费者还需续聘家庭服务员，应提前 7 天通知经营者，并办理续签手续。

第五章 监督与责任

第四十一条 内蒙古自治区家庭服务业协会行使行业管理职能，依照法律、法规和协会章程，对会员单位进行监督、检查、指导、评议、建议和协调工作。

第四十二条 对经营者严重违反本公约，在服务中经常被投诉并经调查核实的，内蒙古自治区家庭服务业协会对其在行业内予以除名，并曝光。

第四十三条 经营者、家庭服务员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。

第四十四条 消费者与经营者发生消费权益争议的，依照有关消费者权益保护法律、法规的规定处理。

第四十五条 家庭服务员与经营者发生劳动争议时，依照《中华人民共和国劳动法》和相关法律、法规的规定处理。

第四十六条 经营者有本公约第三十六条规定情形，消费者可以要求其承担违约责任或者依法赔偿损失。

第四十七条 在合同约定服务范围之内，由于家庭服务员的责任造成消费者损失的，消费者有权追究其责任，要求相应的经济赔偿。采取员工制的家庭服务组织，消费者可以要求经营者先行赔付。

第四十八条 消费者有本公约十八条规定情形的，经营者可以要求其承担违约责任或者依法赔偿损失。

第四十九条 由于消费者原因，造成家庭服务员人身、财产损害的，家庭服务员可以向消费者要求赔偿，经营者应当对家庭服务员予以协助。

第五十条 因经营者、家庭服务员、消费者隐瞒真实情况欺诈或恶意损害行为给对方造成损失的，受害方有权要求对方赔偿经济、精神等损失；构成犯罪的，依法追究其法律责任。

第五十一条 经营者未依法办理注册登记，擅自从事家庭服务经营活动的，由相关部门依法给予处罚外，给消费者或家庭服务员造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第六章 附则

第五十二条 劳动者个人直接与消费者达成家庭服务协议，提供家庭服务的，双方当事人的权利义务及争议解决，可参照商务部颁布的《家庭服务业管理暂行办法》和《内蒙古自治区家庭服务业管理暂行办法》以及本公约的有关规定执行。

第五十三条 本公约2016年10月28日经内蒙古自治区家庭服务业协会会员大会表决通过，并报请行业指导部门内蒙古自治区商务厅和登记管理机关内蒙古自治区民政厅备案，自表决通过之日起施行。

内蒙古自治区家庭服务业协会

2016年10月28日

内蒙古自治区家庭服务业协会章程

第一章 总 则

第一条 本协会的名称是：内蒙古自治区家庭服务业协会，英文名称：INNERMONGOLIA HOME SERVICE ASSOCIATION，缩写：IMHSA。

第二条 本协会是由从事家庭服务业相关行业的企事业单位及有关组织等自愿组成的全区性、行业性、非营利性的社会组织。

第三条 本协会的宗旨：为民、便民、利民、安民。

本协会根据中国共产党章程的规定，设立中国共产党的组织，开展党的活动，为党组织的活动提供必要条件。

本协会的所有活动和各项工作，遵守宪法、法律、法规和国家政策，践行社会主义核心价值观，遵守社会道德风尚。

第四条 本协会接受业务指导部门自治区商务厅和登记管理机关自治区民政厅业务指导和监督管理。

第五条 本协会的住所：呼和浩特市新城区新城西街 117 号创业大厦。

第二章 业务范围

第六条 本协会的业务范围

（一）协调会员贯彻执行国家有关方针政策和法律法规，维护企业合法权益。开展行业调查研究，为政府制定行业发展规划、产业发展政策、法律法规及行业改革与发展方向等提供建议和服务；对与行业发展有关的经济政策和法律法规贯彻进行跟踪研究，及时向政府部门反映行业和企业的要求；

（二）依托政府部门建设的行业公共信息服务平台（内蒙古家庭服务业网络监督管理系统），收集、整理、分析和发布行业技术与经济信息；了解行业的区内外发展动态和进步趋势，为会员单位、全行业、政府和社会提供信息服务；经政府本门授权，进行行业统计；

（三）受政府部门委托，组织贯彻执行国家有关标准化工作的政策法规，组织宣传贯彻各项技术标准并提供有关建议；

（四）制定并组织实行业业职业道德准则，大力推动行业诚信建设，建立并完善行业自律性管理约束机制，维护公平、竞争的市场环境。制定并监督执行行规行约，规范行业行为，协调同行价格争议，维护公平竞争；

（五）开展区内外行业交流与合作，组织我区品牌企业尤其是中小企业联合行动，规范会员企业的对外交往活动，积极开拓区外市场；

（六）经政府有关部门委托承办或根据市场和行业发展需要，组织、协调、举办行业的展览（销）会，为企业开拓市场提供服务；

（七）依照有关规定创办刊物和网站，开展法律、政策、技术、管理、市场等咨询服务；

（八）组织人才、技术、管理、法规的培训，帮助会员企业提高素质、增强创新能力、改善经营管理；引导企业积极承担社会责任；

（九）承担政府部门委托的其他工作，提供会员需要的其他服务。

第三章 会员

第七条 本协会的会员种类为单位会员和团体会员。

第八条 申请加入本协会的会员，必须具备下列条件：

- （一）拥护本协会的章程；
- （二）热心致力本协会活动，有加入本协会的意愿；
- （三）具备从事家庭服务的经营资质，并在本协会的业务领域内具有一定的影响；
- （四）在家庭服务业领域内能够做到守法经营、优质服务。

第九条 会员的入住程序是：

- （一）提交入会申请书和本单位的《营业执照》或《民办非企业单位登记证书》；

(二) 经理事会讨论通过；

(三) 由理事会或理事会授权的机构发给会员证。

第十条 会员享有下列权利：

(一) 在本协会进行选举和表决时享有选举权、被选举权和表决权；

(二) 参加本协会活动；

(三) 获得本协会服务的优先权；

(四) 对本协会工作的批评建议权和监督权；

(五) 入会自愿，退会自由。

第十一条 会员履行下列义务：

(一) 执行本协会的决议，维护本协会的合法权益；

(二) 按规定及时缴纳会费；

(三) 完成本协会交办的工作；

(四) 诚信经营，合理收费，向我区行政区划内的家庭提供优质高效服务；

(五) 对服务业务的结果承担相应的法律责任；

(六) 向本协会如实反映情况，提供有关典型材料和信息资料。

第十二条 会员退会应书面通知本协会，并交回会员证。会员如果一年不履行会员义务的，视为自动退会。

第十三条 会员如有严重违反本章程的行为，经理事会表决通过，予以除名。

第四章 组织机构和负责人产生、罢免

第十四条 本协会的最高权利机构是会员代表大会。会员代表大会的职权是：

- （一）制定和修改章程；
- （二）选举和罢免理事；
- （三）审议理事会的工作报告和财务报告；
- （四）决定终止事宜；
- （五）决定其他重大事宜。

第十五条 代表大会须有 2 / 3 以上的会员代表出席方能召开，其决议须经到会会员代表半数以上表决通过方能生效。

第十六条 会员代表大会每届 5 年。因特殊情况需提前或延期换届的，须由理事会表决通过，报自治区民政厅批准同意。延期换届最长不得超过一年。

第十七条 本协会设立理事会。理事会是会员代表大会的执行机构，在会员代表大会闭会期间领导本协会开展日常工作，对会员代表大会负责。

第十八条 理事会的职权：

- （一）执行会员代表大会的决议；
- （二）选举和罢免会长、副会长、法定代表人、秘书长；
- （三）筹备召开会员代表大会；
- （四）向会员代表大会汇报工作和财务状况；
- （五）决定会员的吸收和除名；

(六) 决定办事机构、分支机构、代表机构和实体机构的设立、注销和更名；

(七) 决定各机构主要负责人的聘任；

(八) 领导本协会各机构开展工作；

(九) 制定内部管理制度；

(十) 决定其他重大事项。

第十九条 理事会须有 2 / 3 以上理事出席方能召开，其决议须经到会理事 2 / 3 以上表决通过方能生效。

第二十条 理事会每年至少召开一次会议。特殊情况也可以采用通讯形式召开。

第二十一条 本协会的会长、副会长、秘书长必须具备下列条件：

(一) 坚持党的路线、方针、政策，政治素质好；

(二) 在本协会业务领域内有较大影响；

(三) 会长，副会长最高任职年龄不超过 70 周岁；秘书长最高任职年龄不超过 70 周岁，且为专职；

(四) 身体健康，能坚持正常工作；

(五) 未受过剥夺政治权利的刑事处罚的；

(六) 未在其它社会组织担任负责人；

(七) 具有完全民事行为能力。

第二十二条 本协会会长、副会长、秘书长如超过最高任职年龄的，须经理事会表决通过，经社团登记机关批准同意后，

方可离任。

第二十三条 本协会会长、副会长、秘书长任期五年，最长不得超过两届。因特殊情况需延长任期的，须经会员代表大会2/3以上代表表决通过，经社团登记管理机关批准同意后方可任职。

第二十四条 本协会会长为本协会法定代表人，法定代表人代表本协会签署有关重要文件。（因特殊情况，经会长委托、理事会讨论通过，报社团登记管理机关批准同意后，可以由副会长或秘书长担任法定代表人。）本协会法定代表人不兼任其他社会团体的法定代表人。

第二十五条 本协会会长向会员大会负责，并行使下列职权：

- （一）召集和主持理事会；
- （二）检查会员代表大会、理事会决议的落实情况；
- （三）代表本协会签署重要文件。

第二十六条 本协会秘书长行使下列职权：

- （一）主持办事机构开展日常工作，组织实施年度工作计划；
- （二）协调各分支机构、代表机构、实体机构开展工作；
- （三）提名副秘书长以及各机构主要负责人，交理事会决定；
- （四）决定办事机构、代表机构、实体机构专职工作人员的聘用；

- （五）处理其他日常事务。

第五章 资产管理、使用原则

第二十七条 本协会经费来源：

- （一）会费；
- （二）捐赠；
- （三）政府资助；
- （四）在核准的业务范围内开展活动或服务的收入；
- （五）利息；
- （六）其他合法收入。

第二十八条 本协会按照国家有关规定收取会员会费。

第二十九条 本协会经费必须用于本章程规定的业务范围和事业的发展，不得在会员中分配。管理费用支出不能超过当年总支出的 20%。

第三十条 本协会建立严格的财务管理制度，保证会计资料合法、真实、准确、完整。

第三十一条 本协会配备具有专业资格的会计人员。会计不得兼任出纳。会计人员必须进行会计核算，实行会计监督。会计人员调动工作或离职时，必须与接管人员办清交接手续。

第三十二条 本协会的资产必须执行国家规定的财务管理制度，接受会员代表大会和财政部门的监督。资产来源属于国家拨款或者社会捐赠、资助的，必须接受审计机关的监督，并将有关情况以适当方式向社会公布。

第三十三条 本协会换届或更换法定代表人之前必须接受

社团登记管理的财务审计。

第三十四条 本协会的资产，任何单位和个人不得侵占、私分及挪用。

第三十五条 本协会在编专职工作人员的工资和保险、福利待遇，参照国家对事业单位的有关规定执行。

第六章 章程的修改程序

第三十六条 对本协会章程的修改，须经理事会表决通过后报会员代表大会审议。

第三十七条 本协会修改的章程，须在会员代表大会通过后 15 日内，报社团登记管理机关核准后生效。

第七章 终止程序及终止后的财产处理

第三十八条 本协会完成宗旨或自行解散或由于分立、合并等原因需要注销的，由理事会或常务理事会提出**终止动议**。

第三十九条 本协会**终止动议**须经全员代表大会表决通过，并报上级部门审查同意。

第四十条 本协会终止前，须在有关单位的指导下成立清算组织，清理债权债务，处理善后事宜。清算期间，不开展清算以外的活动。

第四十一条 本协会经自治区民政厅办理注销登记手续即为终止。

第四十二条 本协会终止后的剩余财产，在有关机构的监督下，按照国家有关规定，用于发展与本协会宗旨相关的事业。

第八章 附 则

第四十三条 本章程经 2016 年 10 月 28 日本协会第一次会员代表大会表决通过。

第四十四条 本章程自自治区民政厅社团登记管理机关核准之日起生效。

第四十五条 本章程的解释权归本会理事会。

内蒙古自治区家庭服务业协会入会须知

单位会员入会须知:

内蒙古自治区家庭服务业协会是内蒙古民政厅依法批准,具有法定代表人资格的全区性家庭服务业行业社团组织,凡承认《内蒙古家庭服务业协会章程》,履行会员权利义务,经国家工商管理部门依法登记注册的家庭服务企业、事业单位和社会团体、个体企业及其它有关单位等均可申请加入本协会。

一、会员的权利和义务

会员享有选举、被选举和表决权,取得本协会的服务、刊物、资料的优先权,及对协会工作监督、批评、建议的权利,遵守协会《章程》,维护协会名誉和合法权益,积极参加协会组织的活动,每年按时交纳会费,入会自愿,退会自由。

二、会员入会办法

1、首次入会应先申请加入会员单位;一年后经考察具备申请理事会员单位条件的可申请理事会员。

2、申请入会必须填写入会申请表一式二份,加盖本单位公章,附营业执照副本复印件,法人身份证复印件和单位简介,用信函(特快专递或挂号)寄内蒙古家庭服务业协会收。

3、经协会批准后办理入会手续,寄发会员证书和标志牌等相关

资料。

三、收费标准

根据《内蒙古自治区家庭服务业协会章程》第三章第十一条关于会员应 "按规定缴纳会费"的规定，新入会的单位须按规定交纳标志牌工本费，相关资料费 400 元及会费。

- 1、会长、副会长单位会费 3000 元/年；
- 2、理事会员单位会费 1000 元/年；
- 3、会员单位会费 600 元/年。

四、本须知由内蒙古家庭服务业协会负责解释

内蒙古家庭服务业协会

2016 年 11 月

发展家庭服务业促进就业政策问答

为推进我区家庭服务业健康快速发展，更好地促进就业，根据《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见》（国办发〔2010〕43号）精神，内蒙古自治区人民政府办公厅下发了《关于发展家庭服务业的实施意见》。现将有关政策问答如下：

一、家庭服务业的概念？

答：家庭服务业是以家庭为服务对象，向家庭提供各类劳务，满足家庭生活需求的服务行业。

二、自治区发展家庭服务业的基本原则和目标任务是什么？

答：（一）基本原则是：坚持市场运作与政府引导相结合，大力推进家庭服务业社会化，市场化、产业化；坚持政策扶持与规范管理相结合，积极实施扶持家庭服务业发展的产业政策，倡导诚信经营，加强市场监管，规范经营行为和用工行为；坚持满足生活需求与促进经济结构调整相结合，通过发展家庭服务业，为家庭提供多样化，高质量服务，带动相关服务行业发展，扩大服务消费；坚持促进就业与维护权益相结合，努力吸纳更多劳动者尤其是农村牧区富余劳动力转移就业，妥善处理好家庭服务机构，家庭与从业人员之间的关系，维护好从业人员合法权益。

（二）目标任务是：到“十二五”期末，建立起完善的发展家庭服

务业促进就业的协调机制、政策体系和些管措施，形成基本适应社会需求的家庭服务市场，规模化的经营机构和服务网络体系:使从业人员职业技能水平不断提高，劳动权益得到维护，基本健全家庭服务业行业协会或社会组织:家庭服务消费需求满足率达到 60%以上；培育和壮大有实力的家庭服务业经营机构 20 家以上，建设家庭服务业示范培训基地 10 个以上，培训家庭服务人员 10 万人以上，新创造就业岗位 8 万个以上。

三、自治区将采取哪些工作措施来实现发展家庭服务业目标任务？

答：一是制订实施发展规划 根据自治区经济和社会发展中长期规划及服务业发展主要目标，制订全区家庭服务业中长期发展规划。各盟市要根据自治区规划和本地区实际情况制订本地区家庭服务业发展规划，明确发展目标和保障措施，突出具有本地特色和竞争力的优势品牌。各有关部门要制订或完善相关行业规划和专项规划。研究制订家庭服务业发展评价体系，促进发展规划的实施。

二是统筹各类业态发展。适应人口老龄化、家庭小型化和生活节奏加快的趋势，重点发展家政服务、社区服务、养老服务和病患陪护服务等业态，满足家庭的基本需求:鼓励发展残疾人居家服务。按照经济社会发展水平和居民消费变化，因地制宜发展家庭用品配送、家庭教育等各类业态，满足家庭的特色需求。结合社会主义新农村新牧区建设，逐步发展面向农村牧区尤其是中心集镇的家庭服务。

三是培育壮大品牌企业，发挥市场优化配置资源的基础性作用，

加大政策引导和扶持力度，促进家庭服务业各种生产要素的集聚。鼓励和引导家庭服务企业通过兼并、联合、重组等方式，加快改造和升级步伐，尽快形成一批拥有自主品牌、具有较强竞争力的服务企业或企业集团，促进家庭服务业向专业化、市场化、规模化、品牌化方向发展。

四是建立公益性信息服务平台，在现有人力资源和社会保障部门资源及“金保工程”建设中统筹考虑建立自治区家庭服务网络中心和各盟市网络中心，设立区域性家庭服务电话呼叫号码，整合资源，增加投入，实施家庭服务业公益性信息服务平台建议工程，充分发挥各方面信息资源的作用，利用公共服务电话，互联网等，扩大信息覆盖面和服务范围，为家庭、社区、家庭服务机构提供公益性服务，实现互联互通、信息共享，依托家庭服务业公益性信息服务平台，健全供需对接、信息咨询、服务监督等功能，整合各类家庭服务资源，对家庭服务机构的资质、服务质量进行监督评价，形成便利、规范的家庭服务体系。

五是发挥社区的重要作用，各级政府要加大社区公益岗位开发力度，支持社区老人日间照料中心(托老所)建设，开展社区养老和居家养老服务，通过政府购买服务等方式为社区困难老人，空巢老人，残疾老人等提供无偿、低偿的社区和居家养老服务，根据各类服务特点，将洗染、废旧物资回收利用、家用电器及其他日用品修理、社区保洁、社区保安等需要就近提供的家庭服务站点纳入社区服务体系建设范围，通过依托各类社区服务设施改造建设，以奖代补等方式，为家庭

服务机构提供场所设施。支持大型家庭服务企业运用连锁经营等方式到社区设立各类便民站点，加快社区综合信息服务平台建设，支持社区居民自治组织为家庭提供信息服务，支持社会组织开展互助志愿服务活动。

六是加强职业培训和技能鉴定工作，开展多渠道、多层次培训，对参加家庭服务业职业培训符合条件的，按照自治区有关规定，给予职业培训补贴。把基础家务培训与专业技能培训相结合，突出实际操作技能训练，并在理论培训中适当安排劳动者权益保护，政策法规，城市生活常识、求职技巧等方面的知识，有效提升从业人员文化素质和技能水平。通过实行职业培训“基地化”、“项目化”、“订单式培训”等措施，降低培训成本，提高培训效果，将“残疾陪护员”纳入家庭服务从业人员培训中，为家政服务业从业人员提供职业培训、职业技能鉴定和推荐就业一站式服务。加强家庭服务业职业技能鉴定和专项能力鉴定工作，对初次申请鉴定并经鉴定合格的给予职业技能鉴定补贴，充分调动社会各培训机构积极性，改革课程设置和教学方式，鼓励职业院校开设家政服务专业。

四、自治区对发展家庭服务业有哪些扶持政策？

答：一是财税支持。充分利用服务业发展专项资金和引导资金，将家庭服务业作为促进服务业发展的支持重点，进一步加大支持力度，自治区，各盟市，旗县(市、区)用于社会事业和民生工程的资金，要把发展家庭服务业作为扶持对象。各级财政要根据家庭服务业发展

需求，合理安排就业资金预算。

对新创办的家庭服务企业除初始创业者营业税起征点按现行有关政策执行外，要按照《内蒙古自治区人民政府关于鼓励全民创业促进以创业带动就业的意见》(内政发〔2008〕120号)减免有关税费和享受创业政策扶持；中小型家庭服务企业缴纳城镇土地使用税确有困难的，可向主管地税部门提出减免税申请，并按规定程序进行审批：对持《就业失业登记证》(注明‘自主创业税收政策’或附《高校毕业生自主创业证》)人员从事个体经营的，3年内按每户每年8000元为限额依次扣减其当年实际应缴纳的营业税、城市维护建设税、教育费附加和个人所得税；对家庭服务企业(除广告业，房屋中介、典当、桑拿，按摩、氧吧外)，在新增加的就业岗位中，当年新招用持《就业失业登记证》(注明自主创业税收政策)人员，与其签订1年以上期限劳动合同并依法缴纳社会保险费的，在3年内按实际招用人数予以定额依次扣减营业税，城市维护建设税、教育费附加和企业所得税，定额标准为每人每年4800元；对符合条件的小型微利家庭服务企业，减按20%的税率征收企业所得税；对符合条件的员工制家政服务企业给予一定期限(3年)免征营业税的支持政策；我区从事家庭服务业的个体工商户和其它个人按期缴纳营业税的起征点提高至月营业额10000元，按次缴纳营业税的起征点为每次(日)营业额100元。

二是鼓励各类人员到家庭服务业就业、创业。把发展家庭服务业与落实各项就业扶持政策紧密结合起来，鼓励农村牧区富余劳动力和城镇

失业人员，就业困难人员以及高校毕业生到家庭服务业就业、创业。对各类家庭服务机构招用就业困难人员，签订劳动合同并缴纳社会保险费的，按规定给予社会保险补贴，对在家庭服务企业灵活就业的就业困难人员，按规定给予社会保险补贴。对自主创业从事家庭服务业的城乡创业者，按照内政发([2008]120号文件提供开业指导、创业培训、小额担保贷款、人事劳动档案保管和跟踪服务等“一条龙”服务。高校毕业生从事家庭服务业的，在报考公务员、应聘事业单位工作岗位时享受有基层工作经历报考，应聘人员有关政策。鼓励开发家庭服务业公益性岗位，安排就业困难人员，落实促进残疾人就业的有关政策，鼓励和扶持具备劳动能力的残疾人从事家庭服务业。

三是加强就业服务，强化覆盖城乡的公共就业服务体系，特别是街道，苏木乡镇、社区就业服务平台要为家庭服务从业人员免费提供政策咨询、就业信息、职业指导和职业介绍服务，为家庭服务机构招聘人员和家庭雇佣家政服务员提供推荐服务，培育和扶持具有本地特色的家庭服务劳务品牌，强化输出地与输入地的对接，促进有组织的劳务输出。

四是支持中小型家庭服务企业。将国家和自治区关于促进中小企业发展的政策措施落实到家庭服务企业，为企业设立、经营等提供便捷服务，将符合条件的企业纳入中小企业发展专项资金，小企业创业基地和中小企业信息服务网络给予积极支持。加大对中小型家庭服务企业的多元化融资支持，拓宽融资渠道，扩大信贷抵押担保物范围，建立健全信用风险分散转移机制，推进金融产品和服务方式创新。鼓

励兴办从事家庭服务的个体经济组织，为家庭提供灵活多样的服务，在行业发展中起到重要补充作用。切实减轻企业负担，严肃查处乱收费、乱罚款及各种摊派行为。

五、如何进一步完善家庭服务业，逐步形成完整的行业制度规范体系？

答：一是要制订落实行业标准，研究制(修)订家庭服务各业态服务标准，推进服务标准化试点，逐步扩大标准覆盖范围，各盟市、各行业协会和企业要积极开展标准化工作，切实抓好家庭服务业行业标准的贯彻实施。按照让家庭满意、让从业人员满意的要求，推行服务承诺，服务公约、服务规范，提高服务质量。

二是要完善行业自律机制。制定和完善《家庭服务业管理办法》、《家庭服务人员职业守则》、《家庭服务业行业公约》、《家庭服务协议示范文本》、《家政服务员劳动报酬指导价位》等，逐步形成完整的行业制度规范体系。

三是加强市场监管，依法规范家庭服务机构从业行为，开展市场清理整顿，加强市场日常监管，严肃查处违法经营行为，坚决取缔非法职业中介，维护家庭消费者合法权益。制订家政服务机构资质规范，家政服务机构或从事家政服务经营的，须向有关部门备案。

六、雇佣双方有哪些权利和义务？

答：招聘并派遣家政服务员到家庭提供服务的家政服务机构，应当与被派遣家庭服务员签订劳动合同或简易劳动合同，执行家政服务

劳动标准。家政服务机构应当与家庭签订家政服务协议。以中介名义介绍家政服务员并定期收取管理费等费用的机构，要执行派遣制家政服务机构的劳动管理规定。家庭应当与通过中介组织介绍或其他方式自行雇佣的非派遣制家政服务员签订雇佣协议，并参照家政服务劳动标准等因素明确双方的权利和义务。其他家庭服务机构及其从业人员应当依法签订劳动合同，执行劳动法律法规一般规定。

七、如何维护家庭服务从业人员劳动报酬和休息权益？

答:家政服务机构支付给派遣制家政服务员的工资不得低于当地最低工资标准，家政服务机构向派遣制家政服务员收取管理费的，不得高于规定的比例。派遣制家政服务员可以实行不定时工作制，家政服务机构及家庭应当保障其依法休息权利。

八、家庭服务从业人员如何参加社会保险？

答:以灵活方式鼓励从业人员参加社会保险。非派遣制城镇户籍灵活就业家政服务人员，可以自愿参加城镇企业职工基本养老保险和城镇职工基本医疗保险或城镇居民基本医疗保险；非派遣制农牧业户籍家政服务人员可以自愿参加新型农村牧区社会养老保险，新型农村牧区合作医疗，或以灵活就业人员身份自愿参加城镇职工基本医疗保险或城镇居民基本医疗保险。

九、如何多渠道维护家庭服务从业人员权益？

答:按照“鼓励和解、加强调解，加快仲裁，“衔接诉松”要求，

及时妥善处理家庭服务机构与从业人员之间的劳动争议。

建立包括企业调解，基层调解及区域性调解，社会调解的工作网络，将简单争议化解在基层，通过简化受理立案程序，使用简易程序审理，提高仲裁效率，加大监察执法力度，依法查处家庭服务机构违反劳动保障法律法规的行为。对家庭与非派遣制家政服务员之间因履行雇佣协议引起的民事纠纷，引导当事人依法通过人民调解，行业协会调解、诉讼等渠道解决。各级工会、共青团，妇联和残联组织要发挥各自优势，通过政策咨询、法律援助、维权热线等方式，配合有关部门做好家庭服务从业人员权益维护工作。

十、自治区发展家庭服务业促进就业的组织保障有哪些？

答:一是建立工作协调机制。建立由人力资源和社会保障厅牵头，有关部门单位参加的自治区发展家庭服务业促进就业联席会议制度。组织研究发展家庭服务业促进就业的重大问题，推动制定和完善相关法律法规、规划计划、政策措施。

二是健全行业组织。建立“内蒙古自治区家庭服务业协会”，负责行业组织协调和指导服务工作；各盟市也应成立相应的组织，负责本地区行业组织的协调指导工作。

十一、自治区是如何创造良好的社会环境和政策环境，鼓励和支持家庭服务业人才培养的？

答:一是提高家庭服务业从业人员政治待遇，各级人大代表，政

协委员的推选要适当推荐家庭服务业工作人员，各级群团组织在每年全区先进评选中要明确一定比例的家庭服务工作者名额。开展“优秀家庭服务企业”和“优秀家庭服务人员”评选活动。对获奖者给予一定的奖励。实行政府津贴制度，对企业规模，服务质量、吸纳就业人数、获得荣誉等方面达到一定要求的家庭服务企业的优秀管理人员发放政府津贴。

二是加大宣传力度，大力宣传国家和自治区关于发展家庭服务业促进就业的方针政策，宣传家务劳动社会化的新观念，宣传家庭服务从业人员的社会贡献，充分发挥舆论导向的作用，每年组织一次全区发展家庭服务业促进就业评选和表彰活动，以专栏、专访等方式大力宣传家庭服务业中的典型事例、先进人物、先进企业，增强家庭服务从业人员的荣誉感和知名度，加深广大群众对家庭服务业的认识和了解，扩大家庭服务消费，在全社会形成尊重、关心、支持家庭服务工作的良好氛围。

内蒙古自治区家庭服务业协会

<http://www.nmgjtfw.com/>

0471-3984419