

厦门市湖里区人民政府办公室

厦湖府办函〔2025〕87号

答复类别：A类

湖里区人民政府办公室关于市政协十四届 四次会议第20254157号提案办理情况的函

市商务局：

现将《关于完善互联网家政服务行业法律保障的建议》（第20254157号）办理情况答复如下：

一、办理工作背景

2024年，厦门市印发《厦门市促进家政服务业提质扩容若干措施（2024-2026年）》，力争推动家政企业实现规范化发展，更好满足群众对家政服务的品质需求，我区积极配合市级有关部门推动家政服务业提质扩容。

二、措施与成效

（一）开展家政进社区行动

2024年，厦门市妇联统筹组织开展“厦门市妇联巾帼家政公益培训”系列培训活动，我区联合开展2024年“鹭岛女性就业创业促进行动”暨“巾帼家政进社区”公益服务湖里区专场，活动包括巾帼家政企业代表进行宣讲、面向妇女灵活就业的岗位招聘，

以及巾帼志愿服务市集。截至 2024 年项目完结，已在辖区范围内累计开展 3 场次巾帼家政专项技能培训，有效提升了社区妇女就业能力。

（二）提升家政服务职业化水平

一是为提升家政行业人员法律素养，2025 年 3 月 10 日开展“家政服务中的权益保障：案例剖析与法律指引”普法进家政活动，带动家政服务群体成为“法律明白人”，为家政服务职业化市场规范发展提供有力法律保障。二是构建“妇幼健康技能提升”长效机制，常态化开展母婴护理师培训、育婴员培训。截至目前，累计开展家政类（养老护理员）职业技能培训 2 期 53 人，母婴护理师培训累计开展 23 期，育婴员培训累计开展 4 期，服务辖区妇女群众逾千人次，促进提升家政服务标准化水平。

（三）强化创建家政服务品牌

在厦门市妇联统筹指导下，建立协同联动机制，将“巾帼家政服务驿站”有机整合至湖里区江头街道后埔社区零工驿站。通过阵地共建、资源共享的服务模式，实现家政技能培训与灵活就业需求精准对接，并配合厦门市妇联拍摄“巾帼家政进社区”工作宣传视频，强化创建家政服务品牌。

（四）走访调研家政协会

湖里区多次前往厦门市家庭服务业协会开展家政服务业调研工作，听取家协人民调解委员会分享关于当前家政服务纠纷的特点和调解经验，就家政服务矛盾纠纷存在的痛点难点、协调处理

方法以及推动家政服务行业健康发展进行深入交流，并听取了家政服务协会关于提质扩容家政服务建设方面的建议。

（五）优化家政行业环境

一是配合市级对家政领跑企业名单进行评估和动态调整，我区共有厦门市孔雀河保洁服务有限公司、厦门小羽佳家政股份有限公司两家企业获选。二是针对辖区家政投诉纠纷比较多的家政公司，多次上门约谈企业负责人，详细了解企业服务范围、收费标准，针对群众投诉集中热点和规范企业经营行为要求，要求做好家政人员管理工作，对家政服务人员信息进行规范建档备查，妥善处理售后投诉纠纷。

三、存在的问题及今后推动计划

（一）存在的问题

虽然市级相关部门已于 2023 年征求厦门市家政服务合同意见建议，但截至目前新版的家政服务合同范本还未出台。在市场中，个别家政公司往往利用信息不对称等优势，致使消费者签订不公平、不严谨的合同条款，对消费者造成不必要的成本与风险。

（二）今后推动计划

一是与家政协会加强协调联动，实现信息共享，依托多元调解协调方式，及时妥当处理家政投诉纠纷，共同营造健康有序的家政市场环境。二是配合市级部门制定出台规范的家政服务合同示范文本，明确家政公司、家政服务员和消费者的权利义务，特别是对于首次匹配费、退费机制等容易引发纠纷的事项予以明确，从源头规范家政服务规范化。

领导署名：胡振强

联系人：陈舒舒

联系电话：2808119

厦门市湖里区人民政府办公室

2025 年 4 月 15 日

(此件主动公开)

抄送：市政协提案委，市政府督查室。