

ICS 03.080  
CCS A12

# DB46

## 海南省地方标准

DB46/T 580-2022

---

### 家政服务机构管理要求

Management requirements of domestic service organizations

2022-10-31 发布

2022-11-30 实施

---

海南省市场监督管理局 发布

## 目 次

前 言 .....	2
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 管理模式 .....	2
5 要求 .....	3
6 服务保障 .....	4
附 录 A（资料性） 海南省家庭服务业示范合同（员工制） .....	7
附 录 B（资料性） 海南省家庭服务业示范合同（派遣制） .....	12
附 录 C（资料性） 海南省家庭服务业示范合同（中介制） .....	16

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由海南省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：海南省质量协会、海南天择质量管理有限公司、中国标准化协会、中国贸促会商业行业委员会、北京麦斯达夫科技股份有限公司、深圳大学中国质量经济发展研究院、山东标益标准化咨询有限公司、海南省工业研究所、海南省产品质量监督检验所、海南省家庭服务业协会、海口市家庭服务业行业协会、海南基点质量标准研究事务所。

本文件主要起草人：陈燕、吴梁、程媚、吴峰、姚歆、姜倩倩、刘伟丽、宋莹、王廷奇、林少莉、刘贝贝、孙勇军、毛海梅、梁莲娣、安华娟、杨萍、郝庆利、欧家杰。

# 家政服务机构管理要求

## 1 范围

本文件规定了家政服务机构管理模式、要求和服务保障。  
本文件适用于开展家政服务活动的家政服务机构。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 19018 质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交易指南  
GB/T 31772 家政服务机构等级划分及评定  
GB/T 50116 火灾自动报警系统设计规范  
SB/T 10847 家政服务业通用术语  
SB/T 10981 家政服务网络中心运营管理规范  
DB46/T 581-2022 家政服务从业人员基本要求

## 3 术语和定义

GB/T 31772界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政服务** domestic service

以家庭为服务对象，按照与顾客约定的服务事项，满足顾客服务需求的行为过程。  
[来源：SB/T 10847-2012 , 2.2]

### 3.2

**家政服务机构** domestic service agencies

具备相应资质和能力，可提供家政服务的企业或社会服务机构组织。

### 3.3

**家政服务员** homemaking service attendants

根据服务合同的约定，为雇主（客户）提供家政服务的人员。

### 3.4

**家政服务消费者** homemaking service customers

接受家政服务的对象，通常简称客户。

### 3.5

**员工制（企业运作）管理模式** enterprise operations management model

家政服务员与企业签订企业劳动合同，约定基本工资和服务提成模式，明确双方的权利和义务，并为符合条件的员工按时缴纳社会保险的管理模式。

### 3.6

**派遣制（委托代理）管理模式** management model

家政服务员以自由就业者的身份与家政服务机构签订委托管理协议，明确双方的权利和义务的管理模式。

### 3.7

#### 中介制管理模式 intermediary management model

具有相应资质的家政服务机构介绍家政服务员为客户提供服务，并收取约定的职业介绍费用（可一次性收取介绍费或按约定分阶段收取服务费）的管理模式。

### 3.8

#### 家政互联网平台 domestic service internet platform

以互联网技术为工具，为服务双方提供交易信息，满足服务双方需求，所建立的一个平台。客户借助互联网平台发布家政服务的需求，通过平台大数据筛选，比对、选择家政服务员信息，按约定的需求完成匹配；包含互联网线下交易平台在线相互选择。

## 4 管理模式

### 4.1 家政服务管理模式

4.1.1 根据企业内部管理模式，家政服务管理类型分为：员工制（企业运作）管理模式、派遣制（委托代理）管理模式和中介制管理模式（包含家政互联网平台）等。

4.1.2 家政服务机构可以采用 4.1.1 中类型中的一种或多种并存的管理方式。

### 4.2 员工制（企业运作）管理模式

4.2.1 家政服务机构应与家政服务员签订《海南省家庭服务业示范合同（员工制）》（见附录 A）。

4.2.2 家政服务机构应向家政服务员每月按时发放工资和劳动报酬，按照国家有关规定，缴纳社会保险（已参加城镇职工社会保险或城乡居民社会保险均认可为缴纳社会保险）和意外险等。

4.2.3 家政服务机构应加强家政服务员的培训和管理，负责员工的岗前培训和考核，定期开展服务技能、法律、职业道德、安全、卫生等方面的培训，并派出经客户面试合格的家政服务员去客户住所提供家政服务，并负责对家政服务过程实施全面管理。

4.2.4 家政服务机构负责服务全过程（包括身份证核实、服务质量、财产安全、人身安全等）中服务纠纷的处理，一般情况下协商解决，必要时求助法律。

4.2.5 家政服务机构应建立服务质量跟踪制度，对家政服务员的工作经历、服务评价等情况予以记录，定期评价员工的服务技能，针对性的提升训练或按客户需求合理分配。

### 4.3 派遣制（委托代理）管理模式

4.3.1 家政服务机构与家政服务员建立委托代理管理关系，家政服务员接受家政服务机构的指派并持家政上门服务证件（包括身份证、健康证、上岗证等）从事家政服务。

4.3.2 家政服务机构按双方协议要求承担家政服务员的岗前培训、代缴社会保险的义务，家政服务员应参加相关社会保险。

4.3.3 家政服务机构根据客户的需求，选派家政服务员为客户提供服务，并签订《海南省家庭服务业示范合同（派遣制）》（见附录 B）。

4.3.4 家政服务机构应建立家政服务员服务档案（一人一档）、负责办理流动手续、身份验证、健康体检证明、委托管理协议和服务合同、签约、购买商业保险（意外险等）、上岗培训和客户满意度回访等信息进行管理，代收代付家政服务员的劳动报酬。

4.3.5 家政服务机构负责处理、协调服务过程中甲乙双方因服务质量、财产安全、人身安全等引发的纠纷，必要时求助法律。

### 4.4 中介制管理模式

4.4.1 具有相应资质的家政服务机构介绍，经登记注册后持家政上门服务证件的家政服务员为客户提供服务，收取约定的介绍费用（可一次性收取介绍费或按约定分阶段收取服务费）。

4.4.2 家政服务员以自由就业者身份与客户建立雇佣关系，提供家政服务，客户可直接向家政服务员

支付服务酬金，家政服务机构只收取中介服务费。

4.4.3 家政服务机构应依法与客户、家政服务员签订海南省统一推行的《海南省家庭服务业示范合同（中介制）》（见附录 C），明确家政服务供需三方的权利和义务关系，并落实家政服务员意外伤害商业保险。

4.4.4 家政服务过程中甲乙双方因服务质量、财产安全、人身安全纠纷，应协商解决。必要时，求助法律。

#### 4.5 家政互联网平台

采用互联网平台运作从事家政服务的服务机构应在其网站或者应用软件等首页显著位置公示相关证照信息，并按 GB/T 19018、SB/T 10981 相关要求执行。

### 5 要求

#### 5.1 资质

5.1.1 具备可保障经营需要的固定、合法经营场地，并具有清晰明确的导向标识。

5.1.2 依法在行政主管部门登记注册，并将基本信息录入海南省社会信用门户网站“信用中国（海南）”官网上予以公示。

#### 5.2 运营

5.2.1 家政服务机构宜配合行政主管部门建立海南省家庭服务标准体系，规范行业进入门槛。

5.2.2 诚信履行《海南省家庭服务业示范合同》、遵守《海南省家政服务行业公约》及《海南省家庭服务业管理办法》，服从行政主管部门及行业协会的管理。

5.2.3 家政服务机构宜配合行政主管部门建设海南省统一的家政服务信用信息管理平台，配合归集家政服务机构和家政服务员的基本信息、服务评价信息和信用信息。

5.2.4 家政服务机构宜参与海南省家政诚信体系平台“椰岛家政”APP 普及应用。

5.2.5 建立合理的公司治理结构和企业组织架构，依法合规经营，应做到：

- a) 按照国家法律法规、政策和行约行规，在核定的经营范围内，开展业务活动；
- b) 有明确的业务管理流程和制度、各岗位的职责分工，并建立完整的工作台账；
- c) 按时参加并通过各项机构年检，及时报送各类业务报表；
- d) 在经营场所公示相关证照、服务项目、收费标准、服务规范、操作流程、投诉和监督电话等服务信息；
- e) 通过互联网开展经营活动的，应在网站或者应用软件等首页显著位置，公示相关证照信息。
- f) 互联网交易平台应对入驻家政服务机构实行预审制度，验证机构的合法性，并在网上公示实名制登记的家政服务机构相关信息；
- g) 依法签订相关合同，包括但不限于：海南省统一推行的《海南省家庭服务业示范合同》、签订的《经营场地租赁合同》、与互联网交易平台签订的《交易服务合同》；
- h) 执行财务会计制度，依法纳税。

#### 5.3 设施

5.3.1 办公场所布局合理，应具备业务接待场地。

5.3.2 配备经营必备的电脑、打印机、传真机及其他辅助办公、通信设备等，必要时配备身份证阅读器。

5.3.3 办公（工作）环境清洁、整齐。

5.3.4 消防安全措施齐全完备，符合 GB/T 50116 的要求。

#### 5.4 人员

- 5.4.1 家政服务机构应配备与其服务范围相适应的管理层人员、工作人员和家政服务员。
- 5.4.2 家政服务机构对从业人员的基本要求应符合 DB 46/T 581-2022 《家政服务从业人员基本要求》的规定。

## 5.5 服务

- 5.5.1 家政服务机构应合理收费、明码标价，标价内容真实、字迹清晰、标示醒目，包括但不限于：
- 对家政服务员实行员工制管理的家政服务机构按服务内容和服务费标的向家政服务员收取必要的服务费；按服务内容和服务费标的每月收取管理费和基本社会保险费，基本社会保险费按照企业社保正常代收，剩余应以绩效形式发给家政服务员。有特殊要求的，另行约定；
  - 对家政服务员实行委托代理制管理的家政服务机构按服务内容和服务费标的收取必要的服务费；按服务内容和服务费标的每月向雇佣方收取相应的管理费。有特殊要求的，三方另行约定；
  - 对家政服务员实行中介制管理的家政服务机构按服务内容和服务费标的向家政服务员收取一次性服务费，并向雇主收取相应的中介费和管理服务费。有特殊要求时，三方应另行约定；
  - 采用互联网交易平台时，应按家政服务机构在平台明示的标的收取运营管理费。
- 5.5.2 家政服务机构服务接待，包括但不限于：
- 服务机构前台接待人员应统一着装、佩戴胸卡；
  - 服务机构前台接待人员做到文明礼貌、规范用语，优先使用普通话接待客户及电话咨询；
  - 必要时，应配备英文接待外国客户及电话咨询，做到沟通顺畅。
- 5.5.3 家政服务机构应明示营业时间。互联网交易平台上的家政服务机构应在网站上明示营业时间，并在 1 个工作日内对客户请求做出回应。

## 5.6 服务监管

- 5.6.1 应全面了解客户服务需求，提出服务方案，征询客户意见。
- 5.6.2 应全面介绍客户服务需求，提出服务要求，并与家政服务员确认。
- 5.6.3 应采用定期走访、电话回访、网上回访等方式建立服务跟踪制度，并形成记录。
- 5.6.4 应对经营活动的服务质量进行记录，客观、真实反映服务质量，并定期归档。
- 5.6.5 应及时处置客户的投诉和服务纠纷，响应时间一般不宜超过 24 小时。
- 5.6.6 可以通过互联网交易平台对服务过程进行跟踪监管评价和数据管理。

## 6 服务保障

### 6.1 人力资源管理

- 6.1.1 建立人员招聘制度，规范聘用（招聘）流程，包括派遣制管理模式应规范招聘流程，按岗位描述实施招聘，签订《海南省家庭服务业示范合同》。
- 6.1.2 招用家政服务员应查验其身份证、技能证明、健康证明等证件，了解其从业经历和服务意愿，并登记商务部信用信息管理平台，按要求录入相关信息，办理人证合一手续。
- 6.1.3 应优先招用、介绍经过职业培训，或者在职业资格评价、职业技能等级认定、专项能力考核中表现优良，且已申领“椰岛家政服务上岗卡”的家政服务员。
- 6.1.4 建立岗位设置及岗位责任制度，并按规定的岗位责任制度实施考核。
- 6.1.5 建立考勤、休假、辞退、辞职、绩效考核及薪酬管理制度，实现薪酬与绩效挂钩。
- 6.1.6 中介制应规范登记家政服务员全面信息表，身份验证、服务擅长等信息。
- 6.1.7 建立家政服务流动信息的登记流程。
- 6.1.8 家政服务平台建立规范的电子信息流，岗位描述、定价等。

### 6.2 行政管理

- 6.2.1 建立日常的业务协调会议制度，并形成会议记录。

- 6.2.2 建立日常工作台账制度，定期整理并归档管理。
- 6.2.3 建立服务信息档案，服务合同及时录入电脑。
- 6.2.4 建立服务机构其他制度，包括用印、办公用品申购与领用等制度。

### 6.3 业务管理

- 6.3.1 建立岗位责任制度，做到岗位职责明确，责任到人。
- 6.3.2 建立规范、科学的工作流程，严格按服务规范进行绩效考核。
- 6.3.3 建立透明、合理的服务价格制度，服务价格与技能、客户评价挂钩。
- 6.3.4 建立服务跟踪制度，及时处理投诉、纠纷。

### 6.4 信息管理

- 6.4.1 及时录入家政服务员身份、健康及职业技能信息。
- 6.4.2 及时录入客户基本信息、服务需求信息。
- 6.4.3 及时录入服务合同信息。
- 6.4.4 不泄露家政服务员及客户信息，相关服务信息纳入政府诚信管理体系。

### 6.5 财务管理

- 6.5.1 建立固定资产采购申请、登记和领用管理制度。
- 6.5.2 资金、发票使用管理实行专人专管。
- 6.5.3 建立内部稽核制度，定期进行财务清查。
- 6.5.4 统一管理合同的签订、执行、变更、解除和延续。
- 6.5.5 对合同纠纷及赔偿处理进行记录，并归档管理。

### 6.6 档案管理

- 6.6.1 及时完成档案的建立、录入、登记与装订。
- 6.6.2 档案实行分类归档与保管。

### 6.7 设施设备管理

- 6.7.1 设施设备购置应及时记入固定资产账目。
- 6.7.2 设施设备领用、保管与使用应形成记录。

### 6.8 安全应急管理

- 6.8.1 建立并落实安全、消防、应急责任制度，并明确责任人。
- 6.8.2 配备专职的安全应急工作人员。
- 6.8.3 定期对安全应急工作人员或全体工作人员培训教育。
- 6.8.4 定期组织安全应急工作人员或全体工作人员进行安全应急演练。

### 6.9 监督考评管理

- 6.9.1 建立服务回访、投诉及纠纷处理应急机制，健全售前、售后服务工作流程和标准，负责家政服务机构客情维护和客述处理，责任落实到人。
- 6.9.2 跟踪回访、投诉及纠纷处理应形成记录，并在 48 小时内对客户投诉做出回应。
- 6.9.3 实施薪酬与岗位考核、服务评价挂钩制度。
- 6.9.4 持续整改服务过程中发现的问题，整改率应达到 95%及以上。
- 6.9.5 监督考评以文字形式、电子版形式或网络形式建立，企业运作模式可以追溯到每位员工的服务水平。

### 6.10 教育培训管理



- 6.10.1 针对服务项目和消费者要求，对家政服务员进行上岗前培训。
- 6.10.2 制定年度工作人员及家政服务员岗位技能培训计划。
- 6.10.3 制定年度工作人员及家政服务员业务培训计划。
- 6.10.4 应参加政府和行业协会等组织的岗位技能培训，参加职业技能考核。
- 6.10.5 定期组织家政服务员参加政府或行业协会组织的职业技能赛事。
- 6.10.6 应参与政府或行业协会组织的各项示范试点创建和品牌提升活动。

附 录 A  
(资料性)  
海南省家庭服务业示范合同（员工制）

下面给出了海南省家庭服务业示范合同（员工制）的格式。

海南省家庭服务业示范合同（员工制）

甲方（雇主）：\_\_\_\_\_身份证号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_住宅地址：\_\_\_\_\_

乙方（家政服务机构）：\_\_\_\_\_

服务电话：\_\_\_\_\_经营地址：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_联系人：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定，甲、乙双方遵循平等、自愿、诚实、信用的原则，就家庭服务供需相关事宜签订本合同。

### 第一条 术语释义

- 1、甲方（客户）：是指具有完全行为能力的劳务服务的购买者。
- 2、乙方（家政服务机构）：依法成立的具有法人资格的家政服务机构。
- 3、劳务费：乙方为甲方提供家政服务后，甲方需要支付给乙方的劳务报酬。
- 4、劳务费的构成：包括乙方的服务费和家政服务员工资。

### 第二条 服务项目

根据甲方需求，三方约定本次服务项目是：一般家政；母婴护理（在“”中勾选）。

### 第三条 服务清单

- 1、一般家政服务清单：甲方按己方需要，在《一般家政服务清单》中勾选与乙方约定的服务范围、质量要求；甲方另有要求时，可在“其他服务和质量要求”栏中另约。

一般家政服务清单								
服务类型	育婴服务内容	带宝宝	陪睡	多孩	做辅食	早教	接送上学	做饭
<input type="checkbox"/> 住家		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1-5人 <input type="checkbox"/> 10人内
		<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	
<input type="checkbox"/> 全天不住家	家务服务内容	买菜	做饭	洗衣服	熨衣服	整理收纳	饲养宠物	家庭保洁 <input type="checkbox"/> 90-120m <sup>2</sup> <input type="checkbox"/> 130-150m <sup>2</sup> <input type="checkbox"/> 160m <sup>2</sup> 以上
		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	
<input type="checkbox"/> 半天不住家		<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	
<input type="checkbox"/> 其它	养老服务内容	居家陪护	医院陪护	餐食制作	陪诊就医	测量体征	户外活动	照护记录
		<input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 半自理 <input type="checkbox"/> 不自理	<input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 半自理 <input type="checkbox"/> 不自理	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

其他服务和质量要求：\_\_\_\_\_

- 2、母婴护理（月嫂）类服务清单：甲方按己方需要，在《母婴护理（月嫂）类服务清单》中勾选与乙方约定的服务范围、质量要求；甲方另有要求时，可在“其他服务和质量要求”栏中另约。

### 母婴护理（月嫂）类服务清单

服务项目	类型	母婴护理	生产方式	喂养方式	多胎	早产儿	低体重儿	病症产妇	医院陪护
□母婴护理 (每一个周期月嫂工作时间为26天)	□住家 □不住家	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 顺产	<input type="checkbox"/> 母乳	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
		<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 剖腹	<input type="checkbox"/> 配方奶	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否
		抚触操	被动操	月子餐	乳房护理	打扫产妇房间	手洗衣服	兼做一般家务	资格证书
		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
		<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否
□婴儿护理： 1、婴儿沐浴及全身皮肤观察护理； 2、婴儿喂养、辅食添加及指导； 3、婴儿抚触、视听训练及潜能开发训练； 4、照顾婴儿穿脱衣物、清洗婴儿衣物； 5、监测体温、体重等生长发育状况； 6、臀部护理、大小便观察及各种常见疾病生活护理； 7、消毒奶具、餐具、教具等物品； 8、培养宝宝正常生活规律、陪睡； 9、准备宝宝所需物品、带宝宝户外活动； 10、提供24小时制婴儿照料服务。									
预约服务时间	年 月 日 (月嫂具体服务时间以新生儿出生或甲方通知为准)。								
劳动报酬	甲方选定乙方按合同约定服务项目向甲方提供服务,甲方同意由丙方代为向乙方支付劳动报酬。								
特别提示	乙方向甲方服务对象提供的服务均属于一般生活照料,不含对服务对象的各类疾病诊断和治疗。								

其他服务和质量要求: \_\_\_\_\_。

#### 第四条 服务期限与时间

1、服务期限: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日;

2、服务时间:每天\_\_\_\_时至\_\_\_\_时。

#### 第五条 服务地点

\_\_\_\_\_省\_\_\_\_\_市(县/区)\_\_\_\_\_ (路/街道) \_\_\_\_\_小区\_\_\_\_栋\_\_\_\_单元号。

#### 第六条 劳务费和保证金

1. 试用期收费: 乙方家政服务人员在试用期间的劳务费为\_\_\_\_元/天, 试用期\_\_天。试用期满后劳务费为\_\_\_\_元/月。在试用期内, 符合双方约定调换条件的, 乙方应在甲方提出要求后\_\_\_\_个工作日内予以调换, 调换后试用期重新计算; 甲方在合同期内免费调换超过\_\_\_\_名家政服务人员时, 乙方每调换一次加收服务费\_\_\_\_元/次。

2. 劳务费收取: 甲方应于每月\_\_\_\_日将上月的劳务费支付给乙方, 如家政服务员实际服务时间不足一个月而双方终止合同时, 乙方按实际服务天数收取服务费, 多退少补。

3. 保证金收取: 甲方应支付\_\_\_\_元给乙方作为甲方的信誉保证金; 合同终止后, 甲方没有欠付服务费等违约行为, 保证金如数无息退还。

4. 乙方及其选派家政服务人员的工资或劳动报酬由乙方与该家政服务人员另行结算, 与甲方无关。

#### 第七条 甲方权利与义务

##### (一) 甲方权利

1、甲方在接受家政服务全程中应下载使用“椰岛家政APP”; 并有权通过“椰岛家政APP”查询丙方的基本情况和乙方身份、技能、健康与信用等信息。

2、甲方有权查验乙方的椰岛家政服务上岗卡, 并通过海南家政服务诚信平台信息颁布方进行信息核实。

3、甲方有权通过“椰岛家政APP”对丙方和乙方进行服务评价、纠纷维权。

4、甲方有权合理选定家政服务人员, 在乙方选派的家政服务人员不能胜任工作的情况下要求调换乙方家政服务人员。

5、甲方对乙方家政服务人员健康状况有异议的，有权要求重新体检，费用由甲方先行承担；体检合格的，体检费用由甲方自行支付；如体检不合格，体检费用由乙方支付；如甲方要求增加非常规体检项目，且家政服务人员同意的，费用由甲方承担。

6、甲方有权拒绝乙方家政服务人员在服务场所内从事与家政服务无关的活动。

7、甲方有权向乙方追究因乙方家政服务人员故意或重大过失给甲方造成的损失。

8、有下列情形之一的，甲方有权要求乙方调换家政服务人员或解除服务合同：

①家政服务人员有违法行为的；

②家政服务人员患有传染性疾病的；

③家政服务人员未经甲方同意，让第三人代为提供服务的；

④家政服务人员存在刁难、虐待甲方家庭成员行为的；

⑤家政服务人员因过错给甲方造成财产损失的；

⑥家政服务人员工作消极懈怠或服务质量不合格的；

⑦家政服务人员自行离职的（家政服务人员自身原因非甲方原因造成）；

⑧试用期内调换\_\_\_\_名同级别的家政服务人员后仍不能达到合同要求的；

⑨其他：\_\_\_\_\_

## （二）甲方义务

1、甲方应在签订合同前出示有效身份证件，如实告知家庭住址、联系电话、居住条件、工作内容、工作强度、工作时间、薪酬待遇和对乙方家政服务人员的具体要求，以及与乙方家政服务人员健康安全有关的家庭情况（如家中是否有传染病人、精神病人等），以上内容如有变动应在变动后1日内书面告知乙方；若甲方家庭成员有上述病史，甲方应采取预防措施以保证家政服务人员不会受传染或是伤害，否则，由此造成的不利后果由甲方负责。

2、甲方不得给家政服务人员随意增加规定以外的服务内容及工作量；如需增加，应与乙方协商一致后，另行签订补充协议。

3、甲方应尊重乙方家政服务人员的人格和劳动成果，提供安全的劳动条件、服务环境和居住场所，甲方应保证家政服务人员不与成年异性同居一室（生活完全由他人照护的失能者除外），保证家政服务人员的人身安全；如乙方家政服务人员突发疾病或受伤时，甲方应及时采取必要的救治措施，并及时书面告知乙方。

4、甲方应保证乙方家政服务人员每周\_\_\_\_天的休息和每天基本的睡眠时间，并保证其用餐与甲方一般家庭成员相一致；国家法定节假日确需乙方家政服务人员照常工作的，应当给予适当的加班补助，加班工资按照\_\_\_\_元/天发放，或在征得乙方家政服务人员同意的前提下安排补休。

5、甲方未经乙方书面同意，不得要求乙方家政服务人员为第三方服务，也不得将家政服务人员带往非约定场所工作或要求其从事非约定工作。

6、甲方有义务配合乙方对家政服务人员进行管理和工作指导，并妥善保管家中财物。

7、服务期届满，如甲方需要续用乙方家政服务员的，应提前7日与乙方续签合同；

8、甲方不得扣押家政服务人员财产、证件或有采取搜身、恐吓、殴打等侵犯家政服务人员人身和财产权利的行为。

## 第八条 乙方权利与义务

### （一）乙方权利

1、乙方有权向甲方询问、了解投诉情况或家政服务人员反映情况的真实性；

2、有下列情形之一的，乙方有权召回家政服务人员或解除服务合同：

①甲方教唆家政服务人员脱离乙方管理的；

②甲方家庭成员中有传染病人、精神病人等未如实书面告知乙方，或未采取预防措施的；

③甲方无正当理由未按时、足额支付服务费用的；

④约定的服务场所或服务内容发生变更而未取得乙方书面同意的；

⑤甲方对家政服务人员的工作要求违反国家法律、法规，有刁难、虐待等损害家政服务人员身心健康情形的；

⑥ 其他：\_\_\_\_\_。

#### (二) 乙方义务

1、乙方有义务下载并入驻国家商务部信用信息平台和“椰岛家政”APP，录入企业的基本情况和信用信息，且及时更新企业信息；确保企业信息真实有效，可查询。

2、乙方有义务对家政服务员身份信息进行核查验证，并在《家政信用查》录入乙方相关信息，协助家政服务员申请“椰岛家政服务上岗卡”；有义务协助甲方下载“椰岛家政”APP，教授甲方使用方法。

3、乙方有义务优先向甲方推荐获得“椰岛家政服务上岗卡”，身份真实、文化程度、培训状况和体检合格，并符合合同要求的家政服务人员。

4、乙方为甲方选派的家政服务人员应持有正规医疗机构在一年以内出具的体检合格证明；

5、乙方应以诚信为本，如实介绍家政服务人员的情况，指导家政服务人员完成约定的服务项目；

6、乙方对安排的家政服务人员应根据甲方要求，经过岗前培训、进行过程管理、服务指导和监督，接受甲方投诉并妥善处理；

7、经甲乙双方协商约定，本次服务乙方为其家政服务人员购买\_\_\_\_\_，赔偿明细以购买险种约定的条款为主，具体由承保公司负责解释。保险费¥\_\_\_\_\_元由乙方全额负责。

8、出示必备且有效的资质证明：例如营业执照等。

#### 第九条 合同的解除

1、合同到期，双方无续签意向，本服务合同自动解除；

2、提出解除合同一方应提前\_\_\_\_\_天书面通知对方，双方协商一致可解除本服务合同；

4、如甲方无其他违约情况，乙方应返还信誉保证金，收取发生月的相应服务费，不足一个月的按天计算收取。

#### 第十条 违约及赔偿责任

1、甲方逾期支付乙方服务费的，除应当支付前述服务费之外，每逾期一日还应当按照应付未付款的1%支付违约金。

2、甲方因乙方家政服务员人原因（突发疾病或发现不良行为的）而不继续使用乙方家政服务人员的，乙方应在家政服务员离职之日起5日内重新选派家政服务人员；否则，每逾期一日乙方应当按月服务费的1%向甲方支付违约金；但该违约金的总额最高不超过月服务费的总额。

3、如因乙方派出的家政服务人员有违法行为或其他责任造成甲方损失的，甲方有权追究该家政服务人员的相关法律责任。同时，乙方应当协助甲方处理相关事务。如属于乙方管理责任，则乙方应承担相应责任。

#### 第十一条 免责条款

1、甲方未尽审慎的注意义务，违反以下约定而导致的损失，乙方不予赔偿：

①甲方应妥善保管古董、文房、字画、珠宝、玉器、首饰等贵重、易碎物品，以及具有特殊纪念意义的物品，乙方对此类物品不负责清洁养护；

②对于各类家用电器，乙方不负责拆装和清洗，只负责外部清洁；

③对于高档衣物、皮具、饰品、鞋帽等，乙方不负责清洗、熨烫、保养；

④乙方不负责洗涤内裤，产妇、新生儿、婴幼儿、失去自理能力的服务对象或另有书面约定的除外；

⑤二层以上（含二层）住所的玻璃外侧，乙方不负责擦洗，但另有书面约定的除外。

2、如甲方要求乙方对价格昂贵的花卉果木或宠物进行照料，甲方须自行追加投保相关险种。甲方未按上述要求投保的，乙方对上述花卉果木或宠物的丢失、伤害、死亡等免责。

3、以上内容若由乙方故意造成损失的，不在免责范围内。

#### 第十二条 其他约定条款

---

#### 第十三条 合同争议的解决方法

本合同发生的争议，由双方当事人协商解决或向消费者协会、行业协会等机构申请协调解决；协商不成的，按下列第\_\_\_\_种方式处理：

- 1、依法向\_\_\_\_\_人民法院起诉。
- 2、提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁。

**第十四条 未尽事宜约定及生效条款**

- 1、本合同未尽事宜双方应另以书面形式补充，补充协议与本合同具有同等法律效力。
- 2、本合同一式四份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力，自双方签字、盖章之日起生效；本合同内容有变更的，以“家政服务合同变更书”或补充协议为准，除变更条款外，其他条款不变。

甲方（签字）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

签订时间： 年 月 日

**附 录 B**  
(资料性)  
**海南省家庭服务业示范合同（派遣制）**

下面给出了海南省家庭服务业示范合同（派遣制）的格式。

**海南省家庭服务业示范合同（派遣制）**

甲方（用工单位）：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

单位联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

乙方（派遣单位）：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

单位联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》及其他有关法律、法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上协商一致，签订了本合同，以共同遵守。

**第一条 服务内容**

**第二条 合同期限与人数**

1、甲乙双方约定合同期限按照以下条款执行：

(1) 固定期限：自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。

(2) 合同期满如双方没有终止合同的书面请求，在《劳务派遣续订确认书》签署后自动按整年度延续，依此类推。

2、派遣人员人数及名单以每月实际发生和结算单载明的为准，并由双方共同核定增减变动。

**第三条 服务地址**

**第四条 甲方承担的费用及其支付方式**

1、派遣费占每月固定费用的\_\_\_\_%。

2、每月固定费用的计费方法：

(1) 以实际派遣人数为依据，按照每月\_\_\_\_元/人的标准计算，包括派遣人员的工资、社会保险费和劳保等福利待遇。社会保险费的数额以当地社保经办机构每年核定的缴费基数和比例为依据。

(2) 若乙方委托甲方代发派遣人员工资，甲方应按乙方出具的委托书的规定代发，并书面通知乙方代发数额，代发数额从固定费用中扣除。

3、甲方于每月\_\_\_\_日支付乙方上述费用。

4、其他费用

(1) 依法应由用人单位支付的经济补偿金；

(2) 工会经费及残疾人保障金；

(3) 《工伤保险条例》规定的由用人单位承担的费用。派遣人员发生工伤事故（含职业病）后，先由甲方垫付医疗、赔偿等相关费用，在工伤认定之后，由工伤保险基金先行支付或者依法报销。

**第五条 岗位和时间**

1. 岗位描述: \_\_\_\_\_
2. 工作时间: \_\_\_\_\_

甲方因工作需要需增加派遣人员工作时间,应根据国家有关规定并支付派遣人员加班工资或安排补休。

### **第六条 甲方权利**

- 1、派遣人员如有提供虚假身份证、学历证、履历等其它证件或乙方未履行如实告知义务而导致甲方受到损失的,甲方有权追究乙方的相关责任。
- 2、派遣人员有以下情形之一的,甲方有权要求乙方变更派遣人员并作合同背书:
  - (1)在试用期内不能胜任甲方的工作要求;
  - (2)派遣人员不能胜任工作,经过培训或者调整工作岗位,仍不能胜任工作;
  - (3)严重违反甲方劳动纪律、规章制度和工作定额任务管理;
  - (4)工作失职,给甲方造成经济损失;
  - (5)委派期满,派遣人员提出停止派遣或擅自离岗;
- 3、甲乙双方协商一致确定的派遣人员劳务报酬标准,作为本合同附件。
- 4、出资对派遣人员进行业务、技能培训的,甲方有权与派遣人员约定与培训有关的违约责任,并事先书面通知乙方,在乙方不反对的情况下实施。
- 5、派遣人员给甲方造成的经济损失,有权向其索赔,乙方有义务给予协助;
- 6、有权在派遣人员入职前核查其身份证、学历证及各种资质资格等证件的真实性、有效性。
- 7、凡甲方要求在本合同第六条 2. 情形之外停止派遣或更换派遣人员的,应提前 30 日书面向乙方提出,经双方协商一致后,方能停止委派或更换派遣人员。
- 8、对拟派遣人员的身体健康情况有知情权。
- 9、根据双方约定的工作岗位安排派遣人员的工作;若有变动,应书面通知乙方并进行劳动用工备案。

### **第七条 甲方义务**

- 1、出示必备有效的资质证明:如营业执照等。
- 2、须依据合同约定,按照派遣人员实际岗位合理确定派遣人员的劳务报酬及福利待遇。
- 3、于每月\_\_\_\_日将上月派遣人员的劳务报酬发放清单交由乙方;派遣人员的工会经费及残疾人保障金等费用由甲方依法缴纳。
- 4、按月将派遣人员的考勤审核与劳务报酬等情况告知乙方;派遣人员的工资报酬及福利待遇可由乙方委托甲方代为发放,代发数额从固定费用中扣除并以书面形式通知乙方。
- 5、应支付乙方派遣人员参加社保的费用,缴纳比例参见本地社会保险参保标准,缴纳基数以本地社保经办机构每年核定的参保基数为依据。
- 6、应如实告知乙方和派遣人员、服务的场所、人员、数量、规模、食宿标准和服务对象中是否有传染病人或精神病人。
- 7、为派遣人员提供符合国家规定的劳动工具和必要的劳动保护用品。
- 8、对派遣人员应注意的安全事项、应遵守的各项纪律等履行告知和管理责任。
- 9、派遣人员出现工伤、职业病、非因工负伤及患病所应享受的待遇均按照国家有关规定执行;甲方应协助乙方做好工伤认定、劳动能力鉴定的申报理赔工作。
- 10、派遣人员发生工伤事故后,先由甲方垫付医疗、赔偿等相关费用,待乙方按社保规定程序报销后,按社保核定金额全额支付给甲方,甲方应承担《工伤保险条例》规定的由用工企业应支付的其他所有费用部分。
- 11、派遣人员发生工伤事故后,甲方必须在 24 小时内书面告知乙方,以便乙方办理申报备案事宜;如果由于甲方误报、漏报、申报时间延误及证明资料不真实等造成的不予以支付社保待遇或工伤认定部门做出不属于工伤认定,由甲方承担全部经济法律责任。

### **第八条 乙方权利**

- 1、可委托甲方代发派遣人员的工资报酬及福利待遇,乙方委托甲方代发的,甲方应按乙方出具的委托书的约定代发,并书面通知乙方代发金额,代发金额从每月固定费用中扣除。



- 2、维护派遣人员的合法权益。
- 3、对甲方不履行合同的，有权追究违约责任。

### **第九条 乙方义务**

- 1、应如实告知甲方有关派遣人员的真实身份、健康状况、文化程度和服务技能等级、是否接受过培训、是否有不良记录。
- 2、出示必备有效的资质证明：如营业执照及相关派遣资质等。
- 3、应与派遣人员建立劳动关系，签订劳动合同，乙方进行劳动用工备案，并负责档案资料收集整理。
- 4、负责为派遣人员办理社会保险，甲方应支付的相关社会保险费用，标准由乙方按相关规定计算并书面通知甲方。
- 5、派遣人员发生工伤事故的，乙方接到甲方通知后，按《工伤保险条例》妥善处理，并负责办理申报和理赔事宜；由甲方承担用工单位的赔偿责任；在相关部门做出工伤认定后由乙方负责社会保险基金支付或商业保险赔付部分的申报理赔等事务。
- 6、对派遣人员给甲方造成的经济损失，乙方应协助甲方对派遣人员进行索赔。

### **第十条 符合下列情况之一的，甲方可以与派遣人员解除劳务关系**

- 1、违反甲方依法制定并公示的劳动纪律及规章制度。
- 2、严重失职，营私舞弊，对甲方利益造成损害的。
- 3、被依法追究刑事责任的。
- 4、患病或非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，而甲方又无法安排派遣人员从事其它工作的。
- 5、派遣其它人员不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位仍不能胜任其他工作的。
- 6、合同订立时所依据的客观情况发生变化或不可抗力，致使本合同无法继续履行的。
- 7、有酗酒、吸毒、赌博、自残等行为或者有暴力倾向的。
- 8、按本条第 4、5、6 项解除与派遣人员劳务关系的，甲方须提前 30 日以书面形式通知派遣人员与乙方。

### **第十一条 甲方有下列情形之一的，乙方通知甲方解除劳务关系**

- 1、甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的。
- 2、甲方采取搜身、体罚、侮辱等方式，严重侵犯派遣人员人格尊严的。
- 3、甲方未按照法律法规规定或者书面约定支付劳务报酬或提供劳动条件的。

### **第十二条 费用支付**

甲方支付给乙方各项费用，乙方应当开具正式发票。

### **第十三条 违约及赔偿责任**

- 1、合同签订后，双方任何一方都不得擅自终止合同，如一方擅自终止合同，或未按合同履行的，构成违约；违约方按年度派遣费总额的\_\_\_%承担违约赔偿。
- 2、甲方逾期支付乙方派遣费或其他费用的，除应当支付前述服务费之外，每逾期一日还应当按照应付未付款的 1%支付违约金。
- 3、如因乙方派遣人员有违法行为或其他责任造成甲方损失的，甲方有权追究该派遣人员的相关法律责任。同时，乙方应当协助甲方处理相关事务。如属于乙方管理责任，则乙方应承担相应责任。

### **第十四条 甲方如发生下列情形之一者，乙方有权单方面解除终止合同并不承担任何经济法律及违约责任**

- 1、甲方隐瞒其单位经营状况、不履行如实告知义务或有违法违规等行为的。
- 2、甲方拖欠派遣人员劳务报酬一个月以上的。
- 3、甲方拖延支付服务费、社保等各项费用的。
- 4、甲方有违反安全生产操作规程的。
- 5、甲方在生产服务过程中不顾派遣人员生命安全的。

### **第十五条 合同争议解决办法**

本合同如果发生争议，应由双方协商解决；协商解决不成的，按下列第\_\_\_\_种方式解决：

1. 依法向\_\_\_\_\_人民法院起诉。
2. 提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁。

**第十六条 未尽事宜约定及生效条款**

- 1、本合同未尽事宜双方另行协商补充，补充协议与本合同具有同等法律效力。
- 2、本合同自双方签字、盖章之日起生效；共一式四份，甲、乙双方各执二份，具有同等法律效力。

甲方（用工单位签章）：  
代表签章：

乙方（委派单位签章）：  
代表签章：

签订时间： 年 月 日

**附 录 C**  
(资料性)  
**海南省家庭服务业示范合同（中介制）**

下面给出了海南省家庭服务业示范合同（中介制）的格式。

**海南省家庭服务业示范合同（中介制）**

甲方（雇主）：\_\_\_\_\_；身份证号：\_\_\_\_\_；  
联系电话：\_\_\_\_\_；  
服务地址：\_\_\_\_\_。

乙方（家政服务员）：\_\_\_\_\_；  
联系电话：\_\_\_\_\_；身份证号：\_\_\_\_\_；  
户籍地址：\_\_\_\_\_。

丙方（家政服务机构）：\_\_\_\_\_；  
法定代表：\_\_\_\_\_；签约代表：\_\_\_\_\_；  
服务电话：\_\_\_\_\_；  
经营地址：\_\_\_\_\_。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定，甲、乙、丙三方 遵循平等、自愿、诚实、信用的原则，就家庭服务供需相关事宜签订本合同。

**第一条 服务供需三方**

家政服务供需三方，即：甲方（雇主）、乙方（家政服务人员）、丙方（家政服务机构）。丙方向甲方推荐乙方，乙方为甲方提供双方约定的服务项目，甲方根据供需三方约定服务项目、清单、质量标准和报酬，按时、足额向乙方支付 劳务报酬。

**第二条 服务费收取原则**

海南省家政服务机构（丙方）为雇主（甲方）介绍家政服务人员（乙方）中介服务费的收取标准必须根据服务项目、服务清单、服务质量、服务时长和服务对象所在地区的物价指数等因素进行综合考量，遵循“随行就市”原则，以乙方首月工资为基数确定收费比例，合理计收中介服务费。

**第三条 服务项目**

根据甲方需求，三方约定本次服务项目的：一般家政；母婴护理（在“”中勾选）。

**第四条 服务清单**

1、**一般家政服务清单**：甲方按己方需要，在《一般家政服务清单》中勾选与乙方约定的服务范围、质量要求；甲方另有要求时，可在“其他服务和质量要求”栏中另约。

一般家政服务清单								
服务类型		带宝宝	陪睡	多孩	做辅食	早教	接送上学	做饭
<input type="checkbox"/> 住家	育婴服务内容	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 1-5人 <input type="checkbox"/> 10人内
		<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	
<input type="checkbox"/> 全天不住家	家务服务内容	买菜	做饭	洗衣服	熨衣服	整理收纳	饲养宠物	家庭保洁
<input type="checkbox"/> 半天不住家		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 90-120m <sup>2</sup> <input type="checkbox"/> 130-150m <sup>2</sup> <input type="checkbox"/> 160m <sup>2</sup> 以上
<input type="checkbox"/> 其它	养老服务内容	居家陪护	医院陪护	餐食制作	陪诊就医	测量体征	户外活动	照护记录
		<input type="checkbox"/> 自理	<input type="checkbox"/> 自理	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
		<input type="checkbox"/> 半自理	<input type="checkbox"/> 半自理	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否
		<input type="checkbox"/> 不自理	<input type="checkbox"/> 不自理					

其他服务和质量要求：\_\_\_\_\_。

2、母婴护理（月嫂）类服务清单：甲方按己方需要，在《母婴护理（月嫂）类服务清单》中勾选与乙方约定的服务范围、质量要求；甲方另有要求时，可在“其他服务和质量要求”栏中另约。

母婴护理（月嫂）类服务清单									
服务项目	类型	母婴护理	生产方式	喂养方式	多胎	早产儿	低体重儿	病症产妇	医院陪护
<input type="checkbox"/> 母婴护理 (每一个周期 月嫂工作时间为26天)	<input type="checkbox"/> 住家 <input type="checkbox"/> 不住家	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 顺产	<input type="checkbox"/> 母乳	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
		<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 剖腹	<input type="checkbox"/> 配方奶	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否
		抚触操	被动操	月子餐	乳房护理	打扫产妇房间	手洗衣服	兼做一般家务	资格证书
		<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 是
		<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 否
<input type="checkbox"/> 婴儿护理：		2、婴儿沐浴及全身皮肤观察护理；		2、婴儿喂养、辅食添加及指导；		3、照顾婴儿穿脱衣物、清洗婴儿衣物；			
		3、婴儿抚触、视听训练及潜能开发训练；		4、照顾婴儿穿脱衣物、清洗婴儿衣物；		6、臀部护理、大小便观察及各种常见疾病生活护理；			
		5、监测体温、体重等生长发育状况；		6、臀部护理、大小便观察及各种常见疾病生活护理；		8、培养宝宝正常生活规律、陪睡；			
		7、消毒奶具、餐具、教具等物品；		8、培养宝宝正常生活规律、陪睡；		10、提供24小时制婴儿照料服务。			
		9、准备宝宝所需物品、带宝宝户外活动；		10、提供24小时制婴儿照料服务。					
预约服务时间	年 月 日 (月嫂具体服务时间以新生儿出生或甲方通知为准)。								
劳动报酬	甲方选定乙方按合同约定服务项目向甲方提供服务，甲方同意由丙方代为向乙方支付劳动报酬。								
特别提示	乙方向甲方服务对象提供的服务均属于一般生活照料，不含对服务对象的各类疾病诊断和治疗。								

其他服务和质量要求：\_\_\_\_\_。

### 第五条 服务期限与时间

1、服务期限：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日；

2、服务时间：每天\_\_\_\_\_时至\_\_\_\_\_时。

**第六条 服务地点**

\_\_\_\_\_省\_\_\_\_\_市(县/区)\_\_\_\_\_ (路/街道)\_\_\_\_\_小区\_\_\_\_\_栋\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_号。

**第七条 乙方薪酬及支付时间：**

经协商，服务供需三方根据本次服务项目的服务清单、服务质量、服务时长和服务对象所在地区物价指数等因素，遵循“随行就市”原则，一致约定：

- 1、乙方月薪：¥\_\_\_\_\_元；
- 2、其他费用：\_\_\_\_\_。
- 3、薪酬支付时间：甲方须在下月 10 日前，按时、足额支付乙方上月薪酬。

**第八条 服务费计算方法及支付方式：**

(一) 服务费计算方法：

- 1、本次服务乙方首月工资¥\_\_\_\_\_元；甲方服务费按乙方首月工资\_\_\_\_%计算，甲方服务费为¥\_\_\_\_\_元；
- 2、本次服务乙方首月工资¥\_\_\_\_\_元；乙方服务费按其首月工资\_\_\_\_%计算，乙方服务费为¥\_\_\_\_\_元；
- 3、本次服务乙方工资¥\_\_\_\_\_元（4000.00 元以下）时，采取“定额”的方式议定甲乙双方两方的服务费；经服务供需三方协商，甲方服务费为¥\_\_\_\_\_元；乙方服务费为¥\_\_\_\_\_元；

(二) 支付方式：签订合同时，即时向丙方交付；如乙方工资由丙方代发，则由丙方从乙方工资中扣除。

**第九条 节、假日和加班费**

1、节日：乙方可享受所有国家法定节日：春节 3 天(除夕至正月初二)；元旦 1 天(1 月 1 日)；清明 1 天(4 月 5 日)；劳动节 1 天(5 月 1 日)；端午节 1 天(节日当天)；中秋节 1 天(节日当天)；国庆 3 天(10 月 1 日-3 日)，全年共 11 天。

2、假日：乙方每月可休假 4 天。

3、加班费：

①节日加班费：甲方如需乙方在国家法定节日继续上班时，算为加班，甲方须遵照《劳动法》的相关规定，按日工资 3 倍计发乙方加班费。

②假日加班费：甲方如需乙方在当月上班天数超过约定天数时，超出部分甲方可在其他时间补假；如不能安排补假的，算为加班，甲方须遵照《劳动法》的相关规定，按日工资 2 倍计发乙方加班费。

4、家政行业是个特殊的行业，所以乙方节假日的安排和加班费的计发方法、方式、额度，由甲乙双方在《劳动法》的许可范围内，根据实际需要议定。经协商，双方同意约定为：\_\_\_\_\_。

**第十条 服务费构成和退费方法**

1、服务费构成：服务费总额由售前、售中、售后的人力资源成本和保险费、其他成本以及一定比例的毛利率构成。

(1)售前、售中成本：签单前，丙方拓客、接单、联系预约供需双方、沟通面试等工作让丙方产生的人力资源成本；

(2)售后成本：签单后，丙方的客情维护、客诉处理、更换阿姨、协调供需双方工作关系等服务让丙方产生的人力资源成本；

(3)保险费：签单后，丙方购买《雇主责任险》的费用成本；

(4)其他成本：签单后，丙方产生的工本和其他物料成本；

(5)一定比例的毛利率：根据服务时长和服务项目估算。

(6)固定服务费：含售前、售中、售后产生的人力资源成本和购买保险的费用，此费用为固定服务费；后期如出现退费条件时，则先减去固定服务费。固定服务费根据签约时间不同，选定相应比例计提。

2、退费方法：经甲丙双方协商，合同履行过程中，如出现双方约定的退费条件时，同意

采取“服务时间折算服务费”的方法计算应退费用额度。

(1)退费条件：因客观原因导致合同无法履行或无法全部履行的，应退还中介服务费；

(2)不退费条件：甲方中途因无故终止合同，不予退费；

(3)固定服务费计提比例：

①签单一季，固定服务费为签单服务费总额的 50%；

②签单半年，固定服务费为签单服务费总额的 40%；

③签单一年及以上，固定服务费为签单服务费总额的 30%。

(4)退费计算公式：

(服务费总额－固定服务费) ÷ 签约月份 × 剩余月份 = 应退费用；

(5)其他约定：\_\_\_\_\_。

### 第十一条 甲方权利义务

1、甲方在接受家政服务全程中应下载使用“椰岛家政 APP”；并有权通过“椰岛家政 APP”查询丙方的基本情况和乙方身份、技能、健康与信用等信息。

2、甲方有权查验乙方的“椰岛家政服务上岗卡”，并通过海南家政服务信用信息颁布方进行信息核实。

3、甲方有权通过“椰岛家政 APP”对丙方和乙方进行服务评价、纠纷维权。

4、甲方有权要求乙方提供有效健康证明文件，如甲方对乙方体检结果存在异议或者对非常规体检项目有合理要求的，可要求重新体检，体检费用由甲方承担。

5、甲方有权要求乙方提供岗位培训证书及出示相关工作的等级培训证书。

6、甲方应在签订合同时出示有效身份证件，如实告知家庭成员是否患有传染性疾病、精神疾病等可能危及乙方健康和人身安全的其他严重疾病信息等。甲方有权要求乙方、丙方应当对其提供的信息保密。

7、甲方应尊重乙方的人格和劳动，对劳动过程中的注意事项应事先提醒(如家中电器设备使用的安全措施等)，并妥善保管家中贵重物品。

8、甲方应为乙方提供安全的工作环境以及必要的劳动保护条件和休憩条件。

9、甲方不得强迫乙方提供合同约定以外的家政服务和可能对乙方人身安全造成损害的家政服务，不得谩骂、侮辱、虐待、殴打乙方。不得扣押乙方身份证、椰岛家政服务上岗卡、技能证书、健康证明等证件。

10、乙方服务期间出现身体不适或其他疾病等原因，可能影响甲方家庭成员身体健康的，甲方需更换乙方，应提前 7-15 天通知丙方为其更换。

11、约定服务期满，甲方如需要继续服务的，提前一周向乙方、丙方提出续约，甲方享有优先续约乙方的权利；甲方不得与乙方私下续约，由此产生的任何责任或损失，由甲方自行承担。

12、甲方有义务按照有关规定，到服务所在地相关部门为住家的家政服务员(乙方)办理居住登记手续。

13、如因甲方原因(如出差、旅游等)导致乙方不能按照本合同约定的日期正常提供服务的，除乙方同意调休外，甲方应当按照本合同约定正常向乙方支付无法服务天数的日工资。如乙方同意调休，且无法服务的天数在乙方当月休假天数内扣减，甲方无需向乙方支付无法服务天数的日工资，无法服务天数超过当月可休息天数的，甲方应当向乙方支付超出天数的日工资。

14、甲方有权对乙方进行管理和工作指导，对乙方服务质量有异议时应及时到丙方处反馈或要求人员调换，甲方在合同有效期内(服务时长)，可免费调换一定数量的家政服务人员，具体如下：

(1)一次性签单，可以免费调换 1 名家政服务人员；没有售后服务、不退费、保险费由甲方自理。。

(2)签单一季，乙方上岗后 1 个月内，可以免费调换 4 名家政服务人员；

(3)签单半年，乙方上岗后 3 个月内，可以免费调换 6 名家政服务人员；

(4)签单一年及以上，乙方上岗后 6 个月内，可以免费调换 8 名家政服务人员。

(5)超过约定免费调换数量后，甲方还不满意，并要求继续调换的，每增加调换一次，另收服务费\_\_\_\_元(自行约定)。

15、甲方的其他权利义务：\_\_\_\_\_。

## 第十二条 乙方权利义务

1、乙方在进行家政服务全程应下载使用“椰岛家政”APP；并应当按要求在国家商务部信用信息平台真实、完整录入个人信息，申请“椰岛家政服务上岗卡”；并根据个人工作动态，及时更新个人信息，确保个人信息真实有效、可查询。

2、乙方须向甲方、丙方主动提供有效的身份证明、健康证、资质证明、岗位技能证书、等级证书等文件；保证所提供材料的真实性；并同意丙方免费备份且使用前述信息。

3、乙方有人格和劳动受尊重的权利。

4、乙方有权拒绝提供合同约定以外的服务和可能对乙方人身安全造成损害的服务。

5、乙方应当如实向甲方和丙方披露本人的年龄、从业经历、服务技能、健康状况以及有无不良嗜好等情况。

6、开展家政服务时，乙方应主动向甲方出示家政上门服务卡(椰岛家政服务上岗卡)。

7、乙方在服务时间内，应注意安全，规范操作、增强防火、防盗、防触电、防煤气中毒等安全意识。

8、乙方不得谩骂、侮辱、虐待、殴打甲方及甲方家庭成员；不得偷盗、骗取或者故意毁损甲方的财物；不得向他人泄露甲方的家庭成员情况、经济状况、工作或学习的地址、电话号码、住址、身份等相关隐私信息。

9、未经甲方同意，乙方不得私自带他人进入合同约定的服务地点。

10、乙方不得谈论客户的家庭隐私，不得谈论与服务内容无关的事项。因故意或重大过失造成甲方人身或财产损失的，乙方应当承担甲方因此遭受的损失。

11、服务期内，乙方因事需离岗处理，不能提供服务的，应提前向甲方请假并取得同意。如乙方因故不能继续服务须提前 15 天书面告知甲方及丙方，待丙方提供接替上岗人员后乙方可与甲方交接离岗。不得擅自离岗或弃单。

12、乙方的其他权利义务：\_\_\_\_\_。

## 第十三条 丙方权利义务

1、丙方有义务下载并入驻国家商务部信用信息平台和“椰岛家政”APP，录入企业的基本情况和信用信息，并及时更新企业信息；确保企业信息真实有效，可查询。

2、丙方有义务对乙方身份信息进行核查验证，并在国家商务部信用信息平台录入乙方相关信息，协助乙方申请“椰岛家政服务上岗卡”；有义务协助甲方下载“椰岛家政”APP，教授甲方使用方法。

3、丙方有义务优先向甲方推荐获得“椰岛家政服务上岗卡”的家政服务人员(乙方)。

4、丙方应对乙方身份信息进行查验，并可留存和使用相关有效证明复印件。

5、丙方有义务推动落实《家政服务员分类体检制度》，要求乙方上岗服务时，须提供卫生健康部门认可的有效体检合格证明；并协助乙方获得健康体检方面的政策支持。

6、丙方应为乙方申办家政上门服务卡(椰岛家政服务上岗卡)，定期更新完善乙方从业信息。

7、丙方应对乙方的职业道德、工作技能、服务水平进行必要的培训、管理和考核，为乙方建立个人职业信息档案。

8、丙方应对乙方提供必要的岗前培训，实行跟踪管理、监督指导，定期回访，及时了解乙方的服务情况。

9、丙方不得扣押乙方身份证、技能证书、健康证明等证件。

10、丙方应当建立方便、快捷的家政服务投诉处理机制。对于甲方或乙方的投诉、反映的情

况，丙方应当向甲方或乙方了解、核实情况，并作相应处理。

11、在本合同订立后，丙方应按有关规定将本合同向家政服务管理平台(椰岛家政 APP)备案。

12、丙方的其他权利义务：\_\_\_\_\_。

#### **第十四条 保险**

1、丙方有责任为甲、乙双方购买同等时长的《雇主责任险》；保险赔偿明细以购买险种约定的条款为主，具体由承保公司负责解释。保险费¥\_\_\_\_\_元由丙方全额负责。

2、经甲、乙双方协商约定增加购买新险种：\_\_\_\_\_，因此新增的保费由\_\_\_\_\_方全额负责，与\_\_\_\_\_方、丙方无关。

#### **第十五条 合同解除**

1、甲方出现下列情形，乙方或丙方有权单方解除本合同，并要求甲方承担违约责任：

- (1)甲方隐瞒或未及时告知其家庭成员中有传染病人、精神病人情况；
- (2)甲方或其家庭成员对乙方存在违法违规或者违反公序良俗等不当行为；
- (3)甲方逾期支付乙方的劳动报酬；
- (4)甲乙双方串通私下续约；
- (5)其他不适宜继续履行本合同的情形。

2、乙方出现下列情形，甲方有权要求解除本合同，并要求乙方承担违约责任：

- (1)乙方提供虚假证件、证明资料情况；
- (2)擅自离岗或弃单；
- (3)违反国家法律法规；
- (4)其他不适宜继续履行本合同的情形。

#### **第十六条 合同期满**

1、合同期满，甲方如需乙方继续服务，应当自服务期满前 15 日向丙方提出续约要求，经丙方向乙方确认后，甲乙丙三方可续签合同；如甲方不需乙方继续服务，本合同期满后，则自然终止。

2、甲方提前辞退乙方或是乙方要求提前离岗的，由甲乙双方协商确定，并到丙方处办理相关手续，结清工资。

3、乙方离岗时，甲方与乙方均应认真检查各自财物有无损坏和丢失，乙方离岗之日，合同三方不再为他方承担任何责任。

4、如甲方在合同期内有更换家政服务员(乙方)之情形，更换上岗家政服务员的详细信息则作为本合同的附件，其他条款不变。

#### **第十七条 违约责任**

1、合同约定的服务期内，如因甲方原因导致合同解除或终止，则已收取的费用不予退还，因此给乙方、丙方造成损失的，甲方还应另行予以赔偿。

2、甲、乙双方经丙方中介面试认识后，如私下串通签约，则视为丙方已经提供完成中介服务，甲乙双方须按本合同约定服务费的 50%，分别向丙方支付违约金，丙方不再提供任何服务。甲乙双方私自签约期间发生的任何事故均与丙方无关。

3、甲方或乙方逾期支付丙方中介服务费或甲方逾期支付乙方劳务报酬，逾期支付费用在 15 日以内的，每逾期一日应向守约方支付合同总价款 10%的违约金；逾期支付费用超过 15 日的，守约方有权解除合同，并要求违约方应当向守约方支付合同总价款 20%的违约金。

4、乙方劳务报酬由丙方代发时，如甲方未依照本合同约定按时、足额支付相关费用，丙方有义务及时通知乙方，乙方有权暂停向甲方提供服务，并要求甲方承担相应违约责任。

5、合同期内，如乙方有违约行为或未经甲方同意擅自离岗的，甲方有权扣除乙方三天劳动报酬，若因乙方原因(违约、擅自离岗或弃单)导致合同解除或终止的，甲方无需支付乙方剩余服务费用；因此给甲方、丙方造成损失的，乙方还应另行予以赔偿。



6、合同期内，如甲方提前与乙方结束或解除合约的，需在当日内按乙方实际服务天数支付乙方的劳务报酬（计算方式：日工资按 30 天平均计算，每月有 4 天带薪假期，平均每周休假一天。如果乙方工作 6 天以下，按实际天数计发工资；工作 7 天按 8 天计算；工作 14 天按 16 天计算；工作 21 天按 24 天计算，26 天按 30 天计算。）

7、合同约定的服务期内，如乙方违约未按约定日期到合同所约定的服务地点给甲方提供服务的或如因乙方原因导致合同解除或终止，则丙方已经收取乙方的中介服务费不予退还，因此给甲方、丙方造成损失的，乙方还应另行予以赔偿。

8、未经甲方书面同意，乙方、丙方违反本合同约定的保密义务将甲方提供的个人信息故意向他人披露或用于非合同约定用途的，甲方有权解除合同并拒绝支付剩余费用，违约方在合同解除通知到达之日起 7 个工作日内，一次性退还已收取甲方的中介服务费，并按合同总价款的 20% 一次性向甲方支付违约金。如因此给甲方造成其他损失，乙方、丙方还应另行予以赔偿。

9、其他违约责任，依据《中华人民共和国民法典》等法律法规的相关规定执行。本合同项下的“损失”包括但不限于直接损失、间接损失、向违约方主张权利所产生的诉讼费、公证费、律师费、差旅费、合理的调查费等。

#### **第十八条 其他约定**

1、本合同在履行过程中如发生争议，甲、乙、丙三方应当及时协商解决；协商不成的，甲、乙、丙三方同意将争议提交丙方所在地人民法院提起诉讼解决。

2、本合同自甲、乙、丙三方签字盖章之日生效。

3、本合同一式叁份，甲、乙、丙三方各执一份，均具同等法律效力。

4、本合同未尽事宜，合同各方可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方：

签订时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

乙方：

签订时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

丙方盖章：

签约代表：

签订时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务
  - [2] SB/T 10848 家政服务员培训规范
  - [3] 质检总局印发的《公共服务质量监测技术指南(2016版)》
-