**《黑龙江省家政服务合同（示范文本）》**

**起草说明**

一、起草背景与目的

近年来，黑龙江省家政服务业发展迅猛，年增长率超20%。在“家政进社区”等政策推动下，家政服务的规模和范围持续扩大，服务模式不断创新，像大庆“零工驿站 + 巾帼家政”融合模式成效显著 。然而，行业繁荣的背后，合同不规范问题突出。由于缺乏统一的合同示范文本，家政服务合同条款模糊、权利义务失衡、法律风险防范缺失等问题频发，导致纠纷不断，阻碍行业健康发展。

为规范黑龙江省家政服务市场秩序，减少服务纠纷，保护消费者、家政服务人员和家政服务企业三方的合法权益，推动家政服务业规范化、法治化发展，特起草本合同示范文本。

二、起草过程

（一）调研阶段

1. 问卷调查：面向哈尔滨、齐齐哈尔等主要城市，发放问卷，调查内容涵盖合同签订、条款满意度、常见纠纷类型等方面，了解各方对家政服务合同的看法和需求。

2. 访谈调研：与5家家政服务企业负责人、多名家政服务人员和消费者进行深入访谈，收集他们在合同签订和履行过程中的实际问题和意见建议。

3. 文献研究：收集国家和黑龙江省关于家政服务的法律法规、政策文件，以及其他地区的合同示范文本，借鉴先进经验。

（二）起草阶段

组织法律专家、家政行业协会代表、家政服务企业代表等组成起草小组，依据调研结果，结合相关法律法规，拟定合同示范文本初稿。

（三）征求意见阶段

将初稿通过政府网站、家政服务行业协会等渠道向社会公开征求意见，共收到反馈意见10余条。对反馈意见进行分类整理和分析，对初稿进行修改完善，形成合同示范文本送审稿。

三、文本的主要内容与结构

（一）主要内容

1. **服务基本信息：**明确服务项目、服务地点、服务期限、服务费用及支付方式等内容。细化服务项目的具体内容，明确服务费用的构成和支付时间节点，避免收费纠纷。

**2. 双方权利义务：**

**- 消费者：**有权要求家政服务人员按约定提供服务，同时需按约定支付费用、提供安全工作环境等。

**- 家政服务人员：**有权获取劳动报酬和享受必要的劳动保护，需遵守消费者的家庭规章制度，按服务标准提供服务。

**- 家政服务企业：**承担对服务人员的培训、管理责任，确保服务人员具备相应资质和技能，同时按约定向消费者提供服务。

**3. 违约责任：**对双方的违约行为进行明确界定，并规定相应的违约责任。如消费者逾期支付服务费用，需承担违约金；家政服务人员未按约定提供服务，家政服务企业应承担赔偿责任。

**4. 争议解决条款：**约定双方在发生纠纷时的解决方式，包括协商、调解、仲裁或诉讼，优先推荐协商和调解，降低纠纷解决成本。

（二）结构安排

文本采用条款式结构，分为总则、服务内容、双方权利义务、违约责任、争议解决、附则等部分，层次清晰，逻辑严谨，便于各方理解和使用。

四、文本遵循的原则

（一）合法性原则

严格遵循《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《家庭服务管理暂行办法》等相关法律法规的规定，确保合同条款合法有效，维护各方合法权益。

（二）公平性原则

充分考虑消费者、家政服务人员和家政服务企业三方的利益，合理分配权利义务，避免出现权利义务失衡的情况，营造公平的市场环境。

（三）明确性原则

对服务内容、服务标准、收费标准、违约责任等关键条款进行详细、明确的规定，减少模糊性和歧义，降低纠纷发生的可能性，为合同的履行和纠纷解决提供明确依据。

五、文本的推广与实施建议

（一）宣传培训

通过政府网站、社交媒体、家政服务行业协会等渠道，广泛宣传合同示范文本的重要性和使用方法，提高各方的认知度和认可度。组织开展合同知识培训活动，对家政服务企业负责人、家政服务人员进行培训，提升他们的合同意识和法律素养。

（二）政策引导

政府相关部门出台政策，鼓励家政服务企业使用合同示范文本，对积极推广使用的企业给予政策支持和奖励。加强对家政服务市场的监管，对未签订合同或使用不规范合同的企业进行查处，引导企业规范经营。

本合同示范文本的出台，将为黑龙江省家政服务市场提供统一、规范的合同标准，有助于解决当前家政服务合同存在的问题，推动黑龙江省家政服务业持续、健康、有序发展。