第 288 号

 第 类

中国人民政治协商会议绍兴市委员会

提 案

案由： 关于进一步规范家政服务平台交易，促进家政服务业提质扩容的建议

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 提案人 | 联系电话 | 通 讯 地 址 | 邮 编 |
| 傅迪平 | 13777318778 | 绍兴市洋江西路589号市行政中心市民政局 |  |
| 附议人 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 集体提案单位负责人签名处 |  |
|  |
| 提案审查机构意见 |  | 主办　 |
| 会办 |

二〇二二年三月二十五日

|  |
| --- |
| 内容： 伴随着生活节奏的加快，我市家政服务市场蓬勃发展，各类家政服务小程序应运而生。这些家政服务小程序为人们提供了在互联网上即可预约的家政服务平台，通过大数据，实现移动派单、自动调度，很大程度上满足了消费者的不同需求，有效地解决了传统家政服务行业的人工效率低、传播渠道单一、收费标准难统一等痛点问题。但是我市的家政服务业仍存在行业发展不规范、群众满意度不高等问题,特别是预付式消费资金缺少有效的监管，一些家政服务公司在消费者通过网络平台充值后就隐匿甚至“卷款跑路”。为避免此类现象频发，有效保障消费者的合法权益，促进家政服务业提质扩容，实现高质量发展，建议： 一是健全立法体系，落实司法责任。基于《民法典》《消费者权益保护法》等法律，尽快完善预付费式家政服务平台消费市场的立法，从市场准入、监督、管理、违法处置等全程建章立制。在对家政服务公司加强监管的同时，进一步规范网络平台交易，针对该领域消费纠纷，建立健全相对完备的多元化纠纷解决体系。 二是加强预付卡资金监管，构筑护城河。有关部门引导家政服务公司在商业银行设立资金托管专用账户，将预付款按比例存放于该账户并由第三方负责监管。专用账户资金只能用于家政服务公司无法履约时的偿还，并设定消费者在特殊情况下可以随时退卡，取回预付资金。 三是建立黑名单制度，加大惩处力度。依托市公共信用信息平台，依法依规归集家政企业和从业人员信用信息。综合运用消费者的消费经验、诉讼数据，结合监管部门、行业协会和信用评估机构的评判，建立家政服务失信黑名单制度，将严重失信家政服务公司的法定代表人和相关负责人列入黑名单，并予以公示，对其以后开展经营活动、申请贷款等予以限制。 |