

福建省市场监督管理局

闽市监函〔2026〕97号

答复类别：B类

关于省十四届人大四次会议 第1268号建议的协办意见

省商务厅：

钟丽娜等3名代表提出的《关于规范与发展新型家政服务行业助力提升民生福祉的建议》（第1268号）已收悉。我局的办理意见如下：

钟丽娜等3名代表提出规范与发展家政服务行业的建议，对提升家政服务质量有重要意义。我局党组高度重视家政服务行业工作，持续在建立健全家政服务标准体系、推进标准化试点项目建设、畅通投诉举报渠道等方面精准发力，切实推动家政服务行业高质量发展。一是建立健全家政服务标准体系。完成并发布《海峡两岸家政服务术语对照》（DB3502/T 186-2025）等一系列家政服务领域标准。开展《农村居家养老服务规范》（DB35/T 2031-2021）等13项家政服务类地方标准实施效果评估工作。二是推进家政服务领域标准化试点项目建设。完成福建厦门孕育年华母婴护理服务标准化试点等8个家政服务领域国家级标准化试

点项目评估工作，有效推动试点建设和标准实施应用。**三是畅通投诉举报渠道。**依法受理家政服务机构未明码标价、价外加价等市场监管职责范围内的投诉举报，维护消费者合法权益。2025年，12315 热线平台共受理家政服务相关投诉举报 128 件，均已按时办结。

下一步，我局将认真按照省委、省政府工作部署要求，积极吸收借鉴钟丽娜等 3 名代表提出的意见建议，重点围绕以下四个方面精准发力，持续推动我省家政服务业高质量发展。**一是持续推进家政服务领域标准化建设。**鼓励省内企事业单位积极参与家政服务标准制修订工作，指导和支持福建省家庭服务业协会申请注册“全国团体标准信息平台”权限，牵头制定并发布我省家政服务领域团体标准。持续推进托育及免陪照护国家级标准化试点项目建设工作，发挥试点项目引领作用。**二是加大对家政服务业违反市场监管领域违法行为的查处力度。**强化部门协同，及时将线索抄告相关主管部门；涉及犯罪的，及时移送公安机关处理。**三是依职责加强家政服务营销宣传行为监管。**严厉打击虚构服务资质、夸大服务效果等虚假宣传、虚假违法广告行为，督促指导经营主体严格落实主体责任，规范开展商业营销推广。**四是切实维护购买家政服务消费者合法权益。**发挥 12315 热线平台作用，依法受理市场监管领域投诉举报，开展消费投诉信息公示，切实维护购买家政服务消费者合法权益。

领导署名：黄水木

联系人：董秀云

联系电话：0591-87840129

福建省市场监督管理局

2026年4月16日

（此件主动公开）

抄送：省人大常委会代表工作委员会、省政府办公厅。

