

| 现代家政服务与管理专业精品教材

| 校企合作新形态系列教材



家政职业道德与法律法规

主 编◎万永彪

副主编◎王秀峰 刘婷婷 顾 然

刘 晶 张 瑞

参 编◎李 宝 王 莹 豆丽君 徐姗姗

王格格 赵雨昕 李阳阳 许晓童

孙婧瑶 陈丽红 刘思玉 薛静宇

彭 英



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS



前言

随着我国居民生活品质的提升与家庭服务需求的多元化，家政服务业已从传统“辅助性行业”升级为推动民生发展、促进就业增收的重要民生产业。近年来，我国家政服务市场规模持续扩大，从业人员数量逐年递增，但行业内部分从业者职业道德缺失、法律意识薄弱等问题仍较为突出，这不仅影响其服务质量与家庭信任，还制约着行业的规范化、职业化发展。培养具备专业的服务能力、高度的职业责任感与清晰的法律认知的高素质家政人才，已成为推动行业高质量发展的关键课题。

本书作为现代家政服务与管理专业的核心课程教材，立足行业实际需求与高职教育“工学结合、知行合一”的培养理念，以“筑牢职业道德根基、掌握法律应用技能”为核心目标，系统构建了兼具理论性与实践性的内容体系。本书摒弃了传统法律教材“重理论、轻应用”的编写模式，将抽象的道德规范与法律条文转化为贴合家政服务场景的典型案列、情景模拟与实践任务，让学生在真实情景中理解职业道德的内涵、掌握法律风险的防范方法。此外，为提升本书的实用性，每章末设置“实训园地”栏目，通过案例分析、角色扮演、方案设计等形式，引导学生将理论知识转化为实践能力，为未来步入家政服务岗位奠定坚实的基础。

本书由邯郸幼儿师范高等专科学校万永彪任主编；由邯郸幼儿师范高等专科学校王秀峰、刘婷婷，辽宁特殊教育师范高等专科学校顾然，邯郸幼儿师范高等专科学校刘晶、张瑞任副主编；邯郸幼儿师范高等专科学校李宝、王莹、豆丽君、徐姗姗、王格格、赵雨昕、李阳阳、许晓童、孙婧瑶、陈丽红、刘思玉、薛静宇，金职伟业集团有限公司彭英参与编写。我们期待本书的出版，能够为推动我国家政服务业的规范化、职业化发展贡献一份力量。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，敬请广大读者不吝赐教。



目 录

第一章 家政职业道德与法律法规概述 1

- 第一节 家政职业道德概述 2
- 第二节 家政法律法规概述 6
- 实训园地 情景模拟实训 11

第二章 家政服务员职业道德规范 13

- 第一节 遵纪守法，诚实守信 14
- 第二节 爱岗敬业，主动服务 16
- 第三节 尊老爱幼，谦恭礼让 18
- 第四节 崇尚公德，不涉家私 20
- 实训园地 分析关于家政职业道德的案例 22

第三章 家政服务员职业道德的培养 23

- 第一节 家政服务员职业道德培养的环节 25
- 第二节 家政服务员职业道德培养的具体方法 34
- 实训园地 独居老人照护中的义务履行与价值创造实践 43

第四章 家政服务机构的设立与管理 47

- 第一节 家政服务机构的设立 49
- 第二节 家政服务机构的管理 54
- 实训园地 分析关于家政服务机构管理原则和内容的案例 60



第五章 家政服务员及家政服务消费者的权利与义务 61

- 第一节 家政服务员的权利与义务 63
- 第二节 家政服务消费者的权利与义务 67
- 实训园地 分析关于家政关系中权利与义务的案例 73

第六章 家政服务的相关法律法规 75

- 第一节 公民行为基本准则相关法律法规 77
- 第二节 劳动与社会保障相关法律法规 85
- 第三节 特色人群权益保护相关法律法规 98
- 实训园地 判断家政服务员及家政服务机构的行为是否符合法律要求 112

第七章 家政服务合同 115

- 第一节 典型用工模式与合同范式 117
- 第二节 家政服务合同的签订和履行 142
- 第三节 家政服务合同的变更、解除和终止 147
- 第四节 家政服务纠纷的解决方式 152
- 实训园地 “标准未达”谁之过? ——家政纠纷模拟 171

参考文献 172



第一章

家政职业道德与法律法规概述

本章导读

家政服务是一项进入家庭、与人打交道的职业，其工作环境私密、服务对象特殊。因此，对从业者而言，仅掌握熟练的服务技能是远远不够的。高尚的职业道德是行业的灵魂，是建立信任的基石；而完备的法律法则是行为的底线，是保障权益的盾牌。

本章将系统讲述家政职业道德与法律法规的基础知识，帮助学生理解其在家政服务行业的重要性，助力学生成长为一名合格、专业、受人尊敬的家政服务员。



学习目标

知识目标

1. 了解家政职业道德的含义、作用，以及家政法律法规的含义与作用、家政涉及的主要法律法规。
2. 熟知《中华人民共和国宪法》(以下简称《宪法》)中公民的基本权利与义务，了解近年来家政服务行业相关政策文件的核心要求。

能力目标

1. 能运用职业道德规范和相关法律法规，分析并处理家政服务中的常见纠纷。
2. 能在职业场景中维护自身合法权利并履行义务，能解读行业政策并指导职业行为。

素养目标

1. 树立诚信、敬业、守隐私的家政职业伦理，形成“知法、守法、用法”的法治思维。
2. 增强对家政服务职业的认同感与社会责任感，养成持续学习以提升职业素养的习惯。



案例导入

张阿姨的困惑

张阿姨经家政公司介绍，到李女士家做住家月嫂，负责照顾新生儿与产妇。在工作中，李女士常让张阿姨用未消毒的奶瓶冲奶，还要求她泄露邻居（曾经为张阿姨的客户）的家庭照料细节以“交流经验”。

一边是客户的要求，若拒绝可能面临被辞退；一边是职业准则——未消毒奶瓶就使用可能危害婴儿健康，泄露客户隐私更是明显违反家政职业道德。这时，她想起入职培训时提到的《中华人民共和国食品安全法》(以下简称《食品安全法》)对食品相关卫生的要求，以及《中华人民共和国民法典》(以下简称《民法典》)中关于隐私权保护的条款，但不知道该如何在不激化矛盾的前提下坚持原则。

问题：张阿姨应如何处理这一情况？这一案例又涉及哪些家政职业道德规范与法律法规知识？相信学完本章节的内容，你一定能帮助张阿姨找到解决办法。

1

第一节 家政职业道德概述

一、职业道德的含义及特征

(一) 职业道德的含义

职业道德的含义有广义和狭义之分。广义的职业道德是指从业人员在职业活动中应该遵循的



行为准则，涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。狭义的职业道德是指在一定职业活动中应遵循的、体现一定职业特征的、调整一定职业关系的职业行为准则和规范。

（二）职业道德的特征

职业道德源于社会分工，具有鲜明的特征。

1. 职业性与多样性

职业道德的内容与职业实践活动紧密相连，反映着特定职业活动对从业人员行为的道德要求。每一种职业道德都只能规范本行业从业人员的职业行为，在特定的职业范围内发挥作用。不同的行业和不同的职业有不同的职业道德标准。例如，医生的职业道德强调“救死扶伤”，商人的职业道德强调“买卖公平”，而家政职业道德则强调“诚信守诺、尊重隐私”等。

2. 实践性与适用性

职业行为过程就是职业实践的过程，只有在实践过程中，才能体现出职业道德的水准。它直接指导我们如何对待工作、如何与客户沟通、如何处理突发情况。

3. 稳定性与继承性

在不同的社会经济发展阶段，同一种职业因服务对象、服务方式、职业利益、职业责任与义务相对稳定，其道德要求的核心内容被继承和发扬，从而形成被不同社会发展阶段普遍认同的职业道德规范。同时职业道德是在长期实践过程中形成的，被作为经验和传统继承下来。

4. 规范性与约束性

职业道德通常以行业规范、守则、公约等形式出现，对从业人员的职业行为具有明确的指导和约束作用。虽然不像法律那样具有强制性，但会通过行业舆论、内心信念等方式促使从业人员遵守。

二、家政职业道德的含义

家政职业道德是职业道德在家政服务行业的具体体现和特殊要求。它是指家政服务员在提供家政服务过程中，应遵循的行为规范和必备的道德品质的总和。其内涵主要包括以下几个层面。

（1）对客户的态度：尊重与真诚。尊重客户的人格、生活习惯、家庭文化和隐私权利；真诚对待客户，不欺骗、不隐瞒，与客户建立信任关系。

（2）对工作的态度：敬业与负责。热爱本职工作，恪尽职守，勤奋踏实，对分内工作高度负责，追求高质量的服务成果。

（3）对自身的要求：自律与守信。严于律己，自觉遵守合同约定和公司规章制度；守时守信，品行端正，具有良好的个人修养。

（4）对公私的界限：廉洁与保密。不贪图小利，不拿客户一针一线；严格保守客户家庭秘密，不窥探、不泄露客户隐私，这是家政职业道德的重中之重。



(5) 对关系的处理：沟通与协作。善于与客户的家庭成员进行有效、友善的沟通；在需要团队协作时，能与同事和睦相处、相互配合。



知识拓展

家政职业道德的相关意见

2024年6月17日，人力资源社会保障部、国家发展改革委、商务部、教育部、农业农村部、全国总工会、全国妇联联合印发了《关于加强家政服务职业化建设的意见》。文件提出，提升家政服务人员职业技能：规范化开展家政服务职业技能培训，强化实操技能训练，加强法律知识、职业道德和心理健康教育。

2024年10月18日，国家发展改革委、教育部、财政部、人力资源社会保障部、商务部联合印发了《关于深化家政服务业产教融合的意见》。文件提出，强化家政从业人员技能提升，加强职业道德培养，在教材开发和课程设置上提高职业道德内容比例。

2025年4月9日，商务部、国家发展改革委、教育部、公安部、民政部、财政部、人力资源社会保障部、市场监管总局、国家医保局等9部门联合印发了《关于促进家政服务消费扩容升级若干措施的通知》，提出要提升家政服务技能水平、提升家政服务规范化水平、提高家政服务标准化水平等。

三、家政职业道德的作用

家政职业道德对于家政服务员自身、客户家庭、家政行业乃至整个社会都具有重要的作用。

（一）是家政服务员职业发展的基石

家政服务员是家政服务的直接执行者，家政职业道德是其在行业中立足与成长的根本保障。

第一，家政职业道德是家政服务员立身从业的核心依据。其规范了家政服务员的言谈举止，使他们在服务过程中坚守诚信、认真负责，进而赢得客户的信任与社会的尊重，为长期从业打下基础。

第二，家政职业道德是提升家政服务员职业竞争力的关键。具备高尚职业道德的家政服务员往往能更主动地满足客户需求、解决服务难题。这种职业素养会转化为个人的核心竞争力，帮助其在行业竞争中脱颖而出，实现职业价值的提升。

第三，家政职业道德是规范家政服务员职业行为的内在指引。其为家政服务员提供了明确的行为标准，在面对服务中的道德困境或选择时，家政服务员能做出符合职业要求的判断，确保服务过程“问心无愧”，避免职业风险。

（二）保障客户家庭的生活品质与安全

客户家庭是家政服务的直接受益方，家政职业道德是客户获得优质、安心服务的前提。

第一，保障客户家庭生活品质与安全是优质服务与安全保障的基础，职业道德要求家政服务



员遵守操作规范、保护客户隐私、重视家庭安全（如水电安全、财产安全等），从根本上保障客户的家庭获得高质量的服务，降低服务风险。

第二，有利于构建和谐的服务关系，拉近家政服务员与客户家庭的距离，减少服务过程中的矛盾与误解，帮助建立稳定、和谐的服务关系，让客户在享受服务时能够“放心、省心、舒心”。

（三）推动家政服务行业规范与健康发展

家政服务行业的整体形象与发展水平，与行业内普遍的职业道德水平密切相关，家政职业道德是行业发展的重要动力。

第一，家政职业道德能促进家政服务行业形成专业、可靠、负责的整体形象，改变社会对家政服务行业的刻板印象，提升行业的社会认可度与社会地位。

第二，家政职业道德是促进行业规范化、专业化的内在驱动。职业道德的普及会推动行业建立更完善的服务标准与监管体系，引导行业从零散化服务向规范化、专业化服务转型，减少行业乱象，实现行业的健康、可持续发展。

（四）促进和谐社会建设

家政服务涉及千万家庭，是社会民生服务的重要组成部分，家政职业道德对社会文明建设具有重要的作用。

第一，家政职业道德是践行社会主义核心价值观的具体体现。家政职业道德中家政服务员体现出的“诚信”“敬业”“友善”等行为，与社会主义核心价值观的要求高度契合，是核心价值观在民生服务领域的生动实践，有助于传递社会正能量。

第二，家政职业道德是构建和谐社会的基础支撑。家庭是社会的基本单元，家政职业道德能促进家庭和谐（如缓解家庭照料压力、减少家庭矛盾），无数家庭的和谐汇聚成社会和谐的基础，为构建社会主义和谐社会贡献力量。



案例链接

“一份遗嘱”与“一颗金子般的心”

一天，王阿姨在彻底打扫书房时，在书桌一个隐蔽的夹层里发现了一个信封，上面写着“我的遗嘱”四个字。王阿姨立刻意识到这是极其私密且重要的文件。她没有丝毫犹豫，更没有打开查看，而是立即原封不动地放回原处。

待张老先生午睡醒来后，王阿姨私下、谨慎地告知了他：“张老先生，我刚才打扫时，在书桌老地方看到了一个很重要的信封，怕您以后忘了，特意跟您说一声。”她故意说得轻描淡写，保全了老人的尊严和隐私。张老先生先是一愣，随即眼中充满了感激和欣慰。他确实年纪大了，有时会忘记东西放在哪里。不过这份遗嘱涉及财产分配，一旦遗失，后果就不堪设想。

事后，张老先生特意将此事告知了子女，并极力赞扬王阿姨的品德。张老先生的子女们



听后非常感动，主动提出给王阿姨大幅加薪，并表示：“王阿姨，您在我们家，我们一万个放心！”不仅如此，他们还主动将王阿姨推荐给自己的多位朋友，称她是一位“有一颗金子般的心”的可靠阿姨，这为王阿姨带来了更多优质的就业机会。

1

第二节 家政法律法规概述

一、法的含义及特征

（一）法的含义

广义的法是指法的整体，包含法律法规、规章制度。狭义的法是指由全国人民代表大会及其常务委员会制定的法律。

法是由国家制定或认可的，并以国家强制力保证实施的行为规范的总和。它反映了由特定物质生活条件所决定的统治阶级意志，其目的在于确认、保护和发展对统治阶级有利的社会关系和社会秩序。

（二）法的特征

法的基本特征是法律区别于其他社会规范的核心属性，主要包括国家意志性、国家强制性和普遍约束性。

（1）国家意志性。法是由国家制定或认可的，体现的是国家的意志。

（2）国家强制性。法是以国家强制力（如军队、警察、法庭、监狱）为保证来实施的，这是法与道德最显著的区别。

（3）普遍约束性。法在国家主权管辖范围内对全体社会成员（包括自然人和法人）都具有普遍的约束力。

二、家政法律法规的含义及涉及的主要法律法规

（一）家政法律法规的含义

家政法律法规并非一部单一的法律，而是指调整在家政服务活动中产生的各种社会关系的法律规范的总称。它涵盖了国家法律、行政法规、部门规章及地方性法规等所有相关法律的规定。具体包括以下几点。

（1）国家法律：由全国人民代表大会及其常务委员会制定的基本法律。



- (2) 行政法规：由国务院制定，针对家政服务领域的具体管理事项。
- (3) 部门规章：由相关政府部门出台，细化行业操作与监管标准。
- (4) 地方性法规：由地方立法机关制定，适配各地区家政服务发展实际。

（二）涉及的主要法律法规

- (1)《宪法》：提供根本法律依据，保障公民基本权利。
- (2)《民法典》（合同编、侵权责任编）：规范家政服务合同的订立与履行，明确侵权责任划分。
- (3)《中华人民共和国劳动法》（以下简称《劳动法》）、《中华人民共和国劳动合同法》（以下简称《劳动合同法》）：保障家政服务员的劳动权益，如工资、工时等。
- (4)《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）：保护家政服务消费者的知情权、安全权等合法权益。
- (5)《中华人民共和国妇女权益保障法》（以下简称《妇女权益保障法》）：特别保障女性家政服务员的平等就业、人格尊严等权益。
- (6)《食品安全法》：适用于涉及家庭餐饮服务家政场景，规范食品卫生安全。

三、家政法律法规的作用

家政法律法规为家政服务行业的运行提供了基本的框架和秩序，是家政服务业走向专业化、职业化的根本保障。其作用主要体现在以下几点。

（一）指引作用

家政法律法规作为一种行为规范，为家政服务机构、家政服务员和客户三方提供了行为模式，告诉人们可以做什么、必须做什么、禁止做什么。

（二）评价作用

家政法律法规作为一种社会规范具有判断、衡量他人行为是否合法或有效的作用。

（三）预测作用

家政法律法规使人们可以根据法律规范的规定，预先估计双方行为的法律后果，从而对自己的行为进行控制，减少行为的盲目性。

（四）强制作用

法为保障公民的权利得以充分实现，运用国家强制力制裁。其通过制裁违法行为，保护合法行为，维护行业正常秩序，保障各方合法权益（如劳动报酬权、休息权、安全权等）。

（五）教育作用

通过法律的实施，法对一般人的行为产生示范和影响，增强全行业的法律意识。



案例链接

李阿姨与××家政的纠纷事件

王女士通过××家政公司聘请了李阿姨作为住家育儿嫂，口头约定月薪6000元，每月休息4天，主要负责照顾1岁的宝宝。然而，双方并未签订任何书面合同。

工作3个月后，王女士以李阿姨“冲奶粉水温不准确”为由，提出要扣除她半个月工资作为“绩效处罚”。李阿姨感到非常委屈，认为这只是王女士为辞退她而找的借口，且自己工作3个月从未休息，王女士也从未支付过任何加班费。双方发生激烈争执。

李阿姨向××家政公司求助，但公司负责人表示：“你们之间的事自己协商，我们只负责介绍，不承担责任。”无奈之下，李阿姨向当地人力资源和社会保障部门及妇联寻求帮助。

依据《民法典》《国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见》及相关劳动法律法规，相关部门认定××家政公司作为中介机构，未督促双方签订合同，存在管理失职，需承担连带责任。责令王女士足额支付李阿姨被克扣的工资，并额外支付3个月未休假的加班费。督促双方在调解机构指导下，签署标准的《家政服务合同》，明确服务内容、工时、报酬、休息权、解约条件等条款。

四、公民的基本权利和义务

公民享有宪法和法律规定的权利，同时必须履行宪法和法律规定的义务。家政服务员首先是国家公民，了解公民的基本权利和义务是增强法律意识的基础。

根据《宪法》(第二章 公民的基本权利和义务)，公民的基本权利和义务包含以下几个方面。

(一) 公民的基本权利

1. 平等权

公民在法律面前一律平等，享有宪法和法律规定的权利，同时必须履行宪法和法律规定的义务。

2. 政治权利和自由

政治权利和自由是指公民作为国家政治生活主体依法享有的参加国家政治生活的权利和自由，是国家为公民直接参与政治活动提供的基本保障。具体包括两个方面。

(1) 政治权利。政治权利主要是指选举权和被选举权。《宪法》第三十四条规定：“中华人民共和国年满十八周岁的公民，不分民族、种族、性别、职业、家庭出身、宗教信仰、教育程度、财产状况、居住期限，都有选举权和被选举权；但是依照法律被剥夺政治权利的人除外。”

(2) 政治自由。政治自由主要是指公民表达自己政治意愿的自由。《宪法》第三十五条规定：“中华人民共和国公民有言论、出版、集会、结社、游行、示威的自由。”



3. 宗教信仰自由

公民有宗教信仰自由，包括信仰宗教的自由和不信仰宗教的自由。任何国家机关、社会团体和个人不得强制公民信仰宗教或者不信仰宗教。

4. 人身自由权

人身自由包括狭义的人身自由和广义的人身自由两个方面。

狭义的人身自由主要是指公民的身体不受非法侵犯。广义的人身自由还包括与狭义人身自由相关联的人格尊严、住宅不受侵犯，通信自由和通信秘密受法律保护等，与公民个人生活有关的权利和自由。

人身自由是公民参加各种社会活动和实际享受其他权利的前提，也是保持和发展公民个性的必要条件。

5. 社会经济权

社会经济权是指公民享有的经济生活和物质利益方面的权利，是公民实现其他权利的物质基础。其主要包括以下几种权利。

(1) 财产权。财产权是指公民对其合法财产享有的不受非法侵犯的权利。公民的合法的私有财产不受侵犯。国家依照法律规定保护公民的私有财产权和继承权。

(2) 劳动权。劳动权是指有劳动能力的公民有从事劳动并取得相应报酬的权利。同时，劳动是一切有劳动能力的公民的光荣职责。《宪法》第四十二条规定：“中华人民共和国公民有劳动的权利和义务。”

(3) 休息权。休息权是指劳动者为保护身体健康和提高劳动效率，根据国家有关法律与制度而享有的休息和休养的权利。《宪法》第四十三条规定：“中华人民共和国劳动者有休息的权利。”

(4) 物质帮助权。物质帮助权是公民因特定原因不能通过其他正当途径获得必要的物质生活手段时，从国家和社会获得生活保障、享受社会福利的一种权利。《宪法》第四十五条规定：“中华人民共和国公民在年老、疾病或者丧失劳动能力的情况下，有从国家和社会获得物质帮助的权利。”国家应建立健全同经济发展水平相适应的社会保障制度。

6. 文化教育权

公民的文化教育权包括受教育权以及进行科学研究、文学艺术创作和其他文化活动的自由。《宪法》第四十六条规定：“中华人民共和国公民有受教育的权利和义务。”公民的知识水平是国家科学技术和文化发展的基础，公民接受教育是物质文明和精神文明建设的前提条件。受教育既是权利也是义务。《宪法》第四十七条规定：“中华人民共和国公民有进行科学研究、文学艺术创作和其他文化活动的自由。”

(二) 公民的基本义务

公民在享有宪法和法律赋予权利的同时，也必须履行相应的基本义务。对于家政服务从业者而言，这些义务与职业行为紧密相连，是赢得信任、实现职业价值的基础。



1. 要维护国家统一和民族团结

在家政服务中，应尊重来自不同地区、不同民族客户的生活习惯与文化习俗，促进家庭内部的和谐与社会大家庭的团结。

2. 要遵守宪法和法律

这是家政从业者的职业底线。必须严格遵守《劳动合同法》《消费者权益保护法》等，恪守职业道德和行业规范，信守合同，保护客户隐私。

3. 要维护祖国的安全、荣誉和利益

在日常工作中，尤其是在服务涉外家庭或接触到相关信息时，必须严守客户家庭隐私，不泄露、不外传，这既是职业操守，也是维护社会安全与稳定的具体体现。

4. 要保卫祖国，依法服兵役

符合条件的从业者应依法履行此项光荣义务。同时，全体从业者都可以通过提供优质服务，支持军人家庭，为巩固国防贡献一份力量。

5. 要依法纳税

随着行业日益规范化，家政从业者应树立依法纳税意识。对于与企业签订劳动合同的，个税由企业代扣代缴；对于自主接单，应依法进行自主申报。这是公民的责任，也是职业正规化的重要标志。

6. 其他义务

要履行劳动的义务，认识到家政服务是光荣的劳动，应秉持敬业、专业的精神，用辛勤劳动创造美好生活。同时要履行受教育的义务，主动参加职业培训，提升服务技能与综合素养，这既是履行公民的义务，也是职业发展的必然要求。

对于家政服务员而言，在工作中既要学会运用法律武器维护自身的合法权利，也必须严格履行遵守法律、尊重社会公德、保守客户秘密等义务。



知识拓展

家政职业道德与法律法规的关系

在现代社会，家政服务行业快速发展，随之而来的问题凸显了家政职业道德与法律法规的重要性。二者紧密关联、相互作用，共同保障家政服务行业健康发展。

一、法律法规对家政职业道德的保障与规范

1. 明确权利义务，奠定道德基础

《民法典》及各地家政条例明确客户、机构和服务人员三方权责。例如，《上海市家政服务条例》规范服务人员的行为，其条款与诚实守信等职业道德高度契合，将抽象道德转化为强制规范，为职业道德提供法律支撑。

2. 设立行业标准，引导道德走向

商务部相关管理办法规范家政细分领域，要求家政从业者具备资质、规范流程。这既能提



升专业水平，也能引导职业道德建设，从而促使从业者以规范服务赢得信任。

3. 提供法律救济，维护道德秩序

发生家政服务纠纷时，《民法典》等提供协商、诉讼等救济途径。法律保障守约方权益，制裁违规行为，维护行业道德秩序。

二、家政职业道德对法律法规实施的促进作用

1. 提升守法自觉性，降低执法成本

具备良好职业道德的从业者和客户会自觉守法，减少监管压力，让执法资源被更高效地利用。

2. 弥补法律空白，促进法律完善

面对家政服务行业法律空白，职业道德可补充服务，其经验也为法律完善提供参考。

3. 营造良好的行业氛围，推动法治建设

行业各方坚守职业道德，能营造诚信和谐氛围，提升社会法治意识，为其他行业提供借鉴。

综上，家政职业道德与法律法规相辅相成。强化二者协同，对提升服务质量、维护权益、促进行业可持续发展意义重大。

实训园地

情景模拟实训

一、实训任务

（一）情景模拟

学生分组扮演家政服务员、客户、家政服务机构，模拟“客户以‘服务效果不达标’为由拖欠家政服务员工资，且要求家政服务员提供合同外服务（如接送客户子女上学）”场景。

模拟过程需包含以下方面：一是分析客户心理；二是家政服务员依据《民法典》合同编、《劳动法》及家政职业道德“敬业负责、诚信守诺”要求，与客户、家政服务机构沟通；三是家政服务机构履行监管责任，协助双方明确权责，达成解决方案。

（二）模拟总结

每组结束模拟后，撰写 300 字总结报告，结合所学内容说明模拟中运用的家政职业道德规范与法律法规，反思处理过程中的优点和不足，并给出改进方向。



二、活动评价

评价维度	评价标准	分值	互评得分
情景模拟	(1) 准确分析客户心理, 贴合实际需求与认知特点 (20分)。 (2) 角色言行符合文档中的职业道德规范, 正确引用法律依据 (25分)。 (3) 沟通逻辑清晰, 矛盾化解方案合理可行 (15分)	60	
模拟总结	(1) 符合职业道德, 法律条款运用准确 (15分)。 (2) 反思内容具体, 改进方向贴合实训场景 (10分)。 (3) 总结报告结构完整, 语言简洁规范 (5分)	30	
实训态度	(1) 主动参与角色演绎, 积极查阅文档资料 (5分)。 (2) 按时提交总结报告, 内容完整无遗漏 (5分)	10	
总分			