

保姆出现意外由谁担责

法官对家政服务常见法律问题进行梳理、提炼与总结

□潘杰二

随着二孩、三孩政策的放开，人口老龄化的加速，居民对于保洁、育儿、养老等服务的需求急速增加。在家政服务行业迅猛发展，但也面临着行业标准不统一、服务质量参差不齐等问题，导致雇主、家政服务机构及家政服务人员之间矛盾频发。本版对家政服务常见的法律问题进行梳理、提炼与总结，以期更好地定分止争、规范家政服务市场。

家政服务，是指以家庭为服务对象，进入家庭成员住所，提供保洁、烹饪、生活照护等各类满足家庭日常生活需求的有偿服务活动。家庭或个人与家政服务人员或者家政服务机构之间大多数情形下形成的是劳务关系，而不属于劳动关系，相关纠纷受《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）合同编、侵权编等法律规范的调整。

如何认定家政服务的法律性质

以雇主与家政服务人员之间是否有家政服务机构的介入为标准，可将家政服务类型分为以下三种：

（1）员工制家政服务类型。雇主与家政服务机构之间签订家政服务合同，形成家政服务合同关系。

（2）家政服务中介机构类型。雇主与家政服务机构之间形成中介合同法律关系，而雇主与家政服务人员之间形成家政服务合同关系。

（3）雇主与服务人员直接形成合同关系类型：该种类型中，雇主与家政服务人员不经家政服务机构推介而是直接签订合同，该种形态下雇主为接受劳务方，家政服务人员为提供劳务方，此时雇主与家政服务人员之间形成家政服务合同关系。如雇主通过亲戚朋友推荐，雇佣不属于家政服务机构员工的家政服务人员为其提供保洁以及其他服务，即属于此种类型。

家政服务人员在服务中受到损害向谁主张？

若雇主对家政服务人员造成损害的，雇主为责任人，依法承担赔偿责任。家政服务人员自身存在过错的，承担与其过错相适应的责任。需要说明的是，此种侵权责任，雇主不能以家政服务合同中有约定的免责条款而主张免责。理由是，合同中约定造成对方人身伤害以及因故意或者重大过失造成对方损失而免责的条款无效。

若第三人对家政服务人员造成损害的，家政服务人员可以要求第三人承担侵权责任，也可以要求雇主给予补偿，雇主补偿后，可向第三人追偿。需要强调的是，家政服务人员因第三人侵权造成人身损害并构成工伤的，有权同时获得工伤保险赔偿和侵权损害赔偿。

保姆在服务中致使他人受到损害，由谁来承担责任？

若家政服务人员为家政服务机构的

员工，在服务过程中造成雇主或他人受到损害的，一般情况下，因家政服务人员实施的行为系履职行为，由家政服务机构承担赔偿责任。若家政服务人员在侵权过程中存在故意或重大过失，家政服务机构在承担赔偿责任后可向该家政服务人员追偿。

若家政服务公司仅提供中介服务，家政服务人员在服务过程中造成雇主受到损害的，由家政服务人员承担侵权责任；家政服务人员在服务过程中造成他人受到损害的，由雇主承担侵权责任，雇主承担侵权责任后，可以向有故意或者重大过失的家政服务人员追偿。

保姆不合心意，雇主能否随时辞退吗？

根据《民法典》规定，中介合同章节中没有规定的，参照适用委托合同的有关规定。在家政服务机构仅提供中介服务的情形下，雇主或者家政服务机构可依法行使任意解除权，随时解除合同。但行使任意解除权也受到一定限制，家政服务机构或者雇主行使任意解除权时需充分考量相关法律后果。

因解除合同造成对方损失的，除不可归责于该当事人的事由外，中介合同的解除方应当赔偿对方的直接损失和合同履行后可以获得的利益。中介人未促成合同成立的，不得请求支付报酬；但是，可以按照约定请求委托人支付从事中介活动支出的必要费用。

保姆未达到预期要求，能否解除合同并要求赔偿损失？

根据《民法典》合同编相关规定，在法定解除条件（合同目的不能实现的法定情形）成就或者协商一致时，合同当事人可将合同解除。此外，合同当事人亦可对合同解除情形进行约定。

如家政服务人员的服务质量或者身体健康不符合双方约定的，雇主可以解除合同并要求家政服务人员或家政服务机构赔偿其遭受的损失。再如，雇主要求家政服务人员实施的服务内容远超双方约定的服务范围与事项，双方对服务内容变更未能达成一致意见的，家政服务人员有权解除合同。合同因违约解除的，解除权人可以请求违约方承担违约责任，但当事人另有约定的除外。

“合同签订后服务费不予退还”等条款是否有效

在家政服务机构提供的制式合同中可能存在对雇主不利的格式条款，如包

含“合同签订后收取的服务费一概不予退还”“雇主一旦选择了家政服务人员，则服务终止前不允许进行更换”“服务过程中发生人身损害，公司不承担责任”等表述。相关限制性格式条款是否有效，不仅需关注家政服务机构是否履行了合理的提示义务，还需审查是否存在以下情形以判断格式条款是否无效：（1）提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利；（2）提供格式条款一方排除对方主要权利。如限制性格式条款存在上述情形的，则不产生效力。

家政服务合同能否强制履行？

一般而言，包括家政服务合同在内的多数服务合同具有人身属性，需由提



资料图片

供服务的义务方亲自履行合同，而不得委托他人履行，且合同的顺利履行也需接受服务的一方积极配合。

若双方就合同的履行产生重大分歧，丧失信任基础，且一方或者双方表示无法继续履行，一般不宜适用强制履行。否则直接对合同当事人人身施以强制，与法治社会尊重人格、保护人身自由的基本价值显有违背。人民法院可根据当事人的请求解除合同，合同解除后，尚未履行的，终止履行。终止合同权利义务关系，不影响违约责任的处理，违约方需承担相应的违约责任。

法官建议 >>>

家政服务协议应落到纸面 避免推诿扯皮

对于雇主而言：一是做足功课到全面审查。雇主尽量选择正规的家政服务机构，全面、真实、客观地了解家政服务机构及家政服务人员的基本情况，认真核查家政服务人员的身份信息、资质证书、有无犯罪记录等。

二是落到纸面避免推诿扯皮。对服务标准、劳务费支付条件、违约责任处理等易产生争议的条款以书面形式加以细化、明确。例如，对于实践中极易产生纠纷的劳务费问题，应明确按月、按周、按天、按时支付的具体标准，休息日补偿标准，法定节假日支付标准以及具体的支付时间节点。

三是防减并用促进风险化解。一方面，雇主自身保护好重要财产，及时排除安全隐患，为家政服务人员提供安全的工作环境。另一方面，要求家政服务人员“带险上岗”，由家政服务机构或家政服务人员购买责任险、意外伤害险等，确保家政服务人员自身受到损害或者致使雇主、第三人损害时，由保险公司分担风险。

对于家政服务人员而言：一是做足准备并加强沟通。应充分了解雇主的服务要求与基本情况，服务过程中

及时根据服务事项、服务环境的变化与雇主、家政服务机构进行沟通、协商。

二是规范履职并保留证据。加强对自身与他人人身及财产安全的注意义务，及时记录服务过程中的关键事实，以便发生争议时维护自身权益有所依据。

三是合法维权并有序开展。如发生纠纷可向家政服务行业协会、消费者权益保护协会、人力资源社会保障部门、人民法院等，通过协商、调解、诉讼等合法、正当途径维护自身权益。

对于家政服务机构而言：

一是善谋路径以加强规范化管理。细化对家政服务人员的信息审查，借助信息化手段加强对家政服务人员的管理、培训、考核与监督。

二是善谋发展以提升家政服务水平。家政服务机构应主动执行高标准的服务要求，通过提升家政服务人员素质，优化服务流程，完善异议反馈程序与处理模式，不断提升家政服务能力与水平。（作者为上海市第一中级人民法院民事审判庭二级法官助理）