



家政服务机构 消费者指南

由 Connecticut Department of
Consumer Protection 发布

一般可通过家政服务机构或家政服务中介公司雇佣家政人员。

- 机构会安排**他们的**员工到客户家中上门服务。
- 家政服务中介公司会将家政人员（至少由消费者支付部分报酬，或为独立承包商）与需要获得服务的客户进行匹配。

若您自己或家人需要家务助手，且目前考虑寻找一位家政人员，则需要考虑下列注意事项：

- 在签约之前，要多面试几家家政服务机构 — 对方务必要值得信赖，且会对其员工进行监督，并遵守康涅狄格州的规章制度。
- 若考虑选择家政服务中介公司而非家政服务机构，您或您的家人可能要负责向 Internal Revenue Service (IRS, 美国国税局) 提交报税文件，还可能需承担就业税。
- 务必要签订合约或服务协议，其中涵盖您所需的全部服务。

家政人员可协助完成下列事项：

- 洗衣、做家务、做饭、购物、跑腿、打理个人卫生、驾车赴诊及提供其他非医疗服务。

他们不能做：

- 家政人员**不得**提供**任何**医疗服务，如测量血压、给药或提供物理治疗。

HCA 必须：

- 获得并持有 CT Department of Consumer Protection (康涅狄格州消费者保护部) 签发的 Homemaker Companion Agency (HCA, 家政服务机构) 登记证书
- 在提供服务的七天内，向您提供书面合同或服务计划
- 不得以安排更高技能的人员为由索要高价
- 对潜在员工开展全面的背景调查
- 通过面对面或视频会议的形式对所有潜在员工进行面试
- 根据要求向 DCP 提供业务记录，以供检查
- 培训员工，使其履行法定报告义务 — 一旦发现任何安全或健康问题，他们要立即进行报告
- 持有保额为 \$10,000 的保证保险或保单
- 在每位客户的档案中留存记录，包括观察结果、问题、投诉、行动计划、电话联系、主管家访报告以及所有调查结果

家政服务中介公司必须：

- 提供书面通知，说明该家政服务中介公司应履行的法律义务
- 提醒您可能需要支付家政人员或家务助手的就业税、工伤赔偿金及加班费
- 若您不确定自己的纳税责任，建议您咨询专业税务人士

书面合同和服务计划中应提供：

- 待提供的服务清单及期限和费用
- 员工、服务提供商及客户雇佣关系的定义
- 保护客户个人信息安全的保障措施
- 工作类别清单（如“live-in（住家类）”或“daily call（每日通话类）”），以及工作职责
- 请注意，若合同或服务计划中未规定具体期限，您可随时取消合同或服务计划
- HCA 接受小费和礼物的政策
- 关于如何向机构提出投诉的解释说明
- 关于您有权要求更改或审查合同或服务计划的解释说明
- 关于他们的服务可能无法获得保险承保的解释说明
- 已执行背景调查的书面通知

务必要提出疑问，以确保您理解所签署的所有内容。

资源

- 可通过电子邮件形式向 DCP 提交投诉：
dcp.complaints@ct.gov。
- 如要核实某个家政服务机构或中介公司，请访问：<https://www.elicense.ct.gov/>
- 若您怀疑或认为老年人受到虐待、疏于照顾（包括自我放弃）、剥削或遗弃，请拨打 911。
- 若无紧急危险，请致电 Protective Service Intake Lines（保护服务收容热线）的紧急联系电话：
 - **营业时间内（免费电话）：**
 - 州内：1-888-385-4225
 - 州外：1-800-203-1234
 - **非营业时间紧急情况（免费电话）：**
 - 州内：2-1-1
 - 州外：1-800-203-1234

请联系 Department of Consumer Protection

总线

(860) 713-6100

消费者举报中心

(860) 713-6300

免费电话：

(800) 842-2649

dcp.complaints@ct.gov

450 Columbus Boulevard, Suite 901
Hartford, Connecticut 06103-1840