

福建省市场监督管理局

闽市监函〔2026〕150号

答复类别：B类

关于省十四届人大四次会议 第1692号建议的协办意见

省民政厅：

雷金玉代表提出的《关于完善我省护工职业保障体系 促进养老经济发展的建议》（第1692号）收悉。我局办理意见如下：

雷金玉代表的建议紧扣民生关切，针对性很强。我局党组高度重视养老经济高质量发展工作，充分运用市场监管“工具箱”，积极配合主管部门，协同推进护工行业监管，重点开展了以下工作。

一是有力维护护工服务中介市场秩序。聚焦护工中介服务领域虚假宣传、合同欺诈、不公平格式条款等侵害消费者权益问题，畅通12315投诉举报渠道，扎实开展市场秩序整治。2025年以来，全省市场监管部门依托12315热线和全国12315平台，共受理涉及护工及护工中介相关的投诉举报47件，已办结45件，为消费者挽回经济损失1.34万元，切实维护老年群体的合法权益。

二是严格规范护工服务经营主体价格行为。督促护工中介机构、护理服务经营主体落实明码标价制度，在经营场所显著位置公示

服务项目、服务内容、收费标准、投诉举报渠道等信息。紧盯医院、养老机构等重点场景，开展护工服务价格检查，依法查处各类价格违法行为。2025年以来，全省共查处养老服务不按规定明码标价、不执行政府指导价等价格违法案件14件。**三是持续推进护工服务经营主体信用信息归集公示。**依托国家企业信用信息公示系统（福建），归集护工中介服务类经营主体的登记注册、行政许可、行政处罚、抽查检查结果等信用信息，依法依规向社会公示，充分发挥“公示即监管”的社会监督作用。

下一步，我局将认真落实省委、省政府有关工作部署，积极吸收雷金玉代表的意见建议，立足市场监管职能，配合主管部门完善护工职业保障体系，助力我省养老经济高质量发展，重点推进三个方面工作。**一是持续深化护工服务中介机构监管。**加强护工服务领域监管执法，依法严厉打击虚假宣传、合同欺诈、不公平格式条款等各类违法违规行。畅通12315平台等投诉举报渠道，及时受理并依法办理养老领域涉及市场监管职责的相关投诉举报，切实维护消费者合法权益。**二是持续规范护工服务市场明码标价收费。**引导护工服务相关经营主体落实明码标价制度，推动价格公示信息完整、内容真实、标示醒目。以投诉举报为切入点，依法严肃查处相关价格违法行为。**三是持续优化护工服务经营主体信息归集公示。**完善护工中介服务类经营主体信用信息归集、公示机制，进一步优化国家企业信用信息公示系统（福建）

相关信息公示服务，确保涉企信用信息应归尽归、依法公示。

领导署名：黄水木

联系人：黄惠火福

联系电话：0591-87825956

福建省市场监督管理局

2026年4月28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。

