



家政服务行业频现夸大从业人员履历问题

专家建议：搭建服务行业从业人员统一资质核验平台

□ 本报记者 韩丹东

2026年7月，家住河北省石家庄市的新手妈妈刘女士“见证”了惊险一幕——她从某家政公司聘请的一位“专业”育婴师，在上门首日冲泡奶粉时，没有试温，直接把烫手的奶瓶递向婴儿的小嘴，要不是她眼疾手快夺下奶瓶，婴儿就有可能被热奶液烫伤。

刘女士经与育婴师沟通，发现其并不具备基础护理能力，也没有过育婴经历，是某家政公司工作人员虚构了其履历，涉嫌虚假宣传。她联系工作人员投诉，称其推荐无育婴经历人员、育婴师履历“注水”。

《法治日报》记者在采访中发现，刘女士的遭遇并非个例。部分家政平台推荐的服务人员一定程度存在履历“注水”现象，商家虚构服务人员从业年限、职业资质、服务案例等核心信息，以此获取消费者信任。

受访专家指出，家政服务具备无形性、门槛低的特点，普通消费者签约前难以核验服务人员真实履历，容易陷入家政公司虚假宣传套路，轻则造成财产损失，重则威胁人身安全，亟须构建家政服务从业人员统一资质公共核验平台，压实家政中介等平台主体责任核查责任。

虚构从业人员履历

刘女士的孩子4月龄大，为减轻家庭育儿压力，她决定聘请一名育婴师帮忙。

对比了多家家政平台发布的育婴师信息后，她选择了某家政公司一位育婴师。据家政公司工作人员介绍，这位育婴师拥有多年育婴实操经验、持证上岗，能够提供小月龄宝宝喂养、拍嗝、腹胀气安抚、夜间哄睡等服务。

待这位育婴师上门后，刘女士发现，她不但没有冲泡奶粉的经验，甚至不具备基础护理能力：不会正确横抱小月龄婴儿，不会做排气操，宝宝哭闹时只会粗暴摇晃，对宝宝的哄睡方式也存在一定安全隐患。

刘女士随即联系家政公司工作人员，投诉公司编造育婴师履历、推送无实操人员。该工作人员随后承诺，一定帮助刘女士找到满意的育婴师。

和刘女士有着相同经历的新手妈妈不在少数。

2026年6月，江苏省徐州市的王女士花费近万元聘请育婴师，某家政平台中介推送的育婴师简历标注“五年育儿经验，长期照料过三名宝宝”。

育婴师到岗后，王女士发现，该育婴师2023年才获得相关育婴资格，几年来并没有过长期照料婴儿的经历，在她家照护婴儿时问题频出。

王女士认为，家政平台夸大了该育婴师的履历，要求解聘育婴师并退款。但平台中介百般推诿，还私自修改平台上的育婴师简历，意在销毁造假证据。

2026年7月，陕西省咸阳市居民李女士通过某家政中介门店为家中6月龄婴儿聘请育儿嫂。销售人员强调其推荐的育儿嫂擅长小月龄婴儿护理、上门稳定。

李女士付费签约后发现，该育儿嫂上户实操能力与家政中介发布的简历描述相差巨大，实在无法照料婴儿。经了解，销售人员刻意隐瞒育儿嫂缺乏低龄宝宝照料经验，频繁被业主下户（雇主主动终止服务，要求家政人员离岗）的实情。

当李女士提出终止服务并合理退费时，家政中介门店却依据格式条款予以扣费。

记者在采访中发现，部分家政平台存在虚构服务人员从业年限等核心信息，以此获取消费者信任。

对此，经常接触家政服务类消费纠纷的上海钦诺律师事务所合伙人王艳辉表示，家政属于专业服务类消费，消费者支付费用的核心对价是从业人员的专业能力、商家成熟的服务履约能力。



从业年限、职业证书、配套保障承诺等，都是直接决定消费者下单的关键依据。

王艳辉认为，商家刻意虚构、篡改上述信息，利用服务行业信息差误导消费者，侵犯了法律规定的消费者知情权，一旦家政服务出现疏漏，极易造成消费者人身伤害和大额财产损失，甚至造成不可逆的精神损害，社会危害性远高于商家对普通实物商品虚假宣传。不少商家误以为夸大从业人员履历只是营销包装，实则已触碰法律红线。

商家涉嫌消费欺诈

记者在采访中发现，一些家政公司相关工作人员并未意识到虚构服务人员履历问题的严重性，认为不过是夸大宣传而已。

对此，中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁认为，商家虚构从业人员资质、履历构成消费欺诈，有着明确法律依据。根据消费者权益保护法的规定，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。

在郑宁看来，结合相关司法解释及规定，只要同时满足四项要件即可认定消费欺诈：具有主观故意，经营者明知从业人员履历、资质虚假，仍篡改信息、主动宣传；客观上实施了欺诈行为，分为主动告知虚假信息、负有告知义务却刻意隐瞒真实情况两类；具有因果关系，消费者因虚假信息产生错误认知，并据此签订合同、支付费用；具有实际损害后果，消费者实际遭受了财产损失或人身安全风险。

“家政公司工作人员修改服务人员简历，属于主动刻意造假，符合消费欺诈认定条件。”郑宁说。

王艳辉分析称，如果家政公司使用“行业领先”“经验丰富”这类模糊修饰语描述从业人员履历，属于法律允许的适度商业夸张，但声称家政服务人员“五年育儿经历”等，经核验属于虚假描

述，则是商家刻意伪造、篡改信息，属于消费欺诈规制的范围。

关于如何区分虚假宣传与正常主观夸赞，郑宁提出了判定的逻辑：以宣传内容是否具备客观可核验标准划分界限。能够通过证书、订单、溯源记录、官方系统查证的表述，属于客观事实陈述，一旦虚假即构成违法，包含育婴师从业年限等；无客观核验标准，仅为感性夸赞的描述，属于主观商业评价，一般不认定虚假宣传，例如“服务贴心”等。司法裁判可以统一以普通理性消费者是否会被误导作为标尺。

平台严格资质审核

如何治理家政公司虚假宣传从业人员履历的行为，受访专家给出了相应建议。

王艳辉认为，家政公司虚假宣传从业人员履历，应根据具体情节承担相应的民事、行政、刑事责任。

王艳辉介绍说，在民事责任方面，依据消费者权益保护法的规定，经营者存在欺诈行为，消费者可主张退一赔三；若服务造成人身损害，消费者可另行主张侵权赔偿。在行政责任方面，经营者存在欺诈行为，情节严重的，可被处以相应行政处罚。在刑事责任方面，情节严重的虚假宣传涉嫌虚假广告罪；伪造有婴师、医师等国家机关核发证件，涉嫌伪造国家机关证件罪等。

王艳辉还提出了长效治理的路径：构建家政服务从业人员统一资质公共核验平台；将多次造假的家政公司纳入失信名单，限制入驻线上生活服务平台；压实家政中介等平台主体责任，未尽资质审核义务需承担连带赔偿责任等。

郑宁从消费者角度提出了建议：签约前要主动核验从业人员证件原件，通过政务平台核验证书编号，不轻信宣传册，朋友圈图文；完整留存商家宣传截图、聊天录音、直播录屏等宣传证据；将人员资质、服务标准、欺诈骗赔条款明确写入服务合同，提前锁定维权依据；履约过程中，拍照、录像记录服务与宣传不符的细节，妥善保管付款凭证、完整沟通记录。

王艳辉认为，家政公司夸大从业人员履历是突破法律底线、破坏市场诚信的违法行为，监管部门、平台、商家、消费者四方应该协同发力，监管部门加大典型案件查处力度，提高违法者的违法成本；线上线下服务平台严格落实入驻商家、从业人员资质审核义务；经营者摒弃短期牟利思维，坚持真实透明经营；消费者主动提升风险防范意识，事前核验资质，全程留存证据，遭遇欺诈善用法律武器维权，共同构建安全可信的服务消费市场。

记者手记

家政行业频频曝出从业者履历造假问题，例如，有速成育婴师因缺乏专业技能，险些烫伤婴儿。这类事件不仅危及消费者人身安全，也会给消费者带来严重精神损害。

商家刻意编造从业人员履历，利用服务信息差误导消费者，早已超出正常营销范畴，实质上已构成消费欺诈。然而，由于消费者取证困难、商家违规成本偏低等因素，仅靠消费者自身提高警惕，无法有效防范风险。

要从根本上解决问题，关键在于依法规范行业秩序。平台需要严把入驻服务人员的资质审核关口，监管部门应对造假行为从严处罚，提高违法成本，经营者更应摒弃虚假宣传的短视心态，以真实专业能力立足市场，守住家政服务行业的底线。

与此同时，消费者亦不能置身事外。签约前务必核验证件、留存沟通记录，一旦遭遇欺诈，应及时投诉维权，依法主张自身权益。

唯有各方共同发力，形成社会共治合力，才能有效净化家政市场服务消费环境，让消费者安心、行业有序发展。

漫画/高岳

□ 本报记者 张海燕
□ 本报实习生 刘琢如

2026年7月24日，上海金融法院公布第二例金融市场测试案例司法意见。此次测试聚焦自贸离岸数字债券，通过虚拟案例对上海自贸离岸债发行、存管、兑付全流程进行法律风险压力测试，针对市场最为关注的法律问题，逐一给出司法意见。

“金融场景案例测试机制是上海金融法院服务保障金融高水平对外开放的首创之举。”作为这次测试案例的首席审理员，上海金融法院副院长单素华表示，本次公布的“自贸离岸债测试案例”司法意见，填补了数字债券司法评价标准的空白，为上海对接国际通行规则、构建离岸金融体系提供了清晰稳定的规则预期，充分释放了测试机制在风险防范、源头解纷及跨境争议解决中的专业效能，深度赋能上海国际金融中心高水平对外开放与离岸金融体系建设。

精选案例聚焦前沿问题

这是一起经过精心设计的虚拟案例。境外发行人A公司在上海自贸区发行离岸数字债券，由两家关联企业B1、B2公司提供担保，C公司担任债券信托管理人，境外投资者I公司系债券终端持有人之一。债券发行文件约定合同争议适用我国香港特别行政区法律。

因债券违约，C公司代表全体债券持有人起诉A公司及保证人B1公司，请求支付剩余本息；I公司则单独提起诉讼，主张区块链债券发行无效并要求返还投资本金。两案合并审理，集中呈现了自贸离岸债发行、存管、违约处置各环节的核心争议。

“本案测试争议中涉及‘集体行权+个体行权’并存架构，直指自贸离岸债市场的前沿、空白，疑难法律问题。”测试案例审理员、上海金融法院综合审判三庭副庭长葛翔说。

根据《上海市浦东新区自贸离岸债业务发展若干规定》，自贸离岸债是指境外发行主体通过登记托管机构及其分支机构实施登记托管，主要面向境外投资主体发行，按期还本付息、可转让的债务融资工具。其核心特征是“两头在外”——发行端和投资端均立足境外。然而，作为高度国际化的金融工具，我国离岸债长期依赖国际市场惯例，并无统一发行标准。2022年起，中央结算公司推出区块链数字债券发行平台，但数字债券的法律性质认定，在全球范围内尚无司法先例。

“要想让境外主体选择上海，核心前提是认可这里的规则供给能力与风险化解水平。”葛翔说，2024年底，上海金融法院启动筹备工作，由中央结算公司、交通银行等市场主体主动申请测试，希望通过“司法沙盒”的形式前置排查创新风险。

为此，上海金融法院4名法官及3名院外专家组成审理庭，全面梳理自贸离岸债法律热点，明确四大核心争议焦点。各参与方基于金链条业务逻辑以及市场真实交易规则，有针对性地设计、编撰案例材料，以确保测试内容与市场实操高度匹配。

多方参与汇集专业智慧

社会公众的踊跃参与是此次测试的一大亮点。从项目启动之初，所有案例信息、申请材料全程在法院官网公开发布；法庭辩论终结前，任何感兴趣的第三方机构或个人，均可就法律争议向法院提交书面意见，且全部对外公示。

“相较于第一起测试案例，本次测试公众参与更加踊跃。审理庭共收到10份第三方专家书面意见，参与者覆盖金融经济学者、法学教授、实务专家等。”测试案例审理员、上海金融法院综合审判一庭副庭长孙倩说。

这些意见角度各异：有的从经济学视角分析现有制度对融资成本和债券收益的影响，有的从法理层面针对核心争议深度剖析，还有的从实务角度梳理行业痛点、分析国内外债券发行架构之差别。

复旦大学国际金融学院教授钱军是本案邀请的金融领域专家之一，深度参与了案件审理和研讨。在他看来，法律视角重点关注公平性，而金融视角同时看重效率处置。一家企业违约后，纠纷拖得越久，恢复正常经营就越难。在妥善处理好相关债权人清偿顺序的前提下，应当尽快推动债务重组，让企业早日恢复正常运营。

“测试案例的独特价值在于提前推演，我们可以模拟多种情景，尝试不同处置方案，等到真实纠纷发生时，就知道如何在保护债权人和保障企业恢复正常运营之间找到最优平衡点。”钱军说。

2025年11月26日，上海金融法院公开开庭审理了此案。在持续5小时的模拟庭审中，各方围绕法律条文和司法实务展开多轮辩论。审理庭成员一致认为，审理过程符合预期，审理庭得以聚焦法律争议，更为细致地考虑和剖析测试案例中的疑难问题。

司法意见明确规则预期

2026年7月24日，上海金融法院公布本案司法意见书。这份意见书逾6万字，围绕四个最受市场关注的法律问题，逐一给出答案。

其一，确认区块链债券发行的法律效力。当前全球尚无任何司法判例对此作出认定。意见书从我国现有法律原则出发，结合国际统一私法协会《数字资产私法原则》等国际标准，全面论证了区块链债券发行的合法有效性，明确了数字债券链上通证的法律属性。

其二，实现中央一级托管体系与债券信托架构的有效衔接。相当比例的自贸离岸债采取“一级托管+信托行”模式，行业惯例与信托契约均明确：由信托受托人统一代表全体债权人集体行权。本次案例测试确认中央一级托管模式下，终端投资者系债券持有人，同时，根据信托契约载明的准据法，结合债券信托发行架构，认可信托契约中相关诉讼权利安排的约定，明确信托管理人集体行权的法律地位。

其三，准确适用域外法认定债券争议。本案当事人约定合同争议适用香港特别行政区法律，通过当事人抗辩，专家辅助人出庭，专家参审，第三方意见及法官依职权查明等方式，构建了多维域外法查明和适用机制，准确认定了交叉违约、预期违约的成立条件与法律后果。

其四，助力金融基础设施完善规则治理。司法意见明确了中央结算公司在担保品处置中的合理义务边界，认定相关处置规则合法合理，金融基础设施依据申请履职不违背法律原则且符合国际标准，具有可免责性。

“我们在坚持中国特色金融发展之路的同时，全面论证了自贸离岸债的制度灵活性，比如在发行中可以选择域外法为准据法，以兼容国际通行债券规则和增加对国际投资者的吸引力，实现‘特色’与‘共通’的融合。如果出现违约处置，上海金融法院也能精准查明域外法并依法办案。”测试案例审理员、上海金融法院审判委员会专职委员符望表示，该测试案例为全球发行人、投资者提供了稳定、可预期的法治环境，充分彰显了我国金融体系的制度优势，为上海打造全球人民币资产配置中心与风险管理中心注入了法治新动能。

以法律风险压力测试护航金融市场开放

上海金融法院发布《自贸离岸债测试案例》司法意见

□ 本报记者 王家梁
□ 本报见习记者 胡特旗
□ 本报通讯员 杨 春

“以前总觉得煤矸石运输外包后，企业就不用担责了，合同签订、日常监管都比较随意。检察机关上门指导后，帮我们理清了权责边界，使我们彻底走出了认知误区，让企业规范经营更有底气。”近日，贵州省黔西市人民检察院对辖区煤矸石运输乱象专项整治工作开展回访时，辖区煤矿企业负责人纷纷为检察机关助力企业规范运营的务实举措点赞。

黔西市检察院检察官王波介绍说，煤矸石规范处置是矿山生态保护的重要一环，也是煤炭行业合规管理的重点领域。近年来，当地部分煤矿企业为简化经营管理，将煤矸石转运、堆放等业务对外承包，存在合同约定粗放、资质审核不严、环保约束不足等问题，个别承运人甚至违规倾倒煤矸石，造成林地耕地损毁、生态地貌破坏、持续侵害社会公共利益。

对此，黔西市检察院立足公益诉讼检察职

能，坚持个案督办、类案整治、源头治理、系统治理理念，通过立案监督、制发检察建议、推动多部门联动整改、开展精准法治赋能，一体推进生态修复、乱象整治、行业规范、助企发展工作，实现生态保护与营商环境优化双向共赢。

2026年5月，黔西市检察院在生态环境公益诉讼常态化排查中发现线索，该市太来乡长槽村存在非法倾倒、堆放煤矸石问题，区域生态环境遭到严重破坏。办案人员立即开展实地勘验、卫星图斑比对、影像证据固定等工作，全面核查案件事实。经查，2026年1月至5月，辖区某矿业公司将煤矸石转运堆放业务外包给自然人孙某某，双方仅签订简易协议，未对运输规范、定点处置、污染防治、责任归属等关键内容作出约定，企业未落实外包环节主体监管责任。孙某某在未取得林地、耕地占用审批手续的情况下，擅自在长槽村林地、耕地区域违规倾倒大量煤矸石，造成地表植被被损毁、耕地土层结构破坏，涉案土地丧失耕种功能，原生生态地貌受损严重，周边水生态环境面临持续污染风险。

为及时制止生态侵权行为，黔西市检察院于

2026年6月3日依法对该案立案办理。在办案过程中，该院以个案为切入点深挖行业治理短板，对辖区煤矿煤矸石运输处置领域开展全域摸排和类案分析，精准梳理出行业四大突出问题：一是运输协议不规范，权责条款缺失、约定模糊；二是承运资质审核宽松，准入审查流于形式；三是合同设置无效免责条款，企业试图以外包方式规避法定主体责任；四是全过程环保监管缺位，固废处置监管存在盲区。

该院对此精准靶向施策。2026年6月10日，该院依法向当地生态环境、林业、自然资源三家职能部门制发检察建议，指出监管薄弱环节，细化整改标准，明确治理时限，压实监管责任，督促各部门联动履职，开展煤矸石运输领域专项整治。

黔西市检察院检察官夏江涛说，该院还建立检察建议“制发—督办—整改—回访”闭环监督机制，全程紧盯整改落实地。各相关职能部门迅速响应、协同发力，组建联合工作组，打出治理“组合拳”。工作组第一时间约谈涉案企业及承运人，宣讲生态环保法律法规，责令限期清运违规倾倒煤矸石、修复受损生态。截至目前，现场7900余吨

违规堆放煤矸石已全部清运处置完毕，完成1100余平方米林地修复、90余平方米耕地生态修复，受损区域生态功能全面恢复。

同时，联合工作组对辖区所有煤矿运输协议、固废处置台账开展拉网式核查，督促企业补齐环保管控、责任划分、违规追责等关键条款，健全煤矸石运输全流程管理制度，有效扭转行业粗放无序管理现状。针对辖区煤炭企业普遍存在的“外包即免责”认知误区，该院联合行业主管部门开展专题法治宣讲，上门提供“一对一”法律咨询，梳理形成煤矸石处置全流程风险防控指引，明确“业务外包，责任不外包”法治底线，清晰界定企业主体责任，引导企业建立承运资质审核、运输全程监管、固废定点处置、风险常态排查的全链条合规体系，从源头防范违规问题反弹，帮助企业健全内控机制。

黔西市检察院检察长樊京京表示，将持续深耕生态环境公益诉讼主业，健全长效监管治理机制，持续巩固整治成效，通过检察履职统筹生态保护与产业发展，护航辖区煤炭行业绿色合规高质量发展。