

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 2316—2021

家政服务 家政服务机构经营管理规范

Domestic service Domestic service agencies operation and management specification

2021 - 07 - 09 发布

2021 - 10 - 09 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由广东省商务厅提出并组织实施。

本文件由广东省家政服务标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、广东省家庭服务业协会、广州谷丰健康产业投资有限公司、广州文胜家政服务有限公司、惠州拓普家政服务有限公司、广东香山家政服务有限公司、佛山市幸福家园家庭服务有限公司、广州市乐迎迎家庭服务有限公司。

本文件主要起草人：李江虹、李燕、陈思嘉、罗熙鸣、蒋帅、潘卓艺、周刘梅、薛珺君、章旭丹、陈挺、周旻、罗思秋、管先姣、欧骏良、冯凤莲、刘秉坤、张蓓。

家政服务 家政服务机构经营管理规范

1 范围

本文件规定了家政服务机构术语和定义、经营管理模式、经营管理要求以及服务监测等。
本文件适用于家政服务机构经营管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19018 质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交易指南

GB/T 31772 家政服务机构等级划分与评定

DB44/T 2293 家政服务 家政服务员职业规范

DB44/T 2317 家政服务 投诉处理规范

3 术语和定义

GB/T 31772界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务 domestic service

以家庭为服务对象，由专业人员进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求服务的行为过程。

3.2

家政服务员 domestic service servants

以家庭为服务对象，进入家庭成员住所或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活需求的服务员。

3.3

员工制管理模式 staff management mode

家政服务机构分别与家政服务客户、家政服务员依法签订合同，为家政服务员缴纳社会保险费（已参加城镇职工社会保险或城乡居民社会保险均可认定为缴纳社会保险费），统一安排家政服务员为家政服务客户提供服务，直接支付家政服务员不低于当地最低工资标准的工资或劳务报酬，并对家政服务过程实施全面管理的模式。

3.4

中介制管理模式 mediating institution management mode

具有相应资质的家政服务机构，为家政服务客户、家政服务员两者提供信息支持，依法签订家政中介（居间）合同，并从中收取费用，家政服务客户直接支付劳务报酬给家政服务员的管理模式。

4 经营管理模式

4.1 经营管理模式划分

家政服务机构管理模式分为员工制管理模式和中介制管理模式。

4.2 员工制管理模式

- 4.2.1 家政服务机构与派出的家政服务员建立劳动关系，签订劳动合同或劳务合同。
- 4.2.2 家政服务机构向家政服务员发放劳动报酬，缴纳社会保险等。
- 4.2.3 家政服务机构派出经客户面试的家政服务员去客户住所提供家政服务，并对家政服务过程实施全面管理。
- 4.2.4 家政服务机构应负责协调服务全过程中（包括：身份认证、服务质量、财产安全、人身安全等）服务纠纷的处理，承担相应的法律责任。

4.3 中介制管理模式

- 4.3.1 具有相应资质的家政服务机构介绍经登记注册，持政府或行业组织颁发的相关服务证件的家政服务员为客户提供服务，并收取约定的职业介绍费用。
- 4.3.2 家政服务机构应签订客户、家政服务机构和家政服务员三方中介（居间）合同，并协助双方落实家政服务员意外伤害等商业保险。

5 经营管理要求

5.1 资质要求

- 5.1.1 依法在行政主管部门登记注册，具有合法的经营资质。
- 5.1.2 建立合理的组织架构，依法合规经营，应做到：
 - a) 按照核定的经营范围，开展业务活动；
 - b) 有明确的业务管理流程和制度，并建立完整的工作台账；
 - c) 按时参加并通过各项机构年检，及时报送各类业务报表；
 - d) 明示相关证照、服务项目、收费标准、服务规范、操作流程、投诉和监督电话；
 - e) 从事线上交易的家政服务机构其交易平台应满足 GB/T 19018 相关要求；
 - f) 依法签订相关合同；
 - g) 执行财务会计制度，依法纳税。

5.2 设施要求

- 5.2.1 具备可保障经营需要的固定、合法经营场地，家政服务机构建筑面积不宜少于 50 m²。
- 5.2.2 办公场所布局合理，宜具备业务接待场地、培训场地和休息场地。
- 5.2.3 配备经营必备的计算机、身份证阅读器、打印机、传真机及其他辅助办公、通信设备等。
- 5.2.4 办公环境清洁、整齐，卫生状况良好，消防安全措施到位。

5.3 人员要求

- 5.3.1 家政服务机构应配备与其服务范围相适应的管理人员和家政服务员，对从事线上交易的家政服务机构应配备相应的平台运营维护人员。
- 5.3.2 家政服务机构对从业人员的基本要求，其中：

- a) 管理人员应具备相关的业务和法律知识，并满足相关职业能力要求；
 - b) 家政服务员上岗前应参加岗前培训并持有与其服务内容相应的技能证书；
 - c) 其他具体要求按 DB44/T 2293 执行。
- 5.3.3 家政服务机构对从业人员的管理要求，包括：
- a) 家政服务机构应与管理人员签订劳动合同，建立员工档案，为其依法缴纳社会保险；
 - b) 对家政服务员实行员工制管理的家政服务机构应与家政服务员签订劳动合同或劳务合同，建立员工档案，为其依法缴纳社会保险；
 - c) 对家政服务员实行中介制管理的家政服务机构应与家政服务员签订服务协议，协助其购买人身意外伤害等商业保险；
 - d) 督促家政服务员每年进行健康体检；
 - e) 建立家政服务员岗位技能、健康信息等档案；
 - f) 按时足额发放劳动报酬；
 - g) 制定年度从业人员培训计划，建立培训档案；
 - h) 宜实行家政从业人员职业技能、服务年限、服务质量、星级评定与薪酬挂钩制度；
 - i) 组织参加政府、行业协会及合法和正规的职业技能培训机构举办的职业能力培训和考核，提高管理水平和服务技能；
 - j) 组织开展家政服务员技能大赛、评选等活动。

5.4 管理制度要求

家政服务机构应建立人力资源管理制度、业务管理制度、信息管理制度、财务管理制度、档案管理制度、设施设备管理制度、安全应急管理制度、监督考评管理制度、教育培训管理制度、投诉处理制度等。

5.5 客户管理要求

- 5.5.1 应建立服务客户档案，包括客户资料、服务合同、服务质量反馈、投诉及其处理文件。
- 5.5.2 应建立服务跟踪回访制度。服务前、服务中、服务后由专人采取上门、电话等形式收集服务客户满意度信息，了解客户对服务质量的满意程度。
- 5.5.3 应制定服务质量监督制度，对外公布投诉联系方式，对客户的投诉应进行登记，并在 7 个工作日给予答复。

5.6 业务要求

5.6.1 营业时间

应在家政服务机构的经营场所或线上交易平台明示营业时间。

5.6.2 价格管理

应在家政服务机构的经营场所或线上交易平台标明服务价格，标价内容真实、字迹清晰、标示醒目。

5.6.3 信息展示

- 5.6.3.1 应在家政服务机构的经营场所或线上交易平台展示家政服务员基本信息，包括但不限于：姓名、性别、年龄、工作经历、服务项目、健康信息、职业技能证书、培训经历、客户评价等。

5.6.3.2 应在家政服务机构的经营场所或线上交易平台展示各项家政服务对应服务内容以及服务流程等。

5.6.4 服务接待

5.6.4.1 家政服务机构经营场所前台接待人员应统一着装、佩戴工卡。

5.6.4.2 家政服务机构的经营场所或线上交易平台宜用普通话接待客户及电话咨询，做到文明礼貌、规范用语。

5.6.4.3 家政服务机构应了解客户服务需求，提出服务方案，征得客户同意。

5.6.4.4 家政服务机构应介绍客户服务需求，提出服务要求，征得家政服务员确认。

5.6.5 签订服务协议

5.6.5.1 在家政服务机构、家政服务员和客户三方对服务内容、时限、人员、费用等均没有异议的情形下签订服务协议。

5.6.5.2 签订服务协议时，应出具双方真实有效的身份证明，家政服务员应提供职业相关证明及健康证明。

5.6.6 提供服务

5.6.6.1 家政服务员在进入工作场所时，应主动向客户出示上门服务证件、身份证件、健康证明等。

5.6.6.2 家政服务员应按照服务协议的要求，及时提供相应服务，并做好服务过程记录以及收集用户反馈意见。

5.6.6.3 对应服务如已有国家标准、行业标准和地方标准的，应遵照执行，如果没有，则按照家政服务机构制定的统一标准执行。

5.6.7 线上交易平台

若家政服务机构从事线上交易，应：

- a) 及时更新操作指南，掌握网上交易安全规范，降低网上交易风险；
- b) 与网上支付服务商签订合同，并对客户的信息保密；
- c) 依据线上订单进行交易款项的扣款、结算、转账、退款等，提供客户可查询验证的后台服务；
- d) 账款划转未成功的订单，及时联系客户和网上支付服务商，并查询原因、及时反馈客户；
- e) 交易成功，及时对账，及时响应客户需求。

5.6.8 服务结束

5.6.8.1 服务期满或因其他原因结束服务时，家政服务员应主动与客户、家政服务机构或接任服务员做好交接工作。

5.6.8.2 家政服务员服务结束时应完成行李检查、客户财物清点、日常账务交接等工作。

5.6.8.3 交接记录及客户意见应于服务结束后及时反馈家政服务机构。

5.6.9 接受退单或调换

5.6.9.1 应按照合同约定时间接受客户退单或调换服务。

5.6.9.2 对符合规定的客户退款，应按照合同的约定时间完成退款。

5.6.10 服务过程特殊情况的处理

- 5.6.10.1 家政服务机构及家政服务员应对服务过程中可能出现的特殊情况的处理与客户达成一致。
- 5.6.10.2 在服务过程中出现特殊情况时，家政服务员应按照家政服务机构相关规定的处理方式及流程进行处理，并做好相关记录。

6 服务监测

- 6.1 采用定期走访、电话回访、网上回访等方式建立服务跟踪制度，并形成记录。
 - 6.2 对经营活动的服务质量进行记录，客观、真实反映服务质量，并定期归档。
 - 6.3 及时处置客户的投诉和服务纠纷，应按照 DB44/T 2317 要求处理。
 - 6.4 对从事线上交易的家政服务机构应通过平台对服务过程进行跟踪监管评价和数据管理。
-

广东省地方标准
家政服务 家政服务机构经营管理规范
DB44/T 2316—2021

*

广东省标准化研究院组织印刷
广州市海珠区南田路 563 号 1304 室
邮政编码：510220
网址：www.bz360.org
电话：020-84250337