

员工制家政企业管理规范

(征求意见稿)

联系单位：黑龙江旅游职业技术学院

联系人：赵欣

联系电话：15804512704

邮箱：794552359@qq.com

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

黑龙江省市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 基本要求 3

5 员工管理 4

6 客户管理 4

7 服务质量管理 5

8 服务保障管理 6

9 参考文献 8

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：黑龙江旅游职业技术学院

本文件主要起草人：

员工制家政企业管理规范

1 范围

本文件规定了家政企业员工制经营管理的基本要求、管理要求、员工管理、服务质量管理、服务保障管理。

本文件适用于采取员工制家政企业管理的范围。

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 31772 家政服务机构等级划分及评定
- SB/T 10643 家政服务基本规范
- SB/T 10847 家政服务业通用术语
- SB/T 10848 家政服务员培训规范
- DB23/T 2952 家政服务机构信用评价规范

3 术语和定义

GB/T 31772、SB/T 10643、SB/T 10847、SB/T 10848、DB23/T 2952 界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 基本条件

- 4.1.1 应与聘用人员签订劳动合同、支付劳动报酬、依法依规缴纳社会保险。
- 4.1.2 若不符合签订劳动合同条件，应签服务协议，此类人员可按规定以灵活就业的身份自愿参保。
- 4.1.3 具有完整的家政服务管理工作制度、人员培训及服务流程等工作标准。
- 4.1.4 遵守国家法律法规和有关政策，无不良信用记录和重大服务质量投诉。

4.2 人员要求

- 4.2.1 应配备与其服务范围相适应的管理层人员和工作人员。
- 4.2.2 管理层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。
- 4.2.3 工作人员需具备相关业务能力及满足岗位职业技能要求，家政服务员上岗前应参加岗前培训。
- 4.2.4 家政服务员上岗前须持有在有效期内的健康证。

4.3 设施要求

- 4.3.1 具备可保障经营需要的固定、合法经营场地。
- 4.3.2 办公(工作)环境清洁、整齐，卫生状况良好，消防安全措施到位。

5 员工管理

5.1 考核评定

5.1.1 考核周期

制定业务技能考核周期，如每季度或每半年进行一次。

5.1.2 考核内容

制定具体的业务技能考核项目，包括但不限于清洁技能、护理技巧、沟通能力等。

5.1.3 评分标准

建立详细的评分标准，保证考核评分的公平、公正、客观。

5.2 权益保障

5.2.1 工伤保险

按规定为家政服务人员办理工伤保险参保手续，按时足额缴纳工伤保险费用。

5.2.2 商业保险

分析员工工作风险类型和程度，确定适宜的意外伤害险、职业责任险投保方案。

5.2.3 工时制度

在劳动合同中清晰注明工时制度，包括正常工时、特殊工时等具体内容。对于实行特殊工时的情况，按规定办理审批手续，确保合法合规。

5.3 职业发展

5.3.1 培训管理

- a) 定期制定涵盖业务技能、法律知识、安全和职业道德等内容的培训计划；
- b) 通过内部培训、外部专家授课、线上学习等多种方式开展培训；
- c) 对培训效果进行考核评估，如通过考试、实践操作等方式。

5.3.2 员工分级管理

- a) 根据工种性质，如清洁工种、护理工种等，明确分级标准和升降级条件；
- b) 在企业内部全面推行员工分级管理，在工资收入、岗位晋升中合理体现学历、技能水平、经验、能力等因素。

6 客户管理

6.1 分级管理

6.1.1 分级依据

依据消费频次及服务项目复杂度、消费金额等条件进行客户分级。

6.1.2 分级维护

针对客户级别制定相应的优惠及维护方案。

6.2 档案管理

6.2.1 基本信息

包括但不限于客户姓名、联系方式、家庭住址、家庭成员、服务历史、特殊需求等信息。

6.2.2 建立与更新

客户首次下单后，建立档案。每次服务完成后或客户信息变更时，相关人员及时更新档案。

6.3 签约管理

6.3.1 线下签约

与客户约定签约时间和地点，由业务人员向客户详细解释合同条款，合同应明确服务内容、服务价格、服务时间、双方权利义务、违约责任等条款。确认无误后双方签字盖章，留存客户签字联，将合同副本交予客户。

6.3.2 线上签约

选择安全可靠、具有法律效力的电子签约平台。通过短信或系统消息向客户发送签约邀请，客户点击链接进入签约页面，确认合同内容后，使用电子签名或指纹识别等方式完成签约，系统自动保存签约记录。签约成功后，向客户发送签约成功通知和电子合同副本。

7 服务质量管理规范

7.1 客户回访与满意度调查

7.1.1 回访计划

制定回访周期，如每月或每季度，确定回访方式（电话、线上问卷等）。

7.1.2 回访内容

涵盖服务内容、家政服务员态度、服务效果等方面，设计合理的问题。

7.1.3 满意度调查

定期开展全面的满意度调查，确保调查样本具有代表性，覆盖不同类型客户。

7.1.4 数据收集与分析

收集回访和调查数据，分析客户反馈的问题和意见。

7.2 服务质量检查、监测与评估

7.2.1 检查内容

包括但不限于家政服务员技能水平、服务流程、执行情况等。

7.2.2 检查方式

采取定期检查与不定期检查相结合，现场检查与远程监督结合。

7.2.3 监测指标

设定如服务准时率、问题发生率等可量化的监测指标。

7.2.4 质量评估

依据检查结果和监测数据，定期对服务质量进行全面评估。

7.3 客户纠纷及投诉处理

7.3.1 投诉渠道

设立多种投诉渠道，如电话、邮箱、线上平台等，方便客户投诉。

7.3.2 快速响应机制

收到投诉后，在规定时间内（如24小时内）与客户取得联系。

7.3.3 依据标准处理

依据 GB/T 17242 投诉处理指南处理投诉，详细记录过程。

7.3.4 责任追究

查清问题原因，确定相关责任人，进行相应的追责。

7.4 持续改进流程与机制

7.4.1 改进流程

明确从问题发现、分析、改进措施的制定到实施的流程。

7.4.2 评估反馈

定期对改进效果进行评估，将评估结果反馈给相关部门和人员，推动服务质量持续提升。

8 服务保障管理

8.1 人力资源管理

8.1.1 聘用管理

建立人员招聘制度，按岗位描述实施招聘，签订聘用合同。

8.1.2 责任制度

建立岗位责任制度，岗位职责明确，责任到人。

8.2 财务管理

8.2.1 建立财务管理制度

建立完善的财务管理制度，包括财务审批流程、资金管理制度、费用报销制度等。明确各财务环节的操作规范，确保财务工作有章可循。

8.2.2 税务管理

依法纳税，熟悉家政服务行业相关税收政策。准确计算并及时申报缴纳各种税费，避免税务风险。

8.3 营销管理

家政服务机构营销活动的组织、策划、宣传、实施等的管理。

8.3.1 组织管理

组建活动团队，明确活动负责人及各成员职责。

8.3.2 策划管理

分析市场情况，确定活动预期目标及活动方案。

8.3.3 实施管理

确保活动按计划开展，及时处理现场问题，保证活动质量。

8.4 职业健康管理

8.4.1 防护设备和用品管理

- a) 根据家政服务内容配备质量符合相关标准的个人防护设备和用品。制定维护计划，及时更新损坏或过期的防护设备和用品；
- b) 对家政服务员进行防护设备和用品使用培训；
- c) 定期检查防护设备和用品的使用情况，对未按要求使用的人员进行提醒和纠正。

8.4.2 预防和纠正措施

- a) 选择环保、低毒的清洁和护理用品；
- b) 鼓励家政服务人员积极反馈身体不适情况，及时发现潜在的职业健康问题；
- c) 当发现职业危害因素导致健康问题或安全隐患时，立即停止相关服务活动，采取改进措施，如更换清洁用品、调整工作流程等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
 - [4] DB23/T 2627-2020 家政服务信用档案建立与管理规范
 - [5] 关于促进家政服务业提质扩容的意见（国办发〔2019〕30号）
 - [6] 家政服务业员工制转型发展的指导意见（发改社会〔2023〕1642号）
 - [7] 国家发展改革委等部门关于支持和引导家政服务业员工制转型发展的指导意见（发改社会〔2023〕1642号）
-