

T/AHSA

安徽省家庭服务业协会 团体标准

T/AHSA 001—2019

## 家庭保洁服务质量评价规范

Standard for assessment of housekeeping service quality

2019 - 01 - 09 发布

2019 - 03 - 01 实施

安徽省家庭服务业协会

发布



## 前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则编制。

本标准由安徽省家庭服务业协会提出并归口。

本标准起草单位：安徽省家庭服务业协会、合肥安心家政服务有限公司、来安长幸纺服饰股份有限公司、安徽省皖嫂家政服务有限责任公司、安徽省双鹰物业服务有限公司、安徽省大海家政保洁服务有限公司。

本标准主要起草人：钱永生、张涛、魏长生、王成芳、丁常树、吴海峰。



# 家庭保洁服务质量评价规范

## 1 范围

本标准规定了家庭保洁服务的术语和定义、评价方法、企业评审必备基本条件和评分要求。  
本标准适用于家庭保洁服务的质量评价。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### 家庭保洁服务

通过专业保洁人员对居室内开展日常保洁、专项保洁、拓荒保洁等针对性的服务活动、以达到环境清洁，物品保养等目的。

### 2.2

#### 日常保洁

以日常定期或不定期上门保洁的服务形式，对已经入住家庭的居室、生活设施及物品等，提供清理、清洁、消毒、杀菌、保养、除尘除灰等服务。

### 2.3

#### 专项保洁

配备专业的设备设施和用品，对家庭居室中的物品，如地板、家具、厨具灶具、家电等物品，提供厨卫消毒、空气治理、病虫害消杀及专项保养等专业化的保洁服务。

### 2.4

#### 拓荒保洁

对新房装修（粉刷）后的第一次保洁，提供的保洁服务。

## 3 评价方法

### 3.1 等级设置

家庭保洁服务质量设置为五个等级标准，即 ★级、★★级、★★★级、★★★★级、★★★★★级，★级越高，表示家庭保洁服务质量越高。

### 3.2 原则

### 3.2.1 质量第一

以服务质量作为等级评审的首要条件，塑造服务品牌。

### 3.2.2 公开、公正、公平

评价人员、程序、结果公开，严格按照评价标准执行。

### 3.2.3 调整原则

对评价结果进行动态管理。

### 3.2.4 标杆引领

通过评审促进家庭服务业服务质量，推进标准化建设。

## 3.3 组织

3.3.1 由安徽省家庭服务业协会（以下简称省家协）组织开展评价工作。

3.3.2 评审组成员由行业协会代表、家庭服务行业专家及学者等组成。

3.3.3 评审时设立评审小组，小组由一名组长、二至四名组员组成。

## 3.4 程序

3.4.1 会员企业自愿申请等级评审。

3.4.2 申请企业应提交《安徽省家庭服务企业等级评审申报表》（以下简称申报表）及相应证明材料，申报表由省家协统一制定，见附录 A。

3.4.3 由省家协对申报材料初审，初审合格后由评审组进入现场进行评审。

3.4.4 评审组由组长负责，实行合议评分。

3.4.5 现场评审结果报协会审核后，提出建议名单，建议名单将对外公布，公示日不少于七个工作日。

3.4.6 由省家协确定评价结果，并颁发证书和铭牌。

## 3.5 管理

### 3.5.1 证书和铭牌保持

3.5.1.1 证书有效期三年，每年需自评一次，并将自评材料报至省家协，未自评或自评不合格的收回证书和铭牌。

3.5.1.2 省家协三年组织评审组开展一次复审。

3.5.1.3 级别评审后运营两年，可申请高一级评审。

### 3.5.2 证书和铭牌失效

凡有重大投诉、重大质量事故或收到主管部门处罚的，视为证书和铭牌自动失效。

## 4 企业评审必备基本条件

企业评审必备基本条件见附录B。

## 5 评分要求

- 5.1 评分主要对企业基本条件、服务质量、标准化建设和其他建设四个部分进行评价，评分按安徽省家庭服务企业等级评定评分表附录 C 执行。
- 5.2 企业基本条件包括企业营业额、办公营业条件、师资力量、品牌建设、企业管理人员数量、第三方保险、纳税条件、在岗服务员、企业形象能力。
- 5.3 服务质量主要包括服务能力、售后记录、回访满意度、售后回访率、处理方式、岗前培训、技能培训、体检证明、诚信处理方式、安全问题。
- 5.4 标准化建设主要包括收费标准、理赔制度、服务流程、财务制度、统一化着装、员工聘用合同、人事制度、标准服务人员登记表、企业与客户书面合同、服务人员累计数量。
- 5.5 其他建设主要包括先进理念和行业贡献、企业先进思想、公益行为、荣誉证明、其他资质。
- 5.6 ★★★★★级综合得分需在 90 分（含）以上，★★★★级综合得分需在 80 分（含）以上，★★★级综合得分需在 75 分（含）以上，★★级综合得分需在 70 分（含）以上，★级综合得分需在 65 分（含）以上。



附 录 A  
 (规范性附录)  
 安徽省家庭服务企业等级评审申报表

企业基本 信息	单位名称		纳税人识别号	
	负责人姓名		联系电话	
	联系人		联系电话	
	单位地址			
企 业 概 况	(不少于 1000 字)			
申 报 等 级	<input type="checkbox"/> ★级 <input type="checkbox"/> ★★级 <input type="checkbox"/> ★★★级 <input type="checkbox"/> ★★★★级 <input type="checkbox"/> ★★★★★级			年 月 日 (盖章)
初 审 意 见	年 月 日 (盖章)			



附录 B  
(规范性附录)

安徽省家庭服务企业等级评审必备基本条件

星级	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★
总部营业建筑面积	600 平方米以上(要求能够提供房屋产权证或一年以上租期的租赁协议)	300 平方米以上(要求能够提供房屋产权证或一年以上租期的租赁协议)	有固定经营场所(要求能够提供房屋产权证或一年以上租期的租赁协议)	有固定经营场所(要求能够提供房屋产权证或一年以上租期的租赁协议)	有固定经营场所(要求能够提供房屋产权证或一年以上租期的租赁协议)
经济实力	注册资金达到 500 万元(含)以上	注册资金达到 200 万元(含)以上	注册资金达到 50 万元(含)以上	注册资金无要求	注册资金无要求
技术力量	标准信息化备案服务员数量 500 人以上,从事管理工作家政从业人员 30 人以上	标准信息化备案服务员数量 200 人以上,从事管理工作家政从业人员 20 人以上	标准信息化备案服务员数量 100 人以上,从事管理工作家政从业人员 10 人以上	标准信息化备案服务员数量 50 人以上	标准信息化备案服务员数量 20 人以上
企业保障	办理员工保险和第三方(客户)商业保险	办理员工保险和第三方(客户)商业保险	办理员工保险和第三方(客户)商业保险	办理员工保险和第三方(客户)商业保险	办理员工保险和第三方(客户)商业保险
企业信息化制度	使用信息化管理软件工具备案人员身份	使用信息化管理软件工具备案人员身份	使用信息化管理软件工具备案人员身份	使用纸质备案人员身份或者使用信息化软件备案	使用纸质备案人员身份或者使用信息化软件备案
投诉及处罚	企业在评审前 5 年内无重大投诉及处罚	企业在评审前 3 年内无重大投诉及处罚	企业在评审前 2 年内无重大投诉及处罚	企业在评审前 1 年内无重大投诉及处罚	企业在评审前 1 年内无重大投诉及处罚

缴纳税收情况	企业必须依法缴纳各项规定税收, 年纳税 50 万元以上 (含免税)	企业必须依法缴纳各项规定税收, 年纳税 30 万元以上 (含免税)	企业必须依法缴纳各项规定税收, 年纳税 20 万元以上 (含免税)	企业必须依法缴纳各项规定税收, 年纳税, 10 万元以上 (含免税)	企业必须依法缴纳各项规定税收, 年纳税, 5 万元以上 (含免税)
获得荣誉情况	积极参与省家协组织的有关会议, 提交出相应参加活动证明, , 其他相关行业证书	积极参与省家协组织的有关会议, 提交出相应参加活动证明, 其他相关行业证书	积极参与省家协组织的有关会议, 提交出相应参加活动证明, 其他相关行业证书	积极参与省家协组织的有关会议, 提交出相应参加活动证明, , 其他相关行业证书	积极参与省家协组织的有关会议, 提交出相应参加活动证明, , 其他相关行业证书
评分要求	综合得分 90 分 (含) 以上	综合得分 80 分 (含) 以上	综合得分 75 分 (含) 以上	综合得分 70 分 (含) 以上	综合得分 65 分 (含) 以上



附 录 C  
(规范性附录)  
安徽省家庭服务企业等级评定评分表

基础类目	认定项目	标准分	认定标准	得分	备注
企业基本条件评测 (30分)	企业营业额 (3分) 单选题	3	营业额 300 万以上		
		2	营业额 150 万以上		
		1	营业额 50 万以上		
	办公营业条件 (5分)	0.5	客户接待区		
		0.5	业务处理区		
		0.5	宿舍休息区		
		0.5	培训基地场所		
		0.5	电脑、电话、打印机、基础办公设备		
		1.5	使用信息化管理工具		
		0.5	装修形象		
		0.5	商业用地		
	师资力量 (3分) 单选题	3	具有兼职三级以上 / 高级家服培训人员		
		2	具有专业培训人员		
	品牌建设 (3分) 单选题	3	具有品牌运营计划且商标注册成功		
		2	省级以上品牌认定		
	企业管理 人员数量 (3分) 单选题	3	30 人(含)以上		
		2	20 人(含)以上		
		1	5 人(含)以上		
	第三方保险 (2分)	2	对客户和服务师商业保险的签订率达 90%以上		
	纳税条件 (4分)	4	按照国家标准纳税年审		
在岗服务员数量 (3分) 单选题	3	在岗服务员数量>500 人			
	2	在岗服务员数量>200 人			

		1	在岗服务员数量>100 人		
企业基本条件评测 (30 分)	企业形象能力 (4 分)	1	拥有企业官方微信服务或订阅号		
		1	拥有企业官方网站企业官网		
		1	企业官网上能够展现服务师资料		
		1	拥有企业对客户服务 APP 端口		
服务质量 (35 分)	服务能力 (6 分)	6	拥有专业的客户规范用语拥有专业的技术支持 拥有快速的响应服务速度服务人员经过岗前培训 服务受到客户表彰		
	售后记录 (3 分)	2	记录了客户全程售后服务详情并且备案		
		1	记录了客户服务换单情况		
	回访满意度 (5 分)	5	随机抽查 10 位客户采样满意度超过 90%		
	售后回访率 (3 分)	3	售后回访率达到 90%以上的		
	处理方式 (4 分)	4	严格按照理赔制度与合同保障顾客和企业的权益		
	岗前培训 (3 分)	3	有专业的岗前培训, 增加岗位职业化		
	技能培训 (3 分)	3	有专业的技能培训并且通过考核上岗		
	体检证明 (2 分)	2	服务师办理相应的有效健康证		
	诚信处理方式 (3 分)	3	有处理服务人员诚信体系		
	安全问题 (3 分)	3	有检验服务人员身份安全		
标准化建设 (25 分)	收费标准 (2 分)	2	在营业场所公示收费标准		
	理赔制度 (2 分)	2	具有完善的理赔制度		
	服务流程 (2 分)	2	拥有标准清晰的家政服务流程表		

	财务制度 (2分)	2	拥有标准清晰的财务制度		
	统一化着装 (3分)	3	服务人员统一着装		
	员工聘用合同 (2分)	2	拥有员工聘用合同劳动保障书		
	人事制度 (2分)	2	拥有标准的人事制度		
	标准服务人员登记表 (3分)	3	服务人员登记资料档案齐全		
	企业与客户书面合同 (3分)	3	与服务人员签订规范合同		
	服务人员累计数量 (4分) 单选分	2	信息化备案软件备案人数 2000 人		
3		信息化备案软件备案人数 4000 人			
4		信息化备案软件备案人数 6000 人			
其他建设 (10分)	先进理念和行业贡献 (2分)	1	每年参加经理人培训并且提交培训证明		
		1	企业经营时间满4年以上		
	企业先进思想 (1分)	1	成立党团组织等,并积极参加协会活动		
	公益行为 (1分)	1	每年参加公益活动次数达次以上		
	荣誉证明 (4分)	4	人社部门评出的千户百强等其他市级以上的荣誉。省家协颁发的荣誉证书(每项1分,最高4分)		
	其他资质 (2分)	2	获得认证资质,服务业标准化试点,参与标准制修订等(每项1分,最高2分,)		
<p>检查认定人员:</p> <p>认定时间:        年    月    日</p>					