

T/NJJX

南京市家庭服务业协会团体标准

T/NJJX 001—2020

家政 O2O 服务规范

Home Service Online-to-Offline (O2O) Enterprises Operation Standard

2020 - 04 - 10 发布

2020 - 04 - 10 实施

南京市家庭服务业协会 发布

前 言

本规范按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：规范的结构和编写》给出的规定起草。

本规范由家庭服务业协会提出并归口。

本规范起草单位：南京市家庭服务业协会 江苏斑马软件技术有限公司。

本规范主要起草人张浩、白桦、刘珏、李新菁。

全国团体标准信息平台

家政 O2O 服务规范

1 范围

本规范规定了家政O2O企业基本条件、运营模式及流程、人员管理及质量控制的要求。
本规范适用于通过网络预约平台实现的家政服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语

3 术语和定义

SB/T 10847-2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务员 housekeeper

根据要求为家庭提供保洁、照料等服务的服务员。

3.2

家政 O2O 企业 O2O domestic companies

通过线上线下相结合，提供家庭服务的企业。

3.3

客户 customer

通过家政 O2O 平台在线预约服务的人，可以不是服务预约本人。

3.4

派单 Process an order

家政 O2O 平台接到订单后，根据客户需求，指派相应服务员提供网络预约家政服务的行为。

3.5

抢单 Respond to an order

家政服务员接到家政 O2O 平台推送的订单后，根据自身情况应答接单的行为。

3.6

甩单 Cancel an order by a domestic helper for no reason

未经客户或家政 O2O 企业同意，家政服务员无正当理由擅自中止服务的行为。

3.7

客户爽约 Cancel an order by the customer for no reason

客户擅自终止服务，且未提前告知家政O2O企业或家政服务员的行为。

3.8

中介式家政 O2O 企业 O2O domestic companies providing services with uncontracted labor

通过中介方式为客户在线介绍家政服务员的家政企业。

3.9

员工式家政 O2O 企业 O2O domestic companies providing services with contracted labor

在线提供预订，并安排签订劳动协议或劳务协议的家政服务员为客户完成服务的家政企业。

4 家政 O2O 企业基础要求

4.1 资质要求

4.1.1 家政O2O企业应该具有合法的工商经营相关资质；

4.1.2 家政O2O企业应该具备合法的网络运营相关资质或入驻具有资质的平台。

4.1.3 家政O2O企业应该具备与资质规定相适应的固定经营场所。

4.2 设施设备要求

4.2.1 硬件要求

a) 自建机房设施应符合GB/T 2887规定的场地、环境条件、安全防护、消防、入侵报警、视频监控等要求；

b) 企业也可通过合法机构采购虚拟服务器或入驻类似阿里云这方面的云服务来部署平台。

4.2.2 软件要求

4.2.2.1 客户端应用程序应具备以下功能：

a) 在客户端上应该明确标明注意事项和服务安全规定；

b) 在客户端应具备下单功能并明确收费标准、服务时间、下单流程、服务流程等信息；

c) 电话信息加密功能，能够实现对客户个人联系方式等信息的保护；

d) 家政 O2O 企业应在客户端展示其企业相关经营资质。

4.2.2.2 客户端家政服务员展示要求:

- a) 客户端上家政服务员展示信息必须包括其姓名、年龄、性别等基本信息;
- b) 客户端不应展现家政服务员个人隐私信息(个人隐私信息包括家政服务员的身份证、实际家庭地址、婚姻状况等);
- c) 客户端上展现家政服务员照片和基本信息时必须经过其本人同意。

4.2.2.3 不应将客户对单次家政服务的评价结果直接反馈给家政服务员。

4.2.2.4 客户端上家政服务定价不应高于线下。

4.3 团队要求

4.3.1 家政 O2O 企业运营团队必须具备 5 人以上员工(非家政服务员);

4.3.2 家政 O2O 企业必须具备不少于 2 名客户服务人员, 并且提供不小于 8h 的服务时间;

4.2.2.5 4.3.3 家政 O2O 企业必须具备平台运维人员, 确保平台运营可靠性。

5 运营模式及流程

5.1 接受订单

接受客户提交的订单, 订单信息应包括但不限于:

- a) 客户需要的服务类型;
- b) 客户的地址;
- c) 客户需要服务的时间;
- d) 客户的联系方式。

5.2 企业订单服务

5.2.1 订单分配

5.2.1.1 企业应建立订单分配的规则, 严格按照规则分配订单;

5.2.1.2 企业订单原则上优先分配给信用级别高、距离服务地点近的家政服务员;

5.2.1.3 企业不应给家政服务员在同一服务时间重复分配订单;

5.2.1.4 企业分配订单后, 应由家政服务员确认接单, 并将预约成功信息推送给客户及家政服务员, 企业应向客户提供家政服务员姓名、照片、联系方式、服务评价等信息;

5.2.1.5 企业因特殊情况无法提供服务, 原则上应至少提前两小时告知客户。

5.2.2 订单取消或变更

5.2.2.1 客户在服务开始前取消订单, 企业应及时告知家政服务员;

5.2.2.2 在服务开始后因客户原因导致服务提前终止, 企业按订单原价收款;

5.2.2.3 在服务开始后因企业或家政服务员原因导致服务提前终止, 企业应无条件按原价退款。

5.2.3 订单完成

5.2.3.1 订单完成后, 家政服务员应提醒客户通过手机短信或客户端对服务进行评价;

5.2.3.2 服务完成后, 客户对服务不满, 企业应主动与客户协商解决。

5.2.4 收费要求

- 5.2.4.1 对于中介制家政服务订单，企业不得在完成中介服务前收取中介费或订金；
- 5.2.4.2 对于员工式家政服务订单，企业应在平台明确收费标准、服务内容和退款说明。

5.3 家政服务员与服务流程要求

- 5.3.1 家政服务员应完成身份认证确保身份真实并无犯罪记录后才可在平台接单；
- 5.3.2 家政服务员应完成体检并确保身体健康后才可在平台接单；
- 5.3.3 收到订单信息后：
 - a) 企业采用派单机制的，家政服务员通过终端确认接单；
 - b) 企业采用抢单机制的，家政服务员根据自身情况选择接单；
- 5.3.4 家政服务员确认接单后，应主动和客户确认上门时间、服务地点等信息；如有特殊情况，家政服务员应主动告知客户以协商解决，不应单方取消订单；
- 5.3.5 家政服务员在入户服务前，应主动向物业门卫或客户出示身份证明，待客户确认身份后方可开始服务；
- 5.3.6 家政服务员在入户后应主动核对服务信息，并穿鞋套或换鞋，尊重客户生活习惯；
- 5.3.7 服务过程中若客户临时更改服务内容，家政服务员有权拒绝或与企业协商后继续服务；
- 5.3.8 家政服务员应在服务结束后提醒客户，通过客户端对服务打分、评价或提出意见；
- 5.3.9 家政服务员不得擅自让人替代自己完成订单；
- 5.3.10 特殊情况处理，应注意：
 - a) 家政服务员因为意外不能准时到达，应提前告知企业或客户，对客户表示歉意并说明情况；
 - b) 家政服务员服务过程中发现客户贵重私人财产，应主动和客户沟通，告知及时收好，以免误会；
 - c) 家政服务员应主动在服务结束后要求客户检查服务并确认财物无丢失后离开。

6 人员管理

6.1 基本要求

- 6.1.1 家政服务员应具备身份证明、健康证明、培训证书或国家职业资格证书等技能证明；
- 6.1.2 企业应确保家政 O2O 平台所展示的服务员与实际提供服务的服务人员身份一致；
- 6.1.3 企业应要求家政服务员定期进行体检，并在 O2O 平台更新其健康信息；
- 6.1.4 企业应为家政服务员购买适合的商业保险，对可能出现的意外伤害、财产纠纷等进行风险防控；
- 6.1.5 企业应提供统一的专业服务工具，确保家政服务员的服务专业化。

6.2 培训要求

- 6.2.1 企业应建立健全家政服务员岗前培训、技能提升培训和返岗培训制度，定期组织法律法规、职业道德、服务规范、安全常识等相关培训，并为家政服务员建立培训档案；
- 6.2.2 企业应制定家政服务员职业素质、服务礼仪、服务用语等标准并定期开展相关培训。

7 质量控制

7.1 风险管理

7.1.1 信息安全

- 7.1.1.1 企业应该建立信息安全保护制度，加强对客户和家政服务员个人信息的保护；
- 7.1.1.2 客户和家政服务员个人信息包括姓名、家庭情况、联系方式、银行账户、家庭住址等；
- 7.1.1.3 企业不得在家政服务范畴外使用客户和家政服务员个人信息，包括但不限于商业出售等。

7.1.2 服务员安全

- 7.1.2.1 家政 O2O 平台应通过国家 ISO9001 风险认证体系认证并应用相关风控文件；
- 7.1.2.2 企业应为所有已上岗家政服务员购买适应其工作内容的商业保险；
- 7.1.2.3 企业应对家政服务员进行背景调查，并对其身份证明、不良记录、涉诉记录进行备案。

7.1.3 资金安全

- 7.1.3.1 家政 O2O 平台的在线支付应与具备国家相关资质的银行或者第三方支付公司合作；
- 7.1.3.2 家政 O2O 平台所开展的工资代扣、服务预付或对服务押金等支付行为，应在相关政府部门进行合法备案。

7.2 评价与投诉

7.2.1 基本要求

- 7.2.1.1 家政 O2O 平台应保证订单日志、网上交易日志、服务员评价等服务质量统计数据 and 原始记录真实、准确；
- 7.2.1.2 家政 O2O 平台应公开服务质量承诺，设置服务监督与投诉处理机构，公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程。

7.2.2 投诉处理

- 7.2.2.1 客户对服务质量、服务态度、服务费用、服务时间等有疑问或不满时，可拨打平台服务监督电话或在线进行咨询、投诉；
- 7.2.2.2 出现骚扰、偷窃等方面投诉，企业应暂停该家政服务员服务并进行认证、调查核实；
- 7.2.2.3 接到客户咨询、投诉后，企业应在 24h 内处理，7 日内处理完毕，并将结果告知客户。