

T/NJJX

南京市家庭服务业协会团体标准

T/NJJX 002—2020

家政服务机构管理要求

Management requirements of domestic service agencies

2020 - 04 - 10 发布

2020 - 04 - 10 实施

目 录

前言

- 1 范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
- 4 家政服务机构管理模式
 - 4.1 家政服务机构管理模式划分
 - 4.2 母婴家政模式
 - 4.3 保洁家政模式
 - 4.4 养老家政模式
 - 4.5 家政培训机构
 - 4.6 综合性家政模式
- 5 基本要求
 - 5.1 营业管理
 - 5.2 业务管理
 - 5.3 服务监测
- 6 管理制度要求
 - 6.1 人力资源管理制度
 - 6.2 行政管理制度
 - 6.3 业务管理制度
 - 6.4 信息管理制度
 - 6.5 财务管理制度
 - 6.6 档案管理制度
 - 6.7 设施设备管理制度
 - 6.8 安全应急管理制度
 - 6.9 监督考评管理制度

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由南京市家庭服务业协会提出。

本标准由南京市家庭服务业协会规划。

本标准起草单位：南京市家庭服务业协会、江苏斑马软件技术有限公司。

本标准主要起草人：李新菁、周珏民、张浩、李莉、张霞、张鸣姗、经纬、林杰、贺思明、刘珏、单奕、卢丹、白桦。

家政服务机构管理要求

1 范围

本标准规定了家政服务机构的类别、经营模式、基本要求和管理制度要求。本标准适用于江苏省行政区域内的家政服务机构。

2 规范性应用文件

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。

GB/T 31772—2015 家政服务机构等级划分及评定

3 术语和定义

GB/T 31772—2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 家政服务

以家庭或个人为服务对象，按照与客户约定的服务事项，满足客户服务需求的行为过程。

3.2 家政服务机构

提供家政服务的组织，包括企业、社会服务机构等。

3.3 家政服务员

具备相应资质和能力，可直接为客户提供家政服务的人员。

3.4 [家政服务的]客户

接受家政服务的家庭或个人。

3.5 准员工制管理模式

家政服务员以自由就业者的身份与家政服务机构签订委托管理协议，明确家庭或个人为服务对象，按照与客户约定的服务事项，满足客户服务需求的行为过程。

3.6 中介制管理模式

具有相应资质的家政服务机构介绍家政服务员为客户提供服务，并收取约定的职业介绍费用（可一次性收取介绍费或按约定分阶段收取服务费）的管理模式。

3.7 家政互联网平台

以互联网技术为工具，为服务对方提供交易信息，满足服务双方需求，所建立的一个平台。

注：客户借助互联网平台发布家政服务的需求，通过平台筛选，比对、选择家政服务员信息，按约定的需求完成匹配。

4 家政服务机构类别模式

4.1 家政服务机构类别模式划分

家政服务机构管理模式分为母婴家政模式、保洁家政模式、养老家政模式、和家政培训机构、综合性家政模式等。

4.2 母婴家政模式

4.3 保洁家政模式

4.4 养老家政模式

- 4.5 家政培训机构
- 4.6 综合性家政模式

5 基本要求

5.1. 营业要求

5.1.1 基本要求

5.1.1.1 依法在行政主管部门登记注册

5.1.1.2 建立合理的公司治理结构，依法合规经营，应做到：

- a 按照核定的业务管理流程和制度，并建立完善的工作台账。
- b 有明确的业务管理流程和制度，并建立完善的工作台账。
- 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 互联网交易平台应对入驻家政服务机构实行预审制度，验证机构的合法性，并在网上公示实名制登记的家政服务机构相关信息。
- f 依法签订相关合同，包括但不限于：
 - (1) 签订《江苏省家政服务合同》；
 - (2) 签订经营场所租赁合同；
 - (3) 与互联网交易平台签订交易服务合同。
- g 执行财务会计制度，依法纳税。

5.1.2. 设施要求

5.1.2.1 具备可保障经营需要的固定，合法经营场所，其中：

- a 家政服务机构建筑面积不宜小于一定面积或单个网点建筑面积不宜小于一定面积。
- b 提供家政服务的互联网交易平台经营面积不宜小于一定面积

5.1.2.2 办公场所布局合理，应具备业务接待场地。培训场地和休息场地。

5.1.2.3 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。

5.1.2.4 办公（工作）环境清洁、整齐、卫生状况良好、消防安全措施到位。

5.1.3

5.1.3.1 家政服务机构应配备与其服务范围相适应的管理层人员和工作人员。

5.1.3.2 家政服务机构对从业人员的基本要求，包括：

- a 学历要求按 XX 执行。
- b 岗位技能要求如下：
 - (1) 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；
 - (2) 工作人员应具备相关的业务能力，并满足与其岗位相关职业技能要求；
 - (3) 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 XX 执行

5.1.3.3 家政服务机构对从业人员的管理要求，包括：

- a 家政服务机构应与工作人员签订劳动合同，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，为其依法缴纳社会保险；

- c 对家政服务员实行准员工制度管理的家政服务机构应与家政服务员签订三方服务合同，为其办理人身意外伤害保险；
- d 对家政服务员进行登记，办理家政上门服务证件；
- e 督促家政服务员每年进行健康体检；
- f 建立家政服务员岗位技能、健康信息等档案；
- g 按时足额发放工作人员工资和家政服务员劳动报酬；
- h 指定年度从业人员培训计划，建立培训档案；
- i 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；
- j 组织参加政府、行业协会等举办的职业能力培训和考核，提高管理水平和服务技能；
- k 组织开展家政服务员技能大赛、评选等活动。

5.2 业务管理

5.2.1 收费约定

5.2.1.1 服务明码标价，标价内容真实、字迹清晰、标示醒目。

5.2.1.2 互联网交易平台按家政服务机构在平台明示的标的收取运营管理费。

5.2.2 服务接待

5.2.2.1 服务机构前台接待人员应统一着装、佩戴胸卡。

5.2.2.2 宜用普通话接待客户及电话咨询，做到文明礼貌、规范用语。

5.2.3 营业时间

5.2.3.1 家政服务机构应明示营业时间。

5.2.3.2 互联网交易平台上的家政服务机构应在网站上明示营业时间，并在一个工作日内对客户需求做出回应。

5.3 服务检测

5.3.1 全面了解客户服务需求，提出服务方案，征得客户同意。

5.3.2 全面介绍客户服务需求，提出服务要求，征得家政服务员确认。

5.3.3 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。

5.3.4 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。

5.3.5 及时处置客户的投诉和服务纠纷，响应时间不宜超过 48h。

5.3.6 家政服务机构宜通过互联网交易平台对服务过程进行跟踪监管评价和数据管理。

5.3.7 服务监测其他具体要求按 DB31/T 1047—2017 执行。

6 管理制度要求

6.1 人力资源管理制度

6.1.1 建立人员招聘制度，按岗位描述实施招聘。

6.1.2 建立规范的招聘流程，签订聘用合同或服务合同，签约率打 100%。

6.1.3 建立岗位设置及岗位责任制度，并按规定的岗位责任制度实施考核。

6.1.4 建立考勤、休假、辞退、辞职、绩效考核及薪酬管理制度，实现薪酬与绩效挂钩。

6.2 行政管理制度

6.2.1 建立日常的业务协调会议制度，并形成会议记录。

6.2.2 建立日常的工作台账制度，定期整理并归档管理。

6.2.3 建立服务信息档案，服务合同及时录入电脑。

6.2.4 建立服务机构其他制度，包括用印、办公用品申购与领用等制度。

6.3 业务管理制度

6.3.1 建立岗位责任制度，做到岗位职责明确责任到人。

6.3.2 建立规范、科学的工作流程，严格按服务规范进行绩效考核。

6.3.3 建立透明、合理的服务价格制度，服务价格与技能、客户评价挂钩。

6.3.4 建立服务跟踪制度，及时处理投诉、纠纷。

6.4 信息管理制度

6.4.1 及时录入家政服务员身份、健康及职业技能信息。

6.4.2 及时录入客户基本信息，服务需求信息。

6.4.3 及时录入服务合同信息。

6.4.4 不泄露家政服务员及客户信息，相关服务信息纳入政府诚信管理体系。

6.5 财务管理制度

6.5.1 建立内部稽核制度，定期进行财务清查。

6.5.2 建立固定资产采购申请、登记和领用管理制度。

6.5.3 资金、发票使用管理实行专人专管。

6.5.4 统一管理合同的签订、执行、更变、解除和延续

6.5.5 对合同纠纷及赔偿处理进行记录，并归档管理。

6.6 档案管理制度

6.6.1 及时完成档案的建立、录入、登记与装订。

6.6.2 档案实行分类归档与保管。

6.7 设施设备管理制度

6.7.1 设施设备购置应及时记入固定资产账目。

6.7.2 设施设备领用、保管与使用应形成记录。

6.8 安全应急管理制度

6.8.1 建立并落实安全、消防、应急责任制度。并明确责任人。

6.8.2 配备专职的安全应急工作人员。

6.9 监督考评管理制度

6.9.1 建立服务回访、投诉及纠纷处理应急机制，责任落实到人。

6.9.2 跟踪回访、投诉及纠纷处理应形成记录，并在 48h 内对客户投诉做出回应。

6.9.3 实施薪酬与岗位考核、服务评价挂钩制度。

6.9.4 持续整改服务过程中发现的问题，整改率应达到 95%及以上。