

团体标准

T/GZSJX 003-2020

家政服务溯源管理规范

Code for traceability management of domestic service

2020 - 12 - 25发布

2020 - 12 - 25实施

贵州省家庭服务业协会
发布

目 次

前 言.....	2
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 溯源管理要求.....	3
5.1 服务前.....	3
5.2 订单签订前.....	4
5.3 签订服务协议.....	5
5.4 服务提供.....	6
5.5 服务评价.....	7
5.6 互联网平台溯源管理要求.....	7

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。
本标准由贵州省家庭服务业协会提出并归口。
本标准主要起草单位：贵州省家庭服务业协会。
本标准2020年12月首次发布。

全国团体标准信息平台

家政服务溯源管理规范

1 范围

本标准规定了家政服务溯源管理的基本要求以及管理要求。本标准适用于贵州省内家政服务的溯源管理。

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/T31772—2015 家政服务机构等级划分及评定

3 术语和定义

GB/T31772-2015界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 家政服务员 domestic sarver

具备相应资质和能力，可直接为客户提供家政服务的人员。

注：根据家政服务员每次服务时间的长短，分为小时工、全日制、住家制三种。

3.2 家政服务溯源管理 traceabilty mnaemeat of domeslik sevike

从家政服务的源头开始，服务过程的信息可查、质量可控、纠纷可溯。

4 基本要求

从家政服务的源头开始，建立覆盖服务过程的溯源管理体系，包括：

a) 服务提供前;运用互联网技术建立完善的家政服务智能化公共服务信息平台,通过家政服务员登记管理制度，形成家政服务可追溯的基础信息平台，评估家政服务机构、家政服务员、客户，并签订订单、服务协议；

b) 服务提供中;出示家政上门服务证件，确保家政服务过程的信息可查、质量可控、纠纷可测；

c) 服务提供后;通过规范化服务评价系统，为客户提供安全、优质的家政服务。

5 溯源管理要求

5.1 服务前

5.1.1 家政服务机构

家政服务机构应符合如下要求：

a) 有明确的收费标准并在经营场所公示；

b) 建立家政服务员上岗程序、工作流程和投诉处理流程；

- c) 为家政服务员提供岗前培训和回炉培训；
- d) 建立服务员登记管理制度，为服务员办理家政上门服务证件；

5.1.2 家政服务员

家政服务员应符合如下要求：

- a) 首次从事家政服务的家政服务员应提供当地公安部门出具的无犯罪记录证明；
- b) 提供个人身份证明材料、从业时间及经历；
- c) 提供服务的客户出具的评价意见或推荐信；
- d) 配合家政服务机构进行登记管理，办理家政上门服务证件；
- e) 与家政服务机构签订劳动合同或服务协议；

5.2 订单签订前

5.2.1 家政服务机构

5.2.1.1 家政服务机构应符合如下要求：

- a) 对服务项目和内容明码标价，标价方式要标准、规范，字迹清晰；
- b) 提供家政服务机构诚信服务记录情况；
- c) 核实家政服务员提供的身份证明材料；
- d) 了解并掌握客户的服务需求信息，挑选匹配、待岗的家政服务员供客户面试；
- e) 提供家政服务员工作档案及服务评价；
- f) 提供家政服务员的客户评价意见或推荐信；
- g) 告知家政服务员服务质量要求与考核制度，并取得共识。

5.2.1.2 家政服务机构应告知客户提供以下相关信息：

- a) 准确的个人信息及联系方式；
- b) 服务对象真实的健康状况及其他需说明的特殊情况；
- c) 明确的服务内容和要求（包括：住房面积、家庭人口、工作内容、时间以及服务费预算等）。

5.2.1.3 家政服务机构应告知客户查验以下相关信息：

- a) 家政服务员家政上门服务证件信息；
- b) 家政服务员服务档案记录、客户评价意见或推荐信。

5.2.2 家政服务员

家政服务员应符合如下要求：

- a) 参加并通过岗前培训；

- b) 具备与服务内容相适应的服务技能；
- c) 进行健康体检并取得健康体检证明。

5.3 签订服务协议

5.3.1 家政服务机构

5.3.1.1 家政服务机构在签订服务协议时，应包含但不限于以下内容：

- a) 家政服务机构的权利和义务；
- b) 家政服务员、客户双方的权利和义务；
- c) 根据客户要求编制的个性化服务方案, 包括：家政服务的具体内容、服务方式、操作流程、规范和工资预算等；
- d) 家政服务过程中需使用的设施设备及其他辅助性工具的注意事项；
- e) 明确家政服务员人身意外伤害保险费用的承担方。

5.3.1.2 家政服务机构应告知客户了解以下相关信息：

- a) 客户的权利和义务；
- b) 家政服务机构、家政服务员的权利和义务；
- c) 家政服务机构、家政服务员的服务内容、方式和要求；
- d) 家政服务员人身意外伤害保险费用的承担方。

5.3.1.3 按客户要求编制个性化服务方案，包括：服务的具体内容、方式、要求以及服务时间、人员、费用等，并与客户达成协议。

5.3.2 家政服务员

家政服务员在签订服务协议时，应做到：

- a) 了解家政服务员的权利和义务；
- b) 了解为客户提供家政服务的具体内容和方式；
- c) 了解工作时间和工作内容；
- d) 了解人身意外伤害保险费用的承担方；
- e) 了解提前解约的条件、时间和违约责任；
- f) 与客户面谈时，向客户出示身份证、健康体检证明及技能等级证书等；
- g) 接受家政服务机构提出的服务方案，并对服务内容、时间、服务对象、费用等均无异议

后签订服务协议。

5.4 服务提供

5.4.1 家政服务机构

5.4.1.1 家政服务机构在家政服务提供过程中，应做到：

a) 建立家政服务监督与考核制度，规定监督的方式、频次、人员以及内容，监督的形式应为电话回访或走访客户等；

b) 及时处理家政服务过程中发生的服务纠纷，回应时间不宜超过48小时；

c) 及时纠正家政服务员的违规表现，如消极怠工、服务态度不端正、上岗不守时、服务不规范等；

d) 定期对客户进行服务质量回访，形成记录并存档；

e) 建立服务投诉处理核实制度，并记入家政服务员档案；

f) 建立安全应急预案，定期对家政服务员进行在岗培训。

5.4.1.2 家政服务机构应告知客户了解以下相关信息：

a) 首次上门时，核对家政服务员的家政上门服务证件等信息；

b) 按照签订的服务协议要求实施服务，如临时发生服务内容变化，服务双方应进行协商；

c) 尊重家政服务员的劳动成果，如家政服务员的工作有不尽之处，应及时指出并督促其纠正；

d) 对家政服务员提供的服务做出公正合理的评价；

e) 如因突发事由需解聘家政服务员，应提前72小时通知家政服务机构；

f) 如因客户自身原因需提前中止服务协议时，应提前15天告知家政服务员及家政服务机构。

5.4.2 家政服务员

家政服务员在家政服务提供过程中，应做到：

a) 上门服务时主动出示家政上门服务证件；

b) 按照签订的服务协议和服务流程要求，结合客户的具体情况，为客户提供家政服务，并形成服务过程记录；

c) 因个人原因需请假时，提前与客户及家政服务机构协商，征得同意后方可请假；

d) 因个人原因需提前中止服务协议时，提前15天告知客户及家政服务机构，待家政服务机构安排人员接替后，方可中止；

e) 服务过程中发生特殊情况和意外时，及时告知客户和家政服务机构，并按照规定的处理方式进行处理。

5.5 服务评价

5.5.1 家政服务机构

5.5.1.1 家政服务机构在服务评价阶段应做到：

- a) 建立家政服务员评价程序，对服务质量进行考评；
- b) 建立客户档案（包括：换人记录、投诉记录等）；
- c) 客户评价应记入家政服务员档案；
- d) 妥善保存签订的服务协议，保存期不少于3年（从服务协议中止或终止日算起）。

5.5.1.2 家政服务机构应告知客户了解以下相关信息：

- a) 在首次接受家政服务的半个月內，对家政服务员做出初步评价，并反馈至家政服务机构。
- b) 根据家政服务类别不同，定期对家政服务员做出评价，具体要求如下：
 - 1) 住家制、全日制宜每季度评价一次；
 - 2) 小时工宜每月评价一次。
- c) 服务协议终止后，向家政服务机构提供服务质量总体评价，包括对家政服务机构和家政服务员的评价。
- d) 如需投诉，按服务协议规定进行服务投诉。

5.5.2 家政服务员

5.5.2.1 家政服务完成后，应主动征求客户评价，并就客户提出的服务意见和建议进行整改。

5.5.2.2 服务协议期满后，应获取客户的评价意见或推荐信，并及时提交至家政服务机构。

5.6 互联网平台溯源管理要求

5.6.1 互联网平台溯源管理是指运用互联网信息技术，建立与家政服务员登记注册管理信息系统、外来人员灵活就业系统对接的平台，并通过互联网技术对在平台上发布信息的家政服务机构和家政服务员信息的真实、有效和安全性设计相关条件和要求，形成信息发布、服务交易和监管评估一体化的大数据、信息化、可溯源的家政服务平台。

5.6.2 家政服务机构宜入驻互联网平台，上传在政府部门登记注册的营业执照、经营业务范围以及税务号，加盟机构提供加盟协议。

5.6.3 家政服务机构应核实入驻平台的家政服务员的身份证、健康体检证明和技能等级证书，并上传家政服务员本人近期照片（视频）、家政服务员上门服务证件等信息。

5.6.4 互联网平台应建立对家政服务机构、家政服务员和客户的服務跟踪系统，完善服务过程追溯评价管理，实现家政服务过程的可追溯。

5.6.5 推进互联网平台与政府相关公共信用平台的对接情况，实现政府监管有依据，诚信服务有追溯，违规失信有记录的全方位家政服务管理体系。