

# 团 体 标 准

T/HNQA 004—2022

## 家政服务机构管理要求

Management requirements for domestic service institutions

2022 - 04 - 01 发布

2022 - 04 - 15 实施

## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 管理类型.....	2
5 管理内容.....	3
6 管理制度要求.....	4
参考文献.....	6

全国团体标准信息平台

## 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。

本文件由海南省质量协会提出并归口。

本文件起草单位：海南省质量协会、海南天择质量管理有限公司、中国标准化协会、中国贸促会商业行业委员会、北京麦斯达夫科技股份有限公司、海口市家庭服务业行业协会、海南基点质量标准研究事务所。

本文件主要起草人：陈燕、沙奇斌、程媚、吴峰、姚歆、郑波、王钊柱、梁莲娣、郝庆利、欧家杰。

# 家政服务机构管理要求

## 1 范围

本文件规定了家政服务机构管理类型、管理内容和管理制度的要求。  
本文件适用于开展家政服务活动的家政服务机构。

## 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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南  
GB/T 19018/ISO 10008 质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交易指南  
GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务  
GB/T 31772 家政服务机构等级划分及评定  
GB/T 50116 火灾自动报警系统设计规范  
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  
SB/T 10981 家政服务网络中心运营管理规范  
T/HNQA 005-2022 家政服务人员基本要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**家政服务** domestic service

以家庭为服务对象，按照与顾客约定的服务事项，满足顾客服务需求的行为过程。

[来源：SB/T 10847-2012，2.2]

### 3.2

**家政服务机构** domestic service agencies

提供家政服务的组织，包括企业、社会服务机构等。

[来源：GB/T 31772-2015，2.1]

### 3.3

**家政服务员** homemaking service attendants

根据合同或协议要求，为消费者提供家政服务的人员。

[来源：SB/T 10643-2011，3.4]

### 3.4

**家政服务的客户** customer

接受家政服务的对象。

[来源：GB/T 31772-2015，2.5]

### 3.5

#### 员工制（企业运作）管理模式 enterprise operations management model

家政服务员与企业签订企业劳动合同，约定基本工资和服务提成模式，明确双方的权利和义务，并为符合条件的员工按时缴纳社会保险的管理模式。

### 3.6

#### 委派制（委托代理）管理模式 management model

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，明确双方的权利和义务的管理模式。

### 3.7

#### 中介制管理模式 intermediary management model

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。

### 3.8

#### 家政互联网平台 domestic service internet platform

以互联网技术为工具，为服务双方提供交易信息，满足服务双方需求，所建立的一个平台。客户借助互联网平台发布家政服务的需求，通过平台大数据筛选，比对、选择家政服务员信息，按约定的需求完成匹配；包含O2O平台在线相互选择。

## 4 管理类型

### 4.1 家政服务管理模式

4.1.1 根据企业内部管理模式，家政服务管理类型分为：员工制（企业运作）管理模式、派遣制（委托代理）管理模式和中介制管理模式（包含家政互联网平台）等。

4.1.2 家政服务机构可以采用 4.1.1 中类型中的一种或多种并存的管理方式。

4.1.3 无论企业内部管理情况如何，均不得对每一个客户的服务有差异化。

### 4.2 员工制（企业运作）管理模式

4.2.1 家政服务机构与派出的家政服务员建立劳动关系，签订劳动合同。

4.2.2 家政服务机构向家政服务员每月按时发放工资和劳动报酬，缴纳社会保险和意外险等。

4.2.3 家政服务机构负责员工的岗前培训和考核，并定期培训员工的服务技能，并派出经客户面试合格的家政服务员去客户住所提供家政服务，并负责对家政服务过程实施全面管理。

4.2.4 家政服务机构负责服务全过程（包括身份证核实、服务质量、财产安全、人身安全等）中服务纠纷的处理，一般情况下协商解决，必要时求助法律。

4.2.5 家政服务机构有专门客服人员回访客户对服务过程的满意度指数，并记录存档，定期评价员工的服务技能，针对性的提升训练或按客户需求合理分配。

### 4.3 委派制（委托代理）管理模式

4.3.1 家政服务机构与家政服务员建立委托代理管理关系，家政服务员接受家政服务机构的指派并持家政上门服务证件（包括身份证、健康证、上岗证等）从事家政服务。

4.3.2 家政服务机构按双方协议要求承担家政服务员的岗前培训、代缴社会保险的义务，家政服务员应参加相关社会保险。

4.3.3 家政服务机构根据客户的需求，选派家政服务员为客户提供服务，并通过签订家政服务合同，明确客户、家政服务员、家政服务机构三方权利和义务。

4.3.4 家政服务机构应建立家政服务员服务档案（一人一档）、负责办理流动手续、身份验证、健康体检证明、委托管理协议和服务合同、签约、购买商业保险（意外险等）、上岗培训和客户满意度回访等信息进行管理，代收代付家政服务员的劳动报酬。

4.3.5 家政服务机构负责处理、协调服务过程中甲乙双方因服务质量、财产安全、人身安全等引发的

纠纷，必要时求助法律。

#### 4.4 中介制管理模式

4.4.1 具有相应资质的家政服务机构介绍，经登记注册后持家政上门服务证件的家政服务员为客户提供服务，收取约定的介绍费用（可一次性收取介绍费或按约定分阶段收取服务费）。

4.4.2 家政服务员以自由就业者身份与客户建立雇佣关系，提供家政服务，客户可直接向家政服务员支付服务酬金，家政服务机构只收取中介服务费。

4.4.3 家政服务机构应签订客户、家政服务机构和家政服务员三方服务合同，并落实家政服务员意外伤害商业保险。

4.4.4 家政服务过程中甲乙双方因服务质量、财产安全、人身安全纠纷，应协商解决。必要时，求助法律。

#### 4.5 家政互联网平台

采用互联网平台运作从事家政服务的服务机构应执行GB/T 19018/ISO 10008、SB/T 10981 相关要求。

### 5 管理内容

#### 5.1 基本要求

5.1.1 家政服务机构的管理内容包括营业管理、设施管理、人员管理、业务管理和监测的要求。

5.1.2 家政服务机构应根据营业管理、设施管理、人员管理、业务管理和监测的要求建立并实施文件化管理制度。

#### 5.2 营业管理

5.2.1 依法在行政主管部门登记注册。

5.2.2 建立合理的公司治理结构和企业组织架构，依法合规经营，应做到：

- a) 按照核定的经营范围，开展业务活动；
- b) 有明确的业务管理流程和制度、各岗位的职责分工，并建立完整的工作台账；
- 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：签订家政相关服务合同、签订的经营场地租赁合同、与互联网交易平台签订的交易服务合同；
- g) 执行财务会计制度，依法纳税。

#### 5.3 设施管理

5.3.1 具备可保障经营需要的固定、合法经营场地。

5.3.2 办公场所布局合理，应具备业务接待场地。

5.3.3 配备经营必备的电脑、打印机、传真机及其他辅助办公、通信设备等，必要时配备身份证阅读器。

5.3.4 办公（工作）环境清洁、整齐，卫生状况应满足疫情防控要求。

5.3.5 消防安全措施齐全完备，符合GB/T 50116的要求。

#### 5.4 人员管理

5.4.1 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。

5.4.2 家政服务机构对从业人员的基本要求应符合T/HNQA 005-2022的规定。

5.4.3 家政服务机构对从业人员的管理要求应符合T/HNQA 005-2022的规定。

## 5.5 业务管理

- 5.5.1 家政服务机构应合理收费、明码标价，标价内容真实、字迹清晰、标示醒目，包括但不限于：
- 对家政服务员实行员工制管理的家政服务机构按服务内容和服务费标的向家政服务员收取必要的服务费；按服务内容和服务费标的每月收取管理费和基本社会保险费，基本社会保险费按照企业社保正常代收，剩余应以绩效形式发给家政服务员。有特殊要求的，另行约定；
  - 对家政服务员实行委托代理制管理的家政服务机构按服务内容和服务费标的收取必要的服务费；按服务内容和服务费标的每月向雇佣方收取相应的管理费。有特殊要求的，三方另行约定；
  - 对家政服务员实行中介制管理的家政服务机构按服务内容和服务费标的向家政服务员收取一次性服务费，并向雇主收取相应的中介费和管理服务费。有特殊要求时，三方应另行约定；
  - 采用互联网交易平台时，应按家政服务机构在平台明示的标的收取运营管理费。
- 5.5.2 家政服务机构服务接待，，包括但不限于：
- 服务机构前台接待人员应统一着装、佩戴胸卡；
  - 服务机构前台接待人员做到文明礼貌、规范用语，优先使用普通话接待客户及电话咨询；
  - 必要时，应配备英文接待外国客户及电话咨询，做到沟通顺畅。
- 5.5.3 家政服务机构应明示营业时间。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1个工作日内对客户请求做出回应。

## 5.6 服务监测

- 5.6.1 家政服务机构应全面了解客户服务需求，提出服务方案，征得客户意见。
- 5.6.2 家政服务机构应全面介绍客户服务需求，提出服务要求，并与家政服务员确认。
- 5.6.3 家政服务机构应采用定期走访、电话回访、网上回访等方式建立服务跟踪制度，并形成记录。
- 5.6.4 家政服务机构应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。
- 5.6.5 家政服务机构应及时处置客户的投诉和服务纠纷，响应时间一般不宜超过24小时。
- 5.6.6 家政服务机构可以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。

## 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，规范的招聘流程，包括委托代理制管理模式应规范招聘流程，按岗位描述实施招聘，签订聘用合同或服务合同。
- 6.1.2 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。
- 6.1.3 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。
- 6.1.4 中介制应规范登记家政服务员全面信息表，身份验证、服务擅长等信息。
- 6.1.5 建立家政服务流动信息的登记流程。
- 6.1.6 家政服务平台建立规范的电子信息流，岗位描述、定价等。

### 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 建立固定资产采购申请、登记和领用管理制度。
  - 6.5.2 资金、发票使用管理实行专人专管。
  - 6.5.3 建立内部稽核制度，定期进行财务清查。
  - 6.5.4 统一管理合同的签订、执行、变更、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。
  - 6.8.3 定期对安全应急工作人员或全体工作人员培训教育。
  - 6.8.4 定期组织安全应急工作人员或全体工作人员进行安全应急演练。
- 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 48 小时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。
  - 6.9.5 监督考评以文字形式、电子版形式或网络形式建立，企业运作模式可以追溯到每位员工的服务水平。
- 6.10 教育培训管理制度
  - 6.10.1 制定年度工作人员及家政服务员岗位技能培训计划。
  - 6.10.2 制定年度工作人员及家政服务员业务培训计划。
  - 6.10.3 定期组织工作人员及家政服务员参加政府和行业协会等组织的岗位技能培训，参加职业技能考核。
  - 6.10.4 定期组织家政服务员参加政府或行业协会组织的职业技能赛事。
  - 6.10.5 家政服务机构应积极参与政府或行业协会组织的各项示范试点创建和品牌提升活动。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
  - [2] GB/T 19018/ISO 10008 质量管理 顾客满意 企业-消费者电子商务交易指南
  - [3] GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务
  - [4] GB/T 31772 家政服务机构等级划分及评定
  - [5] GB/T 50116 火灾自动报警系统设计规范
  - [6] SB/T 10643 家政服务基本规范
  - [7] SB/T 10847 家政服务业通用术语
  - [8] SB/T 10848 家政服务员培训规范
  - [9] SB/T 10981 家政服务网络中心运营管理规范
  - [10] 质检总局印发的《公共服务质量监测技术指南(2016版)》
-