

团 体 标 准

T/HNQA 005—2022

家政服务从业人员基本要求

Basic requirements for domestic service practitioners

2022 - 04 - 01 发布

2022 - 04 - 15 实施

目 次

| | |
|----------------|----|
| 前言..... | II |
| 1 范围..... | 3 |
| 2 规范性引用文件..... | 3 |
| 3 术语和定义..... | 3 |
| 4 人员管理..... | 4 |
| 5 管理层人员..... | 4 |
| 6 工作人员..... | 5 |
| 7 家政服务员..... | 5 |
| 参考文献..... | 7 |

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。

家政服务从业人员基本要求

1 范围

本文件规定了家政服务机构管理层、工作人员和家政服务员的基本要求。
本文件适用于家政服务人员基本管理。

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 11224 家政服务信用档案建立基本要求
- GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
- GB/T 31772 家政服务服务机构等级划分及评定
- 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 10849 家政服务业应急快速反应规范
- DB31/T 1046 家政服务从业人员基本要求

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

家政服务消费者 homemaking service customers

接受家政服务的对象，通常指雇主，简称消费者。

[来源：SB/T 10643-2011，3.3]

3.3

家政服务人员 homemaking service customers

在家庭服务机构中从事工作的人员，包括管理层人员、工作人员和家政服务员。

3.4

管理层 management

服务机构中管理岗位中层以上的工作人员。

[来源：GB/T 31772-2015，2.4]

3.5

工作人员 worker

服务机构在管理岗位上的所有人员。

[来源：GB/T 31772-2015，2.3]

3.6

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]

4 人员管理

4.1 基本要求

- 4.1.1 学历要求应符合 GB/T 31772 的规定。
- 4.1.2 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。
- 4.1.3 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。
- 4.1.4 家政服务员上岗前应参加岗前培训并具有与其服务内容相应的技能，鼓励持证上岗。

4.2 管理要求

- 4.2.1 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。
- 4.2.2 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。
- 4.2.3 对家政服务员实行委派制（委托代理）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。
- 4.2.4 对家政服务员进行登记，办理家政上门服务手续。
- 4.2.5 督促家政服务员每年进行健康体检。
- 4.2.6 建立家政服务员岗位技能、健康信息等档案。
- 4.2.7 按时足额发放工作人员工资和家政服务员劳动报酬。
- 4.2.8 制定年度从业人员培训计划，建立培训档案。
- 4.2.9 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，组织参加政府、行业协会等举办的职业能力培训和考核，鼓励组织开展家政服务员技能大赛、评选等活动。

5 管理层人员

5.1 要求

- 5.1.1 按法律法规要求，组织机构内部管理和经营活动。
- 5.1.2 最低学历要求为高中以上且从事管理工作 5 年以上（要求符合 GB/T 31772 的规定）。
- 5.1.3 熟练掌握计算机及相关办公设备的操作技能。
- 5.1.4 具备独立运营机构的管理经验、素质和能力，熟悉机构设置和人力资源管理的相关知识。
- 5.1.5 具备沟通协调能力，妥善处理客户、家政服务员和家政服务机构之间或是内部间产生的矛盾。

5.2 内容

- 5.2.1 制定明确的机构经营目标和理念，并为广大员工所理解和接受。
- 5.2.2 建立完善机构内部规章制度。
- 5.2.3 完善机构基础设施、设备，为员工提供健康、安全的工作环境。
- 5.2.4 明确各类家政服务项目收费标准。

5.3 资源管理

- 5.3.1 人力资源管理包括：
 - a) 应建立人力管理系统，完善工作人员和家政服务员的信息档案库，包括：员工信息、合同或协议资料、健康档案、技能证书、教育培训信息等；
 - b) 应建立工作人员和家政服务员的教育培训制度，确保员工定期参加岗位培训、轮训或技能鉴定，以获得由国家相关部门颁发的相应级别的职业资格证书，特殊情况除外；
 - c) 应建立家政服务员服务档案；

- d) 应建立健全档案管理制度，对员工档案、消费者档案、合同资料、培训资料、消费者投诉资料等应分类存档保管。
- 5.3.2 基础设施包括：
 - a) 相对稳定的办公场所和必要的办公设备；
 - b) 为消费者提供服务的工具和设备。
- 5.3.3 信息资源包括：
 - a) 家政服务机构的用工信息；
 - b) 家政服务机构的服務信息；
 - c) 家政服务员资源库；
 - d) 职业技能鉴定信息；
 - e) 培训信息。

6 工作人员

6.1 岗位要求

- 6.1.1 自觉遵守国家法律法规，依照法律法规和规章制度开展业务活动。
- 6.1.2 具备中专或高中以上学历（应符合 GB/T 31772 的规定），能力强的可根据家政服务机构需要适当降低学历要求。
- 6.1.3 熟悉家政服务机构业务、工作流程及相关专业知识和专业技能，并具备工作协调能力。
- 6.1.4 遵守机构内部规章管理制度，具备应急处理能力。
- 6.1.5 尊重消费者和家政服务员，保护消费者和家政服务员提供的个人信息和隐私。
- 6.1.6 掌握接待消费者的礼仪、礼节。

6.2 工作内容

- 6.2.1 依据机构运营需求登记管理相关的档案记录，并按要求存档，包括但不限于：
 - a) 人事档案；
 - b) 员工健康档案；
 - c) 教育培训记录；
 - d) 家政服务员日常工作记录；
 - e) 投诉处理记录。
- 6.2.2 对机构固定资产实行登记管理并形成档案。
- 6.2.3 为家政服务人员办理上门服务证件，定期组织家政服务员参加职业技能培训，提高其服务水平，符合 SB/T 10848 的规定。
- 6.2.4 根据消费合同或协议，安排或组织家政服务员为消费者服务。
- 6.2.5 如遇特殊情况需定制服务方案的，应专门到消费者要求服务的场所查看现场，无法确保家政服务员人身安全的项目应向消费者说明情况，谢绝该项服务。
- 6.2.6 家政服务工作结束后，应在七个工作日内对消费者进行回访，检查家政服务员工作质量，并形成记录存档。
- 6.2.7 家政服务工作结束后，消费者对服务质量有投诉或对服务内容、范围、服务费用产生纠纷的，应按 GB/T 19012 相关规定进行处理。
- 6.2.8 定期组织家政服务员进行安全知识培训、应急反应培训，减少服务事故发生（应符合 SB/T 10849 的规定）。
- 6.2.9 维护与管理机构内部网络。
- 6.2.10 依据法律法规开展公共关系活动。

7 家政服务员

7.1 岗位要求

- 7.1.1 符合国家相关法律法规规定的从业年龄，自愿从事家政服务的劳动者，无精神病史和传染病、无涉毒、无不良债务，必要时提供无犯罪记录证明。
- 7.1.2 遵守国家法律法规和家政服务机构的规章制度，维护家政服务机构形象。
- 7.1.3 遵纪守法、文明礼貌、诚实守信、爱岗敬业，遵守职业道德和服务礼仪规范。
- 7.1.4 向家政服务机构提供持有效身份证明、健康体检证明、技能等级证书等。
- 7.1.5 尊重消费者的生活习俗和宗教信仰，保护客户家庭及个人隐私，尊重客户。
- 7.1.6 具备与家政服务岗位相适应的服务技能，承接能胜任的家政服务工作。
- 7.1.7 应具备一定的法律知识、安全知识和卫生知识，以确保客户及自身的生命财产安全。
- 7.1.8 上岗前应经过培训，掌握相关家政服务技能。

7.2 工作内容

- 7.2.1 上岗服务时应做到着装统一、规范、整洁，主动出示相关证件，使用普通话与消费者交流，礼貌用语、规范用语。
- 7.2.2 诚实守信、认真负责，按照服务合同要求提供相应的家政服务。
- 7.2.3 不索取或接受消费者财物，在工作时间或在雇主在场的情况下，不接打与服务无关的电话。不得擅自使用消费者住所电话。
- 7.2.4 具备良好的卫生习惯，服务前应做好个人卫生。
- 7.2.5 掌握家用电器及燃气器具的使用常识，正确处理使用过程中发生的意外情况。
- 7.2.6 掌握不同材质衣帽鞋等物品的分类、清洗与保养方法。
- 7.2.7 掌握制作家庭餐食的基本方法，根据客户要求制作餐食。
- 7.2.8 掌握保洁工具和材料的不同使用方法，并能正确使用。
- 7.2.9 了解老年人、病人的生理和心理特点，提供合适的饮食、起居照护和医疗器具辅具护理。
- 7.2.10 了解新生儿、婴幼儿和产妇的基本护理特点，提供服务和护理。
- 7.2.11 了解家庭宠物养护的基本技能，为客户的宠物提供照料服务。
- 7.2.12 了解家庭花卉养护基本知识，为客户提供家庭花卉养护服务。
- 7.2.13 具备安全防范能力，遇到突发事件，能采取应急措施，避免或减少对客户和自身生命财产的损失。
- 7.2.14 服务过程中，应耐心和虚心接受消费者的意见和建议，如遇到涉及人格尊严和人身安全的，应暂停服务并立即向中家政服务机构管理层人员报告，由家政服务管理层人员妥善协调处理。

参 考 文 献

- [1] GB/T 11224 家政服务信用档案建立基本要求
 - [2] GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
 - [3] GB/T 31772 家政服务服务机构等级划分及评定
 - [4] SB/T 10643 家政服务基本规范
 - [5] SB/T 10847 家政服务业通用术语
 - [6] SB/T 10848 家政服务员培训规范
 - [7] SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范
 - [8] DB31/T 1046 家政服务从业人员基本要求
-