

T

团 体 标 准

T/510300ZGJZXH 02—2022

代替 T/510300ZGJZXH 02—2019

“盐帮人”家政服务人员管理规范

2022 - 09 - 30 发布

2022 - 10 - 10 实施

自贡市家政协会 发布

全国团体标准信息平台

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 职责	1
4.1 自贡市家政协会秘书处（四川盐帮人家庭服务有限公司）	1
4.2 “盐帮人”商标授权使用单位	1
4.3 “盐帮人”家政服务人员	2
5 管理原则	2
6 管理要求	2
6.1 统一从业资格	2
6.2 统一行为规范	2
6.3 统一培训教育	2
6.4 统一服务派遣	3
6.5 统一服务要求	3
6.6 统一考核评价	4
7 人员信息管理	4
8 监督和改进	4
附录 A （规范性） “盐帮人”家政服务员信息资料登记表格式	6

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。

本文件附录A为规范性附录。

本文件由自贡市家政协会提出并归口。

本文件起草单位：自贡市家政协会、四川盐帮人家庭服务有限公司、四川智拓企业管理服务有限公司、四川星耀人力资源管理有限公司。

本文件主要起草人：曾迪慧、胡缘勇、卢妍、聂斌、李堰。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2019年首次发布；
- 本次为第1次修订。

“盐帮人”家政服务人员管理规范

1 范围

本文件规定了自贡市“盐帮人”家政服务人员管理的术语和定义、职责、管理原则、管理要求、人员信息登记管理、监督与改进。

本文件适用于自贡市家政协会“盐帮人”家政服务人员的管理。

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。

T/510300ZGJZXH 03	“盐帮人”家政服务安全规范	
T/510300ZGJZXH 04	“盐帮人”培训规范	
T/510300ZGJZXH 05	“盐帮人”家政服务质量规范	家务服务
T/510300ZGJZXH 06	“盐帮人”家政服务质量规范	母婴服务
T/510300ZGJZXH 07	“盐帮人”家政服务质量规范	养老服务
T/510300ZGJZXH 08	“盐帮人”家政服务质量规范	病患服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“盐帮人”家政服务人员 “Salt Gang” domestic helper

是指根据合同（协议）的约定，以“盐帮人”品牌形象名义为雇主提供家政服务的人员。

4 职责

4.1 自贡市家政协会秘书处（四川盐帮人家庭服务有限公司）

4.1.1 负责“盐帮人”家政服务人员培训、登记的管理。

4.1.2 负责“盐帮人”家政服务人员执业证书颁发。

4.1.3 负责“盐帮人”家政服务人员的监督管理。

4.2 “盐帮人”商标授权使用单位

4.2.1 负责本单位“盐帮人”家政服务人员的监督管理。

4.2.2 负责维护“盐帮人”商标家政服务区域性公共品牌形象。

4.2.3 协助协会对本单位“盐帮人”家政服务人员培训、登记的管理。

4.3 “盐帮人”家政服务人员

4.3.1 自觉遵守协会对“盐帮人”家政服务人员的各项规定、标准。

4.3.2 自觉接受本单位及协会的监督、维护“盐帮人”商标家政服务区域性公共品牌形象。

5 管理原则

5.1 “盐帮人”家政服务人员从业资格管理应依据相关法律法规、政策规章以及相应的国家（行业）标准，做到家政服务的合规合法。

5.2 “盐帮人”家政服务人员从业资格管理应坚持“以人为本”的管理宗旨，遵循“变管理为服务”的“人性化”管理理念，充分发挥家政服务人员的技能智慧与工作热情。

5.3 “盐帮人”家政服务人员从业资格管理应坚持“统一管理的原则”，达到“服务标准统一”、“服务要求统一”，为顾客提供规范满意的服务。

6 管理要求

6.1 统一从业资格

“盐帮人”家政服务人员资格要求主要包括：

- a) 年龄在 18 周岁~55 周岁之间，具有初中及以上文化程度；
- b) 具有有效身份证、居住证；
- c) 身体健康，无传染病等疾病，有健康证；
- d) 熟悉家务服务程序和规范要求；
- e) 掌握家务服务的基本知识与技能；
- f) 具有相应的培训考核合格证明；
- g) 具备相关法律法规基础知识。

6.2 统一行为规范

6.2.1 应坚持“维护形象、文明服务、礼貌待人、恪守道德”的原则。

6.2.2 应遵守相关法律法规，恪守职业道德。

6.2.3 着装统一，衣着应稳重大方、得体。

6.2.4 注重仪容仪表及个人形象，保持整洁、形象清新。

6.2.5 言谈举止文明，待人接物态度谦和，语言得体。

6.3 统一培训教育

6.3.1 “盐帮人”家政服务人员应接受自贡市家政协会统一组织的培训教育，培训教育内容主要包括专业业务技能、安全知识、法律法规、服务道德等培训，通过培训教育，提高“盐帮人”家政服务的整体水平和良好的家政服务区域性公共品牌形象。

6.3.2 “盐帮人”家政服务人员技能培训形式主要包括入职培训、在岗培训和继续教育培训，通过统一系统的培训，提高家政服务人员技能素质。

6.3.3 “盐帮人”家政服务人员培训采取统一教材、统一课时、统一考核、统一发证。经过系统培训合格的人员，由自贡市家政协会统一发给“盐帮人”家政服务人员执业证书。

6.3.4 “盐帮人”家政服务人员执业证书有效期为三年，到期家政服务人员应继续接受培训，重新发证。

注：具体要求按T/510300ZGJZXH 03、T/510300ZGJZXH 04的规定执行。

6.4 统一服务派遣

- 6.4.1 “盐帮人”家政服务业务受理与劳务派遣工作由“盐帮人”商标授权使用单位统一管理，“盐帮人”家政服务合同、协议、订单格式、内容应统一、规范。
- 6.4.2 “盐帮人”商标授权使用单位与雇主签订家政服务合同（协议）后，应按照合同要求及时安排派工计划，组织经过培训符合要求的“盐帮人”家政服务人员到雇主家，履行家政服务合同，为顾客提供相应的家政服务。当雇主对“盐帮人”家政服务人员有定制要求的，应满足雇主的定制要求。
- 6.4.3 “盐帮人”商标授权使用单位与相关劳务单位签订劳务派遣合同（协议）后，应根据要求，组织相应的“盐帮人”家政服务人员按时到相关劳务公司报道，履行合同约定。
- 6.4.4 “盐帮人”商标授权使用单位应严格执行《合同法》的规定，加强监督指导，强化合同（协议）以及服务订单的执行，采取有效措施确保合同的实施，提高合同执行力度。
- 6.4.5 “盐帮人”商标授权使用单位应对家政服务派遣过程实施质量管控，及时解决出现的质量异议，持续改进服务质量，提升服务水平。
- 6.4.6 “盐帮人”商标授权使用单位应定期对服务派遣工作完成情况和服务质量进行电话回访，确认合同（协议）执行状况，征求雇主意见与建议。必要时，开展服务效果评价。

6.5 统一服务要求

- 6.5.1 “盐帮人”家政服务人员应遵守国家相关法律法规，遵守社会公德，遵守协会各项团体标准要求，讲究职业道德。
- 6.5.2 “盐帮人”家政服务人员应学习科学文化知识，服务技能，不断提高专业水平和服务质量，提高职业技能，按时完成服务工作。
- 6.5.3 “盐帮人”家政服务人员初入雇主家中，一定按照雇主合理意愿行事，积极主动做好份内工作，尽快熟悉雇主家庭环境和生活习惯，牢记雇主忌讳及特别要求。
- 6.5.4 “盐帮人”家政服务人员应尽量使用普通话，不要使用方言土语同他人沟通，严禁使用任何污言碎语。
- 6.5.5 “盐帮人”家政服务人员在雇主家中工作应做到说话轻、走路轻、关门轻、移动物品轻拿轻放。
- 6.5.6 “盐帮人”家政服务人员应当摆正位置，任何时候不要喧宾夺主，自觉回避雇主私人空间。
- 6.5.7 公司以及雇主的叮嘱和交代要记清。因语言原因未听清和听懂时，一定要问清楚，不要不懂装懂。做事要有程序，不要丢三落四。
- 6.5.8 “盐帮人”家政服务人员不要擅自使用雇主家的电话，不能将雇主私人电话告诉他人。
- 6.5.9 “盐帮人”家政服务人员应诚实，不能欺骗雇主，不要将自家烦心事讲给雇主听。
- 6.5.10 “盐帮人”家政服务人员工作时尽量小心仔细，如损坏东西应主动认错，争取雇主谅解，切记不可将损坏的东西扔掉或者推卸责任。
- 6.5.11 “盐帮人”家政服务人员本人的生活用品不得留置雇主家中，不得使用雇主专用的生活用品，更不可动用主人化妆品或好奇翻看雇主私人用品。
- 6.5.12 “盐帮人”家政服务人员不经雇主同意不要进入主人卧室，如要进去工作必须先敲门，征得主人同意方可进入，出来时轻轻把门关上。
- 6.5.13 “盐帮人”家政服务人员不经雇主同意不得外出，不能私自外出干活，不可把外人带到雇主家中，也不可把雇主的地址及家庭信息透露他人。
- 6.5.14 “盐帮人”家政服务人员不得在雇主家中看电视、听音乐；不得随意喝茶，喝酒，抽烟，不干与工作无关的事。

6.5.15 “盐帮人”家政服务人员应提高安全意识，规范服务行为，按照服务流程开展工作，出现异常情况须妥善处理，并及时向所在单位主管汇报。

6.5.16 “盐帮人”家政服务人员为雇主采购物品时应记录好明细账，不得虚报冒领，应帮助雇主节约各种开支。

6.5.17 “盐帮人”家政服务人员与雇主发生不愉快和矛盾时，不论谁对谁错，都不得擅自与雇主争论，应及时向所在单位主管汇报，由所在单位出面协调解决。

6.5.18 “盐帮人”家政服务人员应按照服务合同协议规定的服务内容与工作要求，不折不扣的完成服务任务，不得擅自要求雇主增加工资，不得接受雇主的小费，不得向雇主借款。

6.5.19 “盐帮人”商标授权使用单位应定期和不定期的对本单位家政服务员服务质量进行监督指导，提高雇主服务满意率。

注：具体要求按T/510300ZGJZXH 05、T/510300ZGJZXH 06、T/510300ZGJZXH 07、T/510300ZGJZXH 08的规定执行。

6.6 统一考核评价

6.6.1 “盐帮人”商标授权使用单位对本单位“盐帮人”家政服务人员的服务合同（协议）履行、服务态度、服务质量等进行统一考核评价。

6.6.2 家政服务考核评价方式主要包括：

- a) 跟踪调查家政服务提供状况；
- b) 雇主填写的家政服务签单；
- c) 进行适时网络、电话回访；
- d) 定期开展服务满意度测评；
- e) 召开雇主座谈会听取雇主评价意见；
- f) 监督抽查现场服务的实际情况；
- g) 其他服务效果评价方式。

6.6.3 在相关服务项目实施过程中，“盐帮人”商标授权使用单位应根据需要及时通过网络平台、电话、微信、QQ等工具，了解公司家政服务人员的服务工作情况、雇主的客观感受，适时对家政服务工作质量进行客观评价。

6.6.4 在相关服务项目实施结束后，“盐帮人”商标授权使用单位客服人员应在规定时间内主动开展回访，准确了解服务效果，便于下一步工作改进以及结算工作的进行。

6.6.5 “盐帮人”商标授权使用单位定期召开雇主座谈会，适时开展服务满意度测评，广泛听取雇主的意见与建议，以评价公司相关服务的整体质量状况。

6.6.6 “盐帮人”商标授权使用单位应将考核评价的结果作为“盐帮人”家政服务人员薪资、续聘、晋级、星级评选的重要参考依据。

6.6.7 为激励“盐帮人”家政服务人员的工作积极性，体现其专业服务能力水平。同时树立服务典型，维护和提升“盐帮人”家政服务区域性公共品牌形象和，必要时，协会应组织“盐帮人”星级服务员评选，供服务对象按所需进行选择。

7 人员信息管理

协会秘书处、各会员单位应对“盐帮人”家政服务人员信息进行登记管理。《“盐帮人”家政服务员信息资料登记表》格式见附录A。

8 监督和改进

- 8.1 “盐帮人”家政服务人员应对本标准的执行情况进行自查。
- 8.1 协会秘书处应组织“盐帮人”商标授权使用单位对本标准的执行情况进行监督检查。
- 8.2 对违反规定的行为，应责令责任人员予以改进，2次以上违反规定的“盐帮人”家政服务人员应暂停授权使用“盐帮人”商标或取消“盐帮人”商标授权使用资格。

全国团体标准信息平台

附录 A

(规范性)

“盐帮人”家政服务员信息资料登记表格式

“盐帮人”家政服务员信息资料登记表格式见表A.1。

表A.1 “盐帮人”家政服务员信息资料登记表

档案编号：

姓名		性别		出生日期		照片
民族		年龄		来京时间		
学历		政治面貌		婚姻状况		
联系电话		身高/体重		健康状况		
家庭住址					是否从事过此项工作	是□ 否□
输送单位 或来源地						
户口所在地				身份证号码		
管辖派出所				籍贯		
提供证件情况	户口本□ 身份证□ 暂住证□ 边防证□ 计生证□ 健康证□ 其他□					
家庭 主要 人员	关系	姓名	年龄	工作单位		备注
家政 服务 工作 经历	普通 家务	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	婴幼儿 照 护	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	婴幼儿 教 育	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀
	母 婴 护 理	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	老 人 照 护	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	病 人 陪 护	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀
	计 时 服 务	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	家 庭 餐 制 作	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	其 他	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀
	结 论:					
奖惩情况 记 录						
备 注						

注：可选项请在“□”中打“√” 经办人

登记时间： 年 月 日