

家政服务 家政服务机构标准体系 建设指南

Domestic service Construction guide for standard system of domestic service agencies

2021 - 04 - 14 发布

2021 - 07 - 14 实施

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。

本文件由广东省商务厅提出，并组织实施。

本文件由广东省家政服务标准化技术委员会（GD/TC 136）归口。

本文件起草单位：广东省标准化研究院、广州为想互联网科技有限公司、广州谷丰健康产业投资有限公司、中山市真情到家服务有限公司、广东省家庭服务业协会、茂名诚信青年家政服务有限公司、广州市越秀区市场监督管理局、深圳市市场监督管理局福田分局、河源市家政服务网络中心、梅州市客家大嫂家政服务有限公司。

本文件主要起草人：李燕、李江虹、罗熙鸣、陈思嘉、覃春松、周旻、罗思秋、田丽、陈挺、李丽蓉、蒋帅、潘卓艺、周刘梅、薛珺君、徐剑、章旭丹、杜晓娟、王纪芳、许建青、叶广明、梁华玲。

家政服务 家政服务机构标准体系建设指南

1 范围

本文件提供了家政服务机构标准体系建立的术语和定义、总体要求、标准体系结构设计和原则、家政服务机构通用基础标准体系、家政服务机构服务提供标准体系、家政服务机构服务保障标准体系、家政服务机构岗位标准体系等指导。

本文件适用于家政服务机构标准体系的建立。

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。

DB44/T 2265 家政服务 企业信用评价

3 术语和定义

DB44/T 2265界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务标准体系 domestic service standards system

家政服务机构内部的标准按其内在联系形成的科学的有机整体。其内容包括：通用基础标准体系、服务提供标准体系、服务保障标准体系。

3.2

通用基础标准 domestic service general and basic standard

家政服务机构内部普遍使用、具有广泛指导意义的标准化文件。

3.3

服务提供标准 domestic service provision standard

家政服务机构为满足客户需求所执行的，规范服务全过程并确保其服务质量的标准化文件。

3.4

服务保障标准 domestic service fundamental supportive standard

家政服务机构为保障自身服务、经营、管理有序开展所执行的，以提高服务能力为目标的标准化文件。

3.5

岗位标准 domestic service position standard

家政服务机构为实现服务保障标准体系和服务提供标准体系有效落地所执行的，以岗位作业为组成要素的标准化文件。

4 总体要求

- 4.1 纳入家政服务标准体系内的标准应符合法律法规的要求，与国家标准、行业标准和地方标准相协调。
- 4.2 纳入家政服务标准体系内的标准应贯彻家政服务机构确定的各项服务方针、目标。
- 4.3 纳入家政服务标准体系内的标准应符合家政服务行业的特点，充分考虑服务对象和社会需求，结合家政服务机构服务、经营和管理的需要制定。
- 4.4 家政服务标准体系结构应科学合理、层次分明，具有可操作性。
- 4.5 家政服务标准体系结构中的标准化文件存在形式可以是标准、规范、规章、守则、流程图、作业指导书等。

5 标准体系结构设计和原则

5.1 结构

5.1.1 家政服务标准体系内的所有标准都要在标准化工作目标和有关法律、法规及标准化管理规定的指导下形成，包括家政服务机构贯彻、采用的上级标准和家政服务机构制定的标准，家政服务机构的标准体系结构见图 1。

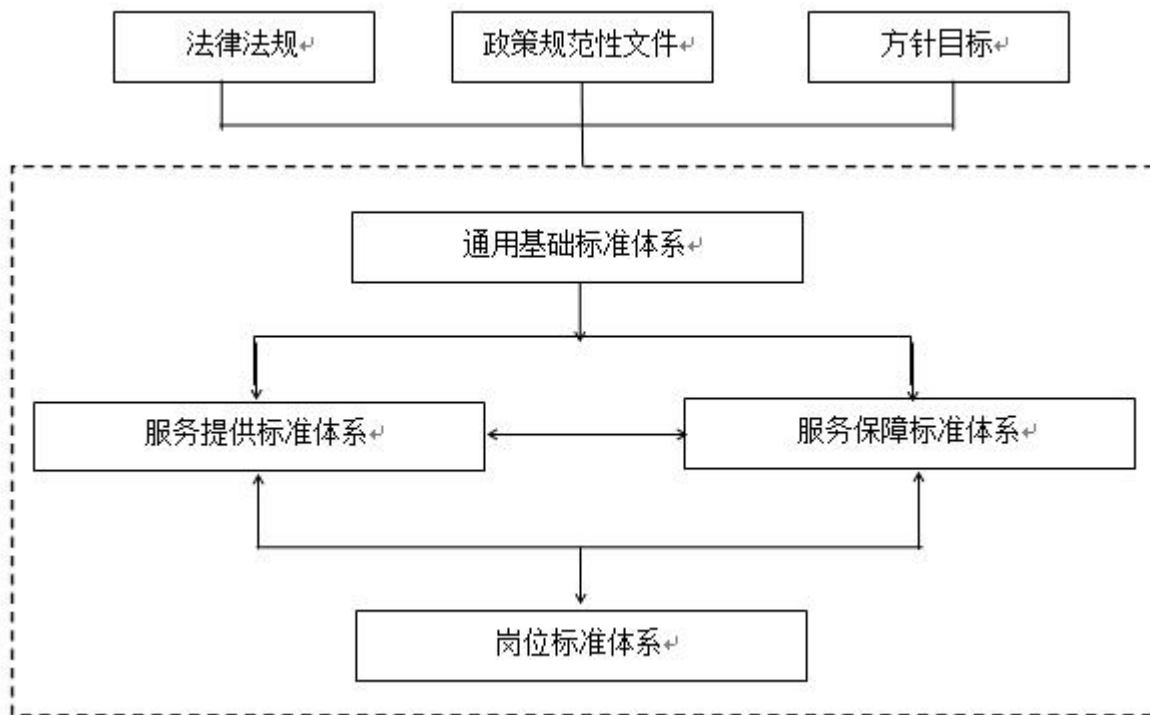


图 1 家政服务机构标准体系结构图

注：虚线内的为标准体系边界范围。

5.1.2 家政服务机构标准体系由通用基础标准体系、服务提供标准体系、服务保障标准体系、岗位标准体系四大子体系组成。通用基础标准体系是家政服务机构服务提供标准体系、服务保障标准体系、岗位标准体系的基础。家政服务机构服务保障标准体系是服务提供标准体系的直接支撑，家政服务机构服务提供标准体系促进服务保障标准体系的完善。家政服务机构岗位标准体系应同时实施服务提供标准体系和服务保障标准体系中的规定，受两者的共同指导和制约。

5.2 原则

5.2.1 完整性

家政服务机构标准体系应目标明确，体系内所有标准化文件应完整、协调，满足相关方需求，并覆盖家政服务机构服务、经营和管理全过程。

5.2.2 系统性

家政服务机构标准体系应层次清晰，结构合理，体系内所有标准化文件应边界清楚，接口顺畅，构成有机整体。

5.2.3 适用性

家政服务机构应根据自身服务、经营和管理实际建立适用的标准体系。标准体系可依据本标准，结合家政服务机构实际情况进行删减和扩充。标准体系应有效融合家政服务机构文化、组织纪律和管理规范等有关内容，宜将其他管理体系的规范性文件纳入本标准体系。

5.2.4 动态性

家政服务机构应根据行业服务需求的变动和内外部环境变化及时调整，保证标准体系动态满足自身服务实际工作的需要。家政服务机构应定期开展标准体系评价工作，确保体系持续有效，并应根据评价结果持续改进和完善标准体系。

6 家政服务机构通用基础标准体系

6.1 结构

家政服务机构通用基础标准体系结构图见图2。

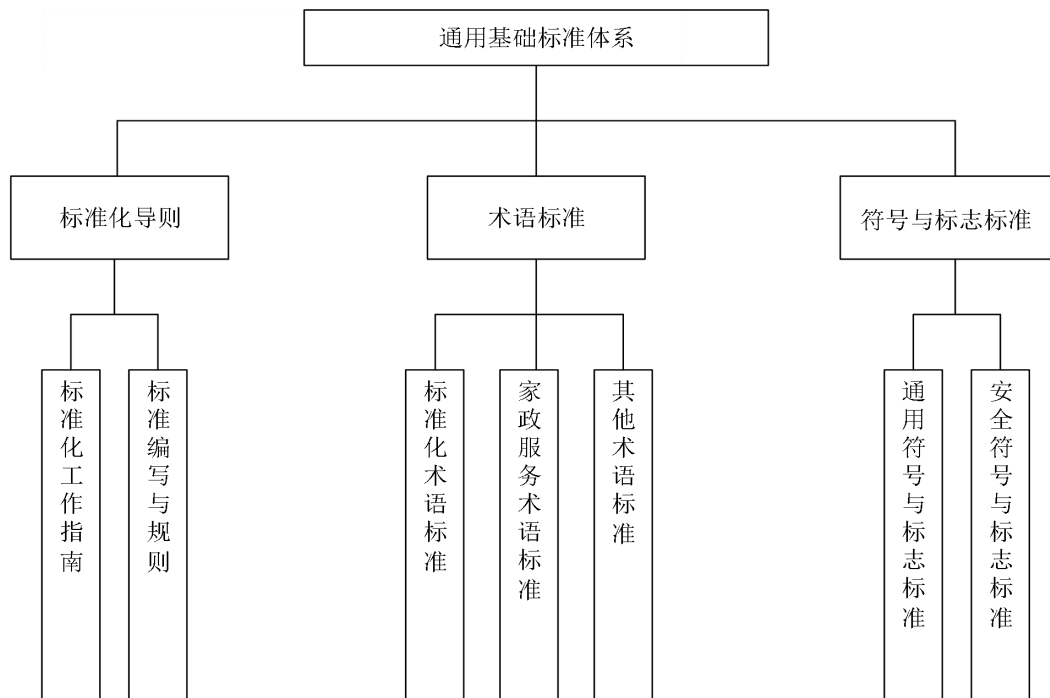


图2 家政服务机构通用基础标准体系结构图

6.2 标准化导则

家政服务机构对开展标准化工作如标准体系建立、标准编写等收集、制定的基础标准。

6.3 术语标准

家政服务机构制定的用于内部信息沟通用的术语等标准。

6.4 符号与标志标准

针对在固定场所提供服务的家政服务机构对场所内符号与标志的样式、颜色、字体、结构及其含义等收集、制定的标准。

7 家政服务机构服务提供标准体系

7.1 结构

家政服务机构服务提供标准体系结构图见图3。

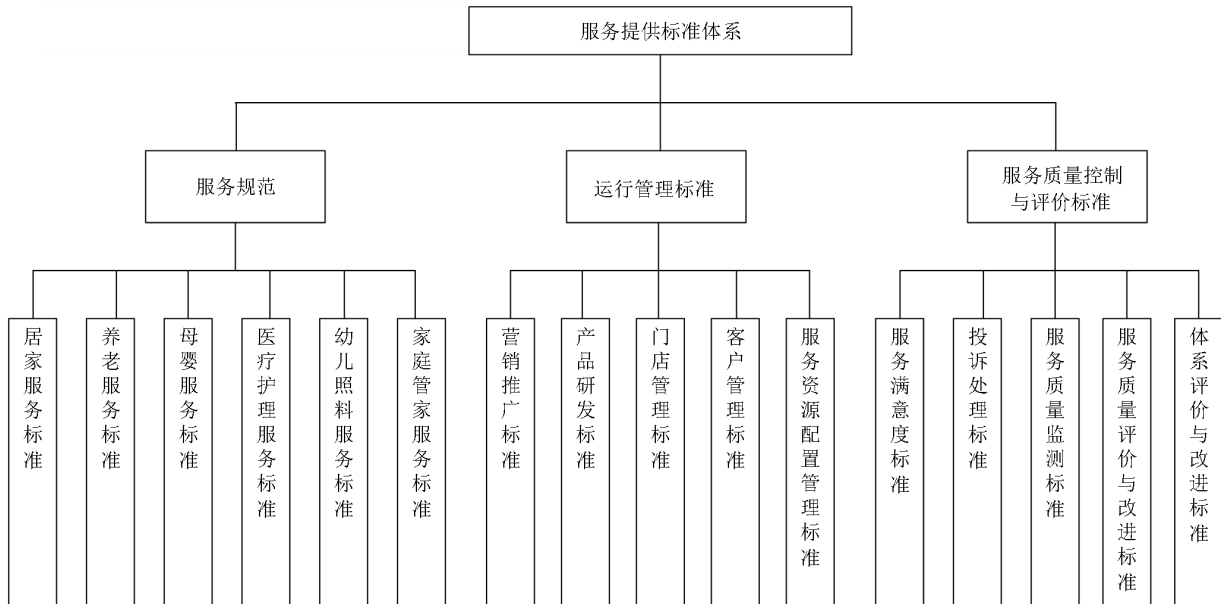


图3 家政服务机构服务提供标准体系结构图

7.2 服务规范

家政服务机构为满足客户需求，对所有家政服务项目而收集、制定的服务要求、服务内容、操作方法、技术参数、程序等的标准。包括但不限于：

- a) 居家服务标准。用于规范家政服务机构入户为客户提供居家清洁、家庭餐制作、衣物洗烫与整理、宠植物照料等服务的标准；
- b) 养老服务标准。用于规范家政服务机构为社区或居家养老提供服务以及其他文化、生活等服务的标准；
- c) 母婴服务标准。用于规范家政服务机构为孕产妇和婴儿提供日常饮食起居服务，以及产褥期妇女的身心健康、婴儿哺乳、体形恢复以及新生儿健康发育等服务的标准；

- d) 医疗护理服务标准。用于规范家政服务机构为居家病患以及医院病患等提供日常生活照料、日常保健护理等服务的标准；
- e) 幼儿照料服务标准。用于规范家政服务机构为幼儿提供托育、早教、养育等日常生活照料、教育等服务的标准；
- f) 家庭管家服务标准。用于规范家政服务机构为客户提供家庭健康管理、家庭教育管理、家庭财务管理以及家庭服务人员管理等家庭事务管理服务的标准。

7.3 运行管理标准

家政服务机构为保障运行管理的有效开展而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 营销推广标准。用于规范家政服务机构营销活动的组织策划、营销活动评价等的标准；
- b) 产品研发标准。用于规范家政服务机构产品研发策划、管理等的标准；
- c) 门店管理标准。用于规范家政服务机构所建门店管理等的标准；
- d) 客户管理标准。用于规范家政服务机构客户关系管理等的标准；
- e) 服务资源配置管理标准。用于规范家政服务机构服务资源调剂、服务人员的组织和配备等的标准。

7.4 服务质量控制与评价标准

家政服务机构在服务提供过程中，识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制而收集、制定的标准以及针对服务的有效性、适宜性和客户满意度进行评价，并对达不到预期效果的服务进行改进而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 服务满意度标准。用于规范客户满意度调查的要求、方式、内容、信息反馈和处理等的标准；
- b) 投诉处理标准。用于规范客户投诉处理工作的程序和要求等的标准；
- c) 服务质量监测标准。用于规范服务质量监测、质量检查、不合格服务的纠正与管理等的标准。
- d) 服务质量评价与改进标准。用于规范家政服务机构服务质量评价与改进的程序、方法、内容和要求等的标准；
- e) 体系评价与改进标准。用于规范体系评价与改进的程序、方法、内容和要求等的标准。

8 家政服务机构服务保障标准体系

8.1 结构

家政服务机构服务保障标准体系结构图见图4。

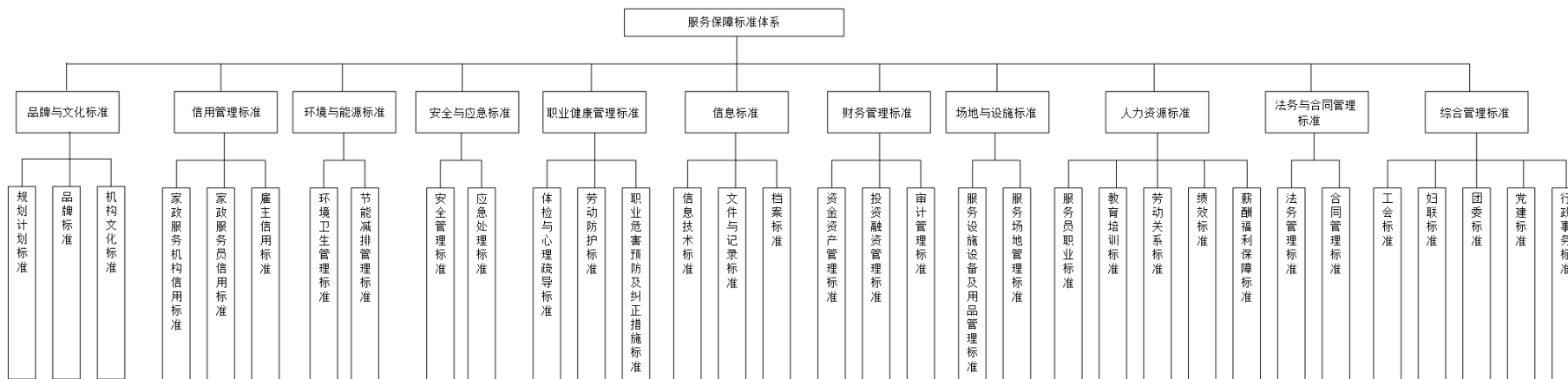


图 4 家政服务机构服务保障标准体系结构图

8.2 品牌与文化标准

家政服务机构对规划计划、品牌建设以及机构文化而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 规划计划标准。用于规范家政服务机构在规划、计划的管理机制和方法的标准，如规划计划的编制、规划计划的调整、规划计划的执行等；
- b) 品牌标准。用于规范家政服务机构品牌建设策划、品牌运营和管理标准，如品牌的策划、定位和设计，品牌管理的组织和执行，品牌的评估、推广和保护等；
- c) 机构文化标准。用于规范家政服务机构的价值观念、行为规范和道德、风尚、习俗等的标准，如精神文化、制度文化、物质文化等。

8.3 信用管理标准

针对家政服务机构、家政服务人员、客户及相关方的信用信息规范、信用档案管理、信用等级评价等而收集和制定的标准，包括但不限于：

- a) 家政服务机构信用标准。用于规范家政服务机构信用等的标准；
- b) 家政服务人员信用标准。用于规范家政服务人员信用等的标准；
- c) 客户信用标准。用于规范客户信用等的标准。

8.4 环境与能源标准

家政服务机构针对办公环境条件和用能、节能工作而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 环境卫生标准。用于规范家政服务机构办公场所环境质量、卫生状况等的标准；
- b) 节能减排管理标准。用于规范家政服务机构能源节约等的标准；
- c) 废弃物处理标准。用于规范家政服务机构环境、场所等废弃物处理等的标准。

8.5 安全与应急标准

家政服务机构为确保从业人员以及客户人身及财产安全而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 安全管理标准。用于规范家政服务机构安全管理，消除、限制或预防危险和有害因素等的标准；
- b) 应急处理标准。用于减少紧急事件发生带来的损失等的标准。

8.6 职业健康管理标准

家政服务机构针对家政从业人员从事家政服务活动中人员的生理、心理等职业健康，以及安全保护而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 体检、心理疏导标准。用于规范人员的生理、心理等的标准；
- b) 劳动防护标准。用于规范家政服务人员在服务中个人防护知识、防护设备和防护用品管理的标准；
- c) 职业危害预防及纠正措施标准。用于规范职业危害潜在的危害因素的预防和纠正措施等的标准。

8.7 信息标准

家政服务机构在信息的收集、加工、传输、处理、存储与利用等方面而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 信息技术标准。用于规范家政服务机构信息技术与信息化系统相关内容等的标准；

- b) 文件与记录标准。用于规范家政服务机构经营、服务、管理活动中信息及其承载媒介的形成和管理等的标准；
- c) 档案标准。用于规范家政服务机构经营、服务、管理活动中形成的具有保存价值的信息的归档、保管、利用等的标准。

8.8 财务管理标准

家政服务机构针对财务和审计活动进行规范而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 资金资产管理标准。用于规范家政服务机构资金的收、支管理、资金的使用与检查监督，以及固定资产管理、无形资产管理、物资储备等的标准；
- b) 投资融资管理标准。用于规范家政服务机构投资、融资的决策、实施、评估等的标准；
- c) 审计管理标准。用于规范家政服务机构内部财务审计的规则、程序、方法、评价等的标准。

8.9 场地与设施标准

家政服务机构针对服务场地、设施设备和用品而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 服务设施设备管理标准。用于规范家政服务机构服务设施设备与用品的采购、安装调试、使用、维护保养等的标准；
- b) 服务场地管理标准。用于规范家政服务机构场地管理等的标准。

8.10 人力资源标准

家政服务机构针对人员配备与管理而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 家政从业人员职业标准。用于规范家政服务人员满足的职业要求以及职业生涯规划而收集、制定的标准；
- b) 教育培训标准。用于规范家政从业人员教育培训管理等的标准；
- c) 劳动关系标准。用于规范家政从业人员的用工形式、工作内容、工作要求、劳动关系管理等的标准；
- d) 绩效考核标准。用于规范与家政从业人员绩效考核等的标准；
- e) 薪酬福利保障标准。用于规范薪酬福利等的标准。

8.11 法务与合同管理标准

家政服务机构针对法务和合同管理而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 法务管理标准。用于规范家政服务机构法律、法规、规章和强制性标准的收集和分析、法律风险防控、法律工作体系建设等的标准；
- b) 合同管理标准。用于规范家政服务机构与家政从业人员以及相关方达成一致的契约、合同、招投标以及法律法规承诺等的标准。

8.12 综合管理标准

家政服务机构针对行政事务和综合管理进行规范而收集、制定的标准，包括但不限于：

- a) 工会标准。用于规范工会组织建设、工作、管理等的标准。
- b) 妇联标准。用于规范妇联建设、工作、管理等的标准。
- c) 团委标准。用于规范团委组织建设、工作、管理等的标准。
- d) 党建标准。用于规范党组织建设、工作、管理等标准。
- e) 行政事务标准。用于规范家政服务机构的服务、经营之外的办公事务和行政事务等的标准。

9 家政服务机构岗位标准体系

9.1 结构

家政服务机构岗位标准体系结构图见图5。

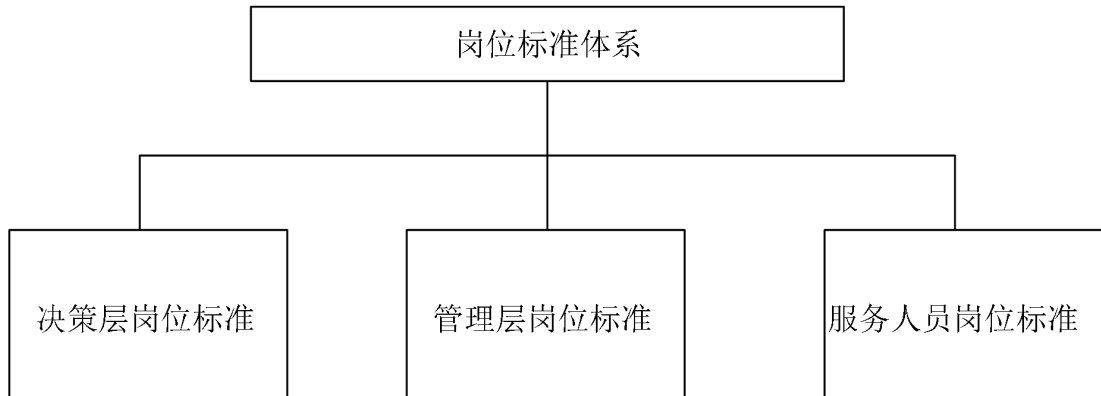


图5 家政服务机构岗位标准体系结构图

9.2 岗位标准体现形式

岗位标准一般以岗位说明书、作业指导书、操作规范、家政从业人员手册等形式体现，每个岗位都应有岗位标准，包括但不限于：

- a) 职责权限；
- b) 资格要求；
- c) 工作范围。

参 考 文 献

- [1] GB/T 1.1 标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写
 - [2] GB/T 13016 标准体系构建原则和要求
 - [3] GB/T 13017 企业标准体系表编制指南
 - [4] GB/T 24421 服务业组织标准化工作指南
-