

DB3210

扬 州 市 地 方 标 准

DB 3210/T 1051—2020

家政服务基本规范

Basic specification for homemaking service

地方标准信息服务平台

2020 - 09 - 30 发布

2020 - 10 - 30 实施

扬州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 基本要求	1
5 服务内容	2
6 家政服务员星级划分	3
7 入户服务	8
8 服务管理	9
9 客户关系管理	12

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按GB/T 1.1-2020的规定起草。

本文件由扬州市家庭服务业协会提出。

本文件由扬州市发展和改革委员会归口。

本文件起草单位：扬州快易洁家政保洁服务有限公司、扬州市家庭服务业协会、仪征快易洁家政服务有限公司。

本文件主要起草人：夏爱兰、夏宁、姜波、沈林。

地方标准信息服务平台

家政服务基本规范

1 范围

本文件规定了家政服务的术语和定义、基本要求、服务内容、家政服务员星级划分、入户服务、服务管理和客户关系管理。

本文件适用于扬州市行政区域范围内的家政服务活动。

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，仅所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/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

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 17242-1998 投诉处理指南

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

GZB 99-2000 家政服务员

3 术语与定义

GB/T 20647.8-2006、GZB 99-2000确定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 家政服务

以家庭为服务对象，协助家庭成员对其各类事务进行实际操作和科学管理的过程。

3.2 家政服务客户

接受家政服务的家庭或个人，以下简称客户。

3.3 家政服务员

依法取得职业资格，专职或兼职为客户提供家政服务的人员。

注1：根据家政服务员每次服务时间长短，分为钟点工（2h以上6h以下）、日工（8h）、全日制工（24h）三种。

4 基本要求

4.1 家政服务机构

4.1.1 应具有合法的经营资质。

4.1.2 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。

4.1.3 应具有与其业务范围相适应的固定的经营场所、基础设施，并保持整洁的环境卫生条件。

- 4.1.4 公共标识设置应符合 GB/T 10001.1 的规定。
- 4.1.5 按照规定对服务实行明码标价，做到标价内容真实明确、字迹清晰、标示醒目。
- 4.1.6 员工制家政企业应依法与招用的家政服务人员签订劳动合同，依法缴纳城镇职工社会保险费。

4.2 家政服务人员

4.2.1 基本要求

- 4.2.1.1 年龄符合国家劳动法及其他法律要求，具备合法的从业资格，身体健康，无传染性疾病。
- 4.2.1.2 诚实守信，遵纪守法，遵守职业道德，熟悉本行业服务程序和规范要求。
- 4.2.1.3 具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。
- 4.2.1.4 具有相应的上岗培训考核合格证明。

4.2.2 家政管理人员

- 4.2.2.1 了解国家和行业主管部门家政服务的法律、法规和相关规定。
- 4.2.2.2 掌握企业管理、经营项目与家务服务有关专业知识及专业技能。
- 4.2.2.3 具有大专以上学历或 1 年以上的管理工作经历。
- 4.2.2.4 具备良好的沟通、协调能力。
- 4.2.2.5 尊重客户和家政服务员。
- 4.2.2.6 严格履行服务承诺。

4.2.3 家政服务员

- 4.2.3.1 具有国家劳动部门颁发的相应级别的《职业资格证书》，或具有本行业内具有国家认证的权威机构经过培训发放的从业资格证书。
- 4.2.3.2 具备相关法律法规基础知识。
- 4.2.3.3 男子年龄应在 18 岁以上、60 岁以下，女子年龄应在 18 岁以上、55 岁以下，应具有初中以上文化程度。
- 4.2.3.4 无精神病史和各类传染病。
- 4.2.3.5 掌握家政服务的基本知识与技能。

5 服务内容

5.1 家庭餐制作

主要包括家庭餐制作原辅料的采购、餐前准备（择菜、洗菜、切配等）、菜品制作、餐后整理、清洗水果等。

5.2 家居保洁

主要包括清扫客户家庭的地毯、地面，擦拭室内墙壁、门窗、室内玻璃、家具及家电表面，清洁厨房和卫生间，指导进行居室美化等。

5.3 衣物洗涤

主要包括客户内家庭成员的义务洗涤与熨烫、整理、放置，拆洗被褥等。

5.4 家庭照料

主要包括协助更换饮用水、煤气罐，照料宠物，养护花卉，接送孩童上下学，协助看护幼儿、老人，提供简单家教等。

5.5 其他服务

主要包括病人护理、新生儿护理、婴幼儿护理、产妇护理、孕妇护理、宠物养护、家庭教育等其他按客户约定的服务内容。

6 家政服务员星级划分

6.1 总体要求

依据家政服务员所具备的任职条件和技能要求不同，划分为一星级、二星级、三星级共三个级别。高一级别家政服务员除具备上一级别服务员所需的知识技能外，还应具备本级别规定的要求。

6.2 一星级家政服务员

6.2.1 任职条件

任职条件要求如下：

- 经过培训，初步掌握家政服务基础知识，具有相应专业工作经验。
- 获得国家颁布的家政服务员等级证书和家政服务机构的上岗证。
- 在家政服务员岗位工作1年以上，经评定合格后为一星级家政服务员。
- 用户评价：满意以上。

6.2.2 家庭礼仪

6.2.2.1 言谈举止

言谈举止要求如下：

- 掌握迎送客人的基本常识、沏茶倒水的方法和注意事项，能运用恰当方式接待客人
- 掌握接打电话的礼仪常识。
- 掌握坐、站、走的礼仪常识，做到姿势得体。
- 掌握并运用常用的文明用语。
- 提倡使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确、生动，与客户打招呼时应礼貌问好，亲切诚恳。
- 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范，让客户感到尊重舒适。

6.2.2.2 仪容仪表

仪容仪表要求如下：

- 保持衣着整洁、得体。讲究个人卫生。
- 仪容仪表端庄、大方、整洁。
- 着装统一、规范、整洁。
- 统一佩戴工号牌，便于识别。
- 表情自然、亲切、提倡微笑服务。

6.2.2.3 人际交往

掌握日常礼仪常识，能与不同性格的人和谐相处，正确运用日常交际礼节待人待物，并能恰当根据宾主关系和身份引导客人入座。

6.2.2.4 生活习俗

尊重客户的生活习俗和宗教信仰。

6.2.3 操持家务

6.2.3.1 家庭餐制作

家庭餐制作要求如下：

- 掌握营养学和配餐的一般知识，能合理安排家庭膳食。
- 掌握蒸、煮、烙等3种主食制作方法，能熟练制作3个品种以上的主食。
- 掌握3种以上的复合调味方法和冷菜调味方法。
- 掌握炒、炸、蒸、煮、炖、拌6种烹调方法，能制作一般的家庭餐。
- 掌握一般食品（原料及成品）鉴别及保管常识，能正确储存一般食品及其原料。

6.2.3.2 家居保洁

家居保洁要求如下：

- 了解不同质地地面的保养知识和原材料的特性，能正确清洁保养不同质地的地面。
- 了解不同质地家具的保养常识，能正确使用清洁剂清洁、保养各类家具。
- 掌握常见消毒剂的性能和使用常识，能正确对餐饮器具和卫生器具进行消毒。
- 掌握不同类型地砖、木地板、地毯的清扫擦拭常识和程序，能运用正确方法清洁一般地面。
- 掌握家具的有关常识，能正确擦拭一般家具及用品。
- 掌握一般清洁剂的性能和使用常识，能按照要求正确清洁厨房、卫生间。

6.2.3.3 衣物洗涤和保管

衣物洗涤和保管要求如下：

- 了解衣物和洗涤剂的一般特性，并能依据衣物正确选用洗涤剂。
- 了解衣物洗涤的一般常识，正确使用手洗和机洗的方法洗涤衣物。
- 掌握晾晒和叠放衣物的正确方法。
- 清洁鞋帽。

6.2.3.4 家用电器和燃气具使用

家用电器和燃气具使用要求如下：

- 了解家用电器的性能和使用注意事项，能安全使用家用电器。
- 掌握煤、煤气、天然气等使用常识，能安全使用燃气具，妥善处理常见的意外情况。

6.2.3.5 宠物饲养

应掌握常见宠物的饲养基本常识，能饲养常见宠物。

6.2.3.6 采买与记账

采买与记账要求如下：

- 了解常见生活用品和食品的购买常识，能按要求购买日用生活用品和食品。

- 了解一般记账方法，能准确记录采买明细账目。
- 应掌握常用生活用品和食品的质量鉴别常识，能按客户要求制定采买计划并合理安排支出，并能运用一般购物技巧购买商品。

6.2.3.7 看护老人及小孩

看护老人及小孩要求如下：

- 掌握交通安全法规，接送孩童上下学，确保交通安全。
- 掌握老人及小孩的看护常识，协助照料孩子和生活上能自理的老人的日常生活。

6.3 二星级家政服务员

6.3.1 任职条件

任职条件要求如下：

- 在一星级家政服务员岗位工作2年以上，经评定合格后可由一星级晋升为二星级家政服务员。
- 用户评价：满意以上。
- 获得国家颁发的家政服务员等级证书，并经过升星培训，评定合格。

6.3.2 家庭礼仪

6.3.2.1 仪容仪表

保持衣着整洁、得体，讲究个人卫生。

6.3.2.2 人际交往

掌握并熟练运用日常礼仪和接待知识，能正确待人待物。

6.3.2.3 生活习俗

尊重客户的生活习俗和宗教信仰，并提供恰当的服务。

6.3.2.4 家庭聚会

能应用适宜的礼仪有礼貌的迎送和接待宾客。

6.3.3 家务管理

6.3.3.1 家庭餐烹制

家庭餐烹制要求如下：

- 了解常见食品的营养成分和菜肴的搭配常识，合理安排膳食，做到营养均衡。
- 掌握蒸、煮、烤、烙等4种主食制作技法，能制作4个品种以上的主食。
- 掌握炒、煎、炸、蒸、煮、炖及凉拌等8种烹调技法，能制作一般家庭聚会所需的菜品。
- 掌握制汤的基本常识，能制作2种以上的汤菜。
- 了解家庭聚会上的菜程序和注意事项，能合理安排上菜顺序和速度。

6.3.3.2 居室保洁与美化

应掌握生活中的美学基本知识、常见花卉的养护方法，能进行居室布置、合理摆放并养护常见的花卉。

6.3.3.3 衣物的洗涤、熨烫和保管

衣物的洗涤、熨烫和保管要求如下：

- 掌握针纺织品的特性和熨烫要求，能鉴别常见服装面料的质地，正确洗烫常见面料的衣物。
- 掌握不同面料衣物、皮毛制品的保管常识，能正确保管不同面料的衣物。

6.3.3.4 家庭保健

家庭保健要求如下：

- 掌握营养配餐的一般知识，能根据家庭成员特点进行膳食配调。
- 了解常见病的预防、保健与护理知识，能对家庭成员进行一般常见病的护理。
- 了解一般常见病的饮食禁忌，能制作适合病人的膳食。

6.3.3.5 采买与记账

掌握评价和选择商家的一般知识和购物技巧。

6.3.3.6 家庭教育

家庭教育要求如下：

- 了解学前及学龄儿童身体、心理发育的一般特点，能对学前儿童进行体、智、德、美教育，对学龄儿童进行良好行为习惯的培养。
- 能对学龄儿童进行适当的生活指导。

6.4 三星级家政服务员

6.4.1 任职条件

任职条件要求如下：

- 在二星级家政服务员岗位工作3年以上，经评定合格由二星级晋升为三星级家政服务员。
- 用户评价：满意以上。
- 获得国家颁布的家政服务员职业等级证书，并经过升星培训，评定合格。
- 有大专以上学历的，可在具备6个月以上家政服务员工作经历的基础上，经评定合格后直接晋升为三星级家政服务员。

6.4.2 社交礼仪

6.4.2.1 家庭宴请

家庭宴请要求如下：

- 掌握宴请和赴宴的礼仪知识、主要宗教的基本礼仪和有关的民俗知识。
- 能制定宴请和宴会方案，有礼貌的迎送各类宾客，并能进行恰当的接待。
- 宴会中能礼貌地处理各项事宜。

6.4.2.2 社交场合服饰化妆

社交场合服饰化妆要求如下：

- 掌握各类社交场合服饰和化妆的一般美学知识。
- 能协助客户化妆、选择适宜的服饰。

6.4.2.3 家庭对外交往

家庭对外交往要求如下：

- 掌握社交和国际交往礼仪的基本知识、基本原则和注意事项。
- 能使用英语进行简单的日常交流。

6.4.3 家务管理

6.4.3.1 家庭餐与家宴烹制

家庭餐与家宴烹制要求如下：

- 掌握便宴菜单的设计原则、上菜程序和注意事项、菜肴搭配常识，能设计、制作家庭便宴，合理安排膳食，做到营养均衡。
- 了解常见食品的营养成分、制汤基本常识，能制作4种以上的汤菜。
- 掌握蒸、煮、烤、烙等4种主食制作技法，能制作8种以上不同的主食。
- 掌握炒、煎、炸、蒸、煮、炖及凉拌等8种烹调技法，能制作20个不同的菜品。
- 能制作2种以上甜品。

6.4.3.2 家具保洁与美化

家具保洁与美化要求如下：

- 掌握生活美学知识、常见花卉的养护方法和一般插花技艺。
- 能协助进行家居美化、合理摆放并养护常见的花卉，能根据需要制作插花，能修剪草坪。

6.4.3.3 常见家用办公设备使用

常见家用办公设备使用要求如下：

- 掌握计算机的常识和基本的操作方法，能使用计算机进行一般的文字录入。
- 能使用计算机上网，并下载文件。
- 能使用传真机收发资料。

6.4.3.4 家庭理财

家庭理财要求如下：

- 掌握评价和选择商家的一般知识和购物技巧。
- 能协助客户办理水电、暖气、电话、有线电视、物业等费用缴纳事宜。
- 能协助客户合理安排日常生活开支。
- 掌握银行卡的使用方法。

6.4.3.5 家庭保健

家庭保健要求如下：

- 能按照家庭成员的不同特点，科学、合理的安排一日生活。
- 掌握营养配餐知识，能根据家庭成员特点进行膳食调配，并能制作适合病人的膳食。
- 掌握体格锻炼的基本方法。能根据家庭成员的不同特点，指导其进行科学的体格锻炼。
- 掌握一般常见病的预防与保健的知识，能对一般常见病患者进行生活护理。

6.4.3.6 家庭教育

家庭教育要求如下：

——掌握学龄儿童身体和心理发育的一般特点，能对学前儿童进行体、智、德、美教育，对学龄儿童进行良好行为习惯的培养。

——了解音乐、舞蹈、绘画、外语、计算机等一般知识，能对学龄儿童进行适当的学习辅助。

6.4.3.7 家庭休闲娱乐

家庭休闲娱乐要求如下：

——了解一般家用摄影、摄像设备的使用方法和注意事项，能为家庭活动提供基本的摄影、摄像服务。

——能正确使用音响、录像机、影碟机等家庭音响设备。

——了解体育运动的一般常识，能陪同家庭成员进行适当的体育活动。

6.4.4 培训与指导

能对一、二星级家政服务员进行相关知识和技能培训。

7 入户服务

7.1 服务前要求

7.1.1 接单

7.1.1.1 用户致电家政服务公司，话务人员应对用户需求进行记录。

7.1.1.2 话务人员应问明用户需求时间、家庭日常保洁面积大小、家政服务内容。

7.1.2 确认

7.1.2.1 执行部门接到话务部门的需求单，应根据用户需求派单给家政服务人员。

7.1.2.2 家政服务人员接单后应与客户进行电话询问，包括具体服务内容，约定服务时间，报备价格，及用户其他要求。

7.1.2.3 确定服务内容之后，应联系本企业家政服务员，进行入户服务准备工作。

7.1.3 联系

7.1.3.1 家政服务员在约定时间上门前应预先电话联系客户。

7.1.3.2 若无法在约定时间到达客户处，最迟应在约定时间提前 20min 致电客户。

7.1.3.3 如客户不理解，应耐心、语言平和的与客户沟通交流，请求客户理解，禁止与客户争吵。

7.1.3.4 家政服务员应注意问清楚客户地址，入户过程中找不到可再次询问，但询问客户地址不得超过 2 次。

7.1.4 入户

7.1.4.1 到达客户地址后，应配合小区保安做好登记工作，严禁发生争执。

7.1.4.2 到达客户家门时，敲门前应整理衣物，保持制服、携带物品整洁后方可敲门。

7.1.4.3 敲门时先力度适中敲门两声，间隔 3s 后再敲门两声。

7.1.4.4 如 15s 后客户未开门可再敲门两声，如客户 1min 内还未开门，可电话联系。

7.1.4.5 客户开门后应先问好，并出示所佩戴的服务工作证。

7.1.4.6 应经客户同意后入户，在户内门口穿上鞋套后直接进入客户需服务的区域，严禁进入与服务无关的区域，特别是卧室等私密空间。

7.2 服务中要求

7.2.1 应穿着整洁制服,正确配戴工作证,清楚了解派工单中的服务地址、时间,带齐所需工具用品,提前 5min 到达服务地点。如到达服务地点但无住户在家的,应尽快通知客服进行联系住户,如无法通知住户的应在现场等 15min。到达后家政服务员应向客户确定服务内容,出具派工单并明示工牌,获得客户同意后,更换工作服、工作鞋进入客户室内,开始服务。

7.2.2 按照与客户约定的家庭服务内容进行保洁。在服务过程中,家政服务员应做到:

- 对客户的物品轻拿轻放,若发现物品存在问题,及时与客户沟通;
- 对服务过程中清理出的废旧物品必须经客户确认无用后方可丢弃。

7.2.3 到需服务处后,应先行检查并与客户核实需服务的项目。确定服务项目后,按报价标准给客户报价,客户同意报价后方可开始服务,并应做到:

- 如客户表示价格偏高,应态度平和与客户将每项服务项目具体费用分析给客户听,并解释我们的高品质服务和售后保障等优势,力争客户接受;
- 如客户仍不接受,可向领导报备申请降价方案;
- 进入工作岗位后,应主动询问住户有无特别要求;
- 如无特别要求应按照由里到外、由上至下的程序去完成工作,如有特别要求应先做住户所提供的项目;
- 开始作业时应先将工具轻放至地面上,然后将工具平摊在地板上,将工具摆放整齐后开始服务,严禁将工具放在橱柜、餐桌、椅子等物品之上,在服务过程中应尽量保持现场整洁;
- 如需用到客户的物品需征得客户认同后方可使用;
- 严禁在屋内吸烟;不得索要客户的小费和烟、酒等物品等;
- 宜自带保温水杯饮水,严禁使用客户的饮水用具;
- 在客户家打电话时应尽量压低声音,通话时间控制在 3min 以内。如特殊情况超过 3min,应征得客户同意后走到户外,通话完毕后继续服务。遇有不可避免的紧急事务确需离开,应与客户沟通协调下次完成或者费用减免。

7.2.4 工作中需移动客户物品时,应征求客户同意,服务完后第一时间将物品恢复原位。

7.2.5 工作过程中应由客户在场看好室内物品,客户中途有事离开,应向客户做好解释工作,避免误会。工作过程中如客户需离开应,应提出由住户安排人在场或者请第三方监管完成工作。

7.2.6 按时完工后应重新检查一次服务质量,未完善之处应及时补做,最后应礼貌地请住户验收你所做的工作质量,并在派工单上签名认可,应做到:

- 验收合格后应同客户讲解所服务项目在日常使用中的方法和注意事项;
- 应将现场作业留下的垃圾清扫干净,并将垃圾装袋放至大门外;或按照雇主要求妥善处理垃圾;
- 应开具派工单,派工单注明时间、服务项目、人工费、材料费及服务质量信誉卡,并让客户签字确认、评价服务后,将客户联双手交给客户,向客户收取服务费用。收款时应双手承接并当面点清,并收集所带工具离开。

7.3 服务后要求

服务结束后不得在客户家内逗留,应及时离开。离开时应跟客户道别,并应做到:

- 出门时应面对客户退出;
- 出门时应随手将门关上,并再次道别;
- 出门后应将装袋后的垃圾放入户外垃圾桶内,并向客服人员告知保洁服务情况。

8 服务管理

8.1 服务组织

8.1.1 家政服务机构应建立与其业务相对应的组织机构，明确各部门和岗位的工作职责。

8.1.2 家政服务机构应建立良好的沟通渠道、明确沟通的方式和时机，并通过沟通使全体员工了解各自的职责和权限，并落实到具体工作中。

8.1.3 家政服务机构应建立科学、合理的服务质量管理体系，对服务资源、服务过程、服务监督与改进等进行管理。

8.2 服务资源

8.2.1 家政服务机构应策划并通过各种方式获得提供家政服务所需的资源。

8.2.2 家政服务员管理应做到：

——家政服务机构应确保家政服务员具有与其岗位相适应的意识和能力；

——家政服务机构应根据岗位需要和评价结果，及时组织对家政服务员进行培训，对培训的效果进行评价；

——家政服务机构应在家政服务员、客户、家政服务机构三方没有异议的情况下签订服务协议，明确各自的责任和义务；

——家政服务机构应建立严格的家政服务员上岗程序；

——家政服务机构应建立家务服务员评价程序，通过对家政服务员的评价，确定其级别。

8.3 基础设施

家政服务机构和客户应确定、提供并维护为满足家政服务所需的基础设施和环境。

8.4 安全与应急预案

家政服务机构和客户应确保家政服务员在工作过程的人身和财产安全。必要时，配备必要的劳动保护用品。

家政服务机构应建立安全应急预案，并定期对安全应急预案进行演练。

8.5 环境保护

家政服务机构应通过自身努力，不断优化工作环境，注重环境保护。

家政服务员提供服务过程中，应遵守相关的法律法规，注重环境保护。

8.6 服务过程

8.6.1 编制服务方案

家政服务机构应结合客户特定的要求，编制有针对性的家政服务方案。

家政服务方案包括家政服务的具体内容、服务方式、操作规程规范、服务过程需要的设施设备及工具和其他注意事项。

8.6.2 服务工作流程

8.6.2.1 服务接待

家政服务机构应建立接待平台，接受客户的咨询及预订信息。接待平台包括：热线电话、业务受理大厅、传真、网络等。接待平台收到客户的预定信息时，应做好记录，并在规定的时间给予回馈。

8.6.2.2 签订协议

在家政服务员、客户、家政机构三方对服务内容、时限、人员、费用等均没有异议的情况下签订服务协议。

家政服务员在首次与客户面谈、进行工作场所或客户要求时，应主动向客户展示自己的身份证件、职业资格证件、健康证明等证件。

8.6.2.3 提供服务

家政服务员应按照服务协议、服务方案或服务规范的要求，结合客户的具体情况，及时提供相应的服务，做好服务过程记录。

8.6.2.4 服务结束

服务期满或因其他原因结束服务时，家政服务员应主动与客户、家政服务机构或接任服务员做好交接工作，并征求客户意见。交接记录及客户意见应及时交回家政服务机构。

8.6.2.5 服务过程特殊情况的处理

家政服务机构应对服务过程可能出现的特殊情况的处理与客户达成一致。

出现特殊情况时，家政服务员应按照规定的处理方式进行处理，并在第一时间通知家政服务机构和客户（或其合法监护人）。

注2：此类特殊情况可能包括家政服务员因个人或家庭原因不能继续提供服务、客户因特殊情况不再需要家政服务等。

8.7 服务沟通与交流

家政服务机构应建立顺畅的沟通与交流平台，包括家政服务机构与家政服务员、家政服务机构内部各管理层级、家政服务机构与客户、家政服务机构与其它相关方的沟通与交流。

8.8 文件与记录管理

8.8.1 文件管理

家政服务机构应按照GB/T 19001《质量管理体系 要求》的规定实施文件管理。

8.8.2 记录管理

家政服务机构应按照GB/T 19001《质量管理体系 要求》的规定实施记录管理。

8.8.3 档案管理

家政服务机构应将服务及管理过程中形成的文件、记录、协议、合同等及时汇总、分类和归档。

家政服务机构的档案共分为标准类、合同协议类、其他类三类：

- 标准类档案是指家政服务机构的服务质量标准、服务管理标准及工作标准，以及内部的管理性资料，保存期为永久。
- 合同类档案是指家政服务机构与员工、家政服务员、客户及其他合作方、相关方签订的协议或者合同，其保存期为解聘或服务协议中（终）止后3年。
- 其他类档案是指上级机关来文、各种工作记录等，保存期3年。

注3：内部管理性资料是指家政服务机构的书籍资料、工作计划、总结、向上级部门及相关部门提交的报表、报告等。

8.9 服务监督与改进

8.9.1 家政服务机构应在家政服务员签订服务协议前，向家政服务员讲解服务监督与考核制度，并取得共识。家政服务机构对家政服务过程的监督与考核制度，规定监督的频次、方式、人员以及考核方法、继续再教育培训等，同时可通过商务部家政服务信用平台来规范服务。

8.9.2 家政服务机构应对家政服务员的服務过程实施监督，监督形式包括：电话访问、管理者走访、暗访、社会监督等。

8.9.3 家政服务机构应建立不合格服务管理制度，对出现的不合格服务进行纠正。

8.9.4 家政服务机构应采取措施，消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。

8.9.5 家政服务机构应分析不合格服务的产生原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。

8.9.6 家政服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务于管理，持续改进服务质量。信息可包括：家政服务员的个人信息、家政服务员的服務技能与服務质量、服務价格信息、不合格服务、客户信息等。

9 客户关系管理

9.1 客户满意度

9.1.1 家政服务机构应制定客户满意度管理制度，定期进行客户满意度调查。

9.1.2 家政服务机构依据客户满意度调查结果，制定改进措施，不断提高服务质量。

9.2 客户档案

家政服务机构应建立专门的客户服务部门或指定专人负责建立客户档案，逐步积累客户的资料，并注意客户资料的保密。记录的客户资料可包括姓名、工作单位、家庭住址、联系方式、身体状况、生活习惯等信息。

9.3 客户回访

家政服务机构应定期对客户进行关于投诉处理、服务质量等方面的回访，并对回访情况进行记录和存档。

9.4 客户投诉管理

家政服务机构应依据GB/T 17242-1998《投诉处理指南》的要求处理顾客投诉。