

DB3401

安徽省合肥市地方标准

DB 3401/T 213—2020

家政服务人员满意度评价

地方标准信息服务平台

2020 - 12 - 22 发布

2020 - 12 - 22 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。

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。

本文件由合肥市商务局提出并归口。

本文件起草单位：安徽省皖嫂家政服务有限责任公司、安徽中澳科技职业学院、安徽徽大姐家政服务集团有限公司、安庆市高派职业技能培训学校、安庆市家庭服务协会、安庆市高乐家政服务有限责任公司、安徽省巾帼家政服务有限公司、合肥市庐阳区皖嫂巾帼职业培训学校、合肥市家政服务协会。

本文件主要起草人：丁筱梅、王成芳、代文琼、陈成、徐蓉嘉、徐梨、刘会霞、陶清建、黄静、王春安、杨梦婧、吴同信、刘振兴、张立发。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

家政服务人员满意度评价

1 范围

本文件规定了家政服务人员满意度评价的评价原则和调查方式、评价指标、评价过程、结果公布及应用。

本文件适用于对家政服务人员服务满意度的评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务人员 domestic service personnel

根据合同或协议要求，为消费者提供家政服务的人员。

[来源：DB/34T 3352-2019, 3.2]

3.2

客户 customer

家政服务人员服务的对象。

3.3

家政服务机构 domestic service agencies

提供家政服务的组织，包括企业、社会团体等。

[来源：GB/T 31772-2015, 2.1]

3.4

满意度 Satisfaction

对家政服务人员所提供服务的满意程度。

3.5

评价 evaluation

对所设定的指标进行定性或定量的评测。

4 评价原则和调查方式

4.1 评价原则

评价应遵循以下原则：

——客观性。评价结果能够客观真实的反映家政服务人员服务质量状况；

——合理性。评价指标之间有机配合、结构合理；不重复、不矛盾；

——适用性。指标设定不包含特殊因素，普遍适用于家政服务人员满意度评价。

4.2 调查方式

调查方式包括但不限于：

- 现场调查；
- 电话调查；
- 电子邮件调查；
- 网上调查。

5 评价指标

5.1 家政服务人员满意度评价指标

家政服务人员满意度评价指标由3级指标构成，评价内容可根据评价需要进行调整，具体见表1。

表1 家政服务人员满意度评价指标

评价指标				评价内容	评价方式	分值占比
一级指标	二级指标	三级指标	指标编号			
客户评价 (70%)	基本素质	仪容仪表	K_1	家政服务人员衣着、装扮	电话回访 现场调查 电子邮件调查 网上调查	10%
		个人卫生	K_2	家政服务人员个人卫生		10%
	服务诚信	服务守时	K_3	家政服务人员提供服务期间按时到岗、服务守时		15%
		履约程度	K_4	家政服务人员服务过程遵守服务合同相关条款以及国家法律法规		15%
	服务质量	服务技能	K_5	家政服务人员服务技能满意情况		12.5%
		服务态度	K_6	家政服务人员服务过程中对待客户的态度		12.5%
		沟通能力	K_7	家政服务人员在服务过程中遇到相关问题与客户的沟通能力		12.5%
		服务效果	K_8	家政服务人员提供服务的结果		12.5%
家政服务机构评价 (30%)	签约规范	/	P_1	家政服务人员在与客户完成签约的过程中的执行行为	电话回访 现场调查	20%
	合同执行	/	P_2	家政服务人员履行合同情况		20%
	制度执行	/	P_3	家政服务人员执行家政服务机构管理规定情况		20%
	职业培训	/	P_4	家政服务人员参加家政服务机构组织的回炉培训情况		20%
	沟通反馈	/	P_5	家政服务人员服务过程中遇到相关问题与家政服务机构沟通反馈情况		20%
否决项	出现下列情况之一：1. 出现违法行为；2. 虐待服务对象					

5.2 家政服务人员满意度评价指标分值计算

5.2.1 客户评价指标分值计算

5.2.1.1 客户对家政服务人员满意度调查表应符合附录A的规定。客户评价指标分值应根据客户对家政服务人员满意度调查表的结果进行计算。每一项评价指标的调查结果分五档次并量化打分，第一档为

“很好”，得10分；第二档为“较好”，得8分；第三档为“一般”，得6分；第四档为“较差”，得3分；第五档为“很差”，得0分。

5.2.1.2 客户评价各指标得分 K_i 按公式（1）计算：

$$K_i = \text{各指标评价得分} \times \text{分值占比} \dots\dots\dots (1)$$

5.2.2 家政服务机构评价指标分值计算

5.2.2.1 家政服务机构对家政服务人员满意度调查表应符合附录B的规定。家政服务机构评价指标分值应根据家政服务机构对家政服务人员满意度调查的结果进行计算。每一项评价指标的调查结果分五档次并量化打分，第一档为“很好”，得10分；第二档为“较好”，得8分；第三档为“一般”，得6分；第四档为“较差”，得3分；第五档为“很差”，得0分。

5.2.2.2 家政服务机构评价各指标得分 P_j 按公式（2）计算：

$$P_j = \text{各指标评价得分} \times \text{分值占比} \dots\dots\dots (2)$$

5.3 家政服务人员满意度评价综合评分

家政服务人员满意度评价综合评分 W 按公式（3）计算：

根据前述5.2.1.2及5.2.2.2， K_i 和 P_j 的值

$$W = \sum_{i=1}^8 K_i \times 0.7 + \sum_{j=1}^5 P_j \times 0.3 \dots\dots\dots (3)$$

5.4 否决项

出现以下情况之一，视为否决项，得分为0分：出现违法行为、虐待服务对象。

6 评价过程

6.1 数据收集

通过相关调查方式收集调查表中的数据，注意剔除无效数据。无效数据包括但不限于：

- 被调查者不是客户；
- 被调查者不是家政服务人员所在的家政服务机构；
- 调查表填写内容不完整，逻辑错误。

6.2 数据统计

6.2.1 对评价方收集的测评结果进行分值计算，得出客户、家政服务机构对家政服务人员满意度分值。

6.2.2 根据客户、家政服务机构对家政服务人员满意度分值，得出家政服务人员满意度评价综合评分。

7 结果公布及应用

7.1 结果公布

根据需要选择公布的方式和对象。

7.2 结果应用

- 7.2.1 对测评结果进行分析，确定出现服务质量问题的原因。
- 7.2.2 对出现服务质量问题的原因及时采取有效整改措施，避免类似问题再次发生。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性)
客户对家政服务人员满意度调查表

表A.1规定了客户对家政服务人员满意度调查表。

表 A.1 客户对家政服务人员满意度调查表

一级指标	二级指标	很好	较好	一般	较差	很差
基本素质	仪容仪表					
	个人卫生					
服务诚信	服务守时					
	履约程度					
服务质量	服务技能					
	服务态度					
	沟通能力					
	服务效果					

家政服务人员：

客户：

调查日期：

地方标准信息服务平台

附 录 B

(规范性)

家政服务机构对家政服务人员满意度调查表

表B.1规定了家政服务机构对家政服务人员满意度调查表。

家政服务机构对家政服务人员满意度调查表

评价指标	很好	较好	一般	较差	很差
签约规范					
合同执行					
制度执行					
职业培训					
沟通反馈					

家政服务人员：

家政服务机构：

调查日期：

地方标准信息服务平台