

# 江苏省家庭服务业行业服务规范

## (试行)

江苏省人力资源和社会保障厅

江苏省商务厅

江苏省发展家庭服务业联席会议办公室

江苏省家庭服务业协会

2013年4月

江苏省人力资源和社会保障厅  
江苏省商务厅  
江苏省发展家庭服务业联席会议办公室  
江苏省家庭服务业协会

文件

苏家服办〔2013〕2号

---

关于印发《江苏省家庭服务业相关服务  
规范（试行）》的通知

各市人力资源社会保障局、商务局、家庭服务业协会，昆山市、泰兴市、沭阳县人力资源社会保障局、商务局，各有关单位：

为促进家政服务业健康、规范发展，满足家庭服务消费需求，维护家庭服务消费者、家庭服务人员和家庭服务机构的合法权益，规范家庭服务经营行为，建立科学合理的行业规范和标准化体系，促进我省家庭服务业健康发展。现将《江苏省家庭服务业相关服务规范（试行）》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。

- 附件：1. 江苏省家庭服务业（清洁）服务规范  
2. 江苏省家庭服务业（生活护理）服务规范  
3. 江苏省家庭服务业（母婴护理）服务规范  
4. 江苏省家庭服务业（育婴）服务规范  
5. 江苏省家庭服务业（代办代购）服务规范  
6. 江苏省家庭服务业（家庭物品搬运）服务规范

江苏省人力资源和社会保障厅



江苏省商务厅



江苏省发展家庭服务业联席会议办公室



江苏省家庭服务业协会



2013年4月16日

## 附件 1

# 江苏省家庭服务业（清洁）服务规范（试行）

### 一、范围

本规范规定了清洁服务的术语和定义、服务机构基本要求、清洁员基本要求、服务质量要求和服务质量监督等。

本规范适用于江苏省行政区域内家庭服务机构为家庭提供的居家清洁服务。

### 二、术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

#### （一）家庭服务员（清洁）

家庭服务员（清洁）是指以家庭服务为对象根据家庭服务合同约定，为所服务的家庭提供居家环境及设施等进行清洁的从业人员。

#### （二）家庭服务机构（清洁）

家庭服务机构（清洁）是指依法经工商行政管理部门注册登记，以家庭服务（清洁）为经营范围的企业和个体经营组织。

#### （三）家庭服务消费者

家庭服务消费者是指接受家庭服务的对象，又称客户、雇主。

#### （四）清洁服务形式

清洁服务形式包括全日制清洁服务、日常单次清洁服务、日常定期清洁服务。

### 三、服务机构基本要求

#### （一）一般要求

1. 依法设立的清洁服务机构应有与业务范围相适应的固定经营场所。
2. 服务机构应组织机构健全，内部管理规范，工作程序科学合理，实行专业化、标准化、系统化管理。
3. 在经营场所醒目位置悬挂服务标识，包括：相关证照；服务项目；收费标准；规章制度；岗位职责；监督电话。

#### （二）培训

1. 应有专门的培训部门。
2. 有专职的专业培训管理人员。
3. 建立完善的清洁专业培训体系，包括培训大纲、培训计划、培训教材、实操

训练。

4. 应对清洁员开展岗前、岗中培训。

5. 建立所属员工培训档案。

6. 培训内容应包括清洁员的职业道德、行为规范，基本的法律法规、安全、卫生知识，以及清洁服务所需的知识和技能。

### （三）清洁员上岗程序

1. 清洁员必须经过清洁专业培训，持证上岗（国家职业资格证书、职业培训合格证、健康证）。

2. 清洁员应身体健康，持有健康证（高空作业人员要求无恐高症）；上岗前应投意外伤害保险。

3. 服务机构应认真核实清洁员提供的身份证明（主要是身份证、户口本）。

### （四）服务用具、用品

1. 服务用具、用品要求

服务机构应配备有安全带、口罩、防护用品，具有相应的清洁工具和清洗消毒设施。

（1）服务用具、用品应分类存放，分开使用，使用后统一清洗、消毒。

（2）拖布（地巾）、百洁布（抹布）要求清洁、干燥、现本色、无异味；尘推、其它清洁工具（如吸尘器，抛光上蜡设施等）要求清洁、现本色、无异味。

2. 消毒剂、清洁剂、洗涤剂 and 杀虫剂的采购要求

（1）消毒剂、清洁剂、洗涤剂和杀虫剂应有规范的采购控制程序。杜绝三无（无生产厂家、无产品合格证、无使用有效期）产品。

（2）所采购产品应是经国家指定检测机构检验合格，达到国家规定的要求；产品的主要有效成分浓度达到国家的有关标准；消毒剂、清洁剂、洗涤剂使用时的 PH 值应符合有关要求。

（3）消毒剂、清洁剂、洗涤剂符合环保产品要求。

3. 消毒剂、清洁剂、洗涤剂的使用要求

（1）消毒剂、清洁剂、洗涤剂在搬运过程中，应小心搬运，用后立即盖好盖子。

（2）消毒剂、清洁剂、洗涤剂应放在桶内或器皿内，禁止直接接触地面。

（3）使用酸性剂品后要用清水彻底冲洗，防止腐蚀物品。

### （五）信息化能力

服务机构随着业务发展应建立供求信息网络，及时掌握社区居民对清洁员服务的需求变化，为其提供快捷、方便、优质的服务。信息资源主要包服务信息、用工信息、培训信息、社区居民需求信息、服务质量投诉信息等。

### （六）服务合同

1. 服务机构在提供清洁服务前应和客户签订服务合同或者协议。

2. 服务合同或者协议内容应包括服务机构名称、服务地点、客户信息、服务所执行的规范等内容。

3. 如无服务所执行的规范，则应详细规定服务质量要求,内容应包括：感观；清洁工具种类；清洗消毒的方法和达到的效果；服务的内容、时间、频次、工艺；工作人员的素质和技术状况；服务质量监督、验收标准、验收办法等。

4. 服务合同或者协议还应包括其它必要条款。

#### (七) 认证

服务机构宜参考并通过管理体系认证（质量体系、环境体系、安全体系），提高服务单位管理水平。

#### (八) 技术能力

有条件的服务机构宜建有相应的实验室或与国家指定检验检测机构签订委托检验合同，具备相应细菌培养、检验，空气和环境监测分析技术。

### 四、清洁员基本要求

(一) 遵守国家法律法规和服务机构的规章制度。

(二) 爱岗敬业、守时守信、尊重客户、尊老爱幼。

(三) 讲文明礼貌，品行端正，仪表端庄、举止大方。

(四) 身体健康，具有一定的文化素养（或达到一定的文化程度）。

(五) 熟悉各类扫、洗、擦、消杀和打蜡的操作程序。

(六) 能熟练使用和选择各类清洁卫生工具及清洁剂，掌握各种材质的清洁方法。

(七) 熟悉各类清洁卫生工具的维护、保养和注意事项。

(八) 上岗服务时应着统一工作服，佩戴工号牌，规范服务。

### 五、服务质量要求

#### (一) 单次清洁服务工作流程

##### 1. 准备工作

(1) 清洁用具的准备，根据客户所需的服务内容，准备好必须的工具，如：双面擦、玻璃刮刀、抹布、拖把、清洁剂、工作鞋、安全带、工作服等。

(2) 准备服务合同或协议。

##### 2. 服务的实施

(1) 按照约定时间到达客户指定地点，客户开门后清洁员应与客户确认清洁服务需求，并告知服务机构名称和清洁员姓名、收费标准。获客户同意后，更换工作服、工作鞋进入清洁区域进行清洁工作。

(1) 按照服务机构与客户约定的项目进行清洁。在清洁过程中，应注意：说话

语调不能过高，勿喧哗；当遇客户家中的一些物品需搬动后才能进行清洁工作的，应先征得客户的同意后方可操作。

(3) 对客户的物品轻拿轻放，若发现物品存在问题，及时与顾客沟通；服务操作过程中不能将污水或药水溅到客户的墙面或墙纸上。

### 3. 验收

完成清洁后，立即请客户验收并提交验收合格单。

### 4. 记录

准确记录此次清洁服务时间、耗用材料、客户满意情况等，并请客户签字确认后，向客户道别。

### 5. 回访

服务机构对此次清洁服务做顾客满意情况回访，并对回访情况作记录。

### 6. 结束

本次清洁服务结束。

## (二) 日常清洁服务结果感观要求

### 1. 地面

应光亮，无垃圾、无污渍，无积水、无死角。

### 2. 墙面

无浮尘、无污渍。

### 3. 玻璃

明亮，表面干净，无浮尘、无污渍，边框干净、无污渍，推拉轨道、玻璃槽无灰尘。

### 4. 卫生间、洗手间

地面无污垢、无积水；墙面干净，镜面光亮，无水痕；水龙头、水管、金属架等物品光亮清洁；洁具无水锈水痕，无污垢尿碱；空气清新，无异味。

### 5. 厨房

墙面干净，无灰尘和污渍；水池洁净、无污渍；不锈钢管件光亮洁净；抽油烟机表面以及厨台洁净、无污渍；地面无死角、无遗漏。

### 6. 门及框

门框无灰尘、无污渍；门沿上无灰尘。

### 7. 其余部分

吊顶无灰尘、无污渍；窗套无灰尘、无污渍；暖气罩无灰尘、无污渍；踢脚线无灰尘、无污渍。

## (三) 装修后一次性的清洁服务结果感观要求

### 1. 地面

木地板无胶渍、洁净；瓷砖无灰尘、无漆点、无水泥渍、有光泽；石材无污渍、无胶点，光泽度高。

## 2. 玻璃

目视无水痕、无手印、无污渍，光亮洁净。

## 3. 卫生间、洗手间

吊顶无灰尘；墙体无明显污渍；无涂料点、无胶迹；洁具洁净光亮；镜子明亮；不锈钢管件光亮洁净；地面无死角、无遗漏；无异味。

## 4. 厨房

吊顶无灰尘；无明显污渍、无涂料点、无胶迹；不锈钢管件光亮洁净；地面无死角、无遗漏。

## 5. 卧室及大厅

吊顶无灰尘；墙壁无灰尘；灯具洁净；开关盒表面洁净无胶渍；排风口、空调出风口无灰尘、无胶点。

## 6. 门及框

无胶渍、无漆点；触摸光滑、有光泽；门沿上无灰尘。

## 7. 其余部分

窗套无灰尘、无污渍、无漆点；暖气罩无灰尘、无污渍、无漆点；踢脚线无灰尘、无污渍、无漆点；家具表面无灰尘、无污渍。

### （四）其余服务及要求

#### 1. 地板打蜡

地面清洗干净、无残余旧蜡、无杂物、无污迹；墙面、踢脚板及室内摆放物干净、无溅洒污点；打蜡均匀、薄厚适当；边角无杂物、无头发；蜡面光亮无流痕、无黄斑，整体一致。

#### 2. 地毯清洗

清洗前的吸尘工作认真全面；移动物品井然有序；回归原位无损失；重点污渍清洗干净、效果好；清洗地毯彻底、无遗漏；表面平滑无污渍、无杂物。

## 六、服务质量监督

### （一）客户反馈意见评价

服务机构应通过有效的渠道收集客户反馈的意见，及时了解服务情况，改进服务质量。

### （二）服务质量投诉

1. 客户和服务机构发生服务质量争议，服务机构可与客户协商处理，也可请消费者协会或其他有关部门协调处理，也可向法院进行诉讼。

2. 服务质量诉讼结果，应及时反馈给江苏省家庭服务业协会。

## 附件 2

# 江苏省家庭服务业(生活护理)服务规范(试行)

### 一、范围

本规范规定了家庭服务员(生活护理)服务涉及的术语和定义、基本条件以及服务等级评定标准、服务规范要求等。

本规范适用于江苏省行政区域内,家庭服务机构提供的居家服务(生活护理),也适用于派遣到社区从事家庭服务的形式。

### 二、术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

#### (一) 家庭服务员(生活护理)

家庭服务员(生活护理)是指以家庭为服务对象、根据家庭服务合同约定为所服务的家庭操持家务,照顾儿童、老人、病人、管理家庭有关事务的从业人员。

#### (二) 家庭服务机构(生活护理)

家庭服务机构(生活护理)是指依法经工商行政管理部门注册登记,以家庭服务为经营范围的企业和个体经营组织。

#### (三) 家庭服务消费者

是指接受家庭服务的对象,又称客户、雇主。

#### (四) 家庭服务合同

是指家庭服务机构与消费者或家庭服务员之间经协商一致达成的明确各方权利义务的约定。

### 三、家庭服务员(生活护理)的基本条件

(一) 遵纪守法,遵守职业道德,诚实守信,勤奋好学,服务周到,作风正派,尊重客户,举止文明,语言规范,热情和蔼,不涉家私。

(二) 能提供合法、真实、有效的身份证明、教育状况、健康证明等资料。

(三) 讲究个人卫生,无不良嗜好。

(四) 年龄符合我国劳动法及其它法律要求。

(五) 初中以上文化程度,会讲或听得懂普通话,能与客户进行正常沟通。

### 四、家庭服务员(生活护理)服务质量及等级标准

#### (一) 家庭服务员(生活护理)服务质量等级

共分三个等级，分别为初级（五级）、中级（四级）、高级（三级）。

## （二）初级家庭服务员（生活护理）服务要求

1. 初中以上文化程度，从事家庭服务工作半年以上，或经过培训达到规定标准并取得结业证书。

2. 通过培训了解家政学的一般常识；了解相关法律常识，能用法律维护自己的权益，懂得家庭防火、防盗、防意外事故的基本常识，懂日常个人安全常识和自我保护常识。

3. 能购买烹饪原料和食品。

4. 能选、削、择、洗常见蔬菜。

5. 能将烹饪原料加工成丁、片、块、段、条、丝、茸状。

6. 能分别运用蒸、煮、烙技法制作两种以上主食，会烹饪两种以上的家常菜。

7. 懂得家庭居室清洁卫生的基本要求和步骤，能清扫、擦拭、清洁地面；能擦拭、清洁家具、门窗和灯具；能清扫墙壁灰尘；能清洁卧室、书房、起居室；能清洁厨房、卫生间及其附属设施。

8. 了解普通衣物的洗涤、晾晒、收藏和叠放，包括水洗（手洗、机洗），衣物的一般特性、洗涤剂的性能与用途、衣物洗涤的一般常识、洗涤标志等。

9. 能熟练使用家用电器（电视机、电冰箱、电风扇、电熨斗、电饭煲、微波炉、吸尘器、电热水器、电取暖器）及燃气灶具等。

10. 在客户的指导下，能对常见的花卉进行养护，有家庭常见宠物的饲养常识。

11. 了解有害生物防治的基本常识。

12. 熟知孕产妇生理变化基本特点和饮食基本要求，能照料孕产妇日常盥洗和洗澡，能按要求制作孕产妇饮食，能照料孕产妇起居和换洗衣物。

13. 熟悉婴幼儿人工喂养方法。能够正确调配奶粉、制作简单的主辅食；能按要求给婴儿喂奶，辅助婴幼儿进食、进水，熟悉婴儿餐具的清洁方法。

14. 熟悉婴幼儿盥洗及抱、领婴幼儿的基本方法，懂得婴幼儿看护常识，能给婴幼儿穿脱衣服、换洗尿布；能照料婴幼儿便溺，能清洁婴幼儿玩具；发现婴幼儿有异常情况时能及时报告并能处理轻微外伤和烫伤。

15. 能制作老人适宜的主副食品，能给老人喂食喂水；能帮助老人穿脱衣服，照料老人歇息洗漱，陪伴老人安全出行；能与老人交流、给老人阅读书报，并能发现异常及时报告，能处理老年人的轻微外伤和烫伤。

16. 能为病人制作适宜的菜肴，能为卧床病人喂水、喂饭，照料病人洗漱，能照料卧床病人便溺，能为病人测体温，能给卧床病人洗头、擦澡，能观察并发现病人的异常情况并及时呼救。

### （三）中级家庭服务员（生活护理）服务要求

1. 取得本职业初级职业资格证书，连续从事本职业工作半年以上，或经本职业中级正规培训达到规定标准，并取得结业证书的。

2. 具有较多的家政学常识，懂得劳动法、妇女权益保障法、消费者权益保护法常识，并能用这些法律来维护自己和客户的权益。

3. 能用日常交际的礼节接待客户及其家人的客户，懂得尊重客户的生活习俗和宗教信仰；能与不同性格的人和谐相处。

4. 掌握基本的刀工，能用炒、炸、蒸、煮、炖、拌六种技法烹调4种以上的菜肴，能宰杀禽类和鱼类，能对干货进行涨发处理。能分别运用蒸、煮、烤、烙技法制作4种主食，懂得营养配餐常识和常见调味技法，懂得食品的质量鉴别保存方法。

5. 了解并会使用各种清洁剂、养护剂，能用消毒剂对餐具、居室、卫生器具进行消毒，使居室环境整齐清洁、美观舒适；具有节能、环保知识和意识；能清洁羽绒类制品；能清除衣物上的常见污渍；能对衣物进行防霉、防蛀处理；掌握绢丝类、刺绣类衣物的洗烫方法。

6. 在了解婴幼儿生理特点的基础上，合理照料婴幼儿的生活。会制作婴幼儿的主食、辅食；会照料婴幼儿的洗澡、睡眠，能对婴幼儿常见病进行生活护理，熟知婴幼儿计划免疫常识，能给婴幼儿讲故事、说儿歌，陪婴幼儿选择玩具作游戏，培养良好生活习惯。

7. 掌握护理孕、产妇和新生儿的常识。会制作孕、产妇需要的主副食，能制作3种合适产妇营养需要的汤，了解和掌握孕妇孕期的心理特点和胎教的基本方法以及孕期常见病知识，发现孕产妇有异常情况能采取相应措施，能对产妇乳头凹陷和皲裂进行护理，能帮助产妇做形体恢复操和给新生儿做按摩操，熟知新生儿的生理特点和饮食常识，能熟练包裹新生儿，给新生儿喂奶喂水，能处理新生儿便溺，能给新生儿洗澡，能对新生儿脐带进行护理。

8. 了解老年人生理心理特点，在掌握老年人卫生保健和老年人常见病知识护理常识的基础上，合理照料老年人的生活和卫生保健；熟知老年人营养需要常识和膳食调配常识，能为老年人制定饮食计划，能根据老年人的需求制作菜肴，能为老年人测血压，能陪伴老年人进行户外活动、就医。

9. 掌握护理病人和服药的常识以及常见传染病预防知识，能为病人测量血压、体温、煎制中草药，会为病人进行物理降温，会使用氧气袋；能为病人制作流食和半流食；能对病人进行一般的护理，如口腔护理、冷敷、热敷护理、白天护理、夜间护理、痔疮防护等。

10. 掌握较多的有害生物防治常识。

#### （四）高级家庭服务员（生活护理）服务要求

1. 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作1年以上，或大专以上毕业生，经本职业高级正规培训达到规定标准，并取得结业证书的。

2. 掌握系统的家政学理论知识；法律意识强，能运用劳动法、妇女权益保障法、老年人权益保障法、消费者权益保护法等，保护自己和客户的合法权益。

3. 掌握社交礼仪系统知识，能有礼貌地迎、送、接待宾客，能按各地民族的或宗教的有关民俗习惯安排家庭便宴，能制作两种不同菜系的菜肴，能制作5道西餐，能制作3种以上便宴点心，能制作水果拼盘，能煮制咖啡；懂得营养学知识，能根据平衡膳食原理安排一周的食谱。

4. 懂得服装美学的常识，能根据时间、地点、场合不同，得体地进行化妆和着装。

5. 掌握简单的家庭日常生活英语会话，亦可从事涉外家政员工作。

6. 具有一定的美学修养，能对居室合理的安排、美化，具有常见花卉的养护插摆、修剪知识技能。

7. 能熟练操作家庭办公设备，懂得互联网应用常识和微机的操作方法，能打字、文本编辑、上网下载收发和处理网络邮件；能处理一些简单的事务性秘书工作，能作家庭休闲旅游计划和事前的各项准备工作。

8. 能合理安排客户家庭的日常开支，在记流水帐的基础上分类记帐，能汇总一周生活簿记，能提出生活安排的合理建议。

9. 掌握护理产妇、新生儿的理论和产妇康复锻炼、新生儿养护按摩操的多种技能，能从事专业月子护理工作。

10. 掌握婴幼儿生理心理的特点和学龄前儿童身心发展基本规律，懂得婴幼儿、学龄前儿童教育的内容、方法，能对他们进行生活指导和良好行为习惯的培养，内容主要包括：语言表达能力、生活自理能力、社会交往能力、认识事物能力、手工制作能力、游戏编排能力、学习入门能力等。

11. 熟练掌握有害生物防治知识。

12. 熟练掌握职业培训的内容与方法和职业评估报告的编写方法，能培训初级、中级家庭服务员（生活护理），能评估初级、中级家庭服务员（生活护理）的工作绩效，熟知职业指导的内容与方法，能指导初级、中级家庭服务员（生活护理）择业和工作。

（五）本标准对初级、中级、高级家庭服务质量要求按照高级别涵盖（包含）低级别的原则提出。

#### 五、服务跟踪

(一) 家庭服务机构应建立完善的消费者信息档案，将消费者资料登记入册。  
《消费者资料登记表》格式见附录A。

(二) 家庭服务机构应建立完善的家庭服务员信息档案，将家庭服务员资料登记入册。《家庭服务员资料登记表》格式见附录B。

(三) 家庭服务机构跟踪服务时间

第一次回访时间在10天内，以后每30天回访一次。

(四) 跟踪方式

采取电话、书面、面谈等多种形式进行跟踪。

(五) 对消费者有关服务方面问题在3天内予以回复。

(六) 填写《消费者信息反馈及处理情况跟踪表》，并将处理情况及时通报消费者。《消费者信息反馈及处理情况跟踪表》格式见附录C。

(七) 家庭服务机构应保证对消费者的信息传递迅速、准确、可靠，并对消费者相关信息保密。

## 六、服务质量的投诉与处理

(一) 家庭服务员在客户家完成工作后，按程序将《意见反馈表》交消费者，由消费者对服务质量进行评判。《意见反馈表》格式见附录D。

(二) 客户若有意见可通过电话、信函、面诉等形式投诉，家庭服务机构应做好记录，认真填写《家庭服务消费者服务质量投诉处理意见表》并按相关程序办理。  
《家庭服务消费者服务质量投诉处理意见表》格式见附录E。

(三) 遇一般服务质量投诉后，家庭服务机构应于24小时内按有关程序予以解决并回复消费者。

(四) 客户和服务机构发生服务质量争议，服务机构可与客户协商处理，也可请消费者协会或其他有关部门协调处理，也可向法院进行诉讼。

(五) 服务质量诉讼结果，应及时反馈给江苏省家庭服务业协会。

附录 A 消费者资料登记表

档案编号：

姓名		性别		年龄		民族	
籍贯		出生地		学历		职业	
工作单位							
服务内容							
合同号							
合同期限		固 话					
身份证号		手 机					
户口所在地							
管辖派出所							
家庭资料	现住址						
	家庭主要成员						
	健康状况 (是否有传染病)						
	服务面积						
	饮食习惯						
	性格倾向						
	其它要求						
要求服务等级							

附 录 B 庭服务员资料登记表

档案编号：

姓名		性别		出生日期		照片
民族		从业时间				
学历		政治面貌		原工作单位		
身高 (厘米)		体重 (公斤)		职业资格证书 书号		
联系电话			婚姻状况		健康状况	
输送单位						
户口所在地				身份证号		
管辖派出所				籍贯		
提供证件情况	户口本 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 暂住证 <input type="checkbox"/> 边防证 <input type="checkbox"/> 计生证 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>					
家庭 主要 成员	称谓	姓名	年龄	工作单位		备注
培 训 情 况	时间		课程		成绩	
	考核人签名：			日期：		
奖惩情况记录						
工作经验						
备注						

附录 C 消费者信息反馈及处理情况跟踪表

消费者资料					
姓名		性别		合同号	
籍贯		固话			
职业		手机		身份证号	
爱好		饮食习惯		性格倾向	
现住址				家庭人数	
合同期限	年 月 日至 年 月 日				
消费者聘用服务员情况					
类别 项目	第一次聘用	第一次调换	第二次调换	第三次调换	第四次调换
服务员姓名					
调换原因					
备注					
服务机构跟踪服务情况					
类别 项目	时间	访问形式	消费者反 映情况	处理意见	被访人 访问人
第一次					
第二次					
协议期满消费 者鉴定评语					签名 日期
服务机构 鉴定评语					签名 日期
备注					

附录 D 意见反馈表

尊敬的客户:

首先感谢您对我们工作的支持和配合!

为了提高服务质量,更好地为您、为社会服务,促进我们的工作,请您配合填写此表。

服务员姓名: \_\_\_\_\_

服务地点: \_\_\_\_\_

家庭礼仪:     不合格     合格     良好     优秀

操持家务:     不合格     合格     良好     优秀

家庭教育:     不合格     合格     良好     优秀

家庭理财:     不合格     合格     良好     优秀

家庭保健:     不合格     合格     良好     优秀

家庭秘书:     不合格     合格     良好     优秀

看护婴幼儿:   不合格     合格     良好     优秀

照料老人:     不合格     合格     良好     优秀

看护病人:     不合格     合格     良好     优秀

您对服务员的服务质量的满意程度:   满意     基本满意   一般     不满意

您的意见和建议:

填表人:

联系电话:

附 录 E 家庭服务消费者服务质量投诉处理意见表

档案编号：

姓 名				投诉方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 信件 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 家访
性 别		年 龄		投诉对象	<input type="checkbox"/> 家政服务员 <input type="checkbox"/> 家政服务组织
合同编号				被投诉人	
联系电话				投诉时间	
住 址					
调查记录	消费者投诉情况	<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 其它
	投诉事项是否真实	<input type="checkbox"/> 真实	<input type="checkbox"/> 基本真实	<input type="checkbox"/> 不真实	<input type="checkbox"/> 其它
调查记录	类似投诉	<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 其它
	投诉资料	<input type="checkbox"/> 附信件	<input type="checkbox"/> 附实物	<input type="checkbox"/> 口头	<input type="checkbox"/> 其它
调查人签名：					
调查人意见：					
签名： 日期：					
处理意见					
负责人签名： 日期：					
主要负责人 批示					
签名（盖章）： 日期：					
回复消费者时间				回复人员签名	
上报上级日期				上报人签名	

注：可选项请在“□”中打“√”

## 附件 3

# 江苏省家庭服务业(母婴护理)服务规范(试行)

### 一、范围

本规范规定了母婴护理服务涉及的术语、定义和服务机构、具体要求以及等级评定规范。

本规范适用于江苏省行政区域内家庭服务机构提供的母婴护理服务的质量要求。

### 二、术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

#### (一) 家庭服务(母婴护理)服务机构

指依法设立的从事母婴护理服务经营活动的组织。

#### (二) 家庭服务(母婴护理)服务消费者

指接受母婴护理服务的对象, 又称客户、雇主。

#### (三) 母婴护理服务合同

指母婴护理服务用户与母婴护理服务机构之间, 协商一致达成明确权利义务的约定。

### 三、家庭服务(母婴护理)员基本条件

(一) 遵纪守法, 遵守职业道德, 诚实守信, 作风正派, 尊重客户, 举止文明, 语言规范, 热情和蔼, 不涉家私。

(二) 能提供合法、真实、有效身份证明、教育状况、健康证明等资料。

(三) 家庭服务(母婴护理)员应身体健康, 无精神病和传染病等, 年龄在 55 岁以下, 初中以上文化程度, 有 3-6 个月的育儿经历, 会讲普通话, 喜欢孩子。应具备与等级相适应的服务技能, 新参加母婴护理工作的母婴护理员, 需母婴护理服务组织进行岗前教育或培训, 持人力资源和社会保障部门颁发相应等级的家政服务员(母婴护理)国家职业资格证书, 方可上岗。

### 四、家庭服务(母婴护理)员等级标准及服务要求

#### (一) 等级划分

本职业共设三个等级分别为: 初级(五级)、中级(四级)、高级(三级)。

#### (二) 初级家庭服务(母婴护理)员服务质量要求

##### 1. 对婴儿护理

基本掌握婴儿的喂养、洗澡技能；能够换洗尿布、婴儿衣物、给婴儿穿脱衣服；能够协助产妇进行母乳喂养、人工喂养、混合喂养，每天消毒婴儿喂养用具；能做简单抚触，会放置婴儿正确睡姿，测体温、大小便观察，脐带护理，会简单观察黄疸、脐炎、脓胞疮等。

## 2. 对产妇护理

能根据观察母乳的分泌情况，指导正确喂奶方式；安排产妇的饮食起居，根据母乳分泌的情况制作月子餐，给产妇洗衣物；能帮助指导产妇做产后保健操和乳房护理，观察恶露排泄状况。

### （三）中级家庭服务（母婴护理）员服务质量要求

#### 1. 对婴儿护理

能熟练地为婴儿洗澡、穿脱衣服，对婴儿臀部、脐部进行日常护理；能根据婴儿喂养要求，按婴儿月份进行母乳喂养及添加辅食指导，按时消毒婴儿喂养用具，会使用消毒锅等器皿；能熟练地为婴儿做抚触、按摩、视听训练；对婴儿的臀部、脐部会观察，如发现异常情况能及时进行处理。

#### 2. 对产妇护理

根据产妇的身体状况和乳汁分泌的状况给予指导；会制作月子汤、餐等；会产后按摩、乳房护理；根据观察产妇恶露排泄状况，指导产妇保持会阴清洁；对有侧切伤口的产妇，会做常规清洁，发现红肿及时提醒产妇就医。

### （四）高级家庭服务（母婴护理）员服务质量要求

#### 1. 对婴儿护理

对新生儿眼、耳、鼻做到日常清洁护理，如发现异常分泌物会正确给予护理；通过观察母乳喂养状况，根据婴儿的体重、身长的增长，及时添加配方奶，以补母乳不足，会消毒婴儿用品及生活用品；能分析影响婴儿睡眠质量的原因（喂养是否充足、是否缺钙、是否是环境等原因）；会使用家庭一般用具，如：消毒锅、吸奶器、微波炉、电磁炉、吸尘器等；能熟练地为婴儿抚触、按摩、做被动操，对婴儿常见的尿布疹、肛门周围感染可进行简易处置；掌握简单早教方法。

#### 2. 对产妇护理

对侧切和剖宫产产妇能及时提醒和指导下地活动，以利产后恢复；能根据产妇乳汁的分泌情况，合理饮食搭配；能根据需求，制作营养月子餐；会观察产妇的情绪变化，会对乳房按摩及乳腺堵塞进行处理，对产后抑郁症能进行心理调整，根据产妇的生活习惯，积极引导产妇保持愉快的心情；会对新生儿的生理性啼哭、饥饿性啼哭进行分辨。

### （五）家庭服务（母婴护理）服务机构的基本要求

1. 应是依法设立的从事母婴护理经营服务活动的母婴护理服务企业和个体经营组织。

2. 有不少于3人的专职工作人员。

3. 有与业务范围相适应的固定经营场所，布局合理，安全卫生。

4. 配备经营必要的办公设备，有通讯和交通工具。

5. 在经营场所醒目位置悬挂服务标识(相关证照和投诉监督电话、服务项目及收费标准、规章制度和岗位职责等)。

6. 家庭服务(母婴护理)机构负责对母婴护理员进行岗前(岗中)教育培训，收集提供真实的服务信息，派出符合相应服务技能要求的家庭服务(母婴护理)员。

## 六、文件以及合同文本的要求

### (一) 档案文件

家庭服务(母婴护理)机构应将管理过程中形成的各种记录按照统一的原则进行汇总、分类、储存，形成统一的档案，作为其经营管理的主要依据；档案中各项记录的内容应真实、详细，以简化母婴护理和客户之间的交易程序，确保双方的权益不受侵害；档案的保存期限应截止到家庭服务(母婴护理)员解聘后2年。《家庭服务(母婴护理)客户资料登记表》格式见附录A，《家庭服务(母婴护理)员资料登记表》的格式见附录B。

### (二) 服务合同

家庭服务(母婴护理)服务合同必须采用书面形式。

### (三) 劳动合同

家庭服务(母婴护理)机构根据经营模式与家庭服务(母婴护理)员签订劳动合同，充分体现平等自愿、协商一致的原则，具体文本采用国家人力资源和社会保障部门统一的劳动合同。

## 七、服务质量的追踪及投诉处理

### (一) 客户满意度的评价

家庭服务(母婴护理)机构应通过有效的渠道收集相关客户满意度信息，不断改进服务质量。

(二) 母婴护理服务质量投诉应进行登记，《家庭服务(母婴护理)客户监控服务情况记录表》见附录C。

(三) 母婴护理服务质量投诉应及时进入处理程序。

(四) 应及时填写《家庭服务(母婴护理)客户意见反馈表》，格式参见附录D。

(五) 应及时填写《家庭服务(母婴护理)客户投诉处理意见表》，格式参见附录E。

(六) 客户和服务机构发生服务质量争议，服务机构可与客户协商处理，也可请消费者协会或其他有关部门协调处理，也可向法院进行诉讼。

(七) 服务质量诉讼结果，应及时反馈给江苏省家庭服务业协会。

附录 A 家庭服务（母婴护理）客户资料登记表

档案编号:

编号:

姓名		年龄		民族		有无病史	
籍贯		学历		身份证号码			
工作单位				职业			
服务时间				合同号			
住宅电话				手机			
户口所在地							
家庭资料	服务地址						
	产妇预产期						
	产妇饮食习惯						
	产妇性格倾向						
	家庭人数以及组成						
	其它						
服务内容以及对家庭服务（母婴护理）的要求							

经办人:

登记日期: 年 月 日

附录 B 家庭服务（母婴护理）员资料登记表

合同编号:

编号:

姓名		性别		出生日期		贴照片处
民族		年龄		从业时间		
学历		政治面貌		原单位		
身高		体重		邮政编码		
联系电话		婚姻状况		健康状况		
住址						
输送单位						
户口所在地				身份证号码		
提供证件情况	户口本 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 暂住证 <input type="checkbox"/> 计生证 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 担保证明 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>					
工作经历						
家庭主要成员	称谓	姓名	年龄	工作单位		备注
体检纪录	时间	具体项目			结果	

表 B.1 (续)

培训 情况 纪录	时间	课程	成绩
等 级 晋 升 纪 录	时间	晋升的等级	
奖 惩 情 况 纪 录	时间	奖惩情况纪录	
工 作 过 程 记 录	时间	服务对象以及最后评价结果	
备注			

经办人：

登记日期： 年 月 日

附录 C 家庭服务（母婴护理）客户监控服务情况记录表

档案编号：

用户资料						
姓名		年龄		合同号		
籍贯		电话住宅		身份证号码		
职业		手机		预产期		
饮食习惯		性格倾向		家庭人数及组成		
服务地址						
合同期限						
聘用母婴护理员（月嫂）情况						
	第一次聘用	第一次调换	第二次调换	第三次调换	第四次调换	
服务员姓名						
调换原因						
备注						
服务监控情况						
次数	时间	访问形式	消费者反映情况	处理意见	被访人	访问人
第一次						
第二次						
第三次						
第四次						
第五次						
第六次						
协议期满客户鉴定评语	签名：                      日期：					
家庭服务（母婴护理）机构鉴定评语	签名：                      日期					
备注						

经办人：

登记时间：            年            月            日

附录 D 家庭服务（母婴护理）客户意见反馈表

表单号:

用户姓名		住 址	
护理员姓名		服务内容	
服务时间		合同号	
评价 内容	非常满意	满意	一般 不满意
守时守信			
仪表仪容			
服务态度			
卫生习惯			
产妇护理			
产妇饮食			
婴儿护理			
洗澡抚触			
健康指导			
综合评价			
改进建议			
		年 月 日	

附录 E 家庭服务（母婴护理）客户投诉处理意见表

表单号:

姓名				投诉方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 信件 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 家访	
性别		年龄		投诉对象	<input type="checkbox"/> 服务员 <input type="checkbox"/> 服务组织	
合同编号				被投诉人		
联系电话				投诉时间		
住址						
投诉内容						
调查纪录	1. 消费者投诉情况	<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 其他	
	2. 投诉事项是否真实	<input type="checkbox"/> 真实	<input type="checkbox"/> 基本真实	<input type="checkbox"/> 不真实	<input type="checkbox"/> 其他	
调查纪录	3. 类似投诉	<input type="checkbox"/> 经常	<input type="checkbox"/> 偶尔	<input type="checkbox"/> 初次	<input type="checkbox"/> 其他	
	4. 投诉资料	<input type="checkbox"/> 附信件	<input type="checkbox"/> 附实物	<input type="checkbox"/> 口头	<input type="checkbox"/> 其他	
	负责人调查意见:					
	签名: _____ 日期: _____					
处理意见						
	负责人签字: _____ 日期: _____					
主要负责人批示						
回复消费者时间				回复人员签名		
上报上级日期				上报人签名		

注：可选项请在“□”中间打“√”。

## 附件 4

# 江苏省家庭服务业（育婴）服务规范（试行）

### 一、范围

本规范规定了家庭服务（育婴）服务的术语、定义和服务机构、具体要求以及等级评定规范等。

本规范适用于江苏省行政区域内家庭服务机构提供的家庭服务（育婴）的服务质量要求。

### 二、术语和定义

下列术语和定义适用于本规定。

#### （一）家庭服务（育婴）员

主要从事 0~3 岁婴儿照料、护理和教育的人员。

#### （二）家庭服务（育婴）机构

指依法设立的从事育婴服务经营活动的企业和个体经营组织。

#### （三）家庭服务（育婴）消费者

指接受育婴服务的对象，又称客户、雇主。

#### （四）家庭服务（育婴）合同

指接受育婴服务的客户与育婴服务机构之间，协商一致达成明确权利义务的约定，以书面形式签订的合同。

### 三、家庭服务员（育婴）基本条件

（一）遵纪守法，遵守职业道德，诚实守信，热爱儿童，尊重儿童，作风正派，尊重客户，举止文明，语言规范，热情和蔼，不涉家私。

（二）能提供合法、真实、有效身份证明、教育状况、健康证明等资料。

（三）讲究个人卫生，无不良嗜好。

（四）年龄符合我国劳动法及其它法律要求，会讲普通话，能与客户进行正常交流沟通。

（五）经专业培训持相应等级的国家职业资格证书上岗。

### 四、家庭服务（育婴）等级标准及服务质量要求

### （一）育婴师（员）等级划分

本职业共设三个等级，分别为：育婴员（国家职业资格五级）育婴师（国家职业资格四级）高级育婴师（国家职业资格三级）。

### （二）育婴员服务质量要求

1. 能用正确方法给不同年龄的婴幼儿制作泥糊状食品，并会冲调奶粉，喂哺婴幼儿，掌握喂食方法；能进行母乳喂养指导，知晓奶具消毒常识。

2. 掌握不同年龄婴幼儿的睡眠时间及适宜的睡眠条件，知晓二便规律、三浴的方法，会给婴儿穿脱衣服，换洗尿布。

3. 掌握婴幼儿卫生知识，婴幼儿居室卫生的保持；定期对婴幼儿器具（卧具、餐具、玩具、家具）消毒；能给婴幼儿洗头、洗澡。

4. 掌握婴幼儿日常生活保健与护理常识，能为婴幼儿测身高、体重、喂药，按时接种疫苗；能识别铅中毒及意外事故伤害的预防。

5. 能对婴幼儿进行大动作、精细动作的训练和认知能力、语言能力的训练；能适时培养婴幼儿的生活自理能力、社会交往能力，良好情绪行为；能对婴幼儿因材施教。

### （三）育婴师服务质量要求

1. 能为婴幼儿正确选择配方奶、泥糊状食品和饮用水；了解食物的安全性、过敏等基本知识，为婴幼儿进食营造良好的环境；能纠正婴幼儿睡眠、二便和三浴的不良习惯，针对婴幼儿居室、个人卫生和器具选择常用的消毒剂进行卫生消毒。

2. 能对婴幼儿生长适时监测，记录生长发育曲线和使用生长发育监测图，掌握预防接种的程序和要求，对接种反应能及时处理；有识别婴幼儿异常的能力并及时处理；有婴幼儿常见病综合护理知识；能使婴幼儿避免铅中毒，有预防处置婴幼儿意外伤害事故的能力。

3. 针对不同年龄段婴幼儿能设计大运动训练游戏，精细动作训练游戏；设计婴幼儿认知能力游戏、语言训练游戏。正确掌握运用婴幼儿社会交往能力发展的规律、特点和培养方法。

4. 能根据婴幼儿发展水平设计培养良好情绪行为的的游戏，掌握个别化教学的原则与方法，并实施个别化教学计划。

### （四）高级育婴师服务质量要求

1. 能根据婴幼儿均衡膳食的定义、内容和方法，设计婴幼儿食谱，配制膳食；能识别婴幼儿脱水；能安排与处理特殊情况下的三浴锻炼，知晓危害婴幼儿健康的环境因素，能营造益于婴幼儿生长的健康环境。

2. 了解掌握婴幼儿生长发育纵向监测、营养计算和干预以及免疫学基础知识、常见病防治知识等；能指导育婴员（师）进行接种反应处理；能对婴幼儿常见病进行预防和家庭护理；能防治婴幼儿铅中毒；掌握婴幼儿意外伤害现场救助的程序、方法。

3. 了解各年龄段婴幼儿发展水平的特点、规律，对婴幼儿发展进行综合评价；会编制综合性个别化教学计划的流程与方法，对育婴员（师）实施综合性个别化教学指导；熟悉育婴员（师）工作内容与要求，并能对他们进行培训、指导和评估，能对婴幼儿家长的教育观念、教育方法进行培训和指导。

## **五、家庭服务（育婴）机构基本要求**

（一）有不少于5人的专职工作人员。

（二）有与业务范围相适应的固定经营场所，并具备一定的培训场地，要求布局合理，安全卫生。

（三）配备经营必要的计算机及其辅助设备，有电话和传真机等。

（四）在经营场所醒目位置悬挂标识（相关证照和投诉监督电话，服务项目及收费标准，规章制度和岗位职责等）。

（五）实行职业介绍（中介）的育婴服务机构，应依法取得相应的许可。组织供给人力资源，收集提供真实的服务信息，介绍相应服务技能要求的育婴师（员）。

（六）实行员工管理模式的育婴服务机构，组织供给人力资源，进行岗前（岗中）教育培训，收集提供真实的服务信息，派出符合相应服务技能要求的育婴师（员）。

## **六、文件以及合同文本的要求**

（一）档案文件

家庭服务（育婴）机构应将管理过程中形成的各种记录按照统一的原则进行汇总、分类、储存，形成统一的档案，作为其经营管理的主要依据。档案中各项记录的内容应真实、详细、以简化育婴师（员）和顾客之间的交易程序，确保双方的权益不受侵害。档案管理期限应截止到育婴师（员）解聘后2年。

（二）服务合同

育婴服务合同一般采用书面形式。

（三）劳动合同

采取员工制管理的育婴服务机构应当与育婴师（员）签订劳动合同,充分体现平等、自愿、协商一致的原则,具体文本采用国家人力资源和社会保障部门统一规定的劳动合同。

#### （四）培训合同

家庭服务（育婴）机构应当对育婴师（员）开展岗前、岗中培训,并建立完善的培训体系,以确保培训质量,课堂讲授与场景实践、经验交流相结合,全面提高育婴师（员）的综合素质,使之具备该职业所需的道德规范、专业知识及专业技能。

### 七、服务质量的追踪及投诉处理

（一）家庭服务（育婴）机构应通过有效的渠道收集客户反馈的意见,及时了解服务情况,改进服务质量。

（二）家庭服务（育婴）机构依据档案中各项记录的内容对育婴员（师）进行服务跟踪,及时进行回访,回访时间从签约服务后10天开始,以后每30天回访一次。对客户反映有关服务方面问题在3天内予以回复

（三）客户和服务机构发生服务质量争议,服务机构可与客户协商处理,也可请消费者协会或其他有关部门协调处理,也可向法院进行诉讼。

（四）服务质量诉讼结果,应及时反馈给江苏省家庭服务业协会。

## 附件 5

# 江苏省家庭服务业（代办代购）服务规范

### 一、范围

本规范规定了代办代购的服务质量、服务提供与服务保障。

本规范适用于本江苏省行政区域内家庭服务机构提供的代办代购服务。

### 二、术语与定义

下列术语与定义适用于本规范。

#### （一）代办代购服务机构

指依法设立的从事代办代购服务的企业和个体经营组织。

#### （二）代办代购服务

根据客户授权确定的代理事项和范围，家庭服务机构提供为满足客户事项代办、商品代购等个性需求的服务。

#### （三）客户

指接受代办代购服务的对象。

#### （四）代办代购服务合同

代办代购服务机构与客户或家庭服务员之间为确立服务内容、服务期限、服务报酬、各方权利义务关系等，依法协商达成的约定。

#### （五）收受

代办代购服务机构接受委托，并收存经客户确认的服务单据的过程。

#### （六）服务单据

用于记录代理事项原始委托信息及服务约定的单据，包括有法律效力的非纸质单据。

#### （七）办理

开展服务约定事项的过程。

#### （八）送达

代办代购服务机构将产品按服务约定提供给客户并获得签收的过程。

#### （九）签收

验收产品并在服务单据等有效单据上签字的行为，包括电子签名。

#### （十）服务费用

根据服务方式不同，由客户支付给代办代购服务机构的劳务费用。

### **三、服务质量**

#### **(一) 安全性**

1. 代办代购服务不得危害国家、组织、公民的安全。
2. 代办代购服务机构应合理组织、慎重处理、有效控制每个业务环节，通过各种安全措施保护产品和从业人员的安全，同时，所提供服务不得给客户造成危害。

#### **(二) 时限性**

代办代购服务机构应对以下因素进行充分考虑、比较和综合分析，选择最佳的服务方式，使服务时间不应超过承诺的时限：

1. 各种服务方式的不同适用范围和不同的技术特征；
2. 各类事项的特点、性质，以及服务环节的安排、跟踪；
3. 客户需求的缓急；
4. 风险程度、风险控制、风险转移。

#### **(三) 准确性**

代办代购服务机构应准确无误地为客户开展服务，包括：

1. 准确地审核、办理各种手续、处理各类单据、送达产品；
2. 准确地计收、计付各项费用，避免错收、多收和漏收；
3. 准确地处理各类信息和业务中出现的问题。

#### **(四) 方便性**

代办代购服务机构应强化服务意识，在设置服务场所、安排营业时间、提供上门服务等方面应便于为客户服务。

#### **(五) 客户权益保护**

除依法配合国家安全、公安等机关需要外，代办代购服务机构应保证客户隐私安全，对客户的委托材料、财务、财物和身份等信息（或数据）进行保密。

### **四、服务提供**

#### **(一) 收受**

##### **1. 委托**

客户应采用书面形式进行委托，且委托应明确、可辨识、可执行。

由于客观条件限制无法采用书面形式时，客户可以采用口头委托，代办代购服务机构应在服务前进行再次确认，并在服务单据中进行记录。

##### **2. 沟通**

从业人员应详细询问委托事项的性质和种类：

(1) 不符合法律、法规规定的事项，向客户作详细解释，说明拒绝理由；

(2) 不属于受理范围的，应告知客户相应的办理办法；

(3) 属于受理范围但手续不全的，应告知客户办理所需资料，必要时可协助客户办理所需资料。

### 3. 接单

(1) 属于受理范围且手续齐全的，代办代购服务机构应在服务前与客户就代理事项、责任条款、服务时限、收费项目与支付方式、办理程序、送达方式等进行约定。

(2) 如需紧急办理，应在服务单据中特别声明，或者提示客户以其他书面形式通知。

(3) 代办代购服务机构应对如下服务事项进行承诺：

a) 服务时限的承诺，包括提供的各类服务或重要服务环节的服务时限；

b) 有关赔偿的承诺，包括索赔因素、赔偿原则以及受理索赔期限；

c) 投诉处理承诺，包括投诉受理程序以及投诉处理时限；

d) 附加服务的承诺。

(4) 代办代购服务机构应指导客户按照相关要求填写服务单据，并收存。服务单据应字迹清晰、内容详尽。

#### (二) 支付

1. 客户应按服务约定支付服务费用。

2. 客户支付服务费用时，代办代购服务机构应将与服务费用同等金额的合法票据交给客户。

3. 客户支付由代办代购服务机构垫付的第三方费用时，代办代购服务机构应将第三方开具的同等金额的合法票据交给客户。

#### (三) 办理

##### 1. 基本要求

(1) 代办代购服务机构应根据服务约定的代理事项和范围，认真、尽责地履行办理行为，及时向客户提供真实、准确、完整的办理情况以及客户要求的其他信息，维护客户的合法权益，并接受客户的监督。

(2) 代办代购服务机构应尊重客户的意见和要求：

a) 当办理中出现意外情况或发生需要变更的事项时，应及时通知客户并按客户

的要求行事，最大程度地保护客户利益；

b) 当客户要求有违约定，或不安全，或不切实际时应耐心解释，并与客户一起做出合理安排。

## 2. 采购

(1) 采购时，应向客户指定的供应商采购。客户不指定供应商时，代办代购服务机构应向客户推荐相关供应商，供客户选择，经客户确认后进行采购。

(2) 所采购的商品应符合客户要求。因客观条件限制需采购替代品时，采购型号、类别及费用应事先经客户确认同意。所购买的商品应性质明确、质量合格、票证齐全。

## 3. 产品包装

(1) 包装时应防止产品：

- a) 丢失、变形、破裂；
- b) 伤害客户、从业人员或其他人；
- c) 污染或损毁其它产品。

(2) 包装应适合运输、储存。对储存、防护或者运输有特殊要求的，应根据产品的特殊属性进行特殊包装。

(3) 产品包装外表应注明搬运、储存、防护等标识。

## (四) 送达

### 1. 仓储

产品存放场所应具备安全和防火措施，保持通风、防水、卫生等基本条件，确保客户财产安全。

### 2. 通知

产品送达前应尽早、尽快通知客户，提请客户做好签收准备，确认签收方式。

### 3. 运输

(1) 代办代购服务机构应选择适合的运输方式，优化运输路线、妥善配备合格的作业人员，满足客户对产品种类、数量、质量和送达时限的要求。

(2) 代办代购服务机构采用第三方配送时，应按服务约定的方式送达。

## (五) 签收

1. 按服务约定的时间、地点、数量、质量等要求进行交付并做好记录明细。

2. 因客观条件限制无法送达时，应与客户协商，重新约定，确认送达方式。

3. 交付时，应认真查对客户证件，并经客户检查产品完好无误后，双方签字确认。

4. 如发生产品差错，应及时通知相关人员，会同客户做好相关记录。

5. 妥善保管客户签字确认后的服务单据及相关记录。

#### （六）信息服务

1. 代办代购服务机构应保持通讯畅通，保持与客户沟通顺畅、高效，能够及时应对、处理各种突发事件。

2. 代办代购服务机构应通过电话或互联网等渠道，向客户提供服务全程跟踪的查询服务。

### 五、服务保障

#### （一）资源

1. 代办代购服务机构应提供与服务相适应的资源和服务环境，包括：

（1）服务展示、业务洽谈、产品储存、送达等固定的场所、附属设施和交通工具；

（2）服务跟踪和客户信息管理所需的设备，包括硬件和软件；

（3）专项技能和技术；

（4）适宜的服务场所和环境；

（5）财务资源。

2. 代办代购服务机构应建立与服务相适应的，符合消防、环保和职业健康安全要求的管理制度，以确保从业人员、客户和相关方的职业健康安全。

#### （二）仪表、仪容

1. 着装统一、服饰整洁，佩戴服务标志牌。

2. 仪表端庄、表情自然、和蔼、亲切。

#### （三）行为规范

1. 遵守职业道德，不得利用工作之便牟取私利、索要或者收受财物，不得刁难服务对象。

2. 遵纪守法，爱岗敬业，具有奉献精神，维护各方的合法权益。

3. 语言规范、文明，举止大方，服务主动。

4. 对待客户不分种族、国籍、民族，一视同仁。

5. 尊重客户的民族习俗和宗教信仰。

#### （四）业务技能

1. 熟悉相关法律、法规、政策的规定。

2. 熟悉相关业务知识，具备相应的专业技能、经验与能力。

3. 具有一定的协调、应变能力和语言表达能力，能根据服务环境和客户的不同提供相应的服务。

4. 能对重要客户和老、幼、病、残、孕等客户提供特殊服务。

#### (五) 培训

1. 代办代购服务机构应建立业务技能培训管理制度，做到凡进必训。

2. 代办代购服务机构应提供岗前培训和在岗培训，使从业人员达到与岗位相适应的技术素质。

#### (六) 服务监督与投诉处理

1. 代办代购服务机构应建立与服务项目相适应的质量管理制度，定期进行服务质量考核，确保服务质量。

2. 代办代购服务机构应对外公布服务质量监督电话号码，建立收集服务质量信息的有效渠道。

3. 代办代购服务机构应建立客户意见、建议反馈制度，认真及时地处理客户的意见和建议，作好记录，做到件件有落实，事事有回音。

4. 代办代购服务机构应建立客户投诉受理制度，制定投诉受理的具体规定和办法，妥善处理纠纷。

5. 代办代购服务机构应建立服务回访制度，对客户满意及投诉进行统计和分析，提高服务水平，达到不断改进服务质量的目的。

6. 客户和服务机构发生服务质量争议，服务机构可与客户协商处理，也可请消费者协会或其他有关部门协调处理，也可向法院进行诉讼。

7. 服务质量诉讼结果，应及时反馈给江苏省家庭服务业协会。

## 附件 6

# 江苏省家庭服务业(物品搬运)服务规范 (试行)

### 一、范围

本规范规定了家庭物品搬运服务的术语与定义、服务要求、服务流程、收费项目构成以及服务双方权利和纠纷处理办法等内容。

本规范适用于本江苏省行政区域内的由家庭服务机构提供家庭服务(物品搬运)服务。

### 二、术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### (一) 家庭服务(物品搬运)机构

是指依法经工商行政管理部门注册登记,以家庭服务(物品搬运)为经营范围的企业和个体经营组织。

#### (二) 家庭服务(物品搬运)

以家庭物品搬运及迁居为主要内容,可以延伸到企事业单位的物品搬运搬迁服务,不包括危险物品的搬运。

#### (三) 家庭服务(物品搬运)服务合同

家庭服务(物品搬运)机构与客户为确立服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬(支付方式)、双方权利义务关系等,依法协商达成的约定。

### 三、家庭服务(物品搬运)服务要求

#### (一) 家庭服务(物品搬运)机构要求

##### 1. 经营条件

(1) 应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。

(2) 应在经营场所醒目位置悬挂服务标识,包括相关证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督电话等。

(3) 环境、安全、卫生方面应符合相关规定。

##### 2. 信息管理

(1) 应建立基本档案,包括机构形成的文件、上级的文件、机构间往来的文件等。

(2) 应建立员工档案,包括员工登记表、劳动合同(协议)、培训记录、员工奖惩记录等。

(3) 应建立与客户相关的档案,包括客户资料、服务合同、服务质量反馈、投

诉及其处理文件。

### 3. 培训管理

(1) 应设有专门的培训部门。

(2) 应配备专兼职的培训管理人员。

(3) 应建立完善的家庭物品搬运服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材等。

(4) 应定期对员工开展岗前、在岗培训。

(5) 培训内容应包括员工职业道德、行为规范，基本的法律、安全、卫生知识以及家庭物品搬运服务所需的知识和技能等。

### 4. 员工管理

(1) 员工分为管理员、整理工、搬运工、驾驶员等类别。

(2) 应保证上岗的员工经培训后具备相应的服务知识与技能，应取得相应的职业资格证书或上岗证。

(3) 应保证上岗的员工身心健康。

(4) 应使管理员掌握本服务机构的规章制度和业务流程，具备一定的管理经验。

### 5. 用品、用具管理

(1) 服务用品、用具应配备齐全，定期检查检测、补充。

(2) 车辆应按规定停放。

#### (二) 人员要求

#### 1. 职业道德

(1) 遵守国家法律、法规和社会公德。

(2) 遵守企业规章制度，维护企业利益、树立企业良好形象。

(3) 爱岗敬业、诚实守信、注重效率，有良好的服务意识。

(4) 注重文明礼貌、品行端正、举止大方。

(5) 维护客户合法利益，保守客户的隐私。

(6) 积极参加培训与学习，努力提升自身素质与服务技能水平。

#### 2. 岗位职责

(1) 管理员的职责应包括：

a) 协助做好搬运服务前、后的各项工作；

b) 接待客户，使用文明用语，认真准确记录客户信息及需求；

c) 回访客户时，做到提前预约，认真负责地答复客户提出的有关服务方面的问题；

d) 处理投诉纠纷时，做到认真倾听、不轻易打断对方讲话，根据事实做到以理

服人；

- e) 办公室用品与文件必须妥善保管，处理完的文件必须及时归档；
- f) 不得擅自复印、抄录、转借公司资料、文件，严守公司商业秘密。

(2) 整理工的职责应包括：

- a) 做好对搬运物品的归类、打包、整理工作；
- b) 对有疑问的物品进行标注；
- c) 打包过程中，不发生物品的遗漏、丢失现象。

(3) 搬运工的职责应包括：

- a) 运用合理的技术搬运客户的不同物品；
- b) 对客户物品要精心爱护，轻拿轻放，不损坏或丢失客户的物品；
- c) 互相协助，按照搬运方案保质、保量、安全完成任务。

(4) 驾驶员的职责应包括：

- a) 安全地将物品从搬出地址运送到搬入地址；
- b) 主动检查车况，保持车辆安全、整洁；
- c) 合理安排行车路线，安全驾驶；
- d) 积极与搬运工配合，在装卸与运输途中确保客户物品安全。

#### **四、家庭服务（物品搬运）流程**

##### **（一）搬运服务前的准备**

1. 填写服务信息单（参见附录 A）。包括客户基本信息、物品的搬出和搬入地址、所需搬运物品的性质与大致数量、确定服务的时间等。如服务内容简单可直接商定服务费用。

2. 搬运地址的现场勘察。在约定的时间前往搬运地址作现场环境和物品的勘察，对照服务信息单核查填写信息情况是否相符，根据搬运物件估算搬运次数。

3. 制定搬运方案并商定服务费用及签订服务合同。根据现场勘察情况，制定搬运方案并根据方案的复杂程度分别采用口头或书面的形式告知客户，同时与客户商定搬运线路、方式、次数和价格，并签订服务合同。

4. 提示客户做好搬运前准备工作。根据实际情况，采用口头或提示单的形式告知客户相关提示内容(参见附录 B)。

5. 提供整理服务。根据客户需求，可为客户物品进行归类、打包、整理等。

6. 做好出车准备。包括领取服务信息单、相应的用品与用具等。

##### **（二）搬运服务中的要求**

1. 搬运车辆按客户要求准时到达指定地址，保证按时服务。

2. 开始搬运前对各物品进行详细的检查，对搬运件数进行清点，填写搬运物品

记录清单，并请客户签字（参见附录 C），提醒客户收检和保管好小件贵重物品，对容易引起损坏争议的贵重物品进行拍摄，并在贵重物品与易碎物品的包裹上贴上封条以便识别与搬运。

3. 根据物品性质分别采用相应的技术进行搬运、拆装。

4. 合理码放客户的物品，按照“先大件后小件，先装内部后装外部”的码放原则，在不违反交通法规和保证安全的前提下，做到车辆满载。

5. 在车辆发车离开原址前，提醒客户检查所有房间及柜橱，是否有需搬运的遗漏物品。

6. 车辆行驶途中，应严格遵守交通法规，按最佳路线安全行驶。若客户要求安排行车路线，在遵守交规和安全行驶的前提下，可兼顾。

7. 抵达搬入地址后，按客户要求摆放好物品。

8. 搬运完工及检查完毕后，会同客户对照搬运物品记录清单对搬运进行质量的核查与验收。如在搬迁过程中有人为的新的损坏，按相关制度商定赔偿事宜。

### （三）搬运服务后的处理

1. 请客户对服务进行评价，填写客户反馈记录（参见附录 D）。

2. 按照商定的服务价格收取服务费用，提醒客户如有其它服务需求请与企业再联系。

3. 根据客户反馈信息，管理人员在三天内进行回访，对客户有关服务方面的要求与问题予以答复，填写客户回访记录并存档（参见附录 E）。

## 五、家庭物品搬运服务的收费项目构成

### （一）家庭服务（物品搬运）基价(A)

1. 起价：每单位车辆出车后，单次运输时所收费用。

2. 楼层服务费：需人工搬运上下楼层时所收费用。

3. 水平距离服务费：当搬运车辆不能直接到达搬出搬入地址的楼道下面(或电梯口)，需人工搬运一定水平距离时所收费用。

4. 附加费：搬运车辆在停车、过路、过桥、过隧道、摆渡等时所缴纳费用。

5. 家庭物品搬运基价(A)是起价、楼层服务费、水平距离服务费、附加费四项所加之和。

### （二）特殊项目服务费(B)

1. 拆装费：搬运搬迁时，需要拆装、移位某类物品时所收费用。收费标准参照相关规定。

2. 吊装费：当物品不能直接搬出或搬入，需吊装时所收费用。

3. 特殊物品搬运费：当搬运贵重物品、易碎物品、超大物品或其它特殊物品时

所收费用。收费标准参照相关规定。

4. 特殊项目服务费 (B)是拆装费、吊装费、特殊物品搬运费三项所加之和。

### (三) 特殊要求服务费(C)

1. 中途装卸费：在搬运搬迁过程中，客户要求在中途另外装上或卸下其他物品时所收费用。按上、下物品件数计收。

2. 等时费：搬运车辆按照客户要求准时到达搬迁地址后，因客户原因造成怠工或等待时所收费用。

3. 空驶费：搬运车辆按照客户要求准时到达搬迁地址后，因客户临时决定取消服务时所收费用。

4. 人工费：为客户提供打包、清理等及其它与搬运相关的劳务时所收费用。

5. 材料费：对物品进行打包、清理时，客户要求使用纸箱等包装用品时所收费用。

6. 特殊要求服务费 (C)是中途装卸费、等时费、空驶费、人工费、材料费五项所加之和。

### (四) 服务收费(P)

1. 服务收费(P)是实际搬运车次与搬运基价(A)所乘之积，同时包括特殊项目服务费(B)与特殊要求服务费(C)。

2. 服务收费基本由以上几项构成，具体价格可上下浮动。

## 六、家庭物品搬运服务双方权利及纠纷处理办法

### (一) 服务双方的权利

1. 客户有下列情形之一的，企业可以终止服务合同，并追究其相关责任的权利：

- (1) 未按约定支付服务费和相关费用，经催告后在合理期限内仍不支付的；
- (2) 与企业员工恶意串通，损害企业合法利益的；
- (3) 不能提供合同约定的工作条件的；
- (4) 侵害企业员工合法权益的；
- (5) 严重损害企业员工人格尊严的；
- (6) 强迫企业员工从事合同约定以外的服务项目的；
- (7) 要求企业员工违规操作或其它可能对其人身造成损害的；
- (8) 违背合同约定或法律法规规定的其它情形。

2. 企业或企业员工有下列情形之一的，客户可以解除服务合同，并追究其相关责任的权利：

- (1) 采用欺诈手段订立的合同，可能对客户造成严重损害的；
- (2) 发布虚假广告或隐瞒真实情况误导客户的；

- (3) 不按服务合同约定提供服务的；
- (4) 违背当事人约定或法律法规规定的其它情形。

## (二) 纠纷处理办法

1. 企业员工在提供服务过程中与客户发生纠纷时，应及时向企业反映，企业根据实际情况，配合客户及有关部门妥善解决。

2. 纠纷处理具体途径及办法：

- (1) 协商和解；
- (2) 由行业协会调解；
- (3) 请求消费者权益保护委员会调解；
- (4) 提请仲裁机构仲裁；
- (5) 向法院提请诉讼。
- (6) 服务质量诉讼结果，应及时反馈给江苏省家庭服务业协会。

附录 A 家庭物品搬运服务信息单

客户名称		联系电话	
搬出地址			
搬入地址			
搬运时间			
搬运的环境状况	楼层状况		
	是否有电梯		
	是否需要水平距离搬运		
搬运物品性质与数量	一般物品		
	特殊物品（贵重、易碎、大件物品等）		
预定服务费用			

附录 B 家庭物品搬运服务提示单

尊敬的\_\_\_\_\_先生/女士：您好！

为使本次服务进展顺利，最大限度地保障您的物品安全，维护您的合法权益，请您做好以下准备工作：

- 1.请您将所需搬运物品提前打包、整理好。若有困难，本企业提供整理服务以及纸箱等包装用品，所需费用另计。
- 2.请您提前将家用电器关闭电源，并把冰箱内的食品拿出，做好除霜工作。
- 3.请您在居室地板上铺好保护材料，以免划伤地板。
- 4.请您将随身带走的小件贵重物品妥善装好，并自行负责看管。
- 5.请您提醒搬运工哪些是贵重物品与易碎物品，如需要可贴上封条，以保障其安全及搬运后的识别、整理。
- 6.请您协助搬运工做好搬运物品破损情况检测以及清点物品工作。
- 7.请您在车辆发车离开原址前，检查所有房间与柜橱，防止遗漏物品。
- 8.请您在抵达搬入地址后，告知搬运工大件物品摆放位置。
- 9.请您在搬运完毕后，协助搬运工按照搬运物品记录清单，对搬运质量进行核查与验收。请您对一些有特殊要求及价值较高的物品在下表中列出，以助于搬运工特别对待，进一步保障您物品的安全。

物品名称及类别	数量	搬运要求

XXXX 企业

附录 C 搬运物品记录清单

记录人			
物品名称	总数量	物品情况	
		<input type="checkbox"/> 完好	
		<input type="checkbox"/> 破损	破损数量:
			破损程度:
		<input type="checkbox"/> 完好	
		<input type="checkbox"/> 破损	物品数量:
			破损程度:
		<input type="checkbox"/> 完好	
		<input type="checkbox"/> 破损	物品数量:
			破损程度:
		<input type="checkbox"/> 完好	
		<input type="checkbox"/> 破损	物品数量:
			破损程度:
		<input type="checkbox"/> 完好	
		<input type="checkbox"/> 破损	物品数量:
			破损程度:
客户签名: 年 月 日			

附录 D 客户反馈记录表

搬运车辆牌照				
搬运服务团队	车辆驾驶员			
	搬运工			
搬运服务技能	搬运物品技能	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
	拆/装物品技能	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
	装/卸物品技能	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
搬运服务态度	文明礼貌	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
	认真诚实	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
	细心耐心	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意
您对本次服务的整体评价				
您对我们服务的宝贵建议				
收款人：		客户签名：		
实收费用：___仟___佰___拾___圆整		年 月 日		

附录 E 客户回访记录表

客户名称		联系电话	
回访人员		回访时间	
服务技能投诉处理			
服务态度投诉处理			
其它投诉纠纷事件处理			