

# 生活性服务业行业标准规范汇编之四

## 家政服务行业

北京市商务委员会  
二〇一六年

## 序 言

提高生活性服务业品质工作，是贯彻落实习近平总书记“2·26”重要讲话精神要求，加快建设国际一流和谐宜居之都的重要举措。自2015年7月市政府印发《北京市提高生活性服务业品质行动计划》以来，全市生活性服务业各行业规范化、连锁化、便利化、品牌化、特色化水平取得了明显提高。

为进一步提高行业规范化水平，市商务委汇总编制了生活性服务业行业标准、规范宣传材料，旨在宣传推广生活性服务业现行有效的行业标准、规范。本材料的生活性服务业行业标准、规范涉及蔬菜零售、餐饮（早餐）、便利店（超市）、家政服务、洗染、沐浴、美容美发、摄影、家电维修、再生资源回收、社区商业便民服务综合体等11个行业或业态。

希望此材料在引导全市生活性服务业规范化发展方面提供参考和借鉴，也希望生活性服务业各行业组织和市场主体共同努力，不断提高规范化、连锁化经营水平，为建设国际一流的和谐宜居之都做出贡献！

北京市商务委员会

二〇一六年九月

# 目 录

## 一、企业开业条件

家政服务通用要求(DB11/T417-2007)	1
家政服务基本规范(SB/T 10643-2011)	20

## 二、经营管理规范

家政服务网络中心运营管理规范(SB/T 10981-2013)	29
家政服务网络中心建设技术规范(SB/T 10980-2013)	34
家政服务业应急快速反应规范(SB/T 10849-2012)	41
家政服务员培训规范(SB/T 10848-2012)	56
家庭服务业管理暂行办法(中华人民共和国商务部令 2012 年第 11 号)	72

## 三、岗位服务规范

家政服务母婴生活护理服务质量规范(GB/T31771-2015)	78
北京市居家养老服务条例(2015 年 1 月 29 日北京市第十四届人民代表大会第三次会议通过)	91
居家老年人照料人员岗位规范(2013 年 12 月 26 日北京家政服务协会三届四次理事会发布)	97
早教服务规范(SB/T 10987-2013)	107
家庭保洁服务规范(SB/T 10985-2013)	119
家庭母婴护理服务规范(SB/T 10984-2013)	128
母婴护理师岗位规范(2012 年 12 月 8 日北京市服务工会、北京家政服务协会联合发布)	139
居家养老服务规范(SB/T 10944-2012)	148
家庭陪护服务规范(SB/T 10943-2012)	158
家庭教育服务规范(SB/T 10942-2012)	169
北京家政服务员入户工作规范(2010 年 12 月北京家政服务协会发布)	182

## 四、其他

家政服务机构等级划分及评定(GB/T31772-2015)	194
家政企业等级评价体系(SB/T 10983-2013)	205
家政员、师资质等级评价体系(SB/T 10982-2013)	216
家政服务合同(员工制范本)	222
家政服务合同(中介制范本)	232
家政服务合同(派遣制范本)	244
家政服务业通用术语(SB/T 10847-2012)	253

# 家政服务通用要求

DB11/T417-2007

## 1 范围

本标准规定了家政服务组织的基本要求、家政服务组织的服务要求、家政服务组织服务质量要求、家政服务组织服务质量评定与改进和投诉与纠纷处理等。

本标准适用于各类家政服务组织。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 2.1

#### 家政服务 (DomesticService)

指主要以家庭为服务对象,为满足家政服务消费者需求,而提供的家居保洁、家庭烹饪、家庭护理、家庭咨询、家庭教育、家庭装饰维修保养、宠物护养与植物养护、接送、特约服务、婚介婚庆和搬家等为主要内容的有偿服务。

### 2.2

#### 家政服务组织 (DomesticServiceOrganization)

指依法设立的从事家政服务经营活动的组织。

### 2.3

#### 家政服务员 (DomesticServant)

指根据家政服务合同的约定,为家政服务消费者提供服务的人员。

### 2.4

#### 家政服务消费者 (DomesticServiceConsumer)

指接受家政服务的对象,通常指客户。

## 2.5

### 家政服务合同 (DomesticServiceContract)

指家政服务消费者与家政服务员或家政服务组织之间，协商一致达成权利义务的约定。

## 3 家政服务组织的基本要求

### 3.1 基本条件

3.1.1 依法设立的从事家政经营服务活动的家政服务组织；

3.1.2 有不少于 10 万元的注册资金；

3.1.3 有不少于 5 人的专职工作人员；

3.1.4 有与业务范围相适应的固定经营场所，使用面积不少于 50 平方米，布局合理，安全卫生；

3.1.5 配备经营必要的计算机及其辅助设备，有电话机和传真机等；

3.1.6 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、服务项目及其收费标准、规章制度和岗位职责等)；

3.1.7 实行职业介绍(中介)的家政服务组织，组织供给人力资源；收集提供真实的服务信息；介绍 DB11/T417-2007 符合相应服务技能要求的家政服务员。

3.1.8 实行员工管理模式家政服务组织，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家政服务员。

### 3.2 人员要求

3.2.1 负责人应熟悉法律、法规、规章和有关规定，能制定本组织的经营管理制度并组织实施；有一定的家政服务经营管理经验和组织领导能力；熟悉家政服务的业务流程；参加行业组织的培训；诚实守信，遵纪守法。

3.2.2 管理人员要遵纪守法，爱岗敬业，具备良好的职业素质，掌握本

组织规章制度和业务流程；有一定的管理经验和协调能力；尊重家政服务消费者，提供文明礼貌耐心周到的服务和真实的信息；严格履行服务承诺。

**3.2.3 家政服务员应具有本人身份证明、健康证明等资料；身份真实，遵纪守法，无刑事犯罪记录，无精神病和传染病等；家政服务员应具备与等级相适应的服务技能，新参加家政工作的家政服务员，需家政服务组织进行岗前教育或培训，方可上岗；特殊服务岗位，如母婴护理、病人护理等，按要求参加培训，并经考核，按规定持证上岗。**

**3.2.4 对家政服务员实行分级管理。**

## **4 家政服务组织服务要求**

### **4.1 服务项目**

家政服务组织可按照附录 A《家政行业经营分类目录》提供服务项目

**4.1.1 家居保洁类：**指对居室、家具、厨房、卫生间以及服饰等生活用品的保洁；

**4.1.2 家庭烹饪类：**指对家宴饮食、孕产妇饮食、婴幼儿饮食和家常饮食等制作；

**4.1.3 家庭护理类：**指孕产妇护理、新生儿护理、老人护理、病人护理和儿童看护等；

**4.1.4 家庭咨询类：**指接受家庭管理、家庭理财、家庭保健等咨询服务；

**4.1.5 家庭教育类：**指胎儿、婴幼儿益智、学前、考前及应试高考等家庭教育；

**4.1.6 家庭装饰维修保养类：**指对家居管道设备、家用电器等进行维修或保养；

**4.1.7 宠物护养与植物养护类：**指对家庭的狗、猫和禽类及花卉植物进行养护；

**4.1.8 接送类：**指提供老人、孩童以及其他代客接送服务；

4.1.9 特约服务类：指代客购物、代客交费和其他特约服务；

4.1.10 婚介婚庆类：婚介，指为独身男女介绍结婚对象；婚庆，指根据家政服务消费者要求为结婚男女举办的隆重结婚仪式；

4.1.11 搬家类：以家庭和办公室为服务对象，以物品的整理、打包、搬运和组装为服务内容，按照家政服务消费者的要求，将物品从原址搬到新址的服务过程；

4.1.12 其他服务项目：以家政服务消费者与家政服务组织或家政服务员所签定的合同内容为依据。

## 4.2 服务方式

4.2.1 全日家政服务

4.2.2 计时服务

4.2.3 计件服务

## 4.3 家政服务员资质

按照国家劳动和社会保障部制定的《家政服务员国家职业标准》将本职业设三个等级，分为初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)；根据北京市劳动和社会保障局《北京市劳动力市场工资指导价位与企业人工成本状况》将家政服务员分为初级工、中级工、高级工和无技术等级。

4.3.1 无技术等级家政服务员：该家政服务员具有初中或同等学历水平，并经过 2-3 天的岗前工作指导，无工作实践经验、未经系统培训。

4.3.2 初级家政服务员：已取得国家初级家政服务员职业资格证书或家政服务行业组织颁发的同等职业资格证书。在岗工作半年(含)以上。

4.3.3 中级家政服务员：具有国家中级家政服务员职业资格证书或家政服务行业组织颁发的同等职业资格证书。连续从事家政服务工作 3 年以上，能够独立完成工作任务。

**4.3.4 高级家政服务员：**具有国家高级职业资格证书或家政服务行业组织颁发的同等职业资格证书。具有高中或大专文化水平，连续从事家政服务工作5年以上，业务能力较强，有突出的专业服务技能，综合素质较高。

## **4.4 服务提供**

### **4.4.1 服务程序**

实行职业介绍(中介)的家政服务组织，可按《职业介绍(中介)家政服务组织运营流程图》(见附录B.1)实行员工管理模式的家政服务组织，可按《员工管理模式家政服务组织运营流程图》(见附录B.2)。

**4.4.1.1 热情接待家政服务消费者，进行需求登记，填写《家政服务消费者资料登记表》(见附录C.1)审核相关证件，根据要求提供咨询服务；安排家政服务员与消费者见面；双方选择，自由洽谈；**

**4.4.1.2 双方达成协议后签订家政服务合同，也可按(附录D.1)签订职业介绍(中介)《家政服务合同》或按(附录D.2)签订《北京市家政服务合同》(员工管理模式)；**

**4.4.1.3 家政服务组织介绍或派出家政服务员；**

**4.4.1.4 实行职业介绍(中介)的家政服务组织，为双方办理家政服务合同的续订与解除手续；调解合同执行中的纠纷；**

**4.4.1.5 实行员工管理模式的家政服务组织，实行服务动态监控，向消费者征询意见，若消费者对服务质量提出异议，启动质量改进程序，找出原因，提出措施，并得到消费者认可；**

**4.4.1.6 消费者用工合同期满终止，双方到家政服务组织共同办理合同的续订与解除；**

**4.4.2 依据家政服务合同，提供各类技能级别的家政服务员和服务方式以及附录A相关的服务项目。**

**4.4.3 对家政服务员进行岗前培训，组织在岗家政服务员参加相关部门**



开展的职业培训和资格考核。

#### **4.4.4 服务监控**

4.4.4.1 实行员工管理模式的家政服务组织要做好服务期间管理，全程服务，实行动态管理；

4.4.4.2 家政服务组织接到家政服务消费者的反映时，接待人员应当做好记录，认真填写《家政服务消费者服务质量投诉处理意见表》（见附录 E），应在 24 小时之内回复，并主动及时处理，填写《监控服务情况记录表》（见附录 C.2）；

4.4.4.3 可按照附录制定计算机管理信息系统，建立服务档案，记录相关情况，包括《职业介绍(中介)家政服务组织运营流程图》（见附录 B.1），《员工管理家政服务组织运营流程图》（见附录 B.2），《家政服务消费者资料登记表》（见附录 C.1），《监控服务情况记录表》（见附录 C.2），《家政服务消费者服务质量投诉处理意见表》（见附录 E），《职业介绍(中介)家政服务合同》（见附录 D.1）《北京市家政服务合同(员工管理)》（见附录 D.2）；《家政服务员资料登记表》（见附录 C.3）；《消费者意见反馈表》

### **5 家政服务质量要求**

#### **5.1 无技术等级家政服务员**

5.1.1 一般家政服务，洗衣、做饭、家居保洁。

5.1.2 照料婴幼儿，协助看护婴幼儿。

5.1.3 照料老人，照顾能够自理的老年人。

5.1.4 护理病人，照看病人。

#### **5.2 初级家政服务员**

5.2.1 制作家庭餐：能使用燃气灶具、高压锅、电饭褒、冰箱和微波炉；能购买烹饪原料和食品；能运用蒸、煮、烙技法分别制作 2 种主食；能选、削、择、洗常见蔬菜；能将烹饪原料加工成丁、片、块、段、条、丝或茸

状;能配制如肉片炒扁豆、炖排骨等常见菜肴;能运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法分别制作 2 种菜肴。

**5.2.2 家居清洁:**能清扫、擦拭、清洁地面;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;能擦拭、清洁家具、门窗玻璃和灯具。

**5.2.3 洗涤摆放衣物:**能识别衣物洗涤标识;能依据衣物的质地选用洗涤剂;能用手工和洗衣机洗涤常见衣物;能晾晒常见衣物;能清洁鞋帽;能折叠和分类摆放常见衣物。

**5.2.4 照料孕妇、产妇:**能照料孕妇日常盥洗和洗澡;能按要求制作孕妇饮食;能为孕妇换洗衣物;能为产妇制作常见饮食;能照料产妇盥洗、沐浴;能给产妇换洗衣物。

**5.2.5 照料婴幼儿:**能为婴幼儿调配奶粉;能给婴幼儿喂奶、喂饭和喂水;能清洁婴幼儿餐具;能给婴幼儿进行日常盥洗;能给婴幼儿穿、脱衣服;能抱、领婴幼儿;能给婴儿换洗尿布;能照料婴幼儿便溺;能清洁婴幼儿玩具;能在发现婴幼儿异常情况时及时报告;能处理轻微外伤和烫伤。

**5.2.6 照料老人:**能给老年人制作常见主、副食品;能给老年人喂食、喂水;能照料老年人盥洗和洗澡;能给老年人穿、脱衣物;能陪伴老年人出行;发现老年人的异常情况能及时报告;能处理老年人的轻微外伤和烫伤。

**5.2.7 护理病人:**能为病人制作基本饮食;能给卧床病人喂水、喂饭;能给病人盥洗;能照料卧床病人便溺;能为病人测体温;能给卧床病人洗头、洗澡;能在发现病人的异常情况时及时呼救。

### **5.3 中级家政服务员**

**5.3.1 制作家庭餐:**能分别运用蒸、煮、烤、烙技法制作 4 种主食;能运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法分别制作 4 种菜肴;能宰杀禽类和鱼类;能对干货进行涨发处理。

**5.3.2 洗烫保管衣物：**能清洁羽绒类制品；能清除衣物的常见污渍；能熨烫衬衫、裤子、裙子；能保管不同种类的衣物；能对衣物进行防霉、防虫处理。

**5.3.3 照料孕、产妇与新生儿：**能根据孕期营养需求为其制作主、副食；能在发现孕妇的异常情况时采取相应措施；能制作 3 种适合产妇营养需要的汤；能帮助产妇做形体恢复操；能对产妇乳头凹陷和裂进行护理；能包裹新生儿；能给新生儿喂水、喂奶；能处理新生儿便溺；能给新生儿洗澡；能为新生儿做抚触；能对新生儿脐带进行护理。

**5.3.4 照料婴幼儿：**能为婴幼儿制作主食；能为婴幼儿制作辅食；能安排婴幼儿的日常生活；能给婴幼儿洗澡；能培养婴幼儿的卫生与睡眠习惯；能对婴幼儿常见病进行生活护理；能使用普通话与婴幼儿进行语言交流；能给婴幼儿讲故事、说儿歌；能陪伴婴幼儿玩游戏。

**5.3.5 照料老年人：**能为老年人制订饮食计划；能根据老年人的生理能陪伴老年人进行户外活动；能陪伴老年人就医。特点制作菜肴；能为老年人测血压。

**5.3.6 护理病人：**能为病人制作流食和半流食；能给病人测量血压；能给卧床病人做口腔护理；能给病人做冷敷护理；能给病人做热敷护理；能给卧床病人做晨、晚间护理；能煎制中草药。

## **5.4 高级家政服务员**

**5.4.1 家宴设计制作：**能设计并制作家庭便宴；能制作 2 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。

**5.4.2 家务料理：**能制订并完成日常生活用品、食品的月采买计划；能制订并完成月家务工作计划；能进行居室布置会进行常见花卉的插摆；能修剪家庭盆栽花草。

**5.4.3 家庭办公设备使用：**能按要求收发并处理网络邮件；能使用计算机进行网上搜索并下载文件；能使用计算机进行文字录入；能使用计算机进行文本编辑；能使用传真机收发文件；能使用数码影像设备。

**5.4.4 儿童教育辅助：**能培养婴幼儿的语言表达能力；能训练婴幼儿的生活自理能力；能培养婴幼儿的社会交往能力；能培养婴幼儿的认识事物的能力；能给婴幼儿选择和设计动作训练游戏；能培养学龄儿童的言行习惯；能培养学龄儿童的社会交往能力；能辅导小学生学习。

**5.4.5 培训指导：**能培训初、中级家政服务员能评估初、中级家政服务员的工作绩效；能指导初、中级家政服务员择业；能指导初、中级家政服务员工作。

**5.4.6 本标准对初级、中级、高级的技能要求实行依次递进，高级别涵盖低级别的要求。**

**5.5 婚介婚庆、搬家和其他服务项目的质量要求，按相关规定执行。**

## **6 家政服务组织服务质量评定与改进**

### **6.1 服务质量的评定**

#### **6.1.1 开展自评**

家政服务机构每半年或一年组织一次自评。自评的内容是：坚守岗位、规范服务、准时上岗，恪尽职守，服务及时，落实职责，着装整齐，挂牌上岗，首问负责，处理准确，规章落实，语言文明，态度诚恳，合理收费，消费者满意。

#### **6.1.2 消费者评定**

**6.1.2.1 营业场所张贴考核内容，接受社会监督。**设立监督电话，接受消费者的监督。

**6.1.2.2 家政服务组织为消费者提供服务后，应当依据与家政服务消费者签订的合同约定，进行电话访问；到消费者家中访问；并及时发放家政服**

务征求意见表。

**6.1.2.3** 对家政服务消费者提出的一般性意见，应在3天(72小时)之内予以回复，并填写《监控服务情况记录表》。定期或不定期召开家政服务消费者座谈会，听取意见。督促检查家政服务员的服务质量和家政服务消费者满意度；对于不合格的家政服务员，应当进行再培训和再教育，或降低其职业等级或解除合同；造成损失的，根据过错程度承担赔偿责任。

## **6.2 不合格服务的改进**

### **6.2.1 持续改进**

**6.2.1.1** 家政服务组织重视并不断提高质量管理的有效性，以贯彻优质服务和实现服务管理、质量管理目标。

**6.2.1.2** 通过纠正措施的控制策划并实施日常的改进。

**6.2.1.3** 通过质量方针和目标的策划及确定，提出预期目标和总体要求；通过检查结果、信息反馈和数据分析，明确改进目标，确定改进方案；通过预防措施及管理评审，实施改进并评价改进结果，以促进质量管理体系的持续改进。

### **6.2.2 纠正措施**

**6.2.2.1** 家政服务组织编制并保持不合理纠正措施的程序，以防止不合理服务的重复出现。

**6.2.2.2** 家政服务组织需采取的纠正措施，包括：

- a) 导致家政服务消费者投诉或不满意的不合格服务。
- b) 服务设计缺陷或质量检查发现的不合格现象。
- c) 提供的家政服务员不合格。

**6.2.2.3** 采取纠正措施的程序包括：

- a) 提出纠正措施，描述不合格事实。
- b) 分析导致不合格服务的原因。

- c) 确定并采取消除不合格服务的纠正措施。
- d) 验证纠正措施的有效性。
- e) 对于有盗窃行为或故意对家政服务消费者造成人身、财产损害的家政服务员，家政服务行业组织在行业内部公布其姓氏、身份证部分号码，并留下核实所需的联系方式。

### **6.2.3 预防措施**

**6.2.3.1** 家政服务组织编制并保持预防措施的程序，以消除潜在不合格服务的原因，防止不合格服务的发生。

**6.2.3.2** 采取预防措施的程序包括：

- a) 定期统计分析信息，包括消费者的反馈意见、服务过程纪录。
- b) 统计分析相关信息，提出潜在的不合格服务现象。
- c) 调查和分析不合格服务的原因。
- d) 确定并记录消除不合格服务的预防措施。

## **7 投诉与纠纷处理**

**7.1** 当家政服务消费者与家政服务组织发生纠纷时，根据家政服务合同约定自行协商解决。

**7.2** 按照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的途径解决。

**7.3** 向家政服务行业主管部门或行业组织投诉。

**7.4** 依法向公安机关报案。

**7.5** 向有关仲裁机构申请仲裁。

**7.6** 向人民法院提起诉讼。

## **附 录 A** **(规范性附录)**

## 家政行业经营分类目录

家政行业经营分类目录为规范家政服务市场，提升行业整体水平，满足城市居民需求，参照国家有关家政服务行业的分类，依据服务类型，将归纳为 11 大类 112 项：

### (一)家居保洁类(18 项)

1. 木地板保洁
2. 石材地板保洁
3. 地毯保洁
4. 高层玻璃保洁
5. 壁纸壁布保洁
6. 家居装饰保洁
7. 厨具保洁
8. 家居灯饰保洁
9. 厨房保洁与消毒
10. 卫生间保洁与消毒
11. 真皮沙发保洁
12. 布艺沙发保洁
13. 一般家具保洁
14. 实木家具保洁
15. 家居饰品饰物保洁
16. 家居病虫害消杀灭服务
17. 衣物洗涤与熨烫
18. 开荒保洁

### (二)家庭烹饪类((8 项)

1. 家常饮食制作
2. 特约饮食制作
3. 家宴饮食制作
4. 病人饮食制作
5. 婴幼儿饮食制作
6. 老人饮食制作
7. 孕妇饮食制作
8. 产妇饮食制作

### (三)家庭护理类(传染病人除外)(10 项)

1. 孕、产妇护理
2. 新生儿护理
3. 婴幼儿护理
4. 儿童临时看护
5. 病人陪护
6. 自理病人护理
7. 半自理病人护理
8. 不能自理病人护理
9. 医院陪护
10. 老人护理

### (四)家庭咨询类(11 项)

1. 家庭管理
2. 家庭秘书
3. 家庭顾问
4. 家庭助理
5. 家庭理财
6. 医疗咨询
7. 保健咨询
8. 心理咨询
9. 教育咨询
10. 法律咨询
11. 其他家庭咨询

### (五)家庭教育类(9 项)

1. 胎儿、婴幼儿益智
2. 学前教育
3. 小学教育

4. 中学教育 5. 特殊技能教育 6. 考前教育
7. 应试中考 8. 应试高考 9. 艺术与特长教育

#### **(六) 家庭装饰维修保养类(10 项)**

1. 简易家居维修 2. 家电维修 3. 燃气具维修
4. 家庭电路维修 5. 家居水暖维修 6. 抽油烟机维修
7. 家居管道疏通 8. 空调保养 9. 空调维修
10. 其他维修

#### **(七) 宠物护养与植物养护类(3 项)**

1. 宠物护养 2. 植物养护 3. 宠物与植物托管

#### **(八) 接送类(4 项)**

- I. 孩童接送服务 2. 代客接送服务 3. 老人接送服务
4. 其他接送服务

#### **(九) 特约服务类(10 项)**

1. 代换煤气 2. 代客购票 3. 代客购物
4. 代客交费 5. 代客挂号 6. 小件货物送递 7. 居室搬挪家具 8. 应急服务
9. 陪医就诊
10. 其他特约服务

#### **(十) 婚介婚庆(19 项)**

- I. 婚姻介绍 2. 团体联谊 3. 文体娱乐 4. 郊游舞会 5. 文化沙龙 6. 专题讲座 7. 信息交流 8. 网上择友 9. 网上论坛 10. 个别约见
11. 婚庆服务 12. 婚礼策划 13. 婚车租赁 14. 婚车装饰 15. 婚礼化妆 16. 婚礼摄像 17. 婚礼现场布置 18. 婚庆司仪 19. 婚宴酒水

#### **(十一) 搬家(10 项)**

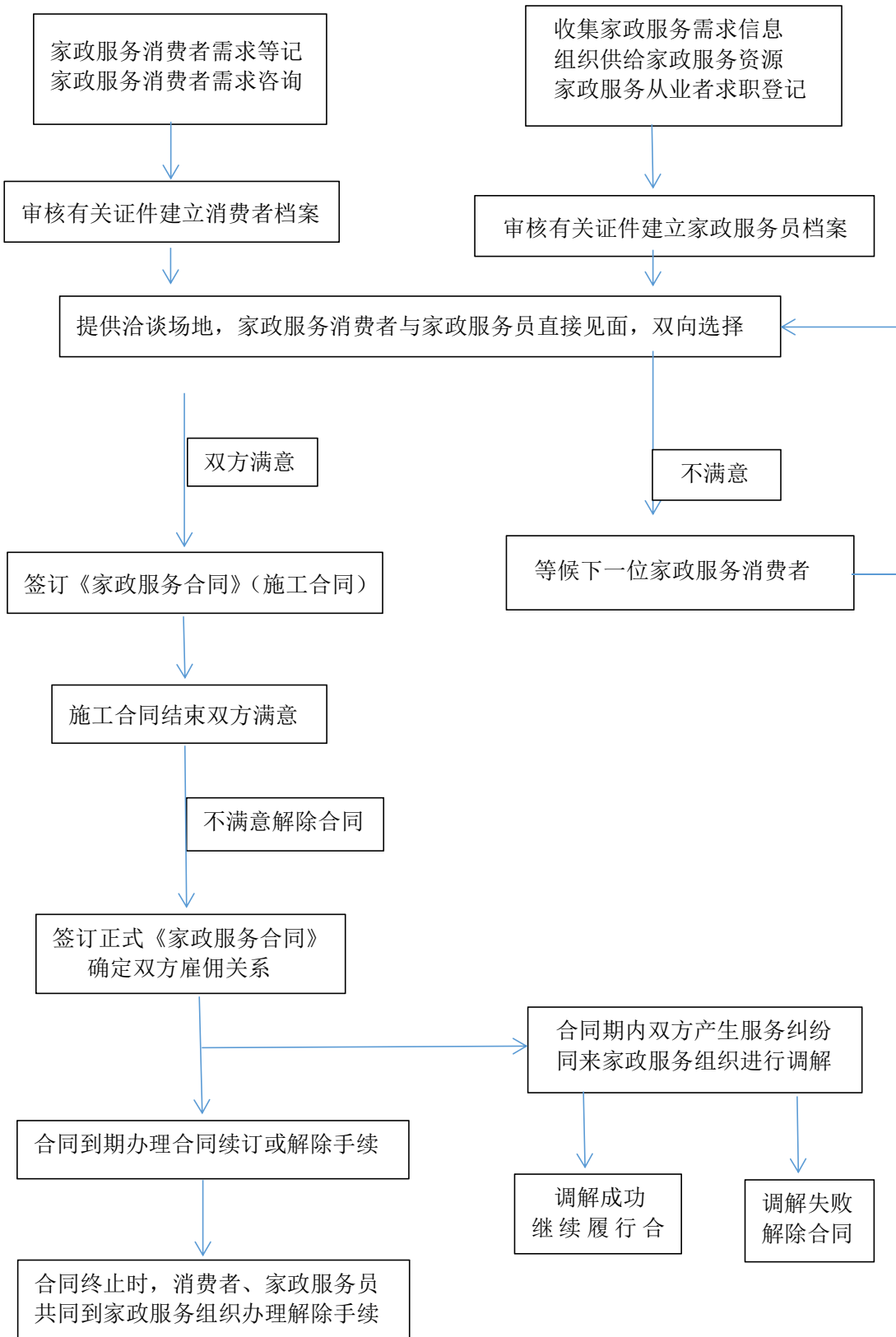
- I. 居民搬家 2. 私人物品包装 3. 专业搬钢琴 4. 拆装(回收)家具 5. 物流配送 6. 运输及托运 7. 搬场前服务 8. 家具(物品)仓库寄存 9. 室内搬移 10. 疑难搬移

## **附 录 B**

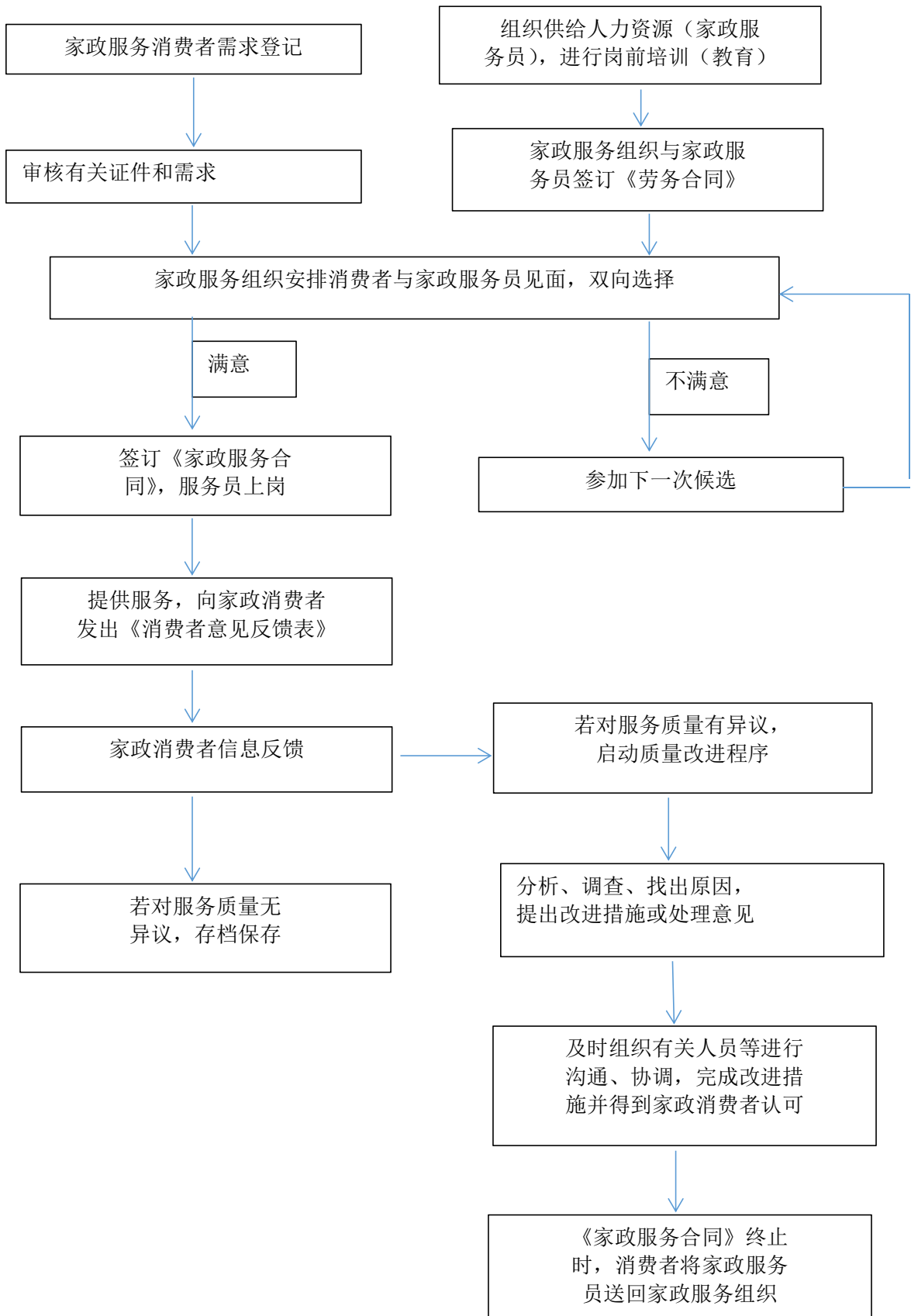


（资料性附录）  
家政服务组织运营流程图

B.1 职业介绍（中介）家政服务组织运营流程图



## B.2 员工管理模式家政服务组织运营流程图



附 录 C  
(资料性附录)  
资料登记表

C.1 家政服务消费者资料登记表

档案编号:

姓 名		性 别		年 龄		民 族	
籍贯		学 历		身份证 号码			
工作单位				职 业			
合同期限				合同号			
联系电话			住 宅				
户口所在地							
服务处所(地址)					管 辖 派出所		
家 庭 资 料	居住地址						
	家庭人数						
	服务内容						
	服务面积						
	饮食习惯						
	性格倾向						
	其 他						
要求服务等级							

经办人:

登记日期:

年 月 日

C.2 控制服务情况记录

档案编号:

消 费 者 资 料						
姓 名		性 别			合 同 号	
籍 贯		电 话	住 宅		身 份 证 号 码	
职 业			手 机		家 庭 人 数	
爱 好					性 格 倾 向	
住宅地址						
合同期好	年 月 日 至			年 月 日		
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						
监 控 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						
第三次						
第四次						
第五次						
第六次						
协议期满 消费者 鉴定评语						
家政服务组 织鉴定评语						
备 注						

注： 可选项请在“□”中打“√”

经办人:

登记时间:

年 月 日

C.3 家政服务员资料登记表

档案编号:

姓名		性别		出生日期			
民族		年龄		来京时间			
学历		政治面貌		原工作单位			
身高(厘米)		体重(公斤)		邮政编码			
联系电话		婚姻状况		健康状况			
家庭住址				是否从事此项工作		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	
输送单位							
户口所在地				身份证号码			
管辖派出所				籍贯			
提供证件情况	<input type="checkbox"/> 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"/>						
家庭主要人员	称谓	姓名	年龄	工作单位			备注
培训情况	家庭礼仪	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	操持家务	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	家庭教育	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	
	家庭理财	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	家庭保健	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	家庭秘书	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	
	看护婴幼儿	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	照料老人	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	看护病人	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀	
	家庭休闲娱乐	<input type="checkbox"/> 不合格 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 优秀					
况	结论:						
	考核人签名:			日期:			
奖惩情况记录							
工作经验							
备注							

注: 可选项请在“”中打“√”

经办人:

登记时间

年

月

日

C.4 消费者（用户）意见反馈表

档案编号：

消费者姓名		住址			
服务员姓名		服务内容	服务时间		
<p>服务员上班是否有迟到早退现象  <input type="checkbox"/>没有    <input type="checkbox"/>基本没有    <input type="checkbox"/>经常有</p> <p>服务员仪表及礼貌状况  <input type="checkbox"/>好    <input type="checkbox"/>较好    <input type="checkbox"/>一般    <input type="checkbox"/>差</p> <p>是否发现服务员有不良的行为  <input type="checkbox"/>没有    <input type="checkbox"/>基本没有    <input type="checkbox"/>经常有</p> <p>服务员有事是否做到事先请假和联系  <input type="checkbox"/>是    <input type="checkbox"/>否    <input type="checkbox"/>有时</p> <p>服务员在服务时哪一项做得更好  <input type="checkbox"/>烹饪    <input type="checkbox"/>保洁    <input type="checkbox"/>护理病人    <input type="checkbox"/>照看小孩    <input type="checkbox"/>其他    <input type="checkbox"/>经常有</p> <p>服务员的综合能力  <input type="checkbox"/>低    <input type="checkbox"/>中等    <input type="checkbox"/>高</p>					
<p>您的意见和建议：</p> <p style="text-align: right;">年    月    日</p>					

# 家政服务基本规范

SB/T 10643—2011

## 1 范围

本标准规定了家政服务经营者的术语和定义、基本要求、家政服务流程、服务内容及服务监督与改进的内容和要求。

本标准适用于全国范围内从事家政服务的家政服务经营者和个人。

## 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 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8-2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 家政服务 homemaking service

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。

[GB/T 20647.8-2006，定义3.1]

### 3.2 家政服务经营者 homemaking service operators

依法成立的从事家政服务经营或中介活动的组织，以下简称经营者。

注：参照GB/T 20647.8-2006中的3.1。

### 3.3 家政服务消费者 homemaking service customers

接受家政服务的对象，通常指雇主，以下简称消费者。

### 3.4 家政服务员 homemaking service attendants

根据合同或协议要求，为消费者提供家政服务的人员，以下简称服务员。

## 4 基本要求

#### 4.1 家政服务经营者

家政服务经营者应具备以下基本要求：

- a) 具有法律效力的经营许可证、税务登记证、组织机构代码证；
- b) 从事家政服务的非企业单位，应当依法向政府有关部门申请登记；
- c) 具有固定的经营场所与联系方式；
- d) 应公示服务价格、服务协议示范文本和投诉监督电话；

#### 4.2 服务员

##### 4.2.1 基本要求

服务员应满足以下基本要求：

- a) 年满18岁至未满60岁（女未满50岁），身体健康，自愿从事家政服务的劳动者，经营者均可招聘录用为服务员；
- b) 服务员应聘时，经营者应要求服务员提供有效身份证和健康证明；
- c) 服务员招聘录用后，宜签订劳务协议或劳动合同；
- d) 服务员上岗前必须经过培训，掌握相关家政服务技能。

##### 4.2.2 职业道德

服务员应具备以下职业道德：

- a) 遵纪守法，诚实守信，不欺骗消费者，不坑害消费者；
- b) 文明礼貌，微笑服务，对消费者和蔼可亲，热情友好；
- c) 明码标价，按事先约定的服务价格取酬；
- d) 尊重消费者习俗，不干预消费者家庭日常生活；
- e) 自重自爱，爱护消费者财物。

##### 4.2.3 工作纪律

服务员的工作纪律如下：

- a) 服务员不应索取或接受消费者财物，不应拿取消费者遗弃的任



何物品；

b) 服务员去消费者住所服务前，应仔细检查必备（常备）工具，不漏带工具；

c) 服务员应按照与消费者约定的服务时间提供服务，如不能准时到达应提前告知消费者；

d) 服务员工作期间，不接打与服务工作无关的电话，不得擅自使用消费者住所的电话；

e) 服务员工作期间不闲聊，不与任何人评论经营者的好坏和其他情况，不评论其他同行经营者；

f) 工作期间服务员不可擅自离开工作场所。

#### 4.2.4 员工礼仪

##### 4.2.4.1 仪容仪表

服务员的仪容仪表应符合以下要求：

- a) 仪容仪表端庄、大方、整洁；
- b) 着装统一、规范、整洁；
- c) 统一佩戴工号牌，便于识别；
- d) 表情自然、亲切，提倡微笑服务。

##### 4.2.4.2 言行举止

服务员的言行举止应符合以下要求：

a) 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；

b) 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。

##### 4.2.4.3 其他

4.2.4.3.1 服务过程中，服务员应耐心和虚心接受消费者的意见，如遇到涉及服务员人格尊严和人生安全的，服务员应暂停服务，并立即向

经营者报告,由经营者妥善处理。

4.2.4.3.2 服务过程中,服务员与客户发生异议,服务员现场无法与消费者协调、解决的,经营者应按本标准7.2处理。

#### 4.3 管理要求

##### 4.3.1 档案管理

4.3.1.1 经营者应建立健全的档案管理制度。

4.3.1.2 经营者应将服务员档案、消费者档案、合同资料、培训资料、消费者投诉处理资料分类存档保管。

4.3.1.3 服务员档案保存至员工解聘后一年方可销毁。

##### 4.3.2 培训管理

4.3.2.1 经营者应建立健全的培训管理制度。

4.3.2.2 经营者应确保服务员定期参加岗位培训、轮训,以确保服务员获得由国家相关部门颁发的相应级别的《职业资格证书》。

4.3.2.3 若经营者没有能力对服务员进行培训的,应委托有培训能力、有培训资质的单位对服务员进行培训。

### 5 家政服务流程

5.1 消费者向经营者预约家政服务。

5.2 经营者应了解消费者的具体服务需求。

5.3 如遇特殊情况,经营者应专门到消费者要求服务的场所,查看现场,制定服务方案(如该项服务无法确保服务员人身安全的,经营者应向消费者说明情况,谢绝该项服务)。

5.4 经营者应告知消费者服务收费标准。

5.5 消费者和经营者就服务内容、方式、范围、时间、地址、服务质量,服务过程中消费者的特殊要求,服务费用、支付方式,双方权利、义务,签订服务合同(协议)或约定。

5.6 经营者根据服务合同(协议)或约定,安排或组织服务员为消

费者服务。

5.7 服务员根据服务合同（协议）或约定为消费者服务，服务时应注意人身安全。

5.8 服务完成后，经营者或服务员应请消费者按服务合同（协议）或约定要求，对服务质量进行验收，并签字确认。

5.9 消费者按服务合同（协议）或约定，向经营者或服务员支付服务费用。

5.10 工作结束后，七个工作日内由经营者对消费者进行回访，检查服务员工作质量。

5.11 工作结束后，消费者对服务质量有投诉的或对服务内容、范围、质量，服务费用产生纠纷的，经营者应按本标准7.2处理。

## 6 服务内容

家政服务可包括下列项目中的全部或部分服务内容。

### 6.1 家庭清洁服务

#### 6.1.1 清洁基本顺序

从上到下，从左到右，从里到外，服务时应灵活运用。

#### 6.1.2 清洁基本要求

家庭清洁要求是“九无、八亮、两保持”：

a) “九无”是指：无积尘，无塔灰，无蛛网，无碎片，无污渍，无锈斑，无积水，无布毛，无异味；

b) “八亮”是指：玻璃，金属扶手，灯具，镜面地面，金属门牌号，电视荧光屏等设备面和卫生设备干净明亮；

c) “两保持”是指：保持空气清新无异味；设备设施保证洁净整齐，使用状态完好。

### 6.2 衣物洗涤收藏

衣物洗涤时应根据面料种类选择适当的洗涤方式，常用的洗涤方式有：

手洗、机洗和干洗。衣物收藏时应根据面料种类选择适当的收藏环境，并采取适当的防虫、防潮措施。

### 6.3 家庭菜肴制作

6.3.1 掌握平衡膳食、合理营养基本知识。

6.3.2 掌握蒸、煮、烤、烙四种主食制作方法；掌握蒸、炸、炒、拌、炖等烹饪技能。

6.3.3 掌握切丁、片、丝、块、段等刀工技法和禽类、鱼等原料宰杀、清洗、加工技能。

6.3.4 掌握禽、鱼、肉、虾、蛋、各类蔬菜、豆制品、食用油等食品的质量鉴别技能。

### 6.4 医疗护理

#### 6.4.1 老人护理

6.4.1.1 应熟悉了解老人的身体状况和生活习惯。

6.4.1.2 应定时照料老人的饮食起居、衣着的舒适度。

6.4.1.3 老人居住的房间，应保持室内空气清新。

6.4.1.4 老人有慢性病的，应按时提醒老人服药。

6.4.1.5 宜让老人进行适当的锻炼，同时避免剧烈运动。

6.4.1.6 老人外出应准备必须物品，应根据老人身体健康情况，合理安排外出时间。

6.4.1.7 老人去医院就诊，应带齐就诊时所需的物品。

#### 6.4.2 病人护理

6.4.2.1 应了解病人的基本病情和体征状态。

6.4.2.2 应遵医嘱或消费者要求照料病人饮食起居。

6.4.2.3 卧床病人应遵医嘱或消费者要求定时清洁、按摩。

6.4.2.4 应遵医嘱或消费者要求对病人房间的空气进行通风换气。

6.4.2.5 经常和病人进行沟通，建立良好的信任关系，熟悉病人家

属的联系方式。

6.4.2.6 应遵医嘱或病人家属要求对病人有特别交代的事项，不可随意改变。

#### 6.4.3 孕妇护理

6.4.3.1 应保持居室环境整洁、安静、通风良好。

6.4.3.2 孕妇穿着以舒适、便捷为宜。

6.4.3.3 应按照消费者要求照料孕妇饮食起居。

6.4.3.4 应帮助孕妇保持良好的情绪。

6.4.3.5 孕妇遇到紧急情况时，应及时与医院、家人联系。

#### 6.4.4 产妇护理

6.4.4.1 应保持居室环境整洁、安静、温暖、通风良好。

6.4.4.2 应保持产妇个人卫生良好。

6.4.4.3 根据产妇的饮食特点和营养需求制作产妇饮食。

6.4.4.4 应陪护产妇进行适当运动，促进肌体恢复。

6.4.4.5 产妇衣物应单独清洗。

6.4.4.6 产妇遇到紧急情况时，应及时与医院、家人联系。

#### 6.4.5 婴幼儿护理

##### 6.4.5.1 新生儿日常护理

6.4.5.1.1 应保持居室环境整洁、安静、温暖、通风良好。

6.4.5.1.2 新生儿用品应设置专柜单独放置。

6.4.5.1.3 新生儿衣物应单独清洗。

6.4.5.1.4 应保持新生儿皮肤干燥。

6.4.5.1.5 密切注意观察新生儿异常反应，以便发现问题及时处理。

##### 6.4.5.2 新生儿喂养照料

6.4.5.2.1 喂哺应定时定量，保证新生儿每天所需的水量和营养成分。

6.4.5.2.2 用奶粉喂哺新生儿时，应注意温度和消毒工作，严格按

说明书要求进行。

6.4.5.2.3 应注意新生儿喂哺的姿势和卫生。

6.4.5.3 婴幼儿日常护理

6.4.5.3.1 照料婴幼儿换衣服、尿布。

6.4.5.3.2 照料婴幼儿清洗。

6.4.5.3.3 照料婴幼儿大小便。

6.4.5.3.4 照料婴幼儿睡觉。

6.4.5.3.5 照料婴幼儿饮食。

6.5 插花

6.5.1 插花基本原则

插花应遵循高低错落、疏密有致、虚实结合、仰俯呼应、上轻下重、上散下聚的原则选择花卉类别。

6.5.2 插花摆放

花卉摆放位置应与室内器物摆放协调，色彩应与室内墙壁、器物色调和谐。

6.6 宠物饲养

6.6.1 应定期为宠物做体检，注射相关疫苗。

6.6.2 宠物喂食应定时、定点、定量；饮用水应充足，水质洁净、新鲜；宠物食具应专用，清洁卫生，定期消毒。

6.6.3 勤洗澡，定期为宠物驱除寄生虫。

6.6.4 饲养过程中注意观察，发现异常情况，及时诊治。

6.6.5 带领宠物散步时，应注意行人、宠物的安全及环境卫生。

6.7 其他

按与消费者约定的内容提供家政服务内容。

**7 服务监督与改进**

7.1 消费者回访管理

7.1.1 经营者应建立消费者回访管理制度，并指定专人处理回访过程中消费者提出的意见，应将处理情况按规定或经营者与消费者约定的时间，及时回复消费者。

7.1.2 服务员工作结束后，经营者应对被服务的消费者进行回访，征求服务意见，检查服务员工作质量。

7.1.3 回访可采用电话、信件、上门面谈形式。

## 7.2 服务质量投诉及纠纷处理

7.2.1 经营者应建立消费者服务质量投诉及纠纷处理、反馈制度。

7.2.2 接到投诉时，经营者指定的接待人员应认真、详细记录消费者提出的问题和意见，按相关规定进行处理和反馈。

7.2.3 出现消费者重大服务质量投诉时，经营者应及时与有关部门联系，并及时回复消费者。

7.2.4 服务员在服务过程中因人身名誉、安全、劳动保护有重大投诉时，经营者应及时与有关部门联系，及时予以处理解决。

7.2.5 出现服务质量纠纷时，应协商解决。协商不成，可以向有关仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

## 7.3 改进

经营者应根据消费者回访结果，制定改进措施，不断提高服务质量。

## 1 范围

本标准规定了家政服务网络中心的术语和定义以及家政服务网络中心的基本要求、运营模式、管理制度和服务双方权利及纠纷处理。

本标准适用于家政服务网络中心运营和管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对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 1345-1992 消防安全标志

GB 19085-2003 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

家政服务业domestic service industry

以家庭为服务对象，可以延伸到企事业单位、社区的服务行业。

### 3.2

家政服务网络中心domestic service network center

通过电话、网络等信息手段，为企业、市民提供供需对接服务的载体。中心提供信息咨询、供需对接、人才调配、标准制订、资质认证、服务监督等服务，成为对接供需、规范服务、保障安全的中心。

### 3.3

服务提供单位service provider

依法设立从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个



体经济组织。

### 3.4

服务用户 service user

接受家政服务的对象。以下简称“用户”。

## 4 基本要求

### 4.1 经营条件

4.1.1 依法设立，具备政府或机关颁发的相关证照。

4.1.2 具备与业务范围相适应的固定经营场所、人员设施和规章制度。

4.1.3 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。

4.1.4 环境、安全、卫生方面应符合GB 1345、GB 19085的规定。

### 4.2 全市统一号码

应具备全市统一号码，中心完成号码的备案和开通，家庭用户通过此号码寻找家政服务。

### 4.3 服务提供单位

筛选、发展各类服务提供单位纳入中心，其服务内容应涵盖烹饪、保洁、搬家、家庭教育、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人的护理等。

服务提供单位应具备如下要求：

——应具备固定经营场所及服务团队。

——应具备良好的商业信誉，无严重违规，无重大人身事故，无重大质量投诉事件。

——应具备完整的管理制度，具有完善的服务流程等标准文件。

——应具备完善的服务人员培训制度和相关服务标准。

## 5 运营模式

## 5.1 服务流程

5.1.1 用户通过电话、网络等方式提交服务需求。

5.1.2 中心受理需求，形成订单，依据就近原则匹配到服务提供单位。

5.1.3 服务提供单位根据自身条件决定是否接受订单，接受订单后安排服务人员提供服务。

5.1.4 用户与服务提供单位协商达成书面或口头约定。

5.1.5 服务人员上门服务。

5.1.6 服务完成后，用户验收并签字确认，依据约定结算服务费用。

5.1.7 中心及时对用户进行满意度回访，做好回访记录。如有投诉，记录备案并及时处理。

## 5.2 服务管理

5.2.1 服务提供单位应提供满足家政服务标准的服务。5.2.2 建立服务人员诚信档案，督促服务提供单位更新服务人员信息系统。

5.2.3 中心从服务质量、服务及时性、服务态度、用户满意度等方面对服务提供单位进行质量信誉考核，并予以公示。

5.2.4 根据质量信誉考核，建立淘汰退出制度，规范服务质量。

## 5.3 服务支持

5.3.1 提供人员管理、订单管理系统，降低服务提供单位的管理成本。

5.3.2 统一订单受理、订单匹配，提高服务提供单位的业务量。

5.3.3 宣传统一服务标准，提高服务提供单位的服务品质。

## 6 管理制度

### 6.1 设备管理制度

6.1.1 建立用电安全制度，保障设备正常、安全用电。

6.1.2 建立消防安全制度，消除安全隐患，保障消防安全。

6.1.3 建立硬件设备安全使用制度，确保硬件设备正常、安全运转。

6.1.4 建立软件安全使用制度，确保软件日常操作的正常运行。

6.1.5 建立设备财产登记和保护制度，保护公共使用物品和设备的财产安全。

## 6.2 人员管理制度

### 6.2.1 人事管理制度

建立人事管理制度，包括人员招聘制度、试用及劳动合同制度、人员培训制度、考勤与休假制度、辞退与辞职制度等。

### 6.2.2 行政管理制度

建立行政管理制度，包括日常考核制度、业务协调制度、会议制度、资料档案管理制度、合同签订与印章使用制度、办公用品领用制度等。

### 6.2.3 业务管理制度

建立业务管理制度，特别是呼叫中心业务管理制度，包括人员岗位职责、绩效考核办法、薪酬制度等。

## 6.3 信息管理制度

### 6.3.1 服务人员信息系统

建立家庭服务人员信息系统，包括基本信息、服务历史、服务信用、培训资质等相关信息。

### 6.3.2 服务提供单位信息系统

建立服务提供单位信息系统，包括服务提供单位基本信息、经营资质、诚信记录等相关信息。

### 6.3.3 用户信息系统

建立用户信息系统，包括用户基本信息、消费记录等相关信息，确保用户信息不外泄。

## 7 服务双方权利及纠纷处理

### 7.1 服务双方的权利

7.1.1 用户有下列情形之一的，服务提供单位可以解除服务合同，并追究其相关责任。

——未按约定支付服务费用和相关费用，经催告后在合理期限内仍不支付的。

——不能提供合同约定的工作条件的。

——严重损害家庭服务员人格尊严的。

——强迫家庭服务员从事合同约定以外的服务项目的。

——要求家庭服务员违规操作或从事其他可能对其人身造成损害的。

——违背合同约定或法律法规规定的其他情形。

7.1.2 服务提供单位或家庭服务员有下列情形之一的，用户可以解除服务合同，并追究其相关责任。

——采用欺诈手段订立的合同，可能对用户造成严重损害的。

——发布虚假广告或隐瞒真实情况误导用户的。

——不按服务合同约定提供服务的。

——违背合同约定或法律法规规定的其他情形。

## 7.2 纠纷报告

在服务过程中，服务提供单位与用户发生纠纷时，应及时向中心反映，中心根据实际情况，配合用户及有关部门妥善解决。

## 7.3 纠纷处理办法

7.3.1 协商和解。

7.3.2 由行业协会调解。

7.3.3 请求用户权益保护委员会调解。

7.3.4 提请仲裁机构仲裁。

7.3.5 向法院提请诉讼。

# 家政服务网络中心建设技术规范

SB/T 10980—2013

## 1 范围

本标准规定了家政服务网络中心的术语和定义、功能要求、服务内容、服务流程、管理制度、网络系统构成及建设要求。

本标准适用于家政服务网络中心的建设。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

家政服务网络中心 domestic service network center

通过电话、网络等信息手段，为企业、用户提供供需对接服务的载体。中心提供信息咨询、供需对接、人才调配、标准制订、资质认证、服务监督等服务，成为对接供需、规范服务、保障安全的中心。

### 2.2

服务提供单位 service provider

依法设立从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织。

### 2.3

服务用户 service user

接受家政服务的对象。以下简称“用户”。

## 3 功能要求

### 3.1 需求受理

用户通过网站、固定电话、移动电话、智能手机客户端、WAP 方式、数字电视等提交服务需求，家政服务网络中心统一受理用户服务需求。

### 3.2 服务对接

根据家政服务提供单位能提供的服务项目、服务距离、人员情况、服务价格等信息，准确对接服务需求。

### 3.3 服务跟踪

适时对用户及服务提供单位进行必要回访，对于无法满足需求的，及时调整订单匹配，调换服务人员。

### 3.4 服务评价

收集用户对服务人员、服务提供单位的评价，建立服务评价体系，中心对服务人员、服务提供单位进行信用评级。

### 3.5 信息查询

建立家政服务人员信息系统和服务提供单位信息系统，提供服务人员基本信息、培训资质、服务历史、信用等级等相关信息查询功能，提供服务提供单位经营资质、信用等级等相关信息查询功能。

### 3.6 行业统计

建立行业信息统计系统，配合政府了解行业发展状况，满足政府行业管理职能要求。

### 3.7 招工培训

面向服务人员开通求职通道，对服务人员进行统一培训，提供服务人员培训证书查询功能。

### 3.8 系统维护

负责网络中心的日常运行维护，负责中心的数据库服务器、Web 服务器及邮件服务器的管理，负责中心网站的管理和维护，负责中心网站部分内容的制作。

### 3.9 质量保障

对网络中心、服务提供单位的服务质量进行监督检查。

## 4 服务内容

### 4.1 家庭服务

收集与家政服务相关的信息，提供相关服务，包括家庭教育、家庭保姆、装修装饰、物品搬运、礼仪庆典、保洁保养、家庭陪护、养老托幼、代办代购等。

### 4.2 维修服务

收集与维修服务相关的信息，提供相关服务，包括房屋建筑、家用电器、交通工具、通讯设备、供电供水供气设施设备、家居用品等。

#### 4.3 养老服务

收集和提供与养老服务相关的信息，包括敬老、养老、托老、医护、康复等。

#### 4.4 医疗服务

收集和提供与医疗服务相关的信息，包括健康追溯、在线寻医、专家咨询、医药咨询、网上医院、专家在线、网上药店、医疗常识等。

#### 4.5 社区导购

收集和提供与社区导购相关的信息，包括商品热销、二手市场、商场一览、打折速递、市场行情、在线交易等。

#### 4.6 房屋租售

收集和提供与房屋租售相关的信息，包括买房档案、卖房档案、租房查询、交易专栏等。

#### 4.7 人才招聘

收集和提供与人才招聘相关的信息，包括招聘信息、求职信息、职业培训介绍等。

#### 4.8 法律服务

收集和提供与法律服务相关的信息，包括律师事务所介绍、专业法律咨询服务、法律常识等。

#### 4.9 生活百事

收集和提供与生活百事相关的信息，包括工商办证、税务管理、驾驶证车辆、交通信息、教育咨询、健康养生、时装潮流、装饰天地、社交礼仪、即时股评、汇率汇价、影视节目、票务信息、天气预报、婚姻服务、殡葬服务、出国须知、国家公益活动开展、政策法规的宣传与咨询等。

#### 4.10 其他服务

其他满足用户合理需求的服务。

### 5 服务流程

### 5.1 需求受理

获取用户需求，根据需求做相应的记录。

### 5.2 获取信息

根据需求受理的历史数据获取电话号码，并从历史数据库中调出相应服务记录。

### 5.3 信息处理

详实询问用户，记录用户需求信息，对于信息咨询类，直接答复；对于需要由服务提供者提供服务的，转送至相关方。对于重复来电，系统能自动显示历史交流信息，避免服务提供单位二次询问。处理、答复过程自动录音。

### 5.4 需求对接

系统根据就近原则进行准确匹配，将用户需求信息告知服务提供单位。

### 5.5 服务提供

跟踪和记录服务提供单位与用户之间的服务对接、服务提供和和服务费用收取等情况。

### 5.6 用户回访

对服务结果进行适时回访，对服务质量进行评估，并对整个回访过程进行录音。给每个服务提供单位进行服务能力和服务质量考核。同时监督服务提供单位服务标准化执行情况。

### 5.7 统计分析

根据家政服务网络中心的运行需要和政府有关部门管理要求，制定相应的报表系统，对数据进行统计、分析。

## 6 管理制度

### 6.1 服务提供单位约束制度

与服务提供单位签订质量保证协议，对服务对象有健全的质量回访制度，对服务提供单位实行监控，对信誉良好的服务提供单位向社会重点推荐，对信誉极其恶劣的服务提供单位应结束合作关系。

### 6.2 教育培训制度



通过职业培训对各类服务人员进行服务技能训练，鼓励服务提供单位对新增就业人员上岗进行职业培训。

### 6.3 服务质量保证制度

聘请专门的法律顾问，处理因服务质量和价格等引起的纠纷，对家政服务网络中心服务情况进行监督。

## 7 网络系统构成

### 7.1 智能信息交换系统

智能信息交换系统用以实现计算机和通讯的集成，将用户来电分发至服务座席以及语音，坐席外呼回访，记录、管理和检索每次通话的录音等功能。包括呼入呼出模块，IVR 模块、留言模块、录音模块及监控管理模块。具体框架参见附录A。

### 7.2 数据库服务器

数据库服务器用以存储各类数据信息。

### 7.3 Web 服务器

Web 服务器用以支持中心网站运行。

### 7.4 业务应用服务器

业务应用服务器用以支持中心业务运营。

### 7.5 备份服务器

备份服务器用以保证数据安全。

### 7.6 接口服务器

接口服务器用于与外部业务系统对接。

### 7.7 核心交换机

核心交换机用于内部组网。

### 7.8 网络防火墙

网络防火墙用于信息安全和负载均衡。

## 8 建设要求

### 8.1 选址

#### 8.1.1 场地位置

场地选址应符合当地办公楼安全卫生标准。

#### 8.1.2 内部环境

场地内部环境应安静，隔音性较好，避免外部噪声对场地的影响，采光度要求好。

#### 8.1.3 场地大小

场地总面积宜为200 m<sup>2</sup>以上，应可容纳满足中心运行所需的坐席、设备等，应规划小间机房以便服务器单独摆放。

#### 8.1.4 通讯要求

确保场地光缆入户，能申请中继线。

#### 8.1.5 电力要求

场地供电设备应可提供稳定可靠电源，宜配备不间断电源。

### 8.2 场地功能区划分

中心场地按功能进行划分，应包括接待区、综合办公区、呼叫中心区，可根据工作需求增加其他工作区域。

### 8.3 场地安全

#### 8.3.1 安全防护设施

应急照明、火灾自动报警系统、防雷与接地设计、供配电系统等应符合现行国家有关规范的规定。

#### 8.3.2 安全防护技术

出入口、楼梯间等应设置视频安防监控系统；机房宜设置入侵报警系统。

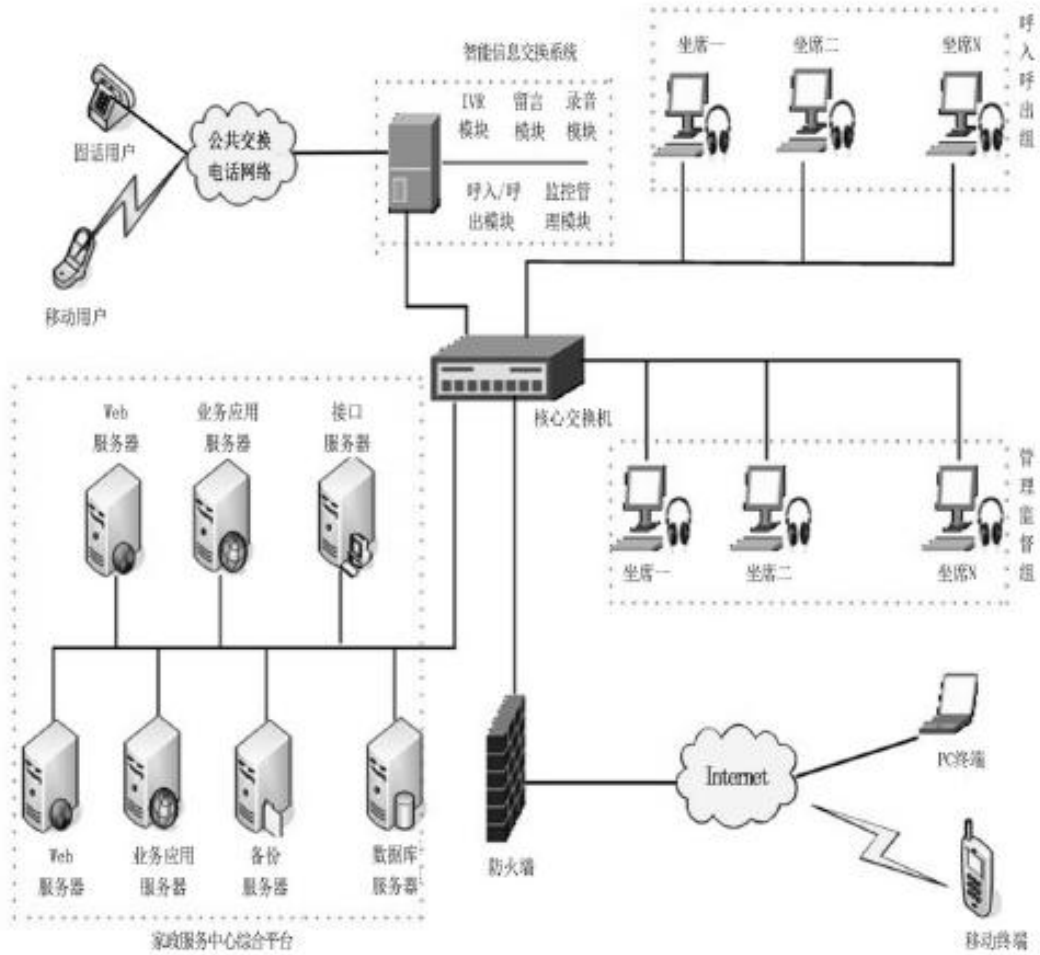
#### 8.3.3 安全防护管理

应制定严格的安全防护管理制度，定期进行安全防护培训。

### 8.4 电子设备要求

中心应配备服务器、电脑、路由器、交换机、坐席耳机和其他办公服务设备，如打印机、电视机、饮水机等其他辅助设备。

附录 A  
 (资料性附录)  
 网络架构示意图



# 家政服务业应急快速反应规范

SB/T 10849—2012

## 1 范围

本标准规定了家政服务组织、家政服务员的应急快速反应要求。

本标准适用于家政服务组织应急快速反应管理及家政服务员应急快速反应处理工作。

## 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。

SB/T ×××××-××××× 家政服务员培训规范

SB/T ×××××-××××× 家政服务业通用术语

## 3 术语和定义

“SB/T ×××××-××××× 家政服务通用术语”界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

应急快速反应 emergency rapid response

家政服务组织和家政服务员在对顾客提供服务过程中，遇到各种危及顾客和自身生命及财产安全的突发事件时，所采取的最大限度地避免或减少突发事件对顾客和自身生命及财产带来损伤的措施。

## 4 应急快速反应原则

家政服务组织和家政服务员，在采取应急快速反应时，应遵循“防范优先、安全第一、反应及时、损伤最小、措施得力、处理到位”原则。

## 5 基本要求

家政服务组织和家政服务员，在提供家政服务过程中，当发生危及顾客和自身生命财产安全的事件时，应立即采取措施，最大限度的避免或减少突发事件对顾客和自身生命及财产带来的损伤。

## 6 家政服务组织应急快速反应要求

### 6.1 应急快速反应内部管理与运行机制要求

应建立应急快速反应内部管理与运行机制，具体要求为：

——应设立应急快速反应管理岗位，并配备应急快速反应管理专兼职人员，将应急快速反应内部管理纳入其岗位职责并进行目标考核；

——应制定应急快速反应工作流程；

——应建立突发事件应急处理预案，对突发事件应按照预案做出应急快速反应；

——应制定应急快速反应责任追溯制度；

——应急快速反应管理人员应实行24 小时值班制度，并记录家政服务员应急处理汇报情况；

——应急处理汇报情况记录应保持清晰、易于识别，记录资料应及时存档，保存期限不少于3 年。

### 6.2 应急快速反应培训要求

应开展家政服务应急快速反应培训，具体要求为：

——应使用科学、实用、针对性强的应急快速反应培训教材；

——应按照SB/T ××××-××××《家政服务员培训规范》要求，制定科学合理的培训计划；

——应定期对家政服务员开展应急快速反应的培训。

### 6.3 宜建立以信息技术为基础的应急快速反应系统。

## 7 家政服务员应急快速反应要求

### 7.1 应急处理要求

7.1.1 应立即向有关部门拨打求助电话。

7.1.2 应尽快告知顾客或其家庭成员具体情况，并向家政服务组织报告。

7.1.3 遇到突发事件时，家政服务员应立即采取应急处理措施，处理措施参见附录A。

7.1.4 采取措施时，应优先保护顾客及自身生命安全。

7.1.5 应记录下突发事件的具体情况和处理措施；记录应及时、准确、措词简明扼要，字体清晰可辨。

7.2 预防突发状况的发生

7.2.1 应了解顾客及其家庭成员健康状况。

7.2.2 应了解家庭内水、电、煤气、门窗等相关设施设备的完好情况。

7.2.3 应了解气候变化、公共卫生防疫、自然灾害等信息。

7.2.4 应熟悉附近派出所、消防、医院等公共服务机构的地址及联系方式。

7.2.5 应熟悉顾客及其家庭成员的联系方式。

7.2.6 应按照家政服务组织的要求参加应急快速反应相关培训，熟悉和掌握家政服务组织应急快速反应相关培训内容。

## 附录 A

### （资料性附录）

#### 家政服务应急处理措施

##### A.1 导言

本附录列出了家政服务过程中，常见突发事件的应急处理措施。

##### A.2 家庭人员常见突发伤害处置

###### A.2.1 创伤性伤害

A.2.1.1 切伤或割伤，可采取以下措施：

——出血较少，清洗伤口、消毒并包扎，视情况就医；

——出血较多，进行止血处理，止血后清洗伤口、消毒并包扎，视情况就医；若仍出血不止，立即就医或拨打120 急救电话；

——离断肢体，进行止血处理，止血后对创伤处进行包扎，立即就医

或拨打120 急救电话；离断肢体宜用干净敷料包裹，有条件者可对离断肢体外置冰袋降温，不可将离断肢体直接浸泡在冰水中或直接接触冰块；若离断肢体尚有部分组织相连，直接包扎，按照骨折固定方法固定，若有大的骨块脱出，骨块包好不可丢弃。

A. 2. 1. 2 刺伤或扎伤，可采取以下措施：

——被较小的锐物刺伤或扎伤，取出异物后，清洗伤口、消毒并包扎；若出血较多，立即进行止血处理，止血后清洗伤口、消毒并包扎，视情况就医；若有剧烈疼痛感、出血不止或无法取出异物，立即就医或拨打120 急救电话；

——被较大的锐物刺伤或扎伤，不可现场拔出刺入性异物，对刺入性异物进行固定后立即就医或拨打120 急救电话。

A. 2. 1. 3 烫伤或烧伤，可采取以下措施：

——局部较小面积轻度烫伤，若伤处皮肤完整，将伤处在冷水中浸浴或用冷水冲淋，至少持续30 分钟，降温至感觉稳定后安静休息，视情况就医；若皮肤已被烧坏，用清洁湿纱布包扎伤处，立即就医或拨打120 急救电话；

——大面积烫伤或重度烫烧伤，拨打120 急救电话；若烫伤或烧伤部位着有衣物，先脱掉衣物，或用剪刀将衣物剪开；若衣物与皮肤粘在一起，不可强行扯下衣物，交由急救人员或医生处理；等待急救人员期间，可将伤处在冷水中浸浴或用冷水冲淋；

——强酸或强碱烧伤，可立即使用大量清洁的冷水反复冲洗，冲洗干净后，使用清洁纱布覆盖创面，立即就医或拨打120 急救电话。

A. 2. 1. 4 冻伤，可按以下顺序采取措施：

a) 迅速脱离寒冷环境，若身体僵硬，搬动要轻柔；

b) 迅速脱去潮湿的衣物，若衣物与肢体一起冻结，可一起置于38℃-40℃左右温水中，待冻结融化后脱去衣物，禁用高温烘烤、热敷、冷水浴、雪搓及捶打等方法进行解冻；

c) 将冻伤部位浸泡于 38℃-40℃左右的温水中，待恢复体温后停止浸泡，轻轻擦干，视情况就医；

d) 若呼吸心跳停止，宜实施心肺复苏术，拨打 120 急救电话。

A. 2. 1. 5 异物入眼，可采取以下措施：

——化学品溅入眼睛，立即用大量清水冲洗眼睛，冲洗后包扎覆盖双眼，减少患眼的活动，立即就医或拨打120 急救电话；

——其他异物入眼，促使眼睛流泪或用眼药水、流水进行冲洗，让异物流出眼睛；或翻开上下眼睑，促使眼睛流泪，使用干净物品带出异物；若异物已出来且无不适感则观察；若有疼痛感及不适或异物仍未出来，立即就医。

A. 2. 1. 6 骨折，可采取以下措施：

——无创口骨折（闭合性骨折），发现身体部位局部肿胀或疼痛剧烈，或成角、变短、扭曲等畸形，予以硬板状物固定，立即就医或拨打120 急救电话；

——有创口骨折，对受伤部位进行止血、消毒、包扎处理，固定骨折部位；若四肢骨折并有大量出血，在四肢根部捆扎止血；若发现有骨块掉脱要包好，不可丢失；立即就医或拨打120 急救电话；

——若呼吸心跳停止，宜实施心肺复苏术；

——颈椎、腰椎或脊柱骨折，不可搬动伤者，采取措施保持呼吸道通畅，拨打120 急救电话。

注：凡有骨折可疑现象，均按骨折处理。

A. 2. 1. 7 动物咬伤，可按以下顺序采取措施：

a) 立即使用大量清水或肥皂水冲洗伤口至少 15 分钟，同时挤压伤口，将污染的血液和毒素挤出；

b) 伤口冲洗干净后，在伤口靠近心脏一端结扎延缓或阻止毒素扩散，立即就医或拨打120 急救电话。

A. 2. 2 非创伤性伤害



A. 2. 2. 1 撞击或跌落，可采取以下措施：

——有麻痹或者瘫痪症状，拨打120 急救电话，等待急救人员期间，了解受伤部位有无疼痛感、肿胀以及发热，若有则对受伤部位冷敷处理；

——无麻痹或者瘫痪症状，了解受伤部位有无疼痛感、肿胀以及发热，若有则对受伤部位冷敷处理；视情况就医。若头部受到撞击，立即就医或拨打120 急救电话；

——骨折，参见A. 2. 1. 6。

A. 2. 2. 2 挫伤或扭伤，可采取以下措施：

——重度挫伤或扭伤，立即就医或拨打120 急救电话；若无骨折、骨裂现象，使用冰袋或湿冷毛巾冷敷，以减轻淤血肿胀程度和疼痛；骨折，参见A. 2. 1. 6；

——轻度挫伤或扭伤，使用冰袋或湿冷毛巾冷敷，以减轻淤血肿胀程度和疼痛，视情况就医。

A. 2. 2. 3 昏倒，可采取以下措施：

——意识清醒，使其保持侧躺姿势并仔细观察，视情况就医或拨打120 急救电话；

——失去意识，拨打120 急救电话，采取措施保持患者呼吸道通畅；若呼吸心跳停止，宜实施心肺复苏术。

A. 2. 2. 4 呼吸道异物阻塞，可采取以下措施：

——部分阻塞，可让伤者咳嗽咳出异物；若伤者不能自行吐出异物，实施腹部冲击法催吐异物；肥胖者或妊娠后期孕妇采用胸部冲击法催吐异物；若一轮催吐处理后仍不能吐出异物，拨打120急救电话；

——完全阻塞，实施腹部冲击法催吐异物；肥胖者或妊娠后期孕妇采用胸部冲击法；若一轮催吐处理后仍不能吐出异物，拨打120 急救电话。

A. 2. 2. 5 误吞物品，可采取以下措施：

——误服药物，若清楚误服药物的份量及时间且药性不太严重，刺激咽部催吐，可喂灌大量牛奶或凉开水稀释药物，视情况就医；若不清楚误

服药物的份量及时间或者药性严重，刺激咽部催吐，立即就医或拨打120急救电话；保留剩下的药物或药瓶帮助医生诊断；

——误服毒物，刺激咽部催吐，立即就医或拨打120急救电话；若误服强酸强碱性物品，立即就医或拨打120急救电话，不可引呕催吐，以免造成强酸强碱对喉咙和食道的反复灼伤；

——误吞鱼刺，可立即停止进食，可先张大口，压住舌头前半部向食管内观察，若能看见鱼刺，可将鱼刺夹出，视情况就医；若不能看见，立即就医或拨打120急救电话；

——误吞小物件，若没有呛咳、呼吸困难或口唇青紫等窒息缺氧的症状，在事发后留意异物是否随大便排出，若没有排出，立即就医；若发现呼吸道阻塞，参见A. 2. 2. 4。

A. 2. 2. 6 触电，可按以下顺序采取措施：

a) 脱离电源：关闭电源；若找不到电源开关，可用绝缘物体挑开电源线，亦可用干燥的绝缘绳或

布带套在触电者身上拖离电源；若触电者晕倒在浴室或潮湿地方，救护人员还要穿绝缘胶鞋戴

绝缘手套或站在干燥木板上保护自身安全；

b) 拨打 120 急救电话；

c) 脱离电源后，查看伤者呼吸及心跳，若呼吸心跳停止，宜实施心肺复苏术。

A. 2. 2. 7 溺水，可按以下顺序采取措施：

a) 拨打 110 报警电话和120 急救电话；

b) 溺水者施救上岸后，清除口腔、鼻腔内泥沙及呕吐物，采取措施保持呼吸道通畅；

c) 控水，将溺水者胃内积水排出；

d) 若呼吸心跳停止，宜实施心肺复苏术。

A. 2. 2. 8 中暑，可按以下顺序采取措施：

- a) 迅速将中暑者抬至阴凉通风处；
- b) 拨打 120 急救电话；
- c) 立即解开衣服，对中暑者身体进行物理降温；
- d) 察看呼吸、脉搏、体温；
- e) 宜给中暑者外用、内服解暑药物；
- f) 若呼吸心跳停止，宜实施心肺复苏术。

A. 2. 2. 9 煤气中毒，可按以下顺序采取措施：

- a) 湿毛巾捂住口鼻，俯低身体进行自我保护；
- b) 立即关闭煤气阀门，切断气源，迅速打开门窗，严禁一切火种进入室内，不可开启或关闭任何电源开关，不可在室内拨打电话，以免产生火花，引起火灾或爆炸；
- c) 将中毒者搬离现场，安置在空气流通处；
- d) 到室外拨打 110 报警电话和120 急救电话；
- e) 采取措施保持中毒者呼吸道通畅；若呼吸心跳停止，宜实施心肺复苏术。

A. 2. 2. 10 食物中毒，可采取以下措施：

——若有意识，可喂灌温水催吐或直接刺激咽部催吐，视情况就医，若就医宜保留呕吐物，以便医院检查确定中毒原因；

——若无意识，拨打120 急救电话，采取措施保持呼吸道通畅，检查有无呼吸心跳，若呼吸心跳停止，宜实施心肺复苏术。

A. 2. 3 病原性突发情况急救

A. 2. 3. 1 家政服务员宜与顾客进行交流，询问家庭成员病史，记录家庭成员与医生建议或认可的疾病突发处理预案。

A. 2. 3. 2 宜提醒顾客储备急救药物，掌握急救药物使用方法。

A. 2. 3. 3 顾客突发疾病，能明确疾病类型且有处理预案时，按疾病突发处理预案执行。

A. 2. 3. 4 顾客突发疾病，不能明确疾病类型或没有处理预案时，立即

就医或拨打120急救电话。

A. 2. 3. 5 采取措施保持顾客呼吸道通畅。

A. 2. 3. 6 检查有无呼吸心跳，若呼吸心跳停止，宜实施心肺复苏术。

A. 2. 3. 7 照看患者并等待急救人员到来。

A. 3 家庭内部设施设备常见突发异常应急处理措施

A. 3. 1 与水有关的内部设施设备应急处理措施

A. 3. 1. 1 屋内渗水漏水时，判断渗水漏水部位，采取简易防渗防漏措施，并通知顾客和维修人员。

A. 3. 1. 2 自来水管破裂漏水时，判断漏水具体部位，采取措施避免大规模溢水，关掉房间内水管总阀；迅速关闭电源，以防漏电触电，同时将地面积水尽快排干，并通知顾客和维修人员。

A. 3. 1. 3 发现管道堵塞时，通知顾客和专业疏通人员，并配合专业管道疏通人员进行管道疏通。

A. 3. 1. 4 得知停水预告，宜蓄积部分生活用水；停水后检查并关闭屋内水管阀门。

A. 3. 2 与电有关的内部设施设备应急处理措施

A. 3. 2. 1 空气开关跳闸，原因未明，不可立即复位，通知顾客和维修人员。

A. 3. 2. 2 家电、线路漏电，切断电源或拉下总闸，通知顾客和维修人员。

A. 3. 2. 3 线路短路，确定引起线路短路的家电，关闭其电源，通知顾客和维修人员；未经检修，不可接通电源再次使用，以免漏电触电，造成火灾事故。

A. 3. 2. 4 停电时切断家用电器电源，夜晚停电，还宜采取应急照明措施。

A. 3. 2. 5 家电起火及爆炸，参见A. 3. 3。

A. 3. 3 与火有关的内部设施设备应急处理措施

A. 3. 3. 1 处理明火时，宜根据明火不同性质选择水、干粉灭火器或二氧化碳灭火器灭火。

A. 3. 3. 2 对线路老化短路、电器爆炸等引起的暗火，切断电源，隔绝可燃物，用干粉灭火器或二氧化碳灭火器等方法扑灭暗火。

A. 3. 3. 3 导线或电器外壳着火时，不可用水灭火，在确认切断电源后用湿棉被等阻燃物覆盖着火物。

A. 3. 3. 4 未切断电源，不可用水灭火，防止发生漏电触电事故。

A. 3. 3. 5 若火势较大无法控制，迅速拨打119火警电话，参见A. 4. 3. 4。

A. 3. 3. 6 煤气（天然气）引发着火，参见A. 3. 4. 2。

A. 3. 4 与煤气（天然气）有关的内部设施设备应急处理措施

A. 3. 4. 1 发现煤气（天然气）泄漏时：

——立即关闭阀门，切断气源，迅速打开门窗，加强通风，严禁一切火种进入室内，不可开启或关闭任何电源开关，不可在室内拨打电话，以免产生火花，引起火灾或爆炸；

——到室外打电话找专业人员处理。

A. 3. 4. 2 发现煤气（天然气）漏气着火时，保持镇静，可用干粉灭火器对准起火处根部喷射，或用湿棉被、毛毯等覆盖，起火熄灭后立即用湿毛巾裹手关闭阀门。若火势较大无法控制，迅速拨打119火警电话，参见A. 4. 3. 4。

A. 3. 4. 3 管道煤气（天然气）停气时关闭灶具、燃具、燃气阀门。

A. 3. 5 其他内部设施设备应急处理措施

若发现设施设备损坏，及时告知顾客，通知相应维修人员进行维修。

A. 4 家庭遭遇常见外部突发事故应急处理措施

A. 4. 1 遭遇盗窃与抢劫应急处理措施

A. 4. 1. 1 家中无人时遭遇盗窃，发现后立即拨打110报警电话，随后通知顾客，告知发生的具体情况，并注意保护被盗现场；配合警察调查。

A. 4. 1. 2 遭遇入室盗窃与抢劫，优先保护顾客和自身安全，沉着冷静，

机警周旋，伺机发出求救信号（参见附录B）。

#### A. 4. 2 交通事故应急处理措施

A. 4. 2. 1 遇到道路交通事故，立即拨打122交通事故报警电话和120急救电话。在交警到来前，保护好现场，不可移动现场物品。

A. 4. 2. 2 遇到肇事车逃逸时，记下车牌号码、车身颜色及特征，及时向当地公安机关举报，为侦破工作提供线索。

A. 4. 2. 3 机动车在高速公路上发生故障或交通事故时，在故障车来车方向150米以外设置警告标志，迅速将车上人员转移到右侧路肩上或应急车道内，并迅速报警。

A. 4. 2. 4 遇有交通人身伤亡事故时，立即向有关部门求助，并根据现场实际情况组织施救。

#### A. 4. 3 外部自然灾害应急处理措施

##### A. 4. 3. 1 发生地震时可采取以下措施：

——如震感不强时，迅速打开房门，帮助顾客从最安全，最近的路线撤离住房。如时间允许，离屋前切断煤气、电源等开关；

——如来不及撤离住房，迅速远离外墙及门窗，选择厨房、浴室、厕所等开间小、不易塌落的空间或者到床铺、桌子等较坚固的家具下应急避震，可利用被子、枕头等保护头部，以防被飞砖、杂木等砸伤；

——主震后立即撤离，撤离住房时，以最快的速度跑到空旷地带；

——撤离时不可使用电梯。

##### A. 4. 3. 2 遭遇雷雨天气时可采取以下措施：

——注意关闭门窗，远离门窗、水管、煤气管等金属物体；

——关闭家用电器，拔掉电源插头，防止雷电从电源线入侵；

——住宅进水时，尽快切断电源，以防止低位插座或家用电器外壳浸水而带电，造成触电事故；

——保持排水系统的畅通，杜绝人为堵塞，发挥排水设施的作用，减少水患。

#### A. 4. 3. 3 发生洪灾时可采取以下措施：

——突然遭到洪水袭击时，沉着冷静，以最快速度安全转移；

——被洪水围困时，有通讯条件的，可利用通讯工具寻求救援；无通讯条件的，想办法向外界发出求救信号（参见附录B）；同时寻找体积较大的漂浮物，主动采取措施自救；

——住宅遭受洪水淹没或围困时，迅速向屋顶转移，想办法发出求救信号（参见附录B）；条件允许时，可利用竹木等漂浮物转移到安全的地方。

#### A. 4. 3. 4 发生火灾时可采取以下措施：

——立即呼救，迅速拨打119火警电话；同时用灭火器灭火或就地使用沙土、湿棉被等物品覆盖火焰灭火。在无油脂或易燃物外溢的情况下，可浇水灭火或利用楼层内的墙式消火栓出水灭火；

——迅速判断火势和来源。用湿毛巾捂住口鼻，压低身子，背向烟火方向迅速离开。如时间允许，离屋前切断煤气、电源等开关。若有儿童和病人等行动不便的人员，可将衣服、被褥等用水浸湿，蒙在身上将其抱出或背出失火地点。若火势太大，不能撤离时，寻找没有发生燃烧的房间，将房门封闭，防止烟火侵入，想办法向场外呼救，等待消防人员或其他人员的救援，同时主动采取措施自救。

#### A. 4. 4 突发流行传染病应急处理措施

突发流行传染病可采取以下措施：

——发现顾客有传染病症状时，立即送往医院，并做好其他人员身体健康状况的监控，告知相关卫生防疫部门；

——传染病流行期间，加强通风换气，并采取必要的消毒措施。

#### A. 4. 5 电梯困人应急处理措施

若被困电梯内可采取以下措施：

——立即按下电梯内的紧急呼叫按钮，向电梯监控中心发出求助信息，不可强行扒撬电梯轿厢；若电梯监控中心无人响应，利用通讯设备发出求

助信息；若无通讯设备，保持体力，适时大声向外呼喊，等待救援；

——电梯下坠时，迅速按下电梯内的每一层楼梯按钮，让身体整个背部跟头部呈直线紧贴电梯内壁站立，膝盖呈弯曲姿势，减缓电梯坠地后的冲击。

## 附录 B

### （资料性附录）

### 遇险求救方法

#### B.1 导言

本附录列出了遇险时可根据自身情况和周围环境采取的求救方法。

#### B.2 求救方法

##### B.2.1 声响求救

遇到危难时，除了喊叫求救外，还可以吹响哨子、击打脸盆、以木棍敲打物品、以斧头击打门窗或敲打其他能发声的金属器皿，甚至打碎玻璃等物品，向周围发出求救信号。

##### B.2.2 利用发光或反光物品求救

遇到危难时，利用发光物或反光物品发出求救信号是最有效的办法。常见工具有手电筒以及可利用的能反光的物品如镜子、罐头皮、玻璃片、眼镜、回光仪等。每分钟闪照6次，停顿1分钟后，再重复进行。

##### B.2.3 抛物求救

在高楼遇到危难时，可抛掷软物，如枕头、书本、空塑料瓶等，引起下面注意并指示方位。

##### B.2.4 烟火求救

在野外遇到危难时，连续点燃三堆火，中间距离最好相等。白天可燃



烟（燃烧新鲜树枝、青草等植物产生浓烟），夜晚可点燃干柴，发出明亮耀眼的火光，向周围求救。

通过烟火求救时，注意以下几点：

——发出信号要选择制高点，也可在山脊处竖立一个特别的物体，以吸引别人的注意；

——火堆的燃料要易于燃烧，点燃后要能快速燃烧；白桦树树皮是十分理想的燃料；

——可以利用汽油，但不可将汽油倾倒入火堆上，用一些布料做灯芯带，在汽油中浸泡后将其放在燃料堆上，将汽油罐移至安全地点后再点燃，点燃之后，如果火焰将熄灭，添加汽油前要确保添加在没有火花或余烬的燃料中；

——在白天，烟雾是良好的定位器，所以火堆上要添加散发烟雾的材料，浓烟升空后与周围环境形成强烈对比，易引人注意；

——在夜间或深绿色的丛林中，亮色浓烟十分醒目，添加绿草、树叶、苔藓和蕨类植物都会产生浓烟；任何潮湿的可燃物都产生烟雾，潮湿的草席、坐垫可熏烧很长时间，同时也使飞虫难以逼近伤人；

——黑色烟雾在雪地或沙漠中最醒目，橡胶和汽油可产生黑烟；

——如果受到天气条件限制，烟雾只能近地表飘动；这时可以加大火势，这样暖气流上升势头更猛，会携带烟雾到相当的高度。

#### B. 2. 5 地面标志求救

在比较开阔的地面，如草地、海滩、雪地上，可以利用树枝、石块、帐篷、衣物等一切可利用的材料制作地面标志。如把青草割成一定标志，或在雪地上踩出一定标志，与空中取得联系。记住这几个单词：SOS(求救)、SEND(送出)、DOCTOR(医生)、HELP（帮助）、INJURY(受伤)、TRAPPED(受困)、LOST(迷失)、WATER(水)。

### B. 2. 6 信号物求救

迷路或离开危险地时，一路上留下方向指示器类信号物，有助于迷路时作为向导，也便于救援人员寻找。

常用的方向指示器类信号物有：

- 将岩石或碎石片摆成箭形；
- 将棍棒支撑在树杈间，顶部指着行动的方向；
- 在卷草的中上部系上结，使其顶端弯曲指示行动的方向；
- 在地上放置一根分叉的树枝，使分叉点指向行动方向；
- 用小石块垒成一个大石堆，在边上再放一小石块指向行动方向；
- 用一个深刻于树干的箭头形凹槽表示行动方向；
- 两根交叉的木棒或石头意味着此路不通；
- 用三块岩石或木棒等表示危险或紧急。

### B. 2. 7 摩尔斯电码求救

用摩尔斯电码发出SOS求救信号，是国际通用的紧急求救方式。此电码将S表示为“...”，即3个短信号；O表示为“— — —”，即三个长信号。长信号时间长度约是短信号的3倍。这样，SOS就可以用“三短、三长、三短”的任何信号来表示。可以利用光线，如开关手电筒、矿灯、应急灯、汽车大灯、室内照明灯甚至遮挡煤油灯等方法发送，也可以利用声音，如哨音、汽笛、汽车鸣号甚至敲击等方法发送。每发送一组SOS，停顿片刻再发下一组。

在运用摩尔斯电码求救时，注意：

- 第一，一般情况下，重复三次的行动都象征寻求援助；
- 第二，除了通行的SOS外，国际性高山求救信号是一分钟发出6次哨音（或某物挥舞6次，或火光闪耀6次等），然后安静一分钟，再重复。

# 家政服务员培训规范

SB/T 10848—2012

## 1 范围

本标准从基本要求、培训内容、培训实施程序、投诉处理、培训机构评价与改进、培训档案管理等

方面给出了家政服务员培训的相关要求。

本标准适用于家政服务员的培训及组织管理。

## 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。

SB/T XXXX-XXXX 家政服务业通用术语

SB/T XXXX-XXXX 家政服务业应急快速反应规范

## 3 术语和定义

“SB/T XXXX-XXXX 家政服务业通用术语”界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

### 4.1 培训机构基本要求

培训机构应具备相应资质，有健全的教学管理体系和满足培训需要的教学资源。

### 4.2 培训师资基本要求

培训教学人员应具有教师资格证，以及中级以上相关职业等级资格证书或专业技术职称，从事相关工作1年以上，具有能够满足培训顺利开展的教案编制能力、教学组织能力、语言表达能力和操作示范能力。

### 4.3 培训教材

家政服务员培训相关的法律法规知识、教材及其它资料。

#### 4.4 培训对象

从事或准备从事家政服务员工作的人员。

#### 4.5 培训合同

培训机构应与培训对象以合同的形式约定双方的权利和义务关系，合同的主要内容包括：

- a) 培训内容；
- b) 培训方式；
- c) 培训时间；
- d) 双方权利和义务；
- e) 考核的内容和方式；
- f) 培训证书的发放与效用。

### 5 培训内容

#### 5.1 基础知识

##### 5.1.1 家政服务概述

包括家政服务行业的定义、家政服务分类、发展家政服务的意义等。

##### 5.1.2 职业道德教育

包括遵纪守法、讲文明、讲礼貌、讲公德、讲诚信，自尊、自爱、自立、自信、自强，守时守信、尊老爱幼、勤奋好学、精益求精，热情主动、服务周到、忠于职守，尊重和维护客户人格，不窥探、不泄露客户隐私等。

##### 5.1.3 法律知识

包括公民权利和义务、劳动法和社会保障法常识、妇女权益保护法常识、未成年人保护法常识、老年人权益保障法常识、消费者权益保护法常识、食品安全法常识等。

##### 5.1.4 安全知识

包括人身安全与自我保护常识，家庭防火、防盗及意外事故应对常识，交通安全知识，安全用电、用气常识等。

### 5.1.5 卫生知识

包括家政服务员个人卫生常识、公共场所环境卫生准则、饮食卫生常识等。

### 5.1.6 常用社交礼仪知识

包括言谈举止常识、仪容仪表常识、人际交往常识等。

### 5.1.7 心理活动和心理调节

包括心理活动分析常识、心理调节基本方法等。

### 5.1.8 家政服务应急知识

参照“SB/T XXXX-XXXX 家政服务业应急快速反应规范”。

## 5.2 初级家政服务员专业技能知识

### 5.2.1 礼仪习俗

包括家政服务员仪容仪表，家政服务员言谈举止，日常生活礼节、社会习俗简介等。

### 5.2.2 家庭烹饪

包括烹饪质量标准、一般烹饪流程、原料选择与采购、日常采买记账、刀工和配菜、主食制作方法、家常菜烹饪等。

### 5.2.3 家庭清洁卫生

#### 5.2.3.1 家居常规保洁

包括常规保洁的质量要求、家居保洁的流程等。

#### 5.2.3.2 家居专项保洁

包括打蜡流程、家具保洁等。

### 5.2.4 衣物洗涤收藏

包括洗涤织物的分类鉴别、洗涤的步骤和质量标准、服装的熨烫、衣物分类与整理的基本方法等。

### 5.2.5 家用电器

包括洗衣机的使用与维护、电冰箱的使用与维护、电视机的使用与维护、空调器的使用与维护、其他家用电器的使用等。

#### 5.2.6 家庭宠物植物养护

包括家庭宠物饲养、花卉树木养护、家庭插花知识等。

#### 5.2.7 照料老人

##### 5.2.7.1 饮食料理

包括老年人饮食特点、老年人进食注意事项等。

##### 5.2.7.2 生活料理

包括老年人生活特点、老年人居家注意事项等。

#### 5.2.8 看护婴幼儿

##### 5.2.8.1 饮食料理

包括婴儿母乳与人工喂养基本方法、婴幼儿饮食料理的基本方法、婴幼儿营养与卫生基本常识等。

##### 5.2.8.2 生活料理

包括婴幼儿起居的基本特点、婴幼儿盥洗基本方法、婴幼儿看护常识等。

#### 5.2.9 看护病人

##### 5.2.9.1 饮食料理

包括不同病患饮食注意事项、急性病患者饮食调理基本常识、慢性病患者饮食调理基本常识、卧床病人饮食料理基本常识、残疾人饮食料理基本常识等。

##### 5.2.9.2 生活料理

包括不同病患起居注意事项、急性病患者生活料理基本常识、慢性病患者生活料理基本常识、卧床病人生活料理基本常识、残疾人生活料理基本常识等。

#### 5.2.10 护理孕妇与产妇

##### 5.2.10.1 孕妇护理

包括孕妇生理与心理变化基本特点、孕期饮食常识、孕妇日常生活起居常识、孕妇盥洗与沐浴方法、孕妇出行与衣着注意事项等。

#### 5.2.10.2 产妇护理

包括产妇饮食基本要求、产妇日常生活起居常识、产妇盥洗与沐浴方法等。

### 5.3 中级家政服务员专业技能知识

#### 5.3.1 礼仪习俗

包括社区民风民俗、家庭成员及邻里之间和睦相处的礼仪礼节等。

#### 5.3.2 制作家庭餐

包括餐饮加工的流程与技能，原料选购与搭配，地域风俗与饮食习惯基本常识，家庭聚会、聚餐主辅食搭配基本技能等。

#### 5.3.3 家庭清洁卫生

包括贵重物品保洁常识、家具保洁常识、厨房保洁常识、卫生间保洁常识等。

#### 5.3.4 衣物的清洗与保养

包括洗涤织物和洗涤剂的鉴别与选择常识，常见织物的洗涤流程和操作技能，服装晾晒与收藏的基本方法，高档衣物、皮草修补等。

#### 5.3.5 家用电器使用维护常识

包括家用电器安全操作的基本要求、家用电器工作的基本原理、其他家用电器的使用与维护等。

#### 5.3.6 照料老人

##### 5.3.6.1 饮食料理

包括老年人饮食营养基本常识、老年人膳食调配基本方法、老年人饮食料理应注意事项等。

##### 5.3.6.2 生活料理

包括老年人的生理特点、老年人的心理特点、老年人保健常识、病残老年人护理常识、老年人常见病医治与预防知识、老年人出行安全注意事项、老年人急救措施等。

##### 5.3.7 看护婴幼儿

#### 5.3.7.1 饮食料理

包括婴幼儿饮食与健康基本常识、婴幼儿饮食加工制作的基本方法、婴儿母乳与人工喂养基本方法、婴幼儿辅食添加原则与方法等。

#### 5.3.7.2 生活料理

包括婴幼儿心理与生理特点、婴幼儿良好起居习惯养成的基本方法、婴幼儿寓教于乐的基本技能、婴幼儿出行注意事项、婴幼儿常见病的症状特点、应急情况处置基本常识、社区疫情免疫管理基本要求等。

#### 5.3.8 看护病人

##### 5.3.8.1 饮食料理

包括不同病患饮食注意事项、不同病患食疗的基本常识、急性病患者饮食调理基本常识、慢性病患者饮食调理基本常识、卧床病人饮食料理基本常识、残疾人饮食料理基本常识等。

##### 5.3.8.2 生活料理

包括不同病患起居注意事项、急性病患者生活料理基本常识、慢性病患者生活料理基本常识、卧床病人生活料理基本常识、残疾人生活料理基本常识、家用医疗设备与器具使用维护常识、预防交叉感染常识、应急情况处置基本常识等。

#### 5.3.9 护理孕妇与产妇

##### 5.3.9.1 孕妇护理

包括孕期心理与生理基本特点、孕期饮食营养与禁忌基本常识、孕妇日常生活起居常识、胎教的基本方法、孕期卫生与常见病预防常识、应急情况处置基本常识等。

##### 5.3.9.2 产妇护理

包括产妇心理与生理基本特点、产妇饮食营养与禁忌基本常识、产妇日常生活起居常识、母乳喂养方法、产妇体型恢复锻炼的基本方法、产妇卫生与常见病预防常识、应急情况处置基本常识等。

#### 5.3.10 照料新生儿



包括新生儿护理基本常识、新生儿健康与营养基本常识、新生儿卫生与安全基本常识、新生儿喂养方法、新生儿异常情况应急处置基本常识等。

#### 5.4 高级家政服务员专业技能知识

##### 5.4.1 礼仪习俗

包括风土人情与文化风貌基本常识、礼仪习俗与文化认同基本常识、家庭成员及邻里之间和睦相处的礼仪礼节等。

##### 5.4.2 制作家庭餐

包括饮食文化基本常识，烹饪卫生与营养基本要求，中、西餐加工流程与技能，地域风俗与饮食习惯基本常识，家庭聚会、聚餐主辅食搭配基本技能等。

##### 5.4.3 居家美化

包括美学与艺术鉴赏基础知识，国画欣赏与绘画技艺常识，油画欣赏与绘画技艺常识，陶瓷欣赏与制作技艺常识，音乐欣赏与器乐表现特色常识，花草盆景栽培与养护常识，居家美化风格与客户鉴赏风格、审美取向匹配性的基本要求，家具与饰物的选择和摆放常识等。

##### 5.4.4 家庭教育

###### 5.4.4.1 婴幼儿教育

包括婴幼儿身心健康教育基础知识，婴幼儿语言与行为协调性能力培训方法，婴幼儿对好人、好事辨别认知的培训方法，婴幼儿兴趣的启迪与开发基本常识，寓教于乐的基本技能与方法等。

###### 5.4.4.2 学龄儿童教育

包括学龄儿童身心健康发展的基本规律和培训方法、学龄儿童文明礼貌教育培训的基本要求、学龄儿童卫生与安全常识普及的基本要求、学龄儿童兴趣的启迪与开发基本常识、学龄儿童良好作息与学习习惯养成的基本方法、家庭辅助性教学的基本要求和方法、寓教于乐的基本技能与方法等。

##### 5.4.5 家庭活动策划与组织

包括婚丧嫁娶等活动的策划与组织、岁时节令风俗与相关活动的策划与组织、家庭宴会和聚会活动的策划与组织等。

#### 5.4.6 家庭理财

包括投资运营和成本管理与机会成本选择的基本常识，家庭理财计划拟定的基本原则和要求，银行、证券、保险等金融服务机构的基本职能和与其交往的基本常识，家庭现金、银行卡、代金券、贵重物品以及收支（往来）账务安全操作与管理的基本要求等。

#### 5.4.7 家庭办公设备使用

包括计算机及相关设备的使用与维护、常见家用办公设备的使用与维护等。

#### 5.4.8 管家式服务

包括管家式服务的主要内容、技能、原则和要求等。

#### 5.4.9 家政服务业工作指导

包括家政服务业从业人员岗位选择方法、家政服务业从业人员理论知识与实际操作技能指导、家政服务业从业人员业绩考核与绩效评估基本知识等。

## 6 培训实施程序

### 6.1 培训策划

#### 6.1.1 培训目标

根据培训机构年度培训计划或委托培训方的需求，确定培训目标。

#### 6.1.2 培训范围和对象

根据培训目标及需求，确定学员范围与入学条件。

#### 6.1.3 培训内容

根据培训目标与计划，确定培训内容。

#### 6.1.4 培训时间、地点

根据培训目标与计划，确定培训时间跨度、培训场所。

#### 6.1.5 培训方法

培训机构宜采取理论知识教学、情景模拟示范与实际操作演练相结合的方式，应以理论知识教学为基础，实际操作技能训练为重点。

#### 6.1.6 培训教师

培训教师上岗之前，应经过严格的培训、筛选，使之具备组织家政服务教学培训的资格，掌握教学方法。

### 6.2 组织实施

#### 6.2.1 培训实施流程

培训的组织实施流程见图1。

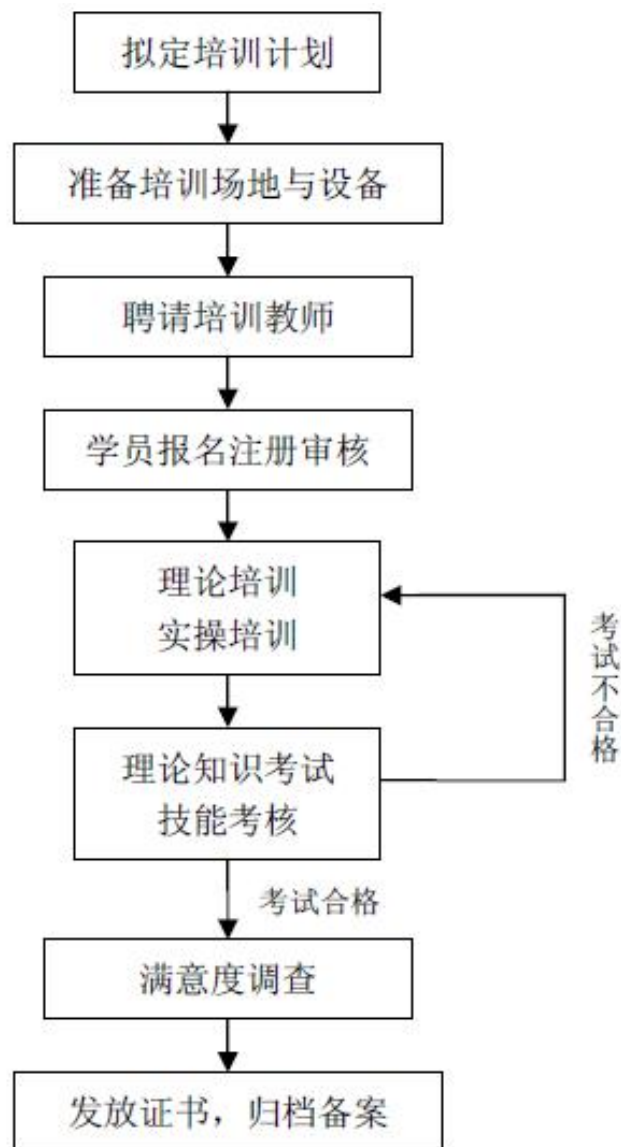


图1 培训实施流程图

### 6.2.2 拟定培训计划

培训计划应包括：培训目标、培训时间、培训地点、培训对象、培训课程设置、培训教材、经费预算、培训方式、考核方式、考核标准等。

### 6.2.3 准备培训场地与设备

根据培训内容，准备满足教学需要的教学场地以及相关的教学设备、仪器和用品。

### 6.2.4 聘请培训教师

应按照初、中、高级培训内容及培训要求，选聘培训教师。

### 6.2.5 学员报名注册审核

学员到培训机构报到，并提交相关材料、填写学员登记表（见附录A），培训机构进行审核。

### 6.2.6 培训实施

培训机构根据培训计划，组织实施。

### 6.2.7 结业考试

培训机构应于培训结束时组织学员考试，以检验培训计划的执行情况和培训效果。考试方式分为理论知识考试和技能考核，理论知识考试一般采用笔试，技能考核一般采用实物与模拟操作方式进行。

### 6.2.8 满意度调查

培训机构应在培训结束时，组织学员填写培训课程满意度调查表（见附录C），进行满意度调查。

### 6.2.9 证书发放

对结业考试合格的学员发放证书，并登记归档备案。

## 7 投诉处理

### 7.1 投诉处理流程

投诉处理流程见图2。

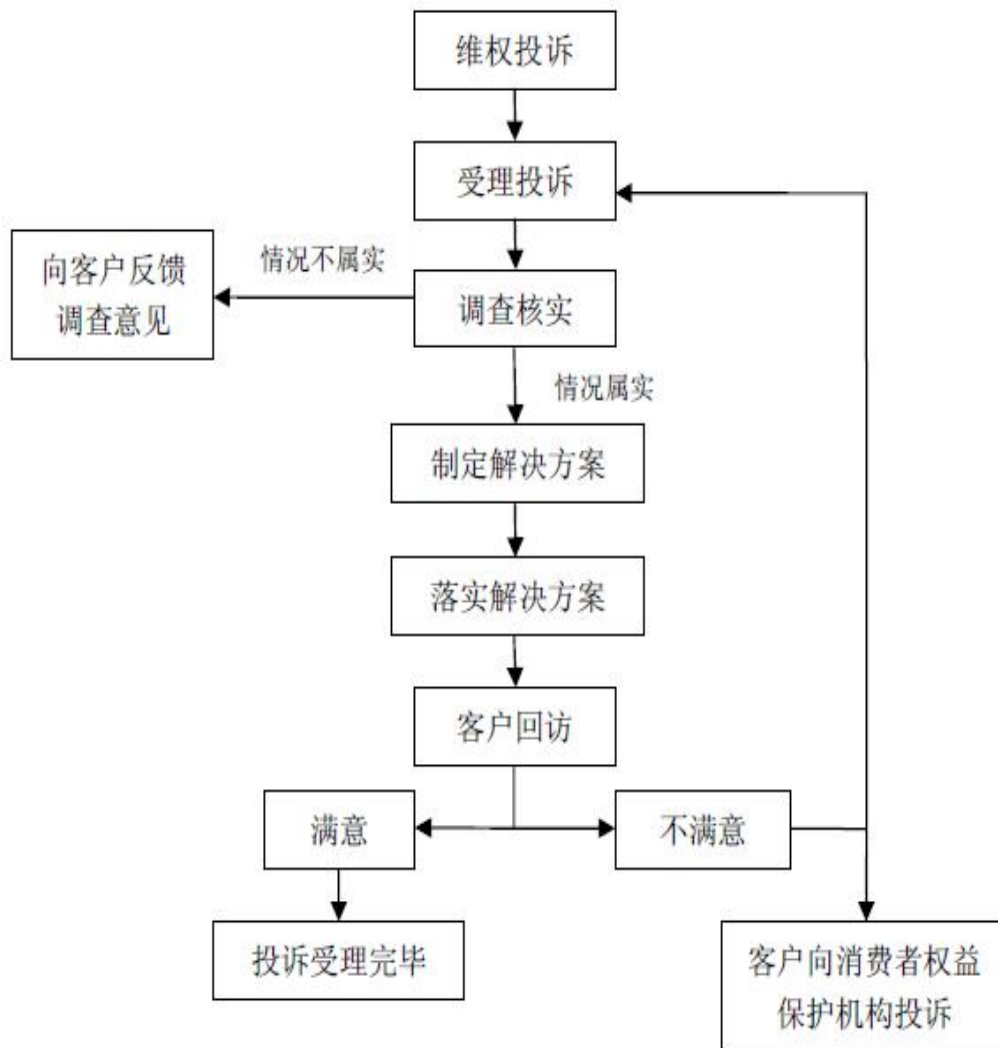


图2 投诉处理流程图

## 7.2 维权投诉

培训机构应提供维权投诉渠道，客户可通过电话、信函、面谈、互联网等形式进行投诉。

## 7.3 受理投诉

培训机构应明确负责受理投诉的部门，受理投诉部门应根据客户投诉填写投诉处理表（见附录B）。

## 7.4 调查核实

受理投诉部门进行调查、评价，判定投诉情况是否属实。如果投诉属

实，根据调查结果确定责任部

门；如果投诉不属实，向客户反馈调查意见。

#### 7.5 制定解决方案

责任部门分析投诉原因，提出处理意见，与客户沟通后形成解决方案。

#### 7.6 落实解决方案

由责任部门组织落实。

#### 7.7 客户回访

责任部门的解决方案落实完毕之后5个工作日内，由受理投诉部门进行客户回访。如果客户满意，则投诉受理完毕。如果客户不满意，则重启受理投诉程序，客户也可向消费者权益保护机构投诉。

### 8 培训机构评价与改进

#### 8.1 顾客满意信息收集

培训机构应收集顾客满意信息，收集的基本方法包括：

- a) 发放问卷调查表；
- b) 客户投诉；
- c) 定期或不定期回访培训对象，了解培训效果；
- d) 调查家政服务机构的培训需求；
- e) 收集各类媒体的相关报道；
- f) 行业研究报告。

收集信息的方法应具有针对性、真实性和代表性，并定期评价方法的适用性和有效性。

#### 8.2 分析评价

8.2.1 培训机构根据收集的顾客满意信息，审核提取有效评价信息。

8.2.2 运用定性与定量相结合的多种统计方法进行分析处理。

8.2.3 得出分析评价报告。

### 8.3 改进

培训机构应根据分析评价报告，有针对性地制定改进措施，并组织实  
施，以达到持续改进的目的。

## 9 培训档案管理

### 9.1 总则

9.1.1 培训机构应制定相关制度，规范档案管理。

9.1.2 培训机构宜采用现代信息技术手段对档案进行电子化管理。

9.1.3 档案的保存期限应不少于3 年。

### 9.2 档案的收集与整理

培训机构应将培训过程中形成的各种记录按照统一的原则进行汇总、  
分类、组卷、储存，形成统一的档案，作为开展培训工作的重要依据。

档案中各项记录的内容应真实、完整。存入档案的资料应包括以下内  
容：

- a) 培训计划；
- b) 培训教师登记表；
- c) 学员登记表及相关证明材料；
- d) 培训合同；
- e) 学员考核原始材料及情况登记表；
- f) 培训课程满意度调查表；
- g) 投诉处理表；
- h) 回访登记表；
- i) 分析评价与改进报告。

附录 A (资料性附录)

学员登记表

表A.1 学员登记表

姓名		性别		年龄		相片
籍贯		出生地		学历		
民族		职业		联系电话		
工作单位				培训合同编号		
身份证号				健康状况		
个人简历						
学员签字： <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">                     年 月 日                 </div>						



附录 B (资料性附录)

投诉处理表

表 B.1 投诉处理表

姓名		性别		联系电话	
培训合同编			投诉时间		
投诉形式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 信函 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 互联网 <input type="checkbox"/> 其它				
投诉资料	<input type="checkbox"/> 附实物 <input type="checkbox"/> 附书面材料 <input type="checkbox"/> 其它				
投诉内容	<p style="text-align: right;">记录人： 年 月 日</p>				
调查记录	<p style="text-align: right;">调查人： 年 月 日</p>				
调查评价	<p>●投诉事项是否属实   <input type="checkbox"/>属实   <input type="checkbox"/>不属实</p> <p>●该客户投诉频次   <input type="checkbox"/>经常   <input type="checkbox"/>偶尔   <input type="checkbox"/>初次</p> <p>●类似投诉   <input type="checkbox"/>经常   <input type="checkbox"/>偶尔   <input type="checkbox"/>初次</p> <p>●责任部门：_____</p>				
	<p>调查负责人意见：</p> <p style="text-align: right;">签名： 年 月 日</p>				
解决方案	<p style="text-align: right;">签名： 年 月 日</p>				
实施情况	<p style="text-align: right;">责任部门负责人： 年 月 日</p>				
客户回访时间		客户回访形式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 信函 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 互联网 <input type="checkbox"/> 其它		
客户回访意见	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意		回访人员		
培训机构主要负责人批示	<p style="text-align: right;">签名： 年 月 日</p>				

附录 C (资料性附录)

培训课程满意度调查

表 C.1 培训课程满意度调查表

培训时间： 年 月 日 主讲教师： \_\_\_\_\_

培训名称： \_\_\_\_\_ 评价人： \_\_\_\_\_

	评价指标	评价值 (分值越高越满意, 分值越低越不满意, 在分数栏中打“√”)									
		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
课程 设置	课程目标明确性										
	课程内容前后的连贯性										
	理论与实操的比例分配										
	培训内容的实用性										
	培训内容满足您需求的程度										
课堂 教学	培训教师的语言清晰、表达准确程度										
	培训教师备课充分、讲解熟练、示范准确程度										
	培训教师教学进度快慢的适宜程度										
	培训教师与学员的互动效果										
	培训教师的逻辑思维能力										
	培训教材的完整、准确性										
组织 安排	培训时间及地点的安排										
	培训用具和设备的完善程度										
	培训形式的认同										
综合	培训效果和您的预期相比										
合计总分 (满分 150 分)											

1. 您认为本次培训的哪些内容给您的印象最深, 为什么?
2. 您认为本次培训最大的收获是什么?
3. 请您对本培训提出宝贵的意见和建议。

# 家庭服务业管理暂行办法

中华人民共和国商务部令 2012 年第 11 号

## 第一章 总 则

第一条 为了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，促进家庭服务业发展，制定本办法。

第二条 在中华人民共和国境内从事家庭服务活动，适用本办法。

本办法所称**家庭服务业**，是指以家庭为服务对象，由家庭服务机构指派或介绍家庭服务员进入家庭成员住所提供烹饪、保洁、搬家、家庭教育、儿童看护以及孕产妇、婴幼儿、老人和病人的护理等有偿服务，满足家庭生活需求的服务行业。

本办法所称**家庭服务机构**，是指依法设立从事家庭服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等营利性组织。

本办法所称**家庭服务员**，是指根据家庭服务合同的约定提供家庭服务的人员。

本办法所称**消费者**，是指接受家庭服务的对象。

第三条 家庭服务的经营和管理，应当坚持社会效益与经济效益并重的原则。家庭服务各方当事人应当遵循自愿、平等、诚实、守信、安全和方便的原则。

第四条 商务部承担全国家庭服务业行业管理职责，负责监督管理家庭服务机构的服务质量，指导协调合同文本规范和服务矛盾纠纷处理工作。县级以上商务主管部门负责本行政区域内家庭服务业的监督管理。

第五条 县级以上商务主管部门引导和支持家庭服务机构运用现代流通方式，培育示范性家庭服务机构，提升行业规范化经营水平。

第六条 国家鼓励公益性家庭服务信息平台的建设，扶持中小家庭服务机构发展，采取各项措施促进行业规范发展。

第七条 家庭服务行业协会应当制定行业规范，加强行业自律，为会员企业提供服务，维护会员企业的合法权益，建立服务纠纷调解处理机构，调解处理家庭服务纠纷。

## 第二章 家庭服务机构经营规范

第八条 家庭服务机构从事家庭服务活动需取得工商行政管理部门颁发的营业执照。

第九条 家庭服务机构应在经营场所醒目位置悬挂有关证照，公开服务项目、收费标准和投诉监督电话。

第十条 家庭服务机构须建立家庭服务员工作档案，接受并协调消费者和家庭服务员投诉，建立家庭服务员服务质量跟踪管理制度。

第十一条 家庭服务机构应按照县级以上商务主管部门要求及时准确地提供经营档案信息。

第十二条 家庭服务机构在家庭服务活动中不得有下列行为：

- （一）以低于成本价格或抬高价格等手段进行不正当竞争；
- （二）不按服务合同约定提供服务；
- （三）唆使家庭服务员哄抬价格或有意违约骗取服务费用；
- （四）发布虚假广告或隐瞒真实信息误导消费者；
- （五）利用家庭服务之便强行向消费者推销商品；
- （六）扣押、拖欠家庭服务员工资或收取高额管理费，以及其他损害家庭服务员合法权益的行为；
- （七）扣押家庭服务员身份、学历、资格证明等证件原件。
- （八）法律、法规禁止的其他行为。

第十三条 从事家庭服务活动，家庭服务机构或家庭服务员应当与消

费者以书面形式签订家庭服务合同。

**第十四条** 家庭服务合同应至少包括以下内容：

（一）家庭服务机构的名称、地址、负责人、联系方式和家庭服务员的姓名、身份证号码、健康状况、技能培训情况、联系方式等信息；消费者的姓名、身份证号码、住所、联系方式等信息；

（二）服务地点、内容、方式和期限等；

（三）服务费用及其支付形式；

（四）各方权利与义务、违约责任与争议解决方式等。

**第十五条** 家庭服务机构应当明确告知涉及家庭服务员利益的服务合同内容，应允许家庭服务员查阅、复印家庭服务合同，保护其合法权益。

**第十六条** 鼓励家庭服务机构为家庭服务员投保职业责任保险和人身意外伤害保险。

**第十七条** 鼓励家庭服务机构加入家庭服务行业协会，自觉遵守行业自律规范。

**第十八条** 家庭服务机构、家庭服务员与消费者之间发生争议的，可以协商解决；协商不成的，可以向人民调解委员会、行业协会调解机构或其他家庭服务纠纷调解组织申请调解，也可以依法提请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

### **第三章 家庭服务员行为规范**

**第十九条** 家庭服务员应当如实向家庭服务机构提供本人身份、学历、健康状况、技能等证明材料，并向家庭服务机构提供真实有效的住址和联系方式。

**第二十条** 家庭服务员应符合以下基本要求：

（一）遵守国家法律、法规和社会公德；

（二）遵守职业道德；

(三) 遵守合同，按照合同约定内容提供服务；

(四) 掌握相应职业技能，具备必需的职业素质。

第二十一条 家庭服务员在提供家庭服务过程中与消费者发生纠纷，应当及时向家庭服务机构反映，不得擅自离岗。

第二十二条 消费者有下列情形之一的，家庭服务员可以拒绝提供服务：

(一) 不能提供合同约定的工作条件的；

(二) 对家庭服务员有虐待或严重损害人格尊严行为的；

(三) 要求家庭服务员从事可能对其人身造成损害行为的；

(四) 要求家庭服务员从事违法犯罪行为的。

#### **第四章 消费者行为规范**

第二十三条 消费者到家庭服务机构聘用家庭服务员时，应持有户口簿或身份证及相关证明，并如实填写登记表，交纳有关费用。

消费者或其家庭成员患有传染病、精神病或其他重要疾病的，应当告知家庭服务机构和家庭服务员，并如实登记。

第二十四条 消费者有权要求家庭服务机构按照合同约定指派或介绍家庭服务员和提供服务，消费者有权要求家庭服务机构如实提供家庭服务员的道德品行、教育状况、职业技能、相关工作经历、健康状况等个人信息。

第二十五条 消费者应当保障家庭服务员合法权益，尊重家庭服务员的人格和劳动，按约定提供食宿等条件，保证家庭服务员每天基本睡眠时间和每月必要休息时间，不得对家庭服务员有谩骂、殴打等侵权行为，不得拖欠、克扣家庭服务员工资，不得扣押家庭服务员身份、学历、资格证明等证件原件。

未经家庭服务员同意，消费者不得随意增加合同以外的服务项目，如

需增加须事先与家庭服务机构、家庭服务员协商，并适当增加服务报酬。

## **第五章 监督管理**

第二十六条 商务部建立家庭服务业信息报送系统。家庭服务机构应按要求及时报送经营情况信息，具体报送内容由商务部另行规定。

第二十七条 设区的市级以上商务主管部门应当建设完善家庭服务网络中心，免费提供家庭服务信息，加强从业人员培训，规范市场秩序，推进家庭服务体系建设和促进家庭服务消费便利化和规范化。

第二十八条 县级以上商务主管部门建立健全家庭服务机构信用档案和客户服务跟踪监督管理机制，建立完善家庭服务机构和家庭服务员信用评价体系。

第二十九条 县级以上商务主管部门积极会同相关部门，依法规范家庭服务机构从业行为，查处违法经营行为。

第三十条 县级以上商务主管部门指导制定家庭服务合同范本，指导协调服务纠纷处理工作。

第三十一条 县级以上商务主管部门应当公布有关家庭服务业的举报、投诉渠道和方式，接受相关当事人的举报、投诉。对于属于职责范围内的举报、投诉，应当在15日内依法处理；对于不属于职责范围的，应当移交有权处理的行政机关处理。

## **第六章 法律责任**

第三十二条 家庭服务机构违反本办法第九条规定，未公开服务项目、收费标准和投诉监督电话的，由商务主管部门责令改正；拒不改正的，可处5000元以下罚款。

第三十三条 家庭服务机构违反本办法第十条规定，未按要求建立工作档案、跟踪管理制度，对消费者和家庭服务员之间的投诉不予妥善处理的，由商务主管部门责令改正；拒不改正的，可处2万元以下罚款。

第三十四条 家庭服务机构违反本办法第十一条、第二十六条规定，未按要求提供信息的，由商务主管部门责令改正；拒不改正的，可处1万元以下罚款。

第三十五条 家庭服务机构有本办法第十二条规定行为的，由商务主管部门或有关主管部门责令改正；拒不改正的，属于商务主管部门职责的，可处3万元以下罚款，属于其他部门职责的，由商务主管部门提请有关主管部门处理。

第三十六条 家庭服务机构违反本办法第十三条、第十四条、第十五条规定，未按要求订立家庭服务合同的，拒绝家庭服务员获取家庭服务合同的，由商务主管部门或有关部门责令改正；拒不改正的，可处3万元以下罚款。

第三十七条 商务主管部门在家庭服务业监督管理工作中，玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

## **第七章 附 则**

第三十八条 省、自治区、直辖市商务主管部门可结合本地实际情况制定实施细则。

第三十九条 本办法自2013年2月1日起施行。



# 家政服务母婴生活护理服务质量规范

GB/T31771-2015

## 1 范围

本标准规定了母婴生活护理服务的服务机构、人员、服务内容与要求、档案管理、服务质量评价等的要求。

本标准适用于母婴生活护理服务。

## 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 19012—2008 质量管理顾客满意组织处理投诉指南 GB/T 20647.8 社区服务指南第8部分：家政服务

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**母婴生活护理服务** maternal and child life care service  
为产妇、新生儿和婴儿提供饮食起居照料、卫生清洁等的服务活动。

### 3.2

**母婴生活护理员** maternal and child nursing staff  
为产妇、新生儿和婴儿提供生活护理的人员，俗称月嫂。

### 3.3

**母婴生活护理服务机构** maternal and child nursing organization  
提供母婴生活护理服务经营活动的组织机构。

### 3.4

**被动操** passive exercise

在成人的适当扶持下，加入新生儿、婴儿的部分动作完成的运动。被动操的动作主要有锻炼四肢肌肉关节的上、下肢运动，锻炼腹肌腰肌以及脊柱的桥形运动、拾物运动，为站立和行走作准备的立起、扶腋步行、双脚跳跃等动作。新生儿和婴儿每天进行被动操的训练，可活动全身的肌肉关节，为爬行、站立和行走打下基础。

### 3.5

#### 月子餐 sub menu

产妇在坐月子这一特殊时期根据身体特点吃的餐点。

### 4 服务机构基本要求

4.1 应依法设立从事母婴生活护理经营服务活动的服务机构。

4.2 应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。

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

4.4 应制定本机构的经营管理制度并组织实施。

4.5 应建立完善的母婴生活护理专业培训体系。

4.6 中介管理型的母婴生活护理服务机构应委托有资质的培训机构对母婴生活护理员进行适时培训。

4.7 应确保向客户提供符合相应服务技能要求的母婴生活护理员，并对母婴生活护理员实行分级管理。

### 5 人员基本要求

#### 5.1 负责人

5.1.1 应遵守法律、法规、规章和有关规定。

5.1.2 应具备母婴生活护理服务经营管理经验和组织领导能力，熟悉母婴生活护理服务的业务流程。 5.1.3 应定期参加行业组织的培训。

#### 5.2 管理人员

5.2.1 应遵纪守法，爱岗敬业，具备良好的职业素质。

5.2.2 应掌握本机构规章制度和业务流程，有一定的管理经验和协调

能力。

5.2.3 应尊重客户和母婴生活护理员，提供文明、耐心、周到的服务和真实的信息。

5.2.4 应严格履行服务承诺。

5.3 母婴生活护理员

5.3.1 应为女性，年龄在18岁以上、55岁以下，初中以上文化程度。

5.3.2 应具有身份证明、职业资格证、健康证以及具备与等级相适应的服务技能。

5.3.3 应遵守国家法律法规，爱岗敬业、守时守信、尊重客户。

5.3.4 讲文明礼貌，品行端正，仪表端庄、举止大方。

5.3.5 主动工作，热情友好，诚实可靠。

5.3.6 及时清理个人卫生，具备良好的卫生习惯。

5.3.7 上岗服务时应着统一工作服。

5.3.8 应定期参加职业培训，不断提高自己的护理知识和专业技能。

5.3.9 应无刑事犯罪记录，无精神病史和传染病等。

## 6 服务内容和要求

### 6.1 概述

依据客户对母婴生活护理服务的不同需求以及母婴生活护理员具备的工作经历、服务技能的不同，将母婴生活护理服务分为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级和金牌级共六级，其中一星级为最低等级，金牌级为最高等级。

### 6.2 一星级

#### 6.2.1 新生儿和婴儿生活护理

一星级新生儿和婴儿护理服务应：

——为新生儿和婴儿换洗尿布、洗衣服、拆洗被褥及日常护理；

——能够对新生儿和婴儿喂养用具及日常用具、玩具进行消毒；

——掌握新生儿和婴儿母乳喂养、人工喂养（喂水）、混合喂养的方

法；——为新生儿和婴儿洗澡、抚触、测量体温、脐带护理；

——观察新生儿和婴儿大小便的变化；

——观察新生儿是否有黄疸、脐炎等的症状；

——做好相应记录。

### 6.2.2 产妇生活护理

一星级产妇生活护理服务应：

——能够安排产妇的生活起居，为产妇洗涤衣物；

——根据产妇母乳分泌的情况制作月子餐；

——观察产妇母乳分泌的情况，正确指导产妇给新生儿和婴儿喂奶的方式方法；——帮助指导产妇做产后保健操，观察产妇恶露排出的情况；

——做好相应记录。

### 6.2.3 人员要求

提供一星级服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

——需要经过相应的培训并经考核合格；

——取得初级家政服务员资格证书或同等级的资格证书。

## 6.3 二星级

### 6.3.1 新生儿和婴儿生活护理

在一星级新生儿和婴儿生活护理服务的基础上，二星级新生儿和婴儿生活护理服务还应：

——熟练地为新生儿和婴儿洗澡及抚触；

——根据新生儿和婴儿的喂养情况，按照每个年龄段喂养要求科学地进行喂养；

——对新生儿和婴儿的眼、耳、鼻进行日常清洁护理；

——在对新生儿和婴儿臀部、脐部进行日常护理和处理大小便时观察异常情况；并观察新生儿是否有黄疸、脐炎等症状。

### 6.3.2 产妇生活护理

在一星级产妇生活护理服务的基础上，二星级产妇生活护理服务还应：

——了解哺乳期产妇的身体状况，观察产妇体温、身体状况、精神状况，如发现异常，及时建议就医，并指导产妇与新生儿或婴儿隔离；

——根据产妇乳汁分泌的情况及身体状况给予饮食指导，制作月子汤、餐；

——按医务人员要求指导产妇保持会阴清洁。

### 6.3.3 人员要求

提供二星级服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

——需要在从事过一星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；

——取得初级家政服务员资格证书或同等等级的相关资格证书，具备6个月以上的母婴生活护理服务工作经历及同等等级的资格证书；

——累计6个月客户满意无投诉。

注：提供各星级服务的母婴生活护理员工作经历，是以从事本职业累积的工作时间为准。（以下工作经历均同此说明）

## 6.4 三星级

### 6.4.1 新生儿和婴儿生活护理

在二星级新生儿和婴儿生活护理服务的基础上，三星级新生儿和婴儿生活护理服务还应：

——对新生儿和婴儿眼、耳、鼻进行日常清洁护理，并能辨别异常情况；

——根据婴儿体重、身高增长的情况，指导产妇正确掌握喂养的方法和技巧；

——会指导产妇为婴儿做被动操；

——对新生儿和婴儿常见的尿布疹、肛门周围感染进行简单的处理；

——能分辨新生儿和婴儿因喂养不当、缺钙或环境及温湿度等影响睡眠质量的原因；

——能对新生儿和婴儿生理性啼哭、病理性啼哭进行分辨；

——视情况对新生儿和婴儿进行早期教育。

#### 6.4.2 产妇生活护理

在二星级产妇生活护理服务的基础上，三星级产妇生活护理服务还应：

——对侧切和剖腹产的产妇及时提醒并指导帮助其下地活动；

——提供营养食谱，并制作月子餐；

——对有产后抑郁症的产妇进行心理疏导，积极引导产妇保持心情舒畅。

#### 6.4.3 人员要求

提供三星级服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

——需要在从事过二星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；

——取得中级家政服务员、中级育婴师资格证书，或同等级的相关资格证书，具备12个月以上的母婴生活护理服务工作经历；

——无相应职业资格证书的，需具备18个月以上的母婴生活护理服务工作经历；

——累计12个月或18个月客户满意无投诉。

### 6.5 四星级

#### 6.5.1 新生儿和婴儿生活护理

在三星级新生儿和婴儿生活护理服务的基础上，四星级新生儿和婴儿生活护理服务还应：

——熟练地为婴儿做被动操；

——在对新生儿和婴儿进行日常护理时，与新生儿和婴儿进行眼神和语言的交流；

——为新生儿和婴儿创造良好的睡眠环境；

——正确分辨新生儿和婴儿啼哭的原因，及时解决新生儿和婴儿的需求；

——关注新生儿和婴儿的体温、呼吸、心率的数值，如发现异常，及

时告知家长，并在就医后按照医生的要求对新生儿和婴儿进行护理。

### 6.5.2 产妇生活护理

在三星级产妇生活护理服务的基础上，四星级产妇生活护理服务还应：

- 细致观察产妇体力恢复情况和心理变化情况；
- 指导产妇做形体恢复操；
- 为贫血的产妇提供营养食谱，并制作营养月子餐；
- 对乳汁分泌不足的产妇，进行饮食指导和心理疏导，向产妇讲授母乳喂养的好处，指导产妇掌握正确的哺乳方法，并进行适当的乳房护理，促进乳汁分泌。

### 6.5.3 人员要求

提供四星级服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

- 需要在从事过三星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；
- 取得中级家政服务员资格证书、中级育婴师资格证书，或同等级的相关资格证书，具备18个月以上的母婴生活护理服务工作经历；
- 无相应职业资格证书的，需具备30个月以上的母婴生活护理服务工作经历；
- 累计18个月或30个月客户满意无投诉。

## 6.6 五星级

### 6.6.1 新生儿和婴儿生活护理

在四星级新生儿和婴儿生活护理服务的基础上，五星级新生儿和婴儿生活护理服务还应：

- 通过感官正确判断新生儿和婴儿的大小便异常、体温异常、呼吸异常、心率异常，及时提醒家长并陪同新生儿和婴儿就医；
- 根据新生儿和婴儿的生长发育（身高、体重）的指标提供科学的喂养方法；

- 熟悉新生儿和婴儿的预防接种顺序、注意事项及接种禁忌；
- 按医嘱提醒产妇为新生儿和婴儿及时补充相应的维生素 D；
- 观察新生儿和婴儿是否出现常见疾病的发病症状，采取措施进行预防和护理；

- 当遇到意外伤害时，及时采取救助措施、通知新生儿和婴儿监护人及服务机构，并由服务机构备案；

- 根据需要对新生儿和婴儿进行五项行为训练。

### 6.6.2 产妇生活护理

在四星级产妇生活护理服务的基础上，五星级产妇生活护理服务还应：

- 为产妇营造舒适的生活环境，指导产妇做好个人卫生；
- 熟练掌握月子餐的制作技巧，科学做好产妇的饮食护理，均衡营养；

- 具备较强的语言沟通能力，将相关的护理知识、早期智力开发等的方法传授给新生儿和婴儿父母；

- 给予产妇良好的心理调适，并根据产妇特点给予科学的保健指导。

### 6.6.3 人员要求

提供五星级服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

- 需要在从事过四星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；

- 取得高级家政服务员资格证书、高级育婴师资格证书，或同等级的相关资格证书，具备 30 个月以上的母婴生活护理服务工作经历；

- 无相应职业资格证书的，需具备 54 个月以上的母婴生活护理服务工作经历；

- 累计 30 个月或 54 个月客户满意无投诉。

## 6.7 金牌级

### 6.7.1 新生儿和婴儿生活护理

在五星级新生儿和婴儿生活护理服务的基础上，金牌级新生儿和婴儿



生活护理服务还应：

——合理安排膳食，能够有规律地让婴儿每天按照适当的比例摄取生长发育所需要的各种营养素；

——根据新生儿和婴儿生长发育的特点，对新生儿和婴儿进行生活照料及生活保健，引导并对新生儿和婴儿进行五项行为训练；

——熟练为新生儿和婴儿口腔、皮肤、眼、耳、鼻以及脐带等部位进行护理；

——及时发现新生儿和婴儿是否有常见病的发病症状，采取措施进行预防和护理，并及时建议就诊；

——准确掌握新生儿和婴儿意外伤害的紧急处理常识和方法。

#### 6.7.2 产妇生活护理

在五星级酒店生活护理服务的基础上，金牌级产妇生活护理服务还应：

——科学合理地为产妇安排膳食，保证产妇所需要的各种营养素；

——对产妇进行心理疏导，积极引导产妇保持心情舒畅；

——指导产妇做形体恢复操；

——向产妇传授早期教育的理念及如何对新生儿和婴儿进行早期教育的方法；

——能较全面的指导产妇进行个人卫生及对身体异常情况的感知；

——进行对体温、呼吸、脉搏等的观察；熟悉对恶露的观察和处理；

——熟悉产后常见病的症状及预防；

——对乳房实施哺乳前后的护理；

——正确指导产妇调理生活起居和身心调适。

#### 6.7.3 人员要求

提供金牌服务的母婴生活护理员应符合以下条件：

——需要在从事过五星级母婴生活护理服务的基础上经过相应的培训并经考核合格；

——取得高级家政服务员、高级育婴师、中级营养配餐员资格证书，

或同等级的相关资格证书，具备 48 个月以上的母婴生活护理服务工作经历；

——无相应职业资格证书的，具备 72 个月以上的母婴生活护理服务工作经历；

——累计 48 个月或 72 个月客户满意无投诉。

## 7 档案管理

7.1 母婴生活护理服务机构应将管理过程中形成的各种记录和文件，如《客户资料登记表》（见附录 A）、《母婴生活护理员资产登记表》（见附录 B）、《客户意见反馈表》（见附录 C）、《客户质量投诉处理意见表》（见附录 D），及时汇总，分类存档。

7.2 档案的保存期限应截止到服务协议终止后两年。

## 8 服务质量评价

### 8.1 质量评价

8.1.1 母婴生活护理服务机构可通过有效的渠道和方式收集相关客户的反馈意见，及时了解母婴生活护理员的服务情况，从而改进服务质量，提高母婴生活护理员的服务水平。

8.1.2 评价信息获取的方式可包括：

客户填写；

电话回访；

网络评价等。

8.1.3 服务结束后，根据评价信息母婴生活护理服务机构获得评价结果。

### 8.2 母婴生活护理员服务质量投诉处理

母婴生活护理服务质量投诉处理程序应参照 GB/T 19012—2008 的要求。

## 附录 A (资料性附录)

客户资料登记表见表 A. 1

表 A. 1 客户资料登记表

表单号:

姓名		年龄		民族		学历	
身份证号码				电子邮箱			
工作单位				职业			
服务时间				协议编号			
联系电话				紧急联系人电话			
现住地址							
家庭资料	产妇预产期			生产医院			
	服务地址						
	产妇饮食习惯						
	产妇性格倾向						
	家庭人数以及组成						
	有无病史						
	其他						
服务内容以及对母婴生活护理员的要求							

经办人:

登记日期: 年 月 日

附录 B

(资料性附录)

母婴生活护理员资料登记表见表 B. 1

表 B. 1 母婴生活护理员资料登记表

案编号:

姓名		性别		民族		
----	--	----	--	----	--	--

出生日期		年龄		文化程度		
身份证号码				政治面貌		
联系电话		紧急联系人电话				
现住地址				婚姻状况		
户口所在地			体检时间		开始从事 母婴护理 工作时间	
原工作单位				个人特长		
工作经历						

表 B.1 (续)

培训情况记录	时间	课程专业	资格证书

等级晋升记录	时间	晋升的等级
		晋升一星级月嫂
		晋升二星级月嫂
		晋升三星级月嫂
		晋升四星级月嫂
		晋升五星级月嫂
		晋升金牌月嫂
备注		

经办人：

登记日期： 年 月 日

## 北京市居家养老服务条例

(2015年1月29日北京市第十四届人民代表大会第三次会议通过)

第一条 为了满足居住在家老年人的社会化服务需求，提高老年人生活的质量，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》和有关法律、法规，结合本市实际情况，制定本条例。

第二条 本条例所称居家养老服务是指以家庭为基础，在政府主导下，以城乡社区为依托，以社会保障制度为支撑，由政府提供基本公共服务，企业、社会组织提供专业化服务，基层群众性自治组织和志愿者提供公益互助服务，满足居住在家老年人社会化服务需求的养老服务模式。

第三条 居家养老服务应当以居住在家老年人的服务需求为导向，坚持自愿选择、就近便利、安全优质、价格合理的原则。居家养老服务主要包括以下内容：

（一）为老年人提供社区老年餐桌、定点餐饮、自助型餐饮配送、开放单位食堂等用餐服务；

（二）为老年人提供体检、医疗、护理、康复等医疗卫生服务；

（三）为失能老年人提供家庭护理服务；

（四）为失能、高龄、独居老年人提供紧急救援服务；

（五）利用社区托老所等设施为老年人提供日间照料服务；

（六）为老年人提供家庭保洁、助浴、辅助出行等家政服务；

（七）为独居、高龄老年人提供关怀访视、生活陪伴、心理咨询、不良情绪干预等精神慰藉服务；

（八）开展有益于老年人身心健康的文化娱乐、体育活动。

第四条 老年人的子女及其他依法负有赡养扶助、扶养义务的人，应当履行对老年人经济上供养、生活上照料和精神上慰藉的义务。需要由社会提供服务的，老年人家庭根据服务项目的性质和数量，承担相应费用。

第五条 市和区、县人民政府在居家养老服务中应当履行下列职责：

（一）将老龄事业纳入国民经济和社会发展规划及年度计划；

(二) 将老龄事业经费列入财政预算，建立与老年人口增长和经济社会发展水平相适应的财政保障机制；

(三) 完善与居家养老相关的社会保障制度；

(四) 统筹规划、按标准配置社区养老设施；

(五) 培育养老服务产业，完善扶持政策，引导、鼓励企业和社会组织开展居家养老服务；

(六) 制定服务规范和标准，加强养老服务市场监管和信息网络建设；

(七) 加强对居家养老服务工作的统筹协调，明确各相关部门的职责、任务、完成期限，完善工作机制，加强监督检查和绩效考核。

各级老龄工作机构应当组织、协调、指导、督促有关部门落实居家养老服务工作。

第六条 乡镇人民政府和街道办事处负责具体组织实施下列居家养老服务工作：

(一) 整合社会资源，建立社区养老服务平台；

(二) 指导、组织基层群众性自治组织、社区服务中心（站）及专职养老工作者为老年人服务；

(三) 通过落实政府购买服务、设立项目资金、经费补贴等扶持政策措施，引导各类社会组织参与居家养老服务；

(四) 支持、引导社会力量健全社区服务网点，运用信息网络服务平台开展紧急呼叫、健康咨询、物品代购、服务缴费等适合老年人的服务；

(五) 推行社区老年人和志愿者登记制度，探索建立为老年人志愿服务时间储蓄和激励机制。

第七条 居民委员会、村民委员会应当发挥民主自治功能，组织社区老年人和其他居民开展以下活动：

(一) 开展居民信息自愿登记，了解、反映老年人的服务需求；

（二）协助政府对企业和社会组织管理、运营社区养老设施及其他服务项目情况进行监督、评议，向政府反映居民对完善居家养老服务的意见、建议；

（三）组织开展互助养老、志愿服务和低龄老年人扶助高龄老年人的活动；

（四）组织老年人开展文化娱乐、体育活动。

第八条 市和区、县人民政府应当引导、支持、鼓励企业和社会组织参与居家养老服务。

区县民政部门或者负责老龄工作的机构可以根据开展居家养老服务项目的需要，通过签约、购买服务等方式确定服务商和服务单位。

企业和社会组织从事居家养老服务可以使用政府提供的设施和场所，也可以自行兴建养老设施。

从事居家养老服务的企业和社会组织享受政府给予的政策扶持，并应当执行政府制定的服务规范、标准，接受政府的指导和社会的监督。

第九条 鼓励养老机构利用自身资源优势，为周边社区居住在家的老年人提供服务。

第十条 市和区、县人民政府应当根据老年人的实际需要，在城乡社区配置托老所和老年活动场站。托老所和老年活动场站的规划建设、配置标准、资金筹措、产权归属、移交方式、运营监管等由市人民政府依法规定。

新建居住区的养老设施，应当与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用。老旧小区没有养老设施或者现有设施未达到配建指标的，所在区、县人民政府应当通过购置、置换、租赁等方式配置；社区配建的养老设施出租用于其他用途的，应当收回用于社区养老服务。

第十一条 市和区、县人民政府应当整合社会资源，制定鼓励政策，



引导企业事业单位和个人将居住区附近闲置的场所和设施，用于开展居家养老服务；引导机关、团体、企业事业单位开放所属场所，为附近社区的老年人提供服务；引导农村地区依托行政村、较大自然村，利用农家院等场所，建设托老所、老年活动场站等养老设施，开展居家养老服务。

第十二条 新建、改建和扩建居住区应当符合国家无障碍设施工程建设标准。

规划、住房和城乡建设等部门应当逐步推进老旧小区的坡道、楼梯扶手、电梯等与老年人日常生活密切相关的生活服务设施的改造。

第十三条 本市应当完善基本养老保险、基本医疗保险和最低生活保障等社会保障制度，并根据国民经济和社会发展情况，逐步提高老年人的社会保障水平。

第十四条 市卫生计生部门应当完善基层医疗卫生服务网络。政府投资兴办的社区卫生服务机构应当为居住在家的老年人提供下列服务：

（一）建立健康档案，按照有关规定提供定期免费体检和流感疫苗接种服务，提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康指导；

（二）开展社区家庭医生式服务，对老年人常见病、慢性病进行综合管理，开展医疗、护理、康复服务指导；

（三）提供优先就诊和与其他医疗机构之间的双向转诊等服务；

（四）根据需要与社区托老所开展合作，为老年人提供签约式医疗卫生服务。

第十五条 市人力社保、卫生计生等部门应当完善基本医疗保险社区用药报销政策，按照社区卫生服务机构的服务功能完善基层用药制度，保证社区卫生服务机构药品配备，为老年人在社区治疗常见病、慢性病用药提供方便。

第十六条 市人民政府应当制定政策，支持、引导商业保险机构开发

长期护理保险，为失能老年人提供长期护理保障，政府对长期护理保险的投保人给予适当补贴。

第十七条 市和区、县人民政府应当建立评估制度。对特殊困难老年人的家庭经济情况、身体状况、养老服务需求进行评估；对符合条件的低收入、失能、失独等特殊困难老年人给予居家养老服务补贴，根据需要进行家庭无障碍设施改造，配备生活辅助器具。

第十八条 本市应当推进养老服务人才队伍的职业化、专业化建设，培养具有职业素质、专业知识和技能的居家养老服务工作者。

市和区、县人民政府应当将养老服务人才队伍建设纳入人才教育培训规划，推进养老服务职业教育，完善养老服务专业人才的评价和激励机制。

从事养老服务的企业和社会组织应当吸纳专业人才，并对从事养老服务的员工进行培训。

第十九条 市和区、县人民政府应当将居家养老服务工作落实情况纳入监察和年度目标责任制考核，并建立责任追究制度。

本市各级人民政府及相关部门工作人员违反本条例规定，在居家养老公共服务活动中不履行、违法履行或者不当履行职责，导致老年人合法权益、公共利益受到损害或者造成严重后果的，依照《北京市行政问责办法》追究责任；违反有关法律法规规定应当承担纪律责任的，依照《行政机关公务员处分条例》给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十条 社区养老设施的管理者、使用者擅自改变政府投资或者资助建设、配置的养老设施功能和用途的，由民政部门责令限期改正，并责令退赔补贴资金和有关费用，可以处10万元以上100万元以下罚款；逾期不改正的，收回管理权、使用权。

第二十一条 享受政府补贴或者政策优惠的养老服务企业事业单位和社会组织没有履行相应义务的，由发放补贴的部门收回补贴，取消其享受

优惠的资格，并记入本市信用信息系统。

第二十二条 本条例自 2015 年 5 月 1 日起施行。

# 居家老年人照料人员岗位规范

(北京家政服务协会 2013 年 12 月 26 日三届四次理事会发布)

## 1. 岗位概况

### 1.1 岗位名称

居家老年人照料人员。

### 1.2 岗位定义

根据合同约定为所服务家庭的老年人提供日常生活照料等服务活动。

### 1.3 岗位技能等级

本岗位共设三个等级，分别为初级、中级、高级。

### 1.4 岗位类别

分别为照料自理老年人、半自理老年人和失能老年人。即：

——自理老年人是指独立活动能力良好；

——半自理老年人是指具有部分独立活动能力（进食、如厕能自理）；

——失能老年人是指全部日常生活均需他人照料。

### 1.5 岗位环境条件

室内、外，常温。

### 1.6 岗位能力倾向

具有一定的学习能力、动手能力、语言表达能力、人际交往能力和相关的专业技能知识。

### 1.7 受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

### 1.8 培训要求

#### 1.8.1 晋级培训时限

初级不少于 120 标准学时；中级不少于 100 标准学时；高级不少于 80 标准学时。

### 1.8.2 培训教师

应具备本职业高级以上职业资格证书或相关专业（指医疗、护理）中级及以上专业技术职务资格证书。

### 1.8.3 培训场所和设备

满足教学需要的标准教室（理论教室 1 个、情景模拟教室 1 个）和配套的教学设备和设施。

## 1.9 申报条件及要求

### 1.9.1 适用对象

从事本岗位的居家老年人照料人员。

### 1.9.2 申报条件

——初级（具备以下条件者）

- （1）在本岗位连续工作 1 年以上。
- （2）经本岗位初级正规培训达到标准学时，并取得结业证书。
- （3）提交相关从业经历证明。

——中级（具备以下条件者）

- （1）取得本岗位初级资格证书后，连续从事本岗位工作 2 年以上。
- （2）经本岗位中级正规培训达到标准学时，并取得结业证书。
- （3）提交相关从业经历证明。

——高级（具备以下条件者）

- （1）取得本岗位中级资格证书后，连续从事本岗位工作 3 年以上。
- （2）经本岗位高级正规培训达到标准学时，并取得结业证书。
- （3）提交相关从业经历证明。

具备医疗、护理职业资格，并从事相关临床医护工作 2 年以上可以直接申报高级资格证书。

### 1.9.3 考核方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式，

技能操作考核采用现场模拟操作和口试方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆达 60 分以上者为合格。高级居家老人照护人员还需进行专业综合评审。

——初级：闭卷考试、实际操作。

考核内容：理论知识（职业道德、专业理论知识），实操技能考核。

——中级：闭卷考试、实际操作。

考核内容：理论知识（职业道德、专业理论知识），实操技能考核。

——高级：闭卷考试、实际操作、专业论文提交相结合。

考核内容：理论知识（职业道德、专业理论知识），实操技能考核。

专题分析（案例分析）1000 字左右。

## 2. 基本要求

### 2.1 职业道德

- (1) 遵守法律，维护社会公德。
- (2) 爱岗敬业，优质服务。
- (3) 尊老敬老，谦恭礼让。
- (4) 诚实守信，不涉家私。

### 2.2 基础知识

- (1) 老年人家庭餐制作。
- (2) 老年人生活照料知识。
- (3) 老年人饮食营养知识。
- (4) 老年人居室保洁和消毒知识。
- (5) 老年人常见疾病照料与用药知识。
- (6) 老年人身心保健与情绪疏导知识。
- (7) 老年人异常情况的判断与应对知识。

## **2.3 安全与卫生常识**

### **2.3.1 安全常识**

- (1) 防火、防盗、防意外。
- (2) 注意出行安全。
- (3) 自我保护常识。
- (4) 安全用水、用电、用燃气。

### **2.3.2 卫生常识**

- (1) 职业卫生常识。
- (2) 生活卫生常识。
- (3) 环境卫生常识。
- (4) 卫生消毒常识。

## **2.4 社交礼仪**

### **2.4.1 言谈举止**

- (1) 使用文明用语。
- (2) 行为举止得体。
- (3) 仪容仪表端庄。

### **2.4.2 人际交往知识**

- (1) 熟悉交往礼仪。
- (2) 掌握待客常识。
- (3) 尊重雇主生活习俗。

### **2.4.3 家庭人际关系**

- (1) 家庭人际关系特点。
- (2) 家庭人际关系应用。

## **2.5 相关法律、法规知识**

- (1) 《中华人民共和国民法通则》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

- (3) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国老年人权益保障法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国妇女权益保障法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国消费者权益保障法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。
- (8) 中华人民共和国商务部《家庭服务业管理暂行办法》相关知识。
- (9) 《中华人民共和国食品卫生法》相关知识。

### 3. 工作要求

本规范对初级技能、中级技能、高级技能的要求依次递进，高级别技能涵盖低级别的技能要求。照料失能老年人的技能要求，涵盖照料半自理老年人和自理老年人的技能要求。

#### 3.1 初级

岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识
一 制作 家庭 餐	(一) 加工 配菜	1、能加工白菜、油菜等常见蔬菜 2、能加工鸡、鸭、猪、牛、羊等肉类原料 3、能加工鱼、虾等水产类原料 4、能对原料进行保鲜、冷冻和解冻处理 5、能将原料加工成丁、片、块、段、条等形状	1、常见蔬菜的分类常识 2、家禽、家畜肉类原料的加工方法与注意事项 3、鱼、虾等水产类原料加工方法与注意事项 4、原料保鲜、冷冻和解冻方法 5、原料加工的基本刀工技法
	(二) 制作 膳食	1、能制作馒头、包子、水饺、米饭等4种以上主食 2、能运用蒸、炒、煮、炸技法制作4种以上菜肴 3、能制作咸、酸、甜、辣4种以上单一味型凉菜 4、能煲4种以上汤类 5、能熬制4种以上粥类	1、主食制作中原料和水的比例及制作方法 2、主食、菜肴生熟度识别常识 3、基本调味品的使用常识 4、燃气、灶具、烹饪器具的使用方法与用电注意事项



二 清洁家居	(一) 清洁居室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能清洁居室顶棚灰尘</li> <li>2、能清洁擦拭涂料类硬质居室墙面</li> <li>3、能清洁居室水泥、瓷砖、复合材质居室地面</li> <li>4、能清洁厨房及其附属设施</li> <li>5、能清洁卫生间及其附属设施</li> <li>6、能擦拭、清洁门窗与玻璃</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、吸尘器、拖布等清洁用具的使用方法</li> <li>2、居室墙面、地面质地分类常识</li> <li>3、居室顶棚灰尘清洁注意事项</li> <li>4、居室清洁流程，自上而下、分类操作常识</li> </ol>
	(二) 清洁家居用品	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能擦拭、清洁衣橱、桌椅、板凳等居室家具</li> <li>2、能擦拭、清洁电冰箱、电饭煲、微波炉、电视机等电器</li> <li>3、能擦拭、清洁厨房灶具、厨具、膳食用具</li> <li>4、能清洁卫生间卫生洁具</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、清洁用品的使用方法</li> <li>2、家具擦拭清洁方法</li> <li>3、灶具、烹饪、膳食器具的清洁方法</li> <li>4、卫生洁具的清洁、消毒方法</li> </ol>
三 生活照料	(一) 衣物洗涤与整理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能识别衣物洗涤标识</li> <li>2、能依据衣物的质地选用洗涤用品</li> <li>3、能用洗衣机和手工分类洗涤棉、麻、化纤衣物</li> <li>4、能折叠、整理、分类收纳常见衣物</li> <li>5、能为衣物进行防霉、防虫处理</li> <li>6、能清洁鞋、帽</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、衣物质地的识别常识和衣物洗涤标识</li> <li>2、常见洗涤用品性能与使用方法</li> <li>3、洗衣机操作常识</li> <li>4、衣物晾晒常识</li> <li>5、常见衣物折叠与摆放常识</li> </ol>
	(二) 照料起居	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能照料老年人日常盥洗</li> <li>2、能照料同性老年人洗澡</li> <li>3、能为老年人沏茶</li> <li>4、能给老年人铺床、叠被，根据老人要求晾晒被褥</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、老年人日常盥洗常识</li> <li>2、了解老年人生活特点</li> <li>3、注意安全，预防湿滑</li> </ol>
	(三) 外出活动	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能陪伴老年人散步</li> <li>2、能陪伴老年人进行健身和娱乐活动</li> <li>3、能陪伴老年人购物</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、了解老年人行动特点</li> <li>2、外出安全注意事项</li> </ol>
	(四) 精神慰藉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能按照老年人的兴趣，与老年人聊天</li> <li>2、能陪伴老年人读书、看报，丰富其精神生活</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、了解老年人心理特征</li> <li>2、掌握与老年人进行交往的技巧</li> </ol>

四 安 全 照 料	(一) 陪护就医	1、能陪伴老年人就诊 2、能给老年人量血压、量体温、测脉搏,并做好记录 3、按医嘱提醒老年人用药	1、了解就医常识 2、血压计、体温计的使用方法与注意事项
	(二) 异常情况处理	1、能对轻微表皮外伤进行处理 2、出现异常情况,能拨打120、999等紧急救护电话,并通知家属	1、轻微表皮外伤的处理常识 2、熟记120、999救护电话和家属联系电话

### 3.2 中级

岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识
一 制 作 家 庭 餐	(一) 加工配菜	1、能将原料加工成丝、茸形状 2、能水发加工干制植物性原料 3、能处理腌制动物性原料 4、能调制香辣味、甜咸味和咸鲜味等味型 5、能调制馅料	1、原料辅料质量识别方法 2、干制植物性原料水发加工方法 3、动物性原料腌制方法 4、香辣味、甜咸味和咸鲜味等味型调配方法 5、馅料分类与调制方法
	(二) 制作膳食	1、能用煎、烤、蒸、烙等技法制作6种以上的主食 2、能用煎、炖、氽、烩、烧、焖等技法制作6种以上菜肴 3、能制作6种以上的凉菜拼盘 4、能煲6种以上汤类 5、能熬制6种以上营养粥	1、煎、烤、烙主食制作方法与常识 2、煎、炖、氽等制作方法及注意事项 3、复合味调制方法与常识 4、凉菜拼盘配制要求与常识
二 清 洁 家 居	(一) 清洁居室	1、能使用清洁设备进行保洁 2、能给木地板打蜡 3、能清洁地毯 4、能进行室内常规消毒	1、常见电动清洁设备的使用常识 2、木地板打蜡方法与常识 3、清洁地毯的方法 4、居室消毒方法及注意事项
	(二) 清洁家居用品	1、能擦拭、清洁皮革类家具 2、能擦拭、清洁家庭常见的更衣柜、展示柜等板式家具 3、能擦拭、清洁厨房操作台面	1、皮革制品的清洁保养方法和注意事项 2、板式家具养护方法 3、厨房操作台面材质分类和清洁方法

三生活照料	(一) 衣物洗涤与整理	1、能洗涤羽绒类衣物 2、能洗涤毛织品衣物 3、能洗涤丝绸类衣物 4、能熨烫一般衬衫、西裤等衣物 5、能采用湿扫法整理床单元 6、能对清洗的衣物及床上用品进行消毒	1、衣物的消毒方法 2、羽绒类、毛织品、丝绸类衣物洗涤方法 3、电熨斗温度的掌握与使用常识
	(二) 照料起居	1、能协助半自理老年人用餐 2、能协助半自理老年人脱、穿衣服 3、能给半自理老年人盥洗 4、能给半自理老年人洗脚 5、能给半自理老年人沐浴 6、能给半自理老年人修剪指/趾甲	1、了解半自理老年人照料知识 2、了解半自理老年人脱、穿衣服的方法 3、了解污染物品的处理方法
	(三) 外出活动	1、能搀扶或用轮椅推着半自理老年人购物 2、能搀扶或用轮椅推着半自理老年人到户外活动	1、半自理老年人活动常识与安全注意事项 2、轮椅的使用方法
	(四) 精神慰藉	1、能根据要求，给半自理老年人读报、读书 2、能和半自理老年人聊天，进行情感交流	1、与半自理老年人相处的方法与技巧； 2、切忌用争论、说教、责问式的语言
四安全照料	(一) 陪护就医	1、能熟记半自理老年人所用药物名称和剂量 2、能给半自理老年人做冷敷或热敷照料 3、能给半自理老年人煎中药	1、了解医嘱，会看药品的剂量 2、了解冷敷或热敷护理的操作方法 3、中药煎熬的注意事项
	(二) 异常情况处理	1、能对半自理老年人突发心脑血管疾病及时报告 2、能对发生跌伤等情况的半自理老年人及时送诊	1、半自理老年人心脑血管发病常识 2、半自理老年人意外伤害的相关知识

### 3.3 高级

岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识
一 制作 家庭餐	(一) 加工 配菜	1、能根据失能老年人的特点制定一周食谱 2、能加工、清洗贝类、软体类鲜活原料 3、能油发加工动物性干制原料 4、能拼摆包括三种水果的拼盘	1、失能老年人膳食搭配常识 2、贝类、软体类鲜活类原料的加工方法 3、油发原料的加工常识 4、水果拼盘造型的方法与常识
	(二) 制作 膳食	1、能用烩、熘、爆等技法，制作鱼、虾、禽类、茸胶 9 种以上菜肴 2、能对原料进行走油、走红预熟处理 3、能制作 9 种以上主食 4、能制作 9 种以上半流食或流食	1、茸胶类菜品的制作要求 2、原料进行走油、走红预熟处理的技术常识 3、制作半流食、流食的基本方法
二 居家 保洁	(一) 美化 居室	1、能制定并实施家居保洁工作计划 4、能依据要求对居室进行装点美化	1、家庭保洁计划制定常识 2、居室美化常识
	(二) 清洁 用品	1、能清洁适宜失能老年人的日常用具 2、能在用餐后对餐具清洗消毒	1、了解消毒程序 2、消毒液的配比和使用常识 3、餐具和用具的消毒方法
三 生活 照料	(一) 衣物洗 涤与整 理	1、能根据失能老年人情况及时更换衣物 2、能根据失能老年人情况，及时更换卧具 3、能处理带有呕吐物、排泄物的衣物，并清洗消毒	1、给失能老年人脱穿衣服的方法和技巧 2、为失能老年人衣物消毒的方法及注意事项

三 生 活 照 料	(二) 照料 起居	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能给失能老年人翻身</li> <li>2、能给患有褥疮的失能老年人换外用药</li> <li>3、能给失能老年人按时喂食、喂水</li> <li>4、能给失能老年人进行口腔护理</li> <li>5、能给失能老年人梳头、洗头</li> <li>6、能给失能老年人擦身</li> <li>7、能给失能老年人脱、穿衣服</li> <li>8、能给失能老年人护理二便</li> <li>9、能给失能老年人做简单按摩</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、褥疮防护的基本措施</li> <li>2、失能老年人喂食、喂水的方法及注意事项</li> <li>3、失能老年人更换衣服的方法和注意事项</li> <li>4、功能床的操作方法</li> <li>5、氧气瓶、氧气袋的使用方法和注意事项</li> </ol>
	(三) 外出 活动	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能制定并实施失能老年人一周户外活动</li> <li>2、能根据情况，陪伴失能老年人到户外活动</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、外出安全照料常识</li> <li>2、户外活动场地选择基本常识</li> </ol>
	(四) 精神 慰藉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能对失能老年人的情绪变化进行观察和疏导</li> <li>2、能运用抚摸、握手等肢体语言对失能老年人进行慰藉</li> <li>3、能为失能老年人讲解保健知识</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、失能老年人的心理特点常识</li> <li>2、与失能老年人情感交流的相关知识</li> <li>3、失能老年人保健常识</li> </ol>
四 安 全 照 料	(一) 陪护 就医	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能协助家属陪失能老年人到医院看病就医</li> <li>2、能按医嘱掌握失能老年人所用药品名称与计量</li> <li>3、能协助家属给失能老年人做体能恢复训练</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、外出就医安全常识</li> <li>2、失能老年人体能恢复训练常识</li> </ol>
	(二) 异常 情况 处理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、能对失能老年人外伤出血、摔伤等意外及时报告，并做出初步的应急处理</li> <li>2、能对心脏骤停的失能老年人采取必要的应对措施</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、止血、包扎与固定技术与基本常识</li> <li>2、心脏复苏基本常识</li> </ol>

# 早教服务规范

SB/T 10987—2013

## 1 范围

本标准规定了早期教育服务（简称早教服务）的术语和定义、企业要求、服务场地和设施设备要求、服务规范、早教师基本要求。

本标准适用于全国行政区域内的0-6岁婴幼儿早期教育服务企业。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

早期教育 early childhood education

对0-6岁婴幼儿及其家长进行指导的教育活动。

### 2.2

早教服务 early childhood education service

以早教机构为依托，面向0-6岁婴幼儿及家长所提供的围绕婴幼儿早期发展方面的一系列服务。

### 2.3

早教师 early childhood instructor

经过专业机构系统的婴幼儿早期发展指导操作培训，熟练掌握各种婴幼儿早期发展指导方法和技巧，对0-6岁婴幼儿及其家长进行指导并授课的从业人员。

## 3 企业要求

### 3.1 经营条件

3.1.1 应是依法成立的企业。

3.1.2 注册资金应不低于50万元人民币。

3.1.3 应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。

3.1.4 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。

### 3.2 管理制度

#### 3.2.1 员工管理

3.2.1.1 应依劳动法签订用工合同。

3.2.1.2 应保证给予所有服务人员提供相应的服务知识和技能培训。

#### 3.2.2 客户管理

##### 3.2.2.1 客户资料管理

应详细登记客户资料并专人归档管理，不应泄露客户个人信息。

##### 3.2.2.2 签订服务合同

与家长确定好服务内容及价格后，签订服务合同。合同内容包括：服务内容、服务期限、服务质量、服务费用、双方权利义务、违约责任等。

##### 3.2.2.3 客户管理制度

应制定完整的客户管理制度，包含：会员转会制度（限于有多家连锁机构）、会员请假制度、会员退费制度等。

### 3.3 培训管理

3.3.1 应设有专门的培训部门。

3.3.2 应配备专兼职的培训师及培训管理人员。

3.3.3 应建立完善的早教服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材等。

3.3.4 应定期对员工开展岗前、在岗培训。要有培训记录、培训考核及培训总结等书面材料并存档。

## 4 服务场地和设施设备要求

### 4.1 选址

4.1.1 选址区域位置应交通方便、公共配套设施完善。

4.1.2 教室日照充足、排水通畅、空气流通，避免选择危险或不适宜的环境。

4.1.3 场地面积应满足各功能区的需求，并能够放置必需的训练设备，层高不低于2.7m，不应开设在地下室或4层以上。

## 4.2 场地设置

4.2.1 接待区面积不小于30m<sup>2</sup>，，设有前台、鞋柜、储物柜。

4.2.2 教室面积不小于40m<sup>2</sup>，设有教具柜、音箱。

4.2.3 大器械训练区面积不小于80m<sup>2</sup>，供放置大型训练设备，地面软垫应为单一颜色。

4.2.4 游戏区面积不小于50m<sup>2</sup>，供放置婴幼儿游乐设施。

4.2.5 婴儿休息室面积不小于5m<sup>2</sup>，放置婴儿床、尿布台，供婴儿睡眠、换尿布、妈妈哺乳。

4.2.6 水吧面积不小于5m<sup>2</sup>，应备有水、茶等免费饮品，并且热水源高于地面1.2m。

4.2.7 洗手间面积不小于20m<sup>2</sup>，应设有成人及婴幼儿洗手池、成人及婴童坐便、尿布台。

4.2.8 阅读区面积不小于10m<sup>2</sup>，光线明亮，应设有书架（应固定）、座椅或坐垫。

4.2.9 教师办公室面积与规模实际情况、教师人数相匹配，应设有必备办公设备。

4.2.10 库房：面积与规模实际情况及设备数量相匹配，应设有货架，供放置闲置设备。

注：场地内饰基本原则为光线柔和，尽量采用自然光（除阅读区），并色彩不超过4种。

## 4.3 安全要求

4.3.1 场地内部应有安全保护措施，如：地毯、地垫、墙面软包，卫生间应为防滑地砖。

4.3.2 所有家具、设施的转角处都应是圆角。

4.3.3 所有功能区的门均应不设门槛，建议使用双扇平开门，不应使



用转门、弹簧门、推拉门。

4.3.4 所有电插座均应距地面1.1m 以上。

4.3.5 应在所有区域设置安全出口标志。

4.3.6 所有建筑、附属设施、服务项目和运行管理必须符合安全、消防、卫生、环境保护等现行的国家有关法规和标准，装修应达到国家环保标准，符合消防管理条例，装修后应经环保部门进行检测并在第一年将检测报告公示。

4.4 卫生要求

4.4.1 公共区域：应每小时清洁，每日彻底消毒，发生流行病期间应缩短至每半小时清洁；每两小时消毒。

4.4.2 教学区域：应每课时清洁，每日彻底消毒，发生流行病期间应缩短至每小时清洁并消毒。

4.4.3 小器械：婴幼儿直接接触的小器械，应根据每人每次进行消毒。

4.5 温度及湿度

4.5.1 场地内应设供暖设备或冷暖空调，温度应长年控制在22-24℃。

4.5.2 场地内湿度应长年控制在40%-60%。

4.6 教学设备

应配备符合国家标准，适合0—6 岁婴幼儿使用的多种教学设备，包括：

4.6.1 乐器：以打击乐器为主，确保正规厂家生产，音色准确、音质优良、材质安全、无毒无害。

4.6.2 球类：正规厂家生产，确保卫生、材质安全、无毒无害。

4.6.3 大型攀爬组合器械：包含爬、钻、跳、摇等功能的组合器械，确保稳固、安全、无毒无害。

4.6.4 小器械：确保卫生，材质安全、无毒无害。

4.6.5 其它辅助教学设备：确保卫生、材质安全，确保无毒无害。

## 5 服务规范

## 5.1 服务内容规范

### 5.1.1 内容依据

5.1.1.1 以国家教委颁布的《0—6岁儿童发展纲要为基础》，设计有科学性、系统性、合理性的课程体系。

5.1.1.2 应有专业科研团队，对课程体系进行持续性开发。

5.1.1.3 可与专业科研机构合作共同研发有科学依据的体系课程。

5.1.1.4 可直接引进国外成熟的，具备自主知识产权的早教课程。

### 5.1.2 服务内容

#### 5.1.2.1 教学服务

- 课程应设置点名环节，教家长如何培养婴幼儿与人交往能力。
- 课程应设置按摩环节，教家长如何培养婴幼儿身体意识及满足其情感需求。
- 课程应设置大运动环节，教家长如何引导婴幼儿进行大运动训练，并有效保护其安全。
- 课程应设置精细运动环节，教家长如何引导婴幼儿通过游戏进行精细运动的训练。
- 课程应设置视觉训练环节，教家长如何帮助婴幼儿进行视觉训练。
- 课程应设置音乐训练环节，教家长如何帮助婴幼儿建立良好的乐感及听觉。
- 早教师应确保每个家庭均参与了每个环节，并正确完成活动，如有问题及时纠正。
- 早教师应确保对于每个活动的做法、意义、目的及注意事项，都进行了详尽的讲解。
- 早教师按照教学辅助活动策划方案完成活动组织过程。
- 早教师应及时解决婴幼儿及家长遇到的问题和困难。
- 早教师应对不参与活动的婴幼儿予以关注及引导。

### 5.1.2.2 辅助服务

提供的辅助服务如下：

#### – 咨询服务：

应配备专业的保健医生（可兼职），每周至少保证在早教机构工作30个小时。

#### – 测评服务：

应配备专业的早期教育发展测评系统，可为婴幼儿各项能力提供科学的测评。

#### – 亲子活动服务：

应举办各种类型活动，促进婴幼儿的人际交往能力发展，每年不得少于4次。

#### – 家长课堂：

早教机构应定期组织各种家长讲座、沙龙，每年不得少于12次。对象应包括婴幼儿父母、祖父

母、准妈妈。讲座应包含：婴幼儿发展、养育、疾病、规矩、礼仪等各方面内容。

## 5.2 服务流程

### 5.2.1 问候

应3次内记住婴幼儿名字，并在婴幼儿及家长进入服务场地后第一时间问候。

### 5.2.2 消毒、量体温

使用专业无毒洗手液给家长及婴幼儿洗手，并使用电子体温计为家长及婴幼儿测量体温。

### 5.2.3 消课

由前台人员为家长进行上课登记。

### 5.2.4 教学

按时通知家长带婴幼儿进入相应的教室接受训练，并完成课程所有环

节。

#### 5.2.5 教学资料

课后为家长发放教学辅助资料。

#### 5.2.6 安全离开

确认家长及婴幼儿安全离开早教服务场地。

#### 5.2.7 回访

客服人员回访家长，询问上课效果、征集意见等。

### 6 早教师基本要求

#### 6.1 上岗要求

6.1.1 应具备身份证、居住证、体检合格证。

6.1.2 应确保心理健康，热爱早教事业。

6.1.3 应遵守社会公德，遵纪守法，有积极的工作生活态度。

6.1.4 行为礼仪应符合规范（参照附录A）。

#### 6.2 学历资质

6.2.1 应具备相关专业大专或以上学历。

6.2.2 达到国家普通话标准二级或以上水平。

6.2.3 应接受正规早教师专业知识及技能培训，并获得国家权威机构有关部门颁发的相关资质证书。6.2.4 以英语为授课语言的机构，早教师英语水平应达到六级以上。

#### 6.3 能力要求

##### 6.3.1 基本能力

歌唱能力：流畅准确演唱歌曲、不中断、没有错音；

舞蹈律动能力：动作规范、节奏准确、具有表现力；

授课能力：能够灵活运用所学教育理论，与教学相结合，阐述教育理论思路清晰、流畅；教态自然、语言准确规范、具备课堂带动能力。

##### 6.3.2 技能能力

6.4 技能要求（早教师设置为三个等级，即初级早教师、中级早教师、

高级早教师)

6.4.1 初级早教师应具备以下技能:

- 完整地规定教学内容, 能够与家长及婴幼儿保持良好互动。
- 完成婴幼儿教具消毒、整理、保存及教学材料、环境布置等准备工作。
- 按照教学辅助活动策划方案完成活动组织过程。
- 将家长的咨询问题及时汇报至上级教师, 获得答案后及时回复家长。
- 及时向上级报告突发事件, 准确描述其发生过程, 能按规定通过必要的沟通控制事态发展。

6.4.2 中级早教师应具备以下技能:

- 流畅地完成规定教学内容, 能够鉴别婴幼儿的优势与不足, 给予正确的指导。
- 根据教学需求合理配置教具并灵活运用, 能进行环境整体设计并提出具体方案。
- 按照不同教学辅助活动主题, 进行活动整体设计并提出具体方案。
- 对家长提出的相关问题给予正确指导, 协助在场工作人员共同控制突发事件发展。

- 对初级教师进行基本技能培训。

6.4.3 高级早教师应具备以下技能:

- 根据教学要求及婴幼儿特点灵活组织教学内容并进行示范。
- 给婴幼儿做综合测评及针对性专业训练, 能够对婴幼儿发展的问题进行专业性的咨询、指导。
- 监督和控制环境布置执行及教具使用情况并规划教学辅助活动计划, 监督和控制活动执行及效果。
- 对初级及中级早教师进行基础及相关业务培训并进行考核, 对员工进行安全培训与宣传, 及时排除隐患, 防范安全事故发生。

附录 A

（资料性附录）  
早教师行为礼仪规范

A. 1 仪容

A. 1.1 面带笑容，保持开朗心态，有利于营造和谐、融洽的工作气氛。

A. 1.2 保持身体清洁卫生，不仅是健康的需要，更是文明的表现，有利于与人交往。

A. 1.3 头发梳理整齐，面部保持清洁，男性不留长发，女性可画淡妆。

A. 1.4 保持唇部润泽，口气清新，以适合近距离交谈。

A. 1.5 手部干净，指甲修剪整齐，男、女员工均不可留长指甲。

A. 2 仪表

A. 2.1 工作期间，员工需穿着公司要求的统一工服并保持服装整洁。

A. 2.2 佩戴工作胸牌，一般佩戴于胸前。

A. 2.3 男性的袜子以深色为宜，无破损，长度以抬腿时不露出皮肤为准。

A. 2.4 员工不宜佩戴饰物（避免造成婴幼儿误食或划伤等危险）。

A. 2.5 女性长发需盘发，短发刘海不能过眉。

A. 3 言谈

A. 3.1 熟练掌握普通话，见到家长及婴幼儿应主动打招呼。

A. 3.2 善于倾听，不中断客户谈话，遇到尖锐问题不回避，礼貌作答。

A. 3.3 注重使用礼貌用语。

A. 3.4 不可大声喧哗。

A. 4 行为举止

A. 3.1 站姿挺拔，坐姿优雅，走姿稳重，不插兜，不抖腿，不乱跑。

A. 3.2 与婴幼儿谈话时，保持半蹲的姿势（一侧跪地或双腿跪地）或盘腿坐地，尽量保持与宝宝平视状态进行交流。

A. 3.3 授课期间不接听私人电话。

A. 3.4 授课时保持与婴幼儿及家长进行眼神互动，保持面部微笑。

A. 3.5 听到婴幼儿哭声应第一时间赶到现场了解情况，并协助解决问题。

A. 3.6 严禁体罚变相体罚，不训斥谩骂婴幼儿。

A. 3.6 具备危险防范意识，随时注意身边可能发生的危险状况，预防和减轻风险。

## 附录 B

(资料性附录)

### 客户基本信息登记表

孩子姓名: \_\_\_\_\_

出生年月: \_\_\_\_\_/年\_\_\_\_\_/月\_\_\_\_\_/日

妈妈名字: \_\_\_\_\_ 爸爸名字: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_

座机: \_\_\_\_\_ 传真: \_\_\_\_\_ 手机: \_\_\_\_\_

邮箱: \_\_\_\_\_

宝宝是: 自然生产  剖腹产  早产

平时带养人: 父母  祖父母  保姆

以后谁将陪伴宝宝来上课? 父母  祖父母  保姆

您的宝宝是否对某种物质过敏: \_\_\_\_\_

您的孩子有任何特殊需要吗: \_\_\_\_\_

报课次数 12 节  节  节  节  节  节

年龄组:	上课日:	时间:	课程:
年龄组:	上课日:	时间:	课程:
年龄组:	上课日:	时间:	课程:
年龄组:	上课日:	时间:	课程:

父母/监护人签名:

日期:

## 附录 C

(资料性附录)

早教师标准化服务程序与主要服务项目

服务类别	服务事项	负责人
会员登记	目的：让家长感受到被重视的感觉	前台（顾问） 早教师
	方式：认真填写《会员登记表》	
	工作要求：详细填写经常接送宝宝家长的电话，邮箱等信息	
教务交接	目的：完成建档工作，及时更新数据，方便排课、开课	教务
	方式：顾问老师将《会员登记表》转交给教务老师	
	工作要求： (1) 顾问老师详细向教务老师陈述宝宝的情况 (2) 教务老师将信息录入系统后顾问老师需再核对一遍	
开课前 电话回访	目的：让家长打消疑虑，安心等待上课	教务 早教师
	方式： (1) 电话关心，预约家长未开课前可以带宝宝到中心玩 (2) 给家长发学员关怀信息，预约校区内活动	
	工作要求： (1) 每周至少一次电话沟通，保持联络 (2) 每次电话询问宝宝发展情况，关心宝宝	
开课前筹备	目的：与各部门配合好，确保宝宝不出意外状况	教务 早教师
	方式： (1) 与授课老师交流宝宝情况，协助做好突发状况预案 (2) 及时与家长取得联系，确保宝宝能按时上课 (3) 及时与授课老师沟通，协助做好开课事宜	
	工作要求： (1) 第一次上课前三天与家长确认开课时间、班级情况、确保家长了解该班级基本情况 (2) 前一天晚上电话提醒家长做好准备工作	
第一次上 课的接待、 沟通、引导	目的：让家长再次深入了解早教，坚信自己的选择	教务 早教师
	方式： (1) 拥抱宝宝，带进教室 (2) 介绍老师给家长认识 (3) 带家长再次参观中心 (4) 更深入了解宝宝情况，习惯、爱好等	
	工作要求： (1) 热情地与家长、宝宝交流 (3) 要给家长介绍现有学员情况 (4) 介绍老学员家长给新学员家长认识 (5) 多了解宝宝现在的情况 (6) 尽量亲自送宝宝和家长出大门	

二、教学服务标准



服务类别	服务事项	负责人
与家长面对面沟通	目的：老师与家长建立沟通机制，让家长更加信任我们	授课 早教师
	方式： (1) 上课后首先与家长及宝宝打招呼，介绍自己 (2) 赞美宝宝，与家长建立初步感情 (3) 与家长沟通宝宝上课情况，说出宝宝的不足 (4) 告知家长要按时上课，以便达到更好的学习效果 (5) 留个人联系方式，以便和家长保持更好的后期沟通	
	工作要求： (1) 积极、热情 (2) 与家长沟通的同时要和宝宝有交流 (3) 夸赞宝宝优点、指出需要提高的方面 (4) 给出专业建议，告知家长平日注意事项	
课后服务	目的：督促家长带宝宝按时上课	授课 早教师
	方式： (1) 会员关心回访 (2) 提供问题学员改善方法 (3) 建立学员奖励机制—例如：全勤宝宝奖励小礼品	
	工作要求： (1) 每周一次电话回访 (2) 每周针对不同家长进行沟通 (3) 以月度为单位，总结教学心得	

### 三、会员维护服务标准

服务类别	服务事项	负责人
会员维护	目的：提高家长满意度	客服 早教师
	方式： (1) 每月生日派对——形式丰富，内容多彩 (2) 每周主题活动——活动物料准备充分，主题新颖	
	工作要求： (1) 确认宝宝所上课程，请家长登记，同时为宝宝测量体温、消毒洗手。保证宝宝健康入园 (2) 统计会员出勤情况，针对较少出勤宝宝与各部门主管沟通做相应电话回访工作，提醒家长按时上课 (3) 积极邀约宝宝参加中心活动，并及时更新活动主题，如有变动及时与家长联系 (4) 温馨提示：定期给家长发关心短信，节日祝福等 (5) 满意度调查：至少每三个月做一次客户满意度调查表 (6) 及时发现家长投诉并能及时解决，安抚家长情绪，上报相关领导	

## 家庭保洁服务规范

SB/T 10985—2013

## 1 范围

本标准规定了家庭保洁服务的术语和定义、服务要求、服务流程、服务双方权利及纠纷处理办法。

本标准适用于全国行政区域内的家庭保洁服务。

## 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 13495 消防安全标志

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

家庭保洁服务 house cleaning services

以家庭居室、生活设施及物品的整理、清洁、杀菌、消毒、保养等为主要内容，可以延伸到企事业、社区的保洁服务。

示例：常规保洁服务、专项保洁服务、拓荒保洁服务等。

### 3.2

保洁员 cleaning staff

以从事家庭保洁服务为主要内容而取得有偿报酬的人员。

### 3.3

常规保洁服务 conventional cleaning services

以日常定期上门保洁、日常临时保洁的形式对已入住的家庭居室、生活设施及物品进行整理、清洁等一般性处理的服务。

### 3.4

专项保洁服务 specialist cleaning & support services

利用专业清洁设备、专业清洁剂对家庭居室中的物品进行保养、清洁，

以及对居室进行消毒、空气治理、病虫害防治等专业化处理的服务。

### 3.5

拓荒保洁服务 new house cleaning service

对新装修后准备入住的家庭居室进行全面清理、清洁的服务。

## 4 服务要求

### 4.1 企业要求

#### 4.1.1 经营条件

4.1.1.1 应是依法成立的企业。

4.1.1.2 应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。

4.1.1.3 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。

4.1.1.4 环境、安全、卫生方面应符合GB 13495、GB/T 18883、GB 19085的规定。

#### 4.1.2 档案管理

4.1.2.1 应建立基本档案，包括企业形成的文件、上级的文件、企业间往来的文件等。

4.1.2.2 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。

4.1.2.3 应建立与用户相关的档案，包括用户资料、服务合同、服务质量反馈、投诉及其处理文件。

#### 4.1.3 培训管理

4.1.3.1 应设有专门的培训部门。

4.1.3.2 应配备专兼职的培训管理人员。

4.1.3.3 应建立完善的家庭保洁服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材等。

4.1.3.4 应定期对员工开展岗前、在岗培训。

4.1.3.5 培训内容应包括员工职业道德、行为规范，基本的法律、安全、卫生知识以及家庭保洁服务的知识和技能等。

#### 4.1.4 员工管理

4.1.4.1 应保证上岗的保洁员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。

4.1.4.2 应保证上岗的保洁员身心健康。

4.1.4.3 应使管理人员掌握本企业的规章制度和业务流程，具备一定的管理经验。

#### 4.1.5 用品、用具管理

4.1.5.1 保洁服务用品、用具应配备齐全，定期检查、补充。

4.1.5.2 保洁服务用品、用具应分类存放，使用后及时清洗、消毒。

4.1.5.3 消毒剂、清洁剂、洗涤剂 and 杀虫剂等有毒有害品应有规范的采购、保管、使用的控制程序。

4.1.5.4 采购的保洁服务用品、用具应符合国家行业相关标准的要求。

#### 4.2 保洁员要求

##### 4.2.1 职业道德

4.2.1.1 遵守国家法律、法规。

4.2.1.2 遵守企业规章制度，维护企业利益、树立企业良好形象。

4.2.1.3 爱岗敬业、诚实有信、注重效率，有良好的服务意识。

4.2.1.4 注重文明礼貌、品行端正、举止大方。

4.2.1.5 维护用户合法权益，保守用户的隐私。

4.2.1.6 积极参加各类培训与学习，努力提升自身素质与服务技能水平。

##### 4.2.2 行为规范

4.2.2.1 上岗服务时应着工作服，佩戴工号牌，规范服务。

4.2.2.2 讲究个人卫生，上岗时不应戴首饰，不用浓艳化妆品。

4.2.2.3 遵守工作纪律，不从事与工作无关的事情，不带与工作无关人员进入服务现场。

4.2.2.4 同事之间互帮互助，以礼相待。

4.2.2.5 未经用户同意，不应动用用户物品和设施。

4.2.2.6 服务过程中若发现事故隐患、物品损坏等异常现象，应及时报告，妥善解决。

4.2.2.7 保持热情、周到、耐心的服务态度，与用户进行良好沟通。

4.2.2.8 妥善保管、安全使用保洁用品和用具，不应丢失和人为损坏，不私借私用。

4.2.2.9 服从管理，按时保质地完成保洁工作，离开服务现场应通知用户。

#### 4.2.3 服务技能要求

4.2.3.1 掌握符合岗位要求的保洁工作方法 with 质量标准。

4.2.3.2 掌握符合岗位要求的服务工作程序。

4.2.3.3 掌握符合岗位要求的用品、用具的使用、维护与保养以及注意事项。

4.2.3.4 掌握正确的服务技术，保证家庭物品与自身安全。

#### 4.3 服务质量要求

##### 4.3.1 常规保洁质量要求

4.3.1.1 家庭居室环境：庭院、顶棚、护栏、地下室、车库等地物品摆放有序，整齐清洁，无乱放、乱挂。

4.3.1.2 家庭居室室内：地面、墙面、门窗、隔断、厨房、卫生间、卧室、大厅、阳台等地整洁美观、目测无尘、空气清新无异味。

4.3.1.3 家庭生活设施与物品：灶具、洁具、家具、电器、工具、玩具、衣物、窗帘等物整齐有序、洁净无浮尘。

4.3.1.4 其他：根据合同约定提供服务。

##### 4.3.2 专项保洁质量要求

4.3.2.1 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、蜡面光亮无流痕、无黄斑、整体一致。

4.3.2.2 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，重点污渍刷洗干净、表面平滑。

4.3.2.3 室内空气治理：应达到GB/T 18883 的规定。

4.3.2.4 居室消毒：应确定病毒种类与需消毒的物品，选择合适的消毒剂与消毒方法，保证足够的消毒灭菌时间，消毒结束后做好善后工作。

4.3.2.5 居室病虫害防治：应确定害虫种类，选择合适的杀虫剂与杀虫方法，保管好暂时未用的杀虫剂，提醒并帮助用户收藏好食物以防污染，保证足够的消毒灭菌时间，做好善后工作。

4.3.2.6 空调、抽油烟机与煤气灶保洁：应按照专业清洁技术方案进行清洁。

4.3.2.7 其他：根据合同约定提供服务。

4.3.3 拓荒保洁质量要求

4.3.3.1 家庭居室环境：物品摆放有序，整齐清洁，无建筑垃圾，无乱放、乱挂。

4.3.3.2 家庭居室室内：家具整齐清洁，表面无胶渍，地面无水泥渍，无灰尘、空气通风。

4.3.3.3 家庭生活设施与物品：洁净无涂料点、无水泥渍、无胶迹、无尘土。

4.3.3.4 其他：根据合同约定提供服务。

## 5 服务流程

### 5.1 前期服务

5.1.1 接待并记录用户服务需求，登记用户信息。

5.1.2 针对用户提出的服务内容、服务形式，采用相关合同文本（参见附录 A），签订服务合同。

5.1.3 根据服务合同，下达作业单（参见附录 B），安排落实好保洁员、保洁用品及用具。

5.1.4 若仅有口头约定，未进行上述前期服务时，可以由保洁员上门时与用户商定。

### 5.2 入户服务

5.2.1 按照合同约定时间到达用户指定地点，保洁员应告知企业名称

与本人姓名或工号，并与用户确认服务需求。

5.2.2 获得用户同意后，按照服务合同约定的项目，进行规范作业。

5.2.3 完成保洁作业后，请用户进行验收、签字确认，并根据合同规定结算服务费用。

5.3 回访

5.3.1 企业在三天内对保洁服务做用户满意情况回访，做好回访记录。

5.3.2 对用户的投诉，企业应积极对待，及时处理，并记录备案。

## 6 服务双方权利及纠纷处理办法

6.1 服务双方的权利

6.1.1 用户违背合同约定或法律法规的规定，企业可以终止服务合同，并追究其相关责任的权利。

6.1.2 企业或保洁员违背合同约定或法律法规的规定，用户可以解除服务合同，并追究其相关责任的权利。

6.2 纠纷处理办法

6.2.1 保洁员在服务过程中与用户发生纠纷时，应及时向企业反映，企业根据实际情况，配合用户及有关部门妥善解决。

6.2.2 纠纷处理具体途径及办法包括：

- a) 协商和解；
- b) 由行业协会调解；
- c) 请求消费者权益保护委员会调解；
- d) 提请仲裁机构仲裁；
- e) 向法院提请诉讼；
- f) 其他法律机构。

### 附录 A

（资料性附录）

### 家庭保洁服务合同

合同编号：

甲方：

乙方：

为明确双方权利义务关系，甲、乙双方本着协商一致、平等互利的原则，签订本合同。

### 第一条 服务内容

- 1、项目名称： 2、服务地址：
- 3、户型与面积： 4、服务范围：

### 第二条 服务期限

1、根据本合同服务内容，双方约定服务为\_\_\_\_\_，自\_\_\_\_\_起至\_\_\_\_\_止。

2、如遇不可抗力或不具备现场服务条件而无法规定期限内履行合同，经双方确定后，服务期可以相应缩短或延长。

### 第三条 收费标准与付款方式

- 1、收费标准： 2、付款方式：
- 3、本项服务费用总金额为人民币 元（大写： 元）

### 第四条 甲方义务

1、甲方应向乙方提供管理和存放保洁用品、用具及保洁员更衣的场所，以及乙方作业所需条件，如水、电和其它支援物品。

2、甲方对该次服务的项目，应在保洁作业活动结束后进行验收，并签字确认。

3、甲方应按本合同规定的价款和付款方式进行结算。

### 第五条 乙方义务



- 1、乙方应遵守甲方的现场管理规定。
- 2、乙方应严格按照本合同相关条款的规定进行服务并接受甲方的监督检查。
- 3、乙方必须按照本合同规定，提供作业所需的清洁设备、工具、器材及药剂。

#### 第六条 违约责任

- 1、由于甲方原因造成乙方无法作业或误工，由此造成乙方作业延期完工或误工损失之责任由甲方承担。
- 2、在服务过程中，乙方因管理不善造成甲方财物损坏等后果，由乙方承担相应责任。

#### 第七条 合同争议解决途径

- 1、甲、乙双方在履行合同的过程中如发生争议，应协商解决。
- 2、协商不成的，可以由行业协会进行调解或者请求消费者权益保护委员会进行调解。
- 3、调解不成的，可以向仲裁委员会申请仲裁，也可以直接向法院提请诉讼。

#### 第八条 附则

- 1、本合同如有未尽事宜，双方可通过协商签订补充合同，补充合同与本合同具同等效力。

- 2、本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具同等法律效力。

甲方： 乙方： \_\_\_\_\_（盖章）

签字：（盖章） 负责人：

联系方式： 年 月 日 联系方式： 年 月 日

附 录 B  
(资料性附录)  
家庭保洁作业单

表B.1家庭保洁作业单

用户姓名		联系方式			
用户地址					
签发时间		收回时间			
保洁种类	<input type="checkbox"/> 常规保洁 <input type="checkbox"/> 拓荒保洁 <input type="checkbox"/> 专项保洁				
专项保洁： <input type="checkbox"/> 抽油烟机清洗 <input type="checkbox"/> 空调清洗 <input type="checkbox"/> 煤气灶清洗 <input type="checkbox"/> 地砖清洗 <input type="checkbox"/> 地毯清洗 <input type="checkbox"/> 地板打蜡 <input type="checkbox"/> 居室消毒 <input type="checkbox"/> 空气治理 <input type="checkbox"/> 病虫害防治					
收取费用	元				
耗用材料	名 称	数 量	单 位	单 价	总 价
工时	时间：		保洁人员		
验 收 签 字	用户意见：   <div style="text-align: right;">             签 名：              年   月   日           </div>				
	企业意见：   <div style="text-align: right;">             负责人（验收人）签名：              年   月   日           </div>				
备注：					

# 家庭母婴护理服务规范

SB/T 10984—2013

## 1 范围

本标准规定了家庭母婴护理服务的术语和定义、服务要求、服务流程、服务内容，母婴护理员的等级评定方法及服务双方的权利与纠纷处理办法。

本标准适用于全国行政区域内的家庭母婴护理服务。

## 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 13495 消防安全标志

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

SB/T XXXXXX 家政员、师资质等级评价体系

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

家庭母婴护理服务 mother-infant home care services

在家庭中为产妇和新生儿提供专业护理、合理营养饮食、起居和卫生，协助产妇产后康复、指导产后心理护理等服务，也可延伸至医院和专业机构。

### 3.2

母婴护理员 mother-infant care helpers

从事家庭母婴护理服务，经考核合格后的专业人员。

### 3.3

服务用户 service recipients

接受母婴护理服务的客户家庭。

### 3.4

#### 转案 referrals

服务对象出现异常情况，超过了母婴护理员的工作能力与范围，由母婴护理员或企业管理员通知相关人员提交给专门医疗机构接案。

## 4 服务要求

### 4.1 企业要求

#### 4.1.1 经营条件

4.1.1.1 应是依法成立的企业。

4.1.1.2 应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。

4.1.1.3 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。

4.1.1.4 环境、安全、卫生方面应符合GB 13495、GB 19085 的规定。

#### 4.1.2 档案管理

4.1.2.1 应建立基本档案，包括企业形成的文件、上级的文件、企业间往来的文件等。

4.1.2.2 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。

4.1.2.3 应建立与用户相关的档案，包括用户资料、服务合同、服务质量反馈、投诉及其处理文件。

#### 4.1.3 培训管理

4.1.3.1 应设有专门的培训部门。

4.1.3.2 应配备专兼职的培训管理人员。

4.1.3.3 应建立完善的家庭母婴服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材等。

4.1.3.4 应定期对员工开展岗前、在岗培训。培训内容应包括员工职业道德、行为规范，基本的法律、安全、卫生知识以及家庭母婴服务所需的知识和技能等。

#### 4.1.4 员工管理

4.1.4.1 应保证上岗的母婴护理员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。

4.1.4.2 应保证上岗的母婴护理员身心健康。

4.1.4.3 应使管理人员掌握本企业的规章制度和业务流程，具备一定的管理经验。

#### 4.2 母婴护理员要求

##### 4.2.1 职业道德

4.2.1.1 遵守国家法律、法规。

4.2.1.2 遵守企业规章制度，维护企业利益、树立企业良好形象。

4.2.1.3 爱岗敬业、诚实有信、注重效率，有良好的服务意识。

4.2.1.4 注重文明礼貌、品行端正、举止大方。

4.2.1.5 维护用户合法利益，保守用户的隐私。

4.2.1.6 积极参加各类培训与学习，努力提升自身素质与服务技能水平。

##### 4.2.2 行为规范

4.2.2.1 细心照料产妇与新生儿。

4.2.2.2 讲究个人卫生，上岗时不应戴首饰，不应用化妆品。

4.2.2.3 自备生活用品，也可以由用户提供。

4.2.2.4 认真细致记录工作内容和新生儿成长情况。

4.2.2.5 保持热情、周到、耐心的服务态度，与用户进行良好沟通。

##### 4.2.3 服务技能要求

4.2.3.1 掌握产妇产后生理和心理的变化，护理和照顾好产妇身体恢复，指导和帮助产妇适应做母亲的角色。

4.2.3.2 熟悉和掌握新生儿的生理变化及护理技能，以及了解新生儿的早期行为规范和早期教育等知识。

##### 4.2.4 上岗要求

4.2.4.1 母婴护理员上岗前应具备身份证、居住证、体检合格证。

4.2.4.2 应经过企业的审核。审核内容包括健康检查、技能评定、心理评价、沟通能力等方面。

4.2.4.3 上岗前应接受培训，经业务考核合格、取得上岗证。

## **5 服务流程**

### **5.1 前期服务**

5.1.1 根据用户的要求，由企业推荐母婴护理员，双方认可后，母婴护理员到岗。

5.1.2 了解和掌握用户的具体状况及母婴护理现场。

5.1.3 共同制定母婴护理工作计划、工作内容及具体方案等。

### **5.2 签订服务合同**

与用户确定好母婴护理具体方案与价格后，签订服务合同。合同内容包括：服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬（支付方式）、服务双方的权利义务关系等。

### **5.3 入户服务**

从服务合同生效日起，母婴护理员入户或入院开始服务。

### **5.4 转案**

5.4.1 母婴护理员及时判断服务对象出现的超出能力范围的异常情况，汇报企业。

5.4.2 企业主管、母婴护理员、用户（或委托人）一同协商，及时转案。

5.4.3 协商完成后续的工作，签订补充修改合同。

### **5.5 后续服务**

5.5.1 定期回访用户。

5.5.2 提供婴儿护理知识的咨询。

## **6 服务内容**

### **6.1 产妇护理**

### 6.1.1 分娩的准备

6.1.1.1 了解普通助产士的知识，掌握临产的征兆。

6.1.1.2 协助产妇家人做好临产前的各项物质准备。

6.1.1.3 帮助产妇做好精神准备，了解分娩过程的知识，缓解产妇紧张的心理。

### 6.1.2 生活护理

6.1.2.1 营造产后良好的休养环境，做好室内通风，保持室内卫生。

6.1.2.2 帮助产妇做好个人清洁卫生工作。

6.1.2.3 根据产妇身体状况、乳汁分泌情况、个人喜好，制作营养均衡的月子餐。

### 6.1.3 技术护理

6.1.3.1 做好侧切或剖腹产伤口护理工作。

6.1.3.2 会观察恶露、处理恶露，会阴护理等。

6.1.3.3 乳房护理：会清洁乳头，处理乳头内陷、乳头皲裂，掌握乳房按摩催奶，解决乳房胀痛。

6.1.3.4 指导其正确哺乳姿势，母乳喂养时必须先清洗乳头。

### 6.1.4 产后恢复

6.1.4.1 指导产妇产后恢复，协助其恢复体型。

6.1.4.2 根据产妇产后恢复情况，科学安排平衡膳食。

6.1.4.3 与产妇交流育儿心得，进行心理沟通与心理辅导，预防产后忧郁症的发生。

## 6.2 新生儿护理

### 6.2.1 应具备的知识

6.2.1.1 掌握新生儿的生理特点和心理特征。

6.2.1.2 能正确判断新生儿哭闹的原因。

6.2.1.3 掌握新生儿常见病的知识，能识别新生儿正常与异常状况。

### 6.2.2 生活护理

6.2.2.1 能根据产妇与新生儿的实际情况，指导母乳喂养、人工喂养或混合喂养。

6.2.2.2 掌握正确喂奶的姿势。

6.2.2.3 掌握正确换尿布的技术。

6.2.2.4 能熟练地为新生儿洗澡、脱穿衣服，洗涤与消毒衣物、奶瓶和日常用品。

6.2.3 技术护理

6.2.3.1 做好新生儿眼、耳、鼻、头等日常清洁护理，发现异常分泌物及时告诉用户，征得同意后方可处理。

6.2.3.2 对新生儿臀部与脐带的日常护理，会处理尿布疹、肛门周围皮肤的感染，必要时要及时就医。

6.2.3.3 能及时发现新生儿常见的腹泻、呕吐、发热、惊厥等症状，及时送医、根据医嘱进行护理。

6.2.4 体能与智力训练

6.2.4.1 引导新生儿良好的生理习惯。

6.2.4.2 能熟练地为新生儿抚触、锻炼四肢协调能力。

6.2.4.3 开发新生儿感、知觉的能力。

6.2.5 新生儿的安全

6.2.5.1 能及时发现影响新生儿安全的因素。

6.2.5.2 能有效预防窒息、跌伤、烫伤等伤害事故，并掌握相关急救知识。

6.2.5.3 掌握新生儿必须的预防接种知识，提醒用户家属按时接种。

6.3 其他家政服务

6.3.1 在不影响护理工作的情况下，母婴护理员与用户沟通后，可适当提供其它家政服务。

6.3.2 给予用户家庭诸如婴儿洗澡、照顾和日常护理等知识技术的示范。



## 7 母婴护理员等级评定

### 7.1 等级设置

母婴护理员设置为四个等级，即一星级母婴护理员、二星级母婴护理员、三星级母婴护理员、四星级母婴护理员。

### 7.2 等级评定标准

#### 7.2.1 一星级母婴护理员

获取一星级母婴护理员资格证书应具备以下条件：

- a) 初中及以上文化程度或小学毕业从事母婴护理员工作有经验者；
- b) 了解母婴护理服务流程，基本掌握产妇护理技术和新生儿护理技术；
- c) 在企业派出的导师指导下，完成 3 个以上完整的母婴护理服务流程；
- d) 经家政职业培训后，通过母婴护理员知识与技能考试。

#### 7.2.2 二星级母婴护理员

除应知应会一星级母婴护理员的知识技能外，获取二星级母婴护理员资格证书，应具备以下条件：

- a) 初中及以上文化程度或在二星级母婴护理员岗位上工作一年以上者；
- b) 掌握母婴护理服务流程，掌握产妇护理技术和新生儿护理技术，具备较多的家政学常识；
- c) 独立完成 6 个以上母婴护理服务流程，能胜任母婴护理员岗位，无客户不良反映；
- d) 经家政职业培训后，通过母婴护理员知识与技能考试。

#### 7.2.3 三星级母婴护理员

除应知应会二星级母婴护理员的知识技能外，获取三星级母婴护理员资格证书，应具备以下条件：

- a) 高中及以上文化程度或在三星级母婴护理员岗位上工作一年以上

者；

b) 熟悉母婴护理服务的流程，熟练掌握产妇护理技术和新生儿护理技术，具备较系统的家政学理论知识，能把理论与实际技能较好地结合起来；

c) 独立完成 10 个以上母婴护理服务流程，服务质量好，客户反映好；

d) 经家政职业培训后，通过母婴护理员知识与技能考试。

#### 7.2.4 四星级母婴护理员

除应知应会三星级母婴护理员的知识技能外，获取四星级母婴护理员资格证书，应具备以下条件：

a) 高中及以上文化程度或在三星级母婴护理员岗位上工作二年以上者；

b) 独立完成 25 个以上母婴护理服务流程，服务质量好，获得企业或客户的相关表彰；

c) 能指导一星、二星级母婴护理员的服务工作，能妥善处理护理中发生的技术、安全等问题；

d) 掌握系统的家政学理论知识与实践技能，具备一定的管理能力与外语沟通能力；

e) 经家政职业培训后，通过母婴护理员知识与技能考试。

7.2.5 四星级母婴护理员可晋升家政师资格，具体资质要求应符合 SB/T XXXX 的规定。

#### 7.3 母婴护理员资质的破格申报

7.3.1 在本职业岗位上做出突出贡献，获得市级及以上人民政府颁发的荣誉证书。

7.3.2 在家政理论与实践结合上有一定研究成果。

7.3.3 在市级技能竞赛上获得一等奖、或在省级技能竞赛上获得二等奖及以上、或在国家级技能竞赛上获得三等奖及以上。

7.3.4 被三次评为市级及以上服务标兵或获得地市级以上社会团体和政府机构颁发的“优秀员工”荣誉证书。

7.3.5 具备上述条件之一的从业者，可获得母婴护理员资质申报的学历（高靠一级）破格。

## 8 服务双方权利及纠纷处理办法

### 8.1 服务双方的权利

8.1.1 用户违背合同约定或法律法规的规定，企业可以终止服务合同，并追究其相关责任的权利。

8.1.2 企业或母婴护理员违背合同约定或法律法规的规定，用户可以解除服务合同，并追究其相关责任的权利。

### 8.2 纠纷处理办法

8.2.1 母婴护理员在服务过程中与用户发生纠纷时，应及时向企业反映，企业根据实际情况，配合用户及有关部门妥善解决。

8.2.2 纠纷处理具体途径及办法包括：

- a) 协商和解；
- b) 由行业协会调解；
- c) 请求消费者权益保护委员会调解；
- d) 提请仲裁机构仲裁；
- e) 向法院提请诉讼；
- f) 其他法律机构。

(资料性附录)

母婴护理员标准化服务程序与主要服务项目

表A.1 母婴护理员标准化服务程序与主要服务项目

作息时间	主要服务项目
早起第一项工作	1、起床、个人刷洗 2、烧开水 3、消毒奶瓶
第二项工作	1、婴儿洗眼、洗脸、洗屁股、脐带消毒、换尿布、换衣服、喂奶、喂奶半小时后量体温、换尿布、便后温水清洗护理屁股 2、准备早餐 3、产妇洗刷、吃早餐、必要时擦身换衣服、伤口护理 4、清洗奶瓶、收拾房间、洗衣服 5、房间通风半小时
第三项工作	1、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 2、清洗消毒奶瓶、准备点心、产妇吃点心 3、指导做产后保健操
准备和吃中饭	1、准备中饭 2、吃中饭
午饭后的工作	1、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 2、收拾家务、清洗消毒奶瓶 3、准备午休
午休后的工作	1、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 2、清洗奶瓶、准备点心、产妇吃点心
傍晚给婴儿洗澡的工作	1、烧开水 2、婴儿洗澡、抚触按摩、脐带消毒、屁股护理、换尿布、换衣服 3、洗衣服、消毒婴儿衣物
准备和吃晚饭	1、准备晚饭 2、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布 3、吃晚饭
晚饭后的工作	1、产妇擦身 2、房间通风 3、收拾家务 4、洗衣服
睡前的工作	1、准备点心、产妇吃点心 2、换尿布、喂奶、便后温水清洗护理屁股、换尿布、消毒奶瓶 3、产妇洗刷 4、准备休息

(资料性附录)

母婴护理员日志记录表

表B.1 母婴护理员日志记录表 (产妇用)

时 间	活动内容 与 饮 食	体温 (°C)	饮水量 (ml)	排 尿 (ml)	排 便 次数/颜色	刷 牙 (次)	洗澡/漱 (次)	其他
05: 00								
06: 00								
07: 00								
08: 00								
09: 00								
10: 00								
11: 00								
12: 00								
13: 00								
14: 00								
15: 00								
16: 00								
17: 00								
18: 00								
19: 00								
20: 00								
21: 00								
22: 00								
23: 00								
24: 00								
01: 00								
02: 00								
03: 00								
04: 00								
总 计								
每日服务感悟 及问题处理								

# 母婴护理师岗位规范

(2012年12月8日北京市服务工会、北京家政服务协会联合发布)

## 1. 岗位概况

### 1.1 岗位名称

母婴护理师。

### 1.2 岗位定义：

根据合同约定为所服务家庭提供产妇与新生儿照料的家政服务人员。

### 1.3 岗位等级

本岗位共设三个等级，分别为初级、中级、高级。

### 1.4 岗位环境条件

在家庭服务，室内、外，常温。

### 1.5 岗位能力特征

具备相关的专业知识、技能实际操作能力、学习能力、语言表达能力和人际交往能力。

### 1.6 基本文化要求

初中毕业及以上文化水平。

### 1.7 培训要求

晋级培训时间：初级不少于140标准课时；中级不少于160标准课时；高级不少于180标准课时。

### 1.8 申报条件及要求

#### 1.8.1 适用对象

从事本岗位的家政服务人员。

#### 1.8.2 申报条件

——初级（具备以下条件者）

- (1) 在本岗位连续工作1年以上。
- (2) 经本岗位初级正规培训达到标准课时，并取得结业证书。
- (3) 提交相关从业经历证明。

——中级（具备以下条件者）

- （1）取得本岗位初级资格证书后，连续从事本岗位工作 2 年以上。
- （2）经本岗位中级正规培训达到标准课时，并取得结业证书。
- （3）提交相关从业经历证明。

——高级（具备以下条件者）

- （1）取得本岗位中级资格证书后，连续从事本岗位工作 3 年以上。
- （2）经本岗位高级正规培训达到标准课时，并取得结业证书。
- （3）提交相关从业经历证明。

具备儿科、妇产科、医护职业资格，并从事相关临床医护工作 2 年以上可以直接申报高级。

### 1.8.3 考核方式

分为理论知识考试和技能操作考核、专业论文提交。理论知识考试采用闭卷笔试方式，技能操作考核采用现场模拟操作方式。技能操作考核采用抽签方式，每人考核 3 个工作内容。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆达 60 分以上者为合格。高级母婴护理师还需进行专业综合评价，并提交本人撰写的专业论文。

——初级：闭卷考试、实际操作。

考核内容：理论知识（职业道德、专业理论知识），实操技能考核。

——中级：闭卷考试、实际操作、交作业相结合。

考核内容：

理论知识（职业道德、专业理论知识），实操技能考核。

专题分析、设计与讨论（案例分析）1800 字左右。

——高级：闭卷考试、实际操作、专业论文提交相结合。

考核内容：

理论知识（职业道德、专业理论知识），实操技能考核。

专业论文（论文提交）3000 字左右。

## 2. 基本要求

### 2.1 职业道德

- (1) 遵守法律，诚实守信，维护社会公德。
- (2) 爱岗敬业，文明礼貌，优质服务。
- (3) 热爱婴儿，尊重产妇，不涉家私。

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 产妇护理

- (1) 乳房护理及乳腺炎的预防。
- (2) 乳头皲裂的预防与护理。
- (3) 产褥期基本知识。
- (4) 产后形体恢复。
- (5) 产妇休养环境的清洁。

#### 2.2.2 月子餐制作

- (1) 产妇基本饮食标准。
- (2) 正常产妇饮食安排。
- (3) 特殊产妇（高血压、糖尿病）饮食安排。

#### 2.2.3 新生儿喂养

- (1) 母乳喂养。
- (2) 混合喂养。
- (3) 人工喂养。

#### 2.2.4 新生儿护理

- (1) 正常新生儿护理。
- (2) 特殊新生儿护理。

#### 2.2.5 新生儿启蒙开发

### 2.3 安全与卫生常识

#### 2.3.1 安全常识

- (1) 防火、防盗、防意外。
- (2) 出行注意安全。



- (3) 学会自我保护。
- (4) 安全用电、用燃气。
- (5) 产妇与新生儿异常情况的应对。

### **2.3.2 卫生常识**

- (1) 注重个人卫生。
- (2) 严格饮食卫生。
- (3) 保持环境卫生。
- (4) 做好用品消毒。

## **2.4 社交礼仪**

### **2.4.1 言谈举止**

- (1) 使用文明用语。
- (2) 行为举止得体。
- (3) 仪容仪表端庄。

### **2.4.2 人际交往知识**

- (1) 熟悉交往礼仪。
- (2) 掌握待客常识。
- (3) 尊重雇主生活习俗。

### **2.4.3 家庭人际关系**

- (1) 观察家庭人际关系的特点。
- (2) 正确处理家庭人际关系。

## **2.5 相关法律、法规知识**

- (1) 《中华人民共和国宪法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国母婴保健法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国妇女权益保障法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国食品卫生法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国消费者权益保障法》相关知识。
- (6) 公民的基本权力与义务等其它法律法规相关知识。

### 3. 工作要求

本规范对初级、中级、高级的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

#### 3.1 初级

3.1.1 产妇照料部分			
岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、产妇照料	(一) 生活照料	1、腹部、会阴伤口及恶露的观察与护理，发现问题提醒治疗； 2、帮助产妇盥洗、沐浴、换洗衣服； 3、母婴室清洁、物品摆放整齐； 4、与产妇沟通交流。	1、填写工作日志； 2、产妇日常生活注意事项； 3、产妇生理变化特点。
	(二) 月子餐制作	1、会煲5种以上的营养汤； 2、能为产妇制作常规的营养餐； 3、能正确使用燃气灶具、电饭煲、微波炉等。	1、产妇饮食基本要求； 2、电饭煲、微波炉等电器使用常识。
二、新生儿喂养	(一) 母乳喂养	1、基本乳房护理； 2、协助产妇给新生儿喂奶、确保喂奶姿势正确； 3、掌握新生儿溢奶的处理方法，防止呛奶； 4、能够正确判断新生儿哺乳是否充足。	1、了解早开奶及母乳喂养的好处； 2、了解新生儿母乳喂养方法与护理知识。
	(二) 人工喂养	1、根据新生儿情况，按比例要求调制奶粉； 2、按时定量给新生儿喂奶、喂水； 3、做好奶瓶及奶具的消毒。	1、掌握新生儿人工喂养方法及注意事项； 2、新生儿奶具清洁方法。
三、新生儿护理	(一) 生活照料	1、能用正确姿势托抱新生儿； 2、能给新生儿进行盥洗、沐浴，穿、脱、洗涤衣服； 3、能照料新生儿便溺，换洗尿布； 4、掌握新生儿正常体温，会用不同的体温计测量体温。	1、掌握新生儿托抱基本方法； 2、新生儿盥洗基本方法； 3、照料新生儿便溺的基本方法； 4、新生儿衣物洗涤方法。
	(二) 新生儿护理	1、基本掌握新生儿皮肤、五官、脐部和臀部的护理； 2、新生儿黄疸观察与处理。	1、了解新生儿一般的生理特点； 2、了解新生儿的生理反射现象。

新生儿护理	(三) 新生儿启蒙开发	1、给新生儿做抚触、进行语言交流、视觉刺激、俯卧抬头以及听力训练； 2、观察新生儿的行为反应，促进新生儿行为发育。	1、掌握新生儿抚触的操作方法； 2、根据新生儿发育提供感官刺激； 3、了解新生儿身心发育的特点和规律。
	(四) 异常情况应对	1、基本掌握新生儿湿疹、尿布疹、鹅口疮、呼吸道感染、腹泻等疾病的应对； 2、掌握新生儿呛奶的初步处理方法； 3、发现新生儿异常应及时告知雇主。	了解新生儿发生异常的特点。

### 3.2 中级

3.2.1 产妇照料部分			
岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、产妇照料	(一) 生活照料	1、能帮助产妇做形体恢复操； 2、能对产妇进行产褥汗护理。	1、填写工作日志； 2、掌握形体锻炼的基本方法； 3、了解产妇常见症状知识
	(二) 月子餐制作	1、会煲7种以上的营养汤； 2、根据产妇要求和新生儿需求，制作产妇营养餐。	1、掌握产妇合理的膳食特点； 2、了解产妇的营养配餐常识； 3、了解新生儿营养知识。
二、新生儿喂养	(一) 母乳喂养	1、乳房泌乳和乳房肿胀的识别和护理； 2、帮助产妇做好乳房护理，保持泌乳通畅，预防乳腺炎； 3、掌握促进乳汁分泌的基本方法； 4、能对产妇乳头异常情况进行护理。	了解新生儿消化道的特点。
	(二) 人工喂养	1、熟练掌握人工喂养的方法、技巧及注意事项； 2、熟悉配方奶的特点，根据新生儿情况建议雇主正确选购。	了解新生儿人工喂养与护理方面的知识。

3.2.2 新生儿护理部分			
岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、新生儿护理	(一) 生活照料	1、能正确运用各种姿势，托抱新生儿； 2、熟练为新生儿进行盥洗、沐浴，穿、脱、洗涤衣服； 3、能熟练照料新生儿便秘，换洗尿布； 4、熟练运用不同的体温计为新生儿测量体温。	1、了解新生儿的生活规律； 2、了解新生儿用品知识。
新生儿护理	(二) 新生儿护理	1、熟练掌握正常新生儿皮肤、五官、脐部、臀部护理； 2、对新生儿黄疸正确观察与熟练处理。	1、了解新生儿黄疸分类； 2、熟知新生儿的生理特点。
	(三) 新生儿启蒙开发	根据新生儿特点，进行大运动、精细运动、语言训练、认知和社交能力的五大行为训练。	1、熟悉新生儿启蒙开发知识； 2、熟悉新生儿身心发育特点和规律。
	(四) 异常情况应对	1、熟练掌握新生儿湿疹、尿布疹、鹅口疮、呼吸道感染、脐炎、结膜炎、腹泻等疾病的应对； 2、熟练掌握新生儿呛奶的处理方法。	了解新生儿呛奶、尿布疹、腹泻等现象的发生原因。

### 3.3 高级

3.3.1 产妇照料部分			
岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、产妇照料	(一) 生活照料	1、熟练掌握产妇的伤口护理方法； 2、做好产妇心理疏导，调节产妇情绪。	填写工作日志； 制订产妇个性化护理方案； 3、了解产妇心理特征及相关心理学常识。
	(二) 月子餐制作	1、会煲 10 种以上的营养汤； 2、根据产妇的体质特征制作科学合理的产妇营养餐； 3、会制作催乳的食品。	了解产妇不同阶段的饮食需求和营养配餐知识。
二、新生儿喂养	(一) 母乳喂养	1、指导产妇做好乳房护理，防止出现乳头皲裂，减少乳腺炎发生，促进泌乳预防乳汁淤积； 2、宣传母乳喂养理念，提升母乳喂养率。	了解乳房解剖结构及相关护理知识。
	(二) 人工喂养	根据产妇的体质情况，将人工喂养逐渐过渡到混合喂养或母乳喂养。	熟练掌握人工喂养的方法、技巧与护理的知识。

3.3.2 新生儿护理部分			
岗位功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、新生儿护理	(一) 生活照料	1、培养新生儿良好的喂养习惯和睡眠习惯； 2、掌握特殊新生儿（双胎、早产儿、低体重等）照料方法。	1、掌握异常新生儿的生理特点； 2、掌握异常新生儿饮食要求和护理要点； 3、了解新生儿一日的生活规律。
	(二) 新生儿护理	1、掌握早产儿、低出生体重儿、巨大儿的特点及特殊护理技能； 2、避免新生儿出现脐炎、尿布疹； 3、正确判断新生儿黄疸类型并施以正确护理。	1、了解新生儿常见疾病的临床表现及预防知识； 2、异常新生儿的特殊护理知识。
新生儿护理	(三) 新生儿启蒙开发	熟悉新生儿发育特点和规律，能为新生儿设计并实施个性化的游戏活动。	1、掌握新生儿发育特点和规律； 2、掌握新生儿启蒙开发的知识。
	(四) 异常情况应对	1、正确判断新生儿发热等各种异常现象，并协助雇主进行处理； 2、掌握呛奶窒息、气道异物的初步处理方法。	1、熟练掌握新生儿的各种正常生理现象； 2 了解新生儿异常情况的现象和原因。

# 居家养老服务规范

SB/T 10944—2012

## 1 范围

本标准规定了居家养老服务的术语和定义、服务内容、基本要求、服务管理、客户关系管理等。

本标准适用于全国范围内提供居家养老有偿服务的服务机构。

## 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 10001.1-2000 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 17242-1998 投诉处理指南

GB/T 19000-2008 质量管理体系 基础和术语 (ISO 9000:2005, IDT)

GB/T 19001-2000 质量管理体系 要求

GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求

SB/T 10643-2011 家政服务基本规范

## 3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 24620所确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

居家养老服务 Old-Age Home Service

依据法律及合同要求，为消费者提供生活照料、助餐服务、助浴服务、助洗服务、助行服务、代办服务、医疗保健服务、精神慰藉服务、文化体育服务、安全守护服务、法律援助服务和慈善救助服务等居家养老服务的通称。

### 3.2

居家养老服务客户 Old-Age Home Service Clients

有偿雇佣或聘请居家养老服务员为服务对象提供居家养老服务的组织、家庭或个人（以下简称客户）。

### 3.3

居家养老服务对象 Old-Age Home Service Recipients

直接接受居家养老服务的健康或病情稳定的、无传染性疾病的60周岁以上的老年人（以下简称服务对象）。

### 3.4

居家养老服务员 Old-Age Home Attendants

依法取得职业资格，并专职或兼职提供居家养老服务的人员（以下简称服务员）。

注：根据服务员为客户提供服务的时间长短，分为钟点工（2小时以上5小时以内）、白班（8小时）和全日制（24小时）三种。

3.5

居家养老服务机构 Old-Age Home Service Institutions

具有合法经营资质，专业从事居家养老服务的组织。

## 4 基本要求

### 4.1 居家养老服务机构

4.1.1 应具有合法的经营资质。

4.1.2 营业执照等均要明示。

4.1.3 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。

4.1.4 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。

4.1.5 公共标识设置应符合GB/T 10001.1 的规定。

4.1.6 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。

### 4.2 服务人员

#### 4.2.1 基本要求

4.2.1.1 具备合法的劳动从业资格。



4.2.1.2 信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求。

4.2.1.3 具有初中以上文化程度及健康状况证明。

4.2.1.4 具有相应的上岗培训考核合格证。

4.2.2 岗位技能

4.2.2.1 管理人员

管理人员应满足下列要求：

- a) 了解有关居家养老服务的法律、法规；
- b) 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技能；
- c) 具有大专以上文化程度或一定年限的管理工作经历；
- d) 具备良好的沟通、协调能力；
- e) 尊重客户和服务员；
- f) 严格履行服务承诺。

4.2.2.2 居家养老服务员

居家养老服务员应满足下列要求：

- a) 初中以上文化程度；
- b) 年龄在 18 周岁以上，55 周岁以下；
- c) 具备有关居家养老服务的法律法规基础知识；
- d) 无精神病史和各类传染疾病；
- e) 具备居家养老服务相适应的岗位技能和知识。

4.2.3 行为规范

4.2.3.1 端庄、大方。4.2.3.2 统一着装，佩戴工号牌。

4.2.3.3 表情自然、亲切，微笑服务。

4.2.3.4 使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确。

4.2.3.5 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范。

4.2.3.6 尊老敬老，富有爱心，宽容、忍让。

## 5 服务内容

## 5.1 生活照料

### 5.1.1 卫生照料

5.1.1.1 协助服务对象刷牙、洗脸、洗脚、洗头、梳头、修剪指（趾）甲。

5.1.1.2 为不能自理的服务对象清洗阴部、便后洁身。

5.1.1.3 服务对象生活用品的清洗和消毒。

### 5.1.2 生活起居照料

5.1.2.1 为服务对象的居室通风，调节居室温度、湿度、光度。

5.1.2.2 为服务对象的居室保洁，整理服务对象衣物、床上用品，打扫室内卫生。

5.1.2.3 协助不能自理的服务对象穿脱衣服、入厕、翻身，清理生活垃圾和污秽物。

## 5.2 助餐服务

5.2.1 协助服务对象用餐，清理餐后垃圾，清洗、消毒餐具。

5.2.2 为服务对象配制菜谱、制作营养餐。

5.2.3 为服务对象订餐、送餐。

## 5.3 助浴服务

5.3.1 协助服务对象淋浴、盆浴、擦洗身子。

5.3.2 协助服务对象进行足浴、药浴。

5.3.3 协助服务对象外出洗浴。

## 5.4 助洗服务

5.4.1 为服务对象清洗、熨烫衣服。

5.4.2 为服务对象定期清洗、更换床单、被褥。

5.4.3 为服务对象提供衣物的集中取送洗服务。

## 5.5 助行服务

5.5.1 陪同服务对象室外散步。

5.5.2 协助服务对象外出会友、购物等。

5.5.3 协助服务对象外出办理其它社会事务。

## 5.6 代办服务

5.6.1 为服务对象代领有价证、券（如工资卡、折、现金等）和物品。

5.6.2 为服务对象代购物品和代理交纳各种费用。5.6.3 为服务对象代办处理信函、文件的收、发事务。

## 5.7 医疗保健服务

5.7.1 为服务对象测血压、体温，提醒服务对象吃药。

5.7.2 为服务对象提供预防保健、康复护理及老年人营养、心理健康等知识。

## 5.8 精神慰藉服务

5.8.1 为服务对象读书读报，陪服务对象聊天。

5.8.2 根据服务对象心理特点和情绪变化，进行心理疏导。

## 5.9 文化体育服务

5.9.1 陪同服务对象参与书画、象棋、摄影等文化休闲活动。

5.9.2 陪同服务对象参与室外体育健身、娱乐休闲活动。

## 5.10 安全守护服务

5.10.1 协助为服务对象家庭安装紧急呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材。

5.10.2 定期检查服务对象家庭的水、电、燃气、取暖等设施运行情况，排除安全隐患。

## 5.11 法律援助服务

协助服务对象通过法律程序和相应手段维护合法权益。

## 5.12 慈善救助服务

协助符合条件的服务对象及时享受到政府或社会所提供的救助、救济。

# 6 服务管理

## 6.1 组织管理

6.1.1 居家养老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和权限。

6.1.2 居家养老服务机构应建立良好的沟通渠道、明确沟通的方式和时机。

6.1.3 居家养老服务机构应为每一个岗位建立服务流程和技术规范，并在工作中贯彻落实。

6.1.4 居家养老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、服务监督与改进进行管理。

## 6.2 服务资源管理

### 6.2.1 居家养老服务员管理

6.2.1.1 居家养老服务机构应确保居家养老服务员具有与其岗位相适应的意识和能力。

6.2.1.2 居家养老服务机构应根据岗位需要和评价结果，及时进行服务员培训，并对培训的效果进行评价。

6.2.1.3 居家养老服务机构应在服务员、客户、居家养老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。

6.2.1.4 居家养老服务机构应建立严格的服务员上岗程序。

6.2.1.5 居家养老服务机构应建立并实施服务员评价程序，确定其级别。

### 6.2.2 基础设施

居家养老服务机构和客户应确定、提供并维护居家养老服务所需的基础设施和环境。

### 6.2.3 安全与应急预案

6.2.3.1 居家养老服务机构和客户应确保服务员在工作过程的人身和财产安全，配备必要的劳动保护用品。

6.2.3.2 居家养老服务机构应建立安全应急预案，并应定期对应急预案进行演练。

注：安全应急预案涉及的范围可包括：客户突发疾病；客户被盗；火

灾、爆炸；居家养老服务员受到伤害等。

#### 6.2.4 环境保护

6.2.4.1 居家养老服务机构应通过自身努力，不断影响和优化工作环境，注重环境保护。

6.2.4.2 居家养老服务员在服务过程中，应遵守相关的法律法规和所在服务机构的规定，注重环境保护。

#### 6.2.5 信息资源管理

家庭陪护服务机构应建立收集信息资源的渠道，并对获取的信息进行汇总、分析，并及时给予相关方反馈。

### 6.3 居家养老服务流程

#### 6.3.1 服务接待

居家养老服务机构应建立接待平台，以及时接受客户的咨询及预订信息。接待流程为：

- a) 了解客户基本需求；
- b) 记录服务对象基本情况及服务需求；
- c) 介绍服务机构能够提供的服务内容；
- d) 为服务对象匹配合适的服务人员。

接待平台收到客户的服务需求信息时，应做好记录，并及时给予反馈。

#### 6.3.2 编制居家养老服务方案

居家养老服务机构应根据客户或服务对象的服务需求编制服务方案，服务方案应包括：

- a) 服务的具体内容；
- b) 服务方式；
- c) 操作规程、规范；
- d) 服务过程需要的设施设备及工具；
- e) 特殊情况处理。

#### 6.3.3 签订服务协议

在居家养老服务机构、居家养老服务员和客户三方没有异议的情况下，签订服务合同。服务合同的主要内容应包括：

- a) 服务机构和消费者的名称、姓名、住所、联系方式；
- b) 开展居家养老服务的地点、方式和期限；
- c) 服务试用期及定金；
- d) 居家养老服务内容；
- e) 居家养老服务员的劳动报酬及交付形式；
- f) 服务机构对居家养老服务员日常的管理和培训要求；
- g) 客户及服务对象财产、安全的保障约定；
- h) 居家养老服务员服务期间安全保障的约定；
- i) 违约责任；
- j) 合同的终止、变更、续订和解除的条件；
- k) 约定的其他事项。

#### 6.3.4 提供服务

居家养老服务员应按照服务方案、服务合同的要求，结合服务对象的具体情况，及时提供相应的服务，做好服务过程记录。

#### 6.3.5 服务结束

服务期满或因其他原因结束服务时，居家养老服务员应主动与客户、居家养老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提交居家养老服务机构。

#### 6.3.6 服务过程特殊情况的处理

出现特殊情况时，居家养老服务员应按照规定的处理方式进行处理，并在第一时间通知服务机构和客户。

### 6.4 服务监督与改进

6.4.1 居家养老服务机构应建立对居家养老服务过程的监督与考核制度，监督的形式包括：

- a) 电话访问；

- b) 管理者走访;
- c) 暗访;
- d) 社会监督等。

6.4.2 居家养老服务机构应采取措施,对出现的不合格服务进行纠正,消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。

6.4.3 居家养老服务机构应分析产生不合格服务的原因,制定整改措施,并跟踪整改措施的落实情况。

6.4.4 居家养老服务机构应通过信息的收集与分析,不断创新服务与管理,持续改进服务质量。

## 6.5 培训管理

6.5.1 居家养老服务机构应建立健全的培训管理制度。

6.5.2 居家养老服务机构应确保服务员定期参加岗位培训、轮训。

6.5.3 若居家养老服务机构没有能力对居家养老服务员进行培训的,应委托有培训能力、有培训资质的机构对居家养老服务员进行培训。

## 6.6 文件与记录管理

### 6.6.1 文件管理

居家养老服务机构应按照GB/T19001中4.2.3的要求实施文件管理。

### 6.6.2 记录管理

居家养老服务机构应按照GB/T19001中4.2.4的要求实施记录管理。

### 6.6.3 档案管理

6.6.3.1 居家养老服务机构应建立健全的档案管理制度。

6.6.3.2 居家养老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。

6.6.3.3 居家养老服务机构的档案分类如下:

a) 标准类档案:包括居家养老服务机构的的服务质量标准、服务管理标准及工作标准,以及内部管理性资料;

b) 合同协议类档案:包括居家养老服务机构与员工、居家养老服务

员、客户及其他合作方、相关方签订的协议或者合同；

e) 其他类档案：包括政府有关部门文件、行业协会文件、各种工作记录等。

## 6.7 服务沟通与交流

居家养老服务机构应建立与居家养老服务员、客户、其它相关方及内部各管理层级之间沟通交流的平台。

## 7 客户关系管理

### 7.1 客户满意度

7.1.1 居家养老服务机构应制定客户满意度管理规范，定期进行客户满意度调查。

7.1.2 居家养老服务机构应依据客户满意度调查结果，制定整改措施，不断改进服务质量。

### 7.2 服务对象档案

居家养老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，并注意做好客户资料的保密工作，记录的客户资料可包括姓名、工作单位、联系方式、家庭住址、个性需求等信息。

### 7.3 客户回访

居家养老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。

### 7.4 客户投诉管理

居家养老服务机构应依据GB/T 17242-1998的要求处理顾客的投诉。



# 家庭陪护服务规范

SB/T 10943—2012

## 1 范围

本标准规定了家庭陪护服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务管理、客户关系管理等。

本标准适用于全国范围内提供家庭陪护有偿服务的服务机构。

## 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 10001.1-2000 标志用公共信息图形符号第 1 部分：通用符号

GB/T 15624.1-2003 服务标准化工作指南第一部分：总则

GB/T 17242-1998 投诉处理指南

GB/T 19001-2000 ISO9001：2000 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

GB/T 24620-2009 服务标准制定导则考虑消费者需求

GZB 99-2000 家政服务员

《关于商品和服务实行明码标价的规定》 中华人民共和国国家发展和改革委员会令 第 8 号，自 2001 年 1 月 1 日起施行

## 3 术语和定义

GB/T 20647.8、GB/T 24620、GZB 99 所确定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

家庭陪护服务 Family Chaperone Service

依据法律及合同要求，对消费者提供起居照料、卫生护理、饮食辅助、

医疗辅助、康复辅助、采购物品、心理疏导等家政服务的通称。

### 3.2

家庭陪护服务员 Family Chaperone Attendants

依法取得职业资格，并专职或兼职提供家庭陪护服务的人员。

### 3.3

家庭陪护服务对象 Family Chaperone Service Recipients

直接接受家庭陪护服务的健康或病情稳定的、无传染性疾病的人（以下简称服务对象）。

### 3.4

家庭陪护服务客户 Family Chaperone Service Clients

有偿雇佣或聘请家庭陪护服务员为服务对象提供家庭陪护服务的组织、家庭或个人（以下简称客户）。

## 4 基本要求

### 4.1 家庭陪护服务机构

4.1.1 应具有合法的经营资质。

4.1.2 营业执照等均要明示。

4.1.3 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务员。

4.1.4 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。

4.1.5 设置公共标识应符合GB/T 10001.1 的规定。

4.1.6 按照《关于商品和服务实行明码标价的规定》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。

### 4.2 服务人员

#### 4.2.1 基本要求

4.2.1.1 具备合法的劳动从业资格。

4.2.1.2 信守职业道德，遵纪守法，熟悉家庭陪护服务程序和规范要求。

4.2.1.3 具有初中以上文化程度及健康状况证明。

4.2.1.4 具有相应的上岗培训考核合格证。

4.2.2 岗位要求

4.2.2.1 管理人员

管理人员应满足下列要求：

- a) 了解有关家庭陪护的法律、法规；
- b) 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技能；
- c) 具有大专以上文化程度或一定年限的管理工作经历；
- d) 具备良好的沟通、协调能力；
- e) 尊重客户和服务员；
- f) 严格履行服务承诺。

4.2.2.2 家庭陪护服务员

家庭陪护服务员应满足下列要求：

- a) 初中以上文化程度；
- b) 年龄在18周岁以上，55周岁以下；
- c) 具备有关家庭陪护服务的法律法规基础知识；
- d) 无精神病史和各类传染病；
- e) 具备一定的护理知识。

4.2.3 仪容仪表

4.2.3.1 端庄、大方。

4.2.3.2 着装统一、整洁。

4.2.3.3 统一佩戴工号牌。

4.2.3.4 表情自然、亲切，微笑服务。4.2.4 言行举止

4.2.4.1 使用普通话，语调语速适当，语言简洁、准确，与客户、服务对象打招呼时应礼貌问好，亲切诚恳。

4.2.4.2 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范，尊重服务对象，富有爱心，善于沟通。

## 5 服务内容

### 5.1 起居照料

5.1.1 晨间护理，协助服务对象起床、洗脸、洗手、口腔护理（刷牙、漱口）、梳头。

5.1.2 夜间护理，协助服务对象洗脸、漱口、洗脚或泡脚、入睡。

5.1.3 协助服务对象更衣、排泄大小便。

5.1.4 为服务对象清理房间。

### 5.2 卫生护理

5.2.1 协助服务对象整理床铺及相关卫生，清理服务对象的便器等用品的卫生，洗涤服务对象的衣物。

5.2.2 给服务对象擦澡或协助服务对象洗澡、洗头、修剪指（趾）甲等。

### 5.3 饮食辅助

5.3.1 协助服务对象进餐、饮水、加餐、清洗餐具。

5.3.2 为服务对象制作三餐，并进行合理膳食搭配。

### 5.4 医疗辅助

5.4.1 协助服务对象进行户外锻炼、床下活动，陪同散步，给不能自主活动的服务对象翻身等。

5.4.2 陪送服务对象就诊、检查，帮助服务对象留取大小便标本等。

5.4.3 协助服务对象观察病情，如输液滴注情况，服务对象有无发热异常等。

5.4.4 遵照医嘱，协助服务对象日常给药。

## 5.5 康复辅助

5.5.1 协助服务对象进行康复咨询、康复指导。

5.5.2 陪同并协助服务对象进行康复训练。

## 5.6 采购物品

在服务对象或客户同意下，为服务对象购买生活用品、康复治疗用具等。

## 5.7 心理疏导

5.7.1 与服务对象聊天谈话，进行情绪疏导。

5.7.2 为服务对象读书读报。

# 6 服务管理

6.1 组织管理6.1.1 家庭陪护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。

6.1.2 家庭陪护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。

6.1.3 家庭陪护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、服务监督与改进进行管理。

## 6.2 服务资源管理

### 6.2.1 家庭陪护服务员管理

6.2.1.1 家庭陪护服务机构应确保家庭陪护服务员具有与其岗位相适应的意识和能力。

6.2.1.2 家庭陪护服务机构应根据岗位需要和评价结果，及时组织对家庭陪护服务员进行培训，对培训的效果进行评价。

6.2.1.3 家庭陪护服务机构应在家庭陪护服务员、客户、服务机构单

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。

6.2.1.4 家庭陪护服务机构应建立严格的家庭陪护服务员上岗程序。

6.2.1.5 家庭陪护服务机构应建立家庭陪护服务员评价程序，通过对家庭陪护服务员的评价，确定其级别。

6.2.2 基础设施管理

家庭陪护服务机构和客户应确定、提供并维护家庭陪护服务所需的基础设施和环境。

6.2.3 安全与应急预案

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

6.2.3.2 家庭陪护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。

6.2.4 环境保护

6.2.4.1 家庭陪护服务机构应通过自身努力，不断影响和优化工作环境，注重环境保护。

6.2.4.2 家庭陪护服务员在服务过程中，应遵守相关的法律法规和所在服务机构的规定，注重环境保接待平台收到客户的服务需求信息时，应做好记录，并及时给予反馈。

6.3.2 编制家庭陪护服务方案

家庭陪护服务机构应根据客户或服务对象的服务需求编制服务方案，服务方案应包括：

- a) 服务的具体内容；
- b) 服务方式；
- c) 操作规程、规范；
- d) 服务过程需要的设施设备及工具；

e) 特殊情况处理。

### 6.3.3 签订服务合同

在家庭陪护服务机构、家庭陪护服务员和客户三方没有异议的情况下，签订服务合同。服务合同的主要内容应包括：

- a) 服务机构和消费者的名称、姓名、住所、联系方式；
- b) 开展家庭陪护服务的地点、方式和期限；
- c) 服务试用期及定金；
- d) 家庭陪护服务内容；
- e) 家庭陪护服务员的劳动报酬及交付形式；
- f) 服务机构对家庭陪护服务员日常的管理和培训要求；
- g) 客户及服务对象财产、安全的保障约定；
- h) 家庭陪护服务员服务期间安全保障的约定；
- i) 违约责任；
- j) 合同的终止、变更、续订和解除的条件；
- k) 约定的其他事项。

### 6.3.4 提供家庭陪护服务

家庭陪护服务员应按照服务方案、服务合同的要求，结合服务对象的具体情况，及时提供相应的服务，做好服务过程记录。

### 6.3.5 服务结束

服务期满或因其他原因结束服务时，家庭陪护服务员应主动与客户、家庭陪护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提交家庭陪护服务机构。

### 6.3.6 服务过程特殊情况的处理

出现特殊情况时，家庭陪护服务员应按照规定的处理方式进行处理，并在第一时间通知服务机构和客户。

## 6.4 服务监督与改进

6.4.1 家庭陪护服务机构应建立对家庭陪护服务过程的监督与考核制度，监督的形式包括：

- a) 电话访问；
- b) 管理者走访；
- c) 暗访；
- d) 社会监督等

## 6.2.5 信息资源管理

家庭陪护服务机构应建立收集信息资源的渠道，并对获取的信息进行汇总、分析，并及时给予相关方反馈。

## 6.3 家庭陪护服务流程

### 6.3.1 服务接待

家庭陪护服务机构应建立接待平台，以及时接受客户的咨询及预订信息。接待流程为：

- a) 了解客户基本需求；
- b) 记录服务对象基本情况及服务需求；
- c) 介绍服务机构能够提供的服务内容；
- d) 为服务对象匹配合适的服务人员。接待平台收到客户的服务需求信息时，应做好记录，并及时给予反馈。

### 6.3.2 编制家庭陪护服务方案

家庭陪护服务机构应根据客户或服务对象的服务需求编制服务方案，服务方案应包括：

- a) 服务的具体内容；
- b) 服务方式；
- c) 操作规程、规范；



- d) 服务过程需要的设施设备及工具;
- e) 特殊情况处理。

### 6.3.3 签订服务合同

在家庭陪护服务机构、家庭陪护服务员和客户三方没有异议的情况下，签订服务合同。服务合同的主要内容应包括：

- a) 服务机构和消费者的名称、姓名、住所、联系方式;
- b) 开展家庭陪护服务的地点、方式和期限;
- c) 服务试用期及定金;
- d) 家庭陪护服务内容;
- e) 家庭陪护服务员的劳动报酬及交付形式;
- f) 服务机构对家庭陪护服务员日常的管理和培训要求;
- g) 客户及服务对象财产、安全的保障约定;
- h) 家庭陪护服务员服务期间安全保障的约定;
- i) 违约责任;
- j) 合同的终止、变更、续订和解除的条件;
- k) 约定的其他事项。

### 6.3.4 提供家庭陪护服务

家庭陪护服务员应按照服务方案、服务合同的要求，结合服务对象的具体情况，及时提供相应的服务，做好服务过程记录。

### 6.3.5 服务结束

服务期满或因其他原因结束服务时，家庭陪护服务员应主动与客户、家庭陪护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提交家庭陪护服务机构。

### 6.3.6 服务过程特殊情况的处理

出现特殊情况时，家庭陪护服务员应按照规定的处理方式进行处理，

并在第一时间通知服务机构和客户。

#### 6.4 服务监督与改进

6.4.1 家庭陪护服务机构应建立对家庭陪护服务过程的监督与考核制度，监督的形式包括：

- a) 电话访问；
- b) 管理者走访；
- c) 暗访；
- d) 社会监督等。

6.4.2 家庭陪护服务机构应采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。

6.4.3 家庭陪护服务机构应分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。

6.4.4 家庭陪护服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。

#### 6.5 文件与记录管理

##### 6.5.1 文件管理

家庭陪护服务机构应按照GB/T 19001中4.2.3的要求实施文件管理。

##### 6.5.2 记录管理

家庭陪护服务机构应按照GB/T19001中4.2.4的要求实施记录管理。

##### 6.5.3 档案管理

6.5.3.1 家庭陪护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。

6.5.3.2 家庭陪护服务机构的档案分类如下：

a) 标准类档案：包括家庭陪护服务机构的服务质量标准、服务管理标准及工作标准，以及内部管理性资料；

b) 合同协议类档案：包括家庭陪护服务机构与员工、家庭陪护服务员、客户及其他合作方、相关方签订的协议或者合同；

c) 其他类档案：包括政府有关部门文件、行业协会文件、各种工作记录等。

## 6.6 服务沟通与交流

家庭陪护服务机构应建立与家庭陪护服务员、客户、其它相关方及内部各管理层级之间的沟通交流平台。

## 7 客户关系管理

### 7.1 客户满意度

7.1.1 家庭陪护服务机构应制定客户满意度管理规范，定期进行客户满意度调查。

7.1.2 家庭陪护服务机构应依据客户满意度调查结果，制定整改措施，不断改进服务质量。

### 7.2 服务对象档案

家庭陪护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，并注意做好客户资料的保密工作，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。

### 7.3 客户回访

家庭陪护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。

### 7.4 客户投诉管理

家庭陪护服务机构应依据GB/T 17242-1998的要求处理顾客投诉。

# 家庭教育服务规范

SB/T 10942—2012

## 1 范围

本标准规定了家庭教育服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务管理及消费者关系管理。

本标准适用于全国范围内从事家庭教育服务的服务机构和家庭教师、消费者与服务对象。

## 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 10001.1-2000 标志用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 19000-2008 质量管理体系基础和术语 (ISO 9000:2005, IDT)

GB/T 19001-2000 质量管理体系要求

GZB99-2000 家政服务员

《关于商品和服务实行明码标价的规定》 中华人民共和国国家发展计划委员会令第8号，自2001年1月1日起施行

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

家庭教育服务 family education service

以家庭为服务对象，提供胎儿教育、婴幼儿早期教育、中小學生家庭辅导以及家长家庭教育服务的通称。

### 3.2

家庭教育服务机构 family education service organization

依法成立的从事家庭教育服务经营或中介活动的组织（以下简称服务机构）。

### 3.3

家庭教育服务消费者 family education service to consumers

接受家庭教育服务的对象，通常指家长及学生（以下简称消费者）。

### 3.4

家庭教育服务合同 family education service contract

服务机构或家庭教师与消费者关于家庭教育服务内容和要求所签订的书面文件（以下简称服务合同）。

### 3.5

家庭教师 family teachers

根据服务合同要求，为消费者在家庭中提供服务的专职或兼职教师。

### 3.6

家长家庭教育 Family Education for Parents

家庭教师为家长提供的针对子女（或孩子）的未来成长发育，德智教育，心理教育等方面的辅导和咨询等服务。

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构

4.1.1 应具有合法的经营资质。

4.1.2 营业执照等合法资质均要明示。

4.1.3 应具有与其业务范围相适应的管理人员和家庭教师。

4.1.4 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。

4.1.5 公共标识设置应符合GB/T 10001.1 的规定。

4.1.6 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。

### 4.2 从业人员

#### 4.2.1 管理人员

- 4.2.1.1 具有大专以上学历或2 年以上的教育管理工作经历。
- 4.2.1.2 了解国家和行业主管部门有关家庭教育服务的法律、法规。
- 4.2.1.3 掌握现代经营管理的策略和手段。
- 4.2.1.4 掌握与经营项目有关的企业管理专业知识和专业技术。
- 4.2.1.5 具备贯彻执行相关法律、法规及组织内部规章制度的能力。
- 4.2.2 服务接待人员
  - 4.2.2.1 年龄在18 周岁以上，中专以上文化程度。
  - 4.2.2.2 会讲普通话和本地方言，语言表达准确。
  - 4.2.2.3 熟悉家庭教育服务的规章制度、服务程序。
  - 4.2.2.4 掌握与消费者和家庭教师的沟通技巧。
- 4.2.3 家庭教师
  - 4.2.3.1 年龄在20 周岁以上，大学本科及以上学历。
  - 4.2.3.2 了解社会学、心理学、法学、管理学、教育学等相关知识。
  - 4.2.3.3 身体健康，品行良好，无各类传染性疾病。
  - 4.2.3.4 具备教师资格证并接受岗前培训。
  - 4.2.3.5 掌握家庭教育相关的服务技能。
  - 4.2.3.6 具有一定的教学组织、协调、应变等能力和亲和力。
  - 4.2.3.7 遵守服务机构的规章制度，服从工作安排。
  - 4.2.3.8 爱岗敬业，具有团队协作精神。
- 4.2.4 职业道德
  - 4.2.4.1 遵纪守法，诚实守信。
  - 4.2.4.2 文明礼貌，微笑服务，对消费者和蔼可亲，热情友好。
  - 4.2.4.3 尊重消费者习俗，不干预消费者家庭日常生活。
  - 4.2.4.4 自重自爱，爱护消费者财物。
- 4.2.5 服务礼仪
  - 4.2.5.1 仪容仪表

家庭教师的仪容仪表应符合以下要求：

- a) 端庄、大方；

- b) 着装规范、整洁;
- c) 统一佩戴工号牌;
- d) 表情自然、亲切, 微笑服务。

#### 4.2.5.2 言行举止

家庭教师的言行举止应符合以下要求:

- a) 使用普通话, 语调语速适当, 语言简洁、准确;
- b) 主动服务, 符合相应服务礼仪规范。

#### 4.2.6 其它

4.2.6.1 开展家庭教育服务过程中, 家庭教师如遇到涉及人格尊严和生命安全受到侵犯的情况, 应暂停服务, 并立即向服务机构报告, 由服务机构妥善处理。

4.2.6.2 开展家庭教育服务过程中, 家庭教师与消费者发生异议, 现场无法与消费者协调、解决的, 服务机构应按本标准第7部分相关规定处理。

### 5 服务内容

#### 5.1 胎儿教育

5.1.1 指导孕妇正确抚摸胎儿, 帮助胎儿做胎儿操, 增强胎儿的条件反射能力和肢体肌肉的力量。

5.1.2 指导孕妇合理通过光照对胎儿进行刺激, 训练胎儿视觉功能, 帮助其形成昼夜周期节律。

5.1.3 指导孕妇选择或播放适宜的音乐, 培养胎儿的听觉、乐感, 激发右脑发育。

5.1.4 指导孕妇或孩子家人有目的地用文明、礼貌、富有哲理的语言对胎儿讲话, 培养语言印记和学习能力。

5.1.5 指导孕妇进行适宜的体育锻炼, 促进胎儿大脑及肌肉的健康发育。

5.1.6 指导孕妇保持良好的心境和愉快的情绪, 培养胎儿良好的性格。

5.1.7 指导孕妇合理安排饮食营养, 形成胎儿良好的饮食结构模式。

5.1.8 帮助并指导孕妇及家庭进行家庭环境建设，促进胎儿均衡健康成长。

## 5.2 婴幼儿早期教育

5.2.1 培养婴幼儿早期智力及逻辑思维能力。

5.2.2 开发婴幼儿语言能力。

5.2.3 训练婴幼儿身体协调统合能力。

5.2.4 培养婴幼儿的社会、家庭生活能力。

5.2.5 开发婴幼儿的人文、艺术素养。

5.2.6 培养婴幼儿的心理素质。

## 5.3 中小學生家庭辅导

5.3.1 培养中小學生的学习兴趣，坚定学习信心。

5.3.2 培养中小學生正确高效的学习方法和学习技巧。

5.3.3 训练开发中小學生的人文、艺术素养。

5.3.4 培养中小學生的心理素质。

5.3.5 培养中小學生社会生活能力和沟通交往能力。

## 5.4 家长家庭教育

5.4.1 帮助学生家长正确掌握亲子沟通手段和技巧。

5.4.2 帮助学生家长为学生营造良好的学习氛围和环境。

5.4.3 帮助学生家长对学生进行饮食、运动等方面的教育辅助。

5.4.4 帮助学生家长培养学生社会生活能力。

5.4.5 帮助学生家长培养学生良好的品格素养。

## 6 服务管理

### 6.1 组织管理

6.1.1 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和权限。

6.1.2 服务机构应建立良好的沟通渠道、明确沟通的方式和时机。

6.1.3 服务机构应为每一个岗位建立服务流程和服务规范，并在工作中贯彻落实。



6.1.4 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、服务监督与改进进行管理。

## 6.2 服务资源管理

### 6.2.1 家庭教师管理

#### 6.2.1.1 家庭教师来源

服务机构应对家庭教师来源进行管理，要求家庭教师应聘者提供真实的下列资料：

- a) 身份证明材料，包括居民身份证、居民户口簿；
- b) 学历证明材料，包括毕业证书、学位证书、教师资格证；
- c) 填写完整真实的《家庭教师资料登记表》（见附录 A）。

#### 6.2.1.2 家庭教师培训与激励

6.2.1.2.1 服务机构应建立完善的家庭教师培训体系。

6.2.1.2.2 服务机构应及时对家庭教师进行岗前及岗中培训。

6.2.1.2.3 服务机构应采取课堂讲授与实习演练、经验交流相结合的培训方式，全面提高家庭教师综合素质和能力水平。

6.2.1.2.4 服务机构应对培训效果进行考评，应采取理论考试（笔试、口试）和实践技能考试相结合的方式进行。

6.2.1.2.5 服务机构应建立家庭教师晋级激励机制，把培训合格证书、服务质量的评价作为晋级的必备条件。

#### 6.2.1.3 家庭教师上岗程序与要求

6.2.1.3.1 核实家庭教师提供的各种身份、学历、品行、资格等证明材料。

6.2.1.3.2 服务机构向符合要求的家庭教师介绍应遵守的各种规章制度、规程等。

6.2.1.3.3 服务机构进行系统的岗前培训。

6.2.1.3.4 服务机构按需进行岗前体检，并取得相关的健康证明。

6.2.1.3.5 家庭教师应佩戴标明姓名、工号、照片和服务等级的工作证件或胸牌上岗。

## 6.2.2 基础设施

服务机构和消费者应确定、提供并维护家庭教育服务所需的基础设施和环境。

## 6.2.3 安全与应急预案

6.2.3.1 服务机构和消费者应确保家庭教师在工作过程中的人身和财产安全，并通过签署服务合同，明确约定三方的责任和义务。

6.2.3.2 服务机构应建立安全应急预案，并应定期对安全应急预案进行演练。

## 6.2.4 环境保护

6.2.4.1 服务机构应通过自身努力，不断影响和优化工作环境，注重环境保护。

6.2.4.2 家庭教师在服务过程中，应遵守相关的法律法规，注重环境保护。

## 6.2.5 信息资源管理

家庭教育服务机构应建立收集信息资源的渠道，并对获取的信息进行汇总、分析，并及时给予相关方反馈。

## 6.3 家庭教育服务流程

### 6.3.1 服务接待

家庭教育服务机构应建立接待平台，以及时接受客户的咨询及预订信息。接待流程为：

- a) 了解消费者基本需求；
- b) 记录服务对象基本情况及服务需求，填写《家庭教育服务消费者登记表》（见附录 B）；
- c) 介绍服务机构能够提供的服务内容；
- d) 介绍家庭教师的级别、技能等信息，公布收费价格；
- e) 为消费者推荐满足服务需求的家庭教师。

接待平台收到消费者的服务需求信息时，应做好记录，并及时给予反馈。

### 6.3.2 编制家庭教育服务方案

家庭教育服务机构应根据消费者或服务对象的需求编制服务方案，服务方案应包括：

- a) 服务的具体内容；
- b) 服务方式；
- c) 操作规程、规范；
- d) 服务过程需要的教学设备设施；
- e) 特殊情况处理。

### 6.3.3 签订服务合同

6.3.3.1 应在家庭教师、消费者、服务机构三方对服务内容、服务时限、费用等特殊情况均没有异议的情况下签订服务合同。

6.3.3.2 服务合同的主要内容应包括：

- a) 服务机构和消费者的名称、姓名、住所、联系方式；
- b) 开展家庭教育服务的地点、方式和期限；
- c) 家庭教师的授课内容；
- d) 家庭教师的劳动报酬及交付形式；
- e) 服务机构对家庭教师日常的管理和培训要求；
- f) 消费者财产、安全的保障约定；
- g) 家庭教师服务期间安全保障的约定；
- h) 违约责任；
- i) 合同的终止、变更、续订和解除的条件；
- j) 约定的其他事项。

### 6.3.4 提供家庭教育服务

家庭教师应按照服务合同、服务方案的要求，结合消费者的具体情况，及时提供相应的家庭教育服务。

### 6.3.5 服务结束

服务期满或因其他原因结束服务时，家庭教师应主动与消费者、服务机构或接任家庭教师做好交接工作并征求消费者意见。交接记录及消费者

意见应及时提交服务机构。

#### 6.3.6 服务过程特殊情况的处理

出现特殊情况时，家庭教师应按照规定的处理方式进行处理，并在第一时间通知服务机构和消费者。

#### 6.4 服务监督与改进

6.4.1 服务机构应建立对家庭教育服务过程的监督与考核制度，监督的形式包括：

- a) 电话访问；
- b) 管理者走访；
- c) 暗访；
- d) 社会监督等。

6.4.2 家庭教育服务机构应采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务给消费者造成的不良影响。

6.4.3 家庭教育服务机构应分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。

6.4.4 家庭教育服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。

#### 6.5 文件与记录管理

##### 6.5.1 文件管理

服务机构应按照GB/T 19001 中4.2.3 的要求实施文件管理。

##### 6.5.2 记录管理

服务机构应按照GB/T 19001 中4.2.4 的要求实施记录管理。

##### 6.5.3 档案管理

6.5.3.1 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。

##### 6.5.3.2 家庭教育服务机构的档案分类如下：

a) 标准类档案：包括服务机构的服务质量标准、服务管理标准及工作标准，以及内部管理性资料。

b) 合同协议类档案：包括服务机构与员工、家庭教师、消费者及其他合作方、相关方签订的协议或者合同。

c) 其他类档案：包括政府有关部门文件、行业协会文件、各种工作记录等。

## 6.6 服务沟通与交流

服务机构应建立与家庭教师、消费者、其它相关方及内部各管理层级之间沟通交流的平台。

## 7 消费者关系管理

### 7.1 消费者满意度

7.1.1 服务机构应制定消费者满意度管理规范，定期进行消费者满意度调查。

7.1.2 服务机构应依据消费者满意度调查结果，制定整改措施，不断改进服务质量。

### 7.2 消费者档案

服务机构应建立专门的消费者服务部门或指定专人负责建立消费者档案，逐步积累消费者的资料，并注意做好消费者资料的保密工作，记录的消费者资料可包括姓名、工作单位、联系方式、家庭住址、个性需求等信息。

### 7.3 消费者回访

服务机构应定期或不定期对消费者进行回访。

### 7.4 消费者投诉管理

服务机构应依据GB/T 17242-1998 的要求处理消费者的投诉。

## A.1(续) 表

培 训 经 历	起止日期	培训机构名称	培训内容	取得证书
服务经验及技能				
服务经验		获得的 资质及证书		
最擅长的 解题题型		擅长处理的 学习问题		
最擅长的 学科类型	<input type="checkbox"/> 文科 <input type="checkbox"/> 理科 <input type="checkbox"/>	最擅长的 学科名称		
擅长教授 的学习阶段	<input type="checkbox"/> 学龄前 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/>			
擅长教授的 学习方法				
其它经验 和技能				
服 务 意 愿				
可提供的 服务时间		可提供的 服务区域		
最愿意服务 什么样的学生		不希望服务 什么样的学生		
其它情况说明				
对服务的要求				
待遇要求				
对服务对象的 性别要求		对服务对象的 年龄要求		
其它特 别要求				

附 录 B  
(资料性附录)  
家庭教育服务消费者登记表

表 B.1 家庭教育服务消费者登记表

家长基本情况						
家长姓名		性 别		年 龄		
家庭住址			工作单位			
固定电话			移动电话			
应急联系人		与本人关系		联系方式		
学生基本情况						
学生姓名		性别		年 龄		照 片
出生日期			学习阶段			
所在学校		年 级		班 级		
健康状况			联系电话			
兴趣爱好						
学习生活情况						
最希望解决的学习问题						
最希望解决的成长问题						

表 B.1(续)

学生基本服务需求	
最希望什么样的 家庭教师提供服务	
不希望什么样的 家庭教师提供服务	
希望提供服务的时间	
希望提供服务的方式	
希望提供服务的内容	
其它情况和需求说明	



# 北京家政服务员入户工作规范

(2010年12月北京家政服务协会发布)

## 一般家务入户工作规范

### 一、制作一日三餐（能合理安排家庭饮食）

掌握蒸、煮主食制作和炒、炖、拌、烹调方法；

1、早餐：面包、包子、馒头、鸡蛋、适量的小凉菜，牛奶、豆浆、粥、馄饨（根据客户的口味选择）

2、中餐：主食米饭、馒头、饼、面条、菜要荤素搭配、四菜一汤（根据客户的口味选择）

3、晚餐：主食米饭、馒头、豆包、面条、菜要荤素搭配、四菜一汤（粥），（根据客户的口味选择）

### 二、居室保洁（每天一小搞，一周一大搞）

1、桌面：干净、整洁、无灰尘；

2、沙发：干净、平整、无杂物；

3、卧室：整洁干净、无异味、无灰尘，床单、被罩、枕套平整干净；

4、家具：干净、光亮、无灰尘；

5、地面：干净、无毛发、无灰尘；

6、每周一大搞：沙发、卧室、家具等各卫生死角，彻底清理，做到无灰尘、无毛发、无杂物。

### 三、洗涤衣物

按照不同的面料，选用不同的洗涤用品、分类洗涤衣物，洗涤后干净、平整。

### 四、清洁厨房

1、灶台、洗菜池光洁无油污；

2、餐具干净、无水印不粘手，消毒后归放原位；

3、油烟机、灶具无污渍、无油渍、不粘手，橱柜里面干净，物品码放整齐；

4、橱柜表面光洁、无污渍、不粘手，橱柜里面干净，物品码放整齐。

5、墙面：光洁、无污渍。

五、定期情结冰箱

1、每天整理冰箱里物品，分类摆放整齐。

2、定期清洁，无异味。

六、卫生间的清洁与用具的消毒

1、洗脸池、浴池，无污渍、无水迹；

2、镜子：干净明亮，无水迹；

3、便器：干净、无污渍、无异味。

4、地漏：无污渍、无毛发等堵塞物；

5、对毛巾、浴巾，要定期消毒，做到干净柔软、无异味。

### 计时服务家居保洁入户工作规范

一、卧室、客厅、书房保洁

1、阳台：四壁无灰尘、无蜘蛛网；

2、墙壁：四壁无灰尘、无蜘蛛网，暖器罩内外无灰尘；

3、玻璃：干净、明亮、无任何残留污渍；

4、门窗：玻璃洁净明亮、窗框、窗槽、窗台等洁净无灰尘，门面内外、门把手、门框洁净无污渍；

5、空调：表面干净、无灰尘（只做表面除尘）；

6、家具：内外无尘无污渍，桌面物品归类整理（包括：壁柜、写字台、沙发、椅子等，柜子内部及物品整理需根据客户的要求）；

7、书柜：干净、无灰尘；

8、多宝格展柜：干净、无灰尘（擦拭高档物品之前要征询客户的意见）；

9、沙发：无灰尘、无污渍；

10、电器：外壳无尘、无污渍（只做表面除尘）；

11、地板：无灰尘、无污渍、无杂物（包括：床底下、桌底下、茶几和沙发底下等）；

12、天花板：无灰尘、无污渍；

13、灯、壁灯：无灰尘、无污渍（只做表面除尘，擦拭之前征询客户的意见）。

## 二、厨房保洁

1、天花板：无油污、无水迹；

2、墙壁：光洁无油污、无水迹；

3、窗户：玻璃干净无油污、无水迹，窗框、窗槽和窗台干净，纱窗透亮、无油污；

4、房门：门面内外、门框和门把手洁净、纱窗透亮、无油渍；

5、燃气灶：无油污、无污渍、无划痕、表面光洁不粘手（只做表面清洁）；

6、橱柜：无油污、无污渍、无划痕、表面光洁不粘手（只做表面清洁）。

7、微波炉：无油污、无污渍、无划痕、表面光洁不粘手（只做表面清洁）。

8、洗刷池：干净、明亮、无油渍、无水迹；

9、地面：无油污、无污渍、无水迹；

10、地漏：干净、无污渍、无异味；

11、抽油烟机：无油污、无污渍、无划痕、表面光洁不粘手（只做表面清洁）。

12、冰箱：无油污、无污渍、无划痕、表面光洁不粘手（只做表面清洁）。

## 三、卫生间的保洁

1、天花板：无尘土、无水迹；

2、墙壁：清洁无水迹、暖器罩内外无灰尘；

- 3、玻璃：玻璃干净、明亮，玻璃窗、窗框、窗台、窗槽等洁净；纱窗干净、无灰尘；
- 4、门：门面内外、门框和门把手洁净、无污渍；
- 5、沐浴设施：无污渍、无水迹；
- 6、仪容镜：干净明亮、无污渍、无水迹；
- 7、洗脸池：干净、无污渍、无水迹；
- 8、便器：干净、无污渍、无水迹、无异味；
- 9、地漏：干净、无污渍、无异味；
- 10、地面：洁净无水迹、无污渍、无毛发；
- 11、纸篓：垃圾桶洁净无垃圾。

## 照料老人的工作规范

### 一、老人居室保洁

1、厨房：墙面、地面、灶台、灶具无油渍、无水渍、无污物；油烟机无油渍、内外光亮洁净不沾手；厨柜内外洁净、无油渍、无水迹，餐具码放整齐，厨房垃圾及时清理。

2、卫生间：墙面、台面、镜面、无污物、无水渍；地面，无污物、无毛发；便器、墩布池，内外洁净、无污渍、无异物；门窗内外洁净；卫生、洗涤用品码放整齐；垃圾及时清理。

3、卧室：家具无尘土，物品码放整齐，室内无塔灰；地面无毛发、无水渍，床铺干净、整齐。

4、客厅：室内无塔灰、地面无污物、无水渍、无毛发；家具无尘土，物品码放整齐。

### 二、老人家庭餐制作

根据老人身体状况及饮食禁忌，食物应软、烂、应多煮、炖、熬、蒸安排一日三餐。

- 1、早餐：流食+主食+副食；

2、中餐：三菜一汤，主食+荤+素+凉菜+汤；

3、晚餐：三菜一汤，主食+荤+素+凉菜+汤

三、协助老人脱、穿衣服。

协助老人脱、穿衣服时必须注意老人的安全，穿、脱有顺序。

四、为老人铺床、叠被

床垫干净、平整、舒适，被子根据老人要求叠好放于柜内或床上。

五、为老人晾晒被褥

根据老人的要求晾晒被褥。

六、为老人洗涤衣物、床上用品

根据老人的要求洗涤衣物，内外衣分开洗，深色、浅色要分开洗，衣物无污渍、无汗渍、无异味；

定期为老人换洗床上用品，干净整洁，无污渍，无异味。

七、为老人沏茶倒水

根据老人喝茶习惯，掌握好水温、茶叶浓度为老人沏茶。

八、协助老人洗脚、同性洗澡

1、洗脚：按照老人的需要掌握洗脚的水温、水量、让脚干净，洗完脚后要保温；

2、洗澡：室温 26-28 度，水温根据老人的舒适度调整，洗浴时注意防滑，洗完澡后注意保暖。

九、陪老人散步、购物

按照老人的生活习惯陪老人散步、购物，出行时必须注意老人的安全。

十、陪老人去医院看病、取药

根据老人的病情及需要，陪老人去医院看病、取药。

十一、提醒老人按医嘱吃药

根据老人的病情按医嘱提醒老人按药品、按量、按次、按时吃药。

十二、陪老人聊天、读书、读报

按照老人的生活习惯及感兴趣的话题，陪老人聊天读书、读报。

## 照料半自理病人工作规范

### 一、协助病人起床、穿衣、盥洗

1、协助病人脱、穿衣服时注意其安全，要穿、脱有顺序，力量均匀，不能生拉硬拽；

2、根据病人的卫生习惯，进行面部清洁和梳头；

3、指导病人用正确的漱口方法；

4、操作中避免清洁、污染物的交叉混淆。

### 二、为病人准备一日三餐

1、根据病情需求制定一日三餐餐谱，要主、副、流食合理搭配；

2、协助半自理病人进食、进水；

3、进餐完毕，协助清洁口腔。

### 三、协助病人按照医嘱服药

1、提醒并协助半自理病人吃药；

2、要熟记病人所吃药物名称和剂量。

### 四、协助病人外出活动

1、备齐所需物品，注意病人安全；

2、根据天气情况，选择适宜地点；

3、搀扶或推着病人在洁净区域进行休息。

### 五、清洁病人房间

1、家具无尘土，物品码放整齐，室内无塔灰；

2、地面无污物、无水渍、无毛发；

3、床铺干净、整齐；

4、定时对居室通风；

5、定期对居室消毒。

### 六、清洁病人厨房

1、墙面、地面、灶台、灶具、无油渍、无污物；

2、油烟机内外光亮洁净不沾手；

3、餐具、茶具内外洁净、无水迹，厨房垃圾及时清理。

七、给病人换洗衣物及床上用品、晾晒被褥

1、定期清洗病人衣物及床上用品，保持干净整洁；

2、采用湿扫法整理床上用品；

3、根据病人的要求晾晒被褥。

八、给病人洗脚、修剪指甲、同性洗澡

1、水温根据病人的要求适度调整，洗澡时注意防滑，洗完澡后要注意保暖；

2、按照病人的需要掌握洗脚的水温和水量，将脚洗干净，洗完脚后要保温；

3、根据病人的卫生习惯、清洁、修剪指甲。

九、陪病人购物

1、按照病人的需求，将所购物品了解清楚；

2、所购物品清点清楚，记帐明确；

3、陪病人购物，出行时要注意安全。

十、陪病人看病、取药

1、按照要求陪同病人去医院看病；

2、尽快取药，记清用法；

3、安全陪同病人回家。

十一、陪病人聊天、读书、看报

1、根据要求，帮助病人读书、读报；

2、陪病人聊天、与对方沟通，切忌用争论、说教责问式的语言。

### **照料完全不能自理病人的工作规范**

一、接大小便、换尿垫

1、给病人接大小便，大小便后及时为病人擦洗，并注意水温适宜；

2、换尿垫时要轻抬轻放，尿垫要平整、不褶皱、以免伤害皮肤；

- 3、病人会阴部有伤口、有失禁和留置尿管的，应注意会阴的护理；
- 4、保持便器、尿垫清洁、按时清洗消毒，不留污渍。

## 二、帮助病人翻身、擦洗

1、帮助病人翻身，移位时不可拖、拉、推、托起病人后再翻转，一般应不少于 2

小时翻身一次；

2、帮助病人擦洗，用柔软毛巾、温水擦洗，动作轻、稳，不能擦伤皮肤。

## 三、给病人盥洗、洗头、洗脚、剪指甲、穿衣服、简单按摩。

1、给病人洗脸，使病人面部清洁；

2、给病人刷牙或漱口，去除口腔异味和残留物质。

3、给病人洗头，力量适中，避免抓伤头发，要将头发擦干或吹干；

4、给病人洗脚水温要适宜，清洗后穿上袜子或盖上被子；

5、给病人温水擦身；

6、给病人修剪指甲；

7、给病人脱、穿衣服要用力均匀，不能生拉硬拽，穿着平整、不褶皱；

8、给病人简单按摩，要动作协调、轻、稳。

## 四、整理床铺、晾晒被褥

1、用湿扫法清洁并整理床铺；

2、经常清洗、更换床上用品，晾晒被褥。

## 五、清洁居室、保持室内干净

1、每天清洁病人居室、擦拭室内各类家具；

2、地面擦拭干净，无污物；

3、室内经常通风，定期消毒，居室干净、无异味。

## 六、病人活动、晒太阳

1、根据天气情况、病人身体情况，帮助病人外出活动；



2、选择地面平整、阳光充足、空气新鲜的地方。

#### 七、为病人制作膳食

1、根据病人要求或病情需求制作每日食谱；

2、病人膳食要定时定量。

#### 八、喂饭、喝水、并遵医嘱给病人服药

1、帮助病人按时进食、进水；

2、根据医嘱，按时给病人吃药。

#### 九、陪病人聊天、给病人读书、读报

1、陪病人聊天，切忌用劝告式、争论式的语言；

2、根据病人的需求，给病人读书、读报。

#### 十、协助家属陪病人看病、取药

1、协助家属陪病人到医院看病；

2、记清药的用法。

## 产妇和新生儿护理工作规范

### 一、新生儿科学喂养、生活料理

1、冲调奶粉：水温在 38 度—40 度，冲调浓度按产品要求和新生儿具体情况配比数量；

2、人工喂养水量：两次喂奶之间加一次水；

3、奶具消毒：通过高温消毒，使奶具、用具达到无奶渍、无水痕；

4、洗澡：在喂奶前半小时左右为宜，水温 37-38 度，室温 28-30 度，时间 5-10 分钟，动作轻、速度快；

5、洗衣物：用合适洗涤用品单独清洗，衣物达到清洁柔软。

### 二、新生儿生理现象与护理

1、测量体温：了解新生儿正常体温，会用不同的体温计，正确给新生儿量体温。

2、脐带护理：掌握脐带护理方法；

- 3、五官：掌握正确的清洁方法；
- 4、睡眠：了解新生儿睡眠规律，帮助新生儿养成良好睡眠习惯；
- 5、意外伤害：了解意外伤害的种类，预防意外伤害的发生。

### 三、产妇护理

1、与产妇沟通：按照产妇的生活习惯及感兴趣的话题，用温和的语言陪产妇聊天；

2、营养配餐、煲汤：根据产妇的口味，合理安排月子餐，制作营业配餐和煲汤；

3、乳房护理：掌握按摩乳房的技能，帮助产妇清洗按摩乳房，指导产妇正确哺乳，合理安排喂奶时间；

4、伤口护理：帮助搀扶清洗消毒伤口，发现问题及时提醒治疗。

5、产妇衣物：定期单独清洗晾晒，保持衣物干净整洁；

6、母婴室卫生：室内无灰尘、创伤、衣物、物品摆放整齐，室内清洁；

7、恶露观察：观察恶露分泌情况，提醒产妇正确处理。

### 四、新生儿行为训练

1、抚触：按抚触动作要领，依照次序进行；

2、俯卧抬头：将婴儿放置俯卧位，双手放在前面或爬行状，练习抬头；

3、追视物体：用深红色物体，距离婴儿 20 公分进行移动；

4、听力训练：用带响的物品，距离婴儿 15 公分进行；

5、语言训练：用温和的语言和婴儿进行交流；

6、触觉训练：用不同材质的物品，触觉肌肤，增强婴儿感知。

## 育婴员工作规范

### 一、婴儿的生活护理

1、冲调奶粉：按月龄和实际需求冲调奶粉，水温度在 38 度-41 度，

奶的浓度按照具体产品要求冲调；

2、定时喂奶喂水：两次奶之间喂一次水，水量根据实际需求，三个月以内的小婴按新生儿要求做，喂奶喂水要姿势正确；

3、制作辅食：按月龄制作婴儿的各类辅食，合理添加辅食；

4、喂饭：根据婴儿月龄，选择辅食的次数，定时喂饭，用餐环境安静整洁；

5、乳具、餐具消毒：高温消毒，奶具、餐具无奶渍、无水痕；

6、玩具清洗消毒：定期用恰当的方式清洗消毒玩具，并归类整理摆放；

7、大小便护理：随时关注婴儿大小便情况，及时更换尿布或纸尿裤，大便后要用温水清洗肛门；

8、尿布清洗消毒：用婴儿专用的洗涤用品，专盆专用，及时清洁烫洗尿布或按雇主提供的消毒条件进行消毒；

9、婴儿衣物清洗：专盆专用，内外衣分类清洗；

10、婴儿洗澡：定时为婴儿洗澡，水温 38-41 度，室温 26 度左右，达到清洁皮肤的目的。

11、做被动操：按被动操要求进行训练，力度要适度。

## 二、简单家务

1、婴儿房间情结：地面情结，窗台，桌面等处无灰尘，开窗通风；

2、床上卫生：视情况清洗、更换床上用品，晾晒被褥；

3、简单饭菜：在婴儿安全状态下，做简单饭菜。

## 三、早期益智教育

1、唱儿歌：根据不同月龄婴儿的听觉发育情况，唱适当儿歌，配合动作与婴儿进行交流。

2、讲故事、说歌谣：可采用口述、诵读、看图想象等形式，说适合婴儿月龄的故事和歌谣；

3、写工作日志，记录婴儿的生活规律，培养良好的饮食、睡眠等习

惯。

#### 四、婴儿保健

- 1、坚持户外活动，多晒太阳，提高婴儿抵抗力，注意婴儿安全；
- 2、合理安排膳食，适当增减衣服，观察大小便情况等。

# 家政服务机构等级划分及评定

GB/T31772-2015

## 1 范围

本标准规定了家政服务机构等级划分及评定的术语和定义、等级划分规定、机构基本要求、评定方法和评定指标。

本标准适用于有固定经营场所的家政服务机构。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

**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。

### 2.2

**专家评定委员会** expert evaluation committee

由相关专家组成的第三方评价机构。

### 2.3

**工作人员** worker

服务机构在管理岗位上的所有人员。

### 2.4

**管理层** management

服务机构在管理岗位中层以上的工作人员。

### 2.5

**服务员** server

在一线直接为客户提供服务的人员。

### 2.6

**签约服务员** signing the waiter

与客户、固定服务机构签订用工合同的服务员。

### 2.7

## **创新成果 innovative product**

在管理、服务、技术、标准方面取得的创新成绩并有相关证明材料。

### **3 等级划分规定**

#### **3.1 机构等级设置**

家政服务机构设置为五个等级，即一星级家政服务机构、二星级家政服务机构、三星级家政服务机构、四星级家政服务机构、五星级家政服务机构。家政服务机构等级依据服务质量、服务机构实力等方面，从低到高分为A、AA、AAA、AAAA、AAAAA五个星级，字母数量越多，表示家政服务机构的综合实力越强。

#### **3.2 等级评定原则**

##### **3.2.1 概述**

等级评定中应遵循客观公正、科学严谨、全面准确、前瞻性原则。

##### **3.2.2 客观公正性原则**

评定工作以客观事实为依据，独立判断，不偏不倚，给出公正的结论。

##### **3.2.3 科学严谨性原则**

评定人员应具有科学严谨的工作态度，采取切实可行的评定方法，尊重事实。

##### **3.2.4 全面准确性原则**

评定工作能反映家政服务机构状况，从各方面多角度分析，确定评定方案和指标，评定结论应全面、准确、可靠。

##### **3.2.5 前瞻性原则**

在客观评定家政服务机构过去及现在状况下，注重对家政服务机构未来的发展及履行社会责任情况进行前瞻性评判。

#### **3.3 等级划分依据**

家政服务机构评定等级的划分应依据一定时期内家政服务机构在综合实力、人力资源、机构管理、服务质量四个方面指标情况进行评定。

### **4 家政服务机构的基本要求**

对参评家政服务机构的基本要求：

- 应有固定的可保障经营需要的场所；
- 应在工商、民政等部门办理了注册登记手续；
- 应有专职工作人员 3 人以上(含 3 人),均具有高中以上文化程度、两年以上工作经历；
- 应有对服务员进行培训的场所；
- 应对所有服务员经过岗前培训；
- 应能够组织服务员每年进行健康查体；
- 应能够为服务员办理第三方保险。

## 5 评定方法

### 5.1 评定组织工作

评定委员会对家政服务机构的申报材料、信息,进行核对、审查、评定。评定分值为评定专家平均分 数值。专家评定或审查过程中若出现较大异议,由评定委员会按照复议的要求,征求相关方面意见后裁定。

### 5.2 计分方法

合计得分(T)由综合实力(P)、人力资源(H)、机构管理(M)和服务质量(Q)四个一级指标的得分累加而得。根据综合得分,可分别获得 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA 五个级别。

综合实力(P)、人力资源情况(H)、机构管理(M)和服务质量(Q)可分为若干个二级指标,每个二级指标可由若干三级指标构成。

满分共计 1 000 分。具体指标分值按式(1)计算得分。

$$T = P + H + M + Q \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中:

T——评价得分;

P——综合实力得分;

H——人力资源得分;

M——机构管理得分;

Q——服务质量得分。

### 5.3 等级划分

根据评定指标的评分结果，确定 A、AA、AAA、AAAA、AAAAA 等级的服务机构划分，其中：

- AAAAA 等服务机构：901 分～1000 分；
- AAAA 等服务机构：801 分～900 分；
- AAA 等服务机构：701 分～800 分；
- AA 等服务机构：601 分～700 分；
- A 等服务机构：500 分～600 分。

## 6 评定指标

评定指标见表 1。

表 1 评定指标

序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
1	综合实力	260				
1.1	注册资金	30	注册资金实缴在 200 万元以上，得 30 分； 100 万元以上至 200 万元，得 20 分； 50 万元以上至 100 万元，得 10 分； 10 万元以上至 50 万元，得 5 分； 10 万元以下，不得分	服务机构应提供工商部分确定的注册资金证明		
1.2	营业额	30	年营业额在 5000 万元以上的，得 30 分； 3000 万元以上至 5000 万元的，得 20 分； 1000 万元以上至 3000 万元的，得 10 分； 500 万元以上至 1000 万元的，得 5 分； 500 万元以下，不得分	服务机构应提供财务报表		
1.3	依法纳税	20	按照税务部门规定依法照章纳税并提供纳税证明的，得 20 分；未依法照章纳税的，不得分。	服务机构应提供照章纳税的证明		



1.4	服务机构文化	20	有代表本机构形象标志、核心价值观、经营理念、发展目标、愿景规划的，得 20 分；没有不得分	服务机构应提供证明材料		
<b>序号</b>	<b>评定项目</b>	<b>标准分</b>	<b>评定标准</b>	<b>评定方法</b>	<b>实际得分</b>	<b>备注</b>
1.5	固定资产	40				
1.5.1	用房面积	20	面积在 1000 m <sup>2</sup> 以上的，得 20 分；500 m <sup>2</sup> 以上至 1000 m <sup>2</sup> 的，得 15 分；300 m <sup>2</sup> 以上至 500 m <sup>2</sup> 的，得 10 分；100 m <sup>2</sup> 以上至 300 m <sup>2</sup> 的，得 5 分；100 m <sup>2</sup> 以下的不得分	服务机构应提供服务场所的使用证明		
1.5.2	设施设备	20	办公场所设施齐全，配备联网的计算机、电话、传真设备及打印、复印设备的，得 20 分；办公场所具备基本的设施，配备计算机和电话的，得 10 分；办公场所设施设备不齐全的，不得分	服务机构应提供设施设备台账		
1.6	服务项目	30	项目超过 8 类，具有特色服务。服务规范，形成规模的，得 30 分；项目超过 5 类的，得 20 分；项目超过 3 类的，得 10 分；项目 3 类以下的，不得分	服务机构应提供所经营的服务项目清单及台账		
1.7	创新成果	30	创新与实际工作有机结合带来经济效益和社会效益的，获得国家级的管理、服务、技术、标准方面的创新奖励的，得 30 分；获获得省级的，得 20 分；获得市级的，得 10 分；获得县级的，得 5 分；未获得各级创新成果的，不得分。以获得最高奖项为准不重复计分	服务机构应提供创新成果证明材料		

1.8	品牌建设	30	有注册商标,被中央媒体宣传报道,在全国同行业具有较大影响的,的30分;有注册商标,被省级媒体宣传报道,在全省同行业具有较大影响的,得20分;有注册商标,被市级媒体宣传报道,在全市同行业具有较大影响的,得10分;无注册商标,不得分	服务机构应提供商标证明材料及宣传报道资料		
<b>序号</b>	<b>评定项目</b>	<b>标准分</b>	<b>评定标准</b>	<b>评定方法</b>	<b>实际得分</b>	<b>备注</b>
1.9	社会责任	30	定期发布企业社会责任报告,履行法定社会责任和公益慈善责任的,得30分;有履行社会责任规划和实施记录的,得20分;无社会责任规划和实施记录但有实施记录的,得10分;无社会责任报告、无社会责任规划方案、无实施记录的,不得分	服务机构应提供相应的报告及记录		
<b>2</b>	<b>人力资源</b>	<b>240</b>				
2.1	管理层素质	20	管理层学历大专以上且从事管理工作10年以上,达到100%的,得20分;学历大专以上且从事管理工作6年以上,达到90%的,得10分;学历大专以上且从事管理工作3年以上,达到80%的,得5分;高中以上且从事管理工作5年以上,达到60%的,得3分;高中以下且从事管理工作不足5年的,不得分	服务机构应提供管理层的履历表及学历证明		
2.2	工作人员	110				
2.2.1	劳动合同	20	有劳动合同管理规定并有效实施的,得20分;无劳动合同管理规范并管理不规范的,不得分	服务机构应提供劳动合同管理规定及劳动合同签订文本		

2.2.2	工资发放	20	有工资管理规定并按时发放的,得20分;无工资管理规定,未按时发放的不得分	服务机构应提供工资管理规定及工资发放台账		
2.2.3	社会保险	20	为符合条件的工作人员办理社会保险的,得20分;未办理的,不得分	服务机构应提供办理社会保险的证明		
2.2.4	休息场所	10	设有工作人员专用休息室及相应娱乐设施的,得10分;未设置的,不得分	现场查看		
<b>序号</b>	<b>评定项目</b>	<b>标准分</b>	<b>评定标准</b>	<b>评定方法</b>	<b>实际得分</b>	<b>备注</b>
2.2.5	培训情况	40	每年有对全体工作人员开展培训的计划并按计划实施,有培训记录,合格率达到100%的,得40分;分别达到80%的,得30分;分别得到60%的,得20分;达到40%的,得10分;无培训计划,培训人数、合格率在40%以下的,不得分	服务机构应提供全体员工的花名册、培训证明材料及培训合格证书		
2.3	服务员	110				
2.3.1	签约服务员总数	30	签约服务员总数在1000人以上的,得30分;500人以上至1000人的,得20分;200人以上至500人的,得10分;100人以上至200人的,得5分;100人以下的不得分	服务机构应提供全部签约服务员的合同文本		
2.3.2	上岗前培训情况	20	所有服务员上岗前培训率100%的,得20分;培训率未达100%的,不得分	服务机构应提供服务员培训上岗证明		
2.3.3	具备证件情况	20	具备身份证、健康证、培训上岗证持有率达到100%。职业资格证书持有率达到80%的,得20分;达到60%的,得10分;达到40%的,得5分;身份证、健康证、培训上岗证不完备,职业资格证书持有率在40%以下的,不得分	服务机构应提供服务员各类证件的复印件及相关证明材料		

2.3.4	薪酬保障	20	按照《中华人民共和国劳动法》规定的工作时间得到相应劳动报酬的，得20分；未达到的，不得分	服务机构应提供服务员的工资发放台账		
2.3.5	保险情况	20	实行员工制的家政服务机构应为服务员办理社会保险；未实行员工制的应为服务员办理保障自身及服务对象人身和财产安全商业保险的，得20分；办理不全或未办理的，不得分	服务机构应提供办理各类保险的证明材料		
3	机构管理	200				
序号	评定项目	标准分	评定标准	评定方法	实际得分	备注
3.1	组织机构设置	20	组织机构完善合理并有清晰的组织机构图的，得20分；组织机构不完整的，不得分	服务机构应提供组织机构图及各岗位的职责分工		
3.2	岗位责任制	20	岗位设置合理全面，有相应的管理规范并有效实施的，得20分；岗位设置不合理、不全面、无管理规范的，不得分	服务机构应提供相应的岗位设置分配表及相应的管理规范		
3.3	信息化建设	40	有工作流程完善、方便操作的业务管理信息化系统，内部管理办公自动化程度达到80%的，得40分；有业务管理信息化系统，办公自动化程度达到50%的，得25分；只有业务管理信息化系统的，得10分；无业务管理信息化系统的，不得分	现场查看业务信息化系统和内部管理系统		
3.4	财务管理	30	有完整的财务管理规范并按照要求设置财务人员岗位、建立财务账目、分类合理的，得30分；无财务管理规范、无财务人员、未建立财务台账的，不得分	服务机构应提供相关的财务管理规范文本及财务台账，现场与财务人员交谈获取相关信息		

3.5	业务合同管理	20	有机构、客户、服务员三方合同管理规范并按照要求签订三方合同的，得 20 分；无管理规范、未签订三方合同的，不得分	服务机构应提供相关的合同管理规范及三方合同		
3.6	安全与应急管理	20	有安全与应急管理规范，有专职安全员，未出现重大安全事故，对安全隐患处置得当的，得 20 分；无安全与应急管理规范的，无专职安全员，出现重大安全事故的，不得分	服务机构应提供安全与应急管理规范及相关记录		
3.7	教育培训管理	30	有完善的教育培训体系，培训项目能够覆盖机构的所有业务范围，教学计划、教案和教师队伍系统完整，培训效果显著的，得 30 分；无教育培训体系、不能开展培训的，不得分	服务机构应提供教育培训体系表、教学计划、教案、教师队伍档案、记录及相关资料		
<b>序号</b>	<b>评定项目</b>	<b>标准分</b>	<b>评定标准</b>	<b>评定方法</b>	<b>实际得分</b>	<b>备注</b>
3.8	档案管理	20	档案应分类管理；服务合同、业务管理、客户、服务员、工作人员、财务、设施设备档案齐全完备，管理规范的，得 20 分；档案不完善的，不得分	服务机构应提供全部档案资料		
<b>4</b>	<b>服务质量</b>	<b>300</b>				
4.1	服务质量规范	30	有开展各类业务的服务质量规范并有效实施的，得 30 分；有服务质量规范但不够完整，得以实施的，得 20 分；无服务质量规范的，不得分	服务机构应提供服务质量规范及实施记录		
4.2	收费管理	30	有明确的收费标准并在经营场所公示的，得 30 分；无收费标准、服务价格不透明的，不得分	服务机构应提供收费标准及收费记录		

4.3	前台服务质量	30	有前台服务流程和质量规范，统一着装、佩戴统一标识，对来人、来电、来函（包括电子邮件）处理及时、态度和蔼、有问必答、正确指导、服务热情，顾客满意度达到95%的，得30分；达到90%的，得20分；达到85%的，得10分；在85%以下的，不得分	服务机构应提供前台服务流程和质量规范及满意度调查记录		
4.4	上门服务质量	30	有各类上门服务流程和质量规范，统一着装、佩戴统一标识，顾客满意度达到95%的，得30分；达到90%的，得20分；达到85%的，得10分；达到80%的，得5分；在80%以下的，不得分	服务机构应提供各类上门服务流程和质量规范及满意度调查记录		
4.5	回访	30	有服务机构回访的规定，服务机构自身对各项服务项目回访覆盖面达到100%的，得30分；达到90%的，得20分；达到80%的，得10分；在80%以下的，不得分	服务机构应提供回访的相关规定，服务合同及回访记录		
<b>序号</b>	<b>评定项目</b>	<b>标准分</b>	<b>评定标准</b>	<b>评定方法</b>	<b>实际得分</b>	<b>备注</b>
4.6	回访满意度	30	回访满意度达到95%以上的。得30分；达到90%的，得20分；达到85%的，得10分；在85%以下的，不得分	服务机构应提供回访满意度调查表		
4.7	纠纷与投诉处理	60				
4.7.1	处理速度	20	有纠纷与投诉处理机制，能按规定时间处理的，得20分；无纠纷与投诉处理机制，造成负面影响的，不得分	服务机构应提供纠纷与投诉处理机制规定及处理记录		
4.7.2	办结率	20	服务机构、服务员、客户三方之间的纠纷和投诉事件的办结率达到100%，得20分；达到95%的，得15分；达到90%的，得10分；在90%以下的，不得分	服务机构应提供纠纷和投诉记录和处理结果记录		

4.7.3	处理满意度	20	对纠纷和投诉处理意见的满意度95%的，得20分；达到90%的，得10分，在90%以下的，不得分	服务机构应提供纠纷和投诉处理意见的满意度调查表		
4.8	考核评价	30	建立了个岗位考核、评价和奖惩机制，并有效实施，有相应记录的，得30分；有奖惩机制，实施不到位的，得15分；无奖惩机制的，不得分	服务机构应提供考核、评价和奖惩的办法及实施记录		
4.9	持续改进	30	在考核评价中发现的问题，猜去吧有效的整改措施，问题得到有效解决，有相应记录的，得30分；对发现的问题未做处理的，不得分	服务机构应提供整改措施及整改记录		

**备注：五星级服务机构：901—1000分；**

**四星级服务机构：801—900分；**

**三星级服务机构：701—800分；**

**二星级服务机构：601—700分；**

**一星级服务机构：501—600**

# 家政企业等级评价体系

SB/T 10983—2013

## 1 范围

本标准规定了家政企业管理的术语和定义、家政企业的分等规定、评定标准和监督管理。

本标准适用于全国行政区域内的家政企业等级评定。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

家政服务 household services

为满足家庭生活需求，通过家政服务机构由家政服务人员提供的有偿服务。

### 2.2

家政企业 household enterprises

依法设立的从事家政服务经营活动的社会经济组织。

## 3 分等规定

### 3.1 家政企业等级设置

家政企业设置为三个等级，即一级家政企业、二级家政企业、三级家政企业，最高级为一级。

### 3.2 等级评定原则

3.2.1 服务质量第一原则。以服务质量作为等级评定的首要条件，塑造企业质量形象。

3.2.2 社会效益与经济效益并重原则。应处理好经济效益与社会效益的关系，处理好企业与客户、员工、国家之间的利益关系。

3.2.3 公开、公正、公平原则。严格按照标准评定，若有违规现象，



一经证实，取消参评资格。

3.2.4 动态发展原则。等级评定每年申报评审，对已获得的企业每二年复评。

### 3.3 等级评定机构

3.3.1 有资质的第三方机构成立家政企业等级评定委员会，下设评定委员会办公室。

3.3.2 评定委员会设组长、副组长各1名，委员若干名。成员由家政服务业协会代表、家政专家学者、消费者协会代表构成。

3.3.3 评定委员会采用组长负责制，由组长组织评定并发布评定的相关信息。

3.3.4 评定委员会办公室负责受理企业提交的自评报告与申请材料，并向评定委员会提供相关材料和清单。

### 3.4 等级评定方法、方式和过程

3.4.1 由企业提出申请并提交自评报告，评定的企业需实际运行一年。一级家政企业需在二级家政企业的基础上被连续评定两次后才具有申报资格。

3.4.2 申报材料应实事求是，如若发现弄虚作假，一经证实，取消参评资格。

3.4.3 家政企业等级评定委员会组织有关成员，按等级评定原则和等级评定标准进行评定。

3.4.4 公示被评上等级的企业，时间为一星期，并接受监督。如无异议，由行业协会授予等级企业铭牌和证书。

## 4 评定标准

### 4.1 定级必备条件

应符合表1的要求。

序号	评定项目	标准分	评定标准	实际得分	备注
1	综合实力	200			
1.1	注册资金	20	注册资金在 100 万元以上得 20 分; 30 万元以上得 15 分; 10 万元以上得 10 分; 10 万元以下终止评定。		
1.2	营业收入	30	年营业收入在 300 万元以上得 30 分; 100 万元以上得 20 分; 50 万元以上得 20 分; 50 万元以下不得分。		
1.3	人均年产值	20	人均年产值在 4 万元以上得 20 分; 2 万元以上得 10 分; 2 万元以下不得分。		
1.4	企业积累	10	积累率在注册资金的 20% 以上得 10 分; 以下不得分。		
1.5	企业固定资产	20			
1.5.1	营业建筑面积	10	企业营业建筑面积在 500 平方米以上得 10 分; 200 平方米以上得 5 分; 50 平方米以下终止评定。		
1.5.2	办公营业设备	10	配备联网的计算机、电话、传真设备及打印、复印设备得 10 分; 配备计算机和电话得 5 分; 缺少必须的办公营业设备不得分。		
1.6	生产服务设备	20	主要生产服务设备在同行业中具先进水平得 10 分; 具备基本生产服务设备得 10 分; 服务设备不齐全不得分 (包括员工自备工具的情况)		
1.7	经营项目	40			
1.7.1	专营服务项目	30	具备相当规模, 有特色专营服务项目, 人无我有, 人有我强, 得 30 分; 有专营服务得 10 分; 无专营服务不得分。		
1.7.2	家庭服务营业额比例	10	家庭服务营业额占企业总营业额的 50% 以上得 10 分; 50% 以下不得分。		
1.8	二年内所获奖项	20	获地市级以上政府或省级以上行业协会奖励得 20 分; 获地市县行业协会及同等级别奖项得 10 分; 未获任何奖项不得分。		

1.9	品牌建设	20	有品牌建设方案、有企业标识，得 20 分；无品牌建设意识不得分。		
1.10	公益行为	20(加分项不扣分)	一年内人均参与公益服务时间达 16 小时以上得 20 分；8 小时以上得 10 分。		
1.11	家政师资格获得情况	10(加分项不扣分)	企业内有一人获得家政师资格加 10 分；依次类推。未有人获得家政师资格的终止评定。		
2	人力资源	250			
2.1	管理层	110			
2.1.1	文化程度	20	管理层平均受教育年限在十五年以上得 20 分；十二年以上得 15 分；九年以上得 10 分；九年以下不得分。		
2.1.2	规范管理	50			
2.1.2.1	最低工资标准	20	高于当地劳动法规定的最低工资标准得 20 分，未设定不得分。		
2.1.2.2	第三方保险	20	办理第三方（客户业务）保险得 20 分，未办理不得分。		
2.1.2.3	安全问题引发的诉讼	10	不存在由安全问题引发的诉讼得 10 分，存在不得分。		
2.1.3	创新意识	20	创新意识强，有影响广泛的服务新形式或各类活动得 20 分；创新意识较强，能在服务中推陈出新，取得一定成效得 10 分；未体现服务内容和形式的创新不得分。		
2.1.4	学习意识	10	管理层成员参加继续学习的比例在 50%以上得 10 分；50%以下不得分。		
2.1.5	组织机构设置	10	组织机构完整合理并绘有清晰的组织机构图得 10 分；组织机构不完整不得分。		
2.2	家政从业人员	140			

2.2.1	签约员工总数	30	签约员工总数在 100 人以上得 30 分；60 人以上得 20 分；30 人以上得 10 分；30 人以下终止评定。		
2.2.2	星级家政员评分	20	平均分在 20 分以上得 20 分；10 分以上得 10 分；10 分以下不得分。		
2.2.3	从业人员应备证件	20	具备国家法规要求的全部证件得 20 分；具备身份证、体检合格证和上岗证得 10 分，持证人员占从业人员 90%以下终止评定。		
2.2.4	员工待遇	70			
2.2.4.1	工资发放	20	工资发放无拖欠得 20 分；有拖欠不得分。		
2.2.4.2	员工保险与福利	40	员工办理社会保险的比例在 90%以上得 40 分；80%以上得 30 分；60%以上得 20 分；60%以下终止评定。		
2.2.4.3	员工休息场所	10	设有员工专用休息室，有相应娱乐设施得 10 分；未设员工休息室不得分。		
<b>3</b>	<b>企业管理</b>	<b>200</b>			
3.1	企业经营方针	10	有成文的企业经营方针得 10 分；无成文的企业经营方针不得分。		
3.2	管理运行系统	20	绘制有规范的业务流程图并得以实施得 20 分；无业务流程图不得分。		
3.3	企业管理制度	170			
3.3.1	岗位责任制	20	有完备规范的岗位责任规则并得以实施得 20 分；无岗位责任规则不得分。		
3.3.2	合同制度	40			
3.3.2.1	员工聘用合同制度	20	有完备规范的员工聘用合同制度并得以实施得 20 分；无员工聘用合同制度不得分。		

3.3.2.2	企业与客户书面合同签订制度	20	有完备规范的企业与客户书面合同签订制度得 20 分；无企业与客户书面合同签订制度不得分。		
3.3.3	人事制度	20	有完备规范的人事制度得 20 分；无成文的人事制度不得分。		
3.3.4	教育培训制度	20	建立员工教育培训制度,按规定足额提取员工教育经费得 20 分；建立员工教育培训制度得 10 分；无员工教育培训制度不得分。		
3.3.5	奖惩制度	20	有完备规范的考评和奖惩制度得 20 分，有奖惩制度得 10 分；无奖惩制度不得分。		
3.3.6	履行纳税义务	20	严格按照国家规定履行纳税义务得 20 分；未达到要求不得分。		
3.3.7	财务制度	20	财务管理规范得 20 分；不规范不得分。		
3.3.8	企业档案管理制度	10	档案管理规范，有专人负责得 10 分；无专人负责档案管理不得分。		
<b>4</b>	<b>服务质量</b>	<b>350</b>			
4.1	服务制度	80			
4.1.1	服务程序规范程度	30	有完备规范的专业服务程序规定得 30 分，有成文的专业服务程序规定得 20 分，无成文的专业服务程序规定不得分。		
4.1.2	收费标准	30	有完备规范的收费标准得 30 分，无成文的收费标准不得分。		
4.1.3	理赔制度	20	有完备规范的理赔制度得 30 分，无成文的理赔制度不得分。		
4.2	服务流程	200			

4.2.1	前台服务	40	对来人、来电、来函（包括电子邮件）的处理做到及时回复、有问必答、耐心解释、正确指导得 40 分，出现投诉一次扣 5 分，三次以上不得分。		
4.2.2	上门服务	60			
4.2.2.1	统一着装、佩带服务牌	10	达到要求得 20 分，未达到要求不得分。		
4.2.2.2	按程序要求进行服务，说明价格	20	达到要求得 20 分，未达到要求不得分。		
4.2.2.3	服务反馈	30	根据反馈单结果，客户认可率在 99%以上得 30 分，96%以上得 20 分，93%以上得 10 分，93%以下不得分。		
4.2.3	回访覆盖面	40	企业自身对服务项目回访覆盖面在 90%以上得 40 分，70%以上得 20 分，50%以上得 10 分，50%以下不得分。		
4.2.4	回访满意度	60	回访满意度在 95%以上得 60 分，90%以上得 40 分，85%以上得 20 分，85%以下不得分。		
4.3	投诉处理	70			
4.3.1	处理速度	20	2 小时内响应并能在短时间内解决得 20 分，能够在短时间内解决得 10 分，不能及时解决不得分。		
4.3.2	投诉办结率	30	客户投诉事件的办结率在 99%以上得 30 分，96%以上得 20 分，93%以上得 10 分，93%以下不得分。		
4.3.3	投诉处理满意率	20	客户对企业处理意见的满意程度在 95%以上得 20 分，90%以上得 10 分，90%以下不得分。		
合 计		1000			

- A、本标准内所有数据即带“以上”或“以下”字样者包含该数值。  
 B、二年内参加企业与行业内组织的学习，以及各类基础性或专业性的培训班、学习班、自考、外语、计算机和各类 职业资格考试。  
 C、根据等级记分，四级、三级、二级、一级分别记 40、30、20、10 分，计算平均分。

表1 定级必备条件

必备条件	一级家政企业	二级家政企业	三级家政企业
经济实力	注册资金达到 100 万（含）元以上； 营业建筑面积 500m <sup>2</sup> 以上。	注册资金达到 30 万（含）元以上；营业建筑面积 200m <sup>2</sup> 以上。	注册资金达到 10 万（含）元以上；营业建筑面积 50m <sup>2</sup> 以上。
技术力量	签约员工 100 人以上； 持证人员占从业人员 90%以上； 师级家政员 4 名以上。	签约员工 60 人以上； 持证人员占从业人员 90%以上； 师级家政员 2 名以上。	签约员工 30 人以上； 持证人员占从业人员 90%以上； 师级家政员 1 名以上。
企业保障	办理签约员工社会保险和第三方（客户）保险		
企业安全运行	无重大责任事故与违法违规事件		

## 4.2 定级标准

4.2.1 按企业在各项指标的得分综合评定其等级。

4.2.2 一级家政企业：综合得分连续两次在 950 分以上。

4.2.3 二级家政企业：综合得分 800 分~949 分。

4.2.4 三级家政企业：综合得分 600 分~799 分。

## 5 监督管理

5.1 实行动态管理，企业等级评定二年有效，每年监督检查。在企业

被授予等级的二年内，若有重大责任事故或严重违法违规事件，则予以摘牌，收回证书，并通报批评。

5.2 到期前3个月，由企业提出复审或升级申请，由评定委员会给予评定。

5.3 凡企业出现不符合标准的情况，要求在限定时间内整改，整改不力，经评定委员会批准，撤消或降低等级。

5.4 监督办法。

5.4.1 设立监督举报电话。

5.4.2 设立监督意见簿。

5.4.3 组建督察员队伍。

## 附录 A

(资料性附录)

### 家政企业等级基本条件评定记录表

表B.1 家政企业等级基本条件评定记录表

企业名称		负责人	姓名		邮编	
企业地址			电话		申报等级	
企业等级基本条件评定情况记录	注册资金： 签约员工数量： 持证人员数量： 家政师数量： 签约员工社会保险： 第三方（客户）保险：					
评定员签名：  年 月 日						



## 附录 B

### (资料性附录)

#### 参评企业须提供的数据和材料

##### B.1 经济实力

B.1.1 年营业收入

B.1.2 年人均产值

B.1.3 企业营业建筑面积

B.1.4 办公营业设备清单

B.1.5 生产服务设备清单

B.1.6 经营项目说明

B.1.7 二年内企业获奖情况说明

B.1.8 品牌建设相关材料、企业标识

B.1.9 二年内企业公益活动情况说明

##### B.2 人力资源

B.2.1 管理层成员受教育程度一览表

B.2.2 工资说明、第三方保险记录

B.2.3 管理层成员参加继续教育情况记录表

B.2.4 企业组织机构图或说明

B.2.5 家政从业人员名册（包括星级与师级家政员等级说明）

B.2.6 从业人员的应备证件记录

B.2.7 员工待遇内容说明

##### B.3 企业管理

- B. 3.1 企业经营方针介绍
- B. 3.2 业务流程图
- B. 3.3 企业岗位责任规则
- B. 3.4 员工聘用合同制度、企业与客户书面合同签订制度
- B. 3.5 教育培训制度（文件或说明）
- B. 3.6 企业考评和奖惩制度（文件或说明）
- B. 3.7 企业纳税情况汇总表
- B. 3.8 财务工资管理制度（文件或说明）
- B. 3.9 上门服务规范
- B. 3.10 企业档案管理制度
- B. 4 服务质量
  - B. 4.1 客户回访记录
  - B. 4.2 客户投诉和处理记录
  - B. 4.3 服务程序规范
  - B. 4.4 收费标准（文件或说明）
  - B. 4.5 客户满意度统计表

# 家政员、师资质等级评价体系

SB/T 10982—2013

## 1 范围

本标准规定了家政服务的术语和定义、家政服务的形式，家政员的职业道德、资质分类及资质要求。

本标准适用于全国行政区域内的家政员资质等级评定。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

家政服务 household services

为满足家庭生活需求，通过家政服务机构由家政服务人员提供的有偿服务。

### 2.2

家政员 housekeepers

掌握相应的家政知识与技能，并经考核合格后的星级家政服务人员。

### 2.3

家政师 executive housekeepers

具备某方面的家政技术专长，有较深的家政理论修养，在理论与实践结合上有一定研究成果或在家政服务某方面有较大贡献的专业技术人员。

## 3 家政服务的形式

3.1 住家服务：按合同规定的工作内容与工作时间，以居住在客户家庭为基本形式，为客户的家庭生活或相关内容提供服务，一般按月计酬。

3.2 计时服务：以劳动时间为计算单位支付酬金的家政服务，一般以小时为计算单位，可分为临时钟点工服务与定期钟点工服务。

3.3 计件服务：以劳动内容为计算单位支付酬金的家政服务，按事件

提出的性质，可分为突发性事件服务、计划性事件服务、阶段性事件服务。

3.4 设施服务：家政企业提供专门的设施设备或场所来完成的服务。

#### 4 家政员、师的职业道德

4.1 遵守国家法律、法规。

4.2 遵守企业规章制度，维护企业合法利益，树立企业形象。

4.3 爱岗敬业、诚实有信、注重效率，有良好的服务意识。

4.4 注重文明礼貌、品行端正、举止大方。

4.5 维护客户合法利益，保守客户的隐私。

4.6 积极参加各类培训与学习，努力提升自身素质与服务技能水平。

#### 5 家政员、师的资质分类

家政员的资质分为四个等级，即一星级家政员、二星级家政员、三星级家政员、四星级家政员。家政师的资质分三个等级，即助理家政师、家政师、高级家政师。

#### 6 家政员、师的资质要求

6.1 家政员、师的通用基础要求

6.1.1 国家规定的岗位和职业应取得相关上岗证。

6.1.2 遵守家政员职业道德。

6.1.3 了解家政服务行业内容、对家政服务的工作方式与工作方法有基本的认知。

6.1.4 认同家政服务行业属性，对家政服务行业有一定归属感。

6.1.5 身体健康，符合国家职业资格对劳动者身体的要求。

6.1.6 讲究个人卫生，无不良嗜好。

6.2 家政员的资质要求

6.2.1 一星级家政员的资质要求

一星级家政员应具备以下条件：

a) 初中及以上文化程度或小学毕业从事相关家政服务工作有经验者；

b) 懂得劳动法的基本常识，自觉履行应尽的义务，能用法律维护自身的权益；

c) 懂得个人安全和自我保护的常识；

d) 具备家政服务的一般常识，能胜任自身承担的相关家政服务门类工作；

e) 经家政职业培训后，通过相应等级的家政服务专业知识与技能考试。

### 6.2.2 二星级家政员的资质要求

二星级家政员除应知应会一星级家政员的知识技能外，应具备以下条件：

a) 初中及以上文化程度或在一星级家政员岗位上工作一年以上者；

b) 熟悉劳动法的较多知识，并能用这些法律来维护自身和客户的权益；

c) 熟悉个人安全和自我保护的知识与技能；

d) 具备较多的家政服务常识，能胜任自身承担的相关家政服务门类工作，无客户不良反映；

e) 经家政职业培训后，通过相应等级的家政服务专业知识与技能考试；

f) 取得与家政服务业相关的初级（五级）国家职业资格证书的从业者，经相关部门考核验证后，亦可获此资质。

### 6.2.3 三星级家政员的资质要求

三星级家政员除应知应会二星级家政员的知识技能外，应具备以下条件：

a) 高中及以上文化程度或在二星级家政员岗位上工作一年以上者；

b) 法律意识强，知法懂法，能主动保护自身和客户的合法权益；

c) 安全防范意识强，能主动保护自身与客户安全；

d) 具备较系统的家政服务理论知识，能把理论与实际技能结合达到较高的服务水平，服务质量好，客户反映好；

e) 经家政职业培训后，通过相应等级的家政服务专业知识与技能考试；

f) 取得与家政服务业相关的中级（四级）国家职业资格证书的从业者，经相关部门考核验证后，亦可获此资质。

#### 6.2.4 四星级家政员的资质要求

四星级家政员除应知应会三星级家政员的知识技能，应具备以下条件：

a) 高中及以上文化程度或在三星级家政员岗位上工作二年以上者；

b) 掌握与家庭生活、家政从业人员有关的法律知识、安全防范知识，出现合法权益受侵事件与安全事故，能有效应对；

c) 掌握系统的家政服务理论知识与实践技能，具备一定的管理能力与涉外服务能力，服务质量好，获得企业或客户的相关表彰；

d) 经家政职业培训后，通过相应等级的家政服务专业知识与技能考试；

e) 取得与家政服务业相关的高级（三级）国家职业证书的从业者，经相关部门考核验证后，亦可获此资质。

### 6.3 家政师的资质要求

#### 6.3.1 助理家政师资质要求

6.3.1.1 大学本科家政专业毕业，并从事家政服务业一年以上者。

6.3.1.2 大学本科毕业或大学专科家政专业毕业，并从事家政服务业二年以上者。

6.3.1.3 大学专科文化，持四星级家政员资格证书，从事家政服务三年以上者。

6.3.1.4 高中文化，持四星级家政员资格证书后，连续从事家政服务业五年以上者。

6.3.1.5 具备上述条件之一的从业者可申报助理家政师，经考核合格，可取得助理家政师资格证书。

#### 6.3.2 家政师资质要求

6.3.2.1 大学文化程度及以上，取得助理家政师资格后，并实际从事家政服务业三年以上者。

6.3.2.2 大学文化程度及以上，取得助理家政师资格后，连续从事家政服务业一年以上未满三年，工作业绩突出，或为同行所公认的重要理论研究成果者。

6.3.2.3 具备上述条件之一的从业者可申报家政师，经考核合格，可取得家政师资格证书。

#### 6.3.3 高级家政师资质要求

6.3.3.1 取得家政师资格后，并实际从事家政服务业三年以上，且工作业绩突出者。

6.3.3.2 取得家政师资格后，连续从事家政服务业一年以上未满三年，在家政理论研究或在家政实践方面有重大创新者。

6.3.3.3 具备上述条件之一的从业者可申报高级家政师，经考核合格，可取得高级家政师资格证书。

#### 6.4 家政员资质的破格申报

6.4.1 在本职业岗位上做出突出贡献，获得市级及以上人民政府颁发的荣誉证书。

6.4.2 在家政理论与实践结合上有一定研究成果。

6.4.3 在市级技能竞赛上获得一等奖、或在省级技能竞赛上获得二等奖及以上、或在国家级技能竞赛上获得三等奖及以上。

6.4.4 被三次评为市级及以上服务标兵或获得地市级以上社会团体和政府机构颁发的“优秀员工”荣誉证书。

6.4.5 具备上述条件之一的从业者，可获得家政员资质申报的学历

(高靠一级) 破格。



# 家政服务合同

(员工制范本)

合同编号: \_\_\_\_\_

商务部家政服务合同范本

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 聘请家政服务员须知

客户聘用家政服务人员，应到经政府主管部门登记注册、以家政服务为经营范围、具有法人资格的家政服务机构，不要在非法劳务市场中招雇。请您结合自己的情况选择家政服务项目，并按此规定办理：

1、个人用户持居民身份证、户口本、居住证明或护照；单位用户持有合法证件及公函、介绍信。

2、有稳定的经济收入来源并有能力支付相关费用。

3、要正确看待家政服务行业，允许家政服务员有一周的适应过程，尊重家政服务员的人格，禁止打骂、歧视或侮辱家政服务员。

4、愿意遵守国家 and 地方家政服务业的行业规则，配合家政服务机构的工作。

5、能如实填写客户信息登记表。

6、签订合同时知晓并认可双方的协商价格，选定服务项目、签订合同并交纳相关费用后，公司将为您提供相应期限的选项服务。

7、家政服务员在您家工作时，若出现身体不适或其他疾病，发生意外事件，请您务必发扬人道主义精神，及时灵活做出处理，并通报家政服务机构。

以上规定及相关要求敬请客户仔细阅读，以求双方合作愉快。

甲方（客户）：

身份证号：

联系电话：

住宅地址：

乙方（家政服务机构）：

服务电话：

经营地址：

法定代表人：

负责人：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上协商一致，签订本合同。

### 第一条 术语释义

甲方（客户）：是指具有完全行为能力的劳务服务的购买者。

乙方（家政服务机构）：依法成立的具有法人资格的家政服务机构。

劳务费：乙方为甲方提供家政服务后，甲方需要支付给乙方的劳务报酬。

劳务费的构成：包括乙方的服务费和家政服务人员工资。

### 第二条 服务内容

乙方应选派家政服务员\_\_\_\_\_人，为甲方提供下列第\_\_\_\_\_项服务：

1. 普通家务劳动；2. 婴、幼儿照护；3. 婴幼儿教育；4. 产妇与新生儿护理；

5. 老人照护；6. 病人陪护；7. 计时服务；8. 家庭餐制作；9. 其他：\_\_\_\_\_。

### 第三条 服务地址

\_\_\_\_\_。

### 第四条 服务对象

1. 服务对象人数和内容：\_\_\_\_\_；

2. 护理依赖程度（无此项服务内容的不填）：\_\_\_\_\_%；

3. 特殊需求：\_\_\_\_\_。

### 第五条 服务方式

全日住家型 日间照料型 计时服务型 其它：\_\_\_\_\_。  
\_\_\_\_\_。（请在□内打√）

### 第六条 乙方家政服务员条件

姓名：\_\_\_\_\_籍贯：\_\_\_\_\_性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_学历：\_\_\_\_\_

技能级别：\_\_\_\_\_是否接受过培训：\_\_\_\_\_

#### 第七条 服务期限

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日，日间照料型  
服务时间：每天\_\_\_\_\_时至\_\_\_\_\_时。

#### 第八条 劳务费和保证金

1. 试用期收费：乙方家政服务员在试用期间的劳务费\_\_\_\_\_元/天，  
试用期\_\_\_\_\_天。试用期满后劳务费为\_\_\_\_\_元/月。在试用期内，符合  
双方约定调换条件的，乙方应在甲方提出要求后\_\_\_\_\_个工作日内予以  
调换，调换后试用期重新计算；甲方在合同期内免费调换超过\_\_\_\_\_名家  
政服务员时，乙方每调换一次加收服务费\_\_\_\_\_元/次；

2. 劳务费收取：甲方应于每月\_\_\_\_\_日将上月的劳务费支付给乙方，  
如家政服务员实际服务时间不足一个月而双方终止合同时，乙方按实际服  
务天数收取服务费，多退少补；

3. 保证金收取：甲方应支付\_\_\_\_\_元给乙方作为甲方的信誉保证  
金；合同终止后，甲方没有欠费等违约行为，保证金如数退还。

#### 第九条 甲方权利与义务

##### 1. 甲方权利

(1) 甲方有权合理选定家政服务员，在乙方服务员不能胜任工作的  
情况下要求调换乙方家政服务员；

(2) 甲方对乙方家政服务员健康状况有异议的，有权要求重新体检，  
费用由甲方先行承担；体检合格的，体检费用由甲方自行支付；如体检不  
合格，体检费用由乙方支付；如甲方要求增加非常规体检项目，且家政服  
务员同意的，费用由甲方承担；

(3) 甲方有权拒绝乙方家政服务员在服务场所内从事与家政服务无  
关的活动；

(4) 甲方有权向乙方追究因乙方家政服务员故意或重大过失给甲方  
造成的损失；

(5) 有下列情形之一的，甲方有权要求乙方调换家政服务员或解除合同：

- ①家政服务员有违法行为的；
- ②家政服务员患有传染病的；
- ③家政服务员未经甲方同意，让第三人代为提供服务的；
- ④家政服务员存在刁难、虐待甲方家庭成员行为的；
- ⑤家政服务员因过错给甲方造成财产损失的；
- ⑥家政服务员工作消极懈怠或服务质量不合格的；
- ⑦家政服务员主动要求离职的（家政服务员自身原因非甲方原因造成）；
- ⑧试用期内调换\_\_\_\_名同级别的家政服务员后仍不能达到合同要求的；
- ⑨其他：\_\_\_\_\_。

## 2. 甲方义务

(1) 甲方应在签订合同前出示有效身份证件，如实告知家庭住址、联系电话、居住条件、工作内容、工作强度、工作时间、薪酬待遇和对乙方家政服务员的具体要求，以及与乙方家政服务员健康安全有关的家庭情况（如家中是否有传染病人、精神病人等），以上内容变动应及时通知乙方；若甲方家庭成员有上述病史，甲方应采取预防措施以保证家政服务员不会受传染或是伤害，否则，造成的后果由甲方负责；

(2) 甲方不得给家政服务员随意增加规定以外的服务内容及工作量，如需增加，应与乙方协商，适当增加报酬；

(3) 甲方应尊重乙方家政服务员的人格和劳动，提供安全的劳动条件、服务环境和居住场所，甲方应保证家政服务员不与成年异性同居一室（生活完全由他人照护的失能者除外），保证家政服务员的人身安全；如乙方家政服务员突发疾病或受伤时，甲方应及时采取必要的救治措施，并及时通知乙方；

(4) 甲方应保证乙方家政服务员每周\_\_\_\_\_天的休息和每天基本的睡眠时间，并保证其用餐与甲方一般家庭成员相一致；国家法定假日确需乙方家政服务员照常工作的，要给予加班补助，加班工资按照\_\_\_\_\_元/天发放，或在征得乙方家政服务员同意的前提下安排补休；

(5) 甲方未经乙方同意，不得要求乙方家政服务员为第三方服务，也不得将家政服务员带往非约定场所工作或要求其从事非约定工作；

(6) 甲方有义务配合乙方对家政服务员进行管理和工作指导，并妥善保管家中财物；

(7) 服务期满甲方续用乙方家政服务员的，应提前7日与乙方续签合同；

(8) 甲方不得扣押家政服务员财产、证件或采取搜身、恐吓、殴打等侵犯家政服务员人身和财产权利的行为。

## 第十条 乙方权利与义务

### 1. 乙方权利

(1) 乙方有权向甲方询问、了解投诉情况或家政服务员反映情况的真实性；

(2) 有下列情形之一的，乙方有权召回家政服务员或解除合同：

①甲方教唆家政服务员脱离乙方管理的；

②甲方家庭成员中有传染病人、精神病人等未如实告知乙方，或未采取预防措施的；

③甲方无正当理由未按时支付服务费用的；

④约定的服务场所或服务内容发生变更而未取得乙方同意的；

⑤甲方对家政服务员的工作要求违反国家法律、法规，有刁难、虐待等损害家政服务员身心健康情形的；

⑥ 其他：\_\_\_\_\_。

### 2. 乙方义务

(1) 乙方应为甲方委派身份真实、文化程度、培训状况和体检合格

并符合合同要求的家政服务员；乙方家政服务员应持有正规医疗机构在一年以内出具的体检合格证明；

(2) 乙方应以诚信为本，如实介绍家政服务员的情况，指导家政服务员完成约定服务项目；

(3) 乙方对安排的家政服务员应经过培训、进行过程管理、服务指导和监督，接受甲方投诉并妥善处理；

(4) 乙方为家政服务员购买：《家政职业责任险》《家政服务员意外伤害加意外医疗险》其他\_\_\_\_\_（参见《商业保险保单》）；

(5) 出示必备有效的资质证明：营业执照、税务登记证、组织机构代码证。

#### 第十一条 合同的解除

1. 合同到期，双方无续签意向，合同自动解除；

2. 提出解除合同一方应提前\_\_\_\_\_天通知对方，双方协商一致可解除本合同；

3. 出现第九条1.（5）⑧情况，如甲方无其他违约情况，乙方应返还信誉保证金，收取发生月的相应服务费，不足一个月的按天计算收取。

#### 第十二条 违约及赔偿责任

1. 任何一方如不能继续履行合同的，应与对方协商解决；

2. 甲方无正当理由逾期支付乙方服务费的，每超过1天按应付费用的1%支付违约金；

3. 甲方因乙方家政服务员原因（突发疾病或发现不良行为的）而不继续使用乙方家政服务员的，乙方应在家政服务员离职之日起3天内重新提供家政服务员，否则，每逾期1天按月服务费的1%向甲方支付违约金；

4. 由于乙方派出的家政服务员有违法行为或其他责任造成甲方损失的，甲方有权追究家政服务员的责任和经济赔偿，乙方协助处理，属于乙方管理责任，乙方应承担相应责任。

### 第十三条 免责条款

1. 甲方未尽审慎的注意义务，违反以下约定而导致的损失，乙方不予赔偿：

(1) 甲方应妥善保管古董、文房、字画、珠宝、玉器、首饰等贵重、易碎物品，以及具有特殊纪念意义的物品，乙方对此类物品不负责清洁养护；

(2) 对于各类家用电器，乙方不负责拆装和清洗，只负责外部清洁；

(3) 对于高档衣物、皮具、饰品、鞋帽等，乙方不负责清洗、熨烫、保养；

(4) 乙方不负责洗涤内裤，产妇、新生儿、婴幼儿、失去自理能力的服务对象或另有书面约定的除外；

(5) 二层以上（含二层）住所的玻璃外侧，乙方不负责擦洗。

2. 如甲方要求乙方对价格昂贵的花卉果木或宠物进行照料，甲方须自行追加投保相关险种。甲方未按上述要求投保的，乙方对上述花卉果木或宠物的丢失、伤害、死亡等免责；

3. 以上内容若由乙方故意造成损失的，不在免责范围内。

### 第十四条 其他约定条款

---

---

### 第十五条 合同争议的解决方法

本合同发生的争议，由双方当事人协商解决或向消费者协会、行业协会等机构申请调解解决；协商不成的，按下列第\_\_\_\_\_种方式处理：

1. 依法向\_\_\_\_\_人民法院起诉；

2. 提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁。

### 第十六条 未尽事宜及生效

未尽事宜双方应另以书面形式补充；本合同一式四份，甲乙双方各执两份，具有同等法律效力，自双方签字、盖章之日起生效；本合同内容有



变更的，以“家政服务合同变更书”为准，除变更条款外，其他条款不变。

甲方（签字）：

年 月 日

乙方（盖章）：

法人代表（盖章）：

年 月 日

另需材料清单：

1. 家政服务员的身份证复印件
2. 家政服务员的健康证明复印件

## 家政服务合同变更书（格式）

经甲乙双方协商一致，对本合同做以下变更：

1. 变更后本合同期限为\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。
2. 乙方家政服务员的服务内容变更为\_\_\_\_\_。
3. 乙方家政服务员的服务场所变更为\_\_\_\_\_。
4. 乙方家政服务员的服务方式变更为\_\_\_\_\_。
5. 服务费变更为\_\_\_\_\_。
6. 本合同第\_\_条、第\_\_条及第\_\_条取消。
7. 调换家政服务员姓名：\_\_\_\_\_籍贯：\_\_\_\_\_性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_学历：\_\_\_\_\_技能级别：\_\_\_\_\_是否接受过培训：\_\_\_\_\_。

甲方（签字或盖章）

乙方（盖章）

法人代表（签字或盖章）

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 家政服务合同续订书（格式）

本次续订合同期限为\_\_\_\_年，自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。

甲方（签字或盖章）

乙方（盖章）

法人代表（签字或盖章）

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

# 家政服务合同

(中介制范本)

合同编号: \_\_\_\_\_

商务部家政服务合同范本

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 聘请家政服务员须知

客户聘用家政服务人员，应到经政府主管部门登记注册、以家政服务为经营范围、具有法人资格的家政服务机构，不要在非法劳务市场中招雇。请您结合自己的情况选择家政服务项目，并按此规定办理：

1、个人用户持居民身份证、户口本、居住证明或护照；单位用户持有合法证件及公函、介绍信。

2、有稳定的经济收入来源并有能力支付相关费用。

3、要正确看待家政服务行业，允许家政服务员有一周的适应过程，尊重家政服务员的人格，禁止打骂、歧视或侮辱家政服务员。

4、愿意遵守国家 and 地方家政服务业的行业规则，配合家政服务机构的工作。

5、能如实填写客户信息登记表。

6、签订合同时知晓并认可双方的协商价格，选定服务项目、签订合同并交纳相关费用后，公司将为您提供相应期限的选项服务。

7、家政服务员在您家工作时，若出现身体不适或其他疾病，发生意外事件，请您务必发扬人道主义精神，及时灵活做出处理，并通报家政服务机构。

以上规定及相关要求敬请客户仔细阅读，以求双方合作愉快。

甲方（雇主）：\_\_\_\_\_ 身份证号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 住宅地址：\_\_\_\_\_

乙方（家政服务员）：\_\_\_\_\_ 身份证号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 户籍地址：\_\_\_\_\_

现住址：\_\_\_\_\_ 紧急联系方式：\_\_\_\_\_

中介方（家政服务机构）：\_\_\_\_\_

服务电话：\_\_\_\_\_ 经营地址：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_ 负责人：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国侵权责任法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》及其他有关法律、法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、诚实信用原则，就家庭服务相关事宜签订本合同。

### 第一条 术语释义

甲方（雇主）：是指具有完全行为能力的家政服务员的雇佣者。

乙方（家政服务员）：具有完全民事行为能力和家庭服务能力的劳动者。

中介方（家政服务机构）：依法成立的具有相关资质的，以居间人身份为雇主和家政服务员提供家政服务信息的家政服务组织。

### 第二条 服务内容

中介方介绍符合家政服务上岗条件(体检合格，经过培训并考核合格)的乙方为甲方家庭提供如下的第\_\_\_\_\_项服务（可多选）：

1. 普通家务劳动；2. 婴、幼儿照护；3. 婴幼儿教育；4. 产妇与新生儿护理；5. 老人照护；6. 病人陪护；7. 计时服务；8. 家庭餐制作；9. 其他：\_\_\_\_\_。

### 第三条 服务地址

\_\_\_\_\_。

#### 第四条 服务对象

1. 服务对象人数和内容：\_\_\_\_\_；
2. 护理依赖程度（无此项服务内容的不填）：\_\_\_\_\_%；
3. 特殊需求：\_\_\_\_\_。

#### 第五条 服务方式

全日住家型 日间照料型 计时服务型 其它 \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。（请在□内打√）

#### 第六条 乙方条件

籍贯：\_\_\_\_\_性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_学历：\_\_\_\_\_技能级别：\_\_\_\_\_是  
否接受过培训：\_\_\_\_\_

#### 第七条 服务期限

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日，日间照料  
型服务时间：每天\_\_\_\_\_时至\_\_\_\_\_时。

#### 第八条 中介服务费支付与方式

1. 在本合同签订之日，甲方支付中介方一次性中介服务费\_\_\_\_\_元（该  
费用为一次性收取，不退）；
2. 在本合同签订之日，乙方需要向中介方支付中介服务费\_\_\_\_\_元（该  
费用为一次性收取，不退）；
3. 合同期满后，三方续约，按照规定缴纳相关费用。

#### 第九条 劳务报酬支付与方式

1. 乙方的劳务报酬为\_\_\_\_\_元/月（以每个自然月为准），乙方  
上岗试工期为\_\_\_\_\_个工作日，试工期的劳务报酬为\_\_\_\_\_元/天，遇国家  
法定节假日的劳务报酬为\_\_\_\_\_元/天，或在征得乙方同意的前提下安排补  
休。试工期满合格后按合同约定支付劳务报酬，不足月的按平均日报酬结  
算；
2. 劳务报酬的支付方式为：甲方在接受服务满一个月时，足额支付

乙方报酬。

## 第十条 甲方权利与义务

### 1. 甲方权利

(1) 甲方有权要求乙方提供一年内正规医疗机构出具的体检合格证明，如有异议可要求重新体检，若体检合格，体检费用由甲方承担；若体检不合格，则由乙方承担；如若甲方要求乙方进行非常规体检项目，乙方应给予配合，费用由甲方承担；

(2) 甲方有权辞退不能完成合同约定工作的乙方，有权要求中介方重新介绍合适的家政服务员；

(3) 甲方有权追究因乙方过错造成损失的法律 responsibility，并向责任方要求经济赔偿（但不得扣押财产和证件或采取搜身、恐吓、殴打、等侵犯乙方人身财产权利等处理方式）；

(4) 甲方对乙方进行管理和工作指导，对乙方服务质量有异议的应及时到中介方进行人员调换，甲方有权在《客户信息登记表》的有效期内免费调换\_\_\_\_名家政服务员，如甲方不满意，要求继续调换的，每调换一次收手续费\_\_\_\_\_元。

### 2. 甲方义务

(1) 因甲方原因造成乙方伤害，甲方应承担赔偿责任；在服务期间，若乙方突发疾病或遇其它伤害，甲方应采取必要的救治措施；若乙方外出未归或发生意外，在24小时内通知相关方；

(2) 甲方在签订合同时应出示本人有效身份证件，办理用户登记手续，如实填写家庭地址、联系电话、接受服务的家庭成员人数、服务内容、工作强度、时间要求、特殊服务，并在洽谈时如实告知乙方和中介方家中是否有传染病及精神病人；

(3) 若提供全日住家型家政服务的，甲方应保证乙方每月\_\_\_\_天的休息和每天基本的睡眠时间，向乙方提供与家庭成员基本相同的伙食（病

人、孕产妇、婴幼儿餐除外)，国家法定假日确需乙方照常工作的，要给予加班补助，加班工资按照\_\_\_\_\_元/天发放，或在征得乙方家政服务员同意的前提下安排补休；

(4) 为乙方（全日住家型）提供安全的居住场所，并保证不与成年异性同居一室（失能者除外），当乙方需接触病人的血液、呕吐物及排泄物时，应为乙方提供相应的卫生和劳保用品；

(5) 妥善保管家中的贵重物品；

(6) 甲方不得将乙方转让给他方服务，不得拖欠乙方劳务报酬。

## 第十一条 乙方权利与义务

### 1. 乙方权利

(1) 有权按时得到劳务报酬，获得正常的休息时间；

(2) 有权保护自己人身和名誉不受侵犯，有权追究因甲方过错造成的经济损失；有权与侵权行为或严重违反合同约定的甲方解除合同；

(3) 有权拒绝从事与合同内容不符的工作，有权拒绝为第三方服务，有权拒绝在非约定地址服务。

### 2. 乙方义务

(1) 遵守国家的法律法规，按合同约定服务；不得有损害甲方合法权益的行为，如因乙方过错而造成甲方人身或其他权益受侵害的，则要承担相应的法律责任；

(2) 禁止擅自离岗，家政服务员外出应告知去向，如遇特殊情况不能按时返回的，应提前通知甲方；

(3) 服从甲方的管理和指导，遵照甲方的生活习俗，尊重甲方的宗教信仰，善待服务对象；

(4) 不得擅自将他人带入或留宿甲方家中；不得擅自翻动、拿用甲方物品；不参与甲方家庭内部事务和邻里纠纷；不泄露和传播甲方家庭及其成员隐私和个人信息。



## 第十二条 中介方权利与义务

1. 中介方促成、见证本合同的签订，甲乙双方应按照约定向中介方交纳介绍费；

2. 中介方核实甲方身份以及所提供信息的真实性，明确甲方需要提供的服务内容，考核甲方是否有雇请家政服务员的条件；

3. 中介方核实乙方身份以及所提供信息的真实性、健康状况、文化程度、服务技能，考察家政服务员是否具有上岗能力；

4. 出示家政服务机构的必备有效的资质证明：营业执照、税务登记证、组织机构代码证；

5. 甲乙双方在履约过程中，如有纠纷，中介方义务调解；

6. 甲方因乙方自身原因（体检不合格或有不良行为等）而不继续使用乙方

的，中介方应重新为乙方提供符合约定的家政服务员。

## 第十三条 保险

甲乙双方协商是/否投保商业保险。

1. 商业保险种类（投保商业保险请在内打√）：

《家政职业责任险》；

《家政服务员意外伤害加意外医疗险》；

其他\_\_\_\_\_。

2. 保费金额：\_\_\_\_\_元，由\_\_\_\_\_承担。

## 第十四条 合同期满与解除

1. 合同期满，甲方和乙方应到中介方办理续订或解除合同手续；

2. 甲方提前辞退乙方或是乙方要求提前离岗的，由甲乙双方协商确定，可到中介方办理相关手续，结清工资；

3. 乙方离岗时，甲方与乙方均应认真检查各自财物有无损坏和丢失，乙方离岗后，合同各方不再为他方承担任何责任。服务期满，在同等条件

下，甲方有优先续用乙方的权利，按规定缴纳相关费用；

4. 如家政服务员在合同期内有更换，更换的家政服务员的详细信息作为本合同的附件，其他条款不变。

#### 第十五条 违约责任

1. 甲、乙双方的任何一方如不能继续履行合约的，须提前7天通知对方（乙方生病或突发事件除外），甲、乙方协商解除合同的，应到中介方办理解除合约手续；

2. 甲方逾期支付乙方服务报酬的，每逾期1天应按劳务报酬的1%向乙方支付违约金；

3. 甲乙双方未如实告知对方自身有恶性传染病或精神疾病的，任何一方有权要求立刻解除合同；由违约方承担由此产生的一切费用，且违约方无权要求守约方退还任何费用。

#### 第十六条 免责条款

1. 甲方未尽审慎的注意义务，违反以下约定而导致的损失，乙方不予赔偿：

(1) 甲方应妥善保管古董、文房、字画、珠宝、玉器、首饰等贵重、易碎以及具有特殊纪念意义的物品，乙方对此类物品不负责清洁养护；

(2) 对于各类家用电器，乙方不负责拆装和清洗，只负责外部清洁；

(3) 对于高档衣物、皮具、饰品、鞋帽等，乙方不负责清洗、熨烫、保养；

(4) 乙方不负责洗涤内裤，产妇、新生儿、婴幼儿、失去自理能力的服务对象或另有书面约定的除外；

(5) 二层以上（含二层）住所的玻璃外侧，乙方不负责擦洗；

2. 如甲方要求乙方对价格昂贵的花卉果木或宠物进行照料，甲方须自行追加投保相关险种；甲方未按上述要求投保的，乙方对上述花卉果木或宠物的丢失、伤害、死亡等免责；

3. 以上内容若由乙方造成损失的，不在免责范围内。

### 第十七条 其他约定条款

---

---

---

### 第十八条 合同争议解决办法

本合同如果发生争议，应由三方协商解决；也可向消费者协会或行业组织申请调解；协商或调解不成的，按下列第\_\_\_\_种方式解决：

1. 提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁；
2. 向\_\_\_\_\_人民法院起诉。

本合同未尽事宜三方另行协商补充，补充协议与本合同具有同等法律效力；本合同一式三份，甲、乙、中介方三方各执一份，具有同等法律效力，自各方签字或盖章之日起生效；本合同内容有变更的，以“家政服务合同变更书”为准，除变更条款外，其他条款不变。

甲方（签字）：

年 月 日

乙方（签字）：

年 月 日

中介方（盖章）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

年 月 日

另需材料清单：

1. 甲方、乙方的身份证复印件
2. 家政服务员的健康证明复印件
3. 甲方、乙方信息登记表

家政服务合同变更书（格式）

经甲方、乙方、中介方乙三方协商一致，对本合同做以下变更：

1. 变更后本合同期限为\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。
2. 乙方的服务内容变更为\_\_\_\_\_。
3. 乙方的服务场所变更为\_\_\_\_\_。
4. 乙方的服务方式变更为\_\_\_\_\_。
5. 中介服务费变更为\_\_\_\_\_。
6. 劳务报酬变更为\_\_\_\_\_。
7. 本合同第\_\_条、第\_\_条及第\_\_条取消。
8. 调换家政服务员姓名：\_\_\_\_籍贯：\_\_\_\_性别：\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_  
学历：\_\_\_\_ 技能级别：\_\_\_\_是否接受过培训：\_\_\_\_\_。

甲方（签字或盖章）

乙方（签字）

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

中介方（盖章）

法人代表（签字或盖章）

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

家政服务合同续订书（格式）

本次续订合同期限为\_\_年，自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。

甲方（签字或盖章）

乙方（签字）

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

中介方（盖章）

法人代表（签字或盖章）

\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 客户信息登记表

填写日期：

年 月 日

编号：

姓 名		性 别		年 龄		民 族	
学 历		籍 贯		电子邮箱			
身份证号				其他证件号			
住宅电话				手机号码			
家庭住址				邮 编			
服务地址				电 话			
乘车路线							
工作单位					职 务		
家庭常住成员共( )人 [成年人( )人 6-18岁( )人 3-6岁( )人 3岁以下( )人]							
家居环境面积( )平方米 [( )厅 ( )房 ( )卫生间 ( )阳台 ( )花园]							
<b>主要 服 务 项 目</b>							
<input type="checkbox"/> 普通家务劳动 <input type="checkbox"/> 婴、幼儿照护 <input type="checkbox"/> 婴幼儿教育 <input type="checkbox"/> 产妇与新生儿护理 <input type="checkbox"/> 老人照护 [男( )女( )自理( )半自理( )失能( ) 年龄( )] <input type="checkbox"/> 病人陪护 [男( )女( )独立看护 是( ) 否( ) 年龄( )] <input type="checkbox"/> 计时服务 <input type="checkbox"/> 家庭餐制作 <input type="checkbox"/> 其他							
其他具体要求:							
服务级别	<input type="checkbox"/> 初级 <input type="checkbox"/> 中级 <input type="checkbox"/> 高级						
付款方式	<input type="checkbox"/> 现金 <input type="checkbox"/> 汇款						
签约期限	年          月          日至          年          月          日						
公司填写记录							

注：此表须认真填写，如需更改请通知公司，否则一律按填写内容办理服务事宜。

说明：1、半自理：是指具有部分活动能力（进食、如厕能自理）。  
 2、失能：是指全部日常生活均需他人照料

## 家政服务员资料登记表

档案编号：

姓名		性 别		出生日期			
民 族		年 龄		来京时间			
学 历		政治面貌		原工作单位			
身高（厘米）				邮政编码			
联系电话		婚姻状况		健康状况			
家庭住址				是否从事过此项工作	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>		
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 <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 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	
	产妇与新 生儿护理	<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

# 家政服务合同

(派遣制范本)

合同编号: \_\_\_\_\_

商务部家政服务合同范本

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 聘请家政服务员须知

客户聘用家政服务人员，应到经政府主管部门登记注册、以家政服务为经营范围、具有法人资格的家政服务机构，不要在非法劳务市场中招雇。请您结合自己的情况选择家政服务项目，并按此规定办理：

1、个人用户持居民身份证、户口本、居住证明或护照；单位用户持有合法证件及公函、介绍信。

2、有稳定的经济收入来源并有能力支付相关费用。

3、要正确看待家政服务行业，允许家政服务员有一周的适应过程，尊重家政服务员的人格，禁止打骂、歧视或侮辱家政服务员。

4、愿意遵守国家 and 地方家政服务业的行业规则，配合家政服务机构的工作。

5、能如实填写客户信息登记表。

6、签订合同时知晓并认可双方的协商价格，选定服务项目、签订合同并交纳相关费用后，公司将为您提供相应期限的选项服务。

7、家政服务员在您家工作时，若出现身体不适或其他疾病，发生意外事件，请您务必发扬人道主义精神，及时灵活做出处理，并通报家政服务机构。

以上规定及相关要求敬请客户仔细阅读，以求双方合作愉快。

甲方（用工单位）：

地址：

邮编：

法定代表人：

职务：

联系电话：



委托代理人：                                职务：                                联系电话：  
单位联系人：                                联系电话：

乙方（派遣单位）：  
地址：  邮编：  
法定代表人：                                职务：                                联系电话：  
委托代理人：                                职务：                                联系电话：  
单位联系人：                                联系电话：

根据《中华人民共和国合同法》及其他有关法律、法规的规定，甲乙双方在平等、自愿、公平、诚实信用的基础上协商一致，签订了本合同以共同遵守。

### 第一条 服务内容

\_\_\_\_\_。

### 第二条 合同期限与人数

1. 甲乙双方约定合同期限按照以下条款执行：

- (1) 固定期限，自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止；
- (2) 合同期满如双方没有终止合同的书面请求，在《劳务派遣续订确认书》签署后自动按整年度延续，依此类推；

2. 派遣人员人数及名单以每月实际发生和结算单载明的为准，并由双方共同核定增减变动。

### 第三条 服务地址

\_\_\_\_\_。

### 第四条 甲方承担的费用及其支付方式

- 1. 派遣费占每月固定费用的\_\_\_\_%；
- 2. 每月固定费用的计费方法：
  - (1) 以实际派遣人数为依据，按照每月\_\_\_\_\_元/人的标准计算，

包括派遣人员的工资、社会保险费和劳保等福利待遇。社会保险费的数额以当地社保经办机构每年核定的缴费基数和比例为依据；

(2)若乙方委托甲方代发派遣人员工资，甲方应按乙方出具的委托书的规定代发，并书面通知乙方代发数额，代发数额从固定费用中扣除；

3. 甲方于每月\_\_\_\_\_日支付乙方上述费用；

4. 其他费用

(1) 依法应由用人单位支付的经济补偿金；

(2) 工会经费及残疾人保障金；

(3) 《工伤保险条例》规定的由用人单位承担的费用。派遣人员发生工伤事故（含职业病）后，先由甲方垫付医疗、赔偿等法定费用，在工伤认定之后，由工伤保险基金先行支付或者依法报销。

第五条 岗位和时间

1. 岗位描述：\_\_\_\_\_

2. 工作时间：\_\_\_\_\_

甲方因工作需要需增加派遣人员工作时间，应根据国家有关规定并支付派遣人员加班工资或安排补休。

第六条 甲方权利

1. 派遣人员如有提供虚假身份证、学历证、履历等其它证件或乙方未履行如实告知义务而导致甲方受到损失的，甲方有权追究乙方的相关责任；

2. 派遣人员有以下情形之一的，甲方有权要求乙方变更派遣人员并作合同背书：

(1) 在试用期内不能胜任甲方的工作要求；

(2) 派遣人员不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作；

(3) 严重违反甲方劳动纪律、规章制度和工作定额任务管理；

(4) 工作失职，给甲方造成经济损失；

(5) 委派期满，派遣人员提出停止派遣或擅自离岗；

3. 甲乙双方协商一致确定的派遣人员劳务报酬标准，作为本合同附件；

4. 出资对派遣人员进行业务、技能培训的，甲方有权与派遣人员约定与培训有关的违约责任，并事先书面通知乙方，在乙方不反对的情况下实施；

5. 派遣人员给甲方造成的经济损失，有权向其索赔，对方有义务给予协助；

6. 有权在派遣人员入职前核查其身份证、学历证及各种资质证书等证件的真实性、有效性；

7. 凡甲方要求在本合同第六条2. 情形之外停止派遣或更换派遣人员的，应提前30日书面向乙方提出，经双方协商一致后，方能停止委派或更换派遣人员；

8. 对拟派遣人员的身体健康情况有知情权；

9. 根据双方约定的工作岗位安排派遣人员的工作；若有变动，应书面通知乙方并进行劳动用工备案。

#### 第七条 甲方义务

1. 出示必备有效的资质证明：营业执照、税务登记证、组织机构代码证；

2. 须依据合同约定，按照派遣人员实际岗位合理确定派遣人员的劳务报酬及福利待遇；

3. 于每月\_\_\_\_日将上月派遣人员的劳务报酬发放清册交乙方；派遣人员的工会经费及残疾人保障金由甲方依法缴纳；

4. 按月将派遣人员的考勤审核与劳务报酬等情况告知乙方；派遣人员的工资报酬及福利待遇可由乙方委托甲方代为发放，代发数额从固定费用中扣除并以书面形式通知乙方；

5. 应支付乙方派遣人员参加社保的费用，缴纳比例参见本地社会保险参保标准，缴纳基数以本地社保经办机构每年核定的参保基数为

依据;

6. 应如实告知乙方和派遣人员、服务的场所、人员、数量、规模、食宿标准和服务对象中是否有传染病人或精神病人;

7. 为派遣人员提供符合国家规定的劳动工具和必要的劳动保护用品;

8. 对派遣人员应注意的安全事项、应遵守的各项纪律等履行告知和管理责任;

9. 派遣人员出现工伤、职业病、非因工负伤及患病所应享受的待遇均按照国家有关规定执行;甲方应协助乙方做好工伤认定、劳动能力鉴定的申报理赔工作;

10. 派遣人员发生工伤事故后, 先由甲方垫付医疗、赔偿等相关费用, 待乙方按社保规定程序报销后, 按社保核定金额全额支付给甲方, 甲方应承担《工伤保险条例》规定的由用工企业应支付的其他所有费用部分;

11. 派遣人员发生工伤事故后, 甲方必须在24小时内告知乙方, 以便乙方办理申报备案事宜;如果由于甲方误报、漏报、申报时间延误及证明资料不真实等造成的不予以支付社保待遇或工伤认定部门做出不属于工伤认定, 由甲方承担全部经济法律责任。

#### 第八条 乙方权利

1. 可委托甲方代发派遣人员的工资报酬及福利待遇, 乙方委托甲方代发的, 甲方应按乙方出具的委托书的约定代发, 并书面通知乙方代发金额, 代发金额从每月固定费用中扣除;

2. 维护派遣人员的合法权益;

3. 对甲方不履行合同的, 有权追究违约责任。

#### 第九条 乙方义务

1. 应如实告知甲方有关派遣人员的真实身份、健康状况、文化程度和服务技能等级、是否接受过培训、是否有不良记录;

2. 出示必备有效的资质证明: 营业执照、税务登记证、组织机构

代码证；

3. 应与派遣人员建立劳动关系，签订劳动合同，乙方进行劳动用工备案，

并负责档案资料收集整理；

4. 负责为派遣人员办理社会保险，甲方应支付的相关社会保险费用，标准由乙方按相关规定计算并书面通知甲方；

5. 派遣人员发生工伤事故的，乙方接到甲方通知后，按《工伤保险条例》妥善处理，并负责办理申报和理赔事宜；由甲方承担用工单位的赔偿责任；在劳动部门做出工伤认定后由乙方负责社会保险基金支付或商业保险赔付部分的申报理赔等事务；

6. 对派遣人员给甲方造成的经济损失，乙方应协助甲方对派遣人员进行索赔。

第十条 符合下列情况之一的，甲方可以与派遣人员解除劳务关系

1. 违反甲方依法制定并公示的劳动纪律及规章制度；

2. 严重失职，营私舞弊，对甲方利益造成损害的；

3. 被依法追究刑事责任的或被限制人身自由十五日以上的；

4. 患病或非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，而甲方又无法安排派遣人员从事其它工作的；

5. 派遣其它人员不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位仍不能胜任工作的；

6. 合同订立时所依据的客观情况发生变化或不可抗力，致使本合同无法履行的；

7. 有酗酒、吸毒、赌博、自残等行为的；

8. 按本条第4、5、6项解除与派遣人员劳务关系的，甲方须提前30日以书面形式通知派遣人员与乙方。

第十一条 甲方有下列情形之一的，乙方通知甲方解除劳务关系

1. 甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的；

2. 甲方采取搜身、体罚、侮辱等方式，严重侵犯派遣人员人格尊严的；

3. 甲方未按照法律法规规定或者书面约定支付劳务报酬或提供劳动条件的。

第十二条 甲方支付给乙方各项费用，由乙方开具正式发票

第十三条 违约责任

合同签订后，双方任何一方都不得私自终止合同，如一方私自终止合同，或未按合同履行的，属于违约；违约方按年度管理费总额的\_\_\_\_\_%承担违约赔偿。

第十四条 甲方如发生下列情形之一者，乙方有权单方面解除终止合同并不承担任何经济法律及违约责任

1. 甲方隐瞒其单位经营状况、不履行如实告知义务或有违法违规等行为的；

2. 甲方拖欠派遣人员劳务报酬一个月以上的；

3. 甲方拖延支付服务费、社保等各项费用的；

4. 甲方有违反安全生产操作规程的；

5. 甲方在生产服务过程中不顾派遣人员生命安全的。

第十五条 其它事项

本合同有效期内，经双方协商一致，可以变更合同内容，变更内容不得侵害派遣人员的利益。

本合同一式四份，双方签字盖章后生效，双方各执两份。双方因履行本合同发生争议，可向有管辖权的人民法院起诉。

甲方（用工单位签章）：

代表签章：

年 月 日

乙方（委派单位签章）：

代表签章：

年 月 日

另需材料清单：

1. 甲方、乙方有效营业执照或批准文件、机构代码证、税务登记证等相关复印件加盖公章；
2. 派遣人员名单（载明岗位与劳动报酬）。

劳务派遣合同续定确认书

经双方平等自愿，协商一致，现就《劳务派遣合同》续延事宜，按照本合同第二条规定续定。

备注：本合同续定生效日期：

终止日期：

甲方（用工单位签章）：

乙方（委派单位签章）：

年 月 日

年 月 日

劳务派遣合同解除、终止确认书

经双方平等自愿，协商一致，现就《劳务派遣合同》解除、终止事宜，依照  
1、合同到期自然解除终止；2、双方协商一致解除与终止；3、其他原因解除、  
终止。

于 年 月 日正式解除、终止。

备注：本合同解除、终止生效日期：

甲方（用工单位签章）：

乙方（委派单位签章）：

年 月 日

年 月 日

# 家政服务通用术语

SB/T 10847—2012

## 1 范围

本标准规定了通用的家政服务术语和定义。

本标准适用于家政服务业相关的组织、服务与人员。

## 2 基础部分

### 2.1

家政 homemaking

家政服务组织与家庭之间以良性互动为纽带，以改善或提高家庭生活质量为目标，按照服务提供方

与服务接受方约定的事项，综合运用相关知识和业务技能对家庭生活进行科学的规划与管理，并采取相应的措施与方法保证目标的实现。

### 2.2

家政服务 homemaking service

以家庭为服务对象，按照与顾客约定的服务事项，满足顾客服务需求的行为过程。

### 2.3

家政服务体系 homemaking service system

由家政服务业相关的组织、服务与人员按照市场规律构成的科学有机整体。

### 2.4

家政服务标准体系 homemaking service standards system

家政服务相关标准按其内在联系形成的科学有机整体。

### 2.5

顾客 customer



接受家政服务的对象。

## 2.6

家政服务合同 *homemaking service contract*

顾客与家政服务组织或家政服务员之间，经协商一致达成的关于权利和义务的协议。

家政服务流程 *homemaking service procedure*

家政服务行为过程中的方法和程序。

## 2.8

职业道德 *professional ethics*

家政服务组织和家政服务员应遵守和承担的社会道德责任和义务。

注：包括诚实守信、尊老爱幼、关爱人生、乐于助人、体恤他人、尊重顾客隐私、拾金不昧、情趣高尚、胜任本职等。

## 2.9

从业资格 *professional qualification*

从事家政服务的组织和人员所取得的，由国家法定机构对于相关能力和水平的认定。

## 2.10

顾客满意度 *customer satisfaction*

顾客期望值与顾客体验的匹配程度，即顾客通过对家政服务效果的体验与其期望值相比较后得出的指数。

## 2.11

应急管理 *emergency management*

家政服务组织为有效应对突发事件，确保应急效率最大化、意外伤害和损失最小化，所制定的预案，并能有效组织实施预案的行为。

## 2.12

应急快速反应 *emergency rapid response*

家政服务组织和家政服务员在对顾客提供服务过程中,遇到各种危及顾客和自身生命及财产安全的突发事件时,所采取的最大限度地避免或减少突发事件对顾客和自身生命及财产带来损伤的措施。

## 2.13

服务质量 service quality

家政服务组织和个人根据合同约定,能够满足顾客需求的一种固有特性,并且可以用来描述其满足顾客需求的程度。

## 3 服务方式

钟点式服务 hourly-paid housekeeping service

家政服务组织或人员按照家政服务事项的合同约定,以小时为计费单位的家政服务行为。

## 3.2

住家式服务 living-in housekeeping service

家政服务组织或人员按照家政服务事项的合同约定,入住顾客家中为顾客提供家政服务的行为。

## 3.3

定制式服务 customer-made housekeeping service

家政服务组织或人员按照家政服务事项的合同约定,根据顾客需求提供的个性化家政服务的行为。

## 4 服务流程

### 4.1

登记 registration

家政服务组织对顾客的基本信息和服务需求记录的过程。

### 4.2

评估 assessment

家政服务组织在详细了解顾客需求后,决定是否与顾客进行签约的过程。

#### 4.3

##### 推荐 recommendation

家政服务组织根据评估结果，按照顾客要求，为其介绍合适的家政服务项目和家政服务员的过程。

#### 4.4

##### 面谈 interview

家政服务组织推荐的家政服务员与顾客通过面对面交流，相互了解后，由双方决定是否签约的过程。

#### 4.5

##### 签约 contract signing

家政服务组织、家政服务员与顾客就服务事项达成一致后，签订家政服务合同的行为。

#### 4.6

##### 送岗 assigning

家政服务组织指派家政服务工作人员将签约家政服务员送到顾客指定的地点，就服务范围、内容、流程以及标准对双方进行交代确认，并对家政服务员进行现场示范指导的过程。

#### 4.7

##### 回访 callback

家政服务组织按家政服务合同的要求，对顾客和家政服务员进行定期或不定期访问，了解顾客满意度及家政服务员工作情况的过程。

#### 4.8 持续改进 improvement

增强满足要求的能力的循环活动。

### 5 家政服务项目

#### 5.1 家居保洁类

##### 5.1.1

居家保洁 home cleaning

家政服务员使用专业器具和清洁剂按照一定的程序对室内环境卫生或物品进行的清洁与保养服务。

#### 5.1.2

室内消毒 inhouse disinfection

家政服务员使用专业器具和消毒剂按照科学方法和程序对室内环境和物品进行驱虫、杀菌、防腐的处理行为。

#### 5.1.3

新房保洁 newly-decorated house cleaning

家政服务员使用专业器具和清洁剂对装修后房间进行的首次清洁与保养服务。

注：又称“开荒保洁”。

### 5.2 家庭烹饪类

#### 5.2.1

普通饮食制作 ordinary meal cooking

按照顾客日常饮食习惯，在参照营养学有关要求，科学调整膳食结构的基础上，加工家常饮品和食品的过程。

#### 5.2.2

特殊饮食制作 special meal cooking

按照顾客的特殊要求或所针对的特殊对象，在遵循营养学原理或医嘱，科学调整膳食结构的基础上，对饮品或食品进行加工处理的过程。

注：特殊对象包括病人、婴幼儿、老人、孕妇和产妇。

### 5.3 家庭护理类

#### 5.3.1

母婴护理 maternity care

为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、体形恢复以及新生婴儿健康发育等服务。

#### 5.3.2

育婴 infant care

为0岁到3岁的婴儿提供生活照料、日常保健护理、智力开发和早期教育等服务。

#### 5.3.3

陪护 accompany care

伴随丧失或部分丧失生活自理能力的顾客，并为之提供日常生活照料的服务。

#### 5.3.4

病患护理 health care

按照客户或医嘱的要求，为病患提供辅助性康复的服务。

#### 5.3.5

居家养老 home-based early care

为老年人提供日常生活照料、康复护理和精神慰藉等服务。

#### 5.3.6

伴聊 chatting and reading companion

应顾客要求为其提供读书、读报、聊天、讲故事以及情绪疏导的服务。

### 5.4 家庭咨询类

#### 5.4.1

生活顾问 life consultantion

家政服务组织和家政服务员为提升顾客生活品质，丰富健康生活情趣，以促进家庭与个人、家庭与社区、家庭与社会、家庭与环境的关系更加和谐，所提供的咨询参考服务。

#### 5.4.2

医疗保健咨询 health consultation

以预防为目的,为帮助顾客改善生命与生活质量所提供的疾病治疗和健康养生相关的咨询等服务。

## 5.5 家庭教育类

### 5.5.1

家教 home tutoring

为不同学龄阶段的学生或有专业理论与专业技能学习需求的顾客,按照学习计划进行家庭培训辅导的服务。

### 5.5.2

早期教育 early education

### 5.5.3

艺术启蒙 art education

为启迪和开发顾客的艺术潜质、提升审美修养和艺术欣赏能力所提供的服务。

## 5.6 特约服务类

### 5.6.1

委托代办 agent service

受顾客委托,承办顾客不能亲自到现场办理的事项。

### 5.6.2

救急服务 emergency service

协助顾客处理突发伤害及其它急难事项的服务。

## 5.7 宠物植物护养类

### 5.7.1

宠物饲养 pet care

为顾客宠物提供喂食、清洁、送医等服务。

### 5.7.2

植物养护 plant cultivation

根据不同植物栽培的要求，提高其观赏效果与实用价值的服务。

### 5.7.3

插花 flower arrangement

为了美化室内环境，按照顾客的审美情趣和要求，以一定的造型插放花卉的服务。

## 6 家政服务组织和人员

### 6.1

家政服务组织 homemaking service organization

依法设立的从事家政服务经营活动的企业、事业、民办非企业单位和个体经济组织等。

### 6.2

家政服务中介机构 agency

依法取得从业资质，向顾客提供家政中间代理服务的机构。

### 6.3

家政服务人员 homemaking service staff

在家政服务组织中，从事管理工作和相关工作的人员。

### 6.4

家政服务员 homemaker

取得相关资质，可直接为顾客提供家政服务的人员。

### 6.5

钟点工 hourly worker

以小时计算劳动报酬，提供服务的家政服务员。

### 6.6

育婴员 baby nurse

帮助客户为0岁到3岁婴儿提供生活照料、日常保健护理、智力开发和早期教育等服务的家政服务员。

### 6.7

母婴护理员 maternity nurse

为产妇和新生儿提供生活料理和身心健康护理的家政服务员。

注：又称“月嫂”。

## 6.8

家庭管家 housekeeper

针对不同客户的需求特点，协助客户对日常起居、合理消费、投资理财、子女教育、赡养父母、营养膳食、美化环境、身心健康、休闲娱乐、家庭和谐、邻里友善、迎来送往等家庭事务进行统筹规划、合理安排，并组织协调和身体力行的家政服务员。

## 6.9

早教员 early childhood educator

为0岁到6岁婴幼儿提供有利于身心健康成长的保育和教育，制定针对性、科学性以及人性化较强的策划方案，并为有步骤地实施方案提供咨询、指导、顾问和教学的家政服务员。

# 7 家政服务信息化

## 7.1 数据类

### 7.1.1

家政服务基础数据 homemaking service data

描述家政服务组织内设机构职能职责、工作人员以及所在社区的人口、民风民俗、服务网点等基本情况的信息单元。

### 7.1.2

家政服务顾客数据 homemaking service customer data

描述顾客基本情况、信用记录及兴趣爱好等基本情况的信息单元。

### 7.1.3

家政服务业务数据 homemaking service business data

描述客户需求、家政服务员派遣、家政服务内容与流程、客户满意度反馈与整改等基本情况的信息单元。



## 7.2 接口类

### 7.2.1

#### 数据接口 data interface

按照一定的规范和标准,使家政服务相关数据能够便捷交换与资源整合的信息技术。

### 7.2.2

#### 服务接口 service interface

按照一定的规范和标准,支持不同家政服务信息平台(系统)进行业务交互的信息技术。

## 7.3 平台类

### 7.3.1

#### 家政服务信息平台 homemaking information service platform

支持不同家政服务组织业务信息系统数据交换与资源共享的网络系统。

### 7.3.2

#### 呼叫中心 call center

基于计算机电话集成技术,应用语音系统为客户提供即时响应的综合信息服务系统。

## 7.4 安全类

### 7.4.1

#### 安全应急保障体系 emergency response and guarantee system

为保障支持家政服务信息平台运行的环境、网络、软硬件以及信息安全,按照信息安全管理规范所采取的一系列的安全策略与措施。

### 7.4.2

#### 身份认证 identity authentication

通过对家政服务信息平台进入者和使用者的身份确认,来保证信息平台的使用安全和客户信息安全的技术措施。