

DB4101

郑州市地方标准

DB4101/T 81—2023

家政服务机构服务规范

地方标准信息服务平台

2023-11-23 发布

2024-02-13 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 服务内容与要求	2
6 服务流程	4
7 服务监督与评价改进	4
附录 A（资料性） 家政服务合同（中介制）合同样式	6
附录 B（资料性） 家政服务合同（员工制）合同样式	10
附录 C（资料性） 家政服务消费者满意度调查表	14
参考文献	15

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由郑州市商务局提出并归口。

本文件起草单位：郑州市家庭服务业协会、郑州阳光家政服务有限责任公司、河南雪绒花母婴护理有限公司、河南大豫家政服务有限公司、河南共青家庭服务有限公司、河南绿硕节能环保科技有限公司、河南康乃馨居家养老服务有限公司、郑州市爱子缘母婴护理中心、河南家可美家政服务有限公司、郑州贝贝乐家庭服务有限公司、河南乐家邦家政服务有限公司、郑州快捷家政有限公司。

本文件主要起草人：王瑜、张瑞瑞、张名金、王静、孙奎、田鸿军、王晓、李振华、郭华、李军鹏、寇占超、孔丽娜、孙红超、付登楷。

地方标准信息服务平台

家政服务机构服务规范

1 范围

本文件规定了家政服务机构服务的基本要求、内容与要求、流程、监督与评价改进。
本文件适用于家政服务机构的服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB/T 31772—2015 家政服务机构等级划分及评定
DB41/T 592—2021 家政服务 居家保洁服务规范
DB41/T 595—2015 养老护理员等级规定及服务规范
DB41/T 2424—2023 家政服务 整理收纳服务规范

3 术语和定义

GB/T 31772—2015界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

家政服务

以家庭为服务对象，由家政服务机构指派或介绍家政服务员进入家庭成员住所提供孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、整理收纳、烹饪等满足家庭生活需求的有偿服务。

3.2

家政服务机构

提供家政服务的组织，包括企业、社会团体等。

[来源：GB/T 31772—2015，2.1]

3.3

家政服务员

在一线直接为消费者提供服务的人员。

[来源：GB/T 31772—2015，2.5，有修改]

3.4

家政服务消费者

接受家政服务的对象。以下简称“消费者”。

4 基本要求

4.1 家政服务机构

4.1.1 应持有与其提供服务范围相适应的证照，合法经营。

- 4.1.2 应有保障经营需要的固定场所、办公设备、通讯设备等。
- 4.1.3 应在营业场所明示相关证照、服务项目、收费标准、投诉与监督电话等。
- 4.1.4 应配备与业务相适应的管理人员和服务人员，合理设置岗位，明确岗位职责。
- 4.1.5 应有明确的业务管理工作流程和规章制度，并建立工作台账。
- 4.1.6 应与从业人员签订劳动合同或服务协议，为其依法缴纳社会保险或购买商业保险。
- 4.1.7 应建立健全培训管理制度。
- 4.1.8 应建立安全应急预案，并定期进行演练。

4.2 家政服务员

- 4.2.1 遵纪守法，身心健康，未患有不宜从事家政服务工作的传染病、精神病或其他疾病。
- 4.2.2 应持有有效身份证件、健康证明等相关证明材料，并向家政服务机构提供真实有效的住址和联系方式。
- 4.2.3 应参加岗前和岗中培训。
- 4.2.4 应具备与其岗位相关的职业技能，取得相应的职业技能等级证书。其他要求应符合《家政服务员国家职业技能标准》的规定。
- 4.2.5 宜通过商务部家政服务业信息管理平台认证。
- 4.2.6 宜持有《郑州市家政服务人员上门服务证》。

4.3 信息管理

- 4.3.1 应建立完善的信息管理制度。
- 4.3.2 建立从业人员信息档案库，其中包括但不限于：从业人员的基本身份信息、道德品行、健康状况、职业技能及工作经历等。
- 4.3.3 建立消费者信息档案库，其中包括但不限于：基本信息、服务需求信息、服务追踪等。
- 4.3.4 建立合同类信息档案库，其中包括但不限于：服务合同信息、劳务合同信息等。
- 4.3.5 及时对收集的信息进行录入、登记，完善信息系统，并实行分类存储与备份。
- 4.3.6 纸质信息应按档案管理的相关规定进行保存，电子信息存储应符合相关要求，敏感信息应采用加密等安全措施。

5 服务内容与要求

5.1 居家保洁

按DB41/T 592—2021中第8章的规定执行。

5.2 家庭烹饪

- 5.2.1 根据消费者需求提供家庭餐制作原辅料的采购、餐前准备（择菜、洗菜、切配等）、菜品制作、餐后整理等服务。
- 5.2.2 根据消费者家庭就餐人数，确定菜肴数量；按消费者家庭成员的饮食习惯和口味喜好制作菜肴。
- 5.2.3 根据相关营养学知识制定食谱，做到营养均衡。
- 5.2.4 原辅料采购账目应完整、准确、清晰，制作应确保卫生与安全。
- 5.2.5 安全使用家用电器和燃气具，妥善处置意外情况。

5.3 母婴护理

5.3.1 新生儿照护

- 5.3.1.1 正确指导母乳喂养或人工喂养，合理添加生长发育所需要的各种营养素。
- 5.3.1.2 根据新生儿生长发育的特点，对其进行生活照料及保健护理。
- 5.3.1.3 做好新生儿口腔、皮肤、眼、耳、鼻以及脐带等部位的清洁护理。
- 5.3.1.4 识别新生儿异常表现，必要时建议就医。
- 5.3.1.5 掌握新生儿意外伤害的紧急处理常识和方法。

5.3.2 孕产妇照护

- 5.3.2.1 科学合理安排膳食，保证孕产妇所需要的各种营养素。
- 5.3.2.2 对孕产妇进行心理疏导，引导孕产妇保持心情舒畅。
- 5.3.2.3 向孕产妇传授早期教育的理念和方法。
- 5.3.2.4 指导孕产妇进行个人卫生及对身体异常情况的感知。
- 5.3.2.5 熟悉孕产妇常见病的症状及预防。
- 5.3.2.6 科学指导产妇做形体恢复操。

5.4 婴幼儿照护

5.4.1 生活照料

- 5.4.1.1 合理安排并制作餐食，科学喂养、辅助进餐。
- 5.4.1.2 照料婴幼儿睡眠、排便、盥洗、出行。
- 5.4.1.3 对婴幼儿餐具、用具等进行正确消毒。
- 5.4.1.4 营造安全卫生的生活环境。

5.4.2 保健与护理

- 5.4.2.1 定期为婴幼儿进行生长监测。
- 5.4.2.2 按时让婴幼儿接受预防接种，做好预防接种后的处理。
- 5.4.2.3 做好婴幼儿常见病症状护理。
- 5.4.2.4 识别婴幼儿生长发育异常情况，针对异常表现制定指导方案。
- 5.4.2.5 做好特殊婴幼儿保健与护理。

5.4.3 健康与教育

- 5.4.3.1 做好预防伤害与急救，并能进行初步处理和急救实施。
- 5.4.3.2 识别婴幼儿生长发育过程中出现的多种情况，进行健康管理与指导。
- 5.4.3.3 做好婴幼儿动作发展指导，语言能力、认知能力和社会性（情感）能力培养等。
- 5.4.3.4 观察和判断婴幼儿运动、认知、语言、社会性发展的异常情况，配合专业人员进行康复训练。

5.5 养老护理

按DB41/T 595—2015中第4章、第5章的规定执行。

5.6 病患护理

- 5.6.1 遵医嘱或按消费者需求照料饮食起居和生活。
- 5.6.2 测量生命体征并观察记录。
- 5.6.3 遵医嘱或按消费者需求协助病患康复训练。

5.6.4 与病患沟通，提供心理支持和精神慰藉。

5.6.5 陪伴病患出行就诊。

5.7 整理收纳

按DB41/T 2424—2023中第7章的规定执行。

5.8 其他服务

按与消费者约定提供相应服务。

6 服务流程

6.1 预约

接受线上或线下的咨询、预约服务。

6.2 接待

6.2.1 按消费者需求，匹配合适的家政服务员，制定服务方案。

6.2.2 与家政服务员确认服务方案。

6.3 签订服务协议

6.3.1 在家政服务机构、家政服务员和消费者三方对服务内容、时限、人员、费用等均没有异议的情形下签订服务协议。

6.3.2 中介制服务协议见附录 A。

6.3.3 员工制服务协议见附录 B。

6.4 提供服务

6.4.1 家政服务员在进入工作场所时，应主动向消费者出示上门服务证件。

6.4.2 家政服务员应按服务协议提供服务，做好服务记录。

6.5 服务结束

6.5.1 服务期满或因其他原因结束服务时，家政服务员应主动与消费者、家政服务机构或接任家政服务员做好交接工作。

6.5.2 服务相关记录及消费者意见应于服务结束后及时反馈家政服务机构。

6.5.3 家政服务机构应采用定期走访、电话回访、网上回访等方式进行服务回访和满意度调查。消费者满意度调查表见附录 C。

6.5.4 家政服务机构应对服务过程中的所有信息进行分类归档。

6.6 纠纷处理

按GB/T 19012的规定执行。

7 服务监督与评价改进

7.1 建立监督检查机制，定期对服务项目进行回访和抽查，自觉接受消费者和相关部门的监督。

7.2 建立服务评价改进机制，定期对服务质量进行评价，及时改进服务中存在的问题，实现持续改进。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
家政服务合同(中介制)合同样式

下面给出了家政服务合同(中介制)的合同样式。

家政服务合同(中介制)

合同编号: _____

甲方(消费者)姓名: _____ 身份证号码: _____

联系方式: _____ 家庭住址: _____

乙方(家政服务机构)名称: _____ 负责人: _____

联系方式: _____ 经营地址: _____

丙方(家政服务员)姓名: _____ 身份证号码: _____

联系方式: _____ 户籍地址: _____

现住址: _____ 紧急联系方式: _____

根据《中华人民共和国民法典》《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、诚实信用的基础上就家政服务的相关事宜协商订立本合同。

第一条 服务内容及要求

1. 乙方向甲方推荐丙方,为甲方提供(请在□内√):

居家保洁; 家庭烹饪; 照护孕产妇与新生儿; 照护婴幼儿; 照护老人; 护理家庭病患;

整理收纳; 其他服务

2. 服务要求: _____

第二条 服务地点

第三条 服务方式与期限

1. 服务方式(请在□内√): 计时制 全日制 住家制 其他

2. 服务期限: _____年____月____日至____年____月____日;

服务时间: 全日制服务时间: 每天____时至____时。其中提供住家制或全日制家政服务的,

甲方与丙方协商确定每月____天的休息时间。遇国家法定节假日需继续提供家政服务的,甲方与

丙方协商确定服务报酬。

第四条 丙方条件

性别：_____ 年龄：_____ 学历：_____ 是否接受过培训：_____ 技能证书：_____

第五条 费用与支付方式

1. 甲方支付丙方服务报酬_____元/_____；支付方式：_____。
2. 甲方支付乙方中介服务费_____元/_____；支付方式：_____。
3. 丙方支付乙方中介服务费_____元_____；支付方式：_____。
4. 合同期满后，三方续约，按照规定缴纳相关费用。

第六条 甲方权利义务

1. 有权要求丙方提供真实的身份信息，乙方应向甲方提供丙方的相关信息。
2. 有权要求丙方提供正规医疗机构出具的有效体检合格证明；若甲方有特别要求，丙方相关体检费用由甲方承担。
3. 有权要求丙方提供家政岗位培训及相关家政等级培训的证明。
4. 有下列情形之一的，甲方有权要求乙方调换丙方或解除合同：
 - (1) 丙方有违法行为的；
 - (2) 丙方患有不宜从事家政服务工作的传染病、精神病的；
 - (3) 丙方有刁难、虐待甲方成员等严重影响甲方正常生活行为的。
5. 应在签订合同时出示有效身份证件，如实填写家庭住址、居住条件、联系电话、服务内容、服务要求以及家庭成员是否患有传染疾病、精神疾病等其他严重疾病，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丙方不会受传染或伤害；否则，造成的后果由甲方负责。
6. 应为丙方提供安全的劳动条件、服务环境和休息条件，不得让丙方违规作业，不得虐待丙方，不得危害丙方人身安全。如丙方在服务期间突发疾病或受伤时，甲方应及时采取必要的救治措施，并及时通知乙方。
7. 应尊重丙方的劳动，对注意事项应予提醒，并妥善保管家中贵重物品。
8. 不得拖欠丙方服务报酬，不得擅自将丙方转为第三方服务。
9. 约定服务期满，如需继续服务的，应提前7日向乙方、丙方提出续约。

第七条 乙方权利义务

1. 应核实丙方身份以及所提供信息的真实性。
2. 应督促丙方办理健康体检并提供正规医疗机构出具的有效体检合格证明。

3. 应对丙方提供必要的岗前和岗中培训，实行跟踪管理、监督指导，定期回访了解丙方的服务情况。

4. 对于甲方或丙方在履约过程中出现纠纷的，乙方义务调解。

5. 甲方因丙方自身原因(体检不合格或有不良行为等)而不继续使用丙方的，乙方应按约定重新为甲方提供家政服务员。

第八条 丙方权利义务

1. 有权按时得到服务报酬，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，有权追究因甲方过失造成的经济损失；有权与有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。

4. 应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，如因丙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。

5. 善待服务对象，服从甲乙双方的管理和指导。

6. 不得擅自将他人带入或留宿甲方家中；不得擅自翻动、拿用与服务不相关的甲方物品。

7. 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。

8. 禁止擅自离岗，工作期间，丙方不能提供服务的，应向甲方请假并取得同意。

第九条 保险

甲乙双方协商 是 / 否 投保商业保险。

保险公司及产品名称：_____。

保险金额：人民币_____元，保费金额：人民币_____元；由_____承担。

第十条 合同期满与解除

1. 合同期满，乙方应协同甲方和丙方办理续订或解除合同手续。

2. 甲方提前辞退丙方或是丙方要求提前离岗的，由甲丙双方协商确定，可到乙方办理相关手续，结清服务报酬。

3. 丙方离岗时，甲方与丙方均应认真检查各自财物有无损坏和丢失，丙方离岗后，合同各方不再承担由此产生的相关责任。服务期满，在同等条件下，甲方有优先续用丙方的权利，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。

第十一条 违约责任

1. 甲方或丙方在正常服务期间，提前中止合同，提出方应按月报酬的_____ % 向另一方支付违约金。

附 录 B
(资料性)
家政服务合同(员工制)合同样式

下面给出了家政服务合同(员工制)的合同样式。

家政服务合同(员工制)

合同编号:

甲方(消费者)姓名:

身份证号码:

联系方式:

家庭住址:

乙方(家政服务机构)名称:

负责人:

联系方式:

经营地址:

根据《中华人民共和国民法典》《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、诚实信用的基础上就家政服务的相关事宜协商订立本合同。

第一条 家政服务内容

乙方选派家政服务员_____人,为甲方提供下列服务(请在□内√):

居家保洁; 家庭烹饪; 照护孕产妇与新生儿; 照护婴幼儿; 照护老人; 护理家庭病患;

整理收纳; 其他服务

服务要求:_____。

第二条 乙方家政服务员应具备的条件

性别:_____学历:_____年龄:_____是否接受过培训:_____技能证书:_____。

第三条 服务地点

第四条 服务期限

_____年_____月_____日至_____年_____月_____日。

第五条 试用期及服务费用

1. 乙方家政服务员上岗试用期为____日。试用期服务费（大写）_____元/日，在试用期内，乙方家政服务员达不到约定要求或符合其他调换条件的，乙方应在甲方提出调换要求后____日内予以调换，调换后试用期重新计算；甲方应按乙方家政服务员的实际试用时间支付试用期服务费。

2. 试用期满后，甲方应按以下标准支付服务费：乙方家政服务员工资_____元/月和家政公司管理_____元/月，共计人民币_____元/月；支付方式：_____。

第六条 甲方权利义务

1. 甲方权利：

- (1) 甲方有权合理选定、调换乙方家政服务员。
- (2) 甲方有权要求乙方家政服务员提供正规医疗机构出具的有效体检合格证明；若甲方有特别要求，相关体检费用由甲方承担。
- (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，具体要求事项由甲方与乙方家政服务员另行约定。
- (4) 甲方有权追究因乙方家政服务员故意或重大过失而给甲方造成的损失。
- (5) 有下列情形之一的，甲方有权要求调换家政服务员（第⑦、⑧除外）或解除合同：

- ①乙方家政服务员有违法行为的；
- ②乙方家政服务员患有恶性传染病的；
- ③乙方家政服务员未经甲方同意，以第三人代为提供服务的；
- ④乙方家政服务员存在刁难、虐待甲方成员等严重影响甲方正常生活行为的；
- ⑤乙方家政服务员给甲方造成较大财产损失的；
- ⑥乙方家政服务员主动要求离职的；
- ⑦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；
- ⑧空岗____日乙方未派替换人员到岗工作的。

2. 甲方义务：

(1) 甲方应在签订合同时出示有效身份证件，如实告知家庭住址、居住条件（应注明是否与异性成年人同居一室）、联系电话、对乙方家政服务员的具體要求，以及与乙方家政服务员健康安全有关的家庭情况（如家中是否有恶性传染病人，精神病人等），以上内容变更应及时通知乙方。

(2) 甲方应按合同约定向乙方支付服务费。

(3) 甲方应尊重乙方家政服务员的人格尊严和劳动，提供安全的劳动条件、服务环境和居住场所，

不得歧视、虐待或性骚扰乙方家政服务员。如遇乙方家政服务员突发急病或受到意外伤害时，甲方应及时采取必要的救治措施。

(4) 甲方应保证乙方家政服务员每月_____天的休息时间，对全日制和住家制家政服务员保证其食宿和每天基本的睡眠时间，在双休日以外的国家法定节假日确需乙方家政服务员正常工作的，要给予适当的加班补助，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地点工作，或要求其从事非约定工作。

(6) 甲方有义务配合乙方对乙方家政服务员进行管理、教育和工作指导，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_____日与乙方续签合同。

第七条 乙方权利义务

1. 乙方权利：

(1) 乙方有权向甲方收取服务费及有关费用。

(2) 乙方有权向甲方询问、了解投诉或家政服务员反映情况的真实性。

(3) 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甲方串通家政服务员脱离乙方管理的；

②甲方家庭成员中有恶性传染病人而未如实告知的；

③甲方未按时支付有关费用的；

④约定的服务地点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、法规或有刁难、虐待等损害家政服务员身心行为的；

⑥甲方无正当理由频繁要求调换家政服务员的。

2. 乙方义务：

(1) 乙方应为甲方委派身份、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体检合格证明。

(2) 乙方应本着客户至上、诚信为本的宗旨，指导家政服务员提供各项约定的服务。

(3) 乙方负责家政服务员的岗前培训和管理，实行跟踪管理，监督指导，接受投诉、调换请求并妥善处理。

(4) 乙方应为家政服务员购买相关商业保险。

第八条 违约责任

1. 甲方或乙方在正常服务期间，提前中止合同，提出方应按月报酬的_____ %向另一方支付违约

金。

2. 甲方逾期支付相关费用的，每天应按逾期支付费用的_____ %向乙方支付违约金。

3. 甲方串通乙方家政服务员脱离乙方管理、私签协议并接受服务的，按照合同约定的服务管理费的_____ %向乙方支付违约金。

4. 对未按合同要求履行义务的，任何一方均有权要求违约方承担由此造成的损失；对出现严重违约的，有权要求解除合同。

第九条 其他约定条款

第十条 合同争议的解决办法

本合同若发生争议，甲乙双方协商解决；协商不成的，可向行业协会或消费者协会申请调解；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）向人民法院提起诉讼。

本合同一式两份，甲、乙双方各执一份，未尽事宜甲乙双方另行协商补充，补充协议与本合同具有同等法律效力；自各方签字或盖章之日起生效。

甲方（消费者）：

乙方（家政服务机构）：

法定代表人/负责人：

年 月 日

年 月 日

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.8 社区服务指南 第 8 部分：家政服务
 - [2] 商务部. 家庭服务业管理暂行办法. 2012
 - [3] 人力资源和社会保障部. 家政服务员国家职业技能标准. 2019
 - [4] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于促进家政服务业提质扩容的意见. 2019
-

地方标准信息服务平台