

DB22

吉 林 省 地 方 标 准

DB 22/T 3536—2023

家政服务溯源管理规范

Specification for traceability management of domestic service

地方标准信息服务平台

2023 - 09 - 28 发布

2023 - 11 - 16 实施

吉林省市场监督管理厅 发布

前 言

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

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由吉林省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：长春市天瑞英杰家政服务有限公司。

本文件主要起草人：杨丽艳、田静、陆峰、赵旭、刘淑云、刘妍、郑凯红。

地方标准信息服务平台

家政服务溯源管理规范

1 范围

本文件规定了家政服务溯源管理的基本要求、服务准备、服务提供和服务评价。
本文件适用于家政服务溯源管理。

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 19000-2016 质量管理体系 基础和术语
GB/T 20647.8-2006 社区服务指南 第8部分：家政服务
SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语

3 术语和定义

GB/T 19000-2016、GB/T 20647.8-2006和SB/T 10847-2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用以下重复列出了GB/T 19000-2016、GB/T 20647.8-2006和SB/T 10847-2012中的一些术语和定义。

3.1

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。

[来源：GB/T 20647.8-2006, 3.1]

3.2

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。

[来源：SB/T 10847-2012, 6.1]

3.3

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。

[来源：SB/T 10847-2012, 6.4]

3.4

顾客 *customer*

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人和组织。

[来源：GB/T 19000-2016, 3.2.4]

3.5

家政服务溯源管理 *traceability management of domestic service*

从家政服务的源头开始对服务节点进行标识、记录，通过对溯源信息的保存和管理，确保服务过程的信息可查、质量可控、纠纷可溯。

4 基本要求

家政服务溯源应按照以下内容进行管理，主要包括：

- a) 溯源管理应覆盖服务准备、服务提供和服务评价等可能影响服务质量、服务纠纷全过程、全方位信息管理；
- b) 溯源管理对象应包括参与服务过程的家政服务组织、家政服务员和顾客；
- c) 服务准备应包括家政服务员、顾客的基本登记信息，由家政服务组织负责记录、更新、核实和管理溯源信息，并签署家政服务合同；
- d) 服务提供应包括顾客信息反馈及处理情况跟踪表；
- e) 服务评价应包括顾客满意度调查表和顾客投诉处理表；
- f) 应建立具有追溯功能的纸质档案及电子数据库，确保信息真实、完整、可查、可溯。

5 服务准备

5.1 家政服务组织应按照以下内容，对家政服务员所提供个人资料进行核实建档，主要包括：

- a) 应对家政服务员个人身份证明及当地公安部门无犯罪证明记录进行留存建档；
- b) 应对家政服务员基本信息登记建档，参见附录 A；
- c) 家政服务员应出具健康体检证明进行留存建档；
- d) 应对家政服务员所获得的有效职业资格证书进行留存建档；
- e) 应通过商务部家政服务信用信息平台对家政服务员实名认证。

5.2 家政服务组织应按照以下内容，对顾客所提供的基本信息进行核实建档，主要包括：

- a) 应对顾客基本信息进行登记建档，参见附录 B；
- b) 应对家政服务合同中双方的权利和义务进行明确告知；
- c) 应对顾客的服务内容、服务对象、服务地址、服务方式、操作流程、服务期限和服务薪资等进行确认，并签订家政服务合同编号入档，参见附录 C。

6 服务提供

家政服务组织应对家政服务员在服务过程中进行跟踪管理，主要包括：

- a) 建立顾客反馈跟踪机制，规定跟踪监督形式、频次、人员调换以及服务反馈，监督的形式应为电话或入户等方式进行，且记录存档，参见附录 D；
- b) 因家政服务员个人原因需请假时，征得顾客同意后，签署请假条报备家政服务组织存档；
- c) 因家政服务员个人原因需提前终止家政服务合同时，提前 15 d 告知顾客及家政服务组织，待家政服务组织安排接替人员签署转接手续后报备家政服务组织存档；
- d) 服务过程中，家政服务员发生特殊情况和意外时，及时告知顾客和家政服务组织，并按照规定的处理方式报备家政服务组织；
- e) 服务过程中，家政服务员发生特殊情况和意外后，及时追溯协议中的权利和义务，保障顾客和家政服务员的基本权益。

7 服务评价

7.1 家政服务组织在服务评价阶段，应做到记录存档备查：

- a) 家政服务员在服务结束后应主动征求顾客评价，并就顾客提出的服务意见和建议进行整改；
- b) 家政服务组织应以电话、问卷、入户等方式开展顾客满意度调查，参见附录 E；
- c) 家政服务组织应根据顾客满意度的反馈进行服务评价，制定改进措施；
- d) 家政服务组织应在服务结束后，征求家政服务员对顾客的评价；
- e) 对发生的服务纠纷应及时处理，对能够当场解决的问题，应立即解决，对在规定时间内能够解决的问题，应尽早解决。一般不宜超过 24 h，参见附录 E；
- f) 家政服务组织应确保关于基本信息可查，投诉处理的信息准确、无误导，收集的历史数据是相关、正确、完整、有意义并有用的。

7.2 发生以下情况，应溯源：

- a) 当顾客对服务过程有疑义时；
- b) 当顾客根据家政服务合同提出溯源要求时；
- c) 当家政服务组织和家政服务员对服务环节有疑义时；
- d) 当家政服务过程中发生事故或纠纷时。

7.3 溯源管理材料的档案整理注意以下要点：

- a) 溯源管理全过程中建立的纸质档案和电子档案应长期保存；
- b) 服务档案编号分类管理，追溯过程完整便于查阅；
- c) 实现政府监管有依据，诚信服务有追溯，违规失信有记录的全方位家政服务溯源管理规范。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(资料性)
家政服务员资料登记表

家政服务员资料登记表见表A.1。

表 A.1 家政服务员资料登记表

姓名		性别		出生日期		照 片
民族		年龄		来某地时间		
学历		政治面貌		原工作单位		
身高 (cm)		体重 (kg)		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	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
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"/> 户口簿 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 暂时居住证 <input type="checkbox"/> 边防证 <input type="checkbox"/> 计划生育证 <input type="checkbox"/> 健康证 <input type="checkbox"/> 其他			
家庭 主要 成员	称谓	姓名	年龄	工作单位		备注
培训 情况						
	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“√”。

附 录 B
(资料性)
顾客资料登记表

顾客资料登记表见表B.1。

表 B.1 顾客资料登记表

姓名		性别		年龄		民族	
籍贯		出生地		学历		职业	
工作单位							
合同号							
合同期限							
身份证号码							
联系电话							
户口所在地							
管辖派出所							
家庭资料							
服务地址				家庭人数			
健康状况				服务面积			
饮食习惯				其他			
服 务 需 求	需求岗位						
	年龄要求						
	技能要求						
	经验要求						
	学历要求						
	其他要求						

附录 C
(资料性)
家政服务合同

家政服务合同见表C.1。

表C.1 家政服务合同

<h1>家政服务合同</h1>	
合同编号：_____	
甲方（顾客）：_____	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：_____
家政服务组织：_____	
服务电话：_____	经营地址：_____
法定代表人：_____	负责人：_____
<p>根据《民法典》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。</p> <p>第一条 术语释义</p> <p>甲方（顾客）：是指具有完全行为能力的家政服务员的雇佣者。</p> <p>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。</p> <p>家政服务组织：依法成立的具有相关资质的，为顾客和家政服务员提供家政服务信息的家政服务组织。</p> <p>第二条 服务内容</p> <p>家政服务组织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）：</p> <p>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：_____。</p> <p>第三条 服务地址</p>	

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，甲方支付家政服务组织一次性中介服务费_____元（该费用为一次性收取，不退）；
2. 在本合同签订之日，乙方需要向家政服务组织支付中介服务费_____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，有权要求家政服务组织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赔偿责任，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家政服务组织进行人员调换，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家政服务组织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，则应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 家政服务组织权利与义务

1. 家政服务组织促成、见证本合同的签订，甲乙双方应按照规定向家政服务组织交纳介绍费；

2. 家政服务组织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. 家政服务组织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. 出示家政服务组织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，家政服务组织义务调解；

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，家政服务组织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，甲方和乙方应到家政服务组织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，可到家政服务组织办理相关手续，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，应到家政服务组织办理解除合约手续；

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、家政服务组织三方各执一份，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

家政服务组织（盖章）：

乙方（签字）：

年 月 日

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

地方标准信息服务平台

附 录 D
(资料性)
顾客信息反馈及处理情况跟踪表

顾客信息反馈及处理情况跟踪表见表D.1。

表 D.1 顾客信息反馈及处理情况跟踪表

顾客资料						
姓名		性别		合同号		
籍贯		住宅地址		联系电话		
职业		家庭人数		身份证号码		
爱好		饮食习惯		性格特点		
合同期限	年 月 日至 年 月 日					
顾客聘用服务员情况						
项目类别	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						
家政服务组织跟踪服务情况						
项目类别	时间	访问形式	顾客反映情况	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						
协议期满 顾客鉴定 评语	签名： 日期：					
家政服务组织 鉴定评语	签名： 日期：					
备注						

附录 E

(资料性)

顾客满意度调查表和顾客投诉处理表

E.1 顾客满意度调查表

顾客满意度调查表见表E.1。

表 E.1 顾客满意度调查表

<p>为进一步提高我们的服务质量，共同提升服务满意度，我们非常希望您对我们服务中各项服务的真实感受，该调查是我们公司对家政各项服务工作满意度进行的调查，是我们今后服务质量的依据。请您认真填写以下调查表内容，如实客观地对我们的工作做出评价。</p>			
服务人员姓名		服务项目	
服务期限	年 月 日至 年 月 日		
<p>您对公司客服热线的接听及时率是否满意？</p> <p><input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>比较满意 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>不太满意 <input type="checkbox"/>不满意</p>			
<p>您对公司接待人员的言谈礼仪、工作态度是否满意？</p> <p><input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>比较满意 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>不太满意 <input type="checkbox"/>不满意</p>			
<p>您对服务人员的服务态度是否满意？</p> <p><input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>比较满意 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>不太满意 <input type="checkbox"/>不满意</p>			
<p>您对服务人员的着装及个人卫生是否满意？</p> <p><input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>比较满意 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>不太满意 <input type="checkbox"/>不满意</p>			
<p>您对服务人员的言谈举止、礼仪礼貌是否满意？</p> <p><input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>比较满意 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>不太满意 <input type="checkbox"/>不满意</p>			
<p>您对服务人员的沟通能力是否满意？</p> <p><input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>比较满意 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>不太满意 <input type="checkbox"/>不满意</p>			
<p>您对服务人员的技术技能是否满意？</p> <p><input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>比较满意 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>不太满意 <input type="checkbox"/>不满意</p>			
<p>您对服务人员的服务质量是否满意？</p> <p><input type="checkbox"/>非常满意 <input type="checkbox"/>比较满意 <input type="checkbox"/>一般 <input type="checkbox"/>不太满意 <input type="checkbox"/>不满意</p>			
<p>再次感谢您的配合！</p> <p style="text-align: right;">客户签名： 日期：</p>			

顾客投诉处理表见表E.2。

表 E.2 顾客投诉处理表

姓名				投诉方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 面谈 <input type="checkbox"/> 信件 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 家访
性别		年龄		投诉对象	<input type="checkbox"/> 家政服务员 <input type="checkbox"/> 家政服务组织
合同编号					被投诉人
联系电话					投诉时间
住 址					
投 诉 内 容	<p>记录人： 日 期： 年 月 日</p>				
调 查 记 录	<p>●顾客投诉情况 <input type="checkbox"/>经常 <input type="checkbox"/>偶尔 <input type="checkbox"/>初次 <input type="checkbox"/>其他 ●投诉事项是否真实 <input type="checkbox"/>真实 <input type="checkbox"/>基本真实 <input type="checkbox"/>不真实 <input type="checkbox"/>其他 ●类似投诉 <input type="checkbox"/>经常 <input type="checkbox"/>偶尔 <input type="checkbox"/>初次 <input type="checkbox"/>其他 ●投诉资料 <input type="checkbox"/>附信件 <input type="checkbox"/>附实物 <input type="checkbox"/>口头 <input type="checkbox"/>其他</p> <p>负责调查人签名：</p>				
	<p>负责调查人意见：</p> <p>签名： 日期：</p>				
处 理 意 见	<p>负责人签名： 日 期：</p>				
单位主要 负责人 批 示	<p>签名（盖章）： 日期：</p>				
回复顾客时间			回复人员签名		
上报公司日期			上报人签名		

注：可选项请在“□”中打“√”。