ICS 03.080.30

A10

|  |
| --- |
|       |

DB23

黑龙江省地方标准

DB 23/ T 1581.1—2015

|  |
| --- |
|       |

家政服务 钟点服务质量规范

|  |
| --- |
|  |
|       |

2015 - 03 - 01发布

2015 - 03 - 01实施

黑龙江省质量技术监督局   发布

前  言

本标准依据GB/T 1.1的规则起草。

本标准由黑龙江省商务厅提出并归口。

 本标准起草单位：黑龙江省标准化研究院

 本标准主要起草人：邢春艳、舒去非、吕猛、杨琼、张文琳

 本标准为首次发布。

家政服务 钟点服务质量规范

1. 范围

本标准规定了钟点服务涉及的术语和定义、钟点服务分类及要求、家政服务机构基本要求、钟点服务人员管理要求、服务质量保障等。

本标准适用于黑龙江省行政区域内家政服务机构提供的钟点服务。

1. 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 17242 投诉处理指南

GB/T 20647.8 社区服务指南 第8部分：家政服务

DB23/T 1412 家庭服务业服务规范

DB23/T 1455 家政服务 保洁服务质量规范

《中华人民共和国劳动合同法》

《关于非全日制用工若干问题的意见》 （劳社部发[2003]12号）

1. 术语和定义

GB/T 20647.8、DB23/T 1412确定的下列术语和定义适用于本标准。

* 1. 钟点服务

根据合同要求，以小时作为薪酬单位的非全日工作制的家政服务。

* 1. 家政服务机构

依法设立并具备相关的资质，从事家政服务经营活动的组织（以下简称服务机构）。

* 1. 钟点服务人员

从事以小时作为薪酬单位的非全日工作制的家政服务人员。俗称钟点工。

1. 钟点服务分类及要求
	1. 钟点服务分类

钟点服务分类分为：

——保洁服务；

——家务服务；

——居家养老服务；

——育婴服务；

——母婴生活护理服务

——医院陪护服务

——其他服务。

* 1. 保洁服务要求

应符合DB23/T 1455的要求。

* 1. 家务服务要求

应符合DB23/T 1412的要求。

* 1. 居家养老服务要求

应符合DB23/T 1412的要求。

* 1. 育婴服务要求

应符合DB23/T 1412的要求。

* 1. 母婴生活护理服务要求

应符合DB23/T 1412的要求。

* 1. 医院陪护服务要求

应符合DB23/T 1412的要求。

* 1. 其他服务要求

其他服务应严格履行服务合同约定，并确保所提供服务的质量。

1. 家政服务机构基本要求
	1. 家政服务机构除应根据服务分类符合GD/T 20647.8中第5章的要求外，还应符合下列要求：

——保洁服务机构应符合DB23/T 1455中第5章的要求；

——家务服务机构应符合DB23/T 1412中第4章的要求；

——居家养老服务机构应符合DB23/T 1412中第4章的要求；

——育婴服务机构应符合DB23/T 1412中第4章的要求；

——母婴生活护理服务机构应符合DB23/T 1412中第4章的要求；

——医院陪护服务机构应符合DB23/T 1412中第4章的要求；

——其他服务人员资质服务合同约定。

* 1. 钟点服务人员职业资质要求除应根据服务分类符合GB/T 20647.8中第6章的规定外，还应符合下列要求：

——保洁服务人员资质应符合DB23/T 1455中第6章的要求；

——家务服务人员资质应符合DB23/T 1412中第5章的要求；

——居家养老服务人员资质应符合DB23/T 1412中第5章的要求；

——育婴服务人员资质应符合DB23/T 1412中第5章的要求；

——母婴生活护理服务人员资质应符合DB23/T 1412中第5章的要求；

——医院陪护人员资质应符合DB23/T 1412中第5章的要求；

——其他服务人员资质服务合同约定。

1. 钟点服务人员管理要求
	1. 钟点服务人员管理应符合《中华人民共和国劳动合同法》、《关于非全日制用工若干问题的意见》（劳社部发[2003]12号）等国家相关法律、法规和规章的要求。
	2. 服务机构应对钟点服务人员的服务技能进行不间断培训，加强职业道德教育，使钟点服务人员具备该职业所需的道德规范、知识及技能。
	3. 服务机构应合理安排、统筹钟点服务时间，提高钟点服务质量。
	4. 钟点服务人员记录钟点服务起止时间应双方协商，征得客户同意。
	5. 钟点服务人员的服务合同应符合GB/T 20647.8的要求，具体应：

——员工管理制模式组织的服务合同应符合GB/T 20647.8中5.4.2.2的要求；

——中介管理制模式组织的服务合同应符合GB/T 20647.8中5.4.2.3的要求；

——劳动合同应符合GB/T 20647.8中5.4.2.3的要求；

——培训合同应符合GB/T 20647.8中5.4.2.4的要求。

* 1. 钟点服务人员的档案管理

钟点服务人员的档案管理应符合GB/T 20647.8中5.3.2的要求。

1. 服务质量保障
	1. 客户反馈意见评价

服务机构应通过有效的渠道收集相关客户的反馈意见，及时了解钟点服务人员的服务情况，从而改进服务质量，提高钟点服务人员的服务水平。

* 1. 服务质量监督

服务机构应自觉接受社会及相关部门的监督。

* 1. 服务质量投诉
		1. 客户和服务机构发生服务质量争议，服务机构可与客户协商处理，也可请消费者协会或其他有关部门处理。
		2. 钟点服务质量投诉处理程序应参照GB/T 17242中第6章的规定。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_