

家政服务企业资质证书评价等级证书

产品名称	家政服务企业资质证书评价等级证书
公司名称	深圳华谊企业咨询管理有限公司
价格	.00/套
规格参数	
公司地址	深圳市龙岗区龙岗街道新生社区新旺路8号和健云谷2栋11层1112室
联系电话	13113606880 13113606880

产品详情

家政服务企业资质证书评价等级证书

联系手机:期待您的咨询

家政服务企业资质证书评价等级证书

1、范围

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

本标准适用于本市行政区域内的家庭保洁服务。

2、术语与定义

2.1 家庭保洁服务

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。

2.2 家庭保洁服务形式

包括常规保洁服务、专项保洁服务与拓荒保洁服务。

2.3 家庭保洁服务员

以从事家庭保洁服务为主要内容而取得有偿报酬的家政从业人员。（本标准以下简称保洁员）

2.4 家庭保洁服务合同

家庭保洁服务企业与客户为确立服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬（支付方式）、双方权利义务关系等，依法协商达成的约定。

2.5 常规保洁

以日常定期上门保洁、日常临时钟点工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。

2.6 专项保洁

利用专业清洁设备、专业清洁剂对家庭居室中的地板、地毯、地砖、空调、抽油烟机、煤气灶等物品进行保养、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。

2.7 拓荒保洁

对新装修后未入住的家庭居室进行全面清洁的服务。

3、家庭保洁服务要求

3.1 企业要求

3.1.1 经营条件

3.1.1.1 应依法取得工商营业执照。

3.1.1.2 应有与业务范围相适应的固定经营场所、人员和设施。

3.1.1.3 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。

3.1.1.4 环境、安全、卫生方面应符合GB 13495-1992、GB/T 18883-2002、GB 19085-2003、GB/T 24001-2004的规定。

3.1.2 信息管理

3.1.2.1 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。

3.1.2.2 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。

3.1.2.3 应建立与客户相关的档案，包括客户资料、服务合同、服务质量反馈、投诉及其处理文件。

3.1.3 培训管理

3.1.3.1 应设有专门的培训部门。

3.1.3.2 应配备专兼职的培训管理人员。

3.1.3.3 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。

3.1.3.4 应定期对员工开展岗前、在岗培训。

3.1.3.5 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。

3.1.4 员工管理

3.1.4.1

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。

3.1.4.2 应保证上岗的保洁员身心健康。

3.1.4.3 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。

3.1.5 用品、用具管理

3.1.5.1 保洁服务用品、用具应配备齐全，定期检查、补充。

3.1.5.2 保洁服务用品、用具应分类存放，使用后及时清洗、消毒。

3.1.5.3 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控制程序。

3.1.5.4 采购的保洁服务用品、用具应是经国家指定检测机构检验合格，并符合环保产品要求。

3.2 保洁员要求

3.2.1 保洁员的职业道德

3.2.1.1 遵守国家法律、法规和社会公德。

3.2.1.2 遵守企业规章制度，维护企业利益、树立企业良好形象。

3.2.1.3 爱岗敬业、诚实有信、注重效率，有良好的服务意识。

3.2.1.4 注重文明礼貌、品行端正、举止大方。

3.2.1.5 维护客户合法利益，保守客户的隐私，不随意泄露客户的信息。

3.2.1.6 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。

3.2.2 保洁员的行为规范

3.2.2.1 上岗服务时应着工作服，佩戴工号牌，规范服务。

3.2.2.2 讲究个人卫生，上岗时禁戴首饰，不用化妆品。

3.2.2.3 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。

3.2.2.4 同事之间互帮互助，以礼相待。

3.2.2.5 未经客户同意，不得动用客户物品和设施。

3.2.2.6 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。

3.2.2.7 保持热情、周到、耐心的服务态度，与客户进行良好沟通。

3.2.2.8 妥善保管保洁用品和用具，不得丢失和人为损坏，不私借私用。

3.2.2.9 服从管理，按时保质地完成保洁工作，离开服务现场应通知客户。

3.2.3 保洁员的服务技能要求

3.2.3.1 掌握符合自身岗位要求的保洁工作方法与质量标准。

3.2.3.2 掌握符合自身岗位要求的服务工作程序。

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

3.2.3.4 掌握正确的服务技术，保证家庭物品与自身安全。

3.3 服务质量要求

3.3.1 服务内容

3.3.1.1 家庭居室环境保洁，包括庭院、顶棚、护栏、地下室、车库等的保洁。

3.3.1.2 家庭居室室内保洁，包括地面、墙面、门窗、隔断、厨房、卫生间、卧室、大厅、阳台等的保洁。

3.3.1.3 家庭生活设施及物品保洁，包括灶具、洁具、家具、电器、工具、玩具、衣物、窗帘等的保洁。

3.3.1.4 家庭专项保洁，包括地板、地毯、地砖、空调、抽油烟机、煤气灶、家庭居室消毒、空气治理、病虫害防治等的专业保洁。

3.3.2 常规保洁质量标准

3.3.2.1 家庭居室环境：物品摆放有序，整齐清洁，无乱放、乱挂。

3.3.2.2 家庭居室室内：整洁美观、目测无尘、空气清新无异味。

3.3.2.3 家庭生活设施与物品：整齐有序、洁净无浮尘。

3.3.3 专项保洁质量标准

3.3.3.1 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。

3.3.3.2 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。

3.3.3.3 室内空气：应达到 GB/T 18883-2002中规定的要求。

3.3.3.4 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，配置有效的消毒液，保证足够的消毒灭菌时间，消毒结束后做好善后工作。

3.3.3.5 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，配置有效的杀虫溶液，保管好暂时未用的杀虫剂，提醒客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。

3.3.3.6 空调、抽烟机与煤气灶保洁：应按照专业清洁技术方案进行清洁。

3.3.4 拓荒保洁质量标准

3.3.4.1 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。

3.3.4.2 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。

3.3.4.3 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 家庭保洁服务流程

4.1 前期服务

4.1.1 接待并记录客户服务需求，登记客户信息。

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

4.1.3 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。

4.1.4 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客户商定。

4.2 入户服务

4.2.1 按照合同约定时间到达客户指定地点，保洁员应告知企业名称与本人姓名或工号，并与客户确认服务需求。

4.2.2 获得客户同意后，按照服务合同约定的项目，进行规范作业。

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

4.3 回访

4.3.1 企业在三天内对保洁服务做客户满意情况回访，做好回访记录；

4.3.2 对客户的投诉，企业应积极对待，及时处理，并记录备案。

5 家庭保洁服务双方权利及纠纷处理办法

5.1 服务双方的权利

5.1.1 客户有下列情形之一的，企业可以终止服务合同，并追究其相关责任的权利。

5.1.1.1 未按约定支付服务费和相关费用，经催告后在合理期限内仍不支付的。

5.1.1.2 与保洁员恶意串通，损害企业合法利益的。

5.1.1.3 不能提供合同约定的工作条件的。

5.1.1.4 侵害保洁员合法权益的。

5.1.1.5 严重损害保洁员人格尊严的。

5.1.1.6 强迫保洁员从事合同约定以外的服务项目的。

5.1.1.7 要求保洁员违规操作或其它可能对其人身造成损害的。

5.1.1.8 违背合同约定或法律法规规定的其它情形。

5.1.2 企业或保洁员有下列情形之一的，客户可以解除服务合同，并追究其相关责任的权利。

5.1.2.1 采用欺诈手段订立的合同，可能对客户造成严重损害的。

5.1.2.2 发布虚假广告或隐瞒真实情况误导客户的。

5.1.2.3 不按服务合同约定提供服务的。

5.1.2.4 违背合同约定或法律法规规定的其它情形。

5.2 纠纷处理办法

5.2.1 保洁员在服务过程中与客户发生纠纷时，应及时向企业反映，企业根据实际情况，配合客户及有关部门妥善解决1、范围

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