

FUWU ZHONG

GUANLI ZHIDINAN

81890

服务系统管理指南

许义平 胡道林◎编著

中国社会科学出版社

81890

服务系统管理指南

许义平 胡道林◎编著

中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

81890 服务系统管理指南/许义平, 胡道林编著. —北京: 中国
社会出版社, 2006. 8

ISBN 7-5087-1047-9

I. 8… II. ①许…②胡… III. 电话—商业服务—宁波市—
指南 IV. F626.12

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 088904 号

书 名: 81890 服务系统管理指南

编 著: 许义平 胡道林

责任编辑: 秦 滢 白晓虹

出版发行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电话: 66051698 传真: 66051713

邮购: 66060275

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 880mm×1230mm 1/32

印 张: 4.75

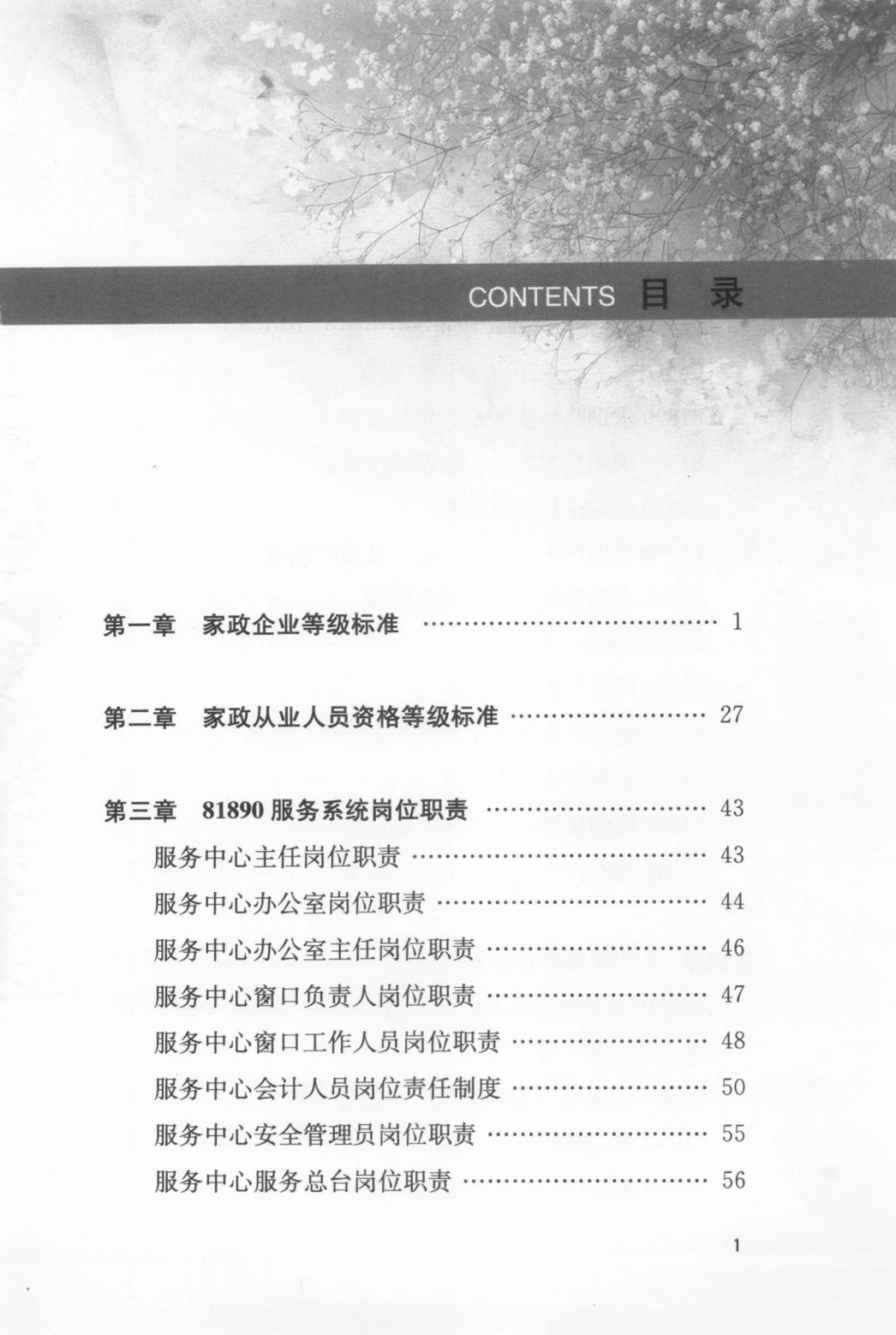
字 数: 80 千字

版 次: 2006 年 8 月第 1 版

印 次: 2006 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 12.00 元

(凡中国社会版图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换)



CONTENTS 目 录

第一章 家政企业等级标准	1
第二章 家政从业人员资格等级标准	27
第三章 81890 服务系统岗位职责	43
服务中心主任岗位职责	43
服务中心办公室岗位职责	44
服务中心办公室主任岗位职责	46
服务中心窗口负责人岗位职责	47
服务中心窗口工作人员岗位职责	48
服务中心会计人员岗位责任制度	50
服务中心安全管理员岗位职责	55
服务中心服务总台岗位职责	56

81890 服务 系统管理指南

服务中心计算机维护人员岗位职责	57
服务中心统计员岗位职责	58
服务中心后勤工作人员岗位职责	59
81890 求助热线执行部主任岗位职责	60
81890 求助热线接线部主任岗位职责	61
81890 网站主任岗位职责	62
81890 求助热线执行部工作人员岗位职责	63
81890 求助热线接线部岗位职责	65
综合受理岗位职责	66
81890 网管人员岗位职责	67
81890 党员咨询服务中心工作人员岗位职责	68
81890 接线部值班员职责	69
81890 失物招领中心工作人员岗位职责	70
81890 爱心超市工作人员岗位职责	74
 第四章 81890 服务系统服务规范	 77
服务中心文明用语及服务忌语	77
服务中心窗口服务规范	79
服务中心关于“客户评议”单的处理规定	81
81890 求助热线工作守则	83
81890 求助热线求助件处理办法	85

81890 求助热线接听电话用语	90
81890 老年人应急呼叫系统管理办法	91
81890 失物招领办法（试行）	99
81890 爱心超市实施办法	104
第五章 81890 服务系统内部管理制度	109
服务中心例会制度	109
服务中心考勤制度	112
81890 求助服务中心着装规范	114
81890 求助服务中心办公用品、设施 摆放规范	116
服务中心计算机管理制度	120
服务中心计算机维护保养计划	121
服务中心考核奖惩办法	122
文明服务部门评选办法	127
文明服务窗口评选办法	131
81890 呼叫平台考核奖惩制度	134
81890 呼叫平台明星奖评选办法	140
81890 接线部工作制度	145
81890 重大案例报告制度	148



第一章 家政企业等级标准

宁波 81890 服务业协会

家政企业等级标准

家政企业等级评定标准（试行）

（本标准于 2004 年 10 月 15 日经协会讨论通过，

2005 年 1 月起试行）

前 言

进入小康社会后，我国的家政服务业得到快速发展，但由于这个产业发展历史短暂，大多数家政企业还处于发展的初级阶段。认真做好《家政企业等级评定标准》的制定和实施工作，是规范行业管理、开展企业间有序健康竞争的重要措施，也是为家政行业取得广泛社会认同的重要途径。

本标准是根据中国家庭服务业协会的意见，在总结宁波市家政企业管理实践经验的基础上，为适应家政企业管理的需要而制定，同时也为我国家政企业向规范化方向发展提供依据。

本标准的附录 A、附录 B、附录 C、附录 D 均是规范性附录。

本标准由宁波 81890 服务业协会提出。

本标准主要起草单位：中国家庭服务业协会研究会、宁波市家庭服务业协会、宁波 81890 服务业协会、浙江树人大学。

1 范围

本标准规定了家政企业管理的术语和定义、分等规定、评定标准和监督管理。

本标准适用于协会内各家政企业的等级评定。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，但鼓励根据本标准达成协议的各方研究可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 家政服务业

家政服务业是指以家庭为服务对象，以家庭各种事务为服务内容的第三产业。它包括家庭服务，也包括单位、社区的相关社会化服务。

3.2 家政从业人员

家政从业人员是经规定考核、被认定具备家政服务业

81890服务 系统管理指南

从业资格的人员。

家政从业人员的资格等级分为家政员、家政师。家政员可分为四级，分别为一星级家政员、二星级家政员、三星级家政员、四星级家政员。家政员认定为技术人员；家政师可分为助理家政师、家政师、高级家政师三级。

在服务形式上有居家服务（保姆）、管家、钟点工、计件工、家庭秘书、陪伴等等。

家政企业派遣到单位、社区从事后勤服务的员工，其资格等级的评审，亦按《家政从业人员资格等级标准》执行。

3.3 家政服务内容

3.3.1 一般家务：制作家庭便餐、家居保洁、衣物洗涤、园艺等等，以器物的服务为主；

3.3.2 看护婴幼儿：对婴幼儿的照料、看管；

3.3.3 护理老年人：照料、陪护老年人；

3.3.4 照顾病人：在家庭或医院照料、看护病人；

3.3.5 护理产妇与新生儿：护理产妇与新生儿，亦称月子保姆；

3.3.6 家庭教育：主要是对幼儿或小学生的品德和良好习惯的培养、智力开发和学业辅导；

3.3.7 家庭理财：对客户日常生活开支的管理，包括采

购、记账等；

3.3.8 家庭秘书：从事家庭或家庭企业的文书档案处理、电脑操作、公关事务、汽车驾驶等；

3.3.9 家庭安全员：一类是负责家庭器物的维修与安全，如负责水电、电器、电脑、住宅的维修服务与安全等，又称家庭技术员；另一类是负责家人的安全，又称家庭保安员；

3.3.10 陪伴：陪同购物或聊天，主要满足客户舒缓情绪，排遣孤独感，或通过其他陪伴方式满足客户的心理需求；

3.3.11 管家：对客户家庭事务进行全面安排，具体安排其他家庭服务员的日常工作。能针对客户家人的不同特点，调配膳食，美化家庭环境，科学体育锻炼，安排家庭休闲娱乐、旅游，迎送宾客，指导合理的作息等等；

3.3.12 居家服务的家政从业人员（保姆）其服务项目一般是全面多项的，而钟点工、计件工则有单项或多项的，其具体服务项目应以客户与家政企业或家政从业人员所签订的合同内容为准；

3.3.13 单位、社区的服务项目，因其后勤服务比较专业化，其项目一般以单项或几项为主。

4 分等规定

4.1 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。

4.2 等级认定原则

4.2.1 服务质量第一。服务质量是企业的生命，企业的硬、软件都是保证服务质量的条件，但从家政企业的实际情况出发，对硬件设备的要求不宜过高；

4.2.2 社会效益与经济效益并重。必须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；

4.2.3 评定是手段，目的是提高，不搞终身制。等级评定每二年一次，严格掌握标准，不搞终身制。

4.3 等级认定标准

按企业在各项指标的得分综合评定其等级：

一级家政企业（AAA）：综合得分连续两次在 950 分以上（其中一次得 950 分以上仍评定为二级）

二级家政企业（AA）：综合得分 940～800 分

三级家政企业（A）：综合得分 790～600 分

4.4 认定方法、方式和过程

4.4.1 由企业提出申请并提交自行打分评定的综合报告，

若在某方面有突出成绩，可加 1~3 分。报告必须实事求是，经得起调查，如若发现弄虚作假，一经查实就取消参评资格；

4.4.2 家政企业等级评定委员会组织有关专家和行业权威人士，进行公开、公正、公平的评定。评定委员会的成员临时组成且不固定，进行背靠背的评审，力求避免感情因素；

4.4.3 张榜公布被评上等级的企业，时间为一星期，接受企业和群众的监督。如无异议，由行业协会授予等级企业牌和相应等级企业的证书；

4.4.4 在企业被授予等级的二年内，若有严重违规、重大人身事故或质量投诉事件，则予以摘牌，收回证书，并通报批评。

5 评定标准

5.1 定级基本条件

	经济实力	技术力量	企业保障	营业建筑面积
一级家政企业	注册资金达到 80 万（含）元以上	签约服务员 100 人以上；各类技术人员占从业人员 90% 以上；师级家政从业人员 4 名以上	办理员工保险和第三方（客户）保险 ^①	500m ² 以上

① 本标准所指保险均为安全险

续表

	经济实力	技术力量	企业保障	营业建筑面积
二级家政企业	注册资金达到30万元（含）以上	签约服务员60人以上；各类技术人员占从业人员70%以上；师级家政从业人员2名以上	办理员工保险和第三方（客户）保险	200m ² 以上
三级家政企业	注册资金达到10万元（含）以上	签约服务员30人以上；各类技术人员占从业人员50%以上；师级家政从业人员1名以上	办理员工保险和第三方（客户）保险	50m ² 以上

5.2 要求

5.2.1 综合实力

5.2.1.1 企业要具备符合规范要求的经济实力：（详见附录C）

- a) 注册资金达到规范要求；
- b) 年营业额达到规范要求；
- c) 年人均产值达到规范要求；
- d) 办公营业设备达到规范要求；
- e) 生产服务设备达到规范要求。

5.2.1.2 企业经营项目的类别和比重达到规范要求：

- a) 专营服务项目水平达到规范要求；
- b) 家庭服务营业额比重达到规范要求。

5.2.1.3 企业注重品牌建设，开展公益活动，获得政府部门或其他组织颁发的各类奖项。

5.2.2 人力资源

5.2.2.1 管理人员的综合素质和能力达到规范要求：

- a) 管理人员受教育程度达到一定水平；
- b) 企业组织结构合理，管理规范化程度达到要求；
- c) 管理层有一定程度的创新意识；
- d) 参加继续学习的管理人员比例达到规范要求。

5.2.2.2 家政员的数量和素质达到规范要求，企业对在岗人员进行培训，在岗人员享受良好的待遇。

- a) 签约服务员数量达到规范要求；
- b) 签约服务员具备必须的证件；
- c) 工资发放无拖欠，企业员工办理保险，有相应的劳保福利制度。

5.2.3 企业管理

5.2.3.1 有成文的企业经营方针；

5.2.3.2 绘制有规范的业务流程图；

5.2.3.3 有完整的企业管理制度；

- a) 有完备规范的岗位责任制；
- b) 有完备规范的员工聘用合同制度，有完备规范的企业与客户书面合同签订制度；
- c) 有完备规范的人事制度，包括员工和管理层的晋升、晋级和培训等制度；
- d) 建立职工教育培训制度，在经费方面有所保证；
- e) 有完备规范的考评和奖惩制度；
- f) 严格按照国家规定履行纳税义务；
- g) 财务管理规范；
- h) 档案管理规范，有专人负责。

5.2.4 服务质量

5.2.4.1 服务制度

- a) 有完备规范的专业服务程序规定；
- b) 有完备规范的收费制度；
- c) 有完备规范的理赔制度。

5.2.4.2 服务流程

- a) 前台服务做到及时回复、有问必答、耐心解释、正确指导；
- b) 上门服务符合规范，统一着装、佩带服务牌；按程序要求进行服务，说明价格；顾客认可率达到要求；
- c) 回访覆盖面达到规范要求；

d) 回访满意度达到规范要求。

5.2.4.3 投诉处理

- a) 处理速度达到规范要求；
- b) 按照理赔制度与合同解释顾客和企业权益；
- c) 顾客对企业处理意见的接受程度达到规范要求。

6 监督管理

6.1 实行动态管理，企业等级评定二年有效，每年监督检查。实行服务质量一票否决制，如若服务质量投诉超过3%，就取消该资格等级。

6.2 到期前3个月，由企业提出复审或升级申请，由相应的机构给予认定。

6.3 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，撤销认定。

6.4 监督办法：

6.4.1 设立监督举报电话；

6.4.2 设立监督意见簿；

6.4.3 督察员队伍。