

家庭服务业规范化服务就业培训指南

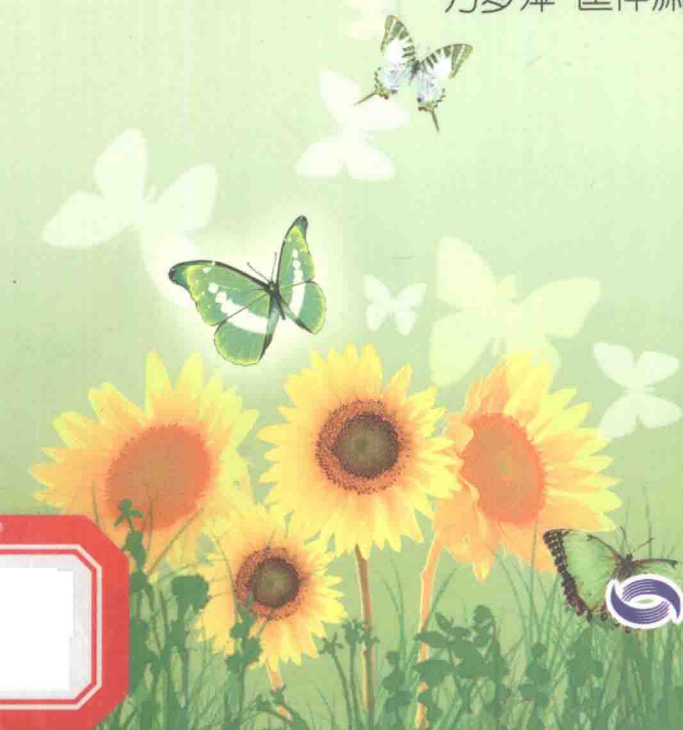


中国家庭服务业协会推荐

家政服务工程适用教材

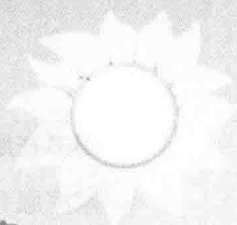
家庭服务企业运作 疑难问题解答

万梦萍 匡仲潇 主编



中国劳动社会保障出版社

家庭服务业规范化服务就业培训指南

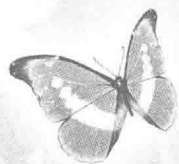


中国家庭服务业协会推荐

家政服务工程适用教材

家庭服务企业运作 疑难问题解答

万梦萍 匡仲潇 主编



力社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

家庭服务企业运作疑难问题解答/万梦萍, 匡仲潇主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2013

家庭服务业规范化服务就业培训指南

ISBN 978-7-5167-0330-4

I. ①家… II. ①万…②匡… III. ①家政服务-服务业-企业管理-技术培训-指南 IV. ①F719.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 153792 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 13 印张 216 千字

2013 年 7 月第 1 版 2013 年 7 月第 1 次印刷

定价: 28.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者重奖。

举报电话: (010) 64954652

家庭服务业规范化服务就业培训指南

系列丛书

丛书顾问

韩 兵：中国家庭服务业协会法人代表、副会长

刘福合：国务院扶贫办政策法规司司长

丛书专家委员会(排名不分先后)

黎学清：中国老年事业发展基金会副秘书长

万建龙：江西省就业局局长

李国泰：广西壮族自治区就业局局长

丁建龙：四川省广元市劳动就业服务局局长

石 军：北京市门头沟区妇女联合会主席

滕红琴：北京市门头沟区妇女联合会副主席

薛大芑：中国家庭服务业协会副会长兼秘书长

庞大春：中国家庭服务业协会监事会会长

李大经：中国家庭服务业协会副会长、北京市家政服务协会会长

胡道林：中国家庭服务业协会副会长、宁波市家庭服务业协会会长、

海曙81890服务业协会会长

陈 挺：中国家庭服务业协会副会长、广东省家庭服务业协会会长

李春山：中国家庭服务业协会副会长、吉林省家庭服务业协会会长

杨志文：中国家庭服务业协会副会长、陕西省家庭服务业协会会长
沈 强：中国家庭服务业协会副会长、吉林农业大学人文学院院长、
家政学系教授
马燕君：中国家庭服务业协会培训部主任
黄学英：山东中医药高等专科学校护理系主任、教授
郭建国：中华育婴协会会长
董蕴丹：辽宁省家庭服务业协会会长
陈 华：湖北省家庭服务业协会会长
周珏民：上海家庭服务业行业协会副会长
曹 阳：辽宁省家庭服务业协会秘书长
孙景涛：深圳市家政服务网络中心总经理
卢震坤：深圳市家庭服务业协会秘书长
谢 敏：深圳市深职训职业培训学校校长
夏 君：全国服务标准技术委员会家庭服务工作组委员

本书编写人员

主编：万梦萍 匡仲潇

参编：(排名不分先后)

滕红琴	刘 军	张 曼	万映桃	向春丽
刘权萱	蔡定梅	孙丽平	马秀华	马德翠
杨 丽	段青民	杨冬琼	柳景章	曹 阳
谢 敏	黄 河	林友进	林红艺	段利荣
段水华	陈 丽	贺才为	江美亮	滕宝红

序 言

随着国民经济的发展与人民生活水平的不断提高，人民群众对社会化家庭服务的需求越来越旺。党中央、国务院及各级政府十分重视家庭服务业的发展，为家庭服务业的发展指明了道路。温家宝总理2010年9月1日主持召开国务院常务会议，研究部署发展家庭服务业的政策措施，其中重点提出：加强就业服务和职业技能培训。《国务院办公厅关于发展家庭服务业的指导意见（国办发〔2010〕43号）》提出：把家庭服务从业人员作为职业技能培训工作的重点，以规范经营企业和技工院校为主，充分发挥各类职业培训机构、行业协会以及工青妇组织的作用，根据当地家庭服务市场需求和用工情况，开展订单式培训、定向培训和在职培训。

大力发展家庭服务业，不仅可以缓解就业压力，调整经济结构，促进经济平稳较快增长，而且可以满足人们日益增长的生活服务需求。当前，我国工业化、城镇化、市场化建设加速发展，既给家庭服务业的发展提供了最佳机遇，也将使累积的矛盾和问题重重呈现。这就需要我们从事家庭服务业相关工作的决策者、管理者、企业经营者，开动脑筋、发挥集体的智慧，积极探索行业发展规律，改进和创新工作方法，从行业发展、管理服务入手，紧紧抓住技能培训、促进就业等多个环节，系统总结和推广各地的好经验、好做法，提升从业者的就业素质和技能水平，提升行业管理水平，走出一条符合中国实际的家庭服务业发展道路。

“家庭服务业规范化服务就业培训指南”系列丛书第一套出版后，得到社会的广泛好评，更激励了作者及时总结经验，更新培训内容。第二版除根据家庭服务业的发展情况和读者的反馈，修订、补充了部分内容，还扩充了早教师、护工、催乳师等岗位。该系列丛书吸纳国际先进的培训体系，并结合我国家庭服务业实际，以提升从业人员的服务水平、专业技能为目的，立足于学用结合，体例简明，贴近广大从业人员的实际需求，通俗易懂，操作性强；以提高家庭服务

企业的核心竞争力为目的，立足于精细化、标准化管理，贴近广大企业管理人员的实际需求，高效实用。

在这套丛书即将出版之际，我真诚希望家庭服务行业的同行、家庭服务理论研究工作者和广大家庭服务从业人员，对丛书提出宝贵意见，也希望这套丛书能对中国家庭服务业的培训工作起到很好的指导作用，为国家相关部门在家庭服务政策研究、行业规范工作方面提供一定的帮助。

中国家庭服务业协会法人代表、副会长

韩军
二〇一一年九月十一日

目 录

第一章 选择合适的投资经营模式

一、预测启动资金	2
Q1: 启动资金有何用途?	2
Q2: 怎样进行投资预算?	3
Q3: 如何筹措投资资金?	3
Q4: 预测启动资金要注意的问题有哪些?	4
二、合伙经营	5
Q5: 合伙经营有何特点?	5
Q6: 合伙分红起争议怎么办?	5
Q7: 怎样选择合伙人?	6
Q8: 怎样与合伙人签订合作协议?	7
【范本01】××家政服务公司投资经营合伙合同	7
Q9: 合伙经营要注意哪些事项?	11
三、加盟连锁	12
Q10: 怎样进行加盟前期考察?	12
Q11: 家政服务公司加盟流程是什么?	14
【范本02】××家政服务公司加盟流程	15
【范本03】××家政服务公司加盟流程	16
Q12: 不同类型门店加盟有何区别?	17
Q13: 签订加盟合同需要注意哪些事项?	17
Q14: 怎样签订加盟合同?	19



【范本04】××家政服务公司加盟合同	20
--------------------------	----

第二章 开办家政服务公司的前期筹备

一、家政服务公司选址	24
------------------	----

Q1: 选择经营场所需要考虑哪些因素?	24
---------------------------	----

Q2: 如何确定家政服务公司商圈范围?	24
---------------------------	----

Q3: 怎样对商圈进行分析?	25
----------------------	----

【范本05】家政服务市场调查问卷	26
------------------------	----

Q4: 如何预测有效客流?	30
---------------------	----

Q5: 家政服务公司选址大体区域有哪些?	31
----------------------------	----

二、家政服务公司经营形式	31
--------------------	----

Q6: 中介制家政服务公司有何特点?	31
--------------------------	----

Q7: 员工制家政服务公司有何特点?	32
--------------------------	----

Q8: 会员制家政服务公司有何特点?	34
--------------------------	----

Q9: 怎样开创特色家庭服务形式?	36
-------------------------	----

三、相关手续办理	38
----------------	----

Q10: 注册投资金额有何要求?	38
------------------------	----

Q11: 注册家政服务公司包括哪些流程?	39
----------------------------	----

Q12: 注册家政服务公司需提供哪些资料?	40
-----------------------------	----

【范本06】需要提交资料的准备事项(注册公司)	40
-------------------------------	----

Q13: 消防许可证办理包括哪些流程?	41
---------------------------	----

【范本07】需要提交资料的准备(消防许可证)	42
------------------------------	----

Q14: 营业执照办理包括哪些流程?	42
--------------------------	----

【范本08】企业(字号)名称预先核准申请书	43
-----------------------------	----

【范本09】合伙企业字号名称预先核准通知书	44
-----------------------------	----

【范本10】需要提交资料的准备(营业执照)	45
-----------------------------	----

Q15: 税务登记办理包括哪些流程?	45
--------------------------	----

【范本11】需要提交资料的准备(税务登记)	46
-----------------------------	----

Q16: 印章刻制办理包括哪些流程?	46
【范本12】需要提交资料的准备(印章刻制)	47
Q17: 银行开户许可证办理包括哪些流程?	47
【范本13】需要提交资料的准备(银行开户许可证)	48
四、装修及设施设备配备	48
Q18: 营业场所装潢装饰包括哪些要素?	48
Q19: 如何寻找装修公司?	49
Q20: 装修施工要把握哪些原则?	51
Q21: 如何配备设备设施?	53

第三章 家政服务公司员工管理

一、员工招聘管理	56
Q1: 家政服务员来源有哪些?	56
Q2: 招聘时需要验证哪些资料?	57
Q3: 如何鉴别家政服务员的身份?	59
Q4: 有没有必要给家政服务员做健康检查?	60
Q5: 如何配备行政管理人员?	60
二、员工岗位培训	61
Q6: 家政服务员培训方式有哪些?	62
Q7: 一般家政服务员培训内容是什么?	62
Q8: 月嫂培训内容包括哪些?	63
Q9: 老人护理员培训内容包括哪些?	66
Q10: 钟点工培训内容包括哪些?	67
Q11: 基本常识和礼仪培训内容有哪些?	68
Q12: 如何开展培训考试?	70
【范本14】月嫂培训考核成绩表	71
三、家政服务员派遣考核	72
Q13: 如何做好上岗前资料核实?	73



Q14: 怎样安排家政服务人员提供上门服务?	73
【范本15】服务派工单(1)	75
【范本16】服务派工单(2)	76
【范本17】服务派工单(3)	77
Q15: 怎样对住家服务员进行管理?	78
Q16: 怎样对钟点服务员进行管理?	80
Q17: 怎样对家政服务员进行考核?	80
【范本18】家政服务员月考核表	82

第四章 家政服务公司客户管理

一、客户接待	86
Q1: 怎样体现出工作热情?	86
Q2: 怎样尽快让客户签单?	87
Q3: 怎样应对客户刁难问题?	87
二、正确认识投诉	92
Q4: 投诉有什么价值?	92
Q5: 客户投诉常见原因有哪些?	93
Q6: 家政服务员投诉常见原因有哪些?	94
Q7: 如何正确对待投诉?	94
三、如何预防投诉	95
Q8: 如何与客户和家政服务员建立伙伴关系?	95
Q9: 如何扮演好客户或家政服务员的角色?	96
Q10: 如何提高员工满意度?	96
Q11: 如何进行服务保证与服务补救?	96
四、投诉管理	97
Q12: 如何鼓励客户或家政服务员投诉?	97
Q13: 如何建立投诉管理流程?	97
Q14: 如何建立投诉处理标准?	99

Q15: 怎样避免投诉管理误区?	101
五、投诉处理技巧	102
Q16: 怎样保持一个良好心态?	102
Q17: 如何应对不高兴的客户或家政服务员?	102
Q18: 如何应对不同类型的投诉者?	104
Q19: 如何面对喜欢投诉的人?	105
Q20: 怎样对客户或家政服务员说“不”?	107
Q21: 如何化解客户或家政服务员的不满情绪?	107
Q22: 怎样在电话中化解客户或家政服务员的投诉?	108
Q23: 如何处理客户投诉家政服务员技能差?	109
Q24: 如何处理客户投诉家政服务员“偷东西”?	110
Q25: 如何处理客户投诉家政服务员“职业道德不好”?	113
Q26: 如何处理客户投诉家政服务员“心理素质和服务意识差”? ...	114
【范本19】投诉处理常用话术	115
六、提升客户满意度	120
Q27: 怎样做好雇主跟踪服务?	121
Q28: 如何做好客户投诉意见整理?	124
Q29: 怎样进行服务质量信息反馈?	125
【范本20】客户服务质量信息反馈问卷	126
Q30: 如何开展客户满意度调查?	127
【范本21】家政服务人员满意度调查表	128
【范本22】家庭服务调查表(针对家政服务人员)	129

第五章 家政服务公司营销推广

一、广告营销	134
Q1: 如何利用电视广告营销?	134
Q2: 如何利用电台广告营销?	135
Q3: 如何利用报纸广告营销?	138



Q4: 如何利用杂志广告营销?	140
Q5: 如何利用户外广告?	140
Q6: 怎样利用电梯广告?	140
二、利用公司网站营销	141
Q7: 家政服务公司如何建设网站?	141
Q8: 自营网站建设需要注意哪些事项?	144
Q9: 如何与专业网站制作公司合作?	144
【范本23】家政服务公司网站建设合同书	144
三、利用网络营销	147
Q10: 如何利用搜索引擎营销?	147
Q11: 如何利用博客进行营销?	150
Q12: 如何利用微博进行营销?	154
Q13: 如何利用论坛营销?	158
Q14: 如何利用即时通讯营销?	161

第六章 家政服务公司风险防范

一、用工风险防范	164
Q1: 如何建立规范统一的合同范本?	164
【范本24】家政服务劳动合同(员工制)	164
【范本25】家政服务合同(中介制)	167
Q2: 如何给家政服务员买社保?	170
Q3: 怎样防止家政服务员“跳单”?	171
Q4: 如何防止家政服务公司的“用工荒”?	173
二、客户风险防范	175
Q5: 如何与客户签订服务合同?	175
Q6: 签订服务合同应避免哪些事项?	176
Q7: 家政服务公司如何与雇主解除服务合同?	179
【范本26】解除服务合同协议	180

三、家政服务员人身风险防范.....	180
Q8：如何规定家庭服务用工的服务范围？	181
Q9：如何防止雇主虐待家政服务员？	181
Q10：如何防止雇主对家政服务员的性骚扰？	183
Q11：如何防止家政服务员的意外伤害？	187
Q12：如何防止家政服务员与雇主之间侵犯隐私？	188

第一章

选择合适的投资经营模式



本章学习目标:

1. 掌握启动资金的预算及筹措方式。
2. 掌握合伙经营的相关事宜。
3. 了解加盟某连锁家政服务公司的注意事项。
4. 了解合伙经营有关合伙人合作协议的签订。
5. 了解加盟合同的签订。



一、预测启动资金

创办家政服务公司启动资金，是指开办家政服务公司购买必要物资的费用和必要的其他开支。也就是从为新家政企业开始投入，到家政企业达到收支平衡前必须准备的资金总量。

Q1：启动资金有何用途？

家政服务公司的启动资金将用于：

- (1) 支付场地（办公室、店铺等）费用和家政服务公司的装修费用。
- (2) 办理营业执照和相关许可证。
- (3) 购置办公家具和办公用品。
- (4) 开业前的广告和促销。
- (5) 招聘、培训员工，给员工发放工资。
- (6) 支付水电费、电话费、交通费等。

启动资金按用途分为两大类，如图1-1所示。

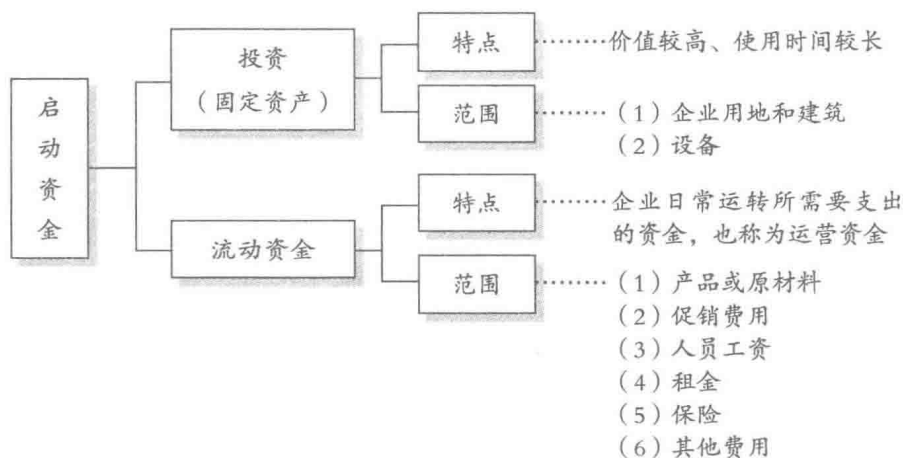


图1-1 启动资金类别