

ICS 97.020  
Y 00

# DBJ

## 广 州 市 地 方 技 术 规 范

DBJ440100/T 41—2015

代替 DBJ440100/T 41-2009

---

### 家庭服务业服务规范

2015-12-16 发布

2016-01-01 实施

---

广州市质量技术监督局

发布



## 目 次

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语和定义	1
4	总则	2
4.1	服务宗旨	2
4.2	服务内容	2
5	基本要求	2
5.1	基本条件	2
5.2	环境	2
5.3	设施	3
5.4	人员	3
5.5	资质	3
5.6	家庭服务网络中心建设	4
6	管理与服务	4
6.1	信息收集	4
6.2	档案管理	4
6.3	服务流程	4
6.4	办事时限	5
6.5	服务规范	5
6.6	服务争议	5
7	服务质量评定	5
7.1	考核与评定	5
7.2	内部考评	6
7.3	雇主评议	6
7.4	资质的考核与评定	6
7.5	考核与评定程序	6
附录 A	(规范性附录) 广州市家政服务合同	7
附录 B	(规范性附录) 广州市母婴护理(月嫂)服务合同	14
附录 C	(规范性附录) 企业资质等级评定退出机制	27
附录 D	(规范性附录) 家政服务员职业资质星级的划分与评分细则	28
附录 E	(规范性附录) 家政服务员资料登记表	33
附录 F	(规范性附录) 雇主资料登记表	34

附录 G（规范性附录）	监控服务情况记录表.....	35
附录 H（规范性附录）	服务质量反馈.....	36
附录 I（规范性附录）	服务质量投诉处理表.....	37
附录 J（资料性附录）	家庭服务机构办事流程.....	38
附录 K（资料性附录）	文明用语.....	39

## 前 言

本规范按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则修订。

本规范代替 DBJ440100/T 41—2009。本规范与 DBJ440100/T 41—2009 相比主要变化如下：

- 增加了第 2 章“规范性引用文件”；
- 保留原规范第 2 章“术语和定义”，改为第 3 章“术语和定义”；
- 保留原规范第 3 章“总则”，改为第 4 章“总则”；
- 保留原规范第 4 章“基本要求”，改为第 5 章“基本要求”；
- 将原规范第 4 章中“家政服务员”的评定等级由“高级、中级、初级”修改为“五星级、四星级、三星级、二星级、一星级”（见 5.5.2）；
- 更新了原附录 C“广州市家政服务合同”的内容，改为附录 A“广州市家政服务合同”；对原内容进行了修改；
- 增加了附录 B“母婴护理（月嫂）服务合同”；
- 增加了附录 D“企业资质等级评定退出机制”；
- 取消了原附录 A“家政服务机构资质等级的划分与评分细则”的内容；
- 取消了原规范附录 B“家政服务员职业资质等级的划分与评分细则”的内容，改为附录 D“家政服务员职业资质星级的划分与评分细则”；对原内容进行了修改；
- 保留原规范附录 D“家政服务员资料登记表”，改为附录 E“家政服务员资料登记表”；对原内容进行了修改；
- 保留原规范附录 E“用户资料登记表”，改名为附录 F“雇主资料登记表”；对原内容进行了修改；
- 保留原规范附录 F“监控服务情况记录表”，改为附录 G“监控服务情况记录表”；对原内容进行了修改；
- 保留原规范附录 G“家政服务机构办事流程”，改名为附录 J“家庭服务机构办事流程”；对原内容进行了修改；
- 保留原规范附录 H“服务质量反馈表”，改名为附录 H“服务质量反馈”；对原内容进行了修改；
- 保留原规范附录 I“服务质量投诉处理表”；对原内容进行了修改；
- 保留原规范附录 J“文明用语”，改为附录 K“文明用语”；对原内容进行了修改。

本规范由广州市商务委提出并归口。

本规范起草单位：广州家庭服务业协会、广州市妇联、广州市正祥和家政服务有限公司、广州市宜尔宝家庭服务有限公司、广州市千福企业有限公司、广州安裕物业管理有限公司、（广州蓓爱教育信息咨询有限公司）汇爱家庭服务、广州祥乐家庭服务有限公司、广州爱妈妈教育信息咨询有限公司、广州市何医药房有限公司、广州市贝昱玺教育信息咨询有限公司、广州市标准化研究院。

本规范主要起草人：莫小英、张庆薰、唐仲宁、朱仕恒。

本规范代替 DBJ440100/T 41—2009。



# 家庭服务业服务规范

## 1 范围

本规范规定了家庭服务业相关的术语和定义、总则、基本要求、管理与服务和服务质量评定。

本规范适用于广州市家庭服务机构从事家庭服务的相关活动。

## 2 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 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务

GB/T 31771—2015 家政服务 母婴生活护理服务质量规范

GB/T 31772—2015 家政服务机构等级划分及评定

SB/T 10847 家政服务业通用术语

SB/T 10848 家政服务员培训规范

SB/T 10849 家政服务业应急快速反应规范

SB/T 10980 家政服务网络中心建设技术规范

SB/T 10981 家政服务网络中心运营管理规范

SB/T 10982 家政员、师资质等级评价体系

## 3 术语和定义

SB/T 10847界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 雇主

接受家庭服务的家庭或个人。

### 3.2

#### 家庭服务机构

为雇主提供家庭服务活动，并与雇主、家政服务员建立家庭服务关系的、依法设立的机构。

### 3.3

#### 家政服务员

根据要求为所服务的家庭操持家务，照顾儿童、老人、病人、孕产妇、婴幼儿、管理家庭有关事务的从业人员。

### 3.4

## 家庭服务

以家庭为服务对象，协助家庭成员对其各类事务进行实际操作和科学管理的过程。

### 3.5

#### 家庭服务合同

雇主、家政服务员、家庭服务机构之间协商一致，并以三方服务合同方式达成权利义务的约定。

## 4 总则

### 4.1 服务宗旨

为雇主提供放心、安全、优质的家庭服务。

### 4.2 服务内容

家庭服务机构可根据自身条件和雇主要求，提供以下服务：

- a) 接受家政服务员的求职登记，并为其提供服务；
- b) 接受雇主的用工(人)登记，并根据雇主的要求，提供必要的服务信息和合适的服务人员，提供家政服务员的身份资料；
- c) 为雇主提供家庭管理、家庭保洁、家庭烹饪、家庭保健、家庭学习辅导、在家庭或医院护理病人、家庭文书、家庭装饰维修保养、孕产妇护理、婴幼儿护理、婴幼儿早期教育、婚介婚庆、老人护理、特约服务、宠物护养与植物养护、接送和搬家等服务(包括全日服务、钟点服务)；
- d) 与雇主及家政服务员签订《广州市家政服务合同》(见附录 A)；
- e) 与雇主签订《广州市母婴护理(月嫂)服务合同》(见附录 B)；
- f) 调解雇主与家政服务员因履行服务合同发生的争议。

## 5 基本要求

### 5.1 基本条件

家庭服务机构宜有不少于 25m<sup>2</sup>开展家庭服务业务所需的场地和必要的设施。

### 5.2 环境

#### 5.2.1 外部环境

组织形象是顾客对组织的具体感受，良好的组织形象能成为组织与顾客进行沟通的有效工具，使顾客对组织产生信任感。

组织形象的传播途径宜包括：

- a) 服务人员的仪表以及与顾客接触过程中的言行；
- b) 组织的设施、设备；
- c) 组织的标识；
- d) 各种广告宣传个公共关系活动。

#### 5.2.2 内部环境

家庭服务机构的办公场所室内环境应满足下列要求：



- a) 应明示《工商营业执照》、《税务登记证》等相关的证照、服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责和投诉监督电话；
- b) 应有符合要求的管理制度和设施，保持工作环境的安全卫生。

### 5.3 设施

#### 5.3.1 硬件设备

家庭服务机构硬件设备应包括：

- a) 有必备的办公设备；
- b) 有培训家庭服务相关项目所需的场所及设施。

#### 5.3.2 软件设施

家庭服务机构相应软件设施应包括：

- a) 有开展家庭服务活动的法律法规、行业规范性文件等资料和本机构的管理制度；
- b) 有相关服务规范操作流程及文明服务制度；
- c) 应制订开展家庭服务活动的内容、各项规章制度、岗位职责等；
- d) 建立适合家庭服务机构信息化管理制度；
- e) 规范保存各类家庭服务活动的档案资料；
- f) 组织本服务机构家政服务员到区（县级市）级以上的医疗机构进行身体检查。

### 5.4 人员

#### 5.4.1 管理人员

家庭服务机构管理人员应包括机构负责人和管理人员，其中：

- a) 机构负责人应熟悉国家、本市家庭服务行业方面的法律法规、规范性文件的知识并负责实施承担相应的职责，应诚实守信、遵纪守法，有一定的组织协调和解决问题的能力；
- b) 管理人员应遵纪守法，并熟悉相关法律法规、掌握家庭服务行业标准和业务流程、有一定解决问题的能力。

#### 5.4.2 家政服务员

家政服务人员应具备以下基本要求：

- a) 具备国家或行业认可的从业资格或上岗证；
- b) 符合 SB/T 10982 的职业道德要求；
- c) 了解家庭服务行业内容、对家庭服务的工作方式与工作方法有基本的认知；
- d) 认同家庭服务行业属性，对家庭服务行业有一定的归属感；
- e) 身体健康，符合国家职业资格对劳动者身体的要求；
- f) 讲究个人卫生，无不良嗜好；
- g) 具备应急快速反应能力，具体要求见 SB/T 10849；
- h) 经培训合格后方可上岗，培训的具体要求按 SB/T 10848 进行。

### 5.5 资质

#### 5.5.1 家庭服务机构

- 5.5.1.1 家政服务机构应依法办理相关证照，且通过相关部门的年检。

5.5.1.2 家政服务机构设置为五个等级，即一星级家政服务机构、二星级家政服务机构、三星级家政服务机构、四星级家政服务机构、五星级家政服务机构。家政服务机构等级依据服务质量、服务机构实力等方面，从低到高分A、AA、AAA、AAAA、AAAAA五个星级，字母数量越多，表示家政服务机构的综合实力越强。

#### 5.5.2 家政服务员资质等级

5.5.2.1 家政服务人员的资质分为5个等级，即五星级、四星级、三星级、二星级、一星级，评分细则按附录D进行评级。

5.5.2.2 母婴护理员的资质分为6级，按照GB/T 31771—2015进行评级。

#### 5.6 家庭服务网络中心建设

家庭服务机构除必要的办公环境建设外，宜按SB/T 10980要求建立家庭服务网络中心，通过电话、移动电话、网络等信息手段，为雇主提供信息咨询、供需对接、人才调配、标准制定、资质认证、服务监督等服务。家庭服务网络中心的运营管理宜按SB/T 10981 的要求进行。

### 6 管理与服务

#### 6.1 信息收集

家政服务员上岗前，家庭服务机构应掌握并核实下列信息：

- a) 核实家政服务员提供的身份证明材料；
- b) 家政服务员在广州市区二甲医院以上医疗机构开具的当年有效的健康证明；
- c) 家政服务员培训合格证书；
- d) 雇主本人的身份证、公安部门核发的居住证明，并明示家庭成员中有否患传染病、精神病信息。

#### 6.2 档案管理

家庭服务机构在提供服务过程中，应做好服务活动的记录并整理归档，提倡实施计算机管理，服务档案的保存期限应截止到家政服务员解聘后1年。服务过程的档案应包括但不限于：

- a) 家政服务员资料登记（见附录E）；
- b) 家政服务员身份证明材料；
- c) 家政服务员健康证明材料；
- d) 家政服务员培训证明材料；
- e) 雇主资料登记（见附录F）；
- f) 监控服务情况记录（见附录G）；
- g) 三方填写的《广州市家政服务合同》《广州市母婴护理（月嫂）服务合同》（见附录A、B）；
- h) 服务质量反馈（见附录H）；
- i) 服务质量投诉（见附录I）。

#### 6.3 服务流程

家庭服务机构服务流程应参见附录J规定办理。

## 6.4 办事时限

家庭服务机构在提供服务时，一般常规问题应随问随答，较复杂的问题应在24小时内处理，对雇主的服务投诉应在48小时内处理。

## 6.5 服务规范

### 6.5.1 行为准则

家庭服务机构管理人员应坚持以下服务准则：

- a) 接待雇主，应做到主动、热情、友好、诚信；
- b) 应保障家政服务员和雇主的合法权益；
- c) 以服务为宗旨，急雇主所急，做到耐心解释，办事不拖延；
- d) 对雇主、家政服务员一视同仁，不因民族、籍贯、性别、年龄而歧视；
- e) 建立健全家政服务员后续管理及实施质量监督服务管理制度。

### 6.5.2 用语及行为要求

家庭服务机构管理人员用语及行为应符合以下要求：

- a) 端庄整洁、热情有礼耐心服务；
- b) 应佩戴统一的服务牌，服务牌上应有家庭服务机构的名称、管理人员的本人姓名、照片、工号，自觉接受各方面的监督；
- c) 宜使用附录 K 规定的文明用语。

### 6.5.3 家政服务员职责与义务

家庭服务机构的家政服务人员的职责与义务应包括：

- a) 遵守职业道德，热诚服务；
- b) 按照雇主的要求操作，有礼、有序地做好家庭服务工作；
- c) 不泄露和传播雇主的家庭隐私及个人信息；
- d) 不损害雇主家庭及财产安全；
- e) 参加职业培训，不断提高家庭服务技能。

## 6.6 服务争议

家庭服务行为产生争议时，可通过下列途径：

- a) 与家庭服务机构协商解决；
- b) 向当地家庭服务业协会反映或向广州市消费者委员会投诉；
- c) 向广州仲裁委员会申请仲裁；
- d) 向人民法院提起诉讼。

## 7 服务质量评定

### 7.1 考核与评定

家庭服务机构服务质量的考核与评定应包括：

- a) 等级划分评定；
- b) 工作人员的业务水平和执业能力；
- c) 工作业绩等。

## 7.2 内部考评

家庭服务机构服务质量内部考评应包括：

- a) 家庭服务机构人员自评；
- b) 机构负责人召集相关人员对本机构进行自查并做出年度考评。

## 7.3 雇主评议

家庭服务机构服务质量雇主评议内容包括：

- a) 工作场所明示考核内容，设立固定评议箱，接受社会的监督；
- b) 发放《服务质量反馈》（见附录 H），设立广州家庭服务业服务监督电话，接受雇主的监督；
- c) 不定期召开雇主和家政服务员座谈会，听取意见。

## 7.4 资质的考核与评定

家庭服务机构资质的考核与评定可分为服务质量年度考评和资质等级评定，其中：

- a) 资质评定由各家庭服务机构参见 GB/T 31772—2015 规定等级要求进行；
- b) 资质等级的评定每两年复审一次，资质评定的退出机制见附录 C。

## 7.5 考核与评定程序

家庭服务机构资质的考核与评定程序：

评定委员会对家政服务机构的申报材料、信息，进行核对、审查、评定。评定分值为评定专家平均分数值。专家评定或审查过程中若出现较大异议，由评定委员会按照复议的要求，征求相关方面意见够裁定。

附 录 A  
(规范性附录)  
广州市家政服务合同

图A. 1为广州市家政服务合同。

SF—2013—2701

合同号：

# 广州市家政服务合同

合同编号：\_\_\_\_\_

广州家庭服务业协会制定

广州市工商行政管理局监制

二〇一三年十一月

注1：SF—2013—2701是工商局备案号

注2：右上方合同号广州家庭服务业协会合同号

注3：正中合同编号是广州市家政服务机构合同编号

图A.1 广州市家政服务合同

## 广州市家政服务合同

甲方（雇主）：\_\_\_\_\_ 身份证号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 住宅地址：\_\_\_\_\_

乙方（家政服务机构）：\_\_\_\_\_

服务电话：\_\_\_\_\_ 经营地址：\_\_\_\_\_

丙方（家政服务员）：\_\_\_\_\_ 身份证号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 户籍地址：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》及有关法律、法规的规定，甲、乙、丙三方本着平等、自愿、诚实信用的原则，就家庭服务相关事宜签订本合同。

**1. 服务内容：**丙方和乙方是劳务合同关系，甲方和乙方是家政服务合同关系；乙方委派符合上岗条件(体检合格，经过培训并取得行业或政府相关部门认可的培训合格证书)的丙方为甲方家庭承担如下的第\_\_\_\_\_项服务（可多选）。

(1) 一般家务 (2) 照料孕、产妇与新生儿 (3) 照料婴、幼儿 (4) 照料老人  
(5) 护理病人 (6) 医院陪护病人 (7) 计时服务 (8) 婴幼儿保教 (9) 其它\_\_\_\_\_。

**2. 服务地点：**\_\_\_\_\_。

**3. 服务方式**（请在□内打✓）： 住家制  全日制（8小时）  钟点制

**4. 服务期限：**\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。服务时间（住家制不填）：每天\_\_\_\_\_时至\_\_\_\_\_时。其中提供住家制或全日制家政服务的，甲方要给丙方每周1天休息时间。遇国家法定节假日需继续提供家政服务的，甲方另向丙方支付服务报酬\_\_\_\_\_元/天。

**5. 服务费的支付期限与方式：**

图 A.1 广州市家政服务合同（续）

(1) 甲方每月支付乙方服务费\_\_\_\_\_元, 包括丙方服务报酬\_\_\_\_\_元和乙方管理费\_\_\_\_\_元。凡不足月者按日平均服务费结算。

(2) 甲方支付乙方管理费方式(请在□内打√):  按月支付  签订合同同时一次性支付

(3) 丙方上岗试用期为\_\_\_\_\_个工作日, 试用期的服务报酬为\_\_\_\_\_元/天, 遇国家法定节假日的服务报酬为\_\_\_\_\_元/天。试用期满合格后按合同约定支付服务报酬。

(4) 甲方应在丙方每完成1个月工作的第5日前, 支付管理费和服务报酬。乙方应在丙方每完成1个月工作的第10日前支付服务报酬给丙方。丙方领取服务报酬后, 在服务报酬领取卡上签字确认。

(5) 丙方服务报酬的支付方式(请在□内打√):  甲方直接支付给丙方, 服务报酬领取卡由甲方保管  乙方收取后再支付给丙方, 服务报酬领取卡由乙方保管

#### 6. 甲方的权利义务:

(1) 有权要求乙方提供丙方最近6个月内在广州市区级(含社区医院)以上医院体检合格的证明, 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, 则体检费用由乙方承担。

(2) 有权退回身体不健康(体检不合格)、不能完成合同约定工作, 或有偷窃、虐待甲方成员等不良行为的丙方。有权要求乙方重新委派合适的家政服务员, 以代替因自身原因而被退回的家政服务员继续履行合同。若乙方拒不更换家政服务员、更换3次后仍不能达到合同要求、或者空岗7日未派替换人员到岗工作的, 甲方有权解除合同。

(3) 有权追究因丙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, 但不得对丙方采取搜身、扣押钱物、殴打、威逼等侵权方式处理。

(4) 在签订合同时出示有效身份证件办理雇主登记手续, 如实填写家庭地址、联系电话、服务内容以及需要特殊照顾和家中是否有传染病及精神病人等事项。

图 A.1 广州市家政服务合同(续)



(5) 向丙方提供与家庭成员基本相同的伙食(老人、病人、孕妇、儿童餐除外);为丙方(住家服务员)提供安全的工作环境和居住场所,并保证其人身安全及每天的基本睡眠时间;当丙方需接触病人的血液、呕吐物及排泄物时,应为丙方提供相应的口罩及一次性手套等卫生用品。向丙方提供符合安全保障要求的工具。

(6) 妥善保管家中的现金和贵重物品,并根据自己的实际情况加强防范措施。

(7) 因甲方原因造成丙方发生伤害,甲方应承担赔偿责任;若丙方外出未按时归来或发生意外事故,甲方应在24小时内通知乙方;在丙方突发急病或遭遇其它伤害时,甲方应采取必要的救治措施并立即通知乙方。

(8) 配合乙方对丙方的管理、教育和工作指导,对丙方服务质量有异议的应及时向乙方反映。

#### 7. 乙方的权利义务:

(1) 为甲方提供具备真实身份、身体健康(体检合格)和具有履行本合同能力的家政服务员,并向丙方提供甲方的基本情况和注意事项。为丙方建立个人资料和服务档案,全面记录丙方的工作经历和评价,对丙方有效的身份证、暂住证或居住证、健康证、体检单据复印存档。

(2) 加强对丙方的思想教育、技能培训和服务监督。建立家政服务质量管理制度,定期了解丙方的服务情况,指导督促丙方执行合同的各项约定。

(3) 接受甲方与丙方的投诉并进行核实和处理。接到甲方更换和退回丙方的通知,应在24小时内协调处理。如一方决定更换或终止合同的,应在5天内调换与约定服务项目能力相当的家政服务员或给予办理解除合同手续。

(4) 因丙方的过错致使甲方人身或其他权益受到侵害而造成损失的,乙方应积极配合追讨,除由丙方承担经济赔偿外,乙方应按法律规定承担相关责任;因甲方的原因造成丙方损失的,乙方应出面协调解决,并追究甲方法律责任。

(5) 有下列情形之一的,乙方有权撤回丙方,并解除合同:①甲丙方串通使丙方脱离乙方管理;②甲方未按时支付服务费逾期达15天的;③甲方无正当理由频繁要求调换家政服务员。

图 A.1 广州市家政服务合同(续)

## 8. 丙方的权利义务:

(1) 有权按时得到服务报酬, 以及获得正常的休息时间。有权要求支付因被占用休息时间的加班服务报酬。

(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。有权与有侵权行为或严重违反合同约定的甲方、乙方解除合同。

(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。

(4) 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, 如丙方因过错而造成甲方人身或其他权益受侵害的, 则要承担相应的法律责任。

(5) 禁止擅自离岗。住家服务员放假外出应告知去向; 如遇特殊情况不能按时返回的, 应提前通知甲方。

(6) 服从甲方的管理和指导, 尊重甲方的生活习俗, 善待所服务对象, 爱护甲方家庭和财产, 工作认真负责, 勤俭节约, 经手的钱物账目清楚。

(7) 遵守职业道德, 不得擅自将他人带入或住宿甲方家中; 不得擅自翻动、拿用甲方物品; 不得擅自用高档电器和贵重物品; 不参与甲方家庭内部事务和邻里纠纷; 不泄露和传播甲方的家庭隐私和个人信息。

**9. 保险:** 由\_\_\_\_\_方购买保额为\_\_\_\_\_元的《家政人员意外伤害保险》, 由\_\_\_\_\_方购买保额为\_\_\_\_\_元的《家政经营责任险》。

**10. 合同期满:** 丙方离岗时, 甲方与丙方均应认真检查各自财物有无损坏和丢失, 丙方离岗后, 合同各方不再为他方承担财物损失责任。服务期满甲方续用丙方, 应提前 15 天与丙方同到乙方处续签合同并办理相关手续。在同等条件下, 甲方有优先续用丙方的权利。

## 11. 违约责任:

(1) 甲、丙双方的任何一方如不能继续履行合约的, 须提前 7 天通知对方和乙方, 否则, 应向对方支付 15 天的日服务报酬作为违约金; 甲、丙方协商解除合同

图 A.1 广州市家政服务合同 (续)

的，应与乙方办理解除合约手续。

(2) 甲方逾期支付乙方或丙方费用的，每逾期 1 天按应付费用的 1% 向对方支付逾期付款的违约金。

(3) 乙方逾期支付丙方服务报酬的，每逾期 1 天按应付服务报酬的 1% 向丙方支付逾期付款的违约金。

(4) 甲方因丙方自身原因（体检不合格或有不良行为的）而不继续使用丙方的，乙方应在丙方离职之日起 3 天内重新提供家政服务员，否则，每逾期 1 天按月服务费的 1% 向甲方支付违约金。

**12. 合同争议解决办法：**本合同如果发生争议，应由各方协商解决，协商不成的，可向广州家庭服务业协会或广州市消费者委员会申请调解，协商或调解不成的，按下列第\_\_\_\_种方式解决：

(1) 提交广州仲裁委员会仲裁。

(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，甲乙丙三方各执一份，具有同等法律效力，自各方签字或盖章之日起生效。

甲方（签字）：

年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

年 月 日

丙方（签字）：

年 月 日

图A.1 广州市家政服务合同（续）

附 录 B  
(规范性附录)  
广州市母婴护理(月嫂)服务合同

广州市母婴护理(月嫂)服务合同(A)(见图B.1)是母婴护理公司和雇主签订的合同;  
广州市母婴护理(月嫂)服务合同(B)(见图B.2)是母婴护理公司和月嫂签订的合同。

SF—2013—2702A

合同号：

# 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（A）

合同编号：\_\_\_\_\_

广州家庭服务业协会制定

广州市工商行政管理局监制

二〇一三年十一月

注1：SF—2013—2702A是工商局备案号。

注2：右上方合同号广州家庭服务业协会合同号。

注3：正中合同编号是广州市母婴护理（月嫂）服务机构合同编号。

图 B.1 广州市母婴护理（月嫂）服务合同

## 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（A）

甲方（母婴护理公司）：\_\_\_\_\_

服务电话：\_\_\_\_\_经营地址：\_\_\_\_\_

乙方（雇主）：\_\_\_\_\_身份证号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_住宅地址：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》及有关法律、法规的规定，甲、乙双方本着平等、自愿、诚实信用的原则，就母婴护理服务相关事宜签订本合同。

### 第一条 服务内容

甲方推荐并委派符合上岗条件（体检合格，经培训取得行业或政府相关部门认可的培训合格证书）的月嫂为乙方承担照料孕、产妇与新生儿护理服务工作。

### 第二条 服务地点

\_\_\_\_\_

### 第三条 服务期限

1. 服务期限\_\_\_\_天，从\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时起至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时止，实际服务时间从月嫂到岗之日起算。

2. 服务时间每月按 30 天计，保证服务工作日 26 天，休息 4 天（请在  内打 ：  每周休息 1 天  月底合同结束前休 4 天），其中遇国家节假日\_\_\_\_日，服务报酬为日工资的三倍，即\_\_\_\_元/天。

### 第四条 服务费用和定金的支付期限与方式

1. 乙方每月一次性支付服务费\_\_\_\_元，包括月嫂服务报酬和甲方管理费。其中月嫂服务报酬由甲方收取后再支付给月嫂。凡不足月者按 26 天/月的日平均服务费结算。

图 B.1 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（续）

2. 多胞胎、早产儿、病症产妇或婴儿加收月嫂服务报酬：\_\_\_\_\_元/月。

3. 乙方在月嫂到岗前将以上费用通过\_\_\_\_\_方式付给甲方：

A、打入甲方指定账户：\_\_\_\_\_银行，用户名：\_\_\_\_\_

账号\_\_\_\_\_； B、到甲方处交付； C、甲方派人到乙方处收取。

4. 签约时乙方向甲方支付定金\_\_\_\_\_元。定金可抵作乙方需要支付的服务费用。

### **第五条 甲方的义务和权利**

1. 委派有真实身份证明，体检合格，通过岗前培训并取得合格证书的月嫂，并提供月嫂的真实资料，包括身份证、健康证、培训证等。

2. 负责月嫂的教育和管理工作。接受乙方与月嫂的投诉，了解并核实乙方投诉或月嫂反映情况的真实性。协调乙方与月嫂的关系，妥善处理投诉和调换要求，协助解决乙方、月嫂双方产生的纠纷。

3. 及时为乙方做好售后服务及调换月嫂等工作，接到乙方更换和退回月嫂的通知，应在 24 小时内协调处理。如一方决定更换或终止合同的，应在 3 天内调换与约定服务项目能力相当同级别的月嫂或给予办理解除合同手续。

4. 因月嫂的过错致使乙方人身或其他权益受到侵害而造成损失，甲方应积极追究月嫂的责任，并先行承担相关责任。

5. 为月嫂和乙方购买《家政人员意外伤害保险》、《家政经营责任险》。

6. 具有下列情况之一的，甲方有权解除合同：（1）乙方教唆月嫂脱离甲方管理；（2）乙方隐瞒家庭成员中有传染病人、精神病人或母婴的病情；（3）乙方未按时支付服务费逾期达 7 天；（4）乙方服务地址或服务对象发生变更而未取得甲方同意；（5）乙方对月嫂的工作要求违反国家法律、法规；（6）乙方有虐待月嫂行为。

### **第六条 乙方的义务和权利**

1. 在签订合同时需出示有效身份证件办理登记手续。如实填写服务地址、联系电话、服务内容，以及家中是否有传染病及精神病人、母婴病情等事项；如需变更以上内容、决定更换月嫂或终止合同，要及时并以有效方式通知甲方。

图 B.1 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（续）

2. 尊重月嫂的人格及劳动，不歧视不虐待；向月嫂提供与家庭成员基本相同的伙食；为月嫂提供安全的工作环境和居住场所，合理安排月嫂的工作和休息时间，保证月嫂每天的基本睡眠时间（不得少于6小时）；当月嫂需接触血液、呕吐物及排泄物时，应提供相应的卫生用品，如口罩及一次性手套等；因工作需要不能安排月嫂休息的应参照国家相关加班规定补偿服务报酬。

3. 妥善保管家中的现金和贵重物品，并根据自己的实际情况加强防范措施。

4. 未征得甲方和月嫂同意，不得擅自将月嫂转为第三方服务，不得擅自将月嫂带往非约定服务场所服务，不得擅自增加合同外的服务项目，不得让月嫂从事与合同内容不符的工作。

5. 要求月嫂安全作业，因乙方没有采取安全措施，或因家庭设施、设备等原因造成月嫂发生意外伤害和损失的，乙方应主动赔偿，并承担相应责任；如月嫂外出未按时归来或发生意外事故，乙方应在24小时内通知甲方；在月嫂突发急病或遭遇其它伤害时，乙方应采取必要的救治措施并立即通知甲方。

6. 合理选定、更换同级别的月嫂。有权退回身体不健康（体检不合格），不能完成合同约定工作或有不良行为的月嫂。有权要求甲方重新委派符合合同要求的月嫂，以代替因自身原因而被退回的月嫂继续履行合同。

7. 对甲方提供的月嫂体检报告有异议的，可要求重新体检。若体检合格，体检费用由乙方承担；若体检不合格，则体检费用由甲方承担。

8. 有权追究因月嫂工作过错造成乙方损失的法律赔偿责任，并向甲方要求经济赔偿，但不得对月嫂采取搜身、扣押钱物、殴打、威逼等侵权方式处理。

9. 具有下列情形之一的，乙方有权解除合同：（1）月嫂有传染病；（2）月嫂不能独立完成合同约定的工作任务；（3）月嫂有偷窃或虐待乙方成员等行为；（4）月嫂工作消极懈怠或故意提供不合格服务；（5）月嫂主动要求离职；（6）甲方或月嫂未经乙方同意，以第三人代为提供服务；（7）甲方拒不更换月嫂或者更换3次后仍不能达到合同要求；（8）空岗3日甲方未派替换月嫂到岗工作。

图 B.1 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（续）



### 第七条 甲、乙双方的特别约定

1. 月嫂离岗时，乙方应认真检查家庭财物有无损坏和丢失，并与甲方核实。月嫂离岗后，甲方和月嫂不再承担乙方财物损失责任。

2. 服务期满乙方需续用月嫂的应提前 10 天与甲方续签合同。乙方私自与月嫂续约，因此而产生的法律责任由乙方承担。

3. 乙方与月嫂本合同期满后 3 个月内不能建立雇佣关系，否则应向甲方支付赔偿金\_\_\_\_\_元。

### 第八条 违约责任

1. 因甲方原因不能提供乙方预定级别的月嫂致使合同不能履行或提前终止合约，则甲方双倍返还定金；因乙方的原因违约或提前终止合约，则定金作为违约金不予退还。

2. 乙方逾期向甲方支付定金、服务费的，每逾期 1 天按应付费用的 1% 向甲方支付逾期付款的违约金。

### 第九条 合同争议的解决办法

本合同如果发生争议，双方协商解决，协商不成的，可向广州家庭服务业协会或广州市消费者委员会申请调解。协商或调解不成的，按下列第\_\_\_种方式解决。

1. 提交广州仲裁委员会仲裁。

2. 向人民法院起诉。

### 第十条 合同未尽事宜及生效

本合同未尽事宜双方另行协商补充。补充协议与本合同具有同等法律效力。

本合同一式二份，甲、乙双方各执一份，具有同等法律效力，双方签字或盖章之日起生效。

甲方（盖章）：

乙方（签字）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

年 月 日

年 月 日

图 B.1 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（续）

SF—2013—2702B

合同号：

# 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（B）

合同编号：\_\_\_\_\_

广州家庭服务业协会制定

广州市工商行政管理局监制

二〇一三年十一月

注1：SF—2013—2702B是工商局备案号。

注2：右上方合同号广州家庭服务业协会合同号。

注3：正中合同编号是广州市母婴护理（月嫂）服务机构合同编号。

图 B.2 广州市母婴护理（月嫂）服务合同

## 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（B）

甲方（母婴护理公司）：\_\_\_\_\_

服务电话：\_\_\_\_\_经营地址：\_\_\_\_\_

乙方（月嫂）：\_\_\_\_\_身份证号：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_户籍地址：\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国合同法》及有关法律、法规的规定，甲、乙双方本着平等、自愿、诚实信用的原则，就母婴护理服务相关事宜签订本合同。

### 第一条 甲、乙双方的关系

甲方和乙方是劳务合同关系，甲方委派乙方为雇主服务。

### 第二条 服务内容和地点

甲方推荐并委派符合上岗条件（体检合格，经过岗前培训并取得行业或政府相关部门认可的培训合格证书）的乙方到\_\_\_\_\_（服务地点）为\_\_\_\_\_（雇主）承担照料孕、产妇与新生儿及其他\_\_\_\_\_服务。

### 第三条 服务期限

1. 服务期限\_\_\_\_\_天，从\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_时起至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_时止，实际服务时间从乙方到岗之日起算。

2. 服务时间每月按 30 天计，保证服务工作日 26 天，休息 4 天（请在  内打 ：  每周休息 1 天  月底合同结束前休 4 天），其中遇国家节假日\_\_\_\_\_日，服务报酬为日工资的三倍，即\_\_\_\_\_元/天。

### 第四条 服务报酬的支付期限与方式

1. 乙方的服务报酬为\_\_\_\_\_元/月。凡不足月者按 26 天/月的日平均服务报酬结算。

图 B.2 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（续）

2. 乙方完成一个月工作期满之日起 5 天内到甲方处领取服务报酬并签字确认。

3. 乙方因被雇主投诉、中途退回或乙方自身原因提前要求离岗，乙方的服务报酬根据服务合同约定标准按实际工作天数的 80% 计发。

#### **第五条 甲方的义务和权利**

1. 为乙方建立个人资料和服务档案，全面记录乙方的工作经历和评价，对乙方有效的身份证、居住证、健康体检报告复印存档。

2. 向乙方提供雇主的真实详细地址、姓名等资料，以及雇主母婴和家庭成员中是否有精神病、传染病和其它重大疾病情况。

3. 负责乙方的岗前培训、教育和后续的管理工作，加强对乙方的思想教育、技能培训和监督指导。积极引导乙方按《母婴护理工作范围》（附件一）和《婴儿安全问题及意外防护措施》（附件二）进行操作。

4. 建立母婴护理服务质量管理制度，定期了解乙方的服务情况，指导督促乙方执行合同的各项约定，并对乙方的不良行为进行批评指正。

5. 确保雇主在服务质量上的利益和维护乙方的合法权益。接受雇主与乙方的投诉并进行核实，协调雇主与乙方的关系，妥善处理投诉和调换要求，协助解决乙方、雇主双方产生的纠纷。因雇主的原因造成乙方损失的，甲方应出面协调解决，并先行承担相关责任。

6. 为乙方购买《家政人员意外伤害保险》。

7. 乙方未经甲方和雇主的同意擅自离岗，甲方有权不支付服务报酬。

#### **第六条 乙方的义务和权利**

1. 上岗前应如实填写本人身份及家庭情况等基本资料，提供有效真实的身份证、健康证和培训证等资料。

2. 遵守国家的法律法规，不得损害雇主的合法权益，如因工作失误而造成雇主人身

图 B.2 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（续）

或其他权益受侵害的，则要承担相应的法律责任和经济赔偿责任。

3. 善待服务对象，禁止擅自离岗。与雇主发生纠纷应及时向甲方反映，经甲方同意方可中止提供服务。如确需提前终止合同，应提前 5 天提出，并到甲方处办理手续后，方能离开雇主家。

4. 服从甲方和雇主的管理和指导，尊重雇主的生活习俗，工作认真负责，勤俭节约，经手的钱物帐目清楚。注意个人卫生，禁止佩戴首饰、禁用化妆品。工作时间不得接听电话、看电视和做私事，如遇特殊情况必须向雇主说明。

5. 遵守职业道德，不得在雇主住处从事与服务范围无关的活动；不得擅自将他人及亲友带入或住宿雇主家中；不得擅自翻动、拿用雇主的物品，不得向雇主索要财物，更不得有偷窃及破坏行为；不得擅自用高档电器和贵重物品；不参与雇主家庭内部事务和邻里纠纷；不泄露和传播雇主的家庭隐私和个人信息；爱护雇主家庭和财产；不得擅自给婴儿喂食药物及有害食物，不得推荐药品或保健品给婴儿及产妇；不得违反《母婴护理工作范围》及《婴儿安全问题及意外防护措施》进行操作。

6. 请假外出应征得雇主同意。采取实时照休的休假办法的要按日平均服务报酬数扣除相应的服务报酬。采取集中补休的休假办法的可作调休而不扣除相应的服务报酬。请假外出应告知去向，不得在外留宿，如遇特殊情况不能按时返回的，应提前通知雇主。

7. 按时得到服务报酬，以及得到正常的休假和休息时间。若雇主占用乙方休假或休息时间，乙方有权要求支付加班服务报酬。

8. 有权保护自己人身和名誉不受侵犯，追究因甲方或雇主过错造成的经济损失及法律责任，并与甲方解除合同。

9. 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。

#### **第七条 甲、乙双方的特别约定**

1. 乙方离岗时，甲方应主动提醒雇主认真检查家庭财物有无损坏和丢失。乙方离岗

图 B.2 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（续）

后，不再承担雇主财物损失责任。

2. 乙方私自与雇主续约，因此而产生的法律责任由乙方与雇主承担。

3. 乙方与雇主本合同期满后 3 个月内不能建立雇用关系，否则应向甲方支付赔偿金\_\_\_\_\_元。

### **第八条 违约责任**

1. 甲方逾期支付乙方服务报酬的，每逾期 1 天按应付服务报酬 1%向乙方支付逾期付款的违约金。

2. 乙方不按甲方的指示为雇主提供服务而产生的一切损失由乙方承担，包括因此而致使甲方向雇主承担违约责任的违约金。

### **第九条 合同争议的解决办法**

本合同如果发生争议，双方协商解决，协商不成的，可向广州家庭服务业协会或广州市消费者委员会申请调解。协商或调解不成的，按下列第\_\_\_种方式解决：

1. 提交广州仲裁委员会仲裁。
2. 向人民法院起诉。

### **第十条 合同未尽事宜及生效**

本合同未尽事宜双方另行协商补充。补充协议与本合同具有同等法律效力。

本合同一式二份，甲、乙双方各执一份，具有同等法律效力，双方签字或盖章之日起生效。

甲方（盖章）：

乙方（签字）：

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

年 月 日

年 月 日

图 B.2 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（续）

## 附件 1

**母婴护理(月嫂)工作范围**

月嫂工作是专门护理“坐月子”时期的母婴。必须持有身份证、健康证并经过专业的岗前培训。

其工作范围主要如下：

**(一)、对新生儿的看护**

1. 专业护理：脐部护理，指导正确哺乳、喂养、婴儿洗澡、抚触、按摩，为宝宝测量体温，观察宝宝大小便，观察宝宝有无身体异常，并做好记录。
2. 生活护理：呵护宝宝，更换衣物尿布，奶具物品消毒，宝宝衣物洗涤，陪宝宝睡觉。
3. 常见病护理：脐炎、尿布疹、鹅口疮、黄疸、臀红、发热、腹泻、便秘、啼哭等常见病的观察护理。

**(二)、对产妇的护理**

1. 生活护理：帮助产妇擦洗身体、观察恶露，洗涤产妇衣物，根据具体情况适当做家务。
2. 专业护理：产褥期观察、护理，产后心理指导，协助母乳喂养，乳房保健护理、分娩伤口护理，防止感染。
3. 乳房护理：乳房清洗按摩，帮助产妇通乳，解决乳房胀痛，教会产妇正确哺乳姿势。
4. 营养搭配：为产妇制作营养餐及月子茶，合理安排产妇饮食。
5. 产后恢复操：帮助产妇进行产后恢复操防止子宫下垂，促进产妇体形恢复。
6. 心理指导：与产妇交流育儿心得，进行心理沟通，避免产后抑郁症的出现。

图 B.2 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（续）

附件 2:

### 婴儿安全问题及意外的防护措施

#### (一)、防呛奶、呛水

1. 喂奶姿态要正确：手抱喂奶，不能让婴儿仰卧喂奶。
2. 奶嘴不能开得过大，奶流量不能喂得过急。
3. 避免使用勺直接喂水或喂奶给新生儿。
4. 如母乳喂养要提醒产妇夹住乳晕喂奶、避免躺着喂奶，以防乳房堵塞婴儿鼻子。

#### 特别注意事项：

1. 禁止在婴儿不清醒、哭闹、极度饥饿的状态下，喂奶或喂水。
2. 用勺喂水时，应要从婴儿的右嘴边以少量的水缓缓喂入。
3. 每次喂完奶后要竖起婴儿，轻拍后背让婴儿打嗝。（要注意抱姿、口鼻部位。）
4. 让婴儿头偏右侧位睡，以免吐奶。
5. 发生呛奶、呛水情况，马上停止喂奶水，把婴儿翻过来呈俯卧位拍背，点人中、尽量使婴儿哭起来，以免呛入肺内。

#### (二)、防外伤

1. 不能让婴儿接触小动物，以免被抓伤。
2. 注意对婴儿的抱姿及婴儿头部以防撞伤、碰伤、跌伤。
3. 不能拿着利器指向婴儿或抱婴儿，以防刺伤。
4. 给婴儿洗澡、喂奶和开水前要先测量水温，以免烫伤婴儿。
5. 防止婴幼儿误食及吞咽异物等。
6. 冬天使用热水袋给婴儿保暖时不能直接接触婴儿的皮肤。
7. 在婴儿洗澡或游泳时要注意抱姿，不能离开婴儿，以防婴儿被淹。
8. 要在婴儿睡眠的状态下为其剪指甲，以防剪伤婴儿手指。
9. 不能给婴儿盖过重的被褥，盖包被时不要盖住婴儿的口鼻。
10. 不能给婴儿乱喂药物或保健品。
11. 注意抱婴儿的抱姿及其重要部位、腰、头、脖子等。以防婴儿扭伤。
12. 为婴儿抚触或为婴儿穿衣服时要注意婴儿的手足关节部位，以防婴儿关节脱臼。
13. 宝宝清醒时不得离开视线，如不便可放在小车里，一定要系安全带或让家人代看。
14. 宝宝放在沙发上时，用靠垫挡在外面，避免跌落。
15. 不要让宝宝在窗台上玩耍。
16. 避免宝宝跌落、烫伤及桌角划伤。

图 B.2 广州市母婴护理（月嫂）服务合同（续）



**附 录 C**  
**(规范性附录)**  
**企业资质等级评定退出机制**

企业资质等级评定退出机制包括：

- a) 评定机构对参评的家庭服务机构进行监督检查和复核。监督检查采取重点抽查、定期明查和不定期暗访以及社会调查，听取雇主、家政服务员意见反馈等方式进行；
- b) 对雇主好评率较低、社会反响较差、发生重大安全事故，被雇主、家政服务员进行重大投诉经调查情况属实，或以虚假信息进行诈骗，视情节给予相应的处理或涉及刑事报公安机关处理；
- c) 对参评的家庭服务机构处理方式包括下达整改通知书、警告通知书、通报批评，降级或取消等级资格。整改期间，等级牌匾应上缴评定机构。经评定机构确定要降级或取消等级资格等级牌匾没收；
- d) 参评的家庭服务机构接到整改通知书或警告通知书、被通报批评、或降低等级的通知后，须按评定机构整改通知书或警告通知书进行认真整改，并在规定期限内将整改情况上报评定机构；
- e) 参评的家庭服务机构被处以签发整改通知、警告通知书和通报批评处理后，整改期满仍未达标的，将给予降低等级或取消等级资格处理。凡被降低等级或被取消等级资格的参评的家庭服务机构，接通知之日起一年内不得重新申请资质等级的评定。

附 录 D  
(规范性附录)

家政服务员职业资质星级的划分与评分细则

D.1 家政服务员职业资质星级的划分与评分要求

家政服务员职业资质星级的划分与评分要求包括：

- a) 家政服务员职业资质星级评定考核满分为 130 分。其中：基本要求为 50 分；级别要求为 80 分；
- b) 家政服务员职业资质评定标准：五星：资质评定总分为 130 分，总得分达 120 分以上；四星：资质评定总分为 120 分，总得分达 110 分以上；三星：资质评定总分为 110 分，总得分达 100 分以上；二星：资质评定总分为 105 分，总得分达 95 分以上；一星：资质评定总分为 100 分，总得分达 90 分以上。

D.2 家政服务员职业资质星级的划分与评分

家政服务员职业资质星级的划分与评分细则按表D.1进行。

表 D.1 家政服务员职业资质星级的划分与评分细则

考评类别		考核内容及评分标准	得分	备注
基 本 要 求		1、遵守社会公德，履行服务承诺，注重个人仪态仪表，尊重雇主的生活习惯，对雇主家庭的隐私保密，维护雇主家庭财产的安全。(20分)		
		2、应具备一定的法律知识、安全知识和卫生知识，明确雇主及自身生命和财产的安全，遵守合同条款，按照合同约定内容提供服务。(15分)		
		3、努力学习服务技能，对所从事的工作和所作的决定负责；使用规范的服务用语；关注雇主的需求；服务行为符合职业的道德规范。(15分)		
级 别 要 求	五 星 级 、 50 分	(1) 家宴设计制作：①能设计并制作家庭便宴；②能制作2种不同特色的菜肴；③能制作2~3款西餐；④能制作3种以上面点；⑤能制作水果拼盘；⑥能使用家庭式咖啡机制作咖啡。(10分)		
		(2) 家务料理：①能制订并完成日常生活用品、食品的月采买计划；②能制订并完成月家务工作计划；③能布置居室，会插摆常见花卉；④能修剪家庭盆栽花草。(10分)		
		(3) 家庭办公设备使用：①能按要求收发并处理网络邮件；②能使用计算机进行网上搜索并下载文件；③能使用计算机进行文字录入；④能使用计算机进行文本编辑；⑤能使用传真机收发文件；⑥能使用数码影像设备。(5分)		
		(4) 儿童教育辅助：①能培养婴幼儿的语言表达能力；②能训练婴幼儿的生活自理能力；③能培养婴幼儿的社会交往能力；④能培养婴幼儿的认识事物的能力；⑤能给婴幼儿选择和设计动作训练游戏；⑥能培养学龄儿童的言行习惯；⑦能培养学龄儿童的社会交往能力；⑧能辅导小学生学习。(10分)		
		(5) 培训指导：①能培训四星级家政服务员；②能评估四星级家政服务员的工作绩效；③能指导四星级以下的家政服务员择业；④能指导四星级以下家政服务员工作。(5分)		
		(6) 涵盖一星级~四星级。(10分)		
	四 星 级 、 40 分	(1) 家宴制作：①能制作家庭便宴；②能制作某一菜系的菜肴；③能制作2道西餐；④能制作2种以上便宴点心；⑤能使用家庭式咖啡机制作咖啡。(8分)		
		(2) 家务料理：①能完成日常生活用品、食品的采购；②能完成每月的基本家务工作；③能插摆常见花卉；④能修剪家庭盆栽花草。(8分)		
		(3) 家庭办公设备使用：①能使用计算机进行文字录入；②能使用传真机、计算机收发文件；③能使用数码录像设备。(4分)		

表D.1 家政服务员职业资质星级的划分与评分细则（续）

考评类别		考核内容及评分标准	得分	备注
级 别 服 务 要 求	四 星 级 （ 40 分 ）	(4) 儿童教育辅导：①能培养婴幼儿基本的语言表达能力；②能训练婴幼儿基本生活自理能力；③能培训婴幼儿基本的认知能力；④能给婴幼儿选择训练的游戏。（8分）		
		(5) 培训指导：①能指导三星级以下的家政服务员择业；②能指导三星级以下的家政服务员工作。（6分）		
		(6) 涵盖一星级～三星级。（6分）		
	三 星 级 （ 30 分 ）	(1) 制作家庭餐：①能分别运用蒸、煮、烤、炒技法制作4种主食；②能运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法分别制作4种菜肴；③能加工禽类和鱼类；④能对家庭常用干货进行涨发处理。（6分）		
		(2) 洗烫保管衣物：①能清洁羽绒类制品；②能清除衣物的常见污渍；③能熨烫衬衫、裤子、裙子；④能保管不同种类的衣物；⑤能对衣物进行防霉、防虫处理。（6分）		
		(3) 照料婴幼儿：①能为婴幼儿制作主食；②能为婴幼儿制作辅食；③能安排婴幼儿的日常生活；④能给婴幼儿洗澡；⑤能培养婴幼儿的卫生与睡眠习惯；⑥能对婴幼儿常见病进行生活护理；⑦能使用普通话与婴幼儿进行语言交流；⑧能给婴幼儿讲故事、说儿歌；⑨能陪伴婴幼儿玩游戏。（5分）		
		(4) 能照顾老人：①能为老年人制订饮食计划；②能根据老年人的生理特点陪伴老年人进行户外活动；③能陪伴老年人就医；④能根据老年人特点制作菜肴；⑤能为老年人测血压。（5分）		
		(5) 护理病人：①能为病人制作流食和半流食；②能给病人测量血压、体温；③能给卧床病人做口腔护理；④能给病人做冷、热敷护理；⑤能为卧床做生活护理；⑥能煎制中草药、准确按时喂药。（5分）		
		(6) 涵盖一星级～二星级。（3分）		
	二 星 级 （ 25 分 ）	(1) 制作家庭餐：①能熟练使用家庭电器设备和采购物品；②能运用蒸、煮、烤、炒技法制作3种主食；③能做好烹饪的前期准备工作，并运用蒸、炒、拌、煎、煮制作3种菜肴；④能处理禽类和鱼类；⑤能对家庭常用干货进行涨发处理。（5分）		
		(2) 家居管理：①能完成基本的家居保洁工作；②能收拾放好家居的基本用具；③能懂得木地板、石地板、皮沙发的清洁方法和简易保养。（5分）		
		(3) 洗烫保管衣物：①能识别和运用衣物洗涤用品来清洗衣物的常见污渍；②能分类烫衬衫、裤子、裙子；③能保管不同种类的衣物；④能对衣物进行防霉、防虫处理。（5分）		

表D.1 家政服务员职业资质星级的划分与评分细则（续）

考评类别		考核内容及评分标准	得分	备注
级 别 要 求	二 星 级 （ 25 分 ）	（4）照料婴幼儿：①能为婴幼儿制作及调喂食品；②能按要求做好婴幼儿的各类保洁及保健工作；③能培养婴幼儿基本的卫生与睡眠习惯；④与婴幼儿进行语言交流及陪伴玩游戏。（2分）		
		（5）照料老人：①能照顾老年人日常的饮食起居生活；②能陪伴老年人进行户外活动；③能陪伴老年人就医；④能为老年人制作主食及菜肴；⑤能为老年人测血压。（2分）		
		（6）护理病人：①能为病人制作流食和半流食；②能为病人测量血压；③能为卧床病人做口腔护理；④能为病人做基本的护理；⑤能煎制中草药。（2分）		
		（7）涵盖一星级。（4分）		
	一 星 级 （ 20 分 ）	（1）制作家庭餐：①能使用燃气灶具、高压锅、电饭煲冰箱和微波炉；②能购买烹饪原料和食品；③能运用蒸、煮、炒技法分别制作2种主食；④能选、削、择、洗常见蔬菜；⑤能将烹饪原料加工成丁、片、块、段、条、丝或茸状；⑥能配制如肉片炒青瓜、蒸排骨等常见菜肴；⑦能运用蒸、炒、炖、拌、煎、煮、炸技法分别制作2种菜肴。（4分）		
		（2）家居清洁：①能清扫、擦拭、清洁地面；②能清扫墙壁灰尘；③能清洁卧室、书房、起居室；④能清洁厨房、卫生间及其附属设施；⑤能擦拭、清洁家具、门、内侧窗玻璃和简易吊灯、灯具。（4分）		
		（3）衣物的洗涤与收藏：①能识别衣物洗涤标识；②能依据衣物的质地选用洗涤剂；③能用手工和洗衣机洗涤常见衣物；④能晾晒常见衣物；⑤能清洁鞋帽；⑥能折叠和分类收藏常见衣物⑦能分类熨衣。（4分）		
		（4）照料婴幼儿：①能为婴幼儿调配奶粉；②能给婴幼儿喂奶、喂饭和喂水；③能清洁婴幼儿餐具；④能给婴幼儿进行日常盥洗；⑤能给婴幼儿穿、脱衣服；⑥能抱、领婴幼儿；⑦能给婴幼儿换洗尿布及清洁婴幼儿玩具；⑧能照料婴幼儿便溺；⑨能在发现婴幼儿异常情况时及时报告；⑩能处理轻微外伤和烫伤。（3分）		
		（5）照料老人：①能给老年人制作常见主、副食品；②能给老年人喂食、喂水；③能照料老年人盥洗和洗澡；④能给老年人穿、脱衣物；⑤能陪伴老年人出行；⑥发现老年人的异常情况能及时报告；⑦能处理老年人的轻微外伤和烫伤。（3分）		
		（6）护理病人：①能为病人制作基本饮食；②能给卧床病人喂水、喂饭；③能给病人盥洗；④能照料卧床病人便溺；⑤能为病人测体温；⑥能给卧床病人洗头、擦澡；⑦能在发现病人的异常情况时及时呼救。（2分）		
级 别 要 求	（二）、从业经验			
	从事本职业连续工作5年及以上	（10分）		
	从事本职业连续工作4年及以上	（8分）		
	从事本职业连续工作3年及以上	（6分）		
	从事本职业连续工作1年及以上	（4分）		
	从事本职业连续工作半年及以上	（2分）		

表D.1 家政服务员职业资质星级的划分与评分细则（续）

考评要求	考核内容及评分标准	得分	备注
级 别 要 求	(三)、培训期限		
	接受正规专业培训达 300 标准学时及以上	(10 分)	
	接受正规专业培训达 210 标准学时及以上	(8 分)	
	接受正规专业培训达 130 标准学时及以上	(6 分)	
	接受正规专业培训达 100 标准学时及以上	(4 分)	
	接受正规专业培训达 80 标准学时及以上	(2 分)	
	(四)、受教育程度		
	具有大专及以上学历	(10 分)	
	具有高中及以上学历	(8 分)	
	具有中专及以上学历	(6 分)	
具有初中及以上学历	(4 分)		
<p>注1：家政服务员职业资质星级评定考核满分为 130 分。其中：基本要求为 50 分；级别要求为 80 分。</p> <p>注2：家政服务员职业资质评定标准：五星：资质评定总分为 130 分，总得分达 120 分以上；四星：资质评定总分为 120 分，总得分达 110 分以上；三星：资质评定总分为 110 分，总得分达 100 分以上；二星：资质评定总分为 105 分，总得分达 95 分以上；一星：资质评定总分为 100 分，总得分达 90 分以上。</p>			

附 录 E  
(规范性附录)  
家政服务员资料登记表

表E.1为家政服务员资料登记表。

表 E.1 家政服务员资料登记表

姓名		性别		出生日期		照片
民族		学历		来本地时间		
身高(cm)		体重(kg)		婚姻状况		
政治面貌			原工作单位			
联系电话			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	
本地住址						
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"/> 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		联系电话
紧急联系人						
担保人 <input type="checkbox"/> 推荐人 <input type="checkbox"/> 介绍人 <input type="checkbox"/>						
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“√”

[GB/T 20647.8-2006, 附录 A 表 A.1]

附录 F  
(规范性附录)  
雇主资料登记表

表F.1为雇主资料登记表。

表 F.1 雇主资料登记表

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	居住地址						
	家庭人数						
	健康状况 (是否有传染病)						
	服务面积						
	饮食习惯						
	性格特点						
	其他						
要求服务等级							



附 录 G  
(规范性附录)  
监控服务情况记录表

表G.1为监控服务情况记录表。

表 G.1 监控服务情况记录表

档案编号：

雇 主 资 料						
姓 名		性 别		合 同 号		
住宅电话		身份证号码		家庭人数		
手 机		饮食习惯				
住宅地址						
合同期号	年 月 日 至		年 月 日			
聘 用 家 政 服 务 员 情 况						
类别	类别					
项目	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	
家政服务员姓名						
调换原因						
备 注						
跟 踪 情 况						
类别	类别					
项目	时间	访问形式	雇主反映情况	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						
第六次						
协议期满 雇主鉴定 评语	签名：                      日期：					
家政服务 机构鉴定 评语	签名：                      日期：					
备注						

注：可选项请在“□”中打“√”                      经办人：                      登记时间：                      年    月    日

[GB/T 20647.8-2006，附录C表C.1]

**附 录 H**  
**(规范性附录)**  
**服务质量反馈**

图H. 1为服务质量反馈。

	档案编号:
<p>尊敬的雇主:</p> <p>首先感谢您对我们工作的支持和配合!</p> <p>为了提高服务质量,更好地为您服务,促进我们的工作,请您配合填写此表。</p> <p>雇主姓名: _____ 签约时间 _____ 地址 _____</p> <p>雇主联系电话: _____ 家政服务员姓名: _____ 家政服务员编号: _____</p> <p>注:请雇主在相应项目用“√”评定员工服务等级</p>	
<b>一、个人礼貌,礼仪</b>	
1、注意个人卫生,有良好的生活习惯。	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
2、能习惯使用问候语和礼貌用语。	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
3、不领外人到雇主家中。	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
4、未经雇主同意不私自拨打雇主家中电话和把电话告诉外人。	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
5、尊重雇主隐私,对雇主家事不多加评论,不干涉雇主事务。	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
6、不把雇主的家事张扬给左邻右舍,不窥探和打听雇主的隐私	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
7、不翻弄雇主的书信和私人用品(雇主要求清洁者除外)。	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
<b>二、服务态度</b>	
1、主动性:主动问候,主动服务,主动征求意见。	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
2、热情:笑口常开,语言亲切,使雇主感到温暖亲切。	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
3、耐心:在工作繁忙时不急躁不厌烦。在雇主批评时不争辩不吵架,有问题婉转解释。	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
4、周到:工作细致,灵活应变。	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
<b>三、服务质量</b>	
1、烹饪口味	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
2、清洁卫生	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
3、洗衣熨衣	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
4、照顾幼儿	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
5、照顾老人	优 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
四、您对家政服务员的做事效率的评价是:	满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/>
五、您对家政服务员的总体评价是:	满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/>
六、您对提供服务人员的家政服务机构的客服人员的工作满意吗?	满意 <input type="checkbox"/> 较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/>
七、您对提供服务人员的家政服务机构或家政服务员的意见或建议?	
八、您希望家政服务机构针对您家庭的情况为家庭服务量身订做哪些服务?	
九、您认为在日常保洁工作中要注意的细节有哪些?	
机构名称:	
年    月    日	
监督电话:	
E-mail:	

附 录 I  
(规范性附录)  
服务质量投诉处理表

表I.1为服务质量投诉处理表。

表I.1 服务质量投诉处理表

编号：

投诉时间		服务地点			
填表时间					
投诉方式	<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 上门 <input type="checkbox"/> 书面 <input type="checkbox"/> 其它			E-mail	
投诉人		联系电话		接待人	
被投诉人					
投诉内容： <div style="text-align: right; margin-top: 50px;">           填写人： 年 月 日         </div>					
调查情况： <div style="text-align: right; margin-top: 50px;">           调查人： 年 月 日         </div>					
处理意见： <div style="text-align: right; margin-top: 50px;">           处理人： 年 月 日         </div>					
备注：					

附录 J  
(资料性附录)  
家庭服务机构办事流程

图J.1为家庭服务机构办事流程。

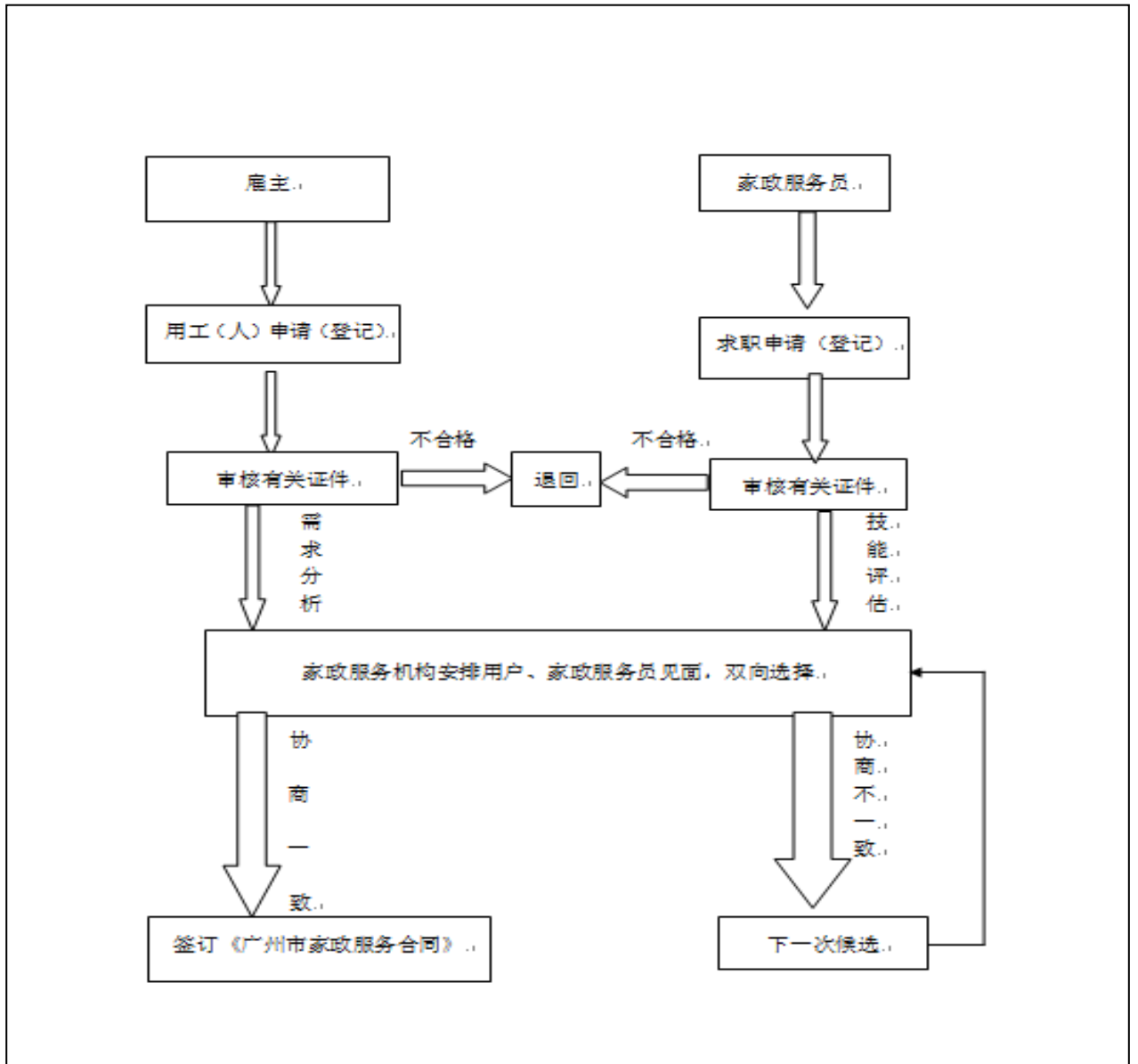


图 J.1 家庭服务机构办事流程

附 录 K  
(资料性附录)  
文明用语

文明用语包括：

- a) 当雇主上门或打电话求助时，应称呼，“…您好，请问需要我们为您提供什么服务？”或“您好，我有什么能够帮助您”；
  - c) 如果雇主较多，来不及接待时，应主动打招呼：“对不起，请您稍等一会。”由接待员为雇主送上开水，说“请您喝水”；
  - d) 当雇主的求助得到满足致谢时，应回答：“不用谢。欢迎下次再来，请你多提宝贵意见”；
  - e) 当雇主的求助得不到满足时，应回答：“对不起，我们暂时还不能提供此类服务，请您谅解，请您留下联系方式，我们想办法帮助您。”热情送上联系卡：“有事请给我们电话”；
  - f) 如果雇主在接受某项服务时，犹豫不决，可说“您考虑一下，再通知我们，我们愿意随时为您提供满意的服务”；
  - g) 当雇主退掉预约服务事项时，应说：“没关系，这是我们应该做的，希望能有再次为您服务的机会”；
  - h) 雇主离开时，应说“再见，感谢您的信任，请您走好”；
  - i) 接待雇主的语言应表达恰当，声调柔和、亲切自然。
-