

DB36

江西省地方标准

DB 36/ T898—2016

钟点工服务质量规范

Hourly worker as quality standards

2016 - 03 - 31 发布

2016 - 07 - 01 实施

江西省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 钟点工服务形式	2
5 钟点工服务分类	2
6 基本要求	2
7 服务流程	3
8 服务内容及要求	4
9 质量保障	6
10 投诉处理	7
附录 A (资料性附录) 钟点工个人信息登记表	8
附录 B (资料性附录) 钟点工职业道德及行为规范准则	9
附录 C (资料性附录) 钟点工客户信息登记表	10
附录 D (资料性附录) 钟点工服务合同	11
附录 E (资料性附录) 钟点工客户投诉意见处理表	15
附录 F (资料性附录) 钟点工服务派工单	16

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《给出的规则》起草。

本标准由江西省商务厅、江西省人力资源和社会保障厅提出。

本标准起草单位：江西省家庭服务业协会。

本标准主要起草人：张建华、叶卫海、王蓬兴、李林、刘芸、孙菊荣、狄巧青。

本标准首次发布。

钟点工服务质量规范

1 范围

本标准规定了钟点工服务涉及的术语和定义，钟点工服务分类和形式；明确了钟点工服务机构、职业培训、钟点工服务人员的基本要求；规范了钟点工的服务流程、服务内容和要求、质量保障以及投诉处理等。

本标准适用于江西省行政区域内钟点工服务机构提供的钟点工服务质量要求。

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

GB/T 28916 家政服务基本要求

《家政服务员国家职业标准》（国家劳动和社会保障部）

DB 36/ T793 母婴生活护理员（月嫂）服务质量规范

DB 36/ T850 育婴服务质量规范

DB 36/ T851 保洁服务质量规范

3 术语和定义

以下术语和定义适应于本标准

3.1

钟点工服务hourly service

以家庭为服务对象并延伸到机关、企事业单位、社区等，根据法律及合同要求，以小时计算劳动报酬、提供服务的非全日制的家政服务。

3.2

钟点工服务人员hourly worker

在法定劳动年龄内，以小时计算劳动报酬、提供服务的家政服务人员，俗称钟点工。

3.3

钟点工服务客户customers of hourly service

接受钟点工服务的家庭或机关、企事业单位、社区等，以下简称客户。

3.4

钟点工服务机构institutions of hourly service

依法设立且具备从事家政服务资质的企事业单位、民办非企业和个体经济组织等，以下简称服务机构。

3.5

钟点工服务合同contracts of hourly service

服务机构、钟点工、客户之间为确立服务内容、服务期限、服务质量、服务报酬（支付方式）等事项协商一致，依法达成各方权利与义务的约定。

4 钟点工服务形式

4.1 临时服务

每次服务时间从2小时到时数小时、根据客户要求上门、以实际服务时间计算收费的家政服务。

4.2 随叫随到服务

客户随叫随到、钟点工随时上门提供、每次服务时间在3小时以上的家政服务。

4.3 固定服务

根据客户要求，可以是每天也可以是每周或者每月在特定时间上门提供的家政服务。

5 钟点工服务分类

主要分为7大类：保洁服务、育婴服务、产妇与新生儿护理服务、居家养老服务、医院陪护服务、家务服务和其他服务。

6 基本要求

6.1 服务机构

6.1.1 应当具有合法的经营资质，证照齐全并在经营场所醒目位置悬挂；明示服务项目、收费标准、规章制度、岗位职责、投诉监督电话等。

6.1.2 应当具有与经营服务相适应的场地、设备、管理人员和专职或兼职的培训人员。

6.1.3 应当配备身份证识别仪，用于识别服务人员和客户身份证的真伪性。

6.1.4 环境、安全、卫生方面应当符合相关规定。

6.1.5 应当核实钟点工身份、住址、健康、技能、奖惩情况，并登记在册，建立人事档案。本标准附录A给出了《钟点工个人信息登记表》的基本格式和相关内容。

6.1.6 应当建立钟点工服务档案和管理数据库，便于管理和随时查询钟点工服务信息。钟点工服务档案应当包括：钟点工个人信息记录、有效居民身份证、健康证、培训合格证或职业资格证、奖惩记录、服务合同、派工情况登记、客户投诉处理意见、客户信息记录等材料。

6.1.7 应当印制统一的派工单，并为钟点工配备符合国家标准的防护用品和安全用具。

6.1.8 提供服务之前，应当签订《钟点工服务合同》，明晰有关事项。

6.1.9 对客户提出的问题，应当做出真实明确答复，不得欺骗和误导客户。

6.1.10 应当定期组织钟点工进行学习和培训。

6.2 职业培训

6.2.1 应当建立完善的钟点工服务培训体系，包括培训计划、培训大纲、培训教材、培训师资等。

6.2.2 培训内容应当包括专业知识、技巧、技能和相关法律、本标准、职业道德、行为规范、安全知识。

6.2.3 培训教师应当取得全省全行业统一颁发的《江西省家庭服务员师资培训合格证书》方能执教。

6.2.4 对新从事钟点工服务人员的培训，应当参照《家政服务员国家职业标准》中初级家政服务员进行。培训课时不得少于 90 标准学时。

6.3 钟点工

6.3.1 年龄在 18—55 岁之间、具有小学以上文化程度、有身份证明、培训合格证、健康证（健康体检周期为一年）、职业技能资格证、无刑事犯罪记录证明等。

6.3.2 具有一定的法律、安全、卫生知识和钟点工服务的基本知识、技能，熟知、会做钟点工服务内容的各项工作。

6.3.3 具有良好的职业道德和礼仪。本标准附录 B 给出了《江西省钟点工职业道德和行为规范》的基本要求。

6.3.4 积极参加职业技能培训，注重不断提升服务能力和自身的综合素质。

6.3.5 及时进行体检，凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎（包括病毒携带者）、活动型肺结核、化脓性或渗透性皮肤病、其他呼吸道和消化道以及艾滋病、梅毒、性病等传染病者不得上岗。

6.3.6 新从事钟点工服务的人员，应当参加服务机构或职业学校的系统培训、实习，取得培训合格证书后方可上岗。

6.3.7 应当熟练掌握拨打 120 等急救电话。

7 服务流程

7.1 服务接待

7.1.1 服务机构应建立接待平台，及时接待客户的咨询及预约信息。接待平台可以包括热线电话、业务受理场所、服务网络等。接待平台收到客户的预约信息后，应及时做好记录。

7.1.2 服务机构在客户提出服务需求时，应当核实客户身份（个人客户需出示居民身份证、或户口本、或护照；单位客户需出示合法证件或公函、或介绍信），要求客户如实填写客户登记表。本标准附录 C 给出了《钟点服务客户信息登记表》的基本格式和内容。

7.1.3 服务机构要与客户商定钟点工数量、服务时间、服务内容、服务地址、服务面积、服务质量要求、收费标准、是否需要携带服务工具、用品等。

7.2 签订服务合同

7.2.1 客户可以根据需要选择服务内容，既可以选择服务分类中的全部项目，也可以选择部分项目。

7.2.2 在服务机构、客户、钟点工三方对服务内容、时限、费用等均无异议的情况下签订服务合同。本标准附录 D 给出了《江西省钟点工服务合同》的基本格式和内容。

7.3 服务准备

7.3.1 服务机构应当根据服务合同和就近均衡的原则安排钟点工提供服务，出具派工单。本标准附录 E 给出了《江西省钟点工服务派工单》的基本格和相关内容。

7.3.2 钟点工应当根据服务合同和派工单准备好必须的服务用品用具，作好上岗准备。如有特殊情况不能准时提供服务，应当提前告知服务机构和通知客户。

7.4 服务实施

7.4.1 钟点工上门服务时，应当按照约定时间到达客户指定的地点，向客户确定服务内容、出具派工单、明示工牌、出示身份证和健康证，在得到客户同意后开始服务。

7.4.2 正式服务后开始记录服务的起止时间。服务的起止时间要征得客户认同。

7.4.3 钟点工服务时，必须依据本标准和服务合同要求，按时保质地完成服务，将手机调至静音状态，不得消极怠工、不得与客户聊天或做与工作无关的事情。

8 服务内容及要求

8.1 保洁服务

按照DB 36/ T851 保洁服务质量规范执行。

8.2 育婴服务

按照DB 36/ T850 育婴服务质量规范执行。

8.3 产妇与新生儿护理服务

按照DB 36/ T793 母婴生活护理员（月嫂）服务质量规范执行。

8.4 居家养老服务

8.4.1 生活料理

- a) 为能自理的客户照料日常起居、个人卫生，晒洗衣被、打扫居室、熨烫衣服、陪同看病、帮助取药、代办购物等生活服务；
- b) 为不能自理的客户提供床上洗头、擦浴、穿脱衣服、晒洗衣被、打扫居室、熨烫衣服、陪同看病、帮助取药、代办购物、清理个人卫生、帮助排便、照顾睡眠、给药，安全移动体位、预防压疮等生活服务；
- c) 合理安排老人食谱，制作营养均衡的膳食，为患病的客户提供合理膳食；
- d) 为客户使用的日常生活用品进行清洁、消毒，预防发生交叉感染；
- e) 为患有老年性常见疾病的客户提供健康保健指导及生活照料；

f) 根据客户身体状况组织安排有益健康的娱乐、体育活动。

8.4.2 技术护理

- a) 为患病客户或有肢体、器官功能障碍的客户提供生活服务、初级保健和肢体辅助功能锻炼；
- b) 在专业医护人员的指导下，给予客户必要的治疗和护理活动，如按摩、测体温、提醒吃药、常规换药、病情观察、生命体征检测等；
- c) 当客户发生意外时，如烫伤、扭伤、挫伤、褥疮、尿潴留等，应当能正确判断并及时灵活做出处理，使之得到及时救治。

8.4.3 心理照护

- a) 为健康客户提供必要的生理、心理、社会服务，如：读报、聊天、倾听、沟通交流等；
- b) 给予需要临终照护的客户在生理、心理等方面的帮助，以减轻客户的痛苦，并为其家属提供心理和精神上的支持。

8.5 医院陪护服务

8.5.1 晨间护理，协助病人起床、洗脸、穿衣、如厕、洗手、口腔护理（刷牙、漱口）、梳头等。

8.5.2 晚间护理，协助病人洗脸、漱口、洗脚（泡脚）、照顾入睡等。

8.5.3 整理床上卫生，保持床上清洁整齐。

8.5.4 协助病人进餐、饮水、吃药等。

8.5.5 协助病人清理个人卫生，打开水、清洗餐具等。

8.5.6 协助病人功能锻炼、床下活动，陪同病人散步，给病人翻身等。

8.5.7 协助病人排泄大小便，帮助病人留取二便和送检等。

8.5.8 协助医护观察病情和打针，发现异常情况及时通知医护人员。

8.5.9 为病人提供必要的心理疏导。

8.6 家务服务

8.6.1 操持家务

a) 家庭餐烹制

——了解常见食品的营养成分和原料的合理搭配技巧，配制一般菜肴，合理安排膳食，做到营养均衡；

——了解主食制作中原料和水的比例及水温标准、馅料调拌等常识，掌握蒸、煮、烤、烙等主食的制作技法；

——掌握炒、煎、炸、蒸、煮、炖及凉拌等烹调技法，了解基本调味品、火候的使用常识，鉴别食品成熟性状，制作一般的家庭餐和聚会所需的菜品；

——掌握选、削、择及洗涤常见菜品原料的方法，掌握食品（原料及成品）鉴别及保管常识，能够正确储存一般食品及其原料；

——掌握一般鱼类的宰杀、去鳞、去鳃、开膛和洗涤的初步加工技术；

——掌握鲜活原料、肉类原料的简单加工方法及技术要求，能够正确运用片（批）、切、剝、削、

刮等常用刀法将原料加工成丁、片、段、块、丝状。

b) 衣物的洗涤和保管

- 了解衣物和洗涤剂的一般特性，能够依据衣物的特性正确选用洗涤剂；
- 了解衣物洗涤的一般常识，正确使用手洗和机洗的方法洗涤衣物；
- 了解常见针纺织品、皮毛制品的特性和熨烫要求，能够鉴别常见服装面料的质地，正确洗烫常见面料的衣物；
- 了解不同面料衣物、皮毛制品的保管常识，能够正确保管不同面料的衣物；
- 掌握晾晒和叠放衣物的正确方法；
- 能够清洁鞋帽。

c) 家用电器和燃气具使用

- 了解家用电器的性能和使用注意事项，能够安全使用家用电器；
- 掌握煤、煤气、天然气等的使用常识，能够安全使用燃气具，妥善处理常见的意外情况。

d) 采买与记账

- 了解常见生活用品和食品的购买常识，能够按要求购买日常生活用品和食品；
- 了解一般记账方法，能够准确记录采买明细账目。

e) 家庭保健

- 掌握营养配餐的一般知识，能够根据家庭成员特点进行膳食调配；
- 了解常见病的预防、保健与护理知识，能够对家庭成员进行一般常见病的护理；
- 了解一般常见病的饮食禁忌，能够制作适合病人的膳食。

8.6.2 饲养宠物、养护花卉

- 掌握常见的宠物饲养常识，能够正确喂养和照料观赏鱼、观赏鸟、宠物猫、宠物狗、宠物龟等；
- 掌握家养盆栽花卉的光照、浇水、施肥、剪枝、病虫害防治等养护；
- 掌握特殊人群卧室植物选择以及卧室内绝对不能摆放的植物。

8.6.3 接送孩童上下学

- 掌握交通安全法规，确保接送孩童上下学的交通安全；
- 掌握看护孩童的常识和注意事项，协助照料孩童日常生活。

8.7 其他服务

严格履行合同约定，确保服务质量，并落实监督到位。

9 质量保障

9.1 服务回访

服务机构要定期或不定期通过有效的渠道和方法收集客户的反馈意见，做好客户满意度回访，了解钟点工服务情况，从而改进服务质量，提高服务水平。

9.2 质量监督

9.2.1 服务机构应当自觉接受社会及相关部门的监督，对客户反馈的意见进行登记、整理，针对反馈意见采取纠正或改进措施，并及时对客户反馈的意见给予答复。本标准附录 F 给出了《江西省钟点工客户投诉处理意见表》的基本要求。

9.2.2 对属于故意拖延时间、服务不规范、质量不达标的钟点工提出警告并进行整改；对多次被投诉的钟点工必须重新培训，培训后仍不达标的不得上岗。

10 投诉处理

服务质量投诉处理程序可参照GB/T 17242投诉处理指南第6章规定。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/518065134077007005>