

ICS 03.080

CCS A 16

# 团体标准

T/NMGJX 001—2023

## 家政服务通用要求

2023-05-01 发布

2023-05-01 实施

内蒙古自治区家政服务协会 发布



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本文件由内蒙古自治区家政服务协会提出。

本文件起草单位：乌兰浩特市兴安家政服务有限公司。

本文件主要起草人：李冬梅、石华、刘晓群、薛文燕、陈辉。

全国团体标准信息平台



# 家政服务通用要求

## 1 范围

本文件规定了家政服务机构、家政服务人员的要求，家政服务的业务管理、合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理等要求。

本文件适用于内蒙古自治区区域内的家政服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 社区服务指南：第 8 部分 家政服务

GB/T 31772-2015 家政服务机构等级划分及评定

SB/T 10847-2012 家政服务业通用术语

## 3 术语和定义

SB/T 10847-2012、GB/T 31772-2015 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 家政服务机构要求

4.1 家政服务机构的经营和运行应符合 GB/T 20647.8 的要求。

4.2 家政服务机构应在经营场所醒目位置或信息平台公开相关证照、服务项目、收费标准、岗位职责、投诉监督电话等内容。

4.3 家政服务机构应有核心的企业文化，注重品牌建设。

## 5 家政服务人员要求

### 5.1 管理层人员

#### 5.1.1 岗位要求

5.1.1.1 具备高中以上学历且从事管理工作 5 年以上。

5.1.1.2 熟练掌握计算机及相关办公设备的操作技能。

5.1.1.3 有独立运营机构的管理经验、素质和能力，熟悉机构设置和人力资源管理相关知识。

5.1.1.4 具备沟通协调能力，妥善处理客户、家政服务员和家政服务机构之间或内部间矛盾。

#### 5.1.2 工作内容

- 5.1.2.1 制定明确的经营目标和理念，并为广大员工所理解和接受。
- 5.1.2.2 完善机构内部规章制度。
- 5.1.2.3 完善基础设施，为员工提供良好的工作环境。

## 5.2 工作人员

### 5.2.1 岗位要求

- 5.2.1.1 具备高中以上学历，能力强的可根据家政服务机构需要适当降低学历要求。
- 5.2.1.2 熟悉家政服务业务、工作流程及相关专业知识和专业技能，具备协调能力。
- 5.2.1.3 遵守机构内部规章管理制度，具备应急处置能力。
- 5.2.1.4 尊重消费者和家政服务员，保护消费者和家政服务员提供的个人信息和隐私。
- 5.2.1.5 掌握接待消费者的礼仪、礼节。
- 5.2.1.6 熟练掌握计算机及相关办公设备的操作技能。

### 5.2.2 工作内容

- 5.2.2.1 管理机构运营相关的档案记录。
- 5.2.2.2 管理机构固定资产。
- 5.2.2.3 为家政服务人员办理服务证件。
- 5.2.2.4 组织签订服务合同或协议，并根据合同安排家政服务员为消费者服务。
- 5.2.2.5 如遇特殊情况需定制服务方案的，应专门到消费者要求服务的场所查看现场，无法确保家政服务员人身安全的项目应向消费者说明情况，谢绝该项服务。
- 5.2.2.6 负责家政服务组织的人员培训、顾客沟通、顾客满意度评价、客户回访、投诉处理等工作。
- 5.2.2.7 维护与管理机构内部网络。

## 5.3 家政服务员

### 5.3.1 岗位要求

- 5.3.1.1 符合国家相关法律规定的从业年龄，自愿从事家政服务的劳动者，无精神病史和传染病、无涉毒、无不良债务，应提供无犯罪记录证明。
- 5.3.1.2 遵守国家法律、法规和社会公德。
- 5.3.1.3 遵守家政服务组织的规章制度，维护家政服务组织形象。
- 5.3.1.4 爱岗敬业、诚实守信，有良好的服务意识。
- 5.3.1.5 向家政服务组织提供有效身份证明、健康体检证明、技能等级证书并填写《家政服务员资料登记表》，《家政服务员资料登记表》的格式见 GB/T 20647.8。
- 5.3.1.6 尊重消费者民族习俗和宗教信仰，少数民族家庭服务职业道德基本知识见附录A。
- 5.3.1.7 应掌握劳动保障、妇女权益、未成年人保护、消费者权益等方面的法律知识、应掌握家政服务相关的安全知识（见附录B）和卫生知识（见附录C），确保客户及自身的生命财产安全。

5.3.1.8 积极参加各类培训与学习，应掌握家政服务相关的礼仪知识（见附录 D），努力提升自身素质和服务水平。

5.3.1.9 维护客户合法利益，保守客户的隐私，不泄露客户信息。

### 5.3.2 工作内容

5.3.2.1 上岗服务时应做到着装统一、规范、整洁，进行居家上门服务时应主动出示证件，消费者确认后方可入户服务。

5.3.2.2 使用普通话与消费者交流，礼貌用语、规范用语。

5.3.2.3 认真负责，按照服务合同要求提供相应的家政服务。

5.3.2.4 不谩骂、侮辱、虐待、殴打服务对象。

5.3.2.5 不偷窃、骗取、索取、接受或故意损毁消费者财物，在工作时间或在顾客在场的情况下，不接打与服务无关的电话。不得擅自使用消费者住所电话。

5.3.2.6 掌握不同材质衣帽鞋等物品的分类、清洗与保养方法。

5.3.2.7 掌握制作家庭餐食的基本方法，根据客户要求制作餐食。

5.3.2.8 掌握保洁工具和材料的不同使用方法，并能正确使用。

5.3.2.9 了解服务对象的生理和心理特点，提供合适的饮食、起居照护和医疗器具辅具护理。

5.3.2.10 了解家庭宠物养护的基本技能，为客户的宠物提供照料服务。

5.3.2.11 了解家庭花卉养护基本知识，为客户提供家庭花卉养护服务。

5.3.2.12 具备安全防范能力，遇到突发事件，能采取应急措施，避免或减少对客户和自身生命财产的损失。

5.3.2.13 服务过程中，应耐心和虚心接受消费者的意见和建议，如遇到涉及人格尊严和人身安全的，应暂停服务并立即向中家政服务机构管理层人员报告，由家政服务管理层人员妥善协调处理。

## 6 家政服务业务管理

6.1 家政服务机构应合理收费、明码标价，标价内容真实、字迹清晰、标示醒目。

6.2 家政服务机构服务接待：

a) 服务机构前台接待人员应统一着装、佩戴胸卡；

b) 服务机构前台接待人员做到文明礼貌、规范用语，使用普通话接待客户及电话咨询。

6.3 家政服务机构应明示营业时间。互联网交易平台上的家政服务机构应在网站上明示营业时间，并在 1 个工作日内对客户请求做出回应。

## 7 家政服务合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理

家政服务的合同管理、档案管理、培训、满意度评价、投诉处理按照 GB/T 20647.8 执行。

## 附录 A

### (资料性附录)

#### 少数民族家庭服务的职业道德基本知识

#### A.1 蒙古族家庭

##### A.1.1 蒙古族礼仪

A.1.1.1 献哈达：蒙古族的一种传统礼节。

A.1.1.2 递鼻烟壶：蒙古族古老的风俗。

A.1.1.3 斟酒敬客：蒙古族待客的传统方式。

##### A.1.2 蒙古族禁忌

A.1.2.1 忌讳蹬踩门槛。

A.1.2.2 忌讳在火炉上烤脚，忌讳在火炉旁烤湿靴子和鞋子，忌讳跨越炉灶或脚蹬炉灶，

A.1.2.3 忌讳在炉灶上磕烟袋、摔东西、扔脏物。

A.1.2.4 忌讳用刀子挑火、将刀子插入火中，忌讳用刀子从锅中取肉。

A.1.2.5 忌讳在河流中洗手、沐浴或洗女人的脏衣服，忌讳向河流中扔脏物。

A.1.2.6 忌讳摸头、忌讳打狗、忌讳产妇的住处有外人进入探访。若门前有火堆或挂有红布条等记号，表示这家有病人或产妇，忌外人进入。

A.1.2.7 骑马、驾车接近蒙古包时忌讳重骑快行，以免惊动畜群。

A.1.2.8 客人不能坐西炕，因为西是供佛的方位

A.1.2.9 不能在参观寺院经堂、供殿时吸烟、吐痰和乱摸法器、经典、佛像以及高声喧哗。

##### A.1.3 蒙古族节日

A.1.3.1 蒙古族新年：农历正月初一

A.1.3.2 祭火：农历腊月二十三

##### A.1.4 蒙古族典型食品

烤羊、炉烤带皮整羊、手把羊肉、大炸羊、烤羊腿、奶豆腐、蒙古包子、蒙古馅饼、稀奶油、奶皮子、腿毛整羊宴、熟烤羊、白菜羊肉卷、新苏饼、烘干大米饭

#### A.2 回族家庭

##### A.2.1 回族礼仪

A.2.1.1 晚辈见了长辈要停向长辈问好。



- A.2.1.2 客人到家人座时，按辈份年龄入座，长者在后，晚辈在前，不能在客人面前走动。
- A.2.1.3 吃饭时，先让客人吃，然后主人才动筷子。
- A.2.1.4 不能在进食时出声音、喝茶用口吹或吸出声音。向客人倒水、加菜时，要向内拨、倒，不能反手向外拨倒。
- A.2.1.5 陪客人吃饭时，男客人由男主人陪同，女客人由女主人陪同，晚辈不能陪客用饭。

## A.2.2 回族禁忌

- A.2.2.1 不吃自死物，不吃猪、马、驴、骡、狗等动物。只吃偶蹄目反刍动物，且应是阿訇来亲自宰杀要食用的这个动物。
- A.2.2.2 不喝酒。
- A.2.2.3 不能从正在做礼拜的老人前面走过。

## A.2.3 回族节日

- A.2.3.1 开斋节（肉孜节，大尔德）：伊斯兰教历的十月一日
- A.2.3.2 古尔邦节（宰牲节、忠孝节）：伊斯兰教历十二月十日
- A.2.3.3 圣纪节（圣忌节）：伊斯兰教历三月十二日

## A.2.4 回族典型食品

拉面、馓子、饴烙、长面、麻食、馄饨、它似蜜、炸羊尾、糖醋里脊等清真饮食。

## A.3 朝鲜族家庭

### A.3.1 朝鲜族礼仪

- A.3.1.1 晚辈对长辈说话要用敬语；平辈之间初次见面也要用敬语。
- A.3.1.2 与长者同路时，年轻者应走在长者后面；路遇认识的长者，要问安让路。
- A.3.1.3 就餐时给老人摆单人桌，父子不同席，儿媳恭顺地侍候，待老人吃完，全家才能就餐；长辈一起喝酒时，要把头移到旁边去喝，切不可面对着长辈举杯饮酒，否则就是对长辈的不尊重。
- A.3.1.4 晚辈不能在长辈面前喝酒，席间若无法回避时，年轻人应举杯背席而饮。
- A.3.1.5 年轻人不能在老人面前吸烟。

### A.3.2 朝鲜族禁忌

- A.3.2.1 忌讳对长辈不尊重。
- A.3.2.2 忌讳在节日或办红白喜事时吃狗肉。

### A.3.3 朝鲜族节日

T/NMGJX 001—2023

A.3.3.1 岁首节（春节）：农历正月初一

A.3.3.2 百众日：农历七月十五日

A.3.3.3 上元节：农历正月十五日

A.3.3.4 秋夕节（嘉俳节）：农历八月十五日

#### A.3.4 朝鲜族典型食品

辣泡菜、打糕、冷面、大酱汤、辣椒、狗肉、米酒。

附录 B  
(资料性附录)  
家政服务安全知识

B.1 应急电话

- B.1.1 报警电话：110
- B.1.2 火警电话：119
- B.1.3 急救电话：120
- B.1.4 政务服务便民热线：12345

B.2 出行安全

- B.2.1 路上防抢。
- B.2.2 车上防扒。
- B.2.3 逛街防偷。
- B.2.4 注意交通安全

B.3 个人安全及自我保护

- B.3.1 拨打110，要简明，扼要，准确报案，说清时间，地点，人物，案情等内容。
- B.3.2 独自在家和睡前锁好门窗，不可轻易给陌生人开门。
- B.3.3 单独出门要告知顾客，要去的地点，大概时间。
- B.3.4 不接受陌生的同行的邀请或做客。

B.4 紧急医疗呼救

- B.4.1 拨打急救电话时，先说患者的详细地址，其次说清楚患者基本情况。如：年龄、性别、昏迷、失血过多、急腹痛等。
- B.4.2 记住给“120”接听者留下求救者联系人的电话号码及姓名，以防救护人员在找不到地址时，及时与呼救者联系人保持联系。
- B.4.3 呼救后要做出发准备，要查看患者身边周围的情况，及时清除患者周围的障碍物，确保救护人员方便搬运抬护患者病人。随时观察病人的情况，必要时要做一定的救护处理。
- B.4.4 如果在呼救20分钟后，急救车仍未到达，可以再次拨打电话询问。在等待期间根据患者病情发展情况，可以主动采取一些急救措施。
- B.4.5 120急救车到达后，要向医护人员详细介绍患者的病史，药史。

B.5 安全用电

- B.5.1 不用硬物或金属物抠插座插孔。
- B.5.2 会看安全标志。
- B.5.3 不用湿手触摸电器，不用湿布擦电器。
- B.5.4 知道电源总开关的作用和位置，学会在紧急情况下关断总电源。发现有人触电时，要设法及时关断电源，不能用手直接救人，应呼喊成年人相助。
- B.5.5 在上放学、上下班路上，注意路边的电线是否有脱落，见到要躲开。
- B.5.6 雷雨天气，不要站在树底下避雨，以免遭到雷击。
- B.5.7 不超负荷用电。
- B.5.8 选用合格的电器，不使用假冒伪劣电器、电线、线槽(管)、开关、插头、插座。
- B.5.9 不私自或请无资质的装修队及人员铺设电线和接装用电设备。
- B.5.10 对规定使用接地的用电器具的金属外壳要做好接地保护，不随意将三眼插头改为两眼插头。
- B.5.11 选用与电线负荷相适应的熔断丝，不任意加粗熔断丝，不用钢丝、铁丝、铝丝代替熔断丝。
- B.5.12 发生火灾时应首先切断电源。

## B.6 安全用气

- B.6.1 不私自接装、改装燃气设备。
- B.6.2 不私自罐装、运装燃气。煤气瓶禁止倒立或卧倒使用。
- B.6.3 不在燃气设备周围堆放易燃物品。
- B.6.4 定期检查燃气软管、接头。
- B.6.5 使用燃气时，保持通风。
- B.6.6 燃气瓶要防曝晒，不靠近明火或温度较高的地方。
- B.6.7 不用火烧或火烤燃气瓶。
- B.6.8 当嗅到煤气、天然气、液化气异味时，应迅速打开门窗通风，关掉燃气总阀，杜绝火种，不使用电气开关，到室外打电话给燃气公司报修。

附 录 C  
( 资料性附录 )  
家政服务卫生知识

- C.1 不染颜色艳丽的头发，长发应盘起，清洁，无头皮屑，无异味。不使用有浓烈气味的发乳或香水。
- C.2 面部端庄，整洁，不浓妆艳抹。
- C.3 勤洗手。无长指甲，避免手部过于粗糙，不涂指甲油，不带首饰。
- C.4 着装应适宜家政服务，不穿奇装异服，不穿暴露、透明的衣服。袜子不应有破洞。
- C.5 饭后漱口，保持口腔清洁，无异味。
- C.6 上岗时应带好自己的生活用品（拖鞋、盆、床单、洗涤用品），不与顾客混用。
- C.7 不购买过期食品，不食用过期食品。
- C.8 不到无证摊贩处购买食物，减少食物中毒的隐患。

附录 D  
(资料性附录)  
家政服务礼仪知识

## D.1 语言表达

### D.1.1 称谓

在顾客家或随顾客到其他场合,讲话前应先有称谓,遵照顾客意愿,以对方职务、身份、性别等相称。

### D.1.2 礼貌用语

应采用礼貌用语,如问候、答谢、慰问、道歉、祝贺、告别、征询等文明用语。

D.1.2.1 礼貌用语十个字:"您好,请,对不起,谢谢,再见"。

D.1.2.2 感谢语:"谢谢"、"劳驾了"、"让您费心了"、"实在过意不去"、"拜托了"、"麻烦您"、"感谢您的帮助"等。

D.1.2.3 打扰对方或向对方致歉:"对不起"、"请原谅"、"很抱歉"、"请稍等"、"请多包涵"等。

D.1.2.4 接受对方致谢致歉时:"别客气"、"不用谢"、"没关系"、"请不要放在心上"等。

D.1.2.5 告别语:"再见"、"欢迎再来"、"祝您一路顺风"、"请再来"等。

D.1.2.6 忌用语:"喂"、"不知道"、"笨蛋"、"你不懂"、"狗屁不通"、"猪脑袋"等。

D.1.2.7 见面语:"早上好"、"下午好"、"晚上好"、"您好"、"很高兴认识您"、"请多指教"、"请多关照"等。

### D.1.3 谈话

D.1.3.1 应尊重顾客的隐私,包括收入、财产、家庭、健康、首饰及家庭物品价格等。

D.1.3.2 应尊重顾客的宗教信仰、生活习惯、饮食起居、环境布置等。

D.1.3.3 应学会倾听,不对顾客家的是非作评判,不在顾客家谈论私事。

D.1.3.4 讲话声音要柔和、自然,音量一般控制在对方能听清为宜。

## D.2 身形姿态

### D.2.1 坐姿

腰背挺直,双肩放松放平,手自然放在双膝上,双膝并拢,目光平视,保持微笑。

### D.2.2 站姿

收腹，挺胸，抬头，双目平视，双腿并拢直立，膝盖和脚跟并拢，双肩放松，双臂自然下垂或双手在小腹前自然交叉。

### D.2.3 走姿

头正颈直，肩平，目光平视，手臂放松，自然摆动。

## D.3 仪容仪表

### D.3.1 目光

亲切、坦诚、自信、专注。

### D.3.2 微笑

与人交流时，面带微笑，笑不露齿，嘴角略提，亲切自然。

### D.3.3 服饰

D.3.3.1 应着舒适、方便、整洁的工作服，选配服装考虑时间、地点和场合三要素。

D.3.3.2 配饰简单且便于工作，工作期间不佩戴首饰。

## D.4 人际交往礼仪

### D.4.1 守时守信

应遵守时间约定，信守服务承诺。

### D.4.2 会面

熟练自然地运用致意、握手、鞠躬、自我介绍等礼仪。

### D.4.3 接待和招待

掌握开门、问候、迎客、引导座位、端茶递水的顺序、送客等礼仪。

### D.4.4 电梯、楼梯使用

乘坐电梯，用手按住开关按钮，让客人有充足时间上下电梯。上下楼梯，应靠右侧通行。

### D.4.5 电话接听

掌握接听电话礼仪技巧，语气亲切柔和，不透露顾客隐私、礼貌用语不离口。顾客不在家，做好电话记录。

#### D.4.6 就餐服务

餐前摆好饭菜餐具，让顾客先入座再进餐。进餐时，小口进食，吃饭喝汤不发出声响，闭嘴咀嚼。进餐完毕，等待收拾餐桌，对剩菜剩饭的处理征求客户意见。

#### D.4.7 家庭聚餐

按照顾客要求，积极主动做好准备工作，细心周到，尽职尽责，多请示顾客意见，热情服务，善始善终。

---