

# DB6105

## 渭南市地方标准

DB6105/T 161-2022

### 家政企业互联网服务规范

2022-10-28 发布

2022-11-28 实施

渭南市市场监督管理局 发布



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则编写。

本文件由渭南市商务局提出并归口。

本文件起草单位：渭南市秦嫂家政有限责任公司、富平县秦嫂家政有限责任公司、蒲城县秦嫂家政有限公司、渭南金豆豆家政服务有限公司、澄城县多维达家政服务有限公司。

本文件主要起草人：李刚、刘丽、盛荣娜、杨兵、李梅、马媛、邓建行、耿倩、杨淑红、王娟。

本文件为首次发布。



# 家政企业互联网服务规范

## 1 范围

本文件规定了家政企业通过互联网为客户提供家政服务的基本要求、服务流程、风险控制、投诉处理和档案管理的要求。

本文件适用于渭南市区域内通过互联网模式为客户提供服务的家政企业。

## 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所必不可少的条款。其中，所标注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不标注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SB/T 10847 家政服务业通用术语

SB/T 10848 家政服务员培训规范

《互联网安全管理办法》

《企业信息化管理办法》

## 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

#### 家政互联网

能够连接家政服务的互联网平台。

## 4 基本要求

### 4.1 设施设备

#### 4.1.1 软件要求

##### 4.1.1.1 网络客户端应用程序应具备以下内容及功能：

- a) 家政服务企业应在互联网客户端展示其企业营业执照、法人信息、经营模式、服务理念等相关经营资质；
- b) 应具备网上下单功能并明确规定收费标准、服务工作时间、网上下单流程、家政服务工作流程等信息；
- c) 能够实现对客户和家政服务人员个人联系方式等信息的保护，客户端以手机验证码、微信、QQ、电子邮箱等身份验证方式登录；
- d) 应该明确注明注意事项和服务安全规定。

##### 4.1.1.2 客户端家政服务人员展示：

- a) 展示信息应包括其工号、年龄、性别、健康证明、培训记录、工作经历、从业经验、求职意向、获得荣誉等基本信息；
- b) 展示家政服务人员照片和基本信息时须经本人同意；
- c) 不应展示个人隐私信息，个人隐私信息包括但不限于家政服务人员的姓名、联系电话、身份证、家庭地址、婚姻状况等。

#### 4.1.2 硬件要求

硬件设备应满足服务软件安装运行以及操作要求。

#### 4.2 运营管理

应具备运营团队、客户服务人员，以及平台运行监管和系统维护人员，确保平台运营安全可靠， 并提供24小时的在线智能人工服务。

### 4.3 家政服务人员管理

4.3.1 应对家政服务人员进行身份验证、健康验证、技能培训经历以及工作经历、客户好评度等背景调查，合格后方可登记。

4.3.2 按 SB/T 10848 的要求，开展家政服务人员服务技能培训，合格后方可安排上岗。

## 5 服务流程

### 5.1 服务流程图

见图1。

### 5.2 服务需求

接受客户提交的订单需求，订单信息应包括但不限于：

- 客户需求的服务类型、服务时间；
- 客户的地址、联系方式；
- 客户对家政员的要求；
- 被服务对象的饮食习惯、身体状况。

### 5.3 客户沟通

根据客户需求进行沟通，掌握必备信息，完善订单信息。

### 5.4 订单分配

5.4.1 企业应建立订单分配的规则，严格按照规则分配订单，收到订单信息后，依据订单信息安排：

——企业采用派单机制的，应安排持有相关证件，条件匹配的家政服务人员通过终端确认接单；

——企业采用清单机制的，应安排符合条件的家政服务人员根据自身情况选择接单。

5.4.2 企业订单原则上优先分配给信用级别高、技能过硬、责任心强、经验丰富、客户满意度高、距离服务地点近的家政服务人员。

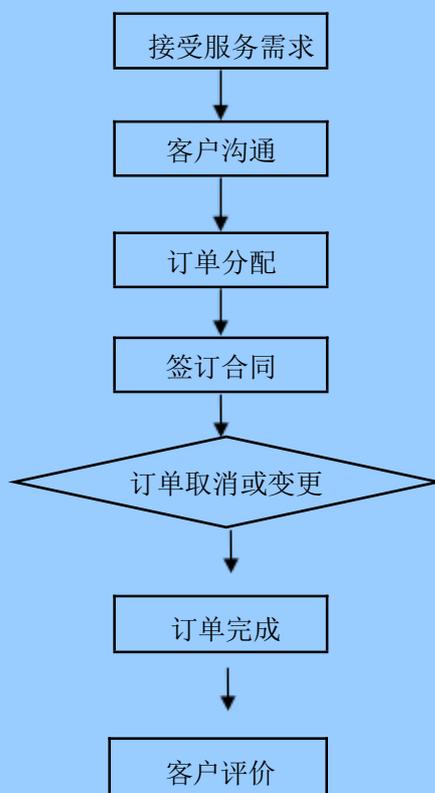


图1 服务流程图

5.4.3 企业分配订单后，应由家政服务人员确认接单，并将预约成功信息推送给客户及家政服务人员，企业应向客户提供家政服务人员姓名、照片、联系方式、服务评价等信息。

5.4.4 企业因特殊情况无法提供服务，原则上应至少提前 24 小时告知客户。

### 5.5 签订合同

由家政企业提供合同，家政企业、家政服务人员、客户三方确认签字。

### 5.6 订单完成

5.6.1 家政服务人员按照合同服务内容及服务质量工作要求进行入户服务；

5.6.2 订单完成后，家政服务人员应提醒客户通过手机短信或客户端对所提供的服务进行评价；

5.6.3 服务完成后，客户如果对服务不满意，企业应积极与客户沟通协商。

## 5.7 订单取消或变更

如遇订单取消或变更，按合同相关条款要求执行。

## 6 风险管理

### 6.1 信息安全

6.1.1 家政企业应该建立信息安全保护制度，加强对客户和家政服务人员个人信息的保护；

6.1.2 家政企业不得在家政服务范畴外使用客户和家政服务人员个人信息。

### 6.2 服务人员安全

6.2.1 应为所有已上岗家政服务人员购买适应其工作内容的商业保险。

6.2.2 应对家政服务人员进行身份核实、背景调查。

## 7 投诉处理

7.1 应公开服务质量承诺，设置服务监督与投诉处理机制，公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程；

7.2 客户对服务质量、服务费用如有疑问或不满意，可进行咨询或投诉；

7.3 出现投诉，企业应暂停该家政服务人员服务并进行验证、调查核实；

7.4 接到客户咨询、投诉后应在 24 小时内处理，7 日内处理完毕，并将结果告知客户。

## 8 档案管理

按《互联网安全管理办法》《企业信息化管理办法》的规定执行。