

ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

DB3303

温 州 市 地 方 标 准

DB 3303/T XXXXX—XXXX

家政服务溯源管理规范

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

温州市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由温州市人力资源和社会保障局提出及归口。

本文件起草单位：温州市职业介绍服务指导中心，温州市标准化科学研究院。

本文件主要起草人：

家政服务溯源管理规范

1 范围

本标准规定了家政服务溯源管理体系建立与实施的原则、基本要求、管理要求、溯源信息的记录要点及实施溯源的要求。

本标准适用于温州市域内家政服务机构进行家政服务质量跟踪管理。

2 规范性引用文件

本标准没有规范性引用文件

3 术语和定义

3.1

溯源管理

通过对服务节点进行标识和记录确保服务全过程信息可查、质量可控、纠纷可溯。

4 原则

4.1 真实性原则。家政服务溯源管理时，应遵守信息真实性、完整性原则。

4.2 兼容性原则。在建立和实施家政服务溯源管理体系时，应覆盖家政服务的全过程，并考虑与其他管理体系的衔接性与兼容性。

4.3 适应性原则。本标准在实施过程中将依据实际情况与需求，进行适应性调整，以满足家政服务机构、家政服务人员 and 消费者需要。

5 基本要求

5.1 溯源管理应覆盖家政服务全过程。

5.2 应依托温州市家政服务管理平台¹⁾建立家政服务溯源管理体系，记录服务全流程。

5.3 实施溯源时，应保证家政服务各个环节信息真实、完整、可查、可溯。

5.4 家政服务全过程的各个等环节应记录的溯源信息，溯源信息的保存期限应不少于1年（从服务合同中止或终止日算起）。

6 管理要求

1) 家政服务管理平台是由市人力资源和社保保障部门建立的全市统一服务管理平台，归集家政服务机构、家政服务人员录入的信息及服务评价等内容，并依法与公共信用信息服务平台等共享数据，依法为公众提供查询等公共服务。

- 6.1 溯源管理体系各环节的组织、实施与监控，信息的记录、核实、上报、发布等工作应专人负责。
- 6.2 应配备溯源管理必要的计算机、网络设备及相关软件等。
- 6.3 应定期组织或参加关于溯源管理业务和技术等方面的培训。

7 家政服务溯源信息

7.1 家政服务机构基本信息

家政服务机构基本信息记录要点见表1。

表1 家政服务机构基本信息记录要点

溯源信息	描述
家政服务机构基本信息	公司名称、统一信用代码、法人证件号、法人姓名、经营范围、营业期限、注册地址、登记机关
工作人员基本信息	姓名、身份证号、性别、学历、工作经验、联系方式、现住地址、工号

7.2 家政服务过程信息

7.2.1 人员及合同信息记录要点

人员及合同信息记录要点见表2。

表2 人员及合同信息记录要点

溯源信息	描述
家政服务人员基本信息	姓名、身份证号、性别、学历、民族、家庭情况、从事工种、工作经验、联系方式、现住地址、技能证书信息、奖惩信息、家政服务码信息
消费者基本信息	姓名、身份证号、性别、联系方式、居住地址、服务环境
消费者需求信息	需求岗位、年龄要求、技能要求、经验要求、学历要求、其他要求
合同信息	合同编号、消费者身份证号、家政人员身份证号、家政服务码编号、服务方案、体检要求、培训要求、薪酬待遇、权责义务、休假安排、补充说明

7.2.2 服务履行信息记录要点

服务履行信息记录要点见表3。

表3 服务履行信息记录要点

溯源信息	描述
工作信息	考勤统计、履约情况、薪酬支付
服务信息	试用期时间、更换次数、服务投诉、服务纠纷处理情况、特殊情况说明

7.2.3 服务评价与改进信息记录要点

服务评价与改进信息记录要点见表4。

表 4 服务评价与改进信息记录要点

溯源信息	描述
评价信息	服务态度、服务质量、服务技能、家政服务人员沟通能力、家政服务人员抗压能力、家政服务人员适应能力、服务质量总体评价
服务优化意见	整改措施、培训需求、心理调适情况、矛盾调解情况

8 实施溯源

8.1 发生以下情况，应实施溯源：

- 发现服务质量达不到要求，应及时实施溯源；
- 根据服务合同消费者提出溯源要求时，提供相关溯源信息；
- 当家政服务机构和家政服务人员或服务环节有疑义，应根据情况配合进行溯源；
- 当家政服务过程中发生事故或纠纷时，应快速实施溯源。

8.2 实施溯源时，应将相关溯源信息数据封存，以备检查。