

《家政服务 居家钟点保洁服务质量投诉处理程序》(征求意见稿)

泉州市地方标准编制说明

一. 工作简况

(一) 任务来源

根据泉州市市场监督管理局《关于印发 2021 年泉州市地方标准制修订计划项目的通知》(泉市监标准[2021]160 号),制定本文件。

本文件由福建蓝企鹅管家服务有限公司提出,由泉州市商务局归口。

(二) 编制目的及意义

随着社会经济的快速发展和人们生活水平的提高,经济社会结构发生了深刻的变化,居民对家政服务的需求也随着发生了巨大的变化。泉州市作为全国 18 个改革开放典型地区之一,同时也是福建省三大中心城市之一,对于家政服务的需求十分强烈。有数据显示,泉州有家政服务主体近 3000 家,大部分家政机构具有提供居家钟点保洁服务业务。但是由于家政服务发展迅速,从业人员普遍素质不高,以及人们对生活品质的要求也在不断的提高,因此对于家政服务质量的投诉,特别是对于家政服务中最基础的业务居家钟点保洁服务的投诉案件偏多,对应家政发展造成了一定的阻碍。此次《家政服务 居家钟点保洁服务质量投诉处理程序》作为泉州地方标准提出并制定,为今后能够有效提升钟点服务质量水平,进一步提升和规范家政服务行业的服务水平,推动泉州市家政服务行业的健康有序发展具有十分重要的意义。

(三) 主要工作过程

1) 标准制定工作会议

2022 年 3 月,召开首次标准制定计划工作会议,成立地方标准起草工作组、确定标准制定的时间节点和阶段性安排。

2) 工作组讨论稿阶段

2022 年 5 月,通过专家座谈、企业走访、调研分析等方式,拟订出的标准框架,充实草案内容,形成标准讨论稿。

3) 形成征求意见稿

2022 年 7 月组织召开标准内部研讨会,对标准技术内容进行讨论,起草小

组听取了参与的行业专家和企业代表的意见和建议，对标准进一步修改、补充和完善，形成征求意见稿。

二. 标准制定依据和原则

1) 规范性原则

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》的规定编写，确保标准规范性。

2) 协调性原则

内容上与国家、行业及泉州市现行政策、法规、规划、标准中的规定和要求相一致和相协调。

3) 完整性原则

本标准制定过程中，注重标准的完整性，涵盖了投诉处理准备、投诉分类、投诉处理程序、争议解决、投诉分析与评价改进的全过程。

4) 科学性原则

本文件制定过程中，充分吸收近年来国家、行业及泉州市相关服务质量投诉处理方法，使标准更具科学性。

5) 实用性的原则

本文件制定从泉州市家政服务居家重点保洁服务质量投诉处理的实际出发，注重实际，特别是附录中有提供投诉处理流程及投诉处理登记表格，方便标准应用实施。

三. 标准主要内容说明

1) 范围

本文件规定了家政服务中居家钟点保洁服务投诉处理的基本原则、基本要素、投诉分类、投诉处理程序、投诉分析和评价改进、争议解决等内容。

本文件适用于家政服务保洁服务机构居家日常钟点保洁服务的投诉工作的管理。

2) 基本原则

规定了投诉处理的基本原则，确保投诉处理的公平公正，规范有序。

3) 投诉处理准备

对投诉处理的准备工作作出规定，包括机构设置、人员资质、设备资源和制

定措施等方面进行规定。

4) 投诉分类

将投诉类型分为普通反馈、重大投诉，并分为有效投诉和无效投诉。

5) 投诉处理程序

规定以流程图形式规定了投诉处理流程。

6) 争议解决

规定了投诉处理的应对处理结果。

7) 投诉分析与评价改进

规定了投诉分析和评价改进。

8) 记录与归档

规定了投诉处理过程文件的记录与归档。

四、重大分歧意见的处理依据和结果

无。

五、与现行法律、法规和标准的关系

本文件均符合国家现行的法律、法规及标准要求。

六、贯彻标准的要求、措施和建议

在泉州市家政服务企业、家事服务培训机构、家事服务员中积极推广使用本文件，同时要收集标准实施过程中发现的问题及提出的意见，及时做好标准的修订和完善工作，充分发挥标准的引导性、规范性等作用。

七、其他应予以说明的事项

无。

《家政服务 居家钟点保洁服务质量投诉处理程序》泉州市地方标准起草小组

2022年8月5日