

DB 3505

泉州地地方地地方标准

DB 3505/T XXXX—XXXX

家政服务 居家钟点保洁服务质量投诉处理 程序

Domestic service—Housekeeping service quality complaint handling procedures

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

泉州市市场监督管理局
泉州市商务局

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 基本原则	1
5 处理准备	2
5.1 机构设置	2
5.2 人员资质	2
5.3 设备资源	2
5.4 制度措施	2
6 投诉分类	2
6.1 普通反馈	2
6.2 重大投诉	2
6.3 有效投诉	2
6.4 无效投诉	2
7 投诉处理程序	3
7.1 总体要求	3
7.2 受理	3
7.3 顾客举证	3
7.4 投诉调查	3
7.5 处理	4
8 争议解决	4
9 投诉分析和评价改进	4
10 记录与归档	4
附录 A（规范性） 投诉处理流程	5
附录 B（资料性） 投诉处理登记表	6
参考文献	7

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由泉州市商务局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

家政服务 居家钟点保洁服务质量投诉处理程序

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 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

保洁服务机构

是指依法设立营业范围涵盖保洁服务的组织，以下简称“服务机构”。

3.2

居家钟点保洁

以家庭为服务对象，按小时计费，按照规定的标准作业程序，在约定的服务时长内入户为顾客提供的日常家务劳动服务（以家庭居室、生活设施和物品整理、清洁、杀菌、消毒和保养为主要内容）。

3.3

保洁服务质量

指反映钟点保洁满足明确和隐含需要的能力的特性总合。

3.4

顾客

指能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的钟点保洁服务的个人或组织。

3.5

投诉

指顾客对钟点保洁服务质量向保洁服务机构或保洁服务人提出不满意的表示，无论是否明确地期望得到答复或解决问题。

4 基本原则

4.1 投诉处理应遵循国家法律、法规、标准、行业的规定。

4.2 投诉处理应遵循公平、公正、公开、合理、及时响应原则。

4.3 承认顾客享有投诉权利、获得赔偿权利和对提供的服务进行监督的权利。公开投诉处理渠道，明示投诉处理部门、电话等信息。

4.4 应关注顾客对投诉处理的需求和期望，对投诉处理过程进行规定并做出承诺。

4.5 投诉处理人员应具备投诉处理所需的个人素质、技能、培训、教育和经验。

4.6 最高领导者要重视投诉处理，确保建立和保持投诉责任和报告制度。

5 处理准备

5.1 机构设置

要有明确的客诉处理机构，最高管理者应直接负责或指派专人负责投诉处理工作。

5.2 人员资质

5.2.1 熟悉掌握国家有关法律、法规和标准。

5.2.2 熟悉家政服务投诉处理程序及处理惯例。

5.2.3 熟悉掌握服务机构制定的投诉处理规章制度。

5.2.4 熟悉掌握钟点保洁服务特性、服务质量标准要求及协议约定内容。

5.2.5 具有良好的职业道德和沟通协调能力。

5.3 设备资源

建立质量投诉体系的要求，选择适合的人员并配置足够或适当的物质资源，主要包括：

- a) 良好的工作环境；
- b) 方便办公的设备；
- c) 投诉处理所需要的文件和技术资料
- d) 必要的服务优惠权限等。

5.4 制度措施

5.4.1 结合钟点保洁服务小时计费的特性，建立对应投诉处理规章制度和投诉处理程序，并制定有关标准。明确钟点保洁服务人员、售后客服人员等各级人员担任的角色和履行的职责。

5.4.2 为提高服务质量，树立良好服务形象，应建立相应的投诉处理激励机制，对投诉处理持续作出突出贡献，降低服务机构损失、提升服务机构品牌形象的工作人员予以表扬和奖励。

6 投诉分类

6.1 普通反馈

顾客就钟点保洁服务质量向服务机构提出意见或建议，不要求服务机构给予答复的事件，统称为普通反馈。

6.2 重大投诉

触犯法律法规，涉及安全、赔偿金额较大、社会影响面较大的有效投诉。

6.3 有效投诉

经调查核实，在钟点保洁服务过程中对违反保洁服务合同约定或不符合相关标准的投诉。

6.4 无效投诉

经调查核实，非属于保洁服务机构责任的投诉。

7 投诉处理程序

7.1 总体要求

服务机构应建立合理高效的投诉处理流程（见附录A），并应在服务机构营业场所及各类宣传媒介对外进行公开明示。

7.2 受理

7.2.1 受理范围

服务机构应规定保洁服务质量投诉范围及具体内容，受理投诉范围包括但不限于：

- e) 因违反合同约定、意外事件致使保洁服务不能履行或者不能完全履行的；
- f) 因保洁服务机构或保洁服务人员责任致使顾客人身、财产受到损害的；
- g) 因服务态度与语言引发的争议与纠纷；
- h) 因不可抗力因素所造成的服务质量投诉除外；
- i) 可不予受理的其他投诉除外，如超出服务范围、服务内容、服务时限等。

7.2.2 受理方式

服务机构应提供满足顾客需求、灵活编辑的投诉处理方式，包括：

- a) 当面口头投诉；
- b) 网络在线投诉；
- c) 来函、来电投诉；
- d) 其他。

7.2.3 受理要求

7.2.3.1 对顾客的投诉应及时友好地受理，理解顾客的投诉情绪，不与顾客进行辩解和争论。

7.2.3.2 引导顾客描述投诉基本信息，包括投诉地点、投诉时间、投诉人员、投诉事由、投诉类型等，并在《投诉处理登记表》（见附录 B）中进行记录登记。

7.2.3.3 了解顾客投诉诉求，明确投诉回复时间和处理时限，投诉响应率应达到 100%。

7.2.3.4 投诉实行首问责任制，如投诉接待人无法解决，应立即向上级部门反映。

7.2.3.5 对顾客不愿提供与个人隐私有关的内容，应予以理解并保密。

7.3 顾客举证

服务机构应接受顾客提供具有法律效力的证据，证据形式包括但不限于：

- a) 服务机构与顾客签署的《保洁服务合同》；
- b) 服务机构开具的收据、票据；
- c) 保洁服务过程音像、服务完工验收照片等；
- d) 其他可以证明的材料。

7.4 投诉调查

7.4.1 服务机构受理投诉后，应根据顾客提供的事实、理由及证据，及时向被投诉人了解情况、督促被投诉人主动配合调查核实。

7.4.2 被投诉人反映情况与顾客投诉不一致的，投诉受理人应积极收集必要资料，分析研判，查清事实，分清责任。给投诉的顾客准确答复。

7.5 处理

7.5.1 普通投诉处理

7.5.1.1 对当场可以解决的投诉，应立即予以解决，并在《投诉处理登记表》上记录处理结果。

7.5.1.2 不能立即解决的，应向顾问说明情况并明确投诉处理时间。

7.5.1.3 对普通反馈应另行记录并反馈给培训部门，对无效投诉向顾客做好解释说明工作。

7.5.1.4 服务机构应根据调查结果和处理意见，选择对应合适的处理方式：

- a) 赔礼道歉；
- b) 返工服务；
- c) 赔偿损失；
- d) 更换人员；
- e) 减免费用；
- f) 其他。

7.5.1.5 投诉问题核实后，应及时将解决方案告知顾客，顾客认可解决方案后立即处理。

7.5.1.6 顾客对处理结果不满意的，应进一步协商，直至双方达成共识。

7.5.1.7 对顾客投诉受理登记的信息服务机构负有保密责任。

7.5.2 重大投诉处理

7.5.2.1 对重大投诉应立即上报最高管理者，由最高管理者组织采取相应措施予以解决。

7.5.2.2 对经核实后确有涉及到人身或财产安全等可能造成重大的社会影响的投诉类型，应及时上报主管部门解决。

8 争议解决

在处理结果产生争议时刻采取以下途径进行解决：

- a) 进一步沟通友好协商；
- b) 向 12315 或行政管理部门申诉；
- c) 向仲裁机构申请仲裁；
- d) 向人民法院提起诉讼；
- e) 其他合法解决途径。

9 投诉分析和评价改进

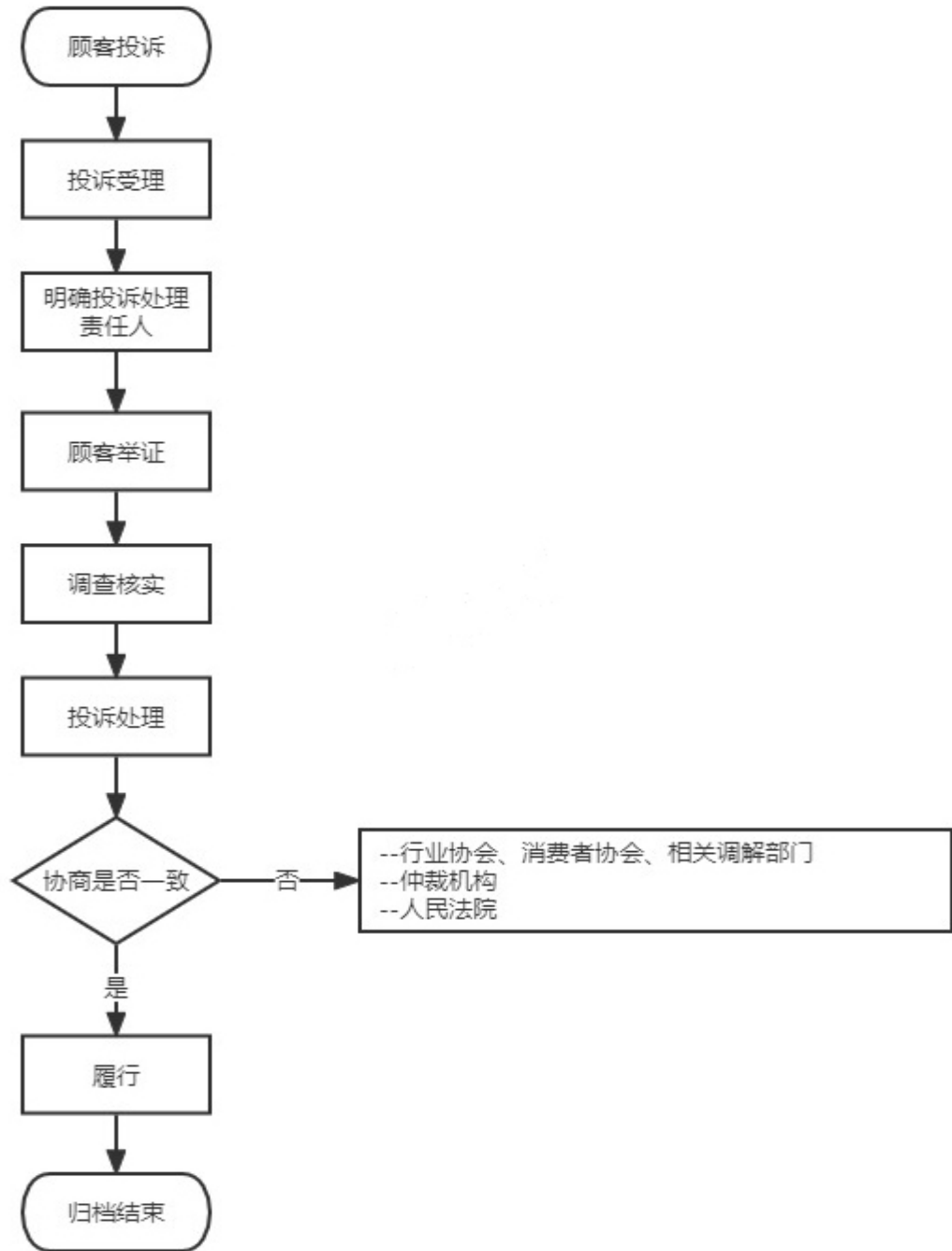
应对投诉进行分析，以识别投诉原因，区分重复性问题及偶然性问题，消除产生投诉的根本原因，不断完善制度，提高服务质量。

10 记录与归档

投诉处理完毕后，服务机构应保留相应的记录文件并建立完整的投诉处理全流程档案。

附录 A
(规范性)
投诉处理流程

A.1 投诉处理流程见图 A.1。



图A.1 投诉处理流程图

附 录 B
(资料性)
投诉处理登记表

投诉处理登记表见表B.1。

投诉方式	<input type="checkbox"/> 当面口头投诉； <input type="checkbox"/> 网络在线投诉； <input type="checkbox"/> 来函、来电投诉； <input type="checkbox"/> 其他_____。	时间	年 月 日 时
投诉受理人		职位	
投诉人	姓名：	被投诉人	姓名：
	联系方式：		联系方式：
	联系地址：		星级/工号：
投诉事由			
投诉诉求			
情况核实			
投诉分类	<input type="checkbox"/> 普通反馈； <input type="checkbox"/> 有效投诉； <input type="checkbox"/> 重大投诉； <input type="checkbox"/> 无效投诉。		
处理方式	<input type="checkbox"/> 赔礼道歉； <input type="checkbox"/> 返工服务； <input type="checkbox"/> 减免费用； <input type="checkbox"/> 更换人员； <input type="checkbox"/> 赔偿损失； <input type="checkbox"/> 其他_____。		
处理结果	主管部门签字：_____		年 月 日
	总经理签字：_____		年 月 日

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647.8—2006 社区服务指南 第8部分：家政服务
 - [2] GB/T 17242—1998 投诉处理指南
 - [3] GB/T 19012—2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
-