



Q/JZX

致萱国际信用评估有限公司企业标准

Q/JZX 035—2022

家政服务企业服务等级评审指导标准

Domestic service enterprises service ability level evaluation guidance standards

2022-07-01 发布

2022-07-01 实施

致萱国际信用评估有限公司 发布



企业标准信息公共服务平台
公开 2022年07月19日 14点20分

企业标准信息公共服务平台
公开 2022年07月19日 14点20分



前 言

- 1、本标准按照 Q/T2.1-2019 给出的规定起草。
- 2、本标准由致萱国际信用评估有限公司提出。
- 3、本标准由致萱国际信用评估有限公司起草。
- 4、本标准主要起草人：汪海。
- 5、本标准为首次发布。

企业标准信息公共服务平台
2022年07月19日 14点20分

企业标准信息公共服务平台
公开
2022年07月19日 14点20分



企业标准信息公共服务平台
公开 2022年07月19日 14点20分

企业标准信息公共服务平台
公开 2022年07月19日 14点20分



家政服务企业服务等级评审指导标准

1 范围

本文件规定了家政服务企业服务等级划分的条件。

本文件适用于在工商行政管理部门注册的各类家政服务企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

20161349-T-317 家政服务分类标准

20132822-T-317 家政服务机构等级划分及评定

SB/T 10643-2011 家政服务基本规范

3 术语与定义

下列术语与定义适用于本标准。

3.1 服务能力 Serviceability

在提供家政服务时,家政服务企业具备的组织、人员、制度、管理、技术等条件和采取的措施。

3.2 服务能力等级 Service capability level

衡量家政服务企业在一定时期内服务能力水平高低的指标。

3.3 评审机构 Accrediting and validating agency

依据法律和相关评审标准从事对家政服务企业服务能力进行评审的组织。

3.4 评审结论 Review conclusion

评审机构依据家政服务企业提供的资料和背景情况,按照既定的工作流程做出的服务能力等级评审结果。

3.5 家政服务企业 Housekeeping service enterprises

从事经营性家政业务或提供公益性家政服务的组织。

4 服务能力等级评审工作原则

4.1 客观公正

评审机构开展服务能力等级评审活动应依照本标准的程序和指标,做到独立、客观、公正,不受任



何人为因素的影响。

4.2 不损害他人

评审机构在开展服务能力等级评审活动时不得损害任何个人、机构和社会公共安全利益。

4.3 严格保密

评审机构应建立和执行严格的资料保密制度。保密制度应包括但不限于下列规定：

A) 相关资料应进行集中管理，除可公开的评审结论和法律法规规定的情况外，其他资料不得对外公开；

B) 评审机构不得利用评审活动中获得的信息，为自己或他方谋取不当利益、损害他人或机构的权益。

4.4 利益回避

评审人员与受评的家政服务企业存在利益关系的，应当回避。

4.5 违反原则人员处理

评审人员存在违反工作原则、法律法规和其他规章制度的，应取消其评审资格，并不得再重新从事家政服务企业的服务能力等级评审活动。

5 服务能力申请流程

5.1 提交申请

根据自愿原则，家政服务企业需填写服务能力申请表，并根据申请表的内容准备申请材料，向评审机构提出申请。

5.2 受理

评审机构应对评审申请材料进行形式审查，符合要求的予以受理。

5.3 评审准备

评审机构应成立评审小组，确定工作计划。

5.4 现场调查

评审小组应采用查看、访谈、查阅资料、访问用户等方式进行现场或线上调查。评审机构在调查过程中应依法搜集和采用相关信息。

5.5 评审

评审小组应根据申请资料和现场调查情况对家政服务企业服务能力进行评审，拟定服务能力等级，并撰写评估报告。

5.6 服务能力等级确定

5.6.1 评审机构应抽取评审委员会专家库对评审小组提交的评审报告进行审核和投票，确定其服务能力等级。

5.6.2 评审结果应向社会公示。公示期间无异议的，评审机构应将评审结论报致萱国际信用评估有限



公司，由致萱国际信用评估有限公司公布机构的服务能力等级，其有效期为3年。

5.6.3 申报机构出现下列情况之一的，取消该机构服务能力等级评审申请资格。

- A) 近三年存在违法违规记录的；
- B) 申报材料弄虚作假的；
- C) 违反行业规章或自律规章的；
- D) 违法其他公平公正原则的。

5.7 申诉与反馈

评审机构应建立申诉与反馈机制，并对提出的有关申诉给予反馈。

5.8 资料存档和管理

评审工作结束后，评审资料应及时归档，并由专人负责管理。

6 服务能力等级评审指标

6.1 服务能力等级划分

服务能力等级分为一、二、三级。等级划分以服务企业的资产与场所、设施设备、服务人员、组织管理、处理能力和服务质量为依据。

6.2 服务能力等级划分条件

6.2.1 三级

6.2.1.1 资产与场所

- 6.2.1.1.1 具备符合国家规定的企业证件。
- 6.2.1.1.2 企业总资产不低于50万元，年度营业额100万元以上，经营状况良好，流动资金有保障。
- 6.2.1.1.3 具备固定的办公场所。
- 6.2.1.1.4 办公室有电话机、传真机、计算机等基本办公设备。
- 6.2.1.1.5 有独立的设备存储车间。

6.2.1.2 设施设备

- 6.2.1.2.1 拥有完善的家政服务设备。
- 6.2.1.2.2 拥有合格的通信设备、救助和应急响应设备等。
- 6.2.1.2.3 拥有符合工作环境及要求的照明设备。
- 6.2.1.2.4 被污染的设备与材料、危险及易燃的家政服务材料，应按相关要求存放与处理。
- 6.2.1.2.5 发现工作中出现异常时，应采取相应措施并及时上报。
- 6.2.1.2.6 操作人员配有不同季节穿著的工作服、工作帽、工作鞋、防护口罩（面具）、护目镜、手套、呼吸保护设备等个人防护用品，以及常用操作器具。
- 6.2.1.2.7 有至少1辆服务专用车辆。

6.2.1.3 服务人员

- 6.2.1.3.1 管理人员和技术人员不少于3人。



- 6.2.1.3.2 至少有1名技术人员具有大学专科以上学历，从事家政服务工作3年以上，经专业机构培训取得培训合格证。
- 6.2.1.3.3 服务操作人员不少于5人且具有初中以上学历，其中至少1人从事家政服务工作2年以上，取得中级职业岗位证书，至少2人取得初级职业岗位证书。
- 6.2.1.3.4 服务技术人员和操作人员有健康档案或健康合格证。
- 6.2.1.3.5 全体人员每年接受专业机构组织的继续教育学习不少于8学时，有相关机构的培训证书。
- 6.2.1.3.6 全体人员每月参加企业内部员工继续教育学习不少于2学时，有完整记录。
- 6.2.1.4 组织管理**
- 6.2.1.4.1 设有专人负责企业管理工作。
- 6.2.1.4.2 相应岗位人员持证上岗。
- 6.2.1.4.3 各项管理规章制度健全。
- 6.2.1.4.4 按国家有关标准或规定，制定家政服务的各项操作规范和技术要求。
- 6.2.1.4.5 有服务价格标准。
- 6.2.1.4.6 有完善的服务质量保证制度。
- 6.2.1.5 服务能力**
- 6.2.1.5.1 操作开始前，为家政服务工作制定并实施相应的管理程序及方案。
- 6.2.1.5.2 拥有对所需开展家政服务工作的区域进行危害因素识别与评价，并进行风险排除的能力。
- 6.2.1.5.3 能准确了解将要家政服务的区域结构和现状，预计具体工作的开始、结束时间。
- 6.2.1.5.4 服务操作人员可运用家政服务的基本知识与技能进行操作，现场技能操作科目考核合格率达到75%以上。
- 6.2.1.5.5 服务技术人员具有良好的专业背景和一定的业务能力，能基本掌握家政服务的理论知识，可监督与指导服务过程中的各个技术环节，至少1人的现场服务科目考核全部合格。
- 6.2.1.6 服务质量**
- 6.2.1.6.1 服务技术人员和操作人员持证上岗，着装规范，达到防护要求。
- 6.2.1.6.2 有定期的质量控制检查记录和整改记录。
- 6.2.1.6.3 有项目服务效果的评价报告。
- 6.2.1.6.4 近1年无重大责任事故。
- 6.2.1.6.5 设有固定服务热线电话，服务时间不少于8h，有电话记录和处理意见。
- 6.2.1.6.6 依照《中华人民共和国合同法》等相关法规与客户签订服务合同，明确双方责任和义务。
- 6.2.1.6.7 热心参与社会公益活动。
- 6.2.1.6.8 不以压低价格等不正当竞争手段取得客户
- 6.2.1.6.9 企业对外宣传客观、真实。
- 6.2.1.6.10 企业信用评价良好。
- 6.2.1.6.11 客户对服务的满意率达到85%以上。



6.2.2 二级

6.2.2.1 资产与场所

6.2.2.1.1 具备符合国家规定的企业证件。

6.2.2.1.2 企业总资产不低于 150 万元，年度营业额 200 万元以上，企业经营状况良好，流动资金有保障。

6.2.2.1.3 具备固定的办公场所。

6.2.2.1.4 办公室有电话机、传真机、计算机等基本办公设备。

6.2.2.1.5 有独立的设备存储车间。

6.2.2.2 设施设备

6.2.2.2.1 拥有完善的家政服务设备。

6.2.2.2.2 拥有合格的通信设备、报警装置、救助和应急响应设备等应急响应与通信设备。

6.2.2.2.3 拥有符合工作环境及要求的照明设备。

6.2.2.2.4 被污染的设备与材料、危险及易燃的家政服务材料，应按相关要求存放与处理。

6.2.2.2.5 发现工作中出现异常时，应采取相应措施并及时上报。

6.2.2.2.6 操作人员配有不同季节穿著的工作服、工作帽、工作鞋、防护口罩（面具）、护目镜、手套、呼吸保护设备等个人防护用品，以及常用操作器具。

6.2.2.2.7 有至少 2 辆服务专用车辆。

6.2.2.3 服务人员

6.2.2.3.1 管理人员和技术人员不少于 5 人。

6.2.2.3.2 至少有 1 名技术人员具有大学专科以上学历，从事家政服务工作 3 年以上，经专业机构培训取得培训合格证。

6.2.2.3.3 服务操作人员不少于 8 人且具有初中以上学历，其中至少 2 人从事家政服务工作 3 年以上，取得中级职业岗位证书，至少 3 人取得初级职业岗位证书。

6.2.2.3.4 服务技术人员和操作人员有健康档案或健康合格证。

6.2.2.3.5 全体人员每年接受专业机构组织的继续教育学习不少于 10 学时，有相关机构的培训证书。

6.2.2.3.6 全体人员每月参加企业内部员工继续教育学习不少于 3 学时，有完整记录。

6.2.2.4 组织管理

6.2.2.4.1 设有专人负责企业管理工作。

6.2.2.4.2 相应岗位人员持证上岗。

6.2.2.4.3 各项管理规章制度健全。

6.2.2.4.4 按国家有关标准或规定，制定家政服务的各项操作规范和技术要求。

6.2.2.4.5 有服务价格标准。

6.2.2.4.6 有完善的服务质量保证制度。

6.2.2.5 服务能力



- 6.2.2.5.1 操作开始前，为家政服务工作制定并实施相应的管理程序及方案。
- 6.2.2.5.2 拥有对所需开展家政服务工作的区域进行危害因素识别与评价，并进行风险排除，防止电子电器设备受损。
- 6.2.2.5.3 能准确了解将要家政服务的区域结构和现状，预计具体工作的开始、结束时间。
- 6.2.2.5.4 服务操作人员可运用家政服务的基本知识与技能进行操作，现场技能操作科目考核合格率达到80%以上。
- 6.2.2.5.5 服务技术人员具有良好的专业背景和一定的业务能力，能基本掌握家政服务的理论知识，可监督与指导服务过程中的各个技术环节，至少2人的现场服务科目考核全部合格。
- 6.2.2.6 服务质量**
 - 6.2.2.6.1 服务技术人员和操作人员持证上岗，着装规范，达到防护要求。
 - 6.2.2.6.2 有定期的质量控制检查记录和整改记录。
 - 6.2.2.6.3 有项目服务效果的评价报告。
 - 6.2.2.6.4 近2年无重大责任事故。
 - 6.2.2.6.5 设有固定服务热线电话，服务时间不少于10h，有电话记录和处理意见。
 - 6.2.2.6.6 依照《中华人民共和国合同法》等相关法规与客户签订服务合同，明确双方责任和义务。
 - 6.2.2.6.7 热心参与社会公益活动。
 - 6.2.2.6.8 不以压低价格等不正当竞争手段取得客户。
 - 6.2.2.6.9 企业对外宣传客观、真实。
 - 6.2.2.6.10 企业信用评价良好。
 - 6.2.2.6.11 客户对服务的满意率达到90%以上。
- 6.2.3 一级**
 - 6.2.3.1 资产与场所**
 - 6.2.3.1.1 具备符合国家规定的企业证件。
 - 6.2.3.1.2 企业总资产不低于150万元，年度营业额300万元以上，企业经营状况良好，流动资金有保障。
 - 6.2.3.1.3 具备固定的办公场所。
 - 6.2.3.1.4 办公室有电话机、传真机、计算机等基本办公设备。
 - 6.2.3.1.5 有独立的设备存储车间。
 - 6.2.3.2 设施设备**
 - 6.2.3.2.1 拥有完善的家政服务设备。
 - 6.2.3.2.2 拥有合格的通信设备、报警装置、救助和应急响应设备等应急响应与通信设备。
 - 6.2.3.2.3 拥有符合工作环境及要求的照明设备。
 - 6.2.3.2.4 被污染的设备与材料、危险及易燃的家政服务材料，应按相关要求存放与处理。
 - 6.2.3.2.5 发现工作中出现异常时，应采取相应措施并及时上报。



6.2.3.2.6 操作人员配有不同季节穿著的工作服、工作帽、工作鞋、防护口罩（面具）、护目镜、手套、呼吸保护设备等个人防护用品，以及常用操作器具。

6.2.3.2.7 有至少 3 辆服务专用车辆。

6.2.3.3 服务人员

6.2.3.3.1 管理人员和技术人员不少于 10 人。

6.2.3.3.2 至少有 5 名技术人员具有大学专科以上学历，2 名子电器清洗服务工作 5 年以上，经专业机构培训取得培训合格证。

6.2.3.3.3 服务操作人员不少于 10 人且具有初中以上学历，其中至少 3 人从事家政服务工作 3 年以上，取得中级职业岗位证书，至少 5 人取得初级职业岗位证书。

6.2.3.3.4 服务技术人员和操作人员有健康档案或健康合格证。

6.2.3.3.5 全体人员每年接受专业机构组织的继续教育学习不少于 12 学时，有相关机构的培训证书。

6.2.3.3.6 全体人员每月参加企业内部员工继续教育学习不少于 4 学时，有完整记录。

6.2.3.4 组织管理

6.2.3.4.1 设有专人负责企业管理工作

6.2.3.4.2 相应岗位人员持证上岗。

6.2.3.4.3 各项管理规章制度健全。

6.2.3.4.4 按国家有关标准或规定，制定家政服务的各项操作规范和技术要求。

6.2.3.4.5 有服务价格标准。

6.2.3.4.6 有完善的服务质量保证制度。

6.2.3.5 服务能力

6.2.3.5.1 操作开始前，为家政服务工作制定并实施相应的管理程序及方案。

6.2.3.5.2 拥有对所需开展家政服务工作的区域进行危害因素识别与评价，并进行风险排除的能力。

6.2.3.5.3 能准确了解将要家政服务的区域结构和现状，预计具体工作的开始、结束时间。

6.2.3.5.4 服务操作人员可运用家政服务的基本知识与技能进行操作，现场技能操作科目考核合格率达到 90% 以上。

6.2.3.5.5 服务技术人员具有良好的专业背景和一定的业务能力，能基本掌握家政服务的理论知识，可监督与指导服务过程中的各个技术环节，至少 3 人的现场服务科目考核全部合格。

6.2.3.6 服务质量

6.2.3.6.1 服务技术人员和操作人员持证上岗，着装规范，达到防护要求。

6.2.3.6.2 有定期的质量控制检查记录和整改记录。

6.2.3.6.3 有项目服务效果的评价报告。

6.2.3.6.4 近 5 年无重大责任事故。

6.2.3.6.5 设有固定服务热线电话，服务时间不少于 12h，有电话记录和处理意见。

6.2.3.6.6 依照《中华人民共和国合同法》等相关法规与客户签订服务合同，明确双方责任和义务。



- 6.2.3.6.7 热心参与社会公益活动。
- 6.2.3.6.8 不以压低价格等不正当竞争手段取得客户。
- 6.2.3.6.9 企业对外宣传客观、真实。
- 6.2.3.6.10 企业信用评价良好。
- 6.2.3.6.11 客户对服务的满意率到 95%以上。

7 其他

7.1 其他指标

其他指标由致萱国际信用评估有限公司根据行业特点，结合证书用途等自行补充设定。

7.2 有关要求

- 7.2.1 在招投标领域使用的证书，应按照本标准进行评价，确定等级，作出结论性分析。
- 7.2.2 按国家相关法律法规和政策要求，鼓励将第三方信用报告评价结果作为投标人资格审查、评标、定标和合同签订信用报告重要依据。允许第三方评价机构在此基础上适当增加评定指标（权重不得超过 15%），体现自身的优势和特色。
- 7.2.3 等级评定经审核后将在指定的网络媒体平台上进行公示。等级经过审核通过公示后，评定企业可依法使用该证书。

7.3 解释权

- 7.3.1 本标准如有差错，由本公司进行实时修订。
- 7.3.2 致萱国际信用评估有限公司对本标准拥有最终解释和修订权。