

DB3401

合 肥 市 地 方 标 准

DB 3401/T XXXXX—2020

家政服务人员满意度评价

Satisfaction evaluation of domestic service personnel

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

文稿版次选择

2020 – XX – XX 发布

2020 – XX – XX 实施

合肥市市场监督管理局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由XXX归口。

本标准起草单位：安徽省皖嫂家政服务有限责任公司、安徽中澳科技职业学院、安徽徽大姐家政服务集团有限公司、合肥市庐阳区皖嫂巾帼职业培训学校、合肥市家政服务协会。

本标准主要起草人：

家政服务人员满意度评价

1 范围

本标准规定了家政服务人员满意度评价术语和定义，评价原则和方式，评价过程、评价体系和扩展原则。

本标准适用于对家政服务人员服务满意度的评价。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 家政服务人员 domestic helper

以家庭为服务对象，进入家庭成员住所提供或以固定场所集中提供对孕产妇、婴幼儿、老人、病人、残疾人等的照护以及保洁、烹饪等有偿服务，满足家庭生活照料需求的人员。

2.2 客户 customer

家政服务人员服务的对象。

2.3 家政服务机构 Domestic service organization

派出家政服务人员的企业或组织。

2.4 满意度 degree of satisfaction

客户和家政机构，对该家政服务人员服务质量的满意程度。

2.5 评价 evaluation

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

[GB/T 27922-2011, 定义3.4]

2.4 评价指标 evaluation indicator

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

[GB/T 27922-2011, 定义3.6]

3 评价原则和方式

3.1 评价原则

评价应遵循以下原则：

——真实性。坚持全面、客观、尊重顾客意见的原则，使调查结果切实反映服务质量状况；

- 公正性。分析的结果对数据本身负责，客观的表述出数据反映的情况或事实；
- 可靠性。评价方案应吸纳社会学、心理学、统计学等相关学科的成果，采用因果关系模型的形式。

3.2 客户评价方式

3.2.1 电话回访

接受过家政服务人员服务的客户进行电话访问。电话回访内容应按附录A进行。

3.2.2 现场调查

以入户访谈的方式，对家政服务人员服务的客户进行现场调查。现场调查内容应按附录A进行。

3.2.3 电子邮件调查

通过电子邮件形式发送附录 A 文件给客户进行填写评价，客户填写后以电子邮件形式进行回复。

3.2.4 网上调查

家政服务机构通过主页、微信公众号等网络途径发放调查表，客户直接填写并提交。

3.3 家政服务机构评价方式

3.3.1 电话回访

家政服务机构通过电话访问收集相关信息对家政服务人员进行评价，评价内容按附录 B 进行。

3.3.2 现场调查

家政服务机构通过现场调查收集相关信息对家政服务人员进行评价，评价内容按附录 B 进行。

4 评价过程

4.1 数据收集

通过相关评价方式收集调查表中的数据，注意剔除无效数据。符合以下条件为无效数据：

- 被调查者不是客户；
- 调查表填写逻辑错误；
- 调查表填写内容不完整。

4.2 评价实施

对评价对象采集的测评结果各项分值进行计算，得出服务对象满意度分值。

4.3 结果公布

根据数据运算结果，分析出家政服务人员满意度水平和影响因素、以及可采取改进实施。

4.4 结果跟踪

4.4.1 应定期对服务质量进行分析，确定出现质量问题的原因。

4.4.2 应对出现服务质量问题的原因采取有效措施，防止类似问题再次发生，达到服务质量的持续改进。

5 评价体系

5.1 客户评价指标

5.1.1 评价指标构成

客户评价分为两级指标，其中一级指标包括：基础信息、信用信息、服务质量三个指标。分设二级指标，基础信息下设的二级指标为：仪容仪表、个人卫生。信用信息下设的二级指标为：服务守时、履约程度。服务质量下设的二级指标为：服务技能、服务态度、沟通能力、服务效果。

5.1.2 评价结果计算方法

对一级指标按权重占比进行分配，其中基础信息项占比 20%，信用行为项占比 30%，服务质量项占比 50%。对二级指标每一项目的调查结果分五档次并量化打分，第一档为“很满意(很好)”，得 10 分；第二档为“比较满意(较好)”，得 8 分；第三档为“满意(一般)”，得 6 分；第四档为“不满意(较差)”，得 3 分；第五档为“非常不满意(很差)”，得 0 分。每一个一级指标得分为：该一级指标下所有二级指标得分总和/除以该一级指标下的二级指标数。问卷最后得分为：基础信息得分（该一级指标得分*该一级指标所占的权重百分比）+信用行为得分（该一级指标得分*该一级指标所占的权重百分比）+服务质量得分（该一级指标得分*该一级指标所占的权重百分比）

5.2 家政服务机构评价指标

5.2.1 评价指标构成

家政服务机构评价指标包括：签约规范、合同执行、制度执行、回炉培训、沟通反馈。

5.2.2 评价结果计算方法

每一项目的调查结果分五档次并量化打分，第一档为“很满意(很好)”，得 10 分；第二档为“比较满意(较好)”，得 8 分；第三档为“满意(一般)”，得 6 分；第四档为“不满意(较差)”，得 3 分；第五档为“非常不满意(很差)”，得 0 分。问卷最后得分为：所有评价指标得分求和的平均值。

5.3 家政服务人员满意度评价综合评分

按客户权重 70%，家政服务机构权重 30%，对家政服务人员进行综合评分。

6 评价周期

服务结束后三日内。

7 扩展原则

7.1 评价内容可根据评价需要进行扩展，扩展内容不应与已有内容冲突。

7.2 评价周期可根据需要调整。

附 录 A

(规范性附录)

客户对家政服务人员满意度调查表

客户对家政服务人员满意度调查表

一级指标	二级指标	很好	较好	一般	较差	很差
基础信息 占比 20%	仪容仪表					
	个人卫生					
信用行为 占比 30%	服务守时					
	履约程度					
服务质量 占比 50%	服务技能					
	服务态度					
	沟通能力					
	服务效果					

被评价人：

评价人：

评价日期：

附录B

(规范性附录)

家政服务机构对家政服务人员满意度调查

家政服务机构对家政服务人员满意度调查

评价指标	很好	较好	一般	较差	很差
签约规范					
合同执行					
制度执行					
回炉培训					
沟通反馈					

被评价人：

评价人：

评价日期：

附录C
(规范性附录)
家政服务人员满意度评分表
家政服务人员满意度评分表

评价主体	权重	得分
客户	70%	
家政服务机构	30%	
总分	100%	

被评价人：评价人：评价日期：

合肥市地方标准编制说明

标准名称	家政服务人员满意度评价			
任务来源（项目计划号）	合肥市市场监督管理局《2019年合肥市地方标准制定项目立项计划公示》			
负责起草单位	安徽省皖嫂家政服务有限责任公司			
单位地址	安徽省合肥市长江中路57号			
参与起草单位	安徽中澳科技职业学院、安徽徽大姐家政服务集团有限公司、合肥市庐阳区皖嫂巾帼职业培训学校、合肥市家政服务协会			
表1 标准起草人（全部起草人，应与标准文本前言中起草人排序一致）				
序号	姓名	单位	职务/职称	电话
1				
2				
3				
4				
5				
编制情况				
1、编制过程简介				
标准起草过程： 1. 成立标准起草组 2019年12月3日，收到《2019年合肥市地方标准制定项目立项计划公示》后，成立标准起草组，确定主要负责人，明确起草组人员和相关职责。 2. 现状调研				

以小组讨论会议形式，参考了满意度评价的相关国家标准，结合家政服务人员回访和满意度评价的实际情况以及专家意见，由合肥市家协组织的入户调查回访以及安徽皖嫂家政、徽大姐家政等家政企业的家政服务人员回访流程和满意度评价的相关条例。 3. 形成标准草案 起草组收集了相关资料，制定了标准起草计划，于2020年1月18日行成了标准草案第一稿。经过反复讨论、修改于2月13日形成标准草案第二稿。
2、制定标准的必要性和意义 必要性： 家政服务是一项跨世纪的“双赢”工程。一方面，它为广大家庭提供了保姆、护理、保洁、物流配送、家庭管理等方面全方位的服务体系；另一方面，它是解决再就业问题的主要渠道之一。中国家政服务业已初具规模，众多家政服务公司和劳务中介服务公司如雨后春笋般出现于各个城市，有些甚至已形成一定品牌，服务范围日益扩大，内部分工更加精细，服务内容开始分级。随着经济社会的发展、人民物质生活和精神生活的提高，人们对家政服务的要求也日益规范化、专业化、系统化。现代家政服务已不再是简单的传统意义上的保姆和佣人，而是一项复杂的、综合的、高技能的服务工作。统计数据显示，目前全国家政服务从业人员约为2800万人，从业人员以每年9%到10%的规模增长。2017年全国家政企业达近70万家，行业营业收入达4294亿元。在上海，使用家政服务的家庭达三分之一以上，家政服务人员有近60万人。而这个数字每年以极快的速度上升，与此同时，服务人员暴露出许多问题，如服务人员职业技能水平不达标，缺乏职业道德，而服务人员本身缺乏合适的信息来源发现问题，使之与消费者之间无法协商解决问题，由此而引发了一系列恶劣事件，对家政服务产业的良好发展形成了极大地冲击。 目前，家政服务人员满意度评价没有国际标准，国内也没有国家标准和行业标准。因此，建立家政服务人员满意度评价，是十分需要且必要的。 意义： 随着国民经济的发展和人民生活水平的提高，家庭、个人对生活品质要求也越来越高，家政服务行业蓬勃发展，各种企业，组织等机构如雨后春笋般不断涌现，在产业规模的极速扩张的同时，服务人员的职业技能，人员素质等问题不断出现，在消费者与相关机构协商解决的同时，缺乏家政服务人员满意度评价标准，导致消费者没有合适途径反馈问题，服务人员无法发现解决问题，使消费者与服务人员、企业之间矛盾越发凸显。为解决消费者与服务人员、企业等相关机构之间的问题，使相关机构及时发现自身问题并加以解决，促使家政服务产业平稳健康发展，制定统一的家政服务人员满意度评价已迫不

及待。
3、制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系。
本标准本着科学、规范、统一和实用的原则，在参考其他行业满意度评价方式以及家政服务行业特点进行总结提炼，参考家政服务相关方面的国家标准和行业标准。与现行法律、标准无冲突。 编制依据： 1. 按照《GB/T 1.1-2009 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的相关规定进行编写，在术语定义、结构版式以及单位符号等方面保持一致性。 2. 相相关的政策法规：《合肥市地方标准管理办法》（合市监〔2019〕193号） 3. 相关标准：DB34/T 2800-2016 《地方标准制修订工作指南》 4. 家政服务人员满意度评价、回访的实践经验。
4、主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述（详细说明）
主要条款： 本标准的章节由：范围、术语和定义、评价原则和方式、评价过程、评价体系、评价周期、扩展原则组成。 本标准适用于对家政服务人员服务满意度的评价。 主要技术指标、参数： 本标准的主要技术参数是附录 A 客户对家政服务人员满意度调查表、附录 B 家政服务机构对家政服务人员满意度调查表、附录 C 家政服务人员满意度评分。 试验验证的论述： 参考了满意度评价的相关国家标准，结合家政服务人员回访和满意度评价的实际情况以及专家意见，由合肥市家协组织的入户调查回访以及安徽省皖嫂家政、徽大姐家政等家政企业的家政服务人员回访流程和满意度评价的相关条例。
5、标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明
本标准不涉及任何专利
6、采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况
无
7、重大分歧意见的处理经过和依据
无

8、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等）
建议标准尽快发布实施，由相关管理部门联合协会、起草单位在全市范围内开展宣贯活动。
9、废止现行相关标准的建议
无
10、其它应予说明的事项
无

注：没有的请填写“无”