

# DB3502

## 福建省厦门市地方标准

DB3502/T XXXX—2025

### 家政数字化服务规范

Specification for digital service of housekeeping

(征求意见稿)

2025 - XX - XX 发布

2025 - XX - XX 实施

厦门市市场监督管理局 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 数字化服务规范总体要求 ..... 1

5 数字化服务流程规范 ..... 2

6 数字化服务保障规范 ..... 3

7 数字化服务质量监测与评估标准 ..... 5

8 个人信息保护 ..... 5

9 自律机制与惩戒措施 ..... 5

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。

本文件由福建省厦门市商务局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

# 家政企业数字化服务规范

## 1 范围

本文件规定了家政企业数字化服务的总体要求，以及数字化服务流程规范、数字化服务保障规范、数字化服务质量检测与评估标准等内容。

本文件适用于家政企业通过数字化平台提供的家政服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

SB/T 10847 家政服务业通用术语

## 3 术语和定义

SB/T 10847界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 数字化服务规范总体要求

4.1 家政企业应建设符合国家法律法规规定，用于提供数字化服务的平台。其功能应能涵盖家政服务数字化运营全流程。平台可分为面向客户的客户端以及面向家政企业的运营端：

——客户端应具备以下内容及功能：

- 应该明确标明注意事项和服务安全规定；
- 应具备订单管理功能；
- 能够实现对客户个人联系方式等信息的保护，客户端以验证码或身份验证登录；
- 家政企业应在互联网客户端展示其企业相关经营资质。

——运营端应具备以下内容及功能：

- 服务项目分类设置；
- 服务订单展示以及管理；
- 展示信息应包括其年龄、性别、从业经验、求职意向等基本信息；
- 展现家政服务人员照片和基本信息时应经过其本人同意；
- 不应展现个人隐私信息，个人隐私信息包括但不限于家政服务人员的姓名、联系电话、身份证、家庭地址、婚姻状况等。

4.2 应配备数字化服务人员，并进行技能培训，掌握数字化服务能力。

4.3 应建立健全的管理制度，包括但不限于服务管理制度、网络安全制度、应急保障制度以及资金管理制度。

4.4 成立大数据安全中心，保护数据安全。建立严格的隐私保护机制，采取安全措施，防止客户数据泄露和滥用。

## 5 数字化服务流程规范

### 5.1 数字化服务规范流程图

数字化服务规范流程见图1。

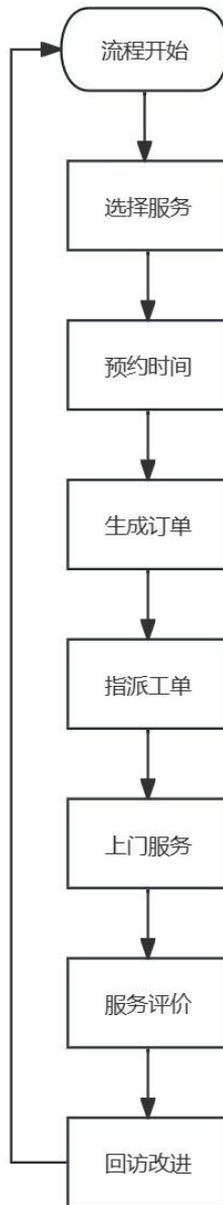


图1 数字化服务规范流程图

### 5.2 服务流程

#### 5.2.1 服务登录

系统应提供多种登录方式，如账号密码登录、手机短信验证码、微信登录、QQ登录、面容登录、指纹登录、适老化终端登录等。

## 5.2.2 服务信息展示

5.2.2.1 清晰分类：将服务项目按照功能、适用场景等进行清晰分类，如保洁服务、保姆月嫂服务等。

5.2.2.2 服务内容展示：每个服务项目下，展示详细的服务内容、价格、服务时长等信息。

5.2.2.3 服务人员展示：如涉及保姆、月嫂、育婴等服务，还应展示服务人员的资质证明、经验、技能等信息，其中资质证明应提供真实可靠信息，包括但不限于实名验证、体检报告、保险证明等。

## 5.2.3 预约时间

提供多种预约时间选项，如固定时间段、特定日期、自定义时间预约等。

## 5.2.4 生成订单

支付成功后，系统自动生成唯一的订单号，记录客户姓名、联系方式、服务内容、服务时间、服务地址等详细信息。

## 5.2.5 指派工单

订单生成后，指派工单给服务人员，工单上应记录服务人员姓名、联系方式等信息，并及时提醒客户、服务人员以及客服人员最新信息。

## 5.2.6 订单管理

提供订单管理工具，服务人员可查看自己的订单历史、日程规划、客户服务信息等。管理人员可进行订单管理以及人员调度。

## 5.2.7 上门服务

5.2.7.1 定位信息：系统应记录服务人员在每个时间节点的位置信息。如出发、到达位置。

5.2.7.2 服务记录：提供文字、图片、视频等方式记录服务过程，包括服务开始记录以及服务完成记录。

## 5.2.8 服务评价

客户在完成服务后，应对服务人员进行评价：

——星级评价：提供多个评价维度，如服务质量、态度、专业技能等；

——文字评价：除星级评价外，还需提供文字评价以供客户反馈更多信息。

## 5.2.9 回访改进

对于客户的评价反馈，应积极处理和回访：

——消息通知：评价信息应通过消息提醒或平台推送方式告知客服人员；

——激励回馈：对配合回访或提出重要建议的客户给与适当的优惠券、代金券或是会员积分等奖励；

——回访记录：回访完成后，应对回访结果进行记录存档。

# 6 数字化服务保障规范

## 6.1 人员管理

### 6.1.1 信用体系

- 6.1.1.1 信用管理：真实记录家政人员信用信息，包括但不限于个人基本信息、犯罪记录、工作经验、信用信息、健康记录、保险信息、学历与培训信息等。
- 6.1.1.2 信用共享：在法律法规允许下，按照合法的程序与当地家政服务平台或家政协会归集、共享家政人员信息。
- 6.1.1.3 隐私保护：注意隐私保护，在未取得家政人员本人同意下，不得私自传播信息。

## 6.1.2 技能培训

- 6.1.2.1 培训内容：针对家政服务的数字化需求，设计培训课程，包括家政服务 APP 操作、在线支付流程、订单工单管理等内容。
- 6.1.2.2 培训形式：通过系统线上线下相结合的形式对服务人员进行培训。
- 6.1.2.3 考核评分：制定与实施考核评分管理制度，设定达到一定分值后服务人员才能上岗服务。

## 6.1.3 服务能力评级

制定服务能力评级管理制度，对服务人员进行分级评定：

- 评级内容：设定如服务技能、服务质量、人员素质、数字化技术应用、满意度评价等关键指标进行评级；
- 评级方式：根据收集到的数据，对服务人员的服务能力进行分级评分，并根据分数将其归入不同的评级等级，如五星级、四星级等。

## 6.2 档案管理

- 6.2.1 合同档案：建立线上合同库，如员工劳动合同，客户合同、合作方合同。
- 6.2.2 公司制度：建立线上公司制度库，如公司制度管理，服务标准以及工作要求等。

## 6.3 技术支持与维护

### 6.3.1 技术支持团队建设

- 6.3.1.1 组建团队：组建专业的技术支持团队维护系统平台。
- 6.3.1.2 定期培训：对团队成员进行定期培训，提升他们的技术水平和解决问题的能力。
- 6.3.1.3 明确职责：明确团队成员的职责分工，确保技术支持工作的高效运转。

## 6.4 客户服务热线与在线支持

### 6.4.1 热线服务时间与流程

- 6.4.1.1 明确时间：设定客户服务热线的服务时间，确保客户在需要时能够及时联系到。
- 6.4.1.2 规范流程：制定热线服务流程，包括接听电话、记录问题、转交处理、跟进反馈等环节，确保服务的专业性和高效性。
- 6.4.1.3 隐私电话：提供隐私电话功能，使用隐私电话代替客户真正联系电话。

### 6.4.2 在线客服响应速度与问题解决能力

- 6.4.2.1 快速响应：设定在线客服的响应时间标准，确保客户的问题能够得到及时回复。
- 6.4.2.2 问题解决：提升在线客服的问题解决能力，包括了解家政服务的各个环节、掌握常见问题处理方法等。
- 6.4.2.3 客户反馈：建立客户反馈机制，收集客户对在线客服服务的评价和建议，不断改进和提升服务水平。

6.4.2.4 客服支持与纠纷处理：设立专门的客服团队，及时解答客户在浏览、购买服务过程中遇到的问题，并协助处理可能出现的纠纷和投诉。

## 7 数字化服务质量监测与评估标准

### 7.1 服务质量监测与评估

#### 7.1.1 监测指标设定

7.1.1.1 设定明确的服务质量监测指标，如服务准时率、服务完成度、客户反馈评价等。

7.1.1.2 设定专业技能水平、服务态度、沟通能力等主观评价指标。

7.1.1.3 设定数字化监测机制，如APP评分系统、客户反馈平台等，实时收集数据。

#### 7.1.2 定期评估与报告

7.1.2.1 设定固定的评估周期，如月度、季度或年度评估。

7.1.2.2 进行统计分析，生成服务质量评估报告。

7.1.2.3 能生成各项指标的达成情况、变化趋势以及存在的问题和改进建议。

### 7.2 客户满意度调查与分析

#### 7.2.1 调查方法与工具

7.2.1.1 采用多种调查方法，如在线问卷、电话访谈、面对面访问等。

7.2.1.2 利用专业的调查工具或平台，确保调查过程的高效和准确。

#### 7.2.2 数据分析与改进建议

7.2.2.1 对收集到的客户满意度数据进行深入分析，识别出关键问题和改进点，分析问题的根源和影响因素。

7.2.2.2 提出加强服务人员培训、优化服务流程、提升服务质量等的改进建议。

### 7.3 服务流程优化

7.3.1.1 对现有的服务流程进行梳理和分析，找出可能的瓶颈和不合理之处。

7.3.1.2 利用数字化技术，如流程管理系统、自动化工具等，简化流程、提高效率。

7.3.1.3 定期收集服务人员的意见和建议，对流程进行持续改进。

## 8 个人信息保护

8.1 数据收集与使用：在收集客户、服务人员等个人信息时，应明确告知收集目的、使用范围和可能的风险，并确保信息的准确性、完整性和安全性。

8.2 隐私保护：加强数据加密和存储安全措施，防止个人信息泄露或被非法获取。在敏感信息处增加隐私保护，如隐私手机号码拨打。同时，不得将个人信息用于与收集目的无关的其他用途。

8.3 合规审查：定期对公司的个人信息处理活动进行合规审查，确保符合个人信息保护法的相关规定。

## 9 自律机制与惩戒措施

- 9.1 建立自律组织：参与家政服务行业自律组织，共同制定和执行行业规范。
- 9.2 自律监督：加强行业内部的自律监督，对违反行业规定和自律准则的行为进行及时发现和处理。
- 9.3 惩戒措施：对违反规定的公司或个人采取相应的惩戒措施，如警告、罚款、暂停服务资格等，以维护行业的整体形象和秩序。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求
  - [2] GB/T 28448 信息安全技术网络安全等级保护测评要求
  - [3] GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
  - [4] SB/T 10847 家政服务业通用术语
  - [5] SB/T 10848 家政服务员培训规范
  - [6] SB/T 11224 家政服务信用档案建立基本要求
-